

# Relatório de Estágio

Rodrigo da Silva Alves

Curso Técnico Superior Profissional em  
Logística

set | 2023

GUARDA  
POLI  
TÉCNICO



# POLI TÉCNICO GUARDA

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

## RELATÓRIO DE ESTÁGIO

---

**RODRIGO DA SILVA ALVES**

---

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

**Rodrigo da Silva Alves**  
**Setembro / 2023**

# POLI TÉCNICO GUARDA

**Escola Superior de Tecnologia e Gestão**

---

**RODRIGO DA SILVA ALVES**

---

**RELATÓRIO DE ESTÁGIO  
PARA OBTENÇÃO DO DIPLOMA DE TÉCNICO(A) SUPERIOR  
PROFISSIONAL EM LOGÍSTICA**

Professor(a) Orientador(a): **María del Carmen Arau Ribeiro**

**Rodrigo da Silva Alves**

**Setembro / 2023**

# Ficha de Identificação

---

**Aluno:** Rodrigo da Silva Alves

**Número:** 1706435

**Estabelecimento de Ensino:** Escola Superior de Tecnologia e Gestão,  
Politécnico da Guarda

**Curso:** Logística

**Entidade Acolhedora do Estágio:** Continente Bom Dia Guarda

**Morada:** Avenida de São Miguel, 6300-837 Guarda

**Telefone:** 271 036 300

**Supervisor de Estágio:** Doutora José Luís Costa (Gerente)

**Orientador de Estágio:** Prof<sup>a</sup> Doutora María del Carmen Arau Ribeiro

**Período de Estágio:** 23 de fevereiro até 5 de julho de 2023

## Agradecimentos

---

No decorrer destes dois anos do curso CTeSP de Logística e nos seis meses de estágio, pude contar com o apoio e ajuda de várias pessoas que direta ou indiretamente contribuíram para a conclusão deste relatório e à minha chegada a esta etapa curricular.

Primeiramente, gostaria de agradecer à Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG) do Politécnico da Guarda, por me ter ajudado a tornar possível a realização deste estágio, agradecendo ainda ao Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais (GESP) pela ajuda quando no processo de alocação no local de estágio.

À minha orientadora Prof<sup>a</sup> Doutora María del Carmen Arau Ribeiro, pela sua orientação, ajuda, disponibilidade para esclarecimento de dúvidas e pelo material cedido para a realização deste relatório.

Gostaria de mostrar gratidão à minha família por toda a ajuda que me têm dado e pela insistência na continuação do meu percurso académico, que me fez não querer desistir.

Tenho a agradecer especialmente à minha namorada, Vanessa, por todo o apoio, carinho, amor e dedicação que demonstrou e me acompanharam ao longo desta minha caminhada.

Para terminar, não posso deixar de agradecer ao gerente e todos os colaboradores do Continente Bom Dia Guarda, por tornarem este estágio possível e mostrarem-se disponíveis em todos os momentos.

## Resumo

---

No presente relatório, realizado no âmbito do estágio curricular, do Curso Técnico Superior Profissional (CTeSP) de Logística, lecionado na Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Politécnico da Guarda, abordarei todas as atividades realizadas longo do estágio, bem como os objetivos pessoais previamente estabelecidos e as estratégias adotadas para os alcançar.

O estágio curricular decorreu no período entre 23 de fevereiro e 5 junho na empresa Continente Bom Dia Guarda (CBDG), pertencente ao grupo empresarial Sonae.

No relatório, além de uma descrição e de como surgiu a empresa em questão, irei também abordar todas as atividades que realizei no período que estive no local.

Palavras-Chave: Logística, Estágio, Grupo Empresarial Sonae, Continente Bom Dia

## **Abstract**

---

In this current paper, carried out within the scope of the curricular internship of the Professional Higher Technical Course (CTeSP) in Logistics, taught at the School of Technology and Management of the Polytechnic Institute of Guarda, I will address all the activities performed during the internship, the personal objectives previously established, and the strategies adopted to achieve them.

This curricular internship took place between February 23 and June 5 at Continente Bom Dia Guarda (CBDG), a company belonging to the Sonae business group.

In this paper, besides describing the company where I did the internship and how it came into existence, I will also cover all the activities I conducted during my time there and provide a brief introduction to each of them.

**Keywords:** Logistics, Internship, Sonae Business Group, Continente Bom Dia

# Índice Geral

---

<b>FICHA DE IDENTIFICAÇÃO</b> .....	<b>I</b>
<b>AGRADECIMENTOS</b> .....	<b>II</b>
<b>RESUMO</b> .....	<b>III</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>IV</b>
<b>ÍNDICE GERAL</b> .....	<b>V</b>
<b>ÍNDICE DE APÊNDICES E ANEXOS</b> .....	<b>VI</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b> .....	<b>VII</b>
<b>LISTA DE SIGLAS, ABREVIACÕES E INICIAIS</b> .....	<b>VIII</b>
<b>INTRODUÇÃO</b> .....	<b>1</b>
<b>1. ENQUADRAMENTO DO LOCAL DE ESTÁGIO</b> .....	<b>2</b>
1.1.GRUPO SONAE .....	<b>2</b>
1.2. SUBSIDIÁRIA SONAE MC .....	<b>3</b>
1.3. CONTINENTE BOM DIA GUARDA.....	<b>4</b>
1.4 MISSÃO E VALORES .....	<b>4</b>
<i>1.4.1 Missão</i> .....	<b>4</b>
<i>1.4.2. Valores</i> .....	<b>5</b>
1.5 ORGANOGRAMA.....	<b>6</b>
<b>2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS</b> .....	<b>7</b>
2.1 ESTÁGIO CURRICULAR .....	<b>7</b>
2.2 PLANO DE ESTÁGIO.....	<b>7</b>
2.3 TECNOLOGIAS UTILIZADAS .....	<b>8</b>
2.4 ATIVIDADES DESENVOLVIDAS .....	<b>9</b>
2.4.1 ATENDIMENTO AO CLIENTE.....	<b>9</b>
2.4.2 REPOSIÇÃO.....	<b>10</b>
2.4.3 RECEÇÃO .....	<b>11</b>
2.4.4 APROVISIONAMENTO .....	<b>12</b>
2.4.5 AUDITORIAS DE PVP.....	<b>13</b>
2.4.6 AUDITORIA DE RUTURAS .....	<b>14</b>
2.4.7 IMPLEMENTAÇÃO DE GAMA EM LOJA .....	<b>15</b>
2.4.8. DEVOLUÇÕES .....	<b>17</b>
2.4.9. AUDITORIA DE SEGURANÇA ALIMENTAR.....	<b>18</b>
<b>3. CONCLUSÃO</b> .....	<b>19</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>20</b>



# **Índice de Apêndices e Anexos**

---

**Apêndice I - Cronograma de Atividades**

# Índice de Figuras

---

**Figura 1-** Organograma da equipa CBDG

**Figura 2-** Ficha de Artigo no Programa *Retek*

## **Lista de Siglas, Abreviações e Iniciais**

---

**ASAE** – Autoridade de Segurança Alimentar e Económica

**CBDG** – Continente Bom Dia Guarda

**CEO** – *Chief Executive Officer*

**CTeSP** – Curso Técnico Superior Profissional

**DPH** – Departamento de Produtos Higiénicos

**EAN** – *European Article Number*

**ESTG** – Escola Superior de Tecnologia e Gestão

**GESP** – Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais

**IGL** – Implementação de Gama em Loja

**NDS** – Núcleo Desportivo e Social da Guarda

**PDA** – *Personal Digital Assistants*

**PVA** – Preço de Venda ao Armazém

**PVP** – Preço de Venda ao Público

**SKU** – *Stock Keeping Unit*

# Introdução

---

Na conclusão do CTeSP de Logística, é necessário a realização de um estágio curricular com duração de 750 horas. Como local para a realização de estágio, propus a loja Continente Bom Dia Guarda (CBDG). Esta proposta foi aceite pelo Gabinete de Estágios e Saídas Profissionais (GESP) e acordado o início do estágio para dia 23 de fevereiro de 2023.

A escolha da empresa foi baseada num interesse pessoal de optar pelo local no qual eu já sou funcionário e onde poderia desenvolver conhecimentos a nível logístico. Este local foi também escolhido por pertencer a uma das maiores cadeias de supermercados a nível nacional, onde estão envolvidas diariamente operações logísticas que influenciam diretamente a economia da empresa.

No terreno da empresa, pude realizar e entender o porquê da realização das inúmeras tarefas do quotidiano da mesma. Tarefas estas que me ajudaram enquanto profissional como também em termos académicos, visto que tenho como objetivo, após o término do CTeSP de Logística, a progressão para uma Licenciatura no curso de Gestão.

Este relatório será dividido em dois capítulos, nos quais procuro descrever a empresa e o trabalho desenvolvido ao longo do estágio. No primeiro capítulo, realizarei uma breve síntese da empresa, apresentando assim os objetivos e atividades da mesma. No segundo capítulo, apresentarei todas as atividades que realizei ao longo do estágio, algumas por iniciativa própria, outras que me foram instruídas, de um modo simples sem retirar coerência aos processos abordados. Por fim, na conclusão farei uma reflexão sobre este estágio, a experiência que tive nele, os pontos positivos e negativos, salientando os conhecimentos adquiridos no meu percurso.

# 1. Enquadramento da Entidade Acolhedora

---

## 1.1. Grupo Sonae

A Sonae é uma multinacional que gere um portefólio diversificado de negócio nas áreas de retalho, serviços financeiros, tecnologia, imobiliário e telecomunicações.

Atualmente, com mais de 40 mil colaboradores, distribuídos por mais de 60 países, o grupo Sonae torna-se o maior empregador privado, não financeiro, em Portugal.

Fundado em 1959 por Afonso Pinto de Magalhães, como uma pequena e média empresa centrada no setor dos derivados da madeira, o Grupo Sonae evoluiu na década de 80, para um processo de diversificação de áreas de negócio. No início da década de 90, a operar já em três sectores (derivados de madeira, retalho e centros comerciais), expandem para atividades na área das tecnologias de informação, através da Sonae Tecnologias de Informação (Sonaecom) (Sonae, 2023).

Atualmente a Sonae SGPS, S.A., categoriza-se como uma sociedade gestora de participações sociais que engloba diferentes áreas de negócio:

- Sonae MC (retalho alimentar)
- Sonae SR (retalho não alimentar)
- Sonae RP (imobiliário de retalho)
- Sonae IM (Gestão de Investimentos)
- Sonae Sierra

No quadro administrativo conta com Cláudia de Azevedo na posição de Presidente Executiva *Chief Executive Officer* (CEO), e com Paulo de Azevedo, que ocupa o cargo de *Chairman*.

## 1.2. Subsidiária Sonae MC

A marca Continente pertence à Modelo Continente Hipermercados, SA, com sede na Rua João Mendonça n.º 505, freguesia da Senhora da Hora, concelho de Matosinhos, com o número 502 011 475 de Pessoa coletiva e de matrícula na Conservatória do Registo Comercial de Porto.

A Sonae MC dirige um leque diversificado de lojas e serviços, tal como:

- Na área de saúde, bem-estar e beleza com as seguintes entidades:

- **Wells:** Parafarmácias com produtos e serviços de saúde, beleza, bem-estar e ótica;
- **Arenal:** oferta de produtos de parafarmácia e perfumaria, localizadas no norte de Espanha;
- **Dr.Wells:** Rede de clínicas de medicina dentária, estética, capilar e cirurgia plástica;
- **Go Natural:** Rede de supermercados e restaurantes com produtos saudáveis e biológicos.

Também incide numa área denominada- Novos Negócios de Crescimento:

- **BAGGA:** Rede de cafetarias localizadas junto de lojas Continente e Continente Modelo;
- **Note:** Lojas de artigos de papelaria, livros e serviços de conveniência, tais como serviços postais;
- **ZU:** Rede de lojas de artigos e serviços para animais de estimação, tais como veterinário e treinos

Por fim, na área de retalho alimentar, já referente ao estágio realizado, a SONAE MC integra as seguintes entidades:

- **Continente:** hipermercados em localizações urbanas *premium*, ancorados em centros comerciais;
- **Continente Modelo:** supermercados de grandes dimensões com diversa oferta de produtos;

- **Continente Bom Dia:** supermercados de proximidade em zonas urbanas, centrados na necessidade de compras diárias;
- **Continente Online:** Plataforma de *e-commerce* de retalho alimentar;
- **Meu Super:** lojas de proximidade franquizadas, localizadas em cidades ou zonas rurais.

### 1.3. Continente Bom Dia Guarda

O Continente Bom Dia Guarda (CBDG) situa-se na cidade da Guarda, na freguesia de São Miguel. É um supermercado de venda a retalho, inaugurada no ano de 2018, inserido numa área de dimensão menor para diferenciar o serviço do Continente.

Apesar de mais pequena, a loja disponibiliza uma diversidade de serviços para o cliente no âmbito de supermercado, padaria, talho e peixaria.

O cliente pode ainda usufruir de serviços de *Take-Away*, *Wifi* gratuito, Pão Quente, Cafeteria e *Plug&Charge* Continente.

De modo a promover a sustentabilidade ambiental, o CBDG dispõe de contentores para a reciclagem de rolas, óleos, pilhas, roupa, plástico e vidro (Continente, 2023).

A loja CBDG foi premiada em dois anos consecutivos (2020 e 2021) com o “Prémio de Loja”, prémio dado a lojas Continente, Continente Modelo e Continente Bom Dia. Este reconhecimento é atribuído a lojas que atinjam um nível de excelência nos objetivos previamente definidos em certos parâmetros, tais como satisfação cliente, quebras de produtos, vendas, entre outros.

## 1.4 Missão e Valores

### 1.4.1 Missão

Em 1985, o Continente tinha como objetivo criar uma marca que correspondesse a todas as necessidades dos seus clientes. Atualmente, e de acordo com sua literatura, continua a sua missão de satisfazer essas necessidades, distinguindo-se pela oferta diversificada, produtos de qualidade aos melhores preços e um atendimento mais próximo ao consumidor (Sonae MC, 2023).

A Sonae MC tem como objetivo liderar em todos os negócios em que atuam, mantendo um “foco permanente e inabalável” nas necessidades dos consumidores.

Em 2023, a marca Continente tem implementado o projeto “Missão Continente”, que tem como compromisso a sustentabilidade. Pretende, desta forma, contribuir positivamente para a comunidade atuando em três eixos: alimentação, pessoas e planeta. Este projeto consiste na doação de excedentes alimentares das lojas, recolhas de bens e campanhas de vales para apoiar instituições de bem-estar animal e de apoio social (Missão Continente, 2023).

#### 1.4.2. Valores

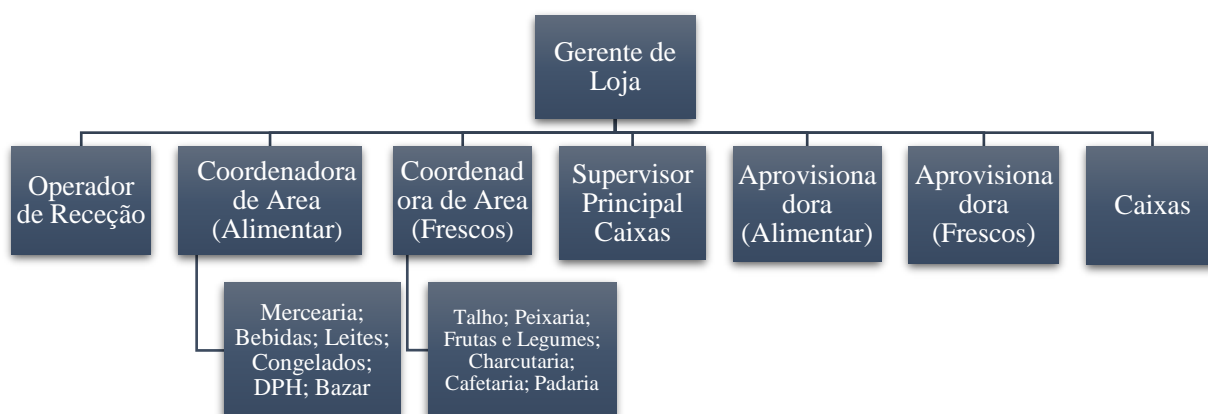
A lista dos valores pelos quais a empresa se rege é comprida, mas na minha experiência verídica, promove-se a transformação da ambição em ação através de uma série de ações a fim de ter um impacto no presente e no futuro. São elas:

- desafiar o *status quo* sendo empreendedor;
- valorizar o talento de todos, aprendendo com as aptidões, conhecimentos e diferentes pontos de vista;
- melhorar constantemente para sermos cada vez mais eficientes, adaptáveis e ágeis; e
- agir de forma transparente para tomar as decisões certas (Sonae MC, 2023).



## 1.5 Organograma

De forma a apresentar a estrutura organizacional que compõe a loja CBDG, construí uma representação visual ordenada da equipa (Fig.1).



**Figura 1-** Organograma da equipa CBDG. Autoria Gerente de Loja GBDG, 2023.

O sistema de equipa adotado permite identificar as cadeias de comando, como os supervisores, gerentes e chefes de secção, e quais as funções desempenhadas pelas diferentes relações hierárquicas. O gerente da loja, Dr. José Luís Costa, conta com a equipa constituída pelo operador de receção, Sr. Edgar Miguel, e as coordenadoras das áreas alimentar e frescos, respetivamente, Sr. Ana Rita Santos e Sr. Andreia Dias. A área alimentar corresponde por sua vez à mercearia, bebidas, leites, congelados, Departamento de Produtos Higiénicos (DPH) e bazar, enquanto a área de frescos corresponde ao talho, peixaria, frutas e legumes, charcutaria, cafetaria e padaria.

A equipa que responde diretamente ao gerente ainda reúne o supervisor principal de caixas (Sr. Filipe Pereira), as aproveitadoras alimentares (Sr. Cristiana Garcia) e frescos (Sr. Ana Costa). A equipa das caixas, responde também diretamente ao gerente, não apresentando um coordenador direto de secção.

## 2. Atividades Desenvolvidas

---

### 2.1 Estágio Curricular

Como preconizado no plano curricular do ano letivo, estava planejado um período de 750 horas de estágio.

O meu horário de trabalho foi construído junto com o supervisor e a chefia da seção Alimentar, tendo em conta também a sua disponibilidade e distribuição de tarefas ao longo do estágio. Foi organizado a cumprir oito horas diárias, cinco dias por semana.

No estágio inicial, recebi diversas informações e instruções, tendo sido acompanhado por superiores de modo a facilitar a minha integração em certas tarefas da loja.

### 2.2 Plano de Estágio

O plano de estágio foi elaborado em colaboração com o gerente do CBDG. Ficou acordado entre ambas as partes que as atividades realizadas durante o estágio curricular seriam escolhidas por mim, por isso eu apenas escolhi as tarefas relacionadas com logística para assim atingir o objetivo de pôr em prática e solidificar aquilo que me foi lecionado ao longo dos semestres anteriores no CTeSP de Logística.

No plano de estágio estavam incluídas as atividades que pude realizar ao longo do estágio, como, por exemplo a receção de mercadoria, a realização de auditorias de preços, auditorias de segurança alimentar, entre outras atividades, que irei descrever ao longo do relatório.

Durante todo o estágio, além de liberdade para escolher as atividades que eu queria realizar, foi-me dada a autonomia de poder praticar estas atividades por conta própria, podendo ainda esclarecer dúvidas sobre todas as tarefas.

## 2.3 Tecnologias Utilizadas

Na Sonae, servindo de base de todas as lojas, o programa *Retek* é essencial para o funcionamento e procura de informações. Este programa, adquirido em leilão pela empresa *Oracle* sediada no Texas, EUA, e cedido à Sonae, consiste num *software* onde é possível guardar todas as informações de todos os produtos comercializados nas lojas do grupo Continente. É através do *Retek* que é possível aceder à ficha de artigo (**Figura 2**), onde está descrita toda a informação do produto, desde o EAN-13 (*European Article Number*), SKU (*Stock Keeping Unit*), o entreposto do qual é enviado para a loja, o preço unitário pelo qual a Sonae adquire o produto e vende o mesmo, o *stock* em loja e ainda se está para ser recebido brevemente na loja. Este programa apenas pode ser acedido através dos computadores disponíveis nas lojas, além de servir como fonte de toda a informação usada nos restantes programas.

The screenshot displays the 'Staple Items' window in the Retek software. The interface is organized into several sections:

- Store and Supplier:** Store 5152 CBD GUARDA, Supplier 14304 ENT. MAIA AMB.
- SKU and Description:** SKU 4254806, \*ÁGUA SIGAS CONTINENTE 50CL, Short Desc. ÁGUA CONT 50CL.
- Category and Status:** Categoria 304 águas, Status Discontinued.
- Warehouse and Flow-Type:** Wh 104 ENT. MAIA AMB., Flow-Type PBS03.
- Unit and Brand:** Unidade Base 5 lisa form. peq.-tp, Brand 20799 CONTINENTE.
- Conversion and Last Sale:** Conversion Factor .500, Last Sale (blank).
- Wastage and Last Order:** Wastage Type 0.00%, Last Order 19/07/2023.
- Stock Section:** Stock On Hand 372.00, On Order (blank), Expected 84.00, In-Transit 0.00, Rtv 0.00, Unavailable 0.00.
- Cost and Pricing:** Retail Zone 1000, Price Zone Group BDN, Unit Cost 0.111, Net Cost 0.111.
- Current Price and Markups:** Unit Retail 0.17, Promotion Retail (blank), Clearance Retail (blank).
- Online Sales:** Sales Date/Hour 2023-07-21 21:06:00, Total Sales (qty) 33.00, SOH After 339.00, FO Unit Retail 0.17.

Buttons at the bottom include 'Reserves', 'Item Relations', and 'Close'.

**Figura 2-** Ficha de Artigo no Programa *Retek*. Captura de ecrã loja CBDG, 2023.

*MRS InStore*, é outro programa fundamental para as tarefas quotidianas da loja. É através deste programa que os colaboradores têm acesso não só à impressão de etiquetas, mas também às auditorias de validades e depreciação. É ainda neste programa que são realizadas as receções diretas e centralizadas, assim como as auditorias de ruturas e o Implementação de Gama em Loja (IGL), sendo também possível aceder à ficha dos artigos pertencentes à gama da loja, onde apresenta toda a informação de um modo mais simples do que no programa *Retek*.

Em todas as lojas do Continente, estão disponíveis vários dispositivos chamados de *Personal Digital Assistant* (PDA), em que no CBDG são um total de sete. Estes dispositivos têm como finalidade o acesso a todos os programas, exceto o *Retek*, que auxiliam em todas as tarefas e no bom funcionamento da loja. É necessário possuir credencias para o *login* nos vários programas disponíveis nos PDA.

Existem ainda vários programas, os quais eu não utilizei durante o estágio curricular, que permitem aos colaboradores realizar as suas tarefas diárias, de um modo simples e eficaz.

## 2.4 Atividades Desenvolvidas

As atividades desenvolvidas, tal como referido na seção 2.2 *Plano de Estágio*, foram muito diversificadas embora todas ligadas à área de Logística. São onze atividades distintas que ocuparam de forma equilibrada o tempo de trabalho (Apêndice I).

### 2.4.1 Atendimento ao cliente

O atendimento ao público influencia diretamente a forma como o cliente se relaciona com a marca. A maneira como os trabalhadores se relacionam com os consumidores, no momento da procura dos produtos certos e no encerramento do processo de vendas, demonstra relevância na fidelização dos clientes.

Neste contexto, durante o estágio curricular, tive a possibilidade de exercer atividades nas linhas de caixa. Os processos realizados são simples, pelo que consistiram no *scan* de artigos, divulgação de campanhas e assistência ao cliente. No entanto, estes

procedimentos devem ser realizados com responsabilidade e cautela, pois é através da linha de caixas que o cliente obtém a última impressão acerca da loja.

Uma das minhas dificuldades mais sentidas foi atender a satisfação de todos os clientes que passam pela loja, visto que cada um possui necessidades distintas nas suas rotinas quotidianas. Deste modo, a minha estratégia de resolução baseou-se numa comunicação aberta com o cliente, de modo a entendê-lo/a, a fim de conseguir atingir a satisfação do mesmo.

### 2.4.2 Reposição

A reposição é o processo de reabastecimento de mercadoria na loja, sendo crucial para a obtenção de lucros, potencializando as vendas dos artigos mantendo-os sempre disponíveis na loja.

Os repositores na loja do CBDG, são divididos por várias secções e áreas. A secção de frescos engloba as áreas da cafetaria/padaria, charcutaria/*take away*, frutas e legumes, peixaria e talho. A secção alimentar, engloba as áreas de congelados, leites e iogurtes, mercearia, bebidas, departamento de produtos higiénicos (DPH) , *petfood&care*, bazar (produtos para a casa e carro) e bazarão (produtos diversos com várias finalidades). Estas áreas são também denominadas de “unidades de negócio”.

Durante a minha jornada de estágio curricular, pude estar inserido na equipa responsável pela secção alimentar, onde me foram encarregues as funções de reposição nas várias áreas abrangidas por esta secção, a verificação de validades, a impressão de etiquetas e ainda outras tarefas, tais como, a montagem de “topos”, “laterais” e “ilhas”. Estes últimos são realizados de modo a colocar uma gama de artigos ou até uma marca em várias posições de destaque para os clientes.

A mercadoria que é recebida ao longo da semana na loja, especificamente de terça-feira a domingo, é priorizada no momento da reposição. Todos os produtos que estejam em excesso são levados de volta para o armazém a fim de serem armazenados para quando necessários em loja. Só depois de terminada a reposição dessa mercadoria é que são repostos os artigos já guardados em armazém.



Os artigos ficam armazenados em paletes separados por corredores e no momento de revisão dos mesmos são sempre priorizados os corredores que tiverem mais artigos em rutura e apresentar visualmente menor quantidade de artigos, ou seja, os que mais artigos têm em falta.

No que toca a artigos que não podem ser vendidos, pude categorizá-los como quebra. Quebra consiste num artigo, que por estar danificado por manuseamento do cliente/operador, fora da validade ou a embalagem apresentar anomalias, é retirado das prateleiras dando o motivo e apresentando um destino. O destino destes produtos pode ser, impróprio (lixo), reaproveitamento (consumo do artigo pela própria loja), ou doação para o Núcleo Desportivo e Social da Guarda (NDS), Aldeia SOS, Canil Municipal, e para a fundação de solidariedade social Casa de Trabalho Jesus, Maria e José.

### 2.4.3 Receção

Segundo Emmet (2005), a receção é um conjunto de atividades de armazém que tem como objetivo verificar, de forma organizada, que o fornecedor entregou o produto correto, em boas condições, na quantidade certa, com a qualidade exigida, no momento certo; e de seguida, dar entrada desse produto no armazém ou enviá-lo para outra secção da empresa.

Assim sendo, toda a mercadoria que entra nas instalações da loja passa pela área de receção. Caso isto não se verifique, há a possibilidade de entrega de material incorreto, danificado ou com defeito, originado dificuldades operacionais nas instalações.

De acordo com o autor Mulcahy (1994), a receção engloba funções importantes, algumas das quais também pude praticar duramente o estágio, como por exemplo, descarregar os materiais do transportador; contar o produto; verificar a qualidade do produto; dar entrada do produto no armazém; e transferir o produto para a zona de armazenagem.

No Continente Bom Dia Guarda, existem dois tipos de receção distintos, centralizada e direta, os quais pude praticar a sua realização, entendendo a diferença entre os processos e o método utilizado.

A receção centralizada é relacionada com a mercadoria enviada pelo entreposto. Após a verificação do cumprimento das normas de segurança e higiene, da qualidade do produto e do seu correto acondicionamento, assim como a garantia de existir espaço nos respetivos

locais de armazenamento, deve-se proceder à descarga da mercadoria. Cada caminhão oriundo do entreposto carrega por volta de trinta a quarenta paletes de mercadoria para o CBDG. Cada uma delas faz-se acompanhar de um autocolante com a indicação do dia da semana em que chegou, um código de barras e um número (ambos denominados de suporte). Através do PDA, no programa *MRS InStore*, deverá ser aberta a tarefa com o nome de “Receção Centralizada”, em seguida devem ser picados todos os suportes das respetivas paletes descarregadas e a conclusão da tarefa. Após a realização destes procedimentos, as quantidades de cada artigo presentes na descarga serão automaticamente inseridas no *stock* da loja, no programa *Retek*.

A receção direta, realizada nos produtos entregues diretamente pelos fornecedores e não pelo entreposto, têm um tratamento diferente quanto ao processo de inserir os *stocks* dos artigos. No entanto, devem ser realizadas todas as verificações de cumprimento de normas de segurança e higiene, semelhante à receção centralizada. Neste tipo de receção, após a descarga da mercadoria deve-se abrir a tarefa com o nome de “Receção Direta”, e realizar a picagem artigo a artigo, adicionando a quantidade dos mesmos. Este procedimento é realizado num número reduzido de produtos, como por exemplo, livros, revistas, morangos, leitões assados, tabaco, pastilhas e gás.

#### 2.4.4 Aprovisionamento

O processo de aprovisionamento é uma das etapas envolvidas na logística de entrada de uma empresa (Santos, 2012), sendo uma área muito pressionada em termos de eficiência e eficácia.

No CBDG, observamos uma grande variedade de artigos, pelo que é necessário um método de aprovisionamento que satisfaça as necessidades da loja sem originar ruturas nem faltar, o equilíbrio entre os recursos e gastos financeiros.

Apesar de o aprovisionamento representar um enorme leque de tarefas, algumas delas são realizadas automaticamente pelos programas disponíveis e interligados em todas as lojas. Um grande exemplo disso, seria o controlo de *stocks*, onde todos os produtos têm os seus *stocks* introduzidos no sistema do programa *Retek*, onde por sua vez é indicado um *stock* mínimo. Este número representa o momento em que um determinado produto atinja esse limite de unidades em loja e, de seguida, será gerada uma encomenda automática ao

fornecedor, sendo neste caso o principal fornecedor o entreposto do Continente na Maia. Caso algum produto apresente um aumento significativo das vendas e a loja reçar a sua rutura, é possível aumentar o número mínimo de quantidades desses produtos a partir do qual é realizada a encomenda automática.

Desta forma é possível manter a loja sem ruturas de artigos de um modo automático, poupando tempo aos operadores, que podem assim focar-se em outras tarefas, não retirando a possibilidade de ajustes por parte dos operadores caso necessário.

### 2.4.5 Auditorias de PVP

O preço de venda ao público (PVP) é composto pelo preço de venda ao armazém (PVA), margens de comercialização (dos distribuidores por grosso e dos retalhistas), taxas e impostos (Tribunal de Contas, 2011).

No entanto e no contexto atual de inflação, verifica-se um impacto significativo no poder de compra das famílias portuguesas, nomeadamente na compra de produtos alimentares. Aqui, a Autoridade da Concorrência admite um papel de inspecionar e sancionar práticas anti concorrenciais com um impacto mais substancial. Por outro lado, do ponto de vista dos retalhistas, estes devem determinar o preço de venda de forma unilateral e sem influências dos fornecedores, sendo que todas as empresas na cadeia de bens de consumo devem tomar as suas decisões no mercado de forma autónoma (Autoridade da Concorrência, 2023).

Com a descida de poder de compra, os clientes são cada vez são mais exigentes, fazendo compras mais conscientes e tendo mais em atenção a relação entre o preço dos produtos e a qualidade. Torna-se então necessária uma observação mais cuidada, por parte das empresas, para tentar colmatar a diferença de preços observados pelos clientes nas prateleiras e o preço real na caixa (conhecida no jargão da loja como *checkout*). A forma e a obrigatoriedade da indicação de preços dos produtos e bens de serviço são reguladas pelo Decreto-Lei nº 138/90, de 26 de abril, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei nº 162/99, de 13 de maio, sendo a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) responsável pela regulação e aplicação das leis relativas aos preços.



O preço praticado relativamente a um produto ou serviço é um importante parâmetro de concorrência, sendo um fator fundamental tanto na estratégia comercial de uma empresa, como para o consumidor. Os comportamentos entre empresas que visem a fixação ou imposição do PVP constituem práticas restritivas da concorrência. Estes comportamentos são proibidos e puníveis nos termos da Lei da Concorrência, bem como do Direito da União Europeia, independentemente da sua duração ou da importância das empresas no mercado.

Tendo em conta o referido, os supermercados da marca Continente criaram uma ferramenta para colmatar este problema. As auditorias de PVP, as quais eu pude realizar, são realizadas semanalmente num ciclo rotativo em que cada semana são englobadas diferentes áreas da loja, sendo de realização obrigatória por parte de cada loja. Estas auditorias consistem na picagem, através de um dispositivo móvel conhecido como PDA dos preços expostos em loja. Este dispositivo, através da aplicação criada para estas auditorias, deteta se a etiqueta picada está correta ou não. No caso de estar incorreta, é impressa uma nova etiqueta através de uma impressora móvel conectada ao PDA, que por sua vez deve ser colocada pelo operador no local correto.

É desta forma que é assegurada a presença das etiquetas corretas em cada produto por parte das lojas Continente, contornando assim o transtorno causado aos clientes e o incumprimento da lei.

#### 2.4.6 Auditoria de Ruturas

Durante o estágio curricular, tive a oportunidade de realizar e aprender a importância das auditorias de ruturas. Estas são realizadas sempre que necessárias, sendo analisadas pelos Gestores Regionais dos Continentes de modo a verificar se é alcançado o número mínimo semanal (duas a três) de auditorias, definida previamente pelos mesmos gestores.

Estas auditorias têm como finalidade a verificação do motivo de existirem ruturas de determinados artigos em loja e dar uma solução para essas ruturas, que geram quedas nos ganhos da empresa. A realização da auditoria consiste na picagem, através de um PDA, do EAN ou do SKU, de cada artigo que esteja em falta (rutura) na loja, criando uma listagem desses artigos. Esta listagem pode posteriormente ser acedida através do *Retek*

e impressa uma folha com uma tabela que apresenta toda a informação necessária em relação ao *stock* do artigo.

Na maioria dos artigos picados, eles possuem quantidades guardadas em armazém e a função dos operadores é repor as quantidades necessárias e possíveis.

Outra situação bastante comum é o artigo estar com *stock* zero, sendo impossível a reposição do artigo. Quando for o caso, deve-se aguardar pela chegada do mesmo na mercadoria diária, ou então, realizar uma encomenda manual por parte da chefia de secção.

A situação que menos acontece e mais prejuízo representa para a empresa, é no caso de o artigo apresentar *stock* superior a zero no programa, no entanto essas quantidades não existem fisicamente. Nesta situação, é necessário analisar o porquê dessas quantidades não existirem, quer seja devido a furtos, quebras não dadas desse determinado artigo, ou mau envio por parte do entreposto (fornecedor). Neste último caso, o entreposto associou esse artigo a uma palete de mercadoria diária e quando feita a receção, são introduzidas, automaticamente, as quantidades desse artigo no programa. No entanto, esse artigo não veio fisicamente na palete, ou seja, o operador que fez o acondicionamento dessa mercadoria não colocou esse artigo que devia ter sido colocado.

Após feita a análise do possível motivo do *stock* errado do artigo, o mesmo deve ser acertado para os números reais que a loja possui. Deve se ainda deixar apontado o motivo do erro caso algum gestor responsável pela loja peça justificações sobre o porquê dos ajustes de stocks, que representa perda de dinheiro para a loja e para o grupo empresarial.

#### 2.4.7 Implementação de Gama em Loja

Os inventários têm como principal função apurar as quantidades de produtos em *stock*, presentes tanto em loja como em armazém. No entanto, torna-se bastante dispendioso, a nível de tempo, realizar vários inventários anuais nas diferentes secções da loja, principalmente quando a realização dos mesmos é feita por parte dos colaboradores. Para que tal aconteça, são retiradas horas de reposição e atendimento ao cliente a fim de realizar a contagem dos produtos.

De modo a diminuir este problema com os inventários, foi desenvolvido um método de “mini inventários” semanais, denominados de IGL, para que os supermercados da marca Continente apenas necessitassem realizar um grande inventário em cada área das secções. Este método tem como objetivo a verificação da percentagem de artigos expostos em loja, a quantidades de artigos em armazém e a correção de possíveis *stocks* errados, não visando a contagem das quantidades dos produtos. A sua realização é semanal, com prazo de segunda-feira a sábado, abrangendo apenas algumas áreas da loja em cada semana e de um modo cíclico, para que todos os meses seja possível a realização de um IGL nas mesmas.

O IGL está dividido em quatro etapas, todas de realização obrigatória, para que possa ser concluído corretamente e os dados enviados para análise por parte dos diretores comerciais.

Na primeira etapa, intitulada de “Auditoria de Varrimento”, deve-se abrir no PDA a tarefa com o mesmo nome e em seguida realizar a picagem das áreas da loja que aparecerem disponíveis. Um exemplo seria a picagem da unidade de negócio de “Mel e Compotas”, onde é necessário picar todos os artigos pertencentes a esta unidade. Após o término da picagem e a conclusão da tarefa, irá aparecer um resumo, que demonstra a quantidade de artigos expectáveis e a quantidade real que foi picada pelo colaborador.

A segunda etapa, ainda realizada no PDA, é necessário abrir uma tarefa com o título de “Verificação de Presença”. Esta etapa, serve para o colaborador verificar se houve esquecimentos na picagem dos artigos. Por isso, na tarefa aparece uma lista de artigos que deveriam ter sido picados, que existe *stock*, no entanto não foram picados. A não picagem destes artigos poder ter origem em dois motivos, sendo o erro do colaborador que não picou realmente o artigo e devendo picá-lo nesta etapa, ou pelo facto do artigo não estar exposto em loja. Neste último caso devendo-se seleccionar a opção de “artigo não encontrado”.

A terceira etapa visa o tratamento destes últimos. Para estes artigos, é necessário a abertura da tarefa identificada com o nome de “Separação IGL”. Aqui, aparecerá a lista de artigos não encontrados pelo colaborador e em cada um deles deve-se seleccionar a quantidade de stock em armazém, ou caso o stock esteja errado, colocar como “não

encontrado”. Passa pela responsabilidade de cada colaborador a verificação das quantidades existentes de cada um dos artigos na listagem e posterior reposição em loja.

Por último, na quarta etapa, e única que não é realizada no PDA, deverá ser aberto o *Retek*, em qualquer computador disponível e inserir as credenciais de acesso ao mesmo. Após o *login* efetuado, abre-se a aba “*Radio Frecuencia Operation*”, logo em seguida abrir a aba secundária que diz “*Item Count*”, onde irá então surgir uma nova janela. De seguida deverá selecionar a loja e depois clicar no botão de “*search*”, aparecendo assim uma listagem de artigos. Esta listagem possui todos os artigos que foram selecionados como “não encontrei”, ou seja, artigos que teoricamente a loja teria algum *stock*, mas na realidade não tem. Deverá então selecionar, na listagem, todos os artigos para os quais desejam acertar as quantidades para zero e clicar em aprovar. A realização destes últimos procedimentos serve, não só para fazer acertos de *stocks*, mas também para gerar encomendas destes artigos.

#### 2.4.8. Devoluções

As devoluções que pude tratar ao longo do estágio curricular, não se tratam de produtos devolvidos por clientes devido a mau funcionamento ou a equívoco na compra. Estas devoluções são um tipo de devoluções requeridas pelos fornecedores, que por algum motivo, muitas vezes desconhecido, pedem que lhes seja devolvido determinado produto.

Estas devoluções podem ser classificadas em dois tipos, devoluções diretas para os fornecedores, ou devoluções para o entreposto, que no caso do CBDG, como já referido, é o entreposto localizado na Maia. Ambos os tipos de devoluções são notificados através de um *e-mail* enviado à chefia de secção, onde, em anexo, vem uma lista dos artigos que aguardam para serem devolvidos, as quantidades e ainda se é necessário enviar apenas os produtos em caixa de origem ou todos os produtos. Todas as devoluções têm um prazo para serem tratadas e um outro prazo para o envio da mercadoria, ambos de cumprimento obrigatório.

Para o tratamento das devoluções é criada uma tarefa num programa utilizado apenas para a realização deste tipo de atividades. É através desta tarefa que são indicados os produtos que serão devolvidos pela loja. Após feita essa indicação, é criado um número de transferência, o qual deve ser inserido no *Retek* na zona de “*Bill of Lading Management*”

Em seguida, é gerada uma lista com os produtos que a nossa loja irá devolver. Após a confirmação dos produtos enumerados na lista, os mesmos devem ser acondicionados em paletes, sendo necessária uma guia de transporte para cada uma onde é descrito a origem, o destinatário, os produtos que serão transportados em cada palete e as suas quantidades. As guias de transporte devem ser guardadas até ao dia do carregamento desta mercadoria e entregues ao motorista do camião. São sempre impressas duas fotocópias, ficando uma no local de origem e a outra, que é entregue ao motorista, deve ser posteriormente entregue ao destinatário.

#### 2.4.9. Auditoria de segurança alimentar

As auditorias consistem num método sistemático e documentado de forma a obter registos e afirmações factuais ou outras informações (evidências da auditoria) que sejam verificáveis e relevantes para o conjunto de políticas, procedimentos ou requisitos (critérios da auditoria) (Chapman et al, 2013). Estas são baseadas em requisitos definidos de acordo os sistemas de segurança alimentar, políticas de empresa e critérios legais.

Este método é tido como um instrumento eficaz na averiguação do sistema de segurança alimentar implementado pela empresa, e permite ainda, no caso da loja CBDG, garantir a qualidade dos produtos vendidos, a melhoria contínua da loja e a satisfação do cliente quando na compra dos serviços, cumprindo sempre as normas de segurança e higiene.

Estas auditorias de segurança alimentar, são realizadas todas as semanas pelas chefias de cada secção, sendo obrigatória uma análise de todas as áreas da loja e respetivos locais de armazenagem. É realizada também uma auditoria mensal, por parte do gerente de loja, que visa analisar a loja num todo, não só os produtos, mas também a documentação arquivada nos escritórios.

As auditorias de segurança alimentar, das quais pude participar, são realizados com a finalidade de averiguar o cumprimento das normas de segurança e higiene na loja e no armazém. Durante a auditoria é necessário fazer-se acompanhar de um relatório, que deve ser preenchido em sequência à análise da área da loja, onde é assinalado se existe o cumprimento destas normas e procedimentos. Caso verificasse fatores que ponham em causa a qualidade, a higienização e a segurança dos produtos vendidos, teria de deixar uma nota descrevendo os problemas e as falhas encontradas.

### 3. Conclusão

---

A realização deste relatório partiu da premissa de descrever o meu processo de aprendizagem durante o estágio curricular.

Durante o estágio no CBDG, deparei-me com diversos desafios que exigiram de mim uma capacidade de resolução de problemas e de construção de estratégias. A maior dificuldade sentida ao longo do estágio, foi a adaptação às tarefas conforme elas iam sendo distribuídas a um ritmo muito acelerado. No entanto, devido à cooperação dos trabalhadores desta loja, pude esclarecer dúvidas e colocar questões sobre o funcionamento das tarefas, sendo as respostas de grande ajuda para a minha adaptação.

A gestão de tempo, durante e entre tarefas, também foi um dos problemas sentidos que se resolveu à medida que me fui habituando às tarefas e as fui praticando. Estas, que foram desempenhadas durante o estágio, permitiram-se solidificar alguns conhecimentos lecionados no CTeSP de Logística, tendo contribuído para alcançar os meus objetivos pessoais previamente definidos.

De modo a terminar o meu relatório, considero que o estágio curricular mostrou-se como um momento significativo de aprendizagem tendo contribuído para a construção da minha identidade profissional e projetar a minha carreira e objetivos futuros.

## Referências

---

- Autoridade da Concorrência (2023). *Recomendações Relativas à Cadeia de Valor dos Bens de Consumo*. Lisboa.
- Chapman, J., Costa, R., Dodd, C., Erdozain, S., Morley, K. & Powell, A. (2013). Audits and inspections are never enough: A critique to enhance food safety. *Food Control*, 30 (2), 686-691. <https://doi.org/10.1016/j.foodcont.2012.07.044>
- Continente (2023). *About us*. Consultado a 26 de maio de 2023. Disponível em: <https://www.continente.pt/continente-online/static-pages/about-us/>
- Continente (2023). Continente Bom Dia Guarda. Disponível em: <https://lojas.continente.pt/#!/location/05152>
- Decreto-lei nº138/90 de 26 de abril. *Diário da República nº 96/90- I Série*. Lisboa: Ministério do Ambiente e Recursos Naturais.
- Decreto-lei nº162/99 de 13 de maio. *Diário da República nº 111/99- I Série A*. Lisboa: Presidência do Conselho de Ministros.
- Emmet, S. (2005). *Excellence in Warehouse Management: how to minimise costs and maximise value*. West Sussex: John Wiley & Sons.
- MC Sonae (2022). *Valores*. Consultado a 26 de maio de 2023. Disponível em: <https://mc.sonae.pt/valores/>
- Missão Continente. (2023, 4 de junho). Sobre Nós. Disponível em: <https://missao.continente.pt/sobre-nos/>
- Mulcahy, D. (1994). *Warehouse Distribution and Operations Handbook*. McGraw-Hill Education. ISBN: 0070440026.
- Sonaecom. (2023, 4 de junho). Accionistas. Disponível em: <http://www.sonaecom.pt/sobre-a-sonaecom/quem-somos/accionistas/>

Santos, A. (2012). *Melhoria da Receção de Materiais na Oliveira & Irmão, S.A.* (Dissertação de Mestrado não editada, Engenharia e Gestão Industrial). Universidade de Aveiro, Departamento de Economia, Gestão e Engenharia Industrial.

Tribunal de Contas (2011). *Auditoria ao INFARMED - Autoridade Nacional do Medicamento e Produtos de Saúde, I.P., e ao funcionamento do mercado do medicamento* (vol. 1).

Wikipédia (2022). *Continente (hipermercados)*. Consultado a 23 de maio 2023. Disponível em: [https://pt.wikipedia.org/wiki/Continente\\_\(hipermercados\)](https://pt.wikipedia.org/wiki/Continente_(hipermercados))

Wikipédia (2022). *Sonae*. Consultado a 23 de maio 2023. Disponível em: <https://pt.wikipedia.org/wiki/Sonae>



## **APÊNDICES**





