



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Tânia Maria Gonçalves Valente
Dezembro | 2011



INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA
ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

TÂNIA MARIA GONÇALVES VALENTE

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO
EM GESTÃO

DEZEMBRO/2011

Ficha de Identificação

Aluna: Tânia Maria Gonçalves Valente

Número: 1009564

Morada: Rua Nossa Senhora do Rosário, N° 438, Codal
3730-525 Vale de Cambra

E-mail: tania.valente.3@gmail.com

Licenciatura: Gestão

Estabelecimento de Ensino: Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG) do Instituto Politécnico da Guarda (IPG)

Empresa Acolhedora do Estágio: Tecnocon – Tecnologia e Sistemas de Controle, S.A.

Morada: Apartado 106 – Codal, 3730-901 Vale de Cambra, Portugal

Contacto: 256 420 500

E-mail: mail@tecnocon.pt

Tutor na Empresa: Dr. António Silva Matos

Grau Académico: Licenciado em Economia

Orientador na ESTG-IPG: Professor António Joaquim Pires Lourenço

Grau Académico: Mestre em Gestão

Duração do Estágio Curricular: 400 Horas

- **Início do Estágio Curricular:** 16 de Agosto de 2011
- **Conclusão do Estágio Curricular:** 22 de Novembro de 2011

Dedicatória

Aos meus pais, por todo o sacrifício que passaram para me poderem proporcionar uma formação superior, por todo o amor, compreensão, força e dedicação que sempre tiveram ao longo da minha vida.

A eles uma enorme palavra de gratidão para o resto da vida.

Agradecimentos

Quero dirigir os meus maiores agradecimentos a todas as pessoas que estiveram sempre presentes, nos bons e maus momentos e que de alguma forma, contribuíram para o sucesso do meu percurso académico.

De forma especial, quero agradecer aos meus Pais, Irmã e Namorado pela força, paciência, compreensão e apoio demonstrado ao longo do meu percurso académico e em todos os momentos.

À Administração da Tecnocon – Tecnologia e Sistemas de Controle, S.A. (Tecnocon), pelo facto de me ter acolhido na realização do Estágio Curricular.

A todos os colaboradores da Tecnocon, especialmente ao Sr. Dr. António Matos e ao Sr. José Rocha, agradeço o acolhimento e todos os conhecimentos transmitidos.

Igualmente agradeço ao meu Orientador de Estágio, Professor António Lourenço, pela disponibilidade, paciência e compreensão que teve.

Por último, mas não menos importante, agradeço à Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda, funcionários e docentes, pelo acolhimento, formação e enriquecimento académico.

A todos, o meu sentido OBRIGADO!

Plano de Estágio Curricular

O plano de estágio foi previamente definido na presença da estagiária pelo seu tutor na empresa, Dr. António Matos. As actividades definidas para a estagiária desenvolver durante o estágio foram:

- No Departamento de Aprovisionamentos:
 - O Processo de Compra;
 - O Tratamento de Facturas e Guias de Remessa;
 - O Processo de Inventário;
 - O Registo de Novos Produtos.

- No Departamento de Recursos Humanos:
 - O Tratamento e Actualização de Documentação;
 - Distribuição dos Comprovativos de Pagamento dos Vencimentos.

Resumo do Trabalho Desenvolvido

O estágio curricular foi realizado na empresa Tecnocon - Tecnologia e Sistemas de Controle, S.A., localizada no concelho de Vale de Cambra, e teve a duração de quatrocentas horas, com o início no dia 16 de Agosto de 2011 e conclusão no dia 22 de Novembro de 2011.

O presente relatório está dividido em três capítulos: No primeiro capítulo faz-se a apresentação da empresa, seguidamente no segundo capítulo descrevem-se as várias actividades desenvolvidas pela estagiária na empresa e finalmente no terceiro capítulo faz-se uma breve análise económico-financeira da empresa.

Palavras-chave: Aprovisionamento; Gestão de *Stocks*; Logística; Inventário; Gestão de Recursos Humanos.

JEL Classification: D24 (Cost); O15 (Human Resources).

Índice Geral

| | |
|---|------|
| Ficha de Identificação..... | i |
| Dedicatória..... | ii |
| Agradecimentos | iii |
| Plano de Estágio Curricular | iv |
| Resumo do Trabalho Desenvolvido | v |
| Índice Geral | vi |
| Índice de Figuras | viii |
| Índice de Gráficos..... | viii |
| Lista de Siglas e Abreviaturas | ix |
| Introdução..... | 1 |
| Capítulo I – Apresentação da Empresa Acolhedora do Estágio..... | 2 |
| 1. Caracterização da Tecnocon..... | 2 |
| 1.1.Missão..... | 3 |
| 1.2. Localização e Instalações..... | 4 |
| 1.3. Política de Qualidade | 5 |
| 1.3.1. Introdução | 5 |
| 1.3.2. Sistema de Gestão da Qualidade..... | 5 |
| 1.3.3. Responsabilidade de Gestão..... | 7 |
| 1.4. Análise SWOT..... | 8 |
| 1.5. Concorrência | 9 |
| 1.6. Estrutura Organizacional | 10 |
| 2. Departamento de Produção..... | 12 |
| 2.1. Caracterização..... | 12 |
| 2.2. Produtos | 13 |
| 3. Departamento de Aprovisionamentos | 16 |
| 3.1. Caracterização..... | 16 |
| 3.2. Descrição de Funções | 16 |
| 3.3. Práticas..... | 17 |
| 3.4 Gestão de <i>Stocks</i> | 18 |

| | |
|---|----|
| 3.5. Avaliação de Fornecedores | 19 |
| 4. Departamento de Recursos Humanos..... | 20 |
| 4.1. Caracterização..... | 20 |
| 4.2. Descrição de Funções | 20 |
| 4.3. Formação..... | 22 |
| Capítulo II – Actividades Desenvolvidas Durante o Estágio | 23 |
| 1. Introdução..... | 23 |
| 2. Departamento de Aprovisionamentos | 24 |
| 2.1. O Processo de Ordens de Compra | 24 |
| 2.2. O Processo de Inventário | 27 |
| 2.3. Tratamento de Factura e Guias de Remessa | 30 |
| 2.4. Tratamento de Informação para o INE. | 30 |
| 2.5. Registo de Novos Produtos | 31 |
| 2.6. Outras Actividades Desenvolvidas | 31 |
| 3. Departamento de Recursos Humanos..... | 32 |
| 3.1. Tratamento e Actualização de Documentação..... | 32 |
| 3.2. Distribuição dos Comprovativos de Pagamento de Vencimento..... | 33 |
| 3.3. Outras Actividades Desenvolvidas | 33 |
| Capítulo III – Análise Económico-Financeira..... | 34 |
| 1. Introdução | 34 |
| 1.1. Análise | 34 |
| Conclusão | 40 |
| Bibliografia..... | 41 |
| Anexos | 43 |
| Índice de Anexos | 44 |

Índice de Figuras

| | |
|--|----|
| Figura 1 – Organograma do Grupo <i>Arsopi</i> | 2 |
| Figura 2 – Instalações da Tecnocon | 4 |
| Figura 3 – Logótipo de Certificação de Qualidade..... | 6 |
| Figura 4 – Análise SWOT da Tecnocon..... | 9 |
| Figura 5 – Organograma da Tecnocon | 11 |
| Figura 6 – Organograma Funcional do Departamento de Produção | 12 |
| Figura 7 – Produtos da Tecnocon..... | 13 |
| Figura 8 – Marcas Representadas pela Tecnocon | 14 |
| Figura 9 – Projectos no Mundo | 15 |
| Figura 10 – Organograma do Departamento de Aprovisionamentos..... | 16 |
| Figura 11 – Fluxograma do Departamento de Aprovisionamentos..... | 17 |
| Figura 12 – Fluxograma do Departamento de Recursos Humanos | 21 |
| Figura 13 – Fluxograma da Necessidade de Compra | 25 |

Índice de Gráficos

| | |
|---|----|
| Gráfico 1 – Variação do Volume de Negócios..... | 35 |
|---|----|

Lista de Siglas e Abreviaturas

ANIMEE: Associação Portuguesa das Empresas do Sector Eléctrico e Electrónico

CEO: *Chief Executive Officer*

Dr.: Doutor

DRH: Departamento de Recursos Humanos

ESTG: Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Ed.: Edição

EN: Norma Europeia

INE: Instituto Nacional de Estatística

IPG Instituto Politécnico da Guarda

IPAC: Instituto Português de Acreditação

IPQ: Instituto Português da Qualidade

ISO: *International Organization for Standardization*

Kg: Quilograma

NP: Norma Portuguesa

O.C.: Ordem de Compra

O.F.: Ordem de Fabrico

O.S.: Ordem de Serviço

S.A.: Sociedade Anónima

SGQ: Sistema de Gestão da Qualidade

SGS ICS: Serviços Internacionais de Certificação, Lda (Organismo de Certificação do Grupo SGS)

SGS: *Société Générale de Surveillance S.A*

SNC: Sistema de Normalização Contabilística

Sr.: Senhor

SWOT: *Strengths; Weaknesses; Opportunities; Threats.*

Tecocon: Tecocon – Tecnologia e Sistemas de Controle, S.A.

U.C.: Unidade Curricular

Introdução

Enquadrado na Licenciatura em Gestão foi realizado o Estágio Curricular na empresa Tecnocon – Tecnologia e Sistemas de Controle, S.A. (Tecnocon), com actividade em automação industrial e pertencente ao Grupo *Arsopi*. O Estágio decorreu, principalmente, no Departamento de Aprovisionamentos e ainda com a passagem pelo Departamento de Recursos Humanos.

A realização do estágio, não tem só como finalidade a conclusão da licenciatura, mas sim a preparação da estagiária para o mundo de trabalho.

Dessa forma, esta etapa foi extremamente compensadora para a estagiária, permitindo-lhe um contacto real com a área de logística, uma área de interesse para esta, e a possibilidade de colocar em prática os conhecimentos adquiridos ao longo da sua formação académica.

O presente relatório tem como objectivo descrever as actividades desenvolvidas pela estagiária no decorrer do Estágio Curricular, encontrando-se estruturado em três capítulos:

- O Capítulo I, onde é feita a apresentação da empresa acolhedora do estágio curricular, a sua Política de Qualidade, o Sistema de Gestão de Qualidade, os Produtos, o Departamento de Aprovisionamentos e o Departamento de Recursos Humanos;
- O Capítulo II, que relata as actividades desenvolvidas pela estagiária, primordialmente no Departamento de Aprovisionamentos, durante o Estágio Curricular na Tecnocon;
- O Capítulo III, onde é feita uma breve análise económico-financeira da empresa.

A elaboração deste relatório faz principal referência a aspectos teóricos da empresa, visto que a parte prática desta não foi autorizada para a elaboração do mesmo.

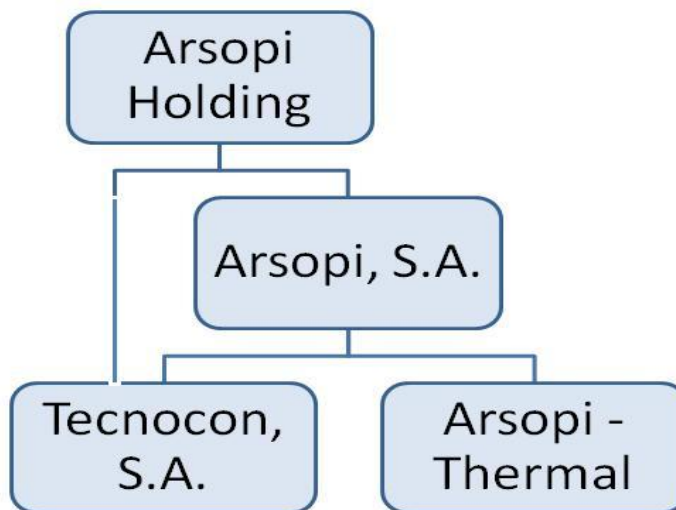
Por fim apresentam-se algumas considerações finais das actividades desenvolvidas pela estagiária.

Capítulo I – Apresentação da Empresa Acolhedora do Estágio

1. Caracterização da Tecnocon.

A Tecnocon – Tecnologia e Sistemas de Controle, S.A. (Tecnocon), foi fundada em 1989 sendo uma das empresas pertencentes ao Grupo *Arsopi*. Como se pode visualizar na Figura 1, o Grupo *Arsopi* é constituído pelas empresas *Arsopi, S.A.*, a *Arsopi - Thermal* e a Tecnocon, S.A..

Figura 1 – Organograma do Grupo *Arsopi*



Fonte: Elaboração Própria com Base na Informação Fornecida pela Empresa.

A sua principal actividade é a automação industrial e dedica-se a estudar, projectar e executar todos os trabalhos eléctricos e electrónicos para automação de equipamentos e instalações.

A Tecnocon tem um capital social de 150.000 euros, sendo a *Arsopi Holding* a detentora de mais de 90% do capital da Tecnocon, e também uma das accionistas desta, juntamente com a *Arsopi S.A.*.

A Tecnocon emprega actualmente 62 pessoas, em que para um melhor desempenho dos seus colaboradores esta assegura-lhes um bom nível tecnológico e uma actualização permanente.

A empresa fabrica quadros de comando, painéis de controlo, software, trabalhos eléctricos, e presta assistência técnica, etc.. Estes produtos, que inicialmente eram concebidos sobretudo para a indústria alimentar, bebidas e química ao longo do tempo foram também aplicados noutros sectores, tais como, têxtil, madeira, farmacêutica, etc..

A evolução da Tecnocon tem-se afirmado em estratégias lógicas, como:

- o crescimento sustentado, numa perspectiva de competitividade dos produtos existentes e criação de novos produtos;
- a melhoria dos níveis de produtividade, pela via da motivação do pessoal e recrutamento de técnicos qualificados;
- a globalização dos mercados, onde cada vez mais sobrevivem as empresas mais competitivas ao nível do preço, qualidade dos serviços prestados e equipamentos fabricados.

1.1. Missão

A missão é definida como sendo uma declaração escrita que traduz, de uma forma abrangente, a razão de existência da organização, suportando a identidade e motivações desta¹.

Segundo Peter Drucker, “uma empresa não se define pelo seu nome, estatuto ou produto que faz, ela se define pela sua missão. Somente uma definição clara da missão é a razão de existir da organização e torna possíveis, claros e realistas os objectivos da empresa”².

¹ Fonte: Poças, A. (2008/2009), Material Pedagógico da Unidade Curricular (U.C.) de Organização e Gestão

² Fonte: <http://www.strategia.com.br>

Deste modo, a missão da Tecnocon, descrita pela Direcção Financeira, é:

- A satisfação do mercado;
- A competitividade dos produtos através de soluções mais eficientes dos processos produtivos;
- Proporcionar aos seus colaboradores um bom ambiente de trabalho, formação e estabilidade profissional;
- Consolidar uma boa colaboração com os restantes parceiros (Bancos, Fornecedores, etc.).

1.2. Localização e Instalações

A Tecnocon, como se pode verificar na Figura 2, possui instalações próprias, modernas e funcionais localizadas no Pólo Industrial de Codal, concelho de Vale de Cambra.

Figura 2 – Instalações da Tecnocon.



Fonte: www.tecnocon.pt

1.3. Política da Qualidade

1.3.1. Introdução.

A política da qualidade de uma empresa consiste no comprometimento desta com a satisfação dos clientes e com a melhoria contínua dos seus produtos e processos³.

Cada vez mais o nível da exigência dos mercados e dos clientes aumenta, por essa razão a competitividade é vista como um factor de sucesso. Mediante esta realidade, a Tecnocon procedeu à implementação do Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) de forma a melhorar a organização interna e a qualidade dos seus produtos e serviços, através do empenho dos seus colaboradores e fornecedores, de forma a cumprir a legislação em vigor e os requisitos dos clientes.

1.3.2. Sistema de Gestão da Qualidade

O SGQ, segundo a empresa, é definido como sendo o conjunto da estrutura organizacional, das responsabilidades, dos processos, dos procedimentos e dos recursos. Este sistema visa atingir os objectivos da Política da Qualidade e da estratégia da empresa, encontrando-se estruturado pela seguinte forma (Anexo 1):

- Política da qualidade e objectivos a nível estratégico;
- Manual da qualidade a nível tático;
- O manual de procedimentos a nível operacional.

Segundo o Manual da Qualidade – Procedimentos da Tecnocon, o Sistema de Gestão da Qualidade implementado na empresa, tem como objectivos:

- Promover a melhoria da qualidade da empresa;

³ Fonte: www.cedet.com.br.

- Melhorar a competitividade dos produtos e serviços;
- Melhorar os seus produtos e serviços;
- Aumentar os níveis de produtividade;
- Cumprir os prazos de entrega;
- Promover um bom ambiente de trabalho.

Baseando-se na formação, responsabilidade e empenho dos seus colaboradores o Conselho de Administração da Tecnocon, compromete-se a conceber e promover a implementação, manutenção e melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade, concebendo a todos os meios necessários ao funcionamento e actualização deste.

Os processos em que assenta o SGQ da Tecnocon estão interligados e são, os que servem de suporte ou de manutenção do sistema, os que analisam e planeiam as melhorias dos dados e os de gestão (Anexo 2).

A Tecnocon possui o Sistema de Gestão da Qualidade certificado pela empresa SGS ICS do Grupo SGS - *Société Générale de Surveillance S.A* de acordo com a norma 9001, de 2008 da *International Organization for Standardization (ISO 9001:2008)* (Figura 3). Esta norma é uma referência internacional de gestão da qualidade, e num mercado actualmente tão competitivo, esta certificação permite demonstrar a conformidade das características dos produtos e serviços com o objectivo de satisfação da empresa e dos seus clientes.

Figura 3 – Logótipo de Certificação da Qualidade



Fonte: www.tecnocon.pt

Para a empresa poder elaborar o seu manual do SGQ esta referencia-se nas seguintes normas:

- NP EN ISO 9000:2005 (Ed.2): Sistemas de Gestão da Qualidade – Fundamentos e Vocabulário (ISO 9000:2005): Esta norma descreve os fundamentos dos sistemas de gestão da qualidade que são objecto das normas da família ISO 9000 e define termos relacionados.

- NP EN ISO 9001:2008 (Ed.3): Sistemas de gestão da qualidade – Requisitos (ISO 9001:2008).

- NP EN ISO 10012:2005 (Ed.1): Sistemas de gestão da medição – Requisitos para processos de medição e equipamento de medição.

- NP EN ISO 19011:2003 (Ed.1): Linhas de orientação para auditorias de sistemas de gestão da qualidade e/ou de gestão ambiental (ISO 19011:2002)

1.3.3. Responsabilidade de Gestão

Para satisfazer os requisitos dos clientes, a Administração da Tecnocon compromete-se a desenvolver e a melhorar continuamente o SGQ implementado, estabelecendo a política e os objectivos da qualidade e garantindo os recursos necessários e o envolvimento dos colaboradores.

A Administração também define e aprova a Política da Qualidade, em que reflecte a visão global do que a qualidade significa para a empresa bem como as orientações gerais para que todos os colaboradores estejam conscientes da importância de se ir ao encontro com os requisitos do cliente e da empresa.

Sempre que necessário ou quando não reflectida as intenções gerais da empresa relativamente à qualidade, a Política de Qualidade é revista, ou seja, é efectuado um processo de revisão do SGQ.

Para que a avaliação do SGQ seja efectuada de forma objectiva e visando a implementação de acções de melhoria e consequentemente melhoria da satisfação dos clientes, a empresa definiu vários indicadores da qualidade que recaem sobre a satisfação do cliente. (Anexo 3)

Estes indicadores da qualidade são medidos através de inquéritos de avaliação, que são enviados aos clientes anualmente e estando também disponíveis no site da Tecnocon, através do *feedback* transmitido pelos clientes em visitas e pelo preenchimento de um impresso que permite que o cliente avalie o desempenho e a qualidade do serviço prestado pela empresa (Anexo 4).

A Tecnocon é sujeita, como análise de suporte ao SGQ, a auditorias internas que têm como objectivo avaliar o SGQ, os processos da empresa, o desempenho dos processos produtivos, a qualidade dos produtos fabricados e serviços prestados e melhorar o SGQ.

1.4. Análise SWOT

A Análise SWOT, como se pode visualizar na Figura 4, consiste num modelo de avaliação da posição competitiva de uma organização no mercado. Esta avaliação foi inicialmente introduzida nos estudos das organizações por Albert Humphrey e Kenneth Andrews nas décadas de 1960 e 1970. De acordo com estes autores, esta análise é realizada através do recurso aos pontos fortes e pontos fracos da organização e às oportunidades e ameaças do meio envolvente.

Figura 4 - Análise SWOT da Tecnocon

| | | Na conquista do objectivo | |
|------------------|-----------------------|--|--|
| | | Ajuda | Atrapalha |
| Origem do factor | Interna (Organização) | <p>Pontos Fortes (Forças)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pessoal qualificado • Elevado nível tecnológico • Parcerias • Grandes fornecedores • Produtos e serviços qualificados | <p>Pontos Fracos (Fraquezas)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lançamento de produtos e serviços substitutos • Condições de recebimento tardias • Entrada de novos concorrentes |
| | Externa (ambiente) | <p>Oportunidades</p> <ul style="list-style-type: none"> • Maior aposta no mercado externo • Aposta na melhoria ecológica dos seus produtos | <p>Ameaças</p> <ul style="list-style-type: none"> • Forte concorrência • Diminuição do poder de compra no mercado interno • Ligeiro aumento do mercado externo |

Fonte: Fonte: Elaboração Própria com Base na Informação Fornecida pela Empresa.

A Tecnocon procura criar mais forças de modo a eliminar as suas fraquezas, melhorar as oportunidades e reduzir as ameaças. Os seus pontos fracos podem ser transformados em pontos fortes ou em futuras oportunidades, havendo ainda a oportunidade destes se tornem também uma ameaça para a empresa.

1.5. Concorrência

Sendo a tendência natural das empresas maximizar o seu lucro, deste modo quando proporcionam o mesmo bem ou serviços, estas disputam entre si de modo a angariar a maior parcela do mercado possível.

A Tecnocon pertence ao sector de instalação de máquinas e de equipamentos industriais, onde, segundo a Associação Portuguesa das Empresas do Sector Eléctrico e Electrónico (ANIMEE), alguns dos seus concorrentes são:

ABB, S.A.

EFACEC CAPITAL S.G.P.S., S.A.

REDISLOGAR (PORTUGAL), S.A.

SOTÉCNICA – SOCIEDADE ELECTROTÉCNICA, S.A.

AVEL – ELECTRÓNICA, LDA

ELECTRONICONTROL, LDA

LEGRAND ELÉCTRICA, S.A.

RITTAL SISTEMAS ELÉCTRICOS E ELECTRÓNICOS, LDA

SCHNEIDER ELECTRIC PORTUGAL, LDA

SIEMENS, S.A.

SICAPREP (MADEIRA), LDA

ISOGNOM, LDA

1.6. Estrutura Organizacional

A Tecnocon apresenta uma estrutura divisional por funções, isto é, as unidades organizacionais são definidas com base na especificação e tarefas comuns aos diversos sectores. Desta forma, permite uma maior coordenação, simplicidade e rapidez na transmissão de informação nos diferentes níveis hierárquicos⁴.

Como se pode verificar na Figura 5, no topo do organograma da Tecnocon, encontra-se o Conselho de Administração, representado pelos administradores do Grupo *Arsopi*, que definem a Política de Qualidade e os objectivos da empresa. No nível hierárquico imediatamente inferior encontra-se, a Administração, representada pelos dois

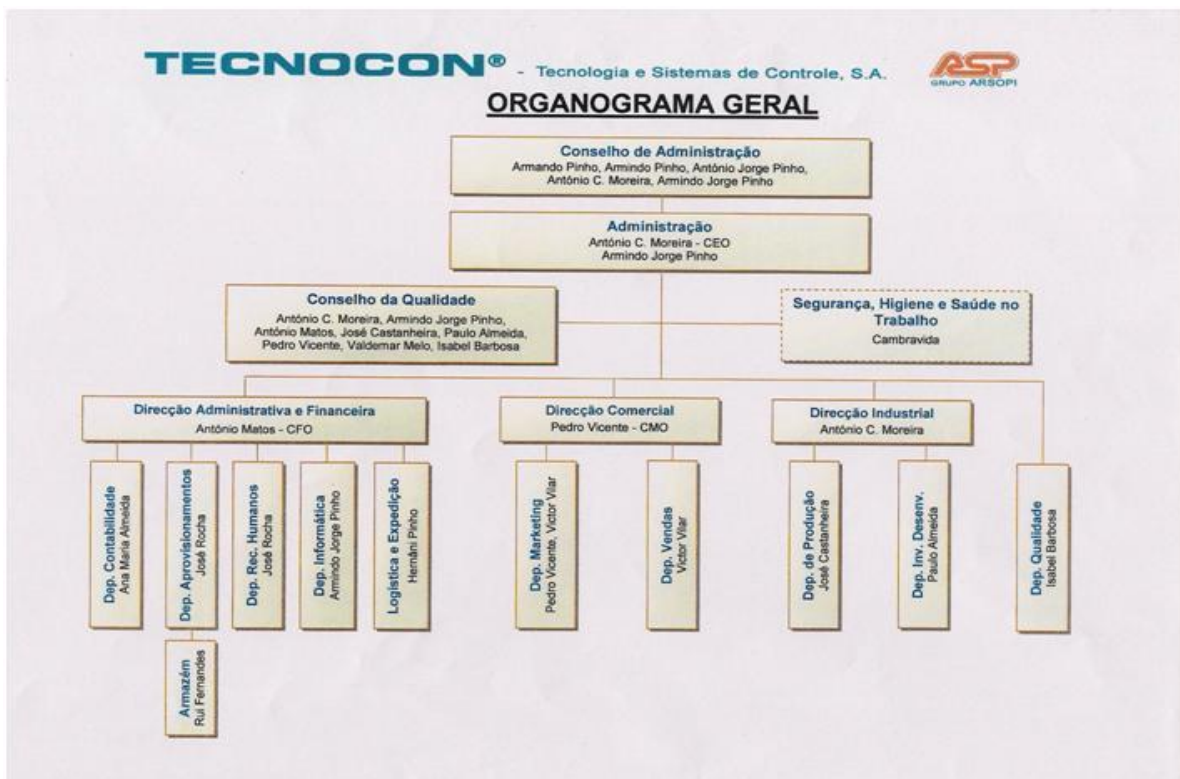
⁴ Fonte: Poças, A. (2008/2009), Material Pedagógico da Unidade Curricular (U.C.) de Organização e Gestão.

administradores da Tecnocon, sendo o CEO da empresa, o Dr. António Moreira, que acompanha, controla e avalia o geral da empresa, os vários departamentos e faz parte do Conselho de Qualidade.

Estes níveis hierárquicos referidos anteriormente, encontram-se ligados:

- À Direcção Administrativo/Financeira, que se subdivide no Departamento de Contabilidade, no Departamento de Aprovisionamentos, no Departamento de Recursos Humanos, no Departamento de Informática e no Departamento de Logística e Expedição;
- À Direcção Comercial, que se subdivide no Departamento de Marketing e no Departamento de Vendas;
- À Direcção Industrial, que se subdivide no Departamento de Produção e no Departamento de Investigação e Desenvolvimento;
- Ao Departamento de Qualidade.

Figura 5 – Organograma da Tecnocon.



Fonte: Manual da Qualidade – Procedimentos da Tecnocon.

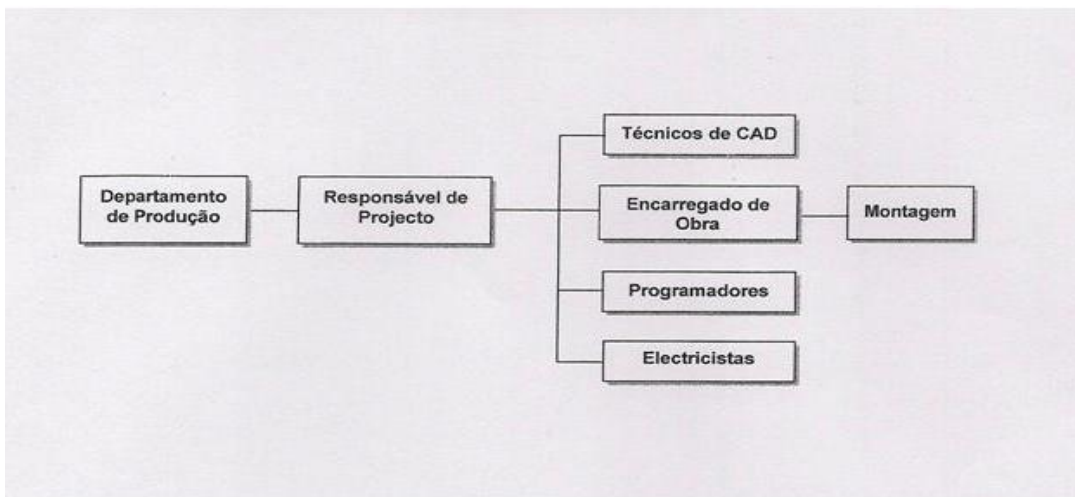
2. Departamento de Produção

2.1. Caracterização

O Responsável pelo Departamento de Produção tem autoridade de gerir a produção, orientar os projectos de desenvolvimento da empresa em curso, planear, gerir e coordenar a manutenção dos equipamentos produtivos da fabrica, expedição do produto acabado e/ou materiais, entre outras⁵.

Como está ilustrado na Figura 6, o Responsável deste departamento tem a responsabilidade de acompanhar todo o processo de produção, desde a planificação, passando pela coordenação de todos os intervenientes, até à expedição e montagem do produto acabado/projecto.

Figura 6 – Organograma Funcional do Departamento de Produção



Fonte: Manual da Qualidade – Procedimentos da Tecnocon.

Seguidamente ao Responsável do Departamento de Produção, encontra-se o Responsável de Projecto, que tem como responsabilidade a gestão e acompanhamento dos projectos a

⁵ Fonte: Manual da Qualidade – Procedimentos da Tecnocon.

que está afecto, identificar as Ordens de Fabrico (O.F) /Ordens de Serviço (O.S) para cada projecto, entre outras. Deste modo, quando se encontram colaboradores em obra, devido a um projecto os quais, geralmente, realizados fora das instalações da Tecnocon, o responsável de projecto, responde por toda a gestão dos projectos. Para maior simplificação na transmissão de informação entre os colaboradores que se encontram a realizar o projecto e o responsável do projecto, existe o Encarregado de Obra que assegura a coordenação e realização do projecto no local.

2.2. Produtos

Segundo Kotler e Armstrong (1998), o produto é definido como algo que pode ser oferecido num mercado para satisfazer um desejo ou necessidade.

A Tecnocon concessionaria e desenvolve produtos para automação industrial (Figura 7 e Anexo 5), isto é, trabalhos eléctricos e electrónicos para a automação e controlo de processos industriais, assim como, a criação de novos produtos e desenvolvimento dos existentes. Todos estes produtos são executados com base na concepção e desenvolvimento, previamente planeado e elaborado (Anexo 6).

Figura 7 – Produtos da Tecnocon.



Fonte: Elaboração Própria com Base na Informação Fornecida pela Empresa.

Os produtos são enquadrados no âmbito das tecnologias avançadas, pois a empresa visa reforçar a componente tecnológica da actividade industrial. Deste modo, considera contribuir significativamente para a melhoria dos processos produtivos garantindo elevados níveis de produtividade e qualidade.

A Tecnocon concebe os seus produtos, principalmente, para a indústria alimentar, cervejeira, de lacticínios, vinícola, química e têxtil.

A Tecnocon é representante das quatro marcas que se encontram ilustradas na Figura 8, isto é, a empresa usufrui e disponibiliza aos seus clientes determinados produtos e/ou matérias-primas concebidos por estas marcas. Quando os produtos e/ou matérias-primas se destinam a revenda, a Tecnocon realiza a compra aos seus fornecedores e de seguida vende directamente ao seu cliente. Sendo a Tecnocon uma empresa que aposta no melhoramento constante da qualidade dos produtos e satisfação dos clientes ao ser representante destas marcas, esta considera que os produtos das marcas representadas possuem elevada qualidade e deste modo pode continuar a garantir produtos de qualidade aos seus clientes.

Figura 8 – Marcas Representadas pela Tecnocon



Fonte: Elaboração Própria com Base na Informação Fornecida pela Empresa.

A maior percentagem de rendimento da Tecnocon, deve-se a concessão e desenvolvimento de projectos a nível nacional e internacional, em que cerca de 40% do volume de negócios da empresa aplica-se a projectos realizados internacionalmente.

Como referido, os projectos da Tecnocon, encontram-se não só em Portugal, mas também pelo resto do mundo onde se pode apreciar as funcionalidades dos produtos/projectos realizados pela empresa.

Em Portugal, as organizações que possuem mais projectos concebidos pela empresa são a Unicer, a Quinta do Sairrão, a Lactogal – Tocha, a Lactogal – Sanfins, a Lactogal – Modivas e a Aveleda, sendo estas as principais clientes da Tecnocon.

A nível internacional, como se pode visualizar na Figura 9, os projectos estão presentes em vários países como Brasil, Cabo Verde, Espanha, França, Jamaica, Trinidad e Tobago, Marrocos, África do Sul, etc..

Figura 9 – Projectos no Mundo



Fonte: www.tecnocon.pt

3. Departamento de Aprovisionamentos

3.1. Caracterização

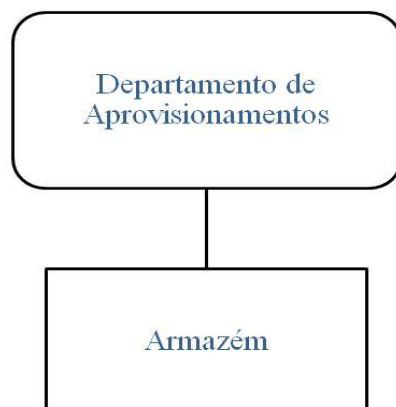
Como se pode verificar no Manual de Qualidade – Procedimentos da Tecnocon, o objectivo do Departamento de Aprovisionamentos é assegurar que os produtos adquiridos no exterior estão em conformidade com os requisitos específicos no acto da compra e que estão disponíveis quando necessária a sua utilização.

3.2. Descrição de funções

Como se pode observar na Figura 10, ligado ao Departamento de Aprovisionamentos está o Armazém da empresa. O Responsável por este departamento tem autoridade sobre⁶:

- Coordenação e controlo das actividades dos sectores de armazém e de gestão de *stocks*;
- Acompanhamento e optimização da gestão de armazéns, na vertente do espaço ocupado e disposição do material;
- Acompanhamento do percurso das encomendas, certificando-se do prazo de entrega;
- Gestão de *stocks* ao nível de *stock* mínimo.

Figura 10 – Organograma do Departamento de Aprovisionamentos



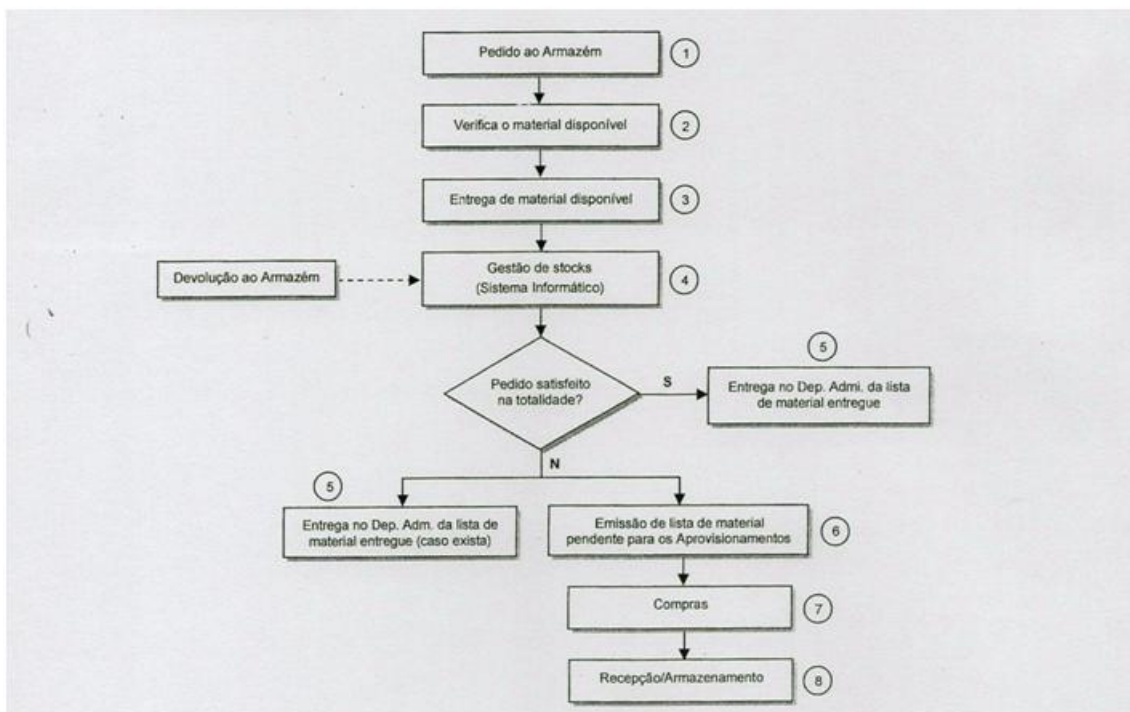
Fonte: Elaboração Própria com Base no Manual de Qualidade – Procedimentos da Tecnocon.

⁶ Fonte: Manual da Qualidade – Procedimentos da Tecnocon.

3.3. Práticas

Quando o Departamento de Expedição/Logística efectua uma venda ou a requisição para uma Ordem de Serviço (O.S.) ou Ordem de Fabrico (O.F.), este necessita de efectuar o pedido do equipamento e/ou material pretendido ao Responsável do Armazém, e este, por sua vez, verifica se o equipamento e/ou material se encontra ou não disponível. Quando se encontra disponível em *stock* equipamento e/ou material suficiente para a total satisfação do pedido, o armazém “anota” no sistema informático (*Software BAAN*) a diminuição do *stock* do equipamento e/ou material expedido e procede à entrega deste, se não existir equipamento e/ou material disponível, então será comunicado ao Departamento de Aprovisionamentos a necessidade de efectuar a Ordem de Compra (O.C.) para a aquisição do equipamento e/ou material em falta (Figura 11).

Figura 11 – Fluxograma do Departamento de Aprovisionamentos



Fonte: Manual de Qualidade – Procedimentos da Tecnocon.

Após o envio da O.C. ao respectivo fornecedor, a recepção e armazenamento do equipamento e/ou material encomendado é da responsabilidade do Responsável de Armazém, que efectua a recepção do material e/ou equipamento com base na comparação entre a guia de recepção e o documento do fornecedor.

Este assegura o controlo dos produtos recepcionados com base nas especificações pré-definidas, de modo a garantir que o produto se encontra em conformidade.

Quando detectado um produto em não conformidade, este é identificado com um autocolante vermelho “NÃO CONFORMIDADE” e se possível colocado na zona de material não conforme existente no armazém e na produção.

Em casos pontuais e quando se encontram colaboradores em obra e surge a necessidade de adquirir equipamento e/ou material, esta situação é comunicada pelo Responsável em Obra ao Responsável de Projecto e este dará autorização ou não para a sua aquisição. No caso de ser dada autorização, o Responsável de Obra entrega os documentos comprovativos de compra do equipamento e/ou material ao Responsável de Aprovisionamentos que providencia o tratamento mais adequado a dar ao tipo de equipamento e/ou material adquirido, mediante informações fornecidas pelo Responsável de Projecto e/ou Administração. Normalmente, nestas situações o Responsável de Aprovisionamentos elabora a ordem de compra do equipamento e/ou material adquirido, apresenta a ordem de compra ao Responsável do Projecto ou à Administração, para que estes possam tomar conhecimento formalmente e a rubricarem para de seguida esta ser arquivada.

3.4. Gestão de Stocks

A gestão de *stocks*, como referido anteriormente, é suportada pelo sistema informático adoptado pela empresa (*Software BAAN*), no qual são registados todos os movimentos (entradas e saídas) de produtos/materiais do armazém, ou seja, devoluções ao armazém e expedição, respectivamente.

No caso de produtos/materiais para os quais estejam definidos *stocks* mínimos, quando é atingida ou ultrapassada essa quantidade o próprio sistema informático envia uma mensagem para o Responsável do Departamento de Aprovisionamentos para proceder à encomenda.

É da responsabilidade do Responsável de Armazém o registo de todas as entradas e saídas de produtos/materiais no sistema informático para deste modo garantir a manutenção de uma correcta gestão de *stocks*.

3.5. Avaliação de Fornecedores

A avaliação de fornecedores é da responsabilidade do Departamento de Aprovisionamentos em parceria com a Administração, o Departamento de Qualidade, a Direcção Administrativo/Financeira, o Departamento de Logística/Expedição e os Responsáveis de Projecto.

Esta avaliação tem como objectivo determinar se o fornecedor tem condições para fornecer produtos à Tecnocon, ou seja, se o fornecedor é capaz de fornecer e/ou produzir de acordo com a especificação fornecida e garantir de forma evidente a sua capacidade ao longo do tempo.

A avaliação dos fornecedores é efectuada anualmente em reuniões com os vários intervenientes neste processo, já mencionados anteriormente, onde são analisados os dados históricos do comportamento do fornecedor.

4. Departamento de Recursos Humanos

4.1. Caracterização

O Departamento de Recursos Humanos (DRH) visa assegurar a contínua competência e valorização dos recursos humanos como forma de garantir um produto e serviço que satisfaça os clientes⁷.

A Tecnocon é uma empresa que aposta fortemente na motivação, crescimento e realização profissional dos seus colaboradores considerando que o maior activo de uma organização é o seu capital humano.

Foi sempre uma preocupação da empresa dotá-la de meios técnicos, de modo a garantir boas condições aos seus colaboradores, para assim poder contar com uma equipa de profissionais, com elevado potencial e com grande capacidade de realização. Esta considera que desta forma estão reunidos os requisitos para garantir boas condições de trabalho e fomentar a desenvolvimento dos produtos.

4.2. Descrição de Funções

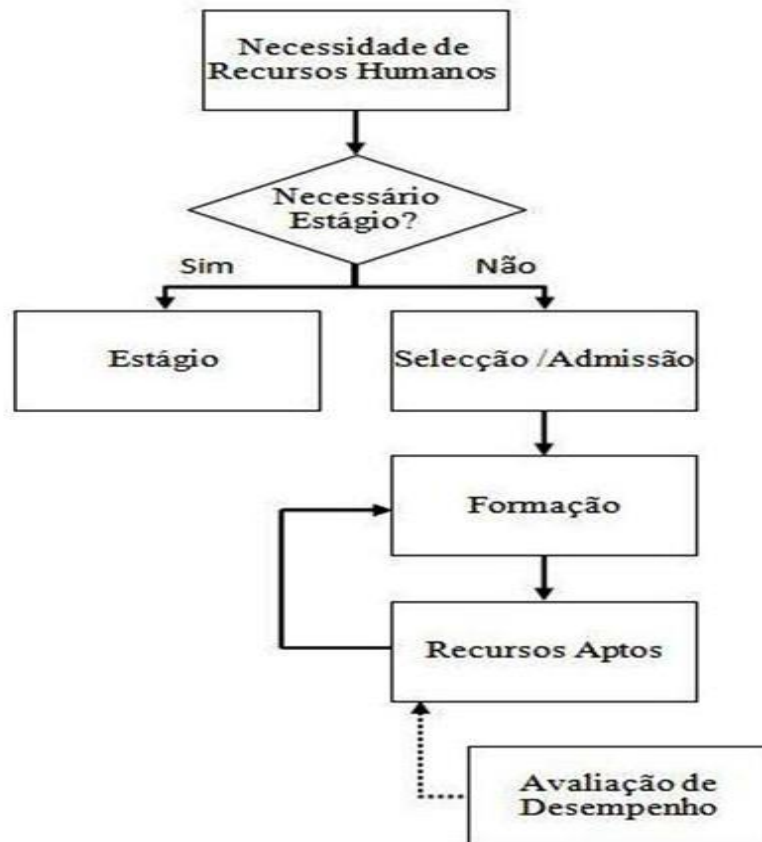
A gestão de Recursos humanos trata do adequado provimento, da manutenção e do desenvolvimento das pessoas nas organizações.

Desse modo, como se pode visualizar na Figura 12, sempre que é necessário dotar a empresa de recursos humanos, o DRH procede a angariação de novos recursos, para que desta forma, possa realizar uma avaliação e posterior selecção dos recursos humanos que a

⁷ Fonte: Manual da Qualidade – Procedimentos da Tecnocon.

empresa considera que encontram mais aptos e mais enriquecedores para os quadros da empresa.

Figura 12 – Fluxograma do Departamento de Recursos Humanos



Fonte: Elaboração Própria com Base no Manual de Qualidade – Procedimentos da Tecnocon.

Segundo o Manual da Qualidade – Procedimentos da Tecnocon, o Responsável pelo Departamento de Recursos Humanos tem a autoridade de:

- Elaborar o plano de formação em conjunto com o Departamento da Qualidade;
- Processar os salários;
- Organizar a documentação relacionada com os recursos humanos;
- Proceder às baixas médicas e tratamento dos respectivos seguros.

4.3. Formação

O sucesso das empresas passa pela flexibilidade face ao mercado, isto é, a sua capacidade de adaptação dependerá da preparação do seu pessoal para a mudança, desta forma, a formação é um factor de maior competitividade e de sobrevivência.⁸ Para fornecer a qualificação necessária a cada um dos seus elementos, o Departamento de Recursos Humanos da Tecnocon planeia e realiza a formação adequada às necessidades da empresa.

Para se definir a necessidade de cada colaborador da empresa, é efectuado um levantamento anual pelo Responsável de cada Departamento em que este toma conhecimento das dificuldades sentidas nas várias tarefas desenvolvidas pelos colaboradores directos, como se pode ver no Fluxograma apresentado no Anexo 7.

O Departamento de Recursos Humanos com a colaboração do Departamento da Qualidade efectua o levantamento dos cursos/acções interessantes e disponíveis no mercado e de seguida elabora o Plano de Formação que é submetido à apreciação dos vários departamentos antes da aprovação final pela Administração. O Plano de Formação é actualizado sempre que se reconhecer necessário, após a identificação de novas necessidades de formação que poderão surgir ao longo do ano.

Os registos da formação de todos os colaboradores da empresa são arquivados no sistema informático da empresa (*software BAAN*), que contém elementos sobre cada pessoa, tais como, os registos das acções de formação efectuadas e as cópias dos Diplomas/Certificados que se encontram arquivados no dossier de formação.

⁸ Fonte: Oliveira, A. (2009/2010), Material Pedagógico da Unidade Curricular (U.C.) de Gestão de Recursos Humanos.

Capítulo II – Actividades Desenvolvidas Durante o Estágio

1. Introdução

O Estágio Curricular visa a aprendizagem de competências próprias da actividade profissional, e desta forma, a estagiária poderá desenvolver e evoluir em termos profissionais.

A 16 de Agosto de 2011 teve início o Estágio Curricular na Tecnocon, sendo este um período que se revelou bastante próspero a nível do contacto real com o mercado de trabalho. O estágio é um desafio real, que permite pôr em prática os conhecimentos adquiridos durante os três anos de curso, e o confronto com obstáculos que são essenciais para a evolução profissional.

A adaptação da estagiária na empresa foi bastante positiva, pois esta demonstrou boa comunicação e sociabilidade com todos os colaboradores, humildade, versatilidade, empenho e vontade de cooperar. Esta etapa foi sempre agradável e de rápido alcance pois todos os colaboradores da empresa sempre se demonstraram disponíveis e com espírito de cooperação facilitando assim a sua integração.

Na empresa Tecnocon, a estagiária pode desenvolver várias actividades, principalmente, no Departamento de Aprovisionamentos e no Departamento de Recursos Humanos, as quais serão abordadas nos pontos 2 e 3 deste Capítulo II. Esta considera que foi uma mais-valia para os seus conhecimentos e sobretudo por poder explorar a vertente do processo de compras e a vertente de recursos humanos da empresa, que são duas áreas que a estagiária sente ser mais interesse em termos profissionais e pessoais.

Como o estágio teve início no mês de Agosto, em que habitualmente se associa a este mês a ausência pontual de alguns colaboradores devido a férias, a apresentação de todo o

funcionamento da Tecnocon não foi inicialmente feita, mas ao longo do tempo a estagiária foi-se adaptando ao “ritmo” de trabalho da empresa e tomando conhecimento do funcionamento desta.

O estágio na Tecnocon desenvolveu-se na base do acompanhamento do colaborador Sr. José Rocha, o Responsável do Departamento de Aprovisionamentos e do DRH, em que a estagiária acompanhou e realizou algumas situações da responsabilidade deste colaborador, mas sempre supervisionada por este.

Devido ao facto da estagiária estar inserida na secção Administrativo/Financeira e apesar de estar a realizar o seu estágio directamente nos dois departamentos já referidos, esta ao longo do tempo, deparou-se com algumas situações que ocorriam nos outros departamentos ligados a esta secção, ficando assim, a ter um melhor conhecimento de todo o processo realizado nesta secção Administrativo/Financeira.

2. Departamento de Aprovisionamentos

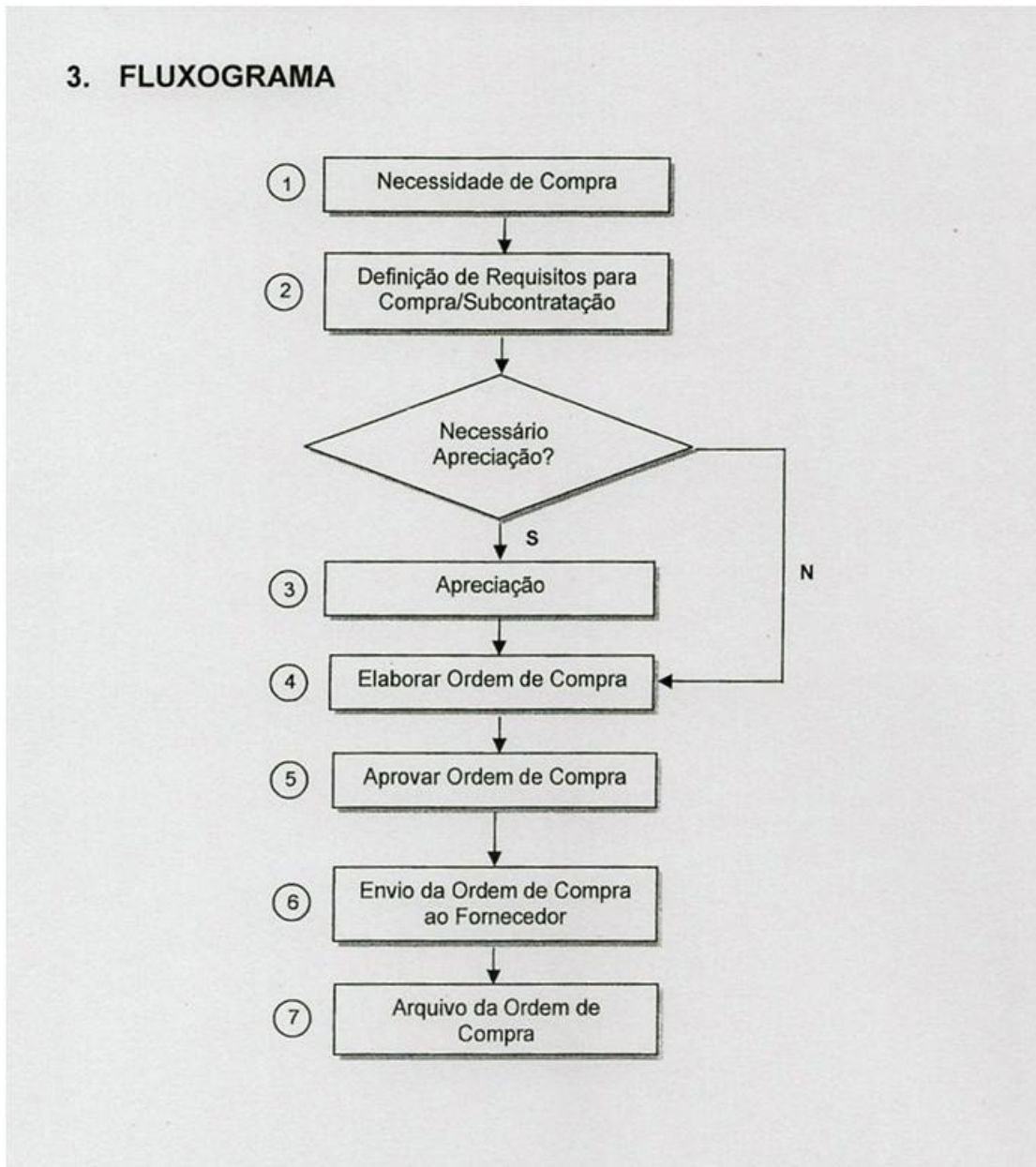
2.1. O Processo de Ordens de Compra

O processo de Ordens de Compra (O.C.) é a tarefa mais recorrente e extensa realizada pelo Responsável do Departamento de Aprovisionamentos.

No decorrer do estágio, e depois da sistemática observação da realização deste processo por parte da estagiária, foi definido pelo Responsável de Aprovisionamentos, que a estagiária efectuasse a elaboração total deste processo, o qual ela efectuou, mas sempre com a supervisão e prévia autorização do Responsável de Aprovisionamentos.

É efectuada uma O.C. sempre que requisitado material para revenda, para compra ou para *stock*. O desencadeamento do processo para os diferentes objectivos da ordem de compra é sempre realizado de igual forma, como se apresenta no Fluxograma da Figura 13.

Figura 13 – Fluxograma da Necessidade de Compra.



Fonte: Manual da Qualidade – Procedimentos da Tecnocon.

A Tecnocon dispõe do Sistema informático (*Software BAAN*), (do qual a estagiária não obteve autorização para divulgar) o qual possui uma base de dados onde se encontram discriminados todos os produtos adquiridos pela empresa e onde é possível aceder ao preço e ao desconto referente a cada um, como também ao respectivo fornecedor. Para facilitar esta consulta todos os produtos já adquiridos estão catalogados por uma sequência de seis dígitos “pré-fabricados” pelo sistema.

Depois de recepcionado o pedido para a compra, este era impresso pela estagiária, pois a maior parte dos pedidos são efectuados via *e-mail* (pertencente à rede restrita da empresa), e de seguida esta acedia à base de dados de cada produto para poder registar o fornecedor, o preço, e caso existisse, o desconto.

Sempre que acedia aos dados de cada produto, a estagiária rectificava, se necessário, o preço e/ou o desconto, pois estes podem variar devido a alguns factores, tais como, a inflação e o aumento ou diminuição do desconto efectuado pelo fornecedor, entre outros.

Posteriormente, a estagiária ao possuir todos estes elementos dos quais necessitava para formalizar a ordem de compra, através do sistema informático dava início a este processo. Na formalização da compra, inicialmente, a estagiária necessitava de indicar o número do fornecedor e se este era ou não nacional. Para tal, como os produtos, os fornecedores estão registados na base de dados com uma sequência de quatro dígitos, e quando efectuada uma ordem de compra para fornecedor nacional ou internacional esta é registada com uma sequência de números na qual se inicia com o número 1 ou 2, respectivamente.

Depois de preenchidos estes campos, é necessário definir uma data de entrega para o material que se está a encomendar e nesta altura o conhecimento do Responsável de Aprovisionamento é muito precioso, pois os conhecimentos adquiridos ao longo dos anos de realização deste processo permite-lhe “calcular” de forma quase exacta a data de entrega do material, noção esta que a estagiária foi adquirindo ao longo do estágio.

Ainda antes da descrição do material para compra, a estagiária tinha de descrever qual o destino do material, isto é, se o material era destinado para *stock* ou para uma Ordem de Serviço ou de Fabrico, e especificamente para qual. Também era necessário indicar qual dos colaboradores era o responsável pelo pedido do material.

Seguidamente a todas estas etapas, registava-se o material requisitado, referindo o número do produto e/ou equipamento, o preço e o desconto, respectivamente.

Estando finalizada a Ordem de Compra em termos informáticos, esta era impressa, e a estagiária apresentava-a ao Responsável pelo pedido de material e ao Responsável de Aprovisionamentos (Sr. José Rocha) para que ambos a rubricassem.

As O.C. são enviadas ao fornecedor via fax ou *e-mail*, conforme o pré-estabelecido entre a Tecnocon e o fornecedor. Depois de enviada a Ordem de Compra ao fornecedor a estagiária arquiva-a em “Ordens de Compra Enviadas”, juntamente com a confirmação de envio.

No entanto, quando a Ordem de Compra se destina a formalizar a compra de material já adquirido pela Tecnocon, como referido anteriormente, esta é processada de igual forma mas não enviada ao fornecedor.

Contudo este processo não se encontra finalizado, pois todos os pedidos de material impressos pela estagiária no início do processo eram arquivados por esta contendo o número da Ordem de Compra referente.

2.2. O Processo de Inventário

O inventário, de modo sucinto, é uma listagem exaustiva dos elementos patrimoniais que uma empresa possui num determinado momento e do seu respectivo valor.⁹

⁹ Fonte: www.thinkfn.com

Este processo de contagem de inventário foi uma das principais tarefas que a estagiária executou, pois após de uma breve demonstração do processo o seu tutor na empresa solicitou que executasse o máximo de acções nesta área.

A realização da contagem de inventário implica a colaboração do Responsável de Armazém e do Responsável do Departamento de Aprovisionamentos, em que este último foi “substituído” pela estagiária, durante o período de estágio.

A Tecnocon possui um código, equivalente ao Sistema de Normalização Contabilística (SNC), em que se encontram discriminados por famílias as matérias-primas, os produtos acabados, etc., e as respectivas sub-famílias.

Para iniciar este processo, é necessário extrair uma listagem onde consta todo o material existente no armazém da empresa, segundo o que se encontra registado no sistema informático (*Software BAAN*). Mas devido a que quando é extraída uma listagem para a contagem de inventário, todo o material que nela consta fica bloqueado no sistema informático, e deste modo o Responsável de Armazém não pode proceder ao registo, em termos informáticos, de entradas e saídas de material em armazém. Para ultrapassar esta dificuldade o Responsável de Aprovisionamentos vai extraindo pequenas listagens de modo a não bloquear todos os produtos.

Depois de extraída a primeira pequena listagem, sempre por parte do Responsável de Aprovisionamentos, a estagiária entregava-a ao Responsável de Armazém, para que este procedesse à contagem física e respectiva anotação do material que constava na listagem.

De seguida, esta mesma listagem, com as anotações da quantidade de cada material realizada pelo Responsável de Armazém, era entregue novamente à estagiária para que esta comparasse a quantidade de material que consta fisicamente em armazém e o que se encontra registado no sistema informático da empresa. Para tal, a estagiária extraia do sistema informático uma segunda listagem onde constava o mesmo material da primeira listagem e a respectiva quantidade registada no sistema informático.

Quando a estagiária terminava esta etapa, de comparação manual, entre a primeira e segunda listagem, e feitas as anotações das quantidades do material que se encontravam diferentes, prevalecendo a quantidades físicas registadas pelo Responsável de Armazém, esta efectuava a correcção, em termos informáticos, das alterações das quantidades encontradas.

De seguida, a estagiária extraia uma terceira listagem onde constava o mesmo material das listagens anteriores e onde se encontravam registadas as alterações das quantidades do material, por ela efectuadas. Esta terceira listagem era entregue ao Responsável de Armazém para que este realize uma nova contagem física do material e as respectivas anotações das quantidades que ainda não correspondiam ao existente em armazém.

Quando concluída esta fase, a listagem era novamente entregue à estagiária para que esta procedesse ao registo, em termos informáticos, das alterações das quantidades que se encontravam desiguais

A estagiária quando registava todas as alterações no sistema informático extraia uma quarta listagem onde constavam as quantidades rectificadas e o valor actual em armazém relativo ao material presente na listagem. Esta listagem era entregue ao Director Financeiro/Administrativo, tutor da estagiária na empresa, e mediante a sua aprovação, a estagiária desbloqueava o material presente na listagem.

Das quatro listagens referidas anteriormente, constava sempre o mesmo material e depois de aprovada a contagem relativa a este material e posterior desbloqueio em termos informáticos, o Responsável de Aprovisionamentos extraia uma nova listagem onde constava material, ainda não aprovado, e a estagiária realizava novamente todo este processo, e assim sucessivamente até realizar toda a contagem do material existente no sistema informático e no armazém.

2.3. Tratamento de Facturas e Guias de Remessa

Quando recepcionado material na Tecnocon, depois de conferido todo o material – confrontando a Guia de Remessa com o pedido de compra – o Responsável de Armazém emite uma Guia de Armazenamento onde consta o material recepcionado, a quantidade, o fornecedor e o número da respectiva Ordem de Compra. Depois de emitir a Guia de Armazenamento esta é entregue ao Responsável de Aprovisionamentos juntamente com a Guia de Remessa.

Quando esta documentação era entregue ao Responsável do Departamento de Aprovisionamentos, a estagiária, com a supervisão deste, procedia ao arquivo da documentação em “Guias de Remessa a aguardar Factura – Fornecedor” por ordem alfabética, até à chegada da respectiva factura.

Este é um processo realizado todos os dias, em que após a entrega das facturas via correio à Tecnocon, estas são abertas na recepção e carimbadas com a data da sua recepção. Depois de entregues ao Responsável de Aprovisionamentos, era a estagiária que unia a Factura à respectiva Guia de Remessa e as entregava no Departamento de Contabilidade, ao Responsável pelo lançamento destas no sistema informático, para a sua contabilização e pagamento.

2.4. Tratamento de Informação para o Instituto Nacional de Estatística

O tratamento de Informação para o Instituto Nacional de Estatística (INE) é realizado todos os meses, pois até ao dia 15 de cada mês a Tecnocon deverá enviar para este organismo toda a informação relativa às compras e vendas comunitárias, referente ao mês anterior.

Além do valor das facturas de venda e compra de fornecedores e clientes estrangeiros, ou seja, de venda e compra intracomunitárias, a empresa terá de enviar também para o INE o código pautal e a massa (Kg) pertencente a cada mercadoria.

Mediante este processo, a estagiária auxiliou sempre o Responsável do Departamento de Aprovisionamentos recolhendo a informação necessária das facturas de compra e venda, ou seja, o valor destas e a verificação do respectivo código pautal e massa.

2.5. Registo de Novos Produtos

Quando requisitado material para compra e este não se encontrar na base de dados da Tecnocon, devido a ser a primeira vez que é feita a sua aquisição, é necessário regista-lo na base de dados antes de efectuar a Ordem de Compra.

Desse modo, a estagiária, sempre supervisionada pelo Responsável de Aprovisionamentos, inseria na base de dados do sistema informático (*software BAAN*), a informação referente ao material novo, contendo o preço, o desconto e o número de fornecedor, associando este novo material a um dos números “pré-fabricados” e disponível pelo sistema informático.

2.6. Outras Actividades Desenvolvidas

Além das tarefas anteriormente mencionadas, a estagiária, com a supervisão do tutor na empresa, realizou ainda os seguintes trabalhos:

- Atendimento telefónico, principalmente aqueles que foram efectuados pelos colaboradores da Tecnocon, em que a estagiária teve de solucionar diversos pedidos solicitados por estes;
- Tratamento de *e-mails* recepcionados na caixa de correio do responsável de Aprovisionamentos;

- Pedidos de confirmação de prazos de entrega via telefónica aos fornecedores da Tecnocon de material que se encontrava pendente;
- Envio por Fax de Ordens de Compra e respectivo arquivo.

3. Departamento de Recursos Humanos

3.1. Tratamento e Actualização de Documentação

No Departamento de Recursos Humanos (DRH) encontra-se arquivado em “Colaboradores” toda a informação referente a cada colaborador da Tecnocon, sendo esta informação sujeita a alterações pontuais.

A estagiária sempre que autorizada, procedia à verificação e tratamento da documentação presente na empresa relativa a cada colaborador, ou seja, esta arquivava a informação apresentada pelos colaboradores com vista a adicionar ou actualizar a informação presente.

Este procedimento é efectuado devido a alterações no agregado familiar, na conta bancária, na morada do colaborador, entre outras, em que estas têm de se encontrar registadas e actualizadas.

Também, sempre que a empresa recrutava novos colaboradores, a estagiária procedia ao tratamento e arquivo de toda a informação exigida pela empresa e concedida pelo colaborador.

3.2. Distribuição dos Comprovativos de Pagamento de Vencimentos

No final de cada mês o Responsável do DRH recebe os Comprovativos de Pagamento do Vencimento de cada colaborador da Tecnocon. Quando recepcionado os comprovativos, a estagiária procedia à distribuição destes pelos respectivos colaboradores.

Sempre que algum colaborador não se encontrava presente na empresa, a estagiária entregava o seu respectivo comprovativo ao Responsável do DRH, e este guardava-o para posteriormente o entregar ao colaborador quando este regressa-se à empresa. Em casos pontuais, quando o colaborador já não pertencia aos quadros da empresa, o Responsável do DRH procedia ao envio por correio do respectivo comprovativo.

3.3. Outras Actividades Desenvolvidas.

No DRH, além das actividades mencionadas anteriormente, a estagiária efectuou algumas actividades meramente pontuais, tais como:

- O Tratamento de *e-mails* e de documentação entregue na Tecnocon relativamente a novos possíveis colaboradores;
- O Tratamento de pedidos de férias e baixas dos colaboradores.

Capítulo III – Análise Económico-Financeira

1. Introdução

A Tecnocon, relativamente à sua dimensão, encontra-se classificada como sendo uma Pequena e Média Empresa, laborando no sector das empresas de instalação de máquinas e de equipamentos industriais.

Com base na análise da informação proporcionada pela empresa, isto é, pela análise do quadro da empresa e do sector existente no Banco de Portugal, relativo ao período de 2007-2009 e análise do balanço e da demonstração de resultados do período de 2009-2010, foi possível recolher algumas informações relativas à evolução da situação económica e financeira da empresa.

A análise financeira da empresa não se encontra realizada de forma exaustiva, devido à falha de informação, mais especificamente, à falta de acesso às notas presentes no balanço e na demonstração de resultados, e também devido a que a informação disponibilizada pela empresa, como anteriormente foi referido, não foi autorizada a sua exposição no presente relatório, servindo esta apenas de base para estudo e análise.

1.1. Análise

Deparando-nos com a grande crise instalada em Portugal e um pouco por todo o mundo, a Tecnocon, como a maioria das empresas, tem sentido algumas dificuldades principalmente a nível do mercado interno.

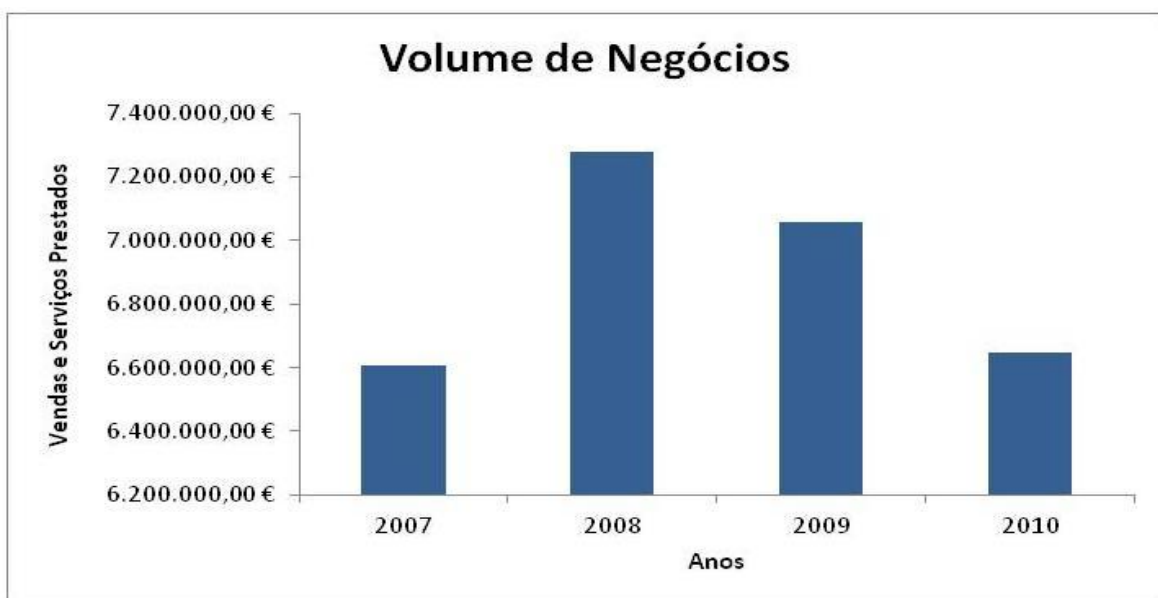
A Demonstração de Resultados e o Balanço, proporcionam a avaliação do desempenho (lucratividade) e da posição da empresa, respectivamente.

A Tecnocon nos últimos quatro anos relativamente ao Capital Próprio, ou seja, ao valor líquido do património da empresa tem registado uma evolução crescente, mas pouco acentuada, cerca de 36,708% durante o período de 2007-2010, em que esta evolução se encontra evidenciada no gradual crescimento médio de 10,5% anual.

Segundo o Instituto Nacional de Estatística (INE) relativamente ao ano de 2009, as exportações portuguesas registaram um ligeiro aumento, fazendo com que o valor médio do volume de negócios do sector aumentasse, resultante da forte aposta deste na exportação, mercado este que não sofreu variações tão drásticas como o mercado interno.

Contrariamente ao registo dos valores médios do sector relativo ao volume de negócios, a Tecnocon registou uma diminuição de 8,627% no período de 2008-2010, com uma variação negativa crescente. Dos dados constantes do Gráfico 1 pode concluir-se que o volume de negócios em 2007-2008 cresce cerca de 10%, mas nos períodos de 2008-2009 e 2009-2010, ocorre um decréscimo de 3% e 5,78%, respectivamente. Isto deve-se ao facto de cerca de 60% da produção da empresa ser destinada ao mercado interno, sendo este o mais afectado pela crise.

Gráfico 1 – Variação do Volume de Negócios



Fonte: Elaboração Própria com Base na Informação Fornecida pela Empresa.

Relativamente ao Resultado Líquido da Tecnocon, esta apresentou resultados positivos durante período de 2007-2010, mas com um acentuado decréscimo de 47,727% em 2008, e nos restantes anos registou um crescimento médio de 15,13%. Este decréscimo é principalmente consequência de um sucessivo aumento dos prejuízos e diminuição dos lucros, isto é, diminuição dos resultados operacionais e correntes da empresa, ou seja, um declínio das vendas e prestações de serviços, aumento do custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas e dos fornecimentos e serviços externos e ligeiro aumento dos custos com o pessoal.

O Balanço Funcional tem por objectivo reproduzir, a imagem da empresa em determinada data, ou seja, as aplicações e recursos relacionados com os ciclos financeiros da empresa, independentemente da sua natureza jurídica¹⁰.

Relativamente ao Fundo de Maneio, este corresponde à parte dos capitais permanentes que não é absorvida no financiamento dos investimentos e das necessidades permanentes de exploração (activo não corrente), e que consequentemente, será aplicada na cobertura das necessidades de financiamento do ciclo de exploração¹¹.

O Fundo de Maneio aumentou ao longo do período, deste modo pode-se concluir que a empresa está em equilíbrio, pois o Fundo de Maneio foi sempre positivo, em que os capitais permanentes financiam os activos correntes. Isto deve-se ao facto da empresa possuir elevados recursos próprios.

As Necessidades de Fundo de Maneio corresponde ao conjunto de necessidades financeiras, cujo financiamento não se encontra assegurado por recursos financeiros, isto é,

¹⁰ Fonte: Amorim, E. (2010/2011), Material Pedagógico da Unidade Curricular (U.C.) de Gestão Financeira

¹¹ Fonte: Amorim, E. (2010/2011), Material Pedagógico da Unidade Curricular (U.C.) de Gestão Financeira

o nível de fundos necessários para financiar o excedente das aplicações relativas as origens¹².

Deste modo, as Necessidades de Fundo de Maneio da Tecnocon apresentaram uma variação negativa de 9,6% em 2008 e positiva de 33% em 2009, sendo sempre estas de valor positivo. Tal situação deve-se aos prazos de pagamento e recebimento, pois o prazo de recebimento dos clientes é bastante prolongado relativamente ao prazo de pagamento a fornecedores. Assim, quando em 2008 se registou uma diminuição do prazo de recebimento de cerca de 38 dias, e posteriormente no ano seguinte um aumento de 33 dias, o valor das Necessidade de Fundo de Maneio diminuiu e aumentou respectivamente.

A situação de Tesouraria reflecte o excesso ou falta de meios financeiros para fazer face às exigibilidades correntes, tendo em conta o Fundo de Maneio que a empresa tem e que necessita ter para funcionar normalmente¹³. Por este facto, a Tesouraria Líquida da Tecnocon apresenta valores negativos em todos os anos, devido ao aumento do valor total de ajustamentos e provisões.

Relativamente à Demonstração das Variações dos Fundos Circulantes, tem como objectivo determinar o aumento e diminuições dos fundos circulantes, deste modo, referente à Tecnocon, ocorreu uma diminuição do fundo circulantes em 2007 e um aumento em 2008 e em 2009. Esta situação resulta do aumento ou diminuição das existências, das disponibilidades, das dívidas de terceiros de curto prazo e das dívidas a terceiros de curto prazo. Em 2008, quando se registou o valor mais elevado de aumentos de fundos circulantes, tal surgiu devido ao aumento das existências, das dívidas de terceiros de curto prazo, das disponibilidades das dívidas a terceiros de curto prazo.

Com base na análise da documentação anteriormente referida, pode-se concluir, de forma ampla, que a Tecnocon, apesar de em 2009 a situação económico-financeira ter declinado ligeiramente, nos últimos anos (2009-2010) esta tenta assegurar uma situação financeira razoável e estável.

¹² Fonte: Amorim, E. (2010/2011), Material Pedagógico da Unidade Curricular (U.C.) de Gestão Financeira

¹³ Fonte: Amorim, E. (2010/2011), Material Pedagógico da Unidade Curricular (U.C.) de Gestão Financeira

A Tecnocon relativamente à sua actividade, quando analisados os rácios relativos aos prazos médios de recebimentos e pagamentos, conclui-se que é imprescindível a empresa negociar com os fornecedores e clientes, pois a situação de recebimentos tardios relativamente aos pagamentos, pode criar uma realidade débil com a qual a empresa tem que conviver em termos de tesouraria.

Contudo, ao analisar especificamente o prazo médio de pagamento, depara-se com um melhoramento notório ao longo do tempo e, desse modo, uma melhoria significativa na tesouraria líquida de empresa.

O número de vezes que o *stock* “roda” em armazém, ou seja, a rotação de existências, relativo ao período de 2007-2009 confrontando com a rotação de existências do sector, reflecte uma razoável rotatividade dos *stocks* na empresa, o que traduz um funcionamento moderado do ciclo de produção e/ou comercialização.

Em termos de Rendibilidade verifica-se principalmente, e no geral, uma tendência de decréscimo ou abrandamento ao longo dos anos. Relativamente a nível operacional, a Tecnocon apresenta um decréscimo relativo à taxa de rendibilidade das vendas, ou seja, o poder de gerar resultados com base nas vendas está a diminuir gradualmente, devido ao custo das mercadorias vendidas e das matérias consumidas.

Especificamente a nível financeiro verifica-se que a empresa apresenta ligeiros decréscimos ao longo dos anos (2007-2010), pelo que, a capacidade de gerar resultados a partir dos investimentos realizados de capitais alheios é cada vez menor. Por este facto, verifica-se que a empresa tem reduzido, gradualmente, a sua capacidade de remuneração dos capitais investidos pelos accionistas.

Factor influente na análise da dependência financeira, ou não, da empresa face a capitais alheios é o apresentado pela Autonomia Financeira, assim sendo, conclui-se que a Tecnocon possui uma autonomia mediana em relação a terceiros. Deste modo, perante esta

situação a empresa possui uma taxa de dependência de cerca de 55%, o que é desvantajoso na negociação de novos financiamentos para esta, pois acarreta uma relação de alguma dependência dos seus credores. Mas relativamente à sua taxa de endividamento em relação aos capitais alheios, esta apresenta uma taxa bastante baixa, o que leva a concluir que apesar da empresa possuir alguma dependência financeira não se associa o risco de endividamento.

Relativamente à Rendibilidade económica da Tecnocon esta nos últimos dois anos apresentou uma diminuição da capacidade da empresa em gerar resultados a partir de investimentos realizados, ou seja, gerar valor com base no activo corrente.

Quanto à estrutura financeira da Tecnocon esta possui uma elevada taxa de autofinanciamento, ou seja, reduzida independência a financiamento externos, o que se reflecte numa taxa de investimento razoável.

Conclusão

O estágio é o início de uma nova fase que tem como objectivo a integração profissional, que, na maioria dos casos, representa o primeiro contacto com o mundo de trabalho.

Com a realização deste estágio, a estagiária, concluiu que a aplicação correcta de uma boa gestão numa empresa, faz a total diferença nos dias de hoje. Para gerir uma empresa não é só necessário ter em “atenção os números”, mas também implementar uma boa comunicação e coordenação entre os colaboradores para que os objectivos delineados pela empresa sejam alcançados com sucesso.

O balanço da estagiária é bastante positivo, pois foram realizadas várias actividades que demonstraram um papel extremamente enriquecedor e o confronto com situações desconhecidas, em que estagiária demonstrou empenho e superação.

A cooperação e relação dos colaboradores da Tecnocon com a estagiária não poderia ter sido mais “saudável” e proveitosa, permitindo uma maior integração e envolvência na dinâmica da empresa.

Apesar de ter sido restrito o acesso à informação relativa à empresa, a estagiária conseguiu superar essa “barreira”, realizando uma maior e profunda pesquisa de informação e estando constantemente atenta a todos os processos desencadeados na empresa.

Futuramente, a estagiária, pretende elevar a sua formação a nível da língua inglesa, pois sentiu algumas dificuldades durante a realização do estágio, mas superadas com o empenho e cooperação dos colaboradores da Tecnocon.

Bibliografia

Baranger, P.; Huguel, G. (1990), *Gestão*. Editora Sílabo.

Brilman J. (2000), *As Melhores Práticas de Gestão*. Editora Sílabo.

Chiavenato, Idalberto (1991), *Recursos Humanos: Edição Compactada*. Editora Atlas.

Kotler, Philip; Armstrong, Gary (1998), *Princípios de Marketing*. Editora LTC.

Pires, A. Ramos (2000), *Qualidade – Sistemas de Gestão de Qualidade*. 2º Edição. Editora Sílabo.

Outras Referências

- Manual da Qualidade – Procedimentos da Tecnocon

Apontamentos Consultados

- Amorim, E. (2010/2011), Material Pedagógico da Unidade Curricular de Gestão Financeira
- Baía, A. (2010/2011), Material Pedagógico da Unidade Curricular de Gestão da Qualidade;
- Oliveira, A. (2008/2009), Material Pedagógico da Unidade Curricular de Gestão de Recursos humanos.
- Poças, A. (2008/2009), Material Pedagógico da Unidade Curricular de Organização e Gestão;
- Poças, A. (2010/2011), Material Pedagógico da Unidade Curricular de Gestão Comercial;

Webgrafia (Consultada em dezembro de 2011)

<http://www.tecnocon.pt>

<http://www.arsopi.pt/pt/grupo.html>

<http://www.ipq.pt>

<http://www.empregabilidade.net>

<http://www.google.com>

<http://www.pt.sgs.com>

<http://pt.wikipedia.org/>

<http://www.iapmei.pt/>

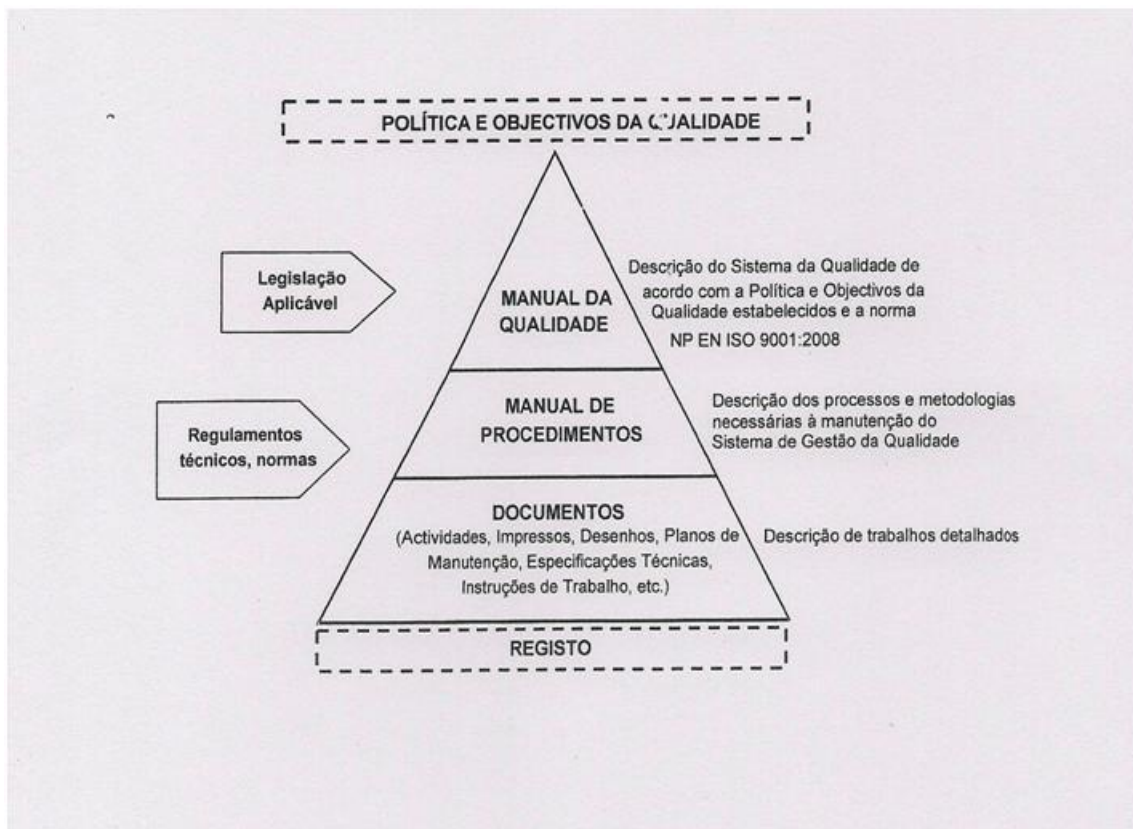
<http://www.animee.pt/>

Anexos

Índice de Anexos

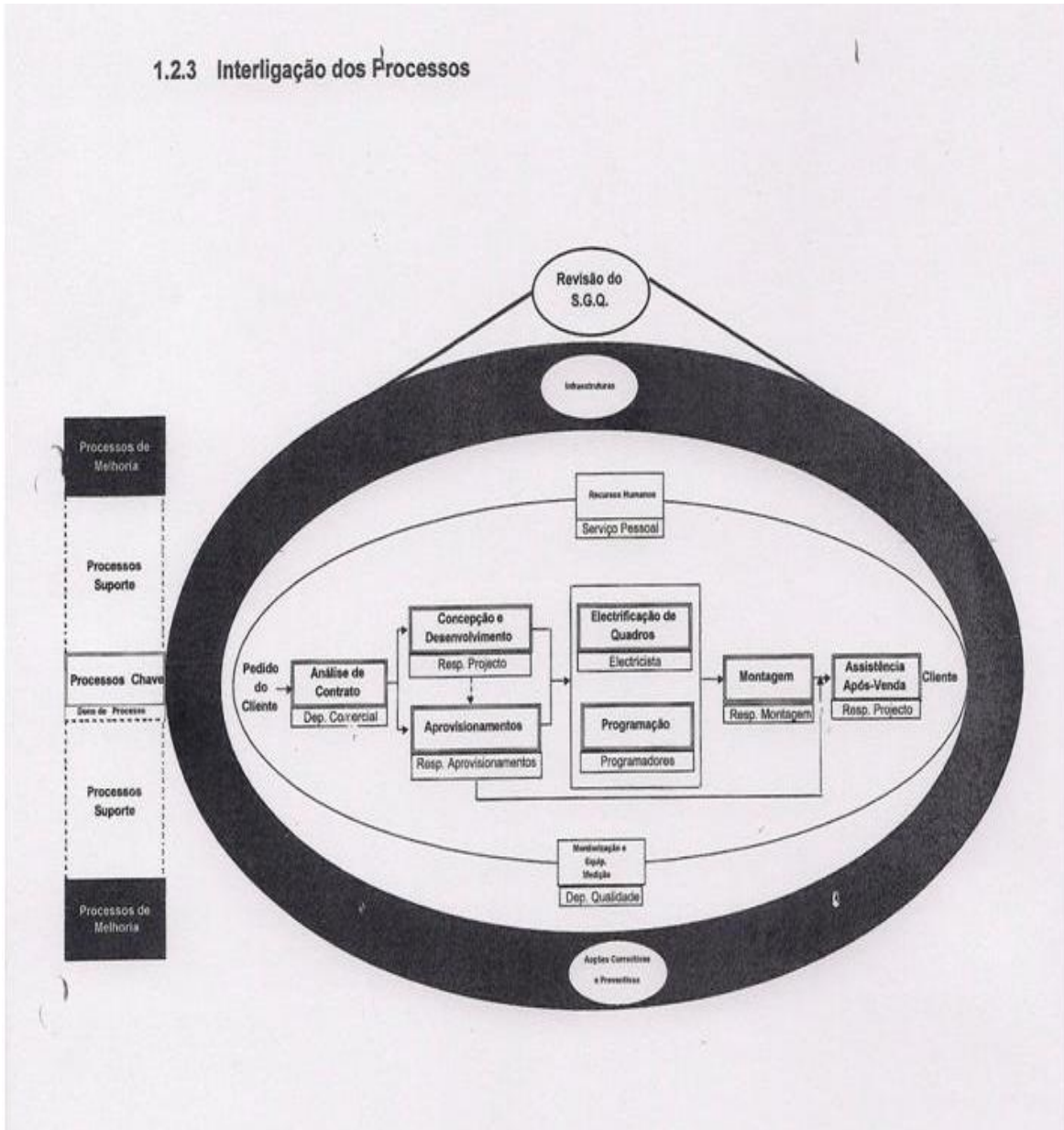
| | |
|--|----|
| Anexo 1 – Estrutura do Sistema de Qualidade | 45 |
| Anexo 2 – Interligação dos Processos | 47 |
| Anexo 3 – Indicadores de Qualidade..... | 49 |
| Anexo 4 – Inquérito de Satisfação dos Clientes | 51 |
| Anexo 5 – Lista dos Produtos da Tecnocon | 53 |
| Anexo 6 – Concessão e Desenvolvimento de novos Produtos..... | 55 |
| Anexo 7 – Fluxograma da Necessidade de Formação dos Colaboradores..... | 62 |

Anexo 1: Estrutura Documental do Sistema da Qualidade



Anexo 2: Interligação dos Processos

1.2.3 Interligação dos Processos



Anexo 3: Indicadores de Qualidade

| POLÍTICA | INDICADORES | MEDIDA |
|--|--|--|
| Promover a melhoria da qualidade da empresa | ▪ Grau de satisfação geral dos clientes | $\left(\frac{\sum \frac{A}{B}}{C} \right) \times 100$ (*) |
| | ▪ Número de reclamações | Total Fichas Reclamações |
| Melhorar a competitividade dos produtos e serviços | ▪ % de propostas adjudicadas | $\frac{\Sigma \text{ N.º propostas adjudicadas}}{\text{N.º total de propostas elaboradas}}$ |
| Melhoria dos produtos e serviços | ▪ Grau de satisfação dos clientes em relação ao produto e serviço prestado | $\left(\frac{\sum \frac{A}{B}}{C} \right) \times 100$ (**) |
| Aumento dos níveis de produtividade | ▪ Produtividade per capita | $\frac{\text{VAB}}{\text{N.º Médio Colaboradores}}$ |
| Cumprimento dos prazos de entrega | ▪ Cumprimento dos prazos de entrega (Inquérito avaliação satisfação dos clientes); | $\left(\frac{\sum \frac{A}{B}}{C} \right) \times 100$ (***) |
| | ▪ % de deméritos atribuídos aos fornecedores; | $\frac{\Sigma \text{ Número de total de deméritos} \times 100}{\text{N.º total de recepções}}$ |
| | ▪ Formação; | $\frac{\Sigma \text{ N.º acções formação realizadas}}{\text{N.º acções previstas}}$ |
| Promover um bom ambiente de trabalho | ▪ Investimento que proporcione melhores condições de trabalho | $\frac{\text{Investimento que proporcione melhores condições de trabalho}}{\text{Volume de negócios}}$ |

(*) [Somatório média pontuação atribuída a cada parâmetro / Pontuação máxima]

(**) [Somatório pontuação atribuída ao parâmetro em estudo / Número total de clientes]/Pontuação máxima

(***) [Somatório pontuação atribuída ao parâmetro em estudo / Número total de clientes]/Pontuação máxima

NOTA: Os parâmetros estão definidos no Inquérito de Satisfação Cliente.
A pontuação varia ente 1 e 4.

Anexo 4: Inquérito de Satisfação dos Clientes.

TECNOCON®

Inquérito de Satisfação

A Tecnocon agradece o preenchimento do nosso inquérito. O seu envio terá um tratamento personalizado e uma análise cuidada.

1. Identificação do Cliente

Cliente:

Morada:

Código Postal: - Localidade:

Telefone: Fax: Email:

2. Níveis de Satisfação

| Parâmetros de Avaliação | Não aplicável | Fraco (1) | Insuficiente (2) | Suficiente (3) | Bom (4) |
|---------------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|
| Qualidade | | | | | |
| - Produto | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| - Identificação / Acondicionamento | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| - Documentos que acompanham o produto | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| - Serviço | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Serviço de Entregas | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Atendimento (telefónico, fax, etc) | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Esclarecimento de dúvidas | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Elaboração de propostas | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Prazos de entrega | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |
| Assistência após-venda | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> | <input type="radio"/> |

Globalmente, está satisfeito com os produtos e/ou serviços da Tecnocon? Sim Não

Recomendaria os produtos e/ou serviços da Tecnocon? Sim Não

Observações / Sugestões:

Nota: todos os campos, excepto Fax e Observações/Sugestões, são de preenchimento obrigatório.

[Enviar >](#)

Anexo 5: Lista dos Produtos da Tecnocon.

Automação Industrial:

- Painéis de controlo e força motriz para processos industriais
- Instalações de limpeza química – CIP
- Unidades de pasteurização
- Painéis de controlo de temperatura
- Projecto de instalações
- Investigação e desenvolvimento
- Automação de processos
- Assistência técnica
- Software para PLC's
- Interfaces homem-máquina
- Quadros eléctricos
- Unidades de Desarejamento
- Unidades de *Batch Control*
- Painéis numéricos de apresentação de dados

Sistemas de Supervisão:

- Sistemas de controlo centralizado
- Redes de dados
- Sinópticos animados
- Gestão de alarmes
- Registo de dados

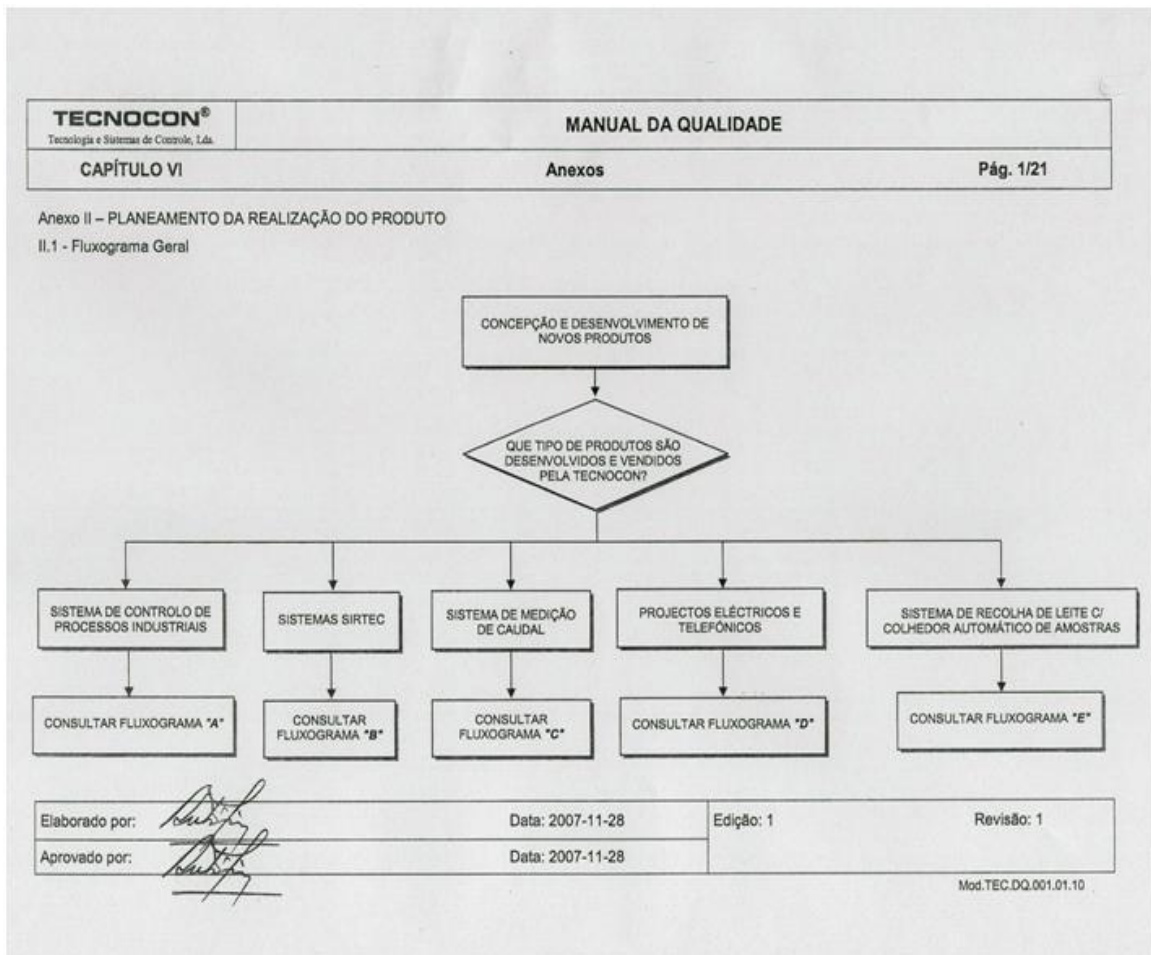
Sistemas SIRTEC:

- Sistema SIRTEC 2000
 - Sistemas fixos e móveis
 - Recolha, transferência e distribuição de leite
 - Impressão de tickets e relatórios
 - Localização geográfica por G.P.S.
 - Colhedor de amostras
- TECNOSAMPLER
- Transferências de dados p/centro informático

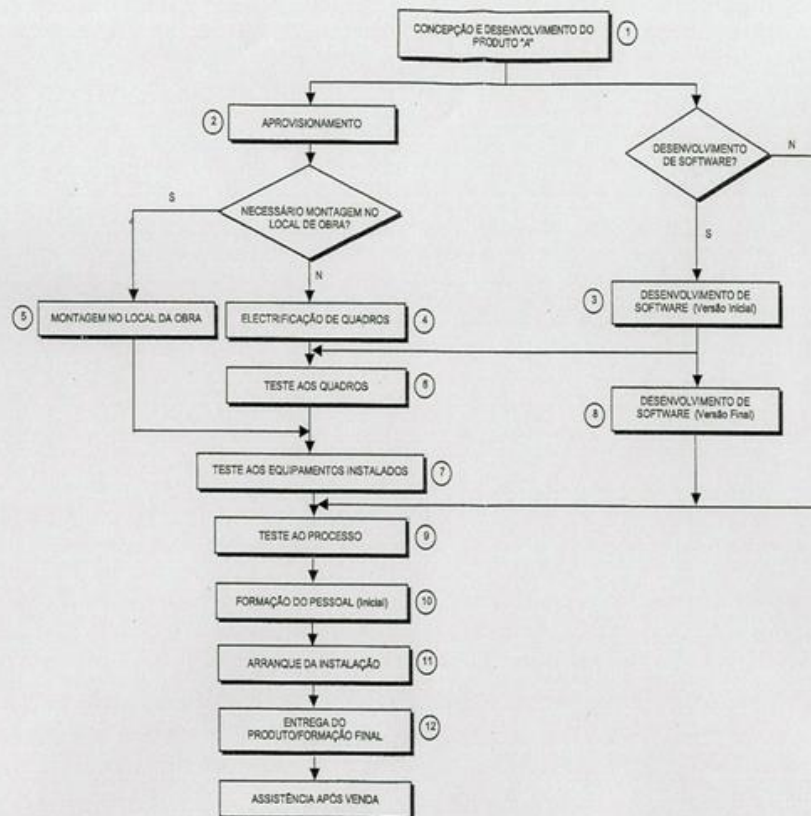
Sistemas de Pesagem:

- Sistemas de pesagem para tanques
- Sistemas de pesagem em reactores
- Balanças industriais
- Medição de forças

Anexo 6: Concessão e Desenvolvimento de novos Produtos.



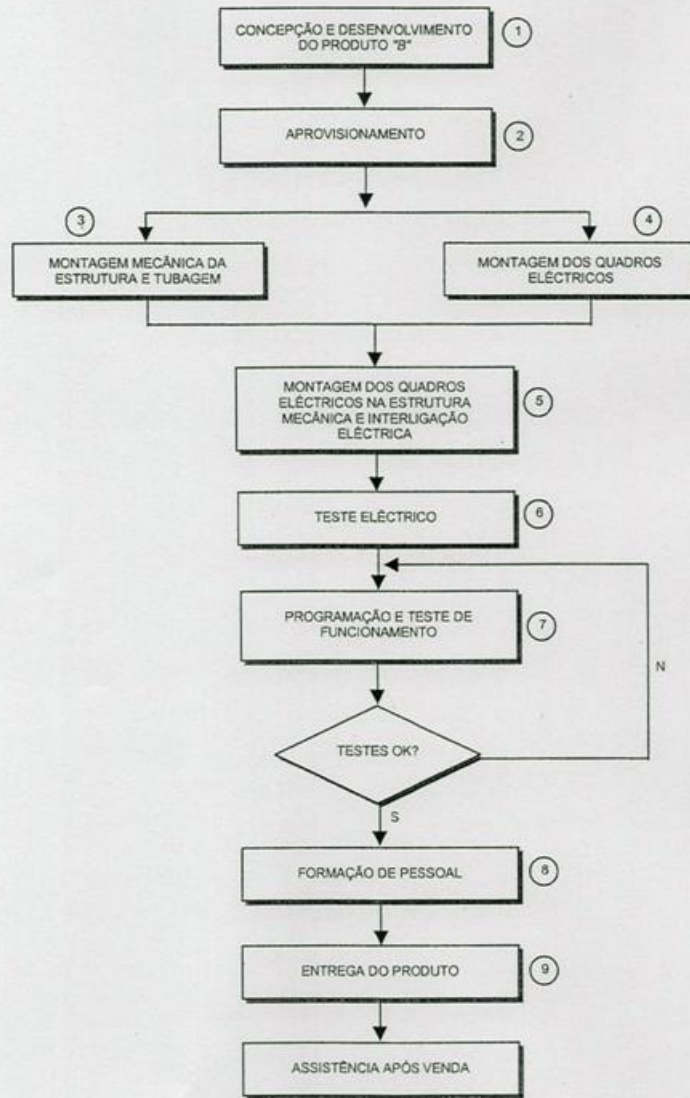
II.2 - SISTEMA DE CONTROLO DE PROCESSOS INDUSTRIAIS
 • FLUXOGRAMA



| | | |
|---|----------------------------|-----------------|
| TECNOCON® Tecnologia e Sistemas de Controlo, Lda. | MANUAL DA QUALIDADE | |
| CAPÍTULO VI | Anexos | Pág. 1/4 |

II.3 - SISTEMAS SIRTEC

▪ **FLUXOGRAMA**

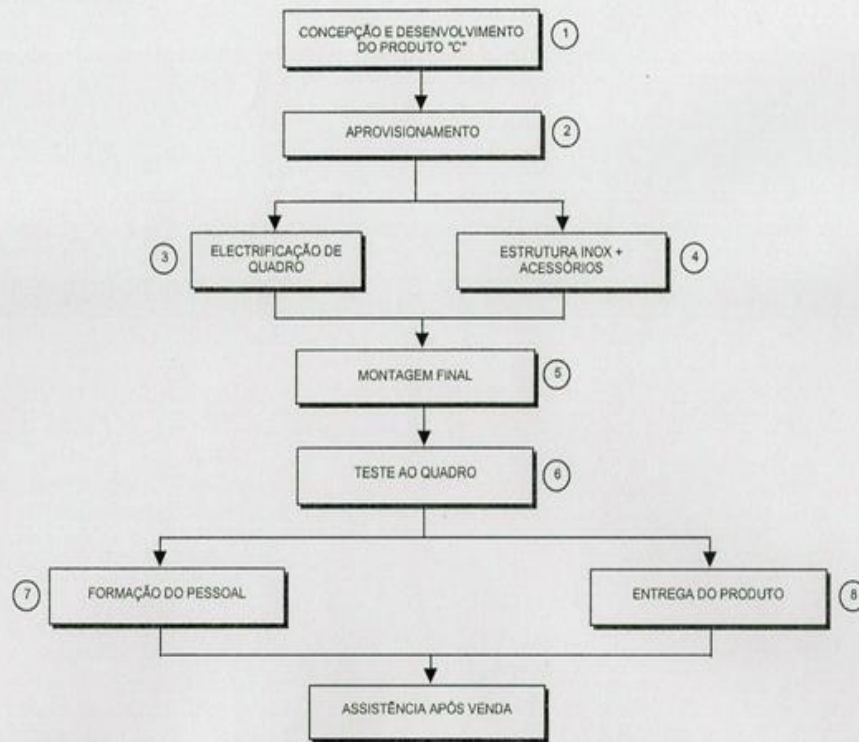


| | | | |
|----------------------------------|------------------|-----------|------------|
| Elaborado por: <i>Arj</i> | Data: 2002-12-19 | Edição: 1 | Revisão: 0 |
| Aprovado por: <i>[Signature]</i> | Data: 2002-12-19 | | |

Mod.TEC.DQ.001.01.10

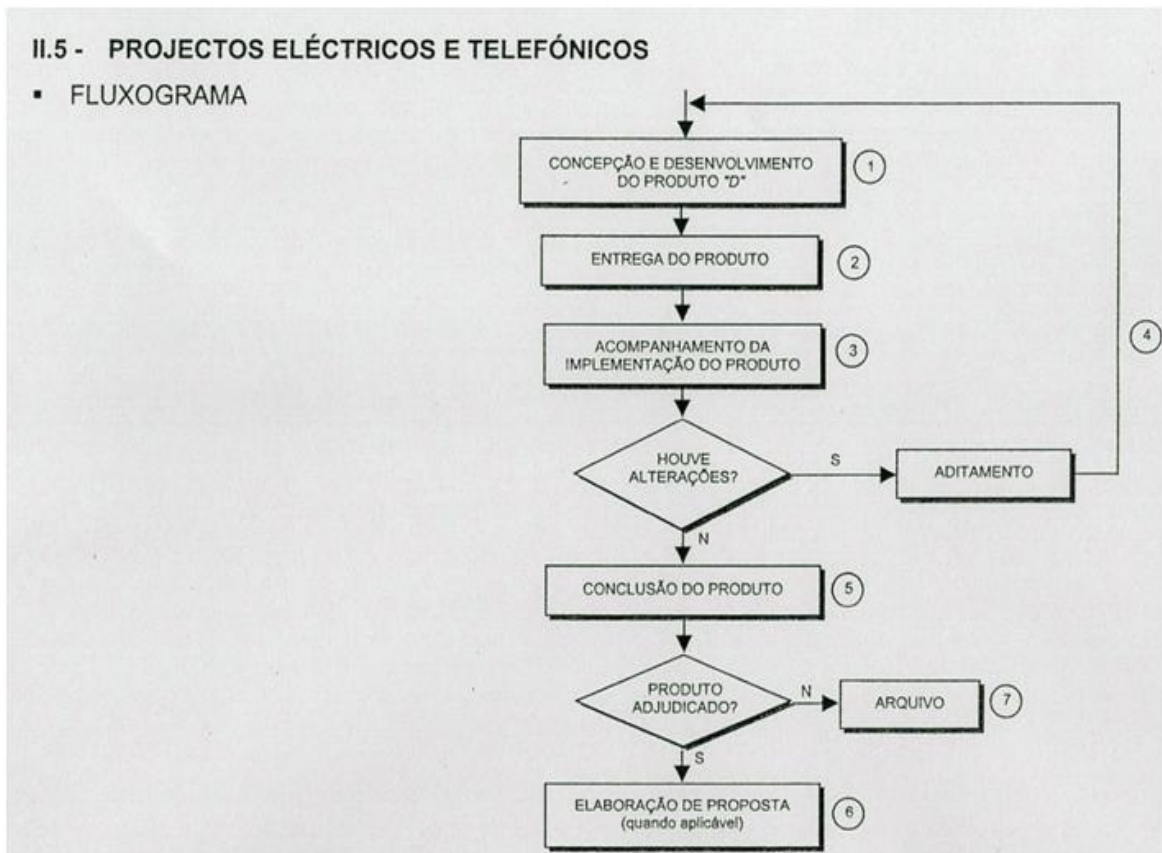
II.4 - SISTEMA DE MEDIÇÃO DE CAUDAL

▪ FLUXOGRAMA



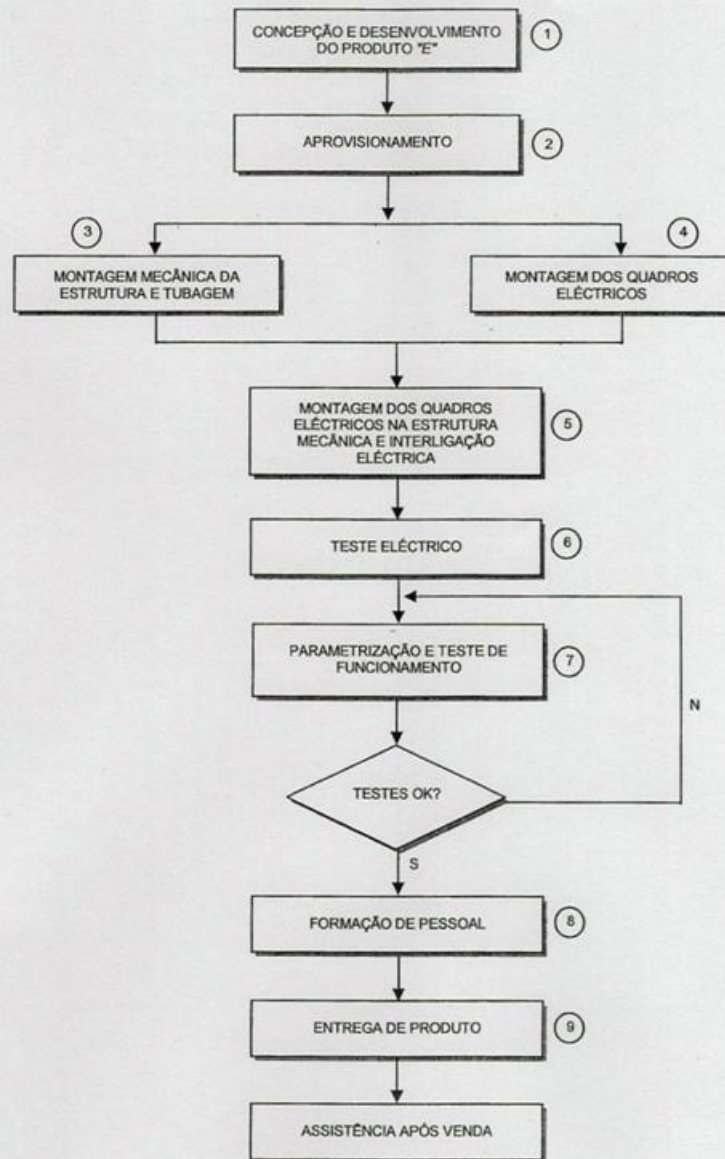
II.5 - PROJECTOS ELÉCTRICOS E TELEFÓNICOS

FLUXOGRAMA



II.6 - SISTEMA DE RECOLHA DE LEITE COM COLHEADOR AUTOMÁTICO DE AMOSTRAS

▪ FLUXOGRAMA



Anexo 7: Fluxograma da Necessidade de Formação dos Colaboradores.

3.1 Fluxograma geral:

