



IPG Politécnico
da Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Catarina Sofia Almeida Resende

julho | 2017





Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Catarina Sofia Almeida Resende

Relatório de Estágio Curricular para obtenção do Grau de
Licenciatura em Gestão

Julho de 2017



“É preciso menos tempo para pôr uma fábrica
de pé do que treinar homens competentes
para a gerirem”

(Gandhi, 1968)

Ficha de Identificação

Aluna: Catarina Sofia Almeida Resende

Número de Aluna: 1011249

Contacto da Aluna: 916389102

Correio Eletrónico: catarinasaresende@gmail.com

Licenciatura: Gestão

Estabelecimento de Ensino: Instituto Politécnico da Guarda – Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Empresa Recetora de Estágio: DUROMIN – Equipamentos para Minas, Pedreiras e Obras Públicas, Lda.

Supervisor na Empresa: Sr. Albano Serrano

Orientador do Estabelecimento de Ensino: Professora Doutora Maria Manuela Natário

Duração do Estágio: 400 horas

Data de início do estágio curricular: 13/06/2016

Data de fim do estágio curricular: 24/08/2016

Plano de Estágio

O Plano de Estágio foi previamente elaborado pelo orientador Albano Serrano e mais tarde foi adaptado com a ajuda da Isabel Brandão, tentando conciliar os departamentos Administrativo-Financeiro com o departamento de Logística.

O Plano de Estágio proposto foi o seguinte:

- Lançamento de compras;
- Validação de encomendas com guia de remessa de compras de material;
- Criação de referências de artigos no programa PHC;
- Organização de processos;
- Verificação de recebimentos nas contas bancárias da empresa;
- Atendimento telefónico e presencial;
- Execução de guias de remessa;
- Execução de encomendas a fornecedores;
- Preenchimento de guias de transporte e conferência de “pesos” para *Intrastat*¹.

¹ Sistema permanente de recolha estatística, instaurado com vista ao estabelecimento das estatísticas das trocas de bens entre os Estados Membros da União Europeia.

Resumo

A realização do estágio curricular enquadra-se no âmbito do programa curricular da Licenciatura em Gestão da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda.

Este estágio curricular realizou-se ao longo de 400 horas na empresa DUROMIN – Equipamentos para Minas, Pedreiras e Obras Públicas, Lda., na área financeira e também na área logística.

O estágio é o primeiro grande passo para a entrada no mundo do trabalho e uma experiência onde é possível adquirir conhecimentos tanto a nível profissional como pessoal! O saber adaptarmo-nos a qualquer situação é sempre um grande desafio que com esforço é ultrapassado.

O presente relatório encontra-se dividido em dois capítulos, o primeiro é relativo à apresentação da entidade acolhedora do estágio, DUROMIN – Equipamentos para Minas, Pedreiras e Obras Públicas, Lda, e o segundo capítulo exhibe todas as atividades realizadas ao longo do período do estágio.

Palavras-Chave: Gestão, Compras, Encomendas, Documentação, Logística.

JEL-Classification: M1 – Business Administration, M10 – General; L81 – Retail and Wholesale Trade, e-Commerce.

Agradecimentos

Quero desde já agradecer a todas as pessoas que me ajudaram e que estiveram presentes neste meu percurso académico.

Começo por agradecer ao meu pai, que mesmo longe sempre me apoiou nas minhas decisões, e à minha mãe que sempre acreditou em mim e que sempre esteve disposta a ajudar no que fosse preciso.

Agradeço também à minha avó, Maria de Jesus, por todo o apoio e motivação que me foi dando ao longo dos 3 anos. À minha família, em geral, o meu muito obrigada!

À Professora Maria Manuela Natário deixo aqui um enorme agradecimento, não só por ter aceite este grande desafio de ser minha orientadora, por toda a paciência e compreensão que teve comigo, mas também por ter estado sempre presente nestes últimos 3 anos e por estar sempre pronta para me ajudar nos momentos mais difíceis.

Agradeço também à Duromin e à Dra. Cristiana Dias por esta oportunidade de estágio. Agradeço ainda a todos os colaboradores, da empresa, que trabalharam comigo diariamente e que sempre estiveram disponíveis e dispostos a ajudar-me tanto na minha integração na empresa como face a alguma situação de dificuldade. Um agradecimento especial ao meu supervisor, Albano Serrano pela transmissão de conhecimentos, e à Isabel Brandão, pela amizade, confiança depositada e por toda a paciência para me explicar as tarefas que ia realizar.

Ao Sr. Engenheiro Reis Ferreira, um exemplo de sabedoria, garra e força perante todas as situações, um agradecimento muito grande e especial.

Por último e não menos importante, um muito obrigada a todos os meus amigos que me acompanharam neste percurso, em especial ao David Garrido por sempre acreditar em mim e nas minhas capacidades, por todo o apoio e por estar sempre disponível para ajudar em qualquer situação.

Lista de Siglas e Abreviaturas

CTT – Correios de Portugal, S.A.

I&D – Investigação e Desenvolvimento

IDT – Investigação e Desenvolvimento Tecnológico

PAT – Pedidos de Assistência Técnica

RM – Receção de Mercadoria

RM A4 – Receção de Mercadoria de Armazém 4

Índice

Ficha de Identificação.....	iii
Plano de Estágio	iv
Resumo.....	v
Agradecimentos	vi
Lista de Siglas e Abreviaturas	vii
Índice.....	viii
Índice de Figuras	x
Índice de Tabelas.....	xi
Índice de Quadros	xi
Introdução.....	1
Capítulo I – Apresentação da Empresa Recetora do Estágio	2
1.1. Enquadramento.....	3
1.2. Identificação da Duromin.....	3
1.3. Localização e Contactos da Duromin	4
1.4. História da Duromin	5
1.5. Visão da Duromin	6
1.6. Missão da Duromin	6
1.7. Valores da Duromin.....	6
1.8. Organograma da Duromin	7
1.9. Políticas de Gestão e Inovação.....	9
1.10. Certificado de Qualidade.....	9
1.11. Assistência Técnica Multimarca	9
1.12. Presença em Mercados Externos	10
1.13. Marcas Representadas.....	11
1.13.1. Equipamentos	11
1.13.2. Ferramentas	12
1.13.3. Acessórios.....	12
1.14. Produtos.....	13
1.14.1. Produtos de Obras Públicas, Minas e Pedreiras.....	13
1.14.2. Reciclagem e Aterros.....	17
1.14.3. Agro-Pecuária	18

1.14.4. Silvicultura, Floresta e Jardim.....	19
Capítulo II – Atividades Desenvolvidas no Estágio Curricular	20
2.1. Enquadramento.....	21
2.1.1. Setor da Logística	21
2.2. Registo de Mão-de-Obra no PHC	26
2.3. Registo de Material de Escritório no PHC	28
2.4. Encomenda a Fornecedores no PHC	30
2.5. Lançamento de Compras a Fornecedores no PHC.....	35
2.6. Reconciliações Bancárias no PHC.....	38
2.7. Pedidos de Assistência Técnica	40
2.8. Tradução de Inquéritos	43
2.9. Arquivo de Documentação.....	43
Conclusão	44
Referências Bibliográficas	45
Anexos.....	47
Anexo 1 – Certificado de Qualidade.....	48
Anexo 2 – Inquérito de Satisfação de Clientes.....	49

Índice de Figuras

Figura 1: Localização Duromin.....	4
Figura 2: Organograma	8
Figura 3: Presença em Mercados Externos	10
Figura 4: Equipamentos da Duromin	11
Figura 5: Ferramentas da Duromin	12
Figura 6: Acessórios da Duromin.....	12
Figura 7: Mini-Escavadoras	13
Figura 8: Mini- <i>Dumpers</i>	13
Figura 9: Pás Carregadoras	14
Figura 10: Retro Escavadoras	14
Figura 11: Escavadoras	14
Figura 12: <i>Dumpers</i>	14
Figura 13: Mini-Pás Carregadoras	14
Figura 14: Martelos Hidráulicos	14
Figura 15: Trituradores.....	14
Figura 16: Tesouras de Demolição.....	14
Figura 17: Compactadores	15
Figura 18: Pinças de Demolição e Seleção	15
Figura 19: Carros de Perfuração.....	15
Figura 20: Máquinas de Perfuração Multiusos.....	15
Figura 21: Cabeças Roçadoras	15
Figura 22: Gruas Compactas	15
Figura 23: Compactação, Corte e Betonagem.....	15
Figura 24: Geradores.....	15
Figura 25: Torres de Iluminação	16
Figura 26: Ferramentas de Perfuração e Demolição	16
Figura 27: Lâminas de Corte.....	16
Figura 28: Ferramentas de Perfuração Subaquática	16
Figura 29: Martelos, <i>Bits</i> e Tubos Fundo-Furo	16
Figura 30: Martelos Pneumáticos.....	16
Figura 31: Ferramentas de Sondagem.....	16
Figura 32: <i>Rippers</i> Hidráulicos	16
Figura 33: Mini-Escavadoras	17
Figura 34: Retro-Escavadoras	17
Figura 35: Escavadoras	17
Figura 36: Mini-Pás Carregadoras	17
Figura 37: Martelos	17
Figura 38: Trituradores.....	17
Figura 39: Pinças de Demolição/Seleção	18
Figura 40: Geradores.....	18
Figura 41: Mini-Escavadoras	18
Figura 42: Mini-Pás Carregadoras	18

Figura 43: Mini-Dumpers.....	18
Figura 44: Geradores.....	18
Figura 45: Escavadoras	19
Figura 46: Mini-Pás Carregadoras	19
Figura 47: Cabeças Processadoras	19
Figura 48: Destroçadoras de Mato	19
Figura 49: Cabeças Destroçadoras	19
Figura 50: Registo de Mão-de-Obra.....	27
Figura 51: Registo de Material de Escritório	29
Figura 52: Encomenda a Fornecedores de Oficina	31
Figura 53: Criação de Referências-1º Passo.....	32
Figura 54: Criação de Referências-2º Passo.....	33
Figura 55: Receção de Mercadoria.....	34
Figura 56: Lançamento de Compras	36
Figura 57: Lançamento de Compras-2º Passo.....	37
Figura 58: Reconciliação Bancária	39
Figura 59: 1º Passo -PAT	41
Figura 60: 2º Passo - PAT	42
Figura 61: Certificado de Qualidade	48
Figura 62: Inquérito de Satisfação de Clientes em Inglês	49
Figura 63: Inquérito de Satisfação de Clientes em Português	50

Índice de Tabelas

Tabela 1: Localização e Contactos.....	4
--	---

Índice de Quadros

Quadro 1: Definições de Logística.....	23
--	----

Introdução

Como complemento e para término da licenciatura em Gestão, a aluna realizou um estágio de 400 horas numa empresa escolhida pela mesma. Esta oportunidade é uma mais valia para colocar em prática os conhecimentos adquiridos ao longo de 3 anos, nas diversas áreas do curso de Gestão. Neste caso, a empresa que acolheu o estágio foi a DUROMIN – Equipamento para Minas, Pedreiras e Obras Públicas, Lda.

O estágio curricular é uma das fases fundamentais para um estudante poder colocar em prática, o que se aprende em contexto de aula, é simplesmente uma grande oportunidade para demonstrar o verdadeiro “valor” de cada um e as capacidades nas diversas situações e desafios.

O objetivo do presente relatório consiste em apresentar todas as tarefas desenvolvidas ao longo destes dois meses de estágio.

As tarefas realizadas pela estagiária consistiram, entre outras, no lançamento de compras no *software* da empresa, na validação de encomendas com guia de remessa de compra de material e ainda na organização de processos.

Este relatório encontra-se dividido em dois capítulos, o primeiro é relativo à apresentação da entidade acolhedora do estágio, DUROMIN – Equipamentos para Minas, Pedreiras e Obras Públicas, Lda, e o segundo capítulo é relativo à descrição de todas as atividades realizadas ao longo do estágio.

No final do relatório é feita uma breve conclusão e reflexão sobre o período de estágio e toda a sua envolvente.

Capítulo I — Apresentação da Empresa Recetora do Estágio

1.1. Enquadramento

O presente capítulo pretende dar a conhecer a empresa Duromin, através da sua história, a forma como surgiu, a sua visão, missão, valores e estrutura organizacional.

Serão também apresentadas, neste capítulo, a localização da empresa, as políticas de gestão e inovação, a certificação, as marcas que representa e ainda os seus produtos.

É de salientar, que a informação exposta neste capítulo foi recolhida do *site* oficial da empresa.²

1.2. Identificação da Duromin

A Duromin é a empresa portuguesa com mais história e *know-how* na utilização de ferramentas de perfuração, para minas, pedreiras, construção e obras públicas. A empresa tem mais de 30 anos ao serviço dos clientes de Norte a Sul do país.

Possui ainda uma Filial em Angola (Luanda - Viana) desde 2008, garantindo a comercialização de toda a sua gama de produtos e equipamentos, com meios técnicos qualificados para assegurar o respetivo serviço de pós-venda localmente (Duromin, 2017 a).

² *site*: <http://www.duromin.pt/>

1.3. Localização e Contactos da Duromin

Na tabela 1 são apresentados os contactos e a localização da empresa. A figura 1 ilustra a geo-localização da empresa.

Tabela 1: Localização e Contactos

<p>EN Nº1 - Albergaria-a-Nova Apartado 42 3850-501 Branca - Albergaria-a-Velha Portugal</p> <p>GPS: 40° 43' 52,6'' N 8° 29' 18,2'' O</p>	<p>Tel: 234 540 040 Fax: 234 541 817 oficina@duromin.pt geral@duromin.pt comercial@duromin.pt logistica@duromin.pt</p>
--	--

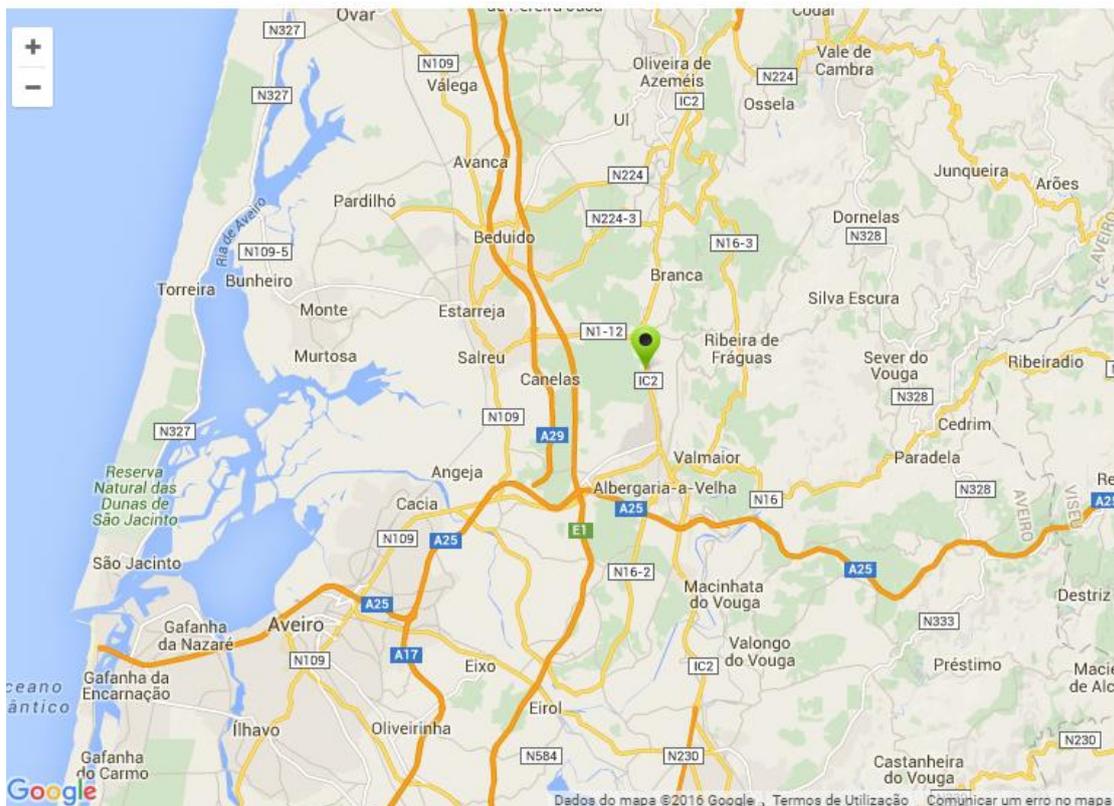


Figura 1: Localização Duromin

Fonte: *Site Oficial da Empresa*

1.4. História da Duromin

A DUROMIN – Equipamentos para Minas, Pedreiras e Obras Públicas, Lda, foi fundada em 31 de Julho de 1984. Inicialmente, funcionava nas instalações da Durit, empresa mãe do grupo a que pertence. A sua constituição teve como principal objeto ocupar o espaço do negócio das ferramentas para minas, pedreiras e obras públicas, que outra sociedade deixara vago.

A colaboração da Durit foi muito importante, na fase inicial de crescimento e consolidação do mercado, dada a sua rede de contactos reconhecidos no setor e como qualificado fabricante do metal duro - parte integrante das ferramentas de perfuração, *core business* da Duromin, conferindo-lhe uma importante vantagem competitiva.

Com a intensificação da exploração das pedreiras, construção e obras públicas, a atividade desenvolveu-se e a Duromin entrou na área dos equipamentos para demolição, em 1994, com ferramentas e martelos hidráulicos da marca Japonesa *Furukawa*.

Procurando a diversificação no período de maior crescimento dos setores da construção e obras públicas, estendeu a atividade, em 1997, às mini escavadoras *Kubota*.

Com o incremento dos negócios e o aumento do volume de vendas de equipamentos foi necessário estruturar o departamento técnico, para assegurar um eficaz serviço de assistência, manutenção e reparação, com *know how* e mecânicos competentes.

Em 2008, a gama de equipamentos foi enriquecida com escavadoras de médio porte, da marca *Hidromek*, com reputação crescente no contexto da concorrência (Duromin, 2017 b).

1.5. Visão da Duromin

“A visão de uma empresa traduz, de forma abrangente, um conjunto de intenções e de aspirações para o futuro, servindo de inspiração a todos os membros da organização. Geralmente a Visão não está escrita, é antes transmitida em conversas, apresentações públicas e atos comemorativos.” (Oliveira, 2014 a): 45).

A visão da Duromin é: Ser a melhor empresa portuguesa de ferramentas e equipamentos para minas, pedreiras, construção e obras públicas. (Duromin, 2017 c).

1.6. Missão da Duromin

“A missão consiste numa declaração escrita que traduz os ideais e orientações globais da empresa. A missão da empresa constitui o instrumento estratégico da doutrina ou filosofia empresarial que a empresa deve desenvolver junto dos seus públicos internos e externos.” (Oliveira, 2014 a): 46).

A Missão da Duromin é definida por: Proporcionar aos clientes os melhores sistemas e soluções nas áreas da perfuração, do desmonte, da demolição e da movimentação dos materiais (Duromin, 2017 c).

1.7. Valores da Duromin

A Duromin privilegia o seguinte conjunto de valores:

- ◆ Preservação da Natureza e do Ambiente;
- ◆ Fidelidade, dedicação e compromisso;
- ◆ Qualidade no atendimento e no serviço;
- ◆ Competência, eficácia e eficiência;
- ◆ Consideração e respeito pelos fornecedores e clientes (Duromin, 2017 c).

1.8. Organograma da Duromin

Segundo Oliveira (2014 b) o organograma é um gráfico que representa os órgãos da empresa e as relações de autoridade e de responsabilidade existentes entre si. Nesse gráfico, todos os membros estão dispostos em níveis hierárquicos; quanto mais alto for o nível, maior será a importância desse membro. A ligação hierárquica entre os membros de uma organização é representada por linhas verticais e linhas laterais, e caixas que representam os membros.

Na figura 2, é apresentado o organograma da empresa. Como é possível verificar, este organograma vertical é constituído por cinco níveis hierárquicos, assembleia geral, conselho de gerência, diretor geral, assessora de direção e o último nível é dividido em departamentos de qualidade e ambiente, departamento comercial, departamento técnico e departamento administrativo-financeiro.

ORGANIGRAMA


Edição: 13
 Data: 21-10-2014
 Elaborado: 
 Verificado: 
 Aprovado: 
 (Conselho Gerência)
 DUROMIN
 Equipamentos, Pedreiras e O. Públ., Lda
 A GERÊNCIA

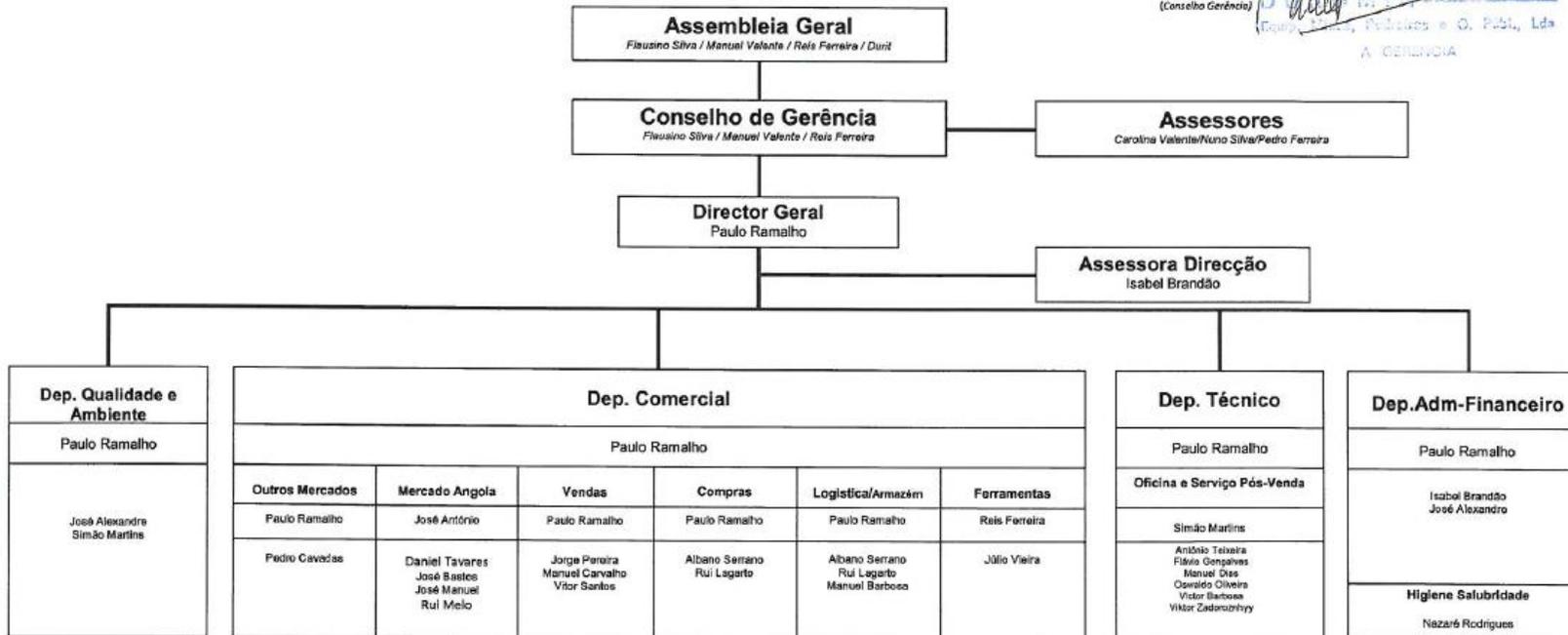


Figura 2: Organograma

1.9. Políticas de Gestão e Inovação

Para a Duromin a qualidade do conhecimento e dos serviços de venda e pós-venda é suportada na melhoria contínua da organização, dos processos e da qualificação dos recursos técnicos e humanos, com grande exigência de competência, rigor e eficiência.

Os processos de desenvolvimento e aplicação de novas peças e ferramentas especiais de perfuração e desgaste beneficiam do decisivo apoio do Departamento de Investigação e Desenvolvimento Tecnológico (IDT) da DURIT e das empresas do mesmo grupo (Duromin, 2017 d).

1.10. Certificado de Qualidade

A Duromin é certificada pela Norma ISO 9001:2008 (Anexo 1) e aplica nos seus processos as normas de Higiene, Segurança, Saúde e Ambiente, respeitando e velando pela natureza e o meio envolvente.

1.11. Assistência Técnica Multimarca

A Duromin com a sua experiente equipa de técnicos, está qualificada e certificada para prestar todos os serviços de manutenção preventiva e curativa, em todos os equipamentos que representa e comercializa.

A empresa dispõe de meios e oficinas equipadas para prestar os serviços nas suas instalações ou, em alternativa, fazê-lo na casa do cliente, em estaleiro ou em obra.

A equipa técnica está habilitada, também, para prestar serviços de manutenção em equipamentos de quaisquer outras marcas que não as representadas pela Duromin (Duromin, 2017 e).

1.12. Presença em Mercados Externos

A Duromin ciente das oportunidades nos mercados externos e da necessidade de apoiar os seus clientes, expandiu os seus negócios para outros países. Em 2008 abriu uma delegação em Angola, DURANGOL, mais concretamente em Viana (Luanda), com o objetivo de comercializar toda a sua gama de equipamentos e ferramentas. Atualmente esta delegação conta com cerca de 12 colaboradores qualificados, com reconhecidos conhecimentos técnicos para apoiar os clientes locais. Para além da atividade comercial, possui serviço de assistência técnica nas mesmas instalações, podendo em caso de necessidade fazer deslocar os meios móveis de assistência de que dispõe.

A Duromin comercializa ainda noutros países, nomeadamente nos países Africanos, como é ilustrado a laranja na figura 3, possuindo uma experiente equipa técnico comercial, com capacidade de deslocação para qualquer país (Duromin, 2017 f).



Figura 3: Presença em Mercados Externos

Fonte: *Site* oficial da Empresa

1.13. Marcas Representadas

Neste ponto será feita uma breve apresentação das várias marcas que a empresa comercializa, estando dividido em três segmentos: equipamentos, ferramentas e acessórios.

1.13.1. Equipamentos

Na figura 4, são ilustradas as marcas dos equipamentos que a Duromin compra aos seus fornecedores e vende aos seus clientes, realizando aqui um papel de intermediária.



HIDROMEK



Kubota



FRD
FURUKAWA



DURENERGY



UNIC
CRANES EUROPE



erkat



PACLITE
Equipment



Mincon



PUMA
HAMMERS FROM THE JUNGLE

Figura 4: Equipamentos da Duromin

Fonte: Elaboração Própria

1.13.2. Ferramentas

Na figura 5, são ilustradas as marcas das ferramentas que a Duromin compra aos seus fornecedores e vende aos seus clientes, realizando também aqui um papel de intermediária.



Figura 5: Ferramentas da Duromin

Fonte: Elaboração Própria

1.13.3. Acessórios

Na figura 6, são ilustradas as marcas dos acessórios que a Duromin compra aos seus fornecedores e vende aos seus clientes, realizando o papel de intermediária.



Figura 6: Acessórios da Duromin

Fonte: Elaboração Própria

1.14. Produtos

Neste ponto são ilustrados os vários produtos que a empresa comercializa relativamente a diversos setores como obras públicas, minas e pedreiras; reciclagem e aterros; agropecuária; silvicultura, floresta e jardim.

1.14.1. Produtos de Obras Públicas, Minas e Pedreiras

Neste ponto são ilustrados os diversos produtos, que a empresa comercializa, relativos a obras públicas, minas e pedreiras.

A empresa comercializa: mini-escavadoras (figura 7); mini-dumpers (figura 8); pás carregadoras (figura 9); retro escavadoras (figura 10); escavadoras (figura 11); dumpers (figura 12); mini-pás carregadoras (figura 13); martelos hidráulicos (figura 14); trituradores (figura 15); tesouras de demolição (figura 16); compactadores (figura 17); pinças de demolição e seleção (figura 18); carros de perfuração (figura 19); máquinas de perfuração multiusos (figura 20); cabeças roçadoras (figura 21); guias compactas (figura 22); compactação, corte e betonagem (figura 23); geradores (figura 24); torres de iluminação (figura 25); ferramentas de perfuração e demolição (figura 26); lâminas de corte (figura 27); ferramentas de perfuração subaquática (figura 28); martelos, *bits* e tubos fundo-furo (figura 29); martelos pneumáticos (figura 30); ferramentas de sondagem (figura 31); e *rippers* hidráulicos (figura 32).



Figura 7: Mini-Escavadoras



Figura 8: Mini-Dumpers



Figura 9: Pás Carregadoras



Figura 10: Retro Escavadoras



Figura 11: Escavadoras



Figura 12: Dumpers



Figura 13: Mini-Pás Carregadoras



Figura 14: Martelos Hidráulicos



Figura 15: Trituradores



Figura 16: Tesouras de Demolição



Figura 17: Compactadores



Figura 18: Pinças de Demolição e Seleção



Figura 19: Carros de Perfuração



Figura 20: Máquinas de Perfuração Multiusos



Figura 21: Cabeças Roçadoras

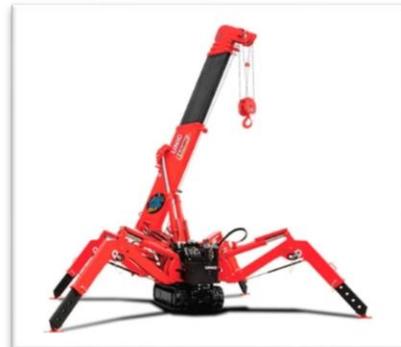


Figura 22: Gruas Compactas



Figura 23: Compactação, Corte e Betonagem



Figura 24: Geradores



Figura 25: Torres de Iluminação



Figura 26: Ferramentas de Perfuração e Demolição



Figura 27: Lâminas de Corte



Figura 28: Ferramentas de Perfuração Subaquática



Figura 29: Martelos, Bits e Tubos Fundo-Furo



Figura 30: Martelos Pneumáticos



Figura 31: Ferramentas de Sondagem



Figura 32: Rippers Hidráulicos

1.14.2. Reciclagem e Aterros

Neste ponto são ilustrados os diversos produtos que a empresa comercializa, relativos a reciclagem e aterros.

Esses produtos são: mini-escavadoras (figura 33); retro-escavadoras (figura 34); escavadoras (figura 35); mini-pás carregadoras (figura 36); martelos (figura 37); trituradores (figura 38); pinças de demolição/seleção (figura 39); e geradores (figura 40).



Figura 33: Mini-Escavadoras



Figura 34: Retro-Escavadoras



Figura 35: Escavadoras



Figura 36: Mini-Pás Carregadoras



Figura 37: Martelos



Figura 38: Trituradores



Figura 39: Pinças de Demolição/Seleção



Figura 40: Geradores

1.14.3. Agro-Pecuária

Neste ponto são ilustrados os diversos produtos, que a empresa comercializa, relativos à agro-pecuária.

Esses produtos são: mini-escavadoras (figura 41); mini-pás carregadoras (figura 42); mini-dumpers (figura 43); e geradores (figura 44).



Figura 41: Mini-Escavadoras



Figura 42: Mini-Pás Carregadoras



Figura 43: Mini-Dumpers



Figura 44: Geradores

1.14.4. Silvicultura, Floresta e Jardim

Relativamente à silvicultura, floresta e jardim, a empresa comercializa: escavadoras (figura 45); mini-pás carregadoras (figura 46); cabeças processadoras (figura 47); destroçadoras de mato (figura 48); e cabeças destroçadoras (figura 49).



Figura 45: Escavadoras



Figura 46: Mini-Pás Carregadoras



Figura 47: Cabeças Processadoras



Figura 48: Destroçadoras de Mato



Figura 49: Cabeças Destroçadoras

Capítulo II — Atividades Desenvolvidas no Estágio Curricular

2.1. Enquadramento

No segundo capítulo será efetuada uma breve explicação de conceitos relacionados com o departamento da logística e serão apresentadas as tarefas realizadas durante o período de estágio, bem como a explicação do seu modo de funcionamento.

2.1.1. Setor da Logística

O termo “logística” existe desde os tempos mais antigos. Aquando da preparação das guerras, os respetivos líderes militares desde os tempos bíblicos, já utilizavam ainda que de maneira pouco desenvolvida algumas práticas logísticas. As guerras eram longas e nem sempre ocorriam próximas do local onde se encontravam as pessoas e os bens necessários à arte militar. Por isso, eram necessários grandes deslocamentos de um lugar para outro, além de exigir que as respetivas tropas carregassem tudo o que iriam necessitar. Os autores Tixier, Mathé e Colin (1983) referem isso mesmo no seu livro ao associarem a logística às campanhas de Napoleão onde escrevem “Nos exércitos de Napoleão era famoso o trem das equipagens que lhe assegurava as deslocações e a alimentação” (Batista, 2013: 10).

Não é então de estranhar que a palavra logística tem a sua origem no verbo francês *loger* - alojar ou acolher. Foi inicialmente usado para descrever a ciência da movimentação, suprimento e manutenção de forças militares no terreno. Também o dicionário *Oxford English Dictionary 2* define logística como “O ramo da ciência militar responsável por obter, dar manutenção e transportar material, pessoas e equipamentos” (Batista, 2013: 10).

Como podemos perceber a definição de logística na sua origem encontra-se muito relacionado e direcionada para fins bélicos, e desde muita cedo a logística foi aproveitada por esta mesma indústria e também foi graças a ela que a mesma conheceu numa fase inicial o seu primeiro *input* de desenvolvimento. Podemos dizer que a logística militar lida essencialmente com a organização dos meios de transporte para equipamentos e homens, bem como dos seus respetivos abastecimentos que são necessários efetuar para as ações militares, sendo que a história apresenta-nos exemplos que nos mostra como a logística tanto é um elemento fundamental da guerra do passado como nos dias de hoje.

A história das grandes nações marítimas, como são os casos das civilizações de Creta ou Fenícia, passando pelos primórdios da civilização ocidental até aos EUA, Reino Unido e Japão na era moderna, são baseados no poder político e económico, que tem com grande alicerce a capacidade logística de manter as suas forças militares a uma distância considerável e por largos períodos de tempo (Batista, 2013: 10).

No entanto no mundo das organizações a Logística começa a ganhar força e visibilidade após a Segunda Guerra Mundial, principalmente nos chamados países aliados que saíram vitoriosos e aproveitaram a dinâmica económica favorável para desenvolver as suas empresas. Consequentemente a logística também se começou a desenvolver em virtude das empresas mudarem a sua visão e entenderem que não bastava apenas produzir e vender os seus produtos mas também era necessários fazer chegar os mesmos no tempo acordado com o cliente. Fatores como tempo e nível de serviço começaram a ganhar importância e o *know-how* da logística militar serviu como base a este desenvolvimento que começou a ocorrer nas empresas. Assim o termo "logística" no mundo das organizações aparece, nos dias de hoje, não como mais uma área mas antes algo que pode ditar o sucesso ou insucesso da organização. Prova disso são os custos logísticos que em média representam aproximadamente 11% do volume de faturação de muitas organizações, o que é um valor bastante considerável. Além disso a nível mundial estima-se que o mercado logístico movimenta cerca de 3 biliões de Euros, sendo que este valor corresponde a cerca de 11,7% do PIB mundial (Batista, 2013: 11).

Batista (2013:11-13) apresenta um conjunto de definições de logística de vários autores que se encontra sintetizado no quadro 1.

Quadro 1: Definições de Logística

Autor	Definição
Porter (1985)	A Logística aparece como a “gestão de abastecimento (<i>inbound logistics</i> ou logística de entrada) e como a gestão da distribuição ao cliente (<i>outbound logistics</i> ou logística de saída)”.
Christopher (1998)	“A logística é o processo de gerir estrategicamente a aquisição, movimentação e armazenagem de materiais, e produtos acabados (e os fluxos de informações) através da organização e dos seus canais de marketing, de modo a poder maximizar o lucro presente e futura através do atendimento dos pedidos a baixo custo”.
Fleury (2000)	“A logística é um verdadeiro paradoxo dado que é um conceito muito antigo, mas um conceito de gestão muito moderno”.
Crespo de Carvalho (2002)	“Processo estratégico (porque acrescenta valor, permite diferenciação, cria vantagem competitiva, aumenta a produtividade e rendibiliza a organização) de planeamento, implementação e controlo dos fluxos de materiais / produtos, serviços e informação relacionada, desde o ponto de origem ao de consumo, de acordo com as necessidades dos elementos a serem servidos pelo sistema logístico em causa”.
<i>Council of Logistics Management</i>	“Logística é a parte do processo da cadeia de abastecimento que planeia, implementa e controla de modo eficiente e eficaz os fluxos e o armazenamento de bens, serviços e informação relacionada, do ponto de origem ao ponto de consumo, de acordo com as necessidades dos clientes”.

Fonte: Elaborado a partir de Batista (2013:11-13)

De uma maneira geral tem-se como principais responsabilidades logísticas o estabelecimento de níveis de serviço cliente, localização de fábricas, armazéns e pontos de venda, previsão da procura do produto, acreditação de fornecedores, compras, gestão de stocks, gestão de armazéns, movimentação de materiais, processos de encomendas, transporte do produto, todo o processo de devoluções, comunicação da informação relativa aos fluxos físicos (Batista, 2013: 12).

Se se analisar todo o processo logístico percebe-se que poucas áreas de negócio apresentam um impacto tão grande nos padrões das sociedades atuais como a logística, contudo se se olhar para o mercado percebe-se facilmente que nas diversas atividades logísticas ainda é relativamente pouca a informação acerca destas e como se enquadram nas próprias organizações, sendo que muitas vezes apenas percebe-se esse mesmo impacto quando surge um determinado problema no processo logístico e que se tem como exemplo quando se faz uma determinada encomenda seja ela por *internet* ou por telefone e no ato da entrega se depara com uma troca do artigo que pedido, ou quando um qualquer produto que se encontra bastante publicitado e no momento em que um indivíduo se dirige à loja para efetuar a compra do mesmo este encontra-se esgotado por rutura de stocks. Por estes exemplos percebe-se que a logística é fundamental quer na rapidez de resposta quer também na própria personalização do bem ou mercadoria que transaciona, sendo que cada vez mais o cliente final é mais exigente e sensível (Batista, 2013: 12).

Com a necessidade de cada vez mais as empresas serem mais competitivas e terem de diminuir custos, procurando desta maneira localizações que lhes tragam mais vantagens quer em termos de mão-de-obra e também de matérias-primas, para poderem aumentar o seu número de receitas e também alargando os seus mercados foi existindo uma progressiva especialização por parte das empresa, muitas vezes facilitada pela celebração de acordos internacionais, das quais resulta a globalização e que criou assim novos e ambiciosos desafios a logística relativos a tempos de trânsito de fluxos e a custos ao longo da cadeia de abastecimento, obrigando assim a logística a reinventar-se (Batista, 2013: 13).

A logística procura criar uma única forma para o fluxo de materiais e informação dentro das empresas o que envolve os vários departamentos de uma empresa. O Marketing, Compras e Vendas, Finanças, Investigação e Desenvolvimento (I&D), Produção, são afetados pelo sistema logístico. As suas responsabilidades são diversas e incluem, por

exemplo, a localização das fábricas e armazéns, o transporte dos produtos, as compras e a gestão dos stocks e mesmo a Gestão de Armazéns (Batista, 2013: 13).

2.2. Registo de Mão-de-Obra no PHC

O pedido de assistência técnica (PAT) é um documento (em papel) que é preenchido pelos mecânicos/técnicos da empresa, quando têm que fazer a manutenção a alguma máquina/produto vendido pela empresa.

Neste documento, os mecânicos/técnicos têm que preencher a hora de início e de fim da manutenção (quando é realizada na empresa) e o material usado nessa manutenção/reparação. Quando os técnicos têm que se deslocar para fora da empresa para fazer a manutenção, têm também que preencher a hora de saída e de chegada, e registar os quilómetros efetuados.

A função da estagiária era, entrar no *software* PHC, abrir o PAT referente ao número do pedido em questão e passar todas as informações, referidas anteriormente, do papel para o *software*, fazendo os devidos acertos se necessário. Este procedimento encontra-se ilustrado na figura 50.

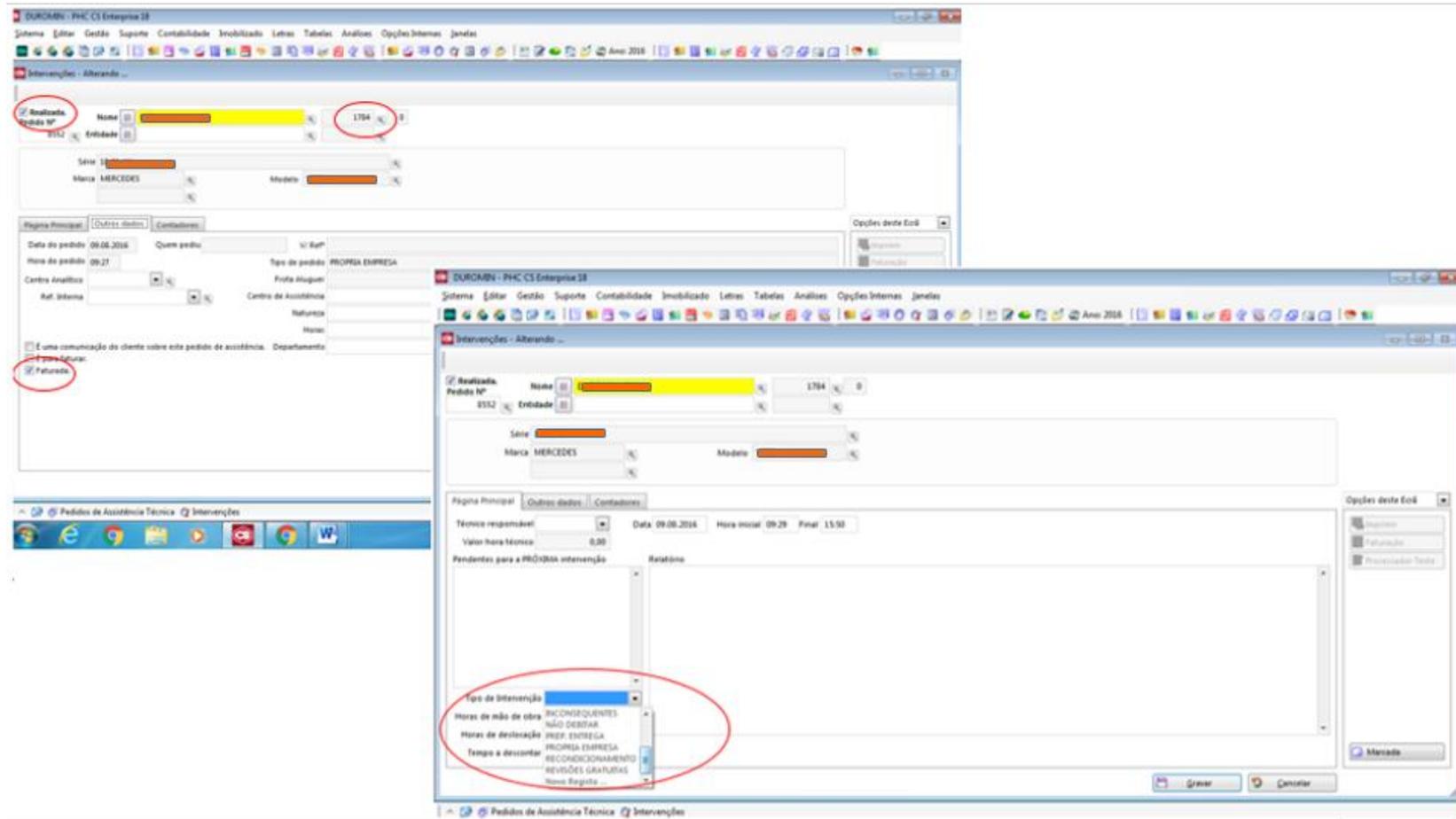


Figura 50: Registo de Mão-de-Obra

2.3. Registo de Material de Escritório no PHC

Esta tarefa de registo de material de escritório no *software* PHC foi também uma das tarefas iniciais realizada pela estagiária.

Nesta atividade, a estagiária tinha que registar no *software* PHC, na parte da opção de economato, o material de escritório (ex: resmas de papel, canetas, borrachas, pastas, etc.) que tinha saído do Armazém 3³, registando também a data de saída e o nome do requisitante desse material.

A figura 51 ilustra os procedimentos a efetuar e os campos que eram necessários preencher para efetuar o registo de saída de material de escritório.

³ Armazém 3 é o armazém referente ao material de escritório.

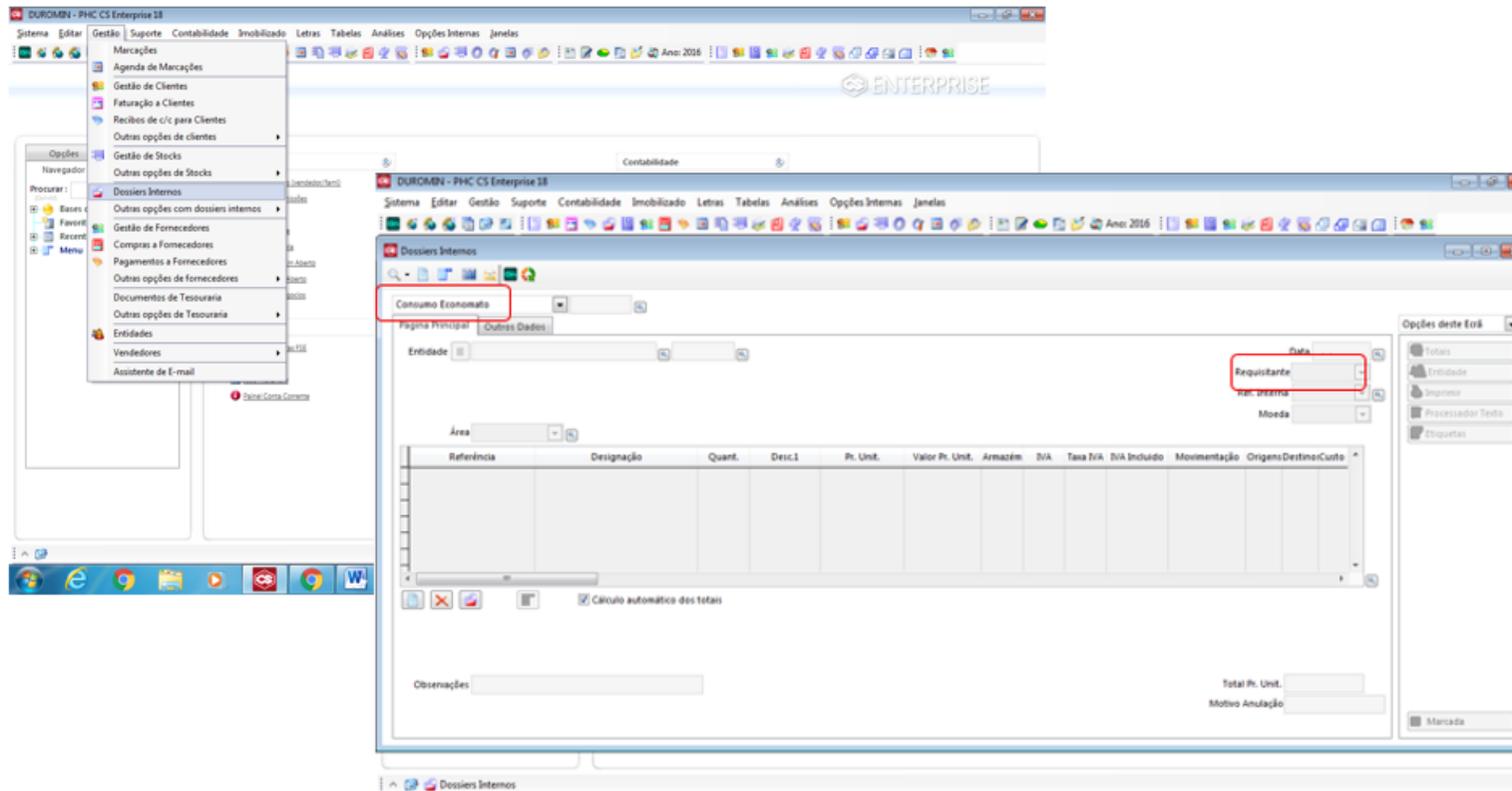


Figura 51: Registo de Material de Escritório

2.4. Encomenda a Fornecedores no PHC

Todas as encomendas a fornecedores têm de ser registadas no *software* PHC. A figura 52, ilustra como é efetuado o registo. Se eventualmente, houver artigos a registar na encomenda que ainda não tenham uma referência associada em Armazém 4⁴, é necessário fazer a criação dessa mesma referência na função de *stocks* e serviços, no *software* PHC conforme ilustram as figuras 53 e 54, para se conseguir avançar no processo de registo.

O passo seguinte consiste na receção de mercadorias em armazém 4, como ilustra a figura 55, no *software* PHC, registando assim todos os dados referentes à encomenda para no final obter um número que se designa por: RM A4 – n^o”x”, esta designação será escrita, a caneta, no documento da encomenda em papel, para posteriormente ser mais fácil a sua pesquisa.

O último passo consiste em abrir o PAT referente à encomenda, no *software* PHC, para proceder à introdução das peças (encomendadas) e fazer a alteração de preços. No caso de ser uma “Intervenção a Debitar”, o valor da peça é multiplicado por 1,35 (valor indicado pela empresa) que vai originar o valor do preço unitário da peça em questão. Nos outros tipos de intervenção (garantia, inconsequentes⁵, etc.) não se faz qualquer tipo de alteração nos preços, ou seja, o custo unitário mantém-se igual ao preço unitário.

No que se refere à aquisição de produtos (máquinas, martelos hidráulicos, entre outros) junto dos fornecedores, a estagiária teve a oportunidade de acompanhar o processo, bem como de efetuar o seu processamento, como foi explicado anteriormente.

⁴ Armazém 4, é o armazém referente a mercadorias.

⁵ Considera-se uma intervenção inconsequente quando a máquina/produto que vai sofrer uma manutenção não tem reparação possível.

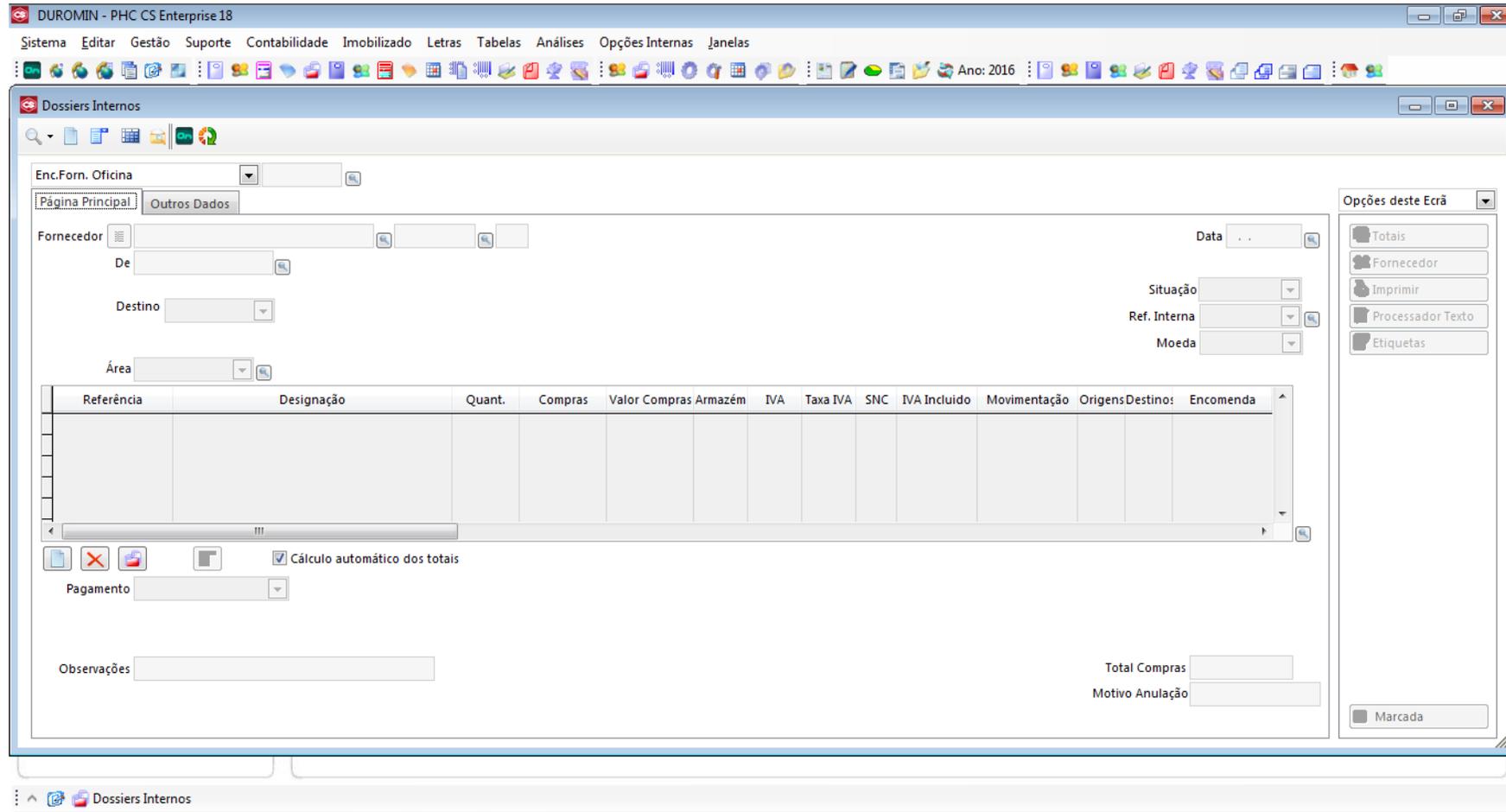


Figura 52: Encomenda a Fornecedores de Oficina

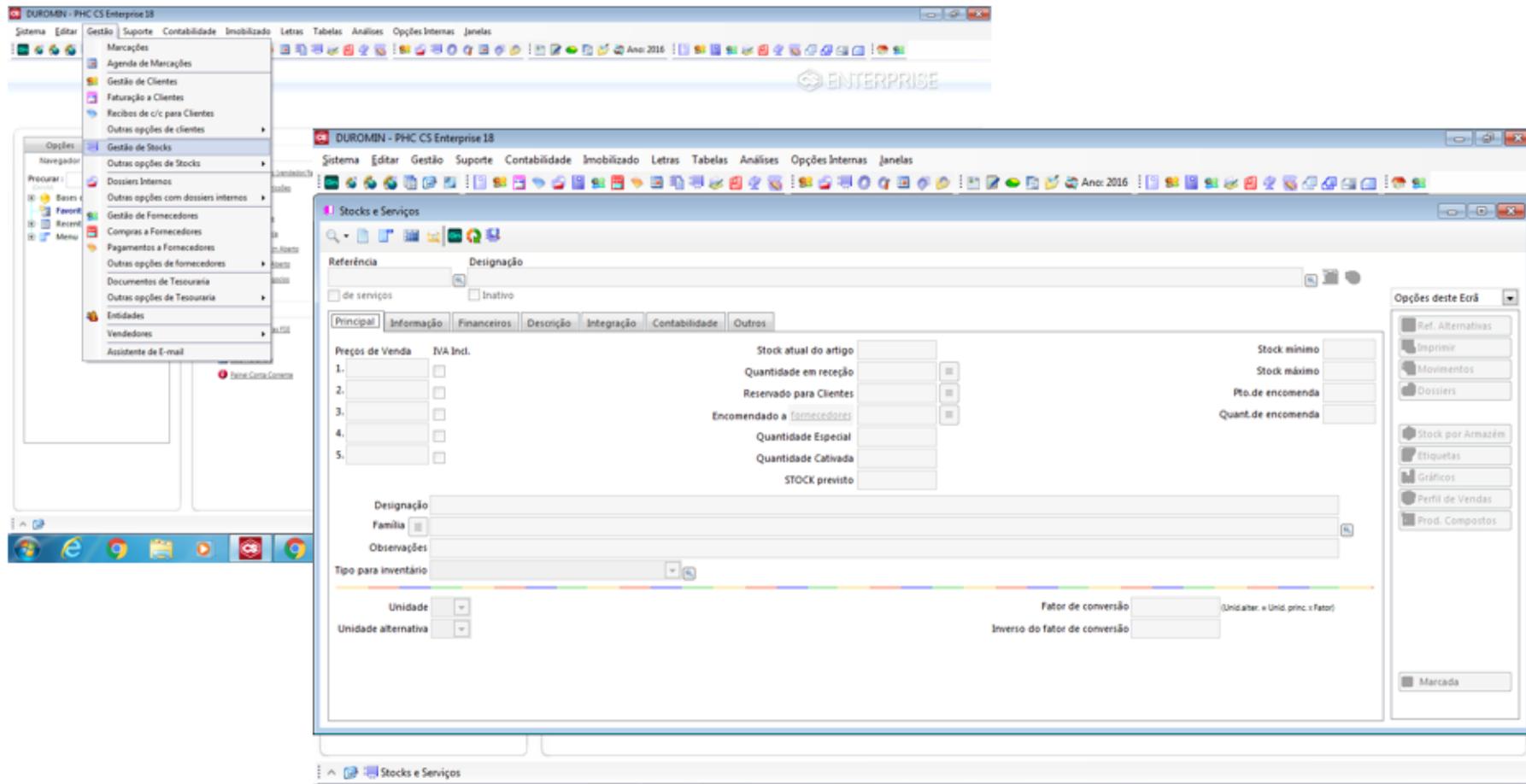


Figura 53: Criação de Referências-1º Passo

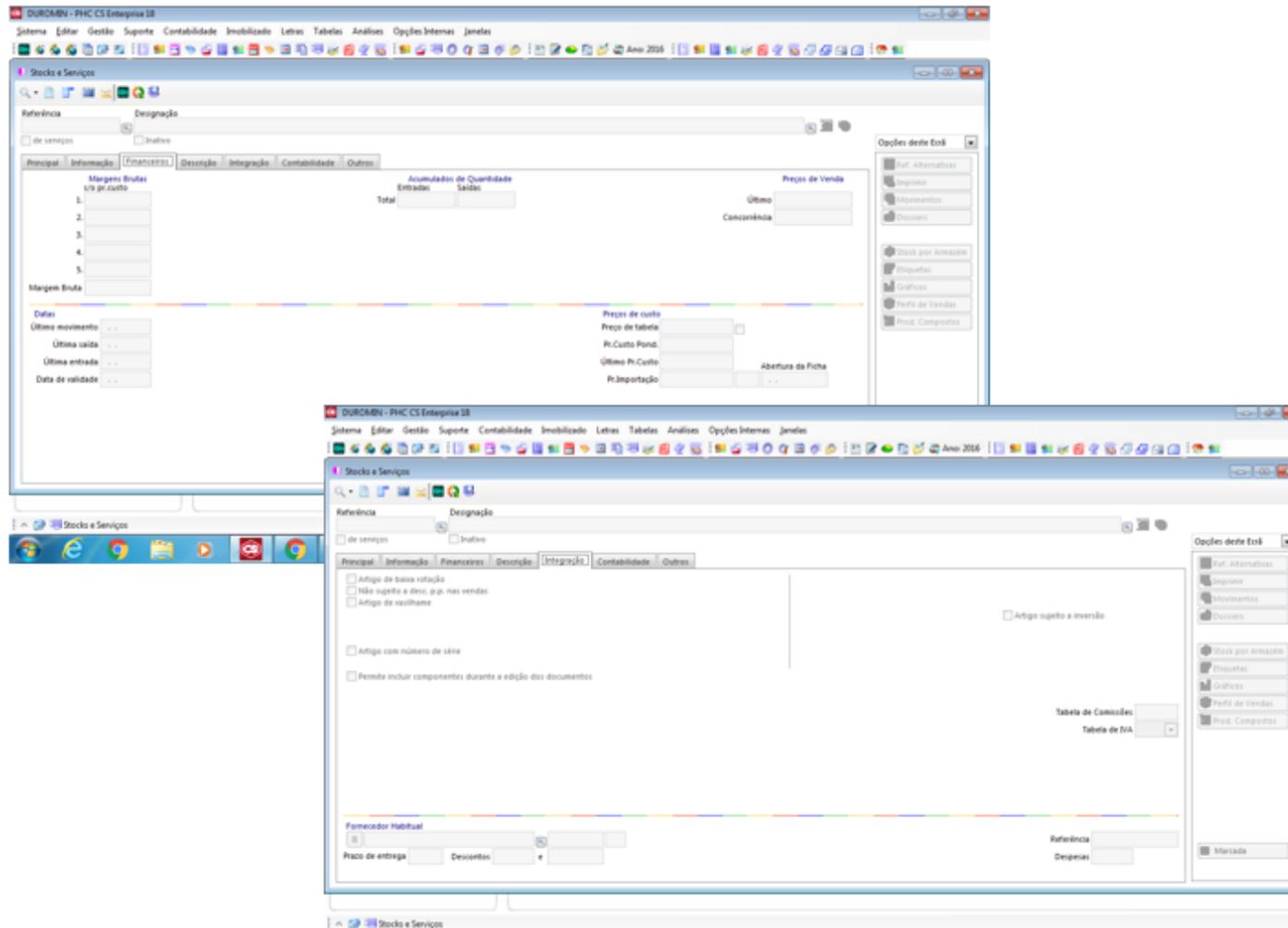


Figura 54: Criação de Referências-2º Passo

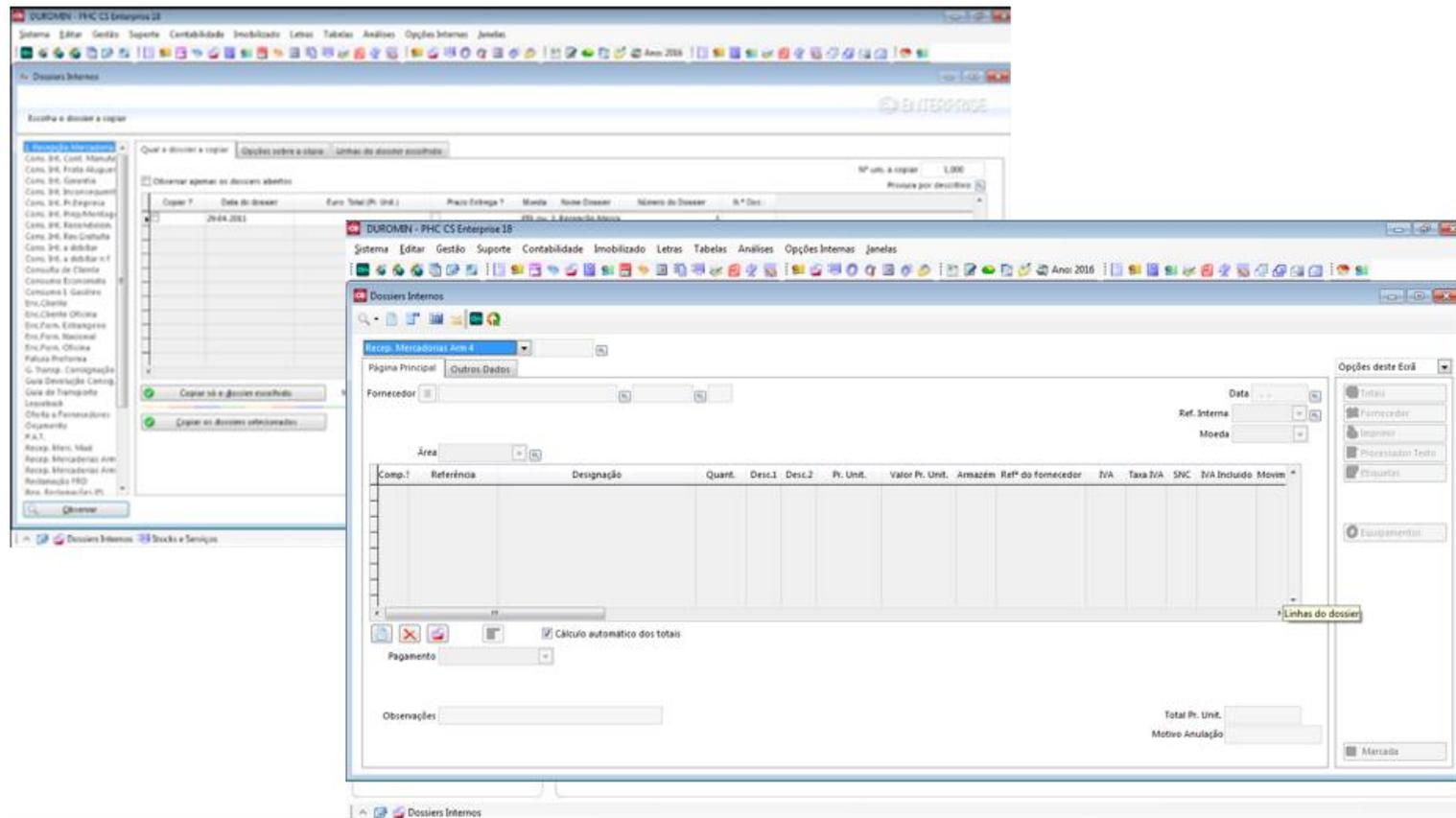


Figura 55: Recepção de Mercadoria

2.5. Lançamento de Compras a Fornecedores no PHC

Esta atividade de lançamento de compras a fornecedores no *software* PHC, deve ser efetuada quando as faturas dos fornecedores chegam via Correios de Portugal (CTT) às instalações da Duromin ou via *email*.

Todas as faturas recebidas de fornecedores são alvo de um sistema de controlo. Este controlo é efetuado pela pessoa responsável da área financeira, e antes de serem lançadas no *software* na parte da contabilidade. Geralmente a fatura vem sempre acompanhada de uma nota de encomenda realizada pela empresa.

Após a confirmação de cada fatura, procede-se então ao seu lançamento no programa PHC. Esta ação requer o preenchimento de dados como o nome do fornecedor, o número da fatura, a data, e o seu valor, como está ilustrado na figura 56 e 57. Após o lançamento estar totalmente efetuado, o sistema gera um “número interno” que vai ser registado a caneta na fatura antes desta ser arquivada.

A estagiária teve a oportunidade de realizar todo este processo de lançamento no respetivo *software*, cumprindo para tal com todos os seus procedimentos de forma sequencial, até ao seu arquivo.

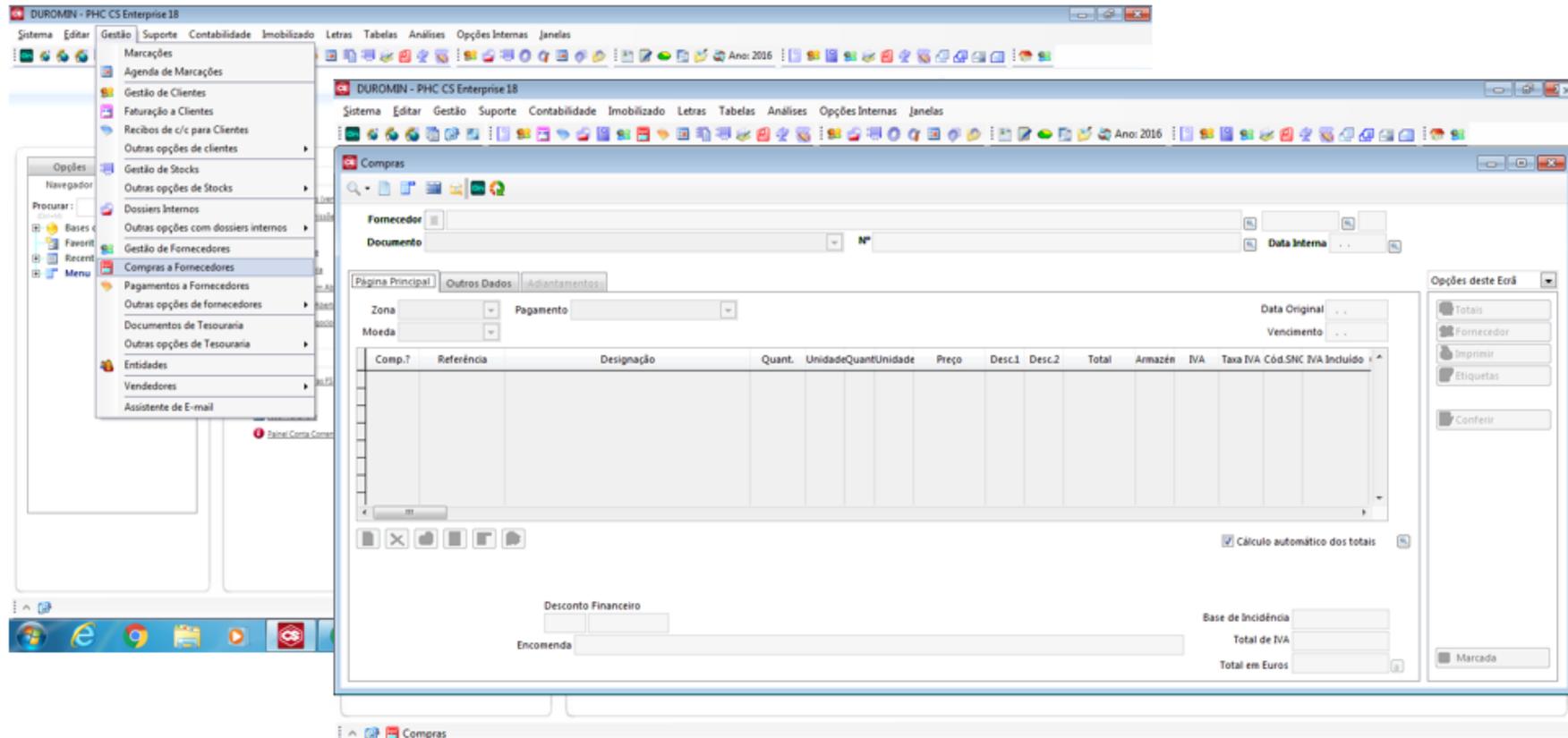


Figura 56: Lançamento de Compras

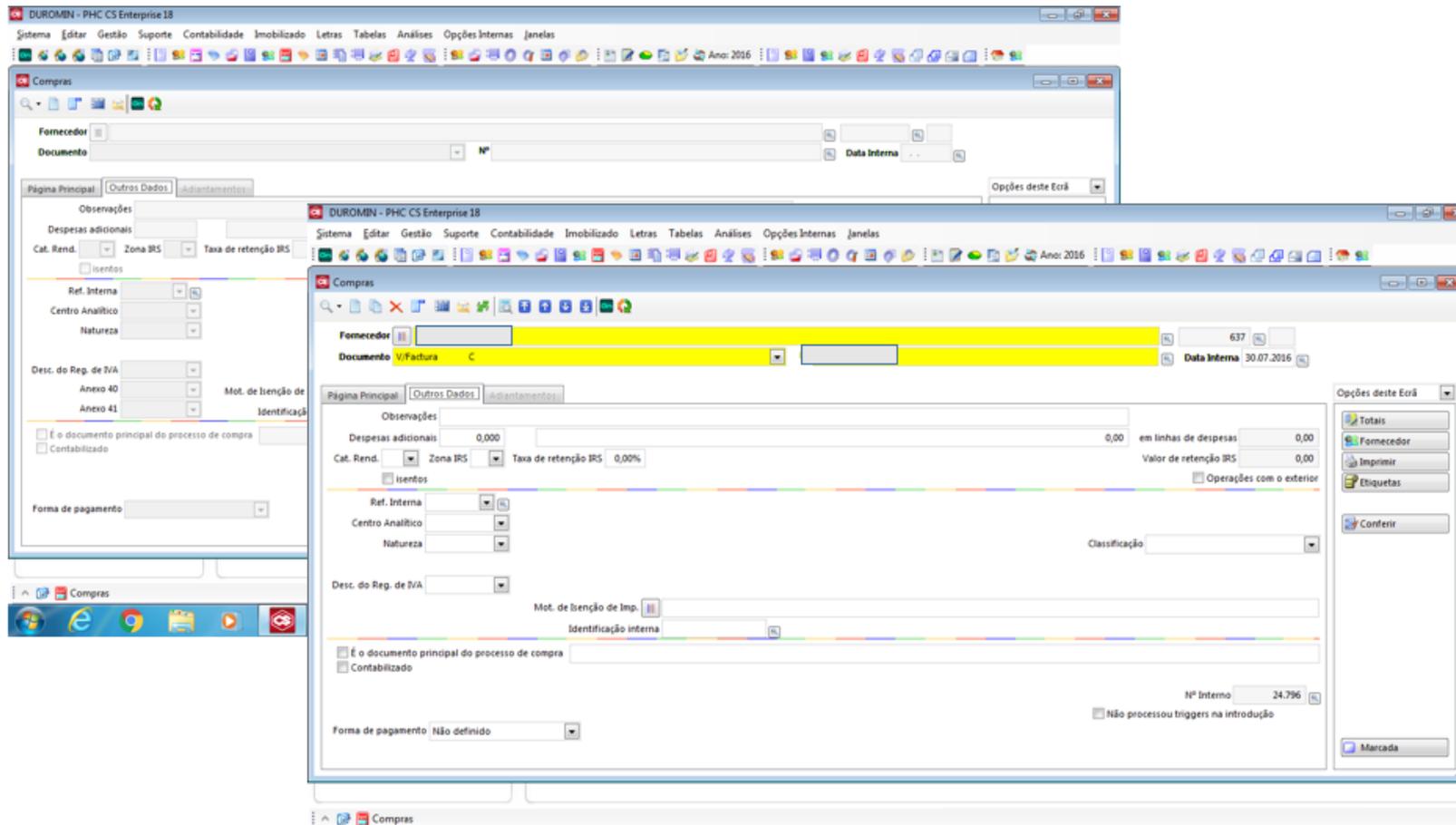


Figura 57: Lançamento de Compras-2º Passo

2.6. Reconciliações Bancárias no PHC

Outra atividade realizada no estágio consistiu na realização de reconciliações bancárias no *software* PHC.

Para realizar esta tarefa eram facultados à estagiária os extratos mensais em papel das diversas contas bancárias da empresa.

Depois de obter estes documentos, a estagiária tinha que aceder ao *software* PHC para elaborar as reconciliações, entrando em “Outras Opções de Tesouraria” e depois em “Extratos Bancários”, como se pode ver na figura 58. Preenchendo de imediato para cada conta bancária e para cada extrato referente a um mês em questão o saldo inicial e o saldo final que estava no extrato em papel e também colocando o número da conta bancária a realizar a reconciliação.

Após este passo, a estagiária tinha acesso aos movimentos bancários registados no *software* PHC, e podia começar a realizar a reconciliação, verificando apenas os créditos (entradas) e comparando os valores do papel para o *software*. Ao longo deste processo de verificação os créditos que estavam registados no *software* se fossem iguais aos que estavam no extrato em papel eram “picados” como forma de demonstrar que estavam certos e justificados os valores, podendo assim serem “ativados” com um “visto” no *software*. Depois de fazer este procedimento para o mês todo em questão eram gravados os documentos e no final era verificado se o saldo final que tinha dado no *software* era igual ao que estava no extrato em papel. Se fossem iguais significava que estava tudo bem, se houvesse diferenças nos valores era necessário voltar atrás e verificar tudo de novo para encontrar o erro.

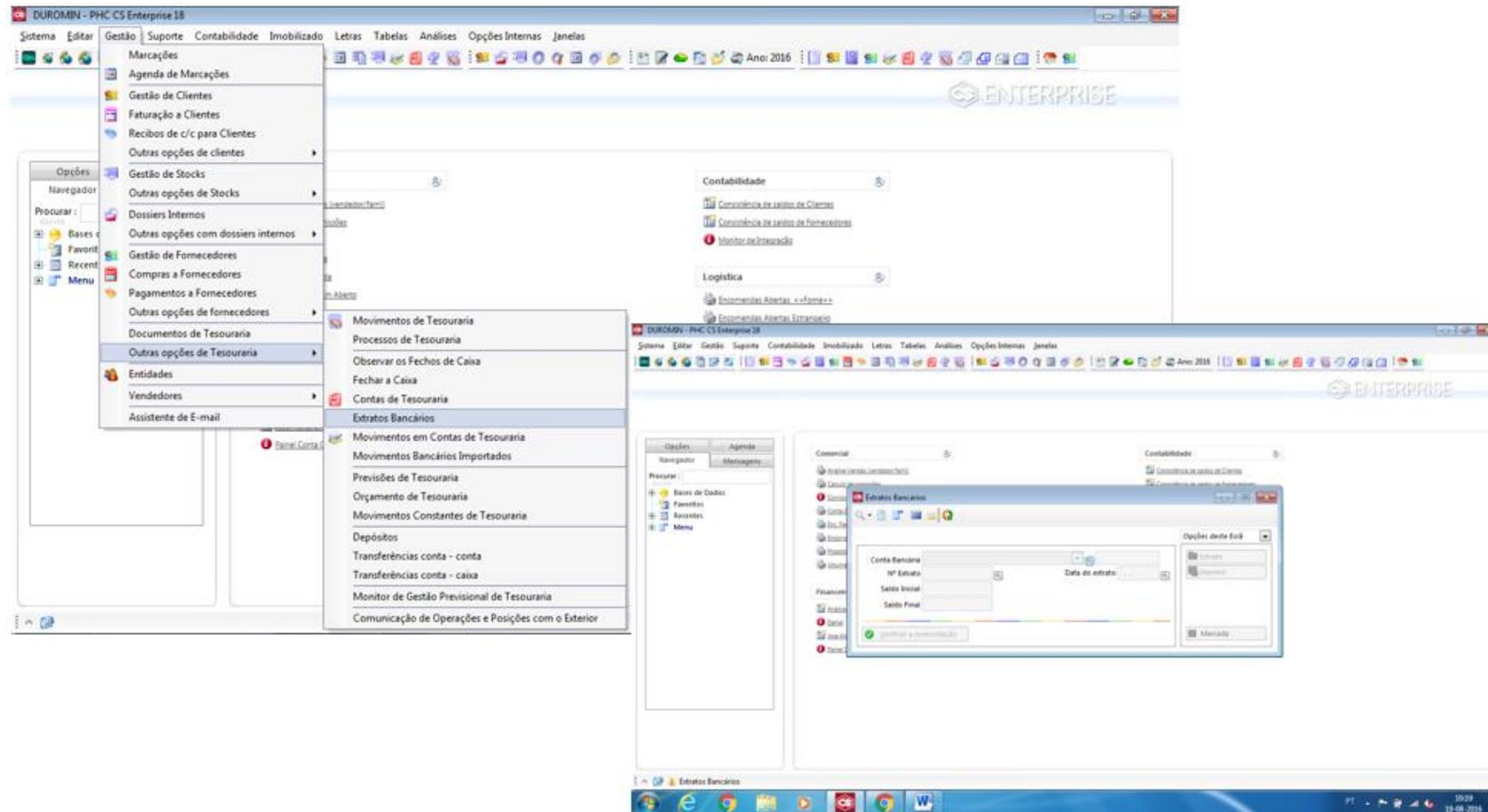


Figura 58: Reconciliação Bancária

2.7. Pedidos de Assistência Técnica

Esta atividade é semelhante com a atividade do registo de mão-de-obra, todavia era mais complexa e por isso foi realizada pela estagiária mais tarde.

O objetivo da realização desta atividade é o preenchimento de raiz de um PAT.

Em primeiro lugar tem que se preencher, no *software* PHC, o tipo de intervenção (a debitar; garantia; inconsequentes; etc.), as horas de trabalho da máquina (*Kubota*)/martelo hidráulico (*Furukawa*) em questão e o seu estado de conservação.

Em segundo, tinha que se colocar o nome do técnico responsável, preencher todos os campos referentes às informações relativas à máquina/martelo (modelo, nº de série), e ainda colocar o tempo de viagem e o total de quilómetros.

Nota: Nos PAT a Debitar nunca se coloca o tempo de viagem porque já se encontra incluído nos quilómetros.

Na figura 59 e 60 podem ver-se os campos a preencher referidos anteriormente.

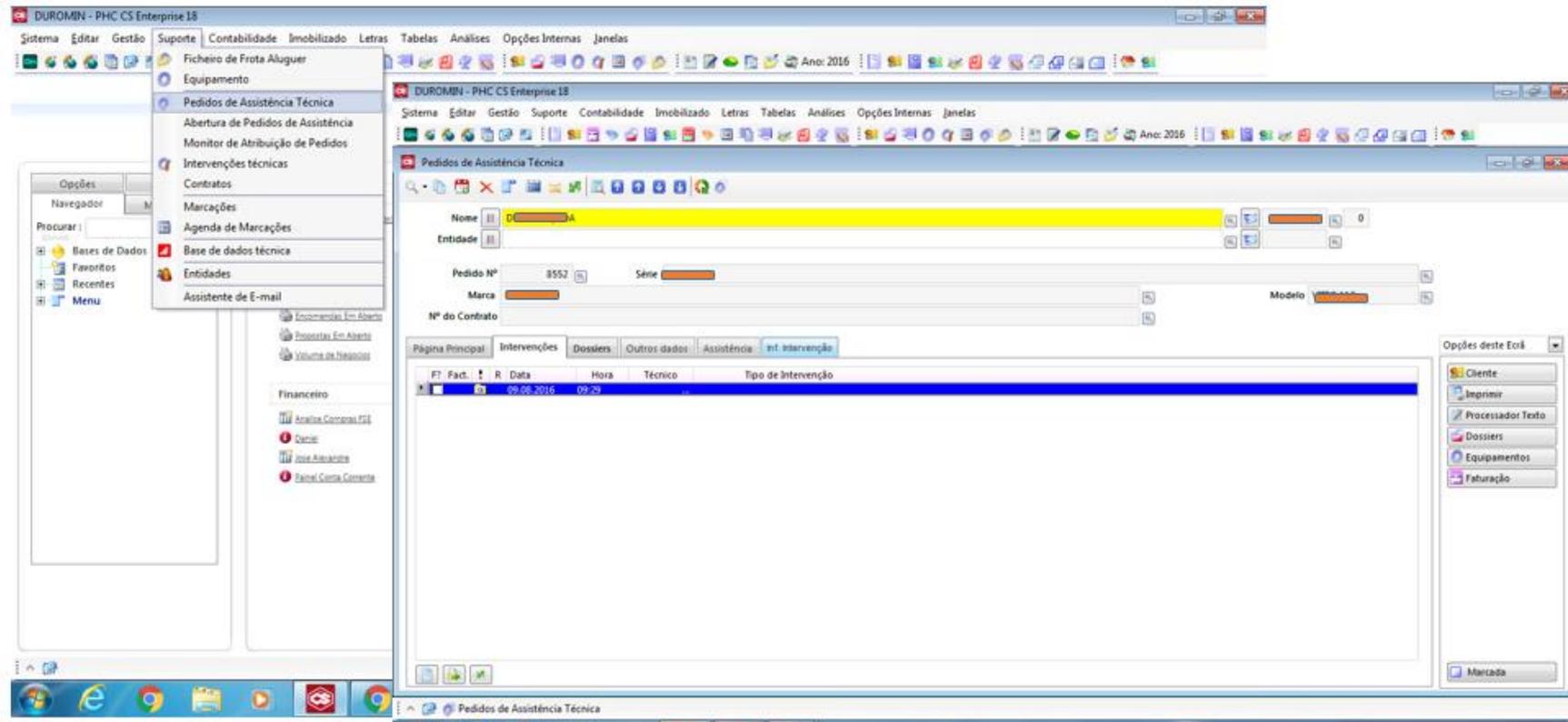


Figura 59: 1º Passo -PAT

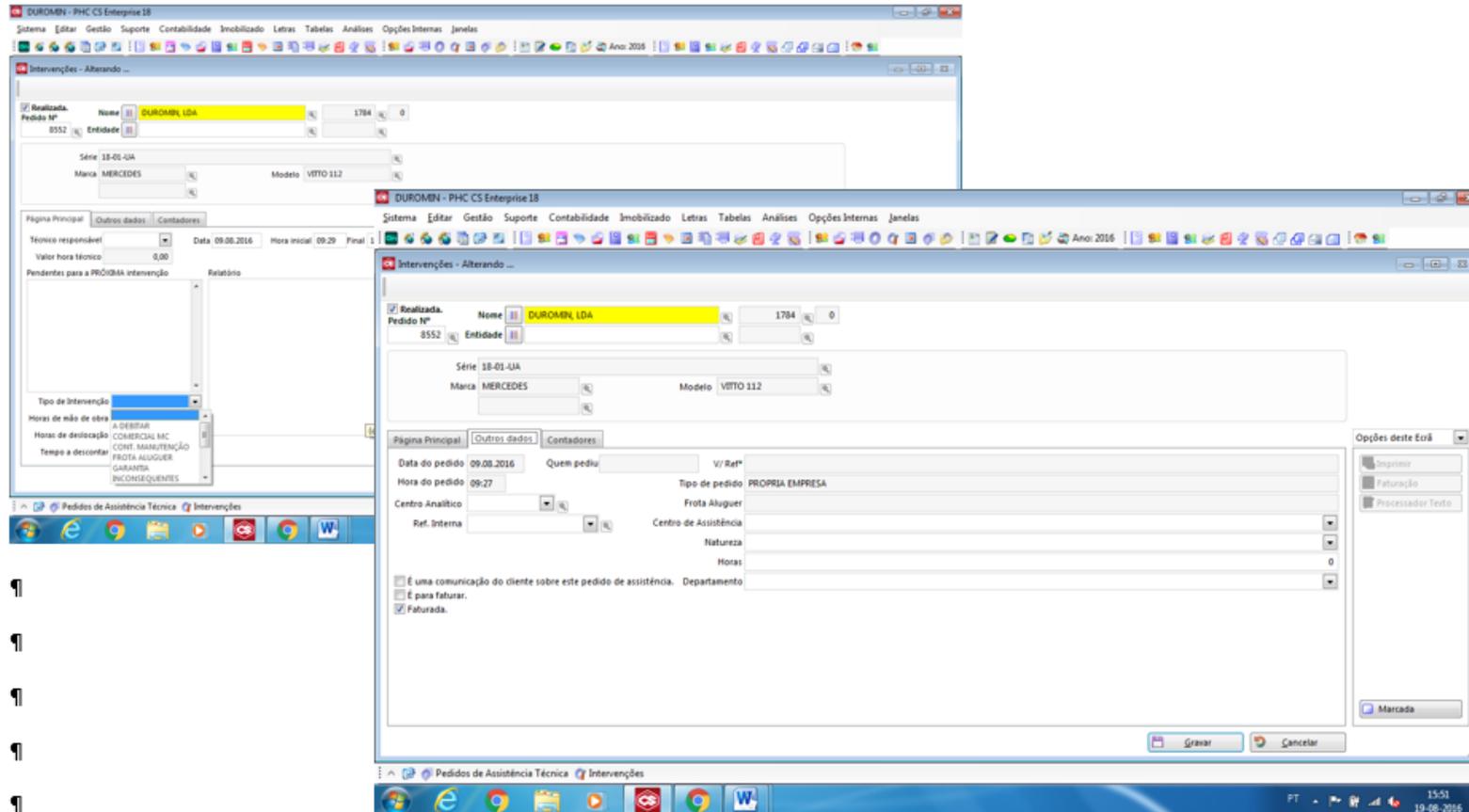


Figura 60: 2º Passo - PAT

2.8. Tradução de Inquéritos

Outra das tarefas pela qual a estagiária ficou responsável foi a tradução de inquéritos, de português para inglês, para posteriormente ser enviado a um colaborador da empresa para corrigir eventuais erros que pudesse ter e mais tarde seria enviado aos clientes, tanto nacionais como internacionais da empresa.

O inquérito, apresentado no anexo 2, é referente ao nível de satisfação por parte dos clientes face aos produtos da empresa, aos serviços da empresa e também referente à qualidade do atendimento.

2.9. Arquivo de Documentação

O arquivo é um processo constituído por um conjunto de documentos criados ou recebidos por uma organização, firma ou indivíduo, que os mantém ordenadamente como fonte de informação para a execução das suas atividades. (Silva, 2015: 104)

A estagiária ficou responsável pela organização de vários processos e vários documentos como o arquivo “morto”, faturas, recibos, extratos bancários e ainda guias de remessa. Esta tarefa consistia em colocar por ordem cronológica e alfabética os documentos referenciados anteriormente nas respetivas pastas, de forma a uma melhor facilidade no seu acesso.

Conclusão

A realização do estágio curricular integrado na Licenciatura em Gestão foi uma etapa essencial como primeiro contacto com o mercado de trabalho, tornando-se assim uma mais-valia tanto a nível profissional como a nível pessoal.

No decorrer do estágio, foi possível colocar em práticas alguns dos conhecimentos adquiridos ao longo da licenciatura. Como complemento, foi dada a oportunidade de trabalhar com excelentes profissionais que se disponibilizaram para me ajudar em tudo o que fosse necessário.

Desde o início, que assumi os princípios de pontualidade, de assiduidade, de disponibilidade, de eficiência e ainda de empenho. Ao longo do estágio, foram-me sendo propostas uma sequência de tarefas, as quais realizei com toda a dedicação e empenho possível, procurando assim cumprir com todos os objetivos definidos pela empresa e mesmo por mim.

Relativamente a este relatório, são apresentados todos os conhecimentos adquiridos e todas as tarefas realizadas ao longo do estágio curricular na empresa DUROMIN – Equipamentos para Minas, Pedreiras e Obras Públicas, Lda.

O plano de estágio elaborado no início de estágio foi praticamente cumprido a rigor. O facto de dar assistência mais ao departamento financeiro do que ao departamento logístico não foi impedimento para conseguir realizar todas as atividades propostas inicialmente.

Estou orgulhosa do meu empenho e de toda a dedicação possível da minha parte ao longo do período de estágio. Levo comigo uma excelente recordação de todos os colaboradores, aos quais ficarei eternamente grata por todos os conhecimentos transmitidos de profissionalismo e amizade.

Agradeço a confiança que todos os colaboradores da Duromin depositaram em mim, pois graças a todos cresci quer em termos pessoais, quer profissionais. Este estágio também me motivou e deu mais confiança para abraçar os desafios do mercado de trabalho com maior otimismo e competências.

Referências Bibliográficas

- Batista, H. J. (2013). *Importância das acessibilidades no Porto de Sines com recurso a análise de redes em Sistemas de Informação Geográfica*. ISEGI. Obtido de <https://run.unl.pt/bitstream/10362/10496/1/TEGI0331.pdf> (Acedido em 2017)
- Duromin. (2017)^a. Apresentação. Albergaria - a Velha. Obtido de <http://www.duromin.pt/company/>
- Duromin. (2017)^b. História. Obtido de <http://www.duromin.pt/company/qyJjZ0Le>
- Duromin. (2017)^c. Visão, Missão, Valores. 45. Obtido de <http://www.duromin.pt/company/L7TGZO8F>
- Duromin. (2017)^d. Políticas de Gestão e Inovação. Obtido de <http://www.duromin.pt/company/ZIndqP4D>
- Duromin. (2017)^e. Assistência Técnica Multimarca. Obtido de <http://www.duromin.pt/assistencia/>
- Duromin. (2017)^f. Presença em Mercados Externos. Obtido de <http://www.duromin.pt/news/KbQx6YRe>
- Duromin. (2017)^g. Agro-Pecuária. Obtido de <http://www.duromin.pt/products/7x4iro9v>
- Duromin. (2017)^h. Estratégia e Filosofia. Obtido de <http://www.duromin.pt/news/W7lkogwu>
- Duromin. (2017)ⁱ. Localização e Contactos. Obtido de <http://www.duromin.pt/contacts/>
- Duromin. (2017)^j. Marcas Representadas. Obtido de <http://www.duromin.pt/clients/gjl3KcDr>
- Duromin. (2017)^l. Obras Públicas, Minas e Pedreiras. Obtido de <http://www.duromin.pt/products/XFySpEth>
- Duromin. (2017)^m. Reciclagem e Aterros. Obtido de <http://www.duromin.pt/products/3hqkLQn1>

Duromin. (2017)ⁿ. Silvicultura, Floresta e Jardim. Obtido de <http://www.duromin.pt/products/hrqi9TOj>

Gandhi, I. (1968). Discurso. Obtido de <http://www.citador.pt/frases/e-preciso-menos-tempo-para-por-uma-fabrica-de-pe-indira-gandhi-26161>

Oliveira, A. M. (2014)^a. Apontamentos da Unidade Curricular de Organização e Gestão, 1ºano/1ºsemestre, IPG.

Oliveira, A. M. (2014)^b. Apontamentos da Unidade Curricular de Organização e Gestão - *O Ciclo da Gestão*, 1º ano/aºsemestre, IPG.

Silva, A. M. (2015). *Arquivo, biblioteca, museu, sistema de informação: em busca da clarificação possível*. Faculdade de Letras da Universidade do Porto. Obtido de https://www.google.pt/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=3&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwiXjJOa9JjVAhVLvRQKHQo7AyQQFgggMAI&url=https%3A%2F%2Fwww.bad.pt%2Fpublicacoes%2Findex.php%2Fcadernos%2Farticle%2Fdownload%2F1482%2Fpdf_7&usg=AFQjCNFOzNRzlpmp9x2j5yRBPJ (Acedido em junho de 2017).

Anexos

Anexo 1 – Certificado de Qualidade



Figura 61: Certificado de Qualidade ⁶

⁶ Fonte: Duromin (2016)

Anexo 2 – Inquérito de Satisfação de Clientes

DUROMIN

EQUIPAMENTOS PARA MINAS, PÉDREGALAS E OBRAS PÚBLICAS, LDA

 ISO 9001
 BUREAU VERITAS
 Certification


Questionnaire of Evaluation and Customer Satisfaction

Identification of Client: _____ **Date:** _____

Responsible person for filling: _____ **Job Position:** _____

For fill this questionnaire, use a scale from 1 to 9 according to their degree of satisfaction, where 1 corresponding to a degree of reduced satisfaction and 9 to maximal degree.

I - OUR PRODUCTS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Technical documentation and specifications									
Product quality									
Appropriate functioning									
Product packaging									
Price competitiveness									
Payment condition									

II - OUR SERVICES

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Requests for quotation delay									
Product delivery time									
After-sales service									
Answer to complaints									
Efficiency of answer									
Resolution of unexpected event									

III - QUALITY OF ATTENDANCE

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Personal attendance									
Phone attendance									
Answer to faxes and emails									
Accuracy of information provided									
Sympathy and courtesy of employees									
Documents in accordance to requests									

IV - GLOBAL APPRECIATION

 On a scale from 1 to 9, mention the value it attaches to our global performance.

 Do you make intention buying our products and services? Yes No

If you have not answered to the previous question, what are the reasons? _____

V - OBSERVATIONS

If you have some suggestions for our own improvement, we appreciate your report in the space below. We will make sure to take in consideration your comments.

Figura 62: Inquérito de Satisfação de Clientes em Inglês

Questionário de Avaliação de Satisfação do Cliente
Identificação do Cliente: _____ **Data:** _____

Pessoa responsável pelo preenchimento: _____ **Cargo:** _____

Para preenchimento deste questionário, utilize uma escala de 1 a 9 de acordo com o seu grau de satisfação, sendo que o 1 corresponde a um grau de satisfação muito reduzido e o 9 ao grau máximo.

I - OS NOSSOS PRODUTOS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Especificações e documentação técnicas									
Qualidade do produto									
Funcionamento adequado									
Acondicionamento do produto									
Compatibilidade dos preços									
Condições de pagamento									

II - OS NOSSOS SERVIÇOS

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Tempo de resposta aos pedidos									
Prazos de entrega do produto									
Assistência pós-venda									
Rapidez de resposta às reclamações									
Eficiência na resposta									
Resolução de imprevistos									

III - QUALIDADE DO ATENDIMENTO

	1	2	3	4	5	6	7	8	9
Atendimento pessoal									
Atendimento telefónico									
Resposta a faxes e e-mails									
Exactidão dos esclarecimentos prestados									
Simpatia e cortesia dos colaboradores									
Adequabilidade da nossa documentação									

IV - APRECIACÃO GLOBAL

 Numa escala de 1 a 9, indique o valor que atribui à nossa performance global

 Pretende continuar a recorrer aos nossos produtos e serviços? Sim Não

Se respondeu negativamente à pergunta anterior, quais os motivos? _____

V - SUGESTÕES

Se tiver sugestões de melhoria, agradecemos que as comunique neste espaço. Iremos tomá-las em consideração.

Figura 63: Inquérito de Satisfação de Clientes em Português

