



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

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos

Helena Isabel Gomes Teixeira

dezembro | 2019





**Escola Superior de Tecnologia e Gestão**

Instituto Politécnico da Guarda

---

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

HELENA ISABEL GOMES TEIXEIRA

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO

EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS

dezembro | 2019

*“A única maneira de fazeres um excelente trabalho é amares o que fazes.”*

Steve Jobs<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> **Fonte:** <http://www.citador.pt/frases/citacoes/a/steve-jobs>

## Ficha de Identificação

**Nome da Estagiária:** Helena Isabel Gomes Teixeira

**Número de Aluno:** 1011657

**Correio eletrónico:** lenateixeira94@hotmail.com

**Estabelecimento de Ensino:** Instituto Politécnico da Guarda – Escola Superior de Tecnologia e Gestão, n°50, 6300-559 Guarda

**Licenciatura:** Gestão de Recursos Humanos

**Docente Orientador:** Dr. Vitor Manuel De Sousa Gabriel

**Grau Académico:** Doutoramento

**Local de Estágio:** Copialta – Repesentações, Lda

**Morada:** Rua Miguel Unamuno, 26, 6300-584 Guarda

**Contacto:** (+351) 271 220 460

**Horário de Funcionamento:** Segunda a Sexta das 9:00 às 12:30 e das 14:00 às 18:30

**Supervisor do Estágio na empresa:** Sr. António Morgado

**Nome do cargo:** Sócio-gerente

**Duração do Estágio:** 400 horas

**Data de início:** 01 de julho de 2019

**Data de fim:** 06 de setembro de 2019

## Agradecimentos

A realização deste relatório não seria possível sem o contributo e a amizade de várias pessoas. A todas elas, que me motivaram e ajudaram a ultrapassar as dificuldades com as quais me deparei durante esta caminhada, aqui expresso a minha gratidão.

Desta forma, importa agradecer:

Ao Instituto Politécnico da Guarda, em especial à Escola Superior de Tecnologia e Gestão, que me acolheu com excelência e me proporcionou cinco anos de conhecimento, aventura e conquista de tantas aprendizagens e histórias.

Ao meu orientador, Professor Doutor Vitor Manuel de Sousa Gabriel, pela sua disponibilidade, pelo seu apoio, pelo conhecimento que transmitiu, pelas críticas e opiniões e pelas palavras de incentivo.

À minha família, sobretudo aos meus pais e ao meu irmão por estarem sempre do meu lado, de me apoiarem, confiarem e acreditarem em mim e nas minhas capacidades. E também por todo o esforço que fazem para que eu e o meu irmão realizemos os nossos sonhos. Sem eles nada disto era possível!

Ao meu companheiro Daniel Franco pelo apoio e paciência ao longo destes anos e, sobretudo, pela ajuda disponibilizada ao longo de todo o meu percurso académico. Pelo carinho, felicidade e amor um muito obrigado!

À equipa da Copialta Representações Lda. da Guarda, pelo acolhimento e pelo companheirismo, que contribuiu para a minha integração na empresa, mas também pela paciência que tiveram para me transmitirem os mais variados conhecimentos ao longo do estágio. Um obrigado a todos, mas em especial ao Sr. José Morgado, ao Sr. Mário Prazeres, ao Sr. António Morgado, à Sr<sup>a</sup> Rita Carreira e à Sr<sup>a</sup> Carla Eiriz, pela orientação e disponibilidade.

O meu último apreço vai para todos os meus colegas e amigos, pelos momentos vividos ao longo destes anos de licenciatura, bem como a todos os professores que nos acompanharam neste percurso académico, sempre com o intuito de nos tornarem excelentes profissionais.

*A todos que fizeram parte desta jornada, o meu sincero obrigado!*

## Plano de Estágio

Para o desenvolvimento do estágio curricular foi definido o plano de estágio com as seguintes atividades:

- Atividades de Recursos Humanos:
  - Acolhimento e Integração;
  - Controlo de assiduidade;
  - Mapa de férias;
  - Avaliação de Desempenho;
  - Formação.
- Atividades Operacionais:
  - Compras e Aprovisionamento.
- Atividades Administrativas:
  - Faturação;
  - Encomendas;
  - Gestão de *stock*;
  - Gestão de custos.
- Apoio ao Cliente:
  - Atendimento presencial e telefónico.

## Resumo

Este relatório tem por base o relato de três meses de estágio curricular na empresa Copialta – Representações, Lda, no período de 1 de Julho a 6 de Setembro de 2019 e evidencia as atividades desenvolvidas ao longo das 400 horas na empresa, de modo a dar cumprimento aos deveres de estagiária.

O estágio foi realizado numa empresa que se dedica à comercialização de Soluções de *Office, Hardware e Software* de Gestão Empresarial, e que se encontra sediada na Guarda.

O presente relatório pretende apresentar as várias atividades realizadas dando a conhecer a entidade acolhedora, bem como as várias atividades desenvolvidas pela estagiária, as quais se encontram descritas detalhadamente no Capítulo II deste trabalho.

**Palavras Chave:** Estágio; Gestão de Recursos Humanos, Copialta – Representações, Lda.

**JEL Classification:** O15 – *Human Resources*.

## Índice Geral

Ficha de Identificação.....	iii
Agradecimentos .....	iv
Plano de Estágio .....	v
Resumo .....	vi
Índice Geral .....	vii
Índice de Figuras .....	ix
Índice de Tabelas .....	ix
Lista de Siglas e Acrónimos .....	x
Introdução.....	1
<b>CAPÍTULO I – CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA.....</b>	<b>2</b>
1. Apresentação e Caracterização da Entidade Acolhedora do Estágio Curricular .....	3
1.1. História da empresa.....	3
1.2. Localização e instalações .....	5
1.3. Objetivos e Missão da empresa.....	6
1.4. O que fazem/Meios que dispõem.....	8
1.5. Qualidade .....	10
1.6. Fluxograma geral de Funcionamento .....	11
1.7. Organograma.....	12
1.8. Análise <i>SWOT</i> .....	13
<b>CAPÍTULO II – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS .....</b>	<b>16</b>
2. Atividades Desenvolvidas .....	17
2.1. Gestão de Recursos Humanos .....	17
2.2. Compras e Aprovisionamento.....	23
2.3. Apoio ao cliente .....	24
2.4. Arquivo.....	25

2.5. Programa Eticadata .....	25
Considerações Finais .....	30
Bibliografia.....	31
Webgrafia .....	32
<b>ANEXOS.....</b>	<b>33</b>
ANEXO 1 – FUNÇÃO E PERFIL DOS RECURSOS HUMANOS .....	34
ANEXO 2 – MANUAL DE ACOLHIMENTO .....	36
ANEXO 3 – FICHA INDIVIDUAL DE COLABORADOR .....	39
ANEXO 4 – PLANO DE FORMAÇÃO.....	42
ANEXO 5 –REGISTO DA AÇÃO DE FORMAÇÃO INTERNA.....	44
ANEXO 6 –AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA DA AÇÃO DE FORMAÇÃO .....	46
ANEXO 7 – REQUERIMENTO DE FÉRIAS/JUSTIFICAÇÃO DE FALTAS .....	48
ANEXO 8 – MAPA DE FÉRIAS .....	50
ANEXO 9 – AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES.....	52
ANEXO 10 – DESPESAS REALIZADAS NO EXTERIOR.....	54

## Índice de Figuras

Figura 1 - Localização e a sede da empresa .....	5
Figura 2 - Fluxograma Geral de Funcionamento da empresa .....	11
Figura 3 – Organograma.....	13
Figura 4 - Gestão Comercial.....	26
Figura 5 – POS .....	27
Figura 6 – APV.....	27

## Índice de Tabelas

Tabela 1 - Análise SWOT da empresa .....	14
--	----

## Lista de Siglas e Acrónimos

GRH – Gestão de Recursos Humanos

IPG – Instituto Politécnico da Guarda

RH – Recursos Humanos

ERP – *Enterprise Resource Planning*

PME – Pequenas e Médias Empresas

POS – *Point of Service*

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

CT – Código de Trabalho

AD – Avaliação de Desempenho

CTT – Correios de Portugal, S.A.

APV – Apoio Pós-Venda

## Introdução

Um estágio tem como objetivo principal complementar a formação académica, na medida em que proporciona ao estudante a oportunidade de um primeiro contacto com o mundo empresarial, assim como a oportunidade de aplicar os conhecimentos adquiridos no percurso da licenciatura.

O presente relatório surge no âmbito do estágio curricular da licenciatura de Gestão de Recursos Humanos (GRH), do Instituto Politécnico da Guarda (IPG), realizado na empresa Copialta – Representações, Lda.

O respetivo estágio teve duração de 400 horas, ocorridas entre o dia 1 de julho até ao dia 6 de setembro de 2019.

A Copialta – Representações, Lda. é uma empresa que se dedica à comercialização de Soluções de *Office, Hardware e Software* de Gestão Empresarial, que se encontra sediada na Guarda, disponibilizando ainda serviços de assistência técnica.

O relatório encontra-se dividido em dois capítulos: Apresentação da Empresa e Atividades Desenvolvidas.

No primeiro capítulo (Apresentação da Empresa), é feita a caracterização da empresa, descrevendo-se a sua história, missão, valores, objetivos gerais, organograma e análise *SWOT*.

No segundo capítulo (Atividades Desenvolvidas), é descrito o trabalho realizado na Copialta – Representações, Lda., nomeadamente, o apoio ao cliente, atividades de Recursos Humanos (RH), correspondência e arquivo.

Por último, é apresentada uma conclusão sobre toda a experiência e conhecimentos adquiridos durante o estágio.

# CAPÍTULO I

---

## CARACTERIZAÇÃO DA EMPRESA

# 1. Apresentação e Caracterização da Entidade Acolhedora do Estágio Curricular<sup>2</sup>

## 1.1. História da empresa

Fundada em outubro de 1992, na Guarda, a Copialta – Representações, Lda., é uma empresa que se dedica à representação e comercialização de Soluções de *Office*, *Hardware* e *Software* de Gestão Empresarial.

Tudo começou num pequeno escritório da Rua Pedro Álvares Cabral, por iniciativa dos seus dois fundadores e atuais sócios, José Morgado e Mário dos Prazeres, que até então eram comerciais de uma outra empresa do mesmo ramo, a Egicópia – na altura com dificuldades financeiras, despertando desta forma o seu instinto empreendedor.

Tendo como ambição ser uma empresa competitiva e de referência no mercado de atuação, a Copialta – Representações, Lda. assumiu, desde a sua criação, teve uma atitude pró ativa, no sentido de se manter na vanguarda, em termos dos produtos e dos serviços que comercializa. A empresa tem tido ao longo do tempo uma boa capacidade de perspicácia no mercado e recetividade, para a introdução de novos métodos de trabalho e novas dinâmicas de crescimento, o que lhe permitiu, durante muitos anos, adaptar-se às exigências do mercado e ter níveis de crescimento sustentáveis. Esses níveis de crescimento foram mais significativos nos primeiros anos de atividade, o que levou a que a empresa, em 1995, tivesse necessidade de adquirir novas instalações, mais espaçosas, capazes de responder aos novos desafios de uma empresa em crescimento. Outro aspeto que confirma o crescimento metódico da empresa é o facto de em 1992 a Copialta – Representações, Lda. dispor apenas de quatro colaboradores e esse número ter crescido até superar a dezena de colaboradores, que atualmente se mantêm de forma constante. No entanto, houve anos em que as exigências do mercado e a situação económica levantaram grandes dificuldades ao crescimento da empresa. A estratégia de desenvolvimento foi tão eficaz durante muitos anos, que em certo momento apresentou-se como inadequada e incapaz de colocar a empresa num nível superior, em termos de competitividade e sustentabilidade. Em 2014, e graças a um projeto de investimento, a empresa remodelou

---

<sup>2</sup> Este capítulo foi elaborado tendo por base a informação disponibilizada no *Manual de Acolhimento*

as instalações, atualizando, assim, o espaço de trabalho e criando uma estrutura de *Open Office*.

Em 2016, a entrada de um novo sócio, António Morgado, para a liderança da empresa, com uma nova estratégia e visão, ajudou a realizar novos modelos de negócio e, mais uma vez, a colocar a empresa no caminho para a liderança.

Tratando-se de uma empresa sólida, com mais de 25 anos de história, que soube desenvolver-se e acompanhar as novas exigências do mercado ao longo dos tempos, operando atualmente com representação comercial permanente, nos distritos da Guarda, Viseu, Castelo Branco, Bragança, Portalegre e Leiria.

Os resultados económicos financeiros da Copialta – Representações, Lda. podem-se considerar positivos, com base na conquista e fidelização de um número significativo de clientes conseguidos, quer através de uma boa gestão dos recursos e imagem da empresa, quer através da preocupação dos colaboradores em garantirem a satisfação de todos os que procuram os seus serviços e produtos. A estes aspetos acresce o facto de Copialta – Representações, Lda. ser uma empresa que tem ao longo dos anos efetuado investimentos significativos no sentido de modernizar as suas infraestruturas informáticas e equipamentos, com o objetivo de assegurar as condições necessárias para continuar a crescer no mercado. Foi possível à Copialta – Representações, Lda. concretizar os principais objetivos estratégicos, que orientaram a sua atividade nos últimos anos, nomeadamente:

- Criar uma imagem sólida e reconhecida no mercado de atuação;
- Estabelecer uma rede de parcerias com entidades relevantes nas diversas áreas de atuação da empresa (soluções informáticas, soluções de impressão, etc.), sendo representante de várias marcas de excelência no ramo das impressões e da informática, entre as quais se destacam a KONICA MINOLTA e a ETICADATA;
- Dotar a empresa de equipamentos de elevada produtividade e desempenho;
- Conquistar e fidelizar um número significativo de clientes, que assegurem níveis de faturação estáveis;
- Apostar permanentemente ao nível da qualidade e diversificação dos seus produtos e serviços, bem como na apresentação de soluções personalizadas, para responder às necessidades de cada cliente;

- Atingir bons níveis organizacionais e de gestão, coincidentes com os necessários investimentos realizados pela empresa.

Em 2018, a Copialta – Representações, Lda. inicia uma nova etapa na sua História, com a aquisição de uma nova empresa. A participação equitativa em uma empresa localizada em Leiria, a Etron, semelhante no que toca à atividade comercial, expandindo assim a área de negócio.

Fruto dos investimentos levados a cabo e da concretização destes objetivos estratégicos, a Copialta – Representações, Lda. não passou por nenhuma fase crítica que tenha colocado em causa a sua continuidade no mercado. O facto de a empresa nunca ter parado os seus investimentos e de ter sempre presente um conceito de melhoria constante, tem-lhe permitido ter uma estrutura interna sólida, funcional e com boa capacidade de adaptação ao mercado e às suas exigências.

## 1.2. Localização e instalações

A empresa localiza-se na rua Miguel Unamuno nº 26, perto do centro comercial *La Vie*, onde continua sedeadada (ver figura 1).



Figura 1 - Localização e a sede da empresa

Fonte: <https://www.copialta.pt/>

As suas instalações dividem-se em 2 edifícios situados na mesma rua, uma loja e um armazém.

O estabelecimento comercial é, assim, constituído por:

- Receção;

- Escritório da gerência;
- Sala de reuniões;
- Departamento Comercial;
- Sala de reparações de informática;
- Departamento de informática;
- Um pequeno armazém;
- Casas de banho individuais.

O Armazém é constituído por:

- Escritório;
- Casa de banho;
- Zona de reparações.

### **1.3. Objetivos e Missão da empresa**

#### **1.3.1. Objetivos Gerais**

As principais preocupações da empresa são a permanente melhoria da qualidade dos seus produtos e serviços, a inovação em termos de equipamentos, o aumento da sua eficiência interna e a plena satisfação dos seus clientes.

A forte concorrência do mercado onde a empresa atua, exige grande capacidade de adaptação ao mercado, devido a ser caracterizado por consumidores com níveis de exigência cada vez maiores, quer ao nível da qualidade/preço, quer ao nível da rapidez de resposta às suas solicitações. O acompanhamento das tendências de mercado revelou-se uma preocupação contínua em termos de materiais, *design* e um profissionalismo que garanta ao cliente uma resposta adequada com os mais altos padrões de exigência.

Assim, a Copialta – Representações, Lda. tem como objetivos gerais os seguintes pontos:

- Competitividade;
- Profissionalismo;

- Garantia de qualidade;
- Produtos e serviços de excelência;
- Satisfação do cliente;
- Motivação para resultados.

### **1.3.2. Missão da empresa**

A Missão consiste numa declaração escrita que traduz os ideais e orientações globais da empresa. Constitui o instrumento estratégico da doutrina ou filosofia empresarial, que a empresa deve desenvolver junto dos seus públicos internos e externo. A missão da empresa é a seguinte:

*“ Disponibilizar sempre aos nossos clientes as melhores soluções no ramo de cópia, impressão e informática, bem como no campo da Assistência técnica, proporcionando-lhes um aumento da produtividade e a redução de custos no parque informático.”*

### **1.3.3. Visão da empresa**

A Visão de uma empresa traduz, de forma abrangente, um conjunto de intenções e de aspirações para o futuro, servindo de inspiração a todos os membros da organização. A Visão da Copialta consiste:

*“Mantermo-nos sólidos no mercado e estarmos constantemente atentos e atualizados para sermos reconhecidos pelos nossos clientes como os melhores parceiros na área de cópia, impressão e informática, oferecendo sempre as soluções mais adequadas a cada um deles.”*

### **1.3.4. Princípios/Valores da empresa**

Os Valores são constituídos pelos princípios e regras morais a que devem ser submetidas as decisões e ações na empresa. Os princípios pelos quais a empresa se gere são os seguintes:

- *“Honestidade e Ética no relacionamento com clientes, fornecedores e colaboradores;*
- *Rigor no exercício da atividade;*
- *Dedicação para oferecer sempre as melhores soluções aos clientes;*

- *Respeito e Dignidade , reconhecendo os diferentes valores individuais e culturais, dando sempre a maior atenção a cada um deles, independentemente do nível de instrução, sexo, raça, posição hierárquica, política, financeira e social.’’*

## 1.4. O que fazem/Meios que dispõem

### 1.4.1. Produtos comercializados/Serviços prestados

A Copialta – Representações, Lda. desenvolve a sua atividade em torno da venda de equipamentos e material de escritório, *software* e *hardware* informático, equipamentos e consumíveis de impressão, e soluções de impressão. A empresa disponibiliza também serviços de assistência técnica.

As atividades do colaborador consistem em:

- Comercialização de *software* e *hardware* informático;
- Comercialização de soluções de impressão – equipamentos e consumíveis;
- Serviço de Assistência Técnica.

No que diz respeito à **comercialização de *software* e *hardware* informático**, a Copialta – Representações, Lda. comercializa *software Enterprise Resource Planning (ERP)*, fruto de uma parceria com a empresa ETICADATA da qual é representante. Este *software* é uma ferramenta essencial na gestão de qualquer empresa, seja ela microempresa ou Pequenas e Médias Empresas (PME). As soluções do *software* ERP da ETICADATA foram desenvolvidas com os mais modernos recursos tecnológicos e refletem toda a experiência adquirida pela empresa ao longo dos anos. Trata-se de uma linha de soluções completamente integradas, que oferecem elevado controlo sobre os diferentes processos operacionais, fiscais, administrativos e financeiros, tendo em mente as características dos processos comerciais das empresas, independentemente da sua dimensão.

Já ao nível de *hardware* a Copialta – Representações, Lda. comercializa vários equipamentos, particularmente, computadores e periféricos informáticos, máquinas registadoras, *Point of Service (POS)* de faturação, entre outros.

Relativamente à **comercialização de soluções de impressão – equipamentos e consumíveis**, a empresa aposta fortemente no mercado empresarial como no mercado estratégico para o futuro. Nesse sentido, e em parceria com a marca KONICA

MINOLTA, a Copialta – Representações, Lda. oferece soluções de impressão a clientes empresariais, o que consiste num serviço que engloba a identificação de necessidades e consumos das empresas, o fornecimento do equipamento de impressão mais adequado tendo por base a análise dessas mesmas necessidades, e o fornecimento dos consumíveis e as manutenções periódicas, sendo que os clientes pagam pelo número de cópias que realizam. Estas soluções de impressão são bastantes eficazes e têm uma excelente relação investimento *versus* retorno *versus* qualidade.

No que diz respeito aos equipamentos de impressão (da marca KONICA MINOLTA, dos quais são representantes), a Copialta – Representações, Lda. fornece duas gamas:

- Uma gama de equipamentos mais orientada para o uso particular ou para uso em escritórios (gama *Office*);
- Uma gama de equipamentos mais vocacionada para clientes com necessidades de produção de cópias muito elevadas (gama *Produção*).

Os equipamentos de gama *Office* estão adequados para o uso particular e para o uso empresarial, ou seja, nos casos em que as necessidades em termos de qualidade e produtividade não são muito elevadas. Relativamente aos equipamentos de gama *Produção*, estes destinam-se a dar resposta a clientes empresariais, em que as necessidades em termos de qualidade e produtividade são muito elevadas. Em ambas as gamas de produtos, a empresa oferece diferentes equipamentos, com diferentes características e diferentes níveis de produtividade (cópias por minuto), de forma a ser possível dar resposta às diferentes necessidades dos clientes.

No que diz respeito aos consumíveis, a Copialta – Representações, Lda. comercializa produtos (tinteiros e *toners*) de 17 das mais prestigiadas marcas.

Associando uma gama variada de equipamentos de impressão e de consumíveis de impressão, a empresa tem capacidade para dar resposta a particularmente a todas as exigências dos seus clientes a este nível.

No que se refere ao **serviço de assistência técnica**, é fulcral que a empresa disponibilize serviços de assistência técnica/assistência pós-venda, visto que esta se encontra focalizada na satisfação dos seus clientes e quer ser competitiva no mercado. Este serviço garante aos clientes que qualquer avaria ou problema, que ocorra com os produtos/serviços que foram adquiridos à Copialta – Representações, Lda., será alvo de

atenção e terá uma resolução no mínimo tempo possível e a baixo custo para o cliente. O serviço de assistência técnica é prestado como aspecto determinante para a venda dos equipamentos.

#### *1.4.2. Meios disponíveis*

Os meios que a empresa disponibiliza são:

- Infraestruturas adequadas ao desenvolvimento de todas as tarefas específicas à atividade da empresa;
- Recursos humanos pró-ativos, integrados nos ideais e princípios da Copialta – representações, Lda. e altamente focalizados no sucesso;
- Ferramentas técnicas e equipamentos adequados ao desempenho dos diversos processos internos (produtivos, comerciais, administrativos);
- Estrutura organizada com hierarquia e responsabilidade claramente definidas;
- Sistema de gestão da qualidade que promove uma política de melhoria contínua.

### **1.5. Qualidade**

Face à atual visão de mercado e às crescentes exigências dos clientes alvo da Copialta – Representações, Lda., a qualidade constitui um fator de distinção e uma vantagem concorrencial que a empresa valoriza, de forma a garantir o seu sucesso.

Com vista à melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), é relevante o empenho de toda a organização para se garantir, por um lado, o reconhecimento do seu desempenho, através da obtenção/manutenção da certificação por uma entidade externa e, por outro lado, para garantir que dispõe de mecanismos de melhoria contínua, que potenciem a eficiência interna e promovam a estratégia de expansão no mercado interno e externo.

Garantir a conquista e a confiança dos clientes é fundamental para o futuro da empresa.

#### *1.5.1. Política da Qualidade*

A Política da Qualidade da Copialta – Representações, Lda. assenta no compromisso dos seguintes princípios:

- “Satisfazer as necessidades dos nossos clientes, indo ao encontro dos seus requisitos e expectativas;
- Conhecer e cumprir a legislação e regulamentação em vigor;
- Privilegiar o aumento constante da produtividade, detetando e suprimindo eventuais falhas internas do produto/serviço;
- Promover a realização socioprofissional dos seus colaboradores, assegurando que estes possuem as competências adequadas para desempenharem as funções;
- Selecionar criteriosamente os fornecedores e parceiros com o intuito de manter a elevada qualidade dos produtos/serviços técnicos prestados;
- Promover a inovação e melhoria contínua.”
- 

## 1.6. Fluxograma geral de Funcionamento

O fluxograma é uma ferramenta muito eficaz para organizar e controlar os processos.

Como se pode verificar na figura 2, o fluxograma da Copialta – Representações, Lda. começa por analisar estrategicamente o mercado. Isto significa que se tem que avaliar o cliente e a concorrência. Depois de feita essa análise, o próximo passo será, então, passar para as compras e aprovisionamento. Nesta fase, a empresa faz uma avaliação de fornecedores, uma pesquisa de mercado, entre outros, de modo a concretizar encomendas, a realizar compras e a receber bens. Estas compras serão usadas para a comercialização de soluções de impressão, para a comercialização de soluções informáticas e para a comercialização de material de escritório, para depois serem utilizadas na assistência técnica e pós-venda.

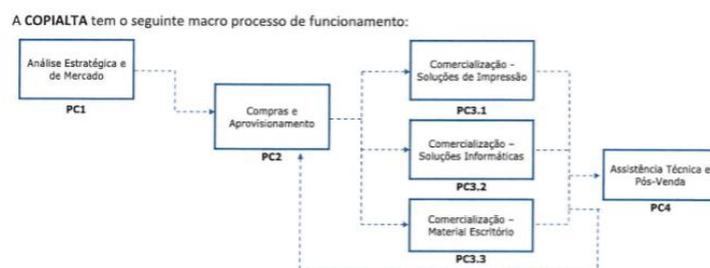


Figura 2 - Fluxograma Geral de Funcionamento da empresa

Fonte: Manual de Acolhimento da empresa

## 1.7. Organograma

O organograma é a forma como a empresa está dividida e hierarquizada, de forma a que o potencial de cada colaborador seja aproveitado da melhor maneira possível.

A finalidade do organograma consiste em representar os órgãos, as funções desempenhadas pelos órgãos, as suas relações e os níveis hierárquicos.

Através da figura 3 pode-se verificar o organograma da Copialta – Representações, Lda. que é dirigida pela gerência, formada por três sócios e dividida por cinco Departamentos: Departamento Comercial, Departamento Administrativo-Financeiro, Departamento Administrativo, Departamento Técnico e o Departamento da Qualidade. Os sócios assumem um papel importante na hierarquia, visto que os objetivos a atingir pela empresa passam em grande medida por eles.

A empresa usa serviços de subcontratação de Assessoria de Contabilidade, Segurança e Saúde no trabalho, Assessoria Jurídica, Assessoria de Qualidade, Assessoria Financeira, *Marketing* e Publicidade. Estes serviços proporcionam serviços de excelência.

O departamento comercial é responsável pelas vendas. Tem como principais atividades a promoção das marcas, sem esquecer as práticas da concorrência, no sentido de fazer as melhores propostas aos clientes, tendo em conta as suas necessidades.

O Departamento Administrativo-Financeiro engloba o Departamento Administrativo, as compras e aprovisionamento e os RH. O Departamento Administrativo tem como principal atividade o apoio ao cliente, o arquivo administrativo e a receção de encomendas, entre outras. As compras e aprovisionamento tem a finalidade do controlo da tesouraria, bem como de investimentos, que sejam necessários ao normal funcionamento da empresa. Os RH têm como função a entrega de toda a documentação, no momento da entrada de um novo colaborador, controlo do livro de ponto, calendarização da formação, a realização do mapa de férias, entre outras.

O Departamento Técnico é responsável pela instalação, formação e manutenção da impressão (equipamentos de cópia, *POS*, registadoras) e da informática (*software*, equipamentos informáticos).

O Departamento da Qualidade assegura a melhoria contínua dos processos de produção e dos produtos, para a obtenção de melhores resultados.

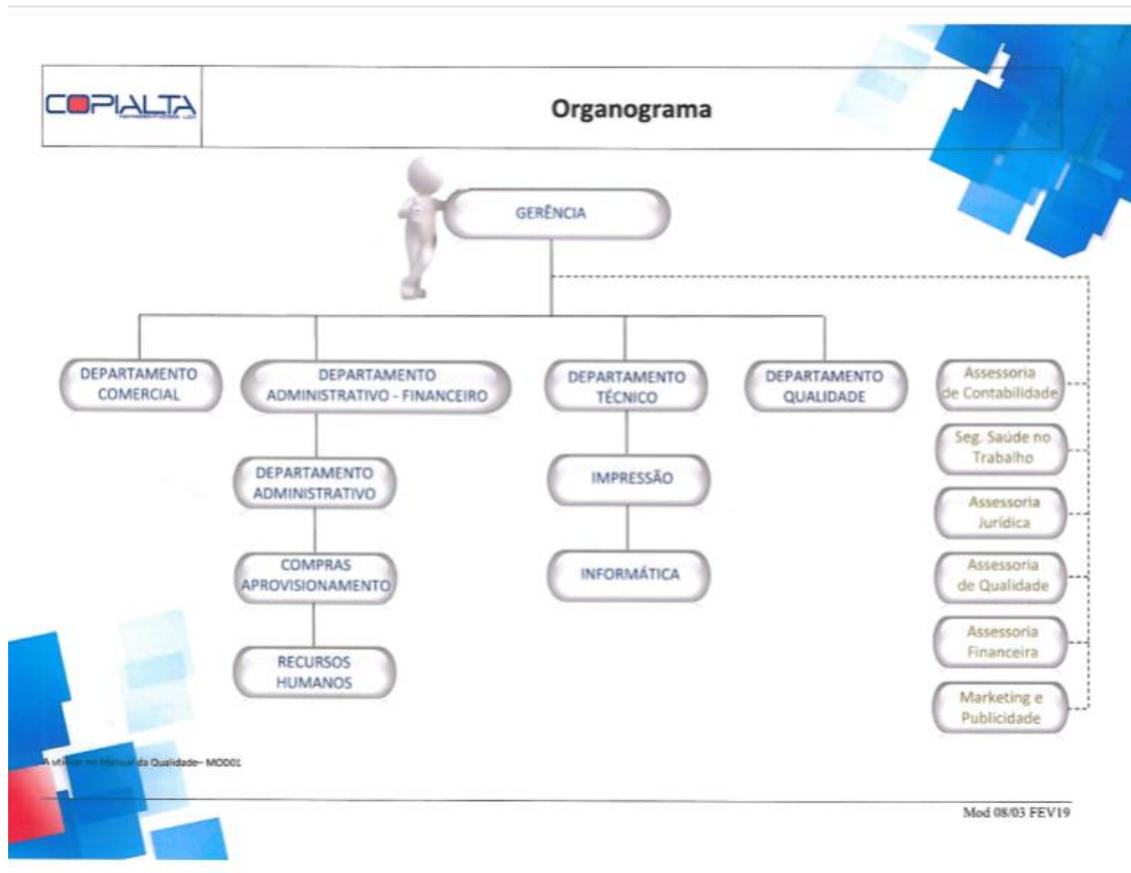


Figura 3 – Organograma

Fonte: Manual de Acolhimento da empresa

## 1.8. Análise SWOT

A análise *SWOT* analisa as forças, as fraquezas, as oportunidades e as ameaças da organização.

Os fatores internos da organização estão relacionados com as forças e as fraquezas, ou seja, são aspetos que estão no controlo da empresa. Isto significa que a empresa deve apostar sempre nos seus pontos fortes face à concorrência e, se possível, minimizar as suas fraquezas em relação aos concorrentes.

Os fatores externos da organização estão relacionados com as oportunidades e as ameaças, isto significa que estes aspetos não estão no controlo da organização. Neste caso, a empresa deve aproveitar as oportunidades e superar as ameaças que surgem na sua envolvente.

A Copialta – Representações, Lda. apresenta a sua análise *SWOT* da seguinte maneira:

Tabela 1 - Análise SWOT da empresa

	<b>PONTOS FORTES</b>	<b>PONTOS FRACOS</b>
<b>FATORES INTERNOS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Boas práticas de Gestão de Recursos Humanos;</li> <li>✓ Valorização da marca Copialta;</li> <li>✓ Relação qualidade-preço dos equipamentos e serviços comercializados;</li> <li>✓ Agressividade comercial;</li> <li>✓ Utilização de ferramentas de marketing diversificadas;</li> <li>✓ Orientação para o cliente;</li> <li>✓ Profissionalismo e experiência dos Recursos Humanos;</li> <li>✓ Localização e acessibilidade da empresa;</li> <li>✓ Inovação nas soluções apresentadas, como forma de dar resposta a diferentes necessidades dos clientes;</li> <li>✓ Disponibilização de uma oferta de equipamentos e soluções variada, que permite dar resposta a um vasto leque de necessidades de clientes;</li> <li>✓ Parceria estabelecida com empresas de referência a nível mundial;</li> <li>✓ Conhecimento do negócio e mercado de atuação;</li> <li>✓ Situação económica financeira equilibrada e capacidade para realização de investimentos;</li> <li>✓ Seriedade, competência e experiência dos sócios;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estrutura de custos fixos;</li> <li>✓ Qualidade dos dados/informações existentes em algumas áreas para a tomada de decisão;</li> <li>✓ Fraca localização, no que se refere à assistência técnica (por exemplo clientes de Bragança, Portalegre e Leiria).</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Estratégia de desenvolvimento definida assente na modernização e inovação</li> </ul>				
<p><b>FATORES EXTERNOS</b></p>	<table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; text-align: center;"><b>OPORTUNIDADES</b></td> <td style="width: 50%; text-align: center;"><b>AMEAÇAS</b></td> </tr> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Setor em crescimento e com elevado valor acrescentado;</li> <li>✓ Exploração das potencialidades das tecnologias de informação e comunicação e da economia digital como aspetos dinamizadores da atividade;</li> <li>✓ Necessidade de as empresas reduzirem e controlarem os seus custos operacionais;</li> <li>✓ Potenciação de sinergias obtidas através de parcerias estratégicas com os principais fabricantes do setor;</li> <li>✓ Maior interesse por parte das PME nas soluções agilização de processos e eficiência no trabalho;</li> <li>✓ Aumento da procura, por parte das empresas, de serviços <i>outsourcing</i> de impressão.</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Riscos associados à escolha de fornecedores/parceiros sem capacidade competitiva;</li> <li>✓ Perda de informação resultante de vírus, falhas nos sistemas ou ataques informáticos por parte de <i>hackers</i>;</li> <li>✓ Resistência de as empresas em depender de terceiros, perdendo o controlo de parte da sua atividade;</li> <li>✓ Dificuldades de muitas empresas em recorrer ao crédito por serem consideradas empresas de risco;</li> <li>✓ Falta de Recursos Humanos especializados.</li> </ul> </td> </tr> </table>	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMEAÇAS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Setor em crescimento e com elevado valor acrescentado;</li> <li>✓ Exploração das potencialidades das tecnologias de informação e comunicação e da economia digital como aspetos dinamizadores da atividade;</li> <li>✓ Necessidade de as empresas reduzirem e controlarem os seus custos operacionais;</li> <li>✓ Potenciação de sinergias obtidas através de parcerias estratégicas com os principais fabricantes do setor;</li> <li>✓ Maior interesse por parte das PME nas soluções agilização de processos e eficiência no trabalho;</li> <li>✓ Aumento da procura, por parte das empresas, de serviços <i>outsourcing</i> de impressão.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Riscos associados à escolha de fornecedores/parceiros sem capacidade competitiva;</li> <li>✓ Perda de informação resultante de vírus, falhas nos sistemas ou ataques informáticos por parte de <i>hackers</i>;</li> <li>✓ Resistência de as empresas em depender de terceiros, perdendo o controlo de parte da sua atividade;</li> <li>✓ Dificuldades de muitas empresas em recorrer ao crédito por serem consideradas empresas de risco;</li> <li>✓ Falta de Recursos Humanos especializados.</li> </ul>
	<b>OPORTUNIDADES</b>	<b>AMEAÇAS</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Setor em crescimento e com elevado valor acrescentado;</li> <li>✓ Exploração das potencialidades das tecnologias de informação e comunicação e da economia digital como aspetos dinamizadores da atividade;</li> <li>✓ Necessidade de as empresas reduzirem e controlarem os seus custos operacionais;</li> <li>✓ Potenciação de sinergias obtidas através de parcerias estratégicas com os principais fabricantes do setor;</li> <li>✓ Maior interesse por parte das PME nas soluções agilização de processos e eficiência no trabalho;</li> <li>✓ Aumento da procura, por parte das empresas, de serviços <i>outsourcing</i> de impressão.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Riscos associados à escolha de fornecedores/parceiros sem capacidade competitiva;</li> <li>✓ Perda de informação resultante de vírus, falhas nos sistemas ou ataques informáticos por parte de <i>hackers</i>;</li> <li>✓ Resistência de as empresas em depender de terceiros, perdendo o controlo de parte da sua atividade;</li> <li>✓ Dificuldades de muitas empresas em recorrer ao crédito por serem consideradas empresas de risco;</li> <li>✓ Falta de Recursos Humanos especializados.</li> </ul>				

Fonte: Manual de Acolhimento da empresa

# CAPÍTULO II

---

## ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

## 2. Atividades Desenvolvidas

Neste capítulo serão apresentadas as atividades desenvolvidas ao longo do estágio na empresa Copialta – Representações, Lda.

Como já foi referido anteriormente, as atividades realizadas pela estagiária foram as atividades de RH (acolhimento e integração, controlo de assiduidade, mapa de férias, avaliação de desempenho, formação), atividades operacionais (compras e aprovisionamento), atividades administrativas (faturação, encomendas, gestão de *stock*, gestão de custos) e apoio ao cliente (atendimento presencial e telefónico).

### 2.1. Gestão de Recursos Humanos

A gestão de recursos humanos assume uma importância crescente nas organizações. Está associada à capacidade de desenvolver as competências e dá resposta à necessidade das organizações encontrarem vias de maximizar a produtividade do fator trabalho, através dos seus recursos humanos, que constituem a maior fonte potencial de vantagem competitiva.

Um das práticas que diz respeito à gestão de recursos humanos é o acolhimento e integração, a formação, as faltas, o mapa de férias, despesas realizadas no exterior, avaliação de desempenho, entre outras.

Estas atividades foram desempenhadas pela estagiária ao longo do estágio.

A função e o perfil dos Recursos Humanos desempenhados na empresa Copialta – Representações encontra-se no anexo 1.

#### 2.1.1. Acolhimento e Integração

O acolhimento numa empresa é um processo através do qual os colaboradores são recebidos e integrados na organização, de forma a tornarem-se produtivos, no mais curto espaço de tempo.

É durante esta fase que deve ser disponibilizado ao novo colaborador o manual de acolhimento. Este é um documento onde está agrupado um conjunto de informações sobre a empresa, no sentido de o novo colaborador passar a conhecer melhor a organização para a qual vai trabalhar.

A informação que consta no manual de acolhimento deve ser apresentada de forma clara e breve, de modo a torná-lo num documento prático e acessível a qualquer um.

O manual de acolhimento da Copialta – Representações, Lda. é constituído por (ver anexo 2):

- História da empresa;
- Objetivos gerais;
- Missão e visão da empresa;
- Princípios/Valores;
- O que fazem/Os meios que dispõem;
- Qualidade;
- Fluxograma;
- Direitos gerais;
- Obrigações gerais.

No que diz respeito à integração, esta consiste em acolher o novo colaborador, proporcionando-lhe partilha de informações, integração na função e conhecimento sobre a missão da organização sem grandes dificuldades. Este processo é mais longo que o acolhimento, visto que o seu objetivo é que o colaborador conheça a sua função e as pessoas com quem se irá relacionar no trabalho.

Durante o estágio, houve a entrada de uma nova colaboradora na empresa e a estagiária teve a oportunidade de pôr em prática todo este processo descrito, desde o acolhimento até à integração. No processo de acolhimento, foi mostrado à nova funcionária as instalações da empresa e também foi entregue o respetivo manual de acolhimento. Relativamente à integração desta, foi apresentada a toda a equipa e foi explicada a função que iria desempenhar.

Na empresa, cada colaborador tem a sua ficha individual, onde consta o nome, as suas habilitações/experiência profissional, a data de admissão, departamento/área, a função e a formação que recebeu (ver anexo 3).

### 2.1.2. Formação

A formação é um processo, formal ou informal, de aquisição de conhecimentos ou de adoção de atitudes e de comportamentos, com relevância para a atividade no cargo e para o desenvolvimento pessoal e organizacional.

A formação tem como objetivos:

- Desenvolver as capacidades profissionais dos formandos, para que possam contribuir mais eficazmente para os negócios da empresa;
- Desenvolver nos formandos atitudes e comportamentos que lhes permitam ter maior eficiência, eficácia e satisfação profissional, no exercício da sua atual função;
- Proporcionar a aquisição dos conhecimentos necessários ao desenvolvimento de carreira previsto;
- Possibilitar aos formandos o seu desenvolvimento como pessoas.

As necessidades de formação podem ser identificadas pelos próprios trabalhadores da Copialta – Representações, Lda. ou até mesmo pela gerência. Essas necessidades podem ser ao nível individual ou coletivo.

A Copialta – Representações, Lda. contrata uma entidade formadora externa. De acordo com o artigo 131º, nº3 do Código do Trabalho (CT), esta entidade dá lugar à emissão do certificado das formações, que são realizadas pela equipa da organização.

Depois de verificadas as necessidades de formação, todos os anos a empresa recorre ao Modelo 20 – Plano de Formação (ver anexo 4). Nestas formações é fundamental utilizar o Modelo 21 – Registo da Ação da Formação Interna (ver anexo 5), para a emissão dos certificados, no fim destas formações é crucial avaliar os resultados obtidos através do Modelo 22 – Avaliação da Eficácia da Ação de Formação (ver anexo 6).

Como as formações são realizadas fora da empresa, não é possível acompanhar o trabalho desenvolvido e, então, recorre-se a um *feedback* dos trabalhadores que frequentam a formação. Esta avaliação nem sempre é feita da forma mais correta.

### 2.1.3. Faltas

As ausências ao trabalho são consideradas faltas e estas podem poderão ser justificadas ou não justificadas, entendendo-se por faltas justificadas todas aquelas que a lei prevê que possam acontecer e as que a empresa aceitar.

A intenção de faltar deve ser comunicada ao responsável de RH ou à gerência com a maior antecedência possível. Caso uma falta seja dada sem prévia comunicação, o colaborador deve igualmente procurar avisar a empresa com a maior brevidade possível. O colaborador deverá entregar nos primeiros 5 dias úteis de trabalho após a falta uma justificação escrita ao responsável de RH, recorrendo ao Modelo 30 – Requerimento de Férias/Justificação de Faltas (ver anexo 7).

No que diz respeito às faltas justificadas por motivos médicos, a Copialta – Representações, Lda. tem a seguinte política:

- Consultas no concelho da Guarda, o colaborador tem direito a duas horas de falta justificada sem perda de qualquer remuneração;
- Consultas no distrito da Guarda, o colaborador tem direito a meio dia de falta justificada (manhã ou tarde). Se a falta ocorrer da parte da manhã, o colaborador perde apenas o direito ao subsídio de alimentação, se a falta ocorrer da parte da tarde não existe qualquer perda de remuneração;
- Consultas noutros locais mais distantes, o colaborador tem direito ao dia inteiro de falta justificada, apenas com perda de subsídio de alimentação.

Durante o estágio, a estagiária teve a possibilidade de ajudar os colaboradores no preenchimento do modelo de justificação de faltas e de fazer o controlo de assiduidade, através do livro de ponto.

### 2.1.4. Mapa de Férias

De acordo com o artigo 237º do CT, as férias são um direito que assiste a todos os trabalhadores. Na Copialta – Representações, Lda., esta realidade não é exceção. Todos os colaboradores têm direito aos dias de férias previstos no CT vigente da lei. Segundo o contrato de trabalho estabelecido com cada colaborador e segundo o artigo 238º, nº1, todos os trabalhadores têm direito a 22 dias úteis de férias.

Os períodos de férias são definidos e comunicados pela gerência, de acordo com as previsões do fluxo de trabalho esperado. Contudo, esta marcação de férias não é completamente rígida, podendo sofrer pequenos reajustes, ao longo do ano, de acordo com a solicitação dos colaboradores (individual ou coletivamente) ou como respostas às necessidades pontuais da empresa. Todas as alterações aos períodos de férias definidos são acordados entre os colaboradores e a gerência. Todos os feriados obrigatórios do calendário anual nacional são respeitados pela empresa.

De acordo com o artigo 241º, nº9, o empregador elabora o mapa de férias, com indicação do início e do termo dos períodos de férias de cada trabalhador, até 15 de abril de cada ano e mantém-no afixado nos locais de trabalho entre esta data e 31 de outubro (ver anexo 8).

Quando os feriados são de âmbito nacional e ocorrem numa terça ou quinta feira, a gerência marca férias na segunda ou sexta feira. Nessas férias, a gerência garante os serviços mínimos, como por exemplo, receber as encomendas e atender o telefone.

Contudo, importa referir que quando a estagiária começou o estágio, as férias dos trabalhadores já estavam todas marcadas e, deste modo, não teve a oportunidade de marcar as férias dos colaboradores, mas teve acesso ao documento *Excel* onde as mesmas são marcadas.

### 2.1.5. Avaliação de Desempenho

A Avaliação de Desempenho (AD) é um instrumento essencial na gestão de recursos humanos. Segundo os apontamento da unidade curricular avaliação de desempenho, esta é definida como uma interação entre o avaliador e o avaliado, em que o trabalho desenvolvido ao longo do ano é analisado e discutido por ambas as partes, a fim de identificar os aspetos positivos e negativos do desempenho e encontrar as oportunidades de desenvolvimento e melhoria, proporcionando ao avaliado a possibilidade de saber o que se espera do seu desempenho.

Os principais objetivos formais dos sistemas de AD são os seguintes:

- Alinhar as atividades dos colaboradores com os objetivos estratégicos da organização;
- Melhorar o desempenho, a produtividade e a motivação;
- Aumentar a sustentabilidade da organização;

- Dar o *feedback* e aconselhamento aos colaboradores sobre o seu desempenho e carreira;
- Constituir uma base para decidir sobre incentivos, recompensas, progressões, promoções, demissões e rescisões;
- Identificar necessidades de formação.

A Copialta – Representações, Lda. apresenta três tipos de AD:

- Avaliação dos colaboradores;
- Avaliação dos fornecedores;
- Avaliação dos clientes.

No que diz respeito à avaliação dos colaboradores, a gerência entrega os questionários para os colaboradores fazerem a sua autoavaliação. Quando esses questionários estão devidamente preenchidos, a gerência marca uma reunião com cada um dos trabalhadores para a discussão da sua autoavaliação. Por fim, quando os colaboradores da Copialta – Representações, Lda. acabam a sua autoavaliação, a gerência faz a sua avaliação em relação aos seus trabalhadores. Se o desempenho dos trabalhadores for positivo e se traduzir no desempenho da empresa, a gerência oferece uma recompensa monetária.

Relativamente à avaliação dos fornecedores, após a inspeção da receção da encomenda, efetuada pela estagiária na sede da empresa, recorria-se à sua avaliação (ver anexo 9), ou seja, se a encomenda viesse completa esta era avaliada como conforme.

Em relação à avaliação de clientes, a empresa envia todos os anos um inquérito por *email* aos seus clientes, para estes fazerem a avaliação da empresa e dos seus colaboradores.

Depois de recolhidos todos os dados necessários, estes são registados e tratados pelos responsável do departamento da qualidade.

#### **2.1.6. Despesas realizadas no exterior**

Na Copialta – Representações, Lda. quase todas as atividades desenvolvidas são realizadas no exterior da empresa e algumas delas resultam em custos adicionais para os colaboradores, como por exemplo, almoços e/ou jantares, deslocações, entre outras. Quando isto acontece, o trabalhador em causa deve preencher o Modelo 41 – Despesas Realizadas no Exterior (ver anexo 10), especificando o tipo de despesa e anexar a fatura recibo e entregar a um dos gerentes para aprovação e respetivo pagamento.

Durante o estágio, a estagiária teve a oportunidade de preencher este modelo e lançá-lo no documento do *Excel*.

## 2.2. Compras e Aprovisionamento

Saber o que, como, quanto e quando comprar são considerados fatores muito importantes para alcançar os objetivos da empresa, de modo a esta reduzir o nível de custos e a melhorar a sua posição competitiva.

Todas as organizações têm a necessidade de manter um *stock* organizado, para atender às necessidades dos seus clientes. Deste modo, é necessário estabelecer uma estratégia baseada na seleção de fornecedores, consoante os produtos adquirir, como por exemplo, equipamentos, *software* e consumíveis.

Quando os clientes fazem pedidos, através de *email*, dos técnicos e/ou comerciais, pessoalmente ou telefonicamente, estes devem ser devidamente preparados de acordo com a sua urgência e despachados através de um comercial ou técnico. Se não for possível, a encomenda é então enviada por transportadora.

Durante o estágio, a estagiária recebeu encomendas. No momento da receção, procedeu à inspeção da mesma, de forma a garantir que o recebido corresponde ao encomendado e fiscalizou, simultaneamente, a conformidade do transporte.

Depois de feita a inspeção da encomenda, esta só entrava em *stock* se estivesse conforme e era encaminhada para a zona de armazenamento definida. Os produtos rececionados na sede da empresa que se destinam para o armazém e/ou oficina são mais tarde transferidos para o local onde estão destinados. Cada vez que um produto era identificado como não conforme, era feita uma reclamação ao fornecedor e o produto era colocado numa zona de produtos não conformes ou então era devolvido imediatamente ao fornecedor.

Além da avaliação individual de cada compra, avaliação de fornecimento (ver anexo 9), anualmente, a gerência com base nos registos do Modelo 49 – Tratamento Avaliação de Fornecedores, faz a avaliação global de fornecedores.

## 2.3. Apoio ao cliente

Nesta área, destacam-se dois tipos de apoio ao cliente: o atendimento ao cliente presencial e o atendimento ao cliente pelo telefone.

### 2.3.1. Atendimento ao cliente presencial

Ao longo do estágio, a presença dos clientes era frequente na empresa e a estagiária teve a oportunidade de os receber, ajudando-os nas suas necessidades e encaminhando-os para o funcionário da área.

Quando os clientes traziam equipamentos (computadores ou periféricos) para reparação, a estagiária registava a chegada desses artigos para, assim, dar entrada na empresa. Para proceder ao registo, era necessário solicitar os dados ao cliente e identificar o problema do equipamento, assim como os acessórios que o acompanhavam. Depois da ordem de serviço estar feita, o equipamento era acompanhado pelo duplicado da ordem de serviço e colocado na sala de reparações de computadores. Quando o cliente o fosse levantar, tinha que levar o original da ordem de serviço, para ser mais fácil a sua identificação.

A presença dos clientes também se destinava à compra de consumíveis.

### 2.3.2. Atendimento ao cliente pelo telefone

A estagiária teve a oportunidade de atender os clientes pelo telefone, de uma forma simpática iniciava a conversa com “Copialta, bom dia/boa tarde, fala a Helena”, dando assim seguimento ao pedido.

A estagiária tinha sempre que registar os pedidos dos clientes, fossem estes de consumíveis ou para falar com algum técnico, comercial ou com a gerência. Deste modo, era necessário encaminhar a chamada para a extensão correspondente.

### 2.3.3. Correspondência

A emissão de faturas e de recibos era uma das constantes tarefas da Copialta – Representações, Lda., o que implicava o constante encaminhamento destes documentos por *email* ou por correio, caso o cliente não possuísse correio eletrónico ou o solicitasse expressamente.

Em relação às faturas e aos recibos que eram enviados por CTT, era necessário confirmar, nas faturas, os dados do cliente, os artigos e os respetivos valores. Já nos recibos, era necessária a confirmação dos dados de cliente, os números de faturas no recibo e os

valores. Posteriormente à confirmação, estes eram assinados e carimbados, sendo depois colocados num envelope timbrado da Copialta – Representações, Lda. e colocados no respetivo local, para que ao final do dia um dos gerentes os entregasse nos CTT.

## 2.4. Arquivo

Todos os documentos da Copialta – Representações, Lda. são lançados em sistema informático. O duplicado é sempre arquivado na respetiva pasta, no arquivo.

No decorrer das atividades diárias do escritório, a estagiária teve a oportunidade de proceder ao arquivamento de vários documentos. Cada documento era guardado na respetiva pasta cronologicamente, de forma ascendente, pelo que aquele que tinha a data mais recente ficava no topo da pasta.

Os documentos arquivados foram:

- Faturas de fornecedores;
- Requisições;
- Ordens de Serviço;
- Faturas a pagar;
- Encomendas de clientes;
- Guias de contrato;
- Despesas realizadas no exterior;
- RH;
- Guias de solicitações e/ou entregas de valor.

Depois de a respetiva pasta estar preenchida, ou quando se inicia um novo ano, as pastas do ano anterior são transferidas para o arquivo morto.

## 2.5. Programa Eticadata

Atualmente, as empresas são confrontadas com a crescente competitividade, e por isso, existe a necessidade de recorrer ao apoio de várias ferramentas de gestão, que lhes permitam diagnosticar os fatores críticos do negócio.

O ERP é uma ferramenta essencial na gestão de qualquer empresa, independentemente da sua dimensão. Trata-se de uma linha de soluções integradas que oferecem controlo absoluto sobre todos os processos operacionais, fiscais, administrativos e financeiros, tendo em mente todas as características dos processos comerciais das empresas.

A Copialta – Representações, Lda. tem como parceiro a Eticadata, um *software* multifuncional, que tem como módulos Gestão Comercial, POS e Apoio Pós-Venda (APV).

A Gestão Comercial é uma ferramenta de gestão que permite controlar todo o departamento comercial, de forma rápida e simples. Esta ferramenta tem como objetivo a redução de custos e a maximização de receitas.

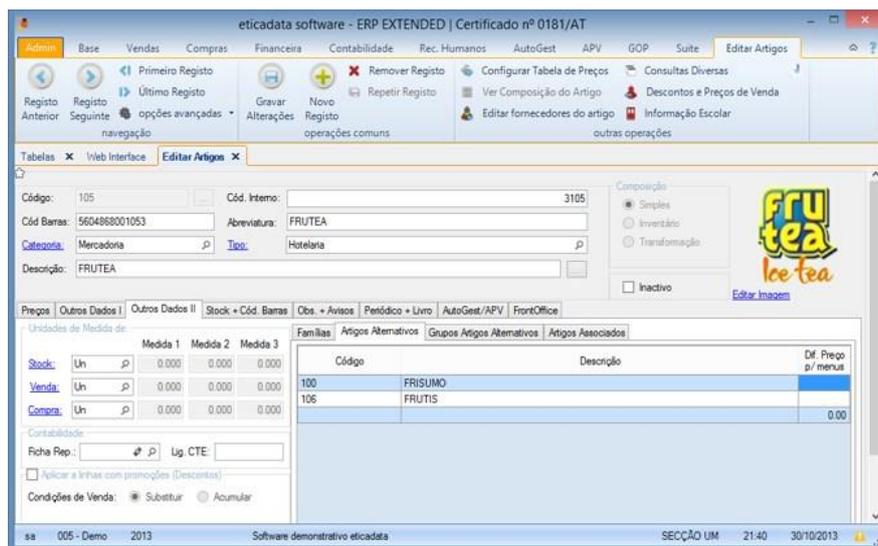


Figura 4 - Gestão Comercial

Fonte: ERP Eticadata

O comércio a retalho é, nos dias de hoje, um dos mais eficientes e mais difíceis de gerir, e por isso, o POS é a proposta para este tipo de mercado que minimiza o tempo e o esforço das operações, conduzindo a um aumento da produtividade e dinâmica de vendas.

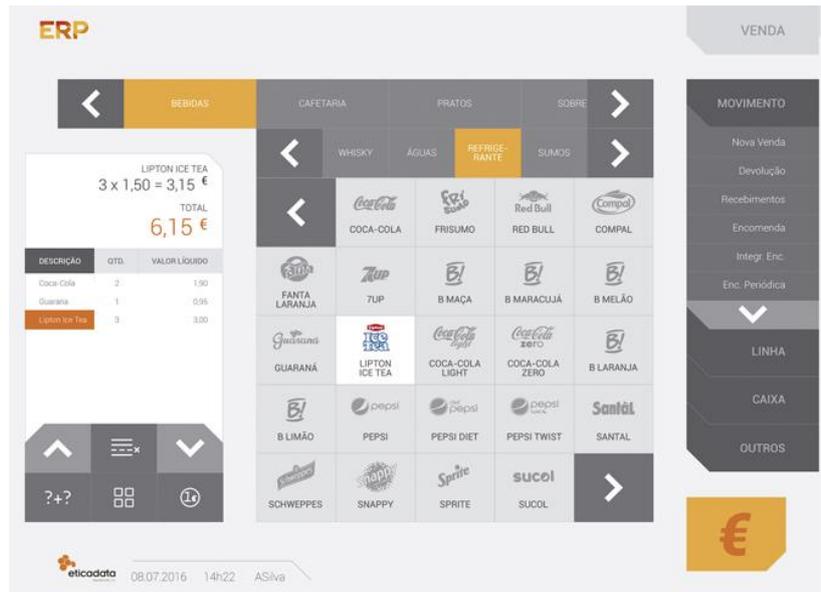


Figura 5 – POS

Fonte: ERP Eticadata

O APV é a principal ferramenta de apoio à gestão de empresas, cuja principal atividade é a prestação de serviços de assistência técnica, manutenção e reparação de equipamentos. Algumas das suas atividades são: a gestão de equipamentos, pedidos de apoio, orçamentos de reparação, encomendas, faturação, entre outras.

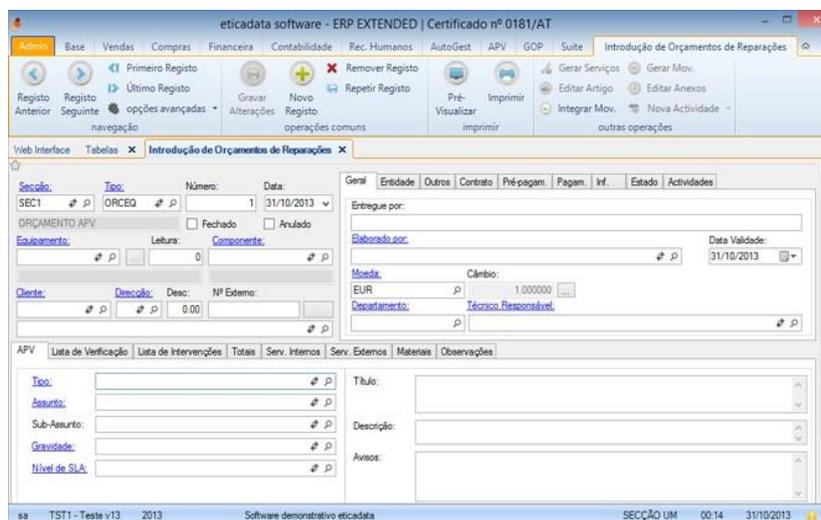


Figura 6 – APV

Fonte: ERP Eticadata

Uma vez que o programa Eticadata constitui a maior ferramenta de trabalho na Copialta – Representações, Lda., ao longo do estágio foram desenvolvidas algumas atividades neste âmbito, designadamente:

- Criação de Clientes;
- Consulta de Artigos de *Stocks*;
- Consulta de Contas Correntes;
- Criação de Ordens de Serviço;
- Faturas;
- Recibos;
- Fatura-Recibo;
- Nota de Crédito.

No que diz respeito à **criação de clientes**, a Copialta – Representações, Lda. tem sempre um documento com os dados de todos os seus clientes, quer sejam eles particulares ou entidades. Quando um cliente procura pela primeira vez os serviços da empresa, tem que se entregar sempre uma ficha de proteção de dados e só depois é que se recorre ao seu registo.

Relativamente aos **artigos em stock**, a empresa controla rigorosamente o seu *stock* desde os consumíveis (tinteiros, *toners*, material de escritório) até aos equipamentos (computadores, impressoras). Como o número de vendas é elevado, no que diz respeito aos consumíveis, é fundamental verificar o stock em armazém. Em seguida, são feitas as encomendas do material necessário, nas respetivas plataformas dos fornecedores. Estas só são fechadas consoante a urgência do material ou quando seja atingido um determinado valor, para se minimizar os custos de transporte ou para se atingir um percentual de desconto.

Em relação às **contas correntes**, a sobrevivência da Copialta – Representações, Lda. passa pelo pagamento dos serviços prestados. Para os clientes que adquiram serviços na empresa, a Copialta – Representações, Lda. estipulou um prazo de trinta dias para a liquidação das faturas. Quando esse prazo é ultrapassado, a empresa ainda dá a oportunidade de liquidarem as suas faturas nos próximos trinta dias, o que atinge um total de sessenta dias. Se passado esses sessenta dias e não foi feita a liquidação das faturas,

nenhum colaborador tem autorização de prestar qualquer serviço à entidade ou cliente com os valores em dívida. Estes só poderão ser prestados com autorização da gerência.

Os clientes são avisados sobre a situação de liquidez através de via *email*, telefone, pessoalmente e/ou CTT.

As ordens de serviço são divididas em dois tipos: Ordens de serviço da cópia e de impressão e ordens de serviço de informática. As ordens de serviço da cópia e de impressão indicam as necessidades dos clientes em relação aos consumíveis. Isto significa que quando haja falta de algum *toner* e/ou tinteiro, os comerciais ou técnicos da respetiva zona recolhem os documentos e o material na sede da empresa, na receção, para entrega. Quando existe muita urgência no material e os comerciais ou técnicos não têm possibilidade de passagem, então recorre-se aos serviços de transportadora. As ordens de serviço de informática dão auxílio sempre que um cliente leva algum equipamento com alguma anomalia. Para efetuar uma ordem de serviço de informática, são necessários os dados do cliente, assim como a identificação das anomalias que o equipamento apresenta e o que fica a acompanhar o equipamento. São impressas duas ordens de serviço, o original vai com o cliente, para apresentar na hora de levantamento do mesmo, e o duplicado acompanha o equipamento.

As faturas são um documento que deve ser emitido sempre ocorra uma venda ou prestação de serviço. Já os recibos são comprovativos de pagamento de uma venda ou prestação de serviço.

A fatura-recibo é um documento junta a fatura e o recibo, podendo apenas ser emitida quando a data da fatura e do recibo coincidirem, ou seja, a pronto pagamento.

A nota de crédito é um documento que se emite quando há necessidade de efetuar uma correção à fatura original.

## Considerações Finais

O estágio curricular, desenvolvido na Copialta – Representações, Lda., é a última fase da licenciatura e revelou-se essencial, tanto para a vida profissional como pessoal da estagiária. Em termos profissionais, a realização deste estágio proporcionou um momento de aquisição de novos saberes. Em termos pessoais, este estágio permitiu à estagiária crescer como pessoa e trabalhar com ótimos profissionais da empresa.

Durante este período a estagiária pôs em prática os conhecimentos adquiridos ao longo da licenciatura de Gestão de Recursos Humanos e pôde contar sempre com o apoio de todos os colaboradores. Esta experiência permitiu à estagiária ter um primeiro contacto com o mercado de trabalho.

No início do estágio, a estagiária estava com receio de falhar e de não estar à altura das exigências das tarefas que tinham sido atribuídas. É, ainda, de salientar que esta primeira experiência no mundo do trabalho foi bastante positiva.

Relativamente às atividades propostas na Copialta – Representações, Lda., estas foram desempenhas com sucesso, devido às boas instalações, às condições de trabalho, ao ambiente acolhedor e, principalmente, por todo o apoio que todos os colaboradores da empresa deram à estagiária.

Em suma, o estágio permitiu que a estagiária desenvolvesse as atividades desenvolvidas ao longo do curso de Gestão de Recursos Humanos.

## **Bibliografia**

Copialta (2019) – Manual de Acolhimento;

Valente, Maria José, (2012/2013), Diapositivos de Apoio à Unidade Curricular de Avaliação do Desempenho e Gestão de Carreiras;

Poças, Ana, (2018/2019), Diapositivos de Apoio à Unidade Curricular de Recrutamento e Contratação;

Figueiredo, Elisa, (2018/2019), Diapositivos de Apoio à Unidade Curricular de Diagnóstico e Intervenção nas Organizações;

Teixeira, Dina, (2017/2018), Diapositivos de Apoio à Unidade Curricular de Gestão das Organizações;

Porto Editora – Código do Trabalho 13ª edição.

## Webgrafia

Site da Copialta – <https://www.copialta.pt/> - consultado a 11/09/2019

Site da Eticadata – <https://pt.eticadata.com/> - consultado a 26/09/2019

# ANEXOS

---

## **ANEXO 1 – FUNÇÃO E PERFIL DOS RECURSOS HUMANOS**

 <b>Funções e Perfis de RH</b>	
<b>Função</b>	<b>Técnico(a) Administrativo(a)</b>
<b>Escolaridade Mínima para o Desempenho da Função</b>	Nível III - 12º ano de escolaridade
<b>Formação Complementar (se aplicável)</b>	Não Relevante
<b>Experiência</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Bom conhecimento da orgânica da empresa</li> </ul>
<b>Outras Aptidões</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conhecimentos informáticos na ótica do utilizador;</li> <li>• Noções básicas de organização empresarial;</li> <li>• Competência Administrativa;</li> <li>• Boa Apresentação/comunicação;</li> <li>• Capacidade de organização do trabalho e gestão do tempo.</li> </ul>
<b>Funções a Desempenhar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organizar e executar tarefas relacionadas com o expediente geral da empresa, utilizando o equipamento informático e de escritório;             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rececionar e registar correspondência/ encomendas, e encaminhá-las para os respetivos departamentos/ destinatários;</li> <li>• Organizar o arquivo, estabelecendo critérios de classificação, em função das necessidades de utilização;</li> <li>• Arquivar a documentação, separando-a em função do tipo de assunto, ou do tipo de documento, respeitando regras e procedimentos de arquivo;</li> <li>• Proceder à expedição da correspondência e encomendas postais, identificando o destinatário e acondicionando-a, de acordo com os procedimentos adequados;</li> </ul> </li> <li>• Atender e encaminhar o público (presencial e telefónico), nomeadamente clientes, fornecedores e funcionários, em função do tipo de informação ou serviço pretendido;</li> <li>• Efetuar a gestão do economato da empresa, através do registo das entradas e saídas de material, a fim de controlar o stock/inventário;</li> <li>• Organizar e executar tarefas administrativas de apoio à atividade comercial e técnica da empresa, nomeadamente, a emissão de ordens de serviço, requisições, faturação, encomendas, orçamentos, etc.;</li> <li>• Executar tarefas administrativas de apoio à gestão de recursos humanos:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestão da documentação inerente aos recursos humanos (atualização de fichas de funções, outras)</li> <li>• Controlo da validade da documentação obrigatória relativa aos colaboradores</li> <li>• Reportar à gerência todas as situações relacionadas com os colaboradores</li> <li>• Fazer a gestão de faltas, férias ou outras situações</li> </ul> </li> </ul>

Mod 24/00/JAN15

Relatório de Estágio de Helena Isabel Gomes Teixeira

## **ANEXO 2 – MANUAL DE ACOLHIMENTO**



	Manual de Acolhimento	Página 2 de 1
---	-----------------------	---------------

## ÍNDICE

ÍNDICE.....	2
ANEXOS.....	2
I. Informação Geral Sobre a Empresa.....	4
1.1. Breve Historial.....	4
1.2. Objetivos e Missão da Empresa.....	4
1.2.1. Objetivos Gerais.....	6
1.2.2. Missão e Visão da Empresa.....	7
1.2.3. Princípios/Valores.....	7
1.3. O Que Fazemos/Meios Que Dispomos.....	8
1.3.1. Produtos Comercializados/ Serviços Prestados.....	8
1.3.2. Meios Disponíveis.....	9
1.4. Qualidade.....	10
1.4.1. Política da Qualidade.....	10
1.5. Fluxograma Geral de Funcionamento.....	11
II. Direitos Gerais.....	12
2.1. Férias e Feriados.....	12
2.2. Horário de Trabalho.....	12
2.3. Salário e Subsídios.....	12
2.4. Segurança, Higiene e Medicina no Trabalho.....	13
2.5. Seguros.....	13
III. Obrigações Gerais.....	13
3.1. Obrigações de Todos os Colaboradores.....	13
3.1.1. Ao Nível do Cumprimento de Horários e Profissionalismo.....	13
3.1.2. Ao Nível da Organização / Arrumação.....	14
3.1.3. Ao Nível das Saídas para o Exterior.....	14
3.1.4. Ao Nível da Política da Empresa.....	14
3.1.5. Ao Nível da Utilização de Equipamentos.....	14
3.2. Faltas.....	14
3.3. Cumprimento de Requisitos de SHST.....	15
ANEXOS	
IV. ORGANIZAÇÃO DA EMPRESA.....	17
4.1. ORGANOGRAMA.....	17
4.2. CONTACTOS.....	18
4.3. Aplicações e Plataformas.....	19



Relatório de Estágio de Helena Isabel Gomes Teixeira

## **ANEXO 3 – FICHA INDIVIDUAL DE COLABORADOR**

	<b>Ficha Individual de Colaborador</b>
---	--

Nome: \_\_\_\_\_ Código: \_\_\_\_\_

Data de Nascimento: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Número de Identificação: \_\_\_\_\_ NIF: \_\_\_\_\_

Morada: \_\_\_\_\_

Código Posta: \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

Nº de Contacto: \_\_\_\_\_ e/ou \_\_\_\_\_

Habilitações / Experiência Profissional: \_\_\_\_\_

Data Admissão: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_\_\_ Nº Interno de Colaborador: \_\_\_\_\_

Departamento / Área: \_\_\_\_\_

Função: \_\_\_\_\_

**Documentos Entregues pelo Colaborador:**

Cartão do Cidadão  Carta Condução  Currículo  Certificado de Habilitação  NIB

**Documentos Entregues ao Colaborador:**

Manual de Acolhimento -----

Ficha de Funções -----

Cópia do Contrato de Trabalho ----

Declaro que recebi os documentos assinalados. \_\_\_\_\_

(Assinatura Colaborador)

Responsável: \_\_\_\_\_

Ass: \_\_\_\_\_

Data: \_\_\_/\_\_\_/\_\_\_

Mod 23/00/JAN15



## **ANEXO 4 – PLANO DE FORMAÇÃO**



Relatório de Estágio de Helena Isabel Gomes Teixeira

## **ANEXO 5 –REGISTO DA AÇÃO DE FORMAÇÃO INTERNA**

	<h2 style="margin: 0;">Registo da Ação de Formação Interna</h2>	
<p><b>Sessões</b></p> <p>Teóricas <input type="checkbox"/>    Práticas <input type="checkbox"/></p> <p>Prática em Contexto de Trabalho <input type="checkbox"/></p>	<p><b>Sumário:</b></p>    	
<p><b>Tema:</b></p> 		
<p><b>Horas:</b></p>		
<p><b>Data:</b></p>		
<p><b>Assinatura</b> _____</p>		
N.º	Nome Completo dos Formandos	Rubrica
1		
2		
3		
4		
5		
6		
7		
8		
9		
10		
11		
12		
13		
14		
15		

Relatório de Estágio de Helena Isabel Gomes Teixeira

## **ANEXO 6 – AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA DA AÇÃO DE FORMAÇÃO**



## **ANEXO 7 – REQUERIMENTO DE FÉRIAS/JUSTIFICAÇÃO DE FALTAS**

	<b>Requerimento de Férias / Justificação de Faltas</b>
---	--

Nome: \_\_\_\_\_ Código: \_\_\_\_\_

**Requerimento de Férias**

**Datas Pretendidas:**  
 1º) de: \_\_/\_\_/\_\_ a \_\_/\_\_/\_\_, 2º) de \_\_/\_\_/\_\_ a \_\_/\_\_/\_\_, 3º) de \_\_/\_\_/\_\_ a \_\_/\_\_/\_\_, 4º) de \_\_/\_\_/\_\_ a \_\_/\_\_/\_\_ Total de dias: \_\_\_\_

**Datas Alternativas:**  
 1º) de: \_\_/\_\_/\_\_ a \_\_/\_\_/\_\_, 2º) de \_\_/\_\_/\_\_ a \_\_/\_\_/\_\_, 3º) de \_\_/\_\_/\_\_ a \_\_/\_\_/\_\_, 4º) de \_\_/\_\_/\_\_ a \_\_/\_\_/\_\_ Total de dias: \_\_\_\_

**Justificação de Faltas**

**1. Faltas Justificadas (ao abrigo legal)**

De __/__/__	1 – Doença e acidente comprovado pela Delegação de Saúde _____ <input type="checkbox"/>	N.º Dias em Falta: _____
A __/__/__	2 – Falecimento de Parentes Próximos _____ <input type="checkbox"/> <small>(5 dias – cônjuge ou parente 1º grau na linha recta; 2 dias – parente 2º grau na linha recta)</small>	
Das __h __m	3 – Casamento (15 dias consecutivos) _____ <input type="checkbox"/>	N.º Horas em Falta: _____
Às __h __m	4 – Prestação de provas em estabelecimento de (trabalhador estudante) .. <input type="checkbox"/>	
	5 – Cumprimento de obrigações Legais _____ <input type="checkbox"/>	
	6 – Outra: _____ <input type="checkbox"/>	

**Observações:** a entrega da justificação escrita é obrigatória. Justificação entregue no dia \_\_/\_\_/\_\_

**2. Outras faltas devidamente comprovadas (por motivo de força maior)**

De __/__/__	<b>Justificação</b>	
A __/__/__	_____	N.º Dias em Falta: _____
Das __h __m	_____	N.º Horas em Falta: _____
Às __h __m	_____	

Dei conhecimento a: \_\_\_\_\_

O funcionário:

Data: \_\_/\_\_/\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

Recepção do pedido e/ou justificação de ausência:

Data: \_\_/\_\_/\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

Deu deferimento:

Data: \_\_/\_\_/\_\_

Rubrica: \_\_\_\_\_

## **ANEXO 8 – MAPA DE FÉRIAS**



## **ANEXO 9 – AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES**

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO	RESP. ENCOMENDA: _____
	AVALIAÇÃO: _____ (conformia/parcialmente conforma/não conforma)
	Nº DO CRITÉRIO NC: _____
	DATA RECEPÇÃO: _____
	ASS. AVALIAÇÃO: _____

Relatório de Estágio de Helena Isabel Gomes Teixeira

## **ANEXO 10 – DESPESAS REALIZADAS NO EXTERIOR**

