



Escola Superior de Tecnologia e Gestão  
Instituto Politécnico da Guarda

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Marketing

João Manuel dos Santos Lopes  
Julho | 2011



INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA

ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO

---



# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

João Manuel dos Santos Lopes

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM  
MARKETING

Julho/2011

# Agradecimentos

Gostaria de agradecer à Uniactiva, Lda, pela sua colaboração e apoio, bem como pela disponibilidade demonstrada por todos os colaboradores, em especial ao meu orientador na empresa, o Eng. Pedro Sousa.

Queria também agradecer à Professora Teresa Felgueira, que se demonstrou sempre presente e com a máxima disponibilidade e dedicação enquanto minha orientadora de estágio.

Pretendo agradecer de uma forma especial aos meus pais, à minha família e namorada pelo enorme esforço que sempre fizeram durante a duração da licenciatura, e que desde sempre me apoiaram neste meu projecto de vida.

Por último, fica também o agradecimento, aos amigos que conheci na Guarda, pela ajuda e companheirismo desde que os conheci, e aos grandes amigos que desde sempre me ajudaram e incentivaram.

A todas estas pessoas, mais uma vez um muito obrigado pelo vosso apoio.

# Ficha de Identificação do Estágio

<b>Estagiário:</b>	João Manuel dos Santos Lopes Nº 1009024
<b>Empresa:</b>	Uniactiva, Lda
<b>Morada:</b>	Avª Terras de Sena, 47 A, 6270-485 SEIA
<b>Contactos:</b>	Tel. 238 901; 151 Fax: 238 901 152 Email: <a href="mailto:uniactiva@uniactiva.pt">uniactiva@uniactiva.pt</a>
<b>Área do Estágio:</b>	Marketing
<b>Início do Estágio:</b>	1 de Fevereiro de 2011
<b>Fim do Estágio:</b>	30 de Abril de 2011
<b>Orientador na Empresa:</b>	Engenheiro Pedro Sousa
<b>Orientador na Escola:</b>	Drª Teresa Felgueira, Docente da Escola Superior de Tecnologia e Gestão, da Unidade Técnico-Científica de Gestão e Economia.

# Plano de Estágio

Com a finalidade de obtenção da Licenciatura em Marketing, no Instituto Politécnico da Guarda, na Escola Superior de Tecnologia e Gestão, realizou-se o presente estágio curricular.

O estágio decorreu em Seia, distrito da Guarda, na empresa Uniactiva, Lda - Soluções de Segurança.

Quanto ao plano de estágio, este é um documento que serve de alicerce para que durante um estágio, o estagiário consiga planear e orientar as suas tarefas.

Desta forma, delineou-se o plano de estágio com o intento do estagiário colocar em prática alguns dos conteúdos teóricos aprendidos durante a sua formação na ESTG (Escola Superior de Tecnologia e Gestão) e assim, também poder contribuir com os seus conhecimentos para a empresa.

Estes foram os pontos do plano de estágio, definidos pela empresa:

- ☺ Plano de Comunicação;
- ☺ Gestão de Web Site;
- ☺ Interacção com os Clientes;
- ☺ Princípios de Gestão;
- ☺ Carregamento de Bases de Dados.

Este plano de estágio foi apresentado pela empresa Uniactiva, Lda, e resultou de uma prévia reunião com o estagiário. Pretendeu-se delinear tarefas que por um lado fossem contribuir para a aprendizagem do estagiário e por outro, que trouxessem também vantagens para a empresa, sobretudo na área de marketing.

# Resumo do Trabalho Desenvolvido no Estágio

O estágio curricular realizado na empresa Uniactiva, Lda não correspondeu ao inicialmente planeado. Apesar de não se ter conseguido realizar todas as actividades planeadas, devido à duração do estágio, conseguiu-se desenvolver outro tipo de actividades que não estavam no plano inicial, mas que se proporcionaram ao longo do estágio e que permitiram executar tarefas diferentes, mas também úteis para adquirir conhecimentos.

Apesar de tudo considera-se que todas as actividades realizadas foram proveitosas tanto para a empresa como para o estagiário.

Assim, as actividades efectivamente realizadas, ao longo do estágio, foram:

- ☺ Interação com os clientes, que consistiu em visitas e reuniões com actuais e potenciais novos clientes Uniactiva, Lda;
- ☺ Aprendizagem de funcionamento com software de gestão e facturação, que consistiu na inserção e tratamento de documentos de gestão;
- ☺ Gestão de Web Site, que consistiu na criação de novos menus e novos conteúdos sobre os produtos/serviços da empresa;
- ☺ Carregamento de Bases de Dados, que consistiu na actualização das bases de dados da Uniactiva, Lda;
- ☺ Organização de um evento, para divulgação de um novo produto;
- ☺ Outras actividades, como, elaboração de cartas, criação de placas, questionário e manuais de utilização.

Todas as actividades realizadas ao longo do estágio curricular foram importantes para o desenvolvimento profissional do aluno enquanto profissional de Marketing e foram também positivas para a empresa Uniactiva, Lda, uma vez que resultaram em melhoramentos efectivos da sua gestão.

**Palavras-chave:** Marketing; Vendas; Web-Marketing; Relações Públicas; *Customer Relationship Management* (CRM)

# Índice

<i>Agradecimentos</i> .....	<i>i</i>
<i>Ficha de Identificação do Estágio</i> .....	<i>ii</i>
<i>Plano de Estágio</i> .....	<i>iii</i>
<i>Resumo do Trabalho Desenvolvido no Estágio</i> .....	<i>iv</i>
<i>Índice</i> .....	<i>v</i>
<i>Índice de Figuras</i> .....	<i>vii</i>
<i>Índice de Anexos</i> .....	<i>vii</i>
<b>Introdução</b> .....	<b>1</b>
<b>Capítulo I - Uniactiva, Lda</b> .....	<b>2</b>
1-Identificação da Empresa .....	2
2- Apresentação da Empresa.....	3
3- Áreas e Serviços .....	4
4- Missão, Visão, Valores e Objectivos.....	7
5- Clientes e Fornecedores.....	9
<b>Capítulo II - Actividades Desenvolvidas no Estágio</b> .....	<b>10</b>
1-Interacção com os Clientes.....	10
1.1-Objectivos e Tarefas Realizadas .....	11
1.2-Avaliação da Actividade .....	12
2-Funcionamento com Software de Gestão e Facturação.....	13
2.1-Objectivos e Tarefas Realizadas .....	13
2.1-Avaliação da Actividade .....	14
3-Gestão do Web Site .....	15
3.1-Objectivos e Tarefas Realizadas .....	15
3.2-Avaliação da Actividade .....	17

4-Carregamento de Bases de Dados .....	18
4.1-Objectivos e Tarefas Realizadas .....	18
4.2-Avaliação da Actividade .....	19
5-Organização de um Evento “Smoke Cloak” .....	20
5.1-Objectivos e Tarefas Realizadas .....	20
5.2-Avaliação da Actividade .....	22
6-Outros Projectos .....	23
6.1-Carta de Apresentação às Clínicas de Medicina Dentária.....	23
6.2- Criação das Placas Uniactiva, Lda .....	25
6.3- Criação de Página de Rede Social .....	26
6.4- Questionário e Carta de Apresentação do Questionário.....	28
6.5- Manuais de Instruções para Produtos .....	29
<b>Conclusão .....</b>	<b>30</b>
<b>Bibliografia.....</b>	<b>31</b>
<b>Anexos.....</b>	<b>32</b>

# Índice de Figuras

Figura 1 – Placa Comércio Seguro .....	5
Figura 2 – Placa Alerta Bombeiros.....	6
Figura 3 – Página Inicial Web Site.....	16
Figura 4 – Página Rede Social.....	26

# Índice de Anexos

Anexo I – Exemplo de uma Factura .....	33
Anexo II – Briefing do Evento .....	35
Anexo III – Convite Evento .....	37
Anexo IV – Apresentação Multimédia.....	39
Anexo V – Folheto .....	41
Anexo VI – Carta às Clínicas de Medicina Dentária.....	43
Anexo VII – Placa Alarme de Intrusão .....	45
Anexo VIII – Placa Videovigilância .....	47
Anexo IX – Placa Carretel.....	49
Anexo X – Carta de Apresentação de Questionário.....	51
Anexo XI – Questionário.....	53
Anexo XII – Manuais de Utilização .....	56

# Introdução

O actual relatório foi efectuado no âmbito do estágio curricular da Licenciatura do curso de Marketing, no Instituto Politécnico da Guarda, na Escola Superior de Tecnologia e Gestão.

O estágio ocorreu na área de Marketing, mas numa empresa de segurança, a Uniactiva, Lda, com sede em Seia, distrito da Guarda e aconteceu entre o dia um de Fevereiro e o dia trinta de Abril de 2011.

A Uniactiva, Lda - Soluções de Segurança é uma empresa que foi criada com a finalidade de satisfazer um mercado cada vez mais exigente e rigoroso na área da segurança e tem como um dos seus pilares zelar pela segurança dos seus clientes.

Este relatório encontra-se dividido em dois capítulos principais, sendo o primeiro dedicado à apresentação da empresa Uniactiva, Lda e o segundo ao trabalho realizado durante o estágio curricular.

Espero neste documento conseguir mostrar o quanto gratificante foi para mim, enquanto estagiário, desenvolver todas as tarefas que me foram destinadas e poder ter ajudado com os meus conhecimentos em marketing a empresa Uniactiva, Lda.

# Capítulo I - Uniactiva, Lda

## 1- Identificação da Empresa

- ☺ **Denominação Social:** Uniactiva, Lda
- ☺ **Localização:** Av. Terras de Sena, 47 A, 6270-485 SEIA
- ☺ **Natureza Jurídica:** Sociedade por quotas
- ☺ **Telefone:** 238 901 151
- ☺ **Site:** <http://www.uniactiva.pt>
- ☺ **Correio electrónico:** uniactiva@uniactiva.pt
- ☺ **Actividade Principal:** Venda e Instalação de Equipamentos de Segurança
- ☺ **Início da Actividade:** Junho de 2005
- ☺ **Capital Social:** 6.300,00€

## 2- Apresentação da Empresa

Uniactiva foi criada em Julho de 2005, com a denominação de Uniactiva, Segurança Contra Incêndios Unipessoal, Lda, sendo a sua sede na altura em Santiago, no concelho de Seia, passando mais tarde para a actual morada da empresa, na Av<sup>a</sup> Terras de Sena-perto da zona industrial de Seia. Actualmente, devido à necessidade da empresa abranger uma área no mercado da segurança mais ampla a empresa passou a chamar-se Uniactiva, Lda.

Na sua sede, a Uniactiva, Lda encontra-se dividida em 3 sectores, a loja de venda ao público, o escritório e o armazém.

A Uniactiva, Lda é uma empresa mista de produtos/serviços pois para além de comercializar equipamentos de segurança, realiza também as instalações e manutenções dos mesmos, dispondo para isso de técnicos especializados na área, e ainda realiza projectos e planos de segurança.

A actividade da empresa divide-se essencialmente em 4 áreas principais: Incêndio, Segurança Industrial, Intrusão e Equipamentos de Protecção Individual. A empresa tem também algumas parcerias, para o serviço “Comércio Seguro”, com a Câmara Municipal de Seia, com a Associação Empresarial da Serra da Estrela e com a GNR de Seia. Esta parceria é feita para segurança dos comerciantes do concelho de Seia.

A Uniactiva, Lda está neste momento a abraçar o projecto “Alerta Bombeiros” com os Bombeiros Voluntários da Covilhã e com uma outra empresa do distrito de Lisboa. Este projecto consiste na segurança contra incêndios de zonas comerciais, na zona da Covilhã.

A estrutura organizacional da Uniactiva, Lda conta com 6 colaboradores, sendo 2 sócios-gerentes e os outros 4 técnicos especializados.

## 3- Áreas e Serviços

A Uniactiva, Lda, como já referido anteriormente, está focalizada para quatro áreas principais de actuação: Incêndio, Segurança Industrial, Intrusão e Equipamentos de Protecção Individual e ainda tem um projecto em funcionamento, o “Comércio Seguro” e outro em fase de desenvolvimento, o “Alerta Bombeiros”. De seguida serão apresentadas as áreas de trabalho e os dois projectos em que a empresa está envolvida.

### **Incêndio**

Consiste na apresentação de soluções/produtos para:

- ☺ Detecção de Incêndios;
- ☺ Protecção contra Incêndios;
- ☺ Extinção de Incêndios.

### **Segurança Industrial**

Consiste na apresentação de soluções/produtos como:

- ☺ Sinalética;
- ☺ Protecções de trabalhadores;
- ☺ Controlo de acessos.

### **Intrusão**

Consiste na apresentação de soluções/produtos como:

- ☺ Sistemas de Videovigilância;
- ☺ Alarmes;
- ☺ Controlo de Acessos;
- ☺ Portas de Segurança.

### **Equipamentos de Protecção Individual**

Consiste na apresentação de soluções/produtos como:

- ☺ Vestuário de segurança;
- ☺ Calçado de Segurança;
- ☺ Protecção respiratória, auditiva e ocular;
- ☺ Luvas de Protecção.

### Serviço Comércio Seguro

Como referido anteriormente, este tipo de serviço é uma parceria com a Câmara Municipal de Seia, com a Associação Empresarial da Serra da Estrela e com a GNR de Seia e esta permite que o comércio e os comerciantes do concelho de Seia se liguem através do alarme de intrusão a uma central ligada à GNR de Seia, para que no caso de furto ou vandalização dos comércios aderentes esta consiga ter uma resposta mais rápida e eficaz, perante este género de situações.

A GNR com este sistema consegue responder mais rapidamente a pedidos efectuados, pois são as próprias centrais de alarme a fazerem a chamada para esta instituição. A GNR tem sempre uma equipa e uma viatura destacada 24 horas por dia para segurança dos clientes.



Figura 1 - Placa Comércio Seguro

Fonte: Uniactiva, Lda

### Projecto “Alerta Bombeiros”

Este é um projecto relativamente novo na empresa, pois surgiu durante o período de estágio, mas que está a ser bem abraçado por todos os colaboradores da empresa.

Este projecto consiste principalmente na parceria com os Bombeiros Voluntários da Covilhã, para proteger os clientes aderentes em situações de Incêndio em zonas comerciais, funcionando de uma maneira idêntica ao projecto “Comércio Seguro”, mas desta vez ligado aos Bombeiros Voluntários da Covilhã, pois no caso de incêndio assim se justifica.

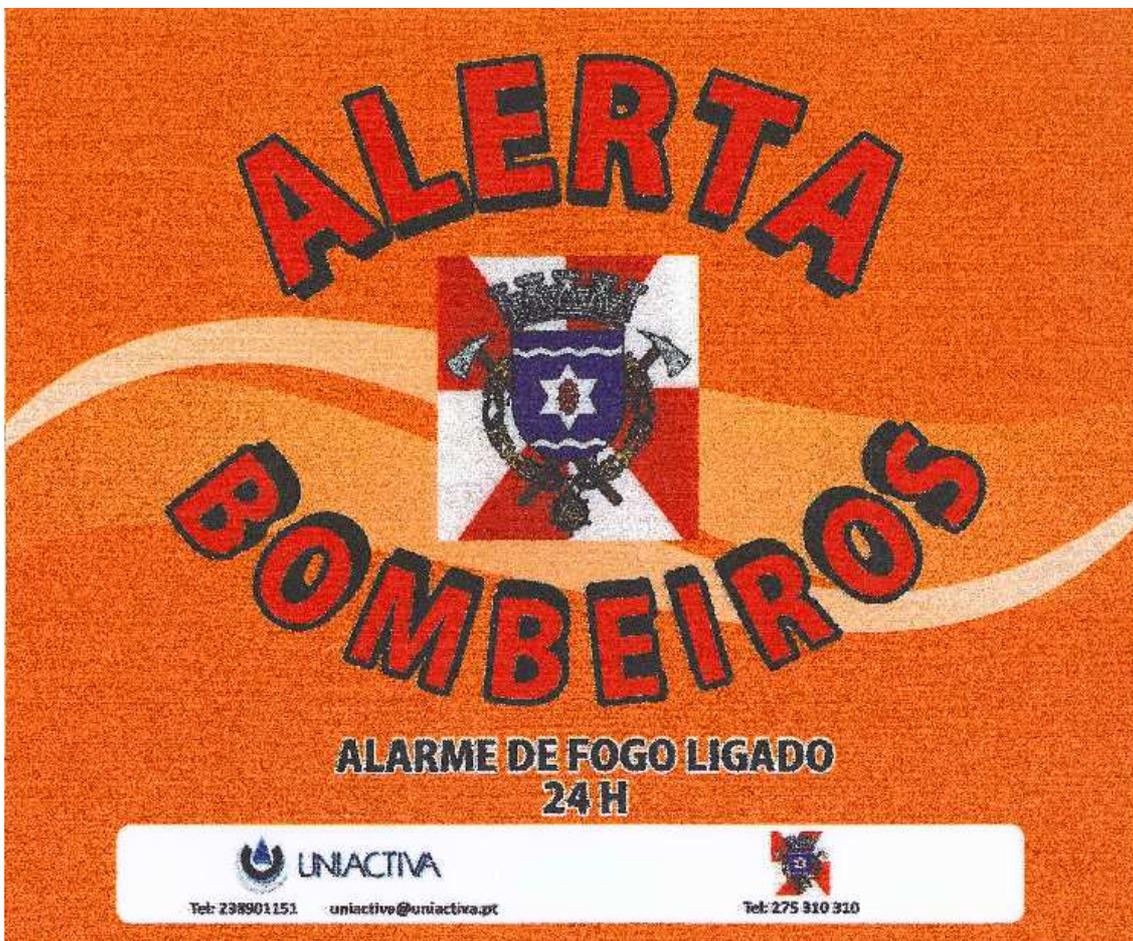


Figura 2 - Placa Alerta Bombeiros

Fonte: Uniativa, Lda

## 4- Missão, Visão, Valores e Objectivos<sup>1</sup>

Um dos aspectos mais importantes, senão o mais directivo e o que mais orienta, para o pleno exercício da liderança organizacional, é o estabelecimento de Missão, Visão e Valores das empresas e organizações.

Sempre que alguém pertencente à empresa estiver em dúvida de como fazer, como agir, ou o que, ou como decidir, deve recorrer à Missão, à Visão, aos Valores e Objectivos definidos para a organização.

### ***Missão***

A missão de uma empresa ou organização deve responder ao que se propõe fazer, e para quem. O enunciado da missão é uma declaração concisa do propósito, das ideias e das responsabilidades da empresa perante os seus clientes. A missão da empresa deve também responder a três perguntas essenciais:

- **O porquê da empresa existir?**
- **O que a empresa faz (actividade da empresa)?**
- **Para quem (tipo de clientes)?**

Assim sendo, a Uniactiva, Lda tem como missão a finalidade de satisfazer um mercado cada vez mais exigente e rigoroso e ajudar os seus clientes a construir a sua segurança, a da sua empresa e a de todos os seus colaboradores. O slogan da empresa é mesmo: “Trabalhamos o mais importante... .... A sua segurança.”

Em suma, a missão definida aquando do início da actividade da empresa passa por dar segurança aos clientes, cumprindo assim os seus objectivos.

---

<sup>1</sup> Os conceitos teóricos aplicados neste ponto tiveram como fonte Teresa Felgueira, 2009/2010.

## ***Visão***

O conceito de visão é a descrição do futuro que é desejado para a empresa/organização ao longo da existência da vida da empresa. Pode dizer-se então que a visão de empresa é a “aspiração” em tornar-se algo e de ter notoriedade na actividade que realiza em relação à concorrência. Por outro lado, a visão tem de ser prática, realista e visível (porque não se consegue alcançar aquilo que não se vê e atingir o inatingível), não passará de uma mera “alucinação”.

Assim sendo, a visão da Uniactiva,Lda é conseguir ser uma empresa de referência na área da segurança a nível nacional e ser líder de mercado a nível distrital.

## ***Valores***

Valores são princípios, ou convicções, que servem de critério para comportamentos, atitudes e decisões de todas as pessoas, que no exercício das suas responsabilidades e na busca dos seus objectivos dentro de uma empresa/organização, estejam executando a Missão da empresa, indo assim desta forma na direcção da Visão. O enunciado de cada valor deve ser curto e claro, os valores são inegociáveis e firmes.

Os valores da Uniactiva, Lda são simples:

- ☺ Inovação- visam vender e instalar os melhores equipamentos de segurança;
- ☺ Ética e confiança- de forma a garantir a máxima qualidade para os seus clientes;
- ☺ Pessoas no centro do seu sucesso.

Em suma, o conjunto de valores de uma empresa/organização define a regra do “jogo”, ou seja define as regras que devem existir e ser percebidas para o bom funcionamento interno e externo destas empresas/organizações.

## ***Objectivos***

Os objectivos gerais da Uniactiva, Lda são objectivos definidos pela gerência tentando impor metas a toda a organização a médio prazo, e são definidos e apresentados ao resto dos colaboradores anualmente no início de cada ano.

Os principais objectivos da empresa são manter e aumentar a qualidade dos produtos, aumentar a satisfação dos clientes e como é natural em qualquer empresa, aumentar o seu volume de negócios e assegurar retorno lucrativo.

## **5- Clientes e Fornecedores**

Os clientes da Uniactiva, Lda, são empresas de diversos ramos de actividade, que pretendem adquirir equipamentos de segurança e muitas das vezes também a sua instalação.

A Uniactiva, Lda tem uma carteira de cerca de 775 clientes na sua base de dados. Destes clientes cerca de 660 são clientes finais, institucionais e empresas, passando apenas a salientar alguns dos seus clientes mais importantes, como a Câmara Municipal de Seia e de Oliveira do Hospital, algumas empresas do Grupo Sonae, hotéis do grupo do Hotel de Turismo da Covilhã, a Escola Profissional da Serra da Estrela em Seia, algumas médias e grandes empresas dos distritos da Guarda, Coimbra e Viseu e ainda tem como um dos seus principais clientes, a Escola Superior de Turismo e Hotelaria do Instituto Politécnico da Guarda. Os cerca de 115 clientes restantes são clientes do serviço Comércio Seguro. Estes últimos, são clientes muito importantes para a empresa pois pagam mensalmente para usufruir do serviço.

Por outro lado, os principais fornecedores da Uniactiva, Lda são também, como os seus clientes, organizações de vários ramos de actividade, mas com um aspecto em comum, todos estão ligados ao ramo da segurança. A empresa possui cerca de 250 fornecedores e que por opção normalmente são de nacionalidade portuguesa, mas também tem alguns estrangeiros para conseguir da melhor forma complementar algumas lacunas de alguns produtos nacionais. A Uniactiva, Lda tem o prazer de poder estar ligado às mais prestigiadas marcas nacionais e mundiais de equipamentos de segurança.

# Capítulo II - Actividades Desenvolvidas no Estágio

Com o decorrer do estágio realizei várias actividades projectadas em conjunto com o orientador na Uniactiva, Lda. Seguidamente irei expor e explicar todo o trabalho executado, apontando as dificuldades sentidas e a importância tanto para a empresa como para mim de todas as actividades realizadas.

Relembro que as actividades realizadas foram:

- ☺ Interacção com os clientes;
- ☺ Aprendizagem de funcionamento com software de gestão e facturação;
- ☺ Gestão de Web Site;
- ☺ Carregamento de Bases de Dados;
- ☺ Organização de um evento;
- ☺ Outros projectos.

## 1-Interacção com os Clientes

Muitos dos problemas que acontecem e que fazem com que actualmente as empresas percam clientes é a falha na comunicação de toda a estrutura da empresa para com os seus clientes.

Para que estes problemas aconteçam nem é necessário que o cliente seja e esteja longe, mesmo no frente a frente com o cliente isto pode acontecer, pois uma falha de comunicação, ou por exemplo informações não repassadas correctamente, e a venda ou o projecto acaba por não se realizar. Assim se consegue afastar e perder um cliente tanto neste negócio como em outros possíveis contactos futuros.

Apesar de se detectarem facilmente estes problemas, a sua solução não é algo muito simples. É preciso o envolvimento de toda a estrutura da empresa para alcançar a satisfação que o cliente deseja. Ou seja, com quanto mais cuidado e atenção se tratarem

clientes, mais vínculos se conseguem estabelecer com eles, e a consequência é a fidelização dos seus clientes.

Quanto ao meu estágio na empresa, uma das actividades que realizei foi a interacção com vários clientes.

## 1.1-Objectivos e Tarefas Realizadas

Os objectivos desta actividade foram:

- ☺ Ganhar experiência no “frente a frente” com o cliente;
- ☺ Perceber mais facilmente as necessidades dos clientes e do mercado;
- ☺ Obter competências para a venda.

Esta actividade desenvolvida pode ser dividida em duas partes, pois tive oportunidade de durante o meu estágio ter interagido com dois tipos de clientes: aqueles que procuram os produtos e serviços da empresa e vêm até à loja para os obter, e os outros clientes que surgem após visita dos comerciais da Uniativa, Lda.

No primeiro caso, a interacção acontecia na loja, por iniciativa do cliente, ou seja quando havia necessidade da parte do cliente em procurar um produto ou serviço. Para satisfazer o cliente o que tinha de ser feito era tentar ajudá-lo a encontrar a solução mais indicada para o seu problema e conseguir assim satisfazê-lo, de acordo com a sua necessidade, com a maior disponibilidade, atenção e simpatia possível, mesmo que por vezes seja muito difícil devido a certas exigências.

Já no caso dos clientes que surgem após visita do comercial da Uniativa, a interacção com o cliente era um pouco diferente, ou seja, ao ser procurado o cliente até pode ser pouco receptivo à compra no início, mas depois pode vir a mostrar-se interessado. Este é o papel do comercial, despertar necessidades e demonstrar que tem a solução ideal para o seu problema. Os objectivos deste tipo de interacção com os clientes são dar a conhecer o nome e o prestígio da empresa, assim como a sua carteira de produtos e serviços, possibilitando assim futuros negócios. Durante o período de estágio tive oportunidade de acompanhar o comercial da empresa, percebendo melhor como se deve

interagir com os clientes neste tipo de negócio. Importava perceber qual a solução que seria a mais adequada para a realidade do cliente.

## **1.2-Avaliação da Actividade**

Em relação a esta actividade, achei-a de enorme importância para mim, pois nunca tinha tido oportunidade de ter contacto com clientes e mercados reais.

Esta tarefa fez com que eu percebesse de uma forma muito simples e prática a necessidade que as empresas têm de conhecer os seus clientes e quais as suas necessidades.

As dificuldades sentidas na realização destas tarefas, foram principalmente a falta de experiência, e a dificuldade em lidar com clientes difíceis e exigentes.

Apesar das dificuldades sentidas penso que este ponto foi-me bastante útil, pois consegui aprender e ganhar experiência na prática, para um dia mais tarde a nível profissional conseguir satisfazer as necessidades de cada cliente e assim obter bons resultados tanto para mim, como para qualquer organização que possa vir a representar.

## 2- Funcionamento com Software de Gestão e Facturação

Este ponto do estágio não estava planeado no início, mas com o decorrer dos tempos gerou-se a necessidade de aprender a funcionar com um programa de software de gestão, para conseguir compreender da melhor forma a gestão levada a cabo pela gerência da empresa.

O software de gestão utilizado na empresa, desde o seu início de actividade, é o software PRIMAVERA BSS. Este software permite dar soluções de gestão e plataformas para integração de processos empresariais num mercado global, disponibilizando soluções para as pequenas, médias, grandes organizações e administração pública.

### 2.1-Objectivos e Tarefas Realizadas

Durante todo o estágio utilizei regularmente o software para fazer vários tipos de trabalhos, como por exemplo:

- ☺ Realização da facturação diária, semanal e mensal da Uniactiva, Lda;
- ☺ Controlo de stocks dos produtos;
- ☺ Controlo de compra de produtos;
- ☺ Controlo da situação de tesouraria da empresa.

Este tipo de tarefa foi-me proposta para que eu conseguisse entender como funciona a gestão interna da empresa e também conseguir compreender as dificuldades existentes em gerir uma empresa. Esta tarefa consistiu na inserção da facturação de serviços realizados pela empresa no sistema (Anexo I), bem como controlar os stocks dos produtos da empresa, verificando no sistema quais as quantidades existentes dos produtos no armazém. Permitiu-me também controlar as compras da empresa sabendo que tipos de produtos se deveria comprar e em que quantidade. Por último, consegui ter

acesso à situação de tesouraria da empresa, conseguindo assim entender e perceber qual a situação diária, semanal e mensal da empresa.

## **2.1-Avaliação da Actividade**

Depois de uma breve reflexão sobre esta actividade desenvolvida no estágio, compreendi a importância e a falta que faz a qualquer pessoa saber trabalhar com um software de gestão.

Este tipo de software é muito importante, pois simplifica não só a gestão da carteira de produtos, mas também permite que a gerência das empresas saiba em qualquer momento a situação interna da sua empresa.

Enquanto estagiário esta actividade foi muito positiva pois consegui pôr em prática alguns factos aprendidos nas disciplinas de gestão existentes no curso e ainda consegui reter outras informações sobre como fazer facturação, como controlar da melhor forma os stocks guardados em armazém, as compras que a empresa realiza aos seus fornecedores e mais importante conseguir compreender a situação de tesouraria da empresa.

Foi-me relativamente fácil começar a trabalhar com o software e cumprir as tarefas pedidas, pois eu já tinha tido experiência de funcionamento do mesmo, durante o ensino secundário numa disciplina do curso de Administração.

Resta-me dizer que esta actividade só foi possível de realizar tanto a nível da facturação, dos stocks e compras, como das situações de tesouraria devido à enorme abertura e confiança da gerência da empresa ao facultar-me dados administrativos.

## 3- Gestão do Web Site

Este tipo de actividade já estava presente nas tarefas iniciais do plano de estágio, e após análise ao Web Site, tanto eu como a gerência da Uniactiva, Lda achámos que, sendo o site da empresa uma ferramenta muito importante para a actividade comercial, decidimos que estaria na hora de fazer algumas pequenas alterações, tanto na sua estrutura como em alguns conteúdos sobre produtos e informações acerca da empresa, assim como promoções e novidades na carteira de produtos.

### 3.1-Objectivos e Tarefas Realizadas

Para acompanhamento e gestão de conteúdos do web site foram programados alguns objectivos:

- ☺ Criação de mais menus principais;
- ☺ Dinamização do campo: Últimos Destaques;
- ☺ Formatação de imagens dos produtos da empresa;
- ☺ Introdução de novos produtos no portfólio dos produtos.

Para conseguir atingir os objectivos traçados na realização desta tarefa, foi preciso bastante trabalho na página de administrador da empresa.

Na página web nasceram três menus principais com os títulos *a empresa*, *serviços* e *comércio seguro*, pois foi uma das necessidades apontadas tanto pela empresa como por mim, em tentar esclarecer melhor o negócio da Uniactiva.

O menu “Empresa” nasceu para dar a conhecer um pouco a empresa e a sua actividade global de negócio.

O menu “Serviços” serve para demonstrar o tipo de serviços técnicos que a empresa realiza e tem realizado desde a sua criação.

Por fim, o último menu “Comércio Seguro” serve para demonstrar a todos os visitantes do web site o serviço exclusivo da Uniactiva, Lda, o Sistema de Alarmes de Intrusão já apresentado e explicado neste relatório.

Em termos do campo dos últimos destaques o que foi feito foi dinamizar aquele campo, que estava vazio, e pôr em destaque um novo equipamento de protecção individual, destacando assim esse produto em todas as páginas do web site.

Foram também introduzidos novos produtos no web site e para isso foi necessário o tratamento de imagens. Neste ponto foram tratadas as imagens dos produtos como já mencionado anteriormente e também foram introduzidas as suas características, de modo a fornecer mais detalhes sobre os mesmos.

Após a conclusão destas tarefas pude-me aperceber da melhoria do aspecto e do conteúdo do web site da empresa e também da importância destas melhorias em termos de informação, pois o web site ficou mais completo.



Figura 3 - Página Inicial Web Site

Fonte: Elaboração Própria

### **3.2-Avaliação da Actividade**

Esta actividade que me foi dada a realizar durante o meu estágio foi uma actividade nova para mim, pois eu apenas tinha aprendido a elaborar um web site de “raiz” e não fazer a sua manutenção.

Com esta actividade apercebi-me da importância para as empresas em terem um web site bem desenvolvido, estruturado e sempre actualizado, pois uma empresa que tenha um bom web site consegue cativar os seus visitantes a voltar a navegar no seu site e possivelmente comprar ou pedir informações sobre produtos e serviços, e ainda tem a possibilidade de poder ter um portal aberto ao mundo sobre tudo o que está relacionado com a empresa.

Após a realização destes trabalhos obteve-se maior procura dos produtos novos e em destaque, o que foi animador e gratificante após todo o tempo e dedicação empregue na realização desta tarefa.

## 4- Carregamento de Bases de Dados

De uma forma genérica pode-se dizer-se que um qualquer conjunto de dados pode ser considerado uma base de dados, como é exemplo uma agenda com moradas de clientes ou fornecedores, mas em termos das empresas as bases de dados são normalmente um pouco mais elaboradas do que isso.

Na Uniactiva, Lda existem várias bases de dados sobre diferentes temas e áreas de negócio. As bases de dados existentes na empresa são realizadas no computador no programa *Microsoft Office Excel*.

O objectivo da empresa ao ter, e preocupar-se em actualizar constantemente estas bases de dados é estar sempre actualizado sobre assuntos como por exemplo, carteiras de clientes, dados de clientes e outro tipo de dados.

### 4.1-Objectivos e Tarefas Realizadas

Actualmente é muito importante ter um *Customer Relationship Management (CRM)*<sup>2</sup> actualizado e bem elaborado, que auxilie as empresas a conseguir dominar e conseguir uma fidelização dos clientes e potenciais clientes, sempre com a intenção de lhes dar um elevado grau de satisfação, através de uma melhor e mais completa compreensão das suas necessidades e do esperado por eles.

Como a Uniactiva, Lda não é excepção. Foi-me proposto durante o meu estágio actualizar sempre que necessário as bases de dados existentes.

As bases de dados por mim actualizadas foram a base de dados dos Clientes Comércio Seguro, a base de dados dos Contractos do Comércio Seguro, a das ligações das centrais dos alarmes dos clientes à central receptora da Uniactiva, Lda e ainda a base de dados das revisões anuais dos extintores dos clientes Uniactiva, Lda.

---

<sup>2</sup> O *Customer Relationship Management* é um sistema integrado de gestão focalizado no cliente, constituído por um conjunto de procedimentos/processos organizados e integrados num modelo de gestão de negócios.

O conceito de CRM aplicado teve como fonte Ascensão Braga, 2010/2011.

A base de dados dos Clientes Comércio Seguro contém informações sobre a quantidade de clientes deste serviço, qual o seu número de cliente e os seus contactos. Estes dados eram actualizados sempre que havia uma adesão de um novo cliente ao serviço.

Outras das bases de dados eram a dos contratos Comércio Seguro e as das ligações das centrais de alarme. Estas eram actualizadas em conjunto com a anterior e continham todos os detalhes sobre os contratos realizados com os clientes e informações sob as suas centrais de alarme. Isto servia para que no caso de existência de avarias ou mau funcionamento das centrais se conseguisse de imediato resolver o problema de forma mais rápida e cómoda para o cliente.

Há uma base de dados que é actualizada diariamente, que corresponde aos clientes a que a Uniactiva, Lda faz as manutenções de extintores, e serve para que no ano seguinte a empresa saiba o que fez em cada mês e o torne a fazer nesse ano. Este foi um trabalho que tive oportunidade de realizar ao longo de todo o estágio.

## **4.2-Avaliação da Actividade**

Esta foi uma das actividades mais trabalhosas do meu estágio, pois como foi dito anteriormente foi desenvolvida durante todos os dias, sem excepção, sendo assim uma tarefa com alguma dificuldade devido a complexidade dos dados e por causa de alguns termos técnicos sobre segurança, e também por eu nunca ter tido oportunidade de praticar e actualizar bases de dados na prática.

Apesar destas dificuldades sentidas, considero que a realização desta tarefa foi muito importante para mim pois ganhei experiência nesta área e consegui auxiliar a Uniactiva, Lda numa das suas tarefas regulares.

## 5- Organização de um Evento “Smoke Cloak”

Um evento empresarial é um acontecimento que se utiliza normalmente para se conseguir atrair a atenção do público em geral, da imprensa e dos clientes de uma empresa. Este género de eventos podem ser criados premeditadamente ou ocorrer espontaneamente, mas normalmente são planeados para conseguir atingir os seus objectivos. Alguns dos procedimentos essenciais para este tipo de acontecimento é a realização de uma lista de “alvos” a convidar, um convite e um nome de evento claro e fácil de entender.

Durante o estágio surgiu por minha iniciativa a ideia de se realizar um evento que pudesse divulgar os produtos e serviços da empresa. A gerência desde logo aceitou a ideia e pensou em fazer um evento de divulgação de um novo produto comercializado pela Uniactiva, Lda, o “Smoke Cloak”.

A ideia do evento era convidar clientes, possíveis clientes e colaboradores da Uniactiva, Lda a assistir a uma apresentação das características de um novo produto, o gerador de fumo anti-roubo, seguindo-se depois uma sessão de demonstração e no final um pequeno beberete de convívio entre todos.

### 5.1-Objectivos e Tarefas Realizadas

Os objectivos da realização deste evento eram juntar o número máximo de clientes e colaboradores da Uniactiva, Lda de modo ficarem a conhecer e puderem divulgar o novo produto, para eventuais futuras vendas.

As tarefas realizadas para a preparação do evento foram as seguintes:

- ☺ Elaboração de lista de convidados – alvo;
- ☺ Briefing de organização do evento;
- ☺ Criação de nome e slogan para evento;
- ☺ Criação de convite para evento;
- ☺ Organização e comunicação do evento;
- ☺ Apresentação multimédia do produto;
- ☺ Criação de folheto para divulgação produto.

Para a realização deste evento a primeira coisa a fazer foi elaborar uma lista de possíveis convidados, que continha cerca de 100 pessoas. Após esse estudo feito nas bases de dados da empresa e na Internet, foi feito um *briefing* para orientação do trabalho de organização do evento, onde se organizava a forma como o evento iria decorrer (Anexo II).

O passo seguinte foi dar um nome ao evento, que entre algumas sugestões apresentadas por mim, o escolhido foi “Demonstração Smoke Cloke”, e também criar um slogan. Entre algumas hipóteses sugeridas por mim e por alguns dos colaboradores da Uniactiva, a escolha recaiu numa das minhas sugestões: “O QUE OS OLHOS NÃO VEÊM AS MÃOS NÃO PEGAM”.

Após esta etapa, chegou a altura de se desenvolver alguns modelos de convites, até chegarmos a consenso e escolhermos o convite final (Anexo III). Depois de escolhido fizeram-se os ajustes finais e foram entregues, alguns via e-mail e outros em mão.

Após entregues os convites foi solicitado a uma empresa de comunicação que fizesse alguma publicidade ao evento espalhando publicidade pela cidade de Seia e colocando as viaturas da empresa espalhadas estrategicamente pela cidade, com publicidade alusiva ao evento. Foi também contratada uma empresa de *catering* para realização e organização do beberete.

Um dos últimos trabalhos a realizar antes do dia do evento foi uma apresentação multimédia (Anexo IV), realizada por mim, com fotografias, vídeos e outros elementos multimédia para a apresentação do novo produto.

Foi ainda feito por mim um folheto com as características principais do produto em questão (Anexo V).

Após toda a preparação e trabalho, o evento ocorreu no dia 21-04-2011, e pode dizer-se que correu dentro da normalidade, apesar de não terem comparecido todos os convidados, devido ao mau tempo.

Penso que apesar disso o evento teve algum sucesso e quem esteve presente gostou tanto do produto, como da demonstração e da organização do evento.

## 5.2-Avaliação da Actividade

Ao reflectir sobre esta actividade que desenvolvi ao longo do estágio, vejo que esta me foi bastante útil e para a empresa também. Este foi um projecto que me deu um certo prazer de realizar, pois para a organização final do evento tive de trabalhar muito e fazer vários tipos de trabalhos desde apresentações multimédia até à pesquisa de mercado.

Apesar da não comparência de alguns convidados como referido anteriormente penso que a actividade correu bem. Penso que deu também à empresa uma outra dimensão e uma maneira melhor e diferente de ser vista pelos seus clientes e por todas as pessoas envolvidas.

A meu ver é de salientar que este trabalho me trouxe muitos conhecimentos e experiência que me podem ser úteis um dia mais tarde a nível profissional.

## 6- Outros Projectos

Durante o meu estágio curricular realizei ainda outro tipo de tarefas, umas do dia-a-dia da empresa que nem faço menção no relatório e outras que menciono agora, como por exemplo:

- ☺ Carta às clínicas médicas dentárias;
- ☺ Criação das Placas Uniactiva,Lda;
- ☺ Criação de Página de rede social;
- ☺ Questionário e carta de apresentação do Questionário;
- ☺ Manuais de instruções para produtos.

### 6.1-Carta de Apresentação às Clínicas de Medicina Dentária

Uma das tarefas que fiz foi uma carta de apresentação da empresa e da carteira de serviços que a empresa presta, mas esta carta em especial era dirigida a clínicas de medicina dentária, pois promovia o novo serviço de sinalização de máquinas de raio-x, imposto pelo estado em Março de 2011, em clínicas dentárias com serviço de raio-x (Anexo VI).

Para a realização deste trabalho tive uma vez mais de fazer uma pesquisa sobre clínicas de medicina dentária já clientes da Uniactiva, Lda e ainda fazer uma pesquisa deste tipo de clínicas da região centro, abrangendo assim os distritos da Guarda, Viseu e Coimbra. Após essa investigação enviei a carta de divulgação dos serviços realizados pela Uniactiva,Lda.

É de salientar que a ideia para fazer esta actividade, que não estava no plano inicial, surgiu da gerência da empresa e visava conquistar clientes no mercado da medicina dentária, face à oportunidade do momento.

Podemos dizer que esta actividade foi de grande importância enquanto estagiário, não só pelo trabalho realizado, mas também pela visão da gerência da Uniativa,Lda, pois ao aperceber-se desta obrigação das clínicas dentárias com este género de equipamentos, tentou logo responder às necessidades das mesmas.

Assim sendo, e após esta estratégia que na minha maneira de ver foi muito bem pensada, as cartas de apresentação trouxeram resultados positivos para a empresa, tanto nos clientes já existentes que gostaram de ter sido ajudados com os serviços da empresa como os novos clientes que se conseguiram angariar.

Do meu ponto de vista também foi importante para mim pois consegui aprender de uma forma prática que as empresas e os seus gestores têm de pensar no futuro e tentar antecipá-lo, para assim conseguirem obter sucessos na sua área de negócio.

## 6.2- Criação das Placas Uniactiva, Lda

Esta foi uma tarefa pensada em conjunto, por mim e pela gerência da empresa, com o objectivo de criar e desenhar placas personalizadas da empresa para afixar aquando da instalação dos alarmes de intrusão, tanto em espaços comerciais, como em habitações particulares.

A ideia surgiu de maneira a que mesmo sem as pessoas se darem por isso a Uniactiva, Lda consiga mostrar os seus trabalhos e consiga fazer divulgação da empresa e dos seus produtos (Anexo VII).

Outra das placas personalizadas, pensadas e desenhadas por mim, foi a de informação sobre sistema de videovigilância que são de aplicação obrigatória quando um sistema de videovigilância é instalado em qualquer espaço (Anexo VIII).

Outra placa criada e desenhada foi a de instruções de utilização de carretéis. Esta mais uma vez foi criada por mim e personalizada com o logótipo da Uniactiva, Lda (Anexo IX).

Esta foi uma actividade muito interessante de realizar, pois consegui imaginar e criar novas placas para a instalação de alarmes de intrusão, sistemas de videovigilância e de carretéis. Desta forma consegui de uma forma livre pôr a minha imaginação e a minha criação em acção, e conseguir assim publicitar a empresa e os seus serviços, de uma forma gratuita e com consentimento dos clientes.

## 6.3- Criação de Página de Rede Social

As redes sociais estão-se a tornar ferramentas eficazes e fundamentais no mercado de trabalho, pois estas auxiliam muito as empresas na divulgação dos seus produtos e serviços. Por isso é muito importante que as empresas explorem as redes sociais para possibilitar a toda a gente acesso a informações, fotografias, trabalhos realizados e essencialmente novidades acerca das empresas.

Surgiu-me a ideia de criar uma página na rede social, o *facebook*. Foi escolhida esta rede social pois no nosso país esta é a rede social mais utilizada e mais popular da actualidade.

A página foi criada e foram inseridas todas as informações necessárias acerca da empresa, do seu portfólio de produtos e dos seus serviços, foram trabalhadas, redimensionadas e inseridas muitas fotografias dos produtos comercializados pela empresa e também das suas instalações.



Figura 4 - Página Rede Social

Fonte: Elaboração Própria

Esta actividade foi uma actividade muito enriquecedora para a empresa, pois com a criação desta página a empresa conseguiu complementar o seu web site e conseguiu também assim usar uma moderna ferramenta de comunicação para as empresas a nível mundial.

Para mim esta foi uma actividade que não me causou muitas dificuldades, pois a utilização e criação de perfis e páginas de redes sociais não são uma novidade nos dias que correm para qualquer jovem, sendo assim relativamente fácil para mim criar, moldar e publicar uma página de rede social.

## 6.4- Questionário e Carta de Apresentação do Questionário

Pode dizer-se que tecnicamente, um questionário é uma técnica de investigação composta por um número grande ou pequeno de questões apresentadas por escrito que têm por objectivo proporcionar um certo e determinado conhecimento ao pesquisador.

O conceito de questionário pode comparar-se ao de uma entrevista, mas esta é feita de forma oral, enquanto o questionário é elaborado de forma escrita.

O questionário que elaborei durante o meu estágio era um questionário para aferir a satisfação dos consumidores Uniactiva, Lda e foi acompanhado de uma carta de esclarecimento para preenchimento do mesmo (Anexo X).

Este questionário tinha como intuito perceber se os clientes da empresa estavam satisfeitos com os produtos e serviços oferecidos, bem como com a simpatia de toda a equipa de colaboradores da Uniactiva, Lda.

Este questionário (Anexo XI) após elaborado foi enviado via e-mail para alguns dos principais clientes da empresa, e outros foram impressos e ficaram na loja para serem respondidos no local pelos clientes que procuram os produtos e serviços através da visita à loja.

Esta foi uma actividade que me trouxe algumas dificuldades de realização, pois apesar de ter aprendido a realizar questionários nas aulas, essa aprendizagem foi muito generalizada e o mundo real do trabalho é diferente de toda a teoria. Apesar disso penso que a tarefa foi realizada com algum sucesso e foi bom para mim ter percebido que nesta área ainda tenho que adquirir e consolidar conhecimentos.

A parte mais negativa nesta actividade foi não ter tido oportunidade de analisar e interpretar os dados resultado da aplicação do questionário durante o estágio, devido à falta de tempo e à quantidade de actividades realizadas.

## 6.5- Manuais de Instruções para Produtos

Um manual de instruções é um manual de uso ou guia de uso que normalmente é um livro, folheto ou arquivo informático que ensina a operar um equipamento, um objecto, um software ou uma ferramenta.

Nesta actividade realizei manuais de instruções sobre vários equipamentos de segurança que a empresa Uniactiva, Lda comercializa e instala.

Neste tipo de manuais o que foi feito foi a criação de todo o manual e a sua personalização, com o logótipo da Uniactiva, Lda e também em alguns casos com o dos clientes a que foi vendido/instalado o equipamento (Anexo XII). Este trabalho foi realizado para ajudar os clientes da Uniactiva, Lda de forma a melhor aprenderem a utilizar os equipamentos que compram.

Esta foi uma actividade desenvolvida que não me trouxe muitas dificuldades, apesar de muito trabalhosa foi de simples execução, mas foi bastante útil pois fiquei a perceber melhor o funcionamento de alguns dos produtos da empresa.

Para a empresa esta foi uma actividade simples, mas com grande utilidade, pois permite que os clientes entendam melhor os produtos e como devem ser utilizados, evitando contactos com a empresa para resolução ou esclarecimento de dúvidas de utilização que possam surgir posteriormente.

## Conclusão

Na fase final do presente relatório venho mais uma vez realçar a importância do Marketing nas empresas, tanto em pequenas e médias empresas como nas grandes empresas, pois é com este conhecimento que se conseguem definir as melhores estratégias para as empresas vingarem no mercado.

Em relação à Uniactiva, Lda penso que é uma empresa com potencial crescimento, com potencial de ser ainda uma empresa melhor e com mais prestígio no difícil mercado de equipamentos de segurança.

O estágio realizado na Uniactiva, Lda foi de grande importância para me dar um pouco de experiência e pôr em prática alguns dos conceitos aprendidos nas aulas teóricas do curso de Marketing, como por exemplo, Sistemas de Apoio à Decisão em Marketing, Multimédia, Estudos de Mercado, Comunicação Empresarial e E-Marketing.

Penso que este estágio me irá ser bastante útil para a minha vida futura, tanto a nível profissional como a nível pessoal, pois sinto que com as experiências vividas e com o modo como fui acolhido por toda a equipa da Uniactiva, Lda cresci como pessoa e como futuro profissional de Marketing.

Saliento também que após o final do estágio me foi feita uma proposta de trabalho para continuar ao serviço da Uniactiva, Lda, que prontamente aceitei.

# Bibliografia

## Publicações:

LENDREVIE, J.; D. Lindon; P. Dionísio; V. Rodrigues, (2004). “Mercator XXI – Teoria e Prática do Marketing”, Publicações Dom Quixote, 10.<sup>a</sup> edição, Lisboa.

## Referências:

BRAGA, Ascensão. (Ano Lectivo 2010/2011) Dossier da Disciplina de Sistemas de Apoio à Decisão em Marketing do 3º Ano do Curso de Marketing, Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda;

FELGUEIRA, Teresa. (Ano Lectivo 2009/2010) Dossier da Disciplina de Gestão de Produto e Marcas, do 3º Ano do Curso de Marketing, Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda;

GOMES, Filomena. (Ano Lectivo 2009/2010) Dossier da Disciplina de Estudos de Mercado, do 3º Ano do Curso de Marketing, Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda;

MIRANDA, José. (Ano Lectivo 2009/2010) Dossier da Disciplina de Multimédia, do 3º Ano do Curso de Marketing, Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda;

MORAIS, Isabel. (Ano Lectivo 2009/2010) Dossier da Disciplina de E-Marketing, do 3º Ano do Curso de Marketing, Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda;

## Endereços electrónicos:

- ☺ <http://www.uniactiva.pt>, Junho de 2011
- ☺ <http://pt.wikipedia.org>, Junho de 2011
- ☺ [http://www.merkatus.com.br/10\\_boletim/77.htm](http://www.merkatus.com.br/10_boletim/77.htm), Junho de 2011
- ☺ <http://www.portaldomarketing.com.br>, Junho de 2011
- ☺ <http://www.alemazzariolli.com/2007/09/28/a-importancia-da-interacao-com-o-cliente/>, Junho de 2011
- ☺ <http://www.liaad.up.pt/~csoares/aulas/sebentas/access/Intro.html>, Julho de 2011
- ☺ <http://www.artigonal.com/marketing-na-internet-artigos/a-importancia-das-redes-sociais-como-orkut-facebook-twitter-myspace-para-empresas-2431567.html>, Julho de 2011

# Anexos

## **Anexo I – Exemplo de uma Factura**


**UNIACTIVA, Lda**

- \* Alarmes e Video Vigilância
- \* Extintores e Detecção de Incêndios
- \* Fardamento e Vestuário de Segurança
- \* Sistema Colectivo Segurança
- Comércio Seguro-

Trabalhamos o mais importante...

... a sua Segurança

[www.uniactiva.pt](http://www.uniactiva.pt)

Pág. 1/1

**Factura Nº 73/2011**

Original

Data	Condição Pagamento	Vencimento	Desc.	Desc. Fin.	Requisição
22-03-2011	Até 30 dias	21-04-2011	0,00	0,00	

Artigo	Descrição	Quant.	Un	Pr. Unitário	Desc.	IVA	Total Líquido
INST09	Serviços Apoio a Empresas	4,00	UN	90,000	0,00	21,00	360,00
	Disponibilidade Mensal para chamadas de alarme e deslocações às instalações da ESTH						
	MÊS DE JANEIRO						
	MÊS DE FEVEREIRO						
	MÊS DE MARÇO						
	MÊS DE ABRIL						

Quadro Resumo do IVA					
Taxa	Incidência	Total IVA	Motivo Isenção	Mercadoria/Serviços	
21,00	360,00	75,60		360,00	
				Descontos Comerciais	0,00
				Desconto Financeiro	0,00
				Portes	0,00
				Outros Serviços	0,00
				Adiantamentos	0,00
				Ecovalor	0,00
				IEC	0,00
				IVA	75,60
				Acerto	0,00

Local de Carga	Carga	Modo de Expedição
N/ Morada	22-03-2011 / 12:35	
Local de Descarga	Descarga	Matricula
V/ Morada		

NIB PARA PAGAMENTO DE FACTURAS	
0045 4080 4020 2217 5377 4	Crédito Agricola
0046 0232 2690 4100 1300 8	Banco Popular
<b>Total ( EUR )</b>	<b>435,60</b>

Os artigos foram colocados à disposição do adquirente nesta data (Art. 36, nº5, F), excepto quando há menção a Guias de Remessa/ Transporte

EOM0-Processado por Programa Certificado n.º 003Q/DGCI / © PRIMAVERA BSS /

 Avª Terras de Sena, 47 A, R/ch Esq \* Quintela \* 6270- 485 SEIA  
 Telef.: 238 901 151 - Fax: 238 901 152 - email: uniactiva@uniactiva.pt  
 Contr. N. 507 295 854 - Cap. Social 6.300 € - CRC Seia N. 1035/050621

## **Anexo II – Briefing do Evento**

# Briefing de Evento de Promoção do Novo produto/serviço Uniactiva, Lda

**Produto:** “Smoke Cloak” (Cortina de Fumaça).

**Serviço:** Instalação em todo o tipo de lojas.

**Características do produto:** é um inovador sistema de segurança activa, produtor de nevoeiro artificial incrivelmente potente e denso e é instalado com o objectivo de fornecer a última ferramenta na defesa contra invasores e ladrões, prevenindo assim eventuais perdas.

**Porquê usar este produto?** Complementa de uma forma mais eficaz os alarmes convencionais, os sistemas de vídeo vigilância e pode ainda substituir outro tipo de tentativas de segurança, como por exemplo, a colocação de grades.

**Clientes alvo para o produto/ serviço:** Ourivesarias e relojoarias, farmácias, perfumarias, lojas de electrodomésticos, lojas de bricolage e construção e todo o tipo de comércio de vestuário.

## Proposta de Programa do Evento

- 1-Recepção aos convidados (clientes alvo) para o evento;
- 2-Apresentação do produto;
- 3-Sessão de demonstração de funcionamento do sistema;
- 4-Discussão das vantagens e dúvidas existentes;
- 5- Convívio acompanhado de um beberete.

## **Anexo III – Convite Evento**

## Convite

Vimos convidá-lo a comparecer nas nossas instalações no dia 21-04-2011 para a apresentação do nosso novo produto na área da intrusão "Smoke Cloak", um produto que pensamos ser de grande utilidade para o seu espaço comercial.

### Programa:

- 20h30m:** Recepção aos convidados;
- 20h45m:** Apresentação do produto;
- 21h00m:** Sessão de demonstração de funcionamento do sistema;
- 21h15m:** Discussão das vantagens e dúvidas existentes;
- 21h30m:** Convívio acompanhado de um beberete servido por:



Trabalhamos o mais importante...

(Agradecemos confirmação até 19-04-2011 para 238901151 ou 913703498)

...A sua segurança.

## **Anexo IV - Apresentação Multimédia**



## **Anexo V – Folheto**

## Gerador de névoa de segurança Vali



RÁPIDO E FÁCIL DE INSTALAR

FUNCIONAMENTO AUTÓNOMO OU  
COM CENTRAL DE ALARME

POSSIBILIDADE DE REINSTALAÇÃO



Geradores de névoa de segurança Vali, V5,V10 e V20;  
Controlo de densidade de fumo automático patenteado;  
Caixa resistente a sabotagem robusta;  
Sinal de estado de tom audível;  
Auto-diagnóstico incorporado;  
Sistema de medição de líquido electrónico;  
Vapor seco inofensivo sem efeitos secundários negativos;  
Interligação com sistemas de alarmes (intrusão e incêndio);  
Líquido incluído;  
Dimensões: 438x340x176mm.

**O QUE OS OLHOS NÃO  
VEÊM, AS MÃOS NÃO  
PEGAM**

**Vali V15:** 210m<sup>3</sup> em 30 segundos; Consumo em stand-by: 78W; consumo em disparo: 1,5KW.

**Vali V10:** 405m<sup>3</sup> em 30 segundos; Consumo em stand-by: 85W; consumo em disparo: 1,5KW.

**Vali V20:** 600m<sup>3</sup> em 30 segundos; Consumo em stand-by: 105W; consumo em disparo: 2KW.

**Preço: Desde 1899€**

Preço sujeito a IVA à taxa normal / sem montagem

Financiamento desde 24 até 60 meses.

## **Anexo VI – Carta às Clínicas de Medicina Dentária**



**Assunto: Alarme óptico para equipamentos de raio-X**

Temos a satisfação de nos dirigir a Vossas Excelências, com o intuito de informar acerca das características dos nossos serviços de segurança.

A Uniactiva, Lda é uma empresa situada na cidade de Seia que actua na área da segurança e que comercializa e instala equipamentos de alarme bem como equipamentos de protecção individual, sinalética de emergência, entre outros.

Neste sentido, colocamos ao vosso dispor os nossos serviços técnicos, por forma a responder a uma solicitação específica, que nos tem sido requerida por algumas clínicas dentárias para a instalação de alarmes ópticos nas salas onde se encontram instalados aparelhos de raio-X, devido às novas exigências legais.

Sem mais de momento.

**Contactos:**

Uniactiva – 238901151

Pedro Sousa – 913 703 498

uniactiva@uniactiva.pt

www.uniactiva.pt

**Respeitosos cumprimentos**

***Trabalhamos o mais importante .....***

***..... A sua Segurança***

## **Anexo VII – Placa Alarme de Intrusão**

# Alarme de Intrusão

Edifício protegido por:



Trabalhamos o mais importante...

Telefone: 238 901 151

E-mail: [uniactiva@uniactiva.pt](mailto:uniactiva@uniactiva.pt)

Site: [www.uniactiva.pt](http://www.uniactiva.pt)

...A sua segurança.

## **Anexo VIII – Placa Videovigilância**



**ATENÇÃO**

**Para sua protecção,  
este local encontra-se  
sob vigilância de um  
circuito fechado de  
televisão.**

Art. 13º de Dec. Lei 35/2004 de 21 de Fevereiro  
Art. 3º de Dec. Lei 101/2005 de 16 de Junho

 **UNIACTIVA** **Trabalhamos e mais importante...**  
**...A sua segurança.**

## **Anexo IX – Placa Carretel**

## INSTRUÇÕES DE UTILIZAÇÃO

- 1º ABRA O CARRETEL;
- 2º EXTENDA A MANGUEIRA NECESSÁRIA;
- 3º ABRA A VÁLVULA PARA A ESQUERDA;
- 4º ABRA A AGULHETA E PULVERIZE SOBRE AS CHAMAS.

## MUITO IMPORTANTE

ABRIR APENAS EM CASO DE INCÊNDIO  
NÃO UTILIZAR EM FOGOS ELÉCTRICOS



## **Anexo X – Carta de Apresentação de Questionário**

## **Pedido de preenchimento do nosso questionário**

Pretendemos atingir o mais alto nível de satisfação dos nossos clientes, para o conseguir estamos a efectuar um questionário de avaliação ao grau de satisfação junto dos mesmos.

Agradecemos a sua opinião no que respeita aos vários serviços que prestamos e pedimos apenas que dispense um pouco do seu tempo no preenchimento deste questionário.

Acima de tudo, está a colaborar para que possamos melhorar a nossa dinâmica de trabalho.

A resposta ao nosso questionário pode ser realizada através do nosso e-mail: [uniactiva@uniactiva.pt](mailto:uniactiva@uniactiva.pt) ou ainda pelo fax nº 238 901 152.

Respeitosos cumprimentos

## **Anexo XI - Questionário**

## Questionário de Satisfação dos Clientes

Cliente de que área de negócio? (Assinale com um x)

- |  |  |
|--|--|
| <b>Protecção contra incêndio</b> <input type="checkbox"/><br>(Extintores, portas corta fogo)     | <b>Protecção Individual</b> <input type="checkbox"/> |
| <b>Sistemas electrónicos de alarme</b> <input type="checkbox"/><br>(Intrusão, incêndio e outros) | <b>Videovigilância</b> <input type="checkbox"/>      |
| <b>Sinalética e iluminação de emergência</b> <input type="checkbox"/>                            |  |

**A avaliação vai ser elaborada da seguinte forma:**

1	2	3	4
Mau	Insatisfatório	Satisfatório	Bom

- |  |                          |
|--|--------------------------|
| 1-Tempo de resposta às consultas?  | <input type="checkbox"/> |
| 2- Capacidade de resposta a solicitações urgentes?                         | <input type="checkbox"/> |
| 3- O serviço foi prestado no âmbito das regras de segurança e do ambiente? | <input type="checkbox"/> |
| 4- Durante e após o serviço houve cuidado com a limpeza?                   | <input type="checkbox"/> |
| 5- Cumprimento entre prazos acordados e realização do serviço?             | <input type="checkbox"/> |
| 6- O serviço foi prestado de acordo com os requisitos/ expectativas?       | <input type="checkbox"/> |
| 7- Aconselhamento técnico?   | <input type="checkbox"/> |
| 8- Simpatia para com os clientes?  | <input type="checkbox"/> |
| 9- Capacidade de adaptação às necessidades do cliente?                     | <input type="checkbox"/> |

**Avaliação para a questão nº10:**

1	2	3	4
De certeza não	Provavelmente não	Provavelmente sim	De certeza sim

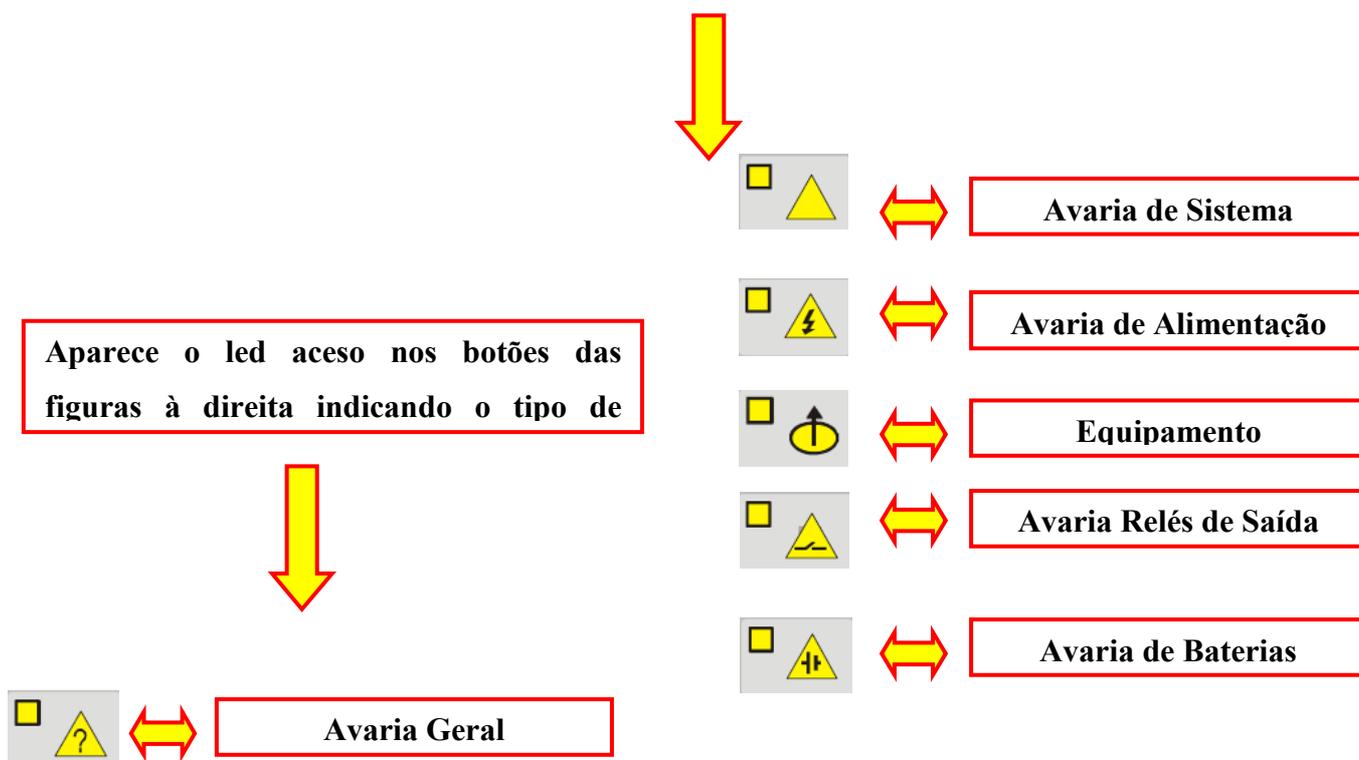
10- Recomenda a Uniactiva, Lda a outros potenciais clientes?

11- Caso pretenda transmitir-nos outras informações relevantes, agradecemos que utilizasse o verso deste questionário para essa finalidade, deixamos algumas ideias.

- ☺ O que gostaria de ver mudado para que continue a preferir-nos?
- ☺ Outras questões que gostaria de ver incluídas neste questionário?
- ☺ Alguma reclamação/ insatisfação que deseja colocar?
- ☺ Alguma sugestão que gostaria de transmitir?

## **Anexo XII – Manuais de Utilização**

## Em caso de avaria



Vai tocar o besouro da central e no lcd aparece indicação do tipo de avaria ou avaria na zona X (LN X).

Botão 18



**Nota importante:** Estas funções só podem ser feitas com a chave “12” na posição de “cadeado aberto”.



# Em caso de fogo

Led vermelho fogo I



Não activa

Led vermelho fogo II



Activa sirenes

Para silenciar o besouro carregar na tecla 18 e verificar a respectiva zona. Aparece no lcd LN X, sendo o X o nº de zona

Para silenciar o besouro e a sirene carregar nas teclas 18 e 21 e verificar a respectiva zona. Aparece no lcd LN X,

Botão 18



Botão 18



Botão 21



## Fazer reset do sistema

Carregar na tecla 14



Botão 14



**Nota importante:** Estas funções só podem ser feitas com a chave “12” na posição de “cadeado aberto”.



## Desactivar uma zona

1-Carregar na tecla 15;

2-Carregar na tecla 17 até aparecer o menu (CONFIGURAÇÃO DE SISTEMA);

3-Neste menu carregar na tecla 15;

4-Depois na tecla 17 ou 19, encontrar o menu (DESACTIVAR LINHAS) e carregar tecla 15;

5-Depois seleccionar a linha em questão (1 a 24);

6-Carregar na tecla 15 e colocar sim;

7-Para voltar ao menu normal carregar na tecla 20 até aparecer data e hora.

Botão 15



Botão 17



Botão 19



Botão 20



**Nota importante:** Estas funções só podem ser feitas com a chave “12” na posição de “cadeado aberto”.



# INSTRUÇÕES DE UTILIZAÇÃO

## SISTEMA DE EXTINÇÃO AUTOMÁTICA HOTTE DA COZINHA

EM CASO DE INCÊNDIO NA HOTTE DA COZINHA SIGA AS INSTRUÇÕES ABAIXO DESCRITAS:

1º - RETIRE A CAVILHA DE SEGURANÇA



2º - PUXE FORTEMENTE A ARGOLA PARA ACTIVAR O SISTEMA



3º - CERTIFIQUE-SE QUE O SISTEMA FUNCIONOU E EXTINGUIO O INCÊNDIO POR COMPLETO. CONTACTE SEMPRE O RESPONSÁVEL DE ÁREA E INFORME SOBRE O SUCEDIDO.

**APÓS UTILIZAÇÃO DEVE IMEDIATAMENTE CONTACTAR A EMPRESA DE MANUTENÇÃO PARA REPOSIÇÃO DO SISTEMA.**