



IPG Politécnico
|da|Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em marketing

Iara Luísa Marques Frade Matos

dezembro | 2019





Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Ambitarefa, Lda

IARA LUÍSA MARQUES FRADE MATOS

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM
MARKETING

dezembro/2019

*“O grande inimigo do conhecimento não é a ignorância,
é a ilusão do conhecimento.”*

Stephen Hawking

Ficha de Identificação

Estagiária: Iara Luísa Marques Frade Matos

Número de aluno: 1012458

Curso: Marketing

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

Docente Orientador: José Carlos Alexandre

Grau Académico do Docente Orientador: Doutoramento em Ciências da Comunicação

Local de Estágio: Ambitarefa, Lda.

Morada: Avenida Almirante Gago Coutinho nº 3, 5 e 7

Código postal: 6300-507 Guarda

Contacto: 300 505 994

E-mail: geral@ambitarefa.com

Website: www.ambitarefa.com

Supervisor no local de estágio: Engenheiro João Salgueiro

Grau Académico do Supervisor: Mestrado em Engenharia Mecânica

Período de Estágio: 1 de julho a 12 de setembro de 2019

Duração de Estágio: 400 horas

Agradecimentos

Mais uma etapa, de muitas, que acaba! Acabaram estes anos de licenciatura, mas a aprendizagem com todo o processo ficará para sempre. E isto tudo não era possível sem grandes pessoas que estavam e outras que entraram na minha vida. Aprendi e cresci com elas e a quem agradeço imenso.

Mãe, Pai! O meu primeiro agradecimento é para eles. Sem dúvida alguma, não era possível ter realizado nada disto se não fosse o apoio, o carinho, os puxões de orelhas, os conselhos deles. Agradeço eternamente os esforços e os sacrifícios que fizeram para me proporcionar este momento! Amo-vos!

Em segundo lugar, às pessoas que conheci durante esta etapa e que me acompanharam sempre. Em especial à Maria, à Juliana e à Sónia. Tiveram tanta paciência comigo e ajudaram-me quando mais precisei. Sei que é um para sempre!

Ao meu professor orientador, José Carlos Alexandre, agradeço pelos conhecimentos que me proporcionou e pela ajuda que esteve sempre disposto a dar e eu não soube reconhecer mais cedo.

À cidade da Guarda, ao Instituto Politécnico da Guarda, à que foi a minha casa durante estes últimos três anos e que me vão encher o coração para sempre! Aos professores que me transmitiram conhecimentos e me marcaram para a vida, a eles também devo um agradecimento!

Por último, mas não menos importante, à Ambitarefa, que me abriu as portas para eu poder realizar este estágio!

Resumo

As quatrocentas horas de estágio curricular são a última etapa da licenciatura. É o primeiro contacto dos estudantes com o ambiente profissional. Após a aquisição, nas outras unidades curriculares da licenciatura, de conhecimentos, é importante a oportunidade de pô-los em prática antes de entrar no mercado de trabalho.

Na terceira semana, foi elaborado o plano de estágio. Além das tarefas inicialmente definidas, no plano passaram a constar também a criação de contas no *Instagram* e *Linkedin*, modificações no *website* da empresa, e-mails em massa, elaboração de um panfleto, *merchandising* – protótipo de uma toalha de praia -, dois vídeos de apresentação da empresa e da sua loja online de produtos e serviços de segurança.

Posteriormente, por iniciativa própria, elaborei um plano de marketing da empresa. Fi-lo por dois motivos principais. Primeiro, porque a empresa não possuía nenhum; segundo, porque me pareceu uma forma de enriquecer em termos de conteúdo o presente relatório.

Palavras-chave:

Redes sociais, e-mails em massa, vídeos, *website*, plano de marketing.

JEL Classification:

M 31 - Marketing

Plano de Estágio Curricular

Aqui se encontram presentes as tarefas estabelecidas em concordância com o supervisor, para realizar ao longo das 400 horas de estágio curricular:

- Gestão das redes sociais;
- Vídeos de apresentação da Empresa;
- *Newsletters*;
- Protótipo de uma toalha de praia;
- Plano de Marketing;
- Mudanças no *website* da Ambitarefa;
- Protótipo de um panfleto da Ambitarefa.

Índice

Ficha de Identificação	i
Agradecimentos	ii
Resumo.....	iii
Plano de Estágio Curricular.....	iv
Índice de Figuras.....	vii
Índice de Tabelas	vii
Lista de acrónimos e siglas.....	viii
Introdução.....	1
Capítulo 1 - Ambitarefa	2
1.1. Identificação da empresa.....	3
1.2. Apresentação da Ambitarefa	4
1.2.1. Visão e Missão	4
1.2.2. Organograma da empresa.....	5
1.3. Nome e Logótipo	6
1.4. Serviços	7
1.5. Segurança Total	8
Capítulo 2 - Atividades Desenvolvidas.....	9
2.1. Gestão de Redes Sociais	10
2.2. Panfleto.....	17
2.3. Toalha.....	19
2.4. Vídeos de apresentação	20
2.5. Website da Ambitarefa.....	22
2.6. E-mail marketing – Segurança Total.....	23
2.7. Plano de Marketing	25
Considerações finais	26
Referências bibliográficas	28

Anexos.....	30
Anexo I - Homepage do website da Segurança Total	31
Anexo II – Primeiro protótipo de panfleto	33
Anexo III - Printscreen do alcance das publicações.....	35
Anexo IV - Protótipos Facebook da Ambitarefa.....	37
Anexo V - Protótipos finais Facebook da Ambitarefa	42
Anexo VI - Printscreen do alcance das publicações Segurança Total	45
Anexo VII - Printscreen da página de Intagram da Ambitarefa	48
Anexo VIII – Três primeiros protótipos do panfleto.....	50
Anexo XVI - Protótipos final do panfleto	53
Anexo IX – Segundos protótipos do panfleto.....	54
Anexo X – Panfleto final.....	57
Anexo XI - Fundo azul para o vídeo	59
Anexo XII - Antes e Depois do Website da Ambitarefa	61
Anexo XIII - Printscreen dos dados da Newsletter	76
Anexo XIV – Mais dois exemplos de newsletters	78
Anexo XV - Plano de Marketing	80

Índice de Figuras

Figura 1- Localização Ambitarefa	3
Figura 2- Organograma da empresa.....	5
Figura 3- Antigo logótipo da Ambitarefa.....	6
Figura 4- Atual logótipo da Ambitarefa.....	7
Figura 5 - Logótipo Segurança Total	8
Figura 6- Serviços Ambitarefa	11
Figura 7 - Segundo protótipo para o Facebook da Ambitarefa	12
Figura 8 - Exemplo de um post na página de Facebook	13
Figura 9 – Protótipo proposto.....	14
Figura 10 - Imagem utilizada para postar na página de Facebook	14
Figura 11 - Capa de Facebook da Ambitarefa.....	17
Figura 12 - Símbolo da Ambitarefa	18
Figura 13 - Protótipo da toalha.....	19
Figura 14 - Fundo de vídeo de apresentação de Segurança Total	21
Figura 15 - Cartão de visita da Segurança Total	21
Figura 16 - Homepage do Website antes das alterações	22
Figura 17 – E-newsletter	23
Figura 18 - Exemplo de uma e-newsletter para um construtor civil.....	24
Figura 19 - Logo da Ambitarefa.....	83
Figura 20 - <i>Website</i> da Ambitarefa.....	84
Figura 21 - Página Facebook Ambitarefa	84
Figura 22 – Modelo das Cinco Forças de Porter	88

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Aplicação do modelo das 5 Forças de Porter ao setor das clínicas privadas .	89
Tabela 2 - Análise SWOT aplicada à Ambitarefa	92

Lista de acrónimos e siglas

GESP – Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais

HACCP - *Hazard Analysis and Critical Control Point* (Análise de Perigos e Controlo de Pontos Críticos)

IPG – Instituto Politécnico da Guarda

SST – Segurança e Saúde no Trabalho

SWOT - **S**trengths / **W**eaknesses / **O**pportunities / **T**hreats

Introdução

A elaboração deste relatório de estágio surge no âmbito da unidade curricular de Estágio do segundo semestre do terceiro ano da Licenciatura de Marketing do Instituto Politécnico da Guarda (IPG). A escolha da empresa acolhedora é uma etapa importante deste processo. Na verdade, a escolha da empresa não foi fácil. Encetei, pessoalmente, contactos com várias empresas dedicadas ao marketing. Infelizmente, ou não houve respostas, ou recusas. Assim, já sob a pressão do tempo, aceitei a empresa proposta pelo Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais (GESP), a Ambitarefa. O estágio decorreu entre o 1 de julho e 12 de setembro de 2019, perfazendo as 400 horas previstas.

O relatório serve para descrever as tarefas realizadas e enquadrá-las com os conhecimentos adquiridos ao longo da licenciatura. Está dividido em duas partes. Na primeira, faço uma apresentação da Ambitarefa; na segunda, descrevo as tarefas realizadas na empresa.

A redação da primeira parte do relatório foi complicada. Não há disponível nenhuma informação escrita da empresa. Basicamente, fundamentei-me em conversas pessoais e numa curta entrevista com o proprietário/supervisor da Ambitarefa.

Como referi acima, o segundo capítulo é uma descrição das tarefas realizadas ao longo das quatrocentas horas de estágio. A elaboração de um plano de marketing da empresa foi a tarefa mais desafiante, mas, ao mesmo tempo, a que estava mais alinhada com o aprendido na licenciatura.

A gestão das redes sociais tornou-se fundamental no mundo das organizações e faz parte do meu plano de estágio. Trabalhei com a página *online* da Ambitarefa e com a de uma loja online, a Segurança Total. Felizmente, algumas das tarefas apelaram à minha criatividade, a saber: as *Newsletters*; a elaboração de um protótipo de uma toalha de praia da Ambitarefa; vídeos de apresentação da Ambitarefa e da Segurança Total. Esta última tarefa foi a que mais tempo me roubou e eu deixei “roubar”.

No final deste relatório, apresento algumas considerações sobre a importância do estágio curricular.

Capítulo 1

Ambitarefa

Neste capítulo, é apresentada a Ambitarefa, Lda, tendo em consideração, nomeadamente, a sua história, organograma, os seus serviços, o nome e o logótipo. É ainda apresentada a Segurança Total, uma loja online especializada em engenharia de segurança e equipamentos de proteção, a que o meu estágio esteve também ligado.

1.1. Identificação da empresa

Nome: Ambitarefa, Lda.

Morada: Avenida Almirante Gago Coutinho nº 3, 5 e 7 (Figura 1)



Figura 1- Localização Ambitarefa

Fonte: *Google Maps*

Código postal: 6300-507 Guarda

Contacto: 300 505 994

E-mail: geral@ambitarefa.com

Website: www.ambitarefa.com

1.2. Apresentação da Ambitarefa

A Ambitarefa é uma pequena empresa de serviços de medicina e segurança, contando atualmente com quatro funcionários. Está sediada na Guarda desde 2013. Mas a sua história é um pouco mais antiga. Um dos sócios atuais, João Salgueiro, teve a oportunidade de tirar um curso de técnico superior de segurança e, considerando-se uma pessoa ambiciosa (Salgueiro, 2019), decidiu aproveitá-la. Mais tarde, decidiu, juntamente com uma amiga ligada à área da saúde, abrir uma clínica, a Clínica de São Miguel. Passados uns anos, a amiga de família deparou-se com problemas pessoais que a levaram a vender a sua parte da sociedade. E é aqui que a nova sócia, Maria Jesus, mãe do João Salgueiro, entra em cena. E foi aquando dessa compra que decidiram dar um novo nome e uma nova imagem à empresa, nascendo, assim, a Ambitarefa, Lda. A Ambitarefa é, por consequência, uma empresa familiar.

Os serviços prestados funcionam na área da medicina ocupacional, medicina no trabalho e segurança no trabalho.

1.2.1. Visão e Missão

Visão

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 Ambitarefa é: Aspira chegar ao maior número de clientes, satisfazendo-os e ganhando fidelizações.

Missão

A missão consiste numa declaração escrita que traduz os ideais e orientações globais da empresa.

Para a Ambitarefa a missão é: “Prestar serviços utilizando *softwares* específicos e reconhecidos, que oferecem sistemas customizados, proporcionando aos clientes rapidez e eficiência na elaboração dos programas e o gerenciamento total das informações com os padrões definidos” (Ambitarefa, 2013).

1.2.2. Organograma da empresa

Um organograma é uma representação gráfica da estrutura organizacional e mostra como estão dispostos os órgãos ou departamentos, a hierarquia, e as relações de comunicação entre eles (Chiavenato, 2004)

Podemos ver o organograma da Ambitarefa na Figura 2.

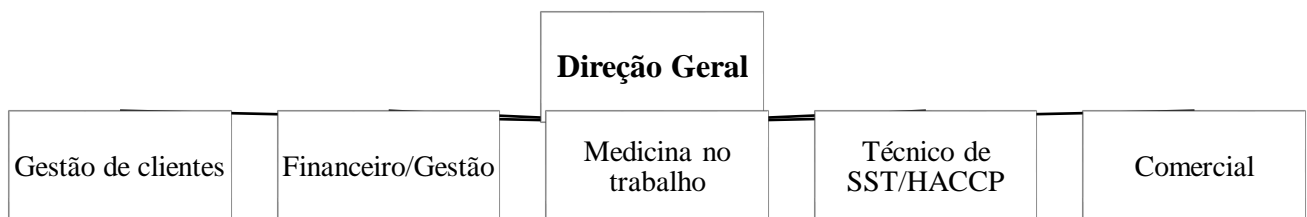


Figura 2- Organograma da empresa

Fonte: Elaboração própria

Como referi anteriormente, a Ambitarefa é uma empresa familiar. Além da Maria Jesus (mãe de João Salgueiro), a mulher do proprietário também trabalha na empresa, mais concretamente, à frente do departamento financeiro.

Na gestão de clientes, Maria Jesus trabalha juntamente com a secretária. O serviço de medicina no trabalho é assegurado também por elas. Neste momento, têm apenas uma técnica de SST/HACCP, exercendo também um papel de comercial.

1.3. Nome e Logótipo

Poderia haver um significado muito grande por detrás do nome Ambitarefa, mas a verdade é que foi selecionado a partir de uma lista de nomes disponibilizada no momento do registo através da “Empresa na hora”. Ao olhar para a dita lista, surgiu o nome “Ambitarefa”. Foi, por conseguinte, uma decisão na hora, uma decisão que dura até hoje, porque acabou por fazer sentido para o proprietário.

No início de atividade e sem investir em marketing, João Salgueiro decidiu meter mãos à obra e criar ele próprio o logo da Ambitarefa. Optou por uma cor fria, com uns apontamentos de vermelho e laranja, como podemos ver na Figura abaixo.



Figura 3- Antigo logótipo da Ambitarefa

Fonte: Fornecido pela Ambitarefa

Passado uns anos, de maneira a inovar e a modernizar a imagem, contratou uma empresa de design e marketing. Deste trabalho resultou um novo logótipo, conforme a Figura 4. Num primeiro plano, destaca-se a cor turquesa, um tom muito específico, e que demorou bastante tempo a agradar a João Salgueiro. Segundo João Salgueiro, é um tom apelativo ao olho do público no mundo digital.

A cor turquesa significa versátil e criativo, representa a clareza de pensamento e de comunicação, ideal para professores, formadores e oradores, meios de comunicação, indústrias de informática e clínicas de saúde. É uma ótima cor para empresas de produtos aquáticos ou negócios de limpeza. (Mota, 2016)

Sendo uma clínica de saúde que quer investir mais na área digital, estas alterações acabaram por fazer sentido para João Salgueiro.

Num segundo plano, surgem três cores: laranja, cor-de-rosa e verde. Cada cor corresponde a uma área de serviços oferecidos ao público, respetivamente, Segurança e Saúde no Trabalho, Equipamentos e Projetos de Segurança, e Soluções Integradas de Formação.



Figura 4- Atual logótipo da Ambitarefa

Fonte: Fornecido pela Ambitarefa

1.4. Serviços

Como referi acima, a Ambitarefa disponibiliza serviços e equipamentos, possíveis de serem agrupados por área de negócio:

- Segurança e Saúde no Trabalho – prestação de serviço de saúde, tanto geral como ocupacional - HACCP (controlo de perigos de contaminação dos alimentos devido a perigos físicos, químicos ou microbiológicos) e Controlo de Pragas.
- Equipamentos e Projetos de Segurança – comercialização de equipamentos e de serviços de segurança, através de uma loja online denominada Segurança Total.
- Soluções Integradas de Formação – presta serviços que seguem os protocolos da Autoridade para as Condições de Trabalho e do Ministério da Saúde e presta formação em higiene e segurança no trabalho.

1.5. Segurança Total

A Segurança Total é uma loja *online*, utilizando assim o *e-commerce*, especializada em engenharia de segurança e equipamentos de proteção - no Anexo I, está presente um *printscreen* do *website*. Foi adquirida, em 2016, por João Salgueiro, alargando assim o seu negócio de segurança.

São inúmeros os equipamentos de proteção para o trabalho disponibilizados. Desde luvas de trabalho, a calçado de segurança, a produtos refletivos - tais como coletes e calças -, a proteção em altura, ocular, entre outros.

Disponibilizam também vestuário laboral, vestuário descartável, sinalética, produtos para HACCP e serviços de engenharia de segurança, como, por exemplo, camisolas, macacões e roupa própria para soldadores.



Figura 5 - Logótipo Segurança Total

Fonte: fornecido pela Segurança Total

Capítulo 2

Atividades Desenvolvidas

Na primeira semana de estágio, as atividades foram poucas. Não houve nenhuma reunião para a elaboração de um plano de atividades. O meu supervisor apenas me informou de que eu iria desenvolver as atividades de outra estagiária, a qual, na altura, estava na sua última semana de estágio. Por este motivo, só na segunda semana de estágio foi discutido o que se poderia adicionar às minhas tarefas iniciais. Decidiu-se que as minhas tarefas seriam a gestão das redes sociais e a criação e envio de *newsletters*.

2.1. Gestão de Redes Sociais

Como referi anteriormente, fiquei responsável pelas redes sociais da empresa. Quando comecei o estágio, tanto Ambitarefa como a Segurança Total estavam presentes apenas no Facebook. Propus que fossem criadas contas noutras redes, nomeadamente, no Instagram e LinkedIn. Isto porque são redes sociais em crescimento em Portugal. De seguida, são descritas as atividades relativas a cada uma das redes sociais sobreditas.

2.1.1. Facebook

Em relação à rede social Facebook, descrevo, separadamente, os casos da Ambitarefa e da Segurança Total.

Comecei a gerir a ferramenta de Facebook desde o início do estágio. Antes, era publicada semanalmente uma imagem com informação acerca da Ambitarefa (Figura 6).



Figura 6- Serviços Ambitarefa

Fonte: Facebook Ambitarefa

O meu supervisor pediu-me que pensasse numa imagem diferente, que renovasse a imagem existente na altura (Figura 6). Apresentei então uma proposta (Anexo II), tendo esta sido a publicação com maior alcance durante o meu estágio (Anexo III). O meu supervisor não me deu nenhuma sugestão ou orientação prévias e, como tal, decidi não alterar muito o que já existia. O resultado agradou ao meu supervisor. Por consequência, elaborei publicações com algumas curiosidades acerca de serviços e especialidades de saúde que a Ambitarefa disponibiliza (Anexos IV).

Todavia, posteriormente, o meu supervisor pediu uma nova proposta (Figura 7) para substituir a que tinha feito antes.

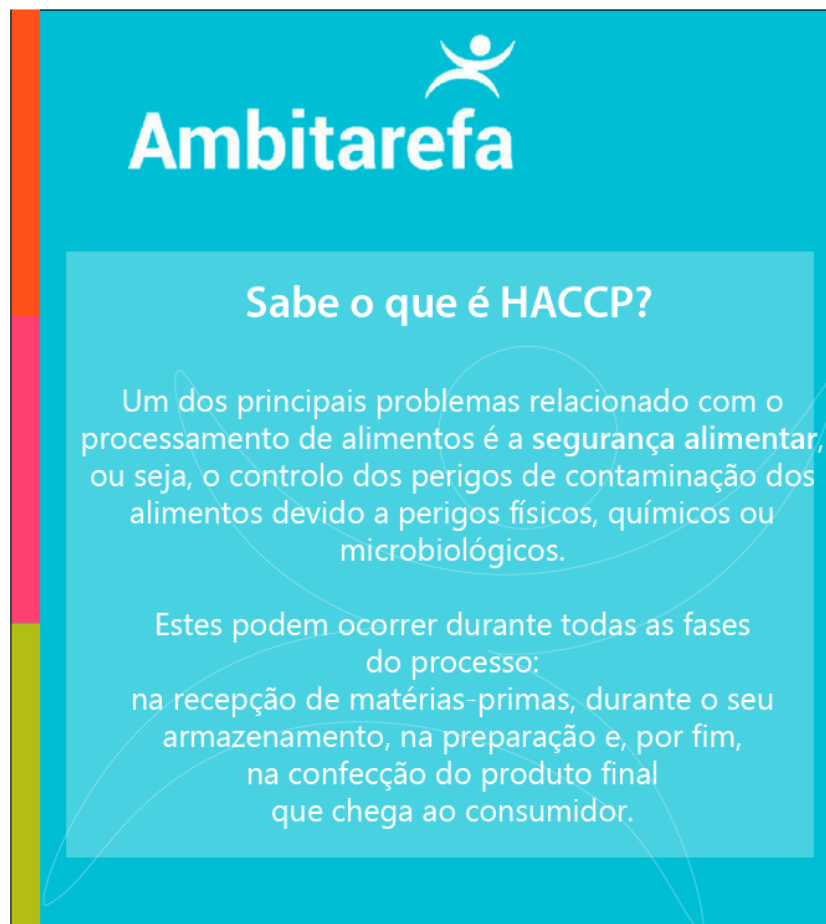


Figura 7 - Segundo protótipo para o Facebook da Ambitarefa

Fonte: elaboração própria

O meu supervisor aprovou o segundo protótipo proposto para o Facebook. Além desta publicação, publiquei as imagens presentes no Anexo V.

Uma nota importante: apesar de saber que o *Photoshop* é utilizado na manipulação de imagens, tive de recorrer ao *Adobe Illustrator*, porquanto a empresa não tem muitas opções tecnológicas e o meu computador pessoal não tem capacidade para o primeiro programa.

Em relação às publicações, foi acordado que seriam duas vezes por semana, uma vez por dia. Mais especificamente, às quartas e sextas-feiras (Anexo III).

Segurança Total

Quando me atribuiu a gestão das redes sociais, o meu supervisor pediu-me que as imagens postadas no Facebook (Figura 8) fossem mudadas.



Figura 8 - Exemplo de um *post* na página de *Facebook*

Fonte: obtido pelo Facebook da Segurança Total

Teria de mudar a forma de expor o produto. Além disso, essa mudança devia contemplar um aumento do preço do produto e uma espécie de promoção. Atendendo ao que me foi solicitado, propus o protótipo representado na Figura 9.



Figura 9 – Protótipo proposto

Fonte: elaboração própria

Tentei não alterar muito as linhas já existentes para identificação da empresa. Acrescentei a outra cor do logótipo (amarelo torrado) e as linhas do escudo com o preço do “Agora” aumentado. Estas alterações não foram ao encontro das expectativas do meu supervisor. Assim sendo, pediu-me para retomar a imagem original e aumentar o texto sobre o preço, como podemos verificar na Figura 10. Esta é a imagem atual para postar no Facebook.



Figura 10 - Imagem utilizada para postar na página de Facebook

Fonte: elaboração própria

Sendo a Segurança Total uma loja *online* de venda de produtos, a estratégia não poderia ser igual à da Ambitarefa. Pareceu mais sensato duas publicações por semana. Após a análise do alcance das publicações mais recentes, propus que as publicações fossem à quarta-feira e à sexta-feira. Desta forma, deixaria de haver publicações à segunda-feira, pois, de acordo com as estatísticas (Anexos VI), não tinham tanto alcance.

Outra questão importante era a definição de um objetivo a atingir. Em reunião com o meu supervisor, decidiu-se que o objetivo consistiria num aumento de duzentos e quarenta e um para oitocentos gostos da página. Tal não foi conseguido. A estratégia passava apenas por tornar as publicações assíduas e regulares, escolhendo uma hora em que haveria maior alcance, pois “Os Gostos na página do Facebook aumentam o desejo de comprar dos fãs e aumentam a percentagem de potenciais clientes que compram de facto” (Valente, 2018). Com base nas estatísticas dos Anexos referidos anteriormente, podemos observar também que o alcance era maior a partir das 16h00.

2.1.2. Instagram

Propus ao meu supervisor a criação de uma conta de Instagram, proposta que acolheu de bom grado. Porém, deparei-me com um problema inesperado. Era impossível a criação da conta, pois já existia uma conta da Ambitarefa. Isto surpreendeu o próprio João Salgueiro. E o mais estranho, apesar da sua existência, era ela não existir na realidade. Ou seja, eramos incapazes de criar a conta porque nos informavam que já existia uma conta com o nome Ambitarefa. E quando procurada no Instagram, através de outras contas, apenas nos era fornecida a informação de como um local se tratasse apenas (Anexo VII).

Após várias tentativas frustradas a tentar resolver o problema, foi-me dito para abandonar esta tarefa.

2.1.3. LinkedIn

O LinkedIn é uma:

rede social de negócios fundada em dezembro de 2002 e lançada em 5 de maio de 2003. É comparável a redes de relacionamentos, e é principalmente utilizada por profissionais com o intuito de apresentar suas aptidões, de uma forma que outros profissionais da mesma empresa possam endossar, dando credibilidade ao conteúdo. (Wikipédia, 2019)

Foi criada a conta no LinkedIn da Ambitarefa. Eram vários os objetivos desta ação, a saber: aproximação ao público-alvo; alargamento dos canais de publicidade da Ambitarefa; expansão de conexões com pessoas e empresas. O número de conexões inicialmente proposto pelo meu supervisor, e aceite por mim, foi duzentos. Revelou-se um dos objetivos não superados do estágio: 87 foi o número alcançado. A minha tática era postar as mesmas publicações que no Facebook e encontrar pessoas através das listas de sugeridos. Não funcionou.

2.2. Panfleto

A Ambitarefa não tem nenhuma equipa de marketing e já há muito que não contactava nenhuma equipa especializada. Talvez por isso não dispusesse de nenhum panfleto. Foi da minha iniciativa criar um panfleto. Elaborei inicialmente três opções (Anexos VIII), que foram rejeitadas.

A minha ideia original foi basear-me nas quatro cores do logótipo da Ambitarefa (Figura 4). O capacete amarelo significava uma clínica ligada ao trabalhador. E em vez de utilizar a Figura 4 para logótipo no panfleto, utilizei aquela que eu inicialmente idealizei, e que está presente na Figura 11.



Figura 11 - Capa de Facebook da Ambitarefa

Fonte: Facebook da Ambitarefa

Depois da recusa das minhas propostas e de alguma troca de ideias com o meu supervisor, elaborei outros panfletos, mais de acordo com a visão dele (Anexos IX). Basicamente, recorri aos elementos que saltam mais à vista, como a cor azul turquesa, as três cores secundárias (laranja, cor-de-rosa e verde) e o pequeno símbolo que se encontra no logótipo. Para obter o símbolo da Figura 12, recorri ao *Adobe Illustrator*, vetorizando a imagem de forma a aumentá-la e sem a deformar.



Figura 12 - Símbolo da Ambitarefa
Fonte: elaboração própria

2.3. Toalha

Na primeira reunião, o meu supervisor sugeriu que eu elaborasse brindes conotados com o verão. Um dos pedidos foi uma toalha de praia. Foi-me pedido que a toalha estivesse pronta na altura da sua pausa para férias, de modo a poder usá-la para publicitar a Ambitarefa, num local onde passasse muita gente.

Na Figura 12, podemos observar o protótipo feito por mim. Além do nome da empresa, que obviamente teria de se destacar, a simplicidade e a cor da toalha são pormenores importantes. Em vez de utilizar a cor branca como fundo - como no logótipo -, quisemos utilizar o negativo e aproveitar a cor turquesa. Acrescentei as linhas tricolor para evitar um retângulo monótono com o nome da empresa.

O meu supervisor aprovou a minha proposta. Passei à fase seguinte, a procura de uma empresa que produzisse uma toalha com esta cor exata, e personalizada da maneira apresentada na Figura abaixo. Encontrei apenas uma empresa que preenchia aquelas especificidades. Infelizmente, a encomenda da toalha não foi aprovada pelo meu supervisor, pois o preço era elevado para as possibilidades da Ambitarefa.



Figura 13 - Protótipo da toalha

Fonte: elaboração própria

2.4. Vídeos de apresentação

Um dos pedidos mais importantes do meu supervisor foram os vídeos de apresentação, um para a Ambitarefa e outro para a Segurança Total. Esta foi a tarefa em que despendi mais tempo no meu estágio, juntamente com a gestão das redes sociais. Devo adiantar que não me foi possível utilizar o *Publisher*, por incapacidade do meu computador pessoal e por impossibilidade de ter acesso a outro computador. Assim sendo, tive de recorrer a outros meios. Procurei um programa compatível com o meu computador e que fosse tão profícuo como o *Publisher*. Optei pelo *Movavi*, um programa de fácil aprendizagem.

Sabemos que um vídeo de apresentação de empresa tem de ser simples, claro, dinâmico e com duração breve. Tendo isto em vista, a minha intenção era realizar um vídeo curto para cada uma das empresas.

Primeiramente, fiz o vídeo da Ambitarefa, o que mais tempo demorou a completar. O fundo azul do vídeo (Anexo XI) foi criado por mim, para dar um “toque pessoal” e gerar harmonização de cores. As informações acerca empresa constantes no vídeo foram retiradas do website da mesma ou estão baseadas em indicações do meu supervisor. O meu maior desafio foi a organização da informação e, numa fase inicial, a pesquisa da mesma. Tentei ir ao encontro das suas expetativas tanto quanto pude. E foi, entretanto, criada uma conta no YouTube para divulgar o vídeo (<https://www.youtube.com/watch?v=ayPQ4v97gSc&t=6s>).

A seguir, foquei-me no vídeo da Segurança Total, com a ajuda do *Adobe Illustrator*. A ideia do fundo do vídeo foi idêntica ao anterior, apenas as cores eram diferentes (Figura 14).



Figura 14 - Fundo de vídeo de apresentação de Segurança Total

Fonte: elaboração própria

Com base no cartão de visita da Segurança Total (Figura 15), obtive a cor cinzento escuro e as cores das linhas diagonais do próprio logótipo da loja - o amarelo torrado e laranja. Neste vídeo, a ideia original foi a implementação de vídeos retirados do YouTube e com ligação aos produtos vendidos. Foi um vídeo mais simples de completar e que correspondeu às exigências do meu supervisor.

Os vídeos aqui descritos estão presentes no disco entregue juntamente com o relatório.



Figura 15 - Cartão de visita da Segurança Total

Fonte: fornecido pela Segurança Total

2.5. Website da Ambitarefa

Um *website* serve, antes de mais, para dar a conhecer uma organização. É mais barato, duradouro e flexível do que os métodos tradicionais de comunicação. O *website* da Ambitarefa já não era alterado há meses. Mas a questão não era essa. Ao analisá-lo, detetei problemas com a língua portuguesa, com a proporção de algumas imagens em relação aos textos e com a sobreposição de textos e imagens. Após esta análise, fiz as alterações necessárias para obter uma página mais coesa (Anexos XII). As alterações implicaram também mudar a “aparência” do *website*.

Na Figura 16 encontra-se um *printscreen* da homepage do website da Ambitarefa antes das alterações.



Figura 16 - Homepage do *Website* antes das alterações

Fonte: site da Ambitarefa

2.6. E-mail marketing – Segurança Total

O e-mail marketing é:

one of the best and ubiquitous methods of retention marketing. In its simplest form, it is an e-mail sent to a customer list that usually contains a sales pitch and a ‘call to action’. This could be as simple as encouraging the customer to click on a hyperlink embedded in the e-mail. (Ryan, 2017, p. 155)¹

O e-mail marketing tem as vantagens de ter baixo custo do contacto, eficácia no resultado, comercialização em larga escala, mensuração plena. Mas a maior vantagem é a “de se alojar no local mais acedido pelos utilizadores: a caixa de correio” (Valente, 2018).

Através de um *website* próprio para o envio de e-mails em massa denominado sendinblue (www.sendinblue.com), todas as semanas era enviada uma *e-newsletter*. Tratava-se do envio de uma pequena lista de produtos que eram disponibilizados pela Segurança Total para os vários clientes das várias áreas de negócios. Na Figura 17, podemos observar um dos exemplares enviados.



Figura 17 – E-newsletter

Fonte: fornecido pela Segurança Total

¹ A ‘call to action’ (chamada para ação) é uma instrução incluída no conteúdo para que o consumidor (do conteúdo) realize uma ação específica, que pode ser, por exemplo, comprar um produto, fazer o *download* de um *e-book*, registar o seu email, visitar outro *website*, etc.

Um dos problemas era o envio de *e-newsletters* não direcionadas aos vários setores. Por esse motivo, não era possível chamar a atenção das empresas ou indivíduos, os quais, por consequência, não abriam os e-mails para ver os produtos. Existiam assim várias desistências ao longo do tempo (Anexo XIII). Por exemplo, que interesse terá um construtor civil em luvas descartáveis? Provavelmente, nenhum. Era necessário mudar este problema. Devido a uma má gestão do meu tempo de estágio, não me foi possível pôr em prática um novo sistema de envio das *e-newsletters*. Porém, no Anexo XIV estão mais dois exemplos de protótipos que criei direcionados a restaurantes e cabeleireiros, e esteticistas, respetivamente.

No entanto, fiz alguns protótipos direcionados para cada setor. Por exemplo, na Figura 18, está presente uma *newsletter* que elaborei para o setor da construção civil, aquele onde as questões da proteção são fundamentais.



Figura 18 - Exemplo de uma *e-newsletter* para um construtor civil

Fonte: elaboração própria

2.7. Plano de Marketing

É importante conhecer o mercado e os concorrentes, de modo a conquistar um lugar. Como sublinha Felgueira (2018):

A busca da conquista e satisfação contínua do cliente é o fator-chave que mais contribui para o sucesso e a longevidade das empresas. O plano de marketing assume assim uma relevância estratégica determinante na gestão das oportunidades e ameaças concorrenciais. (p. 11)

A elaboração de um plano de marketing foi proposta por mim e aceite prontamente pelo meu supervisor. Isto porque além de a Ambitarefa não ter nenhum, era uma forma de enriquecer o meu relatório de estágio, aplicando os conhecimentos adquiridos na licenciatura de marketing.

Tentei organizar o tempo da melhor maneira possível a fim de cumprir todas as tarefas previstas no plano de estágio. Apesar de ter dado o meu melhor, não fui capaz de acabar o plano de marketing antes de terminar o estágio. Depois de uma conversa com o meu supervisor, combinámos que lho enviaria mais tarde. E assim foi.

Atendendo ao facto de alguns conteúdos do plano do marketing terem já sido mencionados nas páginas anteriores, optámos por colocá-lo em Anexo (Anexo XV).

Considerações finais

Para a conclusão da licenciatura em marketing, realizou-se um estágio curricular, com a duração de 400 horas. Foi uma oportunidade de pôr à prova os conhecimentos adquiridos ao longo dos últimos três anos de licenciatura. É também uma oportunidade de desenvolvimento da nossa aprendizagem, tanto profissional como pessoal.

A escolha da Ambitarefa não foi a ideal. Não é fácil encontrar uma empresa ligada ao marketing ou uma que disponha de uma equipa de profissionais na área. Como referi antes, procurei, pessoalmente, uma empresa com essas características para realizar o meu estágio. Infelizmente, nuns casos não obtive resposta, noutras a resposta foi negativa. Passado algum tempo, vi-me forçada a desistir na minha procura e aceitei a proposta do GESP.

O facto de a Ambitarefa não dispor de uma equipa experiente na área do marketing, uma equipa que me pudesse ajudar a desenvolver as competências aprendidas ao longo da licenciatura, fez com que tivesse algumas dificuldades durante o estágio. Estas dificuldades refletiram-se, nomeadamente, na má gestão do meu tempo e numa fraca gestão das redes sociais. Apesar de tudo, dei o meu melhor pela empresa que me acolheu. Às vezes, não era fácil perceber o que o meu supervisor pretendia exatamente, mas respondi sempre com empenho às suas solicitações.

A gestão das redes sociais podia ter sido mais bem desenvolvida. Mas o facto de ter tido a oportunidade de usar a minha criatividade foi um aspeto bastante positivo. A elaboração dos vídeos foi, sem dúvida, a atividade mais desafiante e a que mais tempo me ocupou.

Não pude trabalhar com o mesmo programa que trabalhei na unidade curricular de Multimédia A incompatibilidade do meu computador pessoal com esse programa e a carência de computadores na empresa levou a que tivesse de procurar um programa substituto. Porém, admito que a elaboração do plano de marketing foi a tarefa em que senti mais dificuldades. O facto de a empresa não ter nenhuma estrutura de marketing obrigou-me a aprender sozinha.

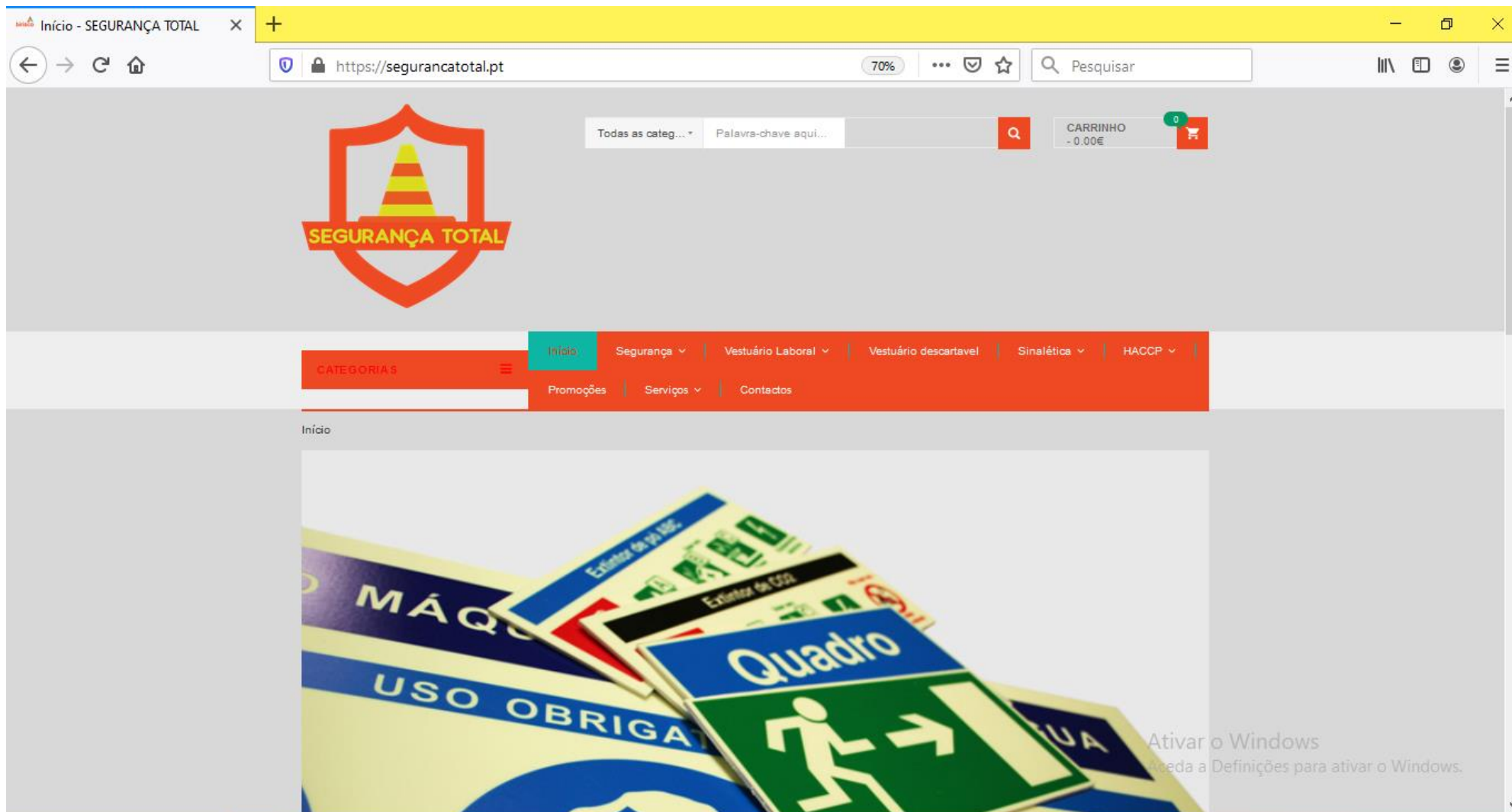
Em suma, o estágio curricular foi enriquecedor tanto a nível profissional como a nível pessoal. Saber lidar com outras pessoas, processar e elaborar os trabalhos para a empresa foi o que mais me marcou.

Referências bibliográficas


- Ambitarefa. (2013). Obtido em 5 de agosto de 2019, de <http://ambitarefa.com/>
- Chiavenato, I. (2004). *Teoria geral da administração (7ª ed)*. Rio de Janeiro: Elsevier Editora Lda.
- Felgueira, T. (2018). *Gestão de Produtos e Marcas*. Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda. Obtido em 20 de novembro de 2019
- Freire, A. (2001). *Estratégia: Sucesso em Portugal*. Lisboa: Editorial Verbo.
- Mota, G. (13 de fevereiro de 2016). *Design Gráfico - Logo*. Obtido em 15 de novembro de 2019, de We Do Logos Blog: <https://blog.wedologos.com.br/design-grafico/logo/significado-das-cores-para-logomarcas/>
- Mota, G. (2016). *O que a Cor Azul Representa*. Obtido em 15 de novembro de 2019, de We Do Logos Blog: <https://blog.wedologos.com.br/marketing/o-que-a-cor-azul-representa/>
- Oliveira, A. (2018). *Análise e Gestão Estratégica*. Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda. Obtido em 20 de novembro de 2019
- Ryan, D. (2017). *Understanding digital marketing: marketing strategies for engaging the digital generation (4.ª ed.)*. London: Kogan Page.
- Salgueiro, J. (20 de julho de 2019). Entrevista Pessoal.
- Valente, M. J. (2018). *E-Marketing*. Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda. Obtido em 20 de novembro de 2019
- Wikipédia. (2019). *LinkedIn*. Obtido em 5 de dezembro de 2019, de Wikipédia: <https://pt.wikipedia.org/wiki/LinkedIn>

Anexos

Anexo I - *Homepage* do *website* da Segurança Total



Anexo II – Primeiro protótipo de panfleto



Ambitarefa

Segurança no Trabalho | Saúde no Trabalho | HACCP | Controlo de Pragas

por Vida
N.º 302 004 913

Serviços que oferecemos

Medicina no trabalho
Segurança no trabalho
HACCP
Controlo de pragas
Medidas de Autoproteção
Formação

*Avenida Almirante Gago Coutinho nº 3, 5 e 7
6300-507 Guarda
Contacto: 300 505 994
E-mail: geral@ambitarefa.com*

Anexo III - *Printscreen* do alcance das publicações

https://www.facebook.com/ambitarefa/insights/?section=navPosts

Pesquisa

lara Página inicial Criar

Página Caixa de Entrada Gerir Empregos Notificações 2 Estatísticas Mais Editar ... Definições Ajuda

Alcance: orgânico/pago Cliquês em publicações Reações, comentários e partilhas

	Data	Publicação	Tipo	Público-alvo	Alcance	Interação	Promoção
Vista geral	11-09-2019 18:00	Tem uma empresa? Esta informação é			234	2 7	Promover publicação
Anúncios	02-08-2019 17:17	Para complementar a nossa informação da			146	2 1	Promover publicação
Seguidores	26-07-2019 17:16	Acabamos a semana com a resposta ao que			135	0 2	Promover publicação
Gostos	24-07-2019 18:40	Já segue a página de facebook da nossa loja online			162	2 1	Promover publicação
Alcance	19-07-2019 17:14	A Ambitarefa tem também serviços de			264	7 4	Promover publicação
Visualizações da Página	17-07-2019 17:00	Além da saúde do seu trabalhador, não se			126	2 1	Promover publicação
Pré-visualizações da Página	15-07-2019 17:49	Quer abrir uma empresa ou já a tem, e			117	4 4	Promover publicação
Ações na Página	12-07-2019 17:03	Aqui se encontram os vários campos da			284	9 7	Promover publicação
Publicações	12-07-2019 16:59	Precisa de algum destes serviços de que			319	6 7	Promover publicação
Eventos							
Vídeos							
Histórias							
Pessoas							
Mensagens							
Encomendas							

Ativar o Windows
Ative o Windows para ativar o Windows.
Chat (12)

Anexo IV - Protótipos Facebook da Ambitarefa

 Ambitarefa <small>Segurança no Trabalho Saúde no Trabalho HACCP Controlo de Pragas</small>	 Avenida Almirante Gago Coutinho nº 3, 5 e 7. 6300-507 Guarda
	Contacto: 300 505 994
	geral@ambitarefa.com
<h2>Medicina Geral</h2>	<p>Ginecologia</p> <p>Psicologia</p> <p>Endocrinologia</p> <p>Nutricionismo</p> <p>Osteopatia</p>

 Ambitarefa <small>Segurança no Trabalho Saúde no Trabalho HACCP Controlo de Pragas</small>	 Avenida Almirante Gago Coutinho nº 3, 5 e 7. 6300-507 Guarda
	Contacto: 300 505 994
	geral@ambitarefa.com
<h2>Medicina tradicional Chinesa</h2>	<p>Acupuntura</p> <p>Radiofrequência</p> <p>Mesoterapia da dor</p> <p>Medicina Estética</p> <p>Mesoliporedução</p> <p>Cavitação</p> <p>Esclerose de derrames/varizes</p>

 <p>Ambitarefa Segurança no Trabalho Saúde no Trabalho HACCP Controlo de Pragas</p>		<p><small>Associação Vida de Segurança</small></p> <p>Avenida Almirante Gago Coutinho nº 3, 5 e 7. 6300-507 Guarda</p> <p>Contacto: 300 505 994</p> <p>geral@ambitarefa.com</p>
<h2>Medicina no Trabalho</h2>		
<p>A LEGISLAÇÃO DETERMINA A EXISTÊNCIA DE TRÊS TIPOS DE EXAMES</p>		<p>EXAMES MÉDICOS DE ADMISSÃO</p> <p>EXAMES MÉDICOS PERIÓDICOS</p> <p>EXAMES MÉDICOS OCASIONAIS</p>

 <p>Ambitarefa Segurança no Trabalho Saúde no Trabalho HACCP Controlo de Pragas</p>		<p><small>Associação Vida de Segurança</small></p> <p>Avenida Almirante Gago Coutinho nº 3, 5 e 7. 6300-507 Guarda</p> <p>Contacto: 300 505 994</p> <p>geral@ambitarefa.com</p>
<h2>Exames solicitados</h2>		
<p>Medição de Glicémia</p> <p>Medição de Colesterol</p>	<p>Teste de Visão</p> <p>Análises</p> <p>Teste Auditivo</p>	<p>Medição de SPO2</p> <p>Electrocardiograma</p> <p>Espirometria</p>

 Ambitarefa <small>Segurança no Trabalho Saúde no Trabalho HACCP Controlo de Pragas</small>		Avenida Almirante Gago Coutinho
		nº 3, 5 e 7. 6300-507 Guarda
		Contacto: 300 505 994
		geral@ambitarefa.com
<h2><u>Segurança no Trabalho</u></h2> <p>Segurança do trabalho (ou também denominada de segurança ocupacional) é um conjunto de ciências e tecnologias que tem o objetivo de promover a proteção do trabalhador no seu local de trabalho, visando a redução de acidentes de trabalho e doenças ocupacionais. É uma das áreas da segurança e saúde ocupacionais, cujo objetivo é identificar, avaliar e controlar situações de risco, proporcionando um ambiente de trabalho mais seguro e saudável para as pessoas.</p>		

 Ambitarefa <small>Segurança no Trabalho Saúde no Trabalho HACCP Controlo de Pragas</small>		Avenida Almirante Gago Coutinho
		nº 3, 5 e 7. 6300-507 Guarda
		Contacto: 300 505 994
		geral@ambitarefa.com
<h2><u>Controlo de Pragas</u></h2> <p><u>Nº3 do Capítulo IX do Anexo II do Regulamento (CE) nº 852/2004 de 29 de abril e suas alterações:</u></p> <p>“Em todas as fases da produção, transformação e distribuição, os alimentos devem ser protegidos de qualquer contaminação que os possa tornar impróprios para consumo humano, perigosos para a saúde ou contaminados de tal forma que não seja razoável esperar que sejam consumidos nesse estado.”</p>		

 Ambitarefa <small>Segurança no Trabalho Saúde no Trabalho HACCP Controlo de Pragas</small>		Avenida Almirante Gago Coutinho
		nº 3, 5 e 7. 6300-507 Guarda
		Contacto: 300 505 994
		geral@ambitarefa.com
<h2><u>Controlo de Pragas</u></h2>		
<p><u>Nº4 do Capítulo IX do Anexo II do Regulamento (CE) nº 852/2004 de 29 de abril e suas alterações:</u></p>		
<p>“Devem ser instituídos procedimentos adequados para controlar os parasitas. Devem ser igualmente instituídos procedimentos adequados para prevenir que animais domésticos tenham acesso a locais onde os alimentos são preparados, manuseados ou armazenados (ou, sempre que a autoridade competente o permita em casos especiais, para prevenir que esse acesso possa ser fonte de contaminação).”</p>		

Anexo V - Protótipos finais Facebook da Ambitarefa



Ambitarefa

Duas regras a serem implementadas na restauração

- > Farda deve ser de cor clara e deverá ser mantida em perfeitas condições de higiene, sendo de uso **exclusivo do local de trabalho**;
- > Cabelo totalmente protegido por touca, barrete ou boné, para evitar contaminações através de "*Staphylococcus aureus*".



Ambitarefa

Formação em Segurança no Trabalho

- > Um dos direitos dos trabalhadores previsto na legislação laboral é de 35h de formação anual.
- > A Ambitarefa dispõe de uma equipa para formação em Segurança no Trabalho às empresas conforme é exigido pela lei.

Anexo VI - *Printscreen* do alcance das publicações Segurança Total

Browser address bar: <https://www.facebook.com/Seguranca-Total-100656107143461/insights/?section=>

Facebook navigation: Pesquisa, lara, Página inicial, Criar, Definições 1, Ajuda

Facebook Insights navigation: Página, Caixa de Entrada, Gerir Empregos, Notificações, **Estatísticas**, Ferramentas, Mais

Category	Date and Time	Post Content	Reactions	Comments	Shares	Engagement Score	Reach	Impressions	Actions
Vista geral	05-07-2019 10:30	Veja este e mais produtos no nosso site:	29	0	0	0	0	0	Promover publicação
Anúncios	03-07-2019 10:09	Veja este e mais produtos no nosso site:	32	0	0	0	0	0	Promover publicação
Seguidores	01-07-2019 10:28	Veja este e mais produtos no nosso site:	31	1	0	0	0	0	Promover publicação
Gostos	28-06-2019 10:14	Veja este e mais produtos no nosso site:	64	0	2	0	0	0	Promover publicação
Alcance	26-06-2019 10:09	Veja este e mais produtos no nosso site:	80	1	4	0	0	0	Promover publicação
Visualizações da Página	24-06-2019 10:14	Veja este e mais produtos no nosso site:	31	0	0	0	0	0	Promover publicação
Pré-visualizações da Página	21-06-2019 10:01	Veja este e mais produtos no nosso site:	47	1	4	0	0	0	Promover publicação
Ações na Página	19-06-2019 10:08	Veja este e mais produtos no nosso site:	85	0	6	0	0	0	Promover publicação
Publicações	17-06-2019 10:09	Veja este e mais produtos no nosso site:	78	0	3	0	0	0	Promover publicação
Eventos	14-06-2019 10:11	Veja este e mais produtos no nosso site:	29	0	0	0	0	0	Promover publicação
Vídeos									
Histórias									
Pessoas									
Mensagens									
Encomendas									

Windows watermark: Ativar o Windows. Ajuda a Definições para ativar o Windows. Chat (75)

Browser address bar: <https://www.facebook.com/Seguranca-Total-100656107143461/insights/?section>

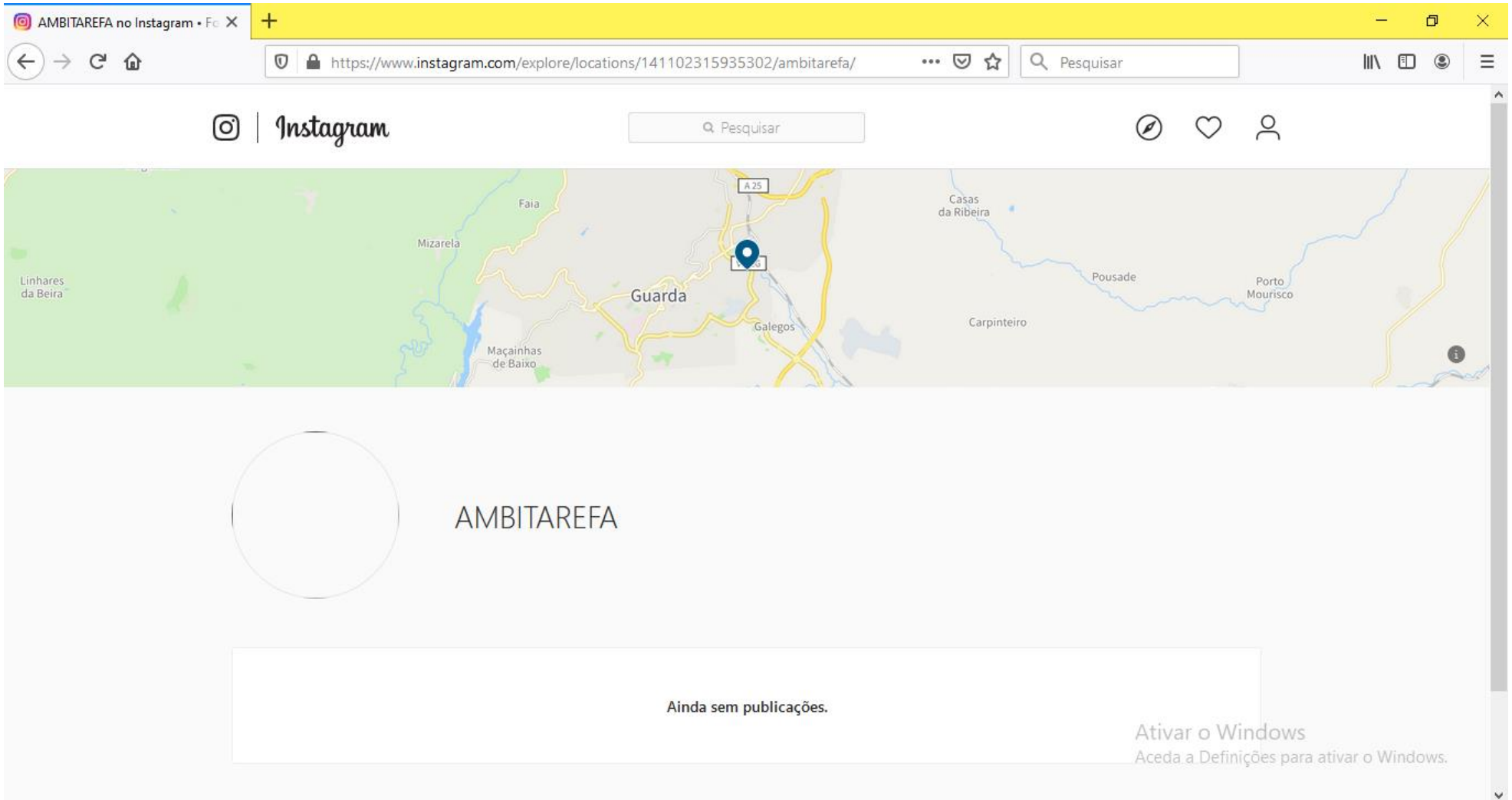
Facebook navigation bar: Pesquisa, lara, Página inicial, Criar, Definições 1, Ajuda

Facebook Insights navigation: Página, Caixa de Entrada, Gerir Empregos, Notificações, **Estadísticas**, Ferra..., Mais

Category	Date	Time	Text	Icon	Share	Reach	Engagement	Comments	Actions
Vista geral	12-06-2019	10:09	Veja este e mais produtos no nosso site:	📄	🌐	73	0	3	Promover publicação
Anúncios	07-06-2019	10:14	Veja este e mais produtos no nosso site:	📄	🌐	85	1	5	Promover publicação
Seguidores	05-06-2019	10:01	Veja este e mais produtos no nosso site:	📄	🌐	71	0	2	Promover publicação
Gostos	03-06-2019	10:06	Veja este e mais produtos no nosso site:	📄	🌐	83	0	3	Promover publicação
Alcance	31-05-2019	10:08	Veja este e mais produtos no nosso site:	📄	🌐	73	0	3	Promover publicação
Visualizações da Página	29-05-2019	10:07	Veja este e mais produtos no nosso site:	📄	🌐	84	1	4	Promover publicação
Pré-visualizações da Página	27-05-2019	10:21	Veja este e mais produtos no nosso site:	📄	🌐	36	0	2	Promover publicação
Ações na Página	24-05-2019	10:04	Veja este e mais produtos no nosso site:	📄	🌐	62	0	2	Promover publicação
Publicações	22-05-2019	10:10	Veja este e mais produtos no nosso site:	📄	🌐	69	0	2	Promover publicação
Eventos	20-05-2019	10:23	Veja este e mais produtos no nosso site:	📄	🌐	72	0	3	Promover publicação
Vídeos									
Histórias									
Pessoas									
Mensagens									
Encomendas									

Windows watermark: Ativar o Windows. Vá às Definições para ativar o Windows. Chat (75)

Anexo VII - *Printscreen* da página de Intagram da Ambitarefa



Anexo VIII – Três primeiros protótipos do panfleto




Ambitarefa

Segurança no Trabalho | Saúde no Trabalho | HACCP | Controlo de Pragas

grupo
Vida
tel: 302 004 013

Segurança no trabalho
Medicina no trabalho
HACCP
Controlo de Pragas
Formação

Serviços

Como contactar-nos

Contacto: 300 505 994
geral@ambitarefa.com

Onde nos encontrar

Avenida Almirante Gago Coutinho nº 3, 5 e 7
6300-507 Guarda, Portugal

C O M O N O S C O N T A C T A R

O N D E S E R V I Ç O S E N C O N T R A R



Ambitarefa
Segurança no Trabalho · Saúde no Trabalho · HACCP · Controlo de Pragas

grupo Vida
TEL: 300 505 994

Segurança no trabalho
Medicina no trabalho
HACCP
Controlo de Pragas
Formação



Avenida Almirante Gago Coutinho nº 3, 5 e 7
6300-507 Guarda, Portugal

Contacto: 300 505 994
geral@ambitarefa.com



Serviços

Segurança no trabalho
Medicina no trabalho
HACCP
Controlo de Pragas
Formação

Como contactar-nos

Contacto: 300 505 994
geral@ambitarefa.com

Onde nos encontrar

Avenida Almirante Gago Coutinho nº 3, 5 e 7
6300-507 Guarda, Portugal

Anexo IX – Segundos protótipos do panfleto



The infographic features a blue background with a white stylized human figure logo at the top center. The word "Ambitarefa" is written in large white letters below the logo. On the left side, a vertical bar is divided into four colored segments: orange, pink, green, and yellow. A vertical box on the left contains the word "SERVIÇOS" written vertically. A large red-bordered box lists services: "Segurança no trabalho", "Medicina no trabalho", "HACCP", "Controlo de Pragas", and "Formação". Below this, a pink-bordered box says "Como contactar-nos". A red-bordered box provides contact details: "Contacto: 300 505 994" and "geral@ambitarefa.com". A yellow-bordered box says "Onde nos encontrar". A final yellow-bordered box at the bottom provides the address: "Avenida Almirante Gago Coutinho nº 3, 5 e 7" and "6300-507 Guarda, Portugal".

Ambitarefa

SERVIÇOS

- Segurança no trabalho
- Medicina no trabalho
- HACCP
- Controlo de Pragas
- Formação

Como contactar-nos

Contacto: 300 505 994
geral@ambitarefa.com

Onde nos encontrar

Avenida Almirante Gago Coutinho nº 3, 5 e 7
6300-507 Guarda, Portugal



The infographic features a teal background with a white stylized human figure logo at the top. A vertical bar on the left side is divided into orange, pink, and green segments. The main content is organized into three sections: 'Serviços', 'Como contactar-nos', and 'Onde nos encontrar'. The 'Serviços' section lists five services: 'Segurança no trabalho', 'Medicina no trabalho', 'HACCP', 'Controlo de Pragas', and 'Formação'. The 'Como contactar-nos' section provides a phone number and an email address. The 'Onde nos encontrar' section provides the company's address in Guarda, Portugal.

Ambitarefa

Serviços

- Segurança no trabalho
- Medicina no trabalho
- HACCP
- Controlo de Pragas
- Formação

Como contactar-nos

Contacto: 300 505 994
geral@ambitarefa.com

Onde nos encontrar

Avenida Almirante Gago Coutinho nº 3, 5 e 7
6300-507 Guarda, Portugal

Anexo X – Panfleto final



Ambitarefa

Serviços

Segurança no trabalho

Medicina no trabalho

HACCP

Controlo de Pragas

Formação

Como contactar-nos

Contacto: 300 505 994

geral@ambitarefa.com

Onde nos encontrar

Avenida Almirante Gago Coutinho nº 3, 5 e 7
6300-507 Guarda, Portugal

Anexo XI - Fundo azul para o vídeo

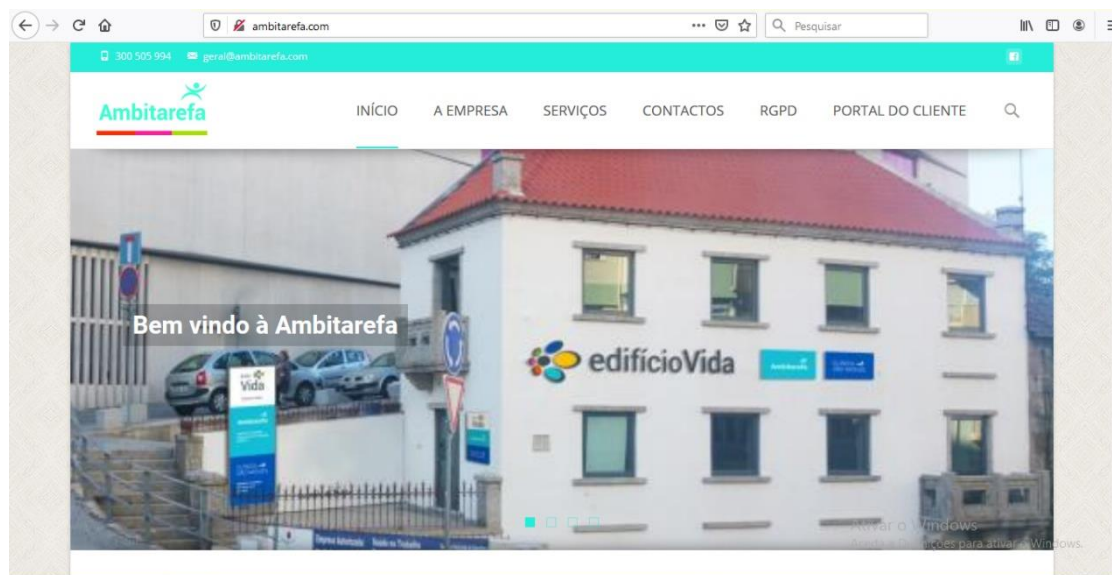


Anexo XII - Antes e Depois do *Website* da Ambitarefa

Antes:



Depois:



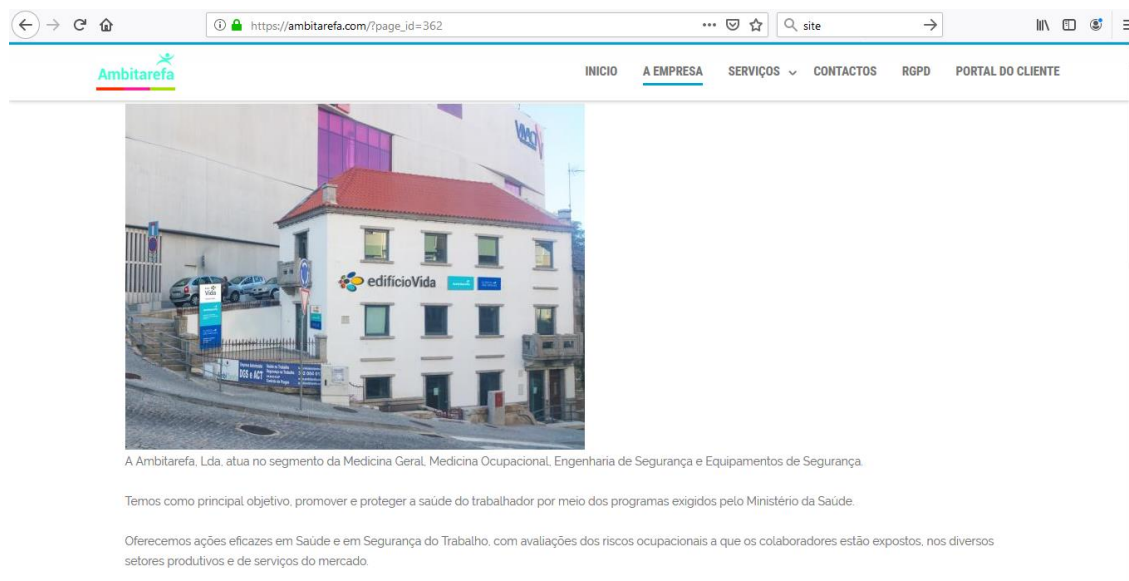
Antes:



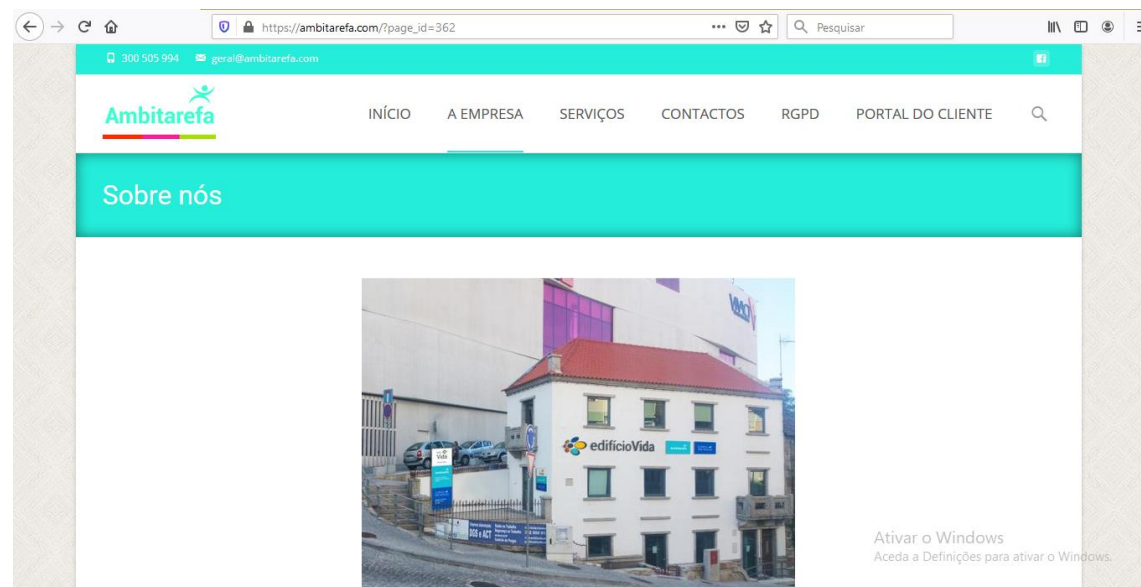
Depois:



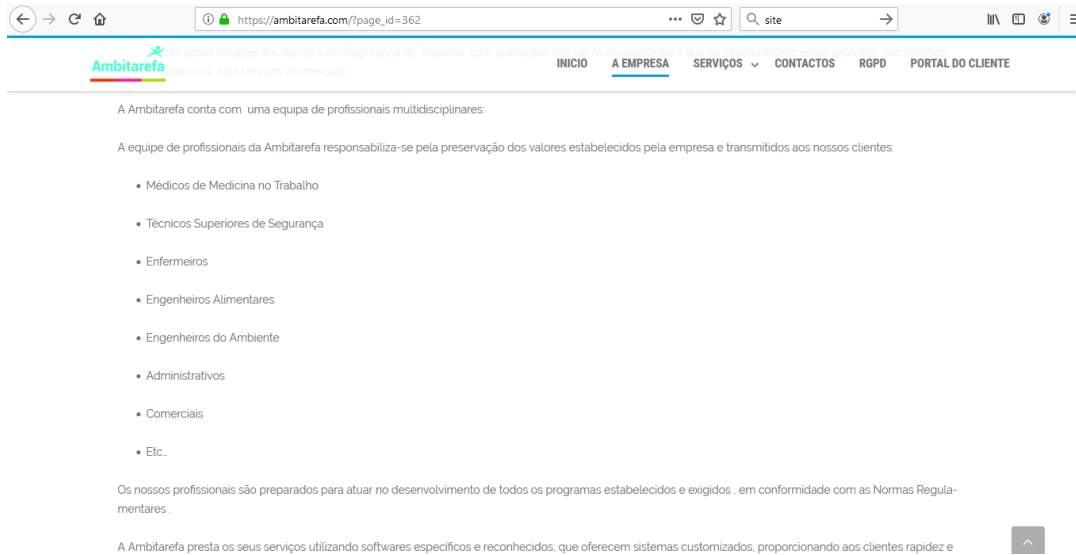
Antes:



Depois:



Antes:



Depois:



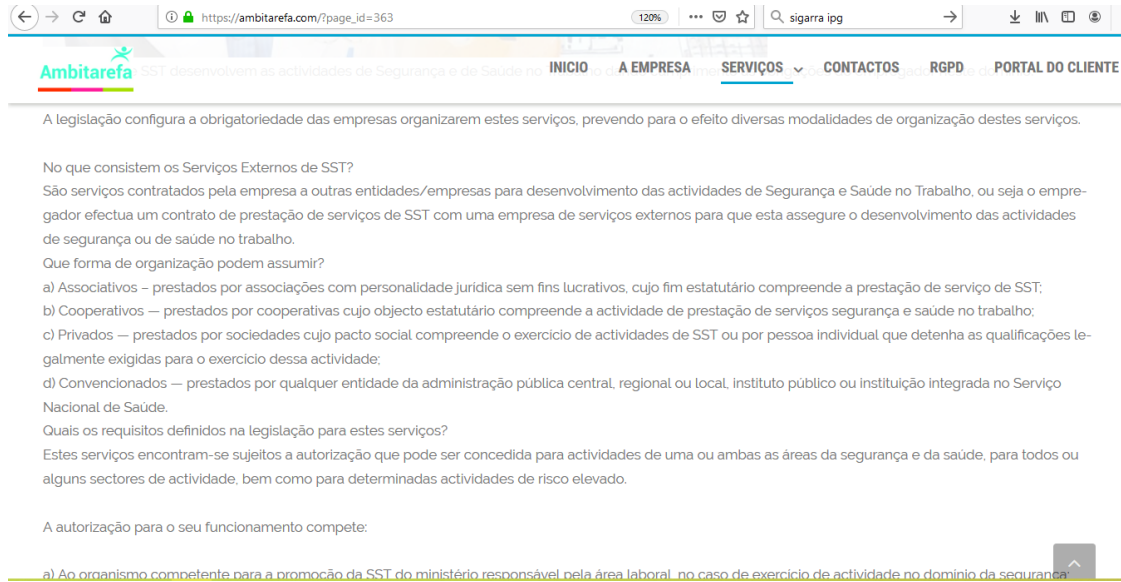
Antes:



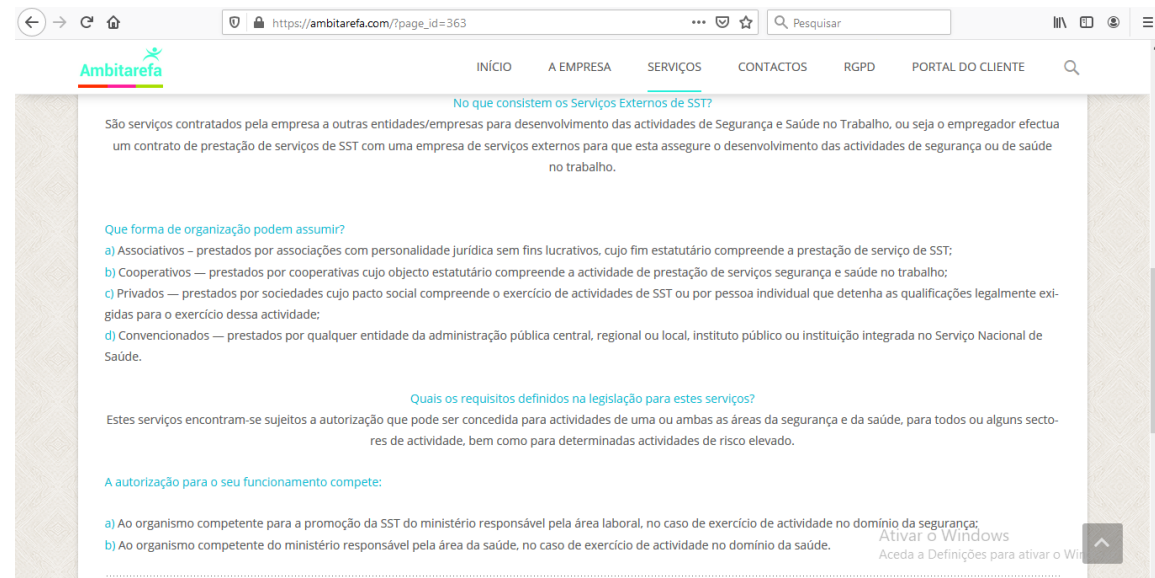
Depois:



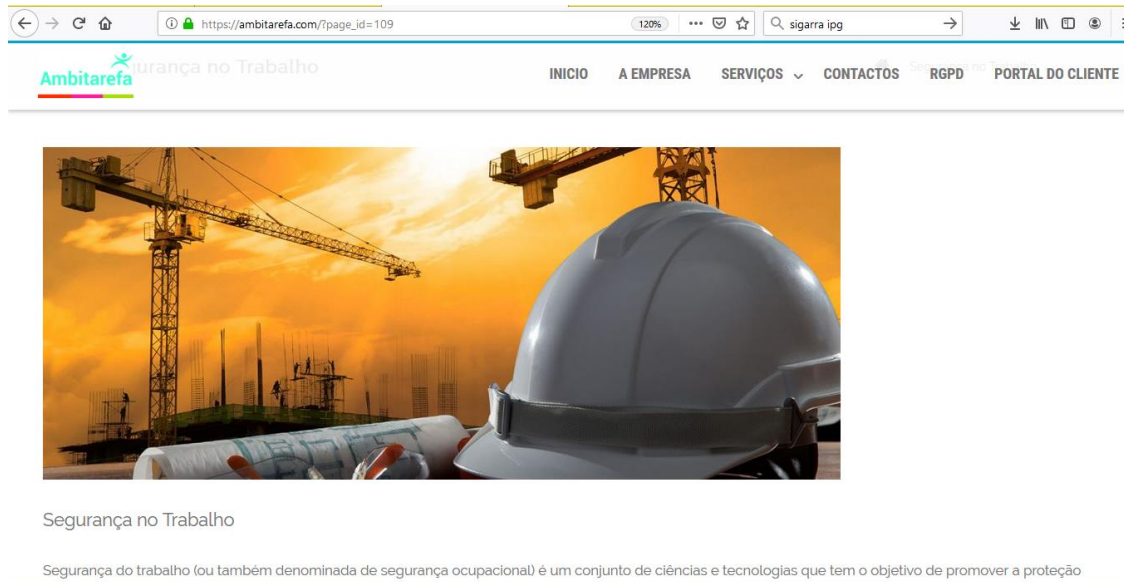
Antes:



Depois:



Antes:



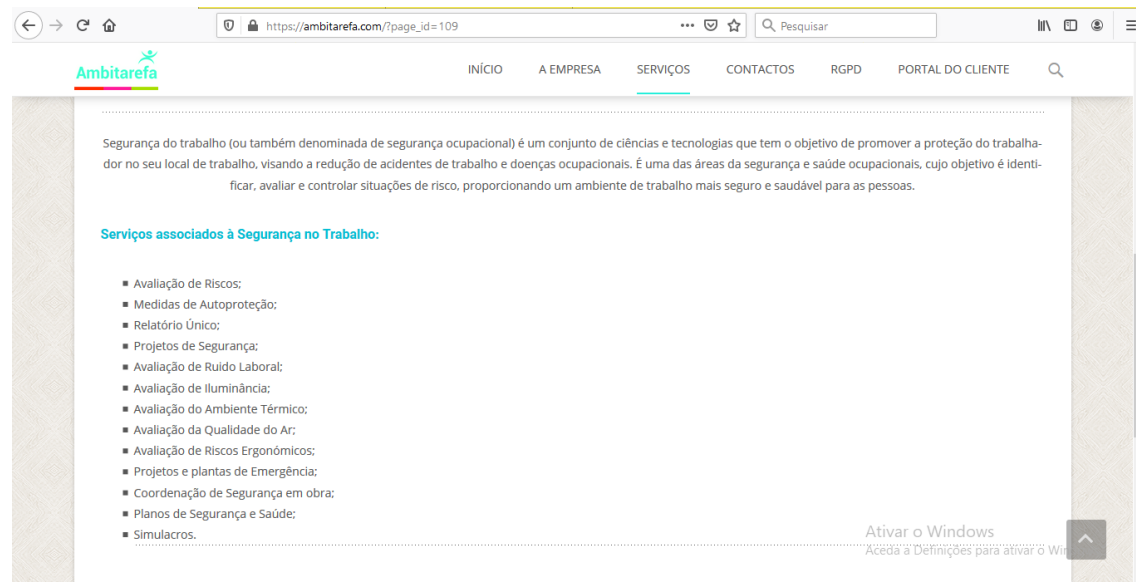
Depois:



Antes:



Depois:



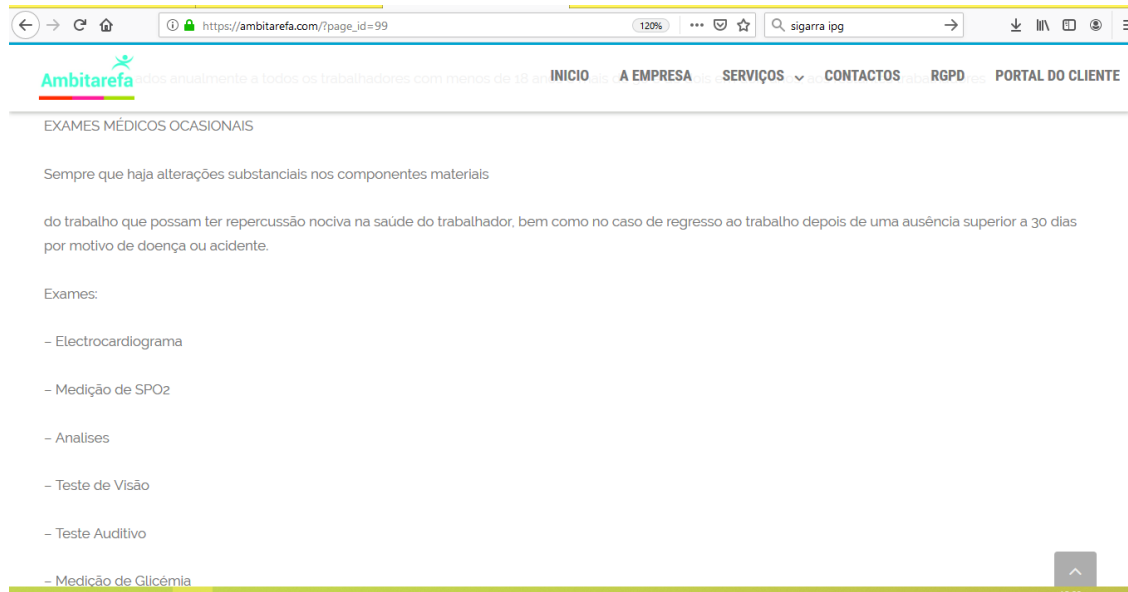
Antes:



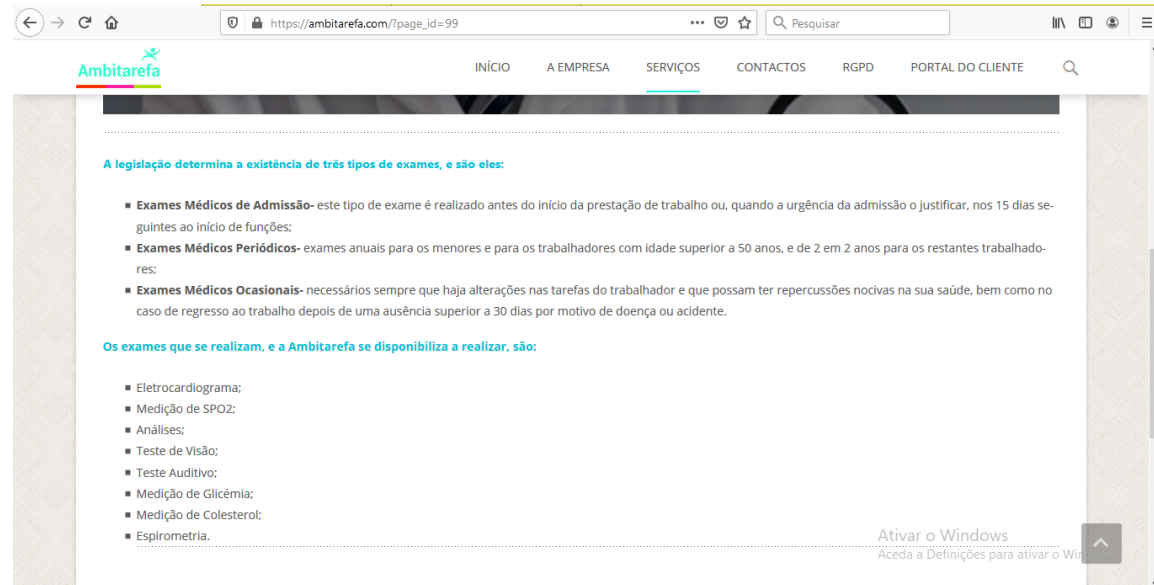
Depois:



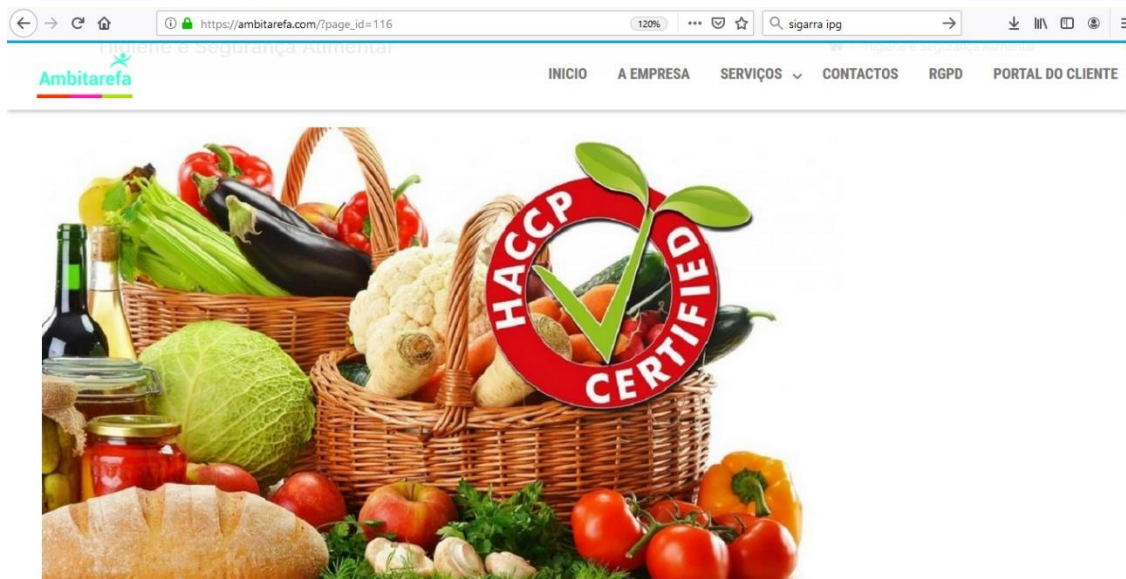
Antes:



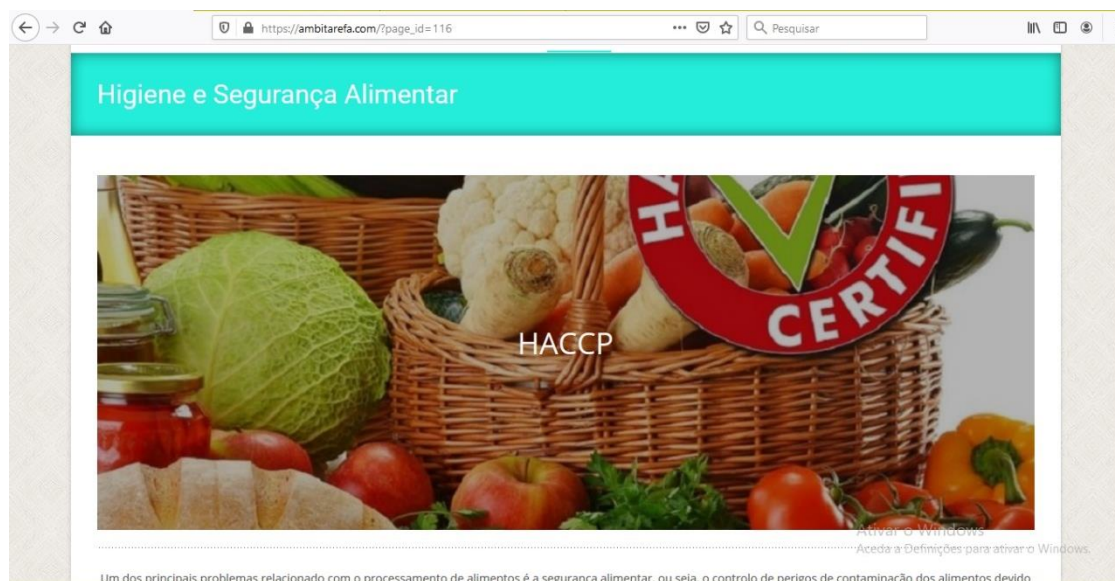
Depois:



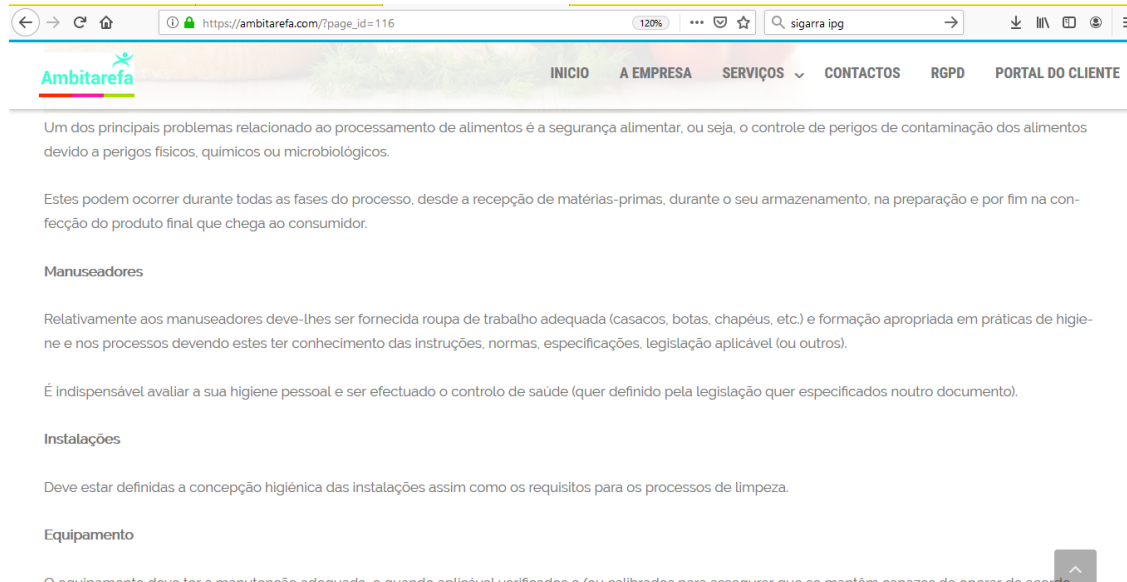
Antes:



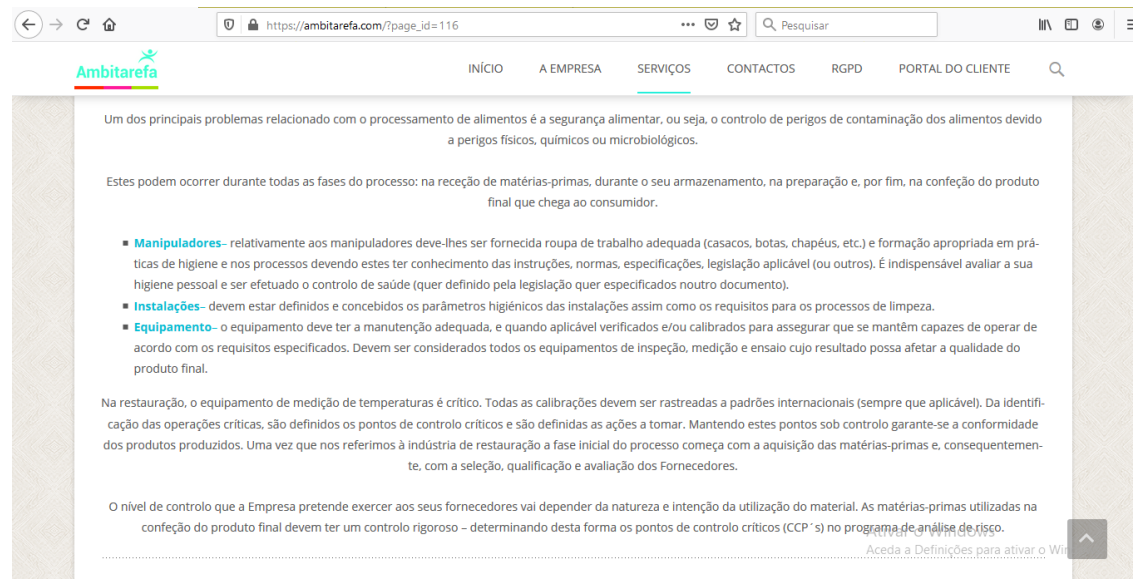
Depois:



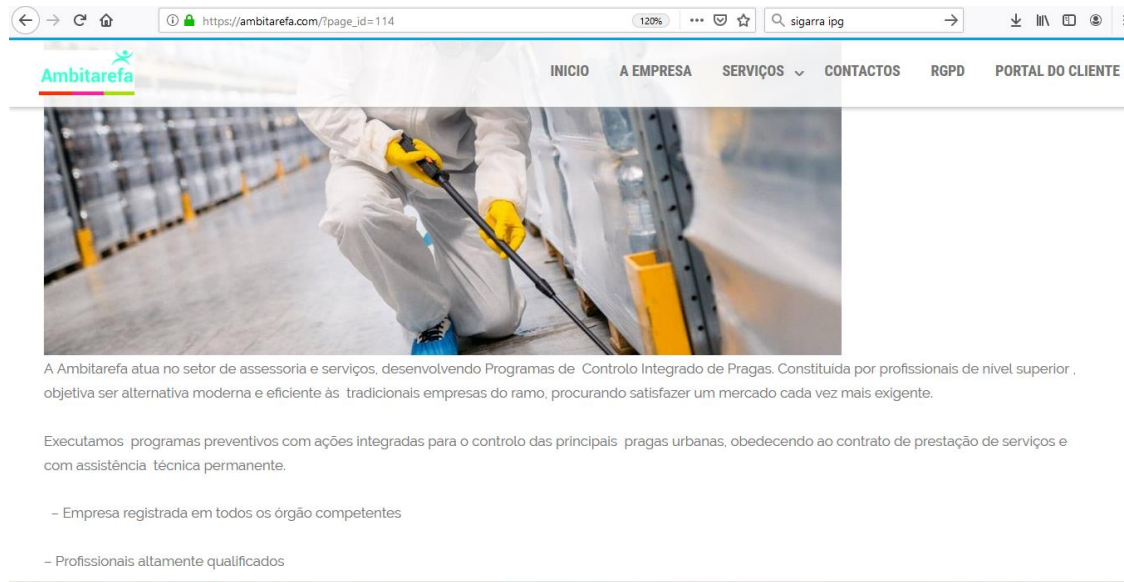
Antes:



Depois:



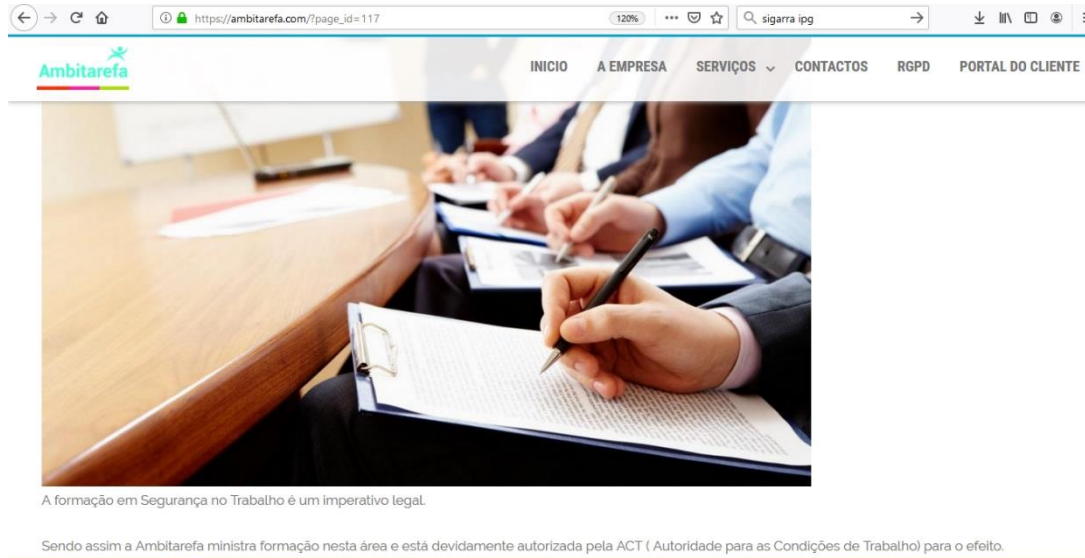
Antes:



Depois:



Antes:



Depois:



Anexo XIII - *Printscreen* dos dados da *Newsletter*

Statistics
+
—
🗄
×

🏠 🔒 🌐 🔒 🔗 https://my.sendinblue.com/camp/message/stats/sms#from=Saturday.01 📶 90% ⋮ 📧 🌟 🔍 Pesquisar

0 SMS Credits

Expire : Never

[Get more credits](#)

Total Soft + Hard Bounces **71**

Open Rate

13.03%

Click Rate

0.35%

Unsubscription Rate

0.17%

Email Campaigns 📄 Export (.csv file)

ID	NAME	RECIPIENTS	OPENED	CLICKED	UNSUBSCRIBED	BOUNCES	SENT DATE	ACTIONS
#12	sétimo folheto	482 100%	56 11.97%	0 0%	1 0.21%	14 2.90%	04 Jul, 2019 11:34	report
#11	sexto folheto	484 100%	68 14.44%	1 0.21%	0 0%	13 2.69%	27 Jun, 2019 11:02	report
#10	quinto folheto	474 100%	54 11.82%	2 0.44%	1 0.22%	17 3.59%	18 Jun, 2019 10:56	report
#9	quarto folheto	479 100%	57 12.34%	1 0.22%	1 0.22%	17 3.55%	14 Jun, 2019 11:07	report
#8	terceiro folheto	447 100%	64 14.65%	4 0.92%	1 0.23%	10 2.24%	04 Jun, 2019 11:04	report

Ativar o Windows

Aceda a Definições para ativar o Windows.

[? Help](#)

Anexo XIV – Mais dois exemplos de *newsletters*

Restaurantes:

SEGURANÇA TOTAL NEWSLETTER



 <p>Gorro polipropileno económico 38 g.</p> <p>4.91€ <small>(IVA)</small></p>	 <p>Gorro chefe em papel com pregas</p> <p>3.05€ <small>(IVA)</small></p>	 <p>Touca descartável em polipropileno</p> <p>6.30€ <small>(IVA)</small></p>
 <p>Avental em PVC</p> <p>4.04€ <small>(IVA)</small></p>	 <p>Detergente Loiça Máquina</p> <p>4.87€-19.23€ <small>(IVA)</small></p>	 <p>Detergente Loiça Manual</p> <p>3.76€-14.47€ <small>(IVA)</small></p>

Cabeleireiros e esteticistas:

SEGURANÇA TOTAL NEWSLETTER



 <p>Sabonete Líquido Perolado</p> <p>0.98€-18.71€ <small>(IVA)</small></p>	 <p>Saboneteira Gel Em ABS 800ml HI-SET LUXE</p> <p>12.14€ <small>(IVA)</small></p>	 <p>Máscara de Higiene</p> <p>2.63€ <small>(IVA)</small></p>
 <p>Amaciador de Roupas Suave</p> <p>3.01€-11.57€ <small>(IVA)</small></p>	 <p>Luva de Nitrilo EXTREME LITE - 100 unidades</p> <p>8.64€ <small>(IVA)</small></p>	 <p>Toalheiro HI-SET LUXE</p> <p>12.56€ <small>(IVA)</small></p>

Anexo XV - Plano de Marketing

Plano de Marketing



Introdução

Um plano de marketing visa a conquista e satisfação contínua do cliente, contribuindo, assim, para o sucesso e a longevidade da empresa. As empresas que não possuem um plano de marketing estão mais fragilizadas do que a concorrência e distanciam-se progressivamente da evolução do mercado. O facto da Ambitarefa não possuir nenhum leva à sua estagnação, podendo até recuar no seu caminho, percorrido ao longo dos anos.

Nome: Ambitarefa, Lda.

Natureza jurídica: Lda

Morada: Avenida Almirante Gago Coutinho nº 3, 5 e 7

Código postal: 6300-507 Guarda

Contacto: 300 505 994

E-mail: geral@ambitarefa.com



Figura 19 - Logo da Ambitarefa

A Ambitarefa é uma pequena empresa que presta serviços na área da medicina e segurança, sediada na guarda, desde 2013. Mas a sua história é um pouco mais antiga. Um dos sócios atuais, João Salgueiro, teve a oportunidade de tirar um curso de técnico superior de segurança e, considerado como uma pessoa ambiciosa, decidiu aproveitá-la. Tendo em conta essa característica decidiu mais tarde, juntamente com uma amiga de família, ligada à área da saúde, abrir uma clínica, a Clínica de São Miguel. Passados uns anos, a amiga de família deparou-se com uns problemas pessoais que a fizeram vender a sua parte da sociedade. E é aqui que a nova sócia, Maria Jesus, mãe do João Salgueiro, da Ambitarefa entra. Fazendo com que seja uma empresa familiar. E foi aquando dessa compra que decidiram dar um novo nome e uma nova imagem, nascendo assim a Ambitarefa, Lda.

Os serviços prestados funcionam na área da medicina ocupacional, medicina no trabalho e segurança no trabalho. Estando ligado ao setor de saúde e segurança.

Os locais onde podemos encontrar a empresa são:

- **Website:** <http://ambitarefa.com/>

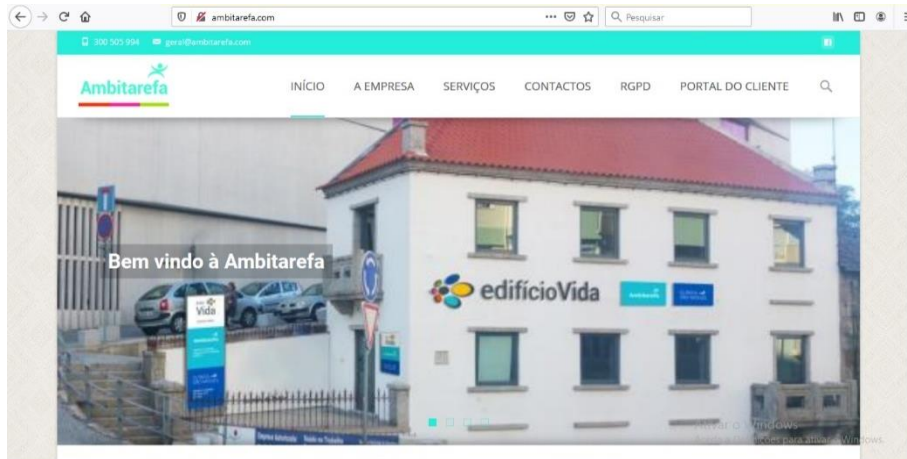


Figura 20 - Website da Ambitarefa

- **Facebook:** <https://www.facebook.com/ambitarefa/>



Figura 21 - Página Facebook Ambitarefa

Visão

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.

Aspira chegar ao maior número de clientes, satisfazendo-os e ganhando fidelizações.

Missão

A missão consiste numa declaração escrita que traduz os ideais e orientações globais da empresa.

“Prestar serviços utilizando softwares específicos e reconhecidos, que oferecem sistemas customizados, proporcionando aos clientes rapidez e eficiência na elaboração dos programas e o gerenciamento total das informações com os padrões definidos.”

Gama de serviços

A Ambitarefa disponibiliza de três áreas com vários serviços e são eles:

- Segurança e Saúde no Trabalho - nesta área trata-se essencialmente e como o nome indica, de saúde, tanto geral como ocupacional, HACCP (controlo de perigos de contaminação dos alimentos devido a perigos físicos, químicos ou microbiológicos) e Controlo de Pragas.
- Equipamentos e Projetos de Segurança – para a venda dos equipamentos e dos serviços de segurança foi criada uma loja *online* denominada Segurança Total.
- Soluções Integradas de Formação – a Ambitarefa é uma empresa que segue os protocolos da ACT e do Ministério da Saúde e presta formação em higiene e segurança no trabalho.

Segmentação

“A segmentação de mercado é o processo de dividir o mercado potencial em distintos subsegmentos com necessidades comuns ou características” (Felgueira, 2018).

Na saúde, a Ambitarefa presta serviços a clientes de todas as idades, pois a saúde não as escolhe, e a todas as pessoas, tanto do sexo masculino como do sexo feminino. Com os preços acessíveis que estabelece tenta dirigir-se a um público de baixa-média classe, para todos puderem usufruir de cuidados. Se falarmos de saúde no trabalho, a idade dirige-se dos 18 aos 67 anos de idade, como está estipulado pelo Ministério da Saúde.

Ao falarmos dos serviços de controlo de pragas, HACCP, não podemos segmentar por idades nem sexos, pois são serviços prestados a estabelecimentos, desde restaurantes a cafés, desde lares a cabeleireiros.

Posicionamento

“É a ação de construir uma imagem da empresa e do valor que ela oferece de forma a que o segmento a que se dirige o entenda e possa assim estabelecer comparações com os seus concorrentes” (Felgueira, 2018).

A Ambitarefa não dispõe de nenhuma estratégia de posicionamento. Os preços mais acessíveis do que a concorrência e a oferta de serviços de boa qualidade são um bom ponto de partida para criar uma posição nas mentes dos seus clientes e potenciais clientes.

Marketing-Mix

Servico

Os serviços estão descritos no ponto “Gama de Serviços”, nas páginas atrás.

Preço

O preço varia conforme o serviço prestado. Os preços praticados pela Ambitarefa são acessíveis e mais baixos do que os dos concorrentes. No futuro, o preço deverá ser ajustado de acordo com as necessidades e as mudanças do mesmo setor.

Distribuição

Na área da saúde, existem dois métodos de distribuição do serviço. Um deles é a deslocação dos clientes à sede da empresa sediada na Guarda. O outro é a deslocação dos prestadores de serviços e um ou dois elementos da Ambitarefa a um local previamente alugado, e com quem mantém parceria - por exemplo, outra clínica.

No controlo de pragas e HACCP, é crucial a deslocação de um membro da equipa, certificado para o efeito ao estabelecimento para a prestação do serviço, nomeadamente, cabeleireiros, cafés, restaurantes, entre outros. No futuro, deverá manter-se esta prática.

Comunicação

A Ambitarefa aposta nas redes sociais. É necessário investir em vários tipos de publicidade, nomeadamente, em publicidade online.

Pessoas

Além do proprietário João Salgueiro, a Ambitarefa tem, neste momento, quatro funcionários. Para fazer a empresa aumentar o seu negócio, é crucial investir em mais pessoal.

Evidências Físicas

A sede fica na Guarda, num escritório pequeno, com duas salas médicas: uma é mais utilizada, a outra é uma espécie de escritório. Além disso, existem duas casas-de-banhos e uma pequena sala onde o restante pessoal fica. Ao entrar, existe uma pequena sala de espera, onde funciona o secretariado, que estabelece o contacto entre clientes e prestadores dos serviços.

Produtividade e Qualidade

De forma a manter a organização e o trabalho a funcionar, a Ambitarefa dispõe de uma base de dados para os clientes fidelizados, para prestar o melhor serviço.

Análise das 5 forças de Porter – Atratividade do setor

Para medir a atratividade do setor das clínicas médicas privadas, recorreremos ao modelo das cinco forças de Porter, que são as seguintes:

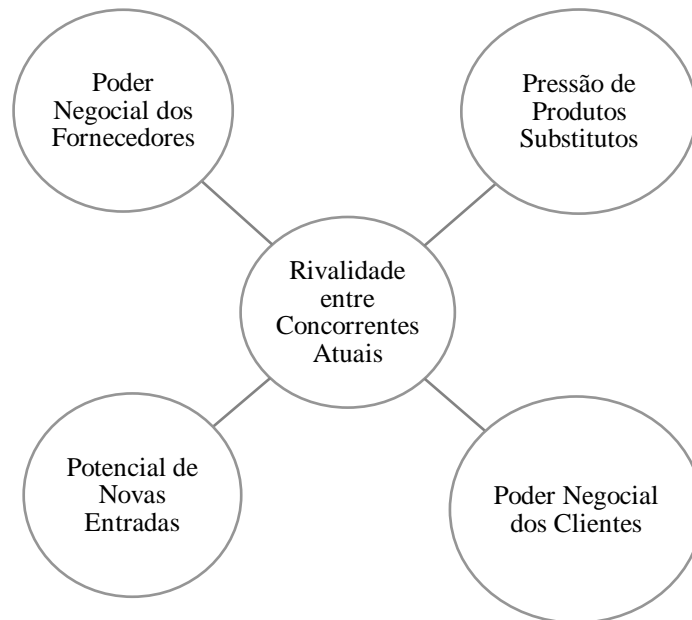


Figura 22 – Modelo das Cinco Forças de Porter

Fonte: Elaboração Própria

1-5	
Ameaças	Baixo - Alto
<p>Rivalidade de Concorrentes Atuais: o setor privado da saúde tem vindo a expandir-se o que faz com que haja uma grande e vasta concorrência, direta e indireta.</p>	<p>Alta - 4</p>
<p>Potencial de Novas Entradas: a aposta no setor privado de clínicas tem vindo a aumentar. Apesar dos altos custos que pode acarretar, é um bom investimento a longo prazo.</p>	<p>Alta - 4</p>

Pressão de Produtos Substitutos: o serviço público de saúde, pelas fragilidades dos últimos tempos, parece não exercer grande pressão sobre o setor privado.

Baixa - 2

Poder Negocial dos Fornecedores: existem múltiplos fornecedores para este setor. Por esse motivo e pela grande oferta do mercado, o poder negocial dos fornecedores é baixo.

Baixa - 2

Poder Negocial dos Clientes: devido à grande variedade de oferta de empresas neste setor, o cliente pode escolher a que mais lhe favorecerá a nível monetário.

Alta - 4

Tabela 1 - Aplicação do modelo das 5 Forças de Porter ao setor das clínicas privadas

Fonte: Elaboração Própria

Nota: A escala de 1 a 5 é uma escala de risco. Isto significa que quanto maior for o valor atribuído a cada uma das cinco forças menor é a rentabilidade estrutural do negócio e, por consequência menor é a atratividade do setor (Freire, 2001, pp. 80-89).

Concluindo, podemos afirmar que a atratividade deste setor é média-alta. A baixa procura por serviços público e o aumento de procura e oferta das clínicas privadas faz com que este setor seja bastante atrativo.

Análise da Envolveente Macro Contextual

“A envolvente macro contextual condiciona a longo prazo as atividades de todas as empresas” (Felgueira, 2018).

Esta envolvente permite identificar o impacto esperado das tendências observadas no desempenho da empresa, e é composta por quatro contextos distintos, mas interrelacionados, que são o contexto económico, sociocultural, político-legal e tecnológico.

Contexto Político-Legal

“Condiciona a alocação de poder e providencia o enquadramento legal da sociedade” (Oliveira, 2018).

As clínicas médicas têm de se reger pelas leis impostas pelo Ministério da Saúde e da Autoridade para as Condições de Trabalho, como, por exemplo:

- Códigos de Trabalho;
- Certificação de Técnicos.

Contexto Económico

“Determina as trocas de bens e serviços, dinheiro e informação na sociedade” (Oliveira, 2018).

- Os hospitais públicos enfrentam dificuldades e a longa lista de espera em todos os sentidos faz com que os pacientes queiram investir na sua saúde;
- Pagar a outras empresas para prestar serviços de saúde e segurança no trabalho fica mais barato do que ter um departamento inteiro dentro da empresa.

Contexto Sociocultural

“Reflete os valores, costumes e tradições da sociedade” (Oliveira, 2018).

Fatores que condiciona e leva aos consumidores o serviço médico e de segurança:

- O aumento da importância da saúde e bem-estar nos dias de hoje;
- Manter a lei no trabalho conforme estipulado;
- Diminuir os acidentes de trabalho do foro médico;

Contexto Tecnológico

- Plataformas de fidelização dos clientes;
- Equipamentos para realização de testes médicos;
- Equipamentos para controlo das pragas;

- Equipamentos de análise da alimentação.

Análise da Envolve Micro Transacional

A envolve transacional de uma empresa é constituída por um conjunto de elementos que interagem diretamente com a indústria em que a empresa atua.

Clientes

Para definir o segmento de mercado, é necessário conhecer o público no qual o produto é consumido.

Na saúde, a Ambitarefa presta serviços a todas as idades, pois a saúde não as escolhe, e a todas as pessoas, tanto do sexo masculino como do sexo feminino. Com os preços acessíveis que pratica, tenta dirigir-se a um público de classe baixa-média. Se falarmos de saúde no trabalho, a idade abrangida é dos 18 aos 67 anos, como está estipulado pelo Ministério da Saúde.

Ao falarmos dos serviços de controlo de pragas, HACCP, não podemos segmentar por idades nem sexos, pois são serviços prestados a estabelecimentos, incluindo restaurantes, cafés, lares, cabeleireiros, etc.

Concorrentes

A indústria da saúde e segurança está em expansão.

- Concorrência direta: qualquer clínica que preste serviços na área da saúde, tanto geral como ocupacional, e da segurança.
- Concorrência indireta: hospitais públicos.

Fornecedores

Os fornecedores da Ambitarefa são variados, desde os médicos que prestam cuidados, aos que vendem produtos e equipamentos médicos. Os equipamentos para controlo de pragas e HACCP são adquiridos através de fornecedores próprios.

Avaliação das Competências Globais

	<u>Pontos Fortes</u>	<u>Pontos Fracos</u>
	<ul style="list-style-type: none"> -Preço acessível -Bom prestador de cuidados médicos -Serviços em três distritos -Simpatia do pessoal 	<ul style="list-style-type: none"> -Falta de comunicação -Localização (falta de estacionamento) -Poucos recursos humanos
<u>Oportunidades</u>	<u>Sugestões</u>	<u>Sugestões</u>
<ul style="list-style-type: none"> -Maior procura de clínicas privadas -Maior preocupação com a saúde - Congestionamento do Centro de Saúde 	<ul style="list-style-type: none"> -Expandir a área geográfica 	<ul style="list-style-type: none"> -Apostar em publicidade -Investir numa equipa completa
<u>Ameaças</u>	<u>Sugestões</u>	<u>Sugestões</u>
<ul style="list-style-type: none"> -Forte concorrência 	-	<ul style="list-style-type: none"> -Apostar em publicidade diferente -Aumento de equipa

Tabela 2 - Análise SWOT aplicada à Ambitarefa

Fonte: Elaboração Própria

Conclusão da Análise SWOT

A empresa poderia ser muito mais reconhecida se houvesse um bom investimento em publicidade. Este investimento mais os preços acessíveis praticados pela Ambitarefa seriam dois elementos fundamentais numa fórmula de sucesso.

Identificação das Vantagens Competitivas

“Uma vantagem competitiva é uma característica da oferta da empresa que a distingue dos concorrentes e deve ser percebida, importante e valorizada pelo consumidor” (Oliveira, 2018).

Competências Distintivas

As competências distintivas são competências únicas, exclusivas, difíceis de imitar pela concorrência.

A principal competência distintiva da Ambitarefa é uma boa relação qualidade-preço.

Fatores Críticos de Sucesso

- **Fatores de compra para o cliente:**
 - Preço Acessível;
 - Qualidade;
 - Simpatia do Pessoal.
- **Fatores de competição:**
 - Preço acessível;
 - Abrangência a nível nacional;
 - Qualidade;
- **Fatores Críticos de Sucesso:**
 - Preço Acessível;
 - Qualidade.

Considerações finais

O grande ponto forte da Ambitarefa é o preço acessível. A falta de investimento em marketing e, em particular, em comunicação levou a uma certa estagnação. Além disso, a aposta num aumento do pessoal, nomeadamente, um comercial, afigura-se também fundamental.