

TÍTULO ABRÉVIADO DO DOCUMENTO

Relatório Técnico de Actividade de Portefólio

Rui José Mangas Pereira

Relatório de Actividade

Resumo— Relatório sobre a actividade desenvolvida no âmbito da cadeira de Portefólio Pessoal A no decorrer do segundo semestre de 2013/2014. Este descreve as actividades realizadas, as dificuldades encontradas durante a realização da actividade e os objectivos alcançados. A actividade teve uma duração total de 44 horas distribuídas pelos meses Março e Maio do corrente ano.

Palavras Chave—Tintas, primavera, público, stocks

1 INTRODUÇÃO

POR forma a dar continuidade ao trabalho efectuado durante o mês de Julho na loja de tintas Soltintas propus, ao responsável pela loja, que no âmbito da cadeira, fosse para lá trabalhar durante os meses Março e Abril maioritariamente aos sábados. Esta proposta foi aceite devido à loja estar localizada junto ao mercado municipal de Ourém o que corresponde a uma maior afluência em relação aos restantes dias da semana. Devido ao facto de a loja ser no concelho de Ourém, o trabalho foi efectuado aos sábados e, devido aos feriados característicos desta época (que me permitiu ir mais cedo para Ourém) trabalhei durante duas sextas-feiras perfazendo um total de 44 horas.

O trabalho que tive de desenvolver consistia em inúmeras tarefas entre as quais destaco reposição de stocks e atendimento ao público.

Irei descrever neste relatório as tarefas desenvolvidas, os objectivos iniciais, dois casos reais e por fim apresentar as dificuldades que obtive e os objectivos alcançados. De modo a contextualizar irei fazer de seguida uma breve explicação acerca de tintas e dos seus constituintes.

- Rui José Pereira, nº. 70600,
E-mail: ruimangaspereira@tecnico.ulisboa.pt, aluno do curso de Engenharia de Telecomunicações e Informática,
Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa.

Manuscrito entregue a 30 de Maio de 2014.

2 TINTAS

A tinta é uma composição química que ao ser aplicada numa superfície, se transforma num revestimento a ela aderente com a finalidade de colorir, proteger ou embelezar. Os seus componentes básicos são: resinas, pigmentos, solventes e aditivos. Na próxima secção irei entrar em detalhe sobre os constituintes atrás descritos.

2.1 Constituintes

Como referido atrás os constituintes das tintas são resinas, pigmentos, solventes e aditivos. As resinas têm um papel de destaque pois são responsáveis pela formação da película protectora na qual se converte a tinta depois de seca. Os pigmentos conferem cor, poder de cobertura à tinta, consistência e dureza. Os solventes são líquidos que possibilitam que a tinta apresente sempre a mesma viscosidade. Por fim, os aditivos conferem propriedades especiais como por exemplo melhorar a aparência final da tinta já aplicada.

3 OBJECTIVOS INICIAIS

O principal objectivo desta actividade era atingir a excelência no atendimento ao cliente, de maneira a que o cliente saísse do estabelecimento satisfeito com a sua compra. Com isto, pretendia fornecer ao cliente todos os aspectos técnicos necessários para este comprar os produtos adequados. Para isto ser possível, tinha de aprofundar ao máximo os conhecimentos que já tinha nesta área. Por consequência, o segundo objectivo, não menos importante que o

(1.0) Excelent (0.8) Very Good (0.6) Good (0.4) Fair (0.2) Weak	ACTIVITY					DOCUMENT						
	Objectives x2	Options x1	Execution x4	S+C x1	SCORE	Structure x0.25	Ortogr. x0.25	Gramm. x0.25	Format x0.25	Title x0.5	Filename x0.5	SCORE
	1.2	0.6	2.4	0.6	4.8	0.18	0.20	0.15	0.20	0.0	0.5	1.23

primeiro, era, como referido atrás, alargar as minhas competências técnicas. Por fim, lidar (de forma eficiente) com o software de facturação primareva e repor stocks completavam todos os objectivos para esta actividade.

Irei aprofundar mais a parte de atender os clientes por achar, ser a parte mais importante do trabalho que desenvolvi.

4 ATENDIMENTO E APOIO AO CLIENTE

Atendimento ao cliente nem sempre é uma tarefa fácil. Como na maior parte das vezes o cliente não tem conhecimentos sobre a área em questão, a primeira tarefa passa por perceber o que o cliente deseja comprar e o que pretende atingir com a compra. Imaginemos o seguinte caso: o cliente sabe que quer pintar uma parede de verde mas na maior parte das vezes não sabe qual o tipo de tinta adequado, nem que tem de misturar bem a tinta após abrir a lata ou que tem de ter muito cuidado ao remover a tinta antiga. A minha tarefa passava muito por isso, aconselhar da melhor forma o cliente e tentar da melhor forma possível explicar todo o processo envolvente na aplicação e compra da tinta. Tudo isto, porque devido à conjuntura actual é muito frequente encontrar pessoas que tentam fazer o trabalho por si ao invés de contratarem pessoas especializadas para o efeito, neste caso pintores.

A primeira fase do aconselhamento que eu dava ao cliente passava por decidir quantos litros de tinta o cliente devia comprar. Isto porque normalmente as tintas sobram e depois de abertas não duram muito tempo. Por exemplo uma lata de 4L dá aproximadamente para 40 metros quadrados. De seguida o tipo de tinta a comprar: acrílica, esmalte etc. Era importante explicar ao cliente que o tipo de tinta iria influenciar todo o processo pois, existem tintas formuladas para o exterior e outras para o interior. As primeiras são caracterizadas por serem mais resistentes a lavagens enquanto as últimas por serem resistentes ao sol mantendo a cor inicial. Depois de perceber se a tinta era para interior ou exterior o próximo passo era perguntar qual o material onde a tinta ia ser aplicada pois mais uma vez existem tintas para os mais diversos materiais onde a mesma vai ser aplicada. Por exemplo se a superfície for uma madeira a tinta indicada é um esmalte. A fase final de misturar a tinta ficava ao encargo de uma pessoa especializada para o efeito

visto que devido à escassez de tempo não me foi dada formação para executar tal tarefa.

Resumindo, ajuda na escolha do tamanho da lata, tipo de tinta, onde e como aplicar compunham esta tarefa. De realçar a importância da Maria do Céu Vieira que durante o dia, me ajudou a aprofundar os conhecimentos que já tinha adquirido no verão de maneira a proporcionar uma melhor ajuda ao cliente. De seguida, irei apresentar dois casos reais.

Nota: os casos reais apresentados são com clientes que não dominam a matéria pois, com pintores e pessoas especializadas, não há muita interação porque estes já sabem especificamente o que vão comprar e o que fazer com o produto.

5 CASO REAL - I

Um casal foi à loja com o objectivo de pintar uma parede (+/- 10 metros quadrados) de verde escuro no quarto da filha que estava em mau estado devido a humidades. Contas feitas, cheguei à conclusão que seria necessário cerca de 1L de tinta. Como o casal desejava pintar outras coisas na casa acabaram por adquirir 2L. Neste caso particular, o senhor já tinha conhecimento prévio sobre tintas e prontamente concordou comigo quando lhe disse que o indicado era uma tinta plástica (ideal para paredes e tectos). O casal, com orçamento limitado, não queria comprar um primário mas, após eu ter dado uma breve explicação acerca do mesmo decidiram levar pois, o primário garante que a tinta de acabamento adere melhor à superfície, cobre diferenças de cor e resolve problemas nas paredes (fumo/nicotina nas paredes por exemplo). O tipo de acabamento escolhido pelos clientes foi um acetinado devido ao seu gosto pessoal. Por fim, dei-lhes uma curta explicação sobre os cuidados a ter na pintura e como preparar a superfície. Não compraram acessórios de pintura pois já os possuíam.

6 CASO REAL - II

Certo dia fomos abordados por um senhor que pretende pintar um gradeamento devido ao mau estado do mesmo. A primeira coisa que disse à pessoa foi que para o trabalho final ficar exímio, era imperativo que tirasse cuidadosamente toda a ferrugem que estivesse no gradeamento. Para isto o senhor acabou por adquirir uma escova de arame

para o devido efeito. Mais uma vez em conformidade com o primeiro caso real apresentado o cliente não queria comprar um primário, optando por uma solução barata para resolver problema. Expliquei todos os benefícios associados à compra do mesmo mas neste caso não fui convincente o suficiente e o cliente, acabou por levar apenas uma tinta de acabamento que neste caso, foi um esmalte específico para ferro.

7 SOFTWARE DE FACTURAÇÃO

Outra tarefa que desenvolvia com muita regularidade era receber pagamentos e passar recibos/facturas. O software de facturação usado foi o Primavera Business Software Solutions. Como é normal nas primeiras vezes que interagi com o programa houve algumas dificuldades com a interface o que resultava, ao início, num grau de eficiência baixo. É certo que já tinha trabalhado com o programa durante o verão mas a interface estava algo diferente e certas opções não estavam nos lugares habituais. Numa percebi nem investiguei o porquê mas, suspeito que tenha sido devida a algum tipo de actualização de *software*. Mas como com esforço e prática se consegue, no terceiro/quarto dia de trabalho as dificuldades estavam reduzidas a metade e, no final da activades eram nulas.

8 OUTRAS TAREFAS

Ao longo do dia de trabalho, também desenvolvi outras tarefas: reposição de *stocks*, encomendas e contar o dinheiro no final do dia. Repor o *stock* é uma tarefa muito importante pois, é preciso garantir que os produtos disponíveis estão acessíveis para o cliente comprar. Para isso, era importante que durante o dia fosse tomando nota dos produtos que passavam uma determinada margem ou seja, sempre que um produto tivesse menos de um determinado número de unidades em *stock* tomava nota para mais tarde fazer a encomenda ou avisar o gerente da falta dos mesmos.

Em relação à caixa, é uma tarefa muito importante que deve ser realizada diariamente com o objectivo de calcular as vendas diárias e confirmar se os valores correspondem ao expectados.

9 DIFICULDADES

Ao logo dos dias de trabalho deparei-me com diversas dificuldades, algumas que consegui

ultrapassar outras que duraram até ao fim. O maior problema com que me deparei foi tentar fazer perceber ao cliente que o barato sai caro. Isto deve-se maioritariamente à conjuntura actual: as pessoas preferem comprar produtos baratos não percebendo que passado um tempo estão novamente a comprar tudo de novo sem nunca investir em produtos com qualidade.

Uma das dificuldades ultrapassadas foi a constante aprendizagem. Ao início não era muito fácil de assimilar tanta coisa mas, com o passar do tempo e de forma natural as temáticas foram sendo cada vez mais fáceis de interiorizar. Isto deveu-se à prática diária do que me foi ensinado.

10 CONCLUSÃO

Posso concluir que a actividade de Portefólio foi um sucesso, uma vez que adquiri conhecimentos de uma área que nada tem a ver com o que estudo diariamente. Considero isto muito útil porque agora mais que nunca, é importante ter conhecimentos nas mais diversas áreas porque a verdade é, não sabemos o que o futuro nos reserva.

Quero também realçar o apoio da minha colega de trabalho que me ajudou (e formou) diariamente nas tarefas descritas acima (com mais foco na relação com o cliente) uma vez que, foi uma ajuda preciosa para executar o trabalho de forma exemplar.

Neste tipo de documento (Técnico)
a Conclusão deve começar com
um resumo do assunto abordado
e depois deve realçar o resultado

Deixar o maior objectivo
na descrição da
ACTIVIDADE, TAREFAS
e participações do que
em evidência realçar
com a experiência
fornecida

APÊNDICE COMPROVATIVOS DE EXECUÇÃO



Edifício do Mercado Municipal
Rua Dr. Francisco Sá Carneiro
Loja M/N - Frente Parque Linear
2490-548 OURÉM
Tel./Fax 249 545 774
Tlm. 914 392 562



Declaração

Para os devidos efeitos, declaramos que Rui José Gil Garcia Mangas Pereira, com bilhete de identidade nº 14154411 esteve a trabalhar neste estabelecimento comercial de venda de tintas e derivados no período de 15 de Março a 17 de Maio do corrente ano.

Ourém, 17 de Maio de 2014

P'la gerência



De: **MASTICOL - Mastiques e Produtos de Protecção, Lda.**

SEDE E ARMAZÉM: Estrada Nacional 349 - Km 59,1 - Vilar dos Prazeres - 2490-729 OURÉM - PORTUGAL
Tel. / Fax: 249 595 014 - Tlm.: 917 275 055 - Email: masticol94@hotmail.com
Contribuinte N.º 503 290 769 - Capital Social 35.000 Euros - Reg. C.R.C. de Ourém N.º 1229