



IPG Politécnico
|da|Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Ricardo Jorge Fernandes Páscoa

dezembro | 2017





Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

RICARDO JORGE FERNANDES PÁSCOA

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO

EM GESTÃO

DEZEMBRO/2017

Ficha de Identificação

Estagiário:

Nome: Ricardo Jorge Fernandes Páscoa

Curso: Gestão

Número de aluno: 1011794

Morada: Lugar do Aido nº20, Várzea - 3660-694, São Pedro do Sul

E-mail: ricardo.pascoa14721@essps.pt

Telemóvel: 969645247

Instituição:

Instituto Politécnico da Guarda – Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Morada: Avenida Dr. Francisco Sá Carneiro, n.º 50, 6300-559 Guarda

Fax: +351 271 222 690 Telefone: +351 271 220 120

E-mail. ipg@ipg.pt

Orientadora:

Nome: Ermelinda Conceição Raimundo Oliveira

Grau académico: Licenciada

Supervisor:

Nome: Márcio Pereira

Grau académico: Licenciado

Identificação da Empresa:

Nome: Grupo Visabeira

Morada: Rua do Palácio do Gelo, n.º 1, Palácio do Gelo Shopping, Piso 3, 3500-606 Viseu, Portugal

Duração do Estágio: cerca de 4 meses (12 de junho a 8 de setembro de 2017)

Agradecimentos

Para que fosse possível chegar ao final desta jornada da minha vida, foi essencial muito esforço, sacrifício e entrega e, sem o suporte de algumas pessoas que integraram parte dela, não teria sido capaz de a concluir. Por estas razões não poderia deixar de agradecer a essas mesmas.

Em primeiro lugar, quero deixar o meu reconhecimento à minha orientadora Ermelinda Oliveira pela disponibilidade demonstrada, e pelos ensinamentos que me transmitiu, não só ao longo das suas aulas, como fora delas, o que me ajudou bastante não só efetuar um bom trabalho, mas também crescer como pessoa.

Também ao Instituto Politécnico da Guarda, o qual me deu todas as condições para poder alargar os meus conhecimentos e me proporcionou uma linda etapa.

Em segundo lugar, deixo a minha enorme gratidão à equipa da Visabeira, mais propriamente ao meu supervisor Márcio Pereira e à equipa GAN Indústria (Gestão e Acompanhamento de Negócio), pela forma que me receberam e a preocupação que tiveram em me integrar rapidamente no seu núcleo, passando as informações necessárias para que o meu desempenho nas funções que iria exercer fosse o melhor. Gostava de as referenciar visto que de facto, senti desde o primeiro dia em que ingressei na equipa uma enorme simpatia e disponibilidade em me ajudarem nos obstáculos com que me deparei, por isso, um enorme obrigado Sérgio Lopes, Ivone Martins, Sofia Silva, Nuno Lopes, Marta Sousa, Sandra Machado, Nelly Marcelino, Marisa Gonçalves, Rita Galveias, Sofia Gomes, Jéssica Couto e Pedro Leal, a todos eu estou extremamente grato.

De todos os agradecimentos como não poderia deixar de ser existe sempre um muito especial, e esse é dedicado aos meus pais que tornaram possível este percurso académico e que sempre estiveram presentes, nos bons e nos maus momentos da minha vida, nunca me deixando baixar a cabeça e dando o apoio e todo o amor que têm. Parte deste agradecimento vai também para a pessoa mais importante da minha vida neste momento, e a qual eu tento que me veja como um exemplo a seguir, a minha irmã.

Também à minha família pelo incentivo durante o meu percurso, e pelo apoio incondicional que mostravam perante as minhas decisões.

Um agradecimento sentido aos meus avós paternos, que recentemente me “deixaram” recentemente, e que infelizmente não me viram acabar a minha licenciatura, mas mesmo não estando presentes, acompanharam-me sempre durante esta etapa e foram o meu principal motivo para concluir esta etapa da minha vida.

Por fim agradeço aos meus amigos que me proporcionaram uma grande vida académica, e grandes momentos que ficarão para sempre presentes na minha memória. Não querendo deixar ninguém de parte, mas um obrigado aos meus camaradas, Rodrigo Sousa, Daniel Silva, Francisco Moreira, Filipe Alves, Guilherme Fortuna, Francisco Lopes, André Barroca, Maria Mendonça, Carolina Cercas, Sara Almeida e Cláudia Moreira.

A todos, o meu muito obrigada!

Plano de Estágio

Elaboração de "report's" diários de faturação de empresas cerâmicas e não cerâmicas.

Análise das contas do razão 225 e 227 (fornecedores em conferência).

Auxílio no *back office* clube de colecionadores da Vista Alegre.

Fecho mensal dos *stock's* de empresas não cerâmicas.

Replicação em SAP da faturação emitida pela Vista Alegre Atlantis, USA.



Resumo

Este relatório foi realizado no âmbito de um estágio curricular, necessário para a conclusão da licenciatura em Gestão da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda. O estágio foi realizado no GAN Indústria, que integra a empresa Visabeira Pro do Grupo Visabeira, entre as datas 12 de junho e 8 de setembro do presente ano.

O presente trabalho está dividido em cinco partes. Inicialmente é feita a apresentação do Grupo Visabeira, da qual faz parte a empresa onde se sucedeu o estágio bem como da respetiva empresa. Em segundo lugar estão referidos os *softwares* utilizados durante o estágio e plataformas utilizadas pela empresa, é ainda também lembrado o conceito de gestão de *stock*. De seguida e na terceira parte, são demonstradas todas as tarefas que foram realizadas pela minha pessoa, bem como a explicação dos procedimentos dessas mesmas. Posteriormente é feita uma análise crítica, onde estão presentes algumas sugestões e louvores à organização e ao Instituto Politécnico da Guarda. Por último são apresentadas as conclusões retiradas do trabalho e da experiência recolhida durante o período de estágio na empresa.

Palavras-chave: Grupo Visabeira, GAN Indústria, faturação, *stock*, SAP, contas do razão.

JEL Classification: M1 Business Administration; M10 General

Índice

Ficha de Identificação	II
Agradecimentos	III
Plano de Estágio.....	V
Resumo	VI
Lista de Figuras.....	IX
Lista de Tabelas	X
Glossário	XI
Introdução	1
Capítulo I - Grupo Visabeira – Empresa Recetora do estágio	2
1. Apresentação da Empresa	3
1.1 O Grupo Visabeira	4
1.2 As Sub-Holdings	5
1.2.1 Visabeira Turismo	5
1.2.2. Visabeira Global	5
1.2.3. Visabeira Indústria	6
1.2.4. Visabeira Participações	7
1.2.5. Visabeira Imobiliária	7
1.3. Missão, Visão, Valores e Compromissos.....	8
1.4 O Grupo Visabeira e o contexto económico	11
1.5 Visabeira Pro	14
Capítulo II – O Estágio - Softwares utilizados e conceitos a reter.....	15
2.1 Softwares utilizados	16
2.1.1 <i>Enterprise Resource Planning</i>	16
2.1.2 Conceito de Stock	19
2.1.3 Pedido de Compra.....	19
2.1.4 Gestão Documental	22
Capítulo III- Tarefas Desempenhadas durante o Estágio.....	23
3. Tarefas desempenhadas ao longo do Estágio.....	24
3.1 Elaboração de "reports" diários de faturação de empresas cerâmicas e não cerâmicas.....	25
3.2 Análise das contas do razão 225 e 227	28
3.2 Fecho Mensal dos Stocks	38
3.2.1 Análise da Conta Fornecedores em Conferência.....	38

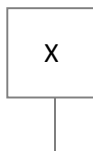
3.2.2 Análise das Mercadorias em Trânsito	38
3.2.3 Contagem Física vs Stock	40
3.2.4 Guias sem fatura e Guias sem Saída de Mercadorias (ZSD_GUIAS_VAL)	45
3.2.4.1 Guias sem fatura (ZSD_GUIAS_VAL – Guias Remessa Valorizadas).....	45
3.2.5 Análise do Stock à Data.....	47
3.2 Replicação em SAP da faturação emitida pela Vista Alegre Atlantis USA.....	53
Capítulo IV Análise Crítica e Conclusões	59
Análise Crítica.....	60
Conclusões	64
Referências Bibliográficas	65
Anexos	66
Anexo 1 - Auxílio no <i>back office</i> do clube de colecionadores da Vista Alegre.....	67
Anexo 2 - Exemplo do ficheiro em Excel da análise conta do razão 225 e 227	72
Anexo 3 - Ficheiro de auxílio ao fecho mensal dos Stocks	73

Lista de Figuras

Figura 1 Logotipo Grupo Visabeira	3
Figura 2 Sub-holdings do Grupo Visabeira	4
Figura 3 Indicadores consolidados relativos a 2016	13
Figura 4 Logotipo da Plataforma SAP	17
Figura 5 Movimento Contabilístico gerado quando é rececionada a matéria prima.....	20
Figura 6 Movimento Contabilístico criado depois do lançamento da fatura	21
Figura 7 Exemplo de um Pedido de Compra com fatura	21
Figura 8 Exemplo de um Pedido de compra sem fatura associada	22
Figura 9 Exemplo do Gráfico da Faturação Diária	26
Figura 10 Exemplo do Gráfico da Faturação Acumulada.....	27
Figura 11 Exemplo do Quadro das Encomendas em carteira	27
Figura 12 Transação “F.13 – Compensação automática”	30
Figura 13 Transação “FBL3N - Relatório de partidas individuais contas do Razão”.....	32
Figura 14 Exemplo da lista extraída da transação FBL3N	33
Figura 15 Transação “ME2L – Documentos de compra por fornecedor”	34
Figura 16 Exemplo da Fórmula "PROCV" para ir buscar o Nome do fornecedor	34
Figura 17 Exemplo de como criar uma tabela dinâmica.....	35
Figura 18 Exemplo da Tabela Dinâmica gerada.....	36
Figura 19 Transação "ME23N" e <i>E-mail</i> a questionar o operacional	37
Figura 20 Verbete de acréscimo das mercadorias em trânsito	39
Figura 21 Verbete de anulação do acréscimo das mercadorias em trânsito.....	39
Figura 22 Exemplo de um verbete feito.....	40
Figura 23 Movimento contabilístico gerado pela diminuição do stock por inventário.....	41
Figura 24 Movimento contabilístico gerado pelo aumento do stock por inventário.....	42
Figura 25 Transação "MI20 – Lista de Diferenças e Inventário"	43
Figura 26 Transação "MI24 - Inventário Físico"	44
Figura 27 Transação "MI22 - Inventário Ativo"	45
Figura 28 Transação "ZSD_GUIAS_VAL - Primeiro Separador"	46
Figura 29 Transação "ZSD_GUIAS_VAL – Terceiro Separador"	47
Figura 30 Transação “ZMM_STOCK_DATA”	48
Figura 31 Transação "MB51"	49
Figura 32 Transação "MR21 - Alteração de preços"	50
Figura 33 Transação "S_ALR_87012277"	51
Figura 34 Exemplo do e-mail a enviar à chefe do departamento de Gestão de Stock's.....	52
Figura 35 Transação "VA01 - Criar Ordem de Cliente"	54
Figura 36 Processo da criação da venda do material/serviços	55
Figura 37 “VL01N – Criar entrega com referência à ordem”.....	56
Figura 38 Exemplo do processo venda a dinheiro	57
Figura 39 Número referente à entrega OV/GR/FA.....	58
Figura 40 Ficheiro Excel que contém todas as informações.....	58

Lista de Tabelas

Tabela 1 Empresas da Sub-holding Visabeira Turismo	5
Tabela 3 Empresas da Sub-holding Visabeira Indústria	6
Tabela 4 Empresas da Sub-holding Visabeira Participações	7
Tabela 5 Empresas da Sub-holding Visabeira Imobiliária.....	7
Tabela 6 Evolução dos colaboradores no Grupo Visabeira nos últimos anos	10
Tabela 7 Empresas as quais fui responsável por analisar e fechar os stock's.....	53



Glossário

GAN - Gestão de Acompanhamento de Negócio

EBITDA- *Earnings Before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization*

ERP - *Enterprise Resource Planning*

CRM – *Customer Relationship Management*

Introdução

O presente relatório foi realizado no plano de um estágio curricular cumprido entre 12 de junho e 8 de setembro do presente ano, com o propósito de finalizar a licenciatura em Gestão.

Tomei a decisão de realizar o estágio curricular na área empresarial, visto que já tinha tido a oportunidade de realizar um estágio curricular na área da banca, e assim poder enriquecer o meu currículo com experiência em diferentes áreas, apesar de ambas estarem indiretamente relacionadas, e assim dar uso aos conhecimentos adquiridos ao longo de todo trajeto académico no Instituto politécnico da Guarda como aluno.

O Estágio curricular foi efetuado na área de Gestão de Acompanhamento ao negócio do Grupo Visabeira, mais especificamente na Visabeira Pro.

Importa aludir que todos os conhecimentos obtidos durante este percurso do ensino superior no Instituto Politécnico da Guarda me permitiram estar familiarizado com os conceitos abordados por parte da empresa, conseguindo ainda executar métodos doutrinados pelos docentes das várias disciplinas, sendo que algumas mais importantes que outras, dado que o estágio estava inserido numa área empresarial, onde disciplinas como Organização e Gestão, Contabilidade Financeira, Economia, Controlo de Gestão e entre outras revelaram ser de extrema importância para que o meu percurso e trabalho feito na empresa fosse correto.

Capítulo I - Grupo Visabeira – Empresa Recetora do estágio

1. Apresentação da Empresa

O estágio foi realizado no Grupo Visabeira (figura 1), mais propriamente na Visabeira Pro, no departamento de Gestão de Acompanhamento ao Negócio na área da indústria (GAN Indústria) e teve a duração de cerca de três meses.



Figura 1 Logotipo Grupo Visabeira

Fonte: Página Web do Grupo visabeira

Toda a informação que irá ser referida de seguida, foi retirada do Relatório Anual de Contas do Grupo Visabeira do ano de 2016, e pelo conhecimento adquirido durante o período o qual estive inserido no Grupo Visabeira.

1.1 O Grupo Visabeira

O Grupo Visabeira surge em 1980, na esfera das telecomunicações, efetuando serviços de instalação, manutenção e gestão de infraestruturas de rede, primeiramente num plano regional, mas depressa se estabeleceu como líder nacional, atuando em todo o país, posição que tem vindo a fortalecer/cimentar no decorrer da sua atividade.

Devido ao êxito obtido e ao progresso fenomenal dos seus negócios no campo das telecomunicações e infraestruturas, a empresa começou a expandir os seus serviços a nível nacional e já depois de ter consolidado o seu *core business* (núcleo de negócio), iniciou paralelamente um processo de internacionalização. Numa primeira etapa, iniciou a sua expansão para Angola e Moçambique, e mais tarde alargou a sua atividade para a África do Sul, Alemanha, Brasil, Bélgica, Espanha, França, Inglaterra e Dinamarca, tendo, no entanto, no decorrer do presente ano iniciado a sua expansão para Itália.

Nos tempos atuais, o Grupo é uma holding multinacional com a sua sede estabelecida em Viseu, Portugal, composta por cinco *sub-holdings*, Visabeira Global, Visabeira Imobiliária, Visabeira, Turismo, Visabeira Participações Financeiras e Visabeira Indústria, como podemos observar na figura 2. O Grupo Visabeira conta com presença atualmente em dezasseis países, comercializando os seus produtos e serviços para mais de setenta nações, espalhadas pelos cinco continentes.



Figura 2 Sub-holdings do Grupo Visabeira

Fonte: Relatório Anual de Contas 2016 do Grupo Visabeira

1.2 As Sub-Holdings

Como referido anteriormente o Grupo Visabeira é composta por cinco *sub-holdings*, sendo estas apresentadas de seguida.

1.2.1 Visabeira Turismo

A Visabeira Turismo, é já uma marca nos mercados nacionais e internacionais, e disponibiliza uma vasta variedade de serviços, como hotéis, resorts, restaurantes, desportos e bem-estar, estética e entre outras, que operam como um só ou interligados, estando repartidos por diversas unidades, como mostra a tabela 1.

Unidade	Empresa	Negócios		
Hotelaria	Empreendimentos Turísticos Montebelo	Montebelo Agueira Lake Resort & Spa	Montebelo Viseu Congress Hotel	Montebelo Vista Alegre Ílhavo Hotel
		Parador Casa da Ínsua	Hotel Palácio dos Melos	Hotel Príncipe Perfeito
	Turvisa	Montebelo Girassol Maputo Hotel	Songo Hotel by Montebelo	Nampula Hotel by Montebelo
		Montebelo Gorongosa Lodge & Safari	Montebelo Indy Maputo Congress Hotel	Lichinga Hotel by Montebelo
Restauração	Ródia	Zambeze Restaurante	Bar Americano	Bar Americano
		Forno da Mimi & Rodízio Real	Cervejaria Antártida	
Serviços	Movida	Bar do Gelo Viseu	Palácio do Gelo Shopping	Montebelo Golfe
		ForLife		
	Mundicor			

Tabela 1 Empresas da Sub-holding Visabeira Turismo

Fonte: Elaboração Própria

1.2.2. Visabeira Global

A Visabeira Global opera nos setores das telecomunicações, energia, tecnologias e construção, posição que possibilita otimizar importantes sinergias que resultam da junção de capacidades, *know-how* e portfólio de ocupações das diversas empresas, sejam elas próprias do Grupo, ou em parceria com importantes operadores mundiais. Esta sub-holding incorpora múltiplas empresas repartidas pelos diferentes negócios como demonstra a Tabela 2.

Unidade	Empresa		
Telecomunicações	Viatel	TVCABO Moçambique	TVCABO Angola
	PDT	Comatel	Constructel
	Gatel	Televisa	
Tecnologias	Real Life Technologies	Aeroprotechnik	
Energia	Visabeira	Hidroáfrica	Selfenergy
	Eletrotex	Construtel Energie	
Construção	Edivisa	Visacasa	
	Sogitel	Visaconstroï	

Tabela 2 Empresas da Sub-holding Visabeira Global

Fonte: Elaboração Própria

1.2.3. Visabeira Indústria

A *sub-holding* Visabeira Indústria engloba diversos campos de produção, como cozinhas, energia, cerâmica, porcelana, cristalaria e os *pellets* de madeira, tanto dentro como fora do país. Devido a um aumento da capacidade de produção e de exportação, apoiada por unidade fabris em Portugal, Angola e Moçambique, a parcela industrial é parte essencial na expansão do Grupo. Para além do fabrico, comercializa os seus produtos por meio de lojas próprias situadas em Portugal, França, Espanha, Moçambique, Angola e Emirados Árabes Unidos. A tabela 3 evidencia esta situação acima referida.

Unidade	Empresa		
Cerâmica e Cristalaria	Cerutil	Bordallo Pinheiro	
	Vista Alegre	Ria Stone	
Cozinhas	MOB		
BioCombustíveis e Energia Térmica	Pinewells	Ambitermo	Celmoque
Recursos Naturais	Granbeira	Agrovisa	Álamo

Tabela 2 Empresas da Sub-holding Visabeira Indústria

Fonte: Elaboração Própria

1.2.4. Visabeira Participações

A Visabeira Participações concentra todos os investimentos financeiros do Grupo Visabeira em empresas estrategicamente eleitas, agindo também como incubadora de novos projetos. As Participações retratam oportunidades de negócio reconhecidas pelo Grupo, como evidencia a tabela 4.

Unidade	Empresa		
Trading	Benetrónica	Mercury	
	Autovisa	Visacecil	
Gestão e Serviços	Visabeira Pro		
	Visabeira Angola	Fundação Visabeira - Os Infantinhos	Visabeira Moçambique
Saúde	Visabeira Saúde	Porto Salus	Hospital de Nossa Sra. da Arrábida

Tabela 3 Empresas da Sub-holding Visabeira Participações

Fonte: Elaboração Própria

1.2.5. Visabeira Imobiliária

A Visabeira Imobiliária é reconhecida em Portugal e Moçambique, principalmente pelo seu dinamismo no mercado, ambicionando conceitos inovadores no segmento habitacional, comercial, e de serviços, incluindo escritórios e centros comerciais, conforme ilustra a tabela 5.

Unidade	Empresa		
Residencial e Comércio	Moradas Agueira	Quinta do Bosque	Quinta da Alagoa
	Forum Residence	Vilatrium	Moradas Vilabeira
	Pateo Vera Cruz	Parque Desportivo de Aveiro	
Gestão e Serviços	Visahouse	Imovisa	Edifício Nampula

Tabela 4 Empresas da Sub-holding Visabeira Imobiliária

Fonte: Elaboração Própria

1.3. Missão, Visão, Valores e Compromissos

O Grupo Visabeira tem como missão melhorar e inovar constantemente com o intuito de exceder as expectativas dos seus clientes, por intermédio de uma resposta calculada ao encontro das suas necessidades, pretendendo a sua total satisfação e fidelização. Ao mesmo tempo, tenciona garantir o crescimento dos seus negócios, por meio de uma consolidação orgânica e de aquisições, uma forte e eficaz gestão de recursos (humanos e materiais), uma aposta contínua na valorização dos seus colaboradores e a composição de uma rede integrada e vencedora com os seus parceiros.

Tem como visão, ser um grupo económico multinacional, visando a liderança em todas as áreas e mercados onde atua, através de conceitos diversificados e soluções integradas que criam valor para clientes e acionistas. Dividida por todos os colaboradores dispersos por vários países e continentes – Portugal, Moçambique, África do Sul, Angola, Brasil, Espanha, França, Bélgica e entre outros.

Os seus valores passam pela

- Inovação;
- Competitividade;
- Ambição;
- Criatividade;
- Dinamismo

O Grupo apresenta compromissos com a sociedade a diversos níveis.

I) Responsabilidade Social/ Investigação e Desenvolvimento

O grupo tem apostado na inovação com o objetivo de reforçar a sua posição no mercado, de tornar mais competitivos os seus negócios e de enfrentar a concorrência nos diferentes setores em que estão inseridos. Nos tempos que decorrem, a inovação desempenha um fator de extrema importância estratégica sendo, a par do empreendedorismo, da qualidade e da otimização de recursos, um dos principais alicerces da competitividade do grupo. Neste ponto, os colaboradores assumem um papel fundamental, pois é através deles que a junção entre a conceção da ideia e a sua consumação efetiva se torna capaz.

Deste modo, o grupo tem investido cada vez mais na investigação, tanto interna como externa, e também em equipamentos modernos e específicos para cada unidade de negócio, pois está ciente que o desenvolvimento tecnológico é crucial na sustentabilidade de uma empresa.

II) Sistemas de Informação

O Grupo utiliza a plataforma SAP, tendo consolidado o investimento nessa plataforma no ano de 2011, concluindo assim os *rollouts* de implementação - nas áreas de compras, gestão de *stocks*, faturação, contabilísticas, vendas, financeira e recursos humanos, em todas as empresas do Grupo Visabeira. Depois da implementação da plataforma SAP, a empresa continuou o desenvolvimento de novas funcionalidades da plataforma, com o objetivo de ter uma gestão mais eficiente na otimização de recursos, da informação e na utilização das melhores práticas na execução dos desenvolvimentos de negócio.

III) Qualidade, Ambiente e Segurança

O meio ambiente é um tema com o qual a sociedade cada vez mais preocupada, e também com o qual o Grupo está familiarizado tendo em vista reunir todas as condições e normas a seguir, para garantir total satisfação não só dos clientes, mas também dos seus trabalhadores. O Grupo Visabeira, apoia-se num conjunto de procedimentos e métodos capazes de usufruir dos recursos que a natureza oferece de uma forma ambiente responsável, prevenindo assim impactos irreversíveis no meio ambiente. Esta visão traz uma preocupação com a utilização de tecnologias limpas, a minimização de desperdícios e a gestão sustentável dos recursos naturais.

No que diz respeito à segurança e saúde no trabalho, a obtenção da certificação dos principais Sistemas de Gestão das empresas ligada com as variadas ações de prevenção da sinistralidade e com a contínua aposta na formação de todos os colaboradores, possibilitou uma melhoria das condições de trabalho e do desempenho profissional evoluindo substancialmente os índices nesta área.

IV) Pessoas

O Grupo acredita que a sua política "Visabeira Potencial Humano", segue a estratégia do negócio, e por essa razão, tem reforçado a sua aposta na promoção de formação inovadores, de qualidade e de valor sustentável que favoreçam eficientemente para a maximização do potencial humano, para o seu apropriado desenvolvimento e para o crescimento das empresas.

Durante os seus 30 anos de atividade, e devido ao seu constante crescimento, o grupo teve necessidade de se reforçar para garantir a satisfação dos seus clientes estabelecendo-se assim, como empregador de referência, atraindo cada vez mais candidatos que pretendem construir uma carreira de sucesso, tanto a nível nacional como internacional. Relativamente à política de recrutamento a empresa tem optado por investir na promoção de estágios, curriculares e profissionais, como forma de enriquecer os seus Recursos Humanos, com elementos jovens e promissores. Preferindo na escolha competências de dinamismo, criatividade e ambição, a Visabeira tenta conquistar pessoas talentosas e motivadas que num futuro próximo possam a vir exercer cargos de chefia, liderando assim uma equipa dentro da empresa.

Na tabela 6 podemos ver o crescimento do pessoal do Grupo Visabeira, tornando-se notório que emprega mais pessoas a cada ano que passa.

Pessoas					
Sub-Holding	2012	2013	2014	2015	2016
Visabeira Global	3268	3881	4826	4932	4945
Visabeira Indústria	2308	2327	2504	2442	2444
Visabeira Turismo	831	847	845	883	889
Visabeira Imobiliária	558	632	616	594	593
Visabeira Participações Financeiras	580	603	762	801	803
Total	7545	8290	9553	9652	9674

Tabela 5 Evolução dos colaboradores no Grupo Visabeira nos últimos anos

Fonte: Relatório de contas de 2015 e 2016 do Grupo Visabeira

1.4 O Grupo Visabeira e o contexto económico

O ano de 2016 teve um crescimento do PIB de 1,2%, prevendo-se, no entanto, que em 2017 acelere pelo menos para 2,5% e mantendo nos anos seguintes (2018 e 2019), uma relativa estabilidade na taxa de crescimento, contrariando assim os anos anteriores onde se viveu uma crise mundial que se fez sentir articulada com a deterioração macroeconómica nacional, expressa na decadência do consumo privado, com maior destaque nos bens duradouros e com o aumento crescente das dificuldades de financiamento que marcaram os passados anos, provocou uma diminuição expressiva no investimento empresarial.

O ano de 2016, como referido, foi um ano onde o país retomou alguma estabilidade financeira, e voltou a ter o seu nome credível nos mercados, possibilitando assim o desenvolvimento e o crescimento das empresas. Posteriormente revelou um melhoramento da economia e a diminuição do desemprego, que à data de dezembro de 2016 era de 10,1% diminuindo dois pontos percentuais face a 2015 que revelava uma taxa de desemprego de 12,2%, sendo que já no decorrer do presente ano prevê-se uma diminuição para 8,6% (fonte Instituto Nacional de Estatística).

Contudo, o Grupo Visabeira conseguiu contrariar o rumo das empresas a nível nacional, que durante esse período de crise, alcançou valores históricos na vida do Grupo ao nível de negócios e do EBITDA. Tendo registado um EBITDA de 111.2 milhões de euros contra um EBITDA de 104 milhões de euros no ano de 2015, aumentando 3,2 pontos percentuais. Relativamente ao volume de negócios foi mais baixo relativamente a 2015, pois o Grupo encerrou o ano de 2016, com um volume de negócios consolidado de 601 milhões de euros, enquanto que em 2015 obteve um volume de negócios de cerca de 678 milhões de euros, conforme podemos constatar na figura 3.

Estes resultados foram obtidos muito graças à estratégia de internacionalização, onde países como Angola, França e Moçambique continuam a ser os principais países que contribuem para o volume de negócios dos mercados externos do Grupo. No caso da França, onde atualmente o Grupo possui três empresas, contribuiu já este ano com 143 milhões de euros para o volume de negócios, sendo neste momento o mercado externo que dá o maior contributo para o volume de negócios. A Visabeira Global continua a ser a *sub-holding* que revela maior importância no volume de negócios do Grupo, onde apresenta uma taxa de 72

% desse volume de negócios, e 61% do seu EBITDA, na devida ordem com 430 milhões de euros e 67,6 milhões de euros.

Quanto à Visabeira Indústria comparativamente ao período homólogo apresentou um crescimento de 14%, tendo registado um volume de negócios de 113 milhões de euros e um EBITDA de 14,9 milhões de euros. Devo, no entanto, destacar que a Vista Alegre teve um excelente desempenho, com um volume de negócios consolidado de 75,4 milhões de euros, um EBITDA de 9,5 milhões de euros e resultados líquidos positivos de 1,7 milhões de euros.

No que diz respeito à Visabeira Turismo, esta terminou o ano de 2016 com um volume de negócios de 33,4 milhões de euros, representando cerca de 6% do volume de negócios total do Grupo atingindo um EBITDA de 17 milhões de euros. De referenciar, que nesta *sub-holding* a nova unidade hoteleira do Grupo Visabeira, o Montebelo Vista Alegre Ílhavo, que tem sido palco de diversos eventos de extrema importância a nível internacional.

INDICADORES CONSOLIDADOS (valores em milhões de euros)

	2016	2015	Var YoY
Volume de negócios	601	678	-11%
EBITDA	111	104	7%
Margem EBITDA	18,5%	15,3%	3,2 pp
Resultado operacional recorrente*	80,0	71,5	12%
Margem operacional	13,3%	10,5%	2,8 pp
Resultado líquido	28,3	20,5	38%
Investimento líquido	26,1	65,2	-60%
Dívida	742	806	-8%
Inventários	139	150	-8%
Ativos fixos (incluindo "goodwill")	538	634	-15%

*Resultado operacional ajustado sem Propriedade de Investimento e sem Imparidades

VOLUME DE NEGÓCIOS (milhões de euros)

- PORTUGAL
- EUROPA
- ÁFRICA
- AMÉRICA
- ÁSIA

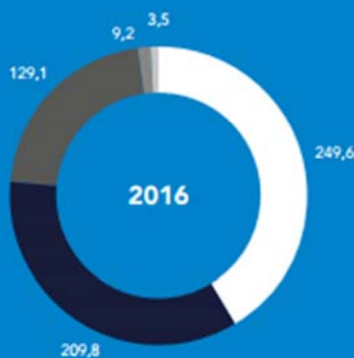

EBITDA (milhões de euros) e **MARGEM (%)**


Figura 3 Indicadores consolidados relativos a 2016

Fonte: Relatório de Contas de 2016 do Grupo Visabeira

1.5 Visabeira Pro

O estágio foi realizado no Departamento de Controlo e Operação, mais especificamente no GAN Indústria. O GAN é responsável por efetuar, todos os meses, o fecho de *stocks*, e para além de realizarem o fecho mensal é também feito o fecho anual, bem como analisar as faturas referentes à saída e entrada de mercadorias, acompanhando assim os inventários, conseguindo rapidamente responder a todas as questões relacionadas com *stocks* quando sujeitos a uma auditoria externa.

A este departamento cabe também a responsabilidade de realizar uma análise operacional de todos os negócios da Visabeira Indústria, sendo concebido, mensalmente, um relatório operacional de todos os negócios, onde são apreciados o volume de vendas, ou seja, a faturação diária e mensal, os principais, gastos, o resultado operacional e compras efetuadas. Este relatório está sujeito a mudanças, conforme o que seja pretendido em cada mês, realizando-se uma reunião para delinear o modelo que irão seguir nesse determinado mês, para a realização do relatório.

Capítulo II – O Estágio - Softwares utilizados e conceitos a reter

2.1 Softwares utilizados

Nos dias de hoje a evolução tecnológica é constante, e este tema não escapa às empresas, pois os *softwares* de gestão de uma empresa estão também em constante desenvolvimento, obrigando desta forma à empresa informatizar toda a sua informação, de modo a responder de uma forma mais rápida a todos os processos.

Quanto ao Grupo Visabeira utiliza a plataforma SAP, onde estão incluídas todas as empresas do grupo. É no geral um programa para todas as empresas do grupo, permitindo deste modo o controlo destas a partir da sede. O SAP, sucedeu ao GestComercial, programa anteriormente utilizado de forma independente em cada uma das empresas. Existe depois um portal onde todos os documentos são carregados e "arquivados" em formato digital, designado por Gestão Documental.

Para que se possa compreender melhor tudo o que será referido relativamente às tarefas desempenhadas durante o estágio, é explicado abaixo cada um dos *softwares* mencionados anteriormente.

Importa também referir certos conceitos como, o que é um pedido de compra, pois é a partir desses que se faz o controlo das quantidades que entram em stocks e também o custo unitário de cada artigo.

A empresa utiliza também a plataforma Amiga que é um sistema CRM – *Customer Relationship Management*, em que os utilizadores acedem a esta plataforma, a nível interna, e onde são criados "*ticket's*", onde descrevem o problema observado ficando depois à espera de ser contactado por um técnico. Durante o meu estágio, efetuei apoio às lojas da Vista Alegre para clientes que queriam aderir ao cartão de Cliente Vista Alegre de modo a poderem usufruir de certos descontos, atribuindo posteriormente um número de cartão cliente, método que irei explicar mais à frente.

2.1.1 Enterprise Resource Planning

Como referido anteriormente o Grupo Visabeira usa a plataforma SAP (figura 4), que é a maior empresa produtora de ERP – *Enterprise Resource Planning*, ou seja, é um *software* que foi criado para poder incorporar todos os departamentos de uma organização, permitindo o armazenamento e automação de todos os dados do negócio. Esses dados

anteriormente eram analisados e processados de uma forma isolada em cada um dos setores, com a implementação do SAP tornou a comunicação entre departamentos mais fácil e rápida.



Figura 4 Logotipo da Plataforma SAP

ERP é uma arquitetura de sistema de informação que facilita o fluxo de informação entre todas as atividades da empresa, tais como a fabricação, a logística e os recursos humanos, e permite realizar operações funcionais nas diversas fases do negócio, gerir os seus interfaces e fornecer informação, em tempo real, necessária à tomada de decisão (Rocha, 2010)

Vantagens de um ERP:

- Eliminar o uso de interfaces manuais
- Reduzir custos
- Otimizar o fluxo da informação e a qualidade da mesma dentro da organização (eficiência)
- Otimizar o processo de tomada de decisão
- Eliminar a redundância de atividades
- Reduzir os limites de tempo de resposta ao mercado
- Reduzir as incertezas do Lead time
- Incorporação de melhores práticas (codificadas no ERP) aos processos internos da empresa
- Reduzir o tempo dos processos gerenciais

Desvantagens do uso do ERP:

- A utilização do ERP por si só não torna uma empresa verdadeiramente integrada;
- Altos custos que muitas vezes não comprovam a relação custo/benefício;
- Dependência do fornecedor do pacote;
- Adoção de melhores práticas aumenta o grau de imitação e padronização entre as empresas de um segmento;
- Torna os módulos dependentes uns dos outros, pois cada departamento depende das informações do módulo anterior, por exemplo. Logo, as informações têm que ser constantemente atualizadas, uma vez que as informações são em tempo real, ocasionando maior trabalho;
- Aumento da carga de trabalho dos servidores da empresa e extrema dependência dos mesmos.

O CRM é uma estratégia de gestão de relacionamento com o cliente voltada ao entendimento e antecipação das suas necessidades. É uma filosofia, uma estratégia e um processo que está ligada diretamente com os três principais pilares do marketing. O CRM é utilizado para recolher os dados dos clientes, armazená-los e facilitar cruzamentos desses dados. Apesar de ser um grande desafio, a identificação do cliente feita pela empresa é um fator decisivo nas iniciativas de relacionamento “one to one”. O CRM é uma ferramenta voltada para o processo de foco no cliente, aquisição, transação, atendimento, retenção e construção de relacionamento de longo prazo com os clientes. (Strauss, July 2011).

Vantagens de um CRM:

- Aumentar a taxa de fidelização dos clientes
- Economizar tempo graças à automatização de certas tarefas (aumentar a produtividade)
- Otimizar a colaboração entre os diversos serviços da empresa (comercial, marketing, serviço pós-venda)
- Melhorar a resposta face a um problema específico
- Contribuir para vantagem competitiva da empresa
- Aumentar os lucros da empresa (margem em cada cliente)

2.1.2 Conceito de Stock

Antes de avançar para o tema "pedido de compra", importa relembrar o conceito de *stock*, visto que os pedidos de compra estão interligados com o *stock* de uma empresa. De salientar que, muitas vezes numa empresa, dá-se o nome de inventário ao *stock*. Esta denominação é imputada excessivamente e por essa razão, no decorrer deste relatório será utilizada a palavra *stock*.

Segundo *Tersine* (1994) o controlo e manutenção de stocks é um problema comum a todas as organizações, quer sejam com ou sem fins lucrativos, de qualquer sector da economia. Por stock pode-se entender todas as matérias subsidiárias, matérias primas, mercadorias, produtos em vias de fabrico ou produtos acabados, de uma forma mais geral. Stock refere-se aos materiais que se tem em estado ocioso ou incompleto aguardando futura venda, uso ou transformação (*Tersine*, 1994).

2.1.3 Pedido de Compra

O Grupo Visabeira tem necessidade de realizar umas compras e sempre que essa situação se verifica, é efetuada uma requisição que passa por vários processos de aprovações. Quando por fim é aprovada, é gerado um Pedido de Compra em SAP e enviado ao fornecedor.

Quando a mercadoria chega à empresa, ou seja é rececionada, vai influenciar o stock, cabe então à pessoa responsável fazer essa receção da mercadoria caso esta corresponda ao pedido de compra correto, se não existir nenhum problema são lançadas as quantidades que vão entrar diretamente em *stock*, e relembrando agora ensinamentos transmitidos pela cadeira de contabilidade financeira, é gerado o movimento contabilístico que vai creditar a conta 225 e debitar na conta 331, para o caso de Portugal que o utiliza o SNC, porque as contas diferem conforme o plano de contas em vigor no respetivo país. O movimento que foi referido é de seguida descrito na figura 5 é para o caso de compra de matéria prima, visto que as contas também divergem conforme o tipo de material.

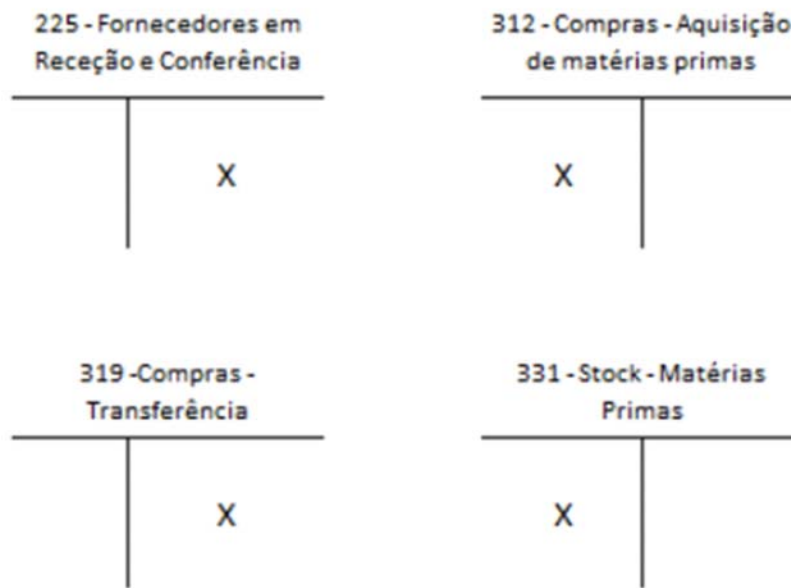


Figura 5 Movimento Contabilístico gerado quando é rececionada a matéria prima

Fonte: Elaboração própria

Quando a fatura da compra efetuada é recebida, é de seguida enviada para o Gestão Documental, para que seja lançada no pedido de compra correspondente, onde, como acontece na receção, são lançadas as quantidades faturadas e o custo total de cada produto. Caso seja uma importação é adicionada uma ou duas linhas, tanto na receção como na fatura, de modo a que no preço de custo médio do produto fiquem contemplados todos os custos suportados para a mercadoria chegar à organização. Nesta situação é constituído um movimento contabilístico, representado de seguida na Figura 6.

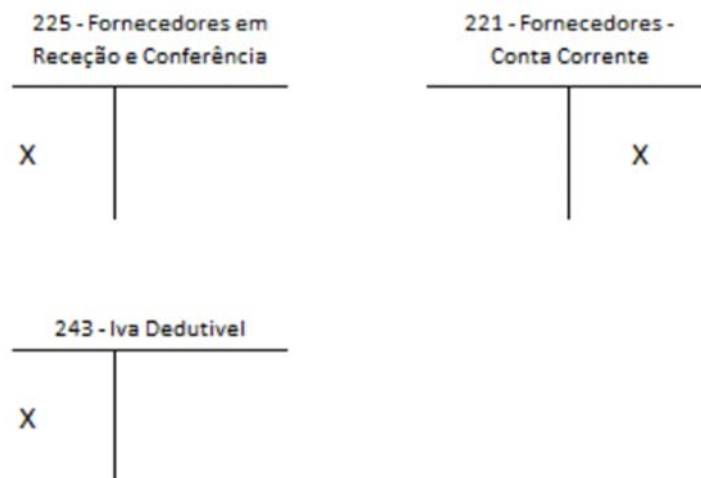


Figura 6 Movimento Contabilístico criado depois do lançamento da fatura

Fonte: Elaboração própria

Na figura 7, podemos observar um exemplo de um pedido de compra, em que está presente tanto a linha que refere a recepção do material como a linha que diz respeito ao lançamento da fatura do pedido correspondente, enquanto que na figura 8 só está presente a linha que diz respeito à recepção do material.

Pedido normal Visa. 4500314066 criado por GVDEV

Ativar síntese de documentos | Pré-visualização | Mensagens | Configurações pessoais

ZPED Pedido normal - 4500314066 Fornecedor: 220300133 MOÇAMBIQUE TERR... Data doc.: 27.05.2013

Itm	C	I	Material	Texto breve	Qtd.pedido	DT.remissa	Preço kg.	Moe...	por	Q	GrpMercad.	Depósito
10			100004016	MARGARINA	50KG	D 28.05.2013			1	KG	ALIMENTOS	Deposito
20			100138820	QUEIJO GOUDA	30KG	D 28.05.2013			1	KG	LACTICINIOS	Deposito
30			100138814	QUEIJO MOZARELA	30KG	D 28.05.2013			1	KG	LACTICINIOS	Deposito

Item: 10 100004016, MARGARINA

TX	TMV	Doc.material	Item	Dt.lcto.	Referência	Z	Quantidade	Quantidade CCA	U	Monte...	Monte...	Qtd.em UPP	Qtd.CCA em
WE		5000295237	1	16.05.2013	12054		50	0	KG			50	
Oper.		Entrada mercadorias					50		KG			50	
RE-L		5206066803	9	16.05.2013	12054		50	0	KG			50	
Oper.		Entrada de fatura					50		KG			50	

Figura 7 Exemplo de um Pedido de Compra com fatura

Fonte: cedido pelo Departamento Operacional da Visabeira Pro.

Importa referir que "WE" diz respeito à receção do material e "RE-L" diz respeito à fatura que corresponde ao pedido de compra.

Como podemos observar de seguida na figura 8, esta só apresenta a linha que diz respeito à receção do material, enquanto na figura 7 ambas as linhas estão presentes, tanto retrata a receção do material, como a fatura correspondente ao pedido de compra, como referido anteriormente.

The screenshot displays a software interface for a purchase order. At the top, the header shows 'Pedido Despesas Visa' with ID 4500856280, supplier '220325584 PERFIL PLACA, LDA', and document date '06.09.2016'. Below this is a table with columns: S, Itm, C, Depósito, Material, Texto breve, Qtd.pedido, Cen., U., Preço liq., M., C, Dt.remissa, I, por, UPP, and GrpMer. One item is listed: '10 K' with material '100217511' and description 'PERFIL PUXADOR DE ROUPEIRO', with a quantity of 55 and unit 'Álamo Luanda'. Below the table is a summary section with tabs for 'Dados de material', 'QtDs./pesos', 'Divisões da remessa', 'Fornecimento', 'Fatura', 'Condições', 'ClassCont.', 'Histórico do pedido', 'Textos', and 'Endereço de rem...'. The summary table has columns: TxtBreve, TMv, Doc.material, Itm, Dt.lcto., Σ Quantidade, Quantidade CCA, UMP, Σ Montante em MI, MI, Σ Qtd.em UPP, Σ Montante, Moeda, and Referência. It shows a total quantity of 55 and a total amount of 638,000.00 AOA. The summary row is highlighted in yellow.

S	Itm	C	Depósito	Material	Texto breve	Qtd.pedido	Cen.	U.	Preço liq.	M.	C	Dt.remissa	I	por	UPP	GrpMer
	10	K		100217511	PERFIL PUXADOR DE ROUPEIRO	55	Álamo Luanda	UN	600.00	AOA	D	06.09.2016	1		UN	ACCESS.

TxtBreve	TMv	Doc.material	Itm	Dt.lcto.	Σ Quantidade	Quantidade CCA	UMP	Σ Montante em MI	MI	Σ Qtd.em UPP	Σ Montante	Moeda	Referência
WE	101	5000751683	1	11.08.2016	55	0	UN	638,000.00	AOA	55	638,000.00	AOA	OP/2005
Oper. Entrada mercadorias					55		UN	638,000.00	AOA	55	638,000.00	AOA	

Figura 8 Exemplo de um Pedido de compra sem fatura associada

Fonte: cedido pelo Departamento Operacional da Visabeira Pro.

2.1.4 Gestão Documental

O Grupo Visabeira criou um portal chamado Gestão Documental, onde estão presentes todas as faturas, Notas de Crédito, e despesas de fundo de maneo do Grupo. Através deste portal, os colaboradores conseguem ter um acesso imediato aos documentos. Todos os documentos são analisados sendo também digitalizados, para posteriormente serem introduzidos no portal, de acordo com a organização a quem foram faturados.

Capítulo III- Tarefas Desempenhadas durante o Estágio

3. Tarefas desempenhadas ao longo do Estágio

Ao longo dos três meses, aproximadamente, tive a oportunidade de desenvolver várias competências e desempenhar uma variedade de funções, durante o período de estágio, tornando-se, desta forma, a minha experiência a mais enriquecedora possível. Durante a minha primeira semana no Grupo Visabeira o meu trabalho consistiu em reter os conhecimentos e ensinamentos transmitidos pelos meus colegas de equipa, digo equipa pois fui integrado na equipa do GAN Indústria, ou seja, durante essa semana simplesmente me limitei a observar, apontar, aprender e registar todos os passos que os meus colegas executavam nas suas funções. Sem a ajuda desta equipa, não teria sido possível aprender as bases para poder vir a iniciar e concluir as funções que iria exercer. Numa segunda fase, passei à prática das tarefas que me foram atribuídas em total liberdade de execução, contudo com a supervisão dos meus colegas e/ou do meu supervisor. Caso tivesse errado teria de o reestruturar outra vez. Durante toda esta etapa, senti um total apoio por parte dos meus colegas, pois além o meu supervisor demonstrar total disponibilidade para retirar dúvidas que surgissem, os meus colegas, na empresa demonstraram-se igualmente recetivos, partilhando constantemente ideias, conceitos e conselhos relativos às melhores práticas a utilizar.

Durante a duração do estágio, as tarefas desempenhadas neste departamento (GAN Indústria) passaram por:

- Elaboração de "reports" diários de faturação de empresas cerâmicas e não cerâmicas;
- Análise das contas do razão 225 (material) e 227 (serviços);
- Fecho Mensal dos stocks de empresas não cerâmicas;
- Auxílio no *back office* do clube de colecionadores da Vista Alegre (Ficheiro presente em Anexo);
- Replicação em SAP da faturação emitida pela Vista Alegre Atlantis USA.

3.1 Elaboração de "reports" diários de faturação de empresas cerâmicas e não cerâmicas

Esta tarefa consistia em estruturar os gráficos que eram gerados automaticamente todos os dias, com o objetivo de os enviar posteriormente a cada colega responsável do departamento, por elaborar mensalmente os relatórios das empresas que lhes eram atribuídas, com o intuito de analisar os valores diários e mensais obtidos, de modo a verificarem os resultados e tomar uma decisão que otimize esses mesmos.

As empresas dos quais eu estava de responsável de tratar da faturação eram as seguintes:

- Vista Alegre Atlantis
- Vista Alegre Brasil
- Vista Alegre Espanha
- Cerutil
- Ria Stone
- Bordallo Pinheiro
- Pinewells
- Granbeira
- MOB
- MOB Cuisines

De salientar que os negócios estão subdivididos em empresas cerâmicas e empresas não cerâmicas.

- Empresas Não-Cerâmicas
 - Granbeira
 - Pinewells
 - MOB
 - MOB Cuisines
- Empresas Cerâmicas
 - Vista Alegre Atlantis
 - Vista Alegre Brasil
 - Vista Alegre Espanha

- Cerutil
- Ria Stone
- Bordallo Pinheiro

Na figura 9 podemos observar um exemplo do gráfico, o valor da faturação diária, ao longo do mês de setembro de 2017.

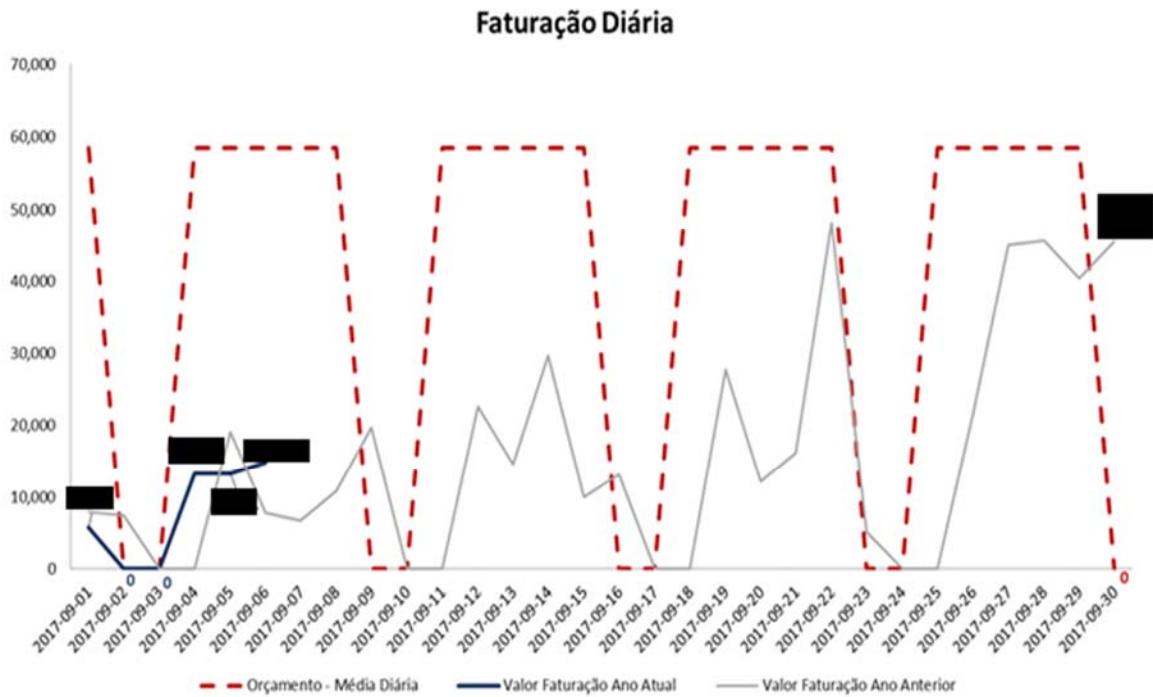


Figura 9 Exemplo do Gráfico da Faturação Diária

Fonte: cedido pelo Departamento Operacional da Visabeira Pro.

Como observamos na figura 9, a linha vermelha diz respeito ao Orçamento, a linha azul ao valor faturado no ano atual e a linha cinzenta ao valor faturado do ano anterior, o mesmo se verifica no gráfico da faturação acumulada representado pela figura 10.

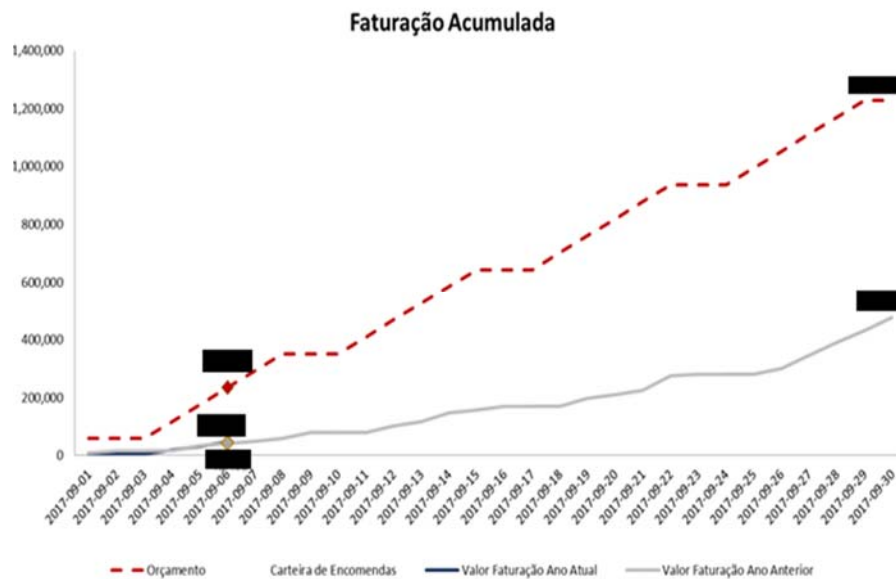


Figura 10 Exemplo do Gráfico da Faturação Acumulada

Fonte: cedido pelo Departamento Operacional da Visabeira Pro.

Relativamente à figura 11, indaca os valores que estão fora e dentro do prazo, os totais desses mesmos e os respetivos indicadores referentes ao mês, neste caso ao mês de setembro.

Encomendas em Carteira Com Data de Remessa menor ou igual a setembro de 2017													
PINEWELLS													
Informação Calculada no Início do Dia: 07-09-2017													
FIRMA	FORA DO PRAZO			DENTRO DO PRAZO			TOTAIS			INDICADORES			
	Valor Em Aberto	Valor Bloqueado	Valor Sem Stock	Valor Em Aberto	Valor Bloqueado	Valor Sem Stock	Valor Em Aberto	Valor Bloqueado	Valor Sem Stock	Faturado até	Potencial Mês	Orçamento	% Desvio Orc.
PINEWELLS													

Figura 11 Exemplo do Quadro das Encomendas em carteira

Fonte: cedido pelo Departamento Operacional da Visabeira Pro.

Por fora do prazo entende-se todas as encomendas em carteira referentes a meses anteriores ao mês ao qual no nos encontramos, enquanto que dentro do prazo é exatamente o oposto, pois refere-se a encomendas que se encontram dentro do prazo.

O valor "faturado até" é dado pela linha azul do gráfico da faturação acumulada, que mostra o valor faturado até ao presente dia.

Quanto ao "Potencial do mês", é igual à soma do "faturado até" com o total do valor em aberto.

O Orçamento é representado pela linha vermelha do gráfico da faturação acumulada, e o desvio do orçamento é a subtração do potencial do mês com o orçamento do mês dividido pelo orçamento.

3.2 Análise das contas do razão 225 e 227

Este processo consiste em analisar em cada uma das empresas, se todas as compras efetuadas têm fatura associada, e caso esta situação não se verifique, cabe às pessoas que realizam este trabalho, contactar através do e-mail as pessoas responsáveis por enviar e posteriormente carregar as faturas no gestão documental, passando por vários processos de validação.

De referir que quando falamos da conta 225, esta remete à compra de materiais, enquanto que a conta 27 significa compra de serviços, no entanto a análise destas duas contas é feita do mesmo modo.

Para executar este trabalho, são precisas várias fases utilizando o SAP e o Excel, sendo que a utilização do SAP origina um documento do Excel, o qual nos permite analisar os pedidos de compra com fatura em falta.

Numa primeira, devemos compensar os pedidos de compra, com o objetivo de não aparecerem pedidos repetidos, ou que já não devem estar presentes na análise que vamos fazer. Para executar este processo, utilizamos a transação "F.13 - Compensação Automática", preenchendo os seguintes espaços como ilustra a figura 12:

- empresa (número da empresa que estamos a analisar);
- data de lançamento (preenche-se com o último dia do mês ao qual nos encontramos);
- Picar "selecionar ctas.Razão", "Processam.espec.contas EM/EF", "Docs.compensáveis" e "Mensagens de erro"

- Preencher o espaço "Dta Compensação", com o último dia do mês em que nos encontramos;
- Contas do razão, sendo que variam conforme o país e as contas a analisar 225 (material), ou 227 (serviços);
 - No caso de estarmos a analisar uma empresa, que esteja em Portugal ou Espanha, para a dos materiais utilizamos a conta do razão 2251000001 e para os serviços 2724000001;
 - Moçambique 4241000001 (materiais), 4914000001 (serviços);
 - Angola 3281000001 (materiais), 3756000001 (serviços);
 - França 4081060000 (materiais), 4081040001 (serviços).

Compensação automática

Provisionamentos gerais

Empresa 0223 até [] [↔]

Exercício [] até [] [↔]

Atribuição [] até [] [↔]

Nº documento [] até [] [↔]

Data de lançamento [] até 30.06.2017 [↔]

Selecionar clientes

Operações do Razão Especial

Cientes cód.lvro Razão Esp. [] até [] [↔]

Cientes [] até [] [↔]

Agrupamento mediante nº aviso

Selecionar fornecedores

Operações do Razão Especial

Fomcs.código livro Razão Esp. [] até [] [↔]

Fornecedores [] até [] [↔]

Selecionar ctas.Razão

Contas do Razão 2251000001 até [] [↔]

Processam.espec.contas EM/EF

Número máximo de grupos []

Parâmetros lçto.

Dta.compensação 30.06.2017 [C] Período []

Data do doc.mais recente

Considerar tolerâncias

Permitir itens individ.do doc.

Considerar ClassCont.posterior

Execução de teste

Nº mínimo de itens do doc. []

Controle de saída

Docs.compensáveis

Documentos não compensáveis

Mensagens de erro

Figura 12 Transação “F.13 – Compensação automática”

Fonte: cedido pelo Departamento Operacional da Visabeira Pro.

Na fase seguinte, retiramos a lista das partidas em aberto, correndo a transação "FBL3N - Relatório de Partidas Individuais contas do Razão" no SAP, isto é, retiram-se todos os pedidos de compra que ainda não estão fechados, da empresa que estamos a analisar, sendo que todas são analisadas uma a uma, e faz-se investigação rigorosa de todos os Pedidos de Compra, com o objetivo de perceber qual a razão do pedido estar em aberto.

Importa referir que um pedido de compra pode estar aberto por vários motivos, como por exemplo:

- Falta de receção - a empresa pode já ter recebido a fatura que corresponde a um material que ainda não foi rececionado na empresa. Empresas que recebem a maior parte da mercadoria por meios de importação, estão sujeitas a este tipo de erro com frequência;
- Erros de receção - quando o responsável, por engano, receciona uma quantidade que difere da verdadeira, originando assim uma diferença entre as quantidades rececionadas e as quantidades faturadas;
- Falta de Nota de Crédito - quando uma empresa já efetuou a devolução e o fornecedor não enviou a Nota de Crédito correspondente à devolução;
- Pedidos de compra em duplicado – quando, por exemplo, são criados dois pedidos de compra para a mesma mercadoria, em que neste caso vai haver um pedido que não tem fatura;
- Erros de lançamento - quando a pessoa responsável por lançar faturas, por engano, troca pedidos, faturas ou mesmo uma vírgula por um ponto nas unidades;
- Falta de Devoluções - quando, o fornecedor já enviou a nota de crédito de uma mercadoria que por ventura chega danificada, mas a empresa ainda não formalizou a devolução da mercadoria;
- Falta de fatura – o fornecedor pode não ter enviado a fatura, ou pode já estar presente no Gestão Documental do Grupo e ainda não ter sido lançada.

A figura 13 representa a transação "FBL3N - Relatório de partidas individuais contas do Razão".

Relatório de partidas individuais contas do Razão

Fontes de dados

Seleção - conta do Razão

Conta do Razão 2251000001 até []

Empresa 0223 até []

Seleç.c/ajuda p/pesquisa

ID ajud.pesq. []

Cad.pesq. []

Seleção das partidas

Status

Partidas em aberto

Aberto à data fixada 30.06.2017

Partidas compensadas

Data de compensação [] até []

Aberto à data fixada []

Todas as partidas

Data de lançamento [] até []

Tipo

Partidas normais

Partida-memo

Partidas pré-editadas

Saída de listagem

Layout /PEDROLE

Número máximo de partidas []

Figura 13 Transação “FBL3N - Relatório de partidas individuais contas do Razão”

Fonte: cedido pelo Departamento Operacional da Visabeira Pro.

Depois de extrairmos a listagem da "FBL3N" para o Excel, devemos inserir uma nova coluna "Nome do Fornecedor a seguir à coluna "documento de compras", com o objetivo de ir buscar o nome do fornecedor à listagem do Excel extraída da transação "ME2L - Documentos de compra por fornecedor", através do documento de compras, utilizando a fórmula "PROCV" no Excel, como ilustram as figuras 14, 15 e 16.

	J	K	L
oe	Documento de compras	Nome do fornecedor	Referência
UR	4510123611		3371060568
UR	4510123611		3371061934
UR	4510123746		EMAIL 20.06
UR	4510122009		EMAIL 20.06
UR	4510122009		EMAIL 20.06
UR	4510122009		EMAIL 20.06
UR	4510122009		EMAIL 20.06
UR	4510122009		EMAIL 20.06
UR	4510122009		EMAIL 20.06
UR	4510122009		EMAIL 20.06
UR	4510122009		EMAIL 20.06
UR	4510122009		EMAIL 20.06
UR	4510128815		FT 2017/990
UR	4510128815		FT 2017/990
UR	4510131494		FT 2017A1/1
UR	4510131494		FT 2017A1/1
UR	4510131494		FT 2017A1/1
UR	4510131494		FT 2017A1/1
UR	4510124782		FT 2017A1/1
UR	4510129907		FT 2017A1/3
UR	4510129907		FT 2017A1/3

Figura 14 Exemplo da lista extraída da transação FBL3N

Fonte: Excel e elaboração própria

Procedimento da transação "ME2L – Documentos de compra por fornecedor", campos a preencher:

- "Organização de compras" (utilizando o número da empresa que estamos a analisar)
- "Abrangência de lista" está preenchido automaticamente
- Extrair a listagem para o Excel
- N° do documento
 - Copiar todos os documentos de compra presentes na "FBL3N"
- Extrair a listagem para o Excel

Documentos de compra por fornecedor

Selegionar...

Fornecedor		até		↔
Organização de compras	0025	até		↔
Abrangência da lista	ALV			
Parâmetros de seleção		até		↔
Tipo de documento		até		↔
Grupo de compradores		até		↔
Centro		até		↔
Categoria do item		até		↔
Ctg.ClassCont.		até		↔
Data de remessa		até		↔
Data de validade fixada				
Cobertura até				
Nº documento	4500994226	até		↔
Material		até		↔
Grupo de mercadorias		até		↔
Data do documento		até		↔
Nº europeu artigos (EAN)		até		↔
Nº material do fornecedor		até		↔
Subsortimento do fornecedor		até		↔
Ação		até		↔
Época		até		↔
Exercício sazonal		até		↔
Texto breve				
Nome do fornecedor				

Figura 15 Transação “ME2L – Documentos de compra por fornecedor”

Fonte: cedido pelo Departamento Operacional da Visabeira Pro.

Argumentos de função

PROCV

Valor_proc	32	=	4510123611
Matriz_tabela	Me21A:B	=	{...}
Núm_indice_coluna	2	=	2
Procurar_intervalo	0	=	FALSO

= "220100064 VISTA ALEGRE ATLANTIS, S

Procura um valor na coluna mais à esquerda de uma tabela e devolve um valor na mesma linha de uma dada coluna. Por predefinição, a tabela tem de ser ordenada por ordem ascendente.

Procurar_intervalo é um valor lógico: localizar o correspondente mais próximo na primeira coluna (ordenada por ordem ascendente) = VERDADEIRO ou omissio; localizar um correspondente exacto = FALSO.

Resultado da fórmula = 220100064 VISTA ALEGRE ATLANTIS, S

[Ajuda sobre esta função](#)

OK Cancelar

Figura 16 Exemplo da Fórmula "PROCV" para ir buscar o Nome do fornecedor

Fonte: Excel

Depois de termos o Nome do Fornecedor, devemos criar uma tabela dinâmica selecionando toda a listagem da "FBL3N" já com o nome do fornecedor, para prosseguirmos à análise dos pedidos de compra pendentes, através da criação de uma tabela dinâmica, numa nova folha de cálculo.

Cada operacional tem a sua forma de criar uma tabela dinâmica, pois uns acrescentam mais dados para facilitar a análise dos pedidos de compras, e outros já com experiência utilizam menos dados para não ser tornar tão confusa.

Como referido anteriormente para a criação de uma tabela dinâmica seleciona-se as colunas da "FBL3N" como ilustra a figura 17.

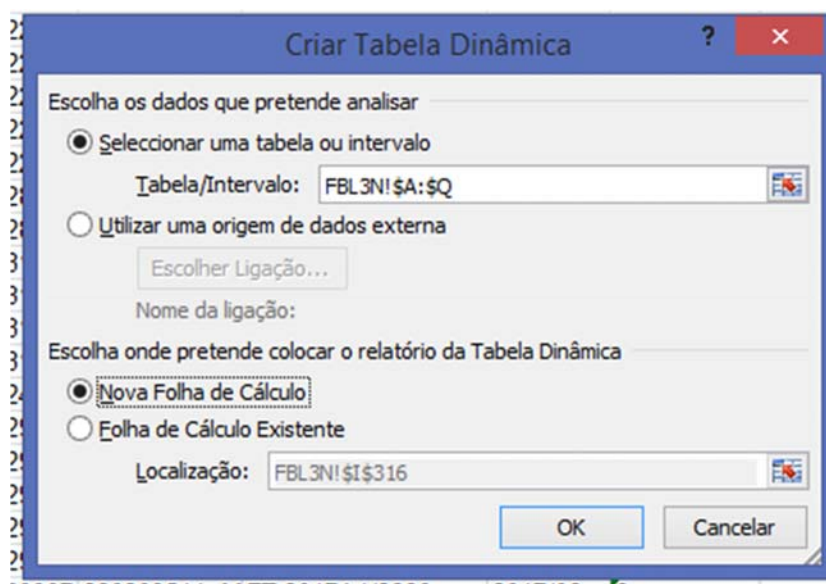


Figura 17 Exemplo de como criar uma tabela dinâmica

Fonte: Excel

De seguida, para a tabela dinâmica ficar bem estruturada devemos inserir diversos pontos no rótulo de linhas como no rótulo de colunas e na soma (Σ) de valores.

No rótulo de linhas insere-se:

- "Doc. Compras";
- "Nome do Forn./Design. Fornecedor";
- "Referência/ Atribuição";

- "Item";
- "Doc. Compensação"

Rótulos de coluna:

- "Ano/Mês/Exercício";
- "Período Contábil"

Σ de valores:

- Montante de moeda interna
 - Precisando ainda de ir às definições e no "campo de valor" escolher a opção "soma".

Já com isto finalizado e com a tabela Dinâmica presente devemos ir à sua estrutura, escolher a opção de não mostrar os subtotais, e meter a tabela dinâmica no estilo clássico, obtendo assim a tabela dinâmica final como mostra a figura 18.

Documento de compras	Desig.For	Atribuição	2016 Total	2017 Total	Total Geral	Obs Anteriores	Obj
4500839119	220316005	SOVIDROS, LDA	FA0001392			reenviei email Angelique	reenviei email Angelique
4500850917	220325584	PERFIL PLACA, LDA	OP1807			reenviei email Angelique	reenviei email Angelique
4500856280	220325584	PERFIL PLACA, LDA	OP2005			reenviei email Angelique	reenviei email Angelique
4500935301	220100069	MOB - INDUSTRIA DE MOBIL	3243015200			enviei email Angelique, fa	reenviei email Angelique/vitor
4500936122	220100069	MOB - INDUSTRIA DE MOBIL	3243015201			enviei email Angelique, fa	reenviei email Angelique/vitor
4500953446	220100069	MOB - INDUSTRIA DE MOBIL	3243015533				Enviei Angelique
4500975966	220314344	NCR ANGOLA - INFORMATICA	A1/WF/4572/17			#N/A	Recente
4500985840	220316109	AS PARTS ANGOLA, LDA	87			#N/A	Operação GD
Total Geral						#N/A	

Figura 18 Exemplo da Tabela Dinâmica gerada

Fonte: Excel e elaboração própria

Depois de criada a tabela dinâmica, devemos ver as observações anteriores feitas por nós ou por colegas que tenham analisado a empresa anteriormente, com o objetivo de saber se existe algum pedido de compra em aberto, seja um mais recente ou outros mais antigos que já foram analisados, mas que, no entanto, continuam em situação pendente. Como referido anteriormente os Pedidos de compra podem estar em aberto por diversos motivos, por isso nas situações descritas deve-se analisar ao pormenor. No caso de falta da fatura, deve ser questionado o operacional da empresa em análise, com o intuito de saber se o fornecedor ainda não enviou a fatura, ou se esta está no circuito interno da empresa, pois todas as faturas são enviadas para a sede do grupo onde são realmente lançadas pelos responsáveis por cada uma das empresas. Quando o erro é do lançamento da fatura é pedido a quem fez

o lançamento, ou seja, ao responsável pela empresa em análise, que proceda à correção do erro para que o pedido de compra possa ser encerrado, isto é, para que a conta 225 fique resolvida. Quando a falta é da receção de mercadoria ou diferenças de quantidades entre a quantidade recebida e a quantidade faturada, é também o operacional que é questionado.

Para verificarmos o pedido de compra recorreremos à transação "ME23N", e como referido anteriormente caso este ainda não esteja encerrado, procede-se ao envio de um e-mail, para o responsável por lançar as faturas da empresa em análise, como ilustra a figura 19.

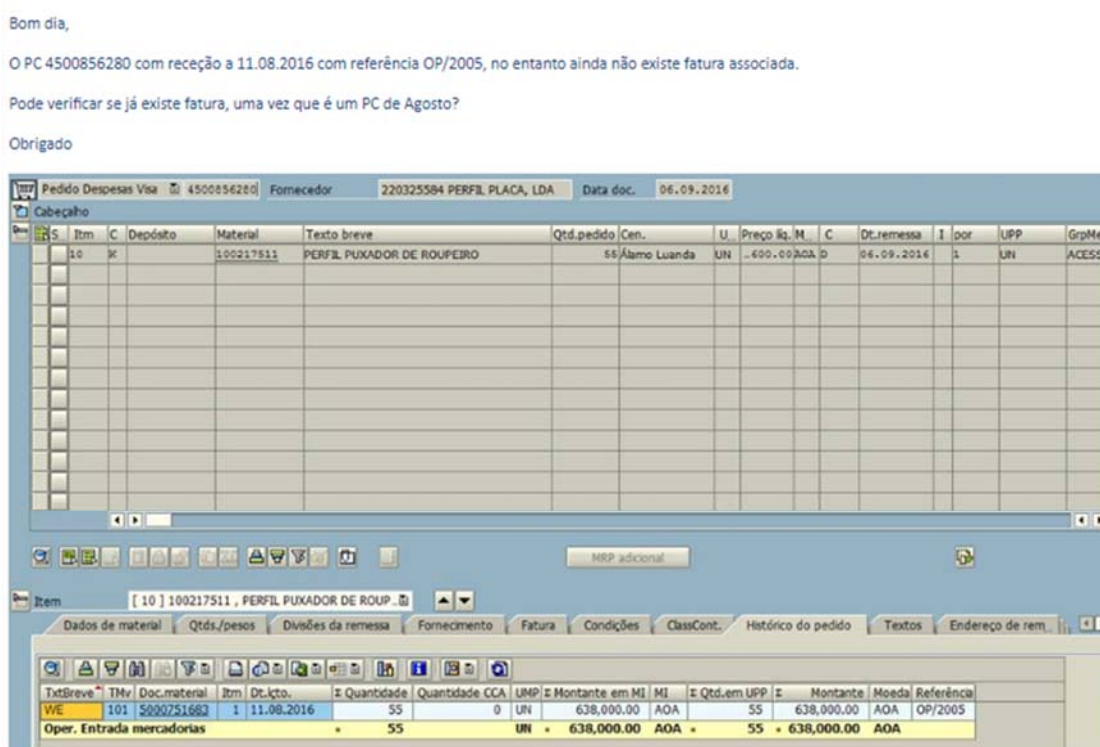


Figura 19 Transação "ME23N" e E-mail a questionar o operacional

Fonte: e-mail pessoal do Grupo Visabeira

Existem outras transações do SAP, que importa fazer referência, apesar de não ter usado, visto que o meu trabalho passou sempre por analisar empresas menos complexas, tais como:

- "F500" - desbloquear as contas;
- "F.03" - compensação manual dos pedidos de compra;

- "FB03" - para ver o documento contabilístico

3.2 Fecho Mensal dos Stocks

3.2.1 Análise da Conta Fornecedores em Conferência

Todos os meses efetua-se o fecho mensal dos *stocks*, no entanto não se faz este procedimento sem antes se analisar os pedidos de compra de cada uma das empresas, ou seja, a fazer a análise das contas 225 e 27.

O procedimento é semelhante à análise da 225 e 27, começando por fazer a análise da conta fornecedores em conferência, usando a transação "F.13 - Compensação automática" no SAP para que ocorra a compensação automática da conta Fornecedores em Receção e Conferência de cada uma das empresas até ao último dia de cada mês. Tal como na análise da 225 e 27, a fase seguinte passa por retirar a lista das partidas em aberto usando a transação "FBL3N - Relatório de Partidas em individuais" no SAP. No entanto ao contrário do que acontecia com a análise das contas 225, as empresas das quais eu tinha a responsabilidade de fazer o fecho mensal dos *stocks* não costumavam apresentar problemas, ou seja, a transação "FBL3N" não apresentava partidas em aberto.

3.2.2 Análise das Mercadorias em Trânsito

Na continuidade da análise da conta fornecedores em conferência, em algumas empresas, chega-se à conclusão que existem pedidos de compra em que a fatura já foi lançada, ou seja, já está presente no Gestão Documental, e ainda não foi rececionada a mercadoria, isto é, esta encontra-se em trânsito. Estas situações ocorrem principalmente em empresas internacionais, onde muitas das vezes a mercadoria é enviada para Portugal e subsiste uma grande discrepância de tempo entre a chegada da fatura e a chegada da mercadoria. Estas situações, especialmente os das empresas internacionais, requerem uma especial atenção, visto que em termos contabilísticos apenas existe fatura do fornecedor, não existindo nada que possa compensar o gasto. Deste modo, são realizados dois verbetes para a contabilidade, sendo que primeiro para fazer o acréscimo das mercadorias em trânsito (figura 20), em que a conta a debitar é a 325 – Mercadorias em Trânsito - em contrapartida da conta 225 – Faturas em receção e conferência.

Empresa Y						
VERBETE DE LANÇAMENTO					30.06.30	
Contas	Fornecedores	Descritivo	MT	Débito	Crédito	
		Reclassificação das Mercadorias em Trânsito				
325000000				5.000.00		
225100001	0				5.000.00	
				5.000.00	5.000.00	

Figura 20 Verbete de acréscimo das mercadorias em trânsito

Fonte: cedido pelo Departamento Operacional da Visabeira Pro.

O segundo verbete consiste em anular o acréscimo no mês seguinte ao que está a ser alvo de análise (figura 21), em que são realizados os movimentos contrários, com o objetivo de as contas ficarem saldadas. As contas acima referidas dizem respeito a Portugal, pois como já foi dito anteriormente, as contas diferem conforme o plano de contas de cada país.

Empresa Y						
VERBETE DE LANÇAMENTO					30.06.30	
Contas	Fornecedores	Descritivo	MT	Débito	Crédito	
		Reclassificação das Mercadorias em Trânsito				
225100001	0			5.000.00		
325000000	0				5.000.00	
				5.000.00	5.000.00	

Figura 21 Verbete de anulação do acréscimo das mercadorias em trânsito

Fonte: cedido pelo Departamento Operacional da Visabeira Pro.

A figura 22 retrata um verbete realizado no desempenho das minhas tarefas.

Empresa Y						
VERBETE DE LANÇAMENTO						30.06.30
Contas	Fornecedores	Descritivo	MT	Débito	Crédito	
		Reclassificação das Mercadorias em Trânsito				
264000000	220100001			903,649.67		
342103000	220100001			2,578,694.57		
424100000	220100001				3,482,344.24	
				3,482,344.24	3,482,344.24	

Figura 22 Exemplo de um verbete feito

Fonte: cedido pelo Departamento Operacional da Visabeira Pro.

Numa primeira fase os verbetes são enviados para o Registo de evidência, plataforma onde estão e ficam arquivados todos os documentos internos das empresas do Grupo Visabeira, estando assim acessível quando precisar de os consultar, e de seguida é enviado para o contabilista encarregado de fazer os respetivos lançamentos da empresa em questão.

De diversas empresas do fecho mensal dos *stocks*, só três delas é que era necessário elaborar um verbete, sendo elas a Ambitermo, SA, Richmond Wood Industry LLC e a Union Marble FCTY LLC.

3.2.3 Contagem Física vs Stock

Neste ponto é feita a contagem física mensal, sendo necessário consultar três transações no SAP, a primeira delas é a transação "MI20 – Lista de diferenças e Inventário", de seguida procedemos para a transação "MI24 - Inventário Físico", e por fim corre-se a transação "MI22 - Inventário Ativo".

No caso da transação "MI20 – Lista de diferenças e Inventário", verifica-se se existem contagens físicas por reconhecer, isto é, por concluir na plataforma. Caso haja, devemos informar o operacional da empresa em causa para que observe para esta situação. Para podermos fazer o fecho a listagem que vai ser apresentada não pode ter nada.

Depois de verificarmos a transação "MI20", tira-se a listagem da plataforma SAP, pela transação "MI24 - Inventário Físico", serve para fazer uma comparação com o *stock* à data de cada empresa, também retirado do SAP, através da transação "ZMM_STOCK_DATA", que irei referir mais à frente. As quantidades têm que ser iguais e não podem haver artigos que estão em *stock* no sistema e não tenham inventário lançado. Quando nesta listagem a quantidade que é lançada em Inventário é superior à quantidade de *stock*, deve-se verificar o porquê e questionar a operação.

Nesta situação são gerados movimentos contabilísticos dependendo da quantidade lançada em inventário. Se a quantidade contada for menor que a quantidade que se apresenta no programa, isto vai originar uma quantidade negativa e posteriormente um aumento do consumo, em contrapartida o *stock* vai diminuir, como representa a figura 23, isto para o caso da matéria prima.

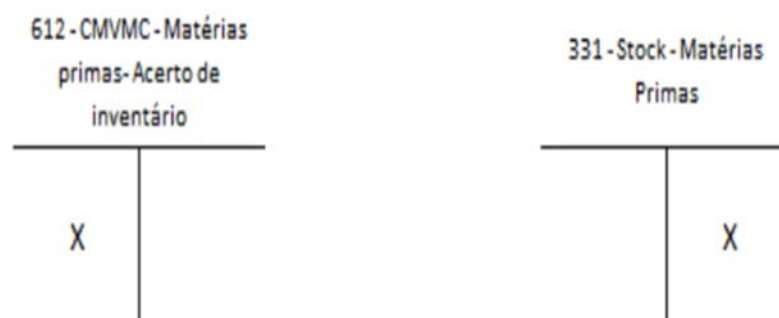


Figura 23 Movimento contabilístico gerado pela diminuição do *stock* por inventário

Fonte: elaboração própria.

No caso se se verificar a situação contrário, ou seja, a quantidade contada ser superior à quantidade que se encontra no programa então vai gerar um aumento do *stock* em contrapartida de uma diminuição do consumo, e assim fica compensado o movimento errado gerado no mês anterior, conforme mostra a figura 24.



Figura 24 Movimento contábilístico gerado pelo aumento do *stock* por inventário

Fonte: elaboração própria

Quanto à transação "MI22 - Inventário Ativo", diz respeito ao inventário que não estão nem lançados e assumidos. Normalmente, isto acontece nas telecomunicações. A listagem apresentada não pode ter nada.

Campos a preencher na transação "MI20 – Lista de Diferenças e Inventário" (figura 25):

- Centro

Delimitação dados			
Material		até	
Centro	0371	até	
Depósito		até	
Lote		até	
Documento de inventário		até	
Nº inventário		até	

Seleção status p/	
<input type="checkbox"/>	Docs. inv. fis.
<input type="checkbox"/>	Itens inventário

AbranLista			
Estoque especial		até	
Exercício		até	
Data contagem		até	
Data de contagem planejada		até	
Referência inventário		até	
Motivo da diferença inventário		até	
Valor limiar			

Opções exibição	
Variante de exibição	

Exibição de listas	
<input checked="" type="radio"/>	Lista simples
<input type="radio"/>	Agrupar por centro e depósito
<input type="radio"/>	Agrupar por doc. inventário
<input type="checkbox"/>	Repres. ALV Tree

Figura 25 Transação "MI20 – Lista de Diferenças e Inventário"

Fonte: cedido pelo Departamento Operacional da Visabeira Pro.

Campos a preencher na transação "MI24 - Inventário Físico" (figura 26):

- Centro;
- Data da contagem, com o último dia do mês em questão.

Delimitação dados			
Material		até	
Centro	0371	até	
Depósito		até	
Lote		até	
Documento de inventário		até	
Nº inventário		até	

Seleção status p/	
<input type="checkbox"/>	Docs. inv. fis.
<input type="checkbox"/>	Itens inventário

Abrangência			
Estoque especial		até	
Exercício		até	
Data contagem	30.04.2016	até	30.04.2016
Data de contagem planejada		até	
Referência inventário		até	
Motivo da diferença inventário		até	
Valor linear			

Opções exibição	
Variante de exibição	/LM

Exibição de listas	
<input checked="" type="radio"/>	Lista simples
<input type="radio"/>	Agrupar por centro e depósito
<input type="radio"/>	Agrupar por doc. inventário
<input type="checkbox"/>	Repres. ALV Tree

Figura 26 Transação "MI24 - Inventário Físico"

Fonte: cedido pelo Departamento Operacional da Visabeira Pro.

Campos a preencher na transação "MI22 - Inventário Ativo" (figura 27):

- Preencher o centro com o respetivo "centro" da empresa;
- Retirar os "picos" do separador "Docs. Contados completamente".

Figura 27 Transação "MI22 - Inventário Ativo"

Fonte: cedido pelo Departamento Operacional da Visabeira Pro.

No geral, as três transações acima referidas não dão problemas pois como já foi mencionado anteriormente as empresas que eu era responsável de analisar não tinham problemas.

3.2.4 Guias sem fatura e Guias sem Saída de Mercadorias (ZSD_GUIAS_VAL)

3.2.4.1 Guias sem fatura (ZSD_GUIAS_VAL – Guias Remessa Valorizadas)

Nesta transação saem as Guias que ainda não têm fatura, sendo que a coluna da Quantidade Pendente que advém da listagem retirada, deve apresentar os valores todos a Zero, caso não esteja tem que ser feito um acréscimo de proveito.

Campos a preencher da transação "ZSD_GUIAS_VAL – Guias Remessa Valorizadas" (figura 28):

- Data de saída de mercadoria: o mês que se está a fechar;
- Empresa;
- Centro;
- Guias em aberto até à data: colocar o último dia do mês que se está a fechar.

Critérios de selecção			
Data de Saída de Mercadorias	01.03.2016	até	30.04.2016
Empresa	0037		
Centro	0371		
Cliente			
Guias em aberto até à data	30.04.2016		
Status Remessa			
<input type="checkbox"/> Sem valor de Adiantamento			

Figura 28 Transação "ZSD_GUIAS_VAL - Primeiro Separador"

Fonte: cedido pelo Departamento Operacional da Visabeira Pro.

3.2.4.2 Guias sem Saída de Mercadorias (ZSD_GUIAS_VAL – GR faturadas sem Registo SM)

Na listagem que sai na coluna "Status SM" tem que ser "C" em todas e na "DATA SM" não pode haver nenhuma guia com a data do superior ao mês que se está a fechar. Caso haja tem que ser feito um verbete de acréscimo de consumos.

Campos a preencher da transação "ZSD_GUIAS_VAL – GR faturadas sem Registo SM" representada pela figura 29:

- Organização de Venda: Centro;
- Guias em aberto até à data: colocar o último dia do mês que se está a fechar.

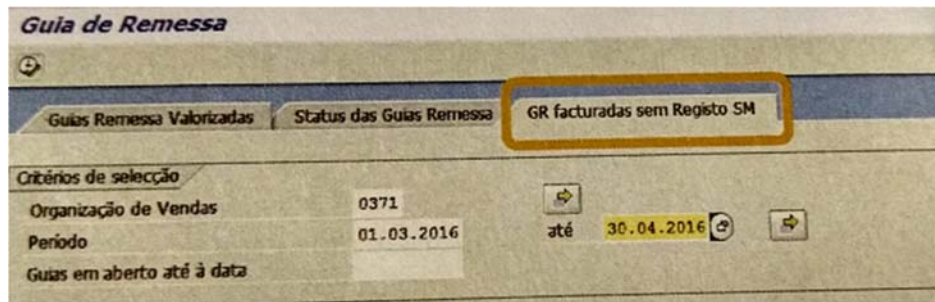


Figura 29 Transação "ZSD_GUIAS_VAL – Terceiro Separador"

Fonte: cedido pelo Departamento Operacional da Visabeira Pro.

3.2.5 Análise do Stock à Data

Em todas as empresas que tenham *stock*, todos os meses a listagem de *stock* à data têm que ser avaliadas ao pormenor usando a transação "ZMM_STOCK_DATA", passando por pelas fases seguintes respetivamente:

- Não podem haver quantidades negativas;
 - De ser observado se em *stock* existe algum artigo com quantidade negativa, isto é, se a sua quantidade é menor que zero, e caso isto se verifique o responsável pela empresa deve ser inquirido, pois é uma situação que não deve acontecer.
- Verificar os preços que estão a zero;
 - Pode haver artigos que tenham o preço custo médio igual a zero, quando por exemplo é uma oferta do fornecedor, mas a situação correta é terem valor.
- Faz-se uma comparação do preço unitário do mês em análise com o mês anterior
 - Quando a variação do preço é superior a 10% deve-se verificar o porquê do motivo da variação, usando a transação "MB51" do SAP, para ver todos os movimentos do artigo, em que se verificou a variação superior a 10%. Vê-se o preço da última compra, e caso o preço atual esteja entre o preço do mês anterior e o preço da última compra então está tudo bem, por outro lado quando a compra não justifica a variação tem que se alterar o preço para o valor da última compra na Transação "MR21 - Alteração de preços". Caso não se consiga perceber o porquê da variação, deve-se questionar o operacional.

Campos a preencher da transação "ZMM_STOCK_DATA" ilustrada pela figura 30:

- Empresa;
- Centro;
- Data a que se quer o stock, que geralmente é o último dia do mês em análise.

The image shows a screenshot of the SAP 'Stock a data' transaction screen. The interface is divided into two main sections: 'Critérios de Seleção' (Selection Criteria) and 'Dados Adicionais' (Additional Data). In the 'Critérios de Seleção' section, the following fields are visible: 'Empresa' (Company) with value 0037, 'Centro' (Plant) with value 0371, 'Depósito' (Warehouse) which is empty, 'Data' (Date) with value 30.04.2016, and 'Tipo Material' (Material Type) which is empty. There is an 'até' (until) field and a search icon to the right. The 'Dados Adicionais' section includes a 'Material' field, an 'Elemento PEP' field, and three checkboxes: 'Exibir nº de Série' (Display Serial Number), 'Incluir Data Último Movimento' (Include Last Movement Date), and 'Grupo Mercadorias' (Goods Group).

Figura 30 Transação "ZMM_STOCK_DATA"

Fonte: cedido pelo Departamento Operacional da Visabeira Pro.

Campos a preencher da transação "MB51" representada pela figura 31:

- Centro/s da empresa;
- Tipo de movimento (do 101 ao 199);
- Data de lançamento (coloca-se o mês em análise).

Lista de documentos de material

Dados do item

Material		até	
Centro	8371	até	
Depósito		até	
Lote		até	
Fornecedor		até	
Cliente		até	
Tipo de movimento	100	até	199
Estoque especial		até	
Ordem do cliente		até	
Item ord.cliente		até	

Dados do cabeçalho

Data de lançamento	01.04.2016	até	30.04.2016
Nome do usuário		até	
Tipo de operação		até	
Referência		até	

Opções de exibição

Lista hierárquica
 Lista plana
Layout: /MPIMOV

Origem dados

Banco de dados
 Docs.brvs.
 Verif.docs.brevs no arquivo
EstrutInfo arquivo: _____

Itens do pedido com classificação contábil múltipla

OC múltipla

Figura 31 Transação "MB51"

Fonte: cedido pelo Departamento Operacional da Visabeira Pro.

Campos a preencher e procedimento da transação "MR21 - Alteração de preços", retratada pela figura 32:

- Data de lançamento: primeiro o último dia do mês que estamos a fechar e da segunda vez o primeiro do mês seguinte;
- Empresa;
- Dar "Enter";
- Preencher o Material (código do artigo);
- Coluna "preço novo" com o preço para que se quer alterar;

- Guardar
- Voltar a fazer tudo para o período seguinte

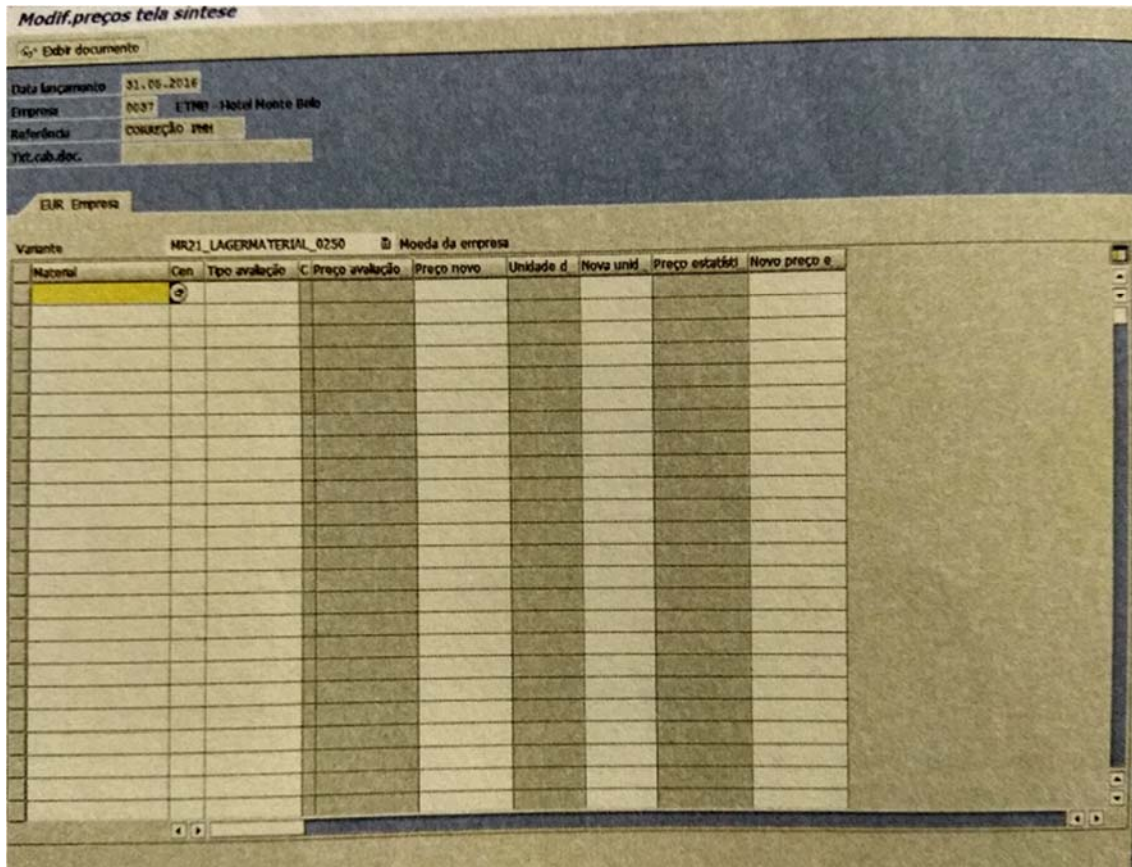


Figura 32 Transação "MR21 - Alteração de preços"

Fonte: cedido pelo Departamento Operacional da Visabeira Pro.

Por último e para concluir a análise do *stock*, tem que se verificar se o total do montante que temos em *stock*. bate certo com o montante que o balancete apresenta na transação "S_ALR_87012277". No caso de apresentar uma grande diferença deve-se tentar perceber o que está a provocar essa diferença, se isso não se verificar e estiver tudo em ordem, então a empresa está em condições de poder ser "fechada" no mês em análise.

Campos a preencher da transação "S_ALR_87012277" representada pela figura 33:

- Plano de contas : SNC (Portugal), MZM (Moçambique) e AO (Angola).
- Conta Razão:
 - 3200000000 até 3999999999 para o caso de ser SNC (Portugal);

- 2200000000 até 2999999999 no caos se ser MZM ou AO (Moçambique ou Angola).
- No caso de Portugal os artigos de limpeza e conservação e reparação estão nas contas 2800000000, tem que se retirar também o balancete para esta conta, na conta razão 2810000000;
- Exercício: Ano pretendido
- Períodos de relatório: do mês um até ao que estamos a fechar.

Saldos conta Razão

Seleção - conta do Razão

Plano de contas	SNC	até		
Conta do Razão	3200000000	até	3999999999	
Empresa	0037	até		

Seleç.c/ajuda p/pesquisa

ID ajud.pesq.

Cad.pesq.

Provisionar movimentação no período

Exercício	2016	até		
Divisão		até		
Tipo de moeda				
Ledger				

Outras delimitações

Períodos de relatório	1	até	4	
Moeda da conta		até		
Saldo da conta		até		

Incluir lançamentos iniciais/de encerramento

Controle de saída

Versão do grupo de empresas

Figura 33 Transação "S_ALR_87012277"

Fonte: cedido pelo Departamento Operacional da Visabeira Pro.

Por fim e para concluir análise ao *stock* e proceder ao fecho mensal da empresa, deve-se consultar a demonstração de resultados, onde mostra a listagem de todos os consumos e variações comparativamente aos meses anteriores. Para consultar essa listagem devemos utilizar a transação "ZCO_DR_SNC" (Portugal), "ZCO_DR_MZM" (Moçambique) e "ZCO_DR_AO" (Angola).

A fase final passar por enviar um e-mail a avisar que a empresa está pronta a encerrar, conforme podemos observar na figura 34.

0024_GRANBEIRA II, SA_FECHO AGOSTO

Ricardo Páscoa

Enviado: quinta-feira, 7 de Setembro de 2017 15:07

Para: Ivone Martins

Cc: Carlos Cabral

Boa tarde.

Está pronta a encerrar.

- Fornecedores em conferência
 - o 2251 – Não tem nada
- Acréscimos de gastos (Serviços)
 - o 2722 – Não tem nada
- Trânsito – Não há nada
- Inventários – Não tem nada
- Stock – Sem stock
- Variação de produção – n/a
- GR sem fatura – n/a
- GR sem saída de mercadoria – n/a
- DR – Sem consumos



Com os melhores cumprimentos,
Ricardo Páscoa

Gestão e Acompanhamento de Negócio - Indústria

Tel. +351 232 483 004 - Ext. (232) 4351

Grupo Visabeira, SGPS, SA
Palácio do Gelo Shopping, 3º Piso
Quinta da Azeiteira - 3500-600 Viseu
<http://grupovisabeira.com>



Figura 34 Exemplo do e-mail a enviar à chefe do departamento de Gestão de Stock's

Fonte: cedido pelo Departamento Operacional da Visabeira Pro.

As empresas presentes na tabela 7, são as quais que eu tive a responsabilidade de fazer a análise dos *stock's* e conseqüentemente o seu fecho.

Nº	Nº do Centro	Empresa	País	Contas Conciliação
24	0240	GRANBEIRA II, SA	PT	2251000001 / 2722400001
25	0250	GRANBEIRA, S.A.	PT	2251000001 / 2722400001
42	0420	ROGRAMA - ROCHAS ORNAMENTAIS LDA	PT	2251000001 / 2722400001
51	0510	VISABEIRA INDUSTRIA SGPS LDA	PT	2251000001 / 2722400001
61	0610	ALAMO (MZ), LDA.	MZ	4241000001 / 4914000001
71	0710	MARMONTE, SARL	MZ	4241000001 / 4914000001
102	1020	VISACONSTROI	AO	3281000001 / 3756000001
109	1090	AGROVISA (ANG), LDA.	AO	3281000001 / 3756000001
110	1100	AMBITERMO (AO)	AO	3281000001 / 3756000001
115	1150	TUBANGOL	AO	3281000001 / 3756000001
118	1180	STC DUBAI Holdings, SGPS, Lda.	PT	2251000001 / 2722400001
z123	1230	UNION MARBLE FCTY LLC	PT	2251000001 / 2722400001
z124	1240	RICHMOND WOOD INDUSTRY LLC	PT	2251000001 / 2722400001
152	1520	AMBITERMO, SA	PT	2251000001 / 2722400001
z216	2160	AMBITERMO MAROC C. I., SA (Z216)	PT	2251000001 / 2722400001
179	1790	BORDALGEST	PT	2251000001 / 2722400001
185	1850	FAIANÇAS CAPOA	PT/M200	2251000001 / 2722400001
186	1860	CEREXPORT	PT/M200	2251000001 / 2722400001
229	2290	VAA SOCIEDADE IMOBILIÁRIA	PT	2251000001 / 2722400001
Z301	3010	VA UK	UK/M200	2251000001 / 2722400001
183	1830	VAA-VISTA ALEGRE ATLANTIS,SGPS	PT/M200	2251000001 / 2722400001
188	1880	V.A. GRUPO, SA	PT/M200	2251000001 / 2722400001

Tabela 6 Empresas as quais fui responsável por analisar e fechar os *stock's*

Fonte: Elaboração própria

3.2 Replicação em SAP da faturação emitida pela Vista Alegre Atlantis USA

Esta tarefa consistia em criar ordens de vendas, relativas às vendas da VA USA, visto que o *software* utilizado não é o SAP, e para que o Grupo tenha tudo organizado e dentro dos parâmetros exigidos, deve criar ordens de vendas relativos aos produtos vendidos, na eventualidade de ser sujeita a uma auditoria, tendo assim tudo documentado e prevenindo inesperados problemas que possam afetar o seu negócio.

Para a execução desta tarefa, era necessário mais uma vez o uso da plataforma SAP, passando por diversas fases.

Inicialmente corre-se a Transação “VA01 – Criar ordem de cliente”, preenchendo os campos exigidos tais como podemos constatar na figura 35:

- “Tipo de ordem”
 - No caso de ser uma venda preenche-se com “ZVUS”
 - Se for uma Nota de crédito então o campo é preenchido por “ZDUS”
- “Organização vendas”, sempre com o número 54

- Canal de distribuição (08, 34, 52, 54 e 56)
- “Setor de atividade”, sempre preenchido pelo número 90

Criar ordem de cliente: 1ª tela

Tipo de ordem: ZVUS

Dados organizacionais	
Organização vendas	225
Canal distribuição	54
Setor de atividade	90
Escritório de vendas	
Equipe de vendas	

Figura 35 Transação "VA01 - Criar Ordem de Cliente"

Fonte: cedido pelo Departamento Operacional da Visabeira Pro.

De seguida clica-se “enter” passando, para a criação da venda de materiais ou serviços, esta segunda fase é representada pela figura 36.

Nesta segunda fase devemos preencher os seguintes campos:

- Número do pedido
- Data do Pedido
- “DtFixPreço” com a data do dia atual em que estamos a tratar da criação da ordem de venda
- Motivo da ordem, mas só no caso de ser uma nota de crédito e geralmente o motivo é devolução;
- Por fim preencher as colunas Itm, Material, Denominação, Quantidade da Ordem, Montante e o Centro de Lucro.

De seguida clica-se duas vezes “enter”, a ordem de venda é gerada automaticamente.

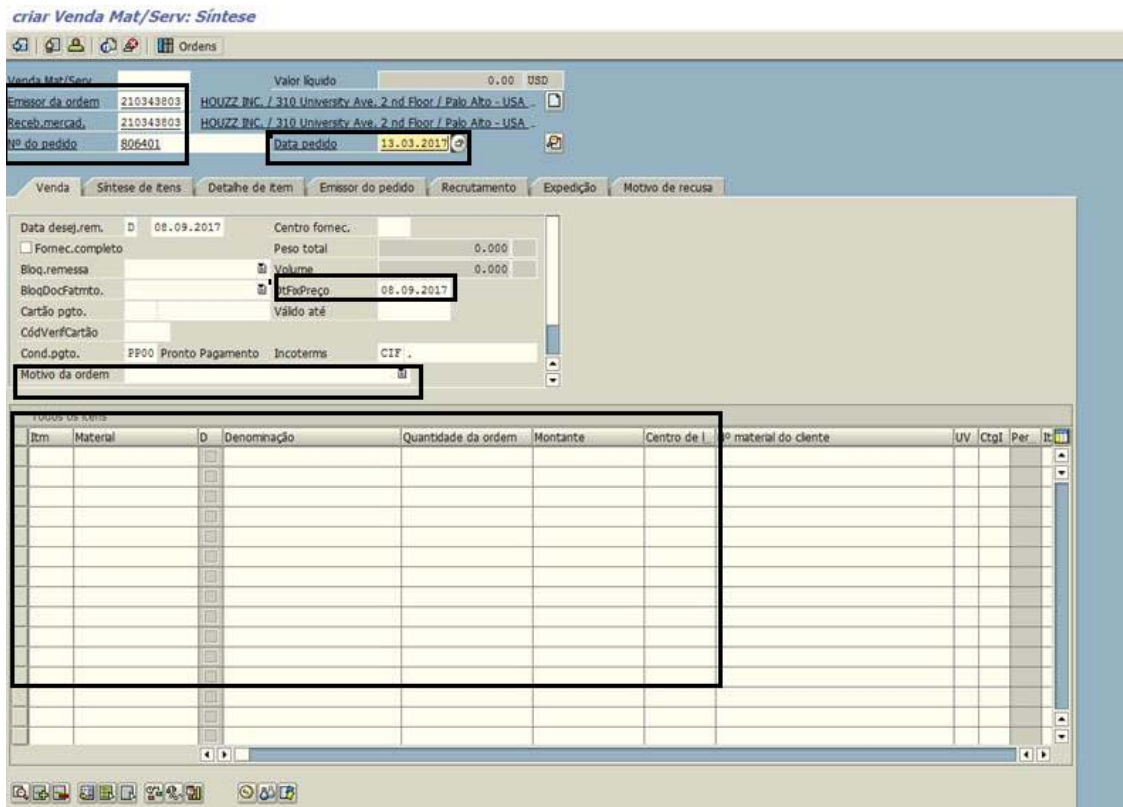


Figura 36 Processo da criação da venda do material/serviços

Fonte: cedido pelo Departamento Operacional da Visabeira Pro.

Depois deste processo, corre-se a transação “VL01N – Criar entrega com referência à ordem”, com os campos já automaticamente preenchidos, consequentes da criação da ordem de venda, podendo assim avançar sem problemas, conforme podemos ver na figura 37.

Criar entrega com referência à ordem

Com referência à ordem
 Sem referência a ordem

Local de expedição: 2250 Vista Alegre USA Corp

Dados da ordem

Data de seleção: 08.09.2017
Ordem: 1382000491
Do item:
Até item:

Tipo de remessa default

Tipo de remessa:

✓ Venda Dinheiro Hotel 2326000534 gravado(s)

Figura 37 “VL01N – Criar entrega com referência à ordem”

Fonte: cedido pelo Departamento Operacional da Visabeira Pro.

Dá-se “enter”, passando para a criação da venda a dinheiro, preenchendo os devidos campos como os seguintes:

- Data do Documento;
- “Saída merc.real”, isto é, o dia correto em que a mercadoria foi vendida
- “Depósito”, tendo este três “depósitos” que se pode utilizar (1000, 1002, 1003);

Por fim deve-se carregar onde diz “Registrar SM”, ou seja, registrar a saída da mercadoria. Este procedimento está de seguida representado pela figura 38.

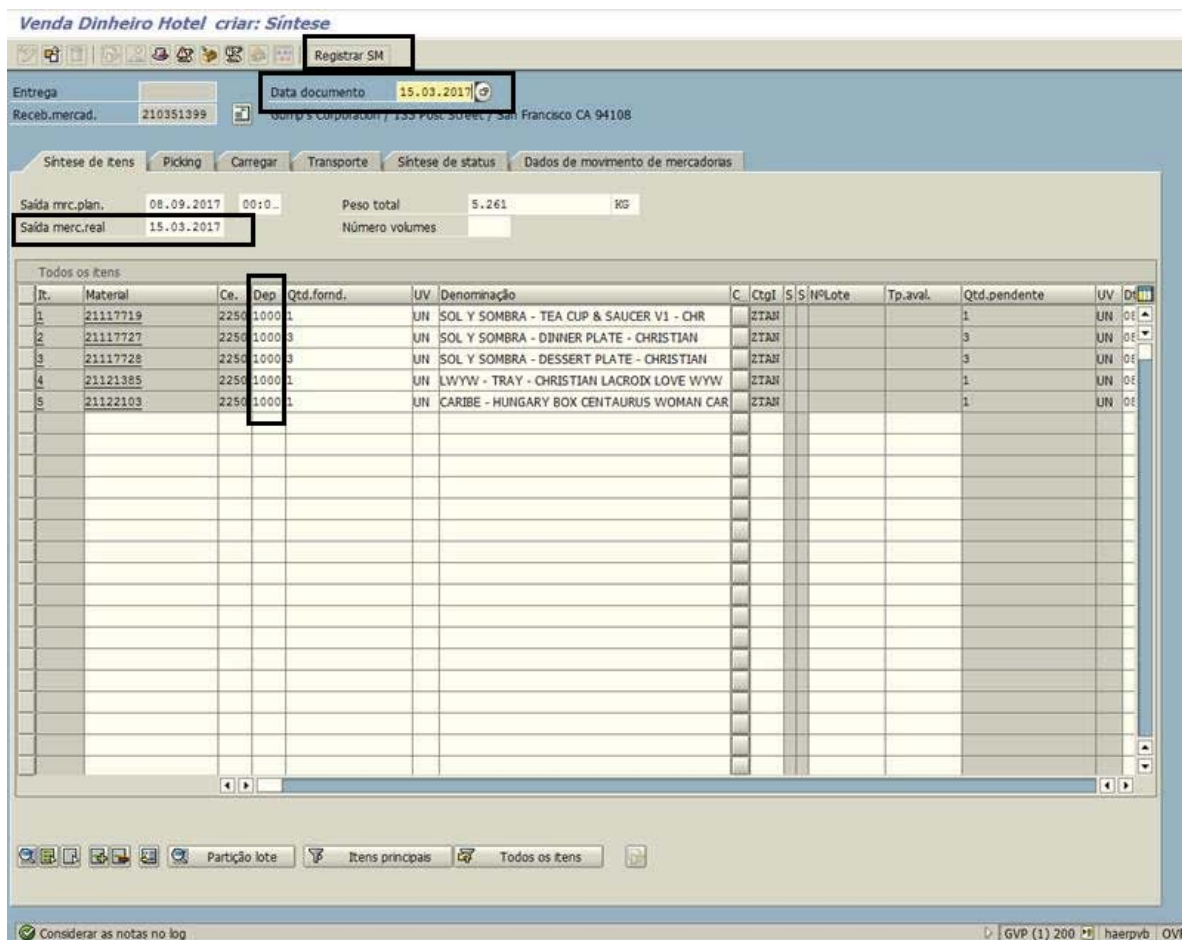


Figura 38 Exemplo do processo venda a dinheiro

Fonte: cedido pelo Departamento Operacional da Visabeira Pro.

Depois de registada a saída da mercadoria é exibido o número da entrega, e posteriormente deve-se copiar esse número de entrega que corresponde à OV/GR/FA (Ordem de Venda, ou Guia de Remessa ou Fatura), para o ficheiro Excel que contém toda a informação relativa ao material vendido ou serviços prestados, conforme se pode perceber pelas figuras 39 e 40.

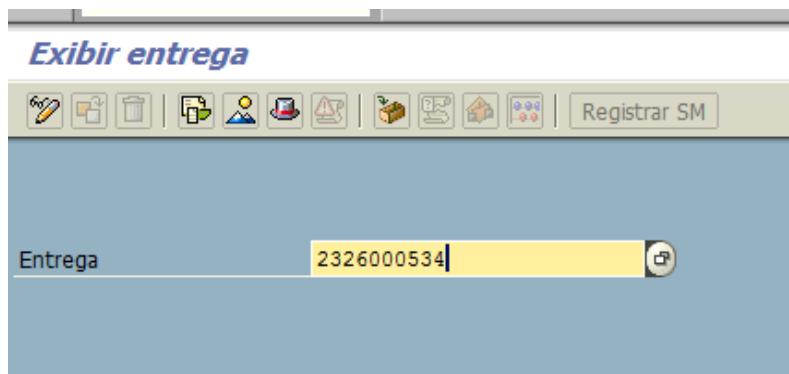


Figura 39 Número referente à entrega OV/GR/FA

Fonte: cedido pelo Departamento Operacional da Visabeira Pro.

Org vendas	Canal	SA	Emissor Ordem	Recebedor Mercad.	Nº Pedido	Data Pedido	Material	Denominação	Quantidade	Montante	Centro Lucro	Data Doc	OV/GR/FA									
OrgV	Can	SA	Customer	Cliente	Nº Pedido	Date	Item	Desc	SLS Q	Preco U				SLS Al	DMG Al	RTN Al	DISC Al	Net Sal	MISC Al	Total Item		
2250	54	90	210351399	2.1E+08	806402	15.03.2017	21117719	SOL Y SOMBRA - TEA CUP & SAUCER	1	68.40	1000	03.2017	26000534	68.40	0.00	0.00	0.00	68.40	0.00	68.40		
2250	54	90	210351399	2.1E+08	806402	15.03.2017	21117727	SOL Y SOMBRA - DINNER PLATE - CHF	3	30.80	1000	03.2017	26000534	92.40	0.00	0.00	0.00	92.40	0.00	92.40		
2250	54	90	210351399	2.1E+08	806402	15.03.2017	21117728	SOL Y SOMBRA - DESSERT PLATE - C	3	28.80	1000	03.2017	26000534	86.40	0.00	0.00	0.00	86.40	0.00	86.40		
2250	54	90	210351399	2.1E+08	806402	15.03.2017	21121385	LWYW - TRAY - CHRISTIAN LACROIX	1	28.00	1000	03.2017	26000534	28.00	0.00	0.00	0.00	28.00	0.00	28.00		
2250	54	90	210351399	2.1E+08	806402	15.03.2017	21122103	CARIBE - HUNGARY BOX CENTAURUS	1	74.00	1000	03.2017	26000534	74.00	0.00	0.00	0.00	74.00	0.00	74.00		
														349,2							349,20	

Figura 40 Ficheiro Excel que contém todas as informações

Fonte: Excel

Capítulo IV Análise Crítica e Conclusões

Análise Crítica

Nos tempos atuais, qualquer grupo/organização/empresa, que queira “sobreviver” e manter-se no mercado tem de estar consciente que as mudanças são necessárias, pois nada dura para sempre, pois cada vez mais vão surgindo novos tipos de pesquisa/investigação/estudos, e a constante evolução tecnológica, obriga de certo modo a empresa a fazer alterações de modo a melhorar e otimizar o trabalho desenvolvido.

Depois ao meu percurso no Grupo Visabeira, e após a realização das tarefas que me foram destinadas e, tendo já uma pequena noção de como funciona na realidade o dia-a-dia de uma empresa de renome tanto a nível nacional como internacional, surgem algumas sugestões de melhoria e elogios a reter.

O facto de o Grupo Visabeira ter estabelecido uma análise frequente dos *stock's* com períodos mensais, bem como a comparação das quantidades que se encontram presentes no sistema com as quantidades físicas traz grandes vantagens, visto que permite ao Grupo diminuir os seus gastos, possibilitando a otimização dos seus lucros.

Como referido anteriormente, a evolução tecnológica é constante, e a evolução ao nível das tecnologias não é exceção, e a adesão ao uso do sistema de informação ERP, mais concretamente o SAP, foi e é sem dúvida uma valência para o grupo, visto que permitiu facilitar o fluxo de informação entre todas as atividades do Grupo. Exemplo disso, foi uma das tarefas das quais eu era responsável, falo claro da análise das contas 225 e 27 e também da análise e gestão de *stock's*, pois dado que este trabalho mencionado é efetuado na sede do grupo, e tendo em conta que o Grupo Visabeira está espalhado por todo o mundo, esta plataforma veio facilitar a transmissão dos dados/informações, pois através deste sistema qualquer pessoa presente na sede e que tenha a responsabilidade de realizar este trabalho consegue ter facilmente acesso às faturas ou ao *stock* de uma empresa, que esteja localizada fora do país. Deste modo, existe uma poupança de recursos e tempo podendo ser comparada variada informação, tal como a informação relativa às compras com a que se encontra em *stock* de uma dada empresa, bem como a faturação com a receção das mercadorias para averiguar se existem mercadorias em trânsito.

Importa fazer alusão que apesar da plataforma SAP contribuir para a melhoria do trabalho desenvolvido, este é um sistema complexo, e que exige conhecimento a diversos níveis, como por exemplo conhecer exatamente as transações que existem e em que assenta cada uma delas, para que seja capaz de trabalhar com ela corretamente. Com este fundamento, e tendo em conta que o Grupo Visabeira detém empresas em vários países, por isso há um grande número de colaboradores a trabalharem com o SAP, era de extrema importância que houvesse constantes ações de formação com o objetivo de explicar os procedimentos e consequências de todos os lançamentos feitos por cada um deles, pois enquanto tive presente no grupo tal como eu uma grande parte dos colaboradores também sentiam dificuldades.

Também durante o estágio, e sobre as minhas responsabilidades em relação aos pedidos de compra, aquando da análise da conta fornecedores em conferência, existem muitos erros, seja no lançamento ao nível das quantidades, que depois de detetados até serem corrigidos decorre muito tempo, visto que a pessoa responsável por fazer a alteração, tem também outras responsabilidades, influenciando, muitas das vezes o custo médio dos artigos, ou seja, o custo médio está incorreto e assim ocasiona valores de *stocks* errados e consumos errados, colocando assim a empresa em causa, visto ser uma realidade errada. Uma maneira de poder resolver este erro passaria por ter um responsável a supervisionar e a conferir o trabalho do operacional responsável por tratar destes processos, assim sendo os erros iriam diminuir. Outra forma de prevenir este erro constante, passaria por criar um sistema que pudesse alertar o colaborador, de que existe uma discrepância em relação à quantidade que ele está a lançar comparativamente à qual foi realmente rececionada, evitando assim erros futuros, prevenindo perdas ao nível das vendas ou gerar custos que não são os custos efetivos.

Outros dos problemas com que me deparei neste processo dos pedidos de compra, era o facto do longo período de tempo entre o envio do e-mail a questionar a falta de fatura da mercadoria rececionada ou mesmo uma fatura mal lançada num pedido de compra não correspondente, e a resposta a essa mesma interrogação. De referir que não depende só do operacional o lançamento das faturas, visto que este tem que esperar que fornecedor envie

as faturas, para as poder carregar no gestão documental e as associar ao pedido de compra correto, ou seja inicialmente o processo está dependente do fornecedor.

Em relação à faturação diária, não me deparei com muitos obstáculos visto que o processo era simples e só passava por estruturar os gráficos e embelezá-los, para constarem no relatório mensal que os meus colegas efetuavam sobre a parte da indústria do Grupo Visabeira. Neste ponto deixo uma única sugestão, pois a pressão é muita para que os relatórios ficassem prontos atempadamente e estes estão sujeitos a alterações conforme o que a chefia quer que esteja presente nesse mesmo relatório, e a minha sugestão passava por criar um modelo satisfatório do relatório, para os colaboradores responsáveis pela realização desses mesmos não estarem sujeitos a alterações complexas de última da hora.

Importa ainda salientar outro ponto positivo muito importante, e pelo qual fiquei satisfeito, que é o facto de no início de cada mês cada equipa se reunir e traçar os objetivos a cumprir e as tarefas que cada um deve cumprir, aliás o bom clima de trabalho existente no local de trabalho faz com que a comunicação entre as diferentes equipas seja rápida e de boa perceção, facilitando assim a marcação de reuniões quando se sente a necessidade para tal. O espírito de entre ajuda dos colaboradores é um dos pontos fortes, o que influencia também o bom desempenho do Grupo.

Sugiro ao Instituto Politécnico da Guarda que altere o formato do curso de Gestão, pois na minha opinião “cadeiras” como, Língua Estrangeira e Informática deviam ser obrigatórias e não opcionais. Esta minha sugestão vai ao encontro de por exemplo no meu estágio ter sentido necessidade de alargar os meus conhecimentos ao nível do Excel, pois foi um programa que usei constantemente, e para não estar a incomodar os meus colegas de trabalho com dúvidas que pudessem ser básicas, tive que me tornar um autodidata, estudando, praticando e vendo vídeos do Excel sozinho. Em relação ao Inglês, penso que não é preciso uma grande justificação, visto que esta se não é a língua universal no mundo dos negócios e não só, é de certeza uma das mais importantes e influentes, e penso que todas as pessoas deviam ter pelo menos alguma formação nesta língua.

Para concluir deixo a sugestão ao Instituto Politécnico da Guarda em manter as relações que atualmente tem com o Grupo Visabeira, visto que é uma das principais empresas portuguesas e onde se pode ganhar experiência através do estágio e quem sabe começar

uma carreira de sonho no Grupo, pois as pessoas são recompensadas pelo trabalho que desenvolvem.

Conclusões

Após a realização do estágio e depois de uma profunda análise às tarefas desempenhadas, é importante destacar diversos fatores.

Começando primeiro por realçar o facto do Grupo Visabeira ter a preocupação de dar todas as condições possíveis aos seus colaboradores, para estes poderem realizar o seu trabalho, visto que tendo os trabalhadores satisfeitos, o trabalho desenvolvido por eles será melhor influenciando assim o desempenho do Grupo, ou seja, otimizando os seus resultados.

Dada a dimensão do Grupo Visabeira e o facto de estar presente em variadas áreas de negócio é essencial ter toda a informação atualizada e centralizada, seja a nível da faturação ou da gestão de *stock's*, dois pontos que marcaram grande parte das minhas funções na empresa ao longo do período de estágio. O facto de o Grupo ter equipas, prontas a dar uma resposta rápida a estes assuntos mencionados, é uma boa estratégia adotada, pois geralmente existe a necessidade de satisfazer atempadamente a procura, mas nas empresas tem maior importância, com o objetivo de impedir possíveis ruturas no processo de produção. Praticar uma boa gestão de *stocks* é fundamental para beneficiar de preços especiais ao encomendar uma grande quantidade. O uso da plataforma SAP, é também um fator muito vantajoso, visto que consegue conter informação de várias áreas no momento, poupando assim tempo e recursos.

Apesar de ter apresentado anteriormente algumas sugestões, nem sempre estas são fáceis de implementar numa grande empresa como é o caso do Grupo Visabeira, pois a implementação destas pode significar grandes mudanças, e tempo para se adaptar a essas mesmas, podendo afetar os resultados do Grupo. Apesar disso, podemos concluir que o Grupo Visabeira não tem o seu principal foco nos seus resultados financeiros, mas sim em ser uma organização eticamente correta, pois adotando essa postura consegue otimizar os seus lucros.

Referências Bibliográficas

Brido, Luciano (2016), Relatório de Estágio Curricular – Grupo Visabeira (Viseu). Guarda: IPG.

Póvoas, João (2011), Relatório de Estágio Curricular – Montebelo Viseu Hotel & SPA (Viseu). Guarda: ESTG: IPG.

Tersine, R. J. (1994). *Principles of Inventory and Materials Management*. London: Prentice Hall International, Inc.

Visabeira (2015), *Relatório de contas*, ano 2015

Visabeira (2016), *Relatório de contas*, ano 2016

Anexos

Anexo 1 - Auxílio no *back office* do clube de colecionadores da Vista Alegre



CARTÕES DE FIDELIZAÇÃO

CARTÕES PRIVATE – 10 % DESCONTO

São atribuídos a colaboradores/sócios que fazem parte de empresas/entidades com Protocolo com a Vista Alegre (ver as empresas com Protocolo na Teamwork – Clube CVAA – B_CARTOES – Protocolos – “*Relação_CartoesPrivate_Protocolos*”)

A inscrição pode ser efectuada online (<http://vistaalegre.com/cartaoprivate/>), através das lojas ou da ficha de adesão (papel).

A informação dos clientes que adquirem o Cartão Private está inserida no ficheiro “*CartoesPrivate*”, localizado na Teamwork – Clube CVAA – B_CARTOES – *Cartoes_Private*.

Procedimento:

1. Confirmar se o cliente faz parte de um Protocolo (ficheiro *Relação_CartoesPrivate_Protocolos*);
2. Se sim, verificar no ficheiro *Cartoes_Private*, nas diferentes colunas, se o cliente já tem o cartão;

Se ainda não tiver cartão, inserir os dados no ficheiro excel.

Nota: o número de Cartão Private a utilizar é sequencial.

3. Verificar em RM se já existe uma ficha com os dados do cliente

RM: Tabelas – Clientes – Clientes (verificar nas diferentes funções, com os dados que temos do cliente, se já tem ficha RM).

Caso o cliente já tenha ficha devemos utilizá-la para a atribuição do nº de Cartão Private.

Caso ainda não exista ficha, devemos criar na função “Novo(s) Cliente(s)”:

- É importante preencher o maior número de campos em RM com a informação que temos
- **Número Cartão:** utilizar o do ficheiro excel (por exemplo, 19643)
- **Observações:** colocar o Protocolo (por exemplo, ACP 44752-0)
- **Cód. Classe:** Clientes Fidelização 10%

Após criar a ficha, o **CodCliente** deve ser inserido na coluna do excel Nº RM.

Nota: se os campos Número Cartão e Cód. Classe não estiverem preenchidos em RM, a Loja não consegue atribuir o desconto.

4. Enviar a Minuta ao Cliente – através da Plataforma CRM

Após a inserção dos dados do cliente no excel e no RM, verificamos se em CRM, no campo Contactos, este já está criado. A verificação é feita com base nos diferentes dados do cliente, isto é, nome, email ou Código de Cliente.

Caso o cliente já esteja criado em CRM, devemos apenas actualizar na ficha de cliente o Número Cartão, email e nome/sobrenome (neste último caso, colocar nos campos correctos e apenas as iniciais é que ficam maiúsculas).

Caso ainda não exista ficha, devemos "Adicionar Contato".

Após actualizarmos ou adicionarmos o contato, seleccionamos **Emails** e procedemos ao envio da Minuta.



A minuta a utilizar depende se estamos a criar um **Cartão Private** ou **Cartão Private + 2º Titular** (deverá ser familiar do 1º titular)

Em ambos os casos, o **cabeçalho** deverá ter em conta os seguintes aspectos (ver imagem seguinte):

- **De:** VA Empresas
- **Para:** O contacto tem que ser adicionado através da lupa
- **CC:** Só deve ser incluído quando o pedido de adesão é feito através de uma loja.
- **Anexo:** Cartão Private VA (Teamwork – Clube CVAA – B_CARTOES – Cartões_Private – Cartão Private VA)
- **Assunto:** (exemplos abaixo sublinhados a amarelo)

Novo Email

De: VA Empresas

Para*: Cândido Manuel Garcia Guedes (CANDIDOGUEDES.S2@GMAIL.COM) Contatos Q

Cc: almando@vistaalegre.com

Opcional Adicionar Bcc

Assunto*: Adesão ao Cartão Private com nº19640

Anexos: Escolher ficheiro Selecionar Ficheiro Cartão Private VA.pdf

2

Exemplo de Cabeçalho

Corpo do Email (exemplo) – Cartão Private (individual)

Adesão ao Cartão Private com nº19640

Exmo Senhor **Cândido Guedes**,

Informamos que lhe foi atribuído o Cartão Private com o nº19640 e que, em breve, irá receber na morada indicada por si o cartão em suporte físico. Entretanto, poderá dirigir-se a uma Loja Vista Alegre e referir que lhe foi atribuído o nº de cartão 19640 para usufruir de todas as vantagens associadas ao Cartão Private. Na procura de distinguir de uma forma única e especial os apreciadores da marca Vista Alegre, apresentamos os nossos melhores cumprimentos.

Corpo do Email (exemplo) – Cartão Private + 2º Titular

Adesão ao Cartão Private com nº19640 com 2º Titular nº 19641

Exmos Senhores **Cândido Guedes e Susana Rua**,

Informamos que foi atribuído o Cartão Private nº19640, tendo como titular o Exmo Senhor **Cândido Guedes**, e o Cartão Private nº19641, com titularidade em nome da Exma Senhora **Susana Rua**.

Indicamos ainda que, em breve, receberão na morada indicada por V.Exas o cartão em suporte físico.

Entretanto, poderão dirigir-se a uma Loja Vista Alegre e referir os números atribuídos para, assim, usufruírem de todas as vantagens associadas ao Cartão Private.

Na procura de distinguir de uma forma única e especial os apreciadores da marca Vista Alegre, apresentamos os nossos melhores cumprimentos.

Nota: nos casos em que se trata de Cartão Private + 2º Titular, os contactos devem ser colocados no campo "Para" através da lupa. Caso contrário, o CRM não assume contacto já existente.

Novo Email

De: VA Empresas

Para:

Contatos

Cc: almada@vistaalegre.com

Adicionar Bcc

Assunto: Adesão ao Cartão Private com nº19640

Anexos:
> Cartão Private VA.pdf

Elaborado por Jessica Couto no âmbito do Clube de Colecionadores VA – Ano 2017

OBSERVAÇÕES – CARTÕES PRIVATE

Excepcionalmente há jornalistas (lista na Pasta Cartões VA) que têm 20%. Sempre que um jornalista enviar inscrição deve-se consultar a lista.

No dia do aniversário, no dia anterior e no dia seguinte o desconto é de 10% + 10%.

A numeração começa por 10...

CARTÕES PLATINA – DESCONTO VARIÁVEL

Cartões e descontos atribuídos pela Administração do Grupo Visabeira e Vista Alegre.

Seguir os passos dos Cartões Private. O ficheiro em que são actualizados os Cartões Platina encontra-se em Teamwork – Clube CVAA – B_CARTOES – Cartões_Platina – **Cartões Platina**

Não há desconto adicional de aniversário.

A numeração começa por 20...

CARTÕES CORPORATE

Cartões atribuídos à própria empresa que celebrou protocolo

Se o cliente não estiver criado antecipadamente tem que ser aberto e para isso preenche-se a FR 077 e envia-se por e-mail para Jorge Pedro Ferreira a pedir a abertura de cliente (SAP).

Quando é atribuído o cartão a uma empresa, mesmo que seja mais do que um representante o número do cartão é *sempre o mesmo* apenas altera o nome. Ou seja, em RM apenas é criada a ficha de empresa com desconto atribuído e número.

Seguir os passos dos Cartões Private. O ficheiro em que são actualizados os Cartões Platina encontra-se em Teamwork – Clube CVAA – B_CARTOES – Cartões_Corporate – **Cartões Corporate**.

A numeração começa por 15...

Email Info

Selecione a língua da mensagem e depois volte a colocar "Português" para traduzir Corretamente

Reer

From: corporate@vistaalegre.com

Sent on Fri, Jul 28, 2017 at 04:40 AM

To: ana.paula.1959@me.com

Subject: Adesão ao Cartão Private com nº19647

Attachment: Cartão_Private_VA.pdf

Description

Exma Senhora Ana Paula Magalhães,

Informamos que lhe foi atribuído o Cartão Private com o nº19647 e que, em breve, irá receber na morada indicada por si o cartão em suporte físico. Entretanto, poderá dirigir-se a uma Loja Vista Alegre e referir que lhe foi atribuído o nº de cartão 19647 para usufruir de todas as vantagens associadas ao Cartão Private.

Na procura de distinguir de uma forma única e especial os apreciadores da marca Vista Alegre, apresentamos os nossos melhores cumprimentos.

Com os melhores cumprimentos,
Ricardo Páscoa

Anexo 2 - Exemplo do ficheiro em Excel da análise conta do razão 225 e 227

A	B	C	D	H	I	J
Documento	Nome do Fornecedor	Referência	Item	Total 2017	Total Geral	Obs Anteriores
4510119817	220329636	NC 3/656176	60	150,00 €	150,00 €	Marta enviou Sr. Pereira
4510119817	220329636	ZCE3/656176	30	- 150,00 €	- 150,00 €	Marta enviou Sr. Pereira
4510121435	220308297	NCA/170085	30	- 4,20 €	- 4,20 €	Junho
4510124258	221304292	FT 90131245	10	- 31,31 €	- 31,31 €	Junho
4510124710	220300308	GT 11/1322	10	- 13,00 €	- 13,00 €	Enviei Cristina - Falta fatura
4510124710	220300308	GT 11/1322	20	- 46,80 €	- 46,80 €	Enviei Cristina - Falta fatura
4510124710	220300308	GT 11/1322	30	- 1,95 €	- 1,95 €	Enviei Cristina - Falta fatura
4510124710	220300308	GT 11/1322	40	- 7,80 €	- 7,80 €	Enviei Cristina - Falta fatura
4510124710	220300308	GT 11/1322	50	- 140,00 €	- 140,00 €	Enviei Cristina - Falta fatura
4510124774	220330489	FT FA 2017/	30	- 80,52 €	- 80,52 €	Junho
4510125849	220308874	FT FAC B/17	10	- 38,60 €	- 38,60 €	Junho
4510127026	220305238	GR 3965385	10	- 7,00 €	- 7,00 €	Enviei Cristina - Falta fatura
4510128800	220305238	GR 3986697	10	- 156,34 €	- 156,34 €	Enviei Cristina - Falta fatura
4510128801	220305238	GR 3986842	10	- 24,55 €	- 24,55 €	Enviei Cristina - Falta fatura
4510128802	220305238	GR 3986965	10	- 62,70 €	- 62,70 €	Enviei Cristina - Falta fatura
4510130454	220322994	GT 487778	10	- 115,00 €	- 115,00 €	Junho
4510130550	220331337	GR 3121912	10	- 175,50 €	- 175,50 €	Junho
4510132206	220325166	GR VC17102	10	- 210,00 €	- 210,00 €	Junho
4510132219	220309376	GT 13819	10	- 66,05 €	- 66,05 €	Junho
4510133311	220329642	GT 2017A9/	10	- 95,00 €	- 95,00 €	Junho
4510133315	221304292	FT FS A/428	10	- 20,28 €	- 20,28 €	Junho
4510133417	220305238	GT 4160750	10	- 3,13 €	- 3,13 €	Junho
4510133417	220305238	GT 4202753	20	- 30,37 €	- 30,37 €	Junho
4510133417	220305238	GT 4203158	30	- 7,01 €	- 7,01 €	Junho
4510133417	220305238	GT 4204798	40	- 91,11 €	- 91,11 €	Junho
4510133434	220305238	GT 4216447	10	- 6,21 €	- 6,21 €	Junho
4510133639	220329651	GE 6823	10	- 174,80 €	- 174,80 €	Junho
4510133639	220329651	GE 6823	20	- 19,00 €	- 19,00 €	Junho
Total Geral				-1 628,23 €	-1 628,23 €	

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
Documento de compras	Nome Fornecedor	Referência	2017/05	2017/06	Total Geral	Obs Março	Obs Junho			
4510122605	220100001	3071003096	998 490,79 €		998 490,79 €	#N/D	Material em trânsito verificado no movimento mb51			
4510122605	220100001	3071003120	60 632,02 €		60 632,02 €	#N/D	Material em trânsito verificado no movimento mb51			
4510125501	220100001	3071003120	142 742,21 €		142 742,21 €	#N/D	Material em trânsito verificado no movimento mb51			
4510126848	220100001	3071003135		232 359,33 €	232 359,33 €	#N/D	Material em trânsito verificado no movimento mb51			
4510126849	220100001	3071003135		164 057,34 €	164 057,34 €	#N/D	Material em trânsito verificado no movimento mb51			
4510127166	220100001	3071003135		149 199,29 €	149 199,29 €	#N/D	Material em trânsito verificado no movimento mb51			
4510129958	220100001	3071003135		137 323,32 €	137 323,32 €	#N/D	Material em trânsito verificado no movimento mb51			
Total Geral			1 201 865,02 €	682 939,28 €	1 884 804,30 €					

Anexo 3 - Ficheiro de auxílio ao fecho mensal dos Stocks

A	B	C	D	E	F
ELEMENTOS AUDITORIA 2016					
N°	N°	Empresa	ÁREA	País	Contas Conciliação
24	0240	GRANBEIRA II, SA	Industria	PT	2251000001 / 2722400001
25	0250	GRANBEIRA, S.A.	Industria	PT	2251000001 / 2722400001
42	0420	ROGRAMA - ROCHAS ORNAMENT	Industria	PT	2251000001 / 2722400001
51	0510	VISABEIRA INDUSTRIA SGPS LDA	Industria	PT	2251000001 / 2722400001
61	0610	ALAMO (MZ), LDA.	Industria	MZ	4241000001 / 4914000001
71	0710	MARMONTE, SARL	Industria	MZ	4241000001 / 4914000001
102	1020	VISACONSTROI	Industria	AO	3281000001 / 3756000001
109	1090	AGROVISA (ANG), LDA.	Industria	AO	3281000001 / 3756000001
110	1100	AMBITERMO (AO)	Industria	AO	3281000001 / 3756000001
115	1150	TUBANGOL	Industria	AO	3281000001 / 3756000001
118	1180	STC DUBAI Holdings, SGPS, Lda.	Global	PT	2251000001 / 2722400001
z123	1230	UNION MARBLE FCTY LLC	Global	PT	2251000001 / 2722400001
z124	1240	RICHMOND WOOD INDUSTRY LLC	Global	PT	2251000001 / 2722400001
152	1520	AMBITERMO, SA	Industria	PT	2251000001 / 2722400001
z216	2160	AMBITERMO MAROC C. I., SA (Z216)	Industria	PT	2251000001 / 2722400001
179	1790	BORDALGEST		PT	2251000001 / 2722400001
185	1850	FAIANÇAS CAPOA		PT/M200	2251000001 / 2722400001
186	1860	CEREXPORT		PT/M200	2251000001 / 2722400001
229	2290	VAA SOCIEDADE IMOBILIÁRIA		PT	2251000001 / 2722400001
Z301	3010	VA UK		UK/M200	2251000001 / 2722400001
183	1830	VAA-VISTA ALEGRE ATLANTIS,SGF	Industria	PT/M200	2251000001 / 2722400001
188	1880	V.A. GRUPO, SA	Industria	PT/M200	2251000001 / 2722400001

A	B	C	D	E	F
ELEMENTOS AUDITORIA 2016					
N°	N°	Empresa	ÁREA	País	Contas Conciliação
24	0240	GRANBEIRA II, SA	Industria	PT	2251000001 / 2722400001
25	0250	GRANBEIRA, S.A.	Industria	PT	2251000001 / 2722400001
42	0420	ROGRAMA - ROCHAS ORNAMENT	Industria	PT	2251000001 / 2722400001
51	0510	VISABEIRA INDUSTRIA SGPS LDA	Industria	PT	2251000001 / 2722400001
61	0610	ALAMO (MZ), LDA.	Industria	MZ	4241000001 / 4914000001
71	0710	MARMONTE, SARL	Industria	MZ	4241000001 / 4914000001
102	1020	VISACONSTROI	Industria	AO	3281000001 / 3756000001
109	1090	AGROVISA (ANG), LDA.	Industria	AO	3281000001 / 3756000001
110	1100	AMBITERMO (AO)	Industria	AO	3281000001 / 3756000001
115	1150	TUBANGOL	Industria	AO	3281000001 / 3756000001
118	1180	STC DUBAI Holdings, SGPS, Lda.	Global	PT	2251000001 / 2722400001
z123	1230	UNION MARBLE FCTY LLC	Global	PT	2251000001 / 2722400001
z124	1240	RICHMOND WOOD INDUSTRY LLC	Global	PT	2251000001 / 2722400001
152	1520	AMBITERMO, SA	Industria	PT	2251000001 / 2722400001
z216	2160	AMBITERMO MAROC C. I., SA (Z216)	Industria	PT	2251000001 / 2722400001
179	1790	BORDALGEST		PT	2251000001 / 2722400001
185	1850	FAIANÇAS CAPOA		PT/M200	2251000001 / 2722400001
186	1860	CEREXPORT		PT/M200	2251000001 / 2722400001
229	2290	VAA SOCIEDADE IMOBILIÁRIA		PT	2251000001 / 2722400001
Z301	3010	VA UK		UK/M200	2251000001 / 2722400001
183	1830	VAA-VISTA ALEGRE ATLANTIS,SGF	Industria	PT/M200	2251000001 / 2722400001
188	1880	V.A. GRUPO, SA	Industria	PT/M200	2251000001 / 2722400001

Transito			Inventários			Stock					DR
Entre depositos	Guias AT/MB5T	Verbete	MI2 0	MI2 2	MI2 4	Balancete	Preços Zero	MB5L	Variação	Monos (provisão)	
Não tem nada	Não tem nada	-	OK	OK	OK	Não tem	NA	NA	NA	NA	S/Consumos
Não tem nada	Não tem nada	-	OK	OK	OK	976 762	OK	NA	OK	NA	OK
Não tem nada	Não tem nada	-	OK	OK	OK	147 489	NA	NA	OK	NA	S/Consumos
Não tem nada	Não tem nada	-	OK	OK	OK	Não tem	NA	NA	NA	NA	S/Consumos
Não tem nada	Não tem nada	-	OK	OK	OK	Não tem	NA	NA	NA	NA	S/Consumos
Não tem nada	Não tem nada	-	OK	OK	OK	28 774 934	NA	NA	OK	NA	S/Consumos
Não tem nada	Não tem nada	-	OK	OK	OK	74 058 941	NA	NA	OK	NA	ok
Não tem nada	Não tem nada	-	OK	OK	OK	Não tem	NA	NA	NA	NA	S/Consumos
Não tem nada	Não tem nada	-	OK	OK	OK	Não tem	NA	NA	NA	NA	S/Consumos
Não tem nada	Não tem nada	-	OK	OK	OK	Não tem	NA	NA	NA	NA	S/Consumos
Não tem nada	Não tem nada	-	OK	OK	OK	Não tem	NA	NA	NA	NA	S/Consumos
Não tem nada	Não tem nada	-	OK	OK	OK	Não tem	NA	NA	NA	NA	S/Consumos
Não tem nada	Não tem nada	35 820	OK	OK	OK	1952 961	NA	NA	OK	NA	S/Consumos
Não tem nada	Não tem nada	486 091	OK	OK	OK	1070 185	NA	NA	OK	NA	S/Consumos
Não tem nada	Não tem nada	87 210	OK	OK	OK	940 765	OK	NA	OK	NA	OK
Não tem nada	Não tem nada	-	OK	OK	OK	Não tem	NA	NA	NA	NA	S/Consumos
Não tem nada	Não tem nada	-	OK	OK	OK	Não tem	NA	NA	NA	NA	S/Consumos
Não tem nada	Não tem nada	-	OK	OK	OK	Não tem	NA	NA	NA	NA	S/Consumos
Não tem nada	Não tem nada	-	OK	OK	OK	Não tem	NA	NA	NA	NA	S/Consumos
Não tem nada	Não tem nada	-	OK	OK	OK	6 200	NA	NA	NA	NA	S/Consumos
Não tem nada	Não tem nada	-	OK	OK	OK	Não tem	NA	NA	NA	NA	S/Consumos
Não tem nada	Não tem nada	-	Não	Não	Não	Não tem	NA	NA	NA	NA	S/Consumos
Não tem nada	Não tem nada	-	Não	Não	Não	Não tem	NA	NA	NA	NA	S/Consumos