



**IPG** Politécnico  
|da|Guarda  
Polytechnic  
of Guarda

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Pedro Oliveira Marques Cera

fevereiro | 2018



**Escola Superior de Tecnologia e Gestão**

Instituto Politécnico da Guarda

---

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

PEDRO OLIVEIRA MARQUES CERA

LICENCIATURA EM GESTÃO

Fevereiro/2018

## **Dedicatória**

Aos meus pais, minha maior inspiração e exemplo.

Aos meus irmãos, melhores companheiros e amigos que eu poderia ter.

A vocês, meu porto seguro apesar de qualquer distância.

## Ficha de Identificação

**Aluno:** Pedro Oliveira Marques Cera

**Número de Aluno:** 1012685

**Curso:** Gestão

**Orientadora de Estágio no IPG:** Professora Dina Teixeira

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

**Empresa:** Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda.

**Morada da Empresa:** Rua dos Cavaleiros, N°32, 6300-675 Guarda

**Contacto da Empresa:** 271 208 880

**Fax da Empresa:** 271 208 885

**Orientador de Estágio na Empresa:** Paulo Manuel Martins dos Santos

**Duração do Estágio:** 400 Horas

**Início do Estágio:** 12 de julho

**Conclusão do Estágio:** 31 de outubro

## **Agradecimentos**

Agradeço a todos professores do Instituto Politécnico da Guarda (IPG), com os quais tive a honra de conviver durante este ano de mobilidade acadêmica. Especialmente à Professora Dina Teixeira, que me orientou para a realização deste relatório, sempre muito solícita e gentil; e à Professora Manuela Natário, coordenadora do curso, por todo o suporte dado aos alunos brasileiros desde o início de nossa caminhada no Instituto.

Aos colaboradores da Associação Comercial da Guarda, Ana Martins e Paulo Santos por todo o ensinamento passado com total paciência e sabedoria, tornando o período de estágio algo leve e prazeroso.

À minha amiga Tauane Favery, que também estagiou na Associação durante este período e com quem tive o prazer de dividir as atividades e trabalhar junto.

A toda minha família que reside no Brasil que sempre me incentivou e torceu por mim, e parte da minha família que vive em Portugal, pelo acolhimento e carinho.

Aos meus amigos que conheci na cidade da Guarda durante este intercâmbio, que aos poucos se tornaram minha segunda família.

A todos, o meu mais sincero agradecimento.

## Resumo

O presente relatório surge no âmbito da licenciatura em Gestão no Instituto Politécnico da Guarda, por meio do programa de Dupla-Titulação da Universidade Presbiteriana Mackenzie de São Paulo, tem o intuito de descrever as atividades realizadas durante o período de estágio na Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda iniciado em 12 de julho de 2017, com término no dia 31 de outubro do ano de 2017.

O relatório está dividido em dois capítulos, o primeiro capítulo tem como finalidade apresentar a instituição acolhedora e os serviços prestados por ela, para que se entenda as atividades realizadas pelo estagiário. O segundo capítulo expõe as atividades desenvolvidas durante o estágio e sua relação com alguns conceitos aprendidos durante a vida académica.

**Palavras-Chave:** Associação, Comércio, Associados, Quotas, Atividades.

**JEL Classification:** M15-Management; M19-Other.

## Plano de Estágio

O plano de estágio curricular efetuado na Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda, tinha como objetivos propostos pelo orientador na empresa os seguintes:

- Conhecimento da legislação do comércio em Portugal e Dísticos vigentes;
- Atendimento aos associados;
- Cadastro de novos associados;
- Cancelamento de associados;
- Manutenção de pagamento e não pagamento de faturas dos associados;
- Receção de documentos de natureza administrativa;
- Práticas de controlo interno;
- Elaboração das ordens de pagamento de faturas na plataforma dos programas utilizados pelos serviços administrativos da Associação;
- Organização de eventos realizados na Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda;
- Organização de arquivo de ordem administrativa;
- Desenvolvimento do projeto Guarda Prestige.

## Siglas

ACG	Associação Comercial da Guarda
CTT	Correios, Telégrafos e Telefones
ESTG	Escola Superior de Tecnologia e Gestão
IAPMEI	Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e à Inovação
IPG	Instituto Politécnico da Guarda
IRC	Imposto Rendimento Coletivo
IRS	Imposto Rendimento Singular
IVA	Imposto sobre o Valor Acrescentado



## Índice

<b>Ficha de Identificação</b> .....	i
<b>Agradecimentos</b> .....	ii
<b>Resumo</b> .....	iii
<b>Plano de Estágio</b> .....	iv
<b>Siglas</b> .....	v
<b>Índice de Figuras</b> .....	viii
<b>Índice de Anexos</b> .....	viii
<b>Introdução</b> .....	1
<b>Capítulo I</b> .....	2
<b>1.1. Apresentação da Instituição</b> .....	3
<b>1.3. Mercado alvo</b> .....	5
<b>1.4. Visão, Missão e Valores</b> .....	5
<b>1.5. Objetivos</b> .....	6
<b>1.6. Qualidade</b> .....	7
<b>1.7. Serviços</b> .....	9
<b>1.7.1 Formação</b> .....	9
<b>1.7.2. Apoio Jurídico</b> .....	12
<b>1.7.3. Aluguer de salas e equipamentos</b> .....	13
<b>1.7.4. Centro de documentação, biblioteca e espaço de internet</b> .....	14
<b>1.7.5 Outros Serviços</b> .....	15
<b>1.8. Estrutura Organizacional</b> .....	15
<b>Capítulo II</b> .....	17
<b>2. Atividades desenvolvidas no estágio</b> .....	18
<b>2.1 Acolhimento na instituição</b> .....	18
<b>2.2 Gestão das Quotas</b> .....	18
<b>2.3. Cadastro de novos associados</b> .....	21
<b>2.4. Venda do Livro de Reclamações</b> .....	22
<b>2.5. Disponibilização de Dísticos</b> .....	23
<b>2.6. Atendimento</b> .....	24
<b>2.7. Entrega e recebimento de documentos</b> .....	25
<b>2.8. Compra de materiais e pagamento de serviços</b> .....	26

<b>2.9. Apoio na Sessão de Imersão .....</b>	<b>26</b>
<b>2.9.1. Dinamizar.....</b>	<b>27</b>
<b>2.9.2. Melhor Turismo 2020.....</b>	<b>28</b>
<b>2.9.3. QI PME 2020 .....</b>	<b>28</b>
<b>2.10. Projeto Guarda Prestige.....</b>	<b>28</b>
<b>Conclusão .....</b>	<b>31</b>
<b>Bibliografia .....</b>	<b>32</b>
<b>Anexos .....</b>	<b>33</b>

## Índice de Figuras

<b>Figura 1 - Logotipo ACG .....</b>	<b>3</b>
<b>Figura 2 - Distrito da Guarda.....</b>	<b>4</b>
<b>Figura 3 - Certificação ISO 9001.....</b>	<b>9</b>
<b>Figura 4 - Cursos Modulares.....</b>	<b>10</b>
<b>Figura 5 - Ficha de inscrição Formação-Ação .....</b>	<b>11</b>
<b>Figura 6 - Dr. Seguro Pereira .....</b>	<b>12</b>
<b>Figura 7 - Salas para Aluguer .....</b>	<b>13</b>
<b>Figura 8 - Biblioteca .....</b>	<b>14</b>
<b>Figura 9 - Organograma ACG .....</b>	<b>16</b>
<b>Figura 10 – Emissão de quotas .....</b>	<b>19</b>
<b>Figura 11 – Arquivo de quotas .....</b>	<b>20</b>
<b>Figura 12 – Inscrição de novo associado .....</b>	<b>22</b>
<b>Figura 13 – Dísticos .....</b>	<b>23</b>
<b>Figura 14 - Cartaz Sessão Imersão Dinamizar .....</b>	<b>27</b>
<b>Figura 15 - Ferramenta My Maps.....</b>	<b>30</b>

## Índice de Anexos

<b>Anexo 1 – Dísticos ACG .....</b>	<b>34</b>
<b>Anexo 2 - Brochuras Sessão Imersão .....</b>	<b>41</b>

## **Introdução**

O estágio curricular é de extrema importância para a formação académica, afinal é o período de contacto direto como ambiente corporativo e aprendizagem prática, onde é possível aplicar a teoria aprendida nas aulas.

A organização escolhida para realizar este estágio, integrado no plano curricular da Licenciatura em Gestão da Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG) do Instituto Politécnico da Guarda, foi a Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda (ACG).

O trabalho é composto por dois capítulos, o primeiro tem como objetivo caracterizar a Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda e apresentar a sua estrutura interna. O segundo capítulo refere-se às atividades desenvolvidas pelo estagiário na Associação no período de 12 de junho à 29 de outubro de 2017.

# Capítulo I

---

## Apresentação e Caracterização da Instituição

## 1.1. Apresentação da Instituição

A ACG é uma organização patronal, filantrópica que visa fomentar, prestar apoio e guiar os comerciantes do Distrito da Guarda tanto na esfera gerencial como legal. Tem cerca de 2000 empresas como sócios e proporciona aos seus sócios ajuda para exercerem as suas atividades de maneira digna e eficaz com total suporte, visando incentivar uma postura cooperativa entre as empresas. A figura 1 apresenta o logotipo da instituição.

**Nome:** Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda

**Endereço:** Rua dos Cavaleiros, 32, 6300-675 Guarda

**Telefone:** 271 208 880      **Fax:** 271 208 885

**E-mail:** [acg@acg.pt](mailto:acg@acg.pt)

**Site:** [www.acg.pt](http://www.acg.pt)

**NIF:**500 902 003

O primeiro endereço oficial da ACG teve por sede a Rua Francisco dos Passos, chamada popularmente como Rua Direita, até ser transferida para a Rua dos Cavaleiros, n.º 32, sede atual. A Associação teve sempre como foco permanecer na zona histórica da cidade, pela facilidade de contacto com as empresas, ficando no local onde há aglomeração de comércio e clientes, podendo estar mais perto dos sócios para conhecer seus problemas e prestar apoio de forma mais rápida e eficiente.



*Figura 1 - Logotipo ACG*

Fonte: <http://www.acg.pt>

## 1.2. Breve historial <sup>1</sup>

A Associação Comercial da Guarda, também chamada de Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda é uma instituição secular, fundada em no dia 16 de novembro de 1905, sendo uma das organizações mais tradicionais do Distrito.

No ano de 1939, foi nomeada como Grémio de Comércio do Distrito da Guarda devido sua inserção no Regime Corporativo e, após o fim deste de regime com a Revolução de 25 de Abril de 1974, passou a ser denominada como Associação de Comércio e Serviços do Distrito da Guarda.

A área geográfica de atuação da Associação é todo o Distrito da Guarda, que é dividido em 14 concelhos sendo eles: Aguiar da Beira, Almeida, Celorico da Beira, Figueira de Castelo Rodrigo, Fornos de Algodres, Gouveia, Guarda, Manteigas, Mêda, Pinhel, Sabugal, Seia, Trancoso e Vila Nova de Foz Côa. Dispõe de duas delegações em operação nos municípios de Sabugal e Celorico da Beira desde 1992, além das delegações de Pinhel, Manteigas, Mêda e Vilar Formoso mais recentes, criadas no ano de 1999. A figura 2 representa a distribuição geográfica dos concelhos do Distrito da Guarda.



*Figura 2 - Distrito da Guarda*

Fonte: <http://www.acg.pt>

<sup>1</sup> <http://www.acg.pt/>, consultado em 08 de janeiro de 2018

### 1.3. Mercado alvo <sup>2</sup>

A Associação tem como maioria dos seus 2000 sócios as chamadas PME's, que significa Pequenas e Médias Empresas. Classificadas de acordo com os critérios atribuídos pela Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e à Inovação (IAPMEI).

As principais áreas da maior parcela de sócios são: comércio, serviços, hotelaria e restauração. Essas são áreas de grande conhecimento da empresa e, respectivamente, as que mais possuem projetos específicos.

A expectativa da organização é que haja um aumento de sócios, principalmente, com a implantação do Gabinete Empresa e com iniciativas voltadas essencialmente para o apoio ao investidor e aos empresários em geral.

### 1.4. Visão, Missão e Valores <sup>3</sup>

Missão, Visão e Valores são de extrema importância para que se entenda de forma prática como a instituição funciona, sua cultura organizacional e qual a sua perspectiva para o futuro. A ACG tem como Visão, Missão e Valores:

- **Visão**

“A ACG pretende ser uma associação patronal de referência e liderança, destacando-se pela excelência das soluções integradas e diferenciadas que apresenta ao mercado, contribuindo para o progresso económico e social da região.”

- **Missão:**

“ Promover o desenvolvimento integrado e sustentável da região, prestar bons serviços aos associados e defender os interesses da classe empresarial.

Representar e defender os interesses das empresas e dos empresários da região da Guarda e apoiá-los nos vários domínios de intervenção, tais como o técnico e económico,

---

<sup>2</sup> <http://www.acg.pt/>, consultado em 08 de janeiro de 2018



inovação, qualidade, ambiente, internacionalização, informação e formação, de modo a tornar o tecido empresarial cada vez mais competitivo”.

- **Valores**

“Perseverança - Dedicação e entusiasmo frente aos desafios;

Lealdade e Respeito – Desenvolver ações continuadas de melhoria organizacional, promovendo o comprometimento, a satisfação e a valorização de todos os colaboradores.

Fomentar o respeito mútuo entre colaboradores, estrutura diretiva e associados;

Cooperação Mútua – Antecipar as necessidades dos associados, atender às suas expectativas e estabelecer uma relação de confiança mútua e parceria;

Igualdade – Promover a igualdade entre homens, mulheres, raças, credos e ideologias;

Equidade – Promover e fomentar o espírito de justiça nas decisões, razoabilidade na mediação de conflitos.”

Além destes, a Associação tem como estratégia ao nível dos associados, a sua total satisfação com os serviços prestados. Na visão dos colaboradores, total competência e comprometimento de todo grupo, procurando sempre excelência na qualidade por meio de melhorias contínuas, um dia após o outro, e por fim, a valorização do ser Humano na medida em que aposta nos colaboradores, proporcionando condições para o desenvolvimento individual e coletivo.

## **1.5. Objetivos <sup>4</sup>**

A organização tem como propósitos:

- Participar como intermediário, representando os associados junto as instituições e entidades públicas e organizações profissionais, tanto nacionais como estrangeiras, além das associações sindicais, realizando acordos e prestando apoio.

---

<sup>3</sup> <http://www.acg.pt/>, consultado em 09 de janeiro de 2018

<sup>4</sup> <http://www.acg.pt/>, consultado em 10 de janeiro de 2018

- Ajudar os associados no que diz respeito a problemas referentes a horários de funcionamento do comércio, estudando o caso e propondo soluções.
- Analisar e propor estratégias de constituição de preços relativamente às atividades exercidas e garantir sua proteção contra práticas desleais de concorrência que prejudiquem a instituição e o mercado no qual atua.
- Recomendar e participar na determinação da política de crédito que se relaciona com o andamento geral dos sectores compreendidos pela Associação.
- Sondar junto dos associado a possibilidade da constituição de cooperativas ou de outras formas de associação que colaborem para a redução dos circuitos de distribuição.
- Estimular estudos necessários, procurando soluções coletivas em questões de interesse comunitário, na regulamentação do trabalho.
- Pesquisar e disponibilizar informações e elementos contabilísticos de utilidade para os seus sócios.
- Estimular e auxiliar os associados na reestruturação das suas atividades e colaborar para uma melhor formação profissional por meio da disponibilização de cursos que correspondam às exigências formativas dos associados e sua equipa.
- Proporcionar o desenvolvimento de serviços de interesse comum para os associados, especialmente de assistência jurídica, técnica e médica.
- Organizar e manter atualizado o arquivo de associados e conseguir facultativamente informações fundamentais para o uso e utilidade da ACG.
- Participar de uniões, federações e confederações com objetivo similares aos da Associação.

## 1.6. Qualidade <sup>5</sup>

A qualidade de um serviço ou bem é fundamental para o sucesso de uma organização. É necessário procurar a excelência em todos processos para que o resultado seja satisfatório.

Segundo Pinto e Soares, 2010 citado em RIBEIRO, 2012, p.15 “A qualidade está na base do sucesso no mundo empresarial, sendo um fator de competitividade e de diferenciação entre organizações. De facto, o desenvolvimento de uma cultura baseada na qualidade

---

<sup>5</sup> <http://www.acg.pt/>, consultado em 10 de janeiro de 2018

abre caminho à eficácia e eficiência organizacional proporcionando um maior lucro com menos custos.”

No âmbito da qualidade dos serviços prestados pela ACG, a Associação tem como diretrizes:

- Obter plena satisfação dos seus associados e da comunidade, proporcionando-lhes serviços de acordo com os requisitos e especificações estabelecidas – explícitas e implícitas – e de acordo com a legislação em vigor;
- Estabelecer e cumprir todos os requisitos de forma a assegurar a qualidade dos serviços em todas as etapas;
- Implementar na ACG a melhoria contínua como norma de conduta, através da análise permanente da informação, tanto própria como obtida através dos Associados, fornecedores e público em geral, de forma a prevenir falhas, melhorar os processos e serviços da ACG, num sistema de acompanhamento permanente.

Este sistema de Qualidade foi concebido com a intenção de ser mantido na Associação para que se tenha como foco a prevenção de defeitos ou falhas em detrimento de posteriores correções, mesmo que simples. Sendo a eficácia da utilização deste sistema de total responsabilidade da Direção da ACG, além de sua supervisão, aplicação e acompanhamento serem realizados pelo responsável pela Gestão da Qualidade.

É importante a consciência de um sistema interno de Qualidade, uma vez que a organização necessita de certificações reconhecidas para que os seus colaboradores saibam que normas gerais de qualidade são seguidas na instituição. Com esta consideração de melhoria contínua, a Associação manteve a sua certificação renovada de 2005 até 2011, por meio das normas da ISO 9001 e 9004, possuindo selos das normas da NP EN ISO 9001:2005 até a NP EN ISO 9001:2008, representada na Figura 3 e NP EN ISO 9004/2011: Sistemas de Gestão da Qualidade - Linhas de orientação para melhoria de desempenho.



*Figura 3 - Certificação ISO 9001*

Fonte: <http://www.acg.pt>

## **1.7. Serviços <sup>6</sup>**

A Associação presta uma gama de serviços que englobam a formação de profissionais, apoio jurídico, aluguer de salas e equipamentos, centro de documentação e biblioteca e espaço de internet.

### **1.7.1 Formação**

Os serviços de formação podem ser divididos em três categorias: modulares, aprendizagem e formação-ação.

#### **1.7.1.1. Modulares**

A área de Formação Modular, tem no seu portfólio cursos de 25 e 50 horas, com benefício de subsídio de alimentação e certificação, tendo como objetivo suprir as falhas pontuais das empresas associadas. Os cursos abordam diferentes áreas como: Ciências Informáticas, Comércio e Hotelaria e Restauração. A Figura 4 apresenta o conjunto de cursos disponibilizados.

---

<sup>6</sup> <http://www.acg.pt/>, consultado em 12 de janeiro de 2018



**FORMAÇÃO FINANCIADA**  
MODULARES CERTIFICADAS  
FORMAÇÕES GRATUITAS

**FORMAR MAIS**  
PROJECTO DE FORMAÇÕES MODULARES

**QUALIFICAR É CRESCER**

**DESTINATÁRIOS** Associados da ACG

**CONDIÇÕES DE ACESSO**  
Cursos Nível 2 - Habilitações Escolares superiores ao 6º ano de escolaridade  
Cursos Nível 4 - Habilitações Escolares superiores ao 9º ano de escolaridade  
Nota: Participação condicionada a Formandos com habilitação escolar de nível igual ou superior ao bacharelato.

**BENEFÍCIOS**  
▪ Subsídio de Alimentação  
▪ Certificado de qualificações

**LOCAL DE REALIZAÇÃO**  
**INFORMAÇÕES E INSCRIÇÕES**  
R. Cavaleiros, 32 - 6300-675 Guarda  
T. 271 208 880 - F. 271 208 985 - E. acg@acg.pt  
www.acg.pt - www.formarmais.pt

CURSO	DURAÇÃO	HORÁRIO
Gestão do tempo	25h	Laboral e/ou Pós-laboral
Função pessoal - Legislação Laboral	25h	Laboral e/ou Pós-laboral
Primeiros socorros	25h	Laboral e/ou Pós-laboral
HACEP	25h	Laboral e/ou Pós-laboral
HST	25h	Laboral e/ou Pós-laboral
Processador de texto	25h	Laboral e/ou Pós-laboral
Folha de cálculo	25h	Laboral e/ou Pós-laboral
Internet - Navegação	25h	Laboral e/ou Pós-laboral
Espanhol - Iniciação	25h	Laboral e/ou Pós-laboral
Inglês - Iniciação	25h	Laboral e/ou Pós-laboral
Vitrinismo	25h	Laboral e/ou Pós-laboral
Ambiente, Segurança, Saúde e Higiene no Trabalho	25h	Laboral e/ou Pós-laboral
Análise e satisfação dos clientes	25h	Laboral e/ou Pós-laboral
Comunicação pessoal e assertiva	25h	Laboral e/ou Pós-laboral

DESENVOLVIDO POR:    

PROJECTO FINANCIADO POR:     

Figura 4 - Cursos Modulares

Fonte: <http://www.acg.pt>

### 1.7.1.2 Aprendizagem

Esta tipologia, possibilita aos seus alunos a obtenção de dupla certificação, profissional e escolar com equivalência ao 12º ano. O curso possui um total de dois anos, com foco na área da Logística. O público alvo do curso são jovens que têm entre 18 e 25 anos, tendo os formandos direito a uma bolsa mensal.

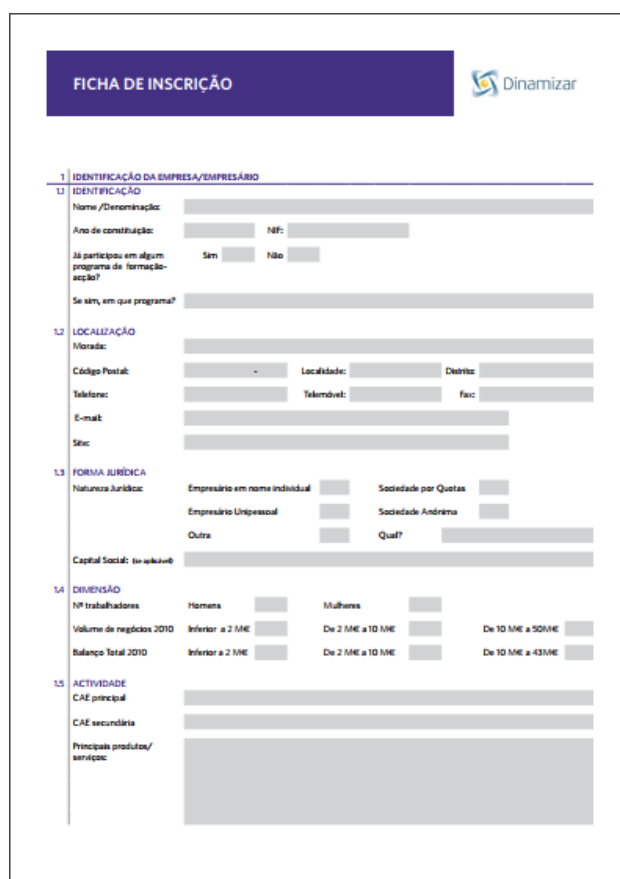
O curso técnico de logística tem duração de 3075 horas, cerca de dois anos, e o seu propósito é orientar os formandos a aumentarem as suas capacidades profissionais em diversas áreas de atuação, permitindo o seu autodesenvolvimento, melhoria na resolução de problemas e na tomada de decisões, tendo em conta o acompanhamento das mudanças

do setor de produção, além do conhecimento das normas de segurança, qualidade e higiene.

Os formandos possuem direito a uma bolsa, transporte e, tal como nos cursos modulares, o benefício de subsídio de alimentação.

### 1.7.1.3 Formação-Ação

Este tipo de formação tem um caráter de consultoria, é destinado a empresas do setor comercial ou de serviços com um total de funcionários menor ou igual a 100. A formação ocorre nas instalações da empresa participante e confere certificação. A sua ficha de inscrição está apresentada na Figura 5.



The image shows a digital registration form titled 'FICHA DE INSCRIÇÃO' with the 'Dinamizar' logo. The form is organized into five main sections:

- 1 IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA/EMPRESÁRIO**
  - 1.1 IDENTIFICAÇÃO**: Fields for Name/Denomination, Year of constitution, NIF, and a checkbox for participation in a training program. If 'Yes', a field for the program name is provided.
- 1.2 LOCALIZAÇÃO**: Fields for Address, Postal Code, Locality, District, Telephone, Mobile, Fax, E-mail, and Website.
- 1.3 FORMA JURÍDICA**: Radio buttons for legal forms: 'Empresário em nome individual', 'Sociedade por Quotas', 'Empresário Unipessoal', 'Sociedade Anónima', 'Outra', and 'Qual?'. A field for 'Capital Social: (€ atualiz.)' is also present.
- 1.4 DIMENSÃO**: Radio buttons for employee count (Men/Women) and turnover/balance ranges for 2010: 'Inferior a 2 M€', 'De 2 M€ a 10 M€', and 'De 10 M€ a 50 M€' (or 'De 10 M€ a 431 M€').
- 1.5 ACTIVIDADE**: Fields for 'CAE principal', 'CAE secundária', and 'Principais produtos/serviços'.

Figura 5 - Ficha de inscrição Formação-Ação

Fonte: <http://www.acg.pt>

### 1.7.2. Apoio Jurídico

É um dos principais serviços de apoio que a ACG presta aos seus associados. O apoio jurídico visa satisfazer as necessidades rotineiras de foro jurídico nos comércios e nos serviços. Para atender as exigências dos seus sócios a Associação analisa os casos que lhe são apresentados e estuda a extensa lista de diplomas legais que abrangem os diversos setores trabalhados.

O apoio também é dado em questões relativas a processos de não pagamento de cobrança de crédito aos associados, procedimento frequente que caso não seja bem resolvido juridicamente pode agravar o estado de tesouraria destas empresas.

Pensando nisso, a ACG agregou ao Serviço de Aconselhamento Jurídico este apoio nas cobranças de créditos. O advogado da Associação comunica os devedores a respeito dos créditos reclamados e, caso não seja pago ou resolvido a cobrança, ele sanciona o endividado.

O advogado, Dr. Seguro Pereira, representado ao lado direito da Figura 6, presta serviços à Associação, possui o seu escritório na cidade da Guarda, sendo o responsável pela solução legal dos problemas apresentados.



*Figura 6 - Dr. Seguro Pereira*

Fonte: <http://www.acg.pt>



### 1.7.3. Aluguer de salas e equipamentos

A Associação Comercial possui diversas salas e equipamentos disponíveis para aluguer (figura 7). Este serviço não está disponível apenas para os associados, mas também para o público em geral. No entanto, este serviço é gratuito para sócios.

As salas disponibilizadas são:

- ✓ Sala de Reuniões – Capacidade para 15 pessoas
- ✓ Salas de Formação – capacidade para 20 pessoas
- ✓ Auditório – Capacidade para 100 pessoas

Os equipamentos disponíveis para locação são: vídeo projetor e telas de projeção.



*Figura 7 - Salas para Aluguer*

Fonte: <http://www.acg.pt>



#### 1.7.4. Centro de documentação, biblioteca e espaço de internet.

A ACG oferece gratuitamente acesso a um centro de documentação e biblioteca presentes na Associação, representada na figura 8, tanto para sócios como para o público em geral. O ambiente conta com publicações periódicas, monografias, vídeos, CD's e ainda uma listagem de obras sobre Administração; Ambiente; Artes Decorativas; Artesanato; Ciências Sociais; Coleções de Referência; Contabilidade; Direito; Economia; Educação; Gestão; História; Hotelaria e Restauração; Informação; Informática; Literatura; Manuais; Marketing; Política; Recursos Humanos e Turismo.

O serviço é controlado por meio de um registo, e o número máximo de obras por pessoa para requisição é de 4 exemplares no máximo, sendo o prazo do empréstimo de 5 dias úteis, com possibilidade de renovação.



*Figura 8 - Biblioteca*

Fonte: <http://www.acg.pt>

A sede da ACG também conta com um espaço de internet disponível para os associados. Este espaço dispõe de um computador ligado diretamente ao servidor de internet com possibilidade de impressão e digitalização de documentos.

### 1.7.5 Outros Serviços

Além destes principais serviços, a ACG também efetua:

- Venda do Livro de Reclamações;
- Recebimento e envio de Faxes;
- Projetos de Investimento;
- Fornecimento de todos dísticos necessários para funcionamento do comércio;
- Pedido de Cadastro Comercial;
- Declarações de modificação, encerramento ou instalação de empresas de restauração e bebidas;
- Preenchimento de declarações fiscais como do Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA) , e de Imposto de Rendimento Coletivo (IRC) e imposto de Rendimento Singular (IRC);
- Esclarecimento a respeito de Sistemas de Incentivos Empresariais, Nacionais e Comunitários.

### 1.8. Estrutura Organizacional

A cadeia de comando é fundamental para o bom desenvolvimento de uma organização, o fluxo hierárquico deve ser cumprido para que os serviços funcionem de maneira organizada e correta.

Neste sentido, a estrutura organizacional da ACG, apresentada na figura 9, é constituída por um presidente no topo do organograma, logo após uma diretoria executiva, um setor de gestão da qualidade com suporte de um auditor da qualidade, assessoria de direção, setor contabilístico e apoio jurídico prestando apoio para os gabinetes de empresa, comunicação, financeiro, formação profissional e o secretariado. A Associação tem ainda um gestor de associado e um observatório do comércio e turismo.

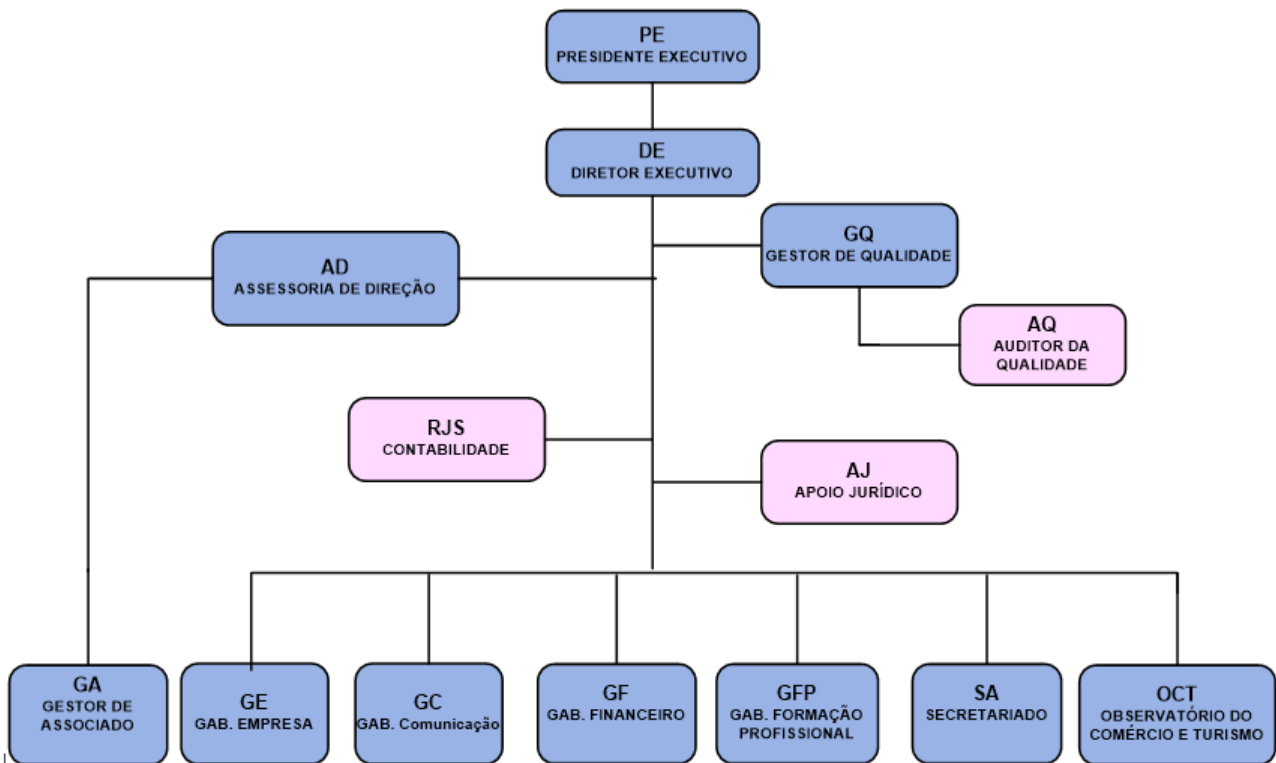


Figura 9 - Organograma ACG

Fonte: <http://www.acg.pt>

## Capítulo II

---

### Atividades desenvolvidas durante o estágio

## 2. Atividades desenvolvidas no estágio

Este capítulo tem como objetivo a exposição e explicação das tarefas desenvolvidas durante o período de estágio na ACG, tais como processos diários, fluxos rotineiros, projetos participados. Em geral, toda minha contribuição para a ACG durante este ciclo e principalmente todo o conhecimento que adquiri de maneira prática.

### 2.1 Acolhimento na instituição

Antes de formalmente iniciar o período de estágio fui até à ACG para uma entrevista com a funcionária Ana Martins, para que fossem explicadas e acordadas as atividades a desenvolver, horário e data de início. Foi definida como data de início o dia 12 de Julho, inicialmente com o horário das 9h00 às 18h00, sendo o horário de almoço das 13h00 às 14h00.

Durante a primeira semana de estágio fui apresentado aos funcionários da associação, conheci as instalações e suas funções, foi-me disponibilizado um manual com todos os serviços e atividades da ACG, definida minha área de trabalho na receção da ACG. Recebi ainda um *notebook* da D<sup>ra</sup>. Martins para iniciar as minhas tarefas.

### 2.2 Gestão das Quotas

A primeira tarefa que me foi atribuída referiu-se à gestão das quotas dos associados, sua emissão, preparação, organização, cancelamento e arquivamento.

Para administração das quotas são utilizados dois programas, o “Microsoft Excel” por meio da constante atualização de um ficheiro e o *software* “WIN2GSO” que possuía a base de dados dos associados.

Inicialmente a D<sup>ra</sup>. Ana Martins enviava-me logo de manhã um ficheiro em Excel com os associados que a funcionária Adriana iria visitar para fazer cobranças. O primeiro passo era conferir se os valores das quotas se encontravam atualizados e em seguida imprimir o ficheiro. De seguida deveria abrir o programa WIN2GSO para emissão das quotas.

A emissão de quotas no sistema é feita de forma simples. De acordo com o ficheiro em Excel recebido digitava na área de manutenção de quotas no sistema, como mostra a figura 10, o respetivo número de associado da empresa ao qual seria realizada a cobrança. Posteriormente verificava a sua dívida acumulada nos últimos 3 anos. A partir do ano de 2016, as dívidas na associação eram cobradas com referência ao ano anterior. Assim, ao colocar cada ano no programa, e se o associado possuísse dívidas neste período solicitava a emissão das quotas no sistema. Após a sua emissão utilizava o *login* da secretaria na impressora para imprimi-las.

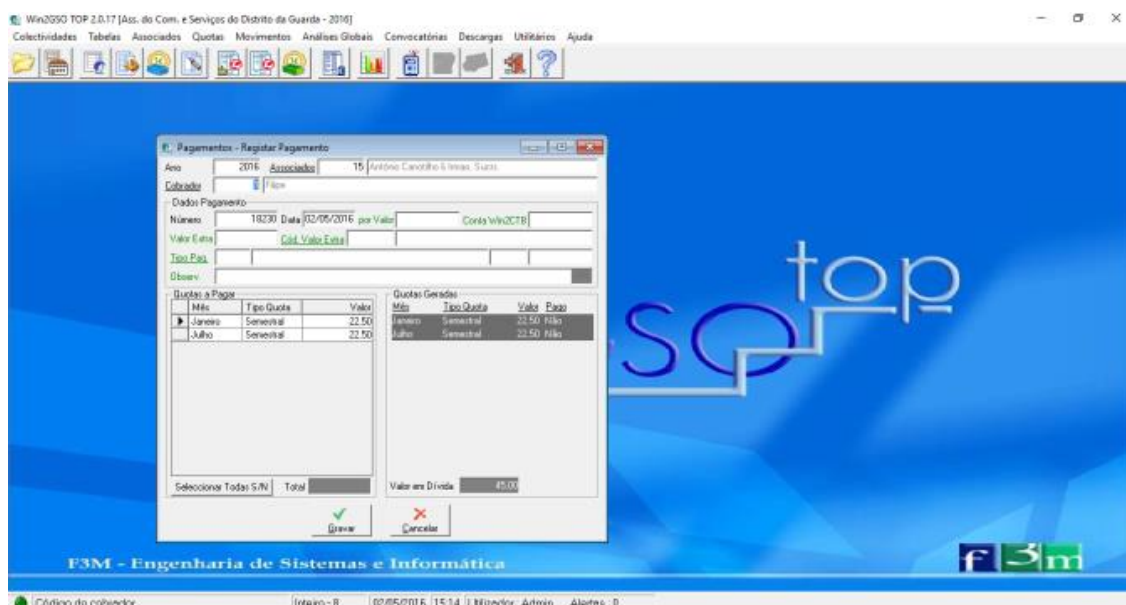


Figura 10 – Emissão de quotas

Fonte: Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda

Após a sua impressão, as quotas ficam divididas na folha A4 como original e duplicado, devendo ser cortadas com a guilhotina de papel ao meio, organizadas conforme a ordem do ficheiro em Excel e disponibilizadas para que se fizessem as cobranças do dia.

Próximo do final do expediente, com o regresso da funcionária após as cobranças, era feito o preenchimento da coluna do ficheiro em Excel que se refere às observações. Com auxílio do que foi anotado durante a visita aos associados, escrevia um breve resumo definindo se a quota foi paga em numerário, no seu valor total ou em partes, por transferência bancária, se o associado não se encontrava na empresa, deixando registada

uma possível data para retorno ou então se o associado se recusava a pagar a quantia e queria cancelar sua inscrição. Em seguida o ficheiro atualizado era enviado para a D<sup>ra</sup>. Ana Martins.

As cobranças que resultavam em pagamento em numerário eram arquivadas numa pasta na área de arquivos próxima da secretaria, como mostra a figura 11, as quotas de pagamentos por transferência multibanco eram separadas numa mesa para consulta da D<sup>ra</sup>. Ana Martins e as quotas em que a cobrança seria remarcada eram separadas. Por fim, as quotas que seriam canceladas eram inicialmente separadas e marcadas a caneta, e então no *software* WIN2GSO abria-se a área que diz respeito ao cancelamento de quotas e ao colocar o número de associado era feito o cancelamento. Por fim, na área da base dados das inscrições dos sócios, cada inscrição era desativada.



*Figura 11 – Arquivo de quotas*

Fonte: Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda

A gestão das quotas foi a tarefa mais frequente e rotineira realizada durante o período de estágio, garantiu a aprendizagem do funcionamento do sistema WIN2GSO e a capacidade de organização, extremamente importante para um gestor, já que era necessário separar e categorizar bem as quotas de acordo com as consequências da cobrança. As quotas

separadas como cobranças futuras passaram a ser organizadas por número de associados, a seguir de uma sugestão do estagiário.

Próximo do período de fim do estágio, foi confiado à equipa de estagiários a manutenção total do ficheiro em Excel referente às cobranças, a qual inicialmente nos era apenas enviada. De acordo com este ficheiro era necessário analisar e selecionar quais eram os associados que estavam a dever à ACG, uma seleção média de 15 associados por dia, considerando a morada da empresa, valor da dívida e disponibilidade por meio de ligações para aqueles que deviam uma quantia muito alta. Por fim, em seguida do período de cobrança e anotação de observações, era necessário atualizar o ficheiro, marcando aqueles que pagaram, excluindo os cancelados e separando os que pediram para adiar a exigência. A confiança depositada para a manutenção e gestão quase que integral das quotas possibilitou a aquisição de experiência e responsabilidade no trabalho.

### **2.3. Cadastro de novos associados**

As mensalidades, semestralidade ou anuidades pagas pelos associados são a maior fonte de receita da associação. A cobrança das quotas é de extrema importância para a organização, assim como a inscrição de novos sócios. Os planos dos associados variam de acordo com a natureza da empresa, caso ela seja de nome individual ou coletivo.

A inserção de uma nova empresa como sócia é algo recorrente na entidade. O pedido de inscrição é feito na ACG e segue algumas etapas, após a apresentação dos serviços prestados pela associação e entrega de um folheto contendo um resumo das atividades e direitos dos associados.

Para se tornar um associado é necessário primeiro preencher um modelo de ficha de inscrição disponível na receção da ACG e anexar os seguintes documentos:

- Fotocópia do bilhete de identidade ou cartão de cidadão do proprietário;
- Fotocópia do cartão contribuinte do proprietário;
- Cartão fiscal da empresa;
- Fotocópia da declaração de início de atividade da empresa.



Em seguida passa-se à inserção dos dados na base de dados do *software* WIN2GSO, preenchendo todos os campos (Nome, morada, código postal, contatos etc.), como mostra a figura 11. Posteriormente insere-se informações no separador “dados complementares” e ao clicar no campo “Quotas” seleciona-se o campo que está de acordo com a natureza da empresa, este movimento indicará ao sistema o valor das quotas que serão emitidas futuramente.

Fiquei incumbido de realizar estas tarefas durante o período de estágio.

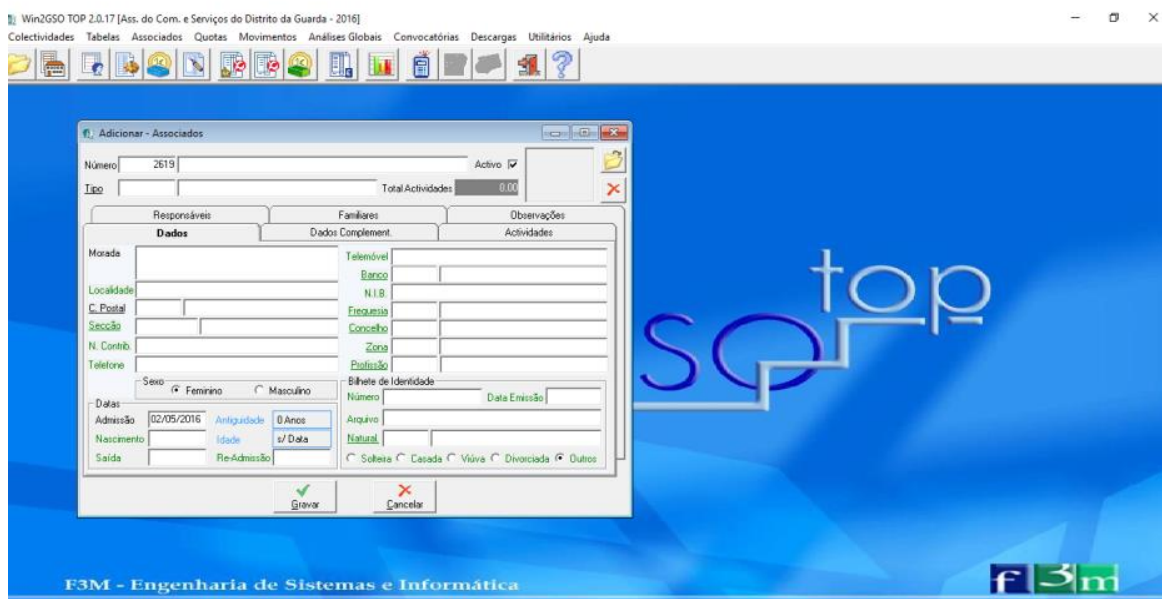


Figura 12 – Inscrição de novo associado

Fonte: Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda

## 2.4. Venda do Livro de Reclamações

A venda do Livro de Reclamações é um serviço da ACG unicamente para associados. De acordo com o Decreto-Lei 74/2017, de 21 de junho, é obrigatória a presença do livro de reclamações nos estabelecimentos, para que haja proteção do consumidor. O livro poderá ser em exemplar físico ou eletrónico a partir de 1 de julho de 2018.

Ao realizar a venda deve abrir-se o livro e colocar a denominação do fornecedor de bens/prestador de serviço; Morada do estabelecimento; CAE; Data; Entidade que forneceu o livro e assinatura do responsável e carimbo da entidade. Deve-se ainda tirar cópia e anexar no *dossier*.

Na capa que será afixada no estabelecimento deve-se colar a etiqueta da entidade competente e a sua morada

## 2.5. Disponibilização de Dísticos

As empresas de comércio e de prestação de serviços devem possuir nas suas instalações uma série de documentos obrigatórios afixados nas paredes, que indicam informações essenciais para os clientes. Estes dísticos são disponibilizados pela ACG, de acordo com a figura 13, de maneira gratuita para os associados. De modo que a ACG possui arquivo dos dísticos necessários com o logotipo da associação, e ainda uma quantidade impressa pronta para entrega quando o associado solicita ou então quando há manutenção de alguns destes documentos justificada com a mudança da lei.

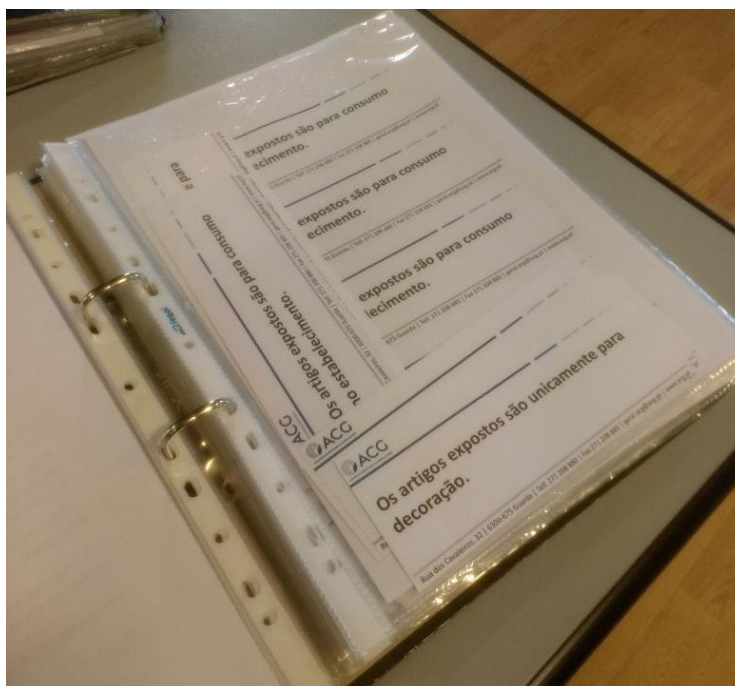


Figura 13 – Dísticos

Fonte: Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda

São obrigatórios os documentados básicos colados nos estabelecimentos e oferecidos pela ACG (Anexo 1) tais como:

- Dístico de “Fumadores” e “Não Fumadores”;

- Proibida a Venda de Bebidas Alcoólicas a menores de 16 anos em estabelecimentos de Restauração e Bebidas;
- Horário de funcionamento e horário de trabalho dos funcionários;
- Mapa de Férias;
- Tabela de preços em estabelecimentos de Restauração e Bebidas;
- Proibida a permanência a menores de 16 anos a partir das 22 horas, sem acompanhamento de pais ou tutores em estabelecimentos de Restauração e Bebidas;
- Proibida a entrada de animais, exceto cães que acompanham deficientes visuais em estabelecimentos de Restauração e Bebidas.
- Indicação de que o ambiente está sendo filmado em locais com videovigilância.

A impressão e recorte de dísticos era uma tarefa recorrente no período de estágio, já que há muita procura por parte dos associados. A maioria destes documentos eram entregues à funcionária Adriana, que os entregava aos associados durante as visitas às empresas.

## **2.6. Atendimento**

O atendimento e a capacidade de se comunicar e interagir com o cliente é essencial para o bom desempenho de suporte à gestão. O posicionamento da minha área de trabalho na recepção contribuiu muito para a aprendizagem e desenvolvimento de uma interação e comunicação correta e eficiente com os associados e clientes dos serviços de aluguer da ACG. O atendimento pessoal exige conhecimento dos serviços disponibilizados pela organização, o que conseqüentemente provoca a aprendizagem dos processos internos para que a informação seja passada de maneira clara e objetiva.

O atendimento telefónico é habitual no quotidiano da organização e essencial para que haja eficácia. Neste sentido, a recepção ACG possui um documento com a lista das chamadas que não puderam ser atendidas primeiramente pelos colaboradores Paulo e Ana, de forma que devia se atender e apontar no papel quem havia ligado, motivo da ligação e telefone para retorno, para quando fosse possível, devolver a chamada para que pudessem falar com os funcionários.

Inicialmente a atividade de atendimento causou um certo nível de dificuldade relacionadas com as diferenças de sotaques entre Brasil e Portugal, principalmente no atendimento telefónico. Este facto foi algo bom no final porque me ajudou na adaptação ao país e permitiu aprimorar a minha dicção e linguagem, já que me preocupei mais com minha comunicação devido à diferença cultural.

## **2.7. Entrega e recebimento de documentos**

O contacto com o ambiente externo é imprescindível para toda organização, seja ele por meio de troca de informações, documentos, suporte de outros serviços e compra de materiais.

O envio e recebimento de documentos é vital para o funcionamento das empresas, tanto documentos de menor importância como documentos de elevado nível de relevância. Nesse sentido realizou-se a atividade de entrega e recebimento de documentos.

A ACG disponibiliza um Serviço de Aconselhamento Jurídico, intermediado pelo escritório do Dr. Seguro Pereira, na Guarda, que conseqüentemente necessita de troca de documentação entre a associação e o escritório. Nesta perspectiva, foi-me atribuída a tarefa de entrega e recebimento destes documentos legais. O documento previamente separado era-me entregue, passada a informação que deveria ser comunicada durante a transmissão, e durante o início do estágio, a rota para chegar ao escritório.

A circulação de documentos gerais é dada por uma escala maior do que documentos ligados à área jurídica na associação, já que seus associados possuem diversas moradas e em parte distantes. O envio destes documentos era feito através dos serviços do CTT - Correios de Portugal.

O recebimento de documentos na associação também é recorrente, para a retirada de encomendas ou entregas mais específicas deve assinar-se um formulário trazido pelo entregador.

Durante as atividades citadas pude aprender como funciona o sistema de correios, além de interagir com colaboradores como o escritório de advocacia.

## **2.8. Compra de materiais e pagamento de serviços**

O funcionamento da instituição depende de materiais básicos para seu funcionamento, desde materiais de escritório como papel, até produtos de limpeza e também usufruir de serviços como de internet e rádio.

Usualmente a aquisição dos materiais é feita conforme a necessidade existente, é entregue o dinheiro a quem está encarregado de fazer a compra. Durante a compra deve ser solicitado o preenchimento do número de contribuinte na fatura, para que este seja reconhecido como um gasto da organização. O mesmo ocorre no pagamento de serviços, ao pedir na loja para efetuar o pagamento da conta também se deve solicitar que insira o número de contribuinte da ACG.

Fiquei incumbido de realizar estas tarefas durante o período de estágio.

## **2.9. Apoio na Sessão de Imersão**

A ACG tem como maioria dos seus associados empresas classificadas como PME, consequentemente grande parte dos projetos realizados tem como foco estas empresas, com apoio governamental. A associação participa e promove eventos e projetos que visam incentivar o desenvolvimento destas empresas aumentando a sua capacidade competitiva.

Durante o período de estágio ocorreram as sessões de imersão dos projetos: Dinamizar, Melhor Turismo 2020 e QIPME 2020 (Anexo2). As sessões, realizadas no auditório da ACG, tinham como função um primeiro contacto das empresas interessadas com os projetos, tendo em comum que todos projetos seguiam uma mesma estrutura no programa da reunião, como mostra a figura 14. Esta estrutura inicia-se com um momento de interação entre os representantes das empresas e a associação, com um momento de “Boas vindas”, de seguida é apresentado de maneira resumida o projeto ao qual cada sessão pertencia, seguindo-se a cerimónia de assinatura dos acordos de adesão e por fim um encerramento e momento de interação mais informal acompanhado por um pequeno *buffet*.



*Figura 14 - Cartaz Sessão Imersão Dinamizar*

Fonte: Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda

Estes três projetos são de grande importância para a associação já que se alinham a visão e missão da organização. Cada programa tem sua particularidade, explicada a seguir:

### 2.9.1. Dinamizar

Este projeto é promovido pela Confederação do Comércio e Serviços de Portugal, possui como objetivo elevar a capacidade competitiva das PME'S e microempresas da área de comércio e serviços, por meio de um conjunto de medidas de consultoria e formação visando melhorar a performance de cada uma das empresas.

O projeto é realizado em três fases, sendo a primeira a elaboração de um diagnóstico da empresa conforme a metodologia do projeto, e em seguida a composição de um plano de ação, envolvendo os aspectos estruturais, organizacionais e pessoais da empresa. A segunda fase é a execução do plano de ação, por meio de consultoria e ações de formação. Por fim a terceira fase avalia o desempenho da organização com a realização de um relatório final.

### **2.9.2. Melhor Turismo 2020**

O programa Melhor Turismo 2020, assim como o Dinamizar, é de responsabilidade da Confederação do Comércio e Serviços de Portugal, e co-financiado pelo Fundo Social Europeu. O programa tem como público as PME na área do turismo. A sua finalidade é propor soluções em conjunto às empresas, aos problemas detetados e analisar possíveis oportunidades para a instituição, promovendo uma melhor organização, incentivando a inovação e qualificação dos recursos humanos. O programa visa a melhoria do turismo em Portugal, através do desenvolvimento destas empresas de menor dimensão.

### **2.9.3. QI PME 2020**

O programa de Formação-Ação que possui no seu nome a sigla “QI” significando Qualidade e Inovação, tem como foco fomentar e impulsionar a formação dos gestores e empresários para melhoria das suas capacidades administrativas e reorganização, abrangendo também os funcionários da empresa, com base em assuntos como inovação e mudança.

Nestas seções de imersão pude contribuir para a preparação do auditório com a organização das cadeiras, suporte na organização do *buffet*, instalação do *notebook* contendo a apresentação e do vídeo projetor usado nos eventos. Esta atividade permitiu-me a aprendizagem da organização e promoção de eventos e principalmente o conhecimento destes projetos que apoiam o empreendedorismo no país.

## **2.10. Projeto Guarda Prestige**

O projeto no qual pude ter uma maior contribuição e exigiu mais tempo de trabalho durante o estágio foi o “Guarda Prestige”. O programa visa promover e dinamizar o centro urbano da Guarda. Tem como objetivo o aumento da atratividade e modernização da oferta comercial, por meio de uma aproximação com o consumidor, contribuindo para o crescimento das vendas para o incentivo do desenvolvimento destas empresas.



O Guarda Prestige possui diversas frentes de atuação tais como: Criação de um portal exclusivo; Gestão de conteúdos e *Social Media Marketing*; Desenvolvimento de *sites* para as empresas aderentes; Criação de um sistema de fidelização de clientes; Modernização dos espaços comerciais; Elaboração e atualização de um mapa contendo os comércios da cidade localizadas no centro urbano.

Por ser um programa iniciado antes da minha entrada na ACG, a maioria das frentes em atuação já haviam sido realizadas, necessitando então a atualização do mapa comercial da cidade.

A primeira etapa da atualização foi dada pela criação e preenchimento de um ficheiro de Excel com as empresas já visitadas. Esta tarefa consistiu em procurar na internet as empresas anotadas na folha, e preencher os principais dados sobre elas tais como nome, endereço, telefone e setor.

Com o término do preenchimento do ficheiro, a segunda etapa consistia em anotar num mapa impresso da área urbana da cidade os estabelecimentos e caracterizá-lo com um número de acordo com sua localização. Por ser difícil o preenchimento do mapa em modelo físico, pesquisei maneiras de fazer este mapa de forma mais dinâmica e sugeri que fosse feita de maneira digital, através da ferramenta “My Maps” do Google. A sugestão foi aceite pelos meus superiores Ana Martins e Paulo Santos e então passei a trabalhar com a referida ferramenta.

A tarefa iniciou-se com a classificação das empresas de acordo com as suas áreas, conforme as legendas estabelecidas no programa:

- Arte, Design e Cultura;
- Compras e Alimentação;
- Moda e Acessórios;
- Restaurante e bebidas;
- Saúde e Bem-Estar;
- Tecnologia;
- Turismo;
- Utilidades;
- Outros Serviços.



A ferramenta “My Maps” não é muito complexa, ela consiste em marcar no mapa o endereço colocado, com o título que for proposto e um símbolo em cima do marcador para simbolizar a marcação. Dividi então estes símbolos de acordo com as áreas e adicionei ao mapa cada empresa presente no ficheiro de Excel, aproximadamente 100 comércios, como mostra a figura 15.

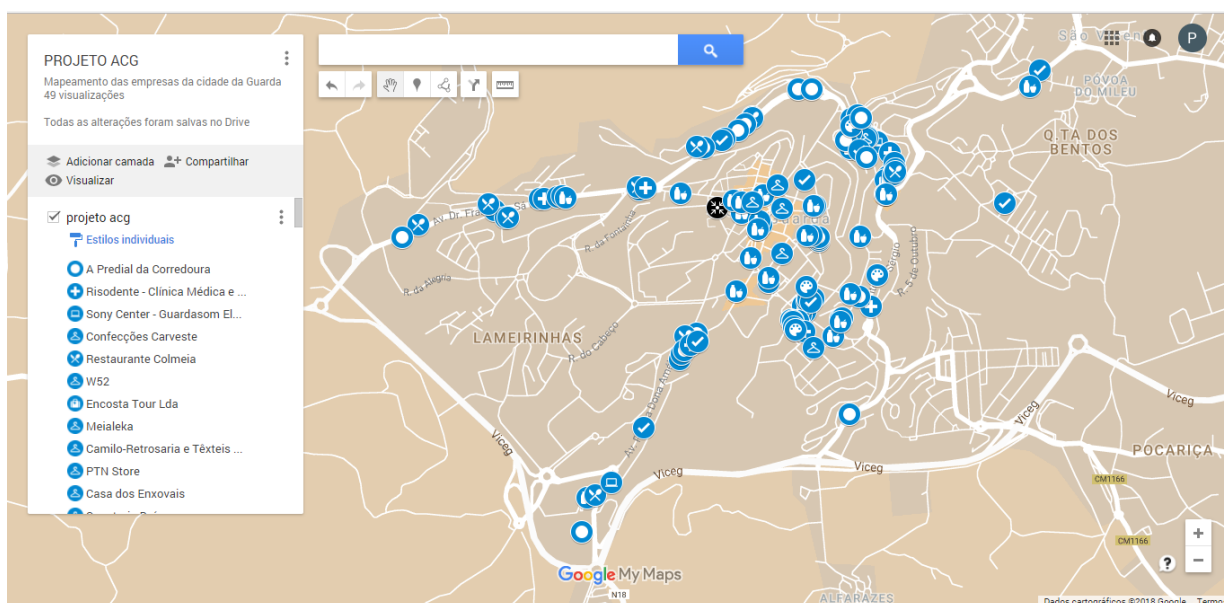


Figura 15 - Ferramenta My Maps

Fonte: Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda

A última etapa consistiu na pesquisa das empresas que não constavam na lista. Eu e a estagiária Tauane Favery deslocámo-nos pela cidade com o carro da associação anotando cada empresa da cidade e então adicionei as que faltavam no mapa.

## Conclusão

O estágio curricular assume um papel crucial no amadurecimento do estudante em relação ao mercado de trabalho, o primeiro contato prático com toda teoria aprendida no percurso académico. Além do estágio, um programa de mobilidade académica também agrega muito para o conhecimento pessoal. Tive a oportunidade de conciliar estes dois momentos durante o período de estágio na ACG.

Cada atividade desenvolvida contribuiu para a evolução e desenvolvimento de habilidades fundamentais para futuros gestores, desde atividades mais simples como o atendimento até projetos mais elaborados.

A rotina de trabalho foi agradável e dinâmica. As diferentes atividades faziam com que tivesse sempre tarefas para realizar e as responsabilidades passadas por meio delas ajudaram muito para o desenvolvimento de um profissional mais responsável. A motivação passada pelos funcionários, elogios e críticas foram essenciais durante todo este trajeto.

Conhecer todos os serviços da associação e colaborar com eles agregou muito ao meu conhecimento profissional, a oportunidade de entrar em contacto com muitos comércios da cidade e conhecer projetos que incentivam o empreendedorismo, foram os principais pontos que me fizeram escolher a ACG como local para estagiar. No fim deste estágio fico muito satisfeito e por ter conseguido participar e realizar os objetivos propostos.

Em suma, os contactos com um mercado novo, as relações e interações estabelecidas no período de estágio, o conhecimento mais aprofundado da cidade e as habilidades aprendidas, fizeram destas 400 horas algo extremamente positivo e enriquecedor.

## Bibliografia

**Associação Comercial da Guarda.** Disponível em < <http://www.acg.pt>> Acesso em: 08/01/2018

**Câmara de Comércio e Indústria do Centro, QI PME 2020.** Disponível em < <http://www.cec.org.pt/qipme2020/pagina-exemplo/> > Acesso em: 08/02/2018

**Confederação do Comércio e Serviços de Portugal, Dinamizar.** Disponível em < <http://www.ccp-dinamizar.com/dinamizar.html> > Acesso em: 08/02/2018

**Confederação do Turismo Português, Melhor Turismo 2020.** Disponível em < <http://www.confederacaoturismoportugues.pt/melhorturismo2020/melhor-turismo-2020/introducao.html> > Acesso em: 08/02/2018

**Diário da República Eletrónico, Decreto de Lei n.º 74/2017.** Disponível em < <https://dre.pt/home/-/dre/107541411/details/maximized> > Acesso em: 07/02/2018

**Gabinete de Arquitetura e Engenharia.** Disponível em < <http://www.lec.pt/legislaccedilatildeo.html> > Acesso em: 07/02/2018

**Jornal Oficial da União Europeia, 2003.** Disponível em : < <https://www.iapmei.pt/getattachment/PRODUTOS-E-SERVICOS/Qualificacao-Certificacao/Certificacao-PME/Recomendacao-da-Comissao-2003-361-CE.pdf.aspx> >. Acesso em 08/01/2018

**RIBEIRO, S. Os benefícios e as dificuldades na certificação da qualidade.** Instituto Politécnico do Porto, 2012. Disponível em: < [http://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/638/1/DM-SandraRibeiro\\_2012.pdf](http://recipp.ipp.pt/bitstream/10400.22/638/1/DM-SandraRibeiro_2012.pdf) > Acesso em 10/01/2018

**RUSSO, J. Revista da Ordem dos Revisores Oficiais de Contas N°30, Julho, 2005.** Disponível em : < [http://www.oroc.pt/revista/detalhe\\_artigo.php?id=18](http://www.oroc.pt/revista/detalhe_artigo.php?id=18) > Acesso em 10/01/2018

# Anexos

## Anexo 1 – Dísticos ACG



Associação de Cães e Guias de Portugal



**Proibida a entrada de animais,  
exceto cães guia**

**DL n.º 10/2015 de 16 de janeiro**  
DIS - 01/b

Rua dos Cavaleiros, 32 | 6300-675 Guarda | Telf: 271 208 880 | Fax 271 208 885 | geral.acg@acg.pt | www.acg.pt



## Venda e Consumo de Bebidas Alcoólicas

É proibido facultar, independentemente de objetivos comerciais, vender ou, com objetivos comerciais, colocar à disposição, bebidas alcoólicas em locais públicos e em locais abertos ao público:

a) A menores;  
c) A quem se apresente notoriamente embriagado ou possuir aparente anomalia psíquica.

É ainda proibida a disponibilização, venda e o consumo de bebidas alcoólicas:

- a) Nas cantinas, bares e outros estabelecimentos de restauração ou de bebidas, acessíveis ao público, localizadas nos estabelecimentos de saúde;
- b) Em máquinas automáticas;
- c) Em postos de abastecimento de combustíveis localizados nas autoestradas ou fora das localidades;
- d) Em qualquer estabelecimento, entre as 0 e as 8 horas, com exceção:
  - I) Dos estabelecimentos comerciais de restauração ou bebidas;
  - II) Dos estabelecimentos situados em portos e aeroportos em local de acessibilidade reservada a passageiros;
  - III) Dos estabelecimentos de diversão noturna e análogos.

**DL n.º 50/2013, de 16 de abril com a redação 106/2015, de 16 de junho**

026-026

Rua dos Cavaleiros, 32 | 6300-675 Guarda | Telf. 271 208 880 | Fax 271 208 885 | geral.acg@acg.pt | www.acg.pt



Associação de Comércio e Indústria de Cigarros e Produtos de Tabaco

**É proibida a venda de produtos de tabaco, de produtos à base de plantas para fumar e de cigarros eletrónicos.**

**a) a menores com idade inferior a 18 anos, a comprovar através de documento identificativo com fotografia.**

**DL n.º 109/2015 de 26 de agosto**

DCI-01/5

Rua dos Cavaleiros, 32 | 6300-675 Guarda | Telf. 271 208 880 | Fax 271 208 885 | geral.acg@acg.pt | www.acg.pt



**Pode ser recusado o acesso ou permanência nos estabelecimentos a quem perturbe o seu funcionamento normal, designadamente por:**

- > Não manifestar a intenção de utilizar os serviços prestados.**
- > Se recusar a cumprir as normas de funcionamento privativas do estabelecimento.**
- > Penetrar em áreas de acesso vedado.**

**DL n.º 10/2015 de 16 de Janeiro**  
DE-ONS

Rua dos Cavaleiros, 32 | 6300-675 Guarda | Telf. 271 208 880 | Fax 271 208 885 | geral.acg@acg.pt | www.acg.pt





**Os produtos alimentares não embalados, uma vez escolhidos e entregues, se consideram comprados, não sendo permitidas trocas ou devoluções.**

DL n.º10/2015 de 16 de Janeiro  
DS-05/6

Rua dos Cavaleiros, 32 | 6300-675 Guarda | Telf. 271 208 880 | Fax 271 208 885 | geral.acg@acg.pt | www.acg.pt



**Nome:**  
**Entidade exploradora:**  
**Tipo:**  
**Capacidade máxima:      lugares.**

DL n.º10/2015 de 16 de Janeiro  
DS-05/6

Rua dos Cavaleiros, 32 | 6300-675 Guarda | Telf. 271 208 880 | Fax 271 208 885 | geral.acg@acg.pt | www.acg.pt




---


**Este estabelecimento dispõe  
de Livro de Reclamações.**

DL n.º 118/2009 de 19 maio  
DS-076

Rua dos Cavaleiros, 32 | 6300-675 Guarda | Telf. 271 208 880 | Fax 271 208 885 | geral.acg@acg.pt | www.acg.pt



---



**Para sua proteção, este local é objeto  
de videovigilância.**

DL n.º 34/2013, de 16 de maio  
DS-056

Entidade de Segurança Privada (nome/alvará ou licença) \_\_\_\_\_  
Responsável pelo tratamento dos dados recolhidos \_\_\_\_\_

Rua dos Cavaleiros, 32 | 6300-675 Guarda | Telf. 271 208 880 | Fax 271 208 885 | geral.acg@acg.pt | www.acg.pt



ASSOCIAÇÃO DO COMÉRCIO E SERVIÇOS DO DISTRITO DA GUARDA

**A prática de jogos em máquinas de diversão é interdita a menores de 16 anos, salvo quando, tendo estes mais de 12 anos, se façam acompanhar por pessoa que exerça o respetivo poder paternal.**

**DL n.º 204/2012, de 29 de agosto**

DS-08/a

Rua dos Cavaleiros, 32 | 6300-675 Guarda | Telf. 271 208 880 | Fax 271 208 885 | geral.acg@acg.pt | www.acg.pt



**Este estabelecimento dispõe de tabela informativa sobre  
alergénios de acordo com o regulamento (UE) N.º 1169/2011.**

**Consulte os nossos funcionários e obtenha mais informações.**

Rua dos Cavaleiros, 32 | 6300-675 Guarda | Telf. 271 208 880 | Fax 271 208 885 | geral.acg@acg.pt | www.acg.pt

## Anexo 2 - Brochuras Sessão Imersão



**SESSÃO DE IMERSÃO**  
20 DE JULHO DE 2017

**FORMAÇÃO - AÇÃO**

**MELHOR TURISMO 2020**  
II Concurso do PNE, âmbito do Eixo II

**PROGRAMA**

- 15:30** Boas Vindas e Objetivos  
Miguel Alves, Presidente ACG
- 15:45** Apresentação MELHOR TURISMO 2020  
ACG
- 16:00** Assinatura de Contratos  
Empresas Adereças e ACG
- 16:15** Encerramento

**Local:**  
Auditório da Associação de Comércio e Serviços do Distrito da Guarda  
Rua dos Escudeiros 25, 6300-073 Guarda | gma@acg.pt | www.acg.pt |  
271 248 881 | 271 673 408

**ACG**

**MELHOR TURISMO 2020** **COMPETE 2020** **PORTUGAL 2020** 

**QI PME 2020**  
QUALIDADE | INOVAÇÃO



**SESSÃO DE IMERSÃO**  
Formação - Ação

**18 de julho de 2017** Auditório da ACG  
Guarda

**PROGRAMA**

- 17:30** Boas Vindas e Objetivos  
Miguel Alves, Presidente ACG
- 17:45** Apresentação QIPME  
ACG
- 18:00** Assinatura dos Acordos Adesão  
Empresas Aderentes e ACG
- 18:15** Encerramento



ASSOCIAÇÃO DO COMÉRCIO E SERVIÇOS DO DISTRITO DA GUARDA

Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda  
Rua dos Cavaleiros 32, 6300-675 Guarda | geral.acg@acg.pt | www.acg.pt | 271 208 880 | 967 673 468



colaboração feita por:

