



Instituto Superior de Administração e Línguas

Licenciatura em Gestão de Empresas

Ano Letivo 2016/2017

## RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Naturnorte, E.M.S.A.



Discente: Vera Marina Vieira da Silva

Orientador de Estágio: Mestre Manuel Freitas

Coordenador de Estágio na Empresa: Dr. Fernando Góis



## Relatório de Estágio 2016/2017

### Índice

Agradecimentos.....	4
Introdução .....	5
1. Ficha de Identificação.....	7
a. Identificação da Estagiária .....	7
b. Identificação do Estágio .....	7
c. Identificação da Empresa .....	7
2. Caracterização da Naturnorte, E.M.S.A. ....	8
a. Principais Clientes .....	9
b. Principais Fornecedores .....	9
c. Parcerias .....	9
3. Apresentação das Grutas e Centro de Vulcanismo de São Vicente .....	10
a. Grutas.....	10
b. Centro de Vulcanismo.....	11
4. Atividades e Tarefas Realizadas pela Estagiária.....	12
a. Atendimento Telefónico e Funções de Secretariado .....	12
b. Elaboração de uma Lista de Contactos de Hotéis e Postos de Turismo Relevantes para a Distribuição de Folhetos Informativos, e realização do posterior contacto. ....	12
c. Montagem e Distribuição de Expositores de Folhetos Informativos.....	13
d. Atualização de Arquivos, Ocorrências e outros Documentos.....	13
e. Realização de Ajustes Diretos Simplificados.....	14
f. Verificação de Requisições Internas e Externas.....	14
g. Emissão e Receção de Faturas e Recibos.....	15
h. Apresentação de Proposta de Organigrama .....	16
i. Apresentação de uma Proposta de Visão, Missão e Valores.....	16
j. Lançamento de Faturas de Fornecedores .....	17



## Relatório de Estágio 2016/2017

k. Realização de uma Acta.....	18
l. Gestão de Stock.....	19
m. Serviço de Loja e Bilheteira.....	20
o. Emissão de notas de crédito.....	21
5. Reflexão do contributo do estágio para o desenvolvimento pessoal e profissional.....	23
6. Conclusões.....	24
7. Bibliografia.....	26
a. Livros.....	26
b. Sítios da Internet.....	26
8. Anexos.....	28
ANEXO A - Acta Número Cinquenta.....	28
ANEXO B - Proposta de Organigrama.....	31
ANEXO C - Exemplo de um Ajuste Direto.....	32
ANEXO D - Exemplo de uma Fatura (Agências).....	33
ANEXO E - Exemplo de uma Fatura-Recibo (Autosilo).....	34
ANEXO F - Exemplo de uma Fatura-Fornecedor (Lançamento de Stock).....	35
ANEXO G - Exemplo de uma Requisição Interna.....	36
ANEXO H - Exemplo de uma Requisição Externa.....	37
ANEXO I - Exemplo de Folha de Controlo de Fundo Fixo de Caixa.....	38



## Relatório de Estágio 2016/2017



*“Nas grandes batalhas da vida,  
o primeiro passo para a vitória é o desejo de vencer.”*

***Mahatma Gandhi***



## Relatório de Estágio 2016/2017

### **Agradecimentos**

A elaboração do presente relatório final de estágio não seria possível sem o apoio de alguns intervenientes. Assim sendo, pretendo agradecer a todos que, direta ou indiretamente, me apoiaram e contribuíram para a realização e concretização desta etapa final da licenciatura em Gestão de Empresas, e que sempre me ajudaram nesta caminhada tão importante para a minha vida, tanto a nível profissional como pessoal.

Deste modo, agradeço à minha família, mais concretamente à minha mãe, ao meu pai e à minha irmã, pois tudo isto apenas foi possível graças ao seu esforço e dedicação.

Agradeço em particular ao meu namorado por me ter acompanhado nesta fase da minha vida académica, e por ter permanecido ao meu lado sempre, tanto nos momentos bons como nos maus.

Ao professor Manuel Freitas, orientador de estágio, um muito obrigado pela sua disponibilidade e compreensão, orientando a elaboração do presente relatório, manifestando sempre as suas opiniões e criticando aspetos a melhorar para o crescimento e enriquecimento da minha formação.

Os meus sinceros agradecimentos à Naturnorte, entidade que me acolheu durante o período de estágio, mais concretamente nas Grutas e Centro de Vulcanismo de São Vicente. A toda a equipa das Grutas um especial obrigado por toda a atenção, compreensão e conhecimentos transmitidos. Em particular agradeço ao Dr. Fernando Góis, Presidente do Conselho de Administração e orientador de estágio na empresa, por me ter possibilitado esta experiência, e à Dra. Jhenny Figueira, Vice-Presidente do Conselho de Administração, por todo o apoio e disponibilidade.

A todo um muito obrigado.



## Relatório de Estágio 2016/2017

### **Introdução**

O presente trabalho consiste no relatório de estágio, efetuado como parte integrante e conclusivo da Licenciatura em Gestão de Empresas, curso este que é ministrado no Instituto Superior de Administração e Línguas.

O estágio curricular é uma das principais etapas de preparação para o exercício de uma profissão, onde colocamos em prática todos os conhecimentos e conteúdos aprendidos durante a formação académica.

Este estágio curricular é uma oportunidade de entrar em contato com o mercado do trabalho, de forma a complementar e aperfeiçoar as competências socioprofissionais.

Assim, no presente relatório pretende-se descrever as atividades desenvolvidas e os desafios que foram colocados no decorrer do estágio, realizado no departamento administrativo/financeiro da Naturnorte - Gestão de Equipamentos Colectivos e Prestação de Serviços, E.M.S.A., durante um período de dois meses e meio, compreendido entre 01 de Março de 2017 a 23 de Maio de 2017, com total duração de 400 horas, cumprindo 35 horas semanais, com exceção de feriados e fins-de-semana, com o horário semanal das 10:00h às 18:00h, com interrupção para almoço das 13:00h às 14:00h.

O presente relatório não só se destina a descrever as atividades e tarefas desenvolvidas ao longo do estágio como também enquadrar o trabalho que foi realizado com o conhecimento adquirido durante toda a licenciatura, sendo esse o objetivo principal.

Os objetivos específicos do estágio eram auxiliar no esclarecimento de dúvidas dos clientes, efetuar o atendimento telefónico, atender e registar novos clientes e fornecedores, agendar reuniões, redigir documentos administrativos, identificar o grau de satisfação dos clientes e suas necessidades, fazer um levantamento das necessidades internas, atualizar e arquivar documentos, apoiar o setor contabilístico, gerir os stocks, e colaborar na melhoria das práticas da empresa.

Assim, este relatório encontra-se estruturado em cinco capítulos.

No primeiro capítulo apresenta-se a ficha de estágio, que inclui a identificação da estagiária, do estágio e da empresa. No segundo capítulo, faz-se a caracterização da Empresa



## Relatório de Estágio 2016/2017

de Acolhimento, ou seja, a Naturnorte. No terceiro capítulo, efetua-se uma apresentação das Grutas e Centro de Vulcanismo de São Vicente, conta-se a sua história. No quarto capítulo descrevem-se as atividades realizadas pela estagiária durante o decorrer do estágio. Por último, no quinto capítulo faz-se uma reflexão do contributo do estágio para o desenvolvimento pessoal e profissional.



## Relatório de Estágio 2016/2017

### **1. Ficha de Identificação**

#### **a. Identificação da Estagiária**

Nome: Vera Marina Vieira da Silva

Número de Aluno: 20140041

Curso: Licenciatura em Gestão de Empresas

#### **b. Identificação do Estágio**

Empresa Promotora do Estágio: Naturnorte - Gestão de Equipamentos Colectivos e Prestação de Serviços, E.M.S.A.

Local: Grutas e Centro de Vulcanismo de São Vicente

Orientador de Estágio: Dr. Fernando Góis

Duração do Estágio: 400h

Período de Estágio: 01 de Março de 2017 a 23 de Maio de 2017

#### **c. Identificação da Empresa**

Naturnorte - Gestão de Equipamentos Colectivos e Prestação de Serviços, E.M.S.A.

Sede: Sítio do Pé do Passo, 9240 - 039 São Vicente

Capital Social: 85.000,00€

Número de Identificação Fiscal: 511 086 040

Matriculada sob o nº51/19960904

CAE 91030 - Atividades dos Sítios e Monumentos Históricos

## **2. Caraterização da Naturnorte, E.M.S.A.**

A Naturnorte - Gestão de Equipamentos Colectivos e Prestação de Serviços, E.M.S.A, é uma pessoa coletiva de direito privado, com natureza municipal e sob a forma de sociedade de responsabilidade limitada do tipo anónima que, usufrui de personalidade jurídica e é dotada de autonomia administrativa, financeira e patrimonial. Possui sede social no sítio do Pé do Passo e um capital social no montante de oitenta e cinco mil euros.

A Empresa fundamenta a sua atividade e funcionamento de acordo com o regime jurídico da atividade empresarial local e das participações locais, respetivos estatutos, princípios aplicáveis às sociedades comerciais e subsidiariamente, pelo regime do sector empresarial do Estado.

Salienta-se que a empresa tem por objeto social a promoção e gestão de equipamentos coletivos e prestação de serviços na área da educação e da cultura, nomeadamente, na gestão das Grutas e Centro de Vulcanismo de São Vicente, bem como no desenvolvimento de atividades e prestação de serviços culturais e educacionais nos mesmos ou em outros equipamentos coletivos que a Naturnorte possa promover e/ou gerir, e a promoção, gestão e fiscalização do estacionamento público do município. Incluem-se, ainda, no objeto da empresa a promoção e a realização de projetos e ações na área da cultura e da educação ambiental e de conservação da natureza, no que diz respeito à elaboração e execução de projetos e ações direcionadas para o conhecimento, valorização e conservação da geodiversidade e da biodiversidade local.

Por fim, acresce mencionar que a empresa poderá exercer complementarmente outras atividades de interesse público relacionadas com o seu objeto principal, no domínio de atribuições específicas a definir pelo Município de São Vicente.

**a. Principais Clientes**



**b. Principais Fornecedores**



**c. Parcerias**

As parcerias são entendidas pela empresa como uma oportunidade de acompanhar de perto todas as novidades e tendências do mercado.

Neste sentido, com a evolução dos mercados, com as mudanças tecnológicas e com a cada vez mais emergente globalização, a Naturnorte pretende utilizar todos os recursos e meios disponíveis para aumentar as competências internas direcionadas para o cliente através da criação de parcerias estratégicas e comerciais para potenciar os recursos humanos e físicos existentes.

Assim, a empresa pretende reunir esforços e delinear estratégias para estabelecer protocolos com diversas entidades, tais como a Associação Cultural e Desportiva de São Vicente, as Festas de São Vicente, o São Vicente Cup e a Miss República Portuguesa.

### 3. Apresentação das Grutas e Centro de Vulcanismo de São Vicente

#### a. Grutas

As grutas proporcionam uma visita com uma duração de cerca de meia hora, devidamente conduzida por guias especializadas.

As grutas de São Vicente que se formaram a partir de uma erupção vulcânica há 890 mil anos no Paúl da Serra são, sem dúvida, o achado geológico mais rico da Madeira.

A lava, que foi descendo até ao mar, ficou com a parte exterior exposta a temperaturas mais baixas o que fez com que solidificasse rapidamente, enquanto, por dentro a lava continuou a correr com muitos gases, formando assim uma série de tubos/túneis de lava, que constituem as grutas de São Vicente. Este conjunto de oito "túneis vulcânicos" apresenta um desenvolvimento total de mais de 1000 metros de comprimento, cuja altura máxima varia ente 5 a 6 metros. São constituídas por três galerias, sendo a maior galeria denominada de Lago dos Desejos.

Ao longo do percurso podem observar-se as estalactites vulcânicas, as escorrências de lava denominadas por pingos de lava, as acumulações de lava ou “bolo de lava” (representa o fim de uma corrente de lava lenta) e o “bloco errante”, uma rocha que foi transportada pela lava, mas que devido às suas dimensões e à temperatura relativamente baixa ficou presa no interior de um dos tubos lávicos. Nesta vista é ainda possível ver alguns dos muitos aspetos que a lava pode ter uma vez derramada à superfície, como seja a lava encordoada e lava escoriácea.

As Grutas constituem assim, um elemento que torna única a visita a este Concelho. Visitar as grutas de São Vicente é fazer uma autêntica viagem ao interior da terra e tomar conhecimento da sua dinâmica e beleza.



## **b. Centro de Vulcanismo**

O Centro do Vulcanismo está localizado junto às Grutas de São Vicente. Alia a cultura e o conhecimento ao lazer e à animação, num pavilhão que permite que os visitantes possam assistir, de uma forma pedagógica e lúdica, aos espetáculos audiovisuais que fazem a recriação da evolução geológica das grutas, à erupção de um vulcão e ainda à simulação do nascimento do Arquipélago da Madeira. Este espaço pretende, assim, complementar a visita às Grutas, explicando-as enquanto exemplo de formação geológica da Madeira, e difundir informação técnica e científica enquanto centro agregador deste conhecimento.

É constituído por 3 salas e um elevador simulador. Na primeira sala, encontra-se uma exposição composta por painéis ilustrativos e informativos, tendo em vista a divulgação e valorização dos processos geológicos, dos célebres da vulcanologia, dos tipos de erupções vulcânicas, da localização mundial da atividade vulcânica, dos mitos, das crenças, do poder de criação e destruição de um vulcão.

A segunda sala proporciona um espetáculo audiovisual que explica a forma do nascimento da Terra, nomeadamente, das Ilhas da Madeira, Porto Santo, Desertas e Selvagens, resultantes da recriação de erupções vulcânicas.

A visita ao Pavilhão de Vulcanismo termina com uma projeção audiovisual em 3D, onde estão recriados todos os passos necessários para o entendimento das Grutas.

À saída do Centro de Vulcanismo os visitantes têm a possibilidade de desfrutar da vista para o grande jardim das plantas endémicas.



#### **4. Atividades e Tarefas Realizadas pela Estagiária**

##### **a. Atendimento Telefónico e Funções de Secretariado**

No início do estágio a estagiária foi colocada numa sala junto com a Vice-Presidente da Naturnorte. A estagiária tinha então a função de ajudar, apoiar e executar tarefas administrativas referentes ao serviço de secretariado. As funções exigidas pelo secretariado são, nomeadamente o atendimento telefónico, o contacto com o público, a marcação de reuniões, a elaboração de documentos, ofícios e convites, responder a *e-mails*, entre muitas outras.

O atendimento telefónico é diário pois todos os dias há marcações para visitas às Grutas e Centro de Vulcanismo, e semanalmente são recebidas chamadas de fornecedores para a realização de encomendas de mercadorias. Muitos dos telefonemas são para esclarecimento de dúvidas, pois os clientes procuram saber em que línguas são realizadas as visitas, quais os horários das mesmas e quanto custam as entradas, havendo necessidade de referir que estas são de meia em meia hora, que custam oito euros por pessoa e que apenas se realizam em português e inglês, pois em caso de quererem em francês ou espanhol têm que fazer marcação prévia.

##### **b. Elaboração de uma Lista de Contactos de Hotéis e Postos de Turismo Relevantes para a Distribuição de Folhetos Informativos, e realização do posterior contacto.**

Dar a conhecer ao turismo visitante da Região, as Grutas e Centro de Vulcanismo é fundamental para que continue a aumentar o número de visitantes e que continue a ser um dos locais mais visitados da Região. Para tal é necessário desenvolver algumas ações, tais como distribuir panfletos informativos. Nesse sentido a estagiária teve como tarefa pesquisar hotéis e postos de turismo, localizados em locais de maior concentração de turistas e os seus contatos, para posterior distribuição dos panfletos.

Após a pesquisa concluída, foi feita então uma lista de possíveis locais para distribuir os panfletos. Utilizando a mesma foi efetuado o contacto telefónico, e assinalados os locais dispostos a receber os folhetos.

### **c. Montagem e Distribuição de Expositores de Folhetos Informativos**

As empresas no geral dispõem de um vasto leque de opções de marketing para atingir os seus demais objetivos em termos de produto/serviço, preço, distribuição e comunicação.

Na Naturnorte um meio de comunicação que a empresa utiliza, para chegar aos seus clientes, é o folheto informativo. Esse folheto, que existe em cinco línguas diferentes, contém a informação de localização das Grutas e Centro de Vulcanismo, os elementos que os visitantes poderão visualizar na visita e um pequeno mapa das grutas.

Para uma distribuição mais eficaz e eficiente desses folhetos, de modo a poupar tempo e diminuir custos para a empresa, a estagiária teve de fazer um itinerário da viagem a fazer no dia da distribuição.

Teve ainda, para o mesmo fim, de montar os expositores de folhetos por línguas e organizar em sacos, estes com imagens ilustrativas do Município de São Vicente, os folhetos para reposição.

### **d. Atualização de Arquivos, Ocorrências e outros Documentos**

Administrar, gerenciar e organizar arquivos, ocorrências e outro tipo de documentos garante à empresa obter um maior controlo sobre as informações produzida como sobre as recebidas. Torna-se essencial esta tarefa para poder garantir uma organização física adequada e mais do que isso proporcionar facilidade, comodidade e agilidade a consulta dos documentos.

A estagiária teve então como tarefa organizar documentação da Naturnorte, tais como faturas em dívida, para posterior pagamento, faturas, recibos e respetivos comprovativos de pagamento, todos estes originais, para enviar para a contabilidade, mantendo sempre uma cópia de cada documento, arquivando-o para futura consulta, se necessário.

Teve também de organizar e arquivar documentação provinda do Autosilo, como faturas-recibo (triplicados) de clientes que possuem protocolo anual, mapas de avenças mensais, comprovativos de depósitos bancários e mapas de fecho de turnos, organizando por mês e números de fatura.

#### **e. Realização de Ajustes Diretos Simplificados**

Como empresa municipal e pública, a Naturnorte está sujeita às normas legais, que disciplinam a contratação pública, aplicáveis à realização de despesas públicas.

De acordo com o artigo 128.º e 129.º do CCP<sup>1</sup> o ajuste direto simplificado é um procedimento para a aquisição de bens/ serviços cujo preço contratual não seja superior a 5.000€, sem IVA.

A ideia principal dos ajustes diretos é procurar entre, no mínimo, três entidades que apresentem um orçamento para os bens/serviços requeridos, concedendo um prazo limite. Após a receção dos orçamentos, é feita uma análise aos preços e às condições de fornecimento e propõe a adjudicação da melhor proposta, sendo emitido o cabimento da despesa no valor da adjudicação.

A função dos serviços administrativos é elaborar uma informação de autorização de despesa para o órgão com competência para a decisão de contratar. Foi essa a tarefa que a estagiária teve de realizar, elaborar informações de autorização de despesa.

#### **f. Verificação de Requisições Internas e Externas**

Um processo que ocorre todos os meses e que a estagiária executou, é a verificação de requisições internas (**Anexo G**) e externas (**Anexo H**). São verificadas as datas das visitas e o número de visitantes, por entidade requerente. Após estarem por ordem de datas e de número de requisição é efetuada a soma total do mês por agência para posterior faturação ao cliente.

É um processo simples, mas que requer atenção para não haver erros no número de visitantes e para que não se efetue faturação superior ou inferior à real.

---

<sup>1</sup> Código dos Contratos Públicos

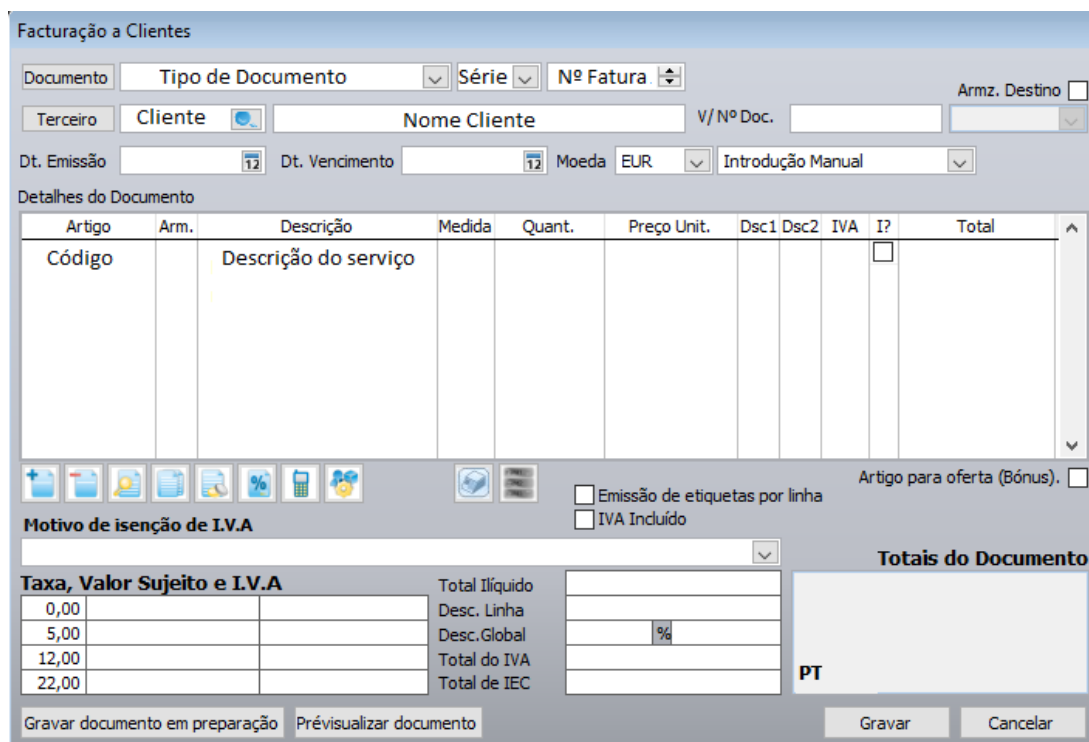
### g. Emissão e Receção de Faturas e Recibos

Uma das tarefas que a estagiária teve a oportunidade de observar e efetuar na empresa foi a faturação de clientes, mais concretamente de agências requisitórias dos serviços prestados pelas Grutas e Centro de Vulcanismo, nomeadamente as visitas guiadas, e efetuar as faturas-recibo dos clientes do Autosilo, que possuem uma avença mensal.

O processo de faturação começa com a abertura do programa do Software utilizado pela empresa para essa finalidade, o Gestwin POS - Gestão Comercial.

O Gestwin POS é uma solução adaptável a qualquer tipo de comércio, que permite ao utilizador uma total liberdade de configuração e ajuste ao seu negócio. O utilizador dispõe de uma aplicação com que pode rápida e facilmente, gerir o seu negócio, automatizando procedimentos que de outra forma seriam morosos e trabalhosos.

De forma integrada, o Gestwin efetua todos os procedimentos de faturação, recebimentos, gestão de clientes e de fornecedores, gestão de stocks, gestão de contas bancárias, CRM, listagens e estatísticas diversas.



**Facturação a Clientes**

Documento: [ ] Tipo de Documento: [v] Série: [v] Nº Fatura: [v]

Terceiro: Cliente Nome Cliente: [ ] V/Nº Doc.: [ ] Armz. Destino: [ ]

Dt. Emissão: [12] Dt. Vencimento: [12] Moeda: EUR Introdução Manual: [v]

Artigo	Arm.	Descrição	Medida	Quant.	Preço Unit.	Dsc1	Dsc2	IVA	I?	Total
Código		Descrição do serviço							<input type="checkbox"/>	

Emissão de etiquetas por linha  
 IVA Incluído

**Motivo de isenção de I.V.A.**

Taxa, Valor Sujeito e I.V.A.	Total Iíquido
0,00	Desc. Linha
5,00	Desc. Global
12,00	Total do IVA
22,00	Total de IEC

**Totais do Documento**

PT

Gravar documento em preparação Prévisualizar documento Gravar Cancelar

Ilustração 1- Faturação a Clientes do Software

Teve também que rececionar faturas para posteriores pagamentos, nomeadamente de fornecedores, organizando-as sempre por datas de emissão e dando sempre atenção às datas de vencimento.

#### **h. Apresentação de Proposta de Organigrama**

As empresas investem e focam, cada vez mais, numa ferramenta estrutural denominada organigrama, que é a representação gráfica da empresa.

O objetivo do organigrama é ilustrar, de forma clara, cada departamento da empresa e os seus colaboradores em questão, com intuito de esclarecer dúvidas de clientes, parceiros e fornecedores.

Na primeira semana de estágio foi mencionado, pela Vice-Presidente do Conselho de Administração, que a Naturnorte estava a tratar de criar um organigrama da organização e foi pedida a opinião à estagiária sobre o mesmo.

Foi nesse sentido que a estagiária efetuou alguma pesquisa, criou e apresentou uma proposta de organigrama para a empresa (**Anexo B**).

#### **i. Apresentação de uma Proposta de Visão, Missão e Valores**

A estagiária verificou que a empresa tinha em falta uma visão, missão e valores, então achou que seria importante propor.

A missão, um dos primeiros aspetos a ter em conta no processo de gestão estratégica, traduz-se na definição dos fins estratégicos gerais, é a finalidade ou objetivo fundamental da empresa.

A visão de uma empresa pretende enfatizar qual o seu foco futuro em relação, por exemplo, ao produto, serviço, tecnologia e outros, é responder às questões «Para onde nos dirigimos e porquê?».

## Relatório de Estágio 2016/2017

Enquanto a missão traduz o que uma empresa é, a sua identidade, o que a distingue das outras empresas, a visão é mais incisiva a apontar o futuro desejado, sendo a intenção estratégica mais voltada para as capacidades e competências a desenvolver.

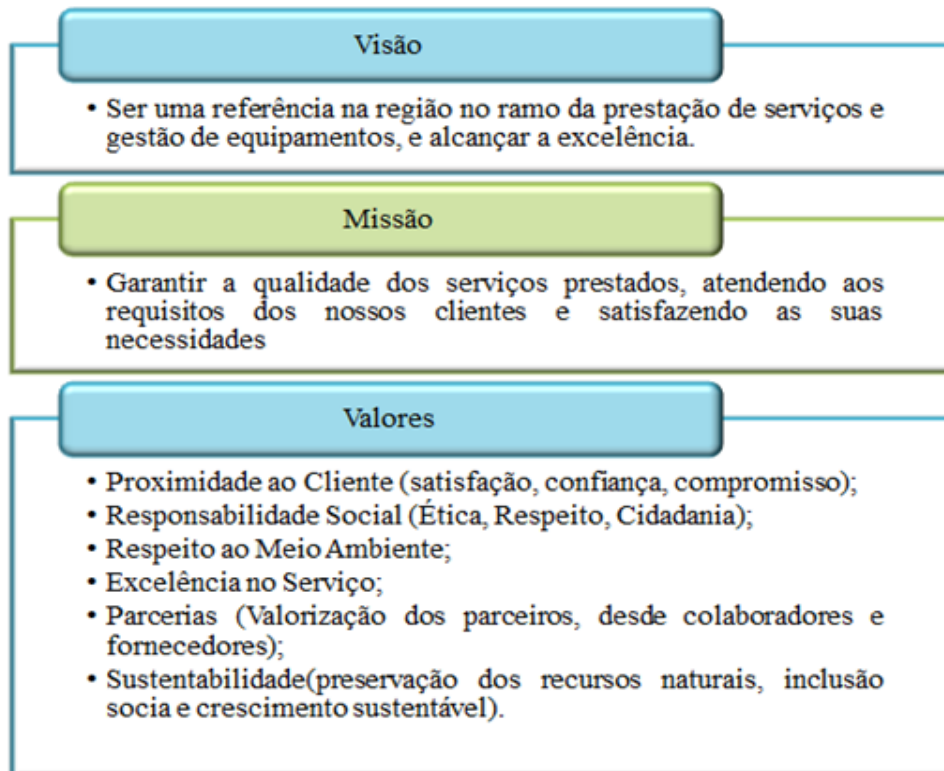


Ilustração 2- Proposta da Estagiária

### **j. Lançamento de Faturas de Fornecedores**

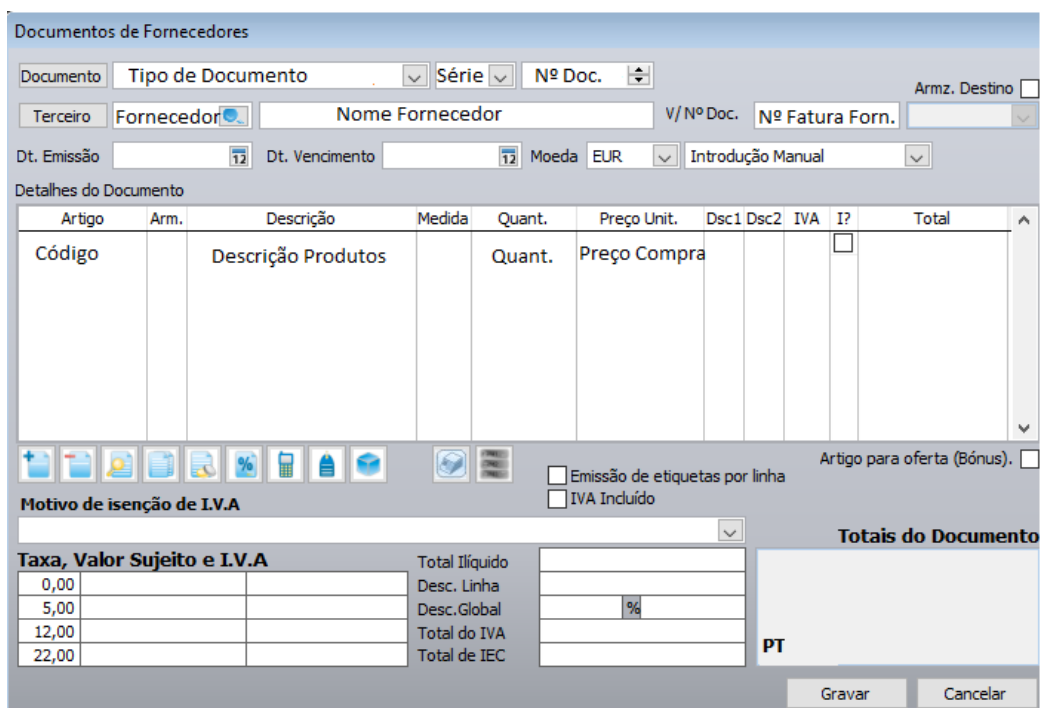
Para que a empresa possa funcionar corretamente é importante que haja sempre reposição de mercadorias a tempo e horas, para tal é preciso contatar com fornecedores para fazer as encomendas dos produtos que fazem falta, tanto para o bar como para a loja de souvenirs e para a limpeza.

Quando as mercadorias chegam às instalações das Grutas e Centro de Vulcanismo está sempre alguém disponível para as receber e confirmar a fatura, comparando o que lá consta com o que é trazido pelos fornecedores.

## Relatório de Estágio 2016/2017

Essa fatura passa para o escritório onde é feito o seu lançamento no software de gestão, incluindo o nome do fornecedor, a data de emissão e vencimento, o número da fatura e ainda os códigos e descrições das mercadorias recebidas.

Este processo é fundamental e é de extrema importância que seja executado corretamente e aquando da receção das faturas para que no momento que seja feita alguma venda o desconto do produto no software seja efetuado de forma correta e que no momento de realizar a contagem e verificação de stock o processo esteja mais facilitado.



Artigo	Arm.	Descrição	Medida	Quant.	Preço Unit.	Dsc1	Dsc2	IVA	I?	Total
Código		Descrição Produtos		Quant.	Preço Compra				<input type="checkbox"/>	

Taxa, Valor Sujeito e I.V.A	Total Ilíquido
0,00	
5,00	
12,00	
22,00	

Totais do Documento
Total Ilíquido
Desc. Linha
Desc. Global
Total do IVA
Total de IEC

Ilustração 3- Lançamento de Fatura de Fornecedores no Software

### k. Realização de uma Acta

Durante o estágio foi possível à estagiária redigir uma acta (**Anexo A**), que é um relato oficial de decisões tomadas em assembleias, reuniões ou conselhos. A acta redigida foi referente à reunião da Assembleia Geral da Naturnorte, esta que é representada por duas únicas entidades públicas participantes/acionistas, o município de São Vicente, representado pelo Exmo. Sr. Presidente da Câmara Municipal de São Vicente, José António Gonçalves

Garcês, e a AMRAM<sup>2</sup>, representada pelo Exmo. Sr. Presidente da Câmara Municipal do Porto Moniz e Vice-Presidente da Mesa da Assembleia Intermunicipal, João Emanuel Silva Câmara.

### I. Gestão de Stock

Uma tarefa que a estagiária teve que realizar e que é muito importante foi a de verificar o inventário e fazer uma contagem do stock existente.

O inventário é a atividade por meio da qual os gestores realizam a contagem de todos os produtos disponíveis em stock e verificam os resultados, comparando-os às quantidades informadas no controlo do software de gestão. Essa é uma das etapas mais trabalhosas do inventário, mas é extremamente importante. A contagem correta evitará erros futuros e fará com que o inventário realmente corresponda ao stock físico de mercadorias.

Para que o inventário seja mais preciso, devemos fazer duas contagens, sendo a segunda apenas para fins de verificação. Se as informações entre a primeira e a segunda divergirem, o ideal é realizar uma terceira contagem. Após realizar a contagem, a estagiária esteve a comparar as informações do relatório de contagem e a acertar o stock no software de gestão da empresa.

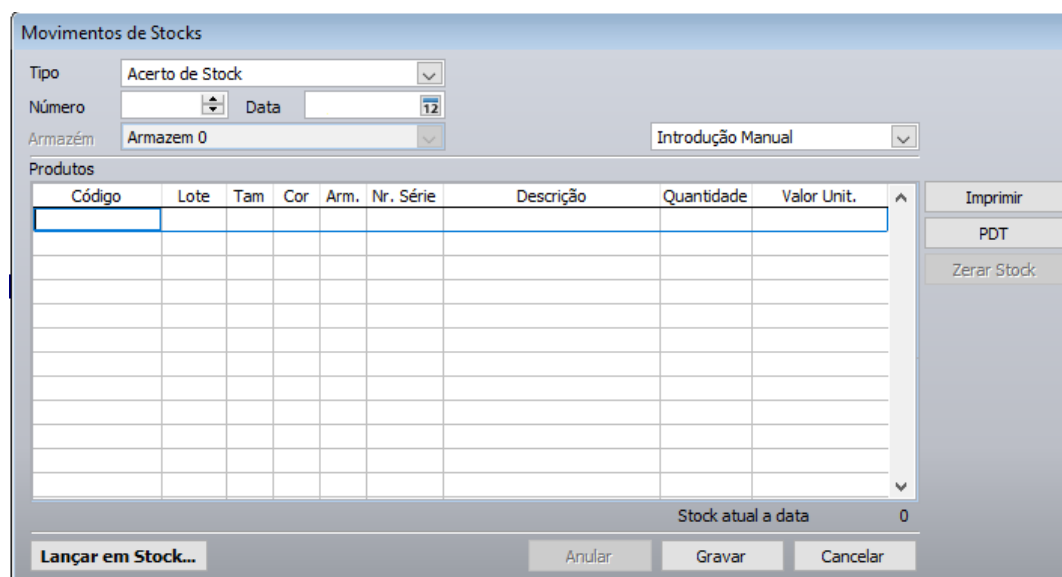


Ilustração 4- Movimentos de Stocks-Acerto do Software

<sup>2</sup> Associação de Municípios da Região Autónoma da Madeira

Como supracitado, é muito importante controlar o stock e nas Grutas e Centro de Vulcanismo de São Vicente essa tarefa é realizada com frequência, uma vez que tanto na loja de souvenirs como no bar não podem faltar produtos para venda. O importante não é apenas verificar o que falta, mas também ter em atenção se existem produtos que estão a escoar menos, de modo também a não se fazer novas encomendas desses produtos.

### **m. Serviço de Loja e Bilheteira**

Durante todo o estágio, a estagiária teve a oportunidade de fazer serviço de bilheteira e de loja, não só para desenvolver a sua capacidade de comunicação, mas também para ter experiência de vendas. Também foi importante esta tarefa, pois deu à estagiária a oportunidade de aperfeiçoar as línguas, nomeadamente o inglês e o francês.

Na bilheteira, todos os dias chegam novos clientes para visitar as grutas e é importante e imprescindível que haja alguém a vender os bilhetes, para que se faça um melhor controlo das vendas e das entradas.

A tarefa de vender produtos na loja não serviu só para comunicar com os clientes, mas também contribuiu para fortalecer a experiência da estagiária em relação ao marketing, na medida em que conseguiu ter algumas noções práticas de como é importante a colocação e exposição estratégica dos produtos para venda, da sua organização, para que facilite e desperte a atenção dos clientes, para que estes possam eventualmente vir a comprar alguma coisa.

Os produtos que se encontram à venda na loja são importantes, pois representam em parte os modos e costumes de uma comunidade, fazendo com que o turista tenha contacto com uma cultura diferente da sua. Portanto, torna-se fundamental analisar os souvenirs sob a ótica do espaço turístico, pois entende-se que para haver um maior consumo dos produtos, estes devem estar localizados em locais com maior incidência de turistas, como é o caso da loja das Grutas, que se encontra junto à bilheteira, permitindo assim que o turista ao comprar o seu bilhete para a visita já esteja a visualizar o leque de produtos expostos.

#### **n. Atualização do documento do Fundo Fixo de Caixa**

O Fundo Fixo de Caixa é um sistema de controlo de caixa que tem como objetivo facilitar o atendimento das necessidades de pagamento de pequenas despesas da empresa. Mediante a atribuição de uma quantia fixa, o responsável pelo Fundo Fixo periodicamente presta contas em relação ao valor total desembolsado e solicita a sua reposição.

Os pagamentos efetuados através do fundo fixo não são contabilizados de imediato na contabilidade, ficando pendentes no documento de fundo fixo de caixa respetivo, até ao seu registo.

Uma tarefa que a estagiária teve que fazer durante o estágio foi a atualização do documento do fundo fixo de caixa. (falta indicar as designações pelo SNC)

Nesse documento (**Anexo I**), feito em folha de cálculo Excel, a estagiária colocou as datas e números das faturas correspondentes às pequenas despesas feitas a dinheiro, indicou a discriminação da despesa e o nome da empresa onde foi efetuada a mesma e ainda o valor da despesa (conta custo). Depois de colocadas essas informações é calculado, automaticamente pelo Excel, o valor acumulado de todas as compras do respetivo mês.

#### **o. Emissão de notas de crédito**

Uma nota de crédito é um documento legal de acerto de contas, que se emite quando há necessidade de fazer alguma retificação à fatura original ou quando se pretende anular total ou parcialmente a fatura.

A Autoridade Tributária e Aduaneira aconselha a emitir uma nota de crédito nas situações em que ocorre um erro na fatura, troca de produtos, ou devolução de produtos. Em caso de erro emite-se uma nota de crédito na totalidade do valor da fatura com os novos dados. Se for uma troca de produtos a nota de crédito é emitida apenas contendo os produtos a trocar e faz-se o processamento de uma nova fatura. Em caso de devolução de produtos, faz-se uma nota de crédito do valor parcial ou total dos produtos devolvidos.

## Relatório de Estágio 2016/2017

Na Naturnorte emite-se notas de crédito apenas para troca ou devoluções de produtos, em caso de estarem estragados/danificados (ex: livros da loja de souvenirs) ou caso os produtos deixem de ser vendidos por ordem da administração.

A estagiária teve então que emitir notas de crédito a partir do software de gestão, colocando sempre os dados do fornecedor, ao qual vamos devolver ou trocar as mercadorias, a referência do número da fatura em que consta os produtos a devolver ou trocar, e o motivo de devolução ou troca.

Documentos de Fornecedores

Documento: DEVOL. A FORNECEDOR

Terceiro: Fornecedor

Nome do Fornecedor: \_\_\_\_\_ V/Nº Doc.: \_\_\_\_\_

Dt. Emissão: \_\_\_\_\_ Dt. Vencimento: \_\_\_\_\_ Moeda: EUR Introdução Manual

Detalhes do Documento

Artigo	Arm.	Descrição	Medida	Quant.	Preço Unit.	Dsc1	Dsc2	IVA	I?	Total
									<input type="checkbox"/>	

Artigo para oferta (Bónus):

Emissão de etiquetas por linha  
 IVA Incluído

Motivo de isenção de I.V.A.: \_\_\_\_\_

Taxa, Valor Sujeito e I.V.A	Total Ilíquido
0,00	
5,00	
12,00	
22,00	

Total do Documento

PT

Gravar Cancelar

Ilustração 5 - Nota de Crédito/Devolução a Fornecedores do Software

## **5. Reflexão do contributo do estágio para o desenvolvimento pessoal e profissional**

Terminado o estágio curricular, de quase três meses, um período intenso de trabalho e de extrema dedicação, de modo a poder conciliar as aulas, os trabalhos das restantes disciplinas do curso e a elaboração do presente relatório de estágio, é fundamental e essencial refletir sobre a experiência vivida durante todo este período.

O balanço deste estágio é positivo, pois representou uma fase de grande crescimento pessoal e enriquecimento profissional, na medida em que me possibilitou aprofundar conhecimentos teóricos, colocá-los em prática, mostrando a minha capacidade de superar desafios no trabalho diário.

No que diz respeito ao desenvolvimento pessoal e profissional as competências mais desenvolvidas foram a aprendizagem, obtida através da observação do comportamento dos colaboradores da empresa, a resolução de problemas, por mais insignificantes que pudessem parecer, tornando esses problemas em soluções, tendo para isso que tomar decisões, competência muito importante na vida profissional.

Passar do ambiente académico para um ambiente profissional não foi fácil, mas conforme o tempo passou a adaptação tornou-se mais fácil e rápida, desenvolvendo capacidade de gerir, através da inteligência emocional, as emoções transformando-as em motivação. Foi desenvolvida também a capacidade de gerir o tempo, de comunicação, sobretudo através do contato telefónico, o trabalho em equipa, a autonomia, e o relacionamento interpessoal.

## **6. Conclusões**

O estágio curricular é de grande importância na integração de qualquer estudante na vida profissional, na medida em que representa, em muitos casos, o primeiro contacto com o mercado de trabalho.

A realização do estágio foi importante e uma experiência bastante enriquecedora, e a elaboração do presente relatório também, uma vez que aproximou mais a estagiária com a realidade profissional, que é o mercado do trabalho.

O estágio foi desenvolvido no departamento administrativo/financeiro da empresa Naturnorte – E.M.S.A, que tem por objeto social a promoção e gestão de equipamentos coletivos e prestação de serviços na área da educação e da cultura, nomeadamente na gestão das Grutas e Centro de Vulcanismo de São Vicente e na gestão e fiscalização do estacionamento público do mesmo município.

A maior parte das tarefas realizadas e desenvolvidas pela estagiária foram no departamento administrativo da empresa. O trabalho realizado neste departamento é de devesas importância para o bom funcionamento de qualquer empresa, na medida em que define as técnicas, os processos, planeia, organiza, dirige e controla toda a organização.

Nesse departamento foi possível à estagiária realizar atendimento telefónico e funções de secretariado, nas quais teve oportunidade de ter contacto com o público, marcar reuniões, esclarecer dúvidas, entre outros, esteve envolvida na parte da promoção do Complexo Grutas e Centro de Vulcanismo de São Vicente, na qual se procedeu à elaboração de uma lista de contactos de hotéis e postos de turismo para distribuir folhetos informativos, o que possibilitou o desenvolvimento de técnicas de comunicação, realizou ajustes diretos simplificados, que são documentos elaborados pelos serviços administrativos para autorização de despesas (aquisição de bens ou serviços), verificou as requisições internas e externas, e elaborou uma acta de uma reunião da Assembleia Geral da empresa.

Outro departamento importante de qualquer empresa, e que a estagiária teve contacto, é o financeiro, responsável pelas contas a pagar, pois controla todos os pagamentos a serem realizados, tais como a fornecedores e colaboradores, pelas contas a receber, uma vez que



## Relatório de Estágio 2016/2017

controla todas as receitas geradas pela empresa, pela tesouraria, pela caixa, e pelo controlo bancário, na medida em que efetua todos os movimentos bancários da empresa.

Neste departamento as atividades desenvolvidas foram a emissão de faturas a clientes, tanto das Grutas de São Vicente como do estacionamento do município, o AutoSilo, o recebimento de faturas para posterior pagamento, arquivando os exemplares para a empresa e mandando os originais para a contabilidade, e a atualização do documento do fundo fixo de caixa.

Um dos objetivos gerais do estágio era também localizar falhas, e nesse sentido a estagiária ajudou a empresa com uma proposta de um organigrama e de uma missão, visão e valores da empresa, portanto trabalhou no sentido de desenvolver esses objetos em falta. Após conclusão dos mesmos procedeu à sua entrega ao Conselho de Administração da Naturnorte, que efetuou ligeiras alterações, mas aceitando as propostas.

Concluindo, esta experiência no departamento administrativo/financeiro foi fundamental para complementar o meu percurso académico, uma vez que permitiu pôr em prática os conhecimentos dentro destas áreas, pois na parte contabilística não foi possível ter muito contato porque esta é realizada em *outsourcing*. No entanto, e ao longo de todo o estágio foi possível verificar que a empresa tem uma fraca comunicação interna, então seria fundamental trabalhar neste aspeto, tentando que todas as decisões e informações passem pelos departamentos responsáveis, facilitando assim o desenrolar de alguns procedimentos. Seria também importante para a empresa ter sempre um colaborador polivalente, para o caso de ausência do responsável, encarregue de tratar de alguns assuntos que condicionam o bom funcionamento diário, de modo a não ocorrerem falhas desnecessárias.



## Relatório de Estágio 2016/2017

### **7. Bibliografia**

#### **a. Livros**

Teixeira, Sebastião (2010). *Gestão Estratégica*. Escolar Editora.

#### **b. Sítios da Internet**

<[http://www.cnc.min-financas.pt/pdf/SNC\\_AP/Instrumentos%20Contabilisticos/PCM.pdf](http://www.cnc.min-financas.pt/pdf/SNC_AP/Instrumentos%20Contabilisticos/PCM.pdf)>  
(20 Mai. 2017)

<<http://www.prototipo.pt/Aspx/Novidades.aspx?ID=209>> (26 Mai. 2017)



# ANEXOS

## 8. Anexos

### ANEXO A - Acta Número Cinquenta

#### Acta Número Cinquenta

Aos trinta e um dias de março de dois mil e dezassete, pelas horas, reuniu na sede social sita no Sítio do Pé do Passo, Ribeira, freguesia e concelho de São Vicente, a Assembleia Geral da empresa local do tipo sociedade comercial anónima, com a denominação/firma "Naturmorte – Gestão de Equipamentos Coletivos e Prestação de Serviços, E.M.S.A.", NIPC/Matrícula 511 086 040, estando presente a totalidade do capital social de 85.000,00€ (oitenta e cinco mil euros), representado por 17.000 (dezassete mil) ações com o valor nominal de 5,00€ (cinco euros) cada uma. -----

Estavam presentes e representadas as únicas entidades públicas participantes/acionistas, a saber: -----

- a) O município de São Vicente, titular de 16.490 ações, representado pelo Exmo. Sr. Presidente da Câmara Municipal de São Vicente, José António Gonçalves Garcês, conforme decorre da ata da segunda reunião da Câmara Municipal de São Vicente, datada de 07/11/2013; ----
- b) A AMRAM – Associação de Municípios da Região Autónoma da Madeira, titular de 510 ações, representada pelo Exmo. Sr. Presidente da Câmara Municipal do Porto Moniz e Vice-Presidente da Mesa da Assembleia Intermunicipal da AMRAM, João Emanuel Silva Câmara, conforme decorre da ata n.º 5 da Assembleia Intermunicipal, datada de 08/11/2013. -----

Os representantes das entidades públicas participantes/acionistas supra identificados assinaram a respetiva lista de presenças, elaborada nos termos do disposto no artigo 382º do Código das Sociedades Comerciais. -----

## Relatório de Estágio 2016/2017

Verificou-se, por conseguinte, estarem presentes e devidamente representadas todas as entidades públicas participantes/acionistas, que manifestaram vontade unânime de se reunirem em assembleia geral, sem observância de quaisquer formalidades prévias, nomeadamente a sua convocação, conforme o permite o n.º 1 do Artigo 54º do Código das Sociedades Comerciais e de deliberar, de forma eficaz, sobre a ordem de trabalhos que consta do seguinte: -----

**Ponto Um** – Discussão e aprovação das contas do exercício de dois mil e dezasseis.-----

**Ponto Dois** – Deliberação sobre a afectação do resultado do exercício.--

Assumiu a presidência o Exmo. Sr. Presidente da Câmara Municipal de São Vicente, representante da entidade pública participante do Município de São Vicente, o qual expôs que a aprovação dos documentos de prestação de contas da Naturnorte são um exercício indispensável do ciclo económico e da competência da Assembleia Geral, conforme dita a alínea e), do nº1, do artigo 246º, do Código das Sociedades Comerciais. Depois de postas em análise as contas do exercício findo a trinta e um de dezembro de dois mil e dezasseis, as quais apresentaram um Resultado Líquido positivo no montante de 280.058,68€ (duzentos e oitenta mil e cinquenta e oito euros e sessenta e oito cêntimos, o presidente pôs as mesmas a votação, tendo sido deliberado por unanimidade a sua aprovação.-----

Em referência ao segundo ponto da ordem de trabalhos, foi proposto pelo Conselho de Administração da Naturnorte que o resultado tivesse a seguinte afetação: -----

- 1) 5% para Reservas Legais: 14.002,93€ (catorze mil e dois euros e nove e três cêntimos);-----

## Relatório de Estágio 2016/2017

2) O valor remanescente para Resultados Transitados:266.055,75€  
(duzentos e sessenta e seis mil e cinquenta e cinco euros e setenta e  
cinco cêntimos).-----  
-----

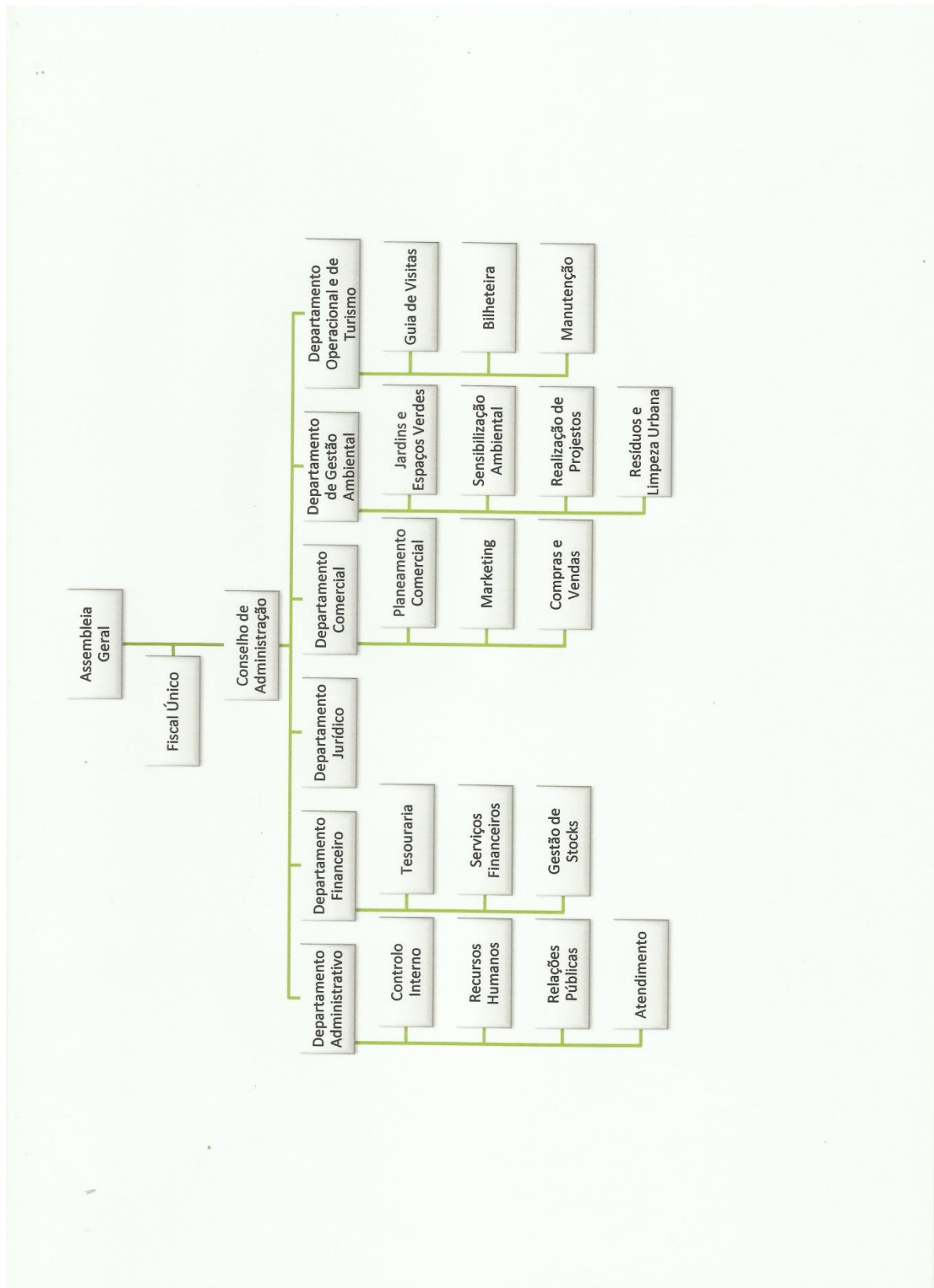
Após análise e discussão a proposta foi colocada a votação, tendo sido  
aprovada por unanimidade dos membros presentes. -----

E nada mais havendo a tratar foi a sessão dada por encerrada pelas dezanove  
horas e trinta minutos, da qual se lavrou a presente acta que depois de lida vai  
ser assinada pelos presentes.

-

-

## ANEXO B - Proposta de Organograma



**ANEXO C - Exemplo de um Ajuste Direto**

<p><b>NATURNORTE</b>          Gestão de Equipamentos Coletivos e Prestação de Serviços, E.M.S.A.          Sítio do Pé do Passo, Ribeira, freguesia e concelho de São Vicente          Telf: 291842404 / Fax: 291842684          Código Postal: 9240-039 São Vicente          NIF: 511 086 040</p>	<p>DOTAÇÃO:          Nº Registo: ___/___/2017          Rúbrica:          ___/___/2017</p>	<p>Assinatura:</p>
<p><b>APROVAÇÃO</b></p> <p>Nos termos dos artigos 19.º e seguintes da Lei n.º 50/2012, que aprova o Regime Jurídico da Atividade Empresarial Local e das Participações Sociais, a Naturnorte é uma empresa municipal. Conforme determina o art.º 21.º do mencionado diploma legal, às empresas municipais aplica-se subsidiariamente o Regime Jurídico do Setor Empresarial do Estado.</p> <p>Como empresa municipal e pública, está sujeitas às normas legais que disciplinam a contratação pública, previstas no Código dos Contratos Públicos, aprovado pelo Decreto-lei n.º 18/2008, de 29 de Janeiro, e demais legislação aplicáveis à realização de despesas públicas (Vide artigo 1.º e n.º 2 do artigo 2.º do CCP).</p> <p>Atendendo a que o valor da aquisição, em apreço, é inferior a 6.750,00 euros, pode ser adoptado o procedimento de Ajuste Directo Simplificado conforme decorre da alínea a) do nº 1 do art.º 20, conjugado com o art.º 128 do CCP e do nº 1 do art.º nº 4 do Decreto Legislativo Regional nº 34/200/M de 14 de Agosto.</p> <p>O procedimento está dispensado de quaisquer outras formalidades, incluindo os relativos a celebração de Contrato e Publicitação do mesmo.</p> <p>Nesta conformidade, procede-se à aquisição de _____, conforme fatura em anexo, à Empresa _____.</p> <p>São Vicente, ___/___/2017.</p> <p>O Conselho de Administração</p>	<p><b>INFORMAÇÃO INTERNA Nº</b> ___/2017 de ___/___/2017</p> <p>Neste espaço apresenta-se uma justificação para a compra dos bens ou serviços</p> <p>Total da aquisição:</p> <p>À consideração superior.</p> <p>S. Vicente, ___/___/2017.</p> <p>Com os melhores cumprimentos,</p> <p>O responsável pela gestão de aquisições</p>	<p><b>DADOS FORNECIMENTO</b></p> <p>Material/Serviço:</p> <p>Destino:</p> <p>Fornecedor:</p> <p>Valor SI/IVA:</p> <p>Taxa de IVA:</p> <p>Modo de Fornecimento:</p> <p>Prazo de Pagamento:</p>



Relatório de Estágio 2016/2017

**ANEXO D - Exemplo de uma Fatura (Agências)**

Os artigos/serviços faturados foram colocados à disposição do adquirente nesta...

**NATURNORTE - GESTÃO DE EQUIP COLECT E  
PREST DE SERVIÇOS E.M.S.A.**

SITIO DO PÉ DO PASSO  
SÃO VICENTE  
9240.039 SÃO VICENTE  
Contribuinte: 511086040  
Telefone:291842404 /Fax:291842684  
Telemovel:  
Matriculado na Conservatória do Registo Comercial de  
Funchal 511086040  
Capital Social :85.000 EUROS

<b>FACTURA</b>	<b>FT</b>	<b>Data de Vencimento :</b>	<b>Data Entrega</b>
<b>Data :</b>			

<b>Nº de Cliente :</b>	<b>Contribuinte :</b>	<b>Cond. Pagamento :</b>	<b>Modo Exp.:</b>

Referência	Descrição	Enc.	Quant.	Preco Unit.	Dsc.1	Dsc.2	IVA	Valor
------------	-----------	------	--------	-------------	-------	-------	-----	-------

Os artigos faturados foram colocados à disposição do adquirente nesta data.

Documento Original						TOTAL
Incid.	0,00	Taxa	0,00	Iva	0,00	Total Iliquido
Incid.	0,00	Taxa	5,00	Iva	0,00	Total IVA
Incid.	0,00	Taxa	12,00	Iva	0,00	Desc. Linha 0,00
Incid.		Taxa	22,00	Iva		Desc. Global 0,000% 0,00
						moeda: EURO

<b>Observações :</b>	<b>Carga:</b>	<b>Matricula:</b>
IBAN PT50 0035 0747 00005270330 86	N/Instalações	
	<b>Descarga:</b>	<b>Hora Carga</b>
		<b>Hora Descag.</b>

i7cX - Processado por Programa Certificado nº 0251/AT

GestWin Versão NET.2013.21.1080 Licenciado a  
NATURNORTE - GESTÃO DE EQUIP COLECT E PREST DE  
SERVIÇOS E.M.S.A.

Pág. 1 de 1



Relatório de Estágio 2016/2017

**ANEXO E - Exemplo de uma Fatura-Recibo (Autosilo)**

Os artigos/serviços faturados foram colocados à disposição do adquirente nesta...

**NATURNORTE - GESTÃO DE EQUIP COLECT E  
PREST DE SERVIÇOS E.M.S.A.**

SITIO DO PÉ DO PASSO  
SÃO VICENTE  
9240,039 SÃO VICENTE  
Contribuinte: 511086040  
Telefone:291842404 /Fax:291842684  
Telemovel:  
Matriculado na Conservatória do Registo Comercial de  
Funchal 511086040  
Capital Social :85.000 EUROS

<b>FATURA-RECIBO</b> Data :	Data de Vencimento : :	Data Entrega
--------------------------------	------------------------	--------------

Nº de Cliente :	Contribuinte :	Cond. Pagamento :	Modo Exp.:
-----------------	----------------	-------------------	------------

Referência	Descrição	Enc.	Quant.	Preco Unit.	Dsc.1	Dsc.2	IVA	Valor
9999								

Os artigos faturados foram colocados à disposição do adquirente nesta data.

Documento Original						TOTAL
Incid.	0,00	Taxa	0,00	Iva	0,00	Total Iliquido
Incid.	0,00	Taxa	5,00	Iva	0,00	Total IVA
Incid.	0,00	Taxa	12,00	Iva	0,00	Desc. Linha 0,00
Incid.		Taxa	22,00	Iva		Desc. Global 0,000% 0,00

Observações :	Carga: N/Instalações	Matricula:
IBAN PT50 0035 0747 00005270330 86	Descarga:	Hora Carga Hora Descag.

rMdW - Processado por Programa Certificado nº 0251/AT


GestWin Versão NET.2013.21.1080 Licenciado a  
NATURNORTE - GESTÃO DE EQUIP COLECT E PREST DE  
SERVIÇOS E.M.S.A.

Pág. 1 de 1

2017-04-28T15:51:29



## ANEXO G - Exemplo de uma Requisição Interna



**Grutas e Centro do Vulcanismo**  
de São Vicente

Número da Requisição: \_\_\_\_/\_\_\_\_

Data: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Entidade Requerente: \_\_\_\_\_


Número de entradas: \_\_\_\_\_

O Requisitante: \_\_\_\_\_

Naturnorte – Gestão de Equipamentos Coletivos e Prestação de Serviços, E.M.S.A. | NIPC: 511 086 040

|  
Grutas e Centro do Vulcanismo de S. Vicente  
Sítio do Pé do Passo  
9240-039 São Vicente - Madeira  
Tel.: +351 291 842 404 | Fax: +351 291 842 404  
|

### ANEXO H - Exemplo de uma Requisição Externa

	Office: FUNCHAL CL/ Rua Imperatriz d <sup>a</sup> Amélia, 3 9000-018 Funchal Tfn: (+351) 21458 4190
---	--

#### SUPPLIER VOUCHER

SUPPLIER: NATURNORTE- GESTAO DE EQUIP COLECT SITIO DO PE DO PASSO 9240-039 SAO VICENTE
---

N. Voucher	
Date	Excursion
Purchase service:	
Adult	:
Guide:	
Notes:	

By the agency	By supplier
---------------	-------------

