



IPG

Politécnico
da Guarda

Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Bruna Micaela da Silva Vieira

dezembro | 2016





Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

BRUNA MICAELA DA SILVA VIEIRA

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO

EM GESTÃO

dezembro/2016

Ficha de Identificação

Nome da Estagiária: Bruna Micaela da Silva Vieira

Licenciatura: Gestão

Estabelecimento de Ensino: Instituto Politécnico da Guarda – Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Orientadora de Estágio: Prof^a Teresa Maria Monteiro Felgueira

Local de Estágio: Nestlé – Centro de Distribuição da Avanca

Morada do Local de Estágio: Rua da Nestlé, nº115, 3870-071 Avanca

Telefone: 234 850 642

Supervisor no Local de Estágio: Eng^a Cristina Maria Silva Barge

Cargo/Função: *Hygiene & Safety Specialist*

Data de início do estágio: 18 de julho de 2016

Data de fim do estágio: 30 de setembro de 2016

Plano de Estágio

O plano do estágio curricular realizado junto da equipa de Segurança, Saúde e Meio Ambiente, e de Manutenção, do Centro de Distribuição de Avança da Nestlé (CDA), foi definido pela supervisora de estágio da empresa e inclui os seguintes objetivos:

- ✓ Conhecer o contexto de trabalho e tendências futuras na logística;
- ✓ Aplicar conhecimento da Língua Inglesa aplicada à logística;
- ✓ Aplicar conhecimentos de gestão para consumíveis de armazém usando ferramentas LEAN (ponto de uso, 5 S's);
- ✓ Conhecer a estratégia empresarial, aplicando os indicadores da gestão logística;
- ✓ Criar e/ou atualizar procedimentos para o Sistema Integrado de Gestão de Segurança, Saúde, Meio Ambiente e Recursos Humanos tendo em consideração a legislação legal aplicável;
- ✓ Conhecer a política de gestão da formação do CDA – diagnóstico de necessidades de formação e planeamento da formação.

Resumo

O presente relatório tem como objetivo descrever as atividades realizadas no estágio curricular na empresa Nestlé – Centro de Distribuição de Avanca, ao longo do período de estágio de 18 de julho a 30 de setembro, no departamento de Segurança, Saúde e Meio Ambiente, e de Manutenção. Este permitiu entender o funcionamento da empresa, a um nível profissional e permitiu fomentar o espírito de equipa.

Para a concretização dos objetivos de estágio e outras tarefas realizadas foram necessários conhecimentos adquiridos nas várias unidades curriculares da licenciatura de Gestão, estes foram uma mais-valia para a realização do estágio. Nomeadamente, das unidades curriculares de Logística, Organização e Gestão, Estratégia Empresarial, Direito da Empresa e Laboral, Gestão de Recursos Humanos, Inglês, Gestão da Qualidade

Durante o estágio a estagiária realizou diversas atividades, sendo elas: a organização do Sistema Integrado de Gestão do CDA; a realização de inspeções a vários elementos relativos à segurança do CDA; visitas diárias ao armazém e ao parque de resíduos para o preenchimento dos indicadores de Manutenção e Segurança, Saúde e Meio Ambiente (SHE) para as reuniões diárias (DOR) e participações nas mesmas; organização da documentação das empresas contratadas e das empresas contratadas e das formações necessárias para os seus colaboradores; registo de utilização dos equipamentos de proteção individual (EPI); tradução de documentos em inglês para vários departamentos; criação de procedimentos e rotinas *standard*; registo e planeamento de formação dos colaboradores do CDA; participação no inquérito da Nestlé & Eu 2016; participação na sensibilização e integração da ginástica laboral no CDA; criação de documentos informativos e/ou de sensibilização sobre diversos temas do departamento SHE; e ainda *back up* de férias dos colegas da empresa.

Palavras-Chave: Manutenção, Nestlé, Qualidade, Segurança, Sistema Integrado de Gestão

JEL-Classification: M1-Administração de Empresas

Agradecimentos

À minha família, aqueles que eu amo incondicionalmente. Aos meus pais, por todo o esforço e dedicação e por todos os valores que nos transmitiram e que nos tornaram hoje as pessoas que somos, e aos meus irmãos que são os meus maiores orgulhos. Ao meu pai por me continuar a ver como uma menina aos seus olhos, à minha mãe por me fazer crescer enquanto mulher, ao Dinarte por ser o meu maior exemplo e ao Eduardo por me ter feito crescer e amadurecer.

Ao meu namorado, aquele que aqueceu o meu coração nesta cidade alta e fria, aquele que eu quero levar para a vida e com quem a quero dividir, por me fazer a mulher mais feliz do mundo todos os dias e por me aturar nas piores alturas, dando-me sempre força e acreditando em mim.

Aos meus amigos: À Verónica, aquela que já faz parte da “mobília” e que é como uma irmã, é onde encontro um ombro amigo nas melhores e nas piores alturas; Ao Bruno, das melhores pessoas que alguma vez podia ter encontrado na vida; Ao Pinha por todo o carinho e ajuda; Ao padrinho e à madrinha por estarem presentes na minha vida e por sempre me terem ajudado. E a todos os outros que trago sempre no meu coração.

À Guarda, ao IPG, à Real Academia da Guarda e à AAG que tão bem me receberam ao longo destes 5 anos. Aos meus padrinhos, afilhados e afilhadas que foram os meus pilares nesta vida académica. E a todos os funcionários e docentes desta instituição.

À Professora Teresa Felgueira pela sua disponibilidade e pelo acompanhamento nesta que é a fase final da minha licenciatura.

À Eng^a Cristina Barge, ao Eng^o Pedro Águedo e a toda a equipa do CDA, por me terem recebido da melhor forma possível e por tudo o que me transmitiram durante o período de estágio.

A todos um Muito Obrigada!

Lista de Siglas

CDA – Centro de Distribuição de Avanca

CHF – Franco Suíço

DOR – Reunião Diária

EPI – Equipamento de Proteção Individual

IMS – *Import Market Supply*

LOTO – *Lock Out Tag Out*

MOR – Reunião Mensal

NCE – *Nestlé Continuous Excellence*

O&F – Observação & *Feedback*

OMS – Organização Mundial de Saúde

OPL – *One Point Lesson*

SHE – *Security, Hygiene and Environment*

SHO – Reunião na mudança de turno

SIG – Sistema Integrado de Gestão

WMS – *Warehouse Management System*

WOR – Reunião Semanal

Índice

Ficha de Identificação	i
Plano de Estágio	ii
Resumo	iii
Agradecimentos	iv
Lista de Siglas	v
Índice	vi
Índice de Figuras	viii
Índice de Anexos	ix
Introdução	1
Capítulo I	2
1. A Nestlé	2
1.1. Enquadramento	3
1.2. Breve História	3
1.3. Plano Estratégico da Nestlé	7
1.4. Princípios Corporativos Empresariais da Nestlé	9
1.5. Qualidade e Segurança	11
1.6. Sistema de Gestão da Qualidade	11
1.7. Marcas Nestlé	14
1.8. Nestlé em Portugal	15
1.8.1. Enquadramento	15
1.8.2. Breve História	15
1.8.3. Presença Local	18
Capítulo II	20
2. Centro de Distribuição de Avanca (CDA)	20
2.1. Enquadramento	21
2.2. Localização Geográfica	22
2.3. Estrutura Organizacional	23
2.4. Políticas de Segurança e Saúde no Trabalho do CDA	24
2.5. Principais Atividades	24
2.5.1. Zona de Cais	25
2.5.2. Zona de Armazenagem	26
2.5.3. Zona de Picking	26

2.5.4. Zona de Escritórios.....	27
Capítulo III.....	28
3. Atividades Desenvolvidas no Estágio Curricular	28
3.1. Enquadramento	29
3.2. Apresentação do Funcionamento do CDA	29
3.3. Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SHE) e Manutenção	30
3.3.1. Sistema Integrado de Gestão (SIG).....	30
3.3.2. Equipamentos de Proteção Individual (EPI)	31
3.3.3. Incidentes e Acidentes de Trabalho	32
3.3.4. Observação e <i>Feedback</i> (O&F).....	33
3.3.5. Inspeções.....	35
3.3.6. Máquinas Empilhadoras e Porta-Paletes	35
3.3.7. Reuniões.....	36
3.3.7.1. Reuniões DOR	37
3.3.7.2. Reuniões SHO	37
3.3.8. Empresas Contratadas	38
3.3.9. Lição de Um Ponto (OPL)	38
3.3.10. Rotinas <i>Standard</i>	39
3.3.11. Inquéritos, Cartazes e Folhetos Informativos.....	40
3.4. Outras Atividades	41
3.4.1. Gestão de Recursos Humanos: Formação de colaboradores	41
3.4.2. Nestlé & Eu 2016	41
3.4.3. Ginástica Laboral.....	42
3.4.4. Tradução de documentos.....	44
3.4.5. <i>Back up</i> das Férias de Colaboradores	44
Conclusão	45
Referências Consultadas	46
ANEXOS	47

Índice de Figuras

Figura 1: Anglo-Swiss Condensed Milk Company.....	3
Figura 2: Henri Nestlé	4
Figura 3: Exercito Britânico a distribuir enlatados da Nestlé para os seus soldados	4
Figura 4: Lançamentos dos produtos NESCAFÉ.....	5
Figura 5: Lançamento dos produtos MAGGI.....	5
Figura 6: Anúncios de Gelados de 1960.....	6
Figura 7: Primeiro fórum de criação de valor partilhado em Nova Iorque 2009	7
Figura 8: Portefólio de produtos Nestlé.....	14
Figura 9: Professor Egas Moniz	16
Figura 10: Gama de produtos PetCare.....	17
Figura 11: Mapa da presença da Nestlé em Portugal	18
Figura 12: Vista aérea do Centro de Distribuição de Avanca	21
Figura 13: Parada do Centro de Distribuição de Avanca	21
Figura 14: Localização Geográfica do Centro de Distribuição de Avanca	22
Figura 15: Organograma do CDA	23
Figura 16: Fluxo de Mercadorias do CDA	25
Figura 17: Exemplos de etiquetas para os armários dos EPI.....	32
Figura 18: Registo de O&F espontâneos	34
Figura 19: Etiqueta para o preenchimento da checklist Fonte: Própria.....	36
Figura 20: OPL sobre Levantamento de Resíduos da Loja.....	39
Figura 21: Rotina Standard sobre Retirar o suporte da galera.....	39
Figura 22: Exemplos de cartazes desenhados pela estagiária para o CDA	40
Figura 23: Folheto informativo para participação no questionário da Nestlé & Eu 2016.....	42
Figura 24: Sessão de Ginástica Laboral na zona administrativa do CDA.....	43

Índice de Anexos

ANEXO I: Folha de Registo O&F de 2016 em Excel.....	46
ANEXO II: Folha de Registo de Avarias de Máquinas em 2016.....	48
ANEXO III: Inquérito de Sensibilização	50
ANEXO IV: Folheto Informativo de Procedimentos de Segurança e Emergência.....	53
ANEXO V: Folheto Informativo de Ginástica Laboral para Administrativos.....	56
ANEXO VI: Folheto informativo de Ginástica Laboral para Operacionais	59

Introdução

O presente relatório surge no âmbito da realização do estágio curricular para a conclusão da licenciatura do curso de Gestão.

É gratificante chegar ao fim do estágio curricular e saber que todo o nosso percurso académico faz agora mais sentido que nunca, e que somos reconhecidos pelo nosso esforço e empenho, sobretudo que levamos uma experiência única para a vida, onde aprendemos o que realmente nos espera daqui para a frente no mercado de trabalho.

Este estágio realizou-se no departamento de Segurança, Saúde e Meio Ambiente, e de Manutenção da Nestlé – Centro de Distribuição de Avanca, com a duração de 400 horas, tendo decorrido entre os dias 18 de julho de 2016 e 30 de setembro de 2016.

Assim, o presente relatório surge como suporte teórico do estágio curricular dando a conhecer o local de estágio, a sua história, toda a atividade que desenvolve, e todas as tarefas realizadas no período de estágio.

Este relatório está dividido em três capítulos: no primeiro capítulo é feita uma caracterização da empresa Nestlé, a nível mundial e em Portugal, dando a conhecer a história da empresa, quais os seus objetivos, estratégias, princípios organizacionais marcas que comercializa, entre outros; no segundo capítulo é feita a caracterização do Centro de Distribuição de Avanca (local do estágio), a sua localização, estrutura, principais atividades entre outros; no terceiro capítulo são descritas as tarefas desenvolvidas durante o estágio e o seu enquadramento.

Por fim, uma breve conclusão e reflexão sobre o estágio, a experiência e a aprendizagem adquirida com o mesmo.

Capítulo I

1.A Nestlé¹

¹ Este capítulo foi desenvolvido com base em informação retirada do *web site* Nestlé e da Brochura Corporativa Nestlé 2016.

1.1. Enquadramento

Começando a sua história em 1866, na Suíça, como a primeira fábrica de leite condensado da Europa, século e meio após a sua fundação a Nestlé articula a sua estratégia de Criação de Valor Partilhado numa abordagem ao negócio e à exploração sustentável dos recursos. É hoje a maior empresa mundial de Alimentação e Bebidas focada na Nutrição, Saúde e Bem-Estar, sempre com o objetivo de contribuir para melhorar a vida das pessoas.

A Nestlé atingiu em 2015 um valor de vendas de 88,8 mil milhões CHF (francos suíços), com um total de 436 fábricas e 335 000 colaboradores operando em 189 países.

Já para o primeiro semestre de 2016, a Nestlé conta com um crescimento orgânico de 3,5% e com um crescimento real interno de 2,8%, com as vendas CHF a atingirem valores de 43,2 mil milhões.

1.2. Breve História

A história da Nestlé começa em 1866, quando a empresa Anglo-Swiss Condensed Milk Company (Figura 1) abre na Suíça, sendo a primeira fábrica de leite condensado da Europa.

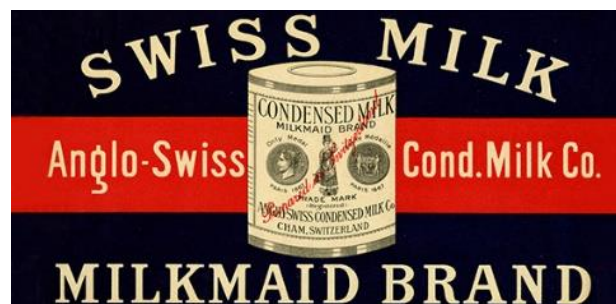


Figura 1: Anglo-Swiss Condensed Milk Company

Fonte: Web Site Nestlé

Em 1867, Henri Nestlé (Figura 2) um farmacêutico de origem alemã faz uma descoberta e desenvolve um alimento infantil, uma farinha láctea que combina leite de

vaca com farinha de trigo e açúcar, para bebês que não podem ser amamentados de modo a enfrentar as altas taxas de mortalidade infantil, e em 1905 a empresa criada por si funde-se com a Anglo-Swiss, formando o que é hoje o Grupo Nestlé.



Figura 2: Henri Nestlé

Fonte: Web Site Nestlé

No ano de 1905, a Nestlé & Anglo-Swiss Condensed Milk Company têm cerca de 20 fábricas começando então a utilizar subsidiárias no estrangeiro para estabelecer redes de venda abrangendo África, Ásia, América Latina e Austrália. Com o aproximar da Primeira Guerra Mundial a empresa beneficia de um período de prosperidade e torna-se uma empresa de laticínios global.

Já em 1914, com a chegada da Primeira Guerra Mundial, há um aumento da procura de leite condensado e de chocolate (Figura 3), mas por haver escassez de matérias-primas e os limites sobre o comércio transfronteiriço travam a produção da Nestlé & Anglo-Swiss Milk Company. Para poder resolver este problema, a empresa adquire instalações nos EUA e na Austrália, e no fim da guerra, esta contava já com 40 fábricas.



Figura 3: Exército Britânico a distribuir enlatados da Nestlé para os seus soldados

Fonte: Web Site Nestlé

Em 1921, com o declínio da intensa procura militar por leite em lata, a Nestlé & Anglo-Swiss Milk Company entra em grande crise, da qual recupera mas voltaria a ser afetada em 1929 pelo *crash* bolsista de Wall Street, o que reduz o poder de compra do consumidor. Aproveitando este período de crise, a empresa opta por profissionalizar o corpo de gestão da empresa, centralizar a investigação e são ainda lançados produtos pioneiros como o Nescafé (Figura 4).



Figura 4: Lançamentos dos produtos NESCAFÉ

Fonte: Web Site Nestlé

Com o início da Segunda Guerra Mundial, em 1939, todos os mercados foram afetados mas a Nestlé & Anglo-Swiss Milk Company continua a operar mesmo em circunstâncias difíceis para o fornecimento de civis e das forças armadas. Já em 1947 a empresa alarga a sua gama de produtos com as suas sopas e temperos Maggi (Figura 5) e adota o nome de Nestlé Alimentana.



Figura 5: Lançamento dos produtos Maggil

Fonte: Web Site Nestlé

No período após a guerra, há uma crescente prosperidade e as pessoas nos EUA e na Europa gastam dinheiro em máquinas tornando as suas vidas mais fáceis, como por exemplo os frigoríficos, nascendo então uma época de procura por produtos de conveniência, até na área alimentar, e a Nestlé Alimentana atende as necessidades dos

seus consumidores incluindo o Nesquik e as refeições prontas de Maggi na sua gama de produtos.

As diversas aquisições permitiram à Nestlé crescer em novas áreas tais como os alimentos congelados (Figura 6), e expandindo os seus negócios tradicionais de leite, café e enlatados. Em 1970 a empresa diversifica também em produtos farmacêuticos e cosméticos. E é nesta época que a empresa se vê como alvo de críticas de grupos ativistas alegando que a comercialização de alimentos para lactentes não é ética. A Nestlé torna-se então uma das primeiras empresas a aplicar o código da Organização Mundial de Saúde (OMS) sobre os produtos substitutos do leite materno em todo o seu negócio.



Figura 6: Anúncios de Gelados de 1960

Fonte: Web Site Nestlé

Após anos de crescimento, entre 1981 e 2005, a Nestlé quer promover aqueles produtos que satisfazem os consumidores cada vez mais consciente da saúde e tendo por ambição ser uma empresa reconhecida em “Nutrição, Saúde e Bem-Estar”. Nesta altura a empresa expande para os EUA, Europa Ocidental e para a Ásia e traça metas para a liderança global na gama de águas, gelados e alimentos para animais.

Desde 2006 até aos dias de hoje, a Nestlé teoriza pela primeira vez sobre o seu conceito de responsabilidade social corporativa: a Criação de Valor Partilhado (Figura 7) lançando ainda o *Cocoa Plan* e o *Nescafé Plan* que desenvolvem cadeias de abastecimento sustentáveis em cacau e café. Reforçando ainda a sua posição em segmentos tradicionais, fórmulas infantis e congelados, e fortalecendo o seu foco na nutrição médica.



Figura 7: Primeiro fórum de criação de valor partilhado em Nova Iorque 2009

Fonte: Web Site Nestlé

1.3. Plano Estratégico da Nestlé

A maior ambição da Nestlé é ser reconhecida mundialmente como líder em Nutrição, Saúde e Bem-Estar, sendo uma referência na indústria a nível financeiro e com a total confiança dos seus parceiros.

Para isto, ao longo de 150 anos, a empresa contribuiu com alimentos saborosos e saudáveis e bebidas adequadas a todas as idades para melhorar a vida das pessoas, a qualquer altura do dia. Construindo assim o seu sucesso antecipado e adaptando-se continuamente perante as oportunidades.

O plano estratégico da Nestlé (Tabela 1) permite a existência de um alinhamento interno com os objetivos Nestlé. Este mostra as forças da empresa para potenciar a performance e traduzir a vantagem competitiva.

Para a Nestlé, a liderança não se trata apenas de dimensão mas também de postura e comportamento, e com esta crença acreditam que para ter sucesso ao longo do tempo é necessário criar valor para os acionistas e para a sociedade, surgindo assim a Criação de Valor Partilhado. E para obter sucesso é necessário ter uma visão a longo prazo enquadrada num conjunto de princípios e valores, com base no respeito pelas pessoas, ambiente e pelo mundo em que vivemos.

O principal objetivo Nestlé é cumprir as necessidades de hoje, sem comprometer a possibilidade das gerações futuras de cumprirem as suas, e realizá-lo de forma a garantir um crescimento sustentável ano após ano com elevados benefícios para os acionistas e para a sociedade.

Vantagens Competitivas

- Portefólio de produtos e marcas inigualável
- Forte capacidade de investigação
- Presença geográfica alargada
- Pessoas, cultura, valores e atitude

Uma verdadeira vantagem competitiva advém da combinação de vantagens difíceis de copiar ao longo de toda a cadeia de valor, construída ao longo de décadas.

Existem ligações inerentes entre bons produtos e forte investigação e desenvolvimento, entre a mais ampla presença geográfica e o espírito empreendedor, entre grandes pessoas com grandes valores.

Motores de Crescimento

- Nutrição, Saúde e Bem-estar
- Mercados emergentes e Produtos de Posicionamento Popular
- Consumo Fora do Lar
- Diferenciação

Estas quatro áreas apresentam-se como ótimas oportunidades de crescimento. Podem ser aplicadas ao longo de todas as nossas categorias de produto, por todo o mundo.

Tudo aquilo que realizamos é direcionado pela Nutrição, Saúde e Bem-estar, que procura oferecer aos Consumidores os melhores produtos, com o melhor perfil nutricional na sua categoria.

Pilares Operacionais

- Inovação e Renovação
- Em qualquer lugar, em qualquer altura, da melhor forma
- Envolvimento do Consumidor
- Eficiência operacional

A Nestlé tem que ter a melhor prestação nestas quatro principais competências. Estas conduzem o desenvolvimento do produto, a renovação e a qualidade, performance operacional, interatividade das relações com os Consumidores e Parceiros e diferenciação com os nossos Concorrentes.

Se nos excedermos nestas áreas iremos estar centrados nos Consumidores, acelerando a nossa performance em todas as áreas chave e iremos atingir a excelência na sua execução.

Fonte: Adaptado Web Site Nestlé

1.4. Princípios Corporativos Empresariais da Nestlé

Os princípios corporativos empresariais da Nestlé estão na base da cultura da empresa e tudo o que se faz na Nestlé. Estes princípios refletem a sólida cultura da companhia e o compromisso de Sustentabilidade Ambiental e a Criação de Valor Partilhado.

Existentes há mais de 140 anos (foram atualizados em 2011), estes princípios são o espelho da evolução e adaptação da Nestlé ao mundo que está sempre em mudança. Nestes princípios está incluído o conceito de Criação de Valor Partilhado que significa que a Nestlé pode criar valor não só para os acionistas mas também para a sociedade.

Assim sendo, estes princípios corporativos são seguidos em todos os países tendo em conta a legislação de cada local, práticas culturais e religiosas, sendo elas:

1. Nutrição, Saúde e Bem-Estar

- O principal objetivo da Nestlé é melhorar a qualidade de vida dos seus consumidores, todos os dias e em qualquer lugar, oferecendo-lhes opções de alimentos e bebidas mais saborosos e mais saudáveis e encorajando um estilo de vida mais saudável.
- A Nestlé expressa este princípio na sua assinatura corporativa Good Food, Good Life.

2. Garantia de qualidade e segurança dos produtos

- O nome Nestlé representa em todo o mundo uma promessa ao consumidor de que os produtos são seguros e de elevada qualidade.

3. Comunicação com o Consumidor

- A Nestlé está comprometida com uma comunicação responsável e credível com os Consumidores, que lhes permita exercer o seu direito a uma escolha informada e promova dietas alimentares mais saudáveis.
- A Nestlé respeita a privacidade do consumidor.

4. Os Direitos Humanos nas suas atividades empresariais

- A Nestlé subscreve integralmente os princípios orientadores do Pacto Global das Nações Unidas (UNGC) sobre os Direitos Humanos e o Trabalho.
- É seu desejo ser um bom exemplo ao nível das boas práticas nestas duas áreas no desenvolvimento da sua atividade.

5. Liderança e responsabilidade pessoal

- O seu sucesso baseia-se nos seus Colaboradores. A Nestlé trata-os mutuamente com respeito e dignidade e espera que todos promovam um sentido de responsabilidade pessoal. Recruta pessoas competentes e motivadas que respeitem os seus valores, proporciona igualdade de oportunidades de desenvolvimento e progressão na carreira, protege a sua privacidade e não tolera quaisquer formas de assédio ou de discriminação.

6. Saúde e Segurança no trabalho

- A Nestlé está empenhada na prevenção de acidentes, lesões e doenças profissionais e na proteção dos Colaboradores, prestadores de serviços e de outros envolvidos na cadeia de valor.

7. Relações com Fornecedores e Clientes

- A Nestlé exige aos seus Fornecedores, agentes, prestadores de serviços e respetivos Colaboradores que demonstrem honestidade, integridade e justiça e que adiram aos seus padrões não negociáveis.
- De igual forma, assume este compromisso para com os seus Clientes.

8. Sustentabilidade Ambiental

- A Nestlé está comprometida com práticas empresariais ambientalmente sustentáveis.
- Em todas as fases do ciclo de vida do produto, esforça-se por utilizar os recursos naturais de forma eficiente, favorecer a utilização de fontes renováveis e geridas de forma sustentável, ambicionando atingir a meta de Desperdício Zero.

9. Agricultura e desenvolvimento rural

- A Nestlé contribui para a melhoria da produção agrícola, do estatuto social e económico dos produtores, das comunidades rurais e dos sistemas produtivos, com o intuito de os tornar ambientalmente mais sustentáveis.

10. Água

- A Nestlé compromete-se a fazer uma utilização sustentável da água e a promover a melhoria contínua da sua gestão. Reconhece o facto de que o mundo enfrenta um desafio crescente no que se refere à disponibilidade de água e que a gestão responsável dos recursos do planeta por parte de todos os utilizadores constitui uma necessidade absoluta.

Fonte: Adaptado do Web Site Nestlé

1.5. Qualidade e Segurança

A qualidade e segurança são as principais prioridades da Nestlé. Todos os dias, os clientes da empresa demonstram a sua confiança quando escolhem os seus produtos, desde alimentos, bebidas, sistemas e serviços.

Na qualidade de fabricante alimentar a Nestlé compromete-se perante os seus clientes e consumidores a fornecer produtos com toda a segurança e respeitando as legislações existentes, satisfazendo as exigências de qualidade.

A qualidade e segurança fazem parte dos 10 Princípios Corporativos Empresariais da Nestlé, e estes são a base da atuação da empresa. De modo a garantir a qualidade e a segurança dos produtos Nestlé, a empresa tem em conta a sua Política de Qualidade:

- ✓ “Construir uma base de confiança ao disponibilizar produtos e serviços que vão ao encontro das expectativas e preferências dos consumidores”;
- ✓ “Cumprir, internamente e externamente, com todas as normas para a segurança alimentar, leis e requisições de qualidade”;
- ✓ “Garantir uma atitude de zero desperdícios e máximo de perfeição nos Colaboradores da Companhia”;
- ✓ “Requerer a qualidade como um objetivo transversal a nível global”.

1.6. Sistema de Gestão da Qualidade

A Nestlé tem também um Sistema de Gestão da Qualidade, uma plataforma onde se garante a segurança alimentar, o cumprimento dos padrões de qualidade e para criar valor para os consumidores. O Sistema de Gestão da Qualidade interno é auditado e verificado por agências independentes e certificadas, para provar a conformidade das requisições internas, normas ISO e respetiva legislação.

Este sistema de Gestão da Qualidade começa logo nas explorações agrícolas, colaborando com os agricultores nas comunidades rurais para os ajudar na melhoria da qualidade daquilo que produzem e a adotarem práticas ambientalmente sustentáveis. Assim sendo, este sistema garante o acesso a matérias-primas de elevada qualidade, e também contribui para que os produtores aumentem os seus lucros, melhorando o nível de vida nas comunidades rurais e contribuindo para questões ambientais e sociais.

O departamento de I&D da Nestlé aposta no método de “Qualidade pelo *design*” em todos os seus produtos, em que a qualidade é construída desde o processo de desenvolvimento do produto, tendo em conta as exigências dos consumidores e cumprindo as regulamentações da segurança alimentar.

Para garantir a qualidade e segurança alimentar, a Nestlé aplica também as Boas Práticas de Fabricação (BFP) internacionalmente. Estas cobrem todos os aspetos de fabricação, incluindo os procedimentos operacionais, formação de colaboradores, manutenção de equipamentos e manuseamento dos materiais.

É aplicado também o HACCP (*Hazard Analysis and Critical Control Point*), um sistema internacionalmente reconhecido para garantir a segurança alimentar. Este sistema identifica, avalia e controla os perigos que são significativos para a segurança alimentar, cobrindo todo o processo de produção de alimentos que vai desde as matérias-primas até ao seu consumo. Estes planos e sistemas do HACCP são verificados por entidades externas certificadas com as normas ISO 22'000:2005/ISO 2202-1.

Todos os produtos possuem informação de modo a garantir que são usados da forma mais segura e com o maior nível de qualidade para o consumidor.

O serviço de Apoio ao Consumidor garante uma resposta rápida a qualquer problema, pergunta ou preocupação de qualquer consumidor. Estão disponíveis em todos os rótulos dos produtos Nestlé, os vários contactos de apoio e convidam os seus consumidores a comunicarem com a empresa.

A Nestlé garante a segurança alimentar dos seus produtos, e que estes são próprios para consumo. Esta abordagem cobre toda a cadeia de fornecimento, começando pelos agricultores e fornecedores, seguindo rigorosos processos de auditoria para seleccionar as matérias-primas da melhor qualidade, se não estão em conformidade não serão aceites.

Nas fábricas, independentemente onde estejam localizadas, estas estão preparadas para garantir que os produtos produzidos possuem os maiores padrões de qualidade e segurança, prevenindo o contacto dos produtos com agentes exteriores, garantindo o maior controlo nos elementos alergénicos e no controlo de pestes. Todas as fábricas cumprem ainda determinados requisitos de construção, como o fornecimento de água limpa e segura, filtração do ar e de qualquer material que entre em contacto com a comida, realiza também uma gestão cuidada do fluxo de ingredientes e produtos que entram e saem das suas instalações para garantir uma produção sempre segura. As fábricas tem também zonas, equipamentos e utensílios específicos para ingredientes distintos para evitar a contaminação cruzada. Estas seguem ainda procedimentos de limpeza e

saneamento certificados em todos os passos da produção e todos os seus colaboradores tem de receber formação sobre os princípios de boa higiene alimentar.

Todas as receitas e técnicas da Nestlé são formuladas cientificamente para obter produtos o mais seguros possíveis, os produtos são preparados com a dosagem apropriada de forma a não existir nenhum inconveniente de sub ou sobredosagem de nenhum nutriente, e todos os ingredientes são processados a temperaturas o mais corretas possível de modo a reter o seu valor nutricional e a remover microrganismos perigosos e formação de contaminantes químicos.

Ainda antes de um lote de produtos sair de uma das fábricas tem de passar por um teste de verificação de qualidade para confirmar e garantir que é seguro para consumo, a Nestlé realiza mais de 100 milhões de testes por ano segundo regras muito rígidas e vários controlos para garantir a qualidade e segurança e para verificar a conformidade dos produtos com os padrões internos e externos, de modo a que o resultado final seja positivo.

Aquando da saída dos produtos de fábrica, a Nestlé garante que estes chegam ao destino nas melhores condições possíveis, tendo também em atenção que os produtos frios ou congelados tem de ser armazenados e transportados nas temperaturas corretas.

Também as embalagens desempenham um papel fundamental, para garantir que os produtos cheguem aos consumidores em condições seguras. Transportam também importante informação sobre a preparação, armazenamento e forma de o usar, e indicação sobre os ingredientes bem como os riscos alergénicos. Garantindo sempre que a data de validade dos produtos está correta para que os consumidores consigam saber quando será mais adequado proceder ao consumo do mesmo. Utilizando também códigos únicos em cada lote, as embalagens permitem o rastreio na rede de fábricas da Nestlé, informando exatamente onde foi produzido, que ingredientes possui e de onde vieram.

A Nestlé possui um sistema de identificação de sinais precoces que podem revelar o desenvolvimento de determinados problemas que quanto mais cedo forem identificados mais fácil e eficaz é a sua prevenção. Na segurança alimentar, as expectativas estão em constante alteração assim como as regulamentações, e o conhecimento científico evolui de dia para dia, o que faz com que a Nestlé esteja sempre a renovar e melhorar os seus procedimentos e a partilhar os seus conhecimentos com o resto da indústria, autoridades externas e consumidores.

1.7. Marcas Nestlé

Ao longo de 150 anos, a Nestlé ficou conhecida e tem como estrutura forte, principalmente, as suas marcas. Muitas delas tornaram-se ícones de gerações, tendo um percurso e história própria.

Desde a primeira papa infantil até à nutrição clínica mais avançada, a Nestlé desenvolveu um portefólio de produtos muito diversificado e a pensar na saúde e bem-estar dos seus consumidores com produtos saborosos para qualquer ocasião e para qualquer fase da vida.

Atualmente, a Nestlé produz produtos de várias categorias, sendo elas: barras de cereais, bebidas, cafés, cereais de pequeno-almoço, cereais para toda a família, chocolates, culinários, gelados, nutrição clínica, nutrição infantil, *pet care*, produtos específicos para profissionais e produtos lácteos refrigerados (como podemos verificar na Figura 8).



Figura 8: Portefólio de produtos Nestlé

Fonte: Brochura Corporativa Nestlé 2016

1.8. Nestlé em Portugal

1.8.1. Enquadramento

A Nestlé surgiu em Portugal há 93 anos, pela constituição da Sociedade de Produtos Lácteos Lda., tendo como principal empreendedor o Prof. Egas Moniz.

Surgiu então em 1923, em Santa Marinha de Avanca a primeira fábrica portuguesa de leite em pó simples que se tornaria no embrião do que é hoje a Nestlé Portugal.

O Grupo Nestlé está presente no mercado nacional da alimentação e bebidas em diversas áreas de negócio, entre as quais: nutrição infantil, cafés torrados, bebidas solúveis, chocolates, cereais de pequeno-almoço e alimentos para animais de companhia.

A Nestlé Portugal dispõe também de instalações modelares que são frequentemente apontadas como referências pelo seu funcionamento e características específicas que garantem a qualidade superior de todos os produtos fabricados e comercializados no nosso país.

O Grupo Nestlé no ano de 2015, obteve um volume de negócios de 462,6 milhões de euros, 78 milhões de euros na exportação e teve um total de 17,2 milhões de euros em investimentos, com um total de 1732 colaboradores e com 3 fábricas em Portugal Continental e Arquipélagos.

1.8.2. Breve História

Em 1923, com a fundação da Sociedade de Produtos Lácteos, Lda., nasce em Santa Maria da Marinha de Avanca a primeira fábrica portuguesa de leite em pó simples, pelo Prof. Egas Moniz (Figura 9), e que será o embrião do que é hoje a Nestlé Portugal. Dez anos depois, a Sociedade de Produtos Lácteos obtém o exclusivo da fabricação e vendas dos produtos Nestlé e dá-se o crescimento da empresa.



Figura 9: Professor Egas Moniz

Fonte: Web Site Casa Museu Egas Moniz

No ano de 1948, dá-se o início da comercialização dos produtos Maggi em Portugal e dez anos depois a comercialização do Nescafé.

Já em 1968 dá-se a fundação da Prolecto Lacticínios de S. Miguel, em São Miguel nos Açores, e em 1971 dá-se início as atividades de negócio Nestlé Foodservices, com uma gama diversificada de produtos para restauração, pastelaria e vending.

Dois anos depois, em 1973, a Sociedade de Produtos Lácteos passa a designar-se de Nestlé Produtos Alimentares, S.A.R.L. No ano de 1974 inicia-se o fabrico de Nescafé, e em 1978 de produtos culinários como sopas e caldos Maggi na Fábrica de Avanca.

Em 1984 inicia-se o fabrico e comercialização de produtos Ultracongelados Findus na Fábrica da Gafanha da Nazaré, e dá-se a aquisição da fábrica de chocolates da Rajá, e em 1985 inicia-se o fabrico do Chocolate Nestlé na fábrica da Rajá, e a aquisição da Trofa-Torrefação de Cafés, Lda. Já em 1986 dá-se o início da fabricação dos Cereais de pequeno-almoço na Fábrica de Avanca, e dá-se a alteração da designação social para Nestlé Portugal, SA. Quando em 1987 dão-se as aquisições da empresa Casa Christina-Torrefação e da Sical-Torrefação.

Já em 1990 a Nestlé adquire uma participação na Sociedade de Águas de Pisões-Moura, S.A. e em 1993 a aquisição das empresas Longa Vida (iogurtes e sobremesas lácteas) e Buondi (café torrado), e em 1994 dá-se a aquisição internacional dos Gelados Motta, e há o lançamento do Nestea. É também neste ano que se inaugura a nova sede da Nestlé Portugal, em Linda-a-Velha.

Em 2001 a Nestlé adquire uma posição dominante na Sociéte Générale des Eaux Minérales de Vittel, tornando-se o seu maior acionista. Ainda neste ano adquire a empresa de águas francesa Perrier. Em 2002, a Sociedade de Águas de Pisões-Moura, S.A. muda a sua designação social para Nestlé Waters Portugal, S.A., e dá-se a criação do negócio Purina Pet-Care (Figura 10) e a celebração dos 80 anos da Nestlé em Portugal com a visita

do Presidente da República Portuguesa, Dr. Jorge Sampaio à Fábrica da NESTLÉ em Avanca. Dá-se ainda a integração da empresa Selda-Comércio e Representações, Lda no Grupo NESTLÉ e é neste ano que se dá o lançamento do negócio Nespresso em Portugal.



Figura 10: Gama de produtos PetCare

Fonte: Web Site Nestlé

É em 2005 a Selda-Comércio e Representações, Lda altera a sua denominação para Nestlé Waters Direct Portugal-Comércio e Distribuição de Produtos Alimentares, S.A.. Cinco anos depois, em 2010, o negócio Helthcare Nutrition passa a ter a gestão direta através da Nestlé Portugal S.A., e em 2011 é organizado o primeiro fórum de Criação de Valor Partilhado da Nestlé Portugal.

Nas comemorações dos 90 anos da Nestlé em Portugal, em 2013, o presidente da República Portuguesa, Prof. Doutor Aníbal Cavaco Silva, visita a Fábrica da Nestlé em Avanca. E em 2014 há o lançamento da iniciativa “Aliança para a Juventude” com 14 parceiros internacionais, sendo que se juntaram 13 parceiros da Nestlé Portugal: BA Vidro, BPI, Eurogroup Consulting, Germen, Graphics-Leader, Jerónimo Martins, Logoplaste, Luís Simões, Portuel, RAR, Saica Pack, Sonae e Vodafone. O objetivo centra-se em desempenhar um papel positivo na integração dos jovens europeus no mercado de trabalho.

1.8.3. Presença Local

Atualmente, o Grupo tem uma Sede que se localiza em Linda-a-Velha (número 1 da figura 11), três fábricas localizadas no Porto, Avanca e Lagoa (número 2,3 e 4 da figura 11) e ainda um centro de distribuição em Avanca (número 5 da figura 11). Tem também cinco delegações no Porto, Coimbra, Carnaxide, Loulé e Madeira (números 6,7,8,9 e 10 da figura 11).

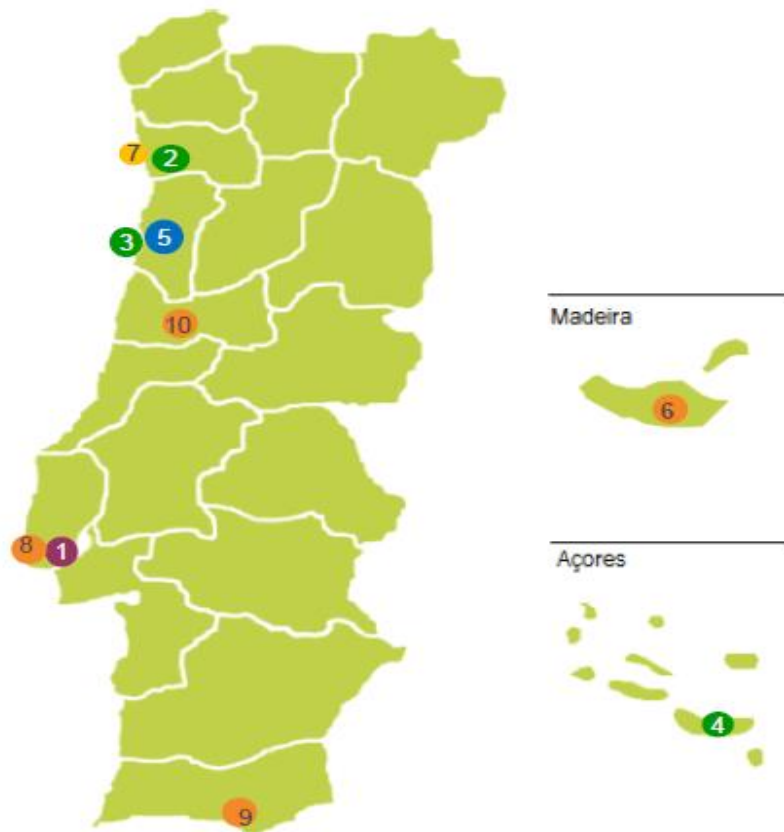


Figura 11: Mapa da presença da Nestlé em Portugal

Fonte: Brochura Corporativa Nestlé 2016

Sendo que na Fábrica do Porto é produzido o Café Torrado, na Fábrica de Avanca são produzidas as bebidas de cereais, os cereais de pequeno-almoço, cereais infantis, os cereais para toda a família, o leite em pó, as natas refrigeradas, os produtos de nutrição clínica e ainda os produtos destinados à restauração, e na Fábrica de Lagoa são produzidos o leite em pó e a manteiga.

No Centro de Distribuição de Avanca, são armazenados e distribuídos os produtos de alimentação, nutrição clínica, cafés torrados e ainda PetCare.

Capítulo II

2. Centro de Distribuição de Avanca (CDA)²

² Este capítulo foi construído com informação retirada de Documentação Interna do CDA.

2.1. Enquadramento

O Centro de Distribuição de Avanca (CDA) (Figura 12 e 13) é operado diretamente por colaboradores da Nestlé desde 1978, ficando situado na Freguesia de Avanca, concelho de Estarreja. Este fica adjacente à Fábrica de Avanca da Nestlé do qual existindo mesmo uma ligação física entre as duas infraestruturas.



Figura 12: Vista aérea do Centro de Distribuição de Avanca

Fonte: Documentação Interna

Os principais objetivos do CDA, em termos gerais, são a receção, armazenamento, *picking*³ e entrega de todos os produtos Nestlé, das diferentes gamas de alimentação humana e animal, a todos os seus clientes nacionais.

Além disso, também tem uma significativa atividade de exportação para sociedades aliadas e terceiros, funciona ainda como armazém recetor de toda a produção da Fábrica de Avanca e detém ainda atividade de *copacking*⁴ dentro das suas instalações.

Este centro de distribuição é o único com carácter nacional, e representa 80% do



Figura 13: Parada do Centro de Distribuição de Avanca

Fonte: Documentação Interna do CDA

total de entregas a clientes nacionais da Nestlé Portugal e serve ainda como abastecedor

³ *Picking*: separação e preparação de pedidos;

⁴ *Copacking*: embalagem de produtos com definições especiais (ex: promoções), realizado por uma empresa contratada.

de pequenos centros regionais, como são os casos de armazém de autoventa de cafés ou o armazém do Funchal.

2.2. Localização Geográfica

Esta unidade fica situada na Rua da Nestlé, nº115 na Freguesia de Avanca, mais propriamente a 1 km do centro da freguesia, no concelho de Estarreja (Figura 14).



A unidade está integrada numa zona onde existem vias de acesso que permitem a

Figura 14: Localização Geográfica do Centro de Distribuição de Avanca

Fonte: Documentação Interna do CDA

ligação a diversos pontos do concelho, através de acesso rodoviário e ferroviário (a Estação de Avanca fica situada a 600 metros do CDA).

- ✓ Acesso Rodoviário:
 - EN 109 (Porto - Leiria)
 - A 29 (Porto - Estarreja)
 - A 1 (Porto - Lisboa)

- ✓ Acesso Ferroviário:
 - Linha do Norte CP

2.3. Estrutura Organizacional

A organização do CDA está estruturada em sete áreas distintas com cerca de 92 colaboradores no total (Chefe de Centro (1 colaborador); Assistente de Administração (1 colaborador); Gestor de Recursos Humanos (1 colaborador); *Stocks* (7 colaboradores); NCE (2 colaboradores); SHE e Manutenção (3 colaboradores); Planeamento de Transportes (8 colaboradores); e Operações de Armazém (69 colaboradores).)

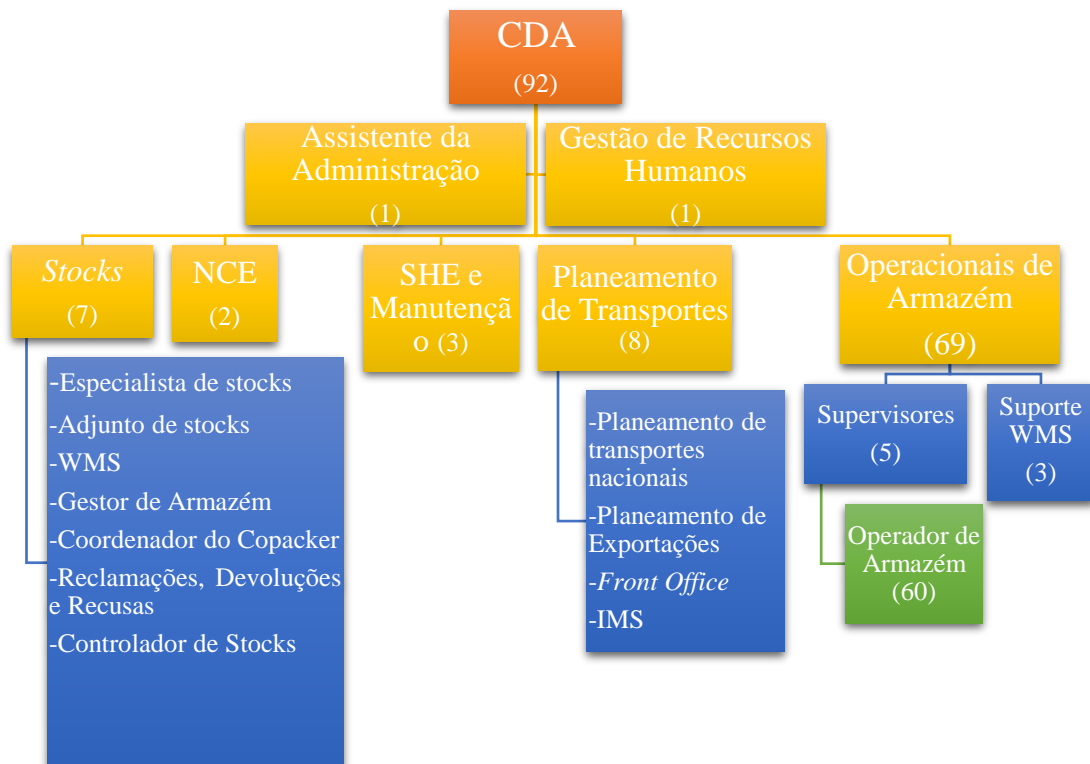


Figura 15: Organograma do CDA

Fonte: Documentação Interna do CDA

Legenda:

CDA: Centro de Distribuição de Avançada
 NCE: Nestlé Continuous Excellence
 SHE: Security, Hygiene and Environment
 IMS: Import Market Supply
 WMS: Warehouse Management System

2.4. Políticas de Segurança e Saúde no Trabalho do CDA

No Centro de Distribuição de Avanca, a segurança é o ponto mais importante de todos, e é da responsabilidade de cada um, independentemente da sua função, a gestão da prevenção.

A empresa baseia a sua política de Segurança e Saúde no Trabalho nos seguintes pontos:

- a) “Promover uma ativa e sólida cultura de segurança na empresa”;
- b) “Cumprir obrigatoriamente as disposições legais e normativas existentes em matéria de Segurança e Saúde”;
- c) “Melhorar continuamente o nosso desempenho, adaptando processos, métodos e sistemas de trabalho, para reduzir ao mínimo, os riscos para a Saúde e aumentar a Segurança”;
- d) “Definir os recursos necessários e planificar eficazmente as ações preventivas para garantir um ambiente de trabalho seguro”;
- e) “Identificar e eliminar os riscos profissionais como metodologia, para conseguir uma prevenção eficaz das lesões resultantes do trabalho”;
- f) “Controlar os riscos profissionais que não podem ser eliminados”;
- g) “Informar e formar os colaboradores, sobre as medidas de prevenção e proteção que devem ser adotadas”;
- h) “Obter compromisso por parte dos fornecedores e prestadores de serviço, na aplicação da Política de Segurança e Saúde do Centro de Distribuição de Avanca”;
- i) “Elaborar planos de emergência e de contingência, para minimizar o impacto dos incidentes”;
- j) “Estabelecer objetivos e avaliar o desempenho, para melhorar continuamente, os nossos resultados”;
- k) “Integrar as ações de prevenção em todos os níveis da empresa, envolvendo a participação de todos os colaboradores”.

2.5. Principais Atividades

O Centro de Distribuição de Avanca tem como principal atividade a receção, armazenamento e distribuição de produtos NESTLÉ.

Para melhor descrever o trabalho realizado no CDA, podemos distribuí-lo por quatro zonas, sendo elas: Zona de Cais; Zona de Armazenagem; Zona de *Picking*; e Zona de Escritório.

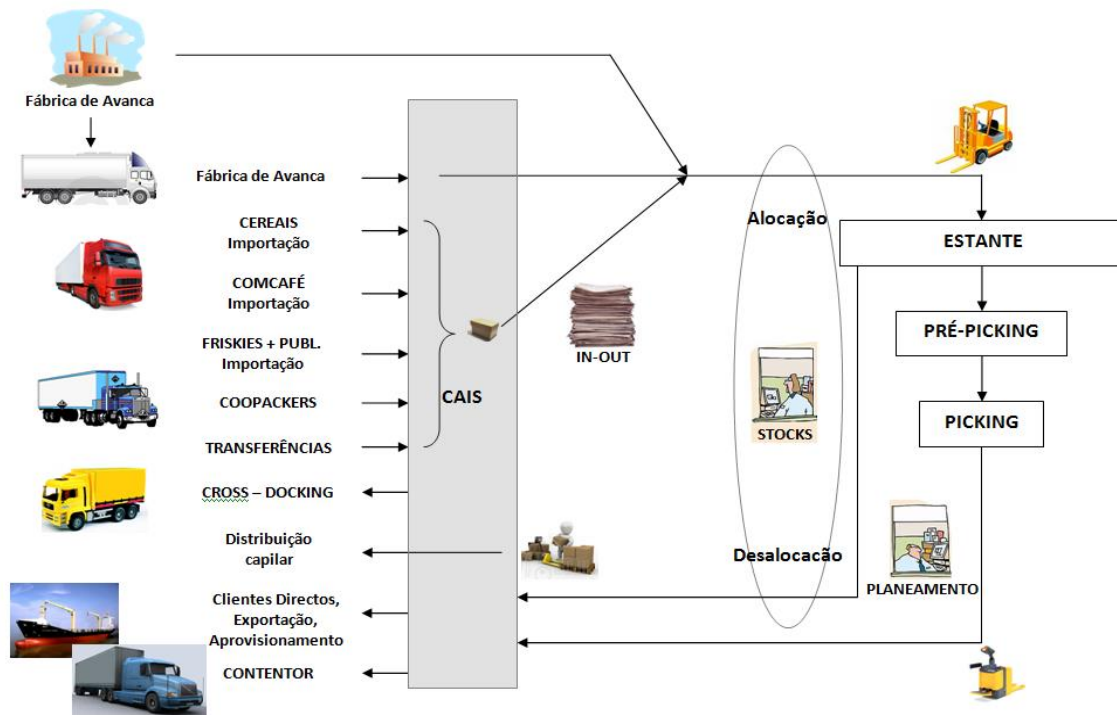


Figura 16: Fluxo de Mercadorias do CDA

Fonte: Documentação Interna do CDA

2.5.1. Zona de Cais

Nesta zona estão englobadas duas operações distintas: a carga e a descarga dos camiões.

Relativamente à carga de camiões, o operador de empilhador recebe uma listagem do chefe de turno com um conjunto de paletes que terão de ser separadas para uma determinada carga, e essas paletes são transferidas das estanterias para o respetivo cais.

Já na descarga de camiões, o colaborador recebe as ordens do chefe de turno e dirige-se ao cais indicado para efetuarem a descarga, transferindo as paletes do camião

para o cais. Esta tarefa fica concluída quando a contagem do número de paletes completas e caixas entradas, anotação dos diferentes prazos de durabilidade máxima dos vários produtos e a respetiva separação dos produtos danificados.

2.5.2. Zona de Armazenagem

Na zona de armazenagem são incluídas várias atividades, como a realocação de paletes de produto, colocação de produto no *picking*, o *picking* do produto, a transferência de paletes de produto para o cais para uma determinada carga e a armazenagem de paletes de produto na estanterias.

No que diz respeito à realocação de paletes de produto, esta consiste na transferência de um produto de uma estanterias para outra dentro da zona de armazenamento.

Quanto à colocação de paletes de produto no *picking*, inicia-se quando o colaborador percorre a zona de *picking* organizando o espaço, quando é identificada a falta de produto no *picking* é solicitado que o produto armazenado nas estanterias seja transferido para um lugar de *picking*.

As atividades de transferência para o cais de paletes de produto para uma determinada carga e a armazenagem de paletes de produto na estanterias estão descritas na Zona de Cais.

2.5.3. Zona de Picking

Ao ser colocado o produto no *picking*, o operador pode iniciar a atividade de *picking* propriamente dita. Nesta atividade, o operador tem uma listagem dos produtos a separar, e separa as caixas de produto que constam nessa lista para uma paleta transportada num porta-paletes. Quando não for possível transportar mais caixas de produto de forma segura, a paleta é então transportada para o respetivo cais.

2.5.4. Zona de Escritórios

Esta zona, é a parte administrativa do CDA que engloba a área de receção, *stocks*, planeamento, chefias, serviços auxiliares, secretariado e sala de reuniões. É nesta zona que se desenrolam as atividades de receção de empresas contratadas, faturação, impressão de guias de remessa para as saídas diversas, planeamento de transporte, logística do armazém ou formação de trabalhadores, entre outras.

Capítulo III

3. Atividades Desenvolvidas no Estágio Curricular

3.1. Enquadramento

O estágio curricular é uma oportunidade única para qualquer estudante, pois nele consegue-se aplicar os conhecimentos que são adquiridos ao longo da licenciatura. No caso da estagiária, o seu estágio curricular teve início no dia 18 de julho de 2016 e terminou a 30 de setembro de 2016, na Nestlé, no Centro de Distribuição de Avanca (CDA). Ao longo deste capítulo serão descritas todas as atividades desenvolvidas na empresa, durante o período de estágio definido, no departamento de Saúde, Segurança, Meio Ambiente e Manutenção, e ainda outras atividades, inicialmente não programadas, que surgiram durante a passagem da estagiária pela empresa, e que enriqueceram ainda mais esta experiência.

3.2. Apresentação do Funcionamento do CDA

No primeiro dia de estágio, a estagiária foi recebida na empresa, tendo recebido formação sobre as normas de funcionamento da empresa, normas que diziam respeito principalmente à segurança de todas as pessoas que entram no CDA, desde colaboradores, visitantes ou contratados, e de seguida foi-lhe apresentado os restantes colaboradores da zona dos escritórios, assim como as instalações.

À estagiária foi-lhe fornecido no primeiro dia um perfil de acesso ao sistema informático, assim como um *email*. Apesar de não ter acesso completo ao sistema na primeira semana, a estagiária foi lendo e analisando documentos sobre as regras, procedimentos de segurança, manual de acolhimento, documentos sobre o centro de distribuição e sobre os vários departamentos que o integram.

Durante a primeira semana a estagiária foi também observando e acompanhando os vários elementos da equipa do CDA facilitando a integração e a aprendizagem sobre o normal funcionamento da empresa, a organização interna, a noção de segurança, a postura, cooperação e ajuda entre colaboradores, o conhecimento das instalações e dos vários produtos Nestlé que se podem encontrar no CDA, a noção de termos técnicos e específicos do CDA, entre outros elementos fundamentais.

3.3. Saúde, Segurança e Meio Ambiente (SHE) e Manutenção

Ao entrar no Centro de Distribuição de Avanca percebe-se que, nesta empresa o mais importante são as pessoas e a sua segurança. Este espírito de *caring*, ou seja, de se preocuparem com as pessoas, determina a meta do CDA de zero lesões & doenças, e traduz a forma como pretendem atingir esse objetivo final. Para isto é fundamental a criação de um ambiente de suporte mútuo, de cooperação, no qual todos manifestam o cuidado por si e pelos outros, e oferecem *feedback* para contribuir para a segurança e saúde dos outros.

Neste departamento é tratado tudo o que esteja relacionado com a segurança, saúde, meio ambiente e manutenção do CDA e dos seus colaboradores. São também feitos contactos com as empresas externas prestadoras de serviços dentro da empresa. É neste departamento que se tratam os seguintes tópicos e nos quais a estagiária teve a oportunidade de trabalhar.

3.3.1. Sistema Integrado de Gestão (SIG)

Um sistema integrado de gestão, é um sistema único de informação onde são integrados todos os dados e processos dos diversos departamentos de uma determinada organização, possibilitando o armazenamento de todas as informações do negócio. Estes documentos estão organizados hierarquicamente de acordo com: Políticas SIG; Manual SIG; Procedimentos; Instruções/Manuais emitidos pela organização; Formatos, planos, registos, documentos de divulgação.

Foi pedido à estagiária que criasse e/ou atualizasse procedimentos para o Sistema Integrado de Gestão do CDA. Este objetivo foi alcançado ao longo do período de estágio, e consistiu em entrar no SIG e reorganizar as suas pastas, com especial ênfase nas de Manutenção, Segurança, Gestão de Recursos Humanos e Compras.

Ao reorganizar as pastas, a estagiária teve de separar os documentos de anos anteriores dos do corrente ano, e separá-los ainda por Procedimentos, Registos e Obsoleto.

Para a pasta de Procedimentos, foram todos os documentos atualizados que dizem respeito aos procedimentos a seguir para cada assunto do SIG, e foram ainda criados alguns documentos com procedimentos que faltavam. Na pasta dos Registos, foram incluídos todos os documentos atualizados onde existia o registo dos assuntos referidos nos procedimentos. Já na pasta dos Obsoletos foram introduzidos todos os documentos, quer procedimentos, quer registos, de anos ou revisões anteriores.

Como o SIG da empresa se encontrava em reformulação e dada a complexidade do processo, foi um trabalho que foi realizado ao longo do período de estágio, mas que a estagiária conseguiu terminar a tempo e com sucesso.

3.3.2. Equipamentos de Proteção Individual (EPI)

Como no CDA, o mais importante são as pessoas e a sua segurança, qualquer pessoa que entre dentro das instalações tem de seguir determinadas regras e utilizar os EPI necessários para a sua proteção. Desde os colaboradores, aos temporários, contratados ou até visitantes, estes tem de usar sempre um colete refletor. Ao ir ao armazém, é necessário também a utilização de botas de biqueira de aço, e os colaboradores do armazém tem também de utilizar luvas de proteção. Aquando de um trabalho de alto risco, existem outros EPI obrigatórios como o capacete, arnês ou óculos. Em alguns casos é obrigatório também o uso de auscultadores, touca e/ou protetor de barba.

O CDA fornece aos seus colaboradores todos estes equipamentos de proteção, e garante que estão nas melhores condições para serem utilizados e que não apresentam nenhum risco para o seu utilizador. O departamento SHE e de Manutenção, trata do aprovisionamento destes equipamentos, e inspeciona-os regularmente para garantirem a sua qualidade, e faz a gestão da sua utilização por parte dos colaboradores.

Foi pedido à estagiária, para inicialmente reorganizar estes equipamentos nos seus armários, separando todos os equipamentos e colocando-os por números. De seguida, a estagiária fez a contabilização dos mesmos, e fez um plano para a gestão do uso dos equipamentos, ou seja, sempre que se retirava um equipamento apontava-se para que quando atingisse um número mínimo fosse feita uma nova encomenda. Foram ainda

identificados todos os armários com etiquetas (Figura 17) relativas ao seu conteúdo e ao número da chave do armário.



Figura 17: Exemplos de etiquetas para os armários dos EPI

Fonte: Elaboração Própria

Ao longo do estágio, a estagiária foi entregando equipamentos de proteção individual aos colaboradores do CDA, fez também encomendas aos fornecedores de materiais que estavam em falta, e ainda realizou inspeções detalhadas para validar o bom funcionamento dos mesmos, como por exemplo no caso da inspeção ao arnês. A estagiária inspecionou um a um todos os equipamentos, se eram seguros, se tinham algum defeito, se faltava algum elemento para a utilização do mesmo, ou se alguma parte do material estaria danificada, preenchendo uma *checklist* previamente elaborada pelo departamento SHE e Manutenção.

3.3.3. Incidentes e Acidentes de Trabalho

Um incidente é um acontecimento relacionado com o trabalho que independentemente da severidade, originou ou poderia ter originado lesões ou danos para a saúde. Um incidente pode ser de dois tipos: quase acidente, ou seja, a situação não causou lesões nem danos para a saúde mas poderia ter causado; ou acidente, ou seja, a situação causou lesões ou danos para a saúde e foi necessário recorrer a tratamento médico que apenas pode ser realizado ou prescrito por um profissional de saúde, independentemente se originou dias de baixa ou não.

Na Nestlé, até ao fim do mês de agosto (altura do estágio), em 2016, nas empresas Nestlé em todo o mundo, tinham ocorrido 22 acidentes irreversíveis, que causaram amputação de algum membro e até mesmo uma fatalidade por andarem a fazer

limpeza/inspeção/manutenção a uma máquina sem a terem desligado e aplicado o sistema LOTO⁵. No dia 22 de agosto de 2016 foram registadas ainda duas outras fatalidades com a queda de um ascensor no Perú, ao qual tinha sido feita a manutenção 3 dias antes por pessoas não certificadas, e ainda nesse dia na Fábrica de Avanca foi registado um acidente com baixa, por uma colaboradora ter caído ao descer umas escadas por não vir agarrada ao corrimão.

Foi também no dia 22 de agosto que, no Centro de Distribuição de Avanca, houve um alerta de incidente, quando uma paleta caiu da passadeira quando estava a ser transportada na máquina de garfos compridos e que para não bater noutra máquina que vinha em sentido contrário e respeitar uma distância de 3 metros, acabou por embater na tubagem da rede de incêndio.

Aquando destes incidentes, foi pedido à estagiária para ajudar na divulgação quer do acidente, quer do incidente ocorrido no CDA. Primeiro, foi realizado um documento intitulado de “Alerta de Segurança”, onde constava a data, o local, o que tinha acontecido, as causas, e qual a aprendizagem a reter. De seguida, a estagiária dirigiu-se às várias reuniões diárias e alertou os colaboradores para o sucedido, lembrando-os que dentro do CDA há regras que precisam de ser cumpridas, e quais são essas regras.

3.3.4. Observação e *Feedback* (O&F)

No CDA, todas as pessoas são livres de expressar a sua opinião e de chamarem a atenção a alguém sempre que necessário, desde colaboradores aos visitantes todos tem uma palavra a dizer.

De modo a diminuir os atos inseguros e a congratular os atos seguros, existe no CDA um método chamado de Observação e *Feedback* que proporciona aos seus utilizadores o dom da palavra mas sem denunciarem diretamente quem realizou a ação. Este método muito simples, tem três vertentes: o espontâneo; o planeado; e o de trabalhos de alto risco. O espontâneo, é onde a pessoa regista o que observou, se foi um ato seguro ou inseguro, que tipo de colaborador era, em que zona do CDA aconteceu e ainda, e o mais importante, qual foi a proposta de resolução. O planeado, é onde existe uma série de

⁵ Sistema LOTO (*Lock Out Tag Out*): sistema de bloqueio e sinalização de energias ou produtos no momento em que o colaborador estiver em situação de risco, durante tarefas como manutenção, *setup* e limpeza operativa.

perguntas e observações pré-definidas, em que o observador se dirige ao local de trabalho do outro colaborador e o “avalia” durante uns minutos, existe ainda o planeado com acompanhamento (*couching*), em que o observador é acompanhado por algum superior hierárquico que o ajuda a realizar o O&F e também o avalia no fim. Os de trabalhos de alto risco, é onde é avaliado o cumprimento das normas de segurança para estes trabalhos.

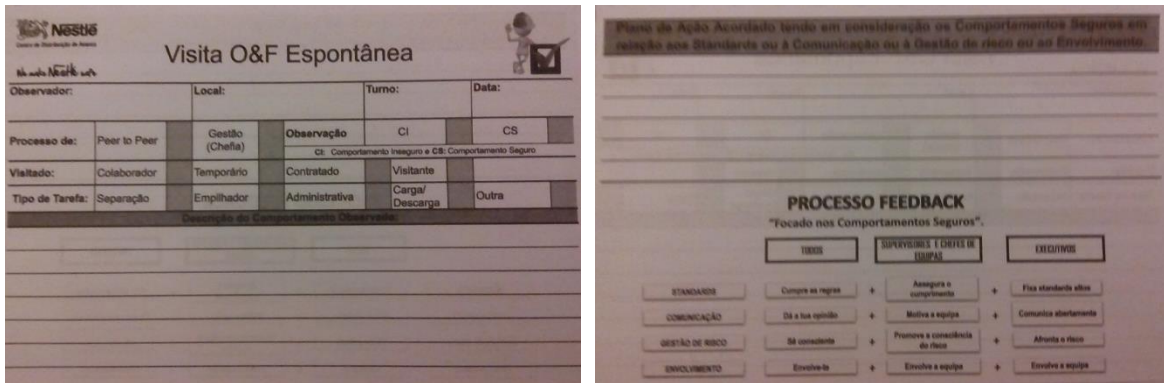


Figura 18: Registo de O&F espontâneos

Fonte: Documentação Interna do CDA

Os colaboradores foram divididos no início do ano em grupos e cada colaborador tem de realizar dois O&F planeados e dois planeados com *couching* do líder de cada grupo até ao final do ano. A estagiária teve como tarefa criar um indicador logístico⁶ para as reuniões semanais (WOR) onde se pudesse perceber quantos O&F já tinham sido realizados por cada equipa e quem estava ou não a cumprir o seu objetivo.

Durante o período de estágio, foi ainda da responsabilidade da estagiária, recolher semanalmente estes O&F da caixa de recolha dos mesmos, que se encontrava à entrada do Armazém ou então junto das pessoas que os realizavam, e registá-los num documento excel (ANEXO I). A estagiária teve ainda a oportunidade de realizar O&F a alguns colaboradores, por falta de uso de luvas na separação de produto ou pela falta de preenchimento da verificação das normas de segurança da máquina empilhadora antes de utilizar.

A estagiária criou ainda um indicador logístico para o responsável de cada grupo de O&F.

⁶ Indicador Logístico: São quadros mensais onde a equipa administrativa do CDA verifica a evolução de todas as situações logísticas do mês, e se estão a ser cumpridos ou não os objetivos estabelecidos.

3.3.5. Inspeções

De modo a cumprir todas as normas de segurança, são feitas regularmente no CDA inspeções às infraestruturas e equipamentos.

Durante o estágio, a estagiária teve como trabalho realizar várias inspeções às infraestruturas do CDA onde teve de avaliar as condições de: estanterias; equipamentos de proteção individual; extintores; kit's de retenção de derrames; aos dispensadores de paletes; compactadores de estirável; sistema LOTO; parque de resíduos (inspeções diárias); e protetores de pilares das estanterias. No que diz respeito aos protetores de pilares, a estagiária teve ainda de criar um procedimento de inspeção para tornar mais fácil a avaliação.

Estas inspeções consistiam em seguir uma *checklist* previamente definida pelo CDA e verificar se as infraestruturas e equipamentos cumpriam todos os requisitos necessários para o seu bom funcionamento. Quando não se verificava as condições necessárias, eram chamadas as entidades competentes para arranjar ou substituir o que fosse necessário.

3.3.6. Máquinas Empilhadoras e Porta-Paletes

Sendo o CDA um centro de distribuição, necessita de máquinas empilhadoras e de porta-paletes para a realização dos trabalhos diários no armazém. Todos os dias, cada máquina deve ser inspecionada pelos colaboradores antes de começarem a trabalhar com ela, para saberem se esta se encontra dentro das normas de segurança, para isto todas as máquinas tem uma *checklist* com pontos a serem verificados nas máquinas. Se algum destes pontos não se confirmar ou algum outro problema surgir, a máquina é levada de imediato para a oficina para ser reparada.

Foi pedido à estagiária que todos os dias fizesse uma visita ao armazém, e verificasse aleatoriamente se a *checklist* das máquinas estava preenchida e se as máquinas que precisavam de chave para ligar, se estavam paradas sem a chave na ignição. Se isto não se verificasse, o colaborador era chamado à atenção para o seu comportamento inseguro e preenchia de imediato a *checklist*. A estagiária verificava ainda se havia máquinas paradas na oficina, se sim há quanto tempo e que problemas tinham, e

comunicava ao departamento SHE e Manutenção para eles tomarem as medidas necessárias.

Todas as verificações de máquinas, desde as *checklist*, se as chaves foram retiradas, assim como as máquinas paradas há mais de 72 horas, eram contabilizadas para os indicadores logísticos das reuniões diárias (DOR).

A estagiária criou ainda umas etiquetas apelativas para o preenchimento da *checklist* (Figura 19) que colocou em cada máquina de modo a chamar a atenção dos colaboradores para o preenchimento da mesma. Criou também uma folha para registo em excel (Anexo II) de todas as máquinas que tiveram avarias em 2016, qual o motivo da avaria, quando deram entrada na oficina e quando saíram, tornando deste modo mais fácil a avaliação do rendimento das máquinas.



Figura 19: Etiqueta para o preenchimento da checklist
Fonte: Elaboração Própria

3.3.7. Reuniões

No Centro de Distribuição de Avanca, existem várias reuniões: as reuniões mensais (MOR); as reuniões semanais (WOR); as reuniões diárias (DOR) e as reuniões nas mudanças de turno (SHO). Em cada uma destas reuniões são discutidas notícias e assuntos de Saúde, Segurança e Meio Ambiente importantes; são verificadas e definidas se necessário ações a curto prazo (até de 2 dias) e a longo prazo (até 2 semanas); são evidenciados os indicadores e/ou medidas logísticas dos vários departamentos. Depois revê-se o quadro das manutenções, o seguimento dos *Go See* (trabalhos de averiguação de problemas), dá-se o *feedback* da reunião, o devido reconhecimento a algum colaborador que mereça por algum motivo, e por fim escalam-se as ações prioritárias.

3.3.7.1. Reuniões DOR

Estas reuniões são feitas todos os dias às 12h em ponto, pelos membros do chamado “Comité”, tem a duração de cerca de 30 minutos, e tem como finalidade dar a conhecer as principais atividades do CDA do dia e o rendimento do dia anterior, e transmitir alguma informação relevante.

A estagiária teve a oportunidade de participar em várias reuniões DOR, como representante do departamento SHE e de Manutenção. A sua principal função nestas reuniões foi dar a conhecer os resultados diários dos indicadores logísticos deste departamento. Estes indicadores, mediam: o número de incidentes registados no dia anterior; o número de O&F’s espontâneos feitos pela equipa da reunião DOR no dia anterior; a verificação do preenchimento do *checklist* de 4 máquinas (aleatórias); a presença de máquinas paradas na oficina há mais de 72h; e a inspeção ao parque de resíduos.

3.3.7.2. Reuniões SHO

Estas reuniões são realizadas no início de cada turno, pelos colaboradores do armazém e têm a duração de cerca de 10 minutos. São debatidas as atividades a desenvolver pelos colaboradores durante o seu turno e é transmitida também outras informações relevantes.

Foi dada também à estagiária, a oportunidade de assistir a algumas reuniões SHO e de intervir quando era necessário passando alguma informação relevante em relação a Saúde, Segurança e Meio Ambiente, como é o exemplo da divulgação dos Alertas de Segurança.

3.3.8. Empresas Contratadas

No CDA existem várias atividades onde é necessário contratar ou subcontratar empresas ou trabalhadores por conta própria para fazerem determinados trabalhos.

Estas empresas devem estabelecer os requisitos mínimos obrigatórios de Segurança, Saúde e Meio Ambiente para poderem permanecer e trabalhar dentro do CDA.

Aquando da visita de alguma destas empresas, é preciso verificar quais os trabalhadores que se vão dirigir ao CDA, verificar a validade dos seus dados, ficha de aptidão médica e seguro, assim como se têm a formação SHE do CDA. É necessário verificar se a informação relacionada com a empresa contratada se encontra também dentro dos parâmetros legais.

Fez parte do trabalho da estagiária, organizar e atualizar esta documentação, e pedir informação às empresas que estivesse em falta ou desatualizada. Todas as semanas a estagiária recebia a lista de colaboradores de uma empresa contratada para o *copacking*⁷ para a semana seguinte e elaborava uma lista de entrada e saída para a portaria.

3.3.9. Lição de Um Ponto (OPL)

OPL ou Lição de Um Ponto são documentos onde se indicam o procedimento a utilizar em determinadas situações que possam surgir, através de esquemas simples, imagens ou desenhos, para uma fácil e rápida compreensão dos colaboradores.

A estagiária teve a oportunidade de realizar uma OPL sobre o levantamento de resíduos da loja (Figura 20), que consistia em informar que sempre que um colaborador fosse deixar produto à loja, deveria levar os resíduos que lá se encontrassem para o parque de resíduos ou informar o Chefe de Turno para alguém o ir fazer.

⁷ *Copacking*: embalagem de produtos com definições especiais (ex: promoções), realizado por uma empresa contratada.

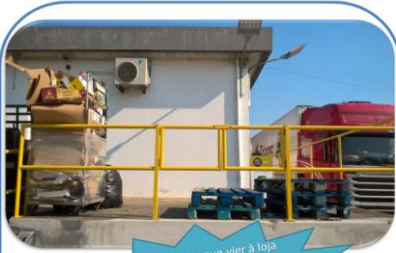
CONTINUOUS NORMAS EXCELLENCE		OPL - LIÇÃO DE UM PONTO		Data: 10-08-2016 Nº: 196/2016	
Assunto: Levantamento de Resíduos da Loja					
Classificação: <input checked="" type="checkbox"/> Aprendizagem / Conhecimento <input type="checkbox"/> Melhoria <input type="checkbox"/> Problema <input type="checkbox"/> Transferência de Atividade		Área: <input checked="" type="checkbox"/> Operação <input type="checkbox"/> Manutenção <input checked="" type="checkbox"/> SNE <input type="checkbox"/> Planeamento		Criado por: Aprovado por: Especificado: Plan (EAF):	
Descrição da OPL: Procedimento para a recolha de resíduos da loja			Processo: Inbound Genes Outbound		Publicação: <input checked="" type="checkbox"/> Operacionais <input type="checkbox"/> Técnica <input type="checkbox"/> Planeamento Outros administrativos
FOTOGRAFIAS / EXEMPLOS / DESENHOS					
					
O Colaborador que vier à loja descarregar produto deve levar os resíduos para o Parque de Resíduos ou avisar o chefe de turno de que é preciso realizar essa acção.					

Figura 20: OPL sobre Levantamento de Resíduos da Loja

Fonte: Elaboração Própria

3.3.10. Rotinas Standard

As Rotinas Standard são também documentos onde se explica os procedimentos a utilizar em diversas situações, que ocorrem frequentemente no CDA e que já tem um método de realização regular. É um documento onde se explica por passos simples e concretos o que é necessário fazer.

A estagiária elaborou cinco rotinas standard sobre: inspeção de paletes; utilização do programa *Transporeon* pelos porteiros; utilização do contentor de madeira; como retirar o suporte da galera (Figura 21); e como o colocar.

Retirar o suporte da galera																									
Sector	Linha	Posto de Trabalho	N.º Operadores	Produto ou Actividade	Legenda																				
EQUIPAMENTO DE PROTECÇÃO INDIVIDUAL E COLECTIVA		EQUIPAMENTOS E FERRAMENTAS																							
<table border="1"> <tr> <td>1</td> <td>2</td> <td>3</td> <td>4</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>6</td> <td>7</td> <td>8</td> <td>9</td> <td>10</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table>						1	2	3	4	5						6	7	8	9	10					
1	2	3	4	5																					
																									
6	7	8	9	10																					
																									
Nº Documento: 2204 Revisão: 1 Data criação: 23/08/2016 Data modificação: Data revisão: Descrição da modificação: Aproximação: Criado por: Bruna Vieira Rep. Sector: Celyna Bange																									

Figura 21: Rotina Standard sobre Retirar o suporte da galera

Fonte: Elaboração Própria

3.3.11. Inquéritos, Cartazes e Folhetos Informativos

A estagiária criou um inquérito de sensibilização ambiental (Anexo III), para entregar aos colaboradores, para avaliar os seus conhecimentos sobre as questões ambientais e sobre a maneira como é vista no CDA o Meio Ambiente. Registou os dados relativos a um inquérito realizado aos colaboradores sobre o seu trabalho e suas condições, e participou ainda no inquérito da Nestlé & Eu 2016 (ver ponto 3.4.2.). Aquando do termo do seu estágio, ainda não haviam dados concretos sobre nenhum destes inquéritos.

A estagiária elaborou também alguns cartazes ilustrativos de algumas situações a ter em atenção relativamente à Segurança do CDA como por exemplo a proibição do uso de telemóvel no armazém e a abertura interdita de cais com galera (Figura 22), e ainda criou alguns folhetos informativos sobre: Procedimentos de Segurança e de Emergência (Anexo IV); Ginástica Laboral para Administrativos (Anexo V); e Ginástica Laboral para Operacionais (Anexo VI).



Figura 22: Exemplos de cartazes desenhados pela estagiária para o CDA

Fonte: Elaboração Própria

3.4. Outras Atividades

3.4.1. Gestão de Recursos Humanos: Formação de colaboradores

A formação é um direito de todos os colaboradores, e de maneira a realizarem as suas tarefas da melhor forma e em segurança, estes tem de receber a formação todos os anos.

Foi pedido à estagiária que colaborasse com o departamento de Recursos Humanos a fim de organizar e atualizar documentação sobre a formação dos colaboradores do CDA.

A estagiária teve de registar em formato digital a documentação das formações que não tinham sido ainda registadas e, verificar também os certificados de formação de cada colaborador e se estava tudo correto. Teve ainda de verificar se todas as formações a colaboradores de empresas externas estavam também registadas.

3.4.2. Nestlé & Eu 2016

O Nestlé & Eu 2016 foi um questionário sobre clima organizacional, realizado entre os dias 12 a 30 de setembro, em que todos os colaboradores da Nestlé a nível mundial foram convidados a partilhar a sua opinião, de forma confidencial. Todas estas respostas foram enviadas diretamente para a consultora Willis Towers Watson, responsável pela recolha de dados e pelo desenvolvimento dos relatórios finais, assim sendo a Nestlé não teve qualquer acesso a resultados individuais.

Foram envolvidos neste inquérito cerca de 290 000 colaboradores em 110 países e em 38 línguas diferentes.

A estagiária prestou apoio na implementação deste questionário, onde foram realizadas tarefas de comunicação e sensibilização para garantir a participação de todos os colaboradores. Distribuiu os folhetos informativos (Figura 23) sobre o inquérito aos colaboradores do CDA e prestou apoio na entrega dos inquéritos.



Figura 23: Folheto informativo para participação no questionário da Nestlé & Eu 2016

Fonte: Documentação Interna do CDA

3.4.3. Ginástica Laboral

Entende-se por Ginástica Laboral a prática de atividade física realizada pelos colaboradores, no próprio local de trabalho, durante as horas de serviço, com a própria roupa do trabalho e sem utilizar outros materiais. Tem o objetivo de melhorar a condição física dos colaboradores, utilizando várias técnicas, mas com exercícios que não provoquem demasiado esforço, sendo exercícios de aquecimento, alongamento, fortalecimento, relaxamento e exercícios posturais/respiratórios.

A Nestlé é uma empresa que se preocupa e dá prioridade à segurança e saúde dos seus colaboradores, e de modo a evitar lesões e aumentar a produtividade implementou um programa de Ginástica Laboral.

As sessões de ginástica laboral decorrem no início de cada turno, e existem dois tipos de ginástica: para os administrativos (Figura 24) e para os operacionais. Devido aos diferentes trabalhos e diferentes movimentos. Estas sessões têm a duração de cerca de 10 a 15 minuto (mais ou menos a duração de 6 exercícios) e são monitorizadas por um colaborador que teve formação de monitor, que segue um cartão de exercícios previamente definidos, pela fisioterapeuta responsável pela implementação do programa, e que muda de semana para semana.



Figura 24: Sessão de Ginástica Laboral na zona administrativa do CDA

Fonte: Elaboração Própria

Durante o período de estágio, foi quando se deu a implementação desta atividade no CDA, e a estagiária pode participar. Foi avaliada pela fisioterapeuta que avaliou também os outros colaboradores, participou na ação de formação de sensibilização sobre Ginástica Laboral e sobre os riscos profissionais, e ainda teve formação de monitor podendo assim monitorizar as sessões diárias de ginástica laboral, se necessário.

Desenvolveu ainda dois folhetos informativos para entregar aos colaboradores com alguns dos exercícios da ginástica laboral, e sobre os benefícios da mesma. Um dos folhetos informativos desenvolvidos foi para a Ginástica Laboral para Administrativos (Anexo V), e o outro para a Ginástica Laboral para Operacionais (Anexo VI).

3.4.4. Tradução de documentos

A Nestlé é uma empresa internacional, presente em cerca de 189 países e também no CDA recebe-se diariamente camionistas de várias nacionalidades, como se sabe a língua inglesa é cada vez mais uma língua global e utilizada para comunicar entre pessoas de diferentes nacionalidades.

Ao longo do período de estágio, a estagiária teve como trabalho traduzir alguns documentos de inglês para português, desde documentos gerais da Nestlé, documentos do Chefe de Centro e documentos para o departamento SHE e Manutenção, como documentos de simulacros e auditorias. Traduziu também documentos do CDA, de português para inglês para poder entregar aos motoristas estrangeiros que chegam todos os dias ao centro.

Nesta atividade a estagiária conseguiu colocar em prática os seus conhecimentos de língua inglesa.

3.4.5. *Back up* das Férias de Colaboradores

Como o estágio foi realizado entre os dias 18 de julho e 30 de setembro de 2016, período de férias para muitos colaboradores do CDA, a estagiária teve a oportunidade de assumir algumas atividades realizadas por outros colaboradores que estavam de férias e que eram atividades diárias e que não poderiam deixar de ser feitas.

A estagiária pode realizar inspeções diárias, participar em reuniões, falar ou realizar encomendas diretamente com fornecedores e com empresas externas, assim como recebe-los em visitas ao CDA, entregar material necessário aos colaboradores, desde material de escritório e equipamentos de proteção individual e ainda receber novos colaboradores.

Conclusão

A realização do estágio curricular é uma mais-valia para a formação profissional e também pessoal de qualquer pessoa. A mim, ajudou-me a perceber o verdadeiro funcionamento das empresas, em especial aquelas que estão diretamente associadas à logística como é o caso do Centro de Distribuição de Avanca.

À partida, a área da Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho pouco tinha a ver com os conteúdos lecionados durante a minha licenciatura em Gestão, mas achando que seria um desafio e uma oportunidade única de aprendizagem quis realizar este estágio, concluindo que foi realmente muito gratificante e um contributo valioso para a minha formação.

Poder integrar uma equipa como a que encontrei no CDA, foi fundamental para o sucesso do meu estágio. Foram 400 horas passadas ao lado de uma equipa excepcional, que me trataram e me integraram naquilo que considero ser uma família, e foi esta equipa que me ensinou o que é uma empresa e o que é o verdadeiro espírito de equipa e, na minha opinião, o CDA e o departamento de Saúde, Higiene e Segurança, e de Manutenção beneficiaram bastante com a minha presença, uma vez que consegui concluir todas as atividades planeadas inicialmente para o meu estágio, conseguindo ainda realizar outras tarefas igualmente importantes e relacionadas também com outros departamentos, nunca me recusando a fazê-lo, sempre lutando pelo meu objetivo principal, o de aprender, com muito empenho e dedicação.

Em suma, penso que deixei uma boa impressão e que consegui realizar todas as tarefas com profissionalismo, e apesar de todas as limitações encontradas enquanto estagiária consegui ultrapassar tudo com o apoio desta família que me acolheu durante quase três meses, aplicando conhecimentos da minha licenciatura e adquirindo outros novos.

Referências Consultadas

- Baía, A. (2015). *Apontamentos da Unidade Curricular de Gestão da Qualidade*. Instituto Politécnico da Guarda.
- Bem vindos à Wikipédia*. (novembro de 2016). Obtido de Web Site Wikipédia: https://pt.wikipedia.org/wiki/Wikip%C3%A9dia:P%C3%A1gina_principal
- Carvalho, J. (2010). *Logística e Gestão da Cadeia de Abastecimento*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Conheça a Nestlé*. (outubro de 2016). Obtido de Web Site da Nestlé: www.empresanestle.pt/conhecaanestle
- Documentação Interna do Centro de Distribuição de Avanca. (setembro de 2016). Avanca, Aveiro, Portugal.
- Figueiredo, E. (2015). *Apontamentos da Unidade Curricular de Estratégia Empresarial*. Instituto Politécnico da Guarda.
- ISO 9001. (setembro de 2016). *Certificação - Sistemas de Gestão da Qualidade*. Portugal.
- Plataforma Interna da Nestlé. (setembro de 2016). Avanca, Aveiro, Portugal.
- Teixeira, D. (2014). *Apontamentos da Unidade Curricular de Logística*. Instituto Politécnico da Guarda.
- Tomé, F. (2012). *Apontamentos da Unidade Curricular de Gestão de Recursos Humanos*. Instituto Politécnico da Guarda.
- Um Pouco de História*. (outubro de 2016). Obtido de Web Site Casa Museu Egaz Moniz: <http://casamuseuegasmoniz.com/seccao.php?s=biografia>

ANEXOS

ANEXO I

Folha de Registo de O&F de 2016 em Excel

CD02_RG_031.0 - Mapa de Controle visitas O&F - Excel

CD02_RG_031 - MAPA DE CONTROLE VISITAS O&F

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
	857	858	859	860	861	862	863	864	865	866	867	868	869	870	871	872	873	874
1	875	880	885	890	895	900	905	910	915	920	925	930	935	940	945	950	955	960
2	870	871	872	873	874	875	876	877	878	879	880	881	882	883	884	885	886	887
3	880	881	882	883	884	885	886	887	888	889	890	891	892	893	894	895	896	897
4	890	891	892	893	894	895	896	897	898	899	900	901	902	903	904	905	906	907
5	900	901	902	903	904	905	906	907	908	909	910	911	912	913	914	915	916	917
6	910	911	912	913	914	915	916	917	918	919	920	921	922	923	924	925	926	927
7	920	921	922	923	924	925	926	927	928	929	930	931	932	933	934	935	936	937
8	930	931	932	933	934	935	936	937	938	939	940	941	942	943	944	945	946	947
9	940	941	942	943	944	945	946	947	948	949	950	951	952	953	954	955	956	957
10	950	951	952	953	954	955	956	957	958	959	960	961	962	963	964	965	966	967
11	960	961	962	963	964	965	966	967	968	969	970	971	972	973	974	975	976	977
12	970	971	972	973	974	975	976	977	978	979	980	981	982	983	984	985	986	987
13	980	981	982	983	984	985	986	987	988	989	990	991	992	993	994	995	996	997
14	990	991	992	993	994	995	996	997	998	999	1000	1001	1002	1003	1004	1005	1006	1007
15	1000	1001	1002	1003	1004	1005	1006	1007	1008	1009	1010	1011	1012	1013	1014	1015	1016	1017
16	1010	1011	1012	1013	1014	1015	1016	1017	1018	1019	1020	1021	1022	1023	1024	1025	1026	1027
17	1020	1021	1022	1023	1024	1025	1026	1027	1028	1029	1030	1031	1032	1033	1034	1035	1036	1037
18	1030	1031	1032	1033	1034	1035	1036	1037	1038	1039	1040	1041	1042	1043	1044	1045	1046	1047
19	1040	1041	1042	1043	1044	1045	1046	1047	1048	1049	1050	1051	1052	1053	1054	1055	1056	1057
20	1050	1051	1052	1053	1054	1055	1056	1057	1058	1059	1060	1061	1062	1063	1064	1065	1066	1067
21	1060	1061	1062	1063	1064	1065	1066	1067	1068	1069	1070	1071	1072	1073	1074	1075	1076	1077
22	1070	1071	1072	1073	1074	1075	1076	1077	1078	1079	1080	1081	1082	1083	1084	1085	1086	1087
23	1080	1081	1082	1083	1084	1085	1086	1087	1088	1089	1090	1091	1092	1093	1094	1095	1096	1097
24	1090	1091	1092	1093	1094	1095	1096	1097	1098	1099	1100	1101	1102	1103	1104	1105	1106	1107
25	1100	1101	1102	1103	1104	1105	1106	1107	1108	1109	1110	1111	1112	1113	1114	1115	1116	1117
26	1110	1111	1112	1113	1114	1115	1116	1117	1118	1119	1120	1121	1122	1123	1124	1125	1126	1127
27	1120	1121	1122	1123	1124	1125	1126	1127	1128	1129	1130	1131	1132	1133	1134	1135	1136	1137
28	1130	1131	1132	1133	1134	1135	1136	1137	1138	1139	1140	1141	1142	1143	1144	1145	1146	1147
29	1140	1141	1142	1143	1144	1145	1146	1147	1148	1149	1150	1151	1152	1153	1154	1155	1156	1157
30	1150	1151	1152	1153	1154	1155	1156	1157	1158	1159	1160	1161	1162	1163	1164	1165	1166	1167
31	1160	1161	1162	1163	1164	1165	1166	1167	1168	1169	1170	1171	1172	1173	1174	1175	1176	1177
32	1170	1171	1172	1173	1174	1175	1176	1177	1178	1179	1180	1181	1182	1183	1184	1185	1186	1187
33	1180	1181	1182	1183	1184	1185	1186	1187	1188	1189	1190	1191	1192	1193	1194	1195	1196	1197
34	1190	1191	1192	1193	1194	1195	1196	1197	1198	1199	1200	1201	1202	1203	1204	1205	1206	1207
35	1200	1201	1202	1203	1204	1205	1206	1207	1208	1209	1210	1211	1212	1213	1214	1215	1216	1217
36	1210	1211	1212	1213	1214	1215	1216	1217	1218	1219	1220	1221	1222	1223	1224	1225	1226	1227
37	1220	1221	1222	1223	1224	1225	1226	1227	1228	1229	1230	1231	1232	1233	1234	1235	1236	1237
38	1230	1231	1232	1233	1234	1235	1236	1237	1238	1239	1240	1241	1242	1243	1244	1245	1246	1247
39	1240	1241	1242	1243	1244	1245	1246	1247	1248	1249	1250	1251	1252	1253	1254	1255	1256	1257
40	1250	1251	1252	1253	1254	1255	1256	1257	1258	1259	1260	1261	1262	1263	1264	1265	1266	1267
41	1260	1261	1262	1263	1264	1265	1266	1267	1268	1269	1270	1271	1272	1273	1274	1275	1276	1277
42	1270	1271	1272	1273	1274	1275	1276	1277	1278	1279	1280	1281	1282	1283	1284	1285	1286	1287
43	1280	1281	1282	1283	1284	1285	1286	1287	1288	1289	1290	1291	1292	1293	1294	1295	1296	1297
44	1290	1291	1292	1293	1294	1295	1296	1297	1298	1299	1300	1301	1302	1303	1304	1305	1306	1307
45	1300	1301	1302	1303	1304	1305	1306	1307	1308	1309	1310	1311	1312	1313	1314	1315	1316	1317
46	1310	1311	1312	1313	1314	1315	1316	1317	1318	1319	1320	1321	1322	1323	1324	1325	1326	1327
47	1320	1321	1322	1323	1324	1325	1326	1327	1328	1329	1330	1331	1332	1333	1334	1335	1336	1337
48	1330	1331	1332	1333	1334	1335	1336	1337	1338	1339	1340	1341	1342	1343	1344	1345	1346	1347
49	1340	1341	1342	1343	1344	1345	1346	1347	1348	1349	1350	1351	1352	1353	1354	1355	1356	1357
50	1350	1351	1352	1353	1354	1355	1356	1357	1358	1359	1360	1361	1362	1363	1364	1365	1366	1367
51	1360	1361	1362	1363	1364	1365	1366	1367	1368	1369	1370	1371	1372	1373	1374	1375	1376	1377
52	1370	1371	1372	1373	1374	1375	1376	1377	1378	1379	1380	1381	1382	1383	1384	1385	1386	1387
53	1380	1381	1382	1383	1384	1385	1386	1387	1388	1389	1390	1391	1392	1393	1394	1395	1396	1397
54	1390	1391	1392	1393	1394	1395	1396	1397	1398	1399	1400	1401	1402	1403	1404	1405	1406	1407
55	1400	1401	1402	1403	1404	1405	1406	1407	1408	1409	1410	1411	1412	1413	1414	1415	1416	1417
56	1410	1411	1412	1413	1414	1415	1416	1417	1418	1419	1420	1421	1422	1423	1424	1425	1426	1427
57	1420	1421	1422	1423	1424	1425	1426	1427	1428	1429	1430	1431	1432	1433	1434	1435	1436	1437
58	1430	1431	1432	1433	1434	1435	1436	1437	1438	1439	1440	1441	1442	1443	1444	1445	1446	1447
59	1440	1441	1442	1443	1444	1445	1446	1447	1448	1449	1450	1451	1452	1453	1454	1455	1456	1457
60	1450	1451	1452	1453	1454	1455	1456	1457	1458	1459	1460	1461	1462	1463	1464	1465	1466	1467
61	1460	1461	1462	1463	1464	1465	1466	1467	1468	1469	1470	1471	1472	1473	1474	1475	1476	1477
62	1470	1471	1472	1473	1474	1475	1476	1477	1478	1479	1480	1481	1482	1483	1484	1485	1486	1487
63	1480	1481	1482	1483	1484	1485	1486	1487	1488	148								

ANEXO II

Folha de Registo de Avarias de Máquinas do CDA em 2016

ANEXO III

Inquérito de Sensibilização Ambiental



SENSIBILIZAÇÃO AMBIENTAL

Consumo de Água e energia na tua empresa



Agosto/2016

ÁGUA E ENERGIA

"O futuro de nosso planeta depende da forma com que usamos a água hoje."

"As alterações climáticas antropogénicas (homem) e suas consequências poderão ser abrupta ou irreversíveis"



0	1	100
PERDAS	EQUIPA	COMPROMISSO

CDA-Nestlé

SHE

Redução de consumo de água e energia

A água disponível para consumo humano representa menos de 1% dos recursos hídricos do planeta estando localizada em rios, lagos e na atmosfera, pelo que é urgente reduzir o seu consumo.

Reduzir o consumo energético permite reduzir o impacto das alterações climáticas e a dependência no que respeita às importações de combustíveis fósseis.

O consumo excessivo de água e energia é um "waste" (desperdício) que tem que ser minimizado, tornando a empresa mais competitiva.



INQUÉRITO

Redução do consumo de água e energia

1—De toda a água existente no planeta, que percentagem dessa água é potável?

- 37%
- 9%
- 2%

2—Qual a média de gasto de água que utilizamos no dia-a-dia ?

- 220 Litros
- 100 Litros
- 500 LITROS

3—Quantas árvores são necessárias para produzir 1 tonelada de papel?

- 100 árvores
- 50 árvores
- 15 árvores



Sabia que : O CDA é certificado pela ISO 14001, norma internacional para um sistema de gestão da qualidade ambiental (SGA) DESDE de 2011

4—Quanto tempo demora para se decompor uma beata de cigarro?

- 10 a 12 anos
- 50 anos
- 5 anos

5—Qual é o consumo, em média, de eletricidade por dia no CDA?

- Aprox: 3200 kwh
- Aprox: 5000 kwh
- Aprox: 2000 kwh

6—Qual a área do CDA que consome mais energia?

- Camara de Chocolates
- Sala de carregamento de baterias
- Zona Administrativa



Eco dica: Não se esqueça dos 5 R do ambiente—

Reduzir; Reutilizar;Recuperar;Renovar;Reciclar

7—O que se deve fazer em caso de derrame?

- Não tomar qualquer ação
- Recorrer ao Kit de emergência
- Recorrer ao kit de emergência e comunicar o incidente

8—Indique duas medidas para reduzir o consumo de energia no CDA?

-
-

9—O que acontece aos resíduos do CDA?

- São enviados para aterro a descoberto
- Gestão de resíduos é feita por um gestor Certificado. Existe valorização de resíduos
- Os resíduos não são tratados



Curiosidade: Um copo de plástico (como os que usados para beber água) demora 50 anos a decompor-se na natureza

ANEXO IV

Folheto informativo de Procedimentos de Segurança e Emergência

PROCEDIMENTO DE EMERGÊNCIA

EM CASO DE ACIDENTE

- I. Chamar os meios de socorro externos, dando indicações precisas e rápidas relativas ao acidente:
 - a. Local exacto do acidente;
 - b. Breve descrição do acidente;
 - c. Número de vítimas;
 - d. Estado aparente das vítimas
- II. Aguardar a chegada dos meios de socorro e dirigir-los ao local do acidente;
- III. Impedir o ajustamento de pessoal ao redor dos acidentados;
- IV. Não tentar remover as vítimas do local ou da posição em que se encontram, a não ser em caso de perigo maior.



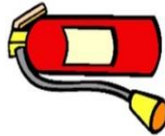
EM CASO DE SISMO

- I. Manter a calma;
- II. Dirigir-se para um canto da portaria ou proteger-se debaixo das ombreiras ou de móveis sólidos (como mesas), e proteger a cabeça e os olhos com as mãos;
- III. Manter-se afastado de janelas, espelhos e outros objectos que possam cair.



EM CASO DE INCÊNDIO

- I. Contactar a Portaria de Segurança;
- II. Atacar o incêndio com os extintores existentes no local, sem correr riscos (não atacar o incêndio se estiver sozinho e/ou sem comunicar previamente a sua intenção e a sua localização);
- III. Se não conseguir apagar o fogo, abandonar o local;
- IV. Baixar-se para não respirar o fumo, caminhe nessa posição e coloque um lenço molhado nas vias respiratórias.



EM CASO DE AMEAÇA DE BOMBA

- I. Manter a calma;
- II. Anotar o número da chamada, se este aparecer no visor;
- III. Ouvir com muita atenção e não interromper o interlocutor;
- IV. Tentar identificar a voz, se é homem ou mulher, idade (velho ou novo), qual o estado de espírito (excitado, calmo, com raiva, nervoso);
- V. Tentar identificar ruídos de fundo, máquinas, música, comboios a par de bar, trânsito automóvel.



PRIMEIROS SOCORROS

Não esquecer de utilizar sempre as luvas na prestação de primeiros socorros

FERIDA LIGEIRA

- I. Lavar a ferida com soro fisiológico ou água corrente do centro para a periferia;
- II. Desinfectar usando compressas (não utilizar algodão) com solução iodada do tipo "Betadine", que ajuda a estancar o sangue;
- III. Cobrir a ferida com um penso rápido ou com compressa (maior que a ferida e adesivo).

CONTUSÃO

- I. Se a contusão é na cabeça, informar o 112: se a vítima perdeu os sentidos, se a vítima se encontra mal disposta ou se a vítima perdeu sangue pelo nariz, ouvidos ou boca;
- II. Acompanhar a vítima, falando com ela até à chegada da ambulância;
- III. Se a contusão não for grave, inserir o gelo dentro do saco de aplicação* e colocar sobre a contusão durante 5 min.

* Caso a empresa não disponha de saco próprio para a aplicação, colocar o gelo dentro de um saco plástico e envolvê-lo num pano, de forma a evitar queimaduras.

TONTURA OU DESMAIO

- I. Se a vítima tem falta de equilíbrio, deitá-la de costas com as pernas sobre a cadeira de forma a ficarem mais elevadas do que o resto do corpo;
- II. Aconselhar a vítima a respirar fundo;
- III. Desapertar as peças de roupa justas ao corpo na cintura e no pescoço;
- IV. Se a vítima não recuperar a consciência ou após um período de 20 min ainda apresentar sinais de debilidade, recorrer ao hospital mais próximo.

INTOXICAÇÃO POR PRODUTO QUÍMICO

- I. **Contacto com os olhos:** lavar com água corrente durante 15 min.;



Nº Emergência Interno - 2204

PROCEDIMENTO DE UTILIZAÇÃO DO EXTINTOR



Transportar o extintor na posição vertical, segurando no manípulo.



Retirar o selo ou cavilha de segurança.



Pressionar a alavanca.



Dirigir o jacto para a base das chamas.



Aproximar-se do foco de incêndio progressiva e cautelosamente.



Varrer, lentamente, toda a superfície incendiada.



No caso de o combustível ser líquido, evitar uma pressão muito forte na sua superfície impedindo o alargamento da área afectada.



Não avançar senão quando estiver seguro de que o fogo não o envolverá pelas costas.



Actuar sempre no sentido do vento.



Dar por terminada a sua actuação, apenas depois de se assegurar de que o incêndio não se reacenderá.

PROCEDIMENTO DE UTILIZAÇÃO DO CARRETEL



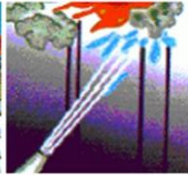
1. Abrir o armário da boca-de-incêndio.



2. Segurar na agulheta da mangueira retirando-o do armário.



3. Abrir a válvula.



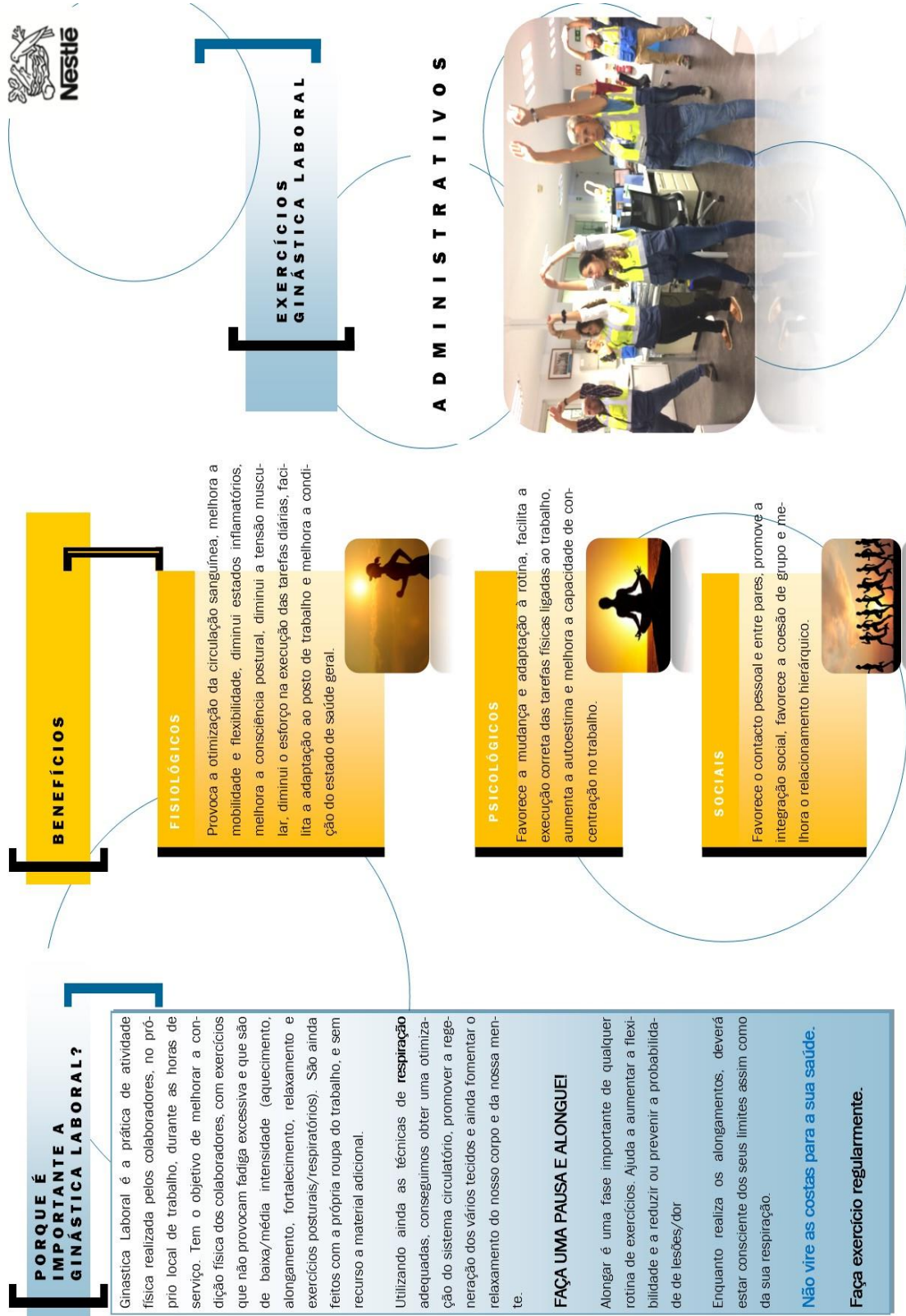
4. Após esticar bem a mangueira, dirigir o jacto de água para a base das chamas.

LEMBRE-SE

Prevenir incêndios é tão importante quanto saber apagá-los ou mesmo saber como agir correctamente no momento em que eles ocorrerem.

ANEXO V

Folheto informativo de Ginástica Laboral para Administrativos



EXERCÍCIOS

Tronco direito e pernas ligeiramente afastadas, entrelaçar as mãos e levantar os braços. Dobrar os joelhos e manter a posição. Inspirar pelo nariz e expirar pela boca, de forma lenta.

3 repetições de 10 segundos de contração.



Tronco direito e pernas ligeiramente afastadas.. Colocar ambas as mãos atrás das costas, a esquerda com a palma da mão virada para baixo e a direita a segurar o pulso esquerdo. De seguida tentar dobrar para cima a mão esquerda.

5 repetições de 7 seg. para cada lado



Costas direitas e com braços ao longo do corpo. Junte as omoplatas colocando os ombros para trás. Mantenha por 5 segundos. De seguida, entrelaçar as mãos, virá-las para a frente e esticar os braços.

3 repetições de 10 seg. (5+5seg)



Mãos atrás da nuca e olhar ligeiramente para o chão. De seguida, olhar para o teto, mantendo as mãos na nuca.

Repetir 5 vezes cada movimento (olhar chão + teto)



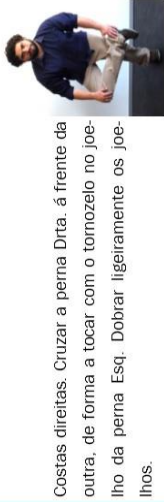
Braços ao longo do corpo, rodar o braço Dto. para dentro e dobrar o punho, com os dedos a apontar para fora. Colocar a mão Esq. à frente da mão Dta. (de forma a esticar os músculos do antebraço e punho). Repetir o exercício com a outra mão.

3 repetições de 10 seg. de alongamento



Braços ao longo do corpo, colocar a mão Esq. na palma da mão Dta. e dobrá-la ligeiramente para trás, para esticar o punho e a mão Dta. Repetir o exercício com a outra mão.

3 repetições de 10 seg. de alongamento



Costas direitas. Cruzar a perna Dta. á frente da outra, de forma a tocar com o tornozelo no joelho da perna Esq. Dobrar ligeiramente os joelhos.

3 repetições de 5 seg. em cada perna (alternadamente)



Colocar perna Dta. a frente da perna Esq. Dobrar ligeiramente o joelho Dto., mantendo a perna Esq. esticada. Entrelaçar as mãos, com as palmas viradas para a frente e esticar os braços. De seguida repetir, esticando os braços simultaneamente para a frente e para cima.

3 repetições de 5 seg. de alongamento.

Costas direitas, pés afastados para além da largura dos ombros. Joelhos ligeiramente dobrados e mãos nos joelhos. Levbr o ombro direito em direção ao joelho esquerdo e de seguida, levar o ombro esquerdo em direção ao joelho direito.



5 repetições de 3 a 5 seg. para cada lado.

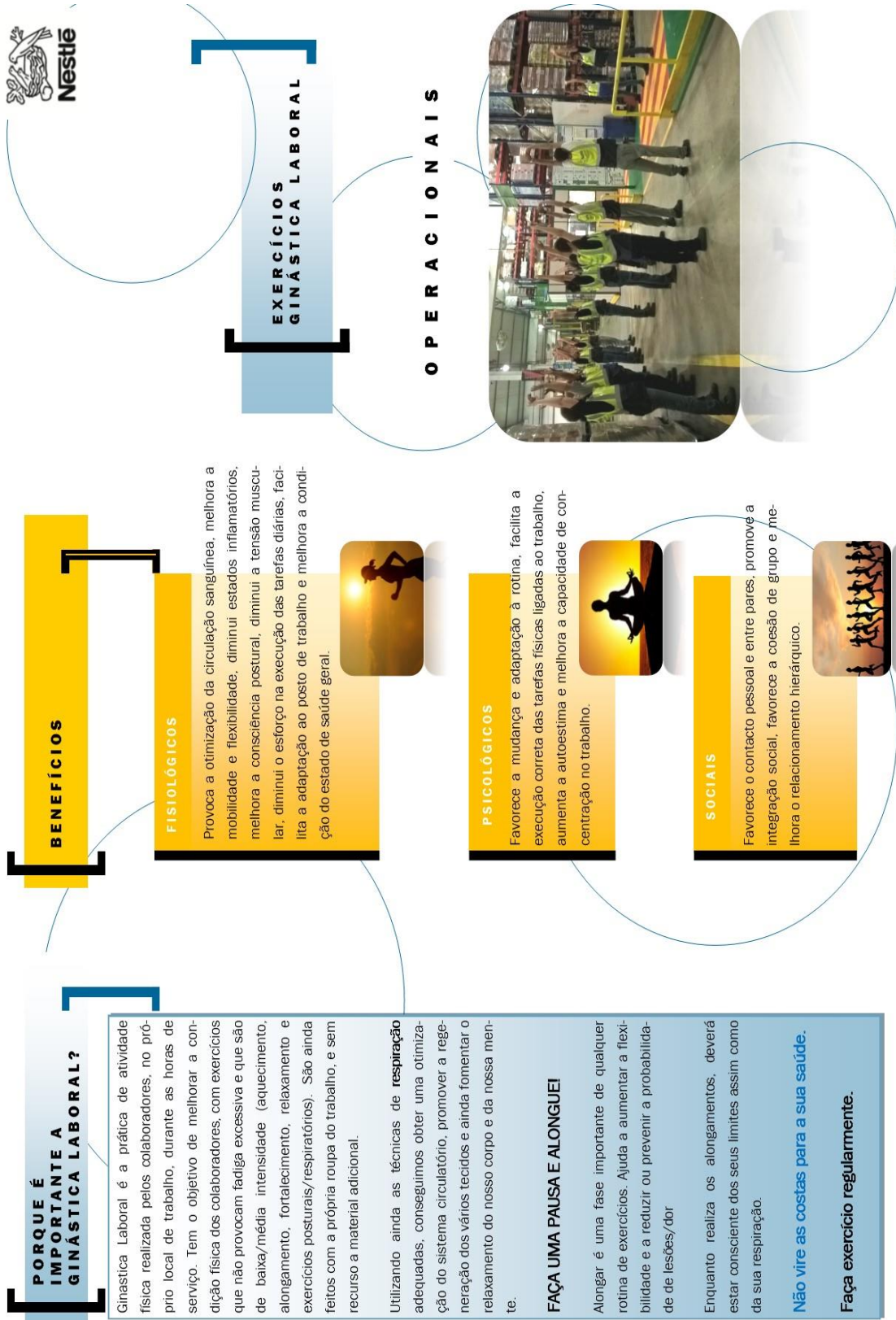
IMPORTANTE:

Inspirar pelo nariz e expirar pela boca.

Se sentir dor, alivie e faça o exercício mais devagar ou pare se manter a sensação de dor.

ANEXO VI

Folheto informativo de Ginástica Laboral para Operacionais



EXERCÍCIOS



Aquecimento mãos e pés, entrelaçando as mãos e colocando a ponta do pé no chão para rodar o tornozelo. Trocar o pé.

Repetir os movimentos durante 30seg.



Costas direitas, pernas afastadas e braços esticados à frente. Dobrar os joelhos devagar, até que estes cobrirem a visão de seus pés, voltando devagar à posição original.

10 repetições.



Agachamento com perna para a frente para o lado, fazendo uma diagonal, alternando a perna esquerda com o direita, voltando sempre à posição inicial.

7 repetições em cada perna



Mãos atrás da nuca e olhar ligeiramente para o chão. De seguida, olhar para o teto, mantendo as mãos na nuca.

Repetir 5 vezes cada movimento (olhar chão + teto)



Mãos entrelaçadas e esticar os braços à frente. De seguida colo-car as mãos na cintura, com as pontas dos dedos para trás e esticar o tronco (espreguiçar).

5 repetições de 7 seg de alongamento (à frente + atrás)



Braços ao longo do corpo, rodar o braço Dto. para dentro/fora e dobrar o punho, com os dedos a apontar para fora, colocando a mão Esq. à frente da mão direita (de forma a esticar ligeiramente os músculos do antebraço e punho). Repetir o exercício com a outra mão.

3 repetições de 10 seg. de alongamento

Aquecimento, rodando a anca para fora, levantando o joelho até à altura da anca. Rodar para dentro.



7 repetições para fora e para dentro em cada perna



Cruzar o braço Dto. à frente do corpo, com a palma da mão esticada. Colocar a mão Esq. no cotovelo Dto., puxando o braço para a Esq., ao mesmo tempo que roda a cabeça para a Dto. Repetir o exercício com o outro braço.

2 repetições de 5 seg. para cada lado, alternadamente

Costas direitas, pés afastados para além da largura dos ombros. Joelhos ligeiramente dobrados e mãos nos joelhos. Levantar o ombro direito em direção ao joelho esquerdo e de seguida, levantar o ombro esquerdo em direção ao joelho direito.



5 repetições de 3 a 5 seg. para cada lado.

IMPORTANTE:

 **Inspirar pelo nariz e expirar pela boca.**
 **Se sentir dor, alivie e faça o exercício mais devagar ou pare.**