



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

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Curso de Especialização Tecnológica
em Aplicações Informáticas de Gestão

Christophe Gonçalves Furtado

Outubro | 2013





Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Christophe Gonçalves Furtado

RELATÓRIO PARA OBTENÇÃO DO DIPLOMA DE ESPECIALIZAÇÃO
TECNOLÓGICA EM APLICAÇÕES INFORMÁTICAS DE GESTÃO

Outubro/2013

Elementos Identificativos

Aluno: Christophe Gonçalves Furtado

Numero: 1010707

Curso: CET Aplicações Informáticas de Gestão

Ano: 2012/2013

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

Morada: Av. Dr. Francisco Sá Carneiro, 50 - 6300-559

Professor Orientador: José Quitério

e-mail: jfig@ipg.pt

Empresa: Cargomes Transportes Expresso / ExpressGuarda (MRW)

Morada: Rua da Veiga, N°50 Cave - 6300-876 Guarda

Telefone Cargomes: 271963886

Telefone MRW: 271223417

Actividade Cargomes: Transportes Nacionais e Internacionais, Lda.

Actividade MRW: Transportes porta a porta

e-mail Cargomes: cargomestransportes@hotmail.com

e-mail MRW: 07800@grupomrw.com

Supervisor: Sr. Jorge Gomes

Duração de Estágio: 400h

Período de Estágio: De 11/03/2013 a 22/06/2013

Agradecimentos

Este espaço dedico àqueles que deram de alguma forma a sua contribuição para que a realização do meu curso e estágio tivesse sucesso na sua concretização. A todos deixo aqui o meu sincero agradecimento.

Em primeiro lugar, quero agradecer ao meu orientador de estágio, Sr. Professor José Quitério, pelo apoio e disponibilidade que sempre me prestou.

Agradeço também ao Supervisor, Sr. Jorge Gomes que se disponibilizou em ajudar-me e me permitiu o estágio nesta entidade, assim como á Jéssica Sebastião e Marisa Gomes por todos os conhecimentos que me transmitiram e por toda a atenção prestada, com elas adquiri muitos conhecimentos durante o período de estágio.

Deixo também um especial agradecimento aos meus familiares, nomeadamente, pais pelo apoio, e auxílio prestado, a minha namorada Patrícia Ferreira que sempre me apoio e a todos os meus amigos mais chegados.

A todos, um enorme bem-haja.

Resumo

O presente relatório é fruto de um estágio curricular, que é uma componente da formação em contexto de trabalho do curso CET (Curso de Especialização Tecnológica) de Aplicações Informáticas de Gestão da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda.

Neste relatório estão descritas as várias actividades desenvolvidas ao longo do estágio na empresa Cargomes, Transportes Expresso, Lda. e na empresa ExpressGuarda (MRW), entre 11 de Março a 22 de Junho de 2013.

Siglas

IPG: Instituto Politécnico da Guarda

CET: Curso de Especialização Tecnológica

AIG: Aplicações Informáticas de Gestão

ESTG: Escola Superior de Tecnologia e Gestão

INE: Instituto Nacional de Estatística

PLIE: Plataforma Logística de Iniciativa Empresarial

CMR: Contrato de Transporte Internacional de Mercadorias por Estrada

Índice Figuras

Figura 1 - Mapa da Guarda e seus municípios;	11
Figura 2 - Sé Catedral da Guarda;	12
Figura 3 - Torre de Menagem;.....	12
Figura 4 - Logotipo Cargomes transportes expresso;	14
Figura 5 - Logotipo MRW;	15
Figura 6 - PHC Corporate 2013.....	17
Figura 7 - Menu PHC Corporate 2013.....	18
Figura 8 - PHC Corporate 2013 - Clientes.....	19
Figura 9 - PHC Corporate 2013 - Facturação.....	20
Figura 10 - PHC Corporate 2013 - Recibo.....	21
Figura 11 - PHC Corporate 2013 - Fornecedores.....	22
Figura 12 - PHC Corporate 2013 - Compras.....	23
Figura 13 - PHC Corporate 2013 - Pagamentos.....	24
Figura 14 - Menu PHC Corporate 2013.....	26
Figura 15 - Menu Info MRW	27
Figura 16 - Info MRW – Entrada de Serviços.....	28
Figura 17 - Info MRW – Dados de Entrega	29
Figura 18 - Info MRW – Pendentes.....	30
Figura 19 - Info MRW – Clientes.....	31
Figura 20 - Info MRW – Clientes de outras praças	32
Figura 21 - Info MRW – Guias	33
Figura 22 - Info MRW – Tipos de Guias	33
Figura 23 - Info MRW – Franquias	34
Figura 24 - Info MRW – Reembolsos.....	35
Figura 25 - Info MRW Correio.....	39

Índice

Introdução	8
Capítulo I Contextualização da Instituição.....	10
1.1. Caracterização da cidade - Guarda.....	11
1.1.1. Enquadramento territorial	11
1.1.2. Breve História.....	12
1.1.3. Economia.....	13
1.1.4. Clima.....	14
1.2. Caracterização da Instituição Cargomes.....	14
1.3. Caracterização da Instituição MRW.....	15
Capítulo II Trabalho desenvolvido na empresa - Cargomes	16
2.1. Trabalho desenvolvido na empresa	17
2.2. PHC Corporate 2013	17
2.2.1. Clientes	19
2.2.2. Facturação	20
2.2.3. Recibo	21
2.2.4. Fornecedores	22
2.2.5. Compras	23
2.2.6. Pagamentos	24
Capítulo III Trabalho desenvolvido na empresa - MRW	25
3.1. Trabalho desenvolvido na empresa	26
3.2. Info MRW.....	27
3.2.1. Entrada de Serviços	28
3.2.2. Dados de entrega	29
3.2.3. Pendentes	30
3.2.4. Clientes	31
3.2.5. Clientes de outras praças.....	32
3.2.6. Guias	33
3.2.7. Retorno guia de cliente	34
3.2.8. Franquias	34
3.2.9. Reembolsos	35
3.3. Serviços	36
3.3.1. Serviços nacionais	36

3.3.2. Serviços Internacionais	37
3.3.3. MRW Solitário	37
3.4. Ponte	38
3.5. InfoMRW Correio	39
4. Comentário pessoal	40
Conclusão.....	41
Bibliografia	41

Introdução

Introdução

O relatório presente é realizado no âmbito do Curso de Especialização Tecnológica (CET) em Aplicações Informáticas de Gestão (AIG), inserido na Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG) no Instituto Politécnico da Guarda (IPG).

Este tem por objetivo a conclusão e aprovação do terceiro semestre do CET de AIG.

A instituição escolhida para a realização do estágio curricular foi a Cargomes Transportes Expresso.

Os escritórios onde se encontra a administração da Cargomes encontram-se divididos por duas empresas a própria Cargomes e a ExpressGuarda (MRW da Guarda), sendo o Sr. Jorge Gomes Sócio-Gerente em ambas, por esse motivo realizei actividades nas duas empresas, como tal irei fazer uma breve abordagem dos serviços que realizei em ambas as partes.

Em termos de conteúdo, o relatório de estágio encontra-se dividido em três capítulos:

No Capítulo I será feita uma breve apresentação da cidade onde a empresa se encontra sediada, uma apresentação global da empresa Cargomes e da empresa ExpressGuarda (MRW).

No Capítulo II serão abordados os serviços que o estagiário prestou na Cargomes.

Por fim, no Capítulo III serão abordados os serviços que o estagiário prestou na empresa ExpressGuarda (MRW).

CAPÍTULO I

CONTEXTUALIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

1.1. Caracterização da cidade - Guarda

1.1.1. Enquadramento territorial

A Guarda encontra-se na sub-região Beira Interior Norte no interior de Portugal continental na zona centro.

Esta cidade é a mais alta de Portugal encontrando-se a 1046 metros de altitude, sendo esta capital distrito do país contendo 41549 habitantes, em 2012, segundo o INE.

A cidade da Guarda contém 55 freguesias, existindo 52 rurais e 3 urbanas, como subdivisão, estando rodeada pelos seguintes municípios: Pinhel, Almeida, Sabugal, Belmonte, Covilhã, Manteigas, Gouveia e Celorico da Beira.

Em termos de acessibilidades esta é privilegiada em termos de acesso rodoviário e ferroviária, tendo a A25 que atravessa de ligação Aveiro -Vilar formoso, a A23 de ligação Guarda- Lisboa e o IP2 ligando a Guarda a Trás-os-Montes e Alto DOURO como também há fronteira com ligação directa a Madrid.

Em relação às linhas ferroviárias possui a linha da beira interior alta que permite a circulação de comboios regionais, nacionais e internacionais fazendo dele o principal eixo ferroviário para o transporte de mercadorias e passageiros.

A Guarda é conhecida pelos cinco F's, sendo estes farta, fria, fiel, formosa e forte, tendo todos eles um contexto histórico:

Forte: a torre do castelo, as muralhas e a posição geográfica demonstram a sua força;

Farta: devido à riqueza do vale do Mondego;

Fria: a proximidade à Serra da Estrela explica este F;

Fiel: porque Álvaro Gil Cabral – que foi Alcaide-Mor do Castelo da Guarda e trisavô de Pedro Álvares Cabral – recusou entregar as chaves da cidade ao Rei de Castela durante a crise de 1383-85. Teve ainda Fôlego para combater na batalha de Aljubarrota e tomar assento nas Cortes de 1385 onde elegeu o Mestre de Avis (D. João I) como Rei;

Formosa: pela sua natural beleza.

Fonte: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Guarda>



Figura 1 - Mapa da Guarda e seus municípios; Fonte: <http://viajar.clix.pt/mapas.php?d=8&lg=pt&w=guarda>

1.1.2. Breve História

Nos primeiros séculos da romanização da Península Ibérica habitavam a região da Guarda povos lusitanos. Entre os quais os Igaeditani, os Lancienses Oppidani e os Transcudani. Estes povos unidos sob uma autêntica federação viriam a resistir à romanização durante dois séculos. Ao contrário dos latinizados estes povos não consumiam vinho, mas antes cerveja de bolota. A sua arma de eleição era a falcata - uma espada curva - que facilmente quebrava os gládios romanos devido à sua superioridade metalúrgica. Os seus deuses pagãos diferiam também dos romanos, podem ainda hoje encontrar-se algumas inscrições religiosas lusitanas em santuários como o Cabeço das Fráguas.

Já o nome de Guarda terá sido uma derivação de um castro sobranceiro ao Rio Mondego, o Castro de Tintinho, identificada como a Ward visigótica.

Após o período romano seguiram-se períodos de ocupação por parte dos visigodos, mais tarde pelo reino das Astúrias e também pela civilização islâmica. Só após o processo da reconquista é atribuído o foral, reafirmando definitivamente a importância da cidade e da região.



Figura 2 - Sé Catedral da Guarda; Fonte: <http://www.mun-guarda.pt/index.asp?idedicao=51&idSeccao=577&Action=seccao>



Figura 3 - Torre de Menagem; Fonte: <http://www.mun-guarda.pt/index.asp?idedicao=51&idSeccao=577&Action=seccao>

Uma Cidade em Expansão

As origens da cidade perdem-se no tempo. No entanto todos os povoados que aqui se edificaram tinham o mesmo objetivo: a defesa e vigilância. Foi só a partir da construção da linha férrea que a cidade deixou de estar confinada ao interior das muralhas da cidadela medieval para se expandir grandemente.

Actualmente a cidade parece seguir um eixo de expansão em direcção a NE, possuindo já uma apreciável malha urbana, que no seu maior eixo excede já os 9 km de extensão (em linha recta) desde o seu ponto mais a Sul no Bairro do Torrão até ao seu ponto mais a norte na povoação (aglomerada à cidade) de Arrifana.

Apesar de esta expansão, foram-se mantendo alguns interstícios verdes no interior da malha urbana, que por condicionantes à construção - nomeadamente ligadas ao domínio hídrico - não eram urbanizáveis. Criando assim um interessante mosaico entre a paisagem rural e urbana. Esses mesmos espaços viriam a ser aproveitados aquando da iniciativa POLIS para o delineamento de um grande Parque Urbano junto do Rio Diz,

equipamento esse que possui uma pista pedonal mediatizada de 2,2 km que tem uma afluência muito assinalável por parte da população nos meses em que o clima o permite. É também no interior deste parque que se situa um parque infantil de dimensões muito interessantes e um semicoberto destinado à concertos e outros tipos de animação sociocultural e desportiva.

É no ano de 1998 que se conclui a primeira fase da VICEG, uma via estruturante que permite o escoamento do trânsito das artérias do centro da cidade.

Fonte: <http://www.mun-guarda.pt/index.asp?idedicao=51&idSeccao=577&Action=seccao>

1.1.3. Economia

Antes do 25 de Abril, a grande maioria do concelho habitava em aldeias e vivia da agricultura de subsistência. Com a democracia, começou a haver uma deslocalização dos meios rurais para a cidade e as pessoas começaram a trabalhar no sector dos serviços e da indústria. Houve grandes fábricas, como a Renault e a Gartêxtil, ambas já desaparecidas.

Os 14 municípios do distrito da Guarda possuirão um total de 15 521 empresas, das quais 4 189 estarão sediadas no concelho da Guarda.

Actualmente a crise paira na indústria desta cidade gerando milhares de desempregados: a principal empregadora a Delphi, fechou em 31 de Dezembro de 2010, despedindo os últimos 321 trabalhadores (chegou a ter cerca de 3 mil trabalhadores). No entanto existem outras empresas do mesmo sector que poderão absorver alguns desses trabalhadores. Outros exemplos de empresas relevantes são a GELGURTE, Coficab, Dura Automotive, SODECIA metalurgia entre outras.

A boa situação geográfica do concelho e as boas acessibilidades fazem da Guarda um excelente local para o armazenamento e transporte de mercadorias de Portugal para o resto da Europa (e vice-versa), nesse sentido entidades privadas em conjunto com a Câmara Municipal criaram a Plataforma Logística de Iniciativa Empresarial (PLIE) que é uma plataforma transfronteiriça que procura dinamizar a economia regional e a captação de fluxos e investimentos industriais.

Fonte: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Guarda>

1.1.4. Clima

O clima da cidade da Guarda é temperado, sendo que o mês mais frio é Janeiro com média temperatura de 3°C e no verão os meses mais quentes são Julho e Agosto com temperaturas médias de 17°C. a temperatura média anual é de 10°C.

Também esta cidade é assim considerada uma das mais frias de Portugal, havendo em alguns dias do ano precipitação de neve.

O ar da Guarda foi distinguido pela federação Europeia de Bio climatismo em 2002, historicamente pela salubridade e pureza. Assim foi atribuído á Guarda o título da primeira “Cidade Bioclimática Ibérica”.

Fonte: <http://pt.wikipedia.org/wiki/Guarda>

1.2. Caracterização da Instituição Cargomes

A Cargomes foi constituída em Junho de 1988, com o objectivo de prestar serviços de transporte nacional e internacional.

Opera na logística da distribuição, assegurando aos seus clientes um serviço eficaz e completo na distribuição dos seus produtos.

Dispomos de uma equipa altamente qualificada com estabilidade e experiencia, na qual a motivação é uma constante no nosso trabalho diário em prol dos mais elevados padrões de qualidade, apostando por uma actualização permanente, dotando a equipa de formação, orientação e ultimas tecnologias.

De destacar o facto de que a equipa incorpora com êxito o equilíbrio justo entre a energia e iniciativa da juventude com a experiencia e o saber fazer dos empregados mais experientes conjugando um excelente equipa de profissionais ao seu serviço.

Desenvolvemos a nossa actividade com o objectivo de crescer e de contribuir para o progresso social, sem esquecer as preocupações ambientais. Estes objectivos têm-nos colocado perante decisões por vezes complexas, mas sempre alicerçadas nos princípios da responsabilidade e da ética empresarial.



Figura 4 - Logotipo Cargomes transportes expresso; Fonte: http://cargomes.pt/website/templates/jsn_epic_free/images/logo.png

1.3. Caracterização da Instituição MRW

O Grupo MRW nasce em 1977.

De capital 100% nacional. É a marca de transporte urgente para envios nacionais e internacionais com maior implantação, mais de 10.000 pessoas estão vinculadas à marca em mais de 1.300 franquias e 61 Plataformas Logísticas em Andorra, Espanha, Gibraltar, Portugal e Venezuela.

O Grupo realiza uma média de 40 milhões de envios por ano, apresentando soluções de negócio concretas a todo o tipo de empresas e particulares.

Em 2011, facturou 565,4 milhões de euros.

Desde 1993 destina mais de 1,5 % da sua facturação bruta anual a conteúdos de acção social.

A MRW foi pioneira na implantação do e-commerce e convertendo-se numa especialista neste sector.

Os valores diferenciais da MRW são Compromisso, Eficiência, Transparência, Inovação e o Aperfeiçoamento, dia após dia, da qualidade do serviço.

Fonte: http://www.mrw.pt/empresa_mensajeria_urgente/MRW_empresa_paqueteria.asp



Figura 5 - Logotipo MRW; Fonte: <http://www.mrw.pt/>

CAPÍTULO II

TRABALHO DESENVOLVIDO NA EMPRESA - CARGOMES

2.1. Trabalho desenvolvido na empresa

Durante o estágio curricular realizei diversas tarefas na parte da Cargomes, tais como:

- Ler e responder a e-mails;
- Ver as Guias ou CMR'S (Contrato de Transporte Internacional de Mercadorias por Estrada) e facturar;
- Tratar das folhas de viagem dos motoristas;
- Inserir despesas no PHC Corporate 2013;
- Tratar dos processos internacionais;
- Inserir no Excel os talões de gasóleo (cartões), vendas a dinheiro e recuperação de IVA;
- Verificar os talões do gasóleo (conferir se a factura está correcta);
- Tirar os pagamentos aos fornecedores e recibos aos clientes;
- Ter em dia a conta corrente de cliente/fornecedor;
- Arquivo e organização de dossiers.

Para a execução da maioria das tarefas era utilizado um programa chamado PHC Corporate 2013 do qual irei fazer uma breve abordagem de seguida.

2.2. PHC Corporate 2013



Figura 6 - PHC Corporate 2013 Fonte: http://www.gsystem.pt/Imgs/pages/page_54/corp.bmp

A figura 6 mostra-nos o menu do PHC Corporate 2013, onde é possível escolher as várias funcionalidades disponíveis na aplicação. As opções que mais utilizei durante o meu período de estágio foi a área cliente, facturação, recibos, fornecedor, compras e pagamentos.

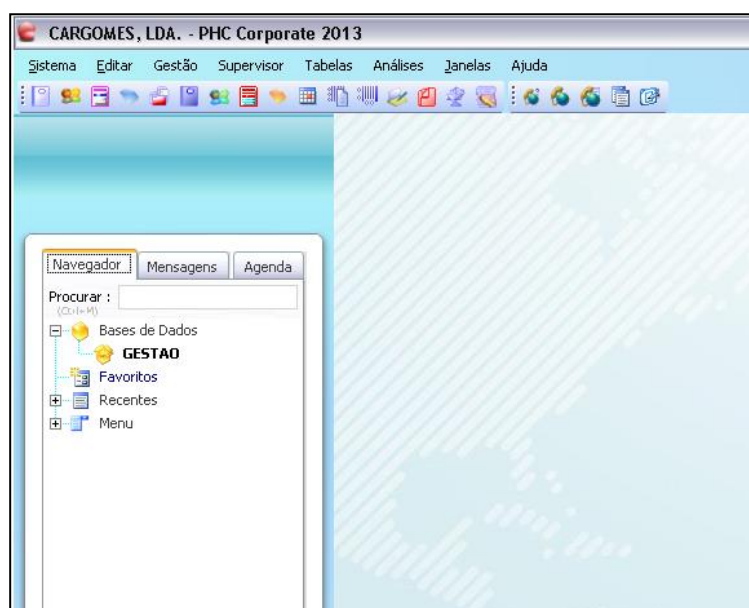








Figura 7 - Menu PHC Corporate 2013

Para acedermos às diferentes opções disponíveis no PHC Corporate 2013 devemos seleccionar um dos seguintes ícones:

- Clientes  ;
- Facturação  ;
- Recibo  ;
- Fornecedores  ;
- Compras  ;
- Pagamentos  .

2.2.1. Clientes

O que é um cliente?

É a pessoa ou entidade a quem a empresa presta um determinado serviço. Dependendo do contexto, a palavra cliente pode ser usada como sinónimo de comprador (a pessoa que compra o produto), utilizador (a pessoa que utiliza o serviço) ou consumidor (quem consome um produto ou serviço).

Uma das funcionalidades do programa é a área clientes (Figura 7), onde podemos adicionar novos clientes e todas as informações acerca deles, aqui podemos verificar as fichas dos clientes sempre que pretendermos, tendo acesso rápido aos dados e informações dos clientes da empresa.

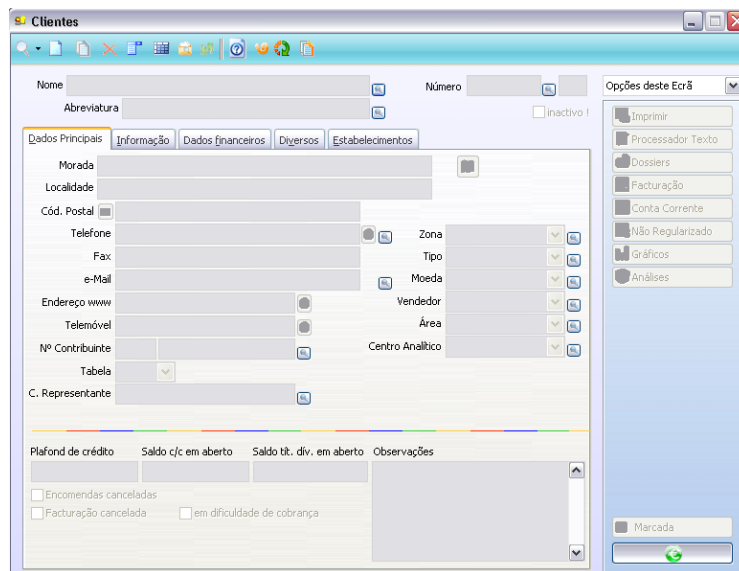





Figura 8 - PHC Corporate 2013 - Clientes

Para criarmos um novo cliente carregamos em .
E de seguida preenchemos toda a informação sobre o mesmo:



Para pesquisarmos as informações de um cliente já criado carregamos em  e de seguida procurar através do nome do cliente.
Para eliminarmos os dados de um cliente já existente carregamos em .

2.2.2. Facturação

O que é uma factura?

A factura lista bens ou serviços fornecidos pelo vendedor com o cliente (inclui descontos, impostos, o valor total, pode incluir o nº de factura, o nome de vendedor). Uma factura inclui informações de contacto, a identificação do cliente é obrigatória, o nome e a identificação fiscal.

A Figura 8 abaixo ilustrada mostra-nos a área de facturação.

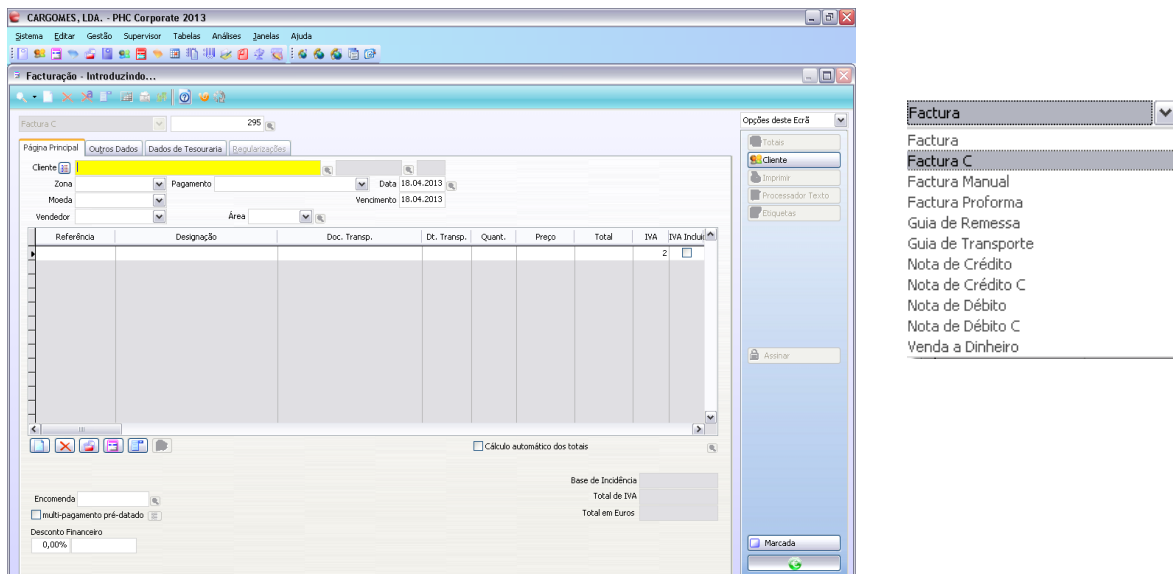

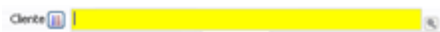


Figura 9 - PHC Corporate 2013 - Facturação

Na facturação a opção mais utilizada é a factura C.

Para criarmos uma nova factura clicamos em .


De seguida escrevemos o nome do cliente para quem será feita a factura (O cliente já deve estar criado na área cliente).



Como a ficha do cliente já foi criada toda a sua informação necessária irá aparecer na factura.

De seguida devemos preencher a designação, Dt. Transporte, quantidade, preço e iva referente ao serviço que foi prestado.

Referência	Designação	Doc. Transp.	Dt. Transp.	Quant.	Preço	Total	IVA	IVA Incluído
							2	

Para concluir carregamos em  e se desejarmos podemos imprimir a factura logo de seguida.

2.2.3. Recibo

O que é um recibo?

O recibo serve para finalizar uma venda, serve como prova. Lista os bens ou serviços, os descontos, impostos e a forma de pagamento. Está relacionado com o pagamento imediato (venda a dinheiro) ao consumidor final.

A Figura 9 abaixo ilustrada mostra-nos a área recibo.

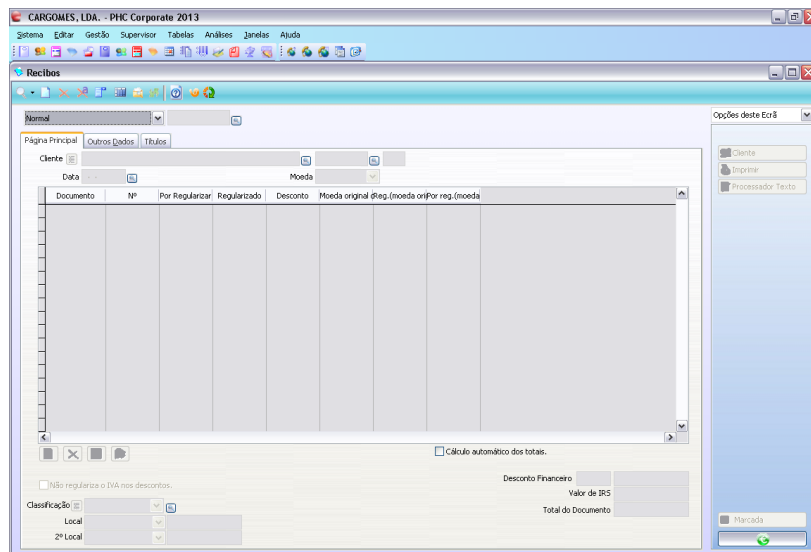


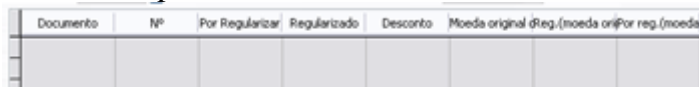
Figura 10 - PHC Corporate 2013 - Recibo

Para criarmos o recibo clicamos em .


De seguida escrevemos o nome do cliente para quem será feito o recibo (O cliente já deve estar criado na área cliente para que toda a sua informação necessária apareça no recibo).



De seguida carregamos com o botão do lado direito na área que se encontra com a cor cinza como podemos ver:



E de seguida irá abrir uma nova janela com todos os serviços feitos a esse cliente (Pagos e por pagar), e escolhemos os que já estiverem pagos pelo cliente para criarmos o recibo.

Para concluir carregamos em  e se desejarmos podemos imprimir o recibo logo de seguida.

2.2.4. Fornecedores

O que é um fornecedor?

O fornecedor é a pessoa ou a empresa que abastece algo a outra empresa ou comunidade. O termo deriva do verbo fornecer, que faz referência a prover ou providenciar o necessário para um determinado fim.

Para um fornecedor, a empresa é um cliente.

A figura 10 mostra-nos a área fornecedores, onde podemos adicionar novos fornecedores e todas as informações acerca deles, aqui podemos verificar as fichas dos nossos fornecedores sempre que pretendermos, tendo acesso rápido aos dados e informações dos fornecedores da empresa.

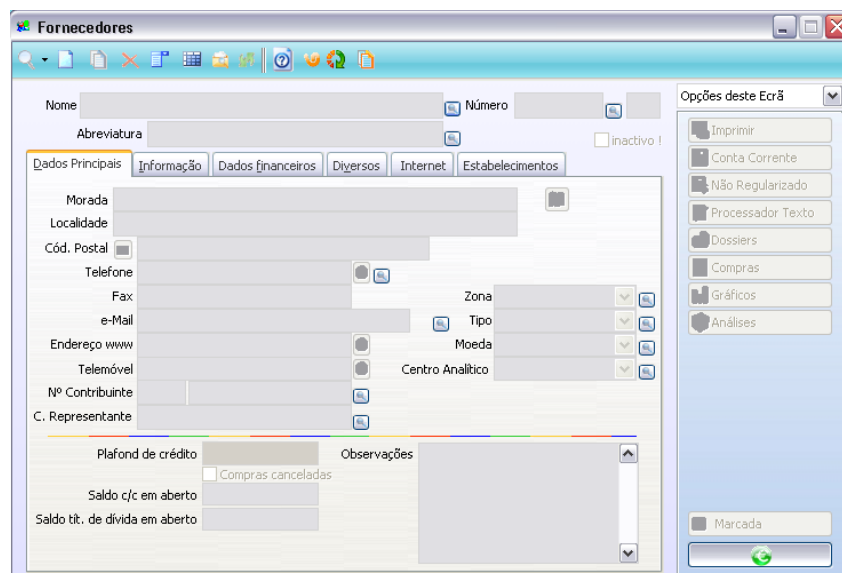
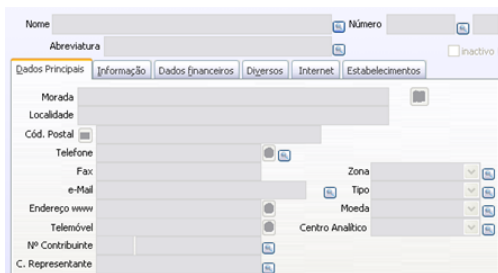




Figura 11 - PHC Corporate 2013 - Fornecedores

Para criarmos um novo fornecedor carregamos em .

E de seguida preenchemos toda a informação sobre o mesmo:



Para pesquisarmos as informações de um fornecedor já criado carregamos em  e de seguida procurar através do nome do fornecedor.

Para eliminarmos os dados de um fornecedor já existente carregamos em .

2.2.5. Compras

Para uma melhor organização da empresa temos a área de compras (Figura 11) e pagamentos (Figura 12), onde nas compras adicionamos todas as compras feitas aos nossos fornecedores para estarmos a par de todas as compras que foram feitas e de todos os gastos que a empresa teve.

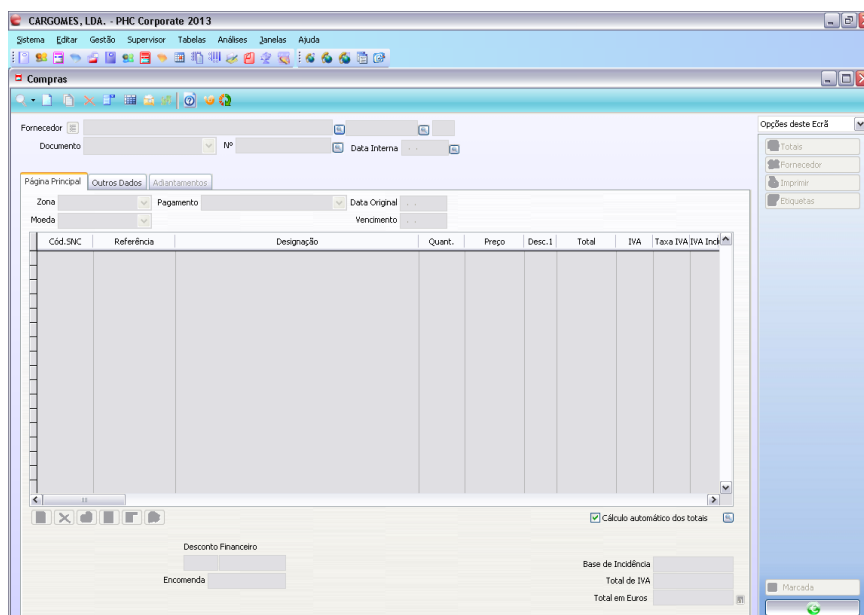

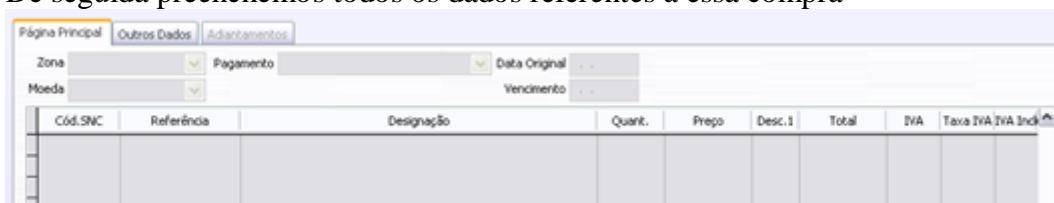


Figura 12 - PHC Corporate 2013 - Compras

Para adicionarmos uma nova compra clicamos em novo , de seguida escrevemos o nome do fornecedor ao qual foi feita a compra em:

De seguida preenchemos todos os dados referentes a essa compra



E para concluir carregamos em gravar.

2.2.6. Pagamentos

Quanto aos pagamentos, depois de as compras que fizemos terem sido adicionadas na área de compras e de seguida terem sido pagas vimos á área de pagamentos para adicionarmos o pagamento feito. Desta forma sabemos sempre todas as compras que já foram pagas e/ou estão por pagar.

A Figura 12 abaixo ilustrada mostra-nos a área pagamentos.

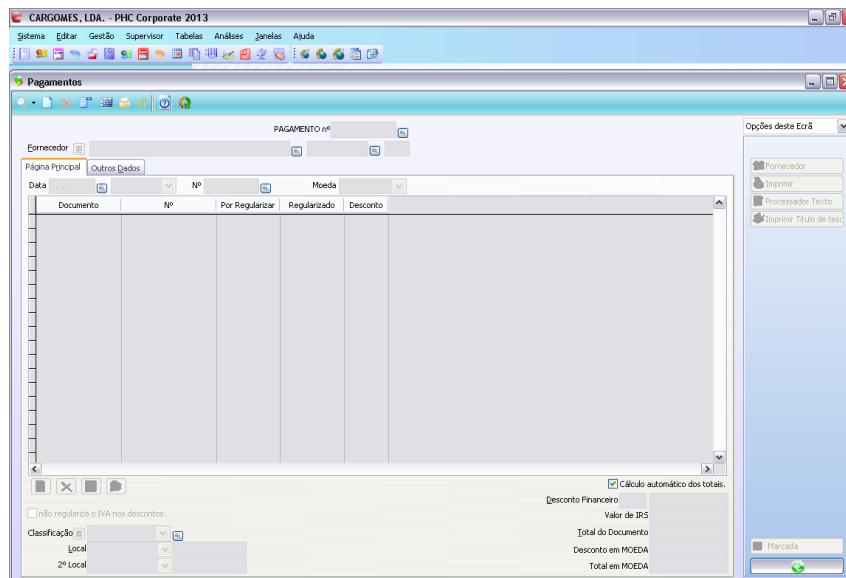



Figura 13 - PHC Corporate 2013 - Pagamentos

Para adicionarmos um novo pagamento carregamos em novo , de seguida escrevemos o nome do fornecedor ao qual a compra foi paga

De seguida carregamos com o botão do lado direito do rato na área cinzenta:



E irá abrir uma janela com todas as compras que foram feitas e adicionadas, seleccionamos as que já foram pagas e carregamos em Adicionar. Depois de escolhermos e adicionarmos os pagamentos feitos para concluir clicamos em Gravar.

CAPÍTULO III

TRABALHO DESENVOLVIDO NA EMPRESA - MRW

3.1. Trabalho desenvolvido na empresa

Durante o estágio curricular foram realizadas diversas tarefas na empresa Cargomes tal com assinalado anteriormente. No que diz respeito á ExpressGuarda (MRW) as actividades realizadas foram:

- Marcar os pendentes (encomendas que chegam ao armazém de manha);
- Ler comunicados ate ás 10h;
- Ingressar reembolsos;
- Ver os infos e o e-mail corporativo;
- Atender os clientes/ telefone;
- Inserir dados de entregas.
- Introduzir despesas no programa de facturação;
- Ter em dia conta corrente de cliente/fornecedor.

Um dos programas utilizados na ExpressGuarda (MRW) tal como na Cargomes é o PHC (Menu ilustrado na Figura 14), abordado anteriormente e como tal não se irá proceder de novo á sua descrição.

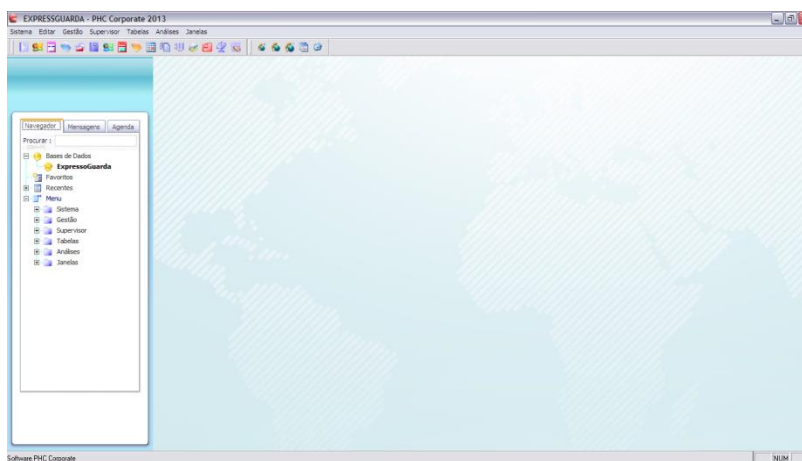


Figura 5 - Menu PHC Corporate 2013

3.2. Info MRW

Outro programa utilizado é o Info MRW, na Figura 15 abaixo ilustrada podemos ver o Menu do mesmo.

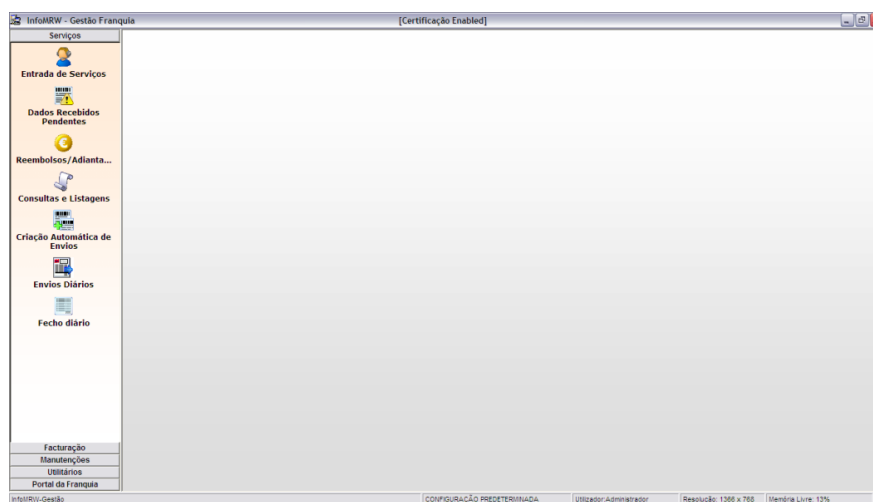


Figura 6 - Menu Info MRW

A Figura 15 mostra-nos o menu do Info MRW onde temos as seguintes opções:

- Entrada de serviços;
- Dados recebidos Pendentes;
- Reembolsos/Adiantamentos;
- Consultas e listagens;
- Criação automática de envios;
- Envios diários;
- Fecho diário.

3.2.1. Entrada de Serviços

Na entrada de serviço (Ilustrada na Figura 16) temos acesso a todos os serviços/encomendas a partir daqui podemos ver a informação respectiva às encomendas e dar entrada das encomendas que já foram entregues.

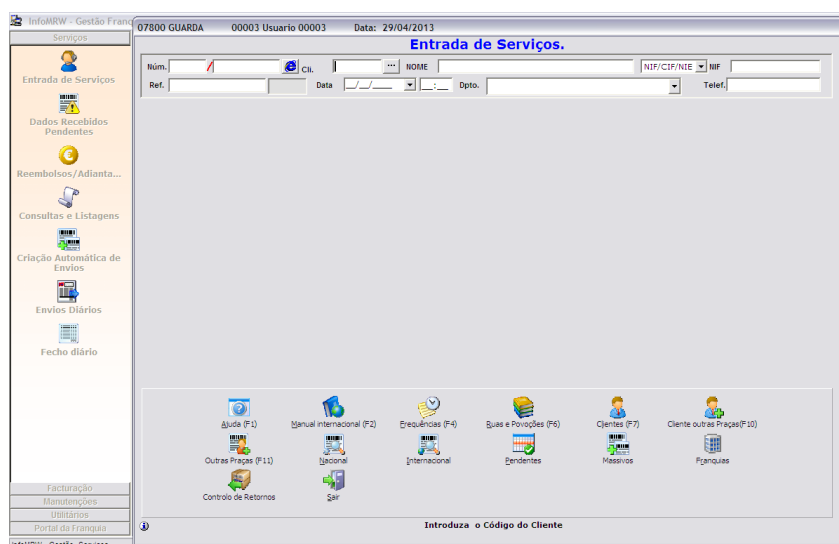
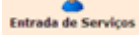



Figura 7 - Info MRW – Entrada de Serviços

Para acedermos a esta área no menu do Info MRW clicamos em . Para vermos a informação respectiva às encomendas e dar entrada das encomendas que já foram entregues escrevemos o respectivo numero de encomenda em .

3.2.2. Dados de entrega

Quando as encomendas são entregues os motoristas vão ao escritório e entregam os dados de entrega que provam que as encomendas já foram entregues, posteriormente são adicionados na área da figura 17.

Inserimos o número da encomenda entregue na “Entrada de Serviços” em , clicamos na tecla (Enter) e irá abrir a seguinte janela:

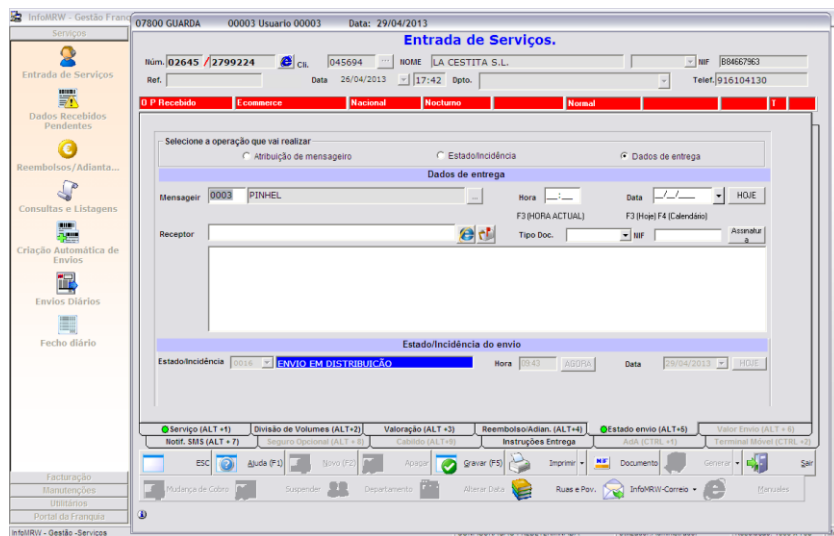
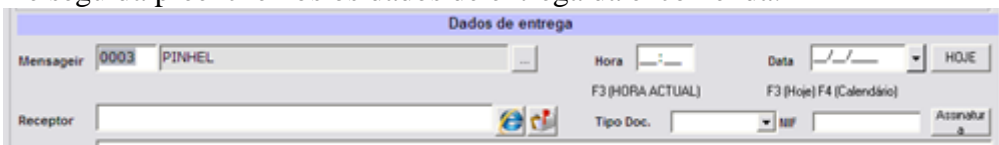


Figura 8 - Info MRW – Dados de Entrega

De seguida preenchemos os dados de entrega da encomenda.



Mensajeir é o número do motorista que fez a entrega, cada motorista tem um número de mensageiro diferente, a frente escolhemos a zona onde foi entregue a encomenda, de seguida escrevemos a hora e data que a encomenda foi entregue e o nome de quem a recebeu.

3.2.3. Pendentes

De manhã quando as encomendas chegam ao armazém temos que marcar os pendentes, isto é, marcar as encomendas que estavam pendentes e que já chegaram ao armazém.

A marcação é feita através do número de envio, todas as encomendas têm um número de envio diferente para serem distinguidas.

Na Figura 18 podemos ver a janela de pendentes, onde temos a amarelo as encomendas pendentes e a verde as que já foram entregues e por isso marcadas.

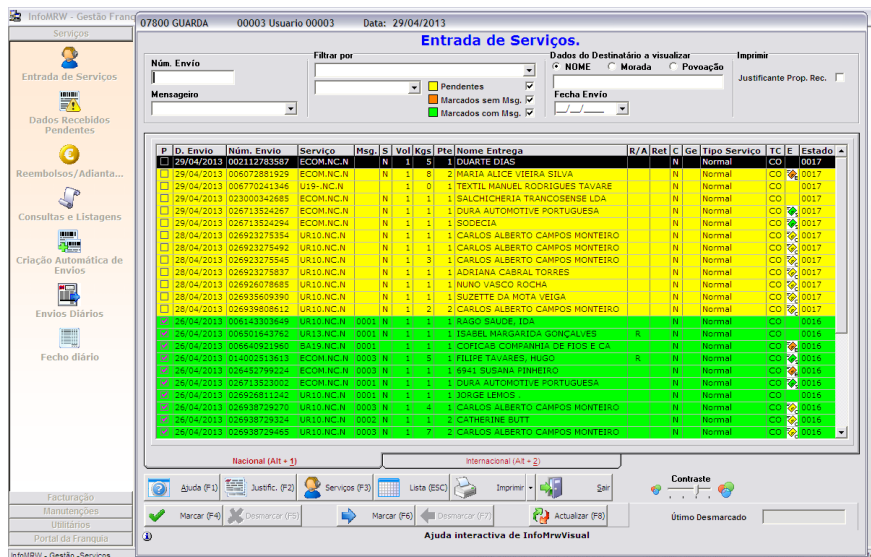



Figura 9 - Info MRW – Pendentes

Para visualizarmos os pendentes entramos na “Entrada de Serviços” e de seguida clicamos em  e irá abrir a janela da imagem a cima.

Para marcarmos uma encomenda basta procurarmos o nome e/ou numero das encomendas pendentes (a amarelo) e clicar 2 vezes nela, deixando a mesma de estar pendente e ficar com a cor verde.

3.2.4. Clientes

Na área clientes (Ilustrada na Figura 19) podemos visualizar e criar fichas de clientes, com toda a informação dos mesmos, para mais tarde ser consultada caso necessário e para podermos criar uma guia de determinado cliente.

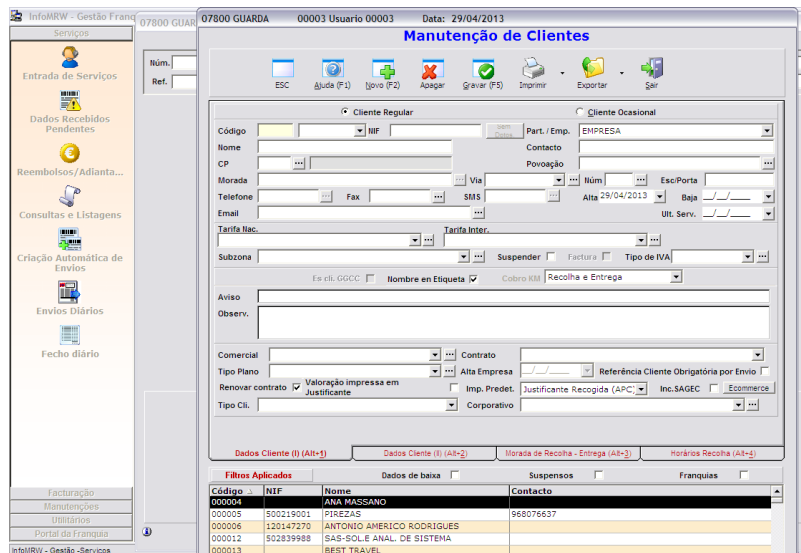


Figura 10 - Info MRW – Clientes

3.2.5. Clientes de outras praças

Para além dos nossos clientes temos também clientes de outras praças, a quem por vezes efectuamos serviços de encomendas que possam ter recolha ou entrega na nossa zona.

Podemos ver na Figura 20 abaixo representada a área de clientes de outras praças.

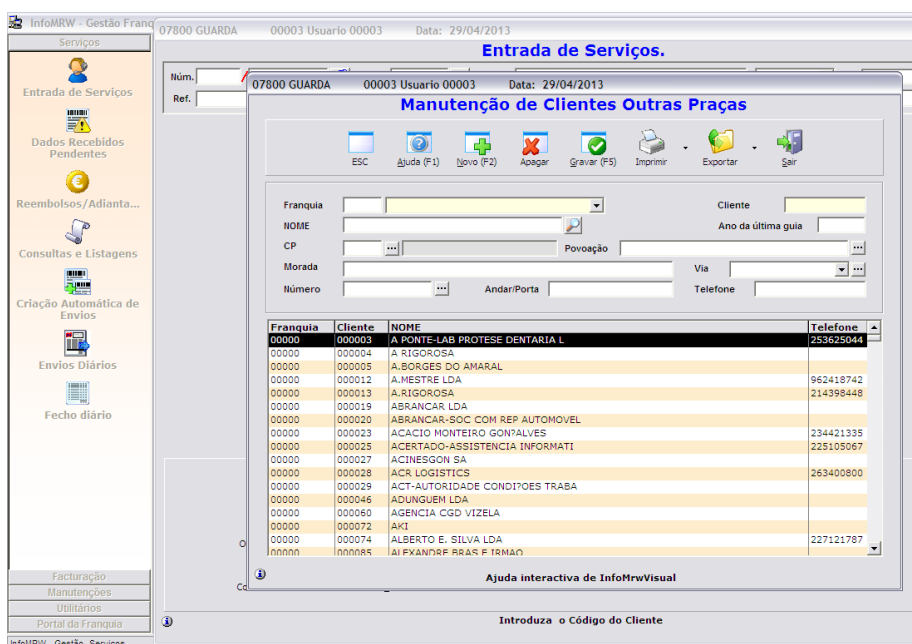


Figura 11 - Info MRW – Clientes de outras praças

3.2.6. Guias

Sempre que for feita uma encomenda temos que criar uma guia de transporte, onde esta mencionado os dados de recolha, de entrega, e da encomenda (volumes, kilos, etc).

Na Figura 21 podemos ver a área onde é criada a Guia.

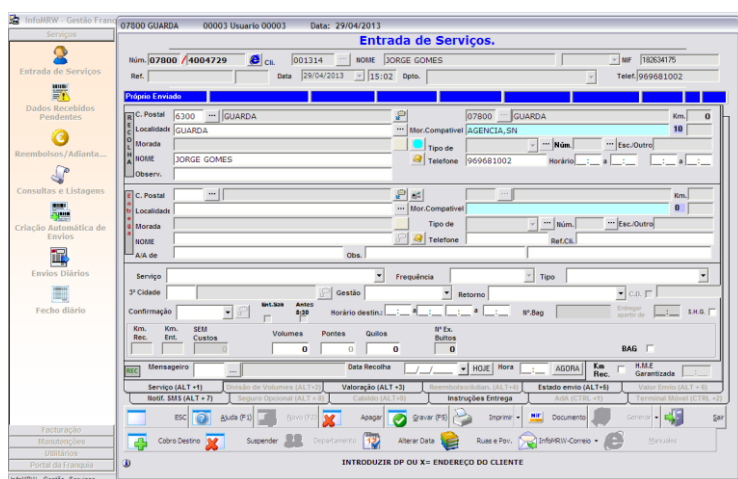


Figura 12 - Info MRW – Guias

Há varios tipos de guias, guias nacionais, Internacionais, guias para os nossos clientes e guias para clientes de outras praças.

A Figura 22 mostra-nos a janela onde podemos escolher o tipo de Guia que queremos criar.

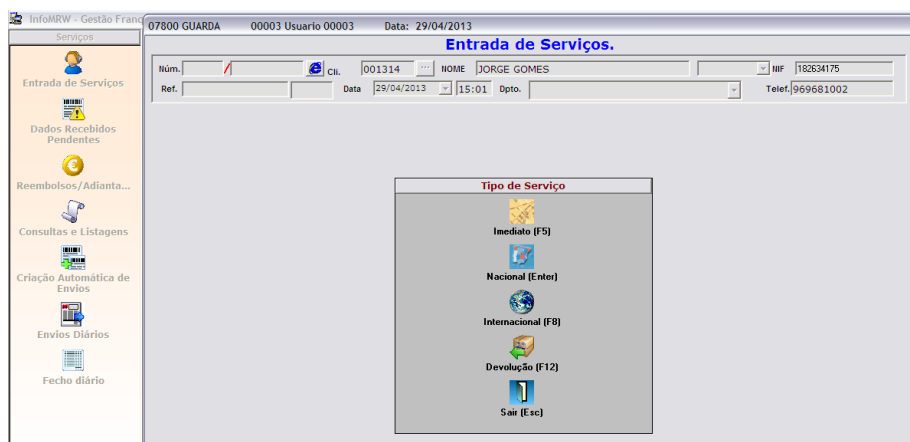


Figura 13 - Info MRW – Tipos de Guias

3.2.7. Retorno guia de cliente

Poderá solicitar-se a devolução da guia original de entrega ou factura pró-forma e/ou cópia correspondente, carimbada e/ou assinada pelo destinatário, em que seja especificado em todos os casos, o conteúdo do envio que se entrega, que será devolvido num envelope inviolável para o efeito.

Entrega antes das 19:00h do dia seguinte e com um custo adicional de 1,62 €. Possibilidade de realizar "entrega ao Sábado" ou "entrega antes das 8:30" pagando o suplemento de 7,31 €.

3.2.8. Franquias

A MRW tem várias franquias em vários Países, como Andorra, Espanha, Gibraltar, Portugal, Venezuela, etc.

Tendo em Portugal 17 franquias.

A MRW Guarda é a franquia da Cidade da Guarda.

No Info MRW podemos também criar e visualizar as fichas com a informação às demais franquias, essa informação é muito útil para nos pois por vezes os nossos clientes fazem encomendas para outras cidades ou países fora da nossa zona e assim contactamos as franquias existentes nessas zonas para fazerem a recolha ou entrega da encomenda pedida.

A Figura 23 mostra-nos a área onde podemos criar e/ou visualizar as fichas com a informação de cada franquia.

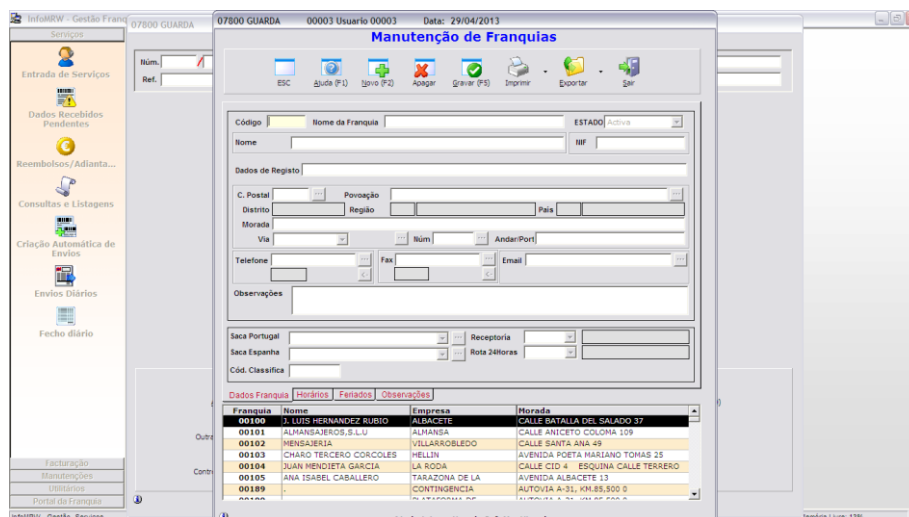


Figura 14 - Info MRW – Franquias

3.2.9. Reembolsos

Para os envios que necessitam de uma garantia urgente de cobrança.

O valor a retornar, será recebido pelo remetente por transferência bancária, num máximo de 3 dias úteis em Portugal e 4 dias úteis em Espanha, depois de efectuada a entrega do envio e cobrado o reembolso.

A comissão sobre esta prestação, independentemente do valor do transporte, é de 6 % (mínimo 2 €, máximo 50 €), sobre a quantidade a cobrar.

A comissão terá de ser paga na origem, independentemente de quem pague o transporte de envio, se a origem ou o destino for Portugal.

Todos os envios com reembolsos têm um seguro por perda ou extravio até a um valor máximo de 601,01 €.

O valor a cobrar na entrega de envio far-se-á em numerário.

A Figura 24 abaixo ilustrada mostra-nos a janela de Reembolsos.

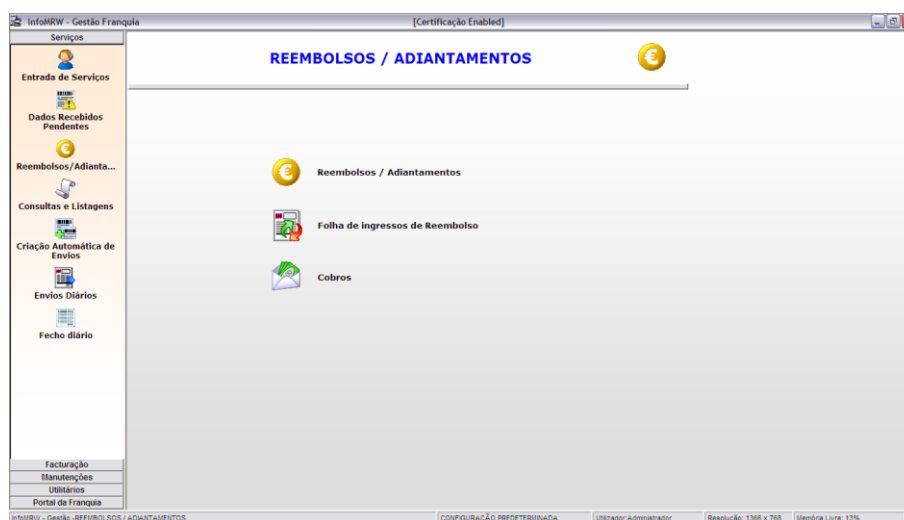


Figura 15 - Info MRW – Reembolsos

3.3. Serviços

3.3.1. Serviços nacionais

Imediato:

Para envios que necessitem de maior urgência, o cliente pode solicitar a recolha e entrega imediata, e gestão personalizada.

Urgente Hoje:

O seu envio pode ser entregue no mesmo dia de recolha numa ampla área geográfica.

Urgente 8:30:

Recolhemos até à última hora e entregamos antes das 8:30 h do dia seguinte, numa ampla área geográfica.

Urgente 10:

Recolhemos até à última hora e entregamos antes das 10 h do dia seguinte.

Urgente 13:

Recolhemos até à última hora e entregamos antes das 13 h do dia seguinte.

Urgente BAG13:

Envios até 2 kg. Recolhemos até à última hora e entregamos no dia seguinte antes das 13 h com uma tarifa muito económica.

Urgente 19:

Com uma tarifa mais económica, recolhemos até à última hora e entregamos antes das 19 h do dia seguinte.

Urgente 19 Espanha:

Com uma tarifa muito económica, recolhemos ou entregamos em Espanha, de hoje para amanhã antes das 19 h.

Urgente BAG19:

Envios até 2 kg. Recolhemos até à última hora e entregamos no dia seguinte antes das 19 h com uma tarifa muito económica.

Madeira:

De hoje para amanhã com entrega antes das 19 h para o Funchal. Para os restantes destinos, consultar horários e frequências.

Porto Santo:

De hoje para amanhã com entrega antes das 19 h.

Documentos 13:

De hoje para amanhã, entrega antes das 13 h. Bag pré-pago exclusivo para documentos.

Promoções:

Para envios com um mínimo de 20 unidades idênticas na mesma recolha (com o mesmo conteúdo). Entregamos no dia seguinte antes das 19 h.

3.3.2. Serviços Internacionais

Exclusivo:

Serviço premium para clientes que requeiram urgência crítica e entregas personalizadas em qualquer país do mundo.

Express (aéreo):

A forma mais rápida e fiável para a entrega de documentos e encomendas em qualquer lugar do mundo através do nosso serviço aéreo.

Oferta SUPERCITY, tarifa mais económica para envios de documentos até 250 g com destino à grande maioria das cidades da Europa, Canadá, Estados Unidos, México e Venezuela

Ecopaq (combinado aéreo-terrestre):

Serviço em contínua expansão presente na Europa, África, América, Ásia e Oceânia, com uma cobertura actual de 79 países, converte-se numa alternativa idónea para os seus envios menos urgentes.

Ecobox25:

Serviço económico para envios (de um só volume) até 25 quilos de peso, com destino aos 24 países de maior desenvolvimento comercial na Europa (União Europeia e Suíça).

3.3.3. MRW Solitário

- Preço de 1,50 € (IVA não incluído).
- O valor será sempre pago pelo cliente remetente.
- Os envios serão entregues e recolhidos nas lojas MRW. Excepto os envios dirigidos a pessoas idosas residentes em lares ou casas de repouso e a pessoas com algum tipo de deficiência, que serão entregues e recolhidos na morada indicada.
- O envio chegará ao seu destino no dia útil seguinte antes das 19h00 e estará pronto para recolher na loja MRW.
- Envios de até 5 kg e 1 metro (somando altura, comprimento e largura).
- Só se poderá efectuar 1 envio por mês, não acumulável com outros envios MRW Solidários.

Estudantes:

Estudantes até 25 anos de idade (inclusive), desde que deslocados do seu local habitual de residência para realizarem os seus estudos.

Poderão efectuar o seu envio MRW Solidário apresentando o seu cartão de estudante, devendo estar em vigor e constar o ano académico.

Para pessoas com deficiência:

As pessoas com alguma deficiência poderão enviar e/ou receber o seu envio MRW Solidário apresentando o seu certificado ou cartão de deficiência.

Para Estudantes e Professores deslocados no estrangeiro:

Os estudantes e professores portugueses que se encontrem no estrangeiro poderão receber dos seus familiares directos envios correspondentes a documentos (limitado até 2 kg) sempre que o destino seja um centro docente.

Para famílias numerosas:

As famílias numerosas poderão realizar o seu envio MRW Solidário apresentando certificado ou cartão de família numerosa.

Para pessoas idosas:

As pessoas idosas residentes em lares ou casas de repouso poderão receber envios dos seus familiares e amigos, sempre que o destino se encontre a mais de 50 km da origem.

3.4. Ponte

Cada um dos serviços tem um preço diferente por ponte.

Define-se como ponte, o transporte de uma unidade ou fracção expressa em kg e/ou o seu equivalente em medidas.

3.5. InfoMRW Correio

InfoMRW correio (Ilustrado na figura 25), é o correio electrónico utilizado na MRW, para comunicarmos com os clientes e com outras franquias. As funcionalidades e o modo de utilização deste programa são idênticas às do Hotmail. Tendo acesso á caixa de entrada, caixa de saída, correios enviados, rascunhos e modelos.

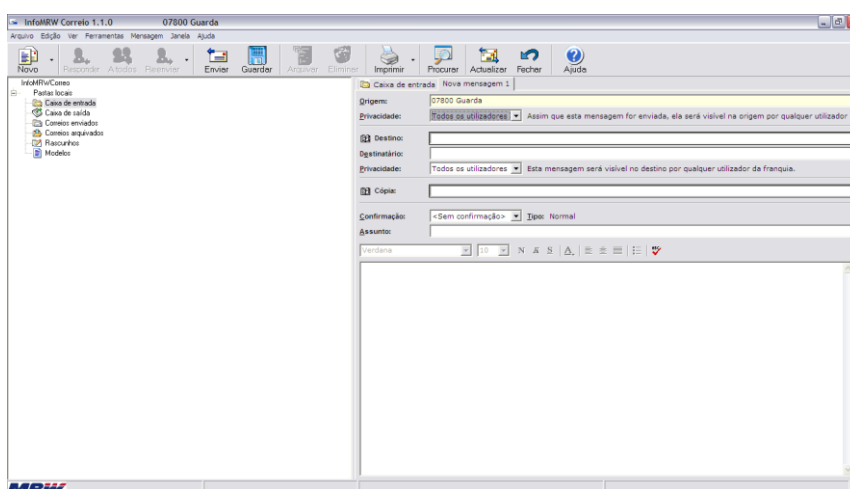


Figura 16 - Info MRW Correio

4. Comentário pessoal

Na minha opinião tanto o programa PHC Corporate 2013 como o Info MRW são dois softwares fundamentais para a empresa.

Pois para além da sua fácil utilização, permitem-nos realizar muitas das tarefas que têm de se exercer numa empresa.

Também com eles se consegue uma melhor organização na empresa, dois bons exemplos disso são por exemplo, no caso do PHC as Compras e Pagamentos, pois com essas áreas podemos estar a par de todas as compras, gastos e pagamentos feitos na empresa, e no caso do Info MRW os pendentes e dados de entrega pois com os pendentes sabemos todas as encomendas que já chegaram ao armazém assim como as que ainda não chegaram e com os dados de entrega sabemos as encomendas que já foram entregues ou faltam entregar.

Num modo geral eu achei os dois programas bastante interessantes e completos, e gostei de trabalhar com eles.

Conclusão

Conclusão

A realização do estágio na Empresa Cargomes resultou numa experiência enriquecedora, que permitiu consolidar e complementar alguns dos conhecimentos e competências adquiridos durante o plano curricular.

Durante o estágio adquiri diversos conhecimentos, tanto na prática como na teoria, relevantes para o meu futuro. A vontade de aprender, permitiu acreditar que se é capaz de desempenhar as funções que nos são propostas.

É também de salientar o bom ambiente vivido na empresa, assim como o espírito de entreajuda existente nos funcionários, o que permite uma maior alegria e boa disposição no trabalho, e uma melhor eficácia no trabalho.

Na minha opinião foi uma boa oportunidade de integração no mundo do trabalho, pois ganhei novas experiências a nível pessoal e profissional, ficando mais esclarecido com as funções e tarefas numa empresa desta área.

Bibliografia

- <http://pt.wikipedia.org/wiki/Guarda> (16-10-2013)
- <http://www.mun-guarda.pt/index.asp?idedicao=51&idSeccao=577&Action=seccao> (16-10-2013)
- <http://viajar.clix.pt/mapas.php?d=8&lg=pt&w=guarda> (16-10-2013)
- http://cargomes.pt/website/templates/jsn_epic_free/images/logo.png (17-10-2013)
- http://www.mrw.pt/empresa_mensajeria_urgente/MRW_empresa_paqueteria.asp (18-10-2013)
- http://www.gsystem.pt/Imgs/pages/page_54/corp.bmp (18-10-2013)
- http://www.mrw.pt/servicios_transporte_urgente/MRW_transporte_nacional.asp (19-10-2013)