



IPG Politécnico
|da|Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Rodrigo Silveira Rogerio

julho | 2018



Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

RODRIGO SILVEIRA ROGERIO

LICENCIATURA EM GESTÃO

Julho/2018

Dedicatória

À minha família, que sempre me deu apoio em todos momentos que precisei.

Ao Instituto Politécnico da Guarda e à Cidade da Guarda, que me acolheram de braços abertos durante meu período distante do Brasil.

Ficha de Identificação

Aluno: Rodrigo Silveira Rogerio

Número de Aluno: 1700371

Curso: Gestão

Orientadora de Estágio no IPG: Prof^a Dr^a Maria Manuela Dos Santos Natário

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

Entidade: Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda

Morada da Entidade: Rua dos Cavaleiros, N^o32, 6300-675 Guarda

Contacto da Entidade: 271 208 880

Fax da Entidade: 271 208 885

Orientador de Estágio na Entidade: Paulo Manuel Martins dos Santos

Duração do Estágio: 400 Horas

Início do Estágio: 01/03/2018

Conclusão do Estágio: 15/06/2018

Agradecimentos

Agradeço em primeiro lugar todo o apoio que obtive dos professores do Instituto Politécnico da Guarda, em especial à Professora Manuela Natário, orientadora do presente relatório e coordenadora do curso de Gestão, que ofereceu o suporte para a adaptação dos alunos brasileiros ao Instituto.

Agradeço também ao colaborador da Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda, Paulo Manuel Martins dos Santos, pela paciência e pelo conhecimento transmitido durante o período de estágio.

Ainda agradeço à minha família que reside no Brasil, que me apoiou e me incentivou em todos os momentos do meu percurso em terras lusitanas.

Por fim, agradeço aos amigos que conheci na Cidade da Guarda, que tornaram a experiência de estar longe de casa e da família mais leve e agradável.

Resumo

O presente relatório surge no âmbito da licenciatura em Gestão no Instituto Politécnico da Guarda (IPG), por meio do programa de Dupla-Titulação em conjunto com a Universidade Presbiteriana Mackenzie de São Paulo (UPM), e tem o intuito de descrever as atividades realizadas durante o período de estágio na Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda, iniciado no dia 01 de março de 2018, com término no dia 15 de junho do mesmo ano.

Este relatório está dividido em dois capítulos, o primeiro deles tendo a finalidade de apresentar e descrever a instituição acolhedora, os seus serviços prestados e os seus produtos vendidos, com o intuito de entender as atividades realizadas durante o período de estágio. Essas atividades, estão expostas no segundo capítulo, e também estão relacionadas com alguns conteúdos lecionados durante o percurso académico do estagiário. Por fim apresentam-se algumas conclusões.

Palavras-Chave: Associação, Comércio, Associados, Plataforma, Quotas

JEL Classification: M15-Management; M19-Other

Plano de Estágio

O plano de estágio curricular efetuado na Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda, tinha como objetivos propostos pelo orientador na entidade os seguintes:

- Conhecimento da legislação do comércio em Portugal e Dísticos vigentes;
- Atendimento aos associados;
- Cadastro de novos associados;
- Cancelamento de associados;
- Manutenção de pagamento e não pagamento de faturas dos associados;
- Receção de documentos de natureza administrativa;
- Práticas de controlo interno;
- Elaboração das ordens de pagamento de faturas na plataforma dos programas utilizados pelos serviços administrativos da Associação;
- Organização de arquivo de ordem administrativa;
- Desenvolvimento do projeto Guarda Prestige;
- Cadastro das empresas e dos produtos na plataforma Guarda Prestige.

Siglas

ACG	Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda
CAE	Classificação Portuguesa de Actividades Económicas
ESTG	Escola Superior de Tecnologia e Gestão
NIF	Número de Identificação Fiscal
IPG	Instituto Politécnico da Guarda
UPM	Universidade Presbiteriana Mackenzie

Índice

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO	III
AGRADECIMENTOS	IV
RESUMO	V
PLANO DE ESTÁGIO.....	VI
SIGLAS	VII
ÍNDICE DE FIGURAS/ÍNDICE DE ANEXOS.....	IX
INTRODUÇÃO.....	1
CAPÍTULO I – APRESENTAÇÃO E CARACTERIZAÇÃO DA INSTITUIÇÃO.....	2
1.1. APRESENTAÇÃO DA INSTITUIÇÃO.....	3
1.2. HISTÓRICO DA ENTIDADE	4
1.3. VISÃO, MISSÃO E VALORES	4
1.4. OBJETIVO	6
1.5. PRODUTOS E SERVIÇOS OFERECIDOS PELA ACG	7
1.5.1. FORMAÇÃO	7
1.5.1.1. <i>Formação Modular Certificada</i>	7
1.5.1.2. <i>Formação de Aprendizagem</i>	8
1.5.1.3. <i>Formação-ação</i>	8
1.5.2. APOIO JURÍDICO	8
1.5.3. ALUGUER DE SALAS E EQUIPAMENTOS	9
1.5.4. CENTRO DE DOCUMENTAÇÃO E BIBLIOTECA	10
1.5.5. VENDA DE LIVRO DE RECLAMAÇÕES E DISPONIBILIZAÇÃO DE DÍSTICOS	11
1.6. ESTRUTURA ORGANIZACIONAL.....	12
CAPÍTULO II – ATIVIDADES REALIZADAS DURANTE O ESTÁGIO NA ACG.....	14
2. ATIVIDADES REALIZADAS DURANTE O ESTÁGIO	15
2.1. ACOLHIMENTO NA INSTITUIÇÃO.....	15
2.2. PLATAFORMA GUARDA PRESTIGE	15
2.2.1. PERÍODO DE TESTES DA PLATAFORMA	16
2.2.2. CADASTRO DAS EMPRESAS NA PLATAFORMA E CRIAÇÃO DE CAMPANHAS	16
2.3. UTILIZAÇÃO DA PLATAFORMA WINGSO.....	17
2.3.1. CADASTRO DAS EMPRESAS.....	17
2.3.2. GESTÃO DE QUOTAS.....	18
2.4. ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS	19
2.5. ATENDIMENTO.....	19
2.6. DÍSTICOS.....	20
CONCLUSÃO	21

BIBLIOGRAFIA	22
ANEXOS	24

Índice de Anexos

Anexo 1 – Dísticos ACG.....	25
Anexo 2 – Fichas e Informações de Associados.....	30

Índice de Figuras

FIGURA 1 - LOGOTIPO ACG.....	3
FIGURA 2 - AUDITÓRIO	9
FIGURA 3 - ACERVO BIBLIOGRÁFICO	10
FIGURA 4 - LIVRO DE RECLAMAÇÕES	12
FIGURA 5 - ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA ENTIDADE.....	13
FIGURA 6 - LOGOTIPO GUARDA PRESTIGE	16
FIGURA 7 - CADASTRO DAS EMPRESAS	17
FIGURA 8 - CADASTRO DE ASSOCIADOS PELO SOFTWARE WINGSO	18
FIGURA 9 - POSTO DE TRABALHO DO ESTAGIÁRIO	20

Introdução

O estágio curricular é essencial para uma formação académica, sendo o momento no qual ocorre o primeiro contacto direto com o ambiente de trabalho e a aplicação dos conceitos lecionados ao longo do percurso académico.

Para realizar este estágio, presente no plano curricular da Licenciatura em Gestão da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda (ESTG-IPG) foi escolhida a Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda (ACG).

Este presente relatório tem como objetivo relatar as atividades desenvolvidas pelo estagiário durante o período de 400 horas, exigido pelo Instituto Politécnico da Guarda (IPG) no curso de Gestão.

O presente trabalho é composto por dois capítulos, com o primeiro tendo o objetivo de caracterizar a instituição na qual o estágio foi realizado, tanto quanto apresentar a sua estrutura organizacional interna. O segundo capítulo refere-se às atividades realizadas pelo estagiário na Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda (ACG) no período de 01 de março à 15 de junho de 2018. No final deste trabalho, apresentam-se conclusões e críticas sobre o estágio e a organização.

Capítulo I

Apresentação e Caracterização da Instituição

1.1. Apresentação da Instituição¹

A Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda, também designada por Associação Comercial da Guarda, é uma associação patronal, não corporativa, sem fins lucrativos. A ACG oferece serviços de suporte legal e de gestão, tendo mais de 2000 empresas associadas e proporcionando auxílio para essas empresas realizarem as suas atividades, incentivando uma postura cooperativa. A seguir estão os dados da ACG e o seu logotipo apresentado na figura 1.

Nome: Associação do Comércio e Serviços do Distrito da Guarda

Endereço: Rua dos Cavaleiros, 32, 6300-675 Guarda

Telefone: 271 208 880 **Fax:** 271 208 885

E-mail: acg@acg.pt

Site: www.acg.pt

NIF:500 902 003

CAE: 94110



Figura 1 - Logotipo ACG

Fonte: <http://www.acg.pt>

¹ http://www.acg.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=684&Itemid=169&lang=pt, consultado em 08 de julho de 2018.

1.2. Histórico da Entidade²

Com mais de um século de existência, a Associação Comercial da Guarda, foi fundada em 16 de novembro de 1905, após reunião preparatória, com o objetivo de promover o comércio e a indústria na cidade da Guarda.

Em 1939, devido à conveniência da integração desta coletividade no Regime Corporativo, passou a designar-se por Grémio de Comércio do Distrito da Guarda.

A ACG atualmente representa cerca de 2000 empresas de diferentes ramos de atividade do Distrito da Guarda.

1.3. Visão, Missão e Valores

A Visão, a Missão e os Valores são de extrema importância para que se entenda de forma prática como a instituição funciona, qual a sua cultura organizacional e qual a sua perspectiva para o futuro.

Segundo Scott, Jaffe e Tobe (1998) citado em Machado (2009), visão, missão e valores são definidos como: Visão é a representação da excelência. É aquilo que a pessoa, o grupo ou a empresa quer criar na melhor hipótese de futuro. É uma descrição evocativa de uma possibilidade. A Visão não é algo longínquo, que seja impraticável, mas uma forma de estabelecer um cenário que nos impulse. A criação desta imagem do futuro exige a capacidade de ampliar a compreensão das possibilidades e das novas iniciativas.

Missão é o propósito central para o qual a organização é criada. Ela deve ser resumida num enunciado claro, conciso e encorajador, que chame a atenção para uma direção, enfatizando o propósito da singularidade da instituição.

Valores são os princípios, os padrões de comportamento, as atitudes que as pessoas

² http://www.acg.pt/index.php?option=com_content&view=article&id=751&Itemid=239&lang=pt, consultado em 09 de julho de 2018.

consideram naturalmente válidos e de máxima importância.”

A ACG tem definidas as seguintes Visão, Missão e Valores:³

- Visão

“A ACG pretende ser uma associação patronal de referência e liderança, destacando-se pela excelência das soluções integradas e diferenciadas que apresenta ao mercado, contribuindo para o progresso económico e social da região.”

- Missão:

“ Promover o desenvolvimento integrado e sustentável da região, prestar bons serviços aos associados e defender os interesses da classe empresarial. Representar e defender os interesses das empresas e dos empresários da região da Guarda e apoiá-los nos vários domínios de intervenção, tais como o técnico e económico, inovação, qualidade, ambiente, internacionalização, informação e formação, de modo a tornar o tecido empresarial cada vez mais competitivo”.

- Valores

“Perseverança - Dedicção e entusiasmo frente aos desafios;

Lealdade e Respeito – Desenvolver ações continuadas de melhoria organizacional, promovendo o comprometimento, a satisfação e a valorização de todos os colaboradores. Fomentar o respeito mútuo entre colaboradores, estrutura diretiva e associados;

Cooperação Mútua – Antecipar as necessidades dos associados, atender às suas expectativas e estabelecer uma relação de confiança mútua e parceria;

Igualdade – Promover a igualdade entre homens, mulheres, raças, credos e ideologias;

Equidade – Promover e fomentar o espírito de justiça nas decisões, razoabilidade na mediação de conflitos.”

³ Documento Interno: “Documento do Sistema – Visão, Missão, Valores e Estratégias, de 29 de março de 2012.

1.4. Objetivo

De acordo com Richers (1980), os objetivos de uma organização são propósitos gerais de um negócio, relativo a posições a serem conquistadas a um longo prazo, relacionado a possíveis mudanças no macroambiente e a interação da empresa com este.

Richers (1980) ainda define que os objetivos são compostos de dois elementos fundamentais: o elemento psicológico, o conjunto dos valores e atitudes dos fundadores/representantes da empresa, e o conjunto de instrumentos, os recursos humanos, financeiros, técnicos, de infraestrutura que a organização tem para realizar suas atividades.

A ACG tem como objetivos os seguintes:⁴

- Participar como intermediário, representando os associados junto das instituições e entidades públicas e organizações profissionais, tanto nacionais como estrangeiras, além das associações sindicais, realizando acordos e prestando apoio.
- Ajudar os associados no que diz respeito a problemas referentes a horários de funcionamento do comércio, estudando o caso e propondo soluções.
- Analisar e propor estratégias de estabelecimento de preços relativamente às atividades exercidas e garantir sua proteção contra práticas desleais de concorrência que prejudiquem a instituição e o mercado no qual atua.
- Recomendar e participar na determinação da política de crédito que se relaciona com o andamento geral dos sectores compreendidos pela Associação.
- Sondar junto dos associados a possibilidade da constituição de cooperativas ou de outras formas de associação que colaborem para a redução dos circuitos de distribuição.
- Estimular estudos necessários, procurando soluções coletivas em questões de interesse comunitário, na regulamentação do trabalho.
- Pesquisar e disponibilizar informações e elementos contabilísticos de utilidade para os seus associados.

⁴ Documento Interno da ACG: “Documento do Sistema – Visão, Missão, Valores e Estratégias, de 29 de março de 2012.

- Estimular e auxiliar os associados na reestruturação das suas atividades e colaborar para uma melhor formação profissional por meio da disponibilização de cursos que correspondam às exigências formativas dos associados e sua equipa.
- Proporcionar o desenvolvimento de serviços de interesse comum para os associados, especialmente de assistência jurídica, técnica e médica.
- Organizar e manter atualizado o arquivo de associados e conseguir facultativamente informações fundamentais para o uso e utilidade da ACG.
- Participar de uniões, federações e confederações com objetivo similares aos da Associação.

1.5. Produtos e Serviços oferecidos pela ACG

A ACG oferece uma variedade de produtos e serviços aos seus clientes e associados: Cursos de formações profissionais, aluguer de salas para eventos e equipamentos, biblioteca e centro de documentação, disponibilização de dísticos e a venda do livro de reclamações, estes dois últimos exclusivamente para seus associados.

1.5.1. Formação

Um dos principais serviços da ACG é a formação, coordenada pelo Gabinete de Formação da ACG. O objetivo é preparar e atender as necessidades dos seus associados, em diversas áreas profissionais.

As formações são divididas em 3 tipologias: Formação Modular Certificada, Aprendizagem e Formação-ação.

1.5.1.1. Formação Modular Certificada

A primeira das formações disponibilizadas pela ACG é a Formação Modular Certificada, contendo cursos curtos com duração entre 25 e 50 horas, capacitando os seus estudantes para as necessidades pontuais das empresas locais, em áreas como

Ciências Informáticas, Comércio, Hotelaria e Restauração.

1.5.1.2. Formação de Aprendizagem

A formação de aprendizagem é a mais longa das três modalidades de formação da Associação, esta inclui cursos com duração de dois anos, com equivalência ao 12º ano/nível IV realizado na sede da Associação. Inicialmente, a ACG começou essa modalidade disponibilizando o Curso de Logística, no ano de 2012. Atualmente, a ACG disponibiliza os Cursos Técnicos em Informática, Comercial, em Transporte e em Restaurante.

1.5.1.3. Formação-ação

Por último, a Formação-ação é uma modalidade de formação disponibilizada pela ACG para as empresas locais com número de trabalhadores inferior a 100, e ocorre nas instalações da empresa que participa do programa, conferindo certificação por parte da Associação.

Esta formação não possui uma área específica, adequando-se às necessidades específicas da empresa, tendo a componente de consultoria. As empresas que buscam esse tipo de formação em sua maioria são comércios do Distrito da Guarda, de diversos setores.

1.5.2. Apoio Jurídico

Os associados da ACG podem contar com o suporte em questões jurídicas, realizado pelo Serviço de Aconselhamento Jurídico, em relação a questões gerais de foro jurídico, e na análise de propostas legislativas em determinados sectores económicos.

Após a observação da dificuldade crescente dos seus associados, a Associação juntamente com o seu Serviço de Aconselhamento Jurídico criou o Apoio nas Cobranças de Créditos, serviço realizado pelo advogado da ACG, Dr. Seguro Pereira,

que entra em contacto com os devedores dos créditos dos associados.

1.5.3. Aluguer de Salas e Equipamentos

A ACG possui no edifício salas e equipamentos disponíveis para o aluguer, o qual pode ser realizados quer por associados quer por não-associados. A solicitação do aluguer pode ser feito pelos clientes por meio telefónico ou presencialmente na Associação.

Existem três salas disponíveis para o aluguer na sede da Associação, uma sala de formação, com capacidade máxima para 20 pessoas, uma sala de reuniões, com capacidade para 15 pessoas, e um auditório (Figura 2), com capacidade para 100 pessoas.



Figura 2 - Auditório

Fonte: <http://www.acg.pt>

Também é realizado o aluguer de equipamentos como vídeo-projetores e telas de

projeção.

1.5.4. Centro de Documentação e Biblioteca

A Associação possui um acervo de obras de diversas categorias em forma de Biblioteca (Figura 3), que é disponibilizada tanto aos associados quanto a população em geral. Entre os títulos disponíveis, encontram-se obras de administração, contabilidade, direito, economia, gestão, informática, política, história, entre diversas outras categorias.

A forma de controlo utilizada pela ACG do empréstimo dos livros é por registo manual, com um limite de empréstimo de quatro volumes de cada vez, com um prazo máximo de cinco dias úteis para a devolução, podendo o utilizador renovar o empréstimo, desde que a obra não esteja em lista de espera, para empréstimo para outro utilizador.



Figura 3 - Acervo Bibliográfico

Fonte: <http://www.acg.pt>

1.5.5. Venda de Livro de Reclamações e Disponibilização de Dísticos

O Decreto-Lei nº 156/2005, de 15 de setembro estabelece a obrigatoriedade do livro de reclamações em todos os estabelecimentos de fornecedores de bens e serviços em geral:

O livro de reclamações constitui um dos instrumentos que tornam mais acessível o exercício do direito de queixa, ao proporcionar ao consumidor a possibilidade de reclamar no local onde o conflito ocorreu. A criação deste livro teve por base a preocupação com um melhor exercício da cidadania através da exigência do respeito dos direitos dos consumidores. A justificação da medida, inicialmente vocacionada para o sector do turismo e para os estabelecimentos hoteleiros, de restauração e bebidas em particular, prendeu-se com a necessidade de tornar mais célere a resolução de conflitos entre os cidadãos consumidores e os agentes económicos, bem como de permitir a identificação, através de um formulário normalizado, de condutas contrárias à lei. É por este motivo que é necessário incentivar e encorajar a sua utilização, introduzindo mecanismos que o tornem mais eficaz enquanto instrumento de defesa dos direitos dos consumidores e utentes de forma a alcançar a igualdade material dos intervenientes a que se refere o artigo 9.º da Lei n.º 24/96, de 31 de Julho.

A Associação vende o livro de reclamações (Figura 4), apenas para seus associados, por um valor de €19,76. Na venda, deve ser realizada a Abertura do livro, que consiste em colocar a denominação do fornecedor de bens/prestador de serviço; a Morada do estabelecimento; o Código da CAE (Classificação Portuguesa de Actividades Económicas; a Data; a Entidade que forneceu o livro e assinatura do responsável e carimbo da entidade.

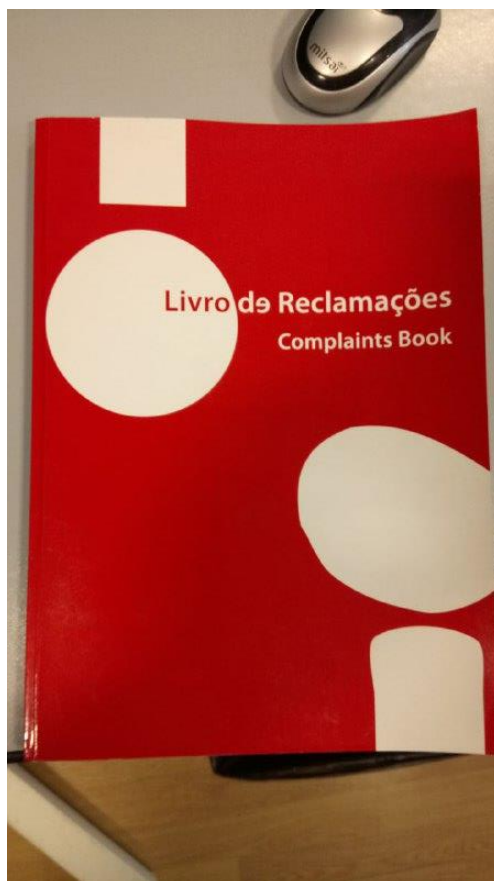


Figura 4 - Livro de Reclamações

Fonte: Foto tirada pelo estagiário

Além do livro de reclamações, a associação disponibiliza dísticos (Anexo 1) para os seus associados, atualizados em relação a legislação atual, para o funcionamento regular do negócio.

1.6. Estrutura Organizacional

Uma estrutura organizacional estabelecida é essencial para o bom funcionamento e desenvolvimento de uma empresa, determinando as relações entre diferentes áreas de uma organização e o fluxo hierárquico e das tomadas de decisão desta. De acordo com Schwab et al (2015, p.3) “Estrutura Organizacional constitui o elo entre as orientações estratégicas da organização e a sua forma de atuação no mercado e pode ser definida como a forma como a autoridade é atribuída através das relações de dependência hierárquica e de cooperação, a forma como as atividades são especificadas e distribuídas

e ainda a forma como são estabelecidos os sistemas de comunicação no interior das organizações”.

Atualmente, a ACG tem presente a estrutura organizacional apresentada na Figura 5, constituída pelo presidente executivo logo no topo, seguido por um diretor executivo, diretamente relacionados com a assessoria de direção e o gestor de qualidade. Ainda existem as áreas de contabilidade e apoio jurídico que prestam apoio para as demais áreas (Gestão de Associados, Gabinetes de Empresa, Comunicação, Financeiro, Formação Profissional, Secretariado e Observatório do Comércio e Turismo).

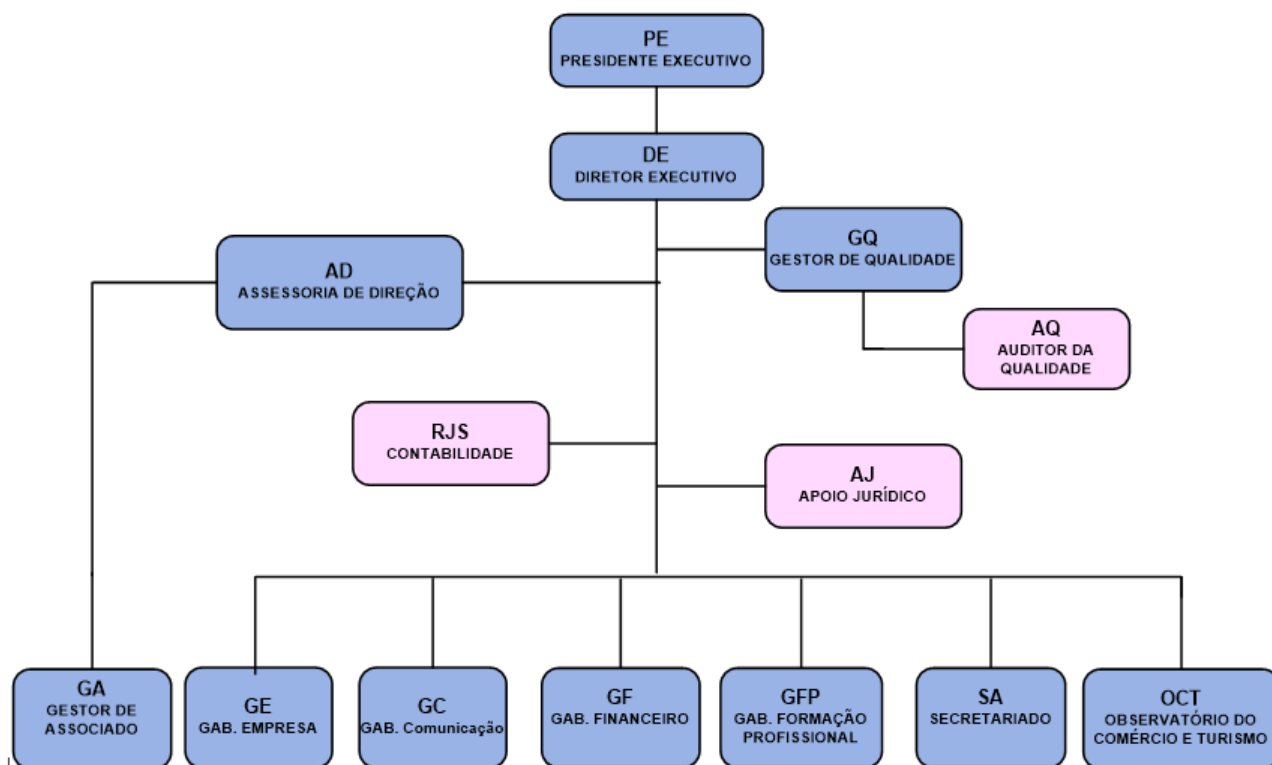


Figura 5 - Estrutura Organizacional da Entidade

Fonte: Documento Interno da ACG

Capítulo II

Atividades Realizadas Durante o Estágio na ACG

2. Atividades Realizadas Durante o Estágio

O presente capítulo tem com objetivo expor as atividades realizadas durante o período de estágio na ACG, incluindo os projetos em que o estagiário participou, e também as tarefas diárias realizadas pelo estagiário, relacionando conceitos aprendidos durante a vida académica com o conhecimento adquirido de maneira prática no estágio.

De acordo com Carrão e Custódio (2006), o programa de estágio para os alunos de administração pode ser considerado uma atividade complementar aos estudos, e uma possível alternativa para a aprendizagem, e conseqüentemente a qualificação profissional.

2.1. Acolhimento na Instituição

Antes do início formal do período de estágio, foi contactado o funcionário Paulo Manuel Martins dos Santos, orientador de estágio na entidade, para serem acordados os horários realizados pelo estagiário, tanto como as atividades a serem desenvolvidas. Após este contacto, foi definido o horário das 9h00 às 18h00, com pausa de almoço das 12h30 às 14h00, com o início definido para a data de 01 de março de 2018.

2.2. Plataforma Guarda Prestige

Um dos projetos realizados pela ACG em conjunto com a empresa CH Business Consulting, e empresas do Distrito da Guarda, foi a Plataforma Guarda Prestige, programa com o objetivo de incentivar o comércio local do distrito da Guarda, nos quais os clientes das empresas aderentes através do consumo de produtos e serviços, adquiriam pontos em cartão, os quais podiam ser utilizados para obter descontos em produtos e serviços de outras empresas aderentes. Inicialmente, o projeto teve 20 empresas aderentes, sendo todas elas comércio da cidade da Guarda, de diferentes sectores.

De acordo com o *site* da plataforma, “O Projeto Guarda Prestige – Modernização e

Inovação no Comércio é uma iniciativa conjunta promovida pela ACG - Associação Comercial da Guarda e um grupo de empresas aderentes, de cariz comercial, contemplando um quadro de atividades estruturadas de intervenção direta nessas empresas, complementadas por um programa de ações de promoção e dinamização do Centro Urbano da Guarda” (Guarda Prestige, 2018). O logotipo deste projeto pode ser visto na Figura 6.



Figura 6 - Logotipo Guarda Prestige

Fonte: <http://www.guardaprestige.pt/pt/campanhas-e-promocoes/>

2.2.1. Período de Testes da Plataforma

Inicialmente, foram realizados contactos com a CH Business Consulting para a otimização da plataforma e para a resolução de problemas iniciais encontrados na plataforma. A comunicação dos problemas encontrados foi realizada por meio de relatórios elaborados pelo estagiário, e enviados para a empresa, para a resolução dos erros encontrados.

2.2.2. Cadastro das Empresas na Plataforma e Criação de Campanhas

A principal atividade realizada pelo estagiário foi o cadastro das empresas iniciais aderentes ao projeto. As informações necessárias para o cadastro foram previamente fornecidas pelas empresas presentes no programa Guarda Prestige, de forma que foi tarefa atribuída ao estagiário inseri-las na plataforma. Também foram criadas as credenciais para cada uma dessas empresas, que posteriormente foram utilizadas para a criação de campanhas e cadastro de produtos (Figura 7).



The screenshot shows a web interface for creating a store. On the left is a sidebar with the following menu items: CRIAR LOJA, VER LOJAS, CRIAR CARTÕES, VER CARTÕES, VER CLIENTES, VER CONTA CORRENTE, and a SAIR button. The main content area is titled 'Página de Administração Criar Loja' and contains a section 'DADOS DE LOJA' with the following input fields: Nome Da Loja *, NIF *, Endereço *, Código Postal *, Localidade *, and Portugal.

Figura 7 - Cadastro das Empresas

Fonte: <http://www.guardaprestige.pt/pt/campanhas-e-promocoes/>

Realizando o *login* das empresas, uma nova interface similar à anterior era apresentada, com opções de “cadastro de produtos”, “criação de campanhas” e “cadastro de clientes”. Foram realizados testes nessa interface, para garantir a funcionalidade das diferentes operações.

2.3. Utilização da Plataforma WinGSO

A principal atividade da ACG é proporcionar às empresas associadas, suporte jurídico e de gestão, e em contrapartida essas empresas pagam quotas semestrais pelo serviço fornecido. O cadastro das empresas e o controlo do pagamento das quotas, e a gestão das quotas são realizados pelo *software* WinGSO.

2.3.1. Cadastro das Empresas

Uma das atividades realizadas pelo estagiário na plataforma WinGSO foi o cadastro de novas empresas associadas na plataforma. A informação é coletada a partir de um formulário preenchido pelo representante da empresa associada, contendo dados sobre a empresa e os sócios. Também são necessárias fotocópias do Bilhete de Identidade ou

Cartão de Cidadão, Número de Identificação Fiscal (NIF) e do Início de Atividade da empresa (Anexo 2).

Depois, as informações são inseridas na plataforma WinGSO (Figura 8). Há um pagamento inicial da jóia no valor de €25,00, que também são geridas no *software*.

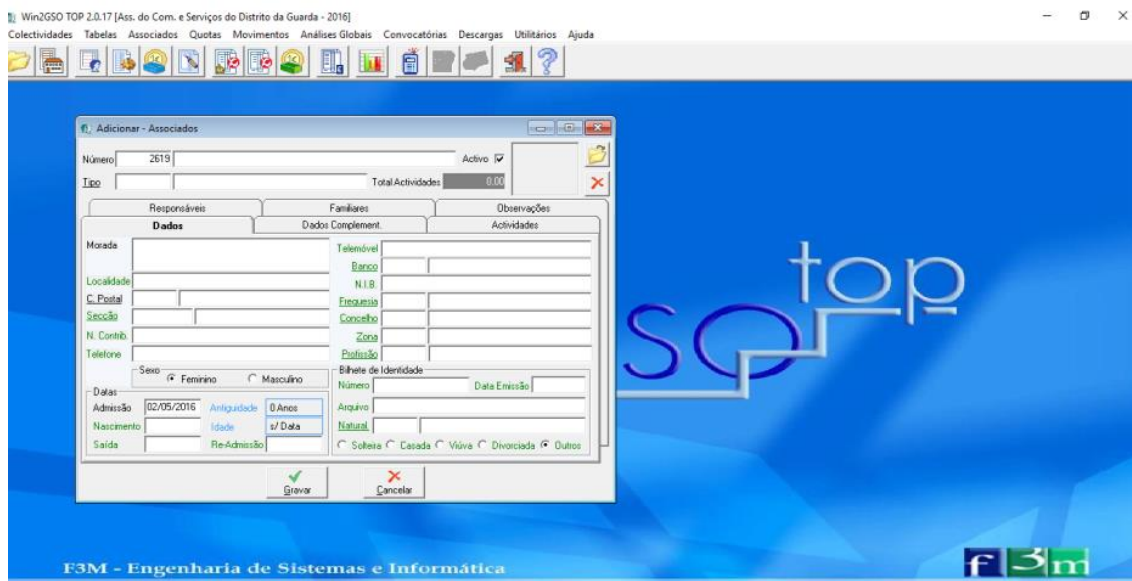


Figura 8 - Cadastro de Associados pelo Software WinGSO

2.3.2. Gestão de Quotas

Outra atividade realizada com a utilização da plataforma WinGSO foi a gestão dos pagamentos de quotas por parte dos associados, e a cobrança de quotas atrasadas.

A cobrança das quotas atrasadas era realizada por meio de ligações telefónicas para os associados, os quais eram informados da situação dos atrasos dos pagamentos, e procurava-se entrar em acordo com o associado para a realização do pagamento das quotas atrasadas. A recolha dos pagamentos era realizada por outra colaboradora da associação.

2.4. Elaboração de Relatórios

Um dos serviços da ACG é a disponibilização de salas e suporte a cursos técnicos no Distrito da Guarda, tanto como as formações citadas no capítulo anterior. Após a conclusão destes cursos, são analisados os dados da situação profissional dos alunos, para obter informação sobre a efetividade dos cursos realizados. Uma das atividades realizada no período de estágio foi a elaboração de relatórios para os clientes acerca da situação profissional dos alunos destes cursos.

O contacto com os alunos foi realizado pelo estagiário por telefone, no qual foram realizadas perguntas sobre o estágio oferecido pelo curso, a situação profissional atual e sobre a área de atuação dos cursos fornecidos, dados que foram posteriormente agrupados num relatório.

Também foram elaborados relatórios de satisfação dos cursos, a partir de formulários fornecidos pelo cliente da ACG, preenchidos pelos alunos e professores dos cursos. As perguntas dos relatórios de satisfação eram relacionadas com a infraestrutura dos cursos e os métodos e técnicas pedagógicas do curso.

2.5. Atendimento

Durante o período de estágio, a área de trabalho atribuída ao estagiário foi na receção da ACG (Figura 9), tendo sido designadas as atividades de atendimento aos clientes. Isto foi essencial para o desenvolvimento da interação pessoal com os associados, habilidade crucial para um profissional. A área de trabalho atribuída também ajudou no conhecimento dos produtos e serviços da associação, o que é importante na comunicação com os clientes.

Outra função exercida pelo estagiário por conta da sua área de trabalho foi o atendimento telefónico, algo habitual no quotidiano da organização. O atendimento telefónico na sua maioria era realizado pelo colaborador Paulo dos Santos, ligações que não podiam ser primeiramente atendidas pelo colaborador, eram atendidas pelo

estagiário, que anotava as informações de quem havia ligado, telefone para retorno e o motivo da chamada num documento próprio para isso. Posteriormente as informações eram passadas para o colaborador Paulo para o retorno das chamadas.



Figura 9 - Posto de Trabalho do Estagiário

Fonte: Foto tirada pelo estagiário

2.6. Dísticos

Como citado no capítulo anterior, um dos serviços prestados pela ACG é a disponibilização de dísticos atualizados para os seus associados. Estes dísticos devem sempre ser atualizados a cada mudança na legislação.

Pouco tempo antes do período de estágio, houve alteração na legislação vigente do tabaco, entrando em vigor no dia 1 de Janeiro de 2018 a Lei N° 63/2017, que segundo o Serviço Nacional de Saúde (2018) abrange diversos novos produtos do tabaco sem combustão. A alteração criou a necessidade da alteração dos dísticos de “Não Fumadores” e “Fumadores”, com a citação da mudança da lei mais recente. Em frente a essa necessidade, foi elaborado um novo modelo de dísticos pelos estagiários, sugeridos para a direção da Associação.

Além da atualização dos dísticos, o recorte dos dísticos para o envio era tarefa frequente para o estagiário. A distribuição dos dísticos era realizada por outros colaboradores da Associação.

Conclusão

O estágio curricular é fundamental para completar a formação académica de um estudante, sendo o momento no qual é realizado um primeiro contacto com o mercado de trabalho, e também a aplicação prática das teorias lecionadas ao longo do curso. Realizar o estágio juntamente com o programa de mobilidade académica agrega ainda mais conhecimento pessoal e experiência.

As atividades realizadas durante o período de estágio na ACG contribuíram para o desenvolvimento de habilidades essenciais para o mercado de trabalho, desde atividades simples e tarefas diárias até capacidades fundamentais para futuros gestores.

A entidade escolhida foi outro ponto positivo do período de estágio, permitindo o conhecimento da cidade e da região e dos serviços realizados pela ACG, dos seus projetos que incentivam o empreendedorismo na região, que tornaram o período de estágio valioso, juntamente com o contacto profissional pelos funcionários da associação.

Apesar disso, alguns dos processos e projetos da organização são impactados pela falta de recursos humanos e financeiros disponíveis, o que dificultou a realização de diversas atividades, principalmente no que toca o Projeto Guarda Prestige. Como sugestão de melhoria, a Associação pode tentar alterar a sua situação realizando uma revisão de seus processos de rotina organizacional, e os projetos em que participa.

Por fim, a experiência, as tarefas realizadas e o contacto com uma outra cultura organizacional diferente da brasileira, tornaram o programa de estágio algo enriquecedor.

Bibliografia

Associação Comercial da Guarda. Disponível em: < <http://www.acg.pt/> >. Acesso em 27/04/2018.

CARRÃO, Ana Maria Romano; CUSTÓDIO, Thais Vanessa. **Os impactos do estágio na formação do administrador.** Disponível em: < https://www.researchgate.net/publication/293820618_OS_IMPACTOS_DO_ESTAGIO_NA_FORMACAO_DO_ADMINISTRADOR >. Acesso em 28/06/2018.

Guarda Prestige. Disponível em: < <http://www.guardaprestige.pt/pt> >. Acesso em 18/05/2018.

MACHADO, Denise Selbach. **Filosofia Institucional: Missão – Visão – Valores do sistema de bibliotecas da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.** Disponível em: < <http://www.lume.ufrgs.br/bitstream/handle/10183/18488/000730113.pdf> >. Acesso em 28/06/2018.

Ministério da Economia e Inovação. **Diário da República nº 178/2005, Série I-A de 2005-09-15.** Disponível em: < <https://dre.pt/pesquisa/-/search/143320/details/maximized> >. Acesso em 23/07/2018

RICHERS, Raimar. **Objetivos como razão de ser da empresa.** Disponível em: < <http://www.scielo.br/pdf/rae/v20n3/v20n3a01> >. Rio de Janeiro, **Revista de Administração de Empresas (RAE)**. Acesso em: 28/06/2018.

SCHWAB, Patricia Ines; CAPELEZZO, Juliana; GIACOMIN, Camila; MACIEL, Alan Cesar Souza; BORGES, Ceyça Lia Palerosi. **A estrutura organizacional como estratégia empresarial.** Ponta Grossa, **Universidade Federal da Fronteira Sul.** Disponível em: < <http://www.admpg.com.br/2015/down.php?id=1832&q=1> >. Acesso em: 10/07/2018.

Serviço Nacional de Saúde. **Lei do Tabaco: Novas alterações entraram em vigor no dia 1 de janeiro.** Disponível em: < <https://www.sns.gov.pt/noticias/2018/01/03/lei-do-tabaco/> >. Acesso em 10/07/2018.

Anexos

Anexo 1 – Dísticos ACG



**Proibida a entrada de animais,
exceto cães guia**

DL n.º 10/2015 de 16 de janeiro
DIS - 01/b

Rua dos Cavaleiros, 32 | 6300-675 Guarda | Telf: 271 208 880 | Fax 271 208 885 | geral.acg@acg.pt | www.acg.pt

The image shows a sign with a red circle and a diagonal slash over a black silhouette of a dog, indicating that animals are prohibited. The sign is oriented vertically on the page.



Venda e Consumo de Bebidas Alcoólicas

É proibido facultar, independentemente de objetivos comerciais, vender ou, com objetivos comerciais, colocar à disposição, bebidas alcoólicas em locais públicos e em locais abertos ao público:

- a) A menores;
- c) A quem se apresente notoriamente embriagado ou possuir aparente anomalia psíquica.


É ainda proibida a disponibilização, venda e o consumo de bebidas alcoólicas:

- a) Nas cantinas, bares e outros estabelecimentos de restauração ou de bebidas, acessíveis ao público, localizadas nos estabelecimentos de saúde;
- b) Em máquinas automáticas;
- c) Em postos de abastecimento de combustíveis localizados nas autoestradas ou fora das localidades;
- d) Em qualquer estabelecimento, entre as 0 e as 8 horas, com exceção:
 - I) Dos estabelecimentos comerciais de restauração ou bebidas;
 - II) Dos estabelecimentos situados em portos e aeroportos em local de acessibilidade reservada a passageiros;
 - III) Dos estabelecimentos de diversão noturna e análogos.

DL n.º 50/2013, de 16 de abril com a redação 106/2015, de 16 de junho

DS-018

Rua dos Cavaleiros, 32 | 6300-675 Guarda | Telf. 271 208 880 | Fax 271 208 885 | geral.acg@acg.pt | www.acg.pt




É proibida a venda de produtos de tabaco, de produtos à base de plantas para fumar e de cigarros eletrónicos.

a) a menores com idade inferior a 18 anos, a comprovar através de documento identificativo com fotografia.

DL n.º109/2015 de 26 de agosto

DL 109/2015

Rua dos Cavaleiros, 32 | 6300-675 Guarda | Telf. 271 208 880 | Fax 271 208 885 | geral.acg@acg.pt | www.acg.pt




Pode ser recusado o acesso ou permanência nos estabelecimentos a quem perturbe o seu funcionamento normal, designadamente por:

- > Não manifestar a intenção de utilizar os serviços prestados.
- > Se recusar a cumprir as normas de funcionamento privativas do estabelecimento.
- > Penetrar em áreas de acesso vedado.

DL n.º 10/2015 de 16 de Janeiro
DS-05/6

Rua dos Cavaleiros, 32 | 6300-675 Guarda | Telf. 271 208 880 | Fax 271 208 885 | geral.acg@acg.pt | www.acg.pt



Os produtos alimentares não embalados, uma vez escolhidos e entregues, se consideram comprados, não sendo permitidas trocas ou devoluções.

DL n.º10/2015 de 16 de Janeiro
DS-05/6


Rua dos Cavaleiros, 32 | 6300-675 Guarda | Telf. 271 208 880 | Fax 271 208 885 | geral.acg@acg.pt | www.acg.pt




**Este estabelecimento dispõe
de Livro de Reclamações.**

DL n.º 118/2009 de 19 maio
DS-076

Rua dos Cavaleiros, 32 | 6300-675 Guarda | Telf. 271 208 880 | Fax 271 208 885 | geral.acg@acg.pt | www.acg.pt





**Para sua proteção, este local é objeto
de videovigilância.**

DL n.º 34/2013, de 16 de maio
DS-076

Entidade de Segurança Privada (nome/alvará ou licença) _____
Responsável pelo tratamento dos dados recolhidos _____

Rua dos Cavaleiros, 32 | 6300-675 Guarda | Telf. 271 208 880 | Fax 271 208 885 | geral.acg@acg.pt | www.acg.pt



**FUMADORES
SMOKERS
FUMEURS**

(Lei n.º 37/2007, de 14 de Agosto)



Anexo 2 – Fichas e Informações de Associados

ACG Ficha de Inscrição do Associado # 1 de 1

Dados Associativos

Nome do Estabelecimento: _____ N.º de Associado: _____
 Data de Inscrição: ____/____/____
 Valor da Jota: 25€ Valor da Quota: _____
 Tipo de Quotização: Mensal Semestral Anual

Contacto:

Morada: _____
 Localidade _____, Concelho _____, Código Postal _____
 Telefone _____ Fax _____ Telemóvel _____
 E-mail _____

Dados da Empresa:

Designação Social: _____
 N.º de Contribuinte: _____
 Responsável Pelo Estabelecimento: _____
 Função: _____
 Atividade Principal _____ CAE: _____
 Atividade Secundária: _____ CAE: _____
 Data de Início de Actividade: ____/____/____ Número de Trabalhadores ao serviço: _____

Dados dos Sócios

Sócio: _____
 Data de Nascimento: ____/____/____
 Função: _____
 N.º de Estabelecimentos de que é Sócio: _____
 Outra Atividade que Exerce: _____

Sócio: _____
 Data de Nascimento: ____/____/____
 Função: _____
 N.º de Estabelecimentos de que é Sócio: _____
 Outra Atividade que Exerce: _____

Documentos Anexar:

Fotocópia do B.I.
 Fotocópia do Contribuinte
 Fotocópia do Início de Actividade
 [no mínimo anexar um documento]

Se não autoriza que os dados fornecidos sejam transmitidos a outras empresas associadas da ACG, com a finalidade de serem utilizados em acções de promoção ou marketing, assinale com uma cruz:

Assinatura do Associado: _____


 Mer 14-01g


TABELA DE PREÇOS

ES-GT-04/21

QUOTAS:

		Semestral	Anual
Empresa em Nome Individual	Quota Semestral	20,00 €	40,00 €
	Quota Semestral SDD*	15,00 €	30,00 €
Empresas	Quota Semestral	30,00 €	60,00 €
	Quota Semestral SDD*	22,50 €	45,00 €

Joia de Inscrição – 25,00€

* SDD (Sistema de Débito Direto) – Desconto de 25%

 Elaborado:  Aprovado:  Data: 21/07/2021