

Relatório de Estágio

Paulo Filipe Carvalho D' Oliveira

Curso Técnico Superior Profissional em
Logística

out | 2023

**GUARDA
POLI
TÉCNICO**



POLI TÉCNICO GUARDA

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO
PARA OBTENÇÃO DO DIPLOMA DE TÉCNICO SUPERIOR PROFISSIONAL EM
LOGÍSTICA

Paulo Filipe Carvalho D` Oliveira
outubro/ 2023

POLI TÉCNICO GUARDA

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO
PARA OBTENÇÃO DO DIPLOMA DE TÉCNICO SUPERIOR PROFISSIONAL EM
LOGÍSTICA

Professor Orientador: António Lourenço

Paulo Filipe Carvalho D`Oliveira
outubro / 2023

Ficha de Identificação

Aluno

Nome: Paulo Filipe Carvalho D'Oliveira

Número: 1706946

E-mail: paulofilipecarvalho431@gmail.com

Curso: Curso Técnico Superior Profissional em Logística

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

Docente Orientador: Professor António Lourenço

Grau Académico: Mestre em Gestão

Empresa Recetora do Estágio

Nome: Hipermercado Continente Bom Dia da Cruz de Pau

Morada: Praceta Quinta dos Pinheiros e Girassóis, 2845-037 Cruz de Pau

Telefone: 21 158 0290

Website: lojas.continente.pt

NIPC: 502011475

Tutora na Instituição: Dra. Liliana Alvarez

Grau Académico: Licenciatura em Biologia

Estágio

Data de início do estágio: 13 de fevereiro de 2023

Data de conclusão do estágio: 27 de junho de 2023

Duração: 750 horas

Epígrafe

“O que é escrito sem esforço, em geral é lido sem prazer”

Samuel Jhonson

Agradecimentos

Para a conclusão de mais uma etapa muito importante da minha vida, contei com a ajuda de muitas pessoas, às quais não poderia deixar de prestar os meus mais sinceros agradecimentos.

Em primeiro lugar, agradeço a Deus por sempre me amparar e me dar força e disposição para conseguir concluir o curso.

Agradeço ao Instituto Politécnico da Guarda por me ter acolhido durante este período escolar e a todos os docentes e não docentes que de forma direta ou indireta contribuíram para a minha aprendizagem e para a conclusão desta jornada.

Um muito obrigado ao meu orientador de estágio, Professor António Lourenço, por aceitar e se disponibilizar a me acompanhar na elaboração deste relatório.

Agradeço à Sonae, em especial ao Continente Bom Dia, por me acolher de bom grado e por ser o lugar onde se tornou possível dar um passo muito importante desta jornada, sem esquecer a minha supervisora Liliana Alvarez e os meus colegas Vanessa Rocha Lucrécio, Tânia e Afonso por me fazerem sentir como se fosse um deles e fazerem desta experiência única e divertida.

Um especial agradecimento aos meus primos Osvaldo Carvalho e Afonso Quaresma por serem as pessoas que me acolheram e incentivaram a ir atrás do meu objetivo, ao meu primo Sílvio Dias e à sua namorada Catarina Gaio, e às minhas primas Diana dos Santos e Sílvia Andrade pela força e também aos meus amigos que levarei para a vida.

A estes dou o meu mais eterno e especial agradecimento, pois foram os que mais me fizeram acreditar que seria possível concluir esta etapa, os meus pais, que me apoiaram sempre e por me darem uma excelentemente educação e fazendo de mim o homem que hoje sou. À minha irmã Aêina Viegas, que considero a minha segunda mãe, e que sempre procurou o melhor para mim, à minha namorada, Risele Varela, que foi a que me deu

mais força e nunca me deixou sentir desmotivado e ao meu amigo Sílvio Drumond que sempre esteve comigo nos momentos altos e baixos, expresso o meu mais sincero agradecimento.

A todos, o meu mais sincero obrigado!

Plano de Estágio

Na parte letiva do Curso Técnico Superior Profissional (CTeSP) em Logística falou-se muito de uma logística teórica e o estágio curricular vem alicerçar e complementar os conhecimentos e experiências obtidas de forma a estar mais próximo do que é a logística no mercado de trabalho.

Após uma entrevista no Continente Bom Dia da Cruz de Pau, e em resultado do que aí foi falado e para ir ao encontro à minha formação académica, a supervisora de estágio, a Gerente Liliana Alvarez, elaborou o seguinte plano de estágio:

- Receção
 - ✓ Conferência de entradas de mercadorias;
 - ✓ Entrada de mercadorias no sistema;
 - ✓ Verificação da temperatura de mercadorias perecíveis;
 - ✓ Acondicionamento de mercadorias.

- Reposição
 - ✓ Reposição de mercadorias em linear (prateleiras);
 - ✓ Verificação de validades;
 - ✓ Preços.

- Atendimento na linha de Caixa
 - ✓ Contacto direto com o consumidor final.

- Aprovisionamento

Resumo

O presente relatório faz referência ao estágio curricular realizado no supermercado Continente Bom Dia da Cruz de Pau, e tem como objetivo relatar todas as atividades desenvolvidas durante o estágio, integrado no âmbito do plano curricular do Curso Técnico Superior Profissional em Logística da Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG) do Instituto Politécnico da Guarda (IPG) e que teve a duração de 750 horas, tendo sido iniciado no dia 13 de fevereiro de 2023 e tendo terminado a 26 de junho de 2023.

Este relatório começa por caracterizar a empresa recetora do estágio (Capítulo 1), e termina com o capítulo 2, onde se descreve como é feito o atendimento aos clientes na linha de caixa, a reposição de mercadorias na loja e a verificação das validades e dos preços dos artigos, a receção de mercadorias e os procedimentos feitos nesse processo, o aprovisionamento onde são referidas as auditorias e finalmente a receção de mercadorias.

Palavras-chave: Clientes, Mercadorias, Reposição, Auditoria

Jel Classification: M10 – *General Business Administration*

Índice Geral

Ficha de Identificação.....	i
Epígrafe	ii
Agradecimentos.....	iii
Plano de Estágio	v
Resumo.....	vi
Índice Geral	vii
Glossário de Siglas	ix
Índice de Figuras	x
Índice de Tabelas	x
Introdução.....	1
Capítulo 1 – Hipermercado Continente Bom Dia da Cruz de Pau	3
1.1 - Nota Introdutória	3
1.2 – Hipermercados Continente	3
1.3 – A Marca Continente.....	4
1.4 - O Hipermercado Continente Bom Dia da Cruz de Pau.....	5
1.4.1 - Visão, Missão e Valores.....	7
1.4.1.1 – Visão.....	7
1.4.1.2 – Missão.....	8
1.4.1.3 – Valores.....	8
1.4.2 - Estrutura Organizacional do Continente Bom Dia da Cruz de Pau	8
1.4.3 - Serviços Prestados pelo Continente Bom Dia Cruz de Pau	10
1.4.3.1 - Atendimento na Linha de Caixa.....	11
1.4.3.2 – Retalho Alimentar.....	11
1.4.3.3 – Padaria/ Cafeteria	13
1.4.3.4 - Peixaria.....	14