



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Secretariado e
Assessoria de Direcção

Mónica Sofia de Pina Jorge
Janeiro | 2012



ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO

INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Secretariado e Assessoria de Direcção

Mónica Sofia de Pina Jorge

Janeiro 2012

Ficha de Identificação

Estagiária

Nome: Mónica Sofia de Pina Jorge

Número: 1009346

Curso: Secretariado e Assessoria de Direcção

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

Local de Estágio



Empresa: Gonçalves & Gonçalves, Lda.

Morada: EN 18 – 1, km 2,2 Lugar da Montanheira, Vale de Estrela, 6300 – Guarda

Email: geral@gg.plataformasgps.com

Estágio

Início: 8 de Junho de 2011

Fim: 30 de Agosto de 2011

Duração: 400 horas

Supervisor na Empresa: Dr. Rui Gonçalves

Orientadora de Estágio na ESTG – IPG: Prof. Doutora Guadalupe Arias Méndez

Agradecimentos

Este espaço é dedicado a todos aqueles que me apoiaram, que acreditaram em mim e nas minhas capacidades e que me acompanharam ao longo deste percurso.

Em primeiro lugar quero agradecer à minha família, nomeadamente à minha mãe, ao meu irmão e aos meus padrinhos, pois estiveram sempre presentes nos meus sucessos e fracassos, nas minhas alegrias e tristezas, nas minhas conquistas e derrotas, que me ouviram em qualquer momento e a qualquer hora, apoiando-me, aconselhando-me e ajudando-me a nível monetário. Sem eles, eu não tinha continuado com os meus estudos.

Em segundo lugar agradeço aos meus amigos, àqueles que já tinha antes de entrar para o IPG e aos que fiz ao longo do meu percurso académico. Aos meus amigos de longa data, quero agradecer o apoio e compreensão por não estar sempre disponível para eles. Ao Carlos quero agradecer a longa e sincera amizade, que apesar de nos afastarmos frequentemente devido às circunstâncias da vida, estamos sempre disponíveis um para o outro.

Quero agradecer também aos colegas de curso, pois aprendi muito com todos. Com uns aprendi a ser paciente, tolerante e amigável; com outros aprendi a ser versátil, objectiva e rigorosa. Um agradecimento especial à Rita, à Celeste e ao Henrique por nos unirmos sempre nas horas boas mas também nas más. Agradeço também ao meu padrinho da academia, João Leitão, pela disponibilidade, paciência e ajuda principalmente nas questões relacionadas com informática.

Seguidamente, quero agradecer à minha orientadora, Professora Doutora Guadalupe Arias Méndez, pela paciência que teve comigo, pelas oportunidades que me deu para fazer sempre melhor, por estar sempre disponível e pela versatilidade de horários para me receber.

Por último, mas não menos importante, quero agradecer aos meus professores pelos conhecimentos que me transmitiram, por serem rigorosos e ao mesmo tempo se divertirem connosco.

A todos, o meu sincero Bem-Haja!

Resumo

Este relatório tem como principal objectivo descrever as tarefas realizadas por mim durante o estágio curricular que está enquadrado no 3º ano do curso de Secretariado e Assessoria de Direcção do Instituto Politécnico da Guarda.

O estágio curricular foi realizado na empresa Gonçalves & Gonçalves, Lda., no período de 8 de Junho a 30 de Agosto do corrente ano, com a duração de 400 horas.

Ao longo do relatório irei descrever a empresa, seus objectivos e projectos, e irei descrever todas as tarefas realizadas por mim ao longo do estágio. Estas tarefas consistiram no tratamento da correspondência recebida e enviada, no atendimento ao público, na manutenção da base de dados e na criação de documentos. Efectuei também traduções de documentos e organizei o arquivo.

Apesar da minha longa experiência profissional, tudo o que aprendi ao longo do curso foi-me bastante útil para conseguir realizar certas tarefas e para lidar com certas situações que, de outro modo, não teria conseguido.

Índice Geral

Ficha de Identificação.....	i
Agradecimentos.....	ii
Resumo	iii
Índice de Imagens	vi
Introdução	7
Capítulo 1 – A Empresa	8
1.1. Caracterização da Empresa.....	9
1.2. Local de Estágio.....	10
1.3. Organograma	11
1.4. Objectivos da Empresa	12
1.5. Marcas Comercializadas	12
1.6. Certificação de Qualidade.....	12
1.7. Projectos	12
Capítulo 2 – O Estágio.....	14
2.1. Plano de Estágio.....	15
2.2. Acolhimento.....	15
2.3. Tratamento da Correspondência.....	16
2.3.1. Correspondência Recebida	16
2.3.2. Correspondência Enviada.....	18
2.4. Arquivo.....	19
2.5. Tradução de Documentos.....	20
2.6. Atendimento ao Público	20
2.7. Manutenção da Base de Dados Navision	22
2.7.1. Correio Electrónico.....	23
2.7.2. Guias de Transporte	23
2.7.3. Ordens de Serviço	24
2.7.4. Lançamento de Custos	26
2.7.5. Recepções Informáticas de Material.....	26
2.7.6. Organização de Encomendas Prontas.....	28
2.7.7. Actualização de Tabelas de Preços	29

2.7.8. Actualização de Códigos Postais	29
Conclusão.....	31
WebGrafia	32
Índice de Anexos.....	33
ANEXOS	34

Índice de Imagens

Figura 1 – Fachada da Empresa.....	Erro! Marcador não definido.
Figura 2 – Localização da GG.....	10
Figura 3 – Organograma da Gonçalves & Gonçalves, Lda.....	11
Figura 4 – Escritório.....	Erro! Marcador não definido.
Figura 5 – Contrato CTT – Guia multi-produtos.	18
Figura 6 – Arquivo da Secretaria Comercial.	19
Figura 7 – Posto de trabalho da Recepcionista/Telefonista.	20
Figura 8 – Posto de trabalho da Responsável de Compras.	22
Figura 9 – Guias de Transporte no Navision.	24
Figura 10 – Ordens de Serviço no Navision.....	25
Figura 11 – Receções Informáticas no Navision (início).....	27
Figura 12 – Receções Informáticas no Navision (filtro aplicado).....	27
Figura 13 – Receções informáticas no Navision (registo).	28

Introdução

Para além de fazer parte do plano curricular do curso, o estágio é o culminar de toda a etapa académica. Este costuma ser o elo de ligação entre o mundo académico e o mundo laboral, pois no estágio os alunos devem usar os conhecimentos adquiridos ao longo do curso e aplicá-los na prática, no mundo real.

Para concluir a licenciatura em Secretariado e Assessoria de Direcção, realizei o estágio curricular na empresa Gonçalves & Gonçalves, Lda., que decorreu no período de 8 de Junho a 30 de Agosto de 2011, perfazendo um total de 400 horas.

Normalmente, é o fim de uma vida e o início de outra, situação que não se aplica muito a mim por já trabalhar há vários anos e saber perfeitamente quais são as alegrias e amarguras do universo laboral. De qualquer modo, sinto que aprendi bastante e procurei ser sempre assertiva, educada, cooperante, dinâmica e responsável.

Durante o estágio, e como seria de esperar, encontrei facilidades mas também dificuldades, as quais tentei ultrapassar da melhor forma.

Ao longo das próximas páginas irei descrever como realizei os três meses de estágio, caracterizando a Gonçalves & Gonçalves, Lda., no primeiro capítulo, e relatando as tarefas desenvolvidas no Departamento da Secretaria Comercial da empresa no segundo capítulo.

Para concluir, irei fazer uma reflexão acerca do meu desempenho e do que aprendi com este estágio.

Capítulo 1 – A Empresa



1.1. Caracterização da Empresa

Fundada em 1977 por José Gonçalves e José Gonçalves de Almeida, a empresa Gonçalves & Gonçalves, Lda., (GG) tem como objecto social o comércio a retalho¹. Ao longo dos anos foi assumindo um papel relevante no distrito da Guarda, no mercado de electrodomésticos e no mercado de equipamentos e mobiliários para as mais distintas actividades comerciais e industriais. À data da sua constituição, a Guarda era um mercado caracterizado por uma oferta escassa e pelo isolamento em relação às grandes cidades do país mais desenvolvidas e com agentes económicos dotados de uma agressividade comercial bastante grande. A conjugação destes factores, ausência de concorrência localizada e a dificuldade dos concorrentes do litoral actuarem neste distrito, permitiram um crescimento muito rápido da empresa.

Em meados da década de 80, o crescimento verificado justificou a abertura do capital da empresa a dois funcionários que se haviam notabilizado pelo esforço e empenho. Assim em 1986 foi feita a escritura que formalizava a entrada de dois novos sócios: José Matos da Silva e José Júlio dos Santos.

Ao longo dos anos, a Gonçalves & Gonçalves, Lda., demonstrou uma capacidade invejável para atrair funcionários jovens e capazes de renovar os métodos e práticas da empresa. Pode afirmar-se que tem usufruído de uma capacidade invulgar de se renovar, promovendo a mistura entre o saber adquirido dos mais velhos e a garra e vontade de vencer dos elementos mais jovens. A equipa é, ao dia de hoje, uma equipa jovem mas experiente. A mistura de gerações atravessa todos os Departamentos e unidades da empresa. Desde 1992, com a entrada de outros dois novos elementos no capital da empresa, Rui Jorge Almeida Gonçalves (1992) e Nuno Miguel Almeida Gonçalves (1998), que este fenómeno se verifica mesmo ao nível dos sócios e gerência.

A luta diária vai no sentido de prestar um serviço de qualidade aos clientes, respondendo às exigências crescentes do mercado. A vontade de melhorar tem motivado muitas alterações, todas elas com um objectivo comum: profissionalizar a estrutura. Em Outubro de 2002, a empresa procedeu ao rearranjo da estrutura

¹ Informação interna cedida pela GG.

societária e criou uma empresa onde juntaram todas as participações no capital, nascendo assim a Plataforma SGPS, S.A.

As empresas com maior participação de capital (mais de 50%) da GG são as do ramo automóvel, comércio de combustíveis e imobiliário.

1.2. Local de Estágio

O local onde decorreu o estágio foi na sede da Gonçalves & Gonçalves, Lda., que se localiza em Vale de Estrela, a 10 minutos da Guarda e tem um posto de venda no centro da cidade. Para ir até à sede da GG, basta encontrar a rotunda do G, seguir em direcção à Estrada Nacional 18 e virar à direita onde diz “Vale de Estrela”, conforme se pode verificar na figura 1.

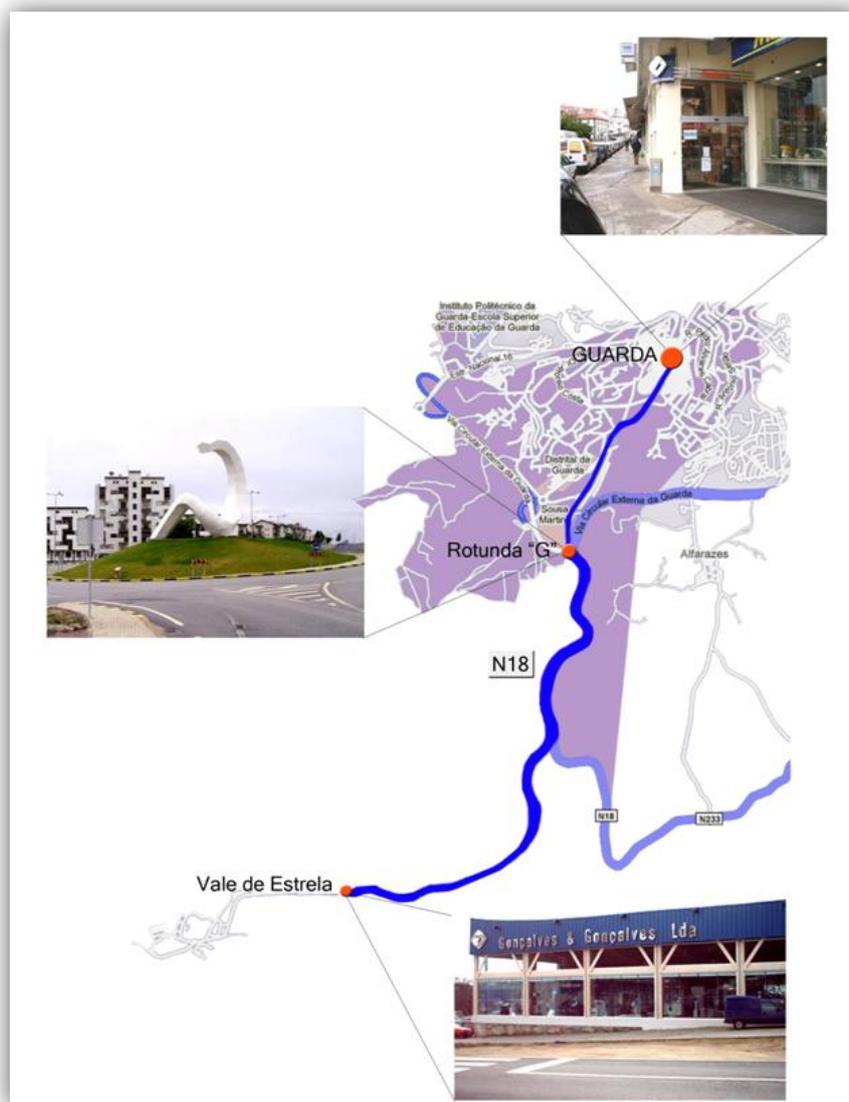


Figura 1 – Localização da GG.
Fonte: GG.

1.3. Organograma

A GG tem 34 colaboradores dos quais 32 pertencem ao quadro da empresa e dois têm contrato de trabalho a tempo certo (anexo 1). Além dos colaboradores, a GG oferece, a estudantes de vários estabelecimentos de ensino, a possibilidade de fazerem os respectivos estágios curriculares com a respectiva duração consoante o tipo de estágio e/ou de curso. No período de estágio, além de mim, na GG encontravam-se mais cinco estagiários: uma senhora de um curso profissional do Nerga da área administrativa, dois alunos de outro curso do Nerga na área da qualidade e mais dois do curso de Design do Equipamento do Instituto Politécnico da Guarda. Realizei o meu estágio na Secretaria Comercial, sendo que, de vez em quando, ajudava no que fosse preciso no Departamento de Projectos e Orçamentos (figura 2).

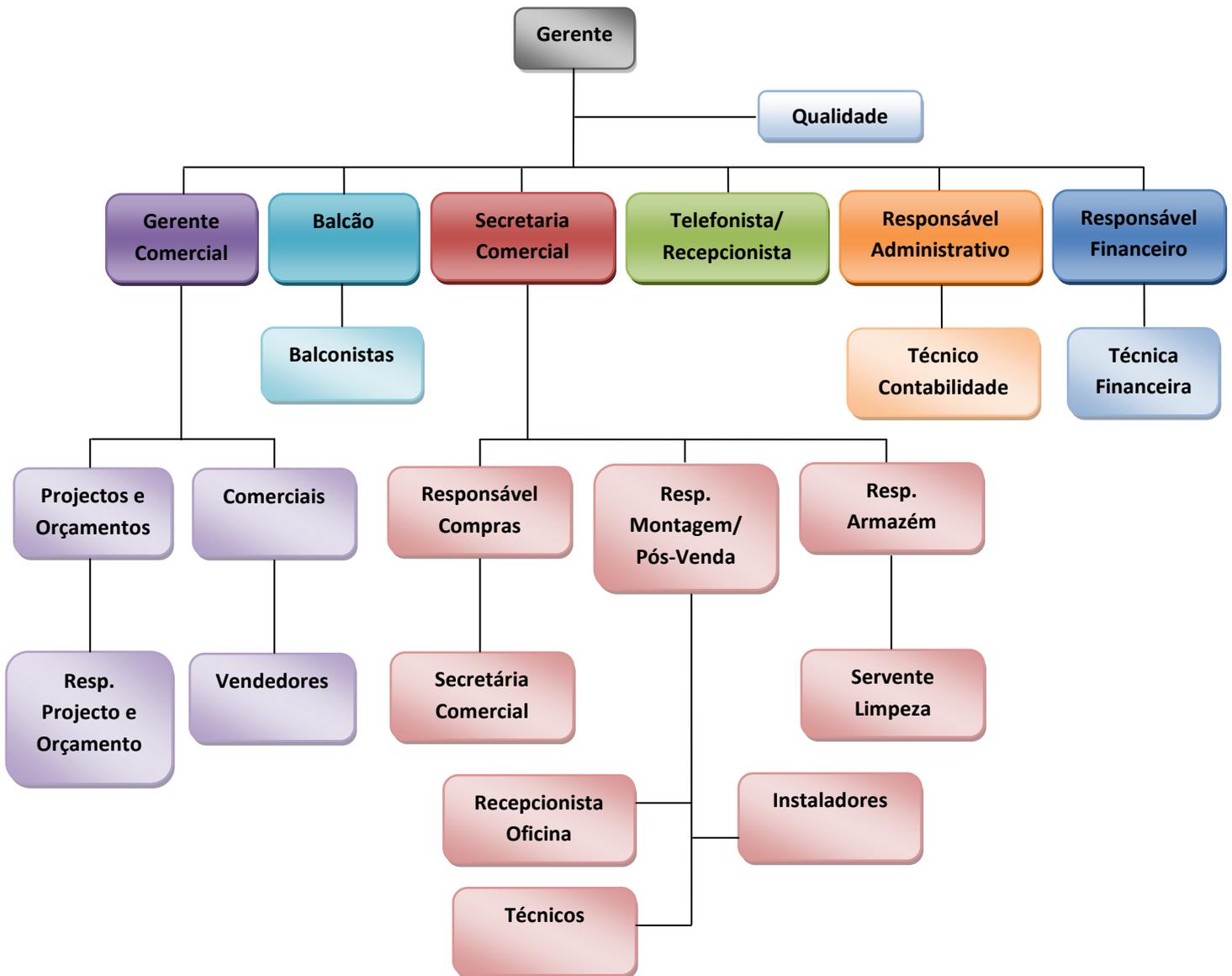


Figura 2 – Organograma da Gonçalves & Gonçalves, Lda.
Fonte: Elaboração própria.

1.4. Objectivos da Empresa

Os objectivos principais da empresa passam por satisfazer as necessidades dos clientes, aumentar a produtividade (anexo 2) e promover a realização sócio-profissional dos trabalhadores.

1.5. Marcas Comercializadas

Na Gonçalves & Gonçalves são muito rigorosos na selecção dos fornecedores, devendo estes possuir uma qualidade de serviço superior, produtos tecnologicamente avançados e capacidade para acompanhar a dinâmica do mercado.

No intuito de fornecerem soluções integradas, seleccionam um vasto conjunto de fornecedores, escolhidos no respeito pelos critérios enumerados conforme o tipo de instalação necessária: climatização, mobiliário hoteleiro, hospitalar e de escritório e electrodomésticos, entre outros (anexo 3).

1.6. Certificação de Qualidade

A norma ISO 9001:2000 (anexo 4) surge como o instrumento ideal para dar resposta à necessidade de preparar a estrutura para satisfazer os clientes. A GG quer certificar os processos internos porque estes materializam o serviço que presta.

A diversidade de produtos e soluções que a GG disponibiliza aos clientes exige pessoal com a mais diversa qualificação. Como tal, nos dias de hoje, a empresa conta com colaboradores devidamente qualificados para as tarefas que desempenham. A aposta da GG é na formação e preparação de todos os seus trabalhadores. A qualificação de todos aqueles que colaboram com a empresa, interna ou externamente, obedecerá a padrões cada vez mais exigentes.

1.7. Projectos

O sonho do cliente, para ser economicamente viável, tem de ser pensado, projectado e executado com rigor. O seu espaço profissional deve obedecer a uma lógica que importa respeitar, criando assim a base para o êxito que todos ambicionam.

Pensar um espaço para desenvolver uma actividade industrial, comercial ou de carácter social é o primeiro passo para o êxito da mesma. O equilíbrio entre o volume a instalar e as necessidades do mercado a que vai dar resposta; a disposição do equipamento no espaço para que as tarefas necessárias à realização da actividade sejam desenvolvidas da forma mais eficaz; a promoção de uma certa harmonia entre o espaço; os utilizadores finais e o próprio explorador do mesmo, só é possível através da interacção entre a empresa fornecedora e o cliente explorador do espaço (anexo 5).

Na Gonçalves & Gonçalves, Lda., o projecto é o cerne da questão. Não se vendem equipamentos, executam-se ideias que a GG ajuda a converter num negócio que todos acreditam ser de êxito.

Capítulo 2 – O Estágio



2.1. Plano de Estágio

As actividades que me foram propostas para desenvolver durante o estágio consistiriam essencialmente no desempenho de tarefas inerentes à Secretaria Comercial da empresa, tais como:

- Tratamento da correspondência recebida e enviada;
- Atendimento telefónico;
- Elaboração de *emails*, cartas e faxes;
- Elaboração de documentos informáticos como recepções de material, guias de remessa e facturas;
- Manutenção do arquivo da Secretaria Comercial.

O plano foi cumprido à excepção de uma ou outra tarefa que não realizei, como elaboração de guias de remessa e facturas. Em vez destas, realizei outras tarefas igualmente importantes.

2.2. Acolhimento

O primeiro dia numa empresa é sempre uma incógnita, tanto para o estagiário como para quem o recebe, pois nem um nem outro sabem o que esperar.

No dia 8 de Junho iniciei o meu estágio na empresa Gonçalves & Gonçalves, Lda., e estava um pouco reticente pois, apesar de conhecer minimamente a empresa, não sabia como iria ser recebida.

Quando lá cheguei fui ter ao balcão onde está a Telefonista/Recepcionista da empresa. Disse que era a nova estagiária do IPG e que começava naquele dia. Ela fez um telefonema e dali a instantes fui recebida pela Secretária Comercial que, embora não tendo um plano de tarefas estabelecido, me convidou a conhecer o meu local de estágio, que seria no Departamento da Secretaria Comercial, e disse que brevemente começaria as minhas tarefas. A Secretária Comercial trabalha num escritório juntamente com a Responsável de Compras e num escritório ao lado está o Responsável dos Técnicos e Serviço Pós-Venda.

Como este Responsável estava de férias, a Secretária Comercial mudou o posto de trabalho dela para a secretária do Responsável dos Técnicos e fiquei numa secretária junto da Responsável de Compras.

Foi-me dado um portátil, um nome de utilizador e uma password. A Secretária Comercial perguntou-me se eu sabia fazer cartas e, à minha resposta positiva, pediu-me para fazer uma carta (anexo 6) para a Modecral (empresa de comércio e transformação de mobiliário e estofos²) para acompanhar um catálogo de um fornecedor da GG que iria ser-lhes enviado pelo correio.

Fiz a carta e enviei para o correio electrónico da Secretária Comercial para que a corrigisse antes de ser impressa. Ela disse que estava perfeita (o que me deixou muito satisfeita) e que a podia imprimir para entregar à Telefonista juntamente com o tal catálogo para esta enviar pelo correio.

Quando regressei, perguntaram-me se me importava de dar uma ajuda no Departamento de Projectos e Orçamentos, dado que o responsável deste Departamento tinha algumas tarefas que eu podia fazer. Eu disse que não me importava e levaram-me ao tal Departamento onde me foi apresentado o Orçamentista que é, ao mesmo tempo, o responsável.

O Orçamentista pediu-me para ver como estava organizado o arquivo daquele Departamento e, de seguida, mandou-me fazer uma tabela no Excel com a identificação do dossier, colocando à frente o nome dos fornecedores que estavam nessa pasta com a respectiva data de tabela de preços. Nos dossiers que estavam desactualizados (ou seja, naqueles em que constavam fornecedores com os quais a empresa já não trabalhava), era colocada uma etiqueta vermelha com a palavra *Obsoleto* (anexo 7).

De tarde continuei com a mesma função e acabei por ficar neste Departamento durante uma semana.

2.3. Tratamento da Correspondência

Uma das minhas tarefas durante todo o estágio foi o tratamento da correspondência.

2.3.1. Correspondência Recebida

A GG tem um estafeta que fazia vários recados e um deles era ir aos correios buscar a correspondência pelas 9h e levá-la pelas 17h.

² Informação recolhida do site: http://www.modecral.com/sobre_ns/sobre_ns.html

Pelas 10h, quando a correspondência chegava, eu ia para uma mesa vazia, com um x-acto, uma caneta preta, um saca-agrafos, um agrafador e uns separadores com o nome “*Correio Recebido*” (folha de rosto onde era identificado o mês e respectivos dias), “*Informação Comercial*” e “*Informação Bancária*”.

Primeiramente separava as cartas: as do banco para um lado, as de clientes e fornecedores para outro, as que viessem ao cuidado de um dos gerentes em específico para outro, e as das empresas do grupo (Plataforma) sem ser GG para outro.

Começava por fazer dois grupos diferentes onde iria colocar os originais num e os duplicados noutro. Seguidamente, abria as cartas começando pelas dos bancos e, quando estas acabavam, colocava o separador “*Informação Bancária*”.

As cartas eram abertas com a ajuda do x-acto porque, se a carta viesse registada, era preciso guardar o envelope e este tinha que estar em boas condições.

Depois abria as cartas dos clientes e fornecedores, separando sempre os originais e duplicados. Os cheques que vinham no correio eram fotocopiados e a fotocópia ia para os originais e o cheque para os duplicados (para ser digitalizado).

Posteriormente, colocava os outros dois separadores (“*Informação Comercial* e “*Correio Recebido*”) e digitalizava tudo para o correio electrónico da Secretária Comercial ou da Responsável de Compras. A digitalização era reencaminhada para vários destinatários: Gerente, Sócio-Gerente (Gerente Comercial), Departamento Financeiro e Contabilidade.

Seguidamente, toda a correspondência era guardada numa pasta informática com o nome “*Correio Recebido*” e respectiva data. Posteriormente, conforme ia juntando os originais aos duplicados, ia fazendo também grupos para distribuir pelos diversos Departamentos: Gerente, Sócio-Gerente, Departamento Financeiro e Responsável da Plataforma.

Na GG há um tipo de correspondência que não se abria juntamente com a outra. Isto porque tudo o que pertencia à Plataforma ou a alguém em específico era visto sempre pelo Gerente antes de ser entregue à pessoa em questão e, como tal, antes de distribuir pelos Departamentos, ia primeiramente ao gabinete do Gerente colocar a correspondência recebida naquele dia e trazer a que lá tinha ficado do dia anterior para ele ver.

2.4. Arquivo

Além de ter procedido à organização do arquivo activo do Departamento de Projectos e Orçamentos, já no Departamento da Secretaria Comercial, decidi eu própria fazer também identificadores melhores para os dossiers, como mostra a figura 4, porque estes estavam, na sua maioria, identificados à mão (anexo 8).

Em relação aos documentos em si, arqueei alguns, tais como guias de remessa, guias de transporte e ordens de serviço nos respectivos dossiers.



Figura 4 – Arquivo da Secretaria Comercial.
Fonte: Elaboração própria.

2.5. Tradução de Documentos

De vez em quando, e mesmo estando já no Departamento da Secretaria Comercial, o Orçamentista pedia-me ajuda para certas tarefas.

Uma delas foi a tradução de documentos de espanhol para português, de inglês para português e de português para inglês.

A tradução de espanhol para português foi necessária porque um cliente adquiriu um equipamento em que as características e montagem estavam discriminadas em espanhol.

A tradução de português para inglês (anexo 9) foi necessária no âmbito de um concurso público para equipar o hospital da Guarda, em que foi necessário contactar fornecedores estrangeiros através de correio electrónico com a informação do material pretendido para equipar o hospital.

A tradução de inglês para português aconteceu no âmbito do mesmo concurso, em que o fornecedor enviou para a GG características de material hospitalar em inglês e era necessário a sua tradução para enviar para o hospital da Guarda.

2.6. Atendimento ao Público

Quando a Telefonista foi de férias tornou-se necessário que alguém ocupasse o seu posto, consoante a figura 5. Como tal, pediram-me para ir aprender dois dias com ela para depois ficar apta para receber e efectuar chamadas, tratar da correspondência expedida e atender clientes e fornecedores.



Figura 5 – Posto de trabalho da Recepcionista/Telefonista.
Fonte: Elaboração própria.

Para atender os clientes pessoalmente, chamava o Responsável da Oficina ou o Balconista. Por sua vez, os fornecedores normalmente queriam cheques de material que fosse entregue à cobrança e, nesta situação, eu tinha um envelope com separadores onde procurava o cheque através do nome, confirmava o valor e entregava ao fornecedor que, depois, seguia para o armazém para descarregar a mercadoria.

Também recebia as pessoas que iriam ter reunião com o Gerente. Convidava as mesmas a sentarem-se, oferecia um café e informava o Gerente de que estavam ali as pessoas com quem ele tinha reunião marcada.

Em relação ao atendimento telefónico, tinha de ter muita atenção pois não me podia enganar nas extensões telefónicas, senão uma chamada para a pessoa “X” podia ir parar à pessoa “Y”.

Quando recebia chamadas do exterior, atendia o telefone identificando a empresa “*Gonçalves & Gonçalves Bom dia/Boa tarde*” e, de seguida, reencaminhava a chamada consoante o assunto.

Os assuntos variavam entre pedidos e agendamento de reparações (Responsável Serviço Pós-Venda); avarias (Responsável Serviço Pós-Venda ou Responsável da Oficina); características de aparelhos (Balconista ou Gerente Comercial); contas de clientes (Secretária Comercial); facturação de material e atendimento a fornecedores (Responsável de Compras); questões financeiras (Departamento Financeiro); e contactos de bancos (Gerente). Se fosse algo relacionado com os horários da empresa, número de fax ou morada, eu mesma esclarecia o cliente.

Em relação aos contactos do interior para o exterior, todos os colaboradores faziam a sua própria chamada, à excepção do Gerente e do Orçamentista. O Orçamentista pedia-me uma chamada de cada vez através do telefone interno mas, por sua vez, o Gerente mandava-me um *email* com o nome de todas as pessoas que queria que eu contactasse.

Neste último caso, os números eram consultados no próprio Outlook no separador “*Contactos GG*” que consiste numa espécie de base de dados com mais de três mil contactos. Eu pesquisava o nome e era-me logo dado o número. Depois ia confirmando se ele tinha a extensão livre ou ocupada e ia fazendo as chamadas,

passando-as depois. Se não conseguisse contactar alguém, devolvia-lhe o *email* só com o nome das pessoas que não tinha conseguido contactar e o motivo.

Sempre que o Gerente não se encontrava na empresa e aparecesse algum assunto de que fosse necessário ele ter conhecimento, eu mandava-lhe um *email* pois ele tanto recebia as mensagens no computador como no telemóvel.

2.7. Manutenção da Base de Dados Navision

A criação e manutenção de bases de dados informatizadas é algo fulcral para o bom funcionamento de qualquer empresa, uma vez que permitem um acesso rápido e eficaz a diversos tipos de informações.

O sistema utilizado na GG é o Navision, que é um pouco complicado e, como tal, tive de fazer alguns apontamentos pessoais para conseguir manuseá-lo. Foi no Navision que iniciei a minha aprendizagem relativamente à elaboração de documentos em bases de dados.

Quando a Responsável de Compras e o Responsável do Serviço Pós-Venda foram de férias na semana, vi-me obrigada a realizar o trabalho dos dois a partir do computador da Responsável de Compras, conforme a figura 6. Como tal, tive funções correspondentes ao Departamento da Secretaria Comercial e Departamento Técnico.



Figura 6 – Posto de trabalho da Responsável de Compras.
Fonte: Elaboração própria.

2.7.1. Correio Electrónico

Quando chegava às 8h30 à GG, a primeira coisa que fazia depois de ligar o computador era ver os *emails* e reencaminhá-los consoante o assunto, pois na caixa de correio electrónico da Responsável de Compras entravam os *emails* vindos do exterior (geral@gg.plataformasgps.com).

Assim sendo, os *emails* relacionados com informática eram reencaminhados para o Responsável do Serviço Pós-Venda; os relacionados com concursos, propostas ou orçamentos eram reencaminhados para o Orçamentista e Gerente Comercial; os *emails* com confirmações de encomenda eram reencaminhados para a Secretária Comercial e os relacionados com os sumários do *Diário da República* eram reencaminhados para a Contabilidade.

Através do correio electrónico elaborei também uma carta de reclamação para a Míele (fornecedor) por não ter enviado as características de dois equipamentos adquiridos por dois clientes da GG, e como tal, os clientes terem sido alvo de inspecção e multados (anexo 10).

2.7.2. Guias de Transporte

As guias de transporte são necessárias para acompanhar o material que se vai transportar nas carrinhas e estas, a nível do Navision, funcionam como um armazém de mercadoria.

Eu fazia as guias de transporte de um dia para o outro porque, pelas 8h30, os técnicos saíam da GG para os respectivos serviços destinados para eles durante aquele dia.

Assim sendo e tal como mostra a figura 7, entrava no Navision no separador “Armazém” (1), “Distribuição” (2) e a seguir “Guias de Transporte” (3), seleccionava a matrícula da viatura de serviço (4) e o sistema dava-me automaticamente acesso ao material existente e gasto daquela carrinha (5).

Eu apagava os artigos com material igual a 0 (6), ficando só os que existiam realmente na carrinha. Mudava a hora para as 8.30h (7) e o dia para a data do dia seguinte (8), registava (9) e imprimia (10). Saíam automaticamente originais e duplicados (para acompanhar os originais obrigatoriamente).

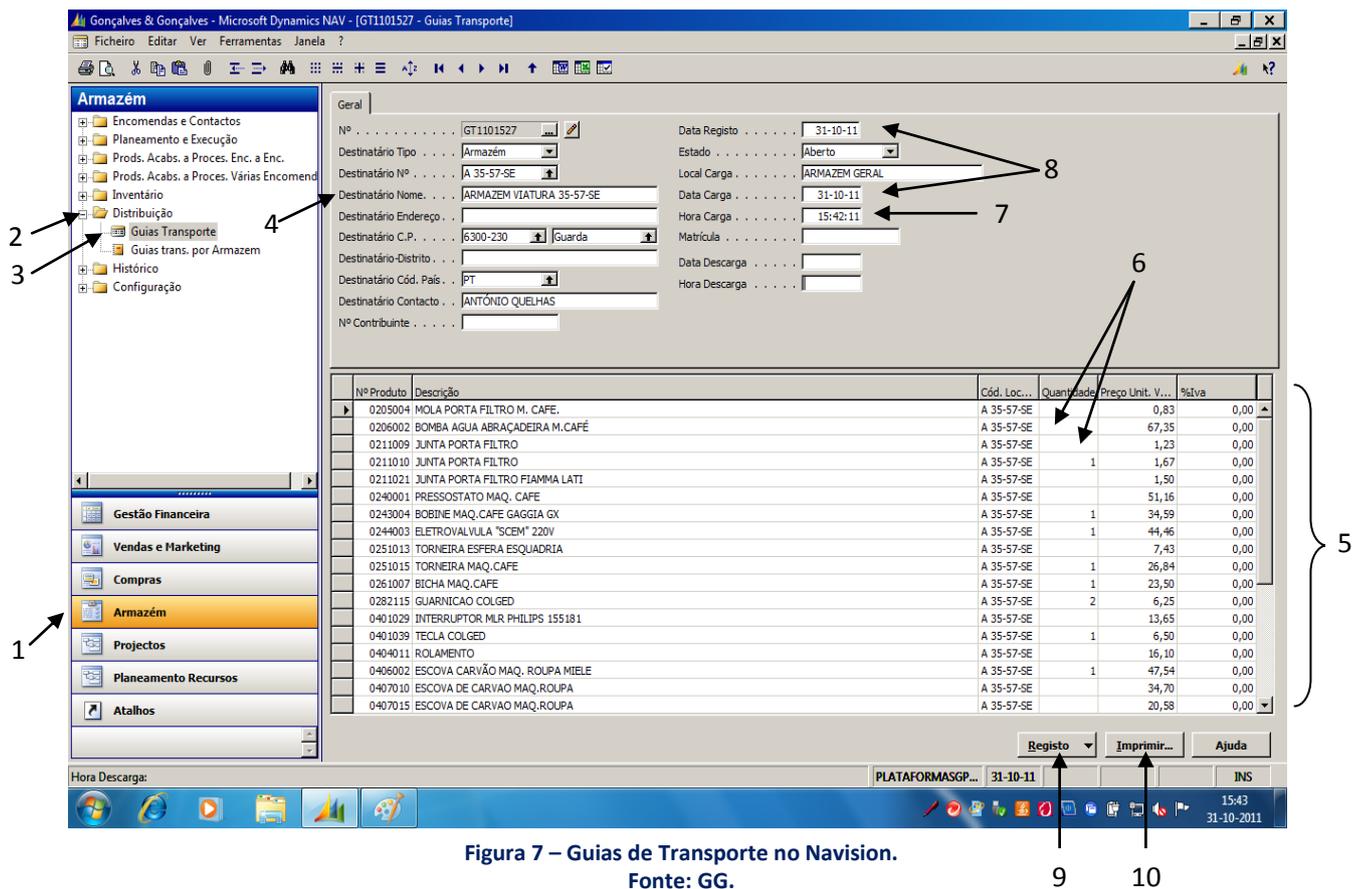


Figura 7 – Guias de Transporte no Navision.
Fonte: GG.

Repetia esta operação mais três vezes pois estavam ao serviço quatro carrinhas. A seguir, agrafava originais e duplicados por carrinha e colocava na mesa do Gerente Comercial que organizava o trabalho dos técnicos para o dia seguinte.

Caso durante o dia fosse necessário criar uma guia de transporte (por algum imprevisto como por exemplo, levar um compressor a algum lado e este não constar na carrinha), fazia uma guia de transporte manual; para isso, em vez de seleccionar a matrícula da carrinha e aparecer o material, eu criava uma com o nome do cliente e os produtos que o técnico me pedisse juntamente com a referência e a quantidade.

2.7.3. Ordens de Serviço

A abertura de ordens de serviço era feita devido a duas situações. A primeira razão para tal acontecer devia-se ao facto de, por exemplo, um cliente comprar uma máquina na GG e essa máquina avariar. Outra razão era a de haver clientes a recorrer à assistência técnica da GG mesmo sem terem adquirido lá o artigo em questão.

No primeiro caso, eu tinha de procurar a encomenda de venda através do nome do cliente e criar a ordem de serviço. O Navision reconhece que aquele cliente

“X” comprou aquela máquina “Y” e emite a ordem de serviço automaticamente. Eu só tinha de imprimir.

No segundo caso, em que o cliente pedia assistência técnica para algum electrodoméstico, era necessário abrir uma ordem de serviço nova, ou seja, no Navision, e como mostra a figura 8, era preciso seleccionar o campo “Serviço” (1), “Processamento Ordens” (2), “Ordens” (3) e clicar em F3 (abre uma ordem nova), no campo “Descrição” (4) tinha de escrever o que era para reparar, no “Nº de Cliente” (5) tinha de procurar o cliente (se não existisse, escrevia *Cliente Genérico* e era criado este cliente posteriormente) e, em baixo, novamente na “Descrição” (6), voltava a escrever o nome do equipamento para reparar.

A seguir, era necessário clicar em “Linha” (7), “Comentários”, “Falha” e escrever o tipo de avaria, número de telemóvel do cliente ou outra informação relevante.

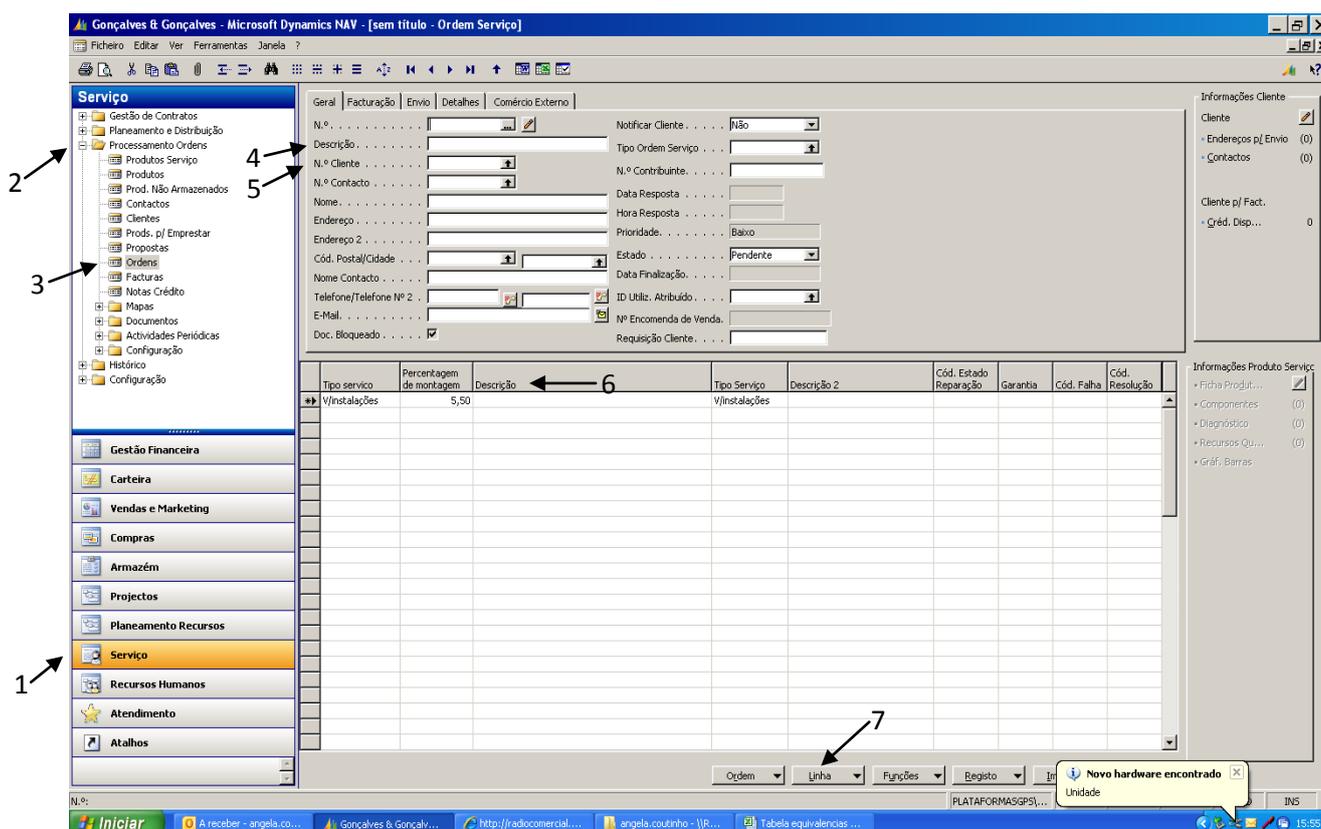


Figura 8 – Ordens de Serviço no Navision.
Fonte: GG.

Ao

Ao imprimir, saía uma folha de Ordem de Serviço que depois eu colocava no porta-papéis do Gerente Comercial para a distribuição de tarefas aos técnicos.

2.7.4. Lançamento de Custos

Sempre que o técnico me entregava uma ordem de serviço depois de reparar algum equipamento, era necessário lançar os custos do respectivo serviço.

Então, no mesmo separador das “Ordens”, tinha de procurar a respectiva Ordem de Serviço através do número que lhe foi atribuído aquando da impressão para enviar o técnico para efectuar a reparação.

Depois, em “Linha” e “Folha Produto Serviço”, lançava os custos consoante o que o técnico tinha colocado na folha, incluindo incluía horas do técnico, quilómetros percorridos e material gasto.

2.7.5. Recepções Informáticas de Material

Quando um fornecedor descarregava o material no armazém, deixava sempre um documento a acompanhar o material (factura, guia de remessa ou guia de transporte).

Este documento era-me deixado na secretária pelo Responsável do Armazém no dia seguinte perto das 8h. Assim, quando eu chegava, já sabia a quantidade de material que tinha de registar no Navision.

As recepções foi a tarefa que mais me custou a desempenhar porque o material que a GG tinha encomendado tinha um nome no Navision e, muitas vezes, no documento do fornecedor vinha outro ou só referências. No separador “Armazém” (1), “Planeamento e Execução” (2) entrava em “Recepções” (3). Seguidamente, procurava o fornecedor (4) e clicava em “Aplicar Filtro” (5), consoante mostram as figuras 9 e 10.

Relatório de Estágio

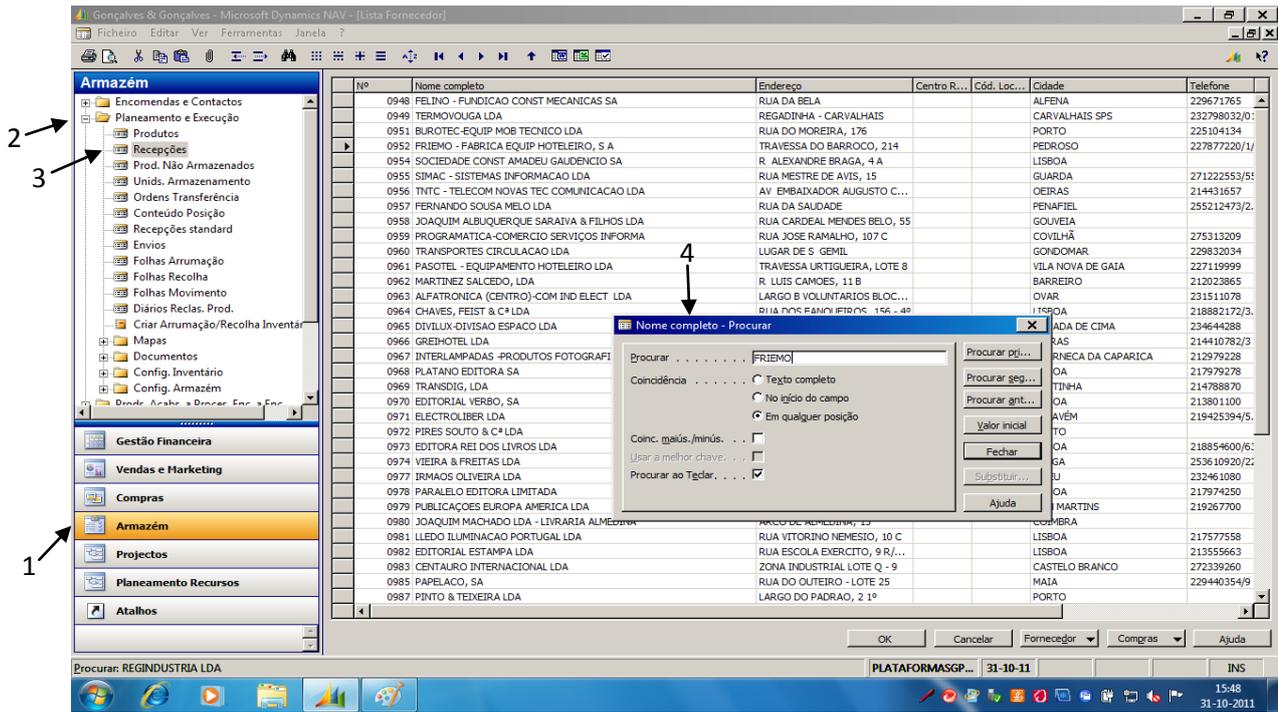


Figura 9 – Receções Informáticas no Navision (início).
Fonte: GG.

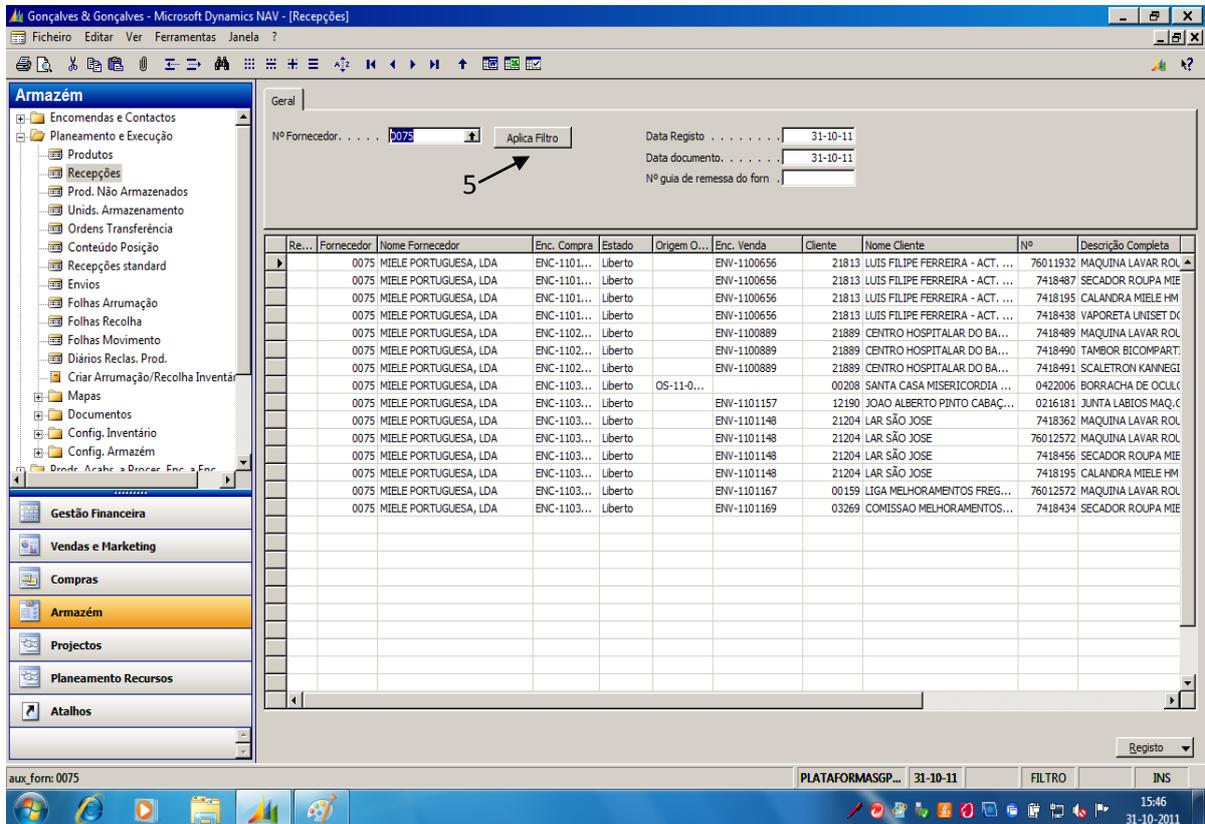


Figura 10 – Receções Informáticas no Navision (filtro aplicado).
Fonte: GG.

Ao realizar esta operação, o programa mostrava-me o fornecedor que eu tinha seleccionado, mas só de encomendas relacionadas com artigos que ainda não tinham sido registados.

De seguida, e conforme a figura 11, era necessário colocar a data do registo (6 - que corresponderia ao próprio dia), a data do documento (7) e o número do mesmo (8). Depois tinha de colocar a quantidade recepcionada na “quantidade a receber” (9) que, para estar correcto, tinha que estar igual à “quantidade” (10). Posteriormente, era necessário ir a “Registo” (11), “Registrar” (12) e colocar na folha o número que aparecia no ecrã.

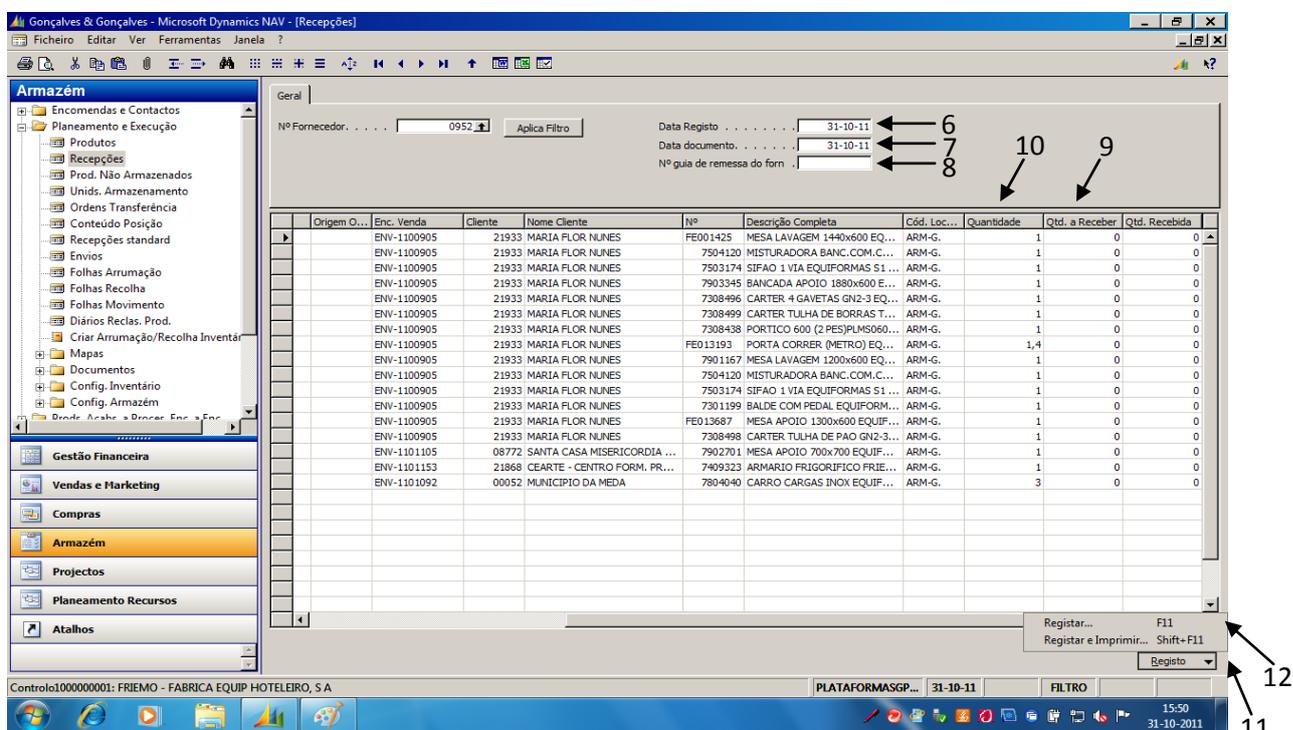


Figura 11 – Recepções informáticas no Navision (registo).

Fonte: GG.

2.7.6. Organização de Encomendas Prontas

Depois de recepcionado o material informaticamente, era preciso colocar as recepções por ordem alfabética para arquivar, à excepção das facturas. Estas, entregava-as logo à Secretária Comercial que lhe daria o devido destino.

De seguida, tinha de entrar novamente no Navision, na secção das “Encomendas de Venda”, pôr em modo lista (tirar filtros), colocar no Estado “Pronto” e colocar a data do próprio dia (bastava indicar um H e o sistema assumia).

Se aparecesse uma folha em branco, significava que não havia encomendas prontas naquele dia; desta forma, apesar de o material aparecer registado no Navision como *Recepcionado*, ainda faltavam equipamentos aos clientes. Assim, por exemplo, se um cliente tivesse encomendado um fogão, um exaustor e uma mesa e, após o registo do material ainda faltasse o exaustor, significava que a encomenda ainda não estava pronta e, como tal, o nome do cliente não aparecia no separador de encomendas prontas. Isto porque as encomendas só eram entregues aos clientes quando o material estivesse todo registado e recepcionado. Se aparecesse o nome do cliente, significava que a encomenda estava pronta para ser entregue.

Juntamente com o nome do cliente encontrava-se o nome do vendedor e o número da encomenda. O que eu tinha de fazer a seguir era imprimir aquele documento do Navision para o Excel e, no Excel, formatar e colar no correio electrónico que, depois, era enviado para o vendedor, para o Responsável do Serviço Pós-Venda e para o Gerente Comercial.

Seguidamente, tirava o duplicado da pasta do(s) vendedor(es), juntava o original que se encontrava no porta-papéis do(s) mesmo(s) e colocava na zona de entrega com a informação “Pronto” e “Data”.

2.7.7. Actualização de Tabelas de Preços

Enquanto estive no Departamento de Projectos e Orçamentos, foi-me pedido para actualizar os preços de certos artigos, no Navision, conforme a tabela de preços do fornecedor. Isto prendia-se com o facto de que, sempre que um fornecedor alterava a tabela de preços, enviava a respectiva tabela para a GG em forma de catálogo.

Para proceder a esta actualização, era necessário confirmar as referências e o preço no Navision, para haver a certeza de que o artigo era o mesmo.

Se o preço não correspondesse ao da tabela, era necessário alterar.

2.7.8. Actualização de Códigos Postais

Outra das tarefas que tive durante o estágio foi a actualização dos códigos postais de clientes e fornecedores no Navision, pois as cartas eram devolvidas muitas

vezes só por não terem os três dígitos à frente do código postal que já existia (por exemplo: 6300-XXX).

Assim, copiava a morada para um local específico do site dos CTT e era-me dado o código postal completo. Depois copiava o código actualizado do site dos CTT, e colava no programa Navision.

Conclusão

O melhor caminho para preparar o aluno para o exercício da profissão é sem dúvida o estágio curricular, pois este possibilita a vivência de situações que desenvolvem a capacidade de organização, a sociabilidade no trabalho individual e em equipa e a capacidade de adaptação.

Como já foi referido, apesar de já estar inserida no mundo laboral há vários anos, o estágio foi uma novidade para mim, pois as empresas funcionam todas de maneira diferente, e o meu nível de responsabilidade no estágio foi bem mais elevado do que na empresa onde trabalho há 9 anos.

Além de aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo do curso, aprendi que os clientes são todos diferentes uns dos outros e que é preciso saber adaptar-nos a cada um e a cada situação. Aprendi também a lidar com o stresse e a geri-lo da melhor forma.

A nível dos colegas, tive um grande apoio nas situações de maior dificuldade, havendo, no entanto, sempre aquele tipo de pessoas que nos vêem como meros estagiários, que só têm a teoria e que na prática não sabem fazer nada. A essas pessoas mostrei que nem sempre é assim, que o curso me preparou muito bem para desempenhar qualquer função que me era pedida e não me deixei ir abaixo, nem me deixei afectar por ser uma “mera” estagiária.

Apesar das dificuldades, do stresse, da responsabilidade que muitas vezes era bastante acrescida e de todas as adversidades, posso afirmar que passei três meses muito bons, com colegas excelentes e que me proporcionaram bons momentos, contribuindo assim para o meu crescimento profissional e pessoal.

WebGrafia

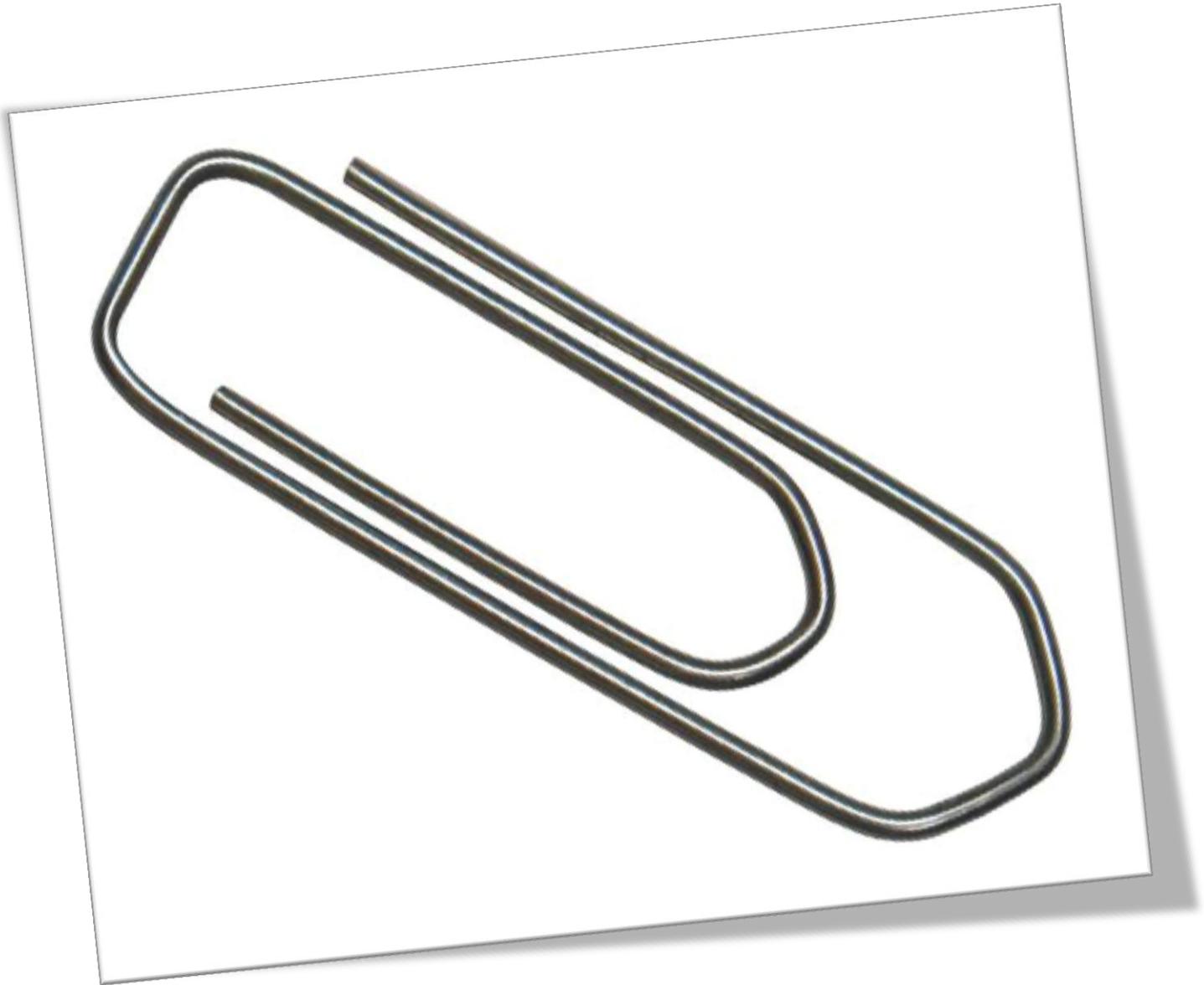
Kioskea.net. (26 de Novembro de 2009). *Anexos não abrem*. Obtido em 26 de Dezembro de 2011, de <http://pt.kioskea.net/faq/2191-anexos-nao-abrem-email>

KiwiClean. (2010). *KiwiClean, Lda*. Obtido em 26 de Dezembro de 2011, de <http://www.kiwiclean.pt/servicos.html>

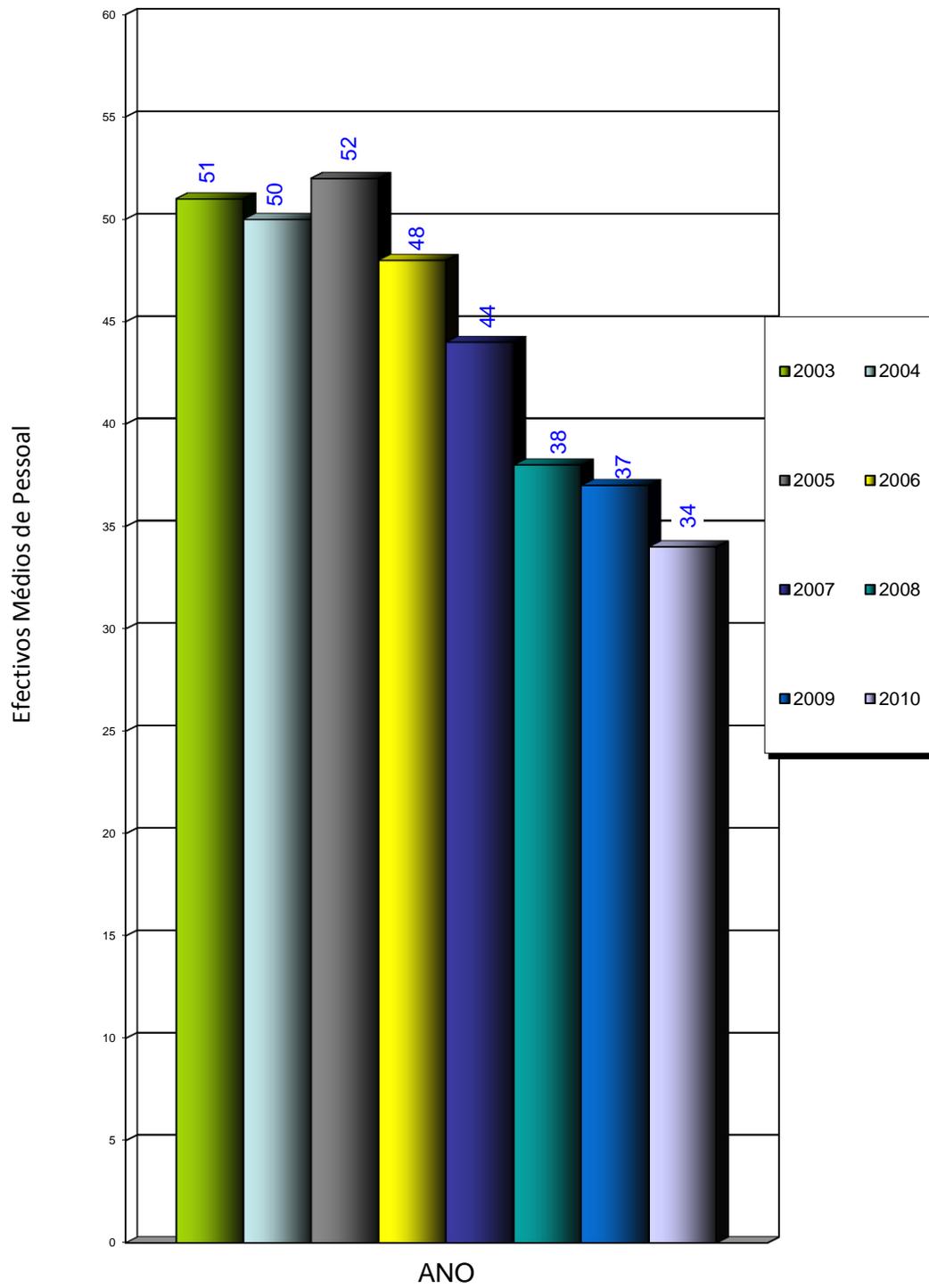
Índice de Anexos

Anexo 1 – Colaboradores (ano 2010).....	35
Anexo 2 – Objectivos da Empresa (ano 2010)	37
Anexo 3 – Marcas Comercializadas	39
Anexo 4 – Certificados de Qualidade	45
Anexo 5 – Projectos.....	50
Anexo 6 – Carta para a Modecral.....	53
Anexo 7 – Arquivo do Departamento de Projectos e Orçamentos (Obsoletos).....	55
Anexo 8 – Identificadores para os dossiers (elaboração própria)	57
Anexo 9 – Tradução de um documento de Português para Inglês.....	61
Anexo 10 – Carta de Reclamação para a Miele (enviada por correio electrónico)	66

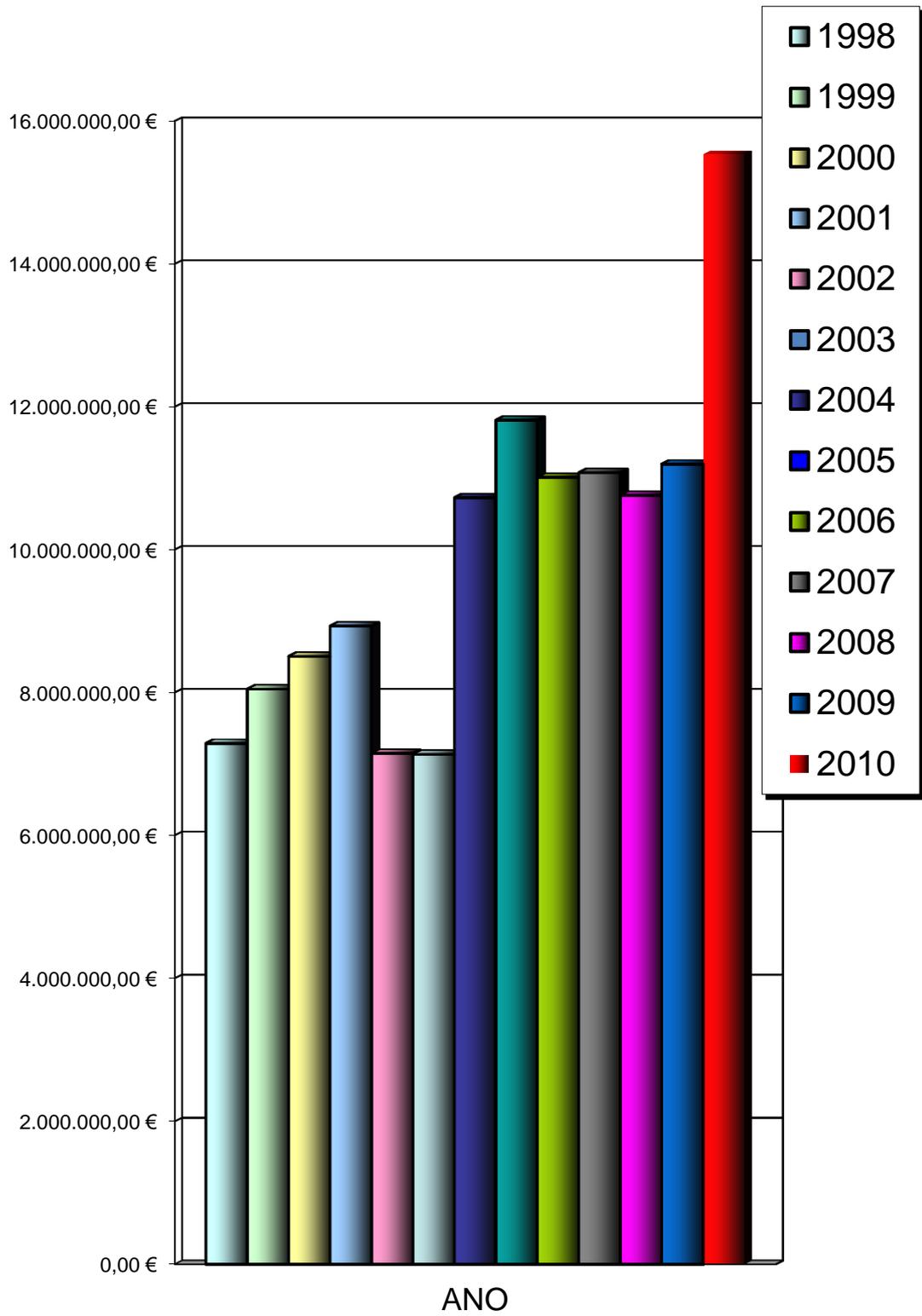
ANEXOS



Anexo 1 – Colaboradores (ano 2010)



Anexo 2 – Objectivos da Empresa (ano 2010)



Anexo 3 – Marcas Comercializadas

Ar Condicionado:



Sistemas de Exaustão e Ventilação:



Equipamentos Hoteleiros:



Equipamentos Para Tratamentos de Carnes:



Equipamentos de Padaria:



Frio comercial:



Estantes e Acessórios Para Áreas Comerciais:



Sistemas de Pesagem e P.O.S.:



Estantes de Carga Pesada:



Equipamentos de Lavandaria:



Mobiliário Para Hotelaria:



Mobiliário de Laboratório e Hospitalar e Geriático:



Estruturas e Coberturas:



Divisórias e tectos falsos:



Iluminação Comercial:



Material de Higiene e Limpeza:



Mobiliário de Escritório:



Equipamentos audiovisuais e de escritório:



Artigos de Papelaria:



Electrodomésticos:



Máquinas de Vending:



Cozinhas Domésticas

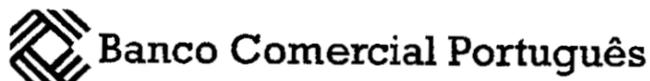


Anexo 4 – Certificados de Qualidade

PME (Pequena e média empresa)



Declaração de Idoneidade e Capacidade Financeira



Banco Comercial Português

Exmo(s). Sr(es) .:

**IMOPPI INSTITUTO MERCADOS OBRAS
PÚBLICAS PARTICULARES IMOBILIÁRIO**

AV JÚLIO DINIS 11
1069-010 LISBOA

Covilhã, 11 de Abril de 2003

Assunto: **DECLARAÇÃO DE IDONEIDADE
E CAPACIDADE FINANCEIRA - EMPRESAS**

Exmo(s) Senhor(es),

O **BANCO COMERCIAL PORTUGUES, S.A.**, com sede na Praça D. João I, 28, 4000-295 Porto, com o Capital Social de 2.326.714.877 Euros, matriculado na Conservatória do Registo Comercial do Porto sob o n° 40043 e pessoa colectiva n° 501525882, declara que a Empresa **GONÇALVES -& GONÇALVES LDA**, com sede em Praça do Município 1, 6300 Guarda, contribuinte e pessoa colectiva n° **500645710**, é idónea e considerada com capacidade financeira bastante para **executar obras até ao montante de 540.000,00 Euros (Quinhentos Quarenta Mil Euros)**.

Esta declaração que se reporta à presente data, é dada de acordo com as informações colhidas na praça, não envolvendo para o Banco responsabilidade e destina-se a obtenção de alvará para execução de uma obra de exploração de gás.

BANCO COMERCIAL PORTUGUES S.A.

Alvará Industrial de Construção Civil



ALVARÁ DE CONSTRUÇÃO Nº 49063

Decreto-Lei n.º 12/2004, de 9 de Janeiro

GONCALVES & GONCALVES, LDA

ESTR. NACIONAL 18-1 AO KM 2,2 - MONTANHEIRA

VALE DE ESTRELA

6300-230 VALE DE ESTRELA

Nº Contribuinte 500645710

Empresa inscrita em 25-07-2003 – Validade 31-01-2012

Habilitações		
Categoria	Classe	Subcategoria
4ª Categoria - Instalações Eléctricas e Mecânicas	1	1ª Instalações eléctricas de utilização de baixa tensão
	1	8ª Sistemas de extinção de incêndios, segurança e detecção
	1	10ª Aquedimento, ventilação, ar condicionado e refrigeração
	1	12ª Redes de distribuição e instalações de gás
	1	15ª Outras instalações mecânicas e electromecânicas

vs. 8

Classe	Valores das obras
1	Até 166.000 €
2	Até 332.000 €
3	Até 664.000 €
4	Até 1.328.000 €
5	Até 2.656.000 €
6	Até 5.312.000 €
7	Até 10.624.000 €
8	Até 16.900.000 €
9	Acima de 16.900.000 €

Este documento não substitui a consulta no endereço www.inci.pt

Impresso via www.inci.pt em 24/05/2011 às 10:51

Anexo 5 – Projectos

CAFÉ "DORNA"

Implantação 2D



Implantação 3D



Anexo 6 – Carta para a Modecral

MODECRAL – MÓVEL DECORADORA CRATO, LDA

RUA GENERAL HUMBERTO DELGADO, 15-17

APARTADO 10

7430-162 CRATO

Guarda, 08 de Junho de 2011

Assunto: Envio de catálogo

Exmo. (s). Sr. (s)

Os nossos melhores cumprimentos.

Conforme solicitado vimos por este meio enviar a V. Exas o catálogo da LAS Mobili e a respectiva tabela de preços.

Sem outro assunto de momento, subscrevemo-nos.

De V. Exas.

Atenciosamente

Anexo 7 – Arquivo do Departamento de Projectos e Orçamentos (Obsoletos)



**Anexo 8 – Identificadores para os Dossiers
(elaboração própria)**

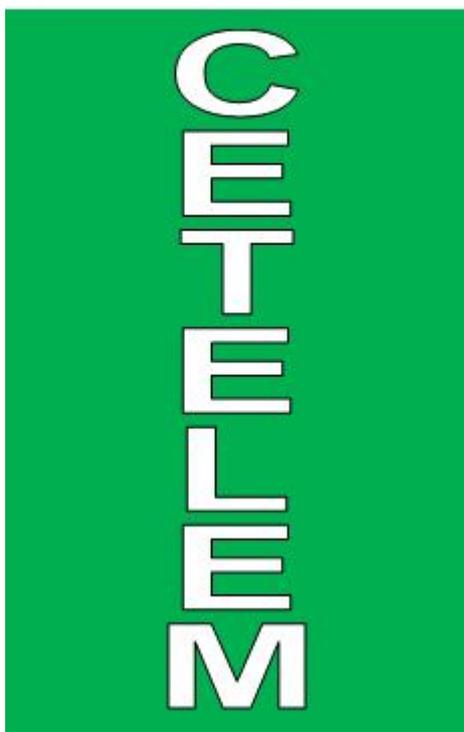
AMÉRICO

**JOSÉ
COELHO**

LUCAS

**PAULO
SILVA**

**VITOR
ALMEIDA**



**GUIAS REMESSA
FORNECEDORES
S/ DÉBITO**

2011



**GUIAS DE
TRANSPORTE**

2011

**ORDENS
DE
SERVIÇO**



2010

TRIPLICADO

G. REMESSA

10110144

10120150



2011

TRIPLICADO

G. REMESSA

11050051

11060100



N
A
V
I
S
I
O
N

RECLAMAÇÕES
A
FORNECEDORES

2011

Anexo 9 – Tradução de um Documento de Português para Inglês

Original:

Código do Lote	Código do Equip.	Designação do Equipamento	Quantidade de Equip.
Designação do Lote: EH-C2L1 - Marquesas, macas e cadeiras especiais			
EH-C2L1	H015	MARQUESA DE REANIMAÇÃO HOSPITAL	2
	H016	MARQUESA DE OBSERVAÇÃO 2 CORPOS ALTURA VARIÁVEL	56
	H017	DISPENSADOR DE TOALHAS MARQUESA OBSERVAÇÃO 2 CORPOS	61
	H020	MACA PARA TRANSPORTE DE CADÁVERES	3
	H021	MACA MÓVEL DE ALTURA VARIÁVEL	43
	H040	DEGRAU PARA MARQUESA	4
	H052	DISPENSADOR DE TOALHAS MARQUESA GINECOLÓGICA/UROLÓGICA	6
	H053	MARQUESA GINECOLÓGICA/ UROLÓGICA DE ALTURA VARIÁVEL	6
	H056	CADEIRA PARA EXPLORAÇÃO DE ENDOSCOPIA PNEUMOLÓGICA	1
	H060	MACA PARA BANHO ASSISTIDO	4
H064	MARQUESA RADOTRASPARENTE PARA ENDOSCOPIA DIGESTIVA	1	
Designação do Lote: EH-C2L2 - Equipamento Hospitalar Diverso			
EH-C2L2	H001	BALANÇA DE PÉ COM CRAVEIRA	30
	H014	GRUA PARA MOVIMENTAR PACIENTES	8
	H018	CADEIRA REBATÍVEL COM APOIO DE BRACOS	3
	H019	CADEIRA DE RODAS DESDOBRÁVEL ADULTOS, LARG 50	54
	H022	CARRO DE TRATAMENTOS COM GAVETAS	57
	H023	CARRO DE SONDAS E CATÉTERES	1
	H024	CARRO AUXILIAR GRANDE 90x50x95	4
	H025	CARRO DE APOIO E TRANSPORTE DE MATERIAL 60X40X80	85
	H026	CARRO AUXILIAR PARA DISTRIBUIÇÃO E TRANSPORTE	2
	H027	MESA AUXILIAR DE MAYO	16
	H028	MESA PARA INSTRUMENTOS CIRÚRGICOS 45X80X90	28
	H029	MESA PARA INSTRUMENTOS CIRÚRGICOS 60X110-120 CM	9
	H031	CARRO DE GESSOS	5
	H032	CARRO DE TRANSPORTE URGÊNCIAS	4
	H033	ARMÁRIO ALTO 210 CM, CHEIO/VAZIO PARA SOROS, BASE 40X60	6
	H034	ARMÁRIO ALTO 210 CM PARA TRATAMENTOS, BASE 40X60	11
	H035	ARMÁRIO PARA INSTRUMENTAL	69
H036	ARMÁRIO BAIXO 90 CM, CHEIO/VAZIO PARA TRATAMENTOS, BASE 40X60	23	
H037	ARMÁRIO AÇO INOX. PARA INSTRUMENTAL	2	
H038	CARRO AUXILIAR BAIXO 85 CM A/2 MÓDULOS BASE 40X60	24	
H039	ARMÁRIO PARA MATERIAL DESCARTÁVEL	32	
H041	BACIA COM SUPORTE E RODAS BAIXO	9	
H042	BALDE COM SUPORTE RODADO	14	
H043	SUPORTE DE SORO DUPLO COM RODAS	45	
H044	CANDEIRO DE OBSERVAÇÃO RODADO	9	
H047	ARMÁRIO COM EXTRACÇÃO PARA FORMOL	1	
H048	ARMÁRIO PEQUENO DE SEGURANÇA PARA ESTUPEFACIENTES	10	
H051	SUPORTE MURAL	224	
H054	BALANÇA PARA OBESOS	1	
H057	ARMÁRIO PARA 6 ENDOSCÓPIOS	4	
H058	ARMÁRIO DE SEGURANÇA	1	
H059	ARMÁRIO DE SEGURANÇA COM FILTRO DE CARBONO ACTIVO	1	
H062	ARMÁRIO PARA CATÉTERES	1	

Tradução:

Description	Quantity
Reanimation Gurney	2
Observation Gurney - 2 bodies (variable height)	56
Towel Dispenser Observation Gurney - 2 bodies	61
Corps Transportation Gurney	3
Mobile Gurney of variable height	43
Gurney step	4
Towel Dispenser Gynecological/Urological Gurney	6
Gynecological/Urological Gurney of variable height	6
Pneumological Endoscopy Exploration Chair	1
Assisted Bad Gurney	4
Radiotransparent Gurney to Digestive Endoscopy	1
Standard Vertical Scale	30
Crane to Move Patients	8
Folding Chair with Arm Support	3
Folding Wheelchair - width 50cm	54
Car Treatment with Drawers	57
Car Probes and Catheters	1
Auxiliary Car (big) 90x50x95	4
Car Support and Material Transport 60x40x80	85
Auxiliary Car for Distribution and Transport	2
Auxiliary Table of Mayo	16
Surgical Instruments Table 45x80x90	28
Surgical Instruments Table 60x110x120	9
Plaster Car	5
Urgency Transport Car	4
High cabinet 210cm full/empty for probes - base 40x60	6
High cabinet 210cm for treatments - base 40x60	11
Tools Cabinet	69
Low Cabinet 90cm full/empty for treatments - base 40x60	23
Stainless Steel Tool Cabinet	2
Low Auxiliary Car 85cm A/ 2 modules base 40x60	24
Disposables Cabinet	32
Low Basin with Stand and Wheels	9
Bucket with Wheeled Support	14
Double IV Support with Wheels	45
Rotated Observation Lamp	9
Cabinet with Extraction for Formol	1
Drugs Small Safety Cabinet	10
Wall Support	224
Scale for obese	1

Cabinet for 6 Endoscopes	4
Safety Cabinet	1
Safety Cabinet with Active Carbon Filter	1
Catheter Cabinet	1

Original:

Design. do Lote	Código do Equip.	Designação do Equipamento	Quantidade de Equip.
Designação do Lote: EH-C1L1 – Camas hospitalares e Equipamentos Comp			
EH-C1L1	H002	CAMA HOSPITALAR ELÉCTRICA	102
	H003	CAMA PARA UCI	8
	H004	COLCHÃO PARA CAMA HOSPITALAR	115
	H005	COLCHÃO ANTI-ESCARA	12
	H006	ALMOFADA PARA CAMA	211
	H007	KIT DE SUSTENTAÇÃO STANDARD ADULTO	15
	H008	GRADES LATERAIS PARA CAMA	114
	H009	SUPORTE DE SORO	114
	H010	COLUNA DE SUSPENSÃO COM TRAPÉZIO	50
	H011	SUPORTE PARA DRENAGENS	104
	H012	MESA DE CABECEIRA COM MESA DE COMER NO LEITO (REBATIVEL)	74
	H046	MESA DE CABECEIRA CLÍNICA	24
	H061	CAMA DE UCI PARA OBESIDADE MÓRBIDA	2
	H063	CAMA PARA OBESIDADE MÓRBIDA	5
H065	MACA DE TRANSPORTE PARA OBESIDADE MÓRBIDA	2	

Tradução:

Description	Quantity
Electric Hospital Bed	102
ICU Bed	8
Hospital Bed Mattress	115
Anti-Bedsore Mattress	12
Bed Pillows	211
Adult Standard Life Support Kit	15
Side Rails for Bed	114
IV Support	114
Suspension Column with Trapeze	50
Drainage Support	104
Bedside Table with Overbed Table (folding)	74
Clinical Bedside Table	24
ICU Bed for Morbid Obesity	2
Morbid Obesity Bed	2
Transportation Gurney for Morbid Obesity	2

**Anexo 10 – Carta de Reclamação para a Miele
(enviada por correio electrónico)**

Exmo. (s) Sr. (s)

No dia 19/10/2010 e conforme factura 21005646 adquirimos à v/ empresa um secador de roupa com a Ref. PT8807GA para o n/ cliente Santa Casa da Misericórdia do Soito. O que acontece é que o n/ cliente foi alvo de uma inspecção na qual o referido secador foi reprovado por falta de autocolante com as características da máquina, e com o respectivo manual de instruções também não ia o autocolante.

Adquirimos também à v/ empresa, no dia 30/04/2011 e conforme factura 21102139, uma calandra com a Ref. HM-21-140-EL para o n/ cliente Centro de Apoio Social de Pala. Este artigo foi entregue ao cliente, novamente, sem manual de instruções e sem o autocolante com as características.

Queiram, por favor, proceder ao envio dos respectivos autocolantes e manual de instruções da calandra.

Com os melhores cumprimentos,

Teresa Almeida