



IPG Politécnico
|da|Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Tauane Paula de Favery

fevereiro | 2018



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO
GESTÃO
TAUANE PAULA DE FAVERY

Guarda
Fevereiro/2018



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Associação do Comércio e Serviços da Guarda

Tauane Paula de Favery

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO
EM GESTÃO APRESENTADO À ESCOLA SUPERIOR DE
TECNOLOGIA E GESTÃO

Guarda
Fevereiro/2018

Epígrafe

"Em uma economia onde a única certeza é a incerteza, a fonte certa de vantagem competitiva duradoura é o conhecimento..." (NONAKA, 2008, p. 39).

Ficha de Identificação

Estagiário: Tauane Paula de Favery.

Nº de Aluno: 1012680

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

Curso: Gestão.

Local de Estágio: Associação do Comércio e Serviços da Guarda

Morada de Estágio: Rua dos Cavaleiros, 32 6300-675 Guarda.

Duração do Estágio: 400 horas

Datas de Início do Estágio: 03/07/2017

Datas de Fim do Estágio: 04/10/2017

Supervisor de Estágio Curricular na Instituição: Paulo Santos

Orientador de Estágio Curricular na ESTG-IPG: Maria Manuela Santos Natário

Área do Estágio Curricular: Gestão

Agradecimentos

Não posso deixar de agradecer a algumas pessoas que, direta ou indiretamente, contribuíram para a conclusão desse Relatório de Estágio Curricular e nesta caminhada tão importante da minha vida pessoal e profissional.

O estágio realizado na Associação do Comércio e Serviços da Guarda foi indispensável para o desenvolvimento efectivo de um futuro gestor.

Em primeiro lugar, um agradecimento mais que especial a todos da minha família, sem eles não teria conseguido chegar até aqui.

Agradeço a orientação que a Professora Doutora Manuela Natário me disponibilizou durante a elaboração do presente Relatório. Obrigada pela pessoa e profissional que demonstrou ser.

Agradeço imensamente ao Paulo Santos e à Ana Martins por toda paciência e sabedoria que transmitiram ao logo dessas 400 horas.

Também ao Instituto Politécnico da Guarda que me acolheu nesse período, a cada professor, em especial às Professoras Ermelinda Oliveira, Helena Saraiva, Fátima David e Ana Daniel com as quais eu tive o privilégio de ter aula e que me proporcionaram essa experiência única de realizar a licenciatura e obter essa oportunidade de aprendizagem.

Por fim, mas não menos importante, agradeço aos meus amigos, ao Pedro que me acompanhou todos esses dias na Associação do Comércio e Serviços da Guarda, à Thais, uma grande amiga que esteve comigo em todos os momentos e à Victoria, que me ajudou todos esses dias.

Plano de Estágio

Integrado na Associação do Comércio e Serviços da Guarda, o estágio realizado na secção de Gestão centrou-se na aprendizagem das seguintes tarefas:

- Legislações do comércio em Portugal e Dísticos vigentes;
- Atendimento aos associados;
- Cadastro de novos associados;
- Anulação da subscrição das quotas dos associados;
- Manutenção de pagamento e não pagamento de faturas de associados;
- Recepção de documentos de natureza administrativa;
- Práticas de controlo interno;
- Elaboração das ordens de pagamento de faturas;
- Conhecimento do funcionamento na plataforma dos programas utilizados pelos serviços administrativos da Associação do Comércio e Serviços da Guarda;
- Organização de arquivo de ordem administrativa;
- Organização de eventos e desenvolvimento de projetos realizados na Associação do Comércio e Serviços da Guarda.

Resumo

Este Relatório, realizado no âmbito da Unidade Curricular Estágio Profissional de Licenciatura em Gestão do Instituto Politécnico da Guarda, tem como objetivo apresentar os conhecimentos adquiridos entre 03 de julho à 01 de novembro de 2017, ao longo do estágio realizado na Associação do Comércio e Serviços da Guarda.

Desta forma, pretende-se relatar as atividades desenvolvidas durante o período de estágio, no qual foi completado 400 horas, conforme exigido pelo Instituto Politécnico da Guarda no curso de Gestão, sendo um complemento para a formação académica, com o objetivo de aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo do percurso curricular do ensino superior.

Com esse propósito, o relatório foi dividido em dois capítulos. O primeiro capítulo refere-se à apresentação da Associação do Comércio e Serviços da Guarda e o segundo capítulo apresentam-se as atividades desenvolvidas durante o estágio curricular, por fim, a conclusão do relatório e anexos.

Palavras-chave: Gestão, Administração, Associação do Comércio e Serviços da Guarda, Legislação.

JEL Classification: M1 *Business Administration*

Lista de Siglas

ACG: Associação do Comércio e Serviços da Guarda

ASAE: Autoridade de Segurança Alimentar e Económica

CAE: Classificação Portuguesa das Atividades Económicas

CRC: Centro de Recursos e Conhecimento

DE: Diretor Executivo

DRE: Diário da República Eletrónico

GE: Gabinete Empresa

GF: Gabinete Financeiro

GQ: Gestor Qualidade

ISO: Organização Internacional para Padronização

IT: Instrução de Trabalho

JEL: *Journal of Economic Literature*

Mod: Modelo de Registo

MQ: Manual da Qualidade

OCT: Observatório do Comércio e Turismo

PC: Processo Chave

PE: Presidente Executivo

PG: Processo de Gestão

PQ: Procedimento da Qualidade

PS: Processo de Suporte

SA: Secretariado

SGQ: Sistema de Gestão da Qualidade

SNC: Sistema de Normalização Contabilística

Índice Geral

Epígrafe	i
Ficha de Identificação.....	ii
Agradecimentos	iii
Plano de Estágio	iv
Resumo	v
Lista de Siglas.....	vi
Índice Geral	vii
Índice de Figuras	ix
Índice de Anexos	x
Índice de Tabela.....	x
INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO I - APRESENTAÇÃO DA ENTIDADE	2
1.1 - Apresentação da Associação do Comércio e Serviços da Guarda	3
1.2 - Principais Serviços Prestados	4
1.3 - Mercado Alvo.....	6
1.4 - Princípios da Entidade.....	6
1.4.1 - Visão	7
1.4.2 - Missão	7
1.4.3 - Valores	8
1.5 - Estratégia	8
1.6 - Políticas da Qualidade.....	9
1.6.1 - Divulgação da Política da Qualidade	9
1.6.2 - Referências Normativas	10
1.7 - Estrutura, Competências e Pessoal	10

1.8 - Estruturas Hierárquicas	12
1.9 - Programas Informáticos Utilizados no Estágio Curricular.....	13
1.10 - Análise SWOT	14
CAPÍTULO II – ATIVIDADES REALIZADAS DURANTE O ESTÁGIO CURRICULAR	18
2.1 - O Estágio Curricular.....	19
2.2 - Duração do Estágio Curricular	19
2.3 - Atividades Realizadas no Estágio Curricular	20
2.3.1 - Aprendizagem das Legislações do Comércio em Portugal e Verificação dos Dísticos Vigentes	21
2.3.2 - Acompanhamento de Eventuais Esclarecimentos das Dúvidas dos Associados	23
2.3.3 - Desenvolvimento do Cadastro de Novos Associados	27
2.3.4 - Anulação da Subscrição das Quotas dos Associados.....	28
2.3.5 - Manutenção de Pagamento e Não Pagamento de Faturas de Associados.....	29
2.3.6 - A Recepção de Documentos de Natureza Administrativa	30
2.3.7 - Organização de Arquivo de Ordem Administrativa.....	32
2.3.8 - Elaboração das Ordens de Pagamento de Facturas	33
2.3.9 - Organização de Eventos e Desenvolvimento de Projeto Realizados na Associação do Comércio e Serviços da Guarda;	34
CONSIDERAÇÕES FINAIS	39
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	40
ANEXOS	44

Índice de Figuras

Figura 1 – Logotipo da Associação do Comércio e Serviços da Guarda	3
Figura 2 – Estrutura Organizacional.....	13
Figura 3 – Programa Informático	14
Figura 4 – Análise SWOT	15
Figura 5 – Sugestões Análise SWOT	16
Figura 6 – Logotipo do Instituto Politécnico da Guarda	20
Figura 7 – Distíco de Venda e Consumo de Bebida Alcoólicas.....	22
Figura 8 – Livro de Reclamações	24
Figura 9 – Base de Dados de Associados WIN2GSO	28
Figura 10 – Base de Dados de Associados WIN2GSO.....	29
Figura 11 – Base de Dados de Associados em Dívida	30
Figura 12 – <i>Dossiers</i>	31
Figura 13 - <i>Dossiers</i> de Documentos de Natureza de Pagamento.....	32
Figura 14 - Distrito de Guarda.....	33
Figura 15 – Emissão das Ordens de Pagamento.....	34
Figura 16 – Evento - Aluguer de Salas ACG.	35
Figura 17 – Evento – Assinaturas.....	35
Figura 18– Comércio Investe	37
Figura 19– Guarda <i>Prestige</i>	38

Índice de Tabela

Tabela 1 – Tabela de Preços dos Serviços da ACG	4
Tabela 2 – Autoridade e Responsabilidade	11

Índice de Anexos

ANEXOS	44
ANEXO 1 - Dísticos.....	45
ANEXO 2 - Dúvidas dos Associados.....	51

INTRODUÇÃO

O estágio curricular tem como objetivo fazer com que o aluno tenha contacto com uma organização e tenha uma breve noção do que é o mercado de trabalho. Sendo assim, torna-se um complemento para a formação académica através de uma relação com o mundo e com o meio empresarial, com o propósito de executar as competências adquiridas ao longo da licenciatura.

O presente relatório pretende apresentar as atividades realizadas na Associação do Comércio e Serviços da Guarda (ACG) no período em que foi realizado o estágio.

Esse relatório será segmentado por dois capítulos. No primeiro capítulo efetua-se a apresentação da Associação do Comércio e Serviços da Guarda, o funcionamento da organização e a sua estrutura, o resumo da história da Associação do Comércio e Serviços da Guarda incluindo os principais serviços prestados, mercado alvo, princípios da entidade, missão visão, valores, estratégia, política de qualidade, estrutura, competência, pessoal, estruturas hierárquicas e programas informáticos utilizados.

No segundo capítulo, serão apresentadas, detalhadamente, as principais atividades realizadas nesse período, tais como a conferência das legislações do comércio em Portugal; esclarecimento das frequentes dúvidas dos associados; o cadastro de novos associados; o cancelamento de associados; a manutenção de pagamento e não pagamento de faturas de associados; recepção de documentos de natureza administrativa; as práticas de controlo interno; a elaboração das ordens de pagamento de faturas; a plataforma dos programas utilizados pelos serviços administrativos da associação; a organização de eventos realizados na Associação do Comércio; a organização e arquivamento das faturas pagas dos associados; e o desenvolvimento do projeto para os comércios na guarda.

Por fim, serão apresentadas as conclusões finais do trabalho e uma breve reflexão sobre o estágio.

CAPÍTULO I - APRESENTAÇÃO DA ENTIDADE

1.1 - Apresentação da Associação do Comércio e Serviços da Guarda¹

A Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda, como o logotipo contido na figura 1, é uma associação patronal não corporativa, sem fins lucrativos, de âmbito distrital, com mais de 2.000 associados de diferentes ramos de atividade.

Figura 1 – Logotipo da Associação do Comércio e Serviços da Guarda



Fonte: ACG

Com mais de um século de existência, a Associação do Comércio e Serviços da Guarda foi fundada em 16 de novembro de 1905, após uma reunião preparatória, adotando a designação de Associação Comercial e Industrial da Guarda, com o objectivo de promover o comércio e indústria na cidade da Guarda.

Em 1939, devido à conveniência da integração desta coletividade no Regime Corporativo, passou a designar-se por Grémio de Comércio do Distrito da Guarda.

Após a revolução de 25 de Abril de 1974 e com o fim do Regime Corporativo, passou a ter a designação de Associação de Comércio e Serviços do Distrito da Guarda.

Com sede na cidade da Guarda, na Rua dos Cavaleiros, nº32, esta Associação abrange a área do Distrito da Guarda, destacando-se pela excelência das soluções integradas e

¹ Informação deste capítulo foi recolhida no sítio da ACG: <http://www.acg.pt>

diferenciadas que apresenta ao mercado, contribuindo para o progresso económico e social da região.

1.2 - Principais Serviços Prestados

A Associação do Comércio e Serviços da Guarda prioriza os seus principais serviços pagos e gratuitos, conforme tabela 1, de modo a atender de forma eficiente e eficaz seus associados.

A Formação é um dos mais importantes pilares da empresa, de forma a responder às necessidades dos Associados, por isso o Gabinete de Formação da ACG, tem programadas ações de formação nas mais diversas áreas.

Quanto ao Serviço de Aconselhamento Jurídico, o Apoio nas Cobranças de Créditos consiste na comunicação do Advogado da ACG, aos devedores, dos créditos reclamados, bem como as sanções em que incorrem caso não sejam liquidados.

A ACG disponibiliza aos seus associados e público em geral o aluguer de salas, espaço de biblioteca, onde aqueles poderão requisitar monografias e publicações periódicas, espaço para o uso da internet, composto por um computador ligado à internet e com a possibilidade de impressão de documentos.

Tabela 1 – Tabela de Preços dos Serviços da ACG

Ações de Formação Desenvolvidas na ACG, por Empresa Externa	Gratuito
Aconselhamento Jurídico	Gratuito
Adesão Ponto Verde	Gratuito
Biblioteca do Associado: Ligação permanente à Internet	Gratuito
Cadastro Comercial	Gratuito
Cartão de Utilizador do Parque de Estacionamento	2 €
Certificado de Admissibilidade de Firma (RNPC)	10 €

Declaração de Instalação, Modificação e de Encerramento dos Estabelecimentos de Restauração ou de Bebidas	Gratuita
Dístico do Tabaco – Autocolante	2 €
Dístico do Tabaco – Placa	3,50 €
Dísticos para Estabelecimentos de Restauração e Bebidas	Gratuito
Divulgação de Oportunidades de Negócio	Gratuito
Elaboração de Candidaturas	Sob consulta
Envio e Receção de Faxes – Nacional / Internacional	Gratuito
Fornecimento de Documentação	Gratuito
Fotocópias e Impressões – a partir de 10 páginas	0,04€/ Pág.
Horário de Trabalho dos Funcionários	Gratuito
Informação sobre Sistemas de Incentivos Empresariais, Nacionais e Comunitários	Gratuito
Informações e Consultoria	Gratuito
Isenção do Horário de Trabalho para Viaturas	2,50 €
Livro de Reclamações	19,60 €
Cartaz do Livro de Reclamações	0,50 €
Período de Funcionamento	Gratuito
Preenchimento de Impresso para requisição de placas para o turismo	2,50 €
Preenchimento Declarações Fiscais IVA	5 €
Preenchimento Declarações IRS e IRC	10 €
Projetos de Investimento	Sob consulta
Tabelas de Preços (Restauração e Bebidas)	Gratuito
Aluguer	
Sala de Formação	Hora – 10,00€
Sala de Reuniões	Dia – 25,00€
Auditório	Mês – 800,00€
	Dia – 250,00€
	Hora – 75,00€
Videoprojector	Dia – 75,00€
Telas de Projeção	Dia – 10,00€

Fonte: Elaboração Própria com Base nas Informações Disponibilizadas pelo Gerente

Financeiro Paulo Santos

1.3 - Mercado Alvo

O Mercado Alvo da ACG é essencialmente caracterizado por Pequenas e Médias Entidades da área do comércio, serviços, hotelaria e restauração.

Segundo Decreto-Lei n.º 98/2015, art. 9.º, consideram-se Pequenas Entidades aquelas que, de entre as referidas no artigo 3.º, excluindo as situações referidas no número anterior, à data do balanço, não ultrapassem dois dos três limites seguintes:

- a) Total do balanço: 4 000 000 €;
- b) Volume de negócios líquido: 8 000 000 €;
- c) Número médio de empregados durante o período: 50.

Consideram-se Médias Entidades aquelas que, de entre as referidas no artigo 3.º, excluindo as situações referidas nos números anteriores, à data do balanço, não ultrapassem dois dos três limites seguintes:

- a) Total do balanço: 20 000 000 €;
- b) Volume de negócios líquido: 40 000 000 €;
- c) Número médio de empregados durante o período: 250.

1.4 - Princípios da Entidade

A Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda tem por objetivo a defesa dos direitos e interesses de todos os seus associados, seu prestígio e dignificação, proporcionando-lhes, por si e por intermédio de outras entidades, as condições necessárias ao regular exercício das suas atividades, em clima de progresso e de justiça social, propondo-se também desenvolver entre os associados um espírito de solidariedade e apoio recíproco.

A ACG é uma associação de âmbito distrital englobando os 14 Concelhos que compõem o Distrito da Guarda, 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.

1.4.1 - Visão

Segundo Dal`Bó (2009) a visão de uma organização é a descrição do futuro desejado para a empresa. A visão deve responder as seguintes questões: O que a empresa quer se tornar? Onde estará? O que será? Em que direção deve-se apontar os esforços dos dirigentes e colaboradores?

A visão da ACG é “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. ”

1.4.2 - Missão

Dal`Bó (2009) também afirma que a missão de uma empresa, é uma explicação breve do propósito e das responsabilidades de uma organização perante os seus clientes. Deve responder, por exemplo, alguma das seguintes perguntas: Por que a empresa existe? O que a empresa faz? Qual é o seu público alvo?

A missão da ACG consiste em “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, inovação, qualidade, ambiente, internacionalização, informação e formação, de modo a tornar o tecido empresarial cada vez mais competitivo”.

1.4.3 - Valores

Dal`Bó (2009) diz que os Valores de uma empresa são os princípios ou crenças que servem de guia e definem as regras básicas que norteiam os comportamentos e atitudes dos colaboradores. São regras para que, executando a missão, se alcance a visão. Os valores dão o suporte, é o foco da moral e ética da empresa.

Os Valores da ACG passam por:

“Perseverança – Dedicção 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. ”

1.5 - Estratégia

A ACG utiliza as suas melhores estratégias com o intuito de atingir os seus objetivos, portanto, foca-se em pontos essenciais para esse sucesso. A empresa prioriza, como tática, a satisfação permanente do associado. Quanto aos seus colaboradores, a Associação do Comércio e Serviços da Guarda enfatiza as competências e comprometimento da equipa. Já em relação a qualidade, há a busca contínua da excelência; sendo assim, a ACG enfatiza a melhoria constante, hoje ser melhor que ontem e amanhã melhor que hoje.

Por último, mas não menos importante, há a valorização do ser humano, em que a empresa aposta nos colaboradores, proporcionando reais condições de crescimento técnico e humano.

1.6 - Políticas da Qualidade

A Qualidade associada à satisfação do associado rege-se pelas seguintes orientações:

- “Obter plena satisfação dos nossos associados e da comunidade, proporcionando-lhes serviços de acordo com os requisitos e especificações estabelecidas – explícitas e implícitas – e 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 nossos Associados, fornecedores e público em geral, de forma a prevenir falhas, melhorar os processos e serviços da ACG, num sistema de acompanhamento permanente. ”

O Sistema de Qualidade foi elaborado e é mantido para que se privilegie a prevenção dos defeitos em detrimento da sua simples correção.

A eficácia e aplicação do Sistema de Qualidade da ACG são da responsabilidade direta da sua Direção. Em seu nome e representação, o responsável pela Gestão da Qualidade supervisiona a sua implementação, desenvolvimento e manutenção, avaliando a sua adequação e aplicação correta.

1.6.1 - Divulgação da Política da Qualidade

Visando a difusão interna dos assuntos da Qualidade, de modo a mobilizar os elementos da organização para a Política e os Objetivos a seguir, todos os colaboradores das áreas envolvidas são convocados para reuniões, com periodicidade trimestral.

1.6.2 - Referências Normativas

A ACG está certificada com as seguintes Normas de Qualidade:

NP EN ISO 9000/2005: Sistemas de Gestão da Qualidade Fundamentos e Vocabulário;

NP EN ISO 9001/2008: Sistemas de Gestão da Qualidade – Requisitos;

NP EN ISO 9004/2011: Sistemas de Gestão da Qualidade - Linhas de orientação para melhoria de desempenho.

1.7- Estrutura, Competências e Pessoal

Com o objetivo de melhorar a imagem da empresa perante o mercado, aumentar a confiança do cliente, reduzir o número de auditorias dos clientes aos fornecedores, melhorar o desempenho dos produtos, reduzir os custos por ineficiência e reclamações, aumentar a autoestima dos trabalhadores, diminuir os riscos do negócio, melhorar a eficiência dos fornecedores, reduzir a sucata, possibilitar a atuação no mercado global, a ACG utiliza os padrões de Organização Internacional para a Padronização (ISO) 9001/2008, conforme figura 2, que estabelece as regras de estrutura, níveis de hierarquia e competências que a empresa tem que seguir.

Tabela 2 – Autoridade e Responsabilidade

ISO 9001/2008	Unidades da Organização Requisitos da Norma	Diretor	Gestão	GC	SA	GE	GF			
		Executivo	Qualidade							
4	Sistema de Gestão da Qualidade									
4.1	Requisitos gerais	A	R							
4.2.1	Generalidades	A	R	C	C	C	C			
4.2.2	Manual da qualidade	A	R							
4.2.3	Controlo dos Documentos	A	R	C	C	C	C			
4.2.4	Controlo dos Registos	A	R	C	C	C	C			
5	Responsabilidade da gestão									
5.1	Comprometimento da gestão	A/R								
5.2	Focalização no cliente	A/R	C	C	C	C	C			
5.3	Política da Qualidade	A/R	C	C	C	C	C			
5.4	Planeamento									
5.4.1	Objectivos da qualidade	A/R	C	C	C	C	C			
5.4.2	Planeamento do sistema de gestão da qualidade	A/R	C							
5.5	Responsabilidade, autoridade e comunicação									
5.5.1	Responsabilidade e autoridade	A/R	C	C	C	C	C			
5.5.2	Representante da gestão	A/R								
5.5.3	Comunicação interna	A/R	C	C	C	C	C			
5.6	Revisão pela gestão	A/R	C	C	C	C	C			
6	Gestão de recursos									
6.1	Provisão de recursos	A/R	C	C	C	C	C			
6.2	Recursos humanos	A/R	C	C	C	C	C			
6.3	Infraestrutura	A	R	C	C	C	C			
6.4	Ambiente de trabalho	A	R	C	C	C	C			
7	Realização do produto									
7.1	Planeamento da realização do produto	A	R	C	C	C	C			
7.2	Processos relacionados com o cliente	A	R	C	C	C	C			
7.3	Concepção e desenvolvimento	A	C	R	C	C	C			
7.4	Compras	A	C	C	C	C	R			
7.5	Produção e fornecimento do serviço	A	R	R	R	R	R			
7.5.1	Controlo da produção e do fornecimento do serviço	A	R	R	R	R	R			
7.5.2	Validação dos processos de produto e de fornecimento de serviço	EXCLUSÃO								
7.5.3	Identificação e rastreabilidade	R	A/R	R	R	R	R			
7.5.4	Propriedade do cliente	A		A/R	R	R	R			
7.6	Controlo dos dispositivos de monitorização e medição	EXCLUSÃO								
8	Medição, análise e melhoria									
8.1	Generalidades									
8.2	Monitorização e medição									
8.2.1	Satisfação do cliente	A	R	C	C	C	C			
8.2.2	Auditoria Interna	A	R	C	C	C	C			
8.2.3	Monitorização e medição dos processos	A	R	C	C	C	C			
8.2.4	Monitorização e medição do produto	A	R	C	C	C	C			
8.3	Controlo do produto não conforme	A	R	C	C	C	C			
8.4	Análise de dados	A	R	C	C	C	C			
8.5	Melhoria									
8.5.1	Melhoria Contínua	A	R	C	C	C	C	R	RESPONSÁVEL	
8.5.2	Acções correctivas	A	R	C	C	C	C	C	COLABORADOR	
8.5.3	Acções preventivas	A	R	C	C	C	C	A	AUTORIDADE	

Fonte: Martins (2014)

1.8- Estruturas Hierárquicas

"É o conjunto ordenado de responsabilidades, autoridade, comunicações e decisões das unidades organizacionais de uma empresa." (Oliveira, 2008 p. 25). A estrutura organizacional de uma empresa, que inclui a divisão por setores e também as relações hierárquicas entre eles, é a forma como uma organização está dividida e classificada. Ela define como é feita a gestão das suas atividades e a comunicação entre seus setores, visando atingir seus objetivos estratégicos. Sendo assim é uma combinação entre a departamentalização e hierarquia de uma empresa.

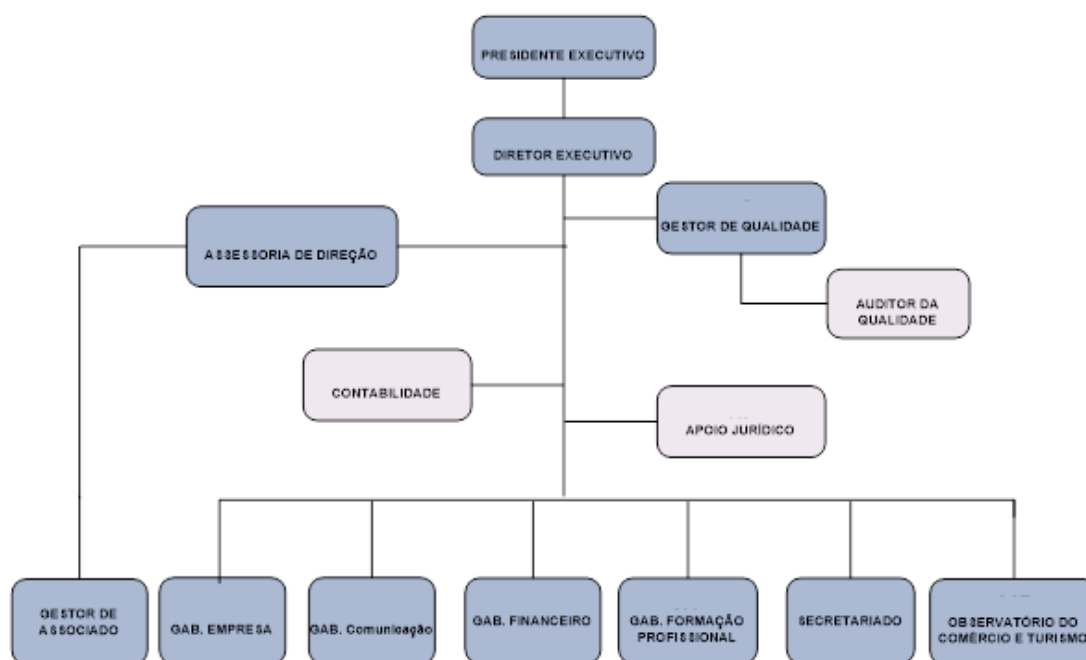
A estrutura organizacional da ACG, conforme figura 2, segue a seguinte estrutura hierárquica: Presidente Executivo, o Sr. Miguel Alves, tendo como principal função orientar e administrar os interesses da Associação do Comércio e Serviços da Guarda; no nível hierárquico abaixo segue o Diretor Executivo, que supervisiona as funções de cada gabinete, auxiliando quando necessário; abaixo a Assessoria de Direção, a qual tem como principal função o apoio a todos gabinetes da ACG; o Gestor de Qualidade que supervisiona a implementação, desenvolvimento e manutenção do sistema de qualidade da ACG.

Já no ultimo nível hierárquico constam: a Área de Contabilidade, que organiza toda a documentação contabilística da ACG e envia para o gabinete contabilístico, externo à ACG; o Apoio Jurídico, que aconselha e informa os associados sobre dispositivos jurídicos que dizem respeito diretamente aos seus interesses, como: direito do trabalho, contratos comerciais e civis, cobrança de créditos, contra ordenações, entre outras; o Gabinete Empresarial, que organiza e desenvolve ações de prestação de serviços ao associado; já o Gabinete de Comunicação controla o *site* e o *facebook* da Associação.

O Gabinete de Formação Profissional, que também consta no último nível hierárquico, tem como objetivo oferecer orientação para a formação de indivíduos que tenham apenas o 9º ano de escolaridade e que de momento estejam desempregados. O Secretariado tem

como principais funções o atendimento ao público, o fornecimento de horários de funcionamento e de trabalho, o aluguer de salas de formação, o requerimento de isenção de horários para viaturas, o serviço de fotocópias e de fax, o registo de chamadas telefónicas/fax/correspondência, entre outros. O Observatório do Comércio e Turismo, é responsável pela gestão interna da organização e coordenação global das equipas de técnicos, pelas relações externas com as outras entidades e empresas, pela organização de eventos, questionários (estudos e relatórios) e conferências de imprensa. Por último o Gestor de Associado, que tem como função cobrar as quotas dos seus associados.

Figura 2 – Estrutura Organizacional



Fonte: Martins (2014)

1.9- Programas Informáticos Utilizados no Estágio Curricular

A Associação do Comércio e Serviços da Guarda dispõe de um sistema informático financeiro, WinGSO, conforme figura 3, que permite a exportação e análise de todos os dados dos associados, bem como a manutenção de pagamento de quotas, emissões,

alterações de cadastro e de informação de listagem dos associados, tabelas e análises globais.

Figura 3 – Programa Informático



Fonte: Elaboração própria

1.10 - Análise SWOT

Segundo Marcelo Bastos (2014) a Análise SWOT é usada para identificar os pontos fortes e fracos de uma organização, assim como as oportunidades e ameaças que a empresa está exposta. Essa ferramenta, utilizada pelo gestor, é geralmente aplicada durante o planejamento estratégico, promovendo um cenário interno e externo, com o objetivo de compilar tudo numa matriz e assim facilitar a visualização das características que fazem parte da mesma.

Seguindo esse modelo foi elaborada a Análise Swot da ACG contando os Pontos Fortes, Pontos Fracos, Oportunidades e Ameaças da ACG (figura 4).

Nos Pontos Fortes constam as vantagens da Associação do Comércio e Serviço da Guarda, como por exemplo o Pioneirismo no Mercado, que gera uma grande confiança dos seus clientes.

Já nos Pontos Fracos estão as aptidões ou falta delas que interferem ou prejudicam de algum modo a ACG, como por exemplo, a falta de investimento que interfere na contratação de profissionais qualificados e investimentos em novas tecnologias.

As Ameaças são forças externas que influenciam negativamente a Associação do Comércio e Serviço da Guarda, por exemplo, a possibilidade de Novos Entrantes, que por obter pouca concorrência acaba sendo mais visado para os futuros concorrentes. Já as Novas Tecnologias, permitem que os seus possíveis clientes tenham, deste modo, acesso a mais informações, dispensando os serviços oferecidos pela ACG.

As Oportunidades, ao contrário das ameaças, são as forças que influenciam positivamente a ACG. Assim como o Nicho de Mercado, públicos cujas necessidades particulares são pouco exploradas ou inexistentes.

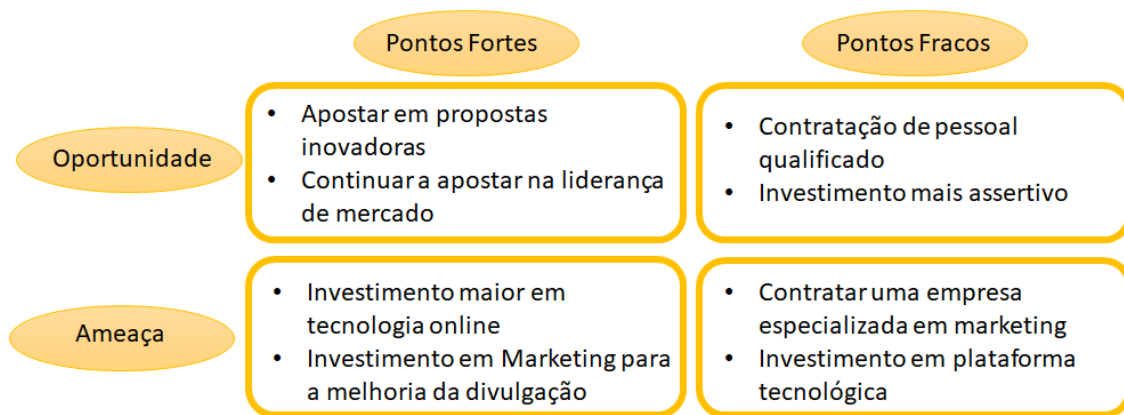
Figura 4 – Análise SWOT



Fonte: Elaboração Própria com Base nas Informações Disponibilizadas pelo Gerente Financeiro Paulo Santos

Camila Casarotto (2016), afirma que a análise SWOT por si só não é satisfatório para analisar as estratégias das organizações, portanto, há necessidade de fazer a avaliação de todos os fatores internos e externos relacionados ao negócio e isso ajudará as tomadas de decisão, conforme figura 5.

Figura 5 – Sugestões Análise SWOT



Fonte: Elaboração Própria

1. Pontos Fortes + Oportunidades

O ponto forte da ACG que pode ser usado para maximizar as oportunidades identificadas, segundo a Análise SWOT, é o reconhecimento das necessidades do consumidor, para assim, continuar Líder do Mercado e com Preços Competitivos.

2. Pontos Fortes + Ameaças

Os pontos fortes que podem ajudar a minimizar o impacto das ameaças, conforme analisado, são: investimento maior em tecnologia online, visto que o mercado está cada vez mais aberto a essas tecnologias e o investimento em Marketing, para diminuir o risco de novos entrantes.

3. Pontos Fracos + Oportunidades

A ação que pode ser feita para minimizar as fraquezas, através das oportunidades levantadas, é o investimento em profissionais qualificados para assim obter mais sucesso no crescimento da empresa.

4. Pontos Fracos + Ameaças

A ação que pode ser feita para diminuir ou eliminar as fraquezas e minimizar o efeito das ameaças é o investimento através de uma empresa qualificada em Marketing, e assim diminuir a possibilidade de novos concorrentes.

CAPÍTULO II – ATIVIDADES REALIZADAS DURANTE O ESTÁGIO CURRICULAR

2.1 - O Estágio Curricular

O estágio curricular, como já referido, foi realizado na Associação do Comércio e Serviços da Guarda, que está localizada em Portugal, das quais se destacam as seguintes informações:

Data de fundação: 16 de novembro de 1905

Número de contribuinte: 500 902 003

Morada: Rua dos Cavaleiros, 32 6300-675 Guarda.

Telefone: 271 208880

Fax: 271 208885

E-mail: acg@acg.pt

Serviços Prestados: Apoio às empresas e ao Comércio da Guarda

2.2 - Duração do Estágio Curricular

A duração do estágio curricular realizado na Associação do Comércio e Serviços da Guarda foi de 400 horas, conforme exigido pelo Instituto Politécnico da Guarda para a formação do curso de Gestão. O logotipo do Instituto Politécnico da Guarda encontra-se na figura 6.

Figura 6 – Logotipo do Instituto Politécnico da Guarda



Fonte: IPG

2.3 - Atividades Realizadas no Estágio Curricular

Conforme dito anteriormente, as principais atividades desenvolvidas no período do estágio foram:


- Aprendizagem das legislações do comércio em Portugal e verificação dos dísticos vigentes;
- Acompanhamento de eventuais esclarecimentos das dúvidas dos associados;
- Desenvolvimento do cadastro de novos associados;
- Manutenção de pagamento e não pagamento de faturas de associados;
- Recepção de documentos de natureza administrativa;
- Práticas de controlo interno;
- Elaboração das ordens de pagamento de faturas;
- Conhecimento do funcionamento da plataforma dos programas utilizados pelos serviços administrativos da Associação do Comércio e Serviços da Guarda;
- Organização de arquivo de ordem administrativa;
- Organização de eventos e desenvolvimento de projeto realizados na Associação do Comércio e Serviços da Guarda.

2.3.1 - Aprendizagem das Legislações do Comércio em Portugal e Verificação dos Dísticos Vigentes

A Associação do Comércio e Serviços da Guarda tem como principal função auxiliar todos os associados quanto às normas e legislação vigente a serem seguidas, aprovadas pelos órgãos legislativos. Sendo assim, uma das funções exercidas foi a impressão de todos os dísticos obrigatórios para o comércio, com as respectivas atualizações dos Decretos-Lei (anexo 1).

A Figura 7 representa um modelo de dístico que foi definido no Decreto-Lei n.º 50/2013 de 16 de abril que afirma que a evidência científica demonstra a existência de padrões de consumo de alto risco de bebidas alcoólicas, como a embriaguez e o consumo ocasional excessivo, também designado *binge drinking*, especialmente em adolescentes e jovens adultos, revelando igualmente que a experimentação do álcool é cada vez mais precoce em crianças. Logo o presente Decreto-Lei tem como objeto estabelecer o regime de disponibilização, venda e consumo de bebidas alcoólicas em locais públicos e em locais abertos ao público.

Figura 7 – Distíco de Venda e Consumo de Bebida Alcoólicas



ASSOCIAÇÃO DO COMÉRCIO E SERVIÇOS DE RESTAURAÇÃO

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

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

Fonte: ACG

O Artigo 4.º desse Decreto-Lei, segundo informação disponível no *site* dre.pt tem como obrigatória a afixação de avisos nos casos:

1. Da proibição referida nos nº 1 e 4 do artigo anterior deve constar de aviso afixado de forma visível nos locais públicos e abertos ao público onde se venda e/ou se possa consumir bebidas alcoólicas.
2. Dos estabelecimentos comerciais de auto serviço, independentemente das suas dimensões, devem ser delimitados e explicitamente assinalados os espaços de exposição de bebidas alcoólicas e de bebidas não alcoólicas.

Os avisos referidos nos números anteriores devem ser obrigatoriamente:

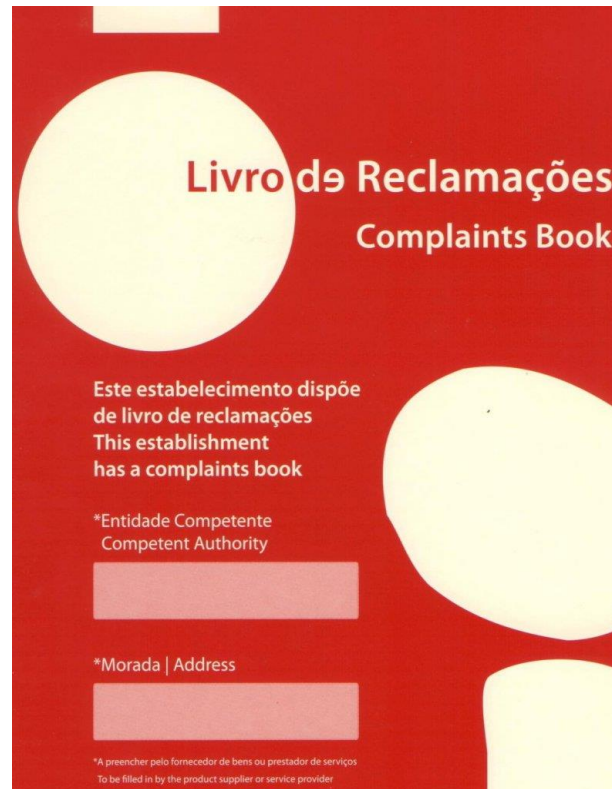
- a) Impressos;
- b) Escritos em caracteres facilmente legíveis e sobre fundo contrastante.

2.3.2 - Acompanhamento de Eventuais Esclarecimentos das Dúvidas dos Associados

Conforme dito anteriormente, a ACG dispõe de profissionais para auxiliar os comerciantes da Guarda. O esclarecimento das frequentes dúvidas, quanto às leis e obrigações que os comerciantes têm que seguir, exige cada vez mais a preparação de todos os colaboradores. Algumas dúvidas são mais frequentes, como por exemplo a obrigatoriedade do livro de reclamações no estabelecimento comercial (figura 8).

O Decreto-Lei n. ° 156/2005, de 15 de Setembro, emitido pelo Ministério da Economia e da Inovação, estabeleceu a obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações a um conjunto amplo de atividades do comércio e serviços. O principal objetivo é tornar mais acessível o exercício do direito de queixa, e proporcionar ao consumidor a possibilidade de reclamar no local onde o conflito ocorreu. Segundo o Diário da República Eletrónico (DRE) a criação deste livro teve por base a preocupação com um melhor exercício da cidadania através da exigência do respeito dos direitos dos consumidores (Anexo 2).

Figura 8 – Livro de Reclamações



Fonte: Associação do Comércio, Indústria e Serviços do Concelho de Mafra

As entidades que passam a estar sujeitas à obrigatoriedade de existência e disponibilização do livro de reclamações, segundo o Decreto-Lei são:

- Estabelecimentos de venda ao público e de prestação de serviços;
- Estabelecimentos dos prestadores de serviços públicos essenciais a que se refere a Lei n. ° 23/96, de 26 de Julho; prestadores de serviços de transporte rodoviários, ferroviários, marítimos, fluviais, aéreos, de comunicações electrónicas e postais;
- Estabelecimentos das instituições particulares de segurança social em relação aos quais existam acordos de cooperação celebrados com os centros distritais de segurança social.
- Sucursais das empresas de seguros, bem como os estabelecimentos de mediadores e corretores de seguros onde seja efectuado atendimento ao público;

- Instituições de crédito;
- Estabelecimentos dos ensinos básico, secundário e superior particular e cooperativo.

Há também dúvidas quanto à licença de utilização/cadastro comercial. Com a entrada em vigor do Decreto-Lei nº 10, de 16 de Janeiro de 2015, deixou de ser obrigatório o pedido de cadastro comercial e da declaração prévia, e passou a ser necessária a comunicação da Mera Comunicação Prévia.

A Mera Comunicação Prévia consiste num procedimento em que o requerente preenche, no Balcão do empreendedor, ou via *online*, um formulário específico, cuja submissão via electrónica lhe permite aceder ao comprovativo do cumprimento da formalidade e proceder imediatamente ao início do exercício da atividade em causa, ou à respetiva alteração, em estabelecimento, armazém, ou forma de atividade não sedentária.

Conforme previsto no Decreto-Lei 10/2005 n.º 6 do artigo 20.º, o comprovativo electrónico de entrega no Balcão do empreendedor, da Mera comunicação prévia, é prova única admissível do cumprimento dessa obrigação para todos os efeitos, pelo que, desde 16 de Julho de 2015, não serão aceites comunicações ou pedidos de autorização através de qualquer outro suporte. Salienta-se que os cartões, comprovativos ou títulos emitidos ao abrigo dos regimes anteriores na posse dos feirantes e vendedores ambulantes mantêm-se válidos devendo apenas comunicar através do *link* supra identificado, a alteração do código da Classificação Portuguesa das Atividades Económicas (CAE) e a cessação da Atividade quando estas ocorram.

Também há dúvidas quanto ao Limites de Horários de Funcionamento que segundo o Decreto-Lei nº 48/96, de 15 de março, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei nº 126/96, de 10 de Agosto, segundo o Artigo 1º, os estabelecimentos seguem o seguinte critério:

1 - Sem prejuízo do regime especial em vigor para Atividades não especificadas no presente diploma, os estabelecimentos de venda ao público e de prestação de serviços, incluindo os localizados em centros comerciais, podem estar abertos entre as 6 e as 24 horas de todos os dias da semana.

2 - Os cafés, cervejarias, casas de chá, restaurantes, *snack-bar* e *self-services* poderão estar abertos até às 2 horas de todos os dias da semana.

3 - As lojas de conveniência poderão estar abertas até às 2 horas de todos os dias da semana.

4 - Os clubes, *cabarets*, *boîtes*, *dancings*, casas de fado e estabelecimentos análogos poderão estar abertos até às 4 horas de todos os dias da semana.

5 - São exceptuados dos limites fixados nos números 1 e 2 os estabelecimentos situados em estações e terminais rodoviários, ferroviários, aéreos ou marítimos, bem como em postos abastecedores de combustível de funcionamento permanente.

6 - O horário de funcionamento das grandes superfícies comerciais contínuas, tal como definidas no Decreto-Lei n.º 258/92, de 20 de Novembro, com a redacção dada pelo Decreto-Lei n.º 83/95, de 26 de Abril, será regulamentado através de portaria do Ministro da Economia.

7 - No caso de estabelecimentos situados em centros comerciais, aplicar-se-á o horário de funcionamento previsto no n.º 1, salvo se os mesmos atingirem áreas de venda contínua, tal como definidas no mencionado Decreto-Lei n.º 258/92, de 20 de Novembro, com a redacção dada pelo Decreto-Lei n.º 83/95, de 26 de Abril, caso em que terão de observar o horário a estabelecer na portaria de regulamentação mencionada no número anterior.

Já quanto às dúvidas relativas as novas regras de saldos, promoções e liquidações, os comerciantes são informados que entraram em vigor as alterações efectuadas ao Decreto-Lei nº 70/2007, de 26 de Março - “Lei dos Saldos, Promoções e Liquidações”-, introduzidas pelo Decreto-Lei nº 10/2015, de 16 de Janeiro. Sendo assim, foi estabelecido que sempre que o comerciante pretenda realizar vendas em saldo ou em liquidação, a efectuar em estabelecimento físico ou através de comércio *on-line*, deve comunicar previamente à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) com a antecedência de 5 dias úteis e 15 dias, respectivamente. A venda em saldos pode realizar-se em quaisquer períodos do ano, desde que não ultrapassem, no seu conjunto, a duração de quatro meses por ano.

2.3.3 - Desenvolvimento do Cadastro de Novos Associados

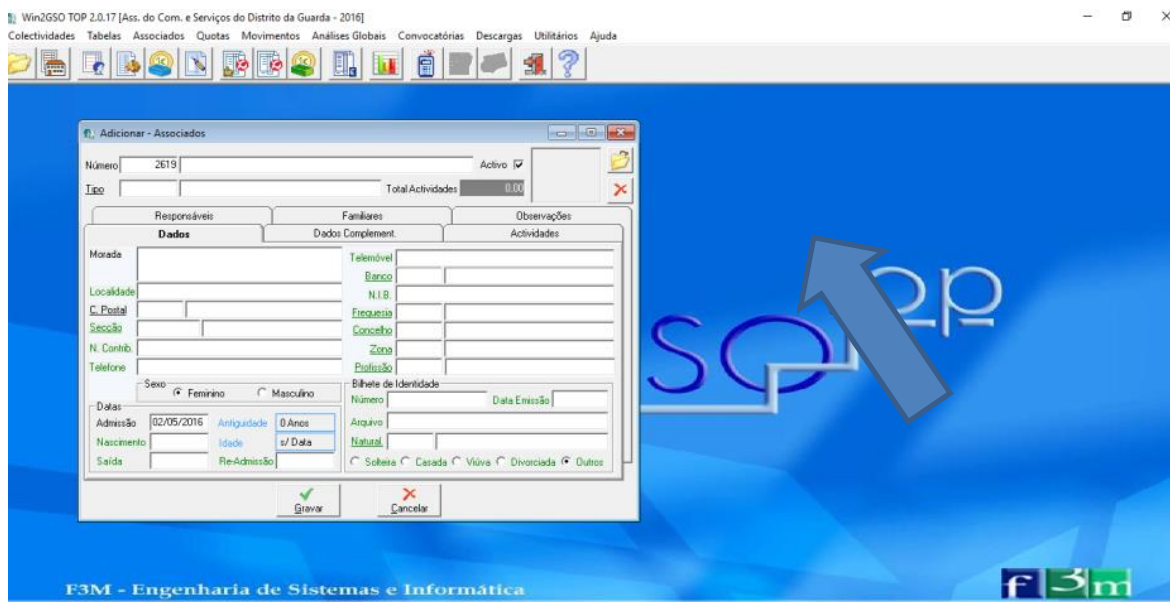
No decorrer do estágio, foi realizado o cadastro de novos associados, no sistema da Associação do Comércio e Serviços da Guarda. Esse procedimento contempla as seguintes etapas:

Preencher o impresso Ficha de Inscrição do Associado e anexar um dos seguintes documentos: Fotocópia do Bilhete de Identidade; Fotocópia do Cartão de Contribuinte.

Entregar ao novo associado, no ato da inscrição, uma brochura com os serviços disponibilizados pela Associação do Comércio e Serviços da Guarda.

Com base nas informações obtidas pelo novo associado deve-se introduzir no *software* “Base de dados de Associados WIN2GSO” os seguintes dados: nome, morada, código postal, contactos, dados complementares, familiares, conforme figura 9.

Figura 9 – Base de Dados de Associados WIN2GSO



Win2GSO TOP 2.0.17 [Ass. do Com. e Serviços do Distrito da Guarda - 2016]

Colectividades Tabelas Associados Quotas Movimentos Análises Globais Convocatórias Descargas Utilitários Ajuda

Adicionar - Associados

Número: 2619 Activo

Total Actividades: 0.00

Responsáveis	Familiars	Observações
Dados	Dados Complement.	Actividades
Morada	Telenível	
Localidade	Banco	
C. Postal	N.I.B.	
Secção	Frequência	
N. Contrib	Conceito	
Telefone	Zona	
	Prestação	
Sexo: <input checked="" type="radio"/> Feminino <input type="radio"/> Masculino	Bilhete de Identidade	
Data de Admissão: 02/05/2016 Antiguidade: 0 Anos	Número	Data Emissão
Nascimento: Idade: / Data	Arquivo	
Saída: Re-Admissão	Manual	
	<input type="radio"/> Solteiro <input type="radio"/> Casada <input type="radio"/> Viúva <input type="radio"/> Divorciada <input checked="" type="radio"/> Outros	

Guardar Cancelar

F3M - Engenharia de Sistemas e Informática

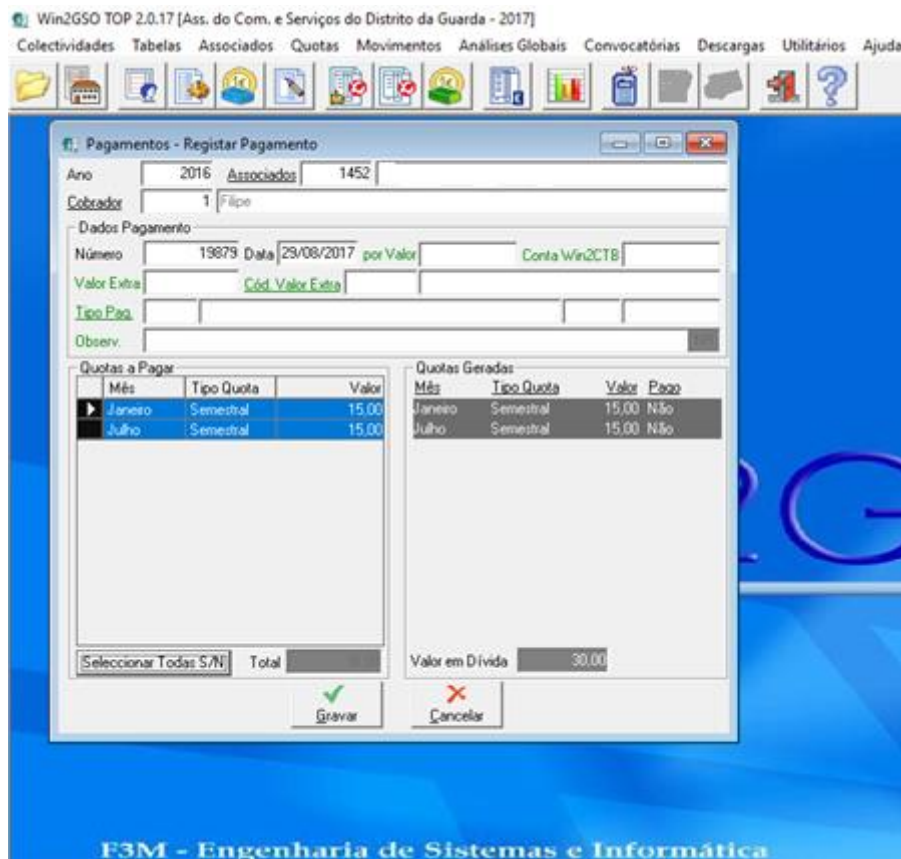
Fonte: Elaboração Própria

2.3.4 - Anulação da Subscrição das Quotas dos Associados

No ano de 2017 cerca de 20% dos associados da ACG tinham suas quotas canceladas. No decorrer do estágio foi realizado a anulação da subscrição das quotas dos mesmos.

Quando há a solicitação para anulação a subscrição de um associado, deve ser indentificado o motivo (se apenas não quer ser mais associado, se há algum descontentamento, se a empresa vai fechar, entre outros), posteriormente é cancelada a quota, do ano vigente, no sistema, conforme figura 10, e arquivada a ficha de cadastro em *dossiers*. Neste caso, não deve ser cobrado o valor destinado à categoria de associado no ano vigente ao cancelamento.

Figura 10 – Base de Dados de Associados WIN2GSO



Win2GSO TOP 2.0.17 [Ass. do Com. e Serviços do Distrito da Guarda - 2017]

Colectividades Tabelas Associados Quotas Movimentos Análises Globais Convocatórias Descargas Utilitários Ajuda

Pagamentos - Registar Pagamento

Ano: 2016 Associados: 1452

Cobrador: 1 Filipe

Dados Pagamento:

Número: 19879 Data: 29/08/2017 por Valor: Conta Win2CTS

Valor Extra: Cód. Valor Extra

Tipo Paq.

Observ.

Mês	Tipo Quota	Valor
Janeiro	Semestral	15,00
Julho	Semestral	15,00

Mês	Tipo Quota	Valor	Pago
Janeiro	Semestral	15,00	Não
Julho	Semestral	15,00	Não

Seleccionar Todas S/N Total Valor em Dívida 30,00

Gravar Cancelar

F3M - Engenharia de Sistemas e Informática

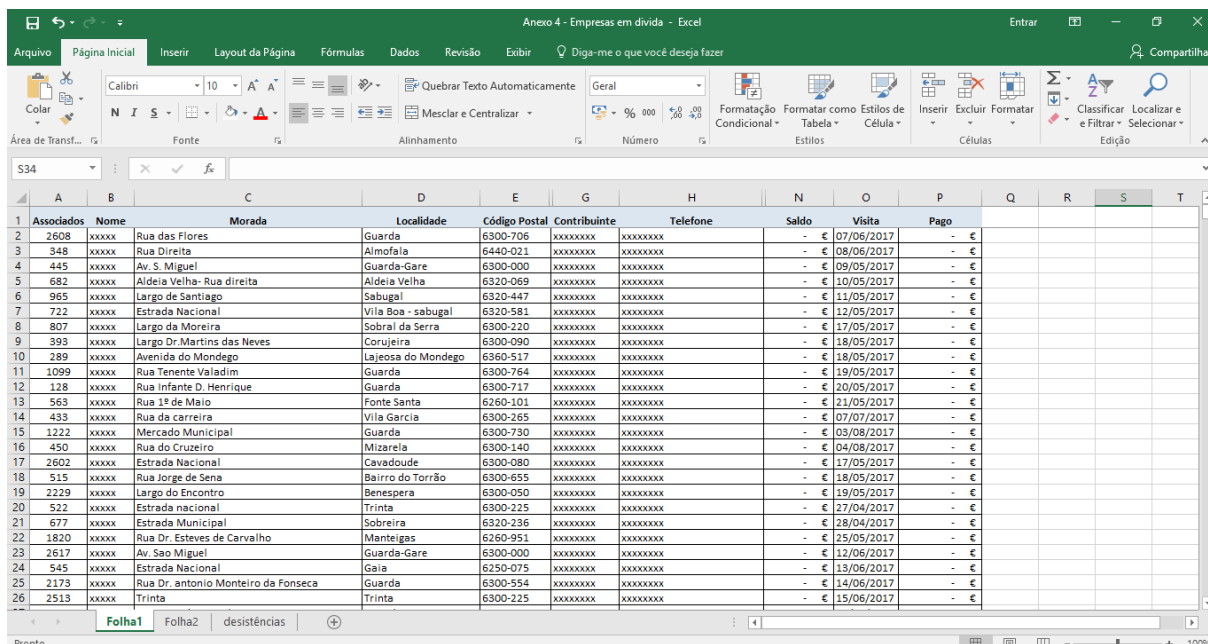
Fonte: Elaboração Própria

2.3.5 - Manutenção de Pagamento e Não Pagamento de Faturas de Associados

Foi efetuada a manutenção de pagamento e não pagamento de facturas (quotas) dos associados ativos, que consiste na actualização diária de um ficheiro em Excel com o valor pago pelo associado e a data do pagamento (figura 11).

A Actualização é feita após a cobrança da quota do associado por um funcionário da ACG.

Figura 11 – Base de Dados de Associados em Dívida



Associação	Nome	Morada	Localidade	Código Postal	Contribuinte	Telefone	Saldo	Visita	Pago
2608	xxxxx	Rua das Flores	Guarda	6300-706	xxxxxxxx	xxxxxxxx	- €	07/06/2017	- €
348	xxxxx	Rua Direita	Almofala	6440-021	xxxxxxxx	xxxxxxxx	- €	08/06/2017	- €
445	xxxxx	Av. S. Miguel	Guarda-Gare	6300-000	xxxxxxxx	xxxxxxxx	- €	09/05/2017	- €
682	xxxxx	Aldeia Velha- Rua direita	Aldeia Velha	6320-069	xxxxxxxx	xxxxxxxx	- €	10/05/2017	- €
965	xxxxx	Largo de Santiago	Sabugal	6320-447	xxxxxxxx	xxxxxxxx	- €	11/05/2017	- €
722	xxxxx	Estrada Nacional	Vila Boa - sabugal	6320-581	xxxxxxxx	xxxxxxxx	- €	12/05/2017	- €
807	xxxxx	Largo da Moreira	Sobral da Serra	6300-220	xxxxxxxx	xxxxxxxx	- €	17/05/2017	- €
393	xxxxx	Largo Dr.Martins das Neves	Corujeira	6300-090	xxxxxxxx	xxxxxxxx	- €	18/05/2017	- €
289	xxxxx	Avenida do Mondego	Lajeosa do Mondego	6360-517	xxxxxxxx	xxxxxxxx	- €	18/05/2017	- €
1099	xxxxx	Rua Tenente Valadim	Guarda	6300-764	xxxxxxxx	xxxxxxxx	- €	19/05/2017	- €
128	xxxxx	Rua Infante D. Henrique	Guarda	6300-717	xxxxxxxx	xxxxxxxx	- €	20/05/2017	- €
563	xxxxx	Rua 18 de Maio	Ponte Santa	6260-101	xxxxxxxx	xxxxxxxx	- €	21/05/2017	- €
433	xxxxx	Rua da carreira	Vila Garcia	6300-265	xxxxxxxx	xxxxxxxx	- €	07/07/2017	- €
1222	xxxxx	Mercado Municipal	Guarda	6300-730	xxxxxxxx	xxxxxxxx	- €	03/08/2017	- €
450	xxxxx	Rua do Cruzeiro	Mizarela	6300-140	xxxxxxxx	xxxxxxxx	- €	04/08/2017	- €
2602	xxxxx	Estrada Nacional	Cavadoude	6300-080	xxxxxxxx	xxxxxxxx	- €	17/05/2017	- €
515	xxxxx	Rua Jorge de Sena	Bairro do Torrão	6300-655	xxxxxxxx	xxxxxxxx	- €	18/05/2017	- €
2229	xxxxx	Largo do Encontro	Benespera	6300-050	xxxxxxxx	xxxxxxxx	- €	19/05/2017	- €
522	xxxxx	Estrada nacional	Trinta	6300-225	xxxxxxxx	xxxxxxxx	- €	27/04/2017	- €
677	xxxxx	Estrada Municipal	Sobreira	6320-236	xxxxxxxx	xxxxxxxx	- €	28/04/2017	- €
1820	xxxxx	Rua Dr. Esteves de Carvalho	Manteigas	6260-951	xxxxxxxx	xxxxxxxx	- €	25/05/2017	- €
2617	xxxxx	Av. Sao Miguel	Guarda-Gare	6300-000	xxxxxxxx	xxxxxxxx	- €	12/06/2017	- €
545	xxxxx	Estrada Nacional	Gaia	6250-075	xxxxxxxx	xxxxxxxx	- €	13/06/2017	- €
2173	xxxxx	Rua Dr. antonio Monteiro da Fonseca	Guarda	6300-554	xxxxxxxx	xxxxxxxx	- €	14/06/2017	- €
2513	xxxxx	Trinta	Trinta	6300-225	xxxxxxxx	xxxxxxxx	- €	15/06/2017	- €

Fonte: Elaboração Própria

2.3.6 - A Recepção de Documentos de Natureza Administrativa

Foi feita a recepção de documentos de natureza administrativa sendo os mesmos separados em *dossiers* (figura 12). Posteriormente eram guardados todos os documentos referente à administração, os comprovativos de pagamentos e os recebimentos da organização, cumprindo as normas do Decreto-Lei n.º 429/77, de 15 de Outubro, que estabelece normas relativas à salvaguarda de arquivos e bens culturais pertencentes a empresas privadas, e da Lei n.º 105/97 de 13 de Setembro, art.º 6º que obriga as entidades a manter durante cinco anos os registos de todos os documentos.

Figura 12 – *Dossiers*



Fonte: Elaboração Própria

2.3.7 - Organização de Arquivo de Ordem Administrativa

Seguindo as mesmas obrigatoriedades do item anterior, foi realizado ao longo do estágio a organização e arquivamento das facturas pagas dos associados, conforme o concelho da morada do estabelecimento dos mesmos que são: 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; conforme mapa do Distrito da Guarda (figura 13 e figura 14).

Figura 13 – *Dossiers* de Documentos de Natureza de Pagamento



Fonte: Elaboração Própria

Figura 14 – Distrito de Guarda



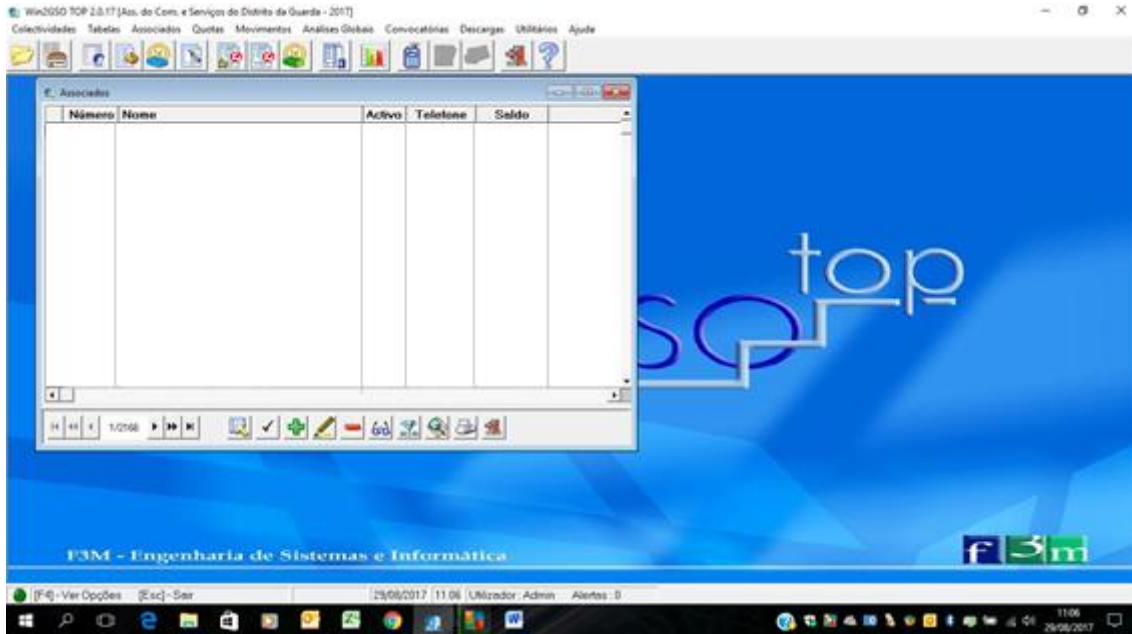
Fonte: Mapsofworld

2.3.8 - Elaboração das Ordens de Pagamento de Facturas

Tendo em conta os conhecimentos adquiridos, uma das principais tarefas realizadas foi a elaboração das ordens de pagamento de facturas, sob a orientação do responsável de cobrança da ACG, a qual consiste na emissão da quota do associado, referente ao pagamento do ano vigente, e o lançamento respectivo no sistema, conforme figura 15.

A emissão é feita diariamente, conforme política da empresa.

Figura 15 – Emissão das Ordens de Pagamento.



Fonte: Elaboração Própria

2.3.9 - Organização de Eventos e Desenvolvimento de Projetos Realizados na Associação do Comércio e Serviços da Guarda

A ACG oferece à população alguns eventos que já se tornaram um marco para o Distrito da Guarda. Dois grandes exemplos disso são o Comércio Solidário e o Lançamento de Balões de Ar Quente no S. João.

A estagiária colaborou na organização de eventos realizados na Associação do Comércio e Serviços da Guarda, que consiste não só em verificar a disponibilidade de salas, projetor, *slides*, *notebook*, água, mas também em todo o atendimento, recepção e recolher assinaturas (figura 16 e figura 17).

Figura 16 – Evento - Aluguer de Salas ACG.



Fonte: ACG

Figura 17 – Evento – Assinaturas



Fonte: ACG

Um dos principais eventos colaborado foi o Comércio Investe (figura 18) que consistiu na recepção dos responsáveis das empresas envolvidas e colheita de assinaturas dos mesmos. Segundo informação disponível no *site* da ACG, este projeto é destinado a Micro e Pequenas Empresas, independentemente da sua forma jurídica, cuja atividade

principal de insira na divisão 47, que consiste no Comércio a Retalho, excepto de veículos automóveis e motociclos, da Classificação Portuguesa das Atividades (2007), excluindo as seguintes subclasses: 47300 (Comércio a retalho de combustível para veículos a motor, em estabelecimentos especializados) 47240 (Comércio a retalho de pão, de produtos de pastelaria e de confeitaria, em estabelecimentos especializados), quando esta atividade for desenvolvida em conjunto com o grupo 107 da CAE (Fabricação de produtos de padaria e outros produtos à base de farinha) ou com a divisão 56 da CAE (restauração e similares), quando associada à subclasse 47790 (Comércio a retalho de artigos em segunda mão, em estabelecimentos especializados), 47810 (Comércio a retalho em bancas, feiras e unidades móveis de venda, de produtos alimentares, bebidas e tabaco), 47820 (Comércio a retalho em bancas, feiras e unidades móveis de venda, de têxteis, vestuário, calçado, malas e similares), 47890 (Comércio a retalho em bancas, feiras e unidades móveis de venda, de outros produtos).

O projeto contempla três atividades desenvolvidas conjuntamente pela ACG e pelos empresários, são elas:

- Criação de um portal Guarda *Prestige*, plataforma de divulgação e comércio eletrónico com a elaboração de micro *sites* para cada empresa aderente;
- Criação de um sistema de fidelização de clientes Guarda *Prestige*; -Programa de modernização de espaços comerciais;
- Promoção e divulgação do Centro Urbano da Guarda e do Comércio através de brochuras, catálogos e *outdoors*;

Com este projeto pretende-se modernizar e inovar o comércio situado no Centro Urbano da Guarda, com vista a aumentar a atratividade dos espaços e a proximidade com o consumidor, de forma a contribuir para o aumento do volume de vendas e estimular a dinâmica económica deste centro.

Figura 18 – Comércio Investe



Fonte: ACG

No decorrer do estágio, a estagiária também colaborou com o desenvolvimento do Projecto Guarda *Prestige* – Modernização e Inovação no Comércio (figura 19), que consistiu no apontamento da morada, telefone e setor de actividade de todos os comércios da Guarda, através de uma visita.

Segundo o *site*, Guarda *Prestige*, esta é uma iniciativa conjunta promovida pela Associação do Comércio e Serviços da Guarda e um grupo de 20 empresas aderentes, de cariz comercial, contemplando um quadro de atividades estruturadas de intervenção

direta nas empresas, complementadas por um programa de ações de promoção e dinamização do Centro Urbano da Guarda. O objetivo é a modernização da oferta comercial e aumento da atratividade dos espaços e proximidade com o consumidor, de forma a contribuir para o aumento do seu volume de vendas e estimular a dinâmica económica do centro urbano da Guarda.

O projecto integra uma estratégia conjunta, complementada por um quadro de investimentos imateriais de natureza ecuménica, no domínio da divulgação e da promoção do comércio local, potenciando as tecnologias de informação e comunicação assentes em páginas *web* e redes sociais, que permitem uma maior projeção da oferta comercial do Centro Urbano da Guarda em diversos públicos-alvo, atualizada e dinâmica, complementada com um conjunto de outros instrumentos e meios de promoção, adotando o slogan e a imagem associada à Marca criada, como fator distintivo.

Figura 19 – Guarda *Prestige*



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

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Com a finalização do estágio, que teve como objetivo o contacto com a realidade empresarial, a aplicação da aprendizagem obtida ao longo do curso e a apreensão de novas ideias e metodologias de trabalho, conclui-se que essa experiência permitiu analisar e colocar em prática alguns dos conhecimentos adquiridos no curso de gestão.

Muitas técnicas estudadas são usadas no dia a dia possibilitando o aperfeiçoamento de todo o conhecimento obtido ao longo dos semestres.

A Associação do Comércio e Serviços da Guarda, que me confiou muitos afazeres, contribuiu de forma decisiva para completar a minha formação.

Este pequeno contacto com o mercado de trabalho português, proporcionado por este projeto, permitiu adquirir muitas experiências e conhecimentos de empresas e leis portuguesas, uma vez que a ACG dá o suporte para várias empresas em Portugal.

Por fim, o período de estágio confirmou que um bom profissional de gestão tem que aprender e estar interligado com todos os departamentos e tarefas da empresa, permitindo assim a maior troca de informações e logística de todos os departamentos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ACG (S.D.) – **Comércio Investe** - Disponível em:
<http://www.acg.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=890%3Acomercioinveste-&catid=31%3Aapresentacao&Itemid=262&lang=pt> Acesso em 04/02/2018

Bastos, M. (2014) – **Análise SWOT (Matriz): Conceito e aplicação** – Disponível em:<
<http://www.portal-administracao.com/2014/01/analise-swot-conceito-e-aplicacao.html>>
Acesso em 13/02/2018.

Casarotto, C. (2016) - **Análise SWOT ou Matriz F.O.F.A.: entenda o conceito e como colocá-lo em prática** – Disponível em:< <https://marketingdeconteudo.com/como-fazer-uma-analise-swot/>> Acesso em 17/02/2018.

Classificação Portuguesa das Atividades (2007) – **Lista Das Divisões E Suas Relações Com A Secção** – Disponível em:
<https://www.ine.pt/ine_novidades/semin/cae/CAE_REV_3.pdf> Acesso em 06/02/2018.

Dal`Bó R. A. (2009) – **Missão** – Disponível em: <
<http://www.administradores.com.br/artigos/negocios/missao-visao-e-valores/28883/>>
Acesso em 04/02/2018

Decreto-Lei n.º 10/2015 – **No uso da autorização legislativa concedida pela Lei n.º 29/2014, de 19 de maio, aprova o regime de acesso e de exercício de diversas atividades de comércio, serviços e restauração e estabelece o regime contra ordem**

nacional respetivo – Ministério da Economia – Disponível em: <[https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/66229856/details/normal?q=Decreto-Lei+n^o 10%2C de+16+de+Janeiro+de+2015](https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/66229856/details/normal?q=Decreto-Lei+n%C3%B3+de+16+de+Janeiro+de+2015)> Acesso em 05/02/2018.

Decreto-Lei n^o 48/96 – Estabelece um novo regime dos horários de funcionamento dos estabelecimentos comerciais – Ministério da Economia – Disponível em: <<https://dre.pt/pesquisa-avancada//asearch/469018/details/normal?types=SERIEI&numero=48%2F96&tipo=%22Decreto-Lei%22>> Acesso em 05/02/2018.

Decreto-Lei n.º 50/2013 – Cria um novo regime de disponibilização, venda e consumo de bebidas alcoólicas em locais públicos e em locais abertos ao público – Diário da República Eletrónico 2017 - Disponível em: <https://dre.pt/web/guest/legislacao-consolidada/-/lc/67421695/201704022157/exportPdf/normal/1/cacheLevelPage?_LegislacaoConsolidada_WAR_drefrontofficeportlet_rp=indice>. Acesso em 07/10/2017.

Decreto-Lei n.º 70/2007 – Regula as práticas comerciais com redução de preço nas vendas a retalho praticadas em estabelecimentos comerciais, com vista ao escoamento das existências, ao aumento do volume de vendas ou a promover o lançamento de um produto não comercializado anteriormente pelo agente económico – Ministério da Economia e da Inovação – Disponível em: <[https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/520472/details/normal?q=Decreto-Lei+n^o C2%BA%2070%2F2007%2C%20de+26+de+Mar%C3%A7o](https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/520472/details/normal?q=Decreto-Lei+n%C3%BA%2070%2F2007%2C%20de+26+de+Mar%C3%A7o)>. Acesso em 05/02/2018.

Decreto-Lei n.º 83/2015 – Procede à transferência para a APDL - Administração dos Portos do Douro, Leixões e Viana do Castelo, S. A., da jurisdição portuária da via navegável do rio Douro e define as consequências do processo de fusão, por incorporação, da APVC - Administração do Porto de Viana do Castelo, S. A., na

APDL - Administração dos Portos do Douro e Leixões, S. A – Ministério da Economia

– Disponível em: <https://dre.pt/home/-/dre/67250267/details/maximized?serie=I&print_preview=print-preview&dreId=67250263> Acesso em 05/02/2018.

Decreto-Lei n.º 98/2015 – Transpõe a Diretiva n.º 2013/34/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho de 2013, relativa às demonstrações financeiras anuais, às demonstrações financeiras consolidadas e aos relatórios conexos de certas formas de empresas – Ministério das Finanças (2015) – Disponível em: <<https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/67356342/details/maximized>> Acesso em 14/01/2018

Decreto-Lei n.º 126/96 – Altera o n.º 2 do artigo 4.º e o n.º 4 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 48/96, de 15 de Maio (estabelece o novo regime de horários de funcionamento dos estabelecimentos comerciais) – Ministério da Economia – Disponível em: <<https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/405682/details/normal?q=Decreto-Lei+n.%C2%BA%20126%2F96>> Acesso em 05/02/2018.

Decreto-Lei n.º 156/2005 – Estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral – Ministério da Economia e da Inovação – Disponível em: <<https://dre.pt/web/guest/pesquisa-avancada/-/asearch/143320/details/normal?types=SERIEI&numero=156%2F2005&tipo=%22Decreto-Lei%22>>. Acesso em 10/01/2018.

Decreto-Lei n.º 258/92 – Estabelece normas relativas ao processo de implantação de grandes superfícies comerciais – Ministério do Comércio e Turismo – Disponível em: <<https://dre.pt/pesquisa/-/search/584256/details/maximized>> Acesso em 05/02/2018.

Decreto-Lei n.º 429/77 – Estabelece normas relativas à salvaguarda de arquivos e bens culturais pertencentes a empresas privadas – Presidência do Conselho de

Ministros - Secretaria de Estado da Cultura (1977) – Disponível em:
<<https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/279380/details/normal?q=DecretoLei+n.%C2%BA%20429%2F77%2C%20de+15+de+Outubro>> Acesso em 10/01/2018.

Guarda Prestige (S.D.) – **Conceito** – Disponível em:
<<http://www.guardaprestige.pt/pt/conceito>>. Acesso em 10/01/2018.

Lei n. ° 105/97 – **Garante o direito à igualdade de tratamento no trabalho e no emprego,** Assembleia da República, – Disponível em:
<<https://dre.pt/web/guest/pesquisa//search/648880/details/normal?q=Lei+n.%C2%BA%20105%2F97+de+13+de+Setembro>> Acesso em 10/01/2018.

Lei n. ° 23/96 – **Cria no ordenamento jurídico alguns mecanismos destinados a proteger o utente de serviços públicos essenciais** – Assembleia da República,
Disponível em:<<https://dre.pt/web/guest/pesquisa//search/408366/details/normal?q=Lei+n.%C2%B A23%2F96%2C%20de+26+de+julho>> Acesso em 05/02/2018.

Martins, A. (2014) – **Autoridade e Responsabilidade** – Disponível em Manual de Qualidade ACG p. 08

Nonaka, I. (2008) – **A empresa criadora de conhecimento.** In: TAKEUCHI, H.; NONAKA I. p. 38 Gestão do conhecimento. Porto Alegre: Bookman, 2008.

Oliveira D. P. (2008) – **Sistemas, Organização e Métodos: uma abordagem gerencial** – 14. Ed. – São Paulo: Atlas, p. 25

SNC- AP (S.D) – **Reforma da gestão pública em Portugal** – Disponível em:
<<https://www.occ.pt/news/cicpublica2016/pdf/44.pdf>>. Acesso em 04/08/2017.

ANEXOS

ANEXO 1 - Dísticos

ESTABELECIMENTO _____ ASSOCIAÇÃO DO COMÉRCIO E SERVIÇOS DO DISTRITO DA GUARDA

NOME _____ Rua dos Cavaleiros, 32 | 6300-675 Guarda
Telef. 271 205 580 | Fax 271 205 555
E-Mail: acg@acg.pt | www.acg.pt

MORADA _____ CONCELHO _____

PREÇO ESPLANADA ACRESCER € _____

TABELA DE PREÇOS

CAFETARIA	SANDES E TOSTAS	AGUAS	AGUARDENTES	BRANDY'S
CAFÉ€	PÃO C/ MANTEIGA€	ÁGUAS C/ GÁS (25CL)€	ANTÍQUA€	MACIEIRA€
CARIOCA DE CAFÉ€	SAND. FIAMBRE€	ÁGUAS S/ GÁS (33CL)€	C.R.& F.€	CROFT€
GAROTO€	SAND. QUEIJO€	ÁGUAS C/ GÁS (1/8)€	ALDEIA VELHA€€
GALÃO€	SAND. MISTA€	ÁGUAS SABORES€€€
COPO DE LEITE€	SAND. PRESUNTO€€	LICORES	
CHOCOLATE QUENTE€	BIFANA€€	LICOR BEIRÃO€€
CARIOCA DE LIMÃO€	PREGO NO PÃO€	VINHOS (taça)		
CHÁS€	CACHORRO€	BRANCO (MADURO)€	WHISKY'S NOVOS	
.....€	HAMBURGUER€	TINTO (MADURO)€	BALLANTINES€	AMÊNDOA AMARGA€
.....€	TORRADA€	BRANCO (VERDE)€	JAMESON€	MALIBU€
.....€	TOSTA QUEIJO€	TINTO (VERDE)€	J & B€	SAFARI€
PASTELARIA		ROSÉ€	CUTTY SARK€	BAILEYS€
BOLOS SIÇOS€	TOSTA MISTA€€	FAMOUS GROUSE€	CAROLANS€
BOLOS C/ CREME€	SUMOS / REFRIGERANTES€	RED LABEL€	MOSCATEL€
PASTELARIA FINA€	SUMOS NATURAIS€	CERVEJAS		
SALGADOS€	NÉCTAR€	IMPERIAL€	BUSH MILLS€€
ESPECIALIDADES€	SUMOS S/ GÁS€	CANECA€	JACK DANIEL'S€€
.....€	SUMOS C/ GÁS€	CARLSBERG€	VINHOS DO PORTO	
.....€	ÁGUA TÓNICA€	SAGRES (20 CL)€	BRANCO€€
CROISSANT'S		SAGRES (33 CL)€	TINTO€€
QUEIJO€	GINGER ALE€	SUPER BOCK (20 CL)€€€
FIAMBRE€	SEVEN-UP€	SUPER BOCK (33 CL)€	OUTRAS BEBIDAS	
MISTO€	COLA€	PRETA€	MARTINI€€
OVO€€	S/ ÁLCOOL€	GINJA€€
CHOCOLATE€€€	RHUM€€
.....€€€	GIN€€
.....€€€	PONCHE€€
.....€€€	VODKA€€
.....€€€€€

Preços com IVA à taxa em vigor


ASSOCIAÇÃO DO COMÉRCIO E SERVIÇOS DO DISTRITO DA GUARDA



**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



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.º109/2015 de 26 de agosto

DS-03/b

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

DS-04/b

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-06/6

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-07/6

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




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

DL n.º 34/2013, de 16 de maio
DS-0214

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-0814

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



**Nenhum prato, produto alimentar, incluindo o
couvert, pode ser cobrado se não for solicitado pelo
cliente ou por este for inutilizado.**

DL n.º10/2015 de 16 de Janeiro - art. 135 (3)

DS-10a

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

ANEXO 2 -Dúvidas dos Associados

Redução de preço

Na venda com redução de preço deve ser indicada de modo inequívoco, a modalidade de venda, o tipo de produtos, a respetiva percentagem de redução, bem como a data de início e o período de duração.

É proibido vender com redução de preço produtos adquiridos após a data de início da venda com redução, mesmo que o seu preço venha a ser igual ao praticado durante o período de redução.

Deixa de ser proibido anunciar como oferta de venda com redução de preço os produtos adquiridos após a data de início da venda com redução, mesmo que o seu preço venha a ser igual ao praticado durante o período de redução.

Também deixa de ser obrigatório separar os produtos anunciados com redução de preço dos restantes produtos à venda no estabelecimento comercial.

Preço de referência

Mantém-se a regra que obriga a que a redução de preço anunciada seja real, por referência ao preço anteriormente praticado para o mesmo produto ou por referência ao preço a praticar após o período de redução, quando se trate de um produto não comercializado anteriormente pelo agente económico.

Contudo, a partir de 1 de Março, o preço a praticar na venda com redução de preço deve respeitar o disposto no regime jurídico das práticas individuais restritivas de comércio relativamente às vendas com prejuízo.

Em consequência, desaparece a regra que definiu até agora o preço de referência como o preço mais baixo efectivamente praticado para o produto no mesmo local de venda, durante os 30 dias anteriores ao início do período de redução.

Procedimento para venda em saldos e liquidações

A venda em saldos fica sujeita a uma declaração emitida pelo comerciante dirigida à Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), com uma antecedência mínima de cinco dias úteis, através do «Balcão do empreendedor», ou por qualquer outro meio legalmente admissível, da qual conste:

- Identificação e domicílio do comerciante ou morada do estabelecimento;
- Número de identificação fiscal;
- Indicação da data de início e fim do período de saldos em causa.

A venda sob a forma de liquidação fica sujeita a uma declaração emitida pelo comerciante dirigida à ASAE, através do «Balcão do empreendedor» ou qualquer outro meio legalmente admissível.

Essa declaração deve ser remetida àquele organismo até 15 dias antes da data prevista para o início da liquidação, da qual conste:

- Identificação e domicílio do comerciante ou morada do estabelecimento;
- Número de identificação fiscal;
- Factos que justificam a realização da liquidação;
- Identificação dos produtos a vender;
- Indicação da data de início e fim do período da liquidação, que não deve exceder 90 dias.

A liquidação dos produtos deve ter lugar no estabelecimento onde estes são habitualmente comercializados, salvo impossibilidade por motivo de obras, por privação de posse do espaço em causa, ou qualquer outro motivo de ordem prática ou jurídica.

Caso não seja possível processar a liquidação nestes novos termos, o comerciante deve comunicar à ASAE as razões que a impeçam.

Inventários

As empresas com uma facturação anual acima dos 100 mil euros, com contabilidade organizada e que estejam obrigadas à elaboração de inventário, devem comunicar à Autoridade Tributária (AT) o inventário referente ao último período de tributação, ano de 2014. A comunicação deve ser feita por transmissão electrónica de dados, através de um ficheiro com característica e estrutura definidas pela AT e deve ser realizada até 31 de Janeiro de 2015. Esta obrigação estende-se, também, às empresas sem existências, ou seja, estas são obrigadas a declarar que não têm inventários no fim do período de tributação.

Caso esta obrigação anual não seja cumprida, trata-se de uma contra ordenação grave, punível com coima entre 200 e 10.000 euros.

Registo de feirante ou vendedor ambulante

A comunicação do pedido de registo da atividade de feirante ou vendedor ambulante é feita através do licenciamento zero, no balcão do empreendedor.

Já não é obrigatório ter o cartão de feirante ou vendedor ambulante, basta ter a mera comunicação.

É importante não esquecer que tem de ter atividade nas finanças de feirante ou vendedor ambulante.

Depois depende da atividade a praticar para o licenciamento do veículo. Por exemplo, se for um vendedor de pão, o licenciamento do veículo tem de obedecer a umas normas específicas.

Os veículos devem apresentar nos painéis laterais as inscrições “**Transporte e venda de Pão**” ou “**Transporte de Pão**”, mantidos em perfeito estado de limpeza e submetidos a adequada desinfeção periódica.

Informações que devem ser afixadas no estabelecimento:

O titular da exploração deve afixar, em local destacado, junto à entrada do estabelecimento de restauração ou de bebidas as seguintes indicações:

- O nome, a entidade exploradora, o tipo e a capacidade máxima do estabelecimento;

Qualquer restrição de acesso ou permanência no estabelecimento decorrente de imposição legal ou normas de funcionamento do próprio estabelecimento, designadamente relativas à admissão de menores e fumadores;

A restrição à admissão de animais, caso seja aplicável, exceptuando os cães de assistência;

O símbolo internacional de acessibilidades, quando aplicável;

A exigência de consumo ou despesa mínima obrigatória, quando existente, nos estabelecimentos com salas ou espaços destinados a dança ou espetáculo (obrigatoriamente visível do exterior do estabelecimento);

Lista de preços;

A existência de livro de reclamações nos termos da legislação específica aplicável.

O referido anteriormente não prejudica o cumprimento de normas específicas que obriguem à afixação de outra informação, designadamente:

Em local bem visível do estabelecimento deve ser afixada informação esclarecendo os utentes que os produtos alimentares não embalados, uma vez escolhidos e entregues, se consideram comprados, não sendo permitidas trocas ou devoluções;

A proibição de disponibilização, venda e consumo de bebidas alcoólicas deve constar de aviso afixado de forma visível nos locais públicos e abertos ao público onde se venda e ou se possa consumir bebidas alcoólicas;

A interdição, ou condicionamento, ou permissão de fumar devem ser assinaladas, mediante a respetiva afixação de dísticos. Nos casos das excepções relativas aos estabelecimentos de restauração ou de bebidas os dísticos devem ser afixados de forma a serem visíveis a partir do exterior dos estabelecimentos;

O mapa de horário de funcionamento em local bem visível do exterior.