



**IPG** Politécnico  
da Guarda  
Polytechnic  
of Guarda

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Henrique Dantas Brigatto

janeiro | 2019





**Escola Superior de Tecnologia e Gestão**  
**Instituto Politécnico da Guarda**

---

# **RELATÓRIO DE ESTÁGIO**

**Licenciatura: Gestão**

**HENRIQUE DANTAS BRIGATTO**

**1701213**

**Guarda**  
**Janeiro de 2019**

## **Ficha de Identificação**

**Estagiário:** Henrique Dantas Brigatto

**Nº de Aluno:** 1701213

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

**Curso:** Gestão

**Local de Estágio:** Associação Comercial da Guarda (ACG)

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

**Data de Início do Estágio:** 01/08/2018

**Datas de Fim do Estágio:** 31/10/2018

**Supervisor de Estágio Curricular na Instituição:** Paulo Santos

**Orientador de Estágio Curricular na ESTG-IPG:** Helena Saraiva

**Área do Estágio Curricular:** Gestão

## **Agradecimentos**

Início com umas palavras de agradecimento ao Instituto Politécnico da Guarda e à Associação Comercial da Guarda, pois através destes, tornou-se possível a realização do presente Estágio Curricular.

Agradeço pela melhor recepção e acolhimento de meu supervisor do estágio, Contabilista Certificado, Paulo Santos. Com sua experiência profissional e o convívio com este colega de trabalho, agreguei novos conhecimentos a aprendizados sobre gestão e contabilidade. Paulo sempre foi muito claro, objectivo e explicativo a respeito de tarefas e dúvidas, no ambiente de trabalho da ACG.

Aos meus amigos, estagiários, e colegas de trabalho Afonso Vaz e Filipe Di Giulio, por dividir esse momento de aprendizagem e experiência profissional. Realizámos trabalhos e tarefas em conjunto, que nos proporcionaram novos conhecimentos.

Agradecimentos também, à professora e orientadora de estágio, Helena Saraiva, pelo suporte durante este período de engrenagem na minha vida profissional.

## **Resumo**

O presente relatório de estágio baseia-se nas atividades realizadas na minha entrada, e primeiro contato com o mundo profissional. Este estágio foi feito na Associação Comercial da Guarda, a qual me trouxe enorme aprendizado sobre gestão e foi possível perceber mais de perto como um comércio funciona. Este relatório está dividido em dois capítulos: o primeiro aborda a Associação e suas características e no segundo o foco são as atividades que realizei neste cenário profissional.

**Palavras-chaves:** Relatório; Atividades; Profissional; Gestão; Associação.

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

## **Plano de Estágio**

Integrado na Associação do comércio da Guarda, o estágio realizado na secção de Administração Pública centrou-se na aprendizagem das seguintes tarefas:

- Conhecimento 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 de associados;
- Receção de documentos de natureza administrativa;
- Práticas de controlo interno;
- Elaboração das ordens de pagamento de facturas na plataforma dos programas utilizados pelos serviços administrativos da Associação;
- Organização de arquivo de ordem administrativa;
- Elaboração de balancetes financeiros e reconciliação bancária.

# Índice

Ficha de Identificação.....	ii
Agradecimentos .....	iii
Resumo.....	iv
Plano de Estágio .....	v
Siglas e Acrónimos.....	x
Introdução.....	1
Capítulo 1 – Apresentação da Associação.....	2
1.1 – A Associação Comercial da Guarda .....	2
1.2 - Serviços Prestados .....	3
1.2.1 - Formação .....	3
1.2.1.1 - Formação Modular.....	3
1.2.1.2 - Aprendizagem .....	4
1.2.1.3 - Formação-Ação .....	5
1.2.2 - Apoio Jurídico.....	5
1.2.3 - Aluguer de salas e equipamentos .....	6
1.2.4 Centro de documentação, biblioteca e espaço de internet.....	7
1.2.5 - Outros Serviços .....	8
1.3 - Mercado Alvo .....	9
1.4 - Princípios da Entidade (visão, missão e valores).....	9
1.5 - Metas Da Associação.....	10
1.6 - Políticas da Qualidade.....	11
1.7 - Objetivos .....	12
1.8 - Estrutura, Competências e Pessoal.....	13
1.9 – Organograma.....	14
CAPÍTULO II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS DURANTE O ESTÁGIO CURRICULAR.....	15
2 - Atividades desenvolvidas no estágio .....	15
2.1 - Acolhimento na instituição .....	15
2.5 - Venda do Livro de Reclamações .....	18
2.7 - Entrega e recebimento de documentos e faturas .....	19

2.8 - Dossiês de natureza administrativa .....	20
2.9 - Organização de evento .....	20
Conclusão .....	21
Referências.....	22
Anexos.....	23



## **Índice de anexos**

Anexo 1 – Ficha de Inscrição .....	23
Anexo 2 – Autoridade e Responsabilidade .....	24
Anexo 3 – Dístico 1 .....	25
Anexo 4 – Dístico 2.....	25
Anexo 5 – Dístico 3.....	26
Anexo 6 – Livro de Reclamações.....	26

## Índice de figuras

Figura 1 – Cartão ilustrativo oficial da ACG.....	2
Figura 2 – Prédio de estabelecimento da Associação .....	3
Figura 3 – Cursos Modulares.....	4
Figura 4 – Dr. Seguro Pereira.....	6
Figura 5 – Salas de formação para Aluguer.....	7
Figura 6 – Biblioteca.....	8
Figura 7 - Autoridade e Responsabilidade.....	13
Figura 8 - Estrutura Organizacional.....	14
Figura 9 – Registo dos Associados no Software WinGSO.....	16

## **Siglas e Acrónimos**

**ACG:** Associação Comercial da Guarda

**CAE:** Classificação das Atividades Económicas Portuguesas por Ramo de Atividade

**CTT:** Correios, Telégrafos e Telefones - Correios de Portugal, S.A

**GQ:** Gestor de Qualidade

**PME'S:** Pequenas e Médias Empresas

**SA:** Secretariado

## **Introdução**

Este Relatório de Estágio Curricular tem como objetivo apresentar o meu percurso e desenvolvimento como estagiário na Associação Comercial da Guarda, assim como a descrição das tarefas realizadas.

O estágio iniciou-se em 1 de agosto e finalizou-se dia 31 de outubro de 2018, e assim como requisitado pelo Instituto Politécnico da Guarda, no caso da licenciatura em Gestão, possuiu a duração de 400 horas.

Sem dúvida alguma, esta atividade é indispensável para a formação do estudante, possibilitando colocar em prática o que é ensinado em salas de aula, além de agregar experiência e novos conhecimentos na área profissional.

O presente relatório encontra-se organizado de acordo com os pontos a seguir descritos: no primeiro capítulo aborda-se a apresentação da associação, onde o estágio foi realizado, colocando em vista, uma visão geral da ACG e suas características; já no segundo, trata-se das atividades realizadas durante o estágio, assim, com suas respectivas explicações.

Conclui-se que o relatório se baseia na descrição geral das atividades realizadas durante o estágio, assim como, a respeito da ACG e suas estruturas organizacionais.

## Capítulo 1 – Apresentação da Associação

### 1.1 – A Associação Comercial da Guarda

A Associação Comercial da Guarda, é uma entidade centenária, patronal, não cooperativa, detentora de um histórico invejável e tem como área de ação o distrito da Guarda, representando assim mais de 1500 associados. Tem como seu objetivo promover o desenvolvimento económico integrado e sustentável da região, prestar bons serviços aos associados e defender os interesses da classe empresarial.

Com um século de existência, a Associação Comercial da Guarda, foi fundada em 16 de novembro de 1905, após reunião preparatória, com o objetivo de promover o comércio e a 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 do Comércio e serviços do Distrito da Guarda

Embora a designação oficial citada acima, o termo mais utilizado ao se referir a entidade é Associação Comercial da Guarda.

Na figura 1 encontra-se o Cartão ilustrativo da ACG, na qual seu símbolo é exibido:



Figura 1 – Cartão ilustrativo oficial da ACG

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

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 diferenciadas que apresenta aos associados, contribuindo para o progresso económico e social da região. O Prédio de estabelecimento da Associação encontra-se na figura 2.



Figura 2 – Prédio de estabelecimento da Associação

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

## 1.2 - Serviços Prestados

A ACG presta inúmeros serviços, dentre os principais se destacam os seguintes: formação de profissionais, apoio jurídico, aluguer de salas e equipamentos, centro de documentação, biblioteca e espaço de internet.

### 1.2.1 - Formação

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

#### 1.2.1.1 - Formação Modular

Na área de Formação Modular, apresenta-se um *portfólio* de cursos de 25 e 50 horas, com benefício de subsídio de alimentação e certificação. O seu principal objetivo é suprir as falhas pontuais das empresas associadas. Os cursos disponibilizados apresentam diferentes tópicos como: Ciências Informáticas, Comércio e Hotelaria e Restauração.

Na figura 3 encontra-se os cursos modulares disponibilizados pela ACG, esta se encontra no site da Associação, na secção formação modulares:



**FORMAÇÃO FINANCIADA**  
MODULARES CERTIFICADAS  
FORMAÇÕES GRATUITAS

**FORMAR MAIS**  
PROJECTO DE FORMAÇÕES MODULARES

**QUALIFICAR É CRESCER**

DESTINATÁRIOS	CURSO	DURAÇÃO	HORÁRIO
Associados da ACG	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
	HACCP	25h	Laboral e/ou Pós-laboral
	HST	25h	Laboral e/ou Pós-laboral
	Processador de textos	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
	Vitritismo	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

**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 habilitações escolares 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. 271 208 885 - E. acg@acg.pt  
www.acg.pt - www.formarmais.pt

DESENVOLVIDO POR: ACG, CH ACADEMY, ACP, DGERT, PO PH, ER, QUADRO DE REFERÊNCIA ESTRATÉGICO NACIONAL, GOVERNO DA REPÚBLICA PORTUGUESA, UNIÓN EUROPEA

Figura 3 - Cursos Modulares

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

### 1.2.1.2 - Aprendizagem

Este ramo tem como seu intuito a obtenção de dupla certificação, profissional e escolar com equivalência ao 12º ano. O curso tem a duração 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 de logística tem duração de 3075 horas, e o seu propósito é orientar os formandos a aumentarem as suas capacidades profissionais em diversas áreas de atuação, induzindo o autodesenvolvimento destes e uma melhoria na resolução de problemas e tomadas de decisões.

Os formandos possuem certas regalias e suportes como: uma bolsa, transporte e benefício de subsídio de alimentação.

### **1.2.1.3 - Formação-Ação**

A formação-ação é centrada na área de consultoria, e é destinada a empresas do setor comercial ou de serviços que abranjam até 100 funcionários. A formação ocorre nas instalações da empresa participante e confere certificação. A ficha de inscrição neste tipo de formação encontra-se em **anexo (1)**, estando o mesmo disponível no site da ACG (<http://www.acg.pt>).

### **1.2.2 - 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 às 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 o apoio nas cobranças de créditos. O advogado da Associação comunica aos devedores a respeito dos créditos reclamados e, caso não seja pago ou resolvido a cobrança, ele age legalmente contra devedor.

O advogado, Dr. Seguro Pereira, representado na Figura 4, presta serviços à Associação, possui o seu escritório na cidade da Guarda, sendo o responsável pela solução legal dos problemas apresentados.





Figura 4 – Dr. Seguro Pereira

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

### **1.2.3 - Aluguer de salas e equipamentos**

Outro serviço importante que a ACG presta é a possibilidade de aluguer das diferentes salas, assim como de equipamentos. Este serviço não se restringe somente aos associados, visto que para estas situações são gratuitas, mas também para o público em geral. A associação disponibiliza seis salas para aluguer: sala de reuniões, com capacidade de quinze pessoas; salas de formação (com capacidade para vinte pessoas por sala) e o Auditório, que apresenta uma capacidade para cem convidados. Os equipamentos disponíveis para aluguer são: vídeo projetor e telas de projeção.

Um exemplo de uma sala de formação encontra-se na figura 5.



Figura 5 - Salas de formação para Aluguer

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

#### **1.2.4 Centro de documentação, biblioteca e espaço de internet**

A ACG possui uma biblioteca e um centro de documentação, sendo ambos de acesso gratuito para todo o público, e não somente aos associados. Este ambiente possui: publicações periódicas, monografias, vídeos, CD's e ainda uma listagem de obras sobre os seguintes temas: Administração; Ambiente; Artes Decorativas; Artesanato; Ciências Sociais; Coleções de Referência; Contabilidade; Direito; Economia; Educação; Gestão; História; Hotelaria e Restauração; Informação; Informática; Literatura; Manuais sobre Administração e Gestão; Marketing; Política; Recursos Humanos e Turismo.

O controle deste serviço é elaborado por um registo de acordo com o qual o número máximo de obras por pessoa para requisição é de quatro exemplares, e o prazo do empréstimo é de cinco dias úteis, com possibilidade de renovação.

Para aos associados, além do apresentado, a ACG ainda conta com um espaço exclusivo com internet, que possui um computador ligado diretamente ao servidor de internet com possibilidade de impressão e digitalização de documentos.



Figura 6 – Biblioteca

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

### 1.2.5 - Outros Serviços

Além destes principais serviços, a ACG também efetua:

- Venda do Livro de Reclamações;
- Recebimento e envio de e-mails;
- Projetos de Investimento;
- Fornecimento de todos os dísticos necessários para funcionamento das entidades da área do comércio;
- Pedido de Cadastro Comercial (Regime de inscrição no cadastro dos estabelecimentos comerciais; Identificação);
- Declarações de modificação, encerramento ou instalação de empresas de restauração e bebidas;

- Preenchimento de declarações fiscais como do Imposto sobre o Valor Acrescentado (IVA), de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas (IRC) e de Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares (IRS);
- Esclarecimento a respeito de Sistemas de Incentivos Empresariais, Nacionais e Comunitários.

### **1.3 - Mercado Alvo**

O Mercado Alvo da ACG é essencialmente caracterizado por PME's da área do Comércio, Serviços, Hotelaria e Restauração.

### **1.4 - Princípios da Entidade (visão, missão e valores)**

A Associação Comercial da Guarda tem por objetivo defender e dar suporte aos direitos e interesses de todos os seus associados, proporcionando-lhes, quer através da sua atividade direta, quer por intermédio de outras entidades, as condições necessárias ao regular exercício das suas atividades. Em clima de progresso e de justiça social, a ACG propõe-se também desenvolver entre os associados um espírito de solidariedade e apoio recíproco.

A Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda é uma associação de âmbito distrital englobando os 14 Concelhos que compõem o Distrito da Guarda.

De seguida são apresentados a Visão, Missão e Valores da entidade, que tratam-se dos princípios e ramos que a Associação defende e atua no ambiente comercial.

#### **Visão**

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

## **Valores**

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 - Metas Da Associação**

Associados - Satisfação permanente da massa associativa;

Colaboradores - Competência e comprometimento da Equipe;

Qualidade - Contínua busca da excelência;

Melhoria Contínua - Hoje melhor que ontem, amanhã melhor que hoje;

Valorização do Ser Humano - Aposta nos colaboradores, proporcionando reais condições de crescimento técnico e humano.

## **1.6 - Políticas da Qualidade**

A Associação Comercial da Guarda detém de um Sistema de Qualidade que foi elaborado por seus representantes e será 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.

A Qualidade associada à satisfação e bem-estar dos associados baseiam-se nas 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.

-Referências normativas:

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 - Objetivos

Os principais objetivos da Associação e que se encontram no estabelecimento, consistem em:

- Participar como intermediário, representando os associados junto das instituições e entidades públicas e organizações profissionais, tanto nacionais como estrangeiras, além das associações sindicais, realizando acordos e prestando apoio.
- Ajudar os associados no que diz respeito a problemas referentes a horários de funcionamento do comércio, estudando os casos e propondo soluções.
- Analisar e propor estratégias de constituição de preços relativamente às atividades exercidas e garantir a sua proteção contra práticas desleais de concorrência que prejudiquem a instituição e o mercado no qual atua seus associados.
- Recomendar e participar na determinação da política de crédito que se relaciona com o andamento geral dos sectores compreendidos pela Associação.
- 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 em uniões, federações e confederações com objetivos similares aos da Associação.

## 1.8 - Estrutura, Competências e Pessoal

A seguir encontra-se um quadro que relata a estrutura da organização, relacionada com suas competências (ramos de serviços e atuação) e com seus respectivos executores, podendo ser responsáveis (pela área ou ramo), Colaboradores, ou Membros da Direção (autoridade).

ISO 9001/2008	Requisitos da Norma	Unidades da Organização					
		Diretor Executivo	Gestão Qualidade	GC	SA	GE	GF
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 de 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	Objetivos 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
8.5.2	Ações correctivas	A	R	C	C	C	C
8.5.3	Ações preventivas	A	R	C	C	C	C

R

C

A

RESPONSÁVEL

COLABORADOR

AUTORIDADE

R RESPONSÁVEL  
C COLABORADOR  
A AUTORIDADE

Figura 7 – Autoridade e Responsabilidade - imagem se encontra em **anexo (2)** para melhor observação

Fonte: Manual de Qualidade ACG



## 1.9 – Organograma

Organograma é uma representação gráfica da estrutura hierárquica de uma empresa, isto é, do desenho organizacional. Consiste na configuração global dos cargos e da relação entre as funções, autoridade e subordinação no ambiente interno de uma organização.

O organograma da ACG, representado na figura 8, exibe sua estrutura organizacional assim com suas respectivas relações Hierárquicas e funções dentro da Associação. Como se pode observar o cargo mais alto de poder e autoridade é o Presidente Executivo (PE).

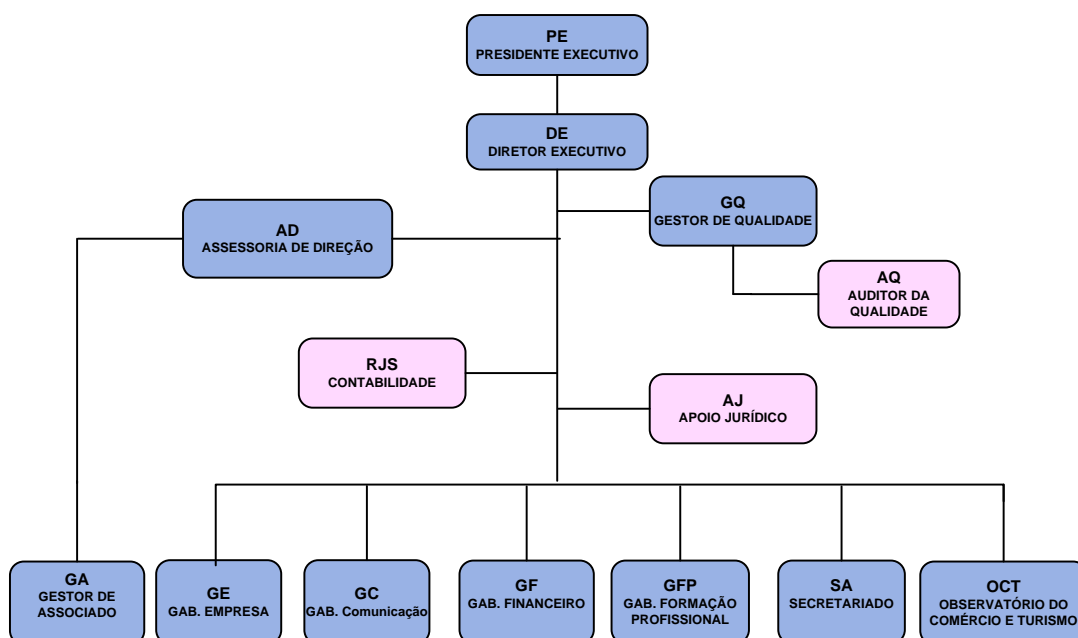


Figura 8 – Estrutura Organizacional

Fonte: Manual de Qualidade ACG

## **CAPÍTULO II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS DURANTE O ESTÁGIO CURRICULAR**

### **2 - Atividades desenvolvidas no estágio**

Este capítulo tem como objetivo de expor e explicar todas as atividades e tarefas que realizei e desenvolvi durante o tempo de estágio na ACG, nas quais, se incluem projetos, participações e suporte em tarefas da Associação, reconciliação bancária, entre outros.

#### **2.1 - Acolhimento na instituição**

O Acolhimento que o obtive na ACG, foi sem dúvida, excelente, encontrando-me rodeado de boas companhias no ambiente de trabalho.

O meu supervisor, Paulo Santos, foi quem me acolheu primeiramente. O mesmo foi responsável por me explicar claramente as tarefas a serem desenvolvidas por mim, assim como meus horários; tive oportunidade de estagiar no mesmo ramo que este e agregar novos conhecimentos com toda a sua experiência profissional, (Paulo atua há 15 anos na ACG).

Afonso Vaz e Filipi Giulio, também eram estagiários na altura, e juntos pudemos realizar diferentes tarefas em grupo, e proporcionar auxílio entre nós, assim como obter novos conhecimentos na área de gestão.

## 2.2 - Gestão de Associados

Através da plataforma WimGSO, realizei o registo de novas empresas e clientes, na qual, os respectivos dados foram inseridos.

A plataforma também é responsável pelo controle de quotas e pagamentos das empresas e clientes associados. Efetuei, cobranças de quotas em atraso: que eram realizadas por meio de ligações para os associados, nas quais eram dadas informações da situação dos atrasos dos pagamentos, assim como era realizada a tentativa de entrar em acordo com o associado para a efetivação do pagamento das quotas atrasadas. O pagamento foi processado por outra funcionária da ACG, que realizava pessoalmente as cobranças às empresas.

Figura 9 – Registo dos associados no Software WinGSO

Fonte: Captura de ecrã no computador na Associação – elaboração própria

## 2.3 - Atendimento

No período de estágio na Associação da Guarda, ocupei-me na mesa central do secretariado (S.A), na qual era responsável pelas boas-vindas aos clientes, ajudei e tirei dúvidas destes a respeito da Associação, e efetuar cadastros e atualizações dos associados. O atendimento pessoal exige conhecimento dos serviços disponibilizados pela organização, o que consequentemente provoca a aprendizagem dos processos internos para que a informação seja passada de maneira clara e objetiva.

## 2.4 - Verificação dos Dísticos

Esta atividade consiste na verificação dos dísticos entregues e todos os associados, em relação à atualização e cumprimento da legislação Portuguesa. Os Dísticos são figuras e imagens informativos que as empresas e associados colocam em seus estabelecimentos para disponibilizar informações e regras, presentes na legislação, para seus clientes.

Exemplos de Dísticos se encontram em **anexos**, tendo suas numerações como **(3)**, **(4)** e **(5)**; estes têm suas fontes da ACG.

## **2.5 - Venda do Livro de Reclamações**

O livro de reclamações é um dos meios para o consumidor apresentar queixa. Quando na prestação de um serviço ou na compra de um produto, o consumidor não se sentir satisfeito pode solicitar o livro e reclamar sem nenhum custo.

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; esta mesma lei aprova, o uso deste recurso de reclamação, também eletronicamente.

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.

Um exemplo de livro de reclamações se encontra em **anexo (6)**.

## **2.6 - Elaboração da Reconciliação Bancária**

Umas das tarefas designadas por Paulo Santos para o estagiário, foi realizar a reconciliação bancária dos anos de 2017 e 2018; tratava se de verificar e contabilizar todas as faturas e depósitos que se relacionavam com o ACG, na qual todo capital que saia e entrava era relatado em uma tabela no Microsoft Excel. Tarefa realizada para garantir o controle e gestão de capital interno e externo. Os documentos não são anexados neste relatório, em função de privacidade de dados da ACG.

## **2.7 - Entrega e recebimento de documentos e faturas**

O contato com o ambiente externo é fundamental 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, independente da relevância destes. 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. Sendo assim, foi-me atribuída a tarefa de entrega e recebimento destes documentos legais. O documento previamente separado era-me entregue e a informação que deveria ser comunicada durante a transmissão era passada; durante o início do estágio, foi explicado o caminho que eu deveria percorrer 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 o levantamento de encomendas ou entregas mais específicas deve assinar-se um formulário trazido pelo portador.

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

Paulo Santos, que era o responsável pelas minhas atividades na associação, entregou-me, algumas vezes, faturas a serem pagas pela ACG, de seus fornecedores, assim com o respectivo montante em dinheiro, para eu realizar a tarefa de ir aos bancos (ex: Caixa Geral de Depósitos), para efetuar o pagamento.

## **2.8 - Dossiês de natureza administrativa**

Durante meu Estágio, constantemente tinha acesso e realizava tarefas com dossiês financeiros da Associação, relativamente aos quais era necessário realizar a organização destes, classificando-os por clientes e datas, assim como por diferentes assuntos como: pagamento de quotas, recebimentos e faturas, fornecedores, entre outros. Também eram feitas fotocópias dos documentos, para anexar, conservar ou entregar a associados.

## **2.9 - Organização de evento**

Visto que a Associação Comercial da Guarda possui um auditório, foi realizado nesse espaço, uma assembleia geral com todos associados, e também uma palestra a respeito de proteção de dados. Em ambos os casos, fui encarregado, juntamente com meus colegas de trabalho, de organizar e preparar o espaço para as reuniões, em termo de: arrumação, testes de funcionamento do equipamento e posicionamento de projetores.

## **Conclusão**

O estágio Curricular é uma experiência de extrema importância para a finalização da graduação da Licenciatura, a qual proporciona uma entrada no ramo profissional que se relaciona com teorias e conhecimentos adquiridos em sala de aula. Colocar em prática estudos e estagiar no meio de trabalho é algo indispensável para a formação do estudante, agregando sabedoria e experiência para sua vida profissional.

Conviver dia a dia com profissionais e técnicos, assim como clientes e associados, faz nos compreender mais sobre o que realmente se trata o mercado de trabalho e suas tarefas.

Poder contribuir e dedicar um tempo para a Associação Comercial da Guarda me trouxe inúmeros novos conhecimentos de gestão, uma vez que em aulas não pode se transmitir totalmente o que acontece no mercado e na vida profissional; além de ter tido a oportunidade de conhecer o meio administrador e operacional de uma Associação que atua há mais de 113 anos no mercado.

Durante meu expediente na ACG, tive muita facilidade de me adaptar com a nova rotina e o estabelecimento, e assim como, de me relacionar com Paulo Santos, tendo sido este sempre muito respeitoso, disponível e explicativo nas designações de tarefas. Talvez minha maior dificuldade durante este período foi a elaboração deste próprio relatório, na qual obtive um pouco de dificuldade, no começo, do desenvolvimento do próprio e solidificação a partir da escrita de ideias.



## Referências

### Webgrafia

**Associação Comercial da Guarda** – site: <http://www.acg.pt>, consultado em 23 de dezembro de 2018.

**Câmara de Comércio e Indústria do Centro** – site: <http://www.cec.org.pt>, consultado em 12 de dezembro de 2018.

**Autoridade de segurança alimentar e económica:**

<https://www.asae.gov.pt/fiscalizacao-economica/informacoes-sobre-atividades-economicas>

### Bibliografia

**Manual da Qualidade ACG** – consultas realizadas no período de 20 de setembro a 15 de outubro de 2018.

**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;

## Anexos

### Anexo 1

FICHA DE INSCRIÇÃO		Dinamizar	
<b>1 IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA/EMPRESÁRIO</b>			
<b>1.1 IDENTIFICAÇÃO</b>			
Nome / Denominação:			
Ano de constituição:		NIF:	
Já participou em algum programa de formação-acção?	Sim <input type="checkbox"/>	Não <input type="checkbox"/>	
Se sim, em que programa?			
<b>1.2 LOCALIZAÇÃO</b>			
Morada:			
Código Postal:	-	Localidade:	Distrito:
Telefone:		Telemóvel:	Fax:
E-mail:			
Sítio:			
<b>1.3 FORMA JURÍDICA</b>			
Natureza Jurídica:	Empresário em nome individual <input type="checkbox"/>	Sociedade por Quotas <input type="checkbox"/>	
	Empresário Unipessoal <input type="checkbox"/>	Sociedade Anónima <input type="checkbox"/>	
	Outra <input type="checkbox"/>	Qual?	
Capital Social: (se aplicável)			
<b>1.4 DIMENSÃO</b>			
Nº trabalhadores	Homens <input type="checkbox"/>	Mulheres <input type="checkbox"/>	
Volume de negócios 2010	Inferior a 2 ME <input type="checkbox"/>	De 2 ME a 10 ME <input type="checkbox"/>	De 10 ME a 50 ME <input type="checkbox"/>
Balanço Total 2010	Inferior a 2 ME <input type="checkbox"/>	De 2 ME a 10 ME <input type="checkbox"/>	De 10 ME a 43 ME <input type="checkbox"/>
<b>1.5 ACTIVIDADE</b>			
CAE principal			
CAE secundária			
Principais produtos/serviços:			

## Anexo 2 - Autoridade e Responsabilidade

ISO 9001/2008	Requisitos da Norma	Unidades da Organização					
		Diretor Executivo	Gestão Qualidade	GC	SA	GE	GF
<b>4</b>	<b>Sistema de Gestão da Qualidade</b>						
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
<b>5</b>	<b>Responsabilidade da gestão</b>						
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
<b>5.4</b>	<b>Planeamento</b>						
5.4.1	Objetivos da qualidade	A/R	C	C	C	C	C
5.4.2	Planeamento do sistema de gestão da qualidade	A/R	C				
<b>5.5</b>	<b>Responsabilidade, autoridade e comunicação</b>						
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
<b>6</b>	<b>Gestão de recursos</b>						
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
<b>7</b>	<b>Realização do produto</b>						
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 produção 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					
<b>8</b>	<b>Medição, análise e melhoria</b>						
<b>8.1</b>	<b>Generalidades</b>						
<b>8.2</b>	<b>Monitorização e medição</b>						
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
<b>8.5</b>	<b>Melhoria</b>						
8.5.1	Melhoria Contínua	A	R	C	C	C	C
8.5.2	Ações correctivas	A	R	C	C	C	C
8.5.3	Ações preventivas	A	R	C	C	C	C

R	RESPONSÁVEL
C	COLABORADOR
A	AUTORIDADE

## Anexo 3 – Exemplo de Dístico






**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

## Anexo 4 – Exemplo de Dístico



**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**  
DIS-02b

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

