



Relatório de Estágio Curricular
Licenciatura em Gestão de Empresas

Maria de Fátima Figueira Paulino
Nº22072

Nova Delta Comércio de Cafés España S.A.

Supervisor da entidade de Estágio: Dr. Jorge Franco
Supervisor da Escola Superior de Gestão de Tomar: Dra. Fátima Pedro
Período a que respeita o Estágio: 1 de agosto a 30 de setembro de 2022

30 de setembro de 2022

Esta página foi intencionalmente deixada em branco.



Trabalho apresentado ao Instituto Politécnico
de Tomar para cumprimento dos requisitos
necessários à obtenção de creditação à
Unidade Curricular Estágio
referente ao 2º Semestre do 3º Ano.

Resumo

A fim de completar a licenciatura de Gestão de Empresas, na Escola Superior de Gestão de Tomar, foi necessário realizar um estágio curricular que diz respeito a unidade curricular “Estágio”. Este foi realizado em 2 meses, na empresa Nova Delta Comércio de Cafés España S.A..

O principal objetivo desta unidade curricular é consolidar todos os conhecimentos que adquiri ao longo dos três últimos anos de licenciatura.

As tarefas e as atividades desenvolvidas ao longo do estágio com uma panóplia de toda a envolvente de gestão. Dado que, o percurso académico nem sempre é possível passar para o aluno o que na integra é a realidade de cada matéria, sendo fulcral o contacto direto com uma empresa.

O estágio na Nova Delta Comércio de Cafés España S.A., espelha todos os conhecimentos que adquiri, todos os meus objetivos, quais deles foram concretizados, aspetos positivos assim como negativos de tudo o que esteve inserido no período de estágio.

Todavia, foi gratificante, dado que me foi possível desenvolver novas competências quer a nível pessoal como autonomia, sentido de responsabilidade, assiduidade, pontualidade, como profissional, dado que existiu toda uma consolidação do que foi aprendido durante toda a licenciatura, na área de gestão.

Abstract

In order to complete the degree in Business Management at Escola Superior de Gestão de Tomar, it was necessary to do a curricular internship that concerns the curricular unit "Internship". This was accomplished in 2 months, in the company Nova Delta Comércio de Cafés España S.A..

The main objective of this curricular unit is to consolidate all the knowledge I acquired during the last three years of my degree.

The tasks and activities developed during the internship include a panoply of the entire management environment. Since it is not always possible to pass on to the student what the reality of each subject is, direct contact with a company is essential.

The internship at Nova Delta Comércio de Cafés España S.A., reflects all the knowledge I acquired, all my goals, which of them were achieved, positive and negative aspects of everything that was inserted in the internship period.

However, it was rewarding, since it was possible for me to develop new skills both personally, such as autonomy, sense of responsibility, assiduity, punctuality, and professionally, since there was a consolidation of what was learned throughout the degree, in the management area.

Agradecimentos

O presente relatório representa uma conclusão de uma das etapas mais importantes do meu percurso escolar, a Licenciatura em Gestão de Empresa, uma etapa que nem sempre foi fácil, mas com apoio e muito trabalho tornou a sua realização possível.

Em primeiro lugar quero agradecer à minha orientadora Professora Fátima Pedro, pela sua orientação, disponibilidade e por me esclarecer todas as dúvidas, antes e durante a realização do estágio.

O meu supervisor da entidade, Jorge Franco, por estar sempre disponível para me ajudar, a realização do estágio seria impossível sem a sua ajuda e dedicação.

Agradeço a todos os membros da Nova Delta Comércio de Cafés España S.A., por estarem sempre presentes, e ainda, um agradecimento muito especial a toda a equipa do João Pinheiro, que sem eles nunca me teria sentido em casa, todo o apoio incondicional de cada membro foi imprescindível.

A todos os professores da Escola Superior De Gestão de Tomar pela transmissão de conhecimentos e por terem contribuído no meu crescimento ao longos dos três anos de licenciatura.

Por último e não menos importante a todos os meus familiares e amigos, pois, sem o apoio incondicional dos mesmos nada teria sido igual, tiveram sempre constantemente com preocupação e disponibilidade, acreditaram nas minhas capacidades quando nem eu acreditava, devido a isso e muito mais, sou grata.

Conteúdo

Resumo	4
Abstract.....	5
Agradecimentos	6
Introdução	8
Apresentação da Empresa	9
Grupo Nabeiro	9
A marca	12
Nova Delta Cafés Espanha	13
Estrutura Organizacional	14
Dimensão Grupo Nabeiro Espanha.....	17
Missão, Visão, Política, Princípios e Valores da Empresa	18
Linhas Orientadoras de Negócio.....	20
Formação Profissional.....	23
Análise Swot.....	24
Atividades de estágio	25
Enquadramento	25
Recursos Informáticos	25
Atividades desenvolvidas.....	27
Bibliografia	30
Anexos.....	31
Figura 1. Logótipo Delta Cafés	12
Figura 2. Elaboração Própria.....	13
Figura 3. Organograma fornecido pela empresa referente ao ano de 2022.	15
Figura 4. Organograma delegação de Badajoz referente ao ano de 2022.	16
Figura 5. Imagem retirada do Instagram do Grupo Nabeiro.	17
Figura 6. As 9 áreas de atuação da empresa, os compromissos com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.	20
Figura 7. Crescimento do Mundo Delta.	21

Introdução

O presente relatório de estágio insere-se no âmbito da Unidade Curricular Estágio do 3º ano do Curso Gestão de Empresas, lecionado no Instituto Politécnico de Tomar, na Escola Superior de Gestão de Tomar, onde tem como objetivo dar a conhecer o estágio realizado na empresa na Nova Delta Comércio de Cafés España S.A, realizado no período de 1 de agosto a 30 de setembro de 2022.

Nesta mesma unidade curricular, Estágio, permitiu que fosse possível aprofundar o contexto real de trabalho e conhecimentos adquiridos ao longo dos três anos de licenciatura.

A experiência na presente organização tornou-se deveras enriquecedora, pois, além da proximidade que me deu da vida profissional, o facto de ser a minha primeira experiência a nível profissional, serviu para entender como as empresas funcionam, o conhecimento ganho no dia-a-dia bem como a aprendizagem nos programas tornou-se essencial.

Este relatório tem como objetivo a descrição das atividades desenvolvidas ao longo referido estágio, a par de uma abordagem teórica sobre a temática estritamente relacionada com essas atividades.

Apresentação da Empresa

Grupo Nabeiro

A empresa teve início em 1961 quando Manuel Rui Azinhais Nabeiro, na vila de Campo Maior, num pequeno armazém de 50m², deu início ao negócio com duas bolas de torra com 30 kg de capacidade e apenas três funcionários. Nos anos 80 a tecnologia revolucionou a nível mundial em termos tecnológicos, aproveitando assim Sr. Rui para tirar partido desses avanços tecnológicos, reestruturando a empresa.

Em 1986 abriu o departamento em Espanha, o primeiro departamento foi inaugurado em Badajoz, onde, ainda nos dias de hoje é a sede.

Em 1993 o grupo Nabeiro Inaugurou a primeira Tecnidelta, uma empresa no setor de equipamentos e serviços para Hotelaria, Restauração e Distribuição Alimentar.

Em 1994 inaugurou o Museu do Café em Campo Maior, com o intuito de conseguir mostrar às pessoas toda a sabedoria e tradição do café. Nesse mesmo ano, recebeu o Certificado de Qualidade para a Empresa NovaDelta S.A., tornando-se assim na primeira empresa do setor certificada pelo sistema de normas NP EN 29002/ISSO 9002.

Em 1998 foi a marca oficial da Expo'98 e no mesmo ano continuou a apostar na internacionalização com a entrada no mercado de Angola, com a empresa de denominação Angonabeiro.

No início dos anos 2000 reforçou o seus valores e conceitos de responsabilidade social com a Delta Cafés Timor S.A. e Um Coração Chamado Delta para além do mesmo projeto de Cidadania em Timor e do movimento de Voluntariado Empresarial o grupo lançou a Delta Magazine, uma publicação vocacionada para o Canal HORECA.

Constantemente a apostar na certificação a empresa NovaDelta é a primeira empresa com certificado de qualidade. A chegada do novo milénio reforçou a vontade do Grupo Nabeiro chegar mais longe, abrindo em 2003 o portefólio do grupo a outras empresas.

No grandioso ano de 2005 a empresa abriu a Associação Coração Delta, fazendo crescer o seu impacto na comunidade e nesse mesmo ano foi a inauguração do Centro Pós-Graduação Comendador Rui Nabeiro.

Foi no ano de 2007 que o grupo inaugurou a marca de vinhos Adega Mayor e a marca Delta Q, esse ano ficou registado até aos dias de hoje, pois, foi o nascimento de duas marcas que são pilares do Grupo Nabeiro até aos dias de hoje.

Não esquecendo que nesse ano continuou a pensar e dar apoio à comunidade com a inauguração do centro educativo Alice Nabeiro.

Em 2008 inaugurou-se a Delta França S.A. e uns anos depois, em 2012 o Grupo continuou na sua internacionalização, inaugurando a Delta Foods Brasil.

Voltando à pequena vila no Alentejo, a vila de Campo Maior, em 2014 houve a inauguração do Centro Ciência do Café, um espaço único, na vila que é considerada o coração do café.

Em 2015 o Grupo Nabeiro deu um grande passo, dando entrada no mercado da China, com a criação da Organização Delta Food Shangai, inaugurou-se também a Fabrica Tecnidelta II, e houve o lançamento do MIND – Modelo de Inovação da Delta no Grupo Nabeiro.

Em 2016 apresentou-se a Qoffee Qar I, um robot com máquina de café que através de reconhecimento facial e inteligência artificial segue o operador, possibilitando que o café fosse ao encontro do consumidor.

Em 2019 para além de lançar o primeiro Programa de Inovação aberta DISRUPTION, entraram no mercado da Polónia, inauguraram a Herdade dos Adaens e adquiriram capital da marca de águas Alardo.

Em 2020 foi o lançamento da cápsula biodegradável, onde prometeram que havia muito mais para vir, pois, a empresa está constantemente a pensar na natureza.

Com o aparecimento do vírus covid-19 o Grupo produziu material de proteção para os profissionais de saúde que estiveram na linha da frente, nomeadamente Máscaras e viseiras, produzidas pela Toldiconfex, uma empresa do grupo que se dedica normalmente ao fabrico de toldos, chapéus de sol, confeções de artigos têxteis, reclames publicitários luminosos, entre outros.

No ano corrente, com a Guerra entre a Ucrânia e a Rússia, o próprio Sr. Rui Nabeiro participou no movimento “Somos feitos de pessoas” com o intuito de trazer refugiados para o nosso país.

Nas últimas três décadas correntes, o Grupo Nabeiro evoluiu exponencialmente, sendo a marca líder em Portugal e reconhecida mundialmente. Tem empresas de Alimentação e Bebida, Imobiliário, Indústria e Serviços, Distribuição e Turismo e

Restauração espalhadas pelo mundo, tanto com marcas próprias como empresas representadas.

Com a referência destes acontecimentos percebemos que o Grupo Nabeiro – Delta Cafés, está em constante evolução, pois, o grupo preocupa-se sempre com o bem-estar do próximo, o que para uma empresa de grande dimensão só lhe traz benefícios.

A marca

O logótipo da marca Delta Cafés foi criado pelo próprio Sr. Rui Manuel Azinhais Nabeiro, é um triângulo, como podemos confirmar na figura 1, advém do facto de Delta ser a quarta letra no alfabeto grego, sendo esta letra representada por um triângulo.

O primeiro logotipo da marca tinha as cores de forma a estarem associadas à cor da Bandeira Nacional Portuguesa, com o passar dos anos numa perspetiva da maeca crescer e consequentemente o negócio, Sr. Rui Nabeiro decidiu uniformizar a imagem de forma a ter uma marca global. Ao logótipo advém um slogan da Delta, “O Café da Sua Vida”.



Figura 1. Logótipo Delta Cafés

Nova Delta Cafés Espanha

Foi em 8 de outubro de 1986 que expandiu o seu negócio para fora do território nacional, para Espanha, abrindo o seu 1º departamento em Badajoz. Ao longo dos anos foi abrindo vários departamentos, estando, atualmente a sua organização estruturada em 18 departamentos comerciais em Espanha e uma rede alargada de distribuição que abrange Corunha, Alicante, Badajoz, Catalunha, Cadiz, Córdoba, Cáceres, Jaén, Lugo, Málaga, Madrid, Palma de Maiorca, Salamanca, Sevilha, Tarragona, Talavera, Valencia e Vigo.

A Nova Delta Comércio de Cafés Espanha S.A. está aos poucos a tornar as marcas comerciais do Grupo, em marcas de valor reconhecido em Espanha, com o facto de promover o seu crescimento sustentável e a sua distribuição por diversos canais de distribuição, através da restauração, do setor grossista e do pequeno retalho.



Figura 2. Elaboração Própria

Estrutura Organizacional

A Nova Delta Comércio de Cafés España S.A. tem uma estrutura organizacional informal, permitindo que todos os colaboradores dos diversos departamentos tenham interação, a interação entre todos os departamentos permite a todos os colaboradores dos diversos departamentos, níveis e áreas de trabalho, uma aceleração de processos, logo, mais produtividade.

Com uma grande dispersão geográfica da secção dos recursos humanos e dos departamentos comerciais a estrutura da empresa é uma estrutura matricial, em que o Departamento Financeiro, de Vendas, dos Serviços Centrais, dos Recursos Humanos e de Serviço Técnico presta apoio aos restantes serviços mais diretos ao cliente, nomeadamente às delegações comerciais.

O Departamento Financeiro é onde é tratada a contabilidade, os processos jurídicos e a tesouraria e cobrança.

O Departamento Sales Operations (Operações de vendas), departamento onde estou inserida, é o departamento que trata a informação referente às vendas, ao seu controlo, neste departamento está incorporado o Controlling da Empresa.

O Departamento dos Serviços Centrais é responsável pelos serviços como receção e informática, distribuição dos produtos, logísticas e compras.

O Departamento de Recursos Humanos trata do processo de recrutamento e seleção, gestão dos recursos humanos de toda a subsidiária em Espanha, é responsável também pela motivação e promoção de ações de formação para a melhoria do desempenho profissional dos trabalhadores.

O Departamento de Marketing é responsável pela criação de conteúdo e pelas campanhas publicitárias para a angariação de clientes tal como ações de formação dos clientes e até dos comerciais da empresa.

O Departamento do Serviço Técnico é responsável pela gestão das mercadorias e do respetivo armazém, assim como são responsáveis pelos recursos humanos que tratam da gestão, reparação, montagem e retirada das máquinas de cafés presentes nos clientes.

As Delegações Comerciais, que estão repartidas em 18 delegações diferentes em comunidades espanholas, têm como função fazer a gestão dos diversos processos de clientes.

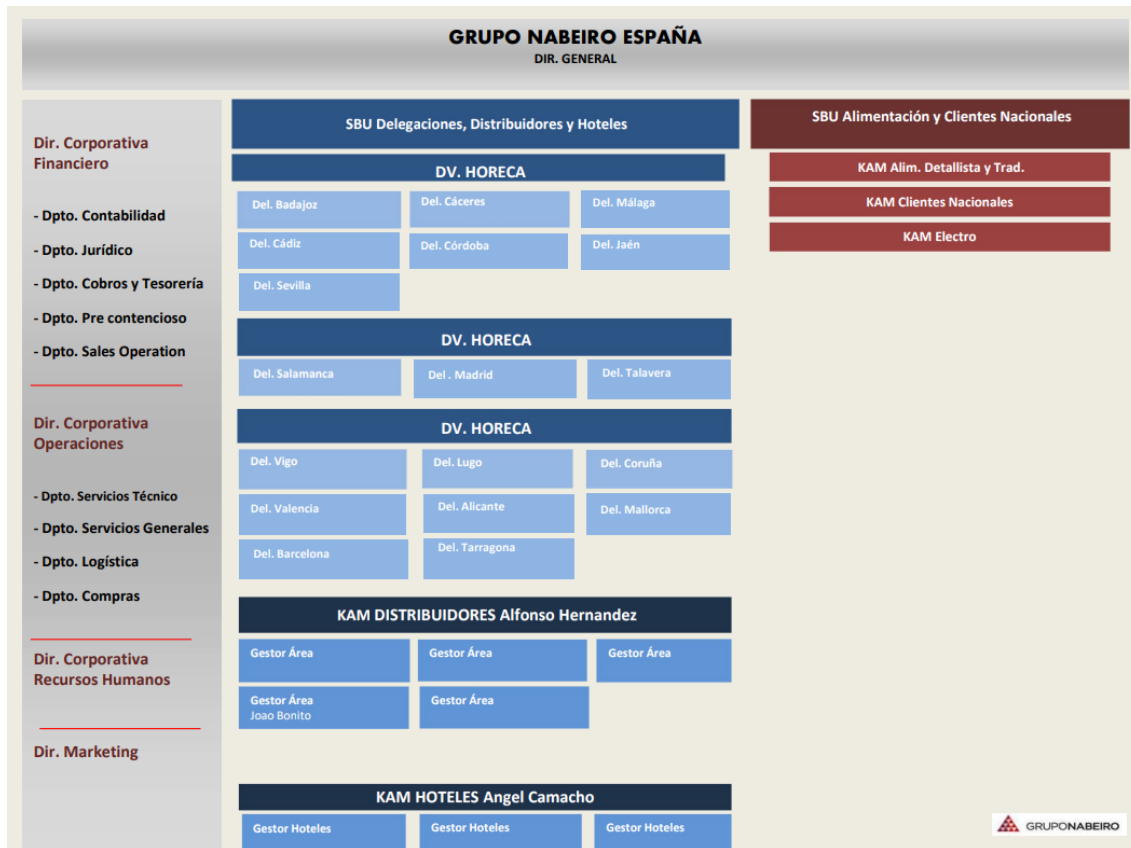


Figura 3. Organograma fornecido pela empresa referente ao ano de 2022.

As delegações funcionam também em matriz, como é o exemplo da Delegação de Badajoz, conferir na figura 3.

Todas as delegações são constituídas por um chefe de delegação, os chefes de equipa e os seus respetivos comerciais e os serviços de apoio de Administração, Serviço Técnico e Armazém.

O Departamento de Alimentação é responsável pelas vendas e gestão de produtos do Grupo Nabeiro para supermercados e grandes clientes em Espanha.

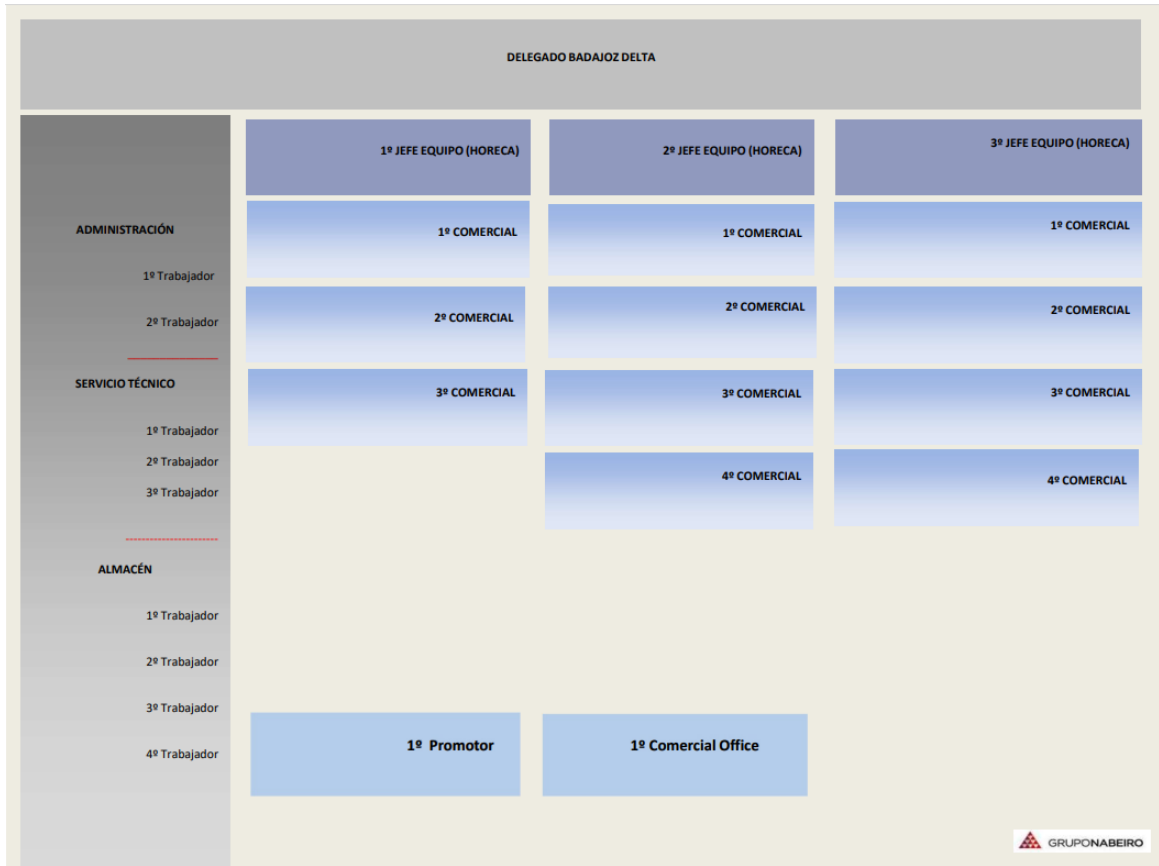


Figura 4. Organograma delegação de Badajoz referente ao ano de 2022.

Dimensão Grupo Nabeiro Espanha

O Grupo Nabeiro Espanha é constituído por duas empresas comercializadoras de café, a Nova Delta Comercio Cafés Espanha com 270 trabalhadores e a Sociedade Importadora e Exportadora de Cafés com 51 trabalhadores, que estão repartidos por 18 delegações pelas diferentes comunidades em Espanha.



Figura 5. Imagem retirada do Instagram do Grupo Nabeiro.

Missão, Visão, Política, Princípios e Valores da Empresa

O Grupo Nabeiro tem como missão corresponder a todas as expectativas dos consumidores de forma a ficarem satisfeitos com os serviços da empresa, através de um modelo de negócio assente na criação e partilha sustentável.

Para o grupo uma gestão de rosto humano é um compromisso fundamental, de forma a cumpri-lo, encararam o futuro com responsabilidade e respeito.

O Grupo Nabeiro é uma organização muito humana, acredita na proximidade, acreditam nas pessoas e tentam sempre dar o melhor de forma a conseguir dar o melhor aos seus consumidores diariamente. Esta relação de proximidade faz com que conheça o consumidor e todos os seus parceiros, tal como as suas necessidades e motivações.

Os valores do grupo são muito acentuados, demonstrado a forma como trabalham uns com os outros, não apenas dentro da organização, mas sim, a relação clientes, parceiros e colaboradores. Assim reforçamos os seguintes pontos:

- Integridade;
- Transparência;
- Verdade;
- Qualidade;
- Solidariedade;
- Sustentabilidade;
- Humildade;
- Inovação;
- Lealdade.

A Delta Cafés ao longo da sua cadeia de valores, procura implementar os valores que defende, através das suas práticas, políticas e princípios. O respeito pelos princípios da empresa é um requisito fulcral para o desenvolvimento de uma relação duradoura.

A seleção, qualidade e avaliação dos colaboradores depende da observação das normas de qualidade e dos princípios orientadores de negócio, para garantir que os produtos e serviços da empresa obedecem de forma integral ao padrão ético.

A empresa dispõe de uma política de formação constante com o objetivo de responder às suas necessidades, para assegurar e incorporar as inovações constantes da evolução tecnológica, o que permite que a adaptação dos seus colaboradores às condições

de trabalho. A política de formação constante ajuda a realização dos objetivos estratégicos da Empresa e para o aumento de competitividade tendo como base a qualidade dos recursos humanos.

Em relação ao desenvolvimento sustentável a Delta Cafés não é partidária de benefícios imediatos, que possam comprometer o desenvolvimento sustentável da empresa e da comunidade. A empresa reconhece que existe uma grande necessidade de assegurar o retorno sustentável, a longo prazo, para que possa garantir o cumprimento dos objetivos e expectativas, com um processo de inovação e investimento responsável.

A integridade normativa e a transparência da empresa partilham os princípios explícitos no Pacto Global das Nações Unidas, que mostra o desenvolvimento da sua atividade por práticas transparentes, integras e solidárias com todas as partes interessadas.

A comunicação promove uma política de comunicação informativa, que respeita todos os princípios da transparência, da qualidade de informação relacionada com os produtos, serviços, rotulagem e conteúdos promocionais, promovendo a emergência do “Consumo Responsável”

Linhas Orientadoras de Negócio

A Nova Delta Comércio de Cafés com o passar dos anos tem criado e corrigido sistematicamente as suas linhas orientadoras de negócio, de forma a funcionar como uma ferramenta de gestão que permita seguir um caminho de sucesso e envolver-se com partes interessadas. No seguimento deste capítulo vou mencionar quais são as principais linhas orientadoras de negócio segundo o relatório de sustentabilidade “A nossa sustentabilidade, o nosso futuro. As Histórias de sustentabilidade”

“Acreditamos que ainda temos um longo caminho a percorrer, e que o futuro nos apresentará novos desafios, mas também novas oportunidades, que exploraremos com otimismo.”



Figura 6. As 9 áreas de atuação da empresa, os compromissos com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Para o negócio da empresa ser sustentável, a mesma promove um desenvolvimento integrado no país que opera. Outro fator decisivo pretende-se com a consolidação da internacionalização, a inovação dos produtos e serviços e a promoção da qualificação do capital humano.

A empresa pretende continuar a crescer com a entrada em novos mercados e crescimento contínuos nos mercados internacionais mais antigos, crescer com o capital humano, onde promove a formação técnica e profissional de adultos com menos níveis de qualificação e pretende crescer na sua inovação com a continua descoberta de novos produtos e serviços.

Mundo Delta



48 países onde
temos operações



30% Peso de vendas
dos mercados
Internacionais



8 Operações
internacionais
diretas



3 Segmentos
de produtos
que vendemos
internacionalmente:
Café, food and beverage

Figura 7. Crescimento do Mundo Delta.

Produtores de Café tem o compromisso melhorar a qualidade de vida dos produtores de café, contribuindo para a eliminação da fome e pobreza dos países produtores de café, e para o crescimento sustentado da fileira do café. No terreno a Delta está a fomentar a revitalização da fileira de café em Angola, contribuindo para o renascimento do café no país.

Na geração de emprego tem o compromisso de ser um empregador de referência, contribuindo para a criação de emprego e para um ambiente de trabalho positivo. A empresa sabe que a estratégia de desenvolvimento de negócio depende de uma equipa formada por pessoas competentes e motivadas, de forma a fazer a Delta crescer.

A Biodiversidade no Grupo Nabeiro promover os recursos naturais, a floresta e a Biodiversidade. O desenvolvimento negócio tem uma interdependência com o ambiente, porque todos os fatores negativos, como a degradação do solo a escassez da água, as alterações climáticas são uma ameaça à matéria-prima de qualidade suficiente. A Delta promove e sensibiliza os clientes para os cafés das diversas regiões e certificados, que contribuem para a preservação da biodiversidade do seu local de origem.

Eficiência nas operações tem o compromisso de melhorar a eficiência nas operações. É estudado continuamente a viabilidade de novas soluções e oportunidades de forma a melhorar as necessidades dos clientes com maior eficácia, menos custos ambientais e menos impactos ambientais. A mobilidade da empresa está a evoluir para um modelo de autossuficiência baseado em energia renovável e veículos elétricos. Como objetivos também temos um menor consumo de energia e água, de forma a transformar a mesma quantidade de café com a utilização mais eficiente de energia água.

Economia Circular tem o compromisso de promover a circularidade dos materiais. A empresa está empenhada na identificação de oportunidade que permitam aumentar a circularidade dos materiais da cadeia de valor. Para tal, a empresa valoriza as cápsulas Delta Q num programa de reciclagem que separa a borra do café do material da embalagem. A primeira é transformada em compostagem e a embalagem de plástico misto transforma-se em matéria-prima de um novo processo industrial. Valoriza a substituição de materiais de plástico por materiais mais sustentáveis, como papel e madeira certificada, é um exemplo adotado pela empresa.

Saúde, segurança e bem-estar tem o compromisso de promover a saúde, segurança e bem-estar. O ramo de negócio em que a empresa está leva a que a segurança alimentar seja um fator crítico de sucesso, a Delta investe em ferramentas de gestão e certificações que garantam a qualidade e segurança de todos os produtos. A fulcral assegurar se o produto está em boas condições, controlando a qualidade na cadeia de valor. A empresa também assegura o bem-estar dos colaboradores, bem como assegura uma comunicação tendo em vista a sensibilização dos clientes para as causas sociais e comportamentos geradores de uma melhor qualidade de vida.

A Cidadania responsável tem o objetivo de contribuir isso mesmo, a Cidadania Responsável. A Delta é uma geração, uma marca humana, comprometida com o bem-estar das pessoas. Para tal, a empresa desenvolver iniciativas com o objetivo de conseguir ajudar as pessoas mais vulneráveis na sociedade. Através do projeto, Tempo para Dar, que integra as ações do voluntariado empresarial. Outra ação é através dos serviços e programas do Coração Delta que apoia a comunidade local em 3 áreas de foco: saúde, educação e ação social.

Empreendedorismo responsável da empresa tem o compromisso de apoiar o empreendedorismo e projetos com impactos transformacionais. A empresa suporta muitos projetos que tem iniciativas promotoras de empreendedorismo juntos de crianças e jovens. Através do programa Promove-te.

Formação Profissional

Na Nova Delta Comércio de Cafés, uma das principais contribuições de formação profissional, é capacitar continuamente todos os seus colaboradores, tornando-os cidadãos criativos, com condições para enfrentar as mudanças de maneira inovadora. A política de formação constante com o objetivo de responder às necessidades dos colaboradores e futuros colaboradores, para assegurar e incorporar inovações que resultam da evolução tecnológica e que permite a adaptação de todos às novas conduções de trabalho. Esta política de formação constante contribui para que os objetivos estratégicos da empresa sejam realizados e contribui para o aumento da competitividade como base a qualidade dos recursos humanos.

O Grupo Nabeiro criou assim, o Centro Internacional de Pós-Graduação Comendador Rui Nabeiro. O Centro tem assumido um “pivot” estratégico de formação para os stakeholders, colaboradores, clientes, consumidores e para a comunidade, antecipando o futuro e preparando o seu capital humano.

O Grupo Nabeiro para além de desenvolver trabalho com o Instituto de Formação Profissional tem parcerias com várias universidades e unidades de investigação.

Analise Swot

Pontos Fortes

- Desenvolver produtos adaptados ao mercado espanhol;
- Qualificações e boas motivações dos trabalhadores;
- Reputação saudável assente em Espanha;
- Capacidade de estabelecer relacionamentos de confiança com os clientes;
- Capacidade de produção eficiente, sustentada por tecnologias altamente sofisticadas.

Pontos Fracos

- Dimensão da empresa reduzida em Espanha, comparando com as maiores multinacionais.

Oportunidades

- Aumento do consumo de café através de cápsulas;
- Consumidores conscientes dos benefícios do café.

Ameaças

- O mercado espanhol é um mercado maduro;
- Um grande número de concorrentes, sendo que alguns deles de presença internacional.

Atividades de estágio

Enquadramento

O objetivo principal do estágio curricular é absorver o máximo informação e qualificações para desempenhar bem este tipo de funções no meu futuro profissional, com a experiência adquirida ao longo da licenciatura e deste estágio.

O estágio realizado foi desenvolvido na Central de Espanha, junto do Departamento Comercial de Badajoz, NEBA, no Departamento de Sales Operations, na área do controlling.

Recursos Informáticos

Nos dias de hoje os sistemas informáticos são um instrumento fundamental na vida de um ser humano, para uma empresa é ainda mais fulcral. Para fazer a gestão e administração é preciso ter um sistema informático, que é transversal a todos os departamentos da Delta Cafés o sistema informático.

O recurso informático principal utilizado pela Delta Cafés é o Software Applications and Products (SAP). A SAP é um ERP (Planeamento de Recursos Empresariais) que integra as diversas áreas de negócio, permite controlar os processos na Nova Delta Espanha, tal como o universo Delta Cafés e Grupo Nabeiro.

O software permite fazer os lançamentos facilmente tal como consultar os diversos documentos financeiros da empresa (preços base dos produtos, notas de crédito, depósitos, faturas, recibos, vendas, entre outros) relativos a produtos, clientes e fornecedores. Com o sistema prendem-se operações como a gestão e análise de inventários e todas as informações à cerca dos clientes.

SGC (Sistema De Gestão De Controlo), é um WorkFlow especificamente desenvolvido para o Grupo Nabeiro, onde são registados os acordos e recisões com os diversos clientes dos diretos Horeca (Hoteis, Restaurantes e Cafés), institucional, distribuidores e mapas de trabalho, este sistema deve ser o sistema que durante os dois meses de estágio curricular mais utilizei.

A empresa também usa com frequência o programa com denominação “Black Office Nabeiro”, é onde uma base de dados onde se executa tarefas como ativar assistência técnica a clientes, retirar as vendas realizadas diariamente pelos comerciais, anular as vendas, entre outras funções.

No início de cada mês para controlo dos gastos com determinados recursos humanos de topo a empresa usa um programa denominado “Delta Cafés”, é a base de dados dos trabalhadores, onde estão inseridos dados pessoais e alguns gastos que sejam imputados à empresa.

Para garantir a segurança dos sistemas informáticos, a mesma possui um conjunto de procedimentos de controlo interno, como usernames personalidades e passwords para cada uma das bases de dados e trabalhadores da Delta Cafés.

Para auxílio da execução das tarefas, o grupo utiliza as ferramentas básicas, como Excel para criar mapas e tabelas para análise de dados, o Word, para escrever contratos, cartas e outros documentos, entre outras ferramentas do Microsoft.

A transmissão de informação através dos departamentos e dos colaboradores é maioritariamente através de email.

No que respeita ao hardware da empresa, a mesma possui um conjunto de computadores ligados em rede a um servidor, onde se centraliza toda a informação.

Há uma impressora em cada departamento, ligada a todos os computadores e/ou telemóveis do mesmo, estão ligadas em rede a um servidor, onde centraliza toda a informação.

Atividades desenvolvidas

Durante os últimos dois meses de estágio as atividades desenvolvidas foram diversas, contudo, acentuou-se na parte do imobilizado, nessa tarefa efetuamos o controlo interno dos ativos imobilizados em cedência aos clientes do canal Horeca (Hotéis, restaurantes e cafés.), através de reflexos contabilísticos e de controlo de stock.

O imobilizado é um ativo fixo, um bem tangível, que pode ser classificado por classes, no caso específico foi utilizado as contas 2230 (maquinarias) e a conta 2260 (mobiliário).

Para registar o imobilizado é preciso ter atenção a que sociedade pertence, GN21, o que corresponde há Delta, e GN22 que corresponde a SIEC, ex: Barco Cafés.

Em GN21, Delta, estão inseridos 18 departamentos, em GN22, SIEC estão inseridos 7 departamentos.

Após ver em que sociedade estávamos a trabalhar começava-se então o registo do imobilizado.

Nesta atividade, de Imobilizado foram realizadas duas tarefas, o registo de alteração do percurso dos ativos e o registo dos novos ativos.

O registo de alteração do percurso dos ativos é um percurso muito simples. Em SGC está uma lista de clientes que precisamos de registar, cada cliente tem um percurso diferente. Ao clicamos em um cliente, após isso, lemos o comentário e percebemos qual será o destino dos ativos desse mesmo cliente, os ativos (maquinarias ou mobiliaria) podem ter dois destinos, se no comentário referir que os ativos mudaram de cliente, recebemos uma guia de entrada onde registamos os ativos e nesse novo cliente, se no comentário disser que o cliente encerrou o estabelecimento por alguma razão, recebemos uma guia de entrada, onde registamos os ativos em armazém. Após os ativos estarem em armazém podem voltar a ser utilizados por novos clientes. Começamos por utilizar o SGC onde recebemos e concluímos a tarefa, já em SAP é onde registamos os respetivos ativos.

Quando os técnicos vão ao estabelecimento para realizar a retirada de maquinaria, passando assim uma guia de retirada de equipamento, onde ia a mercadoria junto com uma copia dessa mesma guia, para saber que esse equipamento estava disponível para outro cliente.

Todos os dias existem novos clientes, logo, em relação ao imobilizado após o contrato celebrado faz-se as guias de transporte com a descrição dos equipamentos que vão

ser instalados, só após a realização das guias, guias de entrada ou guia de transporte é que se inicia o processo, pois, antes de chegar à tarefa de imobilizado passa por vários tipos de aprovação, e só quando chega ao SCG como “Actualizar Imobilizado Equipamentos Externos Sap” ou “Actualización de hoja de activos en SAP” é que a tarefa está pronta para ser realizada e concluída.

O registo de novos ativos, é um processo mais extenso, onde o percurso em SAP do mesmo está nos Anexos do presente relatório.

A vida útil dos ativos é limitada, tendo em média uma vida útil de 5 anos, a empresa maioritariamente troca de ativos por ativos que estejam em bom estado já existentes, onde nos ativos já existentes se realiza uma inspeção e é arranjado, muda-se peças, tudo o que for necessário, mas como está referido no início deste paragrafo, a vida útil dos ativos é limitada. A empresa está constantemente a fabricar novos ativos, tanto maquinaria como mobiliário.

Ainda na oficina é dado ao imobilizado uma matrícula e um código, a matrícula permanece na vida do ativo, já o código é modificado para a classe do ativo fixo, começando por 2230... ou 2260... .

Outra atividade foi o registo e o controle de negociações de clientes. Nesta segunda atividade engloba o registo de Aprovação de Propostas que esteja na situação de condição especial, a aprovação de contratos que estejam em resolução entre outros. Há vários tipos de Aprovação de Propostas, em contrato, de acordo de cessão, de condições especiais e de rappel.

Como anteriormente referido, apenas é realizado ao longo dos dois meses e Aprovação de Propostas por Condições Especiais, isto é, quando o cliente necessita de algum bem para o seu estabelecimento, para repor o stock, o estabelecimento faz um acordo com o cliente entregando assim os bens que necessita sem ser necessário a realização de um contrato. Para tal ser realizado precisa de uma aprovação, essa aprovação é efetuada em SCG.

O registo e controle de pessoas não contém apenas a aprovação de condições especiais, a aprovação de propostas em condições especiais é um setor que está englobado nos registos, para além deste processo anteriormente descrito, também há sido efetuado outros registos e controle de negociações de clientes, nomeadamente os registos das propostas e resoluções em Mapas Black Office.

Os “Registro en Mapa Black office” utilizamos o One Drive, o SCG, e o excel. Esses registos consistem em registar qual é o código de cliente, todos os seus dados (código cliente, NIF, localidade, nome do estabelecimento, entre outros), toda a mercadoria que o estabelecimento utiliza, todos as publicidades, todos os empréstimos, financeiros, remanescentes, descontos, lotes, entre outros. Com toda a informação conseguimos fazer uma análise geral do cliente. Os registos começam em SGC, onde vem a informação que necessitamos para meter no mapa, que está confirmado em Excel, após isso, metemos a ficha de cliente na One Drive, de modo a não perdemos os dados do cliente.

Estes registos dividem-se em dois, podem ser resoluções ou propostas, as resoluções é quando o cliente encerra o estabelecimento e anulamos o contrato com o cliente. Já as propostas é onde registamos todos os dados acima referidos, as propostas podem ser de clientes, de fornecedores ou de office.

No Grupo Nabeiro em Espanha existe um grupo de diversos comerciais, distribuídos por diversos departamentos de Espanha, onde, cada um dos comerciais fica responsável por diversas cidades de Espanha, esses indivíduos estão encarregues de ir aos estabelecimentos fatura o café, proceder a recebimentos e cobranças, tal como perceber se o cliente tem alguma necessidade.

Assim, todas as semanas o individuo de sua profissão, comercial, chega ao departamento trazendo o que chamam de *liquidaciones*, o que traduz os documentos que são imitados durante todos os dias em que está de viagem, sendo eles faturas, recibos, certificados da entrega de mercadoria e entregas de dinheiro.

É em Sales Operacions que esses documentos são organizados por grupos de documentos de modo a serem enviados uma copia para os serviços centrais em Portugal, o original fica em Espanha de forma a ser arquivado no histórico, é importante frisar que todos os dias tem de se verificar se não há desvios entre os ingressos registados nos documentos e ingressos efetivos em dinheiro.

Deste modo concluímos as atividades efetuadas ao longo dos dois meses de estágio, agosto e setembro.

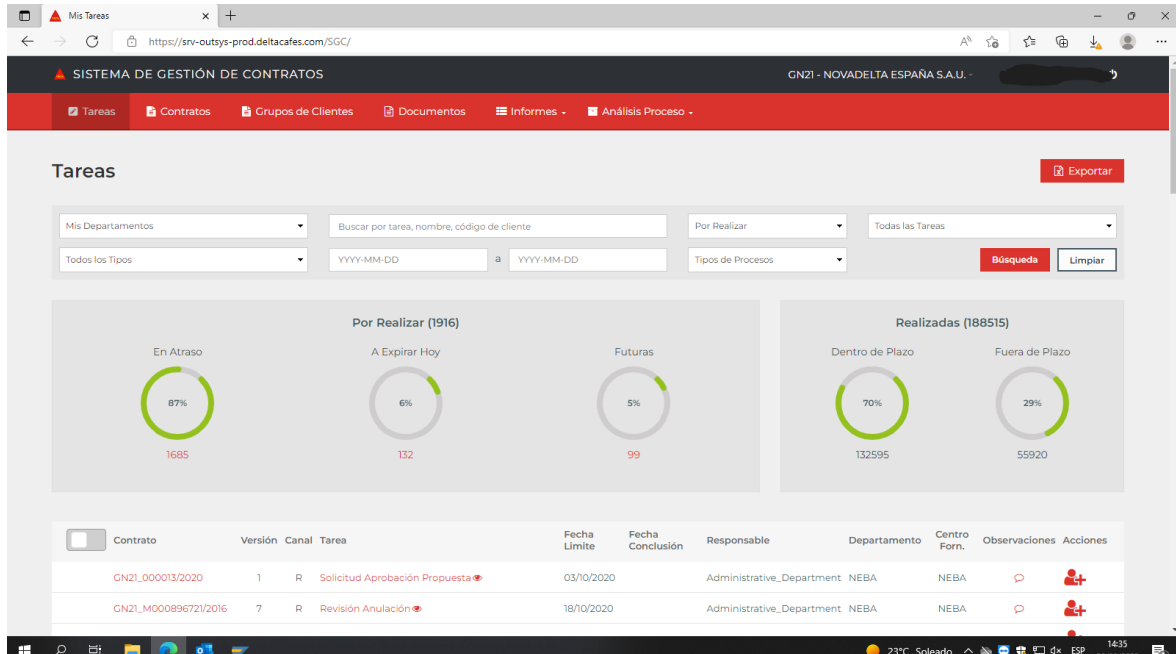
Bibliografia

Cafés, D. (2018). A Nossa Sustentabilidade. *O Nosso Futuro*, 20.

Cafés, D. (2014). Relatório de sustentabilidade: Rostos de uma marca. *Campo Maior: LISGRÁFICA-Impressão e Artes Gráficas, SA*.

Sardinha, B., Moreira, S. B., Sousa, J., Martins, N., Mota, R., & Travassos, R. (2021). RESPONSABILIDADE EMPRESARIAL E SUSTENTABILIDADE ESTUDO DE CASO DO GRUPO NABEIRO®. In *Título XII Congresso Internacional de Casos Docentes em Marketing Público e Não Lucrativo: Innovative driving marketing for a better world. The emergence of social proposals in pandemic times (Proceedings)*.

Teixeira, S. 2011. *Gestão Estratégica*. Escolar Editora



SISTEMA DE GESTIÓN DE CONTRATOS GNZ1 - NOVADELTA ESPAÑA S.A.U.

Tareas | Contratos | Grupos de Clientes | Documentos | Informes | Análisis Proceso

Tareas

Exportar

Mis Departamentos: Buscar por tarea, nombre, código de cliente: Por Realizar: Todas las Tareas:

Todos los Tipos: YYYY-MM-DD: a YYYY-MM-DD: Tipos de Procesos: **Búsqueda** **Limpiar**

Por Realizar (1916)

En Atraso: 87%
1685

A Expirar Hoy: 6%
132

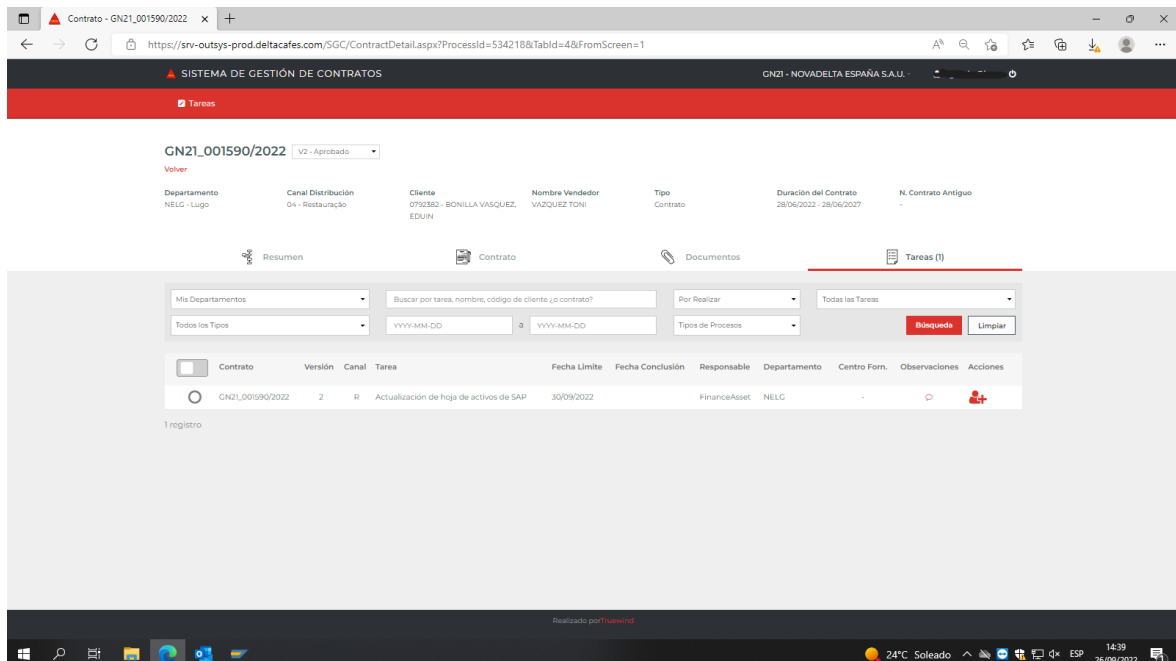
Futuras: 5%
99

Realizadas (188515)

Dentro de Plazo: 70%
132595

Fuera de Plazo: 29%
55920

Contrato	Versión	Canal	Tarea	Fecha Límite	Fecha Conclusión	Responsable	Departamento	Centro Forn.	Observaciones	Acciones
GNZ1_000013/2020	1	R	Solicitud Aprobación Propuesta	03/10/2020		Administrative_Department	NEBA	NEBA		
GNZ1_M00089672/2016	7	R	Revisión Anulación	18/10/2020		Administrative_Department	NEBA	NEBA		



Contrato - GNZ1_001590/2022 V2 - Aprobado

Volver

Departamento: NELG - Lugo | Canal Distribución: G4 - Restauración | Cliente: 0702382 - BONILLA VASQUEZ, EDUN | Nombre Vendedor: VAZQUEZ TONI | Tipo: Contrato | Duración del Contrato: 28/06/2022 - 28/06/2027 | N. Contrato Antiguo: -

Resumen | Contrato | Documentos | **Tareas (1)**

Mis Departamentos: Buscar por tarea, nombre, código de cliente (o contrato): Por Realizar: Todas las Tareas:

Todos los Tipos: YYYY-MM-DD: a YYYY-MM-DD: Tipos de Procesos: **Búsqueda** **Limpiar**

Contrato	Versión	Canal	Tarea	Fecha Límite	Fecha Conclusión	Responsable	Departamento	Centro Forn.	Observaciones	Acciones
GNZ1_001590/2022	2	R	Actualización de hoja de activos de SAP	30/09/2022		FinanceAsset	NELG	-		

1 registro



The screenshot shows the SAP Easy Access interface. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Menú', 'Tratar', 'Favoritos', 'Detalles', 'Sistema', and 'Ayuda'. Below this is a toolbar with various icons for navigation and actions. The main content area is titled 'SAP Easy Access' and contains a tree view of the menu structure. The 'Favoritos' (Favorites) section is expanded, showing a folder named 'Inmo. Maria' which contains four items: 'SQ01 - Query SAP: Actualizar queries', 'AS02 - Modif.registro maestro activo fijo', 'AS01 - Crear registro maestro AF', and 'F-02 - Entrar apunte de cta.mayor'. Other folders visible include 'Oficina', 'Componentes multiplicaciones', 'Logística', 'Finanzas', 'Recursos Humanos', 'Sistemas info', 'Herramientas', 'WebClient-UI-Framework', 'OLGA', 'SONIA/VANESSA', 'FINA', and 'SII'. The bottom status bar displays the SAP logo, a dropdown menu with 'GNB (4) 002', and the text 'sapro01 | OVR'.

PROCEDIMIENTO FACTURAS PROVEEDORES EXTERNOS - DISTRIBUIDORES **MBO3**

4ª CREAR ACTIVOS POR CADA EQUIPAMIENTO (AS01)

- 1 - En una pantalla dejar el documento (Mov.551) para copiar y pegar al hacer el activo
- 2 - En otra pantalla AS01 - Crear activo (2230 - GN21 (Delta) / GN22 (SIEC)

Crear activo fijo: Pantalla llamada

Datos maestros: Análisis de viabilidad

Clase activo fijo: **2230**

Sociedad: **GN21-Delta**

Clase de activo fijo: **Siempre**

Modelo:

Activo fijo: **Maquinaria Siempre (2230)**

Sociedad: **Sociedades (GN21-Delta)**

Sociedad: **(GN22-SIEC)**

Siempre copiar y pegar del Documento (551)

Crear activo fijo: Datos maestros

Activo fijo: **2230-0000**

Clase: **2230**

Descripción (Material): **EXPOBAM HANBUS DISPLAY CONTROL 208**

Fecha Contabilidad (Fecha Factura): **11-09-2012**

PROCEDIMIENTO FACTURAS PROVEEDORES EXTERNOS - DISTRIBUIDORES

Crear activo fijo: Datos maestros

Activo fijo: **2230-0000**

Clase: **2230**

Centro de Coste (Distribuidor): **0000**

Matrícula del equipamiento: **122994**

Siempre (0000)

MARKIBAR 761029

73003 - VITRO

CREM INTERNATIONAL	CIMBALI	SPAZIALE
126303 (Delta) NENA	143383 (Delta) NENA	146137 (Delta) NENA
133945 (SIEC) CENA	136112 (SIEC) CENA	131220 (SIEC) CENA

165293 VITRO

PROCEDIMIENTO FACTURAS PROVEEDORES EXTERNOS - DISTRIBUIDORES

Crear activo fijo: Datos maestros

Activo fijo: **2230-0000**

Clase: **2230**

Descripción (Material): **EXPOBAM HANBUS DISPLAY CONTROL 208**

Fecha Contabilidad (Fecha Factura): **11-09-2012**

Código del Distribuidor: **Siempre (S)**

CREM INTERNATIONAL	CIMBALI
126303 (Delta) NENA	143383 (Delta) NENA
133945 (SIEC) CENA	136112 (SIEC) CENA
	SPAZIALE
	146137 (Delta) NENA
	131220 (SIEC) CENA

Gravar y anotar el Activo (2230 ?????)

PROCEDIMIENTO FACTURAS PROVEEDORES EXTERNOS - DISTRIBUIDORES

PARA CONSULTAR EL ÚLTIMO DV DEL MES CORRESPONDIENTE (F703)
(Finanzas-Gestión Financiera-Deudores-Documento-Visualizar)

Visualizar documento: Accesos

1ª Rellenar Campos Sociedad y Ejercicio

2ª (Click en lista documentos)

3ª Sociedad, Ejercicio, Clase Documento (DV) y Fecha

5ª CREAR DV (F-02)

Entrar apunte de cta.mayor: Datos cabecera

Documento apartado: **0000**

Fecha documento: **11-09-2012**

Fecha contab.: **11-09-2012**

Referencia: **67**

Fecha Contabilidad (Fecha Factura): **11-09-2012**

Nº documento (DV-00-?????)

Referencia (Nº de propuesta e Cod.Cliente)

ClvCt = 70 Cuenta = Nº Activo 2230????? Cl.mov. = 100

