



**Tânia Carina Gomes  
dos Santos**

**Relatório de Estágio realizado na empresa  
Revigrés**

**revigrés®**



**Tânia Carina Gomes  
dos Santos**

**Relatório de Estágio realizado na empresa  
Revigrés**

Relatório de Estágio apresentado à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Línguas e Relações Empresariais, realizado sob a orientação científica da Professora Doutora Susan Jean Howcroft, Professora Auxiliar do Departamento de Línguas e Culturas da Universidade de Aveiro

Dedico este trabalho à minha família e namorado pelo incansável apoio.

## **o júri**

presidente

Prof.<sup>a</sup> Doutora Maria Teresa Costa Gomes Roberto Cruz  
Professora Auxiliar da Universidade de Aveiro

Vogais

Licenciado Carlos Coimbra Rodrigues  
Revigrés Portugal, S.A., reconhecido como Especialista pela Universidade de Aveiro (arguente)

Prof.<sup>a</sup> Doutora Susan Jean Howcroft  
Professora Auxiliar da Universidade de Aveiro (orientadora)

## **agradecimentos**

Em primeiro lugar gostaria de agradecer a toda a equipa da empresa Revigrés, especialmente a todos os colaboradores do Departamento de Exportação por me terem acolhido nestes quatro meses de aprendizagem bem como a disponibilidade que todos demonstraram para me auxiliar no que precisasse e que contribuíram para que este estágio tenha sido uma experiência única que contribuiu para o meu enriquecimento não só a nível profissional mas também a nível pessoal.

Gostaria de agradecer especialmente o apoio e a disponibilidade do Dr. Carlos Coimbra por me ter orientado e por me ter facultado os conhecimentos necessários à execução das minhas tarefas. O meu muito obrigado pela sua disponibilidade, orientação, confiança e acompanhamento.

Agradeço à minha orientadora, Professora Doutora Susan Howcroft, pela sua supervisão, coordenação e aconselhamento constante.

À minha família (mãe, pai, irmã e cunhado) muito obrigada pelo apoio prestado e por terem acreditado em mim e nas minhas capacidades.

Ao meu namorado pelo seu incansável apoio e aconselhamento.

Gostaria de agradecer a todos os que contribuíram direta ou indiretamente para este trabalho e que não foram referidos anteriormente.

**palavras-chave**

Estágio Curricular, Exportação, Pavimentos e Revestimentos Cerâmicos, Cerâmica, Línguas Estrangeiras, Aprendizagem

**resumo**

O presente relatório resulta do estágio curricular realizado na empresa Revigrés, no âmbito do Mestrado Línguas e Relações Empresariais e tem como objetivo divulgar as atividades desenvolvidas ao longo do estágio bem como uma apresentação da empresa onde decorreu o estágio.

Num primeiro momento, começo por fazer uma breve apresentação da empresa incluindo alguns fatos históricos, a estrutura organizacional, a missão e valores e respetiva localização. Numa fase seguinte, uma vez que o estágio se desenrolou no departamento de Exportação, efetuo uma apresentação sintetizada do departamento, desde, a sua estrutura, como se encontra organizado, quais os mercados de exportação e alguns projetos onde a empresa se encontra presente. De seguida descrevo todas as atividades desenvolvidas e de que modo as desenvolvi relatando deste modo a experiência de trabalho. Para finalizar faço uma análise do percurso do estágio e uma conclusão como reflexão pessoal desta experiência.

**keywords**

Curricular Internship, Exportation, Wall and Floor Tiles, Ceramic, Foreign Languages, Apprenticeship

**abstract**

This report describes the internship carried out in Revigrés for the Masters degree in Languages and Business Relations. It covers all the activities developed during the internship with a presentation of the company where it was developed.

Firstly, a brief presentation is given including some historical facts, the organizational structure, mission and values and the respective location of the company. Secondly, as the internship took place in the Export Department, a short presentation of this department is given describing the structure, how it is organized, the exportation markets and some projects the company is involved in. All the activities developed and the means by which they were developed are reported and thus, the work experience itself. Finally, a personal reflection on the experience through an analysis of the internship and a conclusion is presented.

## Índice

Introdução.....	11
1. Apresentação da entidade de acolhimento .....	12
1.1. Descrição e História .....	12
1.2. Localização.....	13
1.3. Estrutura e composição .....	13
1.4. Missão e Valores .....	14
2. Apresentação do Departamento de Exportação.....	15
2.1. Exportação.....	15
2.2. Estrutura e Funções .....	15
2.3. Destinos de Exportação da Revigrés.....	17
2.4. Projetos.....	17
3. Desenvolvimento do Estágio Curricular .....	19
3.1. Primeiro contacto com a empresa .....	19
3.2. Instrumentos de trabalho .....	19
3.3. Capacidades linguísticas .....	20
3.4. Atividades desenvolvidas durante o estágio.....	21
3.4.1. Apoio administrativo .....	21
3.4.2. Assessoria .....	22
3.4.3. Marketing.....	24
3.4.4. Redação.....	26
3.4.5. Comercial.....	26
3.4.6. Tarefas Administrativas .....	27
3.4.7. Estatísticas .....	29
3.4.7.1. Listagem de vendas por coleção de produtos .....	30
3.4.7.2. Listagem de vendas por cliente .....	31
3.4.7.3. Listagem de vendas por país.....	32
3.4.7.4. Listagem de vendas de cliente por referência.....	33
3.4.7.5. Listagem de vendas de país por referência.....	34
3.4.7.6. Listagem de movimentos de conta corrente por país .....	34
3.4.7.7. Listagem de vendas por gestor de mercado e agente.....	34
3.4.8. Pesquisa .....	35



3.4.8.1. Impostos de Importação.....	36
3.4.8.2. Setor de pavimentos e revestimentos cerâmicos nos E.U.A.....	37
3.4.8.3. Indicadores de importação de pavimentos e revestimentos cerâmicos .....	38
3.4.8.4. Estatísticas de importação e exportação de pavimentos e revestimentos cerâmicos de Portugal.....	39
3.4.8.5. Empresas e cotações de moeda.....	39
4. Considerações Finais .....	40
Conclusão .....	43
Bibliografia.....	44
Anexos.....	46
Anexo I – Coleções de produtos .....	47
Anexo II – Destinos de Exportação da Revigrés.....	50
Anexo III - Projetos.....	51
Anexo IV – Quadro Resumo de atividades desenvolvidas .....	54
Anexo V – Orçamento de produtos da Revigrés.....	56
Anexo VI – Listagem de vendas por coleção de produtos.....	57
Anexo VII – Listagem de vendas por cliente.....	58
Anexo VIII – Listagem de vendas por país.....	59
Anexo IX – Listagem de vendas de cliente por referência .....	60
Anexo X – Listagem de vendas de país por referência .....	61
Anexo XI – Listagem de vendas por gestor de mercado e agente .....	62
Anexo XII – Impostos de importação .....	63
Anexo XIII – Importadores de cerâmica dos E.U.A .....	64

## **Índice de Ilustrações**

Ilustração 1 - Estrutura do Departamento de Exportação .....	16
--	----

## **Índice de Tabelas**

Tabela 1 – Estrutura da Base de Dados dos cartões-de-visita .....	23
Tabela 2 - Estrutura base de dados de agentes comerciais .....	23
Tabela 3 - Tabela Resumo de projetos de cliente .....	27
Tabela 4 - Resumo da análise de clientes devedores .....	28

## **Introdução**

Este trabalho foi realizado no âmbito da Unidade Curricular Dissertação/Projeto/Estágio que se enquadra no plano de estudos do segundo e último ano do Mestrado em Línguas e Relações Empresariais ministrado na Universidade de Aveiro. Das três opções facultadas por esta Unidade Curricular elegi o estágio que tem como objetivo preparar o aluno para o mundo empresarial e integrá-lo no mercado de trabalho.

O estágio teve a duração de 4 meses, tendo início a 20 de fevereiro de 2012 e tendo terminado a 22 de junho de 2012. O estágio decorreu na empresa Revigrés, S.A. mais precisamente no departamento de Exportação sob a orientação do Dr. Carlos Coimbra e coordenação da Professora Doutora Susan Howcroft na Universidade de Aveiro.

A escolha do local do estágio derivou do facto de já ter conhecimento desta empresa de forma indireta através de notícias, feiras e outros meios que transmitiam a excelência desta empresa reconhecida a nível nacional e internacional, por este motivo elegi esta empresa com a convicção de que ia contribuir positivamente para o desenvolvimento do estágio e para uma preparação a nível profissional.

O presente relatório de estágio surge como um documento de suporte teórico às atividades que foram desenvolvidas ao longo do estágio, tendo como finalidade o relato destas, assim como uma reflexão da experiência vivida. Desta forma o documento encontra-se estruturado em quatro partes principais.

A primeira parte refere-se à apresentação da empresa onde se realizou o estágio, que consiste numa breve descrição da sua atividade, história, estrutura organizacional, missão e valores e localização. A segunda parte faz referência ao Departamento de Exportação onde é abordado sintetizadamente o tema exportação, a sua estrutura, mais corretamente como este se encontra organizado, as funções dos seus colaboradores, os destinos de exportação e os projetos nos quais a empresa participou. A terceira parte centra-se na descrição das atividades desenvolvidas durante o estágio e para finalizar a quarta e última parte do relatório diz respeito às considerações finais que englobam uma reflexão global das atividades desenvolvidas no decorrer do estágio e por fim uma conclusão em jeito de reflexão pessoal do estágio desenvolvido.

## **1. Apresentação da entidade de acolhimento**

### ***1.1. Descrição e História***

A Empresa Revigrés especializada na produção de pavimentos e revestimentos cerâmicos foi fundada em 1977, por um conjunto de empresários.

Foi presidida e dinamizada ao longo de 30 anos pelo Eng.º. Adolfo Roque.

Atualmente o Conselho de Gerência é constituído pela Dr.ª. Paula Roque, Comendador Augusto Gonçalves e o Eng.º. Paulo Conceição.

Tendo sido fundada no ano de 1977, em 1978 deu-se início à produção, transformando a empresa num polo empregador e num centro de formação. Alguns anos depois, em 1981, é instalada a segunda linha de produção, facto que permitiu duplicar a capacidade fabril, aumentando e melhorando, deste modo, a eficácia de resposta para com os seus clientes e parceiros.

Também é importante de realçar que em 1995, a empresa foi certificada pelo Instituto Português da Qualidade, uma vez que se tornou na primeira empresa neste ramo, a ser certificada. Outro facto a ter em conta é que em 2000 iniciou-se a produção de porcelanato, produto que é hoje a grande referência da empresa.

Ao longo do seu percurso, a empresa Revigrés foi desenvolvendo uma gama extensa de produtos que acompanham as tendências da construção e da arquitetura contemporânea, em que se encontra constantemente a inovar e a desenvolver novos produtos que correspondam eficazmente às expectativas dos mercados e dos seus clientes.

Uma das coleções mais importantes é a coleção “*Cromática*” cujo material é essencialmente o porcelanato e está disponível em 38 cores em diversos acabamentos e formatos, tornando-a na coleção mais completa a nível internacional. Outras coleções de importância notável são as “*Coleções de Autor*”, criadas por profissionais que são reconhecidos nas áreas do design, arquitetura e artes plásticas.

Um fator contribuinte para o sucesso da Revigrés é a filosofia adotada por esta, que une a produção à inovação, à consciência civil e à cultura ambiental, estando incluídos os princípios: design, inovação, qualidade, serviço e política ambiental que são responsáveis pela orientação dos projetos a fim de se apostar na investigação, na eco inovação e na conceção de produtos multifuncionais e energeticamente competentes que contribuem para a construção de um futuro sustentável.

Como resultado, a Revigrés é uma marca reconhecida não só a nível nacional como a nível internacional de tal forma que foi distinguida com vários prémios e distinções, onde se destacam: o Prémio Europeu de Gestão de Design, sendo a única empresa deste setor a receber este prémio; Distinção da Revigrés pelo projeto de Boas Práticas em Investigação e Inovação, em parceria com a Universidade de Aveiro nos Prémios Europeus de Iniciativa Empresarial; o Prémio de Empresa Eficiente nos prémios de Eficiência Energética e o prémio de Alfa de Oro, em Espanha, uma vez que foi a única empresa estrangeira a ser distinguida pela Sociedade Espanhola de Cerâmica e Vidro.

A marca Revigrés recebeu ainda vários prémios de Inovação relativamente a alguns dos seus produtos, é também distinguida com os prémios: Melhor Marca de Azulejos e Mosaicos; Prémio Melhor Design de Pavimento; Prémio de Design de Produto; Prémio Gestão Global de Design, entre outras distinções. Todos estes prémios reconhecem a eficiência, a qualidade e a inovação que é uma constante nos produtos da Revigrés.

Em 35 anos, a Revigrés é uma das empresas com mais sucesso neste ramo, de modo que se tornou numa referência no mundo cerâmico, tendo conquistado um vasto leque de clientes, em todo o mundo através da oferta de produtos inovadores, eficientes e de qualidade.<sup>1</sup>

## ***1.2. Localização***

A sede da empresa Révigrés encontra-se localizada em Barrô, na Zona Industrial de Barrô, no concelho de Águeda.

Passados alguns anos da sua fundação, é aberta uma delegação em Lisboa com escritórios e showroom que tem como finalidade a prestação de um serviço mais abrangente que responda de forma mais completa às necessidades dos clientes.

Relativamente à sede, esta é composta por instalações fabris bem como o edifício comercial, o edifício administrativo e o edifício social constituído por cantina, formação e balneários. É de notar que o edifício comercial é um projeto do Arquiteto Álvaro Siza Vieira cujo seu trabalho é reconhecido não só a nível nacional como a nível internacional.

## ***1.3. Estrutura e composição***

O organigrama da Revigrés é composto por vários departamentos, sendo estes os de Administrativo-Financeiro, Marketing, Comercial Mercado Externo, Comercial Mercado

---

<sup>1</sup> Ver anexo I

Interno, Qualidade, Recursos Humanos, Compras, Logística e de Produção. Cada um destes departamentos é liderado por um/a chefe ou diretor/a, que é responsável por um determinado número de colaboradores.

Todos os departamentos encontram-se interligados, dado que comunicam quer a nível vertical quer a nível horizontal, tornando deste modo, a comunicação organizacional eficaz. A comunicação entre colegas é feita através de linhas de telefone internas, e-mail quando se trata do envio de ficheiros ou deslocam-se ao departamento que se pretende.

#### ***1.4. Missão e Valores***

A missão da Revigrés traduz a sua filosofia assim como a sua finalidade: *“Trabalhamos diariamente com o objetivo de ser a empresa líder do setor cerâmico. Para isso, a Revigrés aposta fortemente no Design, na Inovação, na Investigação, na Qualidade Total e no Serviço ao Cliente. Reunimos uma equipa coesa e orientada para novos desafios, que procura sempre explorar soluções inovadoras e originais para as exigências de estética e de bem-estar emergentes, bem como dar resposta às novas estratégias ambientais para a construção sustentável.”*

O serviço de excelência da Revigrés é direcionado por quatro pilares que constituem a base para o desenvolvimento de todas as suas atividades:

- Inovação: Análise de novas ideias a fim de antecipar as necessidades de um mercado cada vez mais exigente e em constante mudança;
- Espírito de equipa: Comunicação e partilha entre os colaboradores que originam relações de confiança, visto que todos trabalham tendo em vista objetivos comuns;
- Honestidade: Adoção de uma conduta sustentada pela ética e responsabilidade que respeita o meio no qual a empresa se insere;
- Orientação para os resultados: Equipa eficaz, eficiente, dedicada e esforçada de modo que, se empenha para atingir metas e ultrapassar novos desafios.

## **2. Apresentação do Departamento de Exportação**

### ***2.1. Exportação***

Para auxiliar a compreensão do funcionamento do Departamento de Exportação é necessário conhecer as razões e reconhecer a importância da atividade de exportação.

Exportação é o ato de exportar bens que podem ser produtos ou serviços nacionais para o estrangeiro. Cada vez mais, este termo é um fenómeno presencial nas empresas portuguesas, pois assiste-se a uma interdependência de economias, a uma globalização dos mercados, a uma liberalização e ainda a uma mundialização da concorrência que torna o mercado externo mais competitivo e mais aliciante para as empresas.

Por estas razões as empresas necessitam de exportar para serem competitivas, de modo a conseguirem responder às exigências dos mercados através da distribuição e comercialização dos seus bens.

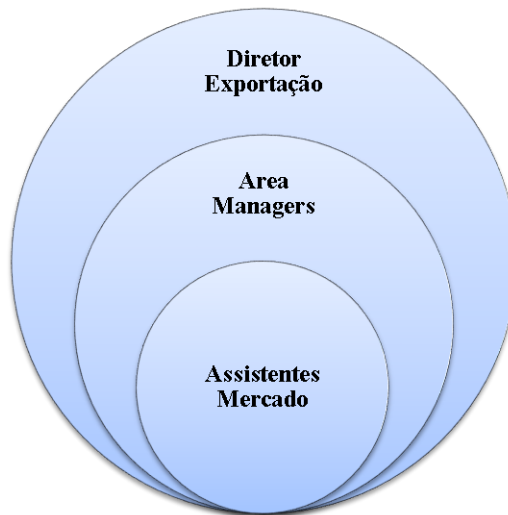
Para concluir, a exportação confere algumas vantagens às empresas tais como: o aumento da produtividade, para conseguirem responder aos mercados externos de maneira rápida e completa, significa isto que, a empresa poderá diminuir os custos de produção tornando os preços mais competitivos. Outra vantagem consiste na diminuição da carga tributária em que a empresa pode equilibrar os impostos a nível interno através da exportação.

### ***2.2. Estrutura e Funções***

O Departamento Externo foi o local onde se desenrolou o estágio sob a supervisão e orientação do Dr. Carlos Coimbra. Este departamento integra a estrutura organizacional da empresa e desempenha um papel fundamental no êxito desta, visto que é responsável pelas vendas efetuadas no mercado externo.

É o departamento direcionado para o exterior cuja finalidade é exportar os produtos da Revigrés para outros países, por forma a empresa obter notoriedade internacional.

O departamento encontra-se organizado hierarquicamente, sendo liderado por um diretor, que durante o estágio foi o meu superior e supervisor, o Dr. Carlos Coimbra.



**Ilustração 1 - Estrutura do Departamento de Exportação**

Como se depreende da ilustração acima apresentada, o departamento está organizado da seguinte forma: é direcionado pelo Dr. Carlos Coimbra que é responsável por três *Area Managers* (Gestores de Mercado), que são responsáveis por diversos mercados externos (países) e por cinco assistentes de mercado que auxiliam os *Area Managers*.

Apresentada a hierarquia, é importante explicitar as funções de cada um destes cargos no intuito de entender de forma mais clara, o funcionamento deste departamento. Como foi referido anteriormente, o Dr. Carlos Coimbra é o diretor do departamento mas simultaneamente desempenha funções como *Area Manager*, dado que é encarregado por vários mercados tais como: Rússia, Japão, China, Índia, Hong Kong, entre outros.

Os *Area Manager* detêm a seu cargo, variados mercados, e em cada um destes, são responsáveis pela obtenção de novos clientes, novas encomendas, realização de visitas aos clientes e de prospeções de mercado, com o intuito de explorar novas oportunidades de negócio.

As assistentes de Mercado são auxiliares dos *Area Managers* e cada assistente é responsável por diversos mercados, cujas suas funções estão interligadas a esses mercados desde o lançamento de encomendas, verificação de *stock* para as mesmas, preparação das cargas assim como dos procedimentos a elas agregados, faturação de encomendas, entre outras funções.



### ***2.3. Destinos de Exportação da Revigrés***

Atualmente a Revigrés é uma empresa reconhecida internacionalmente, dado que exporta para um grande número de países espalhados pelos cinco continentes.

Assumiu um posicionamento forte na Europa, principalmente no mercado Espanhol e Francês, nos Estados Unidos da América e no Extremo oriente onde se afirmou em diversos mercados.

Na Europa exporta sobretudo para Espanha, França, Inglaterra, Alemanha, Noruega, Itália, Holanda, Ucrânia, Países Bálticos, Dinamarca, entre muitos outros, uma vez que a Revigrés está presente em quase todos os países da Europa. No continente Americano exporta principalmente para os Estados Unidos da América e Canadá.

Na Ásia, a exportação é direcionada para a Rússia, Japão, Emirados Árabes Unidos, China, Hong Kong, Israel, Índia, entre outros. No continente africano os destinos de exportação são especialmente África do Sul, Marrocos, Angola, República do Congo, e por fim, no continente da Oceânia, a Austrália.

Como se pode verificar, a Revigrés está presente em todo o mundo, procurando cada vez mais outros mercados com o objetivo de ser uma referência mundial no setor cerâmico.<sup>2</sup>

### ***2.4. Projetos***

Sendo a Revigrés uma empresa exportadora, esta encontra-se presente em múltiplos projetos a nível internacional em que desenvolve relações de parceria com profissionais internacionais mas também nacionais. Estes projetos consistem maioritariamente em obras de grande notoriedade. Um exemplo é o novo aeroporto de Moscovo, que constitui uma obra de extrema relevância visto ser uma das maiores infraestruturas aeroportuárias do continente Europeu cujos pavimentos são da autoria da Revigrés.

Outros projetos de grande relevância que destacam a Revigrés são: “*Dundrum Town Center*”, um centro comercial em Dublin; Hotel “*Viva*” na Roménia; “*Trim Towers*” que contêm escritórios, Ginásio e SPA, na Noruega; Escritórios “*Baker Hughes*” na Noruega; Galeria de Arte na “*Harrods*” em Londres; “*Marble Slab Creamery*” nos Estados Unidos e no Canadá; instalações da Mercedes em Barcelona; Stand da “*Bentley*” e

---

<sup>2</sup> Ver anexo II

“*Rolls Royce*” em Inglaterra; Estação de Metro “Plaza Eliptica” em Madrid, entre outros projetos de relevo.<sup>3</sup>

Em suma a marca Revigrés tem obtido notoriedade e destaque a nível internacional por forma a ser selecionada para projetos especiais e personalizados de grande relevância.

---

<sup>3</sup> Ver anexo III

### **3. Desenvolvimento do Estágio Curricular**

#### **3.1. Primeiro contacto com a empresa**

Como foi referido anteriormente, o estágio decorreu no Departamento de Exportação na empresa Revigrés sob a monitorização do Dr. Carlos Coimbra. É o departamento direcionado para o exterior, por esta razão desempenha um papel vital nesta, pois está encarregue das vendas para o mercado externo que contribuem para o êxito internacional desta.

O primeiro dia de estágio destinou-se particularmente à apresentação dos colaboradores de alguns departamentos e à inserção no Departamento de Exportação. Em primeiro lugar foi-me facultado catálogos de produtos, a fim de me familiarizar com estes e de conhecer as coleções, os formatos, as quantidades e medidas.

Em segundo lugar, tive a oportunidade de observar o trabalho das assistentes de mercado, cuja principal função consiste na receção de encomendas até à respetiva entrega, todavia a este processo estão agregadas outras tarefas como a verificação de *stocks*, a confirmação de encomendas e preparação das cargas assim como dos respetivos procedimentos.

Para concluir, foi-me solicitado que redigisse um e-mail em inglês para efeitos de avaliação da minha competência linguística relativa à língua inglesa, realizada pelo Dr. Carlos Coimbra.

#### **3.2. Instrumentos de trabalho**

No início do estágio (passados apenas dois dias), me foi disponibilizado uma secretária no gabinete do diretor do departamento, bem como um telefone e um computador, com o *software* da empresa instalado e outras ferramentas essenciais tais como: Microsoft Office, Correio Eletrónico e com acesso à internet.

O *software* utilizado pela Revigrés é o programa *RcSoft*, e está programado para lidar com os seguintes pontos: vendas, comercial que consiste nas encomendas, terceiros que contém informação de clientes, fornecedores, etc., verificação de *stocks*, análise de contas correntes de terceiros, entre outros, todavia não tirei proveito de todas as funcionalidades do *software*, porque utilizei particularmente as vendas, o comercial e terceiros na realização de algumas atividades.

O correio eletrónico constitui um instrumento de trabalho essencial pois a comunicação, quer interna quer externa, é feita maioritariamente por este meio de comunicação. Por um lado este, caracteriza-se por ser rápido, direto e eficaz; por outro é o meio de comunicação ideal para comunicações internacionais pois evita, em grande parte, problemas de comunicação. Após me terem disponibilizado um computador forneceram-me de imediato, um e-mail ([exp.estagiario@revigres.pt](mailto:exp.estagiario@revigres.pt)) para efeitos de comunicação não só a nível interno mas também a nível externo.

O Excel é um instrumento de trabalho de grande relevância uma vez que, permite a análise e gestão de informação. Ao longo do estágio utilizei esta ferramenta para a elaboração de mapas estatísticos, listagens de vendas, orçamentos, entre outros, porque em primeiro lugar facilita a compreensão da informação, em segundo permite executar cálculos necessários às estatísticas e em terceiro possui múltiplas opções que facilitam a elaboração deste género de documentos.

Outro instrumento de grande importância, é a internet. Esta assumiu um posicionamento imprescindível nas empresas, principalmente na área da exportação. É um portal para o mercado externo que nos possibilita obter informação de forma rápida sem necessidade de deslocação. No decorrer do estágio recorri frequentemente a este instrumento uma vez que fiz variadas pesquisas.

### ***3.3. Capacidades linguísticas***

No Departamento de Exportação, as línguas são uma ferramenta de trabalho cuja utilização é imprescindível. Neste caso o inglês é a língua mais utilizada, principalmente, pelo facto de a Revigrés exportar para países de todos os continentes. Além da língua inglesa, encontram-se outras línguas de destaque como a língua francesa, italiana, espanhola e alemã, dado que a Europa é um dos principais destinos de exportação.

Seguidamente ao inglês, a língua portuguesa é, naturalmente a mais utilizada para comunicar entre colegas e até com clientes, fornecedores, transportadores, etc. Dada a situação pude aplicar os conhecimentos da língua inglesa adquiridos durante o meu percurso académico assim como os da língua espanhola apesar de não ter sido frequente, maioritariamente na redação de e-mails, em determinadas pesquisas e na compreensão de alguns documentos.

### ***3.4. Atividades desenvolvidas durante o estágio***

Nesta etapa irão ser descritas todas as atividades desenvolvidas ao longo do estágio que se encontram subdivididas por áreas: apoio administrativo que diz respeito às várias tarefas realizadas tendo em vista o auxílio às assistentes de mercado, assessoria, que consta em tarefas de apoio e de assistência, marketing, redação que diz respeito aos vários e-mails que foram redigidos, comercial que está relacionado com o processo de encomendas, estatísticas que se trata de listagens com o intuito de análise e comparação de informação e por fim pesquisa, que consistiu numa tarefa que foi desenvolvida ao longo do estágio tendo em vista a recolha de informação necessária à área de exportação.

Todas estas tarefas contribuíram para a atualização e recolha informação em que esta última é de extrema importância para a análise da situação da empresa e para a tomada de decisões que são requeridas todos os dias e nem sempre é possível a constante atualização de informação.

Deste modo creio que posso afirmar que aprendi a executar distintas tarefas, das quais assimilei conhecimentos que serão úteis para o meu futuro profissional.<sup>4</sup>

#### **3.4.1. Apoio administrativo**

Aquando do início do estágio, fui informada que iria ser assistente do diretor do Departamento de Exportação, o Dr. Carlos Coimbra e que iria desempenhar funções de acordo com este cargo.

Entretanto ao longo do estágio fui desempenhando simultaneamente atividades tendo em vista o auxílio às assistentes de mercado. Estas atividades consistem em tarefas simples que não requerem muita experiência mas requerem concentração e tempo sendo inerentes a qualquer organização.

Estas tarefas fornecem uma perspetiva do dia-a-dia do trabalho administrativo de uma empresa, para a qual não tive formação no meu percurso académico devido ao facto que cada empresa tem a sua forma de trabalhar, a sua organização e uma cultura corporativa própria a que cada colaborador tem de se integrar e familiarizar.

Antes de me ter sido disponibilizado um posto de trabalho, permaneci com as assistentes de mercado, que logo de início explicaram-me de forma sintetizada em que

---

<sup>4</sup> Ver anexo IV

consistia o seu trabalho e colocaram-me a desenvolver tarefas, com o intuito de me familiarizar e de me integrar na empresa

A primeira tarefa que me propuseram residiu no envio de faxes, à primeira vista é uma tarefa simples mas que exige atenção visto que, se corre o risco de enviar a informação para o endereço errado e eventualmente pode suscitar confusões.

Outra tarefa consistiu no registo de faturas de fornecedores, é um processo simples dado que me eram facultadas faturas de fornecedores, estes são, perante o departamento de exportação, empresas de transportes responsáveis pelo transporte de encomendas da Revigrés para o exterior, e as tinha de registar nas faturas correspondentes emitidas pela Revigrés com o objetivo de se ter conhecimento que transportadora tinha transportado a encomenda discriminada na fatura da Revigrés. Para este efeito, redigia na parte de trás da fatura correspondente da Revigrés, o nome da empresa transportadora que tinha realizado o transporte dessa, o respetivo número da fatura assim como o seu montante.

Entretanto para auxiliar as assistentes, fiz o registo de faturas da Revigrés, uma vez que as pastas de arquivo destas, tinham anexado folhas que continham uma tabela, que do lado esquerdo incluía os números correspondentes às faturas e do lado direito espaço em branco para posterior preenchimento do nome do cliente a quem se destinava a fatura. Preenchia assim, o nome do cliente no número da fatura correspondente e de seguida arquivava as faturas numa sequência numérica decrescente através do número da fatura. Esta atividade permitia uma consulta fácil, rápida e eficaz das faturas.

Além destas tarefas, realizei outras de caráter mais simples como tirar fotocópias embora não tenha sido frequente, inserção de cartas em envelopes para posterior envio, e por fim preparação do envio de catálogos de produtos, em que tive de os colocar em envelopes próprios, pesar e medi-los e redigir no envelope a morada dos destinatários dos catálogos.

Todas estas tarefas foram desenvolvidas ao longo do estágio sempre que era solicitada pelas assistentes de mercado e com a aprovação do Dr. Coimbra.

### **3.4.2. Assessoria**

Como assistente do Dr. Coimbra a primeira tarefa que me foi solicitada foi a organização dos cartões-de-visita que realizei, a introduzir numa base de dados em Excel, as informações dos cartões-de-visita. Estes cartões são obtidos geralmente em visitas a clientes, reuniões, encontros de negócios, feiras ou em primeiros contactos com potenciais

clientes e não só, igualmente podem ser de fornecedores, prestadores de serviços entre outros.

Os cartões foram me fornecidos juntamente com a base de dados em Excel, de modo que esta já se encontrava predefinida e preenchida com informações de cartões-de-visita anteriores.

País	Tipo	Empresa	Nome	Cargo	Morada	Tel.	Fax	Tlm.	E-mail	Website
------	------	---------	------	-------	--------	------	-----	------	--------	---------

**Tabela 1 – Estrutura da Base de Dados dos cartões-de-visita**

Como se depreende do exemplo acima apresentado, a base de dados constitui uma tabela com os seguintes campos a serem preenchidos: País, de que país era o detentor do cartão-de-visita, tipo, se era cliente, fornecedor, etc., empresa, destinava-se ao nome da empresa, nome, este campo era reservado ao nome do colaborador da empresa, cargo, função dessa pessoa na empresa, morada e por fim os contactos de telefone, telemóvel, fax, e-mail e website.

Inseri a informação acima referida, ordenada por país visto que, os cartões eram maioritariamente de empresas provenientes de diversos países para facilitar a consulta e em seguida arqueei os cartões separados por país numa pasta com esse fim.

Seguidamente, a outra atividade da organização consistiu na atualização da base de dados dos agentes da Revigrés. Estes definem-se como representantes da empresa que têm como finalidade a representação da marca Revigrés em vários mercados externos.

Para atualizar a base de dados, precisei de questionar as assistentes de mercado, visto elas terem em sua posse todos os dados em relação aos seus mercados, incluindo os agentes. Com os dados fornecidos, efetuei alterações na medida que modifiquei dados de alguns agentes porque tinham modificado os seus contactos, eliminei determinados agentes porque terminaram de representar a Revigrés, do mesmo modo que inseri informações de agentes novos.

Gestor	País	Agente	Morada	Tel.	Tlm.	E-mail	Nome
--------	------	--------	--------	------	------	--------	------

**Tabela 2 - Estrutura base de dados de agentes comerciais**

Como se pode observar na tabela acima apresentada, a base de dados continha informações do nome do gestor (*Area Manager*) responsável pelo mercado (país) onde opera o agente, seguido do país, o nome do agente, a respetiva morada, os contactos e por

fim o nome da pessoa responsável, dado que o agente pode ser um particular ou uma empresa, no caso de ser uma empresa coloca-se o nome da pessoa responsável pela mesma.

Em determinados países existem clientes que através de acordos comerciais com a empresa, usufruem de preços especiais em determinados produtos da marca Revigrés. Estes encontram-se na posse das assistentes de mercado que os necessitam para as encomendas e respetiva faturação, deste modo a minha tarefa consistiu em tirar duas cópias dos preços especiais, sendo que uma delas destinava-se ao arquivo numa pasta com destino o Conselho de Gerência e a outra destinava-se para arquivo no Departamento de Exportação.

Em primeiro lugar, a cópia destinada à pasta do Conselho de Gerência, foi separada por *Area Manager* e dentro de cada um destes, separada por país, isto é, necessitei de verificar de que mercado (país) provinha o cliente com preços especiais com o intuito de saber a que *Area Manager* pertencia, visto este ser responsável por certos países. Em segundo lugar a outra cópia destinada ao Departamento de Exportação, arqueei-a em quatro pastas sendo cada uma delas referente a um *Area Manager*, coloquei deste modo, os preços especiais dos clientes a que correspondiam cada *Area Manager*, separados por assistente de mercado responsáveis por esses clientes.

A importância desta tarefa reside no simples motivo de que esses preços têm de ser aprovados pelos superiores da organização tendo em vista a comercialização mais eficaz dos seus produtos perante os clientes que desfrutam de preços especiais.

No decorrer do estágio prestei assistência ao Dr. Coimbra na preparação de algumas viagens de negócios, de tal forma que pesquisei horários e preços de transportes públicos nomeadamente, comboio e avião, efetuei compras online de bilhetes para transporte público e além disso efetuei reservas online em hotéis e em parques de estacionamento em aeroportos.

### **3.4.3. Marketing**

Além da execução de tarefas de assessoria e de assistência, de igual modo realizei atividades direcionadas à área de marketing em que pude colaborar com o Departamento de Marketing na preparação de uma listagem de clientes, que se destinava ao inquérito de satisfação. Este tem como objetivo obter feedback por parte dos clientes da Revigrés, sobre o desempenho desta.



Esta listagem baseia-se numa tabela realizada em Excel com dados de todos os clientes desde, nome do cliente, o país onde se localiza, a língua utilizada, o nome da pessoa responsável a quem a Revigrés se pode dirigir diretamente e para concluir os contactos de telefone, telemóvel e e-mail.

Delegaram-me esta listagem com o objetivo de inserir as alterações efetuadas pelos *Area Manager* nos seus clientes, visto que alguns destes, tinham modificado o seu contacto, outros o e-mail e alguns, o nome da pessoa responsável. Note-se que este contacto é essencial para o envio do inquérito de satisfação, uma vez que este deve ser preenchido pelo representante ou detentor da empresa a que se destina o inquérito.

Após ter inserido as alterações acima mencionadas, precisei de questionar quer as assistentes de mercado quer os *Area Managers* para obter informação sobre clientes novos que não continham informação sobre o contacto de e-mail ou o nome da pessoa responsável. À medida que me iam fornecendo esta informação, a ia introduzindo na listagem.

Consequentemente, apesar de já ter completado a lista com os dados fornecidos, restaram clientes sobre os quais não existia informação dos seus contactos, por esta razão recorri ao programa *RcSoft*, para consultar a faturação destes, nos anos mais recentes. Os resultados demonstraram que determinados clientes detinham um volume de faturação baixo e que só tinham faturação de um ou dois anos, e por esse motivo poderiam ser eliminados da lista, contrariamente a outros que continham um volume de faturação razoável e mantinham este volume até à atualidade.

Neste sentido preparei um inquérito em Excel destinado ao preenchimento pelo cliente sobre o qual não existia informação, podendo desta forma obter a informação em falta pelo próprio cliente. Esta ficha consiste em campos a serem preenchidos pelo cliente nomeadamente o seu nome, morada, contactos de telefone, telemóvel, e-mail e o nome da pessoa responsável pela empresa.

Relativamente à listagem para a tornar mais perceptível, ordenei-a alfabeticamente por país e inseri uma legenda com as respetivas línguas utilizadas pelos clientes (Ex: I – Inglês).

Com a execução desta tarefa, tive a oportunidade de conhecer o Departamento de Marketing incluindo os colaboradores que nele trabalham assim como ter uma noção de como este funciona.

#### **3.4.4. Redação**

No desenrolamento do estágio, uma das tarefas que me permitiu aplicar o meu conhecimento de línguas estrangeiras, nomeadamente a língua inglesa e espanhola, reside na redação de e-mails. O Correio eletrónico é frequentemente utilizado na Revigrés, de tal forma que as comunicações internas e externas ocorrem sobretudo via e-mail.

Durante o estágio fui solicitada regularmente para redigir e-mails em inglês, espanhol e português, contudo a língua inglesa demonstrou ser a mais utilizada, seguida do espanhol e do português.

A nível interno, utilizei o correio eletrónico para comunicar com colegas de trabalho e para o envio de ficheiros, a nível externo, utilizei esta ferramenta para comunicar principalmente com clientes e parceiros da Revigrés, sobre os mais diversos assuntos como por exemplo, orçamentos de produtos, acordo de condições de vendas e pagamento, agradecimento de visitas de clientes efetuadas à Revigrés, cotações de produtos, análise de vendas com parceiros e outros mais.

Após a redação dos e-mails, estes eram sempre revistos pelo Dr. Coimbra antes de serem enviados para o destinatário final com o intuito de verificar questões linguísticas e de assunto.

#### **3.4.5. Comercial**

Passado algum tempo após o início do estágio, de forma a ajudar as assistentes de mercado executei tarefas na área comercial que está relacionada com o processo de encomendas, de faturação e de cargas.

O processo de encomendas consiste no lançamento destas no sistema com recurso ao sistema informático, isto é, as encomendas recebidas de clientes são inseridas no sistema da Revigrés para posterior preparação, que engloba a verificação da existência de *stock*, definição de prazos de entrega e organização das cargas para as entregar aos respetivos clientes, de seguida fatura-se a encomenda para efeitos de pagamento.

Inicialmente aprendi a inserir encomendas no sistema, este processo compreende a inserção dos dados da encomenda desde nome do cliente, número da requisição, local de carga, este é o local que o cliente indica para descarga dos produtos que pode ou não ser a sede do cliente, e por fim a inserção dos produtos assim como as suas quantidades e respetivos preços.

Durante o processo de aprendizagem, colocaram-me a lançar encomendas na versão *Demo* do *software*. Esta é uma versão fictícia do programa informático que tem como propósito a realização de testes para melhorar a eficácia do desempenho deste. Deste modo inseri encomendas na versão fictícia, de maneira que, como me encontrava no processo de aprendizagem poderia cometer erros e provavelmente causar equívocos, que não interferia com o sistema.

Efetivamente, mais tarde, solicitaram o meu auxílio para lançar encomendas devido à ausência de assistentes, neste caso em particular lancei as encomendas na versão oficial do programa com a supervisão das mesmas. O processo é exatamente igual, inseria os dados das encomendas desde o nome do cliente, o tipo de requisição, o número da requisição que consiste no número da encomenda do cliente, o local de descarga e para finalizar os produtos, as quantidades e no final os preços correspondentes.

Desta forma coloquei em prática o que aprendi sobre o lançamento de encomendas, tendo em atenção que é uma tarefa de muita responsabilidade e que exige atenção, concentração e conhecimento quer dos produtos quer do programa para não cometer quaisquer equívocos.

#### **3.4.6. Tarefas Administrativas**

Intercaladamente com as atividades já mencionadas, executei de igual modo tarefas administrativas, por forma a abranger as minhas funções e adquirir conhecimento sobre novas atividades.

A primeira tarefa nesta área, traduziu-se na recolha e organização de informação sobre alguns projetos de negócios que a Revigrés executou para um cliente tendo como base, e-mails que foram trocados entre a empresa e o cliente cujos assuntos referiam-se a esses projetos.

Neste caso, a minha tarefa era sobretudo analisar esses e-mails e numa tabela em Excel preencher com os dados sobre os projetos referidos nestes, nomeadamente: o nome do projeto, o nome do concorrente presente no mesmo projeto que a Revigrés, devido ao facto que em alguns projetos estavam envolvidas empresas concorrentes, as referências (produtos) que a Revigrés forneceu para o projeto, como a quantidade, os preços e a data dos projetos, como podemos observar na tabela abaixo:

<b>Nome Projeto</b>	<b>Concorrente</b>	<b>Referência</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Preços</b>	<b>Data</b>
---------------------	--------------------	-------------------	-------------------	---------------	-------------

**Tabela 3 - Tabela Resumo de projetos de cliente**

Tendo em vista a organização dos dados relativos aos projetos, este mapa em Excel permite a organização e facilita a visualização e compreensão dos mesmos.

A segunda tarefa constituiu um mapa em Excel, elaborado a partir de um mapa de análise a crédito de todos os clientes dos mercados externos. Este refere os clientes devedores que têm pagamentos em atraso para com a Revigrés. Neste sentido a minha tarefa consistiu, a partir dessa análise, em elaborar um mapa em Excel que faz a síntese que consta apenas os clientes devedores que têm pagamentos em atraso desde o ano anterior.

<b>Gestor</b>	<b>País</b>	<b>Cliente</b>	<b>Mês</b>	<b>Total</b>
Area Manager responsável pelo cliente	País a que pertence o cliente	Nome	Valor devido pelo cliente num período de tempo	Total do débito

**Tabela 4 - Resumo da análise de clientes devedores**

Como a tabela acima indica, o resumo continha informação do gestor responsável pelo cliente, o país a que este pertence, o seu nome, na coluna “Mês” referia a partir de que mês/ano é que devia o cliente e por fim o total do débito, isto com o intuito de ter conhecimento quais os clientes cujo prazo de pagamento foi excedido há mais de um ano.

Em relação às tarefas administrativas, outra função a incluir nesta área baseia-se na realização de uma análise de custos de transportes. Esta diz respeito somente às descargas efetuadas pela Revigrés num local estratégico na Europa de que a Revigrés dispõe, onde depois são recolhidas pelo cliente nesse mesmo local.

Esta análise constou, no preenchimento de uma tabela em Excel dos valores do frete, que é o montante a ser pago pelo transporte da carga, e encontra-se faturado nas faturas emitidas pela Revigrés, que neste caso é o montante do transporte que é debitado ao cliente pelo transporte das suas cargas até este local, e no preenchimento do montante das faturas dos transportadores que é pago pela Revigrés aos mesmos. Nesta situação o cliente paga um determinado montante do transporte à Revigrés e esta paga às empresas de transporte. Através do cálculo da diferença entre estes dois valores pode se observar se a empresa está a ter prejuízo ou lucro nos transportes das suas mercadorias para este local estratégico.

Para concluir calculei preços de alguns produtos de Revigrés com efeito de um orçamento para um cliente. Esses cálculos basearam-se no preço ilíquido sobre o qual foram incididos descontos.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Ver anexo V

### 3.4.7. Estatísticas

Refiro-me às estatísticas, as listagens que se definem como ficheiros de informação tendo em conta, a análise e a comparação de dados. No decorrer do estágio, esta constituiu uma função importante que exigiu aprendizagem e iniciativa para explorar o sistema informático.

Esta atividade me facultou um conhecimento mais abrangente do sistema sobre o funcionamento deste, bem como as suas funcionalidades, todavia tenho de reconhecer que ainda estou longe de tirar proveito de todas as suas funcionalidades dado que continha muitas outras, com as quais não tive a oportunidade de trabalhar.

Após me ter sido disponibilizado um computador, igualmente me foi disponibilizado o acesso ao sistema informático, comecei a explorar o sistema assim como as suas funções, todavia não tinha conhecimento do funcionamento das várias opções de que o sistema dispõe, por conseguinte um colaborador disponibilizou-se para me auxiliar e ensinar a trabalhar com o mesmo.

Desta maneira adquiri conhecimento sobre as principais funcionalidades do sistema, desde, vendas que permitem obter informação sobre vendas de clientes, de países e de produtos, consultar *stocks*, visualizar as encomendas tal como as respetivas cargas e faturação, analisar contas correntes de terceiros e para finalizar verificar informações de terceiros (clientes, fornecedores).

Apesar de já ter uma noção do funcionamento do sistema, para aprofundar comecei a estudar as várias funcionalidades e a executar listagens fictícias para colocar em prática o que aprendi.

Logo a seguir ao processo de aprendizagem fui solicitada frequentemente a executar listagens maioritariamente de vendas, relativamente de produtos, clientes, países e gestores de mercado, incluindo a verificação da faturação e cobrança diária, isto é, visualizar o que a empresa está a faturar e o que está a receber diariamente pois o sistema faculty esta informação diariamente e vai atualizando à medida que esta vai sendo introduzida.

Tenha-se em atenção que a Revigrés separou os seus clientes em três mercados distintos: o mercado exportação referente aos países estrangeiros para os quais exporta, o mercado nacional que se traduz nos clientes de Portugal e o mercado PALOP (Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa) cujos clientes pertencem aos países cuja língua

oficial é a língua portuguesa. Por esta razão é importante esclarecer que devido ao facto de o estágio ter-se desenvolvido no departamento de Exportação, todas as listagens efetuadas referem-se a este, com algumas exceções que englobam listagens de vendas de outros mercados particularmente o nacional.

No desenrolar do estágio apercebi-me de que esta informação é essencial para a gestão, uma vez que permite a análise do desempenho da empresa, mais precisamente, se está a evoluir ou se está com dificuldades num determinado momento.

#### **3.4.7.1. Listagem de vendas por coleção de produtos**

Seguidamente ao processo de aprendizagem, recorri ao sistema informático para obter uma listagem de vendas de determinadas coleções dos produtos da Revigrés, isto significa que se pretendia obter informação sobre as vendas de todos os produtos de uma determinada coleção em todos os mercados, num determinado período de tempo.

Para conseguir esta informação, necessitei de recorrer ao programa vendas do sistema informático e selecionar as seguintes opções: coleção, seguido do preenchimento do nome da coleção sobre a qual se pretende obter informação num campo próprio para esse efeito, marca, que consta na descrição dos produtos da coleção anteriormente definida, formato que refere-se às medidas dos produtos, mercado com o intuito de visualizar a informação disponível dos três mercados e por último os anos dos quais se pretende visualizar a informação.

De acordo com as opções selecionadas, o programa fornece os dados requisitados e permite colocá-los por ordem decrescente, em outras palavras do mais vendido para o menor. Possibilita ainda exportar a informação para Excel, porque quando se trata de muita informação, em Excel consegue-se organizar melhor a informação para efeitos de impressão, no entanto, exportava as listagens com informação reduzida para o Excel com intenção de as formatar por forma a torná-las mais perceptíveis como por exemplo, realçava a negrito os valores que representavam o total.

Neste sentido a listagem demonstrava na primeira coluna os mercados (externo, nacional e PALOP), à frente, os produtos da coleção selecionada que cada mercado vendeu, adiante os formatos de cada produto, na linha acima o/s ano/s e abaixo os valores que cada produto faturou nesse/s ano/s juntamente com os  $M^2$  que comercializou bem como o preço médio por  $M^2$ , já que os produtos da Revigrés são maioritariamente vendidos em  $M^2$ .

Desta maneira, os resultados desta listagem traduzem as vendas dos produtos de certas coleções, por mercado e por ordem decrescente, num determinado período de tempo permitindo a análise da evolução ou decréscimo das vendas assim como a comparação entre os valores de anos distintos.

De seguida retirei listagens de todas as coleções de porcelanato que consiste num produto que se traduz na referência principal da empresa. O processo destas listagens é exatamente igual ao processo explicado acima. No final, visto que se tratava de muita informação, e tornava-se difícil obter conclusões, por este motivo e para sintetizar a informação, em Excel elaborei um mapa resumo que continha apenas o total de cada coleção que engloba o total das vendas, o total das quantidades e o total do preço médio por cada M<sup>2</sup> em três anos e no final, todos estes valores foram somados para efeitos de análise e comparação.<sup>6</sup>

#### **3.4.7.2. Listagem de vendas por cliente**

Esta listagem como o nome indica pretende analisar as vendas dos clientes do mercado externo, ou seja dos clientes presentes nos diversos países, para os quais a empresa exporta. A primeira listagem de vendas de clientes que executei, consistia em analisar os melhores 50 clientes dos últimos dois anos, estes são aqueles cujo valor de vendas é superior aos restantes.

Esta listagem implicou aceder, ao programa vendas do sistema informático onde seleccionei as opções cliente e mercado e neste último seleccionei o mercado externo já que apenas se pretendia recolher dados deste, e os respetivos anos. Após visualizar a informação coloquei por ordem decrescente os dados que demonstra os clientes que têm o maior valor de vendas para o menor auferindo deste modo os melhores 50 clientes.

A partir desta listagem seleccionei apenas os 25 melhores clientes, no entanto estes são os que têm o melhor volume de vendas nos últimos dois anos, porém pretendia-se obter informação dos 25 melhores clientes unicamente do ano de 2012, novamente recorri ao programa, seleccionei igualmente as mesmas opções, e escolhi só o ano de 2012, porque se no programa seleccionar mais do que um ano, o programa mostra as vendas dos melhores clientes dos anos seleccionados para saber quais os melhores clientes de um ano específico, no programa somente se pode eleger um ano.

---

<sup>6</sup> Ver anexo VI

Os resultados constituem as vendas de todos os clientes do ano de 2012, ordenei as vendas por ordem decrescente para adquirir os melhores clientes desse ano, de seguida exportei a listagem para Excel e nesta selecionei os melhores 25 clientes eliminando os restantes, seguidamente adicionei as vendas desses clientes dos anos 2010 e 2011, que para alcançar os resultados destes dois anos, recorri ao programa e executei de igual forma duas listagens das vendas de clientes de 2010 e 2011, resultando na listagem de vendas dos melhores 25 clientes de 2012 com as vendas dos anos de 2010 e de 2011.

Esta listagem subsiste numa tabela, que na primeira coluna estão descritos os 25 melhores clientes que se encontram por ordem decrescente do volume de vendas, ou seja do maior para o menor, e nas colunas adiante estão discriminados os valores das vendas, os  $M^2$  vendidos bem como o preço médio por cada  $M^2$  de cada ano.

Do mesmo modo, executei a mesma listagem selecionando as opções cliente e o mercado externo modificando somente o ano com a finalidade de recolher dados dos melhores 25 clientes do ano de 2008. Por conseguinte, exportei a listagem para Excel e selecionei os 25 melhores clientes eliminando os restantes e continuamente recorri ao programa com o objetivo de recolher dados das vendas desses clientes nos anos de 2009, 2010, e 2011 para posteriormente os adicionar à listagem já com as vendas dos 25 melhores clientes do ano de 2008. Sendo assim, a listagem final resulta nos melhores 25 clientes do ano de 2008 com as respetivas vendas dos anos 2009, 2010 e 2011.

Simultaneamente executei a mesma listagem acima referida com a diferença de o mercado ser o mercado nacional, mais precisamente esta listagem consta nos 25 melhores clientes, a nível nacional do ano de 2008, com as respetivas vendas dos anos de 2009, 2010 e 2011.<sup>7</sup>

### **3.4.7.3. Listagem de vendas por país**

Conforme as listagens de vendas de clientes anteriormente referidas o programa dispõe igualmente de funcionalidades que permitem recolher dados sobre as vendas dos diversos mercados para os quais a Revigrés exporta. Quer isto dizer, que permite obter listagens sobre as vendas dos países num determinado espaço de tempo.

Neste contexto recorri ao *software* a fim de obter uma listagem de vendas dos países do ano de 2012, o processo é idêntico ao da listagem de vendas de clientes cuja diferença reside na seleção da opção país em vez de cliente. Esta recolhe dados das vendas



de todos os países deste ano, e ao colocar por ordem decrescente os valores das vendas, mostra os melhores países desse ano, ou seja os que têm o maior volume de vendas, todavia pretendia-se adquirir dados das vendas dos mesmos, nos anos de 2010 e 2011 para análise e comparação de dados. Por esta razão obtive mais duas listagens, a primeira referia as vendas de todos os países no ano de 2010, a restante referia as vendas dos países no ano de 2011, a fim de acrescentar estas duas últimas à primeira listagem. O resultado final traduz a listagem de vendas de todos os países do ano de 2012, por ordem decrescente com as vendas correspondentes nos anos 2010 e 2011.

Relativamente à estrutura da listagem, a primeira coluna contém os países organizados por ordem decrescente do volume de vendas, as colunas a seguir contêm o valor das vendas, os  $M^2$  vendidos e o preço médio por  $M^2$ .

Efetuei a mesma listagem apenas para o primeiro quadrimestre dos anos de 2010, 2011 e de 2012, dado que o programa possibilita além do ano, selecionar o mês do qual se pretende adquirir informação. Nesta situação selecionei os primeiros quatro meses, para que a listagem conste as vendas dos países nos primeiros quatro meses dos anos previamente selecionados.<sup>8</sup>

#### **3.4.7.4. Listagem de vendas de cliente por referência**

Além de adquirir listagens de vendas quer de clientes quer de países num determinado período, o programa vendas possibilita ainda auferir listagens de vendas de clientes por referência (produto).

Para este efeito acedi ao programa vendas e escolhi as opções cliente e produto, de seguida no campo cliente coloquei o nome do cliente sobre o qual pretendia adquirir informação e elegi o ano de que pretendia recolher dados. Esta listagem evidencia os produtos que determinado cliente adquiriu num espaço de tempo tendo a seguinte estrutura: numa tabela, cuja primeira coluna contém o nome do cliente, na segunda coluna estão discriminados todos os produtos que o cliente adquiriu no ano previamente selecionado e nas colunas posteriores o valor das vendas, bem como os  $M^2$  vendidos e o preço médio por  $M^2$ .

---

<sup>7</sup> Ver anexo VII

<sup>8</sup> Ver anexo VIII

Portanto esta listagem faculta a análise dos produtos que um cliente específico adquiriu como a quantidade e o valor, num certo momento.<sup>9</sup>

#### **3.4.7.5. Listagem de vendas de país por referência**

Tal como a listagem de vendas de clientes por referência, é possível analisar que produtos foram adquiridos por um país específico, em determinados anos ou meses.

Esta constituiu numa listagem que é idêntica à listagem de vendas de clientes por referência com a exceção de que em vez de cliente selecionei a opção país, depois elegi a opção produto e selecionei os anos que efetivamente se aspirava adquirir informação.

Como resultado, obtive uma listagem que transmite os produtos que foram adquiridos por um país específico num determinado período de tempo. A listagem apresenta a seguinte estrutura: na primeira coluna encontram-se todos os produtos que foram adquiridos, nas colunas posteriores podemos analisar os valores das vendas desses produtos tal como as quantidades, isto é, os  $M^2$  que foram vendidos e o preço médio por cada  $M^2$  nos anos de 2011 e de 2012.<sup>10</sup>

#### **3.4.7.6. Listagem de movimentos de conta corrente por país**

A listagem que a seguir vou referir, foi a única listagem que para a adquirir recorri a um programa diferente do sistema informático, o programa de contas correntes de terceiros, esta listagem incluía uma análise de vendas a crédito de todos os países para os quais a Revigrés exporta.

Por este motivo, acedi ao programa de movimento de contas correntes e selecionei as opções país e ano, por conseguinte a listagem provê a análise das vendas acumuladas ordenadas por ordem decrescente, de todos os países do ano selecionado, do mesmo modo que o prazo médio de recebimento e o seguro COSEC, este é um seguro acordado entre a empresa exportadora e o cliente que se este não efetuar o pagamento do que adquiriu à empresa exportadora, o seguro cobre uma percentagem fazendo com que a empresa exportadora não seja prejudicada na sua totalidade.

#### **3.4.7.7. Listagem de vendas por gestor de mercado e agente**

Esta listagem caracterizou-se por ser uma das mais complexas uma vez que abrangia uma série de fatores dos quais se tinha de auferir informação por causa de incluir

---

<sup>9</sup> Ver anexo IX

<sup>10</sup> Ver anexo X

as vendas dos gestores de mercado bem como as vendas dos países de que são responsáveis e as vendas dos respetivos agentes que operam nesses mercados. Em síntese com esta listagem pretende-se analisar as vendas por gestor de mercado, por país e ainda por agente.

Para tal, recorri ao programa vendas e elegi as seguintes opções: gestor de mercado, país, agente, ano e mercado onde coloco o mercado de exportação. De acordo com estas diretrizes, o sistema proporciona uma listagem que contém a informação das vendas por gestor de mercado, a seguir por país e dentro de cada país as vendas do agente que nele opera.

Como se trata de uma listagem complexa, a exportei para Excel e organizei-a do seguinte modo: na primeira coluna encontra-se o gestor de mercado, na coluna a seguir encontram-se os países pelos quais é responsável, depois os agentes que nele operam e na linha superior os anos e os meses dos quais se pretende verificar a informação com o intuito de comparar as vendas.

Em suma com os dados anteriormente referidos, esta listagem faculta informação das vendas por cada gestor ou seja o que é que cada gestor faturou, a seguir as vendas por país e o que cada um faturou, e no fim os agentes tal como o valor da respetiva faturação num certo período de tempo, clarificando permite analisar as vendas por gestor, por país e ainda por agente.

Nesta listagem reside ainda a hipótese de acrescentar os clientes, ou seja possibilitar ter conhecimento sobre as vendas de clientes de um país e agente sob a responsabilidade de um gestor de mercado.<sup>11</sup>

#### **3.4.8. Pesquisa**

Importa salientar que a pesquisa é uma constante no setor da exportação, pelo simples motivo de se ter conhecimento quer a nível económico quer a nível social e cultural dos mercados que se ambiciona exportar.

Por esta razão, antes de qualquer intervenção de negócios num país estrangeiro é de extrema importância a execução de uma pesquisa completa e aprofundada tendo como base dados credíveis e autenticados sobre a situação económica, o comportamento organizacional, a sociedade e a cultura, que por vezes são menosprezadas e resultam no insucesso das negociações. A pesquisa proporciona ter uma noção do perfil comercial das

peessoas, em particular, o que apreciam e o que não apreciam nos negócios, sem antes se ter tido um contacto direto com estas e é essencial aquando dos negócios com um país/cliente estrangeiro demonstrar um conhecimento e apreciação pelo seu país.

A pesquisa contribui de igual modo, para a minimização de conflitos e de equívocos que eventualmente poderão surgir na negociação entre duas entidades diferentes que normalmente ocorrem quando não se tem um conhecimento prévio das questões sociais e culturais. Daqui decorre a necessidade de pesquisar para não se assumir comportamentos, que em uma cultura ou sociedade significam algo natural mas que para a outra significa algo ofensivo sucedendo assim um mal-entendido.

Da conjugação destes fatores, resulta a atividade de pesquisa que fui desenvolvendo ao longo do estágio, na medida que esta, possibilita o acompanhamento da evolução dos mercados que estão em constante mudança, por forma a realizar negócios de forma mais eficaz e por forma a alcançar mais mercados daí a sua importância.

#### **3.4.8.1. Impostos de Importação**

A primeira tarefa de pesquisa que me foi delegada tem como finalidade encontrar impostos de importação para pavimentos e revestimentos cerâmicos da categoria porcelanato e monoporosa vidro, para os países no continente americano.

Os impostos de importação correspondem às taxas alfandegárias que são impostas quando se pretende vender uma mercadoria para outro país. Para identificar o imposto de importação é necessário o código pautal dos produtos, este código compreende a identificação da mercadoria no mercado internacional para a respetiva pauta aduaneira que identifica e descreve as mercadorias do comércio internacional juntamente com os impostos a elas agregados devido às atividades de importação e exportação de mercadorias.

Iniciei a pesquisa consultando vários websites relacionados com questões comerciais sobre os países da América do Sul, o primeiro resultado integrou um website denominado por ALADI (Associação Latino-americana de Integração), que consiste em acordos económicos entre os seus países membros que são: Argentina, Bolívia, Brasil, Chile, Colômbia, Cuba, Equador, México, Panamá, Paraguai, Peru, Uruguai e Venezuela. Este website fornecia todo o tipo de informação sobre o comércio internacional dos países acima referidos incluindo os impostos de importação.

---

<sup>11</sup> Ver anexo XI

Em simultâneo, realizei pesquisas no âmbito dos impostos de importação dos Estados Unidos da América e do Canadá, cujos resultados se traduziram nos impostos de importação destes países para pavimentos e revestimentos cerâmicos, em que os obtive de um website institucional designado por “*United States International Commission*” que contém toda a informação sobre o comércio internacional deste país incluindo as tarifas e os impostos de importação. No que diz respeito ao Canadá a informação encontrava-se disponibilizada numa página web referente aos transportes de mercadorias e à alfândega abrangendo os impostos de importação deste país denominado por “*Farrow Group*”.

Posteriormente à recolha destes dados, executei uma tabela em Excel em que organizei os impostos de importação adquiridos de cada país e separei-os por porcelanato e monoporosa vidrado, todavia nessa tabela consta dois países, dos quais não foram encontrados quaisquer resultados sobre os seus impostos de importação destas duas categorias, designadamente o México e o Uruguai.<sup>12</sup>

A suceder a pesquisa anterior, indaguei pesquisas a fim de averiguar se existiam acordos económicos entre a União Europeia e o continente americano, acordos esses, que usualmente simplificam a negociação entre países ou entre associações económicas. Por fim, outra pesquisa se traduziu em procurar nos websites das embaixadas dos países acima mencionados, dados que confirmassem os impostos de importação encontrados de modo a tornar credível a informação encontrada.

#### **3.4.8.2. Setor de pavimentos e revestimentos cerâmicos nos E.U.A**

No seguimento do trabalho de pesquisa, efetuei uma pesquisa que tem como finalidade, alcançar dados que facultem informação sobre o setor de pavimentos e revestimentos cerâmicos dos E.U.A., como: a importação e exportação, os principais importadores, índices de produção e o preço médio aplicado a estas duas categorias de produtos.

Como resultado, identifiquei um website “*United States Bureau*” de estatísticas dos E.U.A., sobre os mais diversificados setores de comércio, incluindo dados de exportação, importação e de produção. Este website disponibiliza a informação por setor e por data, por este motivo selecionei o setor (pavimentos e revestimentos cerâmicos) e depois a data (2010 e 2011). Por conseguinte a informação resultante desta pesquisa expõe a importação e exportação dos pavimentos e revestimentos cerâmicos, no ano elegido, tal equivale dizer,

que estes dados indicam para que países exportam e de que países importam. Além destes indicadores, no mesmo website consegui os indicadores de produção e de expedição destes produtos à exceção do preço médio.

Uma outra pesquisa relacionada com este mercado refere-se aos importadores americanos destes produtos, dos quais obtive resultados que mencionam alguns destes, cuja informação foi estruturada numa tabela em Excel com o nome dos importadores, a sua localização (estado onde se encontram) e por fim o endereço da página web para futura consulta. No seguimento desta pesquisa fui solicitada a pesquisar o volume de negócios tal como o valor das importações destes importadores, porém encontrei dificuldades uma vez que este tipo de informação apenas se encontrava alojada em bases de dados online nas quais era obrigatório o registo com o respetivo pagamento.<sup>13</sup>

### **3.4.8.3. Indicadores de importação de pavimentos e revestimentos cerâmicos**

Na continuação do trabalho de pesquisa, realizei outra pesquisa semelhante à pesquisa dos E.U.A. mas que comporta unicamente os indicadores de importação para pavimentos e revestimentos cerâmicos de quatro países específicos: Brasil, Chile, Colômbia e Peru.

Tendo em vista esta pesquisa, consultei distintos websites relacionados, dos quais apenas um revelou ser interessante para esta pesquisa que se designa por “*Serviço de Busca de Negócios Trade*”. Este website caracteriza-se como sendo útil devido ao facto que emite relatórios sobre importações e exportações por país de um setor de comércio tendo apenas que seleccionar o país de que se tenciona recolher dados e o setor de comércio.

No seguimento desta pesquisa selecionei os países acima mencionados, um de cada vez e o setor de produtos cerâmicos, os resultados demonstram a evolução das importações e exportações neste setor anualmente e mensalmente. Contudo este website detém uma desvantagem, por causa de não ter discriminado os produtos de cada setor. Dito de outro modo, não especifica os produtos de cada setor de comércio.

---

<sup>12</sup> Ver anexo XII

<sup>13</sup> Ver anexo XIII

#### **3.4.8.4. Estatísticas de importação e exportação de pavimentos e revestimentos cerâmicos de Portugal**

Semelhantemente às pesquisas restantes, o objetivo desta reside na pesquisa de indicadores de importação e de exportação de pavimentos e revestimentos cerâmicos de Portugal perante outros países.

No âmbito desta pesquisa, foram encontradas duas bases de dados online, uma dedicada às estatísticas europeias que se define por “*Eurostat*” e outra dedicada às estatísticas das Nações Unidas que se define como “*United Nations Commodity Trade Statistics Database*”. Nestas bases de dados pesquisei dados que confirmassem as importações e as exportações de Portugal sobre pavimentos e revestimentos cerâmicos, porém estas bases de dados são complexas pelo que tive de navegar e pesquisar mais aprofundadamente a informação.

#### **3.4.8.5. Empresas e cotações de moeda**

Estas pesquisas foram solicitadas com o propósito de encontrar informações relacionadas com dados de empresas desde, contactos, localização, área de atividade e projetos em que poderiam estar envolvidas.

Outra pesquisa, consistia em encontrar cotações de moedas, por outras palavras encontrar a valorização de uma moeda face a outra. Nesta, pesquisei a cotação da moeda do Brasil perante o Euro. Um dos websites utilizados para este efeito foi o seguinte: “*Forexpros – Financial Markets Worldwide*”.

Em todos os websites mencionados anteriormente, tive o cuidado de verificar se a informação disponibilizada era credível e autêntica, tendo em vista o nome do website e da entidade responsável pelo website. Ao fazer esta análise, observei que estes websites eram maioritariamente de natureza institucional, mais precisamente da responsabilidade de entidades governamentais.

#### **4. Considerações Finais**

Após a conclusão do estágio, é necessário executar uma análise do seu percurso tal como dos seus proveitos. O principal proveito proveniente deste estágio constituiu numa noção realista do mercado de trabalho bem como das competências exigidas aos profissionais, como a competência linguística, capacidade de trabalhar em equipa, capacidade para tomar decisões e resolver problemas, capacidade de aprendizagem, polivalência e flexibilidade.

Através deste estágio tive a oportunidade de aplicar conhecimentos anteriormente adquiridos, visto que a área do mestrado se encontra relacionada com as áreas de línguas estrangeiras e gestão que são áreas integradas no departamento de Exportação, no entanto adquiri muitos outros que permitiram o enriquecimento dos meus conhecimentos prévios e aplicá-los neste contexto.

Não posso deixar de salientar que o facto de ter estado a estagiar no departamento de Exportação, entendi como funciona e qual a sua importância no desempenho da empresa e de que forma os seus profissionais contribuem para o desempenho deste.

Analisando o meu percurso na Revigrés, foi uma experiência próspera, dado que convivi diariamente com profissionais, que me auxiliaram e ensinaram sempre que era necessário. O facto de conviver diariamente com profissionais permitiu-me ter uma visão do ambiente de trabalho, que se caracteriza como sendo um bom ambiente tornando-se num local agradável para trabalhar, mas evidentemente tem as suas dificuldades mas que estas são um fator presente em qualquer ambiente empresarial derivado das pressões do dia-a-dia.

Como assistente do Dr. Coimbra senti uma maior responsabilidade na execução das tarefas que me eram solicitadas por conta de não originar quaisquer equívocos. Em primeiro lugar uma das tarefas que me exigiu mais atenção, responsabilidade e aprendizagem foi as listagens de vendas, uma vez que para a execução desta tarefa, necessitei de utilizar o sistema informático com o qual nunca antes tinha tido contacto. Além de me ter sido explicado o funcionamento das principais funcionalidades deste sistema, esta atividade exigiu da minha parte, estudo e aprendizagem que por iniciativa própria estudei e pratiquei as várias funcionalidades de forma a obter listagens de forma correta.



Apesar de aparentar ser uma tarefa fastidiosa, é uma tarefa que me despertou a curiosidade e o interesse na medida em que se pode obter informação variada e o próprio sistema informático é interessante dado que, podia trabalhar com as várias funcionalidades por forma a obter informação de vários contextos.

Em segundo lugar, outra atividade que exigiu de igual modo um contacto com o sistema, constou no lançamento de encomendas na variante comercial do sistema que trata sobretudo do lançamento de encomendas, faturação e cargas. Aqui tive a oportunidade de aprender a lançar encomendas no sistema, em que não só aprendi esta atividade como a apliquei tendo em vista o auxílio aos meus colegas de trabalho.

Ter adquirido um conhecimento prático do sistema informático, das suas funcionalidades e do tipo de informação que dispõe, constitui assim numa mais-valia para mim na medida que futuramente contribuirá para uma adaptação mais rápida e eficaz a um sistema informático independentemente de ser semelhante ou não.

Em terceiro lugar, executei diversas tarefas administrativas, incluindo a atualização de ficheiros e execução de mapas resumo, com recurso ao Excel e apesar de já ter tido contacto com este *software*, é um programa complexo e que através da execução destas tarefas aprendi opções novas, o que contribuiu para o enriquecimento das minhas competências, por causa de o Excel ser utilizado pela maioria das empresas para efeitos de estatísticas, organização de dados, cálculos, gráficos e muitas outras opções.

Em seguida, a redação de e-mails em espanhol e em inglês para efeitos de envio externo, constituiu numa atividade onde pude aplicar os meus conhecimentos linguísticos, principalmente de espanhol, uma vez que ainda me encontro na fase de aprendizagem desta língua. Considerei esta atividade como um proveito que me possibilitou aplicar os meus conhecimentos linguísticos num contexto próprio com um vocabulário próprio melhorando deste modo as minhas capacidades linguísticas.

Ainda nesta tarefa, tive a oportunidade de trabalhar com o Outlook com o qual nunca antes tinha trabalhado por forma a receber e a enviar e-mails, entre outras funcionalidades, constituindo assim numa mais-valia para mim.

Importa salientar que executei certas tarefas no âmbito de Marketing, que me possibilitou colaborar com os profissionais deste departamento assim como ter uma noção realista de como funciona e quais as suas funções na empresa.

Outra tarefa que não posso deixar de referir, é o trabalho de pesquisa que fui desenvolvendo ao longo do estágio que assume um papel relevante na área da exportação, visto que poupa tempo e dinheiro à empresa na busca de informação de natureza diversa desde comercial, organizacional, social, cultural, entre outras onde aprendi questões relacionadas com mercados financeiros e com a área da exportação na medida de como funciona e o que é necessário para a mesma.

Ao fazer o balanço do desenvolvimento do estágio, estou em crer que o meu processo de aprendizagem teve um avanço positivo e que adquiri novos conhecimentos juntamente com novas competências. Senti de igual modo que ao longo do estágio fui ganhando mais confiança nas minhas capacidades e que me sinto mais preparada e mais capaz para trabalhar num ambiente empresarial por forma a desenvolver tarefas de forma autónoma e competente.

No desenrolar destas atividades, foram surgindo obstáculos, mais precisamente dúvidas, derivadas maioritariamente da minha escassez de experiência profissional, mas que eram superadas com o auxílio dos profissionais com quem tive o gosto e a oportunidade de trabalhar, que me ajudaram a ultrapassar esses obstáculos e contribuíram para o meu crescimento não só profissional como também pessoal.

Apesar de ter adquirido alguns conhecimentos e algumas competências profissionais, tenho consciência de que ainda tenho um longo processo de formação e de trabalho, que se traduz na aquisição de novos conhecimentos e de uma maior experiência profissional.

O estágio demonstrou ser uma experiência de preparação para a transição da Universidade para o mercado de trabalho, que demonstrou ser motivadora e enriquecedora, superando as minhas expectativas iniciais.

## **Conclusão**

O estágio na Revigrés foi uma experiência única e muito gratificante na medida que contribuiu para o meu enriquecimento não só a nível profissional mas também pessoal e me ofereceu uma visão real do mercado de trabalho bem como do mundo empresarial.

Durante o estágio, fui constantemente aprendendo quer novas tarefas quer novas formas de analisar e encarar dificuldades, que eventualmente iam surgindo, uma vez que, vencido o obstáculo da adaptação a um novo ambiente, estou em crer que o estágio me desenvolveu certas características como, autoconfiança, maturidade e responsabilidade perante as minhas tarefas e perante a forma de encarar as dificuldades, que porventura surgirão no meu percurso profissional.

No estágio mostrei-me sempre disponível para a execução de qualquer tarefa, com o intuito de auxiliar os meus colegas de trabalho no departamento de Exportação, tal como auxiliar colegas de outros departamentos. As tarefas que me foram delegadas como as listagens de vendas, lançamento de encomendas e outras mais, demonstraram a confiança que foi depositada em mim e nas minhas capacidades. Esta confiança foi depositada por pessoas admiráveis que me acolheram e que sempre se encontravam disponíveis para me ensinar e ajudar, com as quais aprendi bastante e que tornaram o meu estágio mais intuitivo.

Considero que o estágio é uma oportunidade única de se ter um conhecimento prático, do que foi adquirido na teoria e que contribui para uma transição gradual da Universidade para o mercado de trabalho, onde se aprende a trabalhar bem como outros aspetos de extrema importância que são inerentes ao mundo profissional, tais como: a pontualidade e assiduidade, responsabilidade e adoção de um comportamento profissional.

Encaro este estágio, como um grande passo para o início da minha carreira profissional, que me possibilitou crescer como pessoa e como profissional, estando mais preparada para enfrentar o mercado de trabalho que se encontra cada vez mais exigente, dado que no estágio foram desenvolvidas capacidades que me auxiliarão no mercado profissional.

## **Bibliografia**

AICEP Portugal Global - **1.1. Porquê Exportar** [Em linha]. Ministério dos Negócios estrangeiros. [Consult. 21 Mai. 2012]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.portugalglobal.pt/PT/Internacionalizar/GuiadoExportador/Paginas/11Porqu%C3%AAExportar.aspx>>.

AICEP Portugal Global - **1.2. A Importância da Exportação** [Em linha]. Ministério dos Negócios Estrangeiros. [Consult. 21 Mai. 2012]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.portugalglobal.pt/PT/Internacionalizar/GuiadoExportador/Paginas/12AImport%C3%A2nciadaExporta%C3%A7%C3%A3o.aspx>>.

ALADI - **Sistema de Comércio Exterior** [Em linha]. [Consult. 7 Mar. 2012]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.revigres.pt/index.php?id=1943>>.

FARROW GROUP - **Harmonized System Tariff Schedules** [Em linha]. [Consult. 23 Mar. 2012]. Disponível em WWW: <URL: <http://cbsa.gc.ca/trade-commerce/tariff-tarif/2010/01-99/ch69-eng.pdf>>.

FOREXPROS – FINANCIAL MARKETS WORLDWIDE - **EUR/BRL - Euro / Real Brasileiro** [Em linha]. [Consult. 16 Abr. 2012]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.forexpros.com.pt/currencies/eur-brl>>.

INFOPÉDIA - **exportação** [Em linha]. Porto Editora. [Consult. 21 Mai. 2012]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.infopedia.pt/pesquisa-global/exporta%C3%A7%C3%A3o>>.

OLIVEIRA, Paulo Martins – **Revigrés, Design em Cerâmica** [Em linha]. Revigrés – Indústria de Revestimentos de Grés, Lda. 2006. [Consult. 10 Abr. 2012]. Disponível na internet: <URL: <http://www.revigres.pt/index.php?id=2027>>. ISBN 972-797-141-5.

REVIGRES - **A Revigres** [Em linha]. [Consult. 10 Mar. 2012]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.revigres.pt/index.php?id=1943>>.

REVIGRÉS – **Catálogo Geral** [Em Linha]. [Consult. 20 Mar. 2012]. Disponível na internet: <URL: <http://www.revigres.pt/index.php?id=2615>>.

REVIGRÉS – **Catálogo Porcelanato** [Em linha]. [Consult. 20 Mar. 2012]. Disponível na internet: <URL: <http://www.revigres.pt/index.php?id=2616>>.

SERVIÇO NACIONAL DAS ALFÂNDEGAS - **Perguntas Frequentes** [Em linha]. Luanda. [Consult. 23 Mai. 2012]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.alfandegas.gv.ao/PergFrequentes.aspx>>.

SHVOONG.COM - **Importância da atividade exportadora – Porquê exportar?** [Em linha]. [Consult. 23 Mai. 2012]. Disponível em WWW: <URL: <http://pt.shvoong.com/business-management/international-business/498760-import%C3%A2ncia-da-atividde-exportadora-por/>>.

TRADE - **Comércio Exterior de Colômbia de NCE 69 produtos cerâmicos, i.- produtos de farinhas siliciosas fósseis ou de terrassiliciosas semelhantes e produtos refratários, ii.- outros produtos cerâmicos** [Em linha]. [Consult. 11 Abr. 2012]. Disponível em WWW:<URL: <http://trade.nosis.com/pt/Comex/Importacao-Exportacao/Colombia/Ceramic-products/CO/69>>.

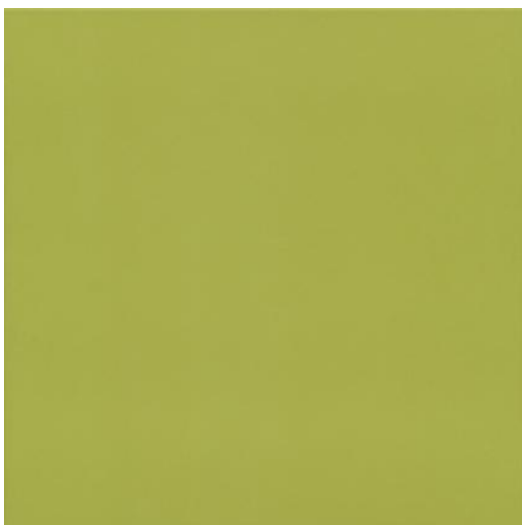
UNITED STATES BUREAU - **Industry Statistics Samples** [Em linha]. U.S. Department of Commerce. [Consult. 26 Mar. 2012]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.census.gov/econ/industry/current/c327122.htm>>.

UNITED STATES INTERNATIONAL TRADE COMMISSION - **Harmonized Tariff Schedule of the United States** [Em linha]. U.S. International Trade Commission. [Consult. 23 Mar. 2012]. Disponível em WWW: <URL: <http://www.usitc.gov/publications/docs/tata/hts/bychapter/1202c69.pdf>>.

## **Anexos**

## *Anexo I – Coleções de produtos*

### **1 – Cromática**



**Cromática Clorofila 30x30**



**Cromática Amarelo 7x30**



**Cromática Limão 7x7**

### **2 - Dual**



**Dual Superpreto 30x60**



**Dual Jade 7x60**



**Dual Opala 7x30**

### 3 – Xisto



**Xisto Superbranco 60x120**



**Xisto Multicolor 60x120**

### 4- Flint



**Flint Marfim 30x60**



**Flint Grafite 30x60**



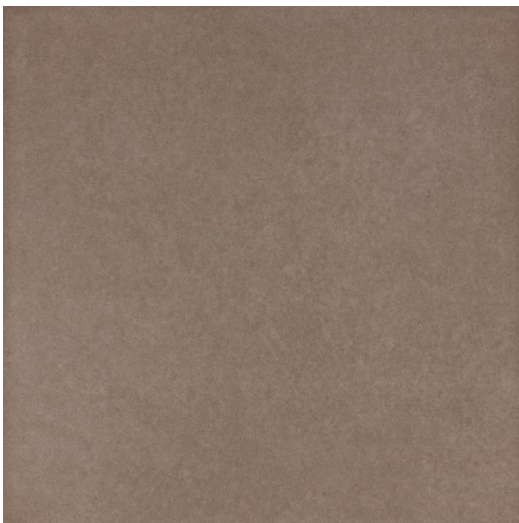
**5 – Loft**



**Loft Marfim 60x60**

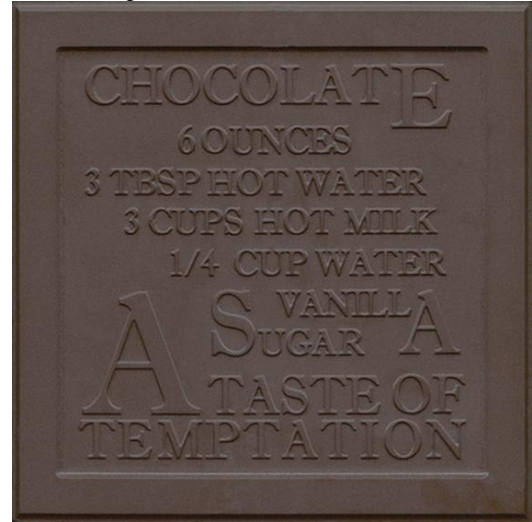


**Loft Arg Prata 60x60**



**Loft Castanho 60x60**

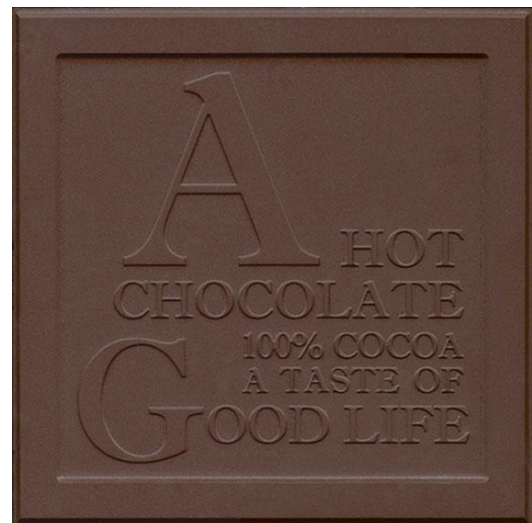
**6 – Coleção Autor**



**Chocolate Temptation 40x40**



**Chocolate Love 40x40**



**Chocolate Life 40x40**

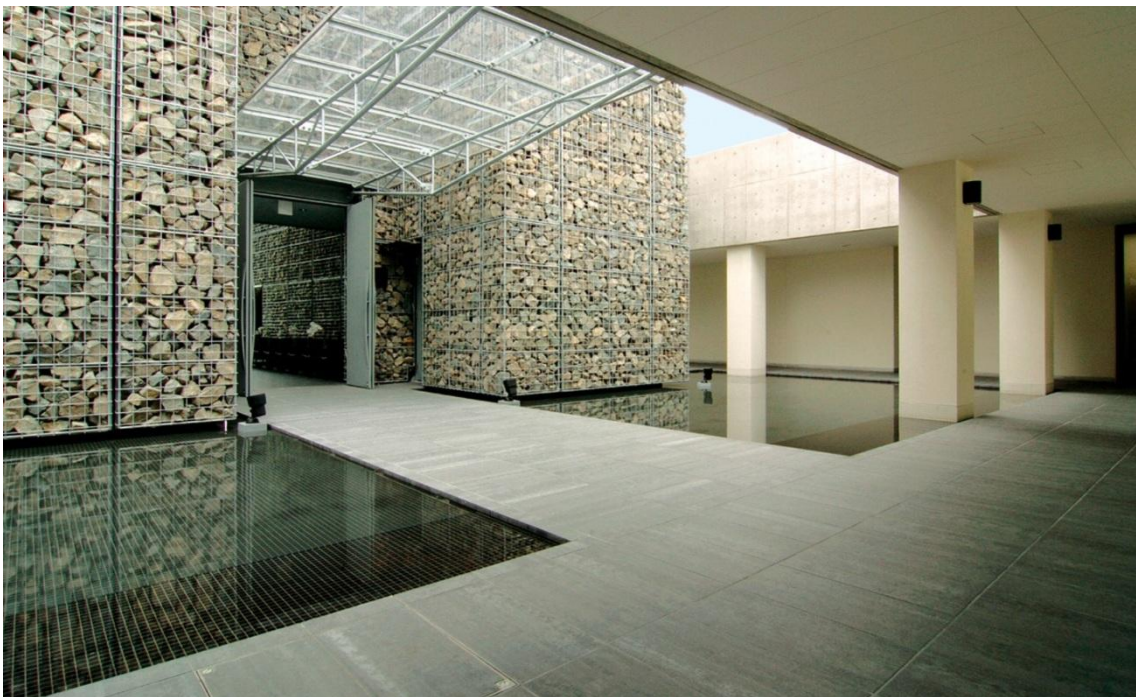
**Anexo II – Destinos de Exportação da Revigrés**

<b>América</b>	<b>Europa</b>	<b>Ásia</b>	<b>África</b>	<b>Oceânia</b>
Canadá	Bélgica	Azerbaijão	Angola	Austrália
E.U.A	Bulgária	Bahrein	Cabo Verde	
S. Bartolomeu	Chipre	Hong Kong	Marrocos	
	República Checa	Índia	Moçambique	
	Dinamarca	Israel	República do Congo	
	Alemanha	Japão	África do Sul	
	Inglaterra	Omã		
	Espanha	Rússia		
	Estónia	S. Tomé e Príncipe		
	Finlândia	Emirados Árabes Unidos		
	França	China		
	Grécia			
	Islândia			
	Irlanda			
	Itália			
	Jersey			
	Letónia			
	Lituânia			
	Luxemburgo			
	Macedónia			
	Malta			
	Holanda			
	Noruega			
	Áustria			
	Polónia			
	Roménia			
	Eslováquia			
	Eslovénia			
	Suíça			
	Suécia			
	Turquia			
	Ucrânia			

**Anexo III - Projetos**



**Aeroporto de Vnukovo - Moscovo, Rússia**



**Kitano Clube "Sola" - Kobe, Japão**



**Dundrum Town Center, Centro Comercial - Dublin, Ireland**



**Hotel Viva – Roménia**



**TRIM TOWERS - Escritórios, Ginásio e SPA – Noruega**



**Escritórios BAKER HUGHES – Noruega**

**Anexo IV – Quadro Resumo de atividades desenvolvidas**

<b>Apoio Administrativo</b>	<b>Assessoria</b>	<b>Marketing</b>	<b>Redação</b>	<b>Comercial</b>	<b>Tarefas Administrativas</b>	<b>Estatísticas</b>	<b>Pesquisa</b>
Envio de Faxes	Introdução de informação proveniente de cartões-de-visita e arquivo dos mesmos	Adição de informações sobre clientes para o inquérito de satisfação	Redação de e-mails para envio interno e externo.	Aprendizagem do lançamento de encomendas no sistema	Elaboração de um mapa resumo de projetos da Revigrés em relação a clientes	Análise diária da faturação e das cobranças	Pesquisa de impostos de importação dos países Continente Americano
Fotocópias	Atualização base de dados de agentes	Verificação e legenda das línguas de cada cliente	Redação de e-mails em: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Inglês</li> <li>• Espanhol</li> <li>• Português</li> </ul>	Lançamento de encomendas	Execução de um mapa resumo de análise de crédito de clientes	Listagem de vendas por coleção	Informação dos E.U.A sobre: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Importação</li> <li>• Exportação</li> <li>• Importadores</li> <li>• Produção</li> <li>• Preço Médio</li> </ul>
Envio de catálogos	Organização e arquivo de preços especiais	Elaboração de uma ficha de cliente para posterior preenchimento			Análise dos custos de cargas de transportes	Listagem de vendas de clientes	Indicadores de importação de pavimentos e revestimentos cerâmicos em Chile; Colômbia; Peru e Brasil
Registo faturas de fornecedores	Pesquisa de horários e preços de transportes	Verificação da faturação dos clientes com informação em			Cálculo dos preços de referências de duas coleções	Listagem de vendas de países	Estatísticas de importação e exportação de pavimentos e

	(comboio e avião) e compra de bilhetes online	falta, para envio ou não do inquérito de satisfação					revestimentos cerâmicos de Portugal
Registo e arquivo de faturas da Revigrés	Reserva em hotéis e em parques de estacionamento em aeroportos					Listagem de vendas por referência/cliente	Pesquisa de empresas e cotações de moeda
Cartas						Listagem de vendas por referência/país	
						Listagem de análise e crédito a clientes	
						Listagem de vendas por gestor de mercado e agente	

**Anexo V – Orçamento de produtos da Revigrés**

Série	Referência	Formato	Preço	
<b>Illusion</b>	Vermelho	30x45 NAT		
	Preto	30x45 NAT		
	Bordeaux	30x45 NAT		
	Bege	30x45 NAT		
	Laranja	30x45 NAT		
	Turquesa	30x45 NAT		
	Mix Vermelho	30x45 NAT		
	Mix Turquesa	30x45 NAT		
	Mix Lila	30x45 NAT		
	Branco Mate		30x30 RECT	
			33X33 NAT	
	Fashion Bordeaux		30x30 RECT	
			33X33 NAT	
	Cromática Bege		30x30 NAT	
	Fashion Laranja		30x30 RECT	
			33X33 NAT	
Fashion Turquesa		30x30 RECT		
Azulão		33X33 NAT		
<b>Aroma</b>	Mirtilo	30x45 NAT		
	Cacau	30x45 NAT		
	Aroma Noz	30x45 NAT		
	Aroma Coco	30x45 NAT		
	Aroma Slim Mirtilo	30x45 NAT		
	Aroma Slim Cacau	30x45 NAT		
	Aroma Slim Noz	30x45 NAT		
	Aroma Slim Coco	30x45 NAT		
	Essência Mirtilo		33X33 NAT	
			33X33 NAT	
	Essência Cacau		33X33 NAT	
			33X33 NAT	
Essência Noz		33X33 NAT		
		33X33 NAT		
Essência Coco		33X33 NAT		
		33X33 NAT		



*Anexo VI – Listagem de vendas por coleção de produtos*

Mer.	Marca	Formato	2010	2010	2010	2011	2011	2011	2012	2012	2012	Total	Total	Total
			Valor	M2	Preço Méd	Valor	M2	Preço Méd	Valor	M2	Preço Méd	Valor	M2	Pre. Méd.
M EXPORTAÇÃO	CARRARA POL	30x60												
	CARRARA POL	60x60												
	CARRARA POL	Total												
	CARRARA RECT	30x60												
	CARRARA RECT	60x60												
	CARRARA RECT	Total												
	RB CARRARA POL	9.5x60												
	RB CARRARA POL	Total												
	BR CARRARA POL	07x60												
	BR CARRARA POL	Total												
	Total													
M NACIONAL	CARRARA POL	30x60												
	CARRARA POL	60x60												
	CARRARA POL	Total												
	CARRARA NAT	60x60												
	CARRARA NAT	Total												
	CARRARA RECT	30x60												
	CARRARA RECT	60x60												
	CARRARA RECT	Total												
	RB CARRARA POL	9.5x60												
	RB CARRARA POL	Total												
	Total													
M PALOPS	CARRARA POL	30x60												
	CARRARA POL	60x60												
	CARRARA POL	Total												
	Total													
Total														



*Anexo VIII – Listagem de vendas por país*

País	2012			2011			2010			Total		
	Valor	M2	Pre. Méd.	Valor	M2	Pre. Méd.	Valor	M2	Pre. Méd.	Valor	M2	Pre. Méd.
NORWAY												
FRANCE												
ESPAÑA												
DEUTSCHLAND												
ENGLAND												
BELGIQUE												
RUSSIA												
NETHERLANDS												
PORTUGAL												
SWEDEN												
CANADA												
LUXEMBOURG												
SUISSE												
ITALY												
CZECH REPUBLIC												
MALTA												
FINLAND												
EUA												
JAPAN												
UKRAINE												
SOUTH AFRICA												
LATVIA												
ISRAEL												
SLOVAKIA												
TURKEY												
BAHRAIN												
MAROC												
IRELAND												
ESTONIA												
HONG KONG												
Total												

*Anexo IX – Listagem de vendas de cliente por referência*

		2012		
		Fevereiro		
Cliente	Produto	Valor	M2	Preço Médio
	3742070151 - DUAL CRAFT POL 45x45 1a			
	3742130231 - DUAL MARFIM POL 60x60 1a			
	3471215111 - XISTO MARFIM RECT 30x60 1a			
	3101G8C361 - VENATO RECT 30x90 1a			
	3442130231 - DUAL MARFIM RECT 60x60 1a			
	3125137201 - GLANCE PRETO LAP 60x60 1a			
	3571215121 - XISTO PRETO NAT 30x60 1a			
	3411121191 - CROM.ICE RECT 30x30 1a			
	3721120011 - MICRON PEROLA POL 30x30 1a			
	3110219541 - DAKAR MARFIM NAT 30x60 1a			
	3742581151 - RB DUAL CRAFT POL 9.5x45 1a			
	310121C371 - LAME OURO RECT 30x60 1a			
	3442210391 - DUAL PLATINA RECT 30x60 1a			
	3542210231 - DUAL MARFIM NAT 30x60 1a			
	3572211101 - DUAL PRETO EST.NAT 30x60 1a			
	3711215071 - CROM.SPBRANCO FORT P 30x60 1a			
	3411120221 - CROM.COBALTO RECT 30x30 1a			
	3542210051 - DUAL PRETO NAT 30x60 1a			
	3121E552A1 - ILLUSION MIX VERME N 30x45 1a			
	3411210511 - CROM.ANTRACITE RECT 30x60 1a			
	3471133431 - COPPER RECT 60x60 1a			
	312121A191 - BRANCO ORIENTE NAT 30x60 1a			
	3121D38861 - XISTO MULTICOLOR REC 60x120 1a			
	312221A331 - CHAMPANHE MATE NAT 30x60 1a			
	3542210031 - DUAL ARG PRATA NAT 30x60 1a			
	3111128111 - VENATO MATE RECT 30x30 1a			
	3742120231 - DUAL MARFIM POL 30x30 1a			
	3572212011 - DUAL MARFIM EST.NAT 30x60 1a			
	3122136421 - FLINT MARFIM POL 60x60 1a			
	3471215021 - DEC.CORAL XISTO PR R 30x60 1a			
	Total			
Total				

*Anexo X – Listagem de vendas de país por referência*

Listagem de vendas por referência de (país)									
Referência	2011			2012			Total		
	Valor	M2	Pre. Méd.	Valor	M2	Pre. Méd.	Valor	M2	Pre. Méd.
3121C9A011 - BRANCO ORIENTE NAT 20x40 1a									
3542210051 - DUAL PRETO NAT 30x60 1a									
3542210501 - DUAL SUPERPRETO NAT 30x60 1a									
3542210041 - DUAL GRAFITE NAT 30x60 1a									
312121A191 - BRANCO ORIENTE NAT 30x60 1a									
3121C9A021 - BRANCO MATE NAT 20x40 1a									
3572211101 - DUAL PRETO EST.NAT 30x60 1a									
312121A271 - BRANCO MATE NAT 30x60 1a									
3572211091 - DUAL GRAFITE EST.NAT 30x60 1a									
312121A231 - BRANCO ORIENTE RECT 30x60 1a									
3120216421 - FLINT MARFIM NAT 30x60 1a									
3121C9A031 - CHAMPANHE BRILHO NAT 20x40 1a									
3121136441 - FLINT ARG PRATA RECT 60x60 1a									
3442130151 - DUAL CRAFT RECT 60x60 1a									
3122E533A1 - AROMA COCO NAT 30x45 1a									
3542070041 - DUAL GRAFITE NAT 45x45 1a									
3572211611 - DUAL SUPERPRET.EST.N 30x60 1a									
3542210151 - DUAL CRAFT NAT 30x60 1a									
3571213451 - IRON NAT 30x60 1a									
3121C9A041 - CHAMPANHE MATE NAT 20x40 1a									
3100C9E085 - ED.TITAN CINZA NAT 20x40 Std									
3542210231 - DUAL MARFIM NAT 30x60 1a									
3471213451 - IRON RECT 30x60 1a									
3125138431 - FOCUS ARG PRATA LAP 60x60 1a									
3121136411 - FLINT GRAFITE RECT 60x60 1a									
3542210031 - DUAL ARG PRATA NAT 30x60 1a									
3442120051 - DUAL PRETO RECT 30x30 1a									
3122218A81 - CEMENT MARFIM NAT 30x60 1a									
3572212001 - DUAL AMBAR EST.NAT 30x60 1a									
3121D30501 - DUAL SUPERPRETO RECT 60x120 1a									
Total									

*Anexo XI – Listagem de vendas por gestor de mercado e agente*

Gestor	Pais	Agente	Mar-11	Mar-12	Total
	CZECH REPUBLIC				
	HONG KONG				
	INDIA				
	JAPAN				
	MAROC				
	MOÇAMBIQUE				
	RUSSIA				
	UKRAINE				
	<b>Total</b>				
	BULGARY				
	CANADA				
	CYPRUS				
	CZECH REPUBLIC				
	ESPAÑA				
	LUXEMBOURG				
	OMAN				
	SLOVENIA				
	UNITED ARAB EMIRATES				
	<b>Total</b>				
	BELGIQUE				
	DENMARK				
	DEUTSCHLAND				
	ENGLAND				
	GREECE				
	NETHERLANDS				
	NORWAY				
	SWEDEN				
	<b>Total</b>				
	ESTONIA				
	FINLAND				
	FRANCE				
	LITHUANIA				
	<b>Total</b>				
<b>Total</b>					

*Anexo XII – Impostos de importação*

Porcelanato		Monoporosa Vidrado	
País	Taxa de Importação	País	Taxa Importação
Argentina	12%	Argentina	14%
Bolívia	10%	Bolívia	15%
Brasil	12%	Brasil	14%
Chile	6%	Chile	6%
Colômbia	10%	Colômbia	10%
Cuba	15%	Cuba	15%
Equador	5%	Equador	5%
México		México	
Paraguai	12%	Paraguai	14%
Uruguai		Uruguai	14%
Venezuela	15%	Venezuela	15%
Mercosul	12%	Mercosul	14%
E.U.A	10%	E.U.A	9%
Canadá	8%	Canadá	8%
Perú	16%	Perú	16%

*Anexo XIII – Importadores de cerâmica dos E.U.A*

Importadores de Cerâmica EUA			
Nome	Atividade	Localização	Website
Arizona Tile	ceramic tile and stone distributor	USA	<a href="http://www.arizonatile.com">www.arizonatile.com</a>
Bedrosian Tile & Stone	ceramic tile and stone distributor	USA	<a href="http://www.bedrosiantile.com">www.bedrosiantile.com</a>
Conestoga Tile	ceramic tile and stone distributor	USA	<a href="http://www.conestogatile.com">www.conestogatile.com</a>
Country Floors	ceramic tile importer	USA/ Canadá/Austrália	<a href="http://www.countryfloors.com">www.countryfloors.com</a>
daltile	distributor and manufacturer of ceramic tile and stone	USA	<a href="http://www.daltile.com">www.daltile.com</a>
East Coast Tile	ceramic tile and stone importer	USA	<a href="http://www.ectile.com">www.ectile.com</a>
Empire Tile and Marble Supply	importers of ceramic tile		<a href="http://www.empiretile.com">www.empiretile.com</a>
Gulf Tile Distributors	ceramic tile and stone distributor	USA	<a href="http://www.gulftile.net">www.gulftile.net</a>
Innovative Marble and Tile Inc	a ceramic tile and stone importer		<a href="http://www.innovativemarble.com">www.innovativemarble.com</a>
Mid America Tile	ceramic tile and stone distributor	USA	<a href="http://www.midamericatile.com">www.midamericatile.com</a>
Nemo Tile Company, Inc.	a ceramic tile and stone distributor	USA	<a href="http://www.nemotile.com">www.nemotile.com</a>
SpecCeramics	ceramic tile and stone distributor	USA	<a href="http://www.specceramics.com">www.specceramics.com</a>
Tile City	ceramic tile and stone distributor	USA	<a href="http://www.tilecity.com">www.tilecity.com</a>
Virginia Tile Company	ceramic tile and stone distributor	USA	<a href="http://www.virginiatile.com">www.virginiatile.com</a>
WALKER ZANGER	ceramic tile importer	USA	<a href="http://www.walkerzanger.com">www.walkerzanger.com</a>
Tile America	importers of tile and stone products	USA	<a href="http://www.tileamerica.com">www.tileamerica.com</a>
American Import Tiles Inc.	Distributor, Wholesaler and Retailer of Fine Ceramic	USA	<a href="http://www.americanimporttiles.com">www.americanimporttiles.com</a>
Tile Importers Inc.		USA	<a href="http://www.tileimportersinc.com">www.tileimportersinc.com</a>
Procida Tile	ceramic tile importer	USA	<a href="http://www.procidatile.com">www.procidatile.com</a>
Dollar Tile	buyers of ceramic tiles	USA	<a href="http://www.dollartile.com/">http://www.dollartile.com/</a>



