



IPG Politécnico
|da|Guarda
Escola Superior
de Tecnologia e Gestão

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Curso Técnico Superior Profissional
em Gestão e Comércio Internacional

Ivo André Vilares Afonso

julho | 2017





Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

IVO ANDRÉ VILARES AFONSO

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO DIPLOMA DE TÉCNICO SUPERIOR

PROFISSIONAL

EM GESTÃO E COMÉRCIO INTERNACIONAL

julho de 2017

Relatório de Estágio

SR. BRINQUEDO



Ivo Afonso

Guarda, julho de 2017

Ficha de Identificação

Discente: Ivo Afonso – N° 1012227

Correio eletrónico: *afonso19971@hotmail.com*

Estabelecimento de ensino: Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda

Curso: Curso Técnico Superior Profissional de Gestão e Comércio Internacional

Orientador de estágio: Professor José Carlos Alexandre

Supervisor na empresa: Catarina Paulo

Grau académico do supervisor na empresa: Licenciada

Local de estágio: Sr. Brinquedo Importação e Comércio de Brinquedos Lda

Morada: Plataforma Logística da Guarda Lote, 77 6300-885, Guarda Portugal

Telefone: 00351 271 215 240

E-mail: *info@srbrinquedo.pt*

Presidente da Instituição: Dr. Nuno Henriques

Início de estágio: 1 de março de 2017

Fim de estágio: 14 de julho de 2017

Duração: 750 horas

Plano de estágio

Os cargos que poderia desempenhar na Sr. Brinquedo passariam por gerir as redes sociais da empresa, o Facebook, Twitter, youtube.

- Elaborar vídeos promocionais;
- Postar conteúdo regularmente e interagir com a comunidade ao responder a dúvidas que eventualmente surjam.

Através destes canais de comunicação., colaboro na divulgação da empresa.

Tendo o CTeSP de Gestão e Comércio Internacional uma componente de comércio Internacional, seria interessante interagir com a parte comercial e com a logística do Sr. Brinquedo, concretamente:

- Fazer pedidos de produtos;
- Inserir e registar os produtos no sistema informático;
- Lidar com documentos de carga e descarga para aplicar e complementar matérias aprendidas nas aulas.

Resumo

O presente relatório surge na conclusão do Curso de Técnico Superior Profissional (CTeSP) em Gestão e Comércio Internacional. O estágio curricular decorreu na Sr. Brinquedo, localizada na Guarda.

Após a conclusão da componente teórica, é importante adquirir experiência prática, de modo a aplicar os conhecimentos adquiridos. É neste contexto que os alunos têm de realizar um estágio curricular numa empresa à sua escolha. No caso concreto do CTeSP em Gestão e Comércio Internacional, a duração do estágio é de 750 horas.

O relatório tem como objetivo principal descrever todas as atividades, realizadas durante o estágio. O presente relatório está dividido em dois capítulos. O primeiro é dedicado à apresentação da empresa; segundo, descreveremos as atividades executadas ao longo do estágio.

Considero que foram atingidos os objetivos delineados para este estágio.

Agradecimentos

Em primeiro lugar, gostaria de agradecer ao Dr. Nuno Henriques, por me ter concedido a oportunidade de estagiar no Sr. Brinquedo, assim como a todos os funcionários, que sempre se mostraram disponíveis e me trataram com extrema simpatia desde o primeiro minuto.

Ao meu orientador de estágio, Professor José Carlos Alexandre, que sempre se mostrou disponível em me ajudar e preocupado com o meu sucesso.

Índice Geral

Ficha de Identificação	i
Plano de estágio.....	ii
Resumo.....	iii
Agradecimentos.....	iv
Índice de figuras	vi
Lista de Siglas	vii
Introdução	1
Capítulo I – Apresentação da SR. Brinquedo.....	2
1.1 História da Sr. Brinquedo.....	3
1.2 A SR. Brinquedo e o seu mercado	4
1.3 As empresas integradas no SR. Brinquedo Group	5
1.4 Visão, Missão, Objetivos e Estratégia do Sr. Brinquedo	8
1.5 Organograma.....	9
1.6 Responsabilidade Social.....	11
Capítulo II - Atividades desenvolvidas	12
2.1. Departamento comercial	13
2.2 Participação na exposição no Centro comercial “La vie”.....	14
2.3 Comércio Internacional	14
2.4 Logística e armazém.....	15
2.5 Atualização de <i>stock</i> e preços.....	17
Conclusão.....	18
Bibliografia	19
Webgrafia.....	19
Anexos.....	20

Índice de figuras

Figura 1: Sede do SR. Brinquedo Group	3
Figura 2: O SR. Brinquedo Group	5
Figura 3: Logotipo GestBrink	6
Figura 4: Logotipo Brink	6
Figura 5: Logotipo Yupitime	7
Figura 6: Logotipo Wisegames	7
Figura 7: Organograma da empresa	9
Figura 8: <i>Printscreen</i> da página do CRM após o login inicial	13
Figura 9: Esquema de funcionamento do armazém	16

Lista de Siglas

CRM - SugarCRM - *Customer Relationship Management Software*

CTeSP - Curso de Técnico Superior Profissional

Introdução

No âmbito da conclusão do CTeSP de Gestão e Comércio Internacional existe a realização de um estágio curricular. Este procura aplicar os conhecimentos obtidos ao longo da formação académica. O estágio curricular ocorreu na empresa Sr. Brinquedo; esta é uma empresa de importação e comércio de brinquedos que tem fixada a sua sede na Plataforma Logística da Guarda.

Este estagio teve a duração de 750 horas. No decorrer do estágio, foram desenvolvidas algumas atividades que se enquadravam nas disciplinas lecionadas no curso.

Este relatório está dividido em dois capítulos. O primeiro é dedicado à apresentação da empresa. Começarei por apresentar o local onde foi criada a empresa e os motivos da sua mudança posterior para a cidade da Guarda. De seguida, darei especial atenção às empresas integradas no grupo Sr. Brinquedo Group, descrevendo, nomeadamente, a missão, o organograma, as marcas com que trabalha.

No segundo capítulo, descreverei as atividades executadas ao longo do estágio. Em primeiro lugar, mencionarei o trabalho de pesquisa necessário, nomeadamente, para o conhecimento das marcas dos produtos e do funcionamento da empresa. Vou descrever atividades como; o levantamento mensal; a necessidade de reposição de stock; uma pesquisa do mercado espanhol a fim de encontrar potenciais clientes; o envio de catálogos e cartas para os potenciais clientes; a tradução de catálogos de modo a ser autorizada a sua comercialização em Portugal; a verificação de encomendas entregues no armazém.

O relatório serve para descrever o conhecimento adquirido e as atividades realizadas durante o período em estágio.

Capítulo I – Apresentação da SR. Brinquedo

1.1 História da Sr. Brinquedo

Em 2004, cinco amigos decidiram criar uma empresa dedicada à distribuição de brinquedos. Nos primeiros dois anos, todos os negócios eram geridos a partir de uma garagem em Sintra. Com o sucesso, a empresa foi-se expandindo. Em 2012, transferiu-se para a Guarda, devido a vantagens logísticas, ao objetivo de expansão do negócio para Espanha e porque um dos sócios tinha ligações pessoais à terra.

Em 2012, são construídas na Plataforma Logística da Guarda as instalações da Sr. Brinquedo (figura 1), que são, ao mesmo tempo, a Sede do Grupo.

A empresa apresenta-se todos os anos em feiras nacionais nas cidades do Porto e Lisboa.

A Sr. Brinquedo

A Sr. Brinquedo é, desde 2011 considerada, pelo Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e à Inovação (IAPMEI) PME LÍDER, sendo desta forma reconhecida a sua qualidade enquanto empresa distribuidora.

A Sr. Brinquedo conta atualmente com 43 empregados.



Figura 1: Sede do SR. Brinquedo Group

Fonte: http://www.srbrinquedo.pt/sites/all/themes/srb_template/images/slide-image-2.png

1.2 A SR. Brinquedo e o seu mercado

A Sr. Brinquedo atua no gigante mercado dos brinquedos, um mercado que de há 20 anos para cá tem mudado radicalmente. Antes de mais, é seguro dizer que os atuais consumidores não querem mais jogos de tabuleiro e bonecas de pano. Além de haver uma forte concorrência de brinquedos com custos mais baratos, por serem produzidos na China e Hong Kong, a tecnologia veio revolucionar o mundo, e o mercado dos brinquedos não foi exceção. As tradicionais bonecas e carrinhos de plástico deram lugar aos videojogos. Até as gigantes da indústria como a Hasbro, criadora do famoso Monopólio, teve de modificar as suas estratégias para não perder dinheiro.

A SR. Brinquedo é uma empresa de comércio e importação de brinquedos e produtos de puericultura provenientes de países como a China, Alemanha, Grã-Bretanha, Noruega, Dinamarca e Estados Unidos da América. Vende esses produtos a lojas que, por sua vez, os vendem ao consumidor final. A SR. Brinquedo vende por todo o território português e trabalha em exclusividade com algumas marcas, concretamente:

- Schleich
- Siku
- Bruder
- Ravensburger
- Corolle
- Rolly Toys
- Plan Toys
- Vallejo
- Babyfehn
- Lego
- Wow
- Wild Republic
- Kidzcast
- Difrax
- Wisegames
- Playskool
- Allerhand
- Fisher-Price

Tem vários comerciais em Portugal Continental e um comercial responsável pelas ilhas dos Açores e da Madeira. Atualmente, encontra-se em expansão para Espanha, contando já com escritórios em Barcelona e com vários comerciais distribuídos por várias localidades espanholas. A empresa SR. Brinquedo dispõe apenas de uma loja aberta para venda ao consumidor final, no centro comercial da Guarda.

De entre os principais clientes da SR. Brinquedo destacam-se o Jardim Zoológico, o Oceanário de Lisboa o Zoomarine e a Fnac.

1.3 As empresas integradas no SR. Brinquedo Group

O SR. Brinquedo Group (figura 2) agrupa três empresas especializadas na distribuição de brinquedos em toda a Península Ibérica (Sr. Brinquedo, GestBrink e Brink), uma empresa que se destina à venda online de brinquedos e puericultura (Yupitime) e uma Editora de Jogos (Wisegames).

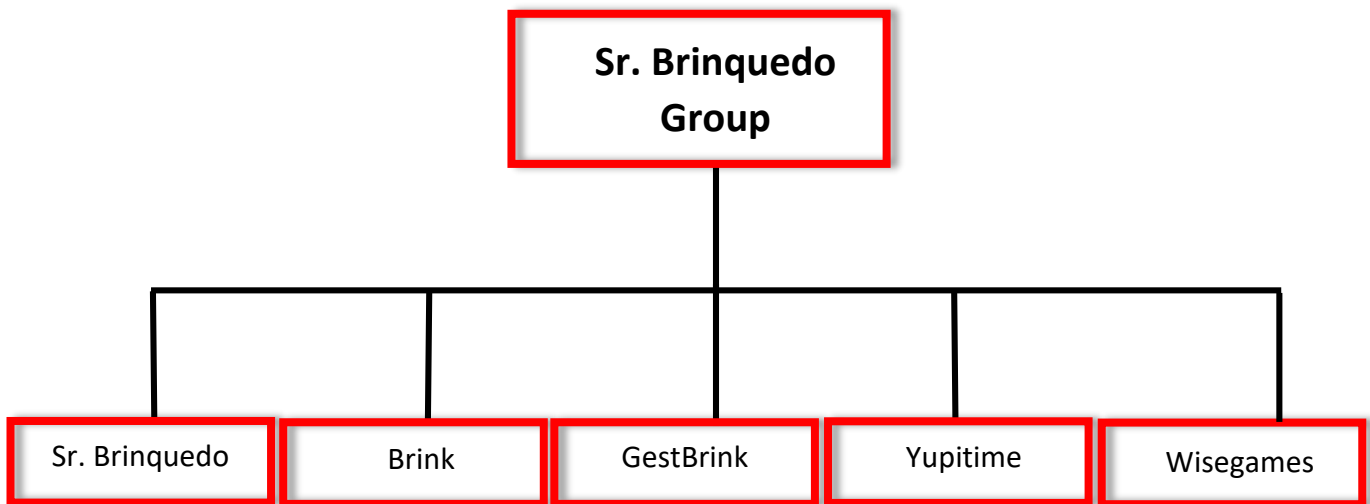


Figura 2: O SR. Brinquedo Group

Fonte: Elaboração própria

As três empresas de distribuição, Sr. Brinquedo, GestBrink e a Brink comercializam um vasto portfólio de marcas, das quais, pela sua importância no total das vendas da empresa, destacam-se:

- Mattel
- Schleich
- Siku
- Bruder
- Corolle
- Rolly toys
- babyFEHN
- Wild Republic
- Hasbro
- Ravensburger

GestBrink

Fundada em 2012, é uma distribuidora de brinquedos e puericultura. Com sede e armazém na cidade Guarda, no mesmo local onde se encontra a Sr. Brinquedo, a sua área de atuação é centrada em Portugal.

As marcas a que a GestBrink está associada são:

- Mattel
- Hasbro
- Lego
- Playmobil
- Wild
- Republic
- Famosa
- Nikko
- Hanky Pranky
- Science4you
- Faro
- Fashion Agents
- Fisher-Price
- Play-Doh
- Mesaboardgams
- Origen
- Gunther



Figura 3: Logotipo GestBrink

Fonte: <http://www.gestbrink.com>

Brink

Atualmente com escritórios em Barcelona, é uma empresa de distribuição e comércio de brinquedos em Espanha.

Distribui marcas como:

- Corolle
- Fehn
- Rollytoys
- Lego
- Mattel
- Wisegames
- Fisher-Price
- Orange
- Chillafish



Figura 4: Logotipo Brink

Fonte: Brink (2017)

Yupitime

Está localizada em Lisboa, e baseia-se em duas vertentes

- Comércio de brinquedos, puericultura e pré-mamã;
- Fornece brinquedos para as festas de Natal de várias empresas do País.



Figura 5: Logotipo Yupitime

Fonte: Yupitime (2017)

Wisegames

A Wisegames é orientada para a criação e edição de jogos de tabuleiro

Conta com a criação do jogo Trench, que é distribuído, exclusivamente, em Portugal pela Sr. Brinquedo e em Espanha pela Brink.



Figura 6: Logotipo Wisegames

Fonte: <https://jogoeu.files.wordpress.com/2012/11/logo-wisegames.jpg?w=480>

1.4 Visão, Missão, Objetivos e Estratégia do Sr. Brinquedo

Visão

A visão de uma empresa pode ser entendida como o caminho que se quer percorrer. É assim importante na orientação da organização da empresa. (<http://www.infoescola.com>, 2017)

A Sr. Brinquedo define como visão:

“Ser líder na área da distribuição de brinquedos através da seleção e distribuição exclusiva de marcas de excelência, da elevada qualidade de serviço e do enfoque total no cliente.” (<http://www.srbrinquedo.pt>, 2017)

Missão

A missão é a razão de ser da empresa. Na missão deve salientar-se o que a empresa produz, o que pretende conquistar e como quer ser reconhecida. (<http://www.infoescola.com>, 2017)

A Sr. Brinquedo define como missão:

“Consiste em proporcionar aos pais, os meios necessários para o desenvolvimento de experiências únicas com os seus filhos, ajudando-os a crescer e a aprender de forma divertida.” (<http://www.srbrinquedo.pt>, 2017)

Objetivos

“Melhoria constante da qualidade do serviço e reforçar a liderança de mercado.” (<http://www.srbrinquedo.pt>, 2017)

Estratégia

“A estratégia para o negócio de distribuição de brinquedos insere-se na expansão da matriz Produto/Mercado, diferenciação/estratégia de nicho e internacionalização.” (<http://www.srbrinquedo.pt>, 2017)

1.5 Organograma

Um organograma é o modelo estrutural que apresenta a hierarquia e ligação entre os diferentes setores de uma empresa.

Como se pode verificar na figura 7, a Sr. Brinquedo tem uma direção responsável por toda a gerência da empresa, quatro departamentos principais e três departamentos secundários.



Figura 7: Organograma da empresa

Fonte: Elaboração própria

A direção do Sr. Brinquedo está a cargo do Dr. Nuno Henriques. O Dr. Nuno Henriques interage com os clientes e potenciais clientes, tem reuniões frequentes com todos os departamentos da empresa, fornecedores e clientes.

Dentro do departamento Comercial existe uma secção, as vendas.

A secção das vendas é responsável pela compra de mercadorias e pela gestão de *stocks*, impedindo que haja quebras. É ainda responsável pela elaboração das tabelas de preços. Todos os meses os responsáveis pelas vendas, Telmo Barata e Marco Cunha, têm reuniões com o Dr. Nuno Henriques para reportar o que foi necessário comprar e o que a empresa vendeu.

Por sua vez o departamento de Marketing e Comunicação é responsável pelos estudos de mercado, visando antecipar as necessidades dos clientes. Elabora ainda *Newsletters* mensais para a divulgação dos produtos. Estas *Newsletters* são enviadas para todos os clientes e colocadas nas redes sociais. Os elementos do departamento de Marketing são responsáveis pela avaliação dos mercados em que a empresa pretende atuar. A gestão das redes sociais é outra função importantes deste departamento.

O Departamento Operacional é composto pela Administração e pelo Armazém e Logística.

A administração trata principalmente dos contactos com os clientes. É nesta área que se realizam as encomendas, o acompanhamento de vendedores e clientes, a faturação e outras atividades que envolvem o Departamento financeiro, nomeadamente a entrega de faturação para registar a saída ou entrada de dinheiro. Organiza ainda reuniões entre os clientes e os executivos da empresa.

Por seu turno, o armazém procede ao envio e à receção de encomendas, seleção de produtos e à preparação de encomendas.

O departamento financeiro é responsável pela gestão de fundos, investimentos e do risco financeiro. Está integrado neste departamento o setor da contabilidade, que tem como objetivo o registo, controlo, avaliação e previsão.

1.6 Responsabilidade Social

A responsabilidade social é, cada vez mais, importante e necessária. O SR. Brinquedo ajuda famílias carenciadas, doando bens e dinheiro. Além disso, há uma grande sensibilidade em termos ecológicos, que passa, nomeadamente, pela reciclagem de produtos. Convém sublinhar que estas preocupações do Sr. Brinquedo estão presentes desde a sua fundação.

Eis algumas atividades ou ações do Sr. Brinquedo que podemos classificar como “responsabilidade social”:

Reciclagem de lâmpadas

Uma vez que o Sr. Brinquedo utiliza uma grande quantidade de lâmpadas, procede-se à sua reciclagem de forma a reduzir o consumo e a proteger o ambiente.

Oferta de brinquedos

Os brinquedos que apresentam pequenos defeitos de fabrico não podem ser comercializados. Na altura do Natal, são doados a algumas instituições de caridade, nomeadamente orfanatos e à santa casa da misericórdia.

Reciclagem de cartão

Como a empresa é distribuidora de brinquedos, estes são recebidos em caixas de cartão. As caixas em bom estado são reaproveitadas para o envio de brinquedos; as outras, em mau estado, vão para o papelão, para mais tarde serem recicladas.

Capítulo II - Atividades desenvolvidas

Este capítulo destina-se à descrição de todas as tarefas desenvolvidas ao longo do período de estágio. Os primeiros dias foram dedicados ao conhecimento do local de estágio, dos funcionários e dos departamentos onde iria executar as tarefas definidas no plano de estágio. Tive a oportunidade de colaborar nos diversos departamentos, concretamente: departamento comercial, vendas e no setor de armazém e logística.

Neste capítulo, serão abordadas as tarefas realizadas no decorrer do estágio curricular. Descreveremos as atividades realizadas e os seus objetivos por departamento.

2.1. Departamento comercial

O departamento comercial utiliza o programa SugarCRM (CRM), um programa gratuito e *on-line*, destinado à gestão de clientes. O CRM é também utilizado na gestão do armazém.

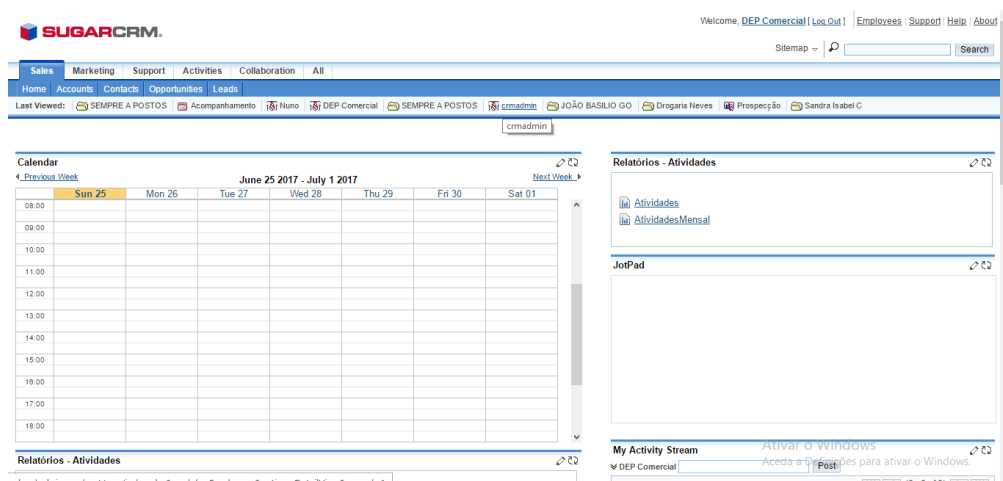


Figura 8: *Printscreen* da página do CRM após o login inicial

Fonte: <http://cloud.srbrinquedo.pt/crm/index.php?module=Home&action=index>

Numa primeira fase do estágio, fiquei encarregue do acompanhamento mensal do cliente “Sempre a Postos, Lda.” (Anexo 1); o “Sempre a Postos, Lda.” é a frota da Galp de Portugal. Este acompanhamento consistiu na abordagem de responsáveis de loja ou de gerentes de áreas de serviço, para verificar os níveis de *stock* do produto e, por conseguinte, se necessitavam de fazer alguma encomenda ao Sr. Brinquedo. A finalidade deste procedimento é o acompanhamento contínuo do cliente.

Com outros clientes, o acompanhamento é realizado por comerciais da empresa. É de notar que os comerciais que trabalham para o Sr. Brinquedo possuem formação e experiência na área em causa. Existem frequentemente formações das marcas existentes e das novas marcas comercializadas.

Para uma melhor organização, os comerciais encontram-se distribuídos por zonas geográficas (Anexo 2).

Outra tarefa foi a manutenção da página de Facebook do Sr. Brinquedo. Tinha de “postar” conteúdo periodicamente (Anexo3), ler algumas críticas dos clientes e elaborar um vídeo para promover a empresa.

2.2 Participação na exposição no Centro comercial “La vie”

Nos dias 16 e 17 de março de 2017 colaborei na preparação de uma exposição realizada no centro comercial “La vie”. Esta exposição consistia na exposição de novos produtos, tais como puzzles 3D e animais que requerem montagem.

2.3 Comércio Internacional

Tendo a Sr. Brinquedo como objetivo estratégico a expansão do negócio no mercado espanhol foi-me solicitada a pesquisa da morada de potenciais clientes espanhóis.

Numa primeira pesquisa, interessava-me dois tipos de clientes: (1) *Associados planet Toy*, que é uma empresa com lojas de brinquedos em todo o território Espanhol; (2) *Associados Juguetos*, que dispõe de 259 lojas abertas em Espanha.

Foi-me entregue um ficheiro *Excel* (Anexo 4) com os nomes dos associados. A partir daí, tive de pesquisar as moradas e contactos desses associados. Após esta tarefa, enviei cartas para as moradas encontradas.

As cartas eram assinadas pelo responsável do departamento comercial da Sr. Brinquedo e visavam apresentar a empresa a estes potenciais clientes; junto com cada carta, era enviado um catálogo da marca SIKU.

Mais tarde, realizei uma segunda pesquisa de potenciais clientes em Espanha, mas desta vez, a novos segmentos de mercado, como lojas agrícolas, às quais se podem vender artigos tais como tratores e carrinhos para crianças.

2.3 Tradução de descrições

Para certos produtos serem comercializados em Portugal e também para que os clientes saibam o que estão a comprar, é necessário:

- Traduzir descrições dos produtos em Inglês;
- Colocar as medidas do produto;
- Colocar o peso do produto;
- Colocar referência do produto.

Realizei estas tarefas recorrendo ao programa Excel (Anexo 5) e demoraram cerca de uma semana a concluir.

2.4 Logística e armazém

A boa gestão do armazém é sem dúvida fundamental para o bom funcionamento da empresa. Se não for bem gerido, haverá com certeza problemas. Assim, o armazém deve conter as quantidades necessárias de produtos para satisfazer as necessidades dos clientes. Desta forma, torna-se necessário existir *stocks* de uma maior ou menor variedade de produtos. Esta análise é efetuada no departamento de compras.

A organização do armazém da Sr. Brinquedo é definida por marcas e ordenada por ordem alfabética ou numeração. É fundamental que a mercadoria se encontre assim organizada, para uma maior rapidez e facilidade na conceção das encomendas.

O funcionamento do armazém (figura 9) passa por várias fases; Receção de mercadorias de fornecedores, onde se retiram os produtos embalados para a fase seguinte, *Checklist* da mercadoria rececionada, fase onde é necessário confirmar se a quantidade recebida coincide com a encomendada, controlo de qualidade, nesta fase procuram-se imperfeições nos produtos, lançamento da compra, insere-se a quantidade recebida de produtos no CRM para esta estar visível em *stock*, e para finalizar, colocação da mercadoria nos *racks* (prateleiras), após realizadas todas as etapas anteriores é necessário organizar os artigos por marca.

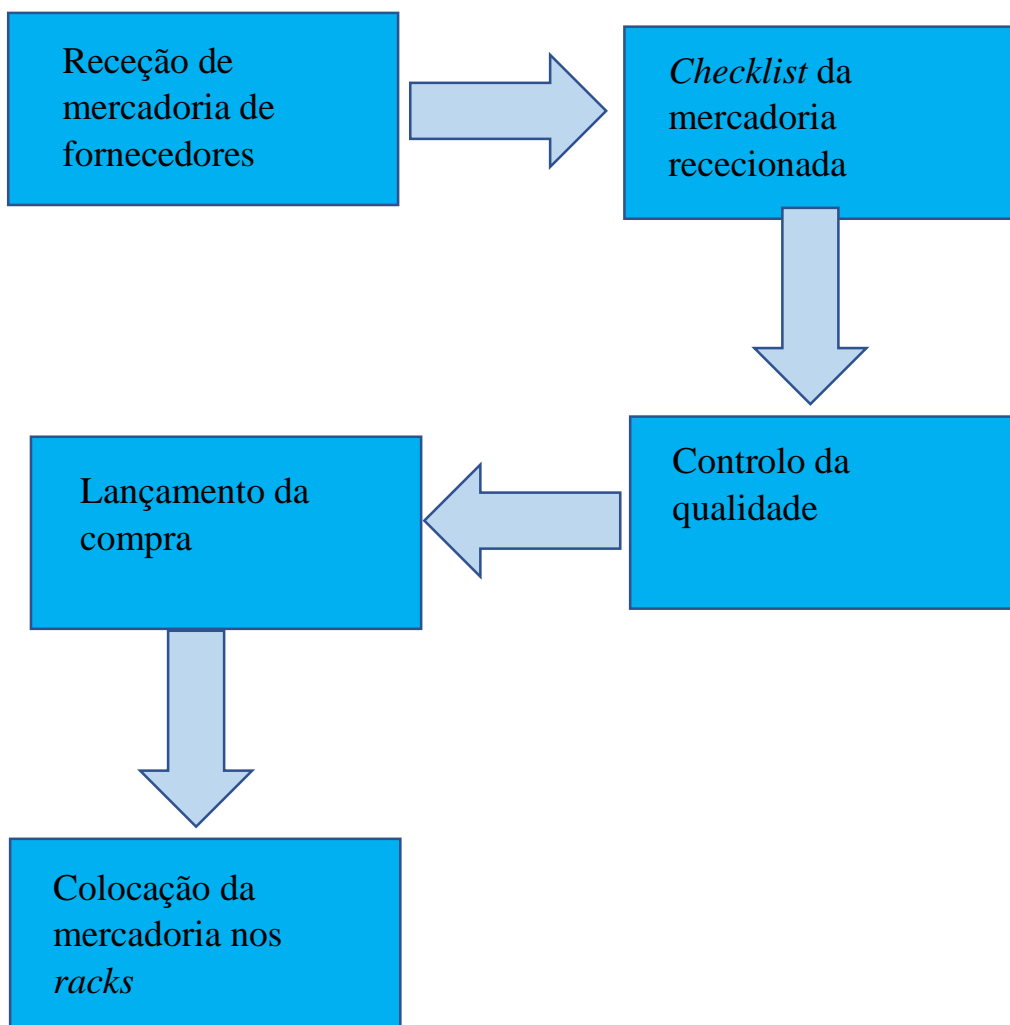


Figura 9: Esquema de funcionamento do armazém

Fonte: Elaboração própria

Colaborei em todas as atividades anteriormente referidas. Todavia, é necessário destacar a fase de *Checklist* da mercadoria rececionada. Esta etapa requer um cuidado extra, pois é necessário contar as unidades dos produtos e verificar se correspondem às unidades encomendadas. Se for notada a falta de algum produto que conste na guia de remessa, deve ser imediatamente comunicada ao fornecedor para que este proceda à retificação da encomenda.

O mesmo acontece no controlo de qualidade, atividade em que também colaborei. Se houver material danificado, é necessário entrar em contacto com o fornecedor e dar conhecimento do ocorrido.

Uma atividade também importante no armazém é a realização de encomendas (Anexo 6). Estas são recebidas no departamento administrativo e, posteriormente, enviadas para o armazém para estas encomendas serem embaladas e enviadas

Ainda no armazém tive de etiquetar produtos com destino ao Oceanário. Desta forma, o cliente tem conhecimento do local de produção do produto e da empresa que efetuou o transporte.

2.5 Atualização de *stock* e preços

Após a encomenda ter passado pelas várias fases de verificação no armazém, o setor de vendas e departamento comercial reúnem com o Dr. Nuno Henriques para determinar o preço de venda ao cliente, o qual é inserido no sistema PHC *Business at speed*. No PHC *Business at speed*, registei as encomendas em *stock* e o preço aos clientes.

Conclusão

O estágio curricular foi uma experiência bastante enriquecedora a vários níveis. Por um lado, podemos aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo do percurso académico e, por outro, desenvolver competências fundamentais no mercado de trabalho. Hoje em dia, as empresas são cada vez mais exigentes e os seus colaboradores têm de responder positivamente e dar o seu melhor.

No presente relatório, foram descritas todas as tarefas desempenhadas ao longo de 750 horas. Procurámos refletir o nosso empenho e interesse no desenvolvimento das mesmas. Podemos perceber melhor a importância de determinadas técnicas e estratégias no sucesso de uma empresa. Destaco, todavia, uma: a utilização das redes sociais. Ao colaborarmos na execução do plano de comunicação para as redes sociais, verificámos que ferramentas como o Facebook são, cada vez mais, fundamentais para as empresas.

Em suma, considero atingidos os principais objetivos do estágio.

Bibliografia

Brink (2017). *Documento de faturação*. Guarda: Brink

Yupitime (2017). *Documento de encomenda*. Guarda: Yupitime.

Webgrafia

<http://www.srbrinquedo.pt>

http://loja.gestbrink.com/index.php?page=shop.browse&category_id=722&option=com_virtuemart&Itemid=90&lang=pt Consultado a 8-7-2017

http://cloud.srbrinquedo.pt/crm/index.php?action=Login&module=Users&login_module=Home&login_action=index Consultado a 12-7-2017

http://www.srbrinquedo.pt/sites/all/themes/srb_template/images/slide-image-2.png
Consultado a 10-5-2017

<http://www.gestbrink.com> Consultado a 15-5-2017

http://www.infoescola.com/administracao/_missao-visao-e-valores-os-principios-essenciais/ Consultado a 15-6-2017

<https://jogoeu.files.wordpress.com/2012/11/logo-wisegames.jpg?w=480> Consultado a 26-6-2017

Anexos

Lista de anexos

Anexo 1 – Conta do “Sempre a Postos” e toda a sua informação

Anexo 2 – Áreas comerciais do grupo Sr. Brinquedo

Anexo 3 – Conteúdo “postado” na rede social Facebook

Anexo 4 – Ficheiro Excel da *Planet Toys e Juguettos*

Anexo 5 – Ficheiro Excel de traduções

Anexo 6 – Encomenda do cliente

Anexo 7 – Plano de estágio

Anexo 1 - Conta do “Sempre a Postos” e toda a sua informação

» Search [Create](#)

Name My Items [Search](#) [Clear](#) [Advanced Search](#) ?

Actions Selected: 0 (1 - 50 of 93)

<input type="checkbox"/>	Name	City	Billing Country	Phone	User	Email Address	Date Created
<input type="checkbox"/>	SEMPRE A POSTOS, LDA - SRB	BRANDOA	PORTUGAL	214745892/3	DEP Comercial	aabrandoa@galbenergia.com	09/26/2013 15:17
<input type="checkbox"/>	SEMPRE A POSTOS, LDA - SRB AS ADEMIAS	COIMBRA	PORTUGAL		DEP Comercial		09/26/2013 15:19
<input type="checkbox"/>	SEMPRE A POSTOS, LDA - SRB AS ADL-AMARO COSTA	CASCAIS	PORTUGAL		DEP Comercial		09/26/2013 15:19
<input type="checkbox"/>	SEMPRE A POSTOS, LDA - SRB AS AEROPORTO N/S	LISBOA	PORTUGAL		DEP Comercial		09/26/2013 15:17
<input type="checkbox"/>	SEMPRE A POSTOS, LDA - SRB AS AEROPORTO S/N	LISBOA	PORTUGAL		DEP Comercial		09/26/2013 15:17
<input type="checkbox"/>	SEMPRE A POSTOS, LDA - SRB AS AGUAS SANTAS A/P	AGUAS SANTAS	PORTUGAL		DEP Comercial		09/26/2013 15:19
<input type="checkbox"/>	SEMPRE A POSTOS, LDA - SRB AS AGUAS SANTAS P/A	MAIA	PORTUGAL		DEP Comercial		09/26/2013 15:19
<input type="checkbox"/>	SEMPRE A POSTOS, LDA - SRB AS AJUDA	LISBOA	PORTUGAL		DEP Comercial		09/26/2013 15:19
<input type="checkbox"/>	SEMPRE A POSTOS, LDA - SRB AS ALCACER N/S	ALCACER DO SAL	PORTUGAL		DEP Comercial		09/26/2013 15:19
<input type="checkbox"/>	SEMPRE A POSTOS, LDA - SRB AS ALCACER S/N	ALCACER DO SAL	PORTUGAL		DEP Comercial		09/26/2013 15:19
<input type="checkbox"/>	SEMPRE A POSTOS, LDA - SRB AS ALCOCHETE N/S	SAMOUCO	PORTUGAL		DEP Comercial		09/26/2013 15:19
<input type="checkbox"/>	SEMPRE A POSTOS, LDA - SRB AS ALCOCHETE S/N	SAMOUCO	PORTUGAL		DEP Comercial		09/26/2013 15:17

PORTUGAL	
Description: SUPM-Gasolineiras	Alternate Phone:

Relatorios

Ponto de Situacao: [Ponto de Situação](#)

More Information

Type:	Tipo de Cliente:
m2 da Loja:	m Lineares de Brinquedos:
SIC Code:	Ticker Symbol:
Member of:	Ownership:
Campaign:	Rating:

Other

Assigned to: DEP Comercial	Date Modified: 07/15/2014 14:59 by Catarina Paulo
Date Created: 09/26/2013 15:17 by crmadmin	

Activities

[Create Task](#) [Schedule Meeting](#) [Log Call](#) [Compose Email](#) (0 - 0 of 0)

Close	Subject	Status	Contact	Due Date	Assigned User
No Data					

History

[Create Note or Attachment](#) [Archive Email](#) [View Summary](#) (1 - 7 of 7)

Subject	Status	Contact	Date Modified	Date Created	Assigned User
Acompanhamento	Held		02/04/2016 15:15	02/04/2016 15:15	Catarina Paulo edit remove
Acompanhamento mensal	Held		11/14/2014 12:38	11/13/2014 16:14	Marco Cunha edit remove
Acompanhamento mensal	Held		10/13/2014 15:25	10/13/2014 15:25	Marco Cunha edit remove

Anexo 2 – Áreas comerciais do grupo Sr. Brinquedo

Boletim informativo Nº 1 de 22-01-2014

Áreas comerciais SRB, GBK 2014

Destinatários:

- Todos os Comerciais,
- Todo o Staff

Equipa de vendas



Marcas base:

- Bruder
- Corolle*
- Fehn*
- Legó
- Plantoy's*
- Rolytoys
- Schleich
- Siku
- Wise Games
- Wow*

* - Partilhado com CARE

Estabelecimentos comerciais:

- Brinquedos;
- Liv., Tab., Papelarias;
- Gift, Bazar;
- Espaços Temáticos

Equipa de vendas



Marcas base:

- Chilafish
- Clementoni
- Faro
- Famosa
- Gunther
- Hasbro*
- Maia Borges
- Mattel*
- Nikko
- Origen
- Ravensburger
- Totally Fashion
- Wild Republic
- Burago
- Playmobil

* - Partilhado com CARE

Estabelecimentos comerciais:

- Brinquedos;
- Liv., Tab., Papelarias;
- Gift, Bazar;
- Espaços Temáticos

Equipa de vendas



D.M.C. :

- Vítor Hugo

Autorizado pela Gerência:

- Nuno Henriques

22-01-2014

Anexo 3 – Conteúdo “postado” na rede social Facebook

bruder

Sr.Brinquedo
Gosta desta Página · 16/3 · €

A equipa de intervenção da Bruder está sempre pronta para qualquer eventualidade! Não perca nas melhores lojas!

Gosto Comentar Partilhar

5

4 partilhas

Escreve um comentário...

Pedidos de amizade [Ver tudo](#)

Antonio Sabino
Teimo Valência é um amigo em comum.
[Confirmar amigo](#)

Ativar o Windows
Aceda a Definições para ativar o Windows.

SRB
Sr.Brinquedo

[Página inicial](#)
[Sobre](#)
[Fotos](#)
[Vídeos](#)
Publicações
[Críticas](#)
[Comunidade](#)
[Subscrição Newsletter](#)
[Criar uma Página](#)

Gosto Seguir Partilhar ...

29/3 · €

Muito macios e o presente ideal para o seu bebé, os produtos Fehn também são ideais para desenvolver as capacidades motrizes, imaginação e despertar todos os sentidos! Nas melhores lojas perto de si.

Gosto Comentar Partilhar

2

Escreve um comentário...

Sr.Brinquedo adicionou 3 fotos novas.
29/3 · €

Muito macios e o presente ideal para o seu bebé, os produtos Fehn também são ideais para desenvolver as capacidades motrizes, imaginação e despertar todos os sentidos! Nas melhores lojas perto de si.

Gosto Comentar Partilhar

[Ligar agora](#) [Men](#)

Procura publicações nesta Página

Português (Portugal) · English (US) · Español · Français (France) · Deutsch

Privacidade · Termos · Publicidade · AdCho
Cookies · Mais · Facebook © 2017

Anexo 4 - Ficheiro Excel da *Planet Toys e Juguetos*

Cod	Empresa Associada	N.I.F	Morada	Contacto	E-mc
2	JUGUETES ÁVILA, S.L.	B-10065852	CALLE GOMEZ BECERRA, 19 - 10001 - CACERES (CACERES) CALLE LONDRES, 32 - 10005 - CACERES (CACERES) CTRA DE MEDELLIN, KM. 0001,8 - 10005 - CACERES (CACERES) CTRA MEDELLIN, KM. 0001,8 - 10005 - CACERES (CACERES)	927217280 927629212	jugu
3	CASA PITARCH S.L.	B-12045423	AVGDA DE MENDEZ NUÑEZ, 106 - 12580 - BENICARLO (CASTELLON) CARRE DE PIUS XII, 11 - 12580 - BENICARLO (CASTELLON) AV DE MENDEZ NUÑEZ, 106 - 12580 - BENICARLO (CASTELLON) AVGDA DE MENDEZ NUÑEZ, 106 - 12580 - BENICARLO (CASTELLON) CARRE DE PIUS XII, 11 - 12580 - BENICARLO (CASTELLON) CARRE DE PIUS XII, 11 - 12580 - BENICARLO (CASTELLON) CARRE DE PIUS XII, 11 - 12580 - BENICARLO (CASTELLON)		cp
4	ROBERTO FRÍAS MAZA	13791112J	Calle Manuel Fernandez Madrazo, 1 Colindres (Cantabria)		
5	ALMACENES RUBIO JUGUETES, S.L.	B45436425	PLAZA MIGUEL ECHEGARAY, 4 - 45800 - QUINTANAR DE LA ORDEN (TOLEDO) PLAZA MIGUEL ECHEGARAY, 9 - 45800 - QUINTANAR DE LA ORDEN (TOLEDO)		
			CARRE ARAGO, 66 - 07800 - EIVISSA (BALEARES)		

Cidade	Morada	Contacto
A Coruña	Sto. Domingo de la Calzada, 1 15701 Santiago de Compostela (A Coruña)	
	Plaza Chavian, Local 3 15220 Bertamirans (A Coruña)	
	C/ Monumento, 1 15960 Riveira (A Coruña)	
	Rúa Agro do Medio,11 15895 Milladoiro (A Coruña)	
Asturias	Plaza de Pontevedra, 4 15003 A Coruña (A Coruña)	
	C/ Independencia, 16 33004 Oviedo (Asturias)	
	Avda. del Llano, s/n (Frente Centro Comercial Los Fresnos) 33209 Gijón (Asturias)	
	PARQUE ASTUR C/ Oviedo s/n 33468 Converá Avilés (Asturias)	
Cádiz	C/ Libertad, 20 esquina C/Langreo 33206 Gijón (Asturias)	
	Centro Comercial Intu Asturias, Autovía A-66, Km. 4 Local 109-110 33429 Paredes-Siero, Lugones(Asturias)	
Granada	C/ Prim, 4 11201 Algeciras (Cádiz)	
	C.Comercial Puerta Europa 11203 Algeciras (Cádiz)	
	Centro Comercial Alameda, C/ Luis Buñuel, 6 18197 Puliana (Granada)	
Lugo	Parque Comercial Nevada 18100 ARMILLA (Granada)	
	Obispo Hurtado, 6 18002 Granada (Granada)	
Palencia	C/ Cardenal, 31 27400 Monforte de Lemos (Lugo)	
	C/ de la Reina, 8 27001 Lugo (Lugo)	
	C/ Mayor nº 50 34001 Palencia (Palencia)	

Anexo 5 – Ficheiro Excel de traduções

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
369	JD.J08033	###	MAGNÉTICOS PAI NATAL E		0		3 personagens emoemáticas em 3 peças magnéticas para montagem.	3 emblematic characters in 3 magnetic parts, to break up, mix and rebuild as often as you like.			0
370	JD.J08035	###	Jogo Educacional Magnético		0		Contém 1 placa, 30 peças e 7 modelos de cartões. Dimensões: 22,5x22,5 cm	30 giant magnetic pieces and hundreds of combinations possible! This magnetic association game is ideal for developing the fine motor skills of your child. It will also help the child to			0
371	JD.J08037	###	Jogo do Laço		0		Dimensões: 15,8x4x25 cm	Nicely complete the animals and their costume by stringing the laces on the card. Simply follow the numbers. Each animal has two colours of lace! This handcrafting activity is ideal for developing your child's dexterity and concentration. The game has 6 cards to be laced			0
372	JD.J08062	###	KUBIX - 50 MAXI BLOCKS		2		50 cubos para construir, empilhar, etc. Blocos sólidos de madeira. Dimensões:	KUBIX BUILD A WORLD FULL OF COLORSChildren will enjoy create, build different shapes and stimulate their imagination. Several constructions models are available for little	A criança apreciará criar,		
373	JD.J08063	###	KUBIX - 50 GEOMETRIX BLOCKS		3		50 peças em madeira a imitar as peças Tetris. Dimensões: 16x16x16 cm	50 Geometrix cubes, a « tetris»-like game in cube form. Perfectly suited for developing your child's concentration and logic skills. Solid wood (chinese cherry). This toy has been	50 cubos Geometrix, um		
374	JD.J08065	###	KUBIX - 40 LETTERS + NUMBERS BLOCKS		2		40 cubos sólidos em madeira contendo letras e algarismos nas faces.	40 solid wood blocks perfect for helping your child to learn numbers, colours and the upper and lower case letters of the alphabet - all while having fun. Specially designed for little	40 blocos de madeira		
375	JD.J08074	###	KUBIX - 40 PCS		0		jogo decorativa 2-em-1 (60 x 60 cm) que	40 solid wood cubes painted with water-based paint, to build a world filled with colour.			0
376	JD.J08075	###	KUBIX - 80 PCS		0		tapete decorativo 2-em-1 (75 x 75 cm) que também pode ser usado para armazenamento e transporte. Blocos: 3 x 3 x 3 cm.	80 solid wood cubes painted with water-based paint, to build a world filled with colour. Multiple options for aspiring architects: cities, towers, landscaping. Children can play on a decorative 2-in-1 play mat (75 x 75 cm) that can also be used for storage and transport (the play mat can be folded thanks to velcro and become a bag to transport). Blocks: 3 x 3 x 3 cm. Sold in a folded play mat (25 x 25 x 25 cm), easy to transport, that comes with a hangtag.			0
377	JD.J08076	###	KUBIX - 120 PCS		0		120 cubos de madeira sólida. tapete decorativo 2-em-1 (75 x 75 cm) que	120 solid wood cubes painted with water-based paint, to build a world filled with colour.			0
			KUBIX - 40 LETRAS +		0		40 cubos. Jogo 2 em 1 (60 x 60 cm)	40 solid wood cubes painted with water-based paint for learning the alphabet and numbers			0

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M
280	10.14777	4,1E+12	Tucano	Toucan	Tucán		Tucano, pintado à mão, com 4,7 mm de altura e 5,5 mm de largura	All Schleich		Selva - ¡E! tema			
281	10.14778	4,1E+12	Anaconda verde	Green anaconda	Anaconda verde		Anaconda verde, pinatada à mão, com 3,5 mm de altura e 13 mm de largura	All Schleich		Selva - ¡E! tema			
282	10.14779	4,1E+12	Urso Preguiça	Sloth bear	Oso labiado		Urso preguiça, pintado à mão, com 6 mm de altura e 11 mm de largura	All Schleich		Selva - ¡E! tema			
283	10.14780	4,1E+12	Águia Americana	Bald eagle	Águila calva americana		Águia careca, pintada à mão, com 5,5 mm de altura e 7,7 mm de largura	All Schleich		Bosque - ¡Ya están aquí			
284	10.14781	4,1E+12	Alce, macho	Moose bull	Alce macho		Alce, macho, pintado à mão, com 12 mm de altura e 11,5 mm de largura	All Schleich		Bosque - ¡Ya están aquí			
285	10.14782	4,1E+12	Raposa	Fox	Zorro		Raposa, pintada à mão, com 5 mm de altura e 8,4 mm de largura	All Schleich		Bosque - ¡Ya están aquí			
286	10.14783	4,1E+12	Javali	Wild boar	Jabalí		Javali, pintado à mão, com 4,8 mm de altura e 7,6 mm de largura	All Schleich		Bosque - ¡Ya están aquí			
287	10.21052	4E+12	Cercado com animais (crias)				Cercado com animais (crias)				19	24,3	8,
288	10.41456	4,1E+12	Conjunto de animais de floresta da América do Norte	North American forest	Habitantes del bosque, América del Norte		América do Norte, inclui um urso, um alce e uma doninha	All Schleich	Todas as figuras d	¡Abrir y comenzar a			

Anexo 6 – Encomenda de cliente



INICIADA ÀS 12h 00m 18-03

TERMINADA ÀS _____h _____m

CAIXA(S) _____ EXP. PALETEN(S) _____

KG _____

FUNÇÃO(A) _____

8

NOVO

Euro: País/vid de Crédito

Tipo de Cliente

ESTRUTURA

OPERAÇÃO(S)

DOCUMENTO	Encomenda de Cliente
N.º DOCUMENTO	542
INDICIE	
DATA DO DOCUMENTO	17.03.2014
N.º FOLHAS	Página 1 de 1

Código		N.º Encomenda				
Autêntica	Descrição	Quantidade	Preço unitário	DESCONTO	Preço total	DA TOTAL
88.20074 ✓	Tupala Detergente, Gelatina	24 ✓			24	✓
88.20075 ✓	ENCRO LIGHT UP TURBADO	24 ✓			24	
88.20076 ✓	ENCRO LIGHT UP T-REX	24 ✓			24	1
88.20077 ✓	ENCRO LIGHT UP TRICOLORS	24 ✓			24	
88.20078 ✓	15L BUCKET BRIGHS AQUATIC	✓				-25
88.20079 ✓	COLOR 480 GO AQUATIC	24 ✓			24	
88.20080 ✓	COLOR 480 GO DINO	48 ✓			48	
88.20081 ✓	CE-ROSE COLOR CLARA 8"	48 ✓			48	
88.20082 ✓	CE-ROSE CACERNA 8"	48 ✓			48	
88.20083 ✓	CE-ROSE CORON 8"	24 ✓			24	1
88.20084 ✓	CE-ROSE HARBOR SEAL 10"	✓			1	88
88.20085 ✓	CE-ROSE CACATUA 8"	48 ✓			48	1
88.20086 ✓	CE-ROSE POLVO 8"	24 ✓			24	1
88.20087 ✓	CE-ROSE TURBADO BRANCO 10"	24 ✓			24	1
88.20088 ✓	CE-ROSE TURBADO TIGRE 10"	✓				-24
88.20089 ✓	CE-ROSE HYDROPHOBUS 8"	✓			1	-71
88.20090 ✓	CE-ROSE T-REX 8"	✓				-70
88.20091 ✓	CE-ROSE TRICOLORS 8"	62 ✓			62	8
88.20092 ✓	CE-ROSE DETERGENTE 8"	✓				-70

A taxa de entrega refere-se ao valor da entrega em cliente.

Taxa	TAXA DE INCIDÊNCIA	VALOR IVA	PAGAMENTO	TOTAL A PAGAR
0,00%			30 Dias	TOTAL DISCONTO
4,00%				TOTAL DISCONTO
13,00%				TOTAL DE IVA
23,00%				TOTAL DA AQUISIÇÃO

DOCUMENTO PROCESSADO POR COMERCIAL - SOFTWARE FHC 000000303001 - UTILIZA O T.º 01010101 - ** SENSIBILIZADO **
 Software FHC - Processado por programa certificado nº 0006AT - Este documento não serve de fatura

	Quantidade	Preço unitário	Desconto	Preço total	Stk Actual	Stk Previsto
59.8953 ✓	Wild Watcher Dinossauro Diplodocus 18 cm	20				-91
59.89584 ✓	Wild Watcher Dinossauro Triceratops 18 cm	72 ✓			156	84
59.89780 ✓	Conjunto de Lápis Jumbo	14 ✓				-144
69.13250		_____		96 ✓		

Legenda:

- ✓ Os vistos significam que o material foi enviado para o cliente;
- ✓ As referências com um traço por cima significam que o material não está disponível;
- ✓ As quantidades acrescentadas “à mão” pelo responsável do setor de encomendas significam que estas foram efetivamente as quantidades enviadas;
- ✓ A referência escrita pelo responsável da encomenda significa que foi