

INSTITUTO SUPERIOR DE ADMINISTRAÇÃO E LÍNGUAS

Relatório de Estágio da Licenciatura Gestão de Empresas

Luísa Carolina Câmara Ferreira



Ano Letivo

2022/2023

Orientadora de Estágio: Dra. Aura Ornelas

Coordenador de Estágio: Dr. Nelson Abreu

Funchal, 09 de junho de 2023

Agradecimentos

Gostaria de expressar meus sinceros agradecimentos a todas as pessoas que contribuíram para o meu sucesso durante o estágio. Em especial, agradeço a minha orientadora de estágio, Dra. Aura Ornelas, por ter me guiado e fornecido suporte durante todo o período de estágio.

A empresa Aura Ornelas Unipessoal, Lda., merece um agradecimento especial por ter oferecido a oportunidade de aprendizado e crescimento profissional.

Aos meus professores e coordenadores do curso gestão de empresa no ISAL- Instituto Superior de Administração e Línguas, agradeço por terem me fornecido a base teórica necessária para desempenhar as atividades do estágio.

Por fim, agradeço aos meus amigos e familiares pelo apoio emocional e incentivo durante todo o período de estágio.

Resumo

Este relatório apresenta as atividades realizadas durante o estágio supervisionado na empresa Aura Ornelas Unipessoal, Lda.- Maxfinance Aura Ornelas.

O objetivo do estágio foi aprimorar as habilidades técnicas e profissionais na área de gestão de empresas, mais propriamente dito, Departamento Financeiro, Recursos Humanos e Departamento Comercial.

Durante o estágio, foram realizadas atividades como, Controlo de pagamentos e recebimentos, pagamento de renumerações, controlo de formação continua, emissão de faturas/recibos, controlo dos documentos necessários no dia-a-dia e conhecimento dos parceiros da empresa. O estágio proporcionou uma experiência enriquecedora e contribuiu para o desenvolvimento profissional na área de Gestão Empresarial.

Glossário

- Banco BPI- Banco Português de Investimento S.A;
- Novo Banco- Novo Banco S.A;
- CGD- Caixa geral de Depósitos, S.A;
- Santander- Banco Santander Totta, S.A;
- UCI- Union de Credits Inmobiliarios, S.A., Establecimiento Financiero de Credito (Sociedad Unipersonal) - Sucursal Em Portugal
- Abanca- Abanca Corporación Bancaria, S.A, Sucursal em Portugal;
- CTT- Banco CTT, S.A;
- Bankinter- Bankinter, S.A;
- Cofidis- Banco Cofidis, S.A;
- Cetelem- BNP Paribas Personal Finance, S.A
- Franchising- É uma relação de cooperação de longa duração entre duas entidades, jurídica e financeiramente independentes, o Franchisado e o Master Franchising (casa mãe).
- Royalties- É um valor pago por usar um produto ou serviço patenteado à casa “mãe” Master Franchisado. Os termos de pagamentos dos royalties são definidos num contrato;
- ACP’S- Avisos de comissões de Pagamentos;
- CRM- Programa de gestão interna;

Índice

Agradecimentos	ii
Resumo	iii
Glossário	iv
1.Introdução.....	1
2.Caracterização da Organização.....	2
2.1.Maxfinance Portugal	2
2.1.1.Missão.....	3
2.1.2.Visão	3
2.1.3.Valores	3
2.2.Maxfinance Aura Ornelas	3
2.2.1.Serviços Prestados	4
2.2.2.Estrutura de Organização e Funcionamento.....	4
3.Componente Teórica	5
3.1.Departamento Financeiro	5
3.1.1.Algumas Principais Funções do Departamento Financeiro	5
3.2.Departamento Recursos Humanos	6
3.2.1.Recrutamento e seleção	7
3.3.Departamento Comercial.....	9
3.3.1.Departamento comercial destacam-se as seguintes funções	10
4.Desenvolvimento do Estágio	11
4.1.Departamento Financeiro	11
4.1.1.Controlo de Recebimentos e Emissão de Faturas.....	11
4.1.2.Controlo de Pagamentos	13
4.2.Departamento Recursos Humanos	14
4.2.1.Plano de Formação Inicial e Contínua.....	14
4.2.2.Controlo e Pagamento de Renumerações.....	15
4.3.Departamento Comercial.....	16
4.3.1.Controlo do Marketing Digital.....	16
4.3.2.Realização Mapas de Apoio e Checklist's	18
4.3.3.Visitas a Parceiros.....	18
5.Conclusão	20

Webgrafia	21
Anexos	22
Anexo1.CheckList crédito Habitação	22
Anexo2.Checklist Crédito Habitação Alemão	23
Anexo3.Excel Comparação Banco	24

Índice Figuras

Figura 1- CRM Maxfinance Portugal	12
Figura 2- Keyinvoice	12
Figura 3-Portal das Formações (Webinars)	15
Figura 4- Página Facebook Maxfinance Portugal.....	17
Figura 5-Página Facebook Maxfinance Aura Ornelas	17

1.Introdução

No âmbito da Licenciatura em Gestão de Empresas, do Instituto Superior de Administração e Línguas, foi proposto um estágio curricular na empresa Aura Ornelas Unipessoal, Lda (Maxfinance Aura Ornelas).

O estágio foi vocacionado para a área de Gestão Financeira, onde foram realizadas tarefas tais como, organização e arquivo de documentos contabilísticos, bem como o devido tratamento necessário no programa informático, controlo de cobranças aos parceiros, entre outras tarefas inerentes a estas áreas descritas.

O presente relatório tem por objetivo dar a conhecer as atividades desenvolvida ao longo do estágio e que possibilitaram a aplicação de competências e conhecimentos adquiridos nas diversas unidades curriculares ao longo do período académico. Neste caso, foi proceder á compreensão de toda a envolvente de gestão numa empresa com a dimensão da MaxFinance, onde vista ao sucesso da sua atividade mantendo-se em primeiro lugar no mercado e tendo sempre por objetivo ajudar, aconselhar os seus clientes nas suas finanças pessoais.

O relatório encontra-se organizado em cinco (5) Capítulos. No Primeiro Capítulo “Introdução”, será abordado a forma como decorrerá o estágio e o propósito do tema elegido. No segundo Capítulo “Caracterização da Organização”, optei pela caracterização da empresa “mãe” MaxFinance Portugal de seguida do franchising Maxfinance Aura Ornelas, apresentar a sua atividade e serviços. O Terceiro Capítulo “Componente Teórica”, onde servirá de orientação para a interpretação dos dados presentes no relatório.

Já no Quarto Capítulo “Desenvolvimento do Estágio” será exposto todo o trabalho que foi desenvolvido e realizado ao longo do estágio.

Por fim Quinto Capítulo “Conclusão” onde se pretende resumir o tema desenvolvido e os resultados obtidos.

A documentação e informação de pesquisa utilizada foram fornecidas, maioritariamente, pela Maxfinance, tendo-se recorrido também á página de internet da mesma, de forma a complementar informações.

2. Caracterização da Organização

2.1. Maxfinance Portugal

A Maxfinance Portugal, com denominação de MaxFinance- Intermediários de Crédito, Lda sediada em Rua do Centro Empresarial, Lote 305 (E-8) - Quinta da Beloura- Estrada de Albarraque, com capital social de 50.000,00€, foi fundada em 2008 e hoje é a maior referência nacional no setor da intermediação de crédito.

As suas atividades são:

- Prestação de serviços de consultoria para negócios e gestão;
- Marketing;
- Publicidade;
- Promoção e desenvolvimento de software e apoio ao desenvolvimento de empresas na área da prestação de serviços de assessoria e intermediação financeira;
- Serviços de franchising;
- Atividade de mediação de seguros;
- Intermediação de crédito;
- Conceção;
- Organização e desenvolvimento de conteúdos e cursos para formação presencial e à distancia.

Dispõem de uma rede de intermediários de crédito com ampla cobertura geográfica com formação certificada.

Trabalham em parceria com as instituições bancárias e financeiras em primeira linha em Portugal (catorze entidades) tais como, CGD, Bankinter, Novo Banco, Santander, BPI, Abanca, UCI, Cofidis, Cetelem, Unicre entre outros.

Estão inseridos no maior grupo de Franchising a atuar no país com 380 Contratações, com mais de 600 profissionais da área concretizando um volume de negócios acima de 1.000 Milhões de Euros.

2.1.1. Missão

Atuação Formativa e preventiva no setor de intermediação de crédito, garantindo aos portugueses uma oferta totalmente adequada às necessidades.

Incrementar a literacia Financeira em Portugal, ajudando famílias a alcançar os seus sonhos.

2.1.2. Visão

- Cimentar a posição de líder em Portugal no setor de intermediação de crédito;
- Oferecer um serviço de excelência centrado no cliente;
- Cobertura Geográfica Nacional;
- Parcerias duradouras com instituições bancárias e financeiras de primeira linha.

2.1.3. Valores

- Confiança;
- Excelência;
- Compromisso;
- Ética;
- Segurança;
- Transparência.

2.2. Maxfinance Aura Ornelas

A firma, Aura Ornelas LDA, matriculada sob o número 516829360, é uma sociedade unipessoal por quotas, com Capital Social de 5.000,00€ (cinco mil euros), distribuídos por uma quota de igual valor nominal pertencente à sócia gerente Aura Sulamita Vasconcelos de Ornelas, sedeada em Estrada do Aeroporto, 46- Tendeira 9125-078 Caniço, com seu escritório na rua 31 Janeiro, nº84, Edf. Ponte Nova R/C Fração H 9050-401 Funchal.

Está registada no Banco Portugal com o número 6829, e tem designado como CAE Principal 70220 e CAE Secundário 66190.

A empresa constituída é franchisada da Maxfinance Portugal, tendo esta adquirido os seus direitos, assumindo a visão, a missão e os seus valores avocando o nome de Maxfinance Aura Ornelas.

Maxfinance Aura Ornelas exerce principalmente a atividade de consultoria e intermediação de crédito, procurando oferecer um serviço personalizado e diferenciador, ajustado a cada tipo de cliente/situação.

Atualmente tem oito (8) mutuantes com contrato de vinculação (parceiros) e estes são:

- Banco BPI;
- Novo Banco;
- CGD;
- Santander;
- UCI;
- Abanca;
- CTT;
- Bankinter;

2.2.1. Serviços Prestados

- Crédito Habitação;
- Crédito Pessoal;
- Crédito Automóvel;
- Seguros;
- Cartões de Crédito;
- Soluções de Renting;
- Soluções de Leasing;
- Financiamento Empresarial.

2.2.2. Estrutura de Organização e Funcionamento

A estrutura operacional da empresa é gerida e orientada por uma única pessoa, é a responsável por todas as áreas e “departamentos” da empresa.

3.Componente Teórica

3.1.Departamento Financeiro

A gestão e o controle diário, permitem avaliar o estado de saúde dos negócios. Neste ponto, o departamento financeiro é a parte administrativa mais importante de uma empresa, pois é o responsável por gerir as finanças, ou seja, gerir todo o dinheiro da mesma, os gastos e as vendas, concessão de créditos a clientes, os investimentos, o relacionamento com investidores e ainda analisar os riscos financeiros. Além destas funções, o departamento financeiro também realiza trabalhos com áreas financeiras mais complexas, por exemplo, taxas de câmbio, moeda estrangeira, alterações das taxas de juros, gestão de impostos, entre outras.

Assim sendo, para ser possível fazer bons investimentos e obter retornos lucrativos, quer no imediato, quer no longo prazo, é imprescindível de um bom funcionamento do departamento financeiro, pois uma empresa só consegue sobreviver, manter-se ativa e competitiva, se este departamento for eficiente, saudável e se souber gerir o capital da maneira mais adequada e organizada.

3.1.1.Algumas Principais Funções do Departamento Financeiro

- Caixa- É feita uma gestão e controlo de caixa;
- Contas a pagar- É controlado todos os pagamentos a serem realizados pela empresa, por exemplo, fornecedores, impostos, colaboradores, entre outros. É uma área importante e garante que as contas as contas estão “em dia”, evitando o esquecimento de algum pagamento;
- Contas a receber- Controla todos os recebimentos da empresa. É necessário averiguar se os clientes (parceiros no caso da Maxfinance) honraram as suas obrigações, bem como acionar mecanismos de cobrança, para garantir um fluxo de caixa saudável com entrada dos valores previstos para o período;

- Tesouraria- Controla a contagem e armazenamento do dinheiro da empresa. É uma função do departamento financeiro responsável pelo fluxo de caixa, realizar diariamente o controlo de entrada e saída de dinheiro, bem como as contas a receber e a pagar;
- Controlo Bancário- Controlar todas as movimentações bancárias e verificar os recursos disponíveis da empresa. Por norma é realizada toda a conciliação da movimentação bancária da empresa, como os extratos bancários, pagamentos, taxas cobradas;
- Planeamento Financeiro- Já com os dados organizados pela contabilidade, é possível fazer o planeamento financeiro da empresa, garantindo um orçamento sustentável. Para isso, o planeamento financeiro traça metas para o futuro da empresa, projeta quando será necessário investir para alcança-las e ajuda a identificar de onde podem sair os recursos para tal. É um processo para criar estratégias e desenvolver meios de atingir um objetivo ou, gerir os riscos de forma a poder a poder antecipa-los, tomando medidas adequadas atempadamente para evitar problemas ou reduzir o seu impacto.

3.2. Departamento Recursos Humanos

Todas as organizações necessitam de um fator humano para exercer suas atividades. As pessoas, com a sua experiência, habilidades, conhecimentos e qualidades pessoais, têm a capacidade de colocar em prática as políticas e costumes que possibilitam a qualquer organização a execução do seu trabalho.

A Gestão de Recursos Humanos, baseia-se em ajudar os funcionários a empregarem as suas qualidades de maneira a cumprirem as suas funções e a cooperarem para a missão e o propósito da organização. O objetivo desta gestão cinge-se em certificar que as pessoas de uma organização prestam um determinado serviço a fim de alcançar um maior lucro possível em função do seu desempenho, sendo retribuída tanto a nível material como imaterial.

Deste modo, o papel do gestor no departamento de recursos humanos é conseguir conciliar os objetivos organizacionais com os objetivos pessoais dos indivíduos, pois um indivíduo que se encontre satisfeito e motivado a nível pessoal contribuirá eficientemente para

os objetivos pretendidos pela empresa. Logo, é importante ter em consideração a motivação dos funcionários e conseqüentemente o tipo de liderança existente na organização pelo que, a diferentes situações e a diferentes personalidades estão associadas diferentes formas de lidar e liderar.

Os Recursos Humanos é uma preocupação prioritária do empresário, visto que, como já referi anteriormente, se a empresa não dispor de mão de obra adequada terá dificuldade em cumprir a sua atividade conforme as normas de qualidade.

A gestão de recursos humanos é uma temática que se torna cada vez mais complexa, derivado aos imensos fatores a ter em conta por parte dos profissionais desta área, tais como: o cadastro e o controlo dos funcionários, contratos, processamento e pagamento de salários, a contabilização, o cumprimento de obrigações legais e fiscais, entre outras.

3.2.1. Recrutamento e seleção

O intuito de todas as organizações, de qualquer dimensão, é conseguir chegar a uma posição no mercado que lhe permita a sobrevivência e a obtenção do lucro, ou seja, a estabilidade no mercado empresarial.

Atualmente, com os diversos problemas económicos que envolvem o país, este objetivo torna-se quase inconcebível, principalmente para uma empresa que esteja em fase de introdução. Porém, uma empresa que alcance esse limiar tem também a preocupação de conseguir mantê-lo neste mercado que está cada vez mais competitivo. Para tal, o fator humano torna-se uma parte fundamental para o sucesso, daí que, o processo de Recrutamento e Seleção deverá ser rigoroso e estratégico de modo a serem contratadas as pessoas certas para o lugar certo.

3.2.1.1. Recrutamento

Este processo tem como objetivos dar a conhecer a proposta de trabalho de maneira a atrair o maior número de candidatos potencialmente qualificados para avançarem para o processo de seleção. Em conjunto com as candidaturas deve ser incluído o currículo (curriculum vitae).

Pode ser efetuado por três (3) vias:

- Anúncio Interno- dentro da própria empresa, consiste no preenchimento da vaga por alguém interno, através de uma promoção, transferência, ou então na procura de eventuais candidaturas de pessoas que conheçam o ramo junto dos colaboradores, “sistema de recomendar um amigo”.
- Anúncio Externo- A empresa procura preencher a vaga com candidatos externos á organização. A divulgação é feita por meio dos “media”, através de anúncios de emprego nos jornais ou rádios, consultores de recrutamento, candidaturas espontâneas, bases de dados computadorizadas entre outros. Este método é mais dispendioso e demoroso.
- Misto- a empresa recorre a candidaturas externas ou internas.

3.2.1.2. Seleção

A seleção é o procedimento de escolha, de entre os candidatos recrutados, da pessoa que se mostre mais capaz para ocupar o cargo. O objetivo é a adequação da pessoa á função a desempenhar com a máxima eficiência e eficácia. Acontece que, envolvendo uma elevada quantidade de candidatos, surgem condições similares concorrentes que exigem a intervenção de outros métodos de seleção:

- Testes de Personalidade- observação dos variados aspetos da personalidade e carácter do candidato, bem como equilíbrio emocional, os seus interesses, frustrações, ansiedade, motivação, agressividade.
- Testes Cognitivos- é uma avaliação de eventuais competências intelectuais e perspectivas do candidato, isto é, a memória, a precisão, a atenção, o sentido de organização, raciocínio logico entre outros.

- Provas de grupo- Têm como finalidade avaliar as características relacionais do candidato, a habilidade de argumentação e de influenciar os outros.
- Provas de capacidade- servem para medir o grau de conhecimentos profissionais ou técnicos exigidos.
- Entrevistas individuais- método mais comum do processo de seleção, e tem como objetivo a obtenção de informações pessoais e profissionais. Deste modo a empresa, verifica se o candidato possui ou pode adquirir os conhecimentos mínimos exigidos, nomeadamente a apresentação, fisionomia, maneira de se exprimir, vocabulário, olhar, sorriso, comportamento, bom senso, esclarecendo questões contidas nos formulários preenchidos e no currículo.

3.3. Departamento Comercial

O departamento comercial de uma empresa é responsável por gerir atividades relacionadas com a venda de produtos ou serviços oferecidos pela mesma. Isto inclui, desde a identificação de novas oportunidades de mercado até a negociação com clientes e fornecedores.

A importância deste departamento numa empresa é crucial, pois este está intrinsecamente associado ao sucesso da empresa por ser o responsável por:

- Gerar futuras receitas e aumentar as vendas, por meio da identificação de oportunidades de negócio;
- Desenvolvimento de estratégias de vendas;
- Prospecção de novos clientes.

Por norma, no departamento comercial as equipas de venda e de marketing atuam em conjunto de modo a desenvolver estratégias de marketing que possam atrair novos cliente e consequentemente aumentem a visibilidade da marca, como por exemplo, a criação de

campanhas publicitárias, a realização de eventos, produção de conteúdo para sites e redes sociais.

O foco é sempre tentar crescer e manter a empresa competitiva. Este departamento também é responsável por gerir o relacionamento com os clientes, tentando garantir a sua satisfação e fidelização a longo prazo.

3.3.1. Departamento comercial destacam-se as seguintes funções

- A deteção e angariação de novas oportunidades;
- Prospeção de potenciais clientes, bem como a gestão da carteira de clientes atuais, sempre em vista a fidelização dos mesmos;
- Desenvolvimento de novas estratégias de marketing, comunicação e venda para promover os produtos e a própria empresa, podemos incluir a criação de campanhas publicitárias, promoções, descontos;
- Negociar e fechar novos contratos ou vendas;
- Gerir fluxos de venda e monitorizar o desempenho das mesmas para tomadas de decisões futuras para identificar áreas de melhoria;
- Coordenar estratégia e a própria equipa de vendas.

Na prática, os principais esforços deste departamento estão direcionados para a elaboração de estratégias de modo a garantir a melhor experiência, o melhor atendimento e receção de um produto ou serviço ao cliente.

4.Desenvolvimento do Estágio

4.1.Departamento Financeiro

A primeira metade do estágio curricular, duzentas horas (200H), foi cumprida no departamento Financeiro, como consta no plano de estágio entregue nas instalações do ISAL (Instituto Superior de Administração e Línguas), sendo que as atividades desenvolvidas são, essencialmente intrinsecamente ligadas á gestão.

Com vista ao acolhimento e integração foi realizada primeiramente, uma apresentação da empresa.

Já na parte financeira foi explicado o modo de funcionamento e as suas especificidades. Seguidamente foi facultado os documentos e os utensílios necessários para a compreensão e elaboração do trabalho desenvolvido na área em questão, nomeadamente lista dos parceiros, passwords para aceder ao software de faturação (Keyinvoice), conta de email da empresa, bem como todo o material de escritório.

4.1.1.Controlo de Recebimentos e Emissão de Faturas

Depois de uma aprendizagem inicial e de algum tempo de observação, foi indicado a proceder a todo o tratamento necessário para a emissão de uma fatura.

De acordo com o procedimento da empresa, inicialmente é necessário verificar com o parceiro os avisos de comissões a pagamento, que é chamado de ACP'S, e confirmar se o valor está correto de acordo com o nosso programa de gestão da empresa (CRM).

De seguida, após verificar tudo e verificar os devidos valores corretos, é só entrar no programa de faturação já referido anteriormente e inserir os dados corretos de acordo com a ACP'S (avisos de comissões a pagamento). O processo é simples, pois no programa de faturação da empresa, já está guardado os códigos dos respetivos parceiros, é só selecionar o correto e verificar se os dados inseridos automaticamente estão certos, e colocar o valor total das comissões a serem pagas pelos parceiros.

Após esta ser emitida, é enviada ao parceiro correspondente com o aviso de pagamento das comissões, e aguardar recebimento.

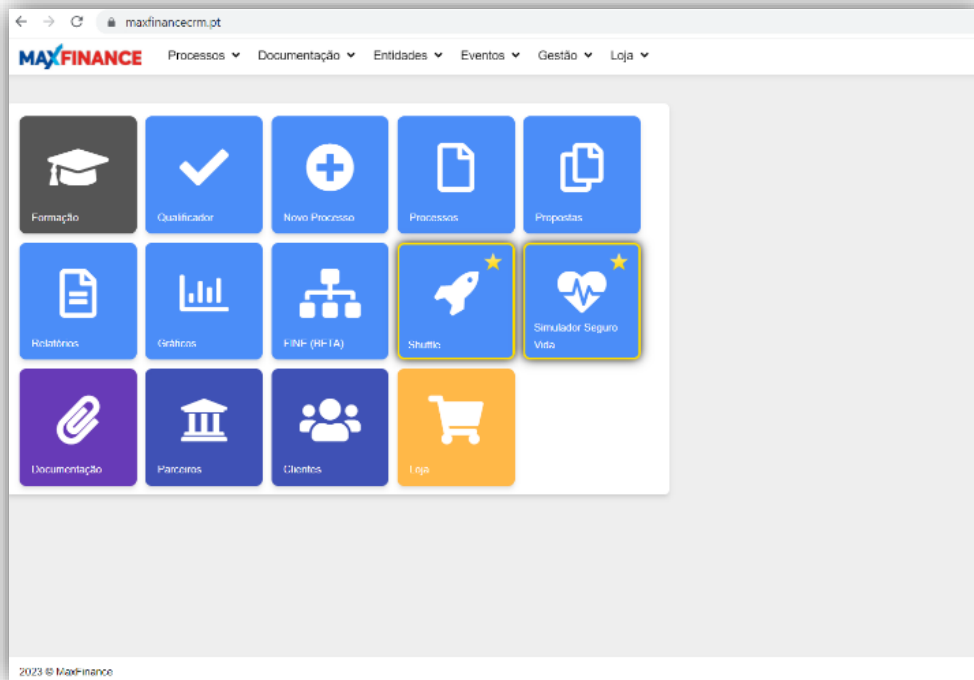


Figura 1- CRM Maxfinance Portugal

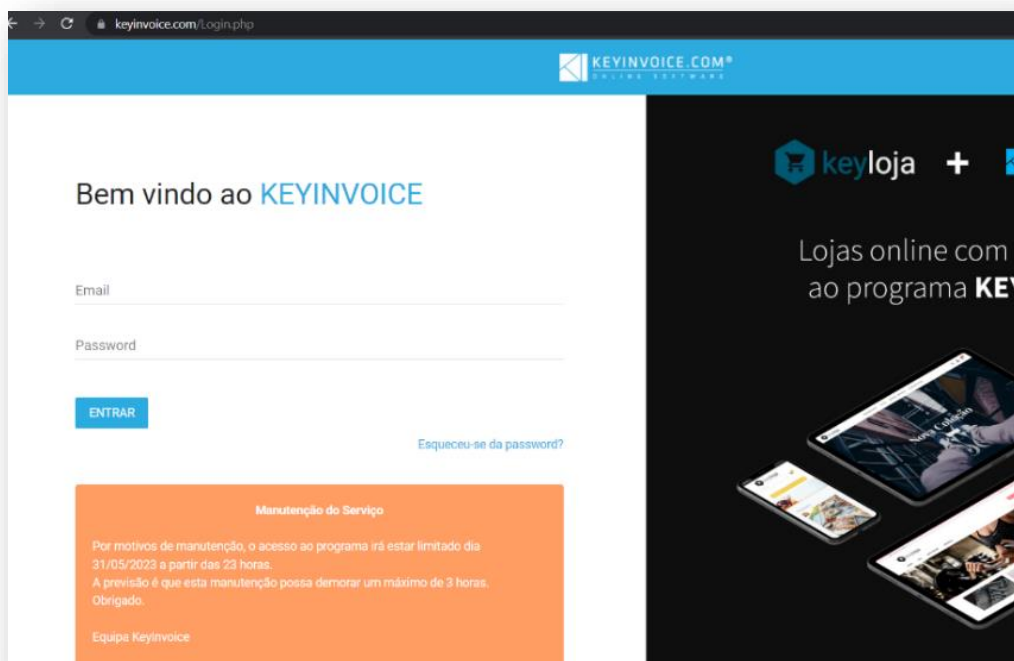


Figura 2- Keyinvoice

4.1.2. Controlo de Pagamentos

De acordo com o controlo de pagamentos, por exemplo, como Maxfinance Aura Ornelas é um franchisado, esta tem como obrigação pagar os royalties a casa “mãe”.

MaxFinance Portugal, manda uma fatura do total de royalties a pagar por norma dia quinze (15) de cada mês, de acordo com aquilo que é inserido no nosso programa de gestão (CRM). Royalties refere-se a uma percentagem do valor total que a empresa franchisada irá receber.

Nessa fatura enviada, é necessário confirmar os valores e identificar quais os processos internos a que se refere. Após identificar os processos, é preciso verificar se estes já foram liquidados pelos parceiros, e se sim, é emitir recibo da fatura recebida. Se os parceiros ainda não tiverem pago, entrar em contacto com os mesmo e aguardar o recebimento, antes de efetuar o pagamento da fatura inerente aos royalties.

Após o pagamento, envio o comprovativo com a respetiva fatura para o departamento Financeiro da Maxfinance Portugal.

Quanto aos pagamentos, tais como renda, luz e telecomunicações, reúno as faturas confirmo as datas de emissão e datas de pagamento, seguidamente são liquidadas, não deixando passar da data limite, não ficando faturas pendentes ultrapassadas.

E relativamente aos pagamentos de impostos e segurança social, a empresa optou por contratar serviços prestados de contabilidade, que trata da emissão das guias, e seguidamente procedemos ao pagamento de imediato,

A documentação passada no departamento financeiro é enviada na primeira semana de cada mês para a contabilidade relativamente ao mês anterior, nomeadamente extratos bancários, faturas, recibos entre outros.

4.2. Departamento Recursos Humanos

A segunda parte do estágio curricular foi direcionado para o departamento de recursos humanos. Apesar de existir só e apenas 1 colaborador, que neste caso é a Sócia Gerente, os Recursos Humanos é de grande importância para a empresa, uma vez que é um departamento essencial para um bom desenvolvimento pessoal e organizacional.

A empresa é recente no mercado e não tem volume de negócio suficiente para justificar recrutamentos, embora num futuro próximo tenha a perspectiva de rever essa situação para desenvolver o departamento comercial (comerciais).

4.2.1. Plano de Formação Inicial e Contínua

A MaxFinance Portugal dá elevada importância ao processo de formação dos Recursos Humanos e por isso investe na formação contínua dos seus colaboradores (Franchisados). Os colaboradores procuram desenvolver-se para alcançarem elevados níveis de desempenho dos seus objetivos de carreira profissional. A formação é uma vantagem competitiva para todas as partes “casa mãe Maxfinance Portugal e os seus franchisados, neste caso Maxfinance Aura Ornelas.

A casa mãe proporciona semanalmente formação (web binar que ocorre todas as terças-feiras de cada semana), sobre as ferramentas e utensílios essenciais para as tarefas no dia a dia do programa de gestão (CRM), dá possibilidade de conhecer os produtos dos nossos parceiros com formações online ou presenciais em Portugal continental com sessões organizadas em convívios para o esclarecimento de novos “produtos”, bem como, entrosar e familiarizar os mais recentes colaboradores.

Na Maxfinance Aura Ornelas, é da responsabilidade do departamento de recursos humanos se inscrever e agendar as formações proposta pela casa mãe, uma vez que estas tornam-se importante na gestão de processos e no manuseamento da documentação vital ao funcionamento da empresa.

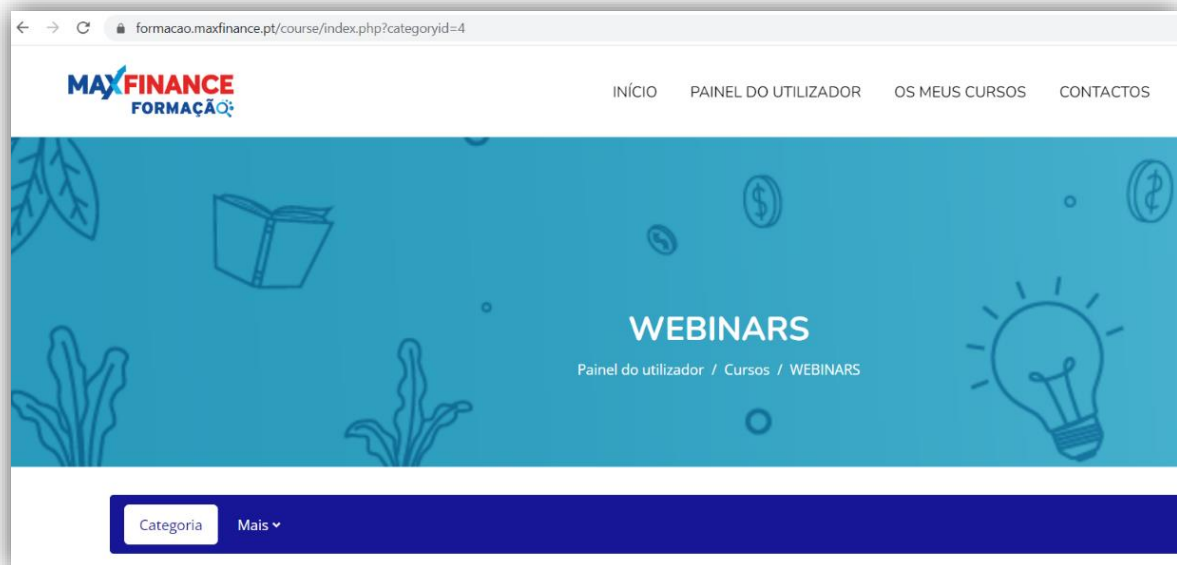


Figura 3-Portal das Formações (Webinars)

4.2.2. Controlo e Pagamento de Renunerações

Seguindo as diretrizes da empresa, o pagamento das remunerações é efetuado no último dia útil do mês corrente.

Como referido anteriormente, a empresa optou por contratar serviços externos de contabilidade, e é de a responsabilidade do mesmo enviar-nos o recibo de ordenado da colaboradora. Posteriormente, o departamento de recursos humanos tem a tarefa de validar o mesmo, verificar falhas de informação, mais propriamente faltas, férias, baixas, não reportadas à contabilidade.

Após a verificação destes pontos mencionados, é executado o pagamento para o IBAN da colaboradora.

Seguidamente, é enviado por email o comprovativo de pagamento à contabilidade, para prosseguir o respetivo tratamento contabilístico.

4.3. Departamento Comercial

Última parte do estágio, decorreu no departamento comercial. Este é um departamento de grande importância para a empresa, uma vez, que esta é prestadora de serviços.

Exerci algumas atividades dentro do departamento comercial, que vai de encontro com algumas unidades curriculares aprendidas no ISAL- Instituto Superior de Administração e Línguas, como Estratégia Empresarial, Marketing, Informática de Gestão.

4.3.1. Controlo do Marketing Digital

O marketing é a atividade que procura entender as necessidades e desejos dos consumidores, e com isso em mente, procura desenvolver estratégias para promover produtos, serviços ou marcas. De modo geral, o objetivo do marketing é criar valor para o cliente e gerar lucro para a empresa. Resumidamente, o marketing envolve a identificação do público-alvo, a pesquisa de mercado, a definição de objetivos, criação de estratégias de promoção e por fim a análise de resultados.

Um dos meios mais consistentes e regulares de Marketing utilizado pela Maxfinance Portugal, como Maxfinance Aura Ornelas, é o marketing digital. A empresa na prática utiliza os canais digitais, como a internet, motores de busca, redes sociais e email, para promover a marca, os seus serviços. Um dos trabalhos prestados foi o controlo, verificação das páginas de internet e programar as respetivas publicações para o dia.

Através desta estratégia, a empresa tem como objetivo de alcançar e abranger um maior público alvo através de mensagens relevantes e direcionadas, de modo a possivelmente gerar um engajamento que possa levar a futuras conversações e/ou desenvolver relacionamentos duradouros com os clientes.

O marketing digital é de tal importância porque cada vez mais a população tem acesso e utiliza a internet, fazendo compras online e pesquisando informações para as suas necessidades e desejos.

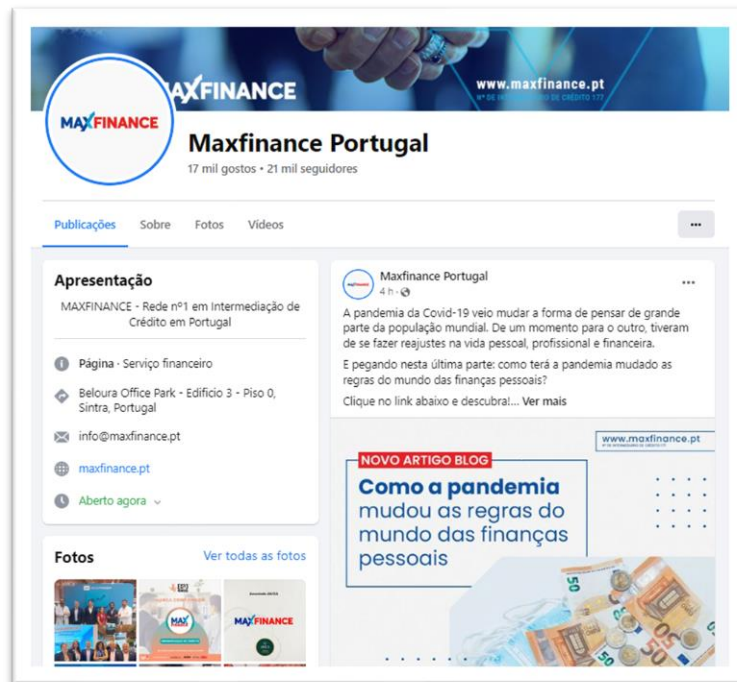


Figura 4- Página Facebook Maxfinance Portugal



Figura 5-Página Facebook Maxfinance Aura Ornelas

4.3.2. Realização Mapas de Apoio e Checklist's

Os mapas de apoio e as “checklist's” são importantes na empresa, uma vez que fornece e ajuda a garantir clareza, transparência, orientação, redução de erros, comunicação clara e satisfação para o cliente.

São documentos usados no dia-a-dia da empresa, desde a entrada de um novo cliente, até a conclusão do processo. Estes documentos têm de estar atualizados, e adaptados a cada nacionalidade, uma vez que é possível prestar serviço de intermediação de créditos a estrangeiros.

Foi da minha responsabilidade, atualiza-los e reformular todas as checklist's e mapas de apoio tal como excel de comparação de propostas, para um maior e melhor controlo interno e externo da empresa.

- Checklist's entende-se como os documentos dados aos clientes com a documentação necessária a ser entregue a nós para o respetivo assunto (Anexo1).
- Mapas de Apoio entendem-se como já referido anteriormente o mapa de excel fazendo a comparação das propostas a serem apresentadas ao cliente (Anexo2).

4.3.3. Visitas a Parceiros

A empresa depende dos seus parceiros de negócios, logo é de grande importância fazer visitas de modo a estabelecer, manter e melhorar relacionamentos sólidos com os parceiros.

Este tipo de relacionamentos leva a alguns tipos de benefícios, tais como:

- Fortalecimento do relacionamento – permite que as empresas se conheçam melhor, entendam as suas necessidades e preocupações e criem parcerias mais fortes e duradouras, o que pode levar a melhores resultados e benefícios mútuos.
- Identificação de oportunidades de Negócio – Através da comunicação entre visitas e reuniões, as empresas podem identificar oportunidades de negócio ainda não percebidas até á data.

- Resolução de problemas – As visitas pessoais podem ajudar a resolver problemas que possam estar a impedir o sucesso da parceria
- Melhoria de Comunicação – As visitas tendem a ajudar a melhorar a comunicação entre as empresas, o que por sua vez ajuda a evitar mal-entendidos, melhorando a colaboração e o foco nos objetivos comuns.

5. Conclusão

Com a realização deste estágio nos Departamentos Financeiros, Recursos Humanos e Comercial, foi possível ter uma noção da diversidade de peripécias que podem surgir no dia-a-dia de uma empresa, bem como a prontidão e versatilidade que temos de ter para estar ao nível do que nos é exigido, pois, ser produtivo não significa trabalhar mais, e, trabalhar mais não significa trabalhar menor, produtividade significa fazer as mesmas coisas em menos tempo e com maior qualidade.

Com este estágio também foi possível complementar a teoria e conhecimentos adquiridos ao longo do curso, desde a contabilidade, até às matérias de gestão e fiscalidade. Foram elaborados mapas cruciais, lançamentos de recibos e gestão de pagamentos e recebimentos. Destacar também a boa organização e comunicação no trabalho, bem como a clareza nos objetivos transmitidos pela administração, estando estes intrinsecamente ligados á facilidade de controlo e de qualidade em desempenhar as funções de gestão.

Foi gratificante realizar o estágio nestes departamentos diretamente ligados á gestão.

O estágio realizado foi uma valiosa oportunidade e contribuição para aprimorar meus conhecimentos teóricos e práticos de gestão empresarial. Durante o período, pude observar e participar de diversas atividades relacionadas o planeamento estratégico, gestão de clientes, análise de dados e tomada de decisões. Além disso, tive a oportunidade de trabalhar em equipa e desenvolver habilidades de comunicação e liderança.

A orientadora do estágio, foi incansável na transmissão de conhecimentos e métodos de trabalho, o que tornou a aprendizagem bastante mais facilitada.

Os Objetivos foram totalmente atingidos, na medida em que após o termo do estágio claramente desenvolvi algumas capacidades e acumulei conhecimento. O facto de passar por três (3) departamentos algo distintos, permitiu-me aglomerar conhecimentos mais abrangentes.

Webgrafia

- <https://www.maxfinance.pt/>
- <https://www.bportugal.pt/intermediariocreditofar/max-finance-intermediarios-de-credito-lda>
- <https://www.bportugal.pt/intermediariocreditofar/aura-ornelas-unipessoal-lda>
- https://pt.wikipedia.org/wiki/Banco_Santander_Portugal
- <https://pt.wikipedia.org/wiki/Novobanco>
- https://pt.wikipedia.org/wiki/CTT_Correios_de_Portugal
- <https://www.bportugal.pt/entidadeautorizada/union-de-creditos-inmobiliarios-sa-establecimiento-financiero-de-credito-sociedad>

Anexos

Anexo1.CheckList crédito Habitação



GERAL - PARA TODOS OS PEDIDOS DE CRÉDITO (Afeto a Proponentes e Fiadores quando aplicável):

RGPD;

CRÉDITO HABITAÇÃO (Afeto a Proponentes e Fiadores quando aplicável):

CRÉDITO NOVO:

- Cópia de Documento de Identificação (CC / Passaporte ou Bilhete Identidade + NIF);
- Última declaração de IRS e respetiva Nota de Liquidação;
- 3 últimos Recibos de Vencimento;
- 3 últimos Extratos Bancários do principal banco com o qual trabalha e/ou onde é creditado vencimento;
- Declaração de Efetividade ou Contrato de Trabalho;
- Mapa de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal;
- Comprovativo Morada.

OBRAS OU CONSTRUÇÃO, ACRESCENTAR:

- Orçamento detalhado e devidamente assinado pelo construtor;
- Planta Simples do Imóvel a hipotecar;
- Projeto Aprovado (pode ser dispensada na fase inicial mediante aprovação da instituição financeira);
- Licença de Obras ou Construção (pode ser dispensada na fase inicial mediante aprovação da instituição financeira).

OUTROS DOCUMENTOS:

- Caderneta Predial do Imóvel;
- Certidão Permanente do Imóvel ou Código de acesso à certidão via "Predial online";
- Certificado energético - se finalidade Aquisição;
- Planta Simples do Imóvel a hipotecar (pode ser dispensada se apartamento ou de acordo com a instituição bancária);
- Licença de Utilização para Habitação (LU) para imóveis construídos após 13/08/1951. Para imóveis anteriores, pode ser necessário certidão camarária que dispense a apresentação da LU, mediante exigência da Instituição bancária. A mesma pode ainda ser dispensada, se averbada na Certidão Permanente do Imóvel;
- Distrate de eventuais hipotecas que incidam sobre o imóvel a hipotecar;
- Guias do Imposto Municipal sobre Transmissão Onerosa de Imóveis (IMT) e Imposto Selo (I.S.) - se finalidade Aquisição;

EMAIL: aura.ornelas@maxfinance.pt
TEL: 968 110 659

Anexo2.Checklist Crédito Habitação Alemão



ALLGEMEINES - FÜR ALLE ARTEN VON KREDIT

RGPD;

DARLEHEN MIT HYPOTHEK

SCHUFA - BONITÄTS CHECK* (Überprüfung der Kreditwürdigkeit, die den Score des Kunden widerspiegelt und darüber informiert ausstehende Kredite im deutschen Bankensystem);

STEUER-BESCHIED (Einkommensabrechnung und Abrechnungsvermerk);

LOHNSTEUERBASCHENIGUNG (Jahreslohnbescheinigung - vom Arbeitgeber am Ende eines jeden Kalenderjahres ausgestellt);

LOHNABRECHNUNG / GEHALTSABRECHNUNG (monatliche Gehaltsabrechnung);

KONTOAUSZUG (Kontoauszug der letzten 3 Monate);


BESCHÄFTIGUNGSVERHÄLTNIS / EINSTRITTSDATUM (Arbeitgebererklärung);

MIETVERTRAG (Leasingvertrag);

STEUER ID + PERSONALAUSWEIS (Steueridentifikationsnummer + Personalausweis).

EMAIL: aura.ornelas@maxfinance.pt
TEL: 968 110 659

Anexo3.Excel Comparação Banco

 MAX FINANCE Aura Ornelas								
Clientes:								
Operação	Financiamento	Prazo (meses)	Tipo taxa	TAN	TAEG (bonificado)	Spread	Prestação	Despesas
NOVO BANCO								
SANTANDER								
CAIXA GERAL DEPÓSITOS								
ABANCA								