



**IPG** Politécnico  
|da|Guarda  
Polytechnic  
of Guarda

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Neylor Silva de Andrade

julho | 2017





# **Escola Superior de Tecnologia e Gestão**

Instituto Politécnico da Guarda

---

## **RELATÓRIO DE ESTÁGIO**

**Neylor Silva de Andrade**

**Julho 2017**

## **Dedicatória**

Ao meu finado Pai, que sempre foi inspiração na minha vida.

À minha Mãe e à minha Irmã que ao longo desta etapa nunca permitiram a minha desistência, proporcionando sempre momentos de carinho, ternura, esforço e força para a realização deste sonho.

A vocês, meus eternos amores!

## Ficha de Identificação

**Aluno:** Neylor Silva de Andrade

**Número de Aluno:** 1012372

**Curso:** Gestão

**Orientador de Estágio no IPG:** Professor Amândio Baía

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

**Empresa:** Olano Portugal Transportes, S.A.

**Morada da Empresa:** Plataforma Logística da Guarda, Lt.141 – Apartado 1081  
6300-010 Guarda

**Contacto da Empresa:** 271 200 590

**Fax da Empresa:** 271 200 599

**Orientador de Estágio na Empresa:** Dr. Manuel Marques

**Duração do Estágio:** 400 Horas

**Início do Estágio:** 06 de fevereiro

**Conclusão do Estágio:** 02 de junho

## Agradecimentos

*“Se não fosse fácil, não teria a menor graça. ”*

*Bob Marley*

Agradeço a todas as pessoas que permitiram e confiaram e acreditaram que seria capaz de terminar este intercâmbio acadêmico.

Quero agradecer à minha família pela credibilidade depositada em mim e ao Vagabond, por serem um dos meus apoios aqui. Aos Brasileiros que por aqui estiveram, um pedaço *tupiniquim* em terras estranhas.

Ao Professor Amândio Baía, orientador de estágio, pelo acompanhamento prestado, compreensão, disponibilidade, paciência.

À Olano Portugal Transportes S.A. que me proporcionou um crescimento intelectual e curricular, bem como a todas as pessoas que me receberam com o maior carinho.

Ao Senhor João Logrado, Presidente de Conselho Administrativo por me ter proporcionado esta oportunidade única e importante para o meu crescimento intelectual.

Ao Senhor Manuel Marques, meu orientador na Empresa por todo o conhecimento transmitido, por toda a paciência no ensino, por todos os momentos de alegria, riso e euforia durante este período, acompanhados sempre de sabedoria.

Ao Senhor Vitalino Vicente por todo o entusiasmo que sempre transmitia nas explicações de como funciona a Contabilidade.

À Dona Cecília Mendonça, por todo o apoio prestado, pela cumplicidade e pela ajuda nas tarefas desempenhadas.

Um sincero obrigado também a todos os restantes elementos presentes nesta empresa, pelo seu acolhimento, simpatia e carinho, pois de uma forma ou outra contribuíram para a minha formação e compreensão do funcionamento da empresa.

À Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda, pelo acolhimento, a todos os funcionários e em particular aos docentes que permitiram a aquisição de conhecimentos a aplicar na minha vida profissional futura.

Por último, mas não menos importante agradeço a todos os meus amigos que me acompanharam ao longo destes anos.

A todos um MUITO OBRIGADO!

## **Plano de Estágio**

- Recursos Humanos: Documentação e empresa dos processos do departamento
- Contabilidade: Documentação e empresa dos processos do departamento
- Qualidade: Análise das padronizações da empresa.

## **RESUMO**

O estágio curricular tem como principal objetivo, conciliar a aprendizagem de sala de aula com à realidade do ambiente de trabalho dentro do curso escolhido.

O presente relatório apresenta as 400h de estágio curricular na empresa Olano Portugal Transportes, S.A., com sede na Plataforma Logística de Iniciativa Empresarial da Guarda. Este relatório está dividido em dois capítulos: no primeiro será efetuada uma apresentação do Grupo Olano e da empresa; no segundo apresentam-se as atividades desenvolvidas na empresa.

**Palavras-chave:** Gestão, Qualidade, Recursos Humanos, Contabilidade, Transporte e Logística.



## Lista de Siglas

ACG	Associação Comercial da Guarda
ADEME	<i>Agence d'Environnement et la Maîtrise de l'Energie</i>
ANTRAM	Associação Nacional de Transportadores Públicos Rodoviários de Mercadorias
BP	Banco Popular
BPI	Banco Português de Investimento
CD	<i>Cross Docking</i>
CGD	Caixa Geral de Depósitos
CMR	Contrato de Transporte Internacional de Mercadorias
CONAD	<i>Consorzio Nazionale Dettaglianti</i>
CV	<i>Curriculum Vitae</i>
FCD	<i>Fédération des Entreprises du Commerce et de la Distribution</i>
FAO	<i>Food And Agriculture Organization of the United Nations</i>
FESTRU	Federação dos Sindicatos dos Transportes Rodoviários e Urbanos
HACCP	<i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i>
HDE	<i>Hauptverband des Deutschen Einzelhandels</i>
IAPMEI	Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e à Inovação
IATA	<i>International Air Transport Association</i>
IFS	<i>International Featured Standards</i>
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
IRC	Imposto Sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas
IVA	Imposto Sobre o Valor Acrescentado
JEL	<i>Journal Economic Literature</i>
LC	<i>La Caixa</i>
MEDDE	Ministério da Ecologia, Desenvolvimento Sustentável e Energia
OLF	Olano Logística do Frio
OPT	Olano Portugal Transportes
PHC	<i>Software House Portuguesa</i>
PLIE	Plataforma Logística de Iniciativa Empresarial da Guarda
QSE	<i>Qualité Sécurité Environnement</i>
SGQSA	Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar
SITRA	Sindicato dos Trabalhadores dos Transportes
STT	<i>Sauveteur Secouriste du Travail</i>
SWOT	<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats</i>
TOTTA	Banco Santander Totta
UE	União Europeia
VN	Volume de Negócios
WHO	<i>World Health Organization</i>

# Índice

Dedicatória .....	I
Ficha de Identificação .....	II
Agradecimentos.....	III
<b>Plano de Estágio .....</b>	<b>V</b>
RESUMO .....	VI
Lista de Siglas.....	VII
INDICE DE FIGURAS.....	IX
INDICE DE TABELA .....	X
INTRODUÇÃO.....	1
<b>Capítulo I – Grupo Olano / Olano Portugal.....</b>	<b>2</b>
1.0 História do Grupo Olano .....	3
1.1 Normas IFS.....	5
1.2 Origem e Objetivos do Grupo Olano .....	7
1.3 Organograma do Grupo Olano.....	9
1.4 Grupo Olano – Europa .....	10
1.5 Olano Portugal Transportes S.A .....	14
1.6 Estrutura e Organograma Organizacional / OPT e OLF .....	18
1.7 Missão, Visão e Valores / OPT e OLF .....	20
1.8 OPT/OLF e seus concorrentes .....	21
1.9 Caracterização dos Serviços Oferecidos da Olano Logística do Frio .....	24
<b>Capítulo II – Atividades Desenvolvidas no Estágio Curricular.....</b>	<b>27</b>
2.0 Enquadramento de Atividades .....	28
2.1 Contabilidade .....	28
2.2 Gestão de Recursos Humanos.....	29
2.3 Gestão da Qualidade e da Segurança Alimentar .....	33
2.4 Atividades Realizadas .....	41
2.5 Área da Contabilidade .....	41
2.6 Área de Recursos Humanos.....	43
2.7 Área da Gestão da Qualidade e da Segurança Alimentar .....	44
<b>Conclusão .....</b>	<b>45</b>
<b>Bibliografia.....</b>	<b>47</b>
<b>Anexo - 1.....</b>	<b>48</b>

## INDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Logotipo Olano.....	3
Figura 2 – Sede do grupo em Saint Jean de Luz, França.....	3
Figura 3 – Logo Normas IFS.....	6
Figura 4 – Logo da ADEME.....	7
Figura 5 – Fundador e Criador, Nicolas Olano.....	7
Figura 6 – Organograma do Grupo.....	9
Figura 7 – Grupo Olano na Europa.....	11
Figura 8 – PLIE da Guarda.....	15
Figura 9 – OPT e OLF.....	15
Figura 10 – Capital Investido Olano Portugal.....	16
Figura 11 – Negócios Olano Portugal.....	16
Figura 12 – Colaboradores Olano Portugal.....	17
Figura 13 – Parte do Cais e Entreposto Frigorífico.....	18
Figura 14 – Organograma da OPT e OLF.....	19
Figura 15 – Logotipo Frissul.....	22
Figura 16 – Logo STEF.....	23
Figura 17 – Logo Benogue.....	23
Figura 18 – Logo Cotraf.....	23
Figura 19 – Cross Docking.....	25
Figura 20 – Exemplo de Picking.....	26
Figura 21 – Etapas da Gestão dos Recursos Humanos da OPT e OLF.....	30
Figura 22 – ISO 9001:2008.....	36
Figura 23 – ISO 22000:2005.....	37
Figura 24 – ISO.....	37
Figura 25 – Processos que garantem a aplicação das ISO.....	38
Figura 26 – Croqui da rede de processos.....	39
Figura 27 – Rede de processos para os Clientes.....	40

## **INDICE DE TABELA**

Tabela 1 – Empresas/Produtos.....	12
Tabela 2 – Probabilidade do Perigo Ocorrer.....	34
Tabela 3 – Severidade do Perigo Ocorrer.....	34
Tabela 4 – Probabilidade + Severidade dos Perigos.....	35

## **INTRODUÇÃO**

Este relatório tem como objetivo apresentar o trabalho realizado no estágio curricular proposto no plano de estudo da Licenciatura em Gestão da Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG), do Instituto Politécnico da Guarda (IPG), o qual foi efetuado na empresa Olano Portugal Transportes S.A.

Este estágio decorreu no Departamento de Gestão de Recursos Humanos, Departamento de Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar, Departamento de Contabilidade e o Departamento de Faturação.

Com este relatório espera-se apresentar todo o caminho, etapas e realizações ao longo do estágio, bem como a empresa receptora do estágio.

O documento está separado em dois capítulos. O primeiro capítulo apresenta a realidade na qual o Grupo Olano se encontra. No segundo capítulo detalha-se minuciosamente as constantes etapas do Plano de Estágio que foi entregue na ESTG do IPG, após mútuo acordo entre as organizações relacionadas, com o estagiário e com a empresa Olano Portugal Transportes S.A., sendo representada pelo responsável do Departamento de Contabilidade.

Ao relatório, foi também adicionada uma breve conclusão sobre o dia-a-dia e especialmente sobre toda a experiência absorvida no decorrer do estágio.

## Capítulo I – Grupo Olano / Olano Portugal

## 1.0 – História do Grupo Olano

A história do Grupo Olano, encontra-se subdividida por ordem cronológica, onde destacam e detalham os principais pontos da sua evolução histórica.

Em 1975, devidamente credenciado, Nicolas Olano, fundador do Grupo, comprou o seu primeiro camião usado e adotou o logotipo conforme figura 1.

- **Começo Transporte Olano**



*Figura 1 - Logotipo Olano*

*Fonte: www.groupe-olano.com – visitado em maio de 2017*

Os primeiros cinco anos foram marcados pela criação de 'linhas de mar' (Rungis, Boulogne Sète do porto de Saint Jean de Luz) e acabou por aprender as duras realidades do negócio: a 'MAGIRUS' percorria 230000 km/ano e o reboque era carregado em grandes quantidades, em 20 toneladas de carga.

- **Implantação na área Jalday**

Em 1980, a empresa mudou-se para a zona industrial de Jalday em Saint Jean de Luz, (figura 2) com 50 m<sup>2</sup> de espaço de escritório, 800 m<sup>2</sup> de garagem e 500 m<sup>3</sup> de capacidade de armazenamento e uma frota, então, constituída por 5 camiões de reboque.



*Figura 2 - Sede do Grupo em Saint Jean de Luz, França*

*Fonte: www.groupe-olano.com – visitado em maio de 2017*

Neste período houve, na cidade Aquitaine, uma descoberta de um novo modo de consumo: congelado.

Até 1988, a empresa experimentou um forte crescimento de 30% a 50% ao ano.

O desenvolvimento continuou amentando em atividades de transporte de alimentos do mar frescos, transporte e armazenamento de congelados, transporte de carnes, congeladas e frescas, originadas de gado de corte, e transporte de frutas e de legumes.

- **Os acordos**

Segundo o website do grupo Olano, *“Nossa comunicação forte, interna e externa, nos fez descobrir rapidamente as necessidades de nossos clientes e nos permitiu oferecer aos nossos logística (verdadeira 'caixa de ferramentas' disponíveis para eles) através de crescimento externo que temos desenvolvido para 1988 - 1995. ”*

Devido à grande gama de contactos com outros grandes grupos na área, em 1993, com a abertura do Mercado Único Europeu, entrou numa fase de desenvolvimento internacional da logística (Espanha, Marrocos ...).

- **A constituição do grupo OLANO**

Em 1992, a empresa é mesclada e o grupo  *Holding Olano Family Services*  é criado. A sua constituição permitiu introduzir o conceito fora do padrão para o Grupo. Alguns anos mais tarde, Sandra e Jean-Michel entram para a empresa. Este é o começo de uma nova maneira de se pensar e de trabalhar.

- **A internacionalização**

Mantendo o seu compromisso de realização, o Grupo Olano abre-se para um mundo em movimento, perto de sua cultura latina.



O foco na globalização, naturalmente, levou o Grupo a estar junto dos locais de produção: Europa do Sul - Marrocos - América do Sul, colocando-se a montante e a jusante no comércio internacional. Este desenvolvimento, requer uma experiência confirmada na gestão logística.

*“A Olano é parte de um desenvolvimento sustentável e abordagem de qualidade, incluindo a assinatura da carta ADEME para a redução das emissões de CO2 em 2010 e nossa abordagem para a obtenção da norma IFS Logistic em 2011.”*

- **O Grupo OLANO completa 40 anos**

O grupo tem agora uma empresa mais coesa com uma governança sob duas divisões: Economia e Gestão e Desenvolvimento e Produção, o que permite atender melhor as expectativas de seus clientes.

O Grupo oferece uma imagem decididamente moderna e estruturada como uma empresa sustentável, que enfrenta o futuro com serenidade.

## **1.1 Normas IFS**

As Normas *International Featured Standards* (IFS), foram criadas a fim de servirem como base e forma de padronização, com o intuito de garantir a qualidade e a segurança alimentar. Estas normativas têm como finalidade, auxiliar o cumprimento de todos os requisitos legais dos produtos.

Essas normas são, para todos os efeitos, normativas de auditoria conhecidas no âmbito internacional para garantir que as organizações, certificadas pelas IFS, sigam os requisitos pedidos pelos seus clientes. Este tipo de certificação, traz consigo uma gama de aspectos positivos para as organizações que estão na procura da excelência, qualidade e satisfação do cliente, proporcionando assim vantagens competitivas no mercado na qual estão inseridas.

Devido ao facto de o grupo Olano possuir a certificação das Normas IFS (figura 3), a sua credibilidade no que diz respeito à confiança do mercado na empresa é garantida, fidelizando ainda mais os seus clientes. Além disso, permite a otimização do tempo dos processos organizacionais, tais como o reprocessamento ou devolução de produtos fora das suas devidas classificações. Estas normas permitem também uma redução das necessidades de auditoria e acima de tudo uma melhoria da reputação da empresa como fornecedora de serviços de alta qualidade.



Figura 3 - Logo Normas IFS

Fonte: [www.ifs-certification.com/index.php/en/](http://www.ifs-certification.com/index.php/en/) - - visitado em maio de 2017

- ADEME

A ADEME (figura 4), no francês *Agence d'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie*, é a Agência do Meio Ambiente e Gestão de Energia da França.

Essa agência é uma instituição pública de caráter industrial e comercial cujo controlo e gestão é feito pelos ministérios da Ecologia, Desenvolvimento Sustentável e Energia e do Ensino Superior de Investigação.

O ministério da Ecologia, Desenvolvimento Sustentável e Energia, (MEDDE), e a ADEME, em conjunto com as organizações profissionais do transporte rodoviário de mercadorias, desenvolveram a “*Charte d'Engagements Volontaires de Réduction des émissions de Co<sub>2</sub>*”, regido pelo slogan – “ Alvo Co<sub>2</sub> - As empresas de transportes comprometem-se a seguir uma estratégia global na luta contra a mudança climática por um período de 3 anos, com um plano de ação concreto e personalizado. ”



**Agence de l'Environnement  
et de la Maîtrise de l'Energie**

*Figura 4 - Logo da ADEME*

*Fonte: <http://www.anacolithe.net/actus/ademe-logo/> - visitado em maio de 2017*

## **1.2 – Origem e Objetivos do Grupo Olano**

O Grupo Olano, é um grupo constituído por especialistas em transporte de produtos com temperatura controlada. No seu dia-a-dia, realiza, diversos transportes de produtos, sejam eles, congelados, frescos, frutas, legumes, peixes, laticínios e seus derivados etc.

Este Grupo possui uma sede na França, na cidade de Saint Jean de Luz, onde foi fundado e criado por Nicolas Olano, no ano de 1975. Hoje o grupo é dirigido ainda pelo Senhor Olano (figura 5), juntamente com seus dois filhos, Jean-Michel e Sandra Olano.

- **Slogan**

*Nous sommes une Société de moyens qui vivons la passion du Transport et de la Logistique du Froid.* Traduzindo é o equivalente a “Nós somos um conjunto de empresas que vivem a paixão pelos Transportes e Logística de Frio.”



*Figura 5 - Fundador e Criador, Nicolas Olano*

*Fonte: [www.groupe-olano.com](http://www.groupe-olano.com) – visitado em maio de 2017*

- **Objetivo**

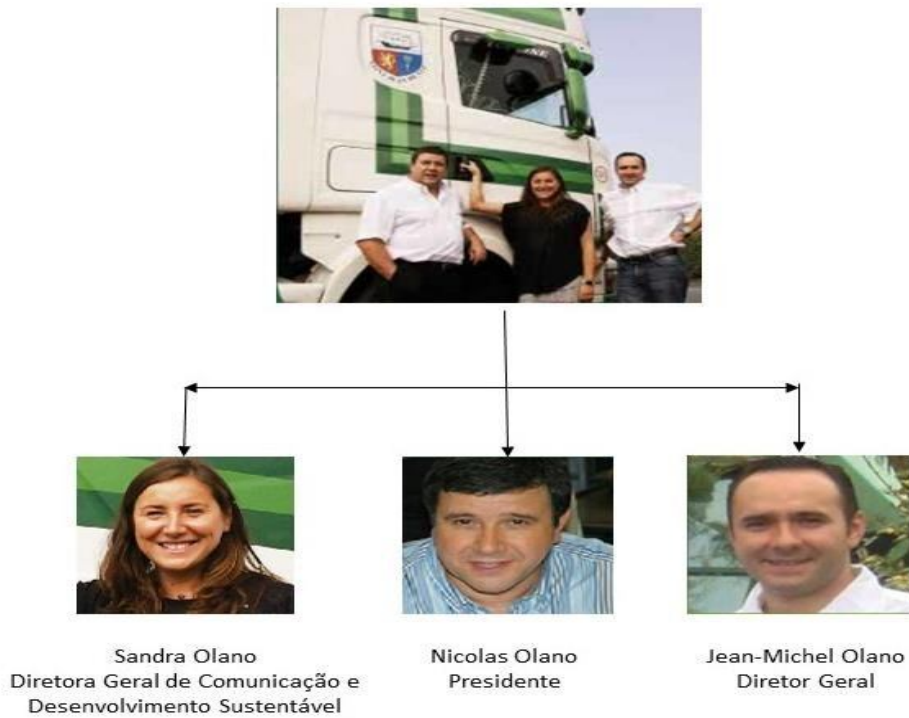
Assim como qualquer outra empresa, o Grupo Olano, sente a necessidade de seguir um planeamento de forma controlada e bem gerida, a fim de que todos os *stakeholders* internos caminhem para o mesmo objetivo.

Para o Grupo Olano, os objetivos são:

- **Respeito e compromisso com os clientes** – Atender todos os pedidos e desejos de seus clientes, assegurando o máximo de qualidade e segurança alimentar.
- **Evoluir para que o “AMANHÃ” seja melhor do que “HOJE”** – Por via dos objetivos, tanto organizacionais, como individuais, sua meta é alcançar todos os clientes disponíveis.
- **Reconhecimento dos erros** – Com uma boa e estruturada comunicação interna, a aceitação de críticas, sejam elas internas ou externas, é uma forma de evolução do sistema de gestão da qualidade e da segurança alimentar.
- **Manter uma posição em um ambiente receptivo** – Assumir a responsabilidade, dentro dos mais diversos níveis, e o foco no crescimento pessoal e profissional de cada *stakeholder*, a fim de que todos os objetivos apresentados sejam cumpridos, assim como a criação de relações de parcerias com os clientes e fornecedores do Grupo Olano.
- **Aceitação e cumprimento das normas internas e externas** – Com um sistema de Gestão da Qualidade e da Segurança Alimentar de altíssima qualidade, o grupo deseja que todas as equipas de trabalho, respeitem e sigam os regulamentos, sem exceção, reduzindo, assim, os riscos de acidentes involuntários em cada estação de trabalho.

### 1.3 – Organograma do Grupo Olano

A figura 6 apresenta o organograma do Grupo Olano



*Figura 6 - Organograma do Grupo*

*Fonte: [www.groupe-olano.com](http://www.groupe-olano.com) – visitado em maio de 2017*

As responsabilidades são separadas pelas seguintes áreas:

#### **Produção e Desenvolvimento.**

Nicolas OLANO - Presidente

Sandra OLANO – Diretora Geral

- Estratégia;
- Gestão de vendas;
- Gestão organizacional;

- Definição de Política Social;
- Comunicação & Marketing;
- Desenvolvimento sustentável.

## **Economia e Gestão**

Jean-Michel OLANO – Diretor Geral

- Estratégia;
- Compras;
- Gestão e Finanças;
- Gestão de técnico e real;
- Sistemas de informação.

### **1.4 Grupo Olano – Europa**

O Grupo Olano e as suas empresas encontram-se localizadas em pontos logisticamente estratégicos, estando presente em vários países europeus, como Bélgica, Espanha, França, Itália e Portugal:

- Portugal – Guarda;
- Espanha – Vigo, Viveiro, Burela, Aviles, Benavente, Bailén, Madrid, Bilbao, Vitória, San Sebastián, Ondarroa, Irún, Saragoça, Caudete, Masalavés, Valência, Barcelona;
- Bélgica – Ypres;
- França – Baiona, Montauban, Artix, Saint-Geours-de-Maremne, Ychoux, Poussan, Bordeaux, Aurillac, Tournemire, Saint-Martin-de-Crau, Vitrolles, Pont-de-I’sère, Cournon d’Auvergne, Saint-Nazaire, Montigny, Servon-sur-Vilaine, Trémourel, Saint-Gonnery, Paris, Carvin, Lomme, Boulogne-sur-Mer;
- Itália – Roma, Porto Viro.

## Segmentação de Distribuição.

A Olano tem uma rede de distribuição diversificada de produtos e mercados:

1. **Mar** – *SEAFOODWAYS* – Distribuindo seus produtos para Portugal, Espanha, França, Itália, Alemanha, Países Baixos, Grã-Bretanha, Dinamarca e Noruega.
2. **Congelado** – *FROZENWAYS* – Distribuindo seus produtos para Portugal, Espanha, França.
3. **Frescos** – Distribuindo seus produtos para Portugal, Espanha, França e Itália.
4. **Carnes** – Distribuindo seus produtos para Portugal, Espanha, França, Itália, Alemanha e Países Baixos.

Localizando-se, geograficamente em 46 locais, tem 1800 colaboradores, e gerou uma receita bruta de 300 milhões de euros, somente no ano de 2016, conforme figura 7

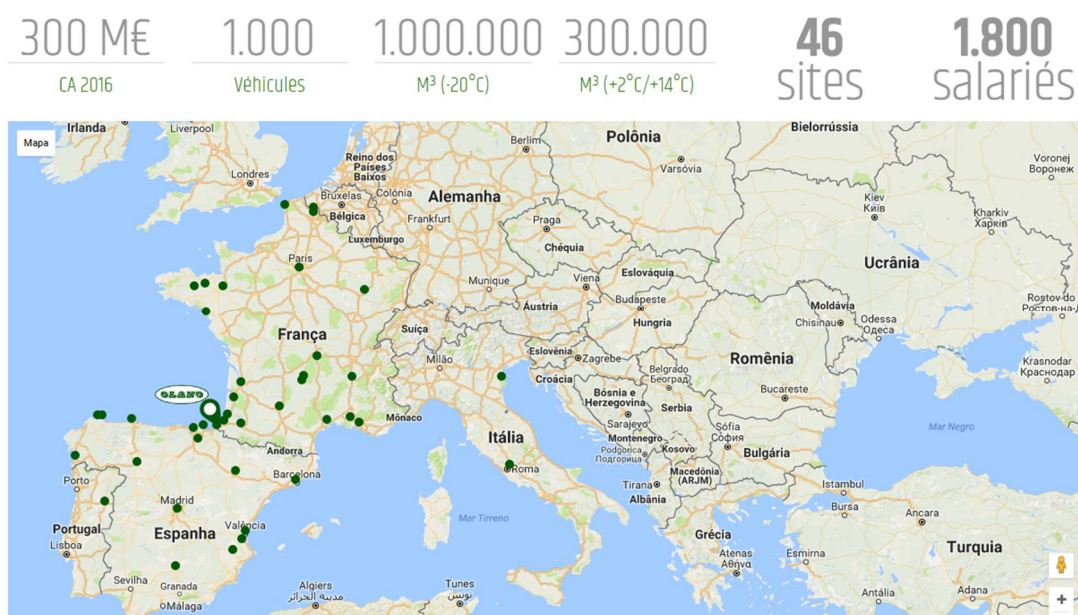


Figura 7 - Grupo Olano na Europa

Fonte: [www.groupe-olano.com](http://www.groupe-olano.com)

## Empresas do Grupo Olano

O grupo está subdividido em várias empresas na qual cada uma é especializada em diferentes segmentos de atuação, (tabela 1)

Tipos de produtos	Produtos Congelados	Produtos Frescos	Produtos do Mar	Produtos à base de Carne
Empresas do Grupo	Olano Carla	Olano Ladoux	Olano St. Jean de Luz	Olano Bordeaux
	Olano Carla Nord	Olano Artix	Olano Seafood Atlantique	Olano Montauban
	Olano Ladoux	Olano Joulié	Olano Seafood Ibérica	Olano Bretagne
	Olano Perez	-	Olano Seafood Méditerranée	Vivaris Provence
	Olano Midi-Pyrénées	-	Builsa	Trans. Du Vivaris
	Olano Valencia	-	-	-
	Olano Portugal	-	-	-
	Lézier Grupo Olano	-	-	-

*Tabela 1 - Empresas/Produtos*

*Fonte: GRH da Olano Portugal*

Além das empresas previamente citadas, podemos ainda constatar que existem outras empresas que foram criadas para aperfeiçoar e melhorar o desempenho do Grupo Olano.

Estas empresas são: Olano Seafood Ibérica, Space Olano, Ol@SI, Olano Travel, Builsa, Lézier Groupe Olano, Transportes du Vivaris, Transportes Tarragona e por fim Transportes Caudete.

### **Olano Seafood Ibérica.**

Esta empresa, Olano Seafood Ibérica, é tida como uma empresa líder no ramo da logística de peixes na Espanha e em Portugal. Também é vista como uma marca modelo dentro do Grupo Olano.

### **Space Olano.**

Esta empresa é um núcleo de Serviços e Negócios Compartilhados com o objetivo de desenvolver atividades de proximidade com empresas regionais, tendo como meta o arrendamento de escritórios prontos para uso, sala de reuniões com capacidade de uso imediato e até mesmo pequenos anfiteatros equipados com material audiovisual para 200 pessoas.



## **Ol@Si**

A OL@SI, é uma empresa criada com o objetivo de desenvolver o próprio *software* do Grupo Olano. OPEN, TMS (*Transportation Management System*) e o WMS (*Warehouse Management System*). Os seus módulos de gestão de fluxos e recursos, operam com o objetivo de diminuir custos com *softwares* existentes no mercado, bem como a sua atualização e permitir a criação de uma maior flexibilidade de acesso, desde dados estatísticos a dados contabilísticos.É um sistema integrado completo.

## **Olano Travel**

A Olano Travel foi criada com o objetivo de gerar mais praticidade nas negociações com agências de viagens da International Air Transport Association, ou (IATA), bem como outras companhias do mesmo ramo de atuação, propiciando assim uma maior *expertise* neste segmento, simplificando as visitas em cada localidade onde as empresas do Grupo se encontram.

## **Builsa**

Esta empresa é especializada no transporte em temperatura controlada de peixes frescos e congelados em todo o território Espanhol. Vinculado ao Grupo Olano desde 1997, esta empresa demonstrou aos seus clientes que o grupo está em constante crescimento e atento à constante globalização no seu segmento de atuação.

## **Lézier Groupe Olano**

Esta empresa francesa, situada ao norte da França, atua no ramo de transporte de temperatura controlada.

### **Transports du Vivaris**

Esta é uma empresa globalizada com diversas parcerias dentro dos negócios do Grupo Olano. Ela também é uma empresa com transporte de frio.

### **Transportes Tarragona**

A Transportes Tarragona possui uma enorme experiência no ramo do transporte de mercadorias. A sua frota de veículos atua em toda a Europa, a partir do interior da Catalunha, Espanha.

### **Transportes Caudete**

Essa empresa realiza serviços de transportes de mercadorias, seja com temperatura controlada ou não, percorrendo a Europa, tendo como ponto de partida a Espanha. Além disso, devido ao facto de estar associada ao Grupo Olano, também faz a gestão de câmaras frigoríficas em Massalavés, Valência na Espanha.

## **1.5 – Olano Portugal Transportes S.A**

A Olano Portugal foi criada em julho de 2002, com a aquisição da LISFROTA, Ltda, situada na cidade de Leiria, Portugal.

A partir de janeiro de 2004, tomou a decisão de alterar a denominação social de LDA para S.A, passando a ser chamada de Olano Portugal Transportes S.A (OPT) e Olano Logística do Frio, Lda (OLF), ambas situadas na Plataforma Logística de Iniciativa Empresarial (PLIE), na cidade da Guarda, conforme figura 8.



*Figura 8 - PLIE da Guarda*

*Fonte: <https://i295.photobucket.com/albums/mm158/rpc08/plie.jpg> – visitado em maio de 2017*

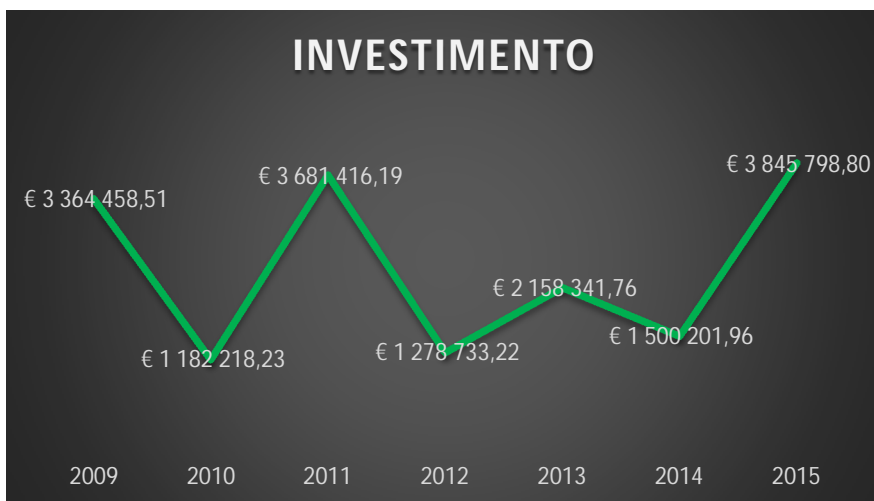
A Olano Portugal Transportes S.A (figura 9), no ano de 2017 possui, 123 tratores e 126 reboques. Em 2014, possuía cerca de 74 tratores e 83 reboques, e em 2010, possuía apenas 6 tratores, sendo que a maior parte dos seus transportes eram feitos recorrendo ao aluguer de empresas tracionárias, em outras palavras, alugavam os seus reboques.



*Figura 9 - OPT e OLF*

*Fonte: <http://www.transportesenegocios.pt/wp-content/uploads/2016/04/Olano.jpg> – visitado em maio de 2017*

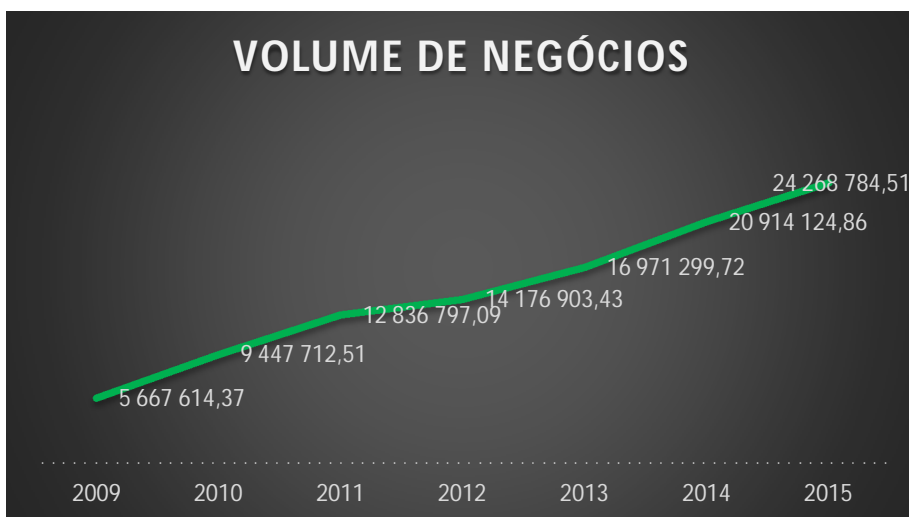
Podemos afirmar que num período de 7 anos foram realizados, de 17.011.168,67€ em investimentos, como observa-se na figura 10.



*Figura 10 - Capital investido Olano Portugal*

*Fonte: Gabinete de Contabilidade da OPT*

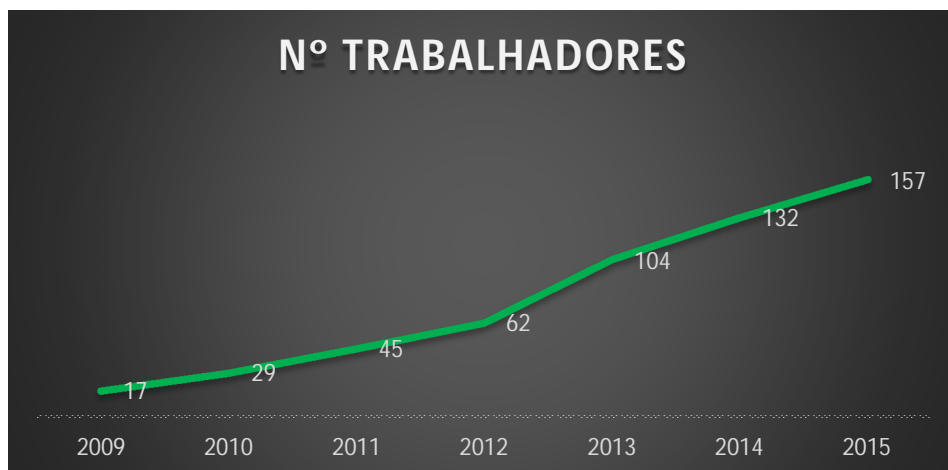
O volume de negócios em 2015 foi de 104.283.236,49€, tendo-se verificado um aumento de 428,2% relativamente ao ano de 2009, conforme a figura 11.



*Figura 11- Negócios Olano Portugal*

*Fonte: Gabinete de Contabilidade da OPT*

Em 2015, a OPT e a OLF contavam com um total de 157 colaboradores ao seu serviço. Realça-se que de 2009 a 2015, houve um aumento de 923,53% do número de colaboradores.



**Figura 12** - Colaboradores Olano Portugal

**Fonte:** Gabinete de Contabilidade da OPT

O grupo Olano possui um total de 96% do capital da OPT, sendo este um dos maiores operadores logísticos atuando em todo o território Europeu. A otimização das atividades e a aquisição de sinergias é garantida por meios financeiros fundamentais e internos à empresa. Estes grupos detêm aproximadamente 1.000.000 de m<sup>3</sup> em temperatura negativa e 300.000 m<sup>3</sup> temperaturas positivas, permitindo assim um avanço nas atividades do frio na França e Espanha, criando, mantendo e aumentando o *know-how* necessário dentro deste segmento de negócio.

A Olano Logística do Frio (OLF), foi a primeira empresa a instalar-se na PLIE da Guarda, tendo em vista as vantagens estratégicas que o recinto dispunha, em especial a excelente localização estratégica da Guarda, próxima da autoestrada A25, via responsável pela ligação entre Portugal, a Europa e a autoestrada A23, tendo ligação direta com a A1. A OLF tem como principal foco o armazenamento de produtos alimentares com temperatura controlada, necessita de um espaço físico exclusivo para um cais e um entreposto frigorífico (figura 13).



**Figura 13** - Parte do Cais e Entrepasto Frigorífico

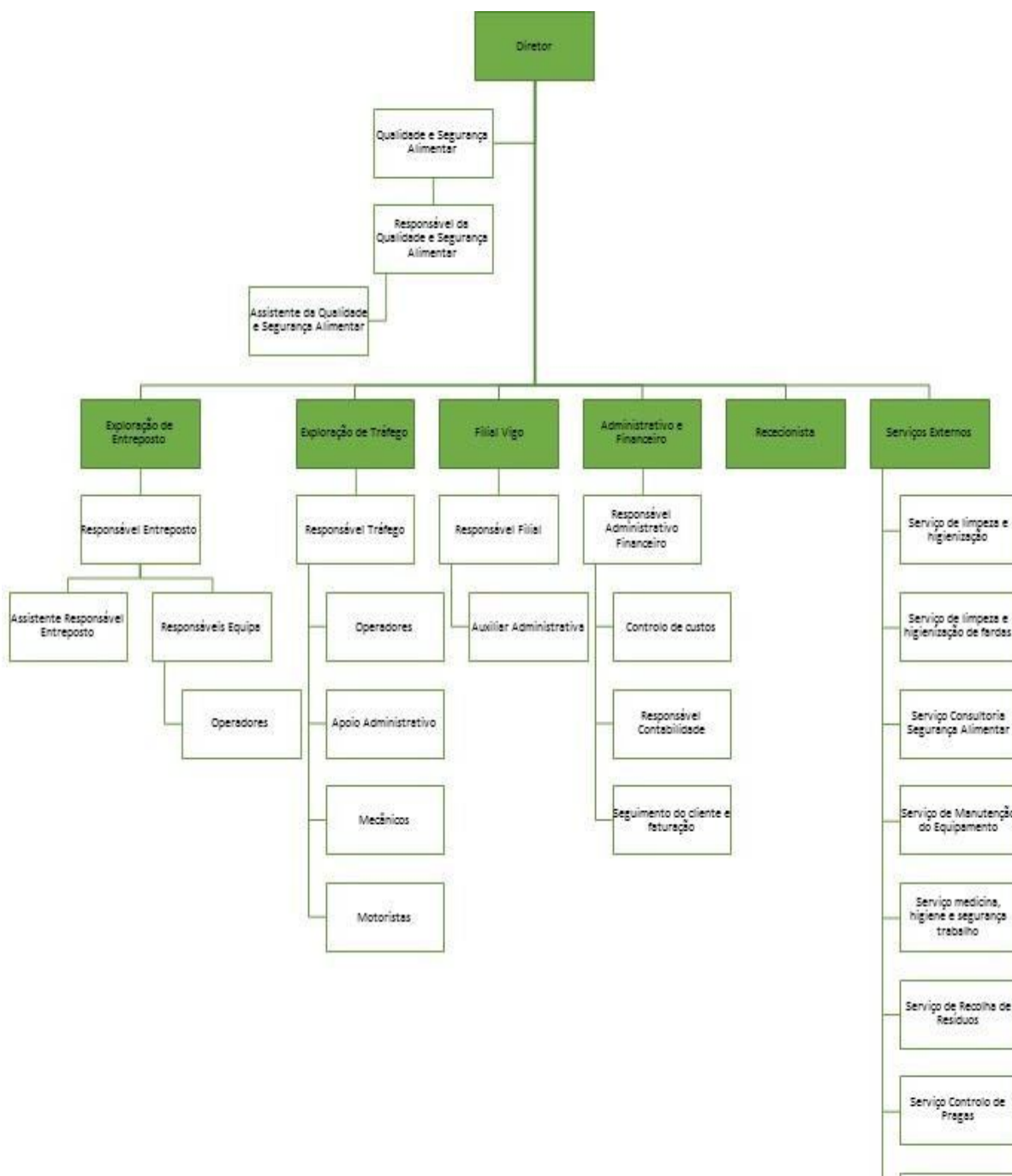
**Fonte:** [http://afaplan.com/\\_upl/CIMG1775.JPG](http://afaplan.com/_upl/CIMG1775.JPG) -- visitado em maio de 2017

Esta empresa só foi formada como uma empresa comercial no ano de 2008, no entanto, só iniciou a sua atividade no mês de outubro de 2009. A OLF é uma sociedade por quotas com um capital social de 1.750.00€ Sendo a principal quota pertencente ao grupo Olano. A Olano Logística do frio possui uma capacidade de armazenamento de 17.980 paletes de produtos, 100.000 metros cúbicos em graus célsius negativos e 13.500 metros cúbicos em graus célsius positivos, isso atrelado a um cais de 2.000 metros quadrados com 26 plataformas para carregamento.

## **1.6 – Estrutura e Organograma Organizacional / OPT e OLF**

Como ambas as empresas, OPT e OLF trabalham em harmonia, a separação das suas hierarquias e *modus operandi* é difícil. Tanto a OLF como a OPT organizam-se de forma a que o seu funcionamento seja coordenado em todos os departamentos e atividades.

Com um organograma vertical a sua hierarquia organizacional tem formato de uma pirâmide tradicional (figura 14).



**Figura 14** - Organograma da OPT e OLF

Fonte: OPT

O diretor é o detentor do poder de decisão máxima dentro desta hierarquia. Para, além de decidir, deve realizar as todas as quatro funções básicas da gestão com excelência, o planejar, controlar, dirigir e organizar, todos os departamentos, setores e pessoas, bem como desenvolver as equipas e delinear as atividades e funções de cada colaborador. O Responsável do Entrepasto é quem controla e dirige os trabalhos de carregamento e descarregamento de mercadorias dentro da empresa. O Responsável do Tráfego é quem organiza e orienta a realização do transporte de mercadorias, sendo auxiliado pelos operadores de tráfego, que asseguram a eficiência dos transportes e realizam a distribuição dos meios humanos e materiais, de acordo com os pedidos dos clientes da empresa. O Responsável Administrativo é quem responde pela empresa e controlo das atividades da empresa, gerindo e orientando os colaboradores sob sua alçada.

### **1.7 – Missão, Visão e Valores / OPT e OLF**

Tem como foco principal o constante crescimento da confiança nos clientes da OPT e OLF. No entanto, para adquirir esses resultados, é importante e vital seguir uma missão, visão e um conjunto de valores, pré-definidos.

#### **Missão**

*“Aumentar a credibilidade nas atividades de comércio dos produtos alimentares sujeitos a temperatura controlada, através da logística, oferecendo assim formação e treinos para melhor capacitação de todo o pessoal da empresa, tornando-os dessa forma capazes de superar as expectativas dos clientes da empresa. ”* – Informação retirada do website do grupo Olano ([www.groupe-olano.com](http://www.groupe-olano.com) visitado em maio de 2017).

#### **Visão**

*“Aumentar o posicionamento referencial no que diz respeito ao desempenho de serviços de transportes rodoviários de mercadorias sob temperatura controlada,*



*visando a melhoria constante na qualidade e serviços prestados. ”* – Informação retirada do website do grupo Olano ([www.groupe-olano.com](http://www.groupe-olano.com) visitado em maio de 2017).

## **Valores**

- Rigor;
- Qualidade;
- Transparência;
- Competência;
- Lealdade.

### **1.8 - OPT/OLF e seus concorrentes**

O negócio de serviços logísticos de frio em todo território português, encontra-se concentrado em um pequeno número de operadores logísticos. Apesar deste quadro ter sofrido algumas alterações num passado recente, com a entrada de mais operadores atuantes neste sentido, alguns setores ainda sentem a falta de um serviço especializado, tais como, produtos alimentares cuja temperatura é controlada e o setor farmacêutico.

Dentre todos os concorrentes diretos, tanto da OPT como da OLF, podemos destacar quatro empresas:

- a) Frissul – Logística do Frio;
- b) Stef;
- c) Benogue;
- d) Cotraf.

## **Frissul – Logística do Frio**

A operadora logística Frissul (figura 15), encontra-se dividida em duas empresas, a Frissul – Entrepósito Logístico, S.A. e a Frissul – Transportes Frigoríficos, Ltda, ambas situada em Portugal. Desenvolvem diversas atividades logísticas no que diz respeito a produtos alimentares congelados e refrigerados.



*Figura 15 – Logotipo*

*Fonte: <http://www.frissul.pt> - - visitado em maio de 2017*

### **Atuação:**

- Preparação e gestão de estoque com temperatura controlada;
- Preparação para comercialização de produtos;
- Transporte de mercadorias em todo continente Europeu;
- Capacidade de controlar produtos e temperaturas.

### **Stef**

De origem Francesa, o Grupo STEF, figura 16, possui três segmentos de atividades:

- Prestação Logística – A STEF Logistique, é responsável por gerir as atividades logísticas de produtos congelados, conforme a procura dos seus clientes.
- Transporte – STEF Transport, STEF Ibérica e STEF Itália, atuam na distribuição de produtos com temperatura controlada, sendo que a STEF Seafood Logística é a única atuante no controlo e transporte de produtos congelados atendendo a demanda que lhe foi solicitada.
- Sistemas de Informação – STEF Information et Technologies, é a empresa que cuida e gere todas as necessidades internas, bem como oferecer soluções informacionais aos seus clientes.



*Figura 16 – Logo*

*Fonte: <http://www.stef.com/index.pt> - - visitado em maio de 2017*

## **Benogue**

Com sede em Lisboa e criada em 1993, a Benogue, figura 17, é uma empresa que tem por fim prestar serviços estratégicos de transportes ao setor de produtos alimentares industriais, na área da logística. Recolhe e distribui produtos com temperatura controlada.



*Figura 17 – Logo*

*Fonte: <http://www.benogue.pt> - - visitado em maio de 2017*

## **Cotraf**

Em outubro de 1999, na cidade de Arruda dos Vinhos, nasce a Cotraf, figura 18. Com foco de atuação na área de transporte de mercadorias acondicionada em frigoríficos, a empresa possui um raio de atuação em todo mercado Português e Europeu.



*Figura 18 – Logo*

*Fonte: <http://www.cotraf.pt> - – visitado em maio de 2017*

### **1.9 – Caracterização dos Serviços Oferecidos da Olano Logística do Frio**

A Olano Logística do Frio realiza serviços de logística diversificada de produtos, como, frutas, carnes, produtos lácteos, panificação e pastelaria, produtos oriundos da pesca para a indústria alimentar, sendo todos eles sujeitos a controlo de temperatura.

Dentre as atividades que a OLF realiza, podemos destacar as seguintes:

- Carregamento e descarregamento de mercadorias, classificação e paletização;
- Etiquetagem de mercadorias;
- Pesagem;
- Armazenamento em temperaturas com graus célsius negativos;
- Armazenamento em temperaturas com graus célsius positivos;
- *Cross Docking*;
- *Picking*.

## Cross Docking

O processo de *Cross Docking*, conforme figura 19, é um processo onde os produtos são recebidos e guardados, ocasionalmente junto com outros produtos com o mesmo destino. São enviados na primeira oportunidade, sem uma armazenagem longa. Isso requer um conhecimento dos produtos de entradas e seus destinos, e de um sistema para distribuí-los apropriadamente pelos veículos. Em outras palavras, *cross docking* é uma operação na qual os produtos são roteados para os seus destinos assim que são recebidos em um armazém ou centro de distribuição.

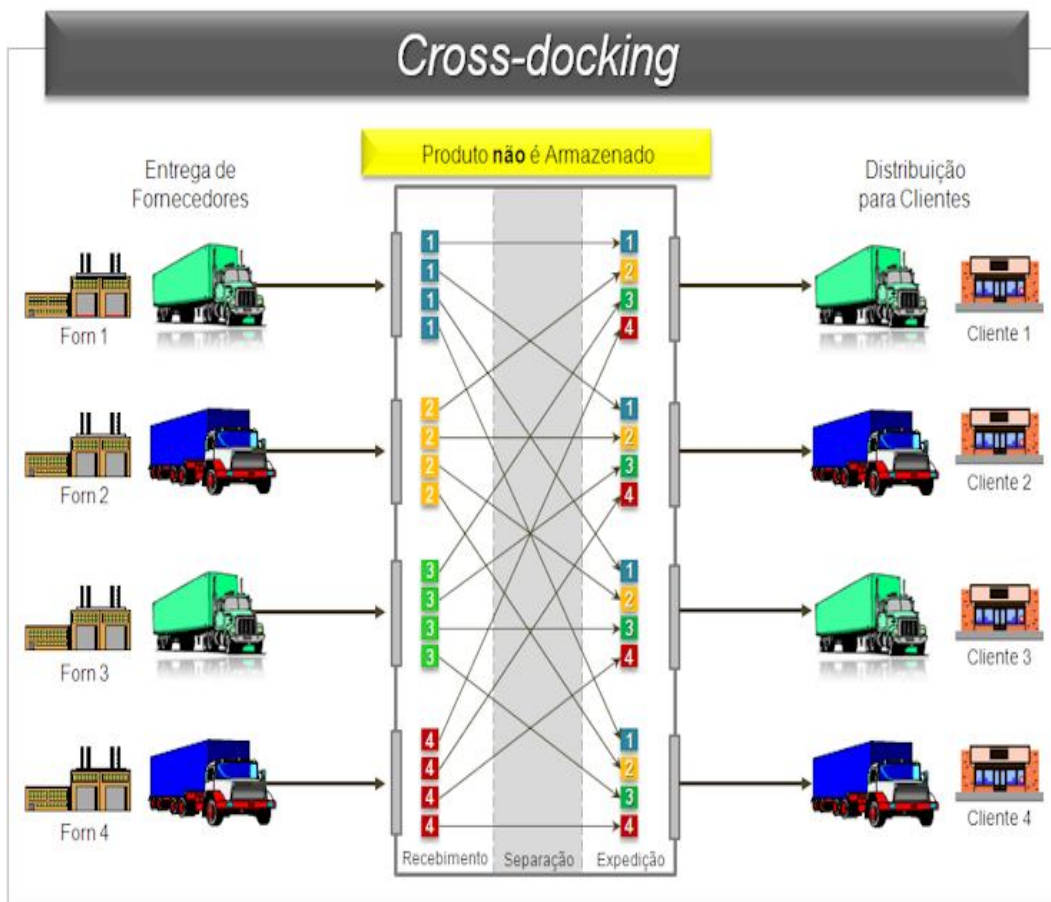


Figura 19 - Cross Docking

Fonte: <http://portallogistico.com.br/wp-content/uploads/sites/9/2015/04/do.png> – visitado em maio de 2017

## Picking

*Picking*, conforme figura 20, pode ser definido como a atividade responsável pela recolha do *mix*, ou diversificação, dos produtos, nas quantidades corretas da área de armazenagem para satisfazer as necessidades do consumidor ou, *order picking*.



*Figura 20 - Exemplo de picking*

*Fonte:* <https://www.dematic.com/~media/images/industry-solutions/technology/thumb-au-robotipicking.ashx?maxwidth=120> – visitado em maio de 2017

No capítulo II, vamos apresentar as atividades mais relevantes desenvolvidas pelo estagiário na empresa Olano Portugal Transportes.

Capítulo II – Atividades Desenvolvidas no Estágio  
Curricular

## **2.0 - Enquadramento de Atividades**

Este capítulo tem como objetivo apresentar e descrever todas as atividades mais relevantes realizadas pelo aluno durante o estágio curricular. O Plano de Estágio formulado pela Olano Portugal Transportes S.A, teve como objetivo principal desenvolver as capacidades do estagiário em diversas áreas dentro da empresa. Antes da apresentação das atividades, um breve referencial teórico de cada setor será apresentado.

Em grande parte do tempo, as atividades foram realizadas no Departamento Financeiro/Contabilidade, no Departamento de Gestão de Recursos Humanos e no Departamento de Qualidade.

### **2.1 – Contabilidade**

Chiavenato (2004), define a Contabilidade como uma ciência social que estuda e pratica as funções de controlo e de registo relativo aos atos da Gestão e da Economia. Sendo mais específico, trata-se do estudo e do controlo do património das organizações. Todos os factos são feitos por meio de registos contábeis e das respectivas demonstrações dos resultados realizados.

A contabilidade é necessária em todo e qualquer tipo de empresa, independente do seu tamanho, de acordo com sua forma específica de tributação.

Ainda, podemos entender que um dos objetivos da contabilidade pode ser abreviado no fornecimento de informações económicas para os *stakeholders* da empresa, tais como, Investidores, Fornecedores, Bancos, Governo, Sindicatos, Funcionários.

O objetivo principal da contabilidade, portanto, é o de permitir a cada grupo principal de usuários a capacidade de avaliar a situação financeira e económica da entidade específica, assim como fazer inferências sobre o futuro da empresa. A contabilidade permite medir os resultados das empresas avaliando o desempenho dos negócios, dando, por sua vez, diretrizes para as tomadas de decisão.

Nas organizações de sucesso, independente do seu tamanho, a função da contabilidade e das finanças é de tornaram-se parceiros estratégicos, que fornecem informações críticas



para a tomada de decisão estratégicas de maneira rápida e eficaz. Hoje a contabilidade pode ser vista como um copiloto propiciando aos gestores a antecipação e identificação de eventuais problemas.

Com a presença de ferramentas digitais, *softwares*, este processo torna-se mais rápido e fácil, permitindo que as entregas dos relatórios e análises sejam elaboradas de maneira mais eficiente e eficaz.

Dentro da Olano Portugal, os setores financeiro/gestão e contabilístico operam em sintonia. Composto por dois gestores, um para cada setor, um coordenador para os dois setores e cinco analistas distribuídos, três para a contabilidade e dois para o setor financeiro/gestão. Como parte da operação utiliza-se o *software* contabilístico de gestão denominado PHC, uma vez que foi entendido que o ele atenderia todas as necessidades da empresa.

## **2.2 – Gestão de Recursos Humanos**

Quando se fala de gestão de pessoas, ou recursos humanos, é inevitável pensar que esta realidade sempre existiu, as pessoas são principal ativo de uma empresa. No entanto essa perspectiva nem sempre foi assim.

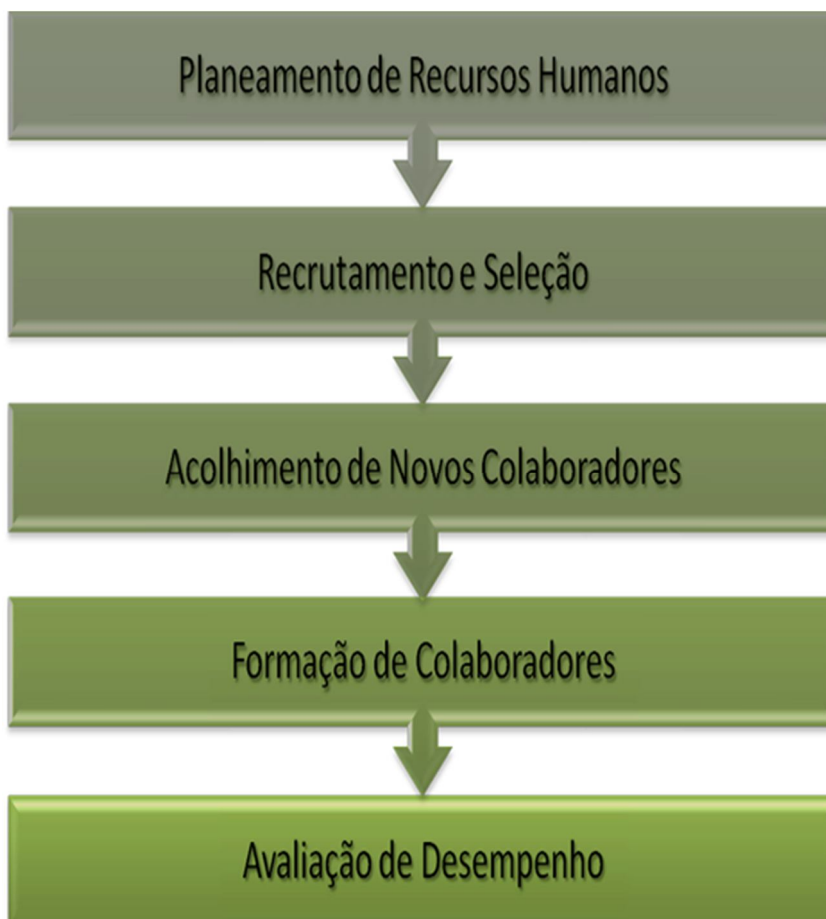
Taylor (1911), dizia que deveria haver um planeamento e aplicar os métodos científicos no desenvolvimento dos trabalhos, fazendo assim que os operários se tornassem cada vez mais experientes naquilo que faziam, realizando dessa forma as suas atividades de forma mais rápida e eficiente.

O surgimento da Gestão de Recursos Humanos teve grande influência com a introdução da Teoria dos Sistemas, de Ludwig Von Bertalanffy, em 1968. A teoria dos sistemas é um conjunto de parte interagentes e interdependes que, conjuntamente, formam um todo unitário com determinado objetivo Bertalanffy (1968). Basicamente esta teoria baseia-se nos detalhes da empresa.

A teoria dos sistemas fornece um meio para interpretar as organizações, trazendo uma visão holística de todo o processo organizacional, onde ele não procura solucionar problemas ou apresentar soluções práticas, mas visa produzir teorias e formulações conceituais para a realidade na qual ela estiver inserida.

A Olano Portugal, através do seu Diretor determina as competências necessárias para cada função dentro da empresa. Para isso, é proporcionada a formação adequada para atingir tais competências. A avaliação da eficácia das ações empreendidas, asseguram que os colaboradores estejam conscientes da relevância e importância das suas atividades, bem como ambas contribuem para serem atingidos os objetivos da qualidade e da segurança.

A Gestão de Recursos Humanos tem como objetivo definir as necessidades equivalentes para que os objetivos organizacionais sejam alcançados. É visando este caminho que são definidas as práticas de recrutamento, seleção, formação e avaliação de desempenho da Olano e seus colaboradores. Na OPT e OLF são definidas as seguintes etapas de gestão dos Recursos Humanos (figura 21).



*Figura 21 - Etapas da Gestão dos Recursos Humanos da OPT e OLF*

*Fonte: OPT*

- **Planeamento de Recursos Humanos**

Com base nas necessidades propostas pelo Diretor da OPT e OLF, um conjunto de informações necessárias são apresentados para que seja efetuado o recrutamento do candidato.

Esta oportunidade de emprego é anunciada por meio de comunicação local, bem como jornais ou televisão, assim como redes de contactos.

Após o envio dos currículos dos candidatos, faz-se a sua análise, e se o candidato atender os requisitos, é agendada uma entrevista com o candidato, realizada pelo diretor. Caso seja necessário é solicitado a presença do Responsável pelo setor no qual o candidato irá trabalhar. O diretor da OPT/OLF, pode ainda agendar uma segunda entrevista com o candidato. Finalmente será anunciada, quer pessoalmente, quer por contacto telefónico, eletrónico ou correspondência, a sua aprovação para a função.

As análises dos currículos são efetuadas com base na formação académica do candidato, na sua formação profissional e na experiência profissional.

- **Acolhimento de Novos Colaboradores**

O Programa de Acolhimento realizado pela OPT e OLF, é uma aplicação coletiva a partir do momento de entrada na empresa. Isto coincide com o período em que o candidato aprovado acaba por vivenciar um período de muita ansiedade e incerteza, já que acaba de ingressar num ambiente desejado, porém desconhecido.

É feito, uma apresentação da empresa ao novo colaborador, guiada pelo responsável de seu setor, ou por um membro da equipa dos recursos humanos.

Nesta fase de acolhimento a Olano disponibiliza uma cópia do Manual de Acolhimento, onde inclui informações gerais da empresa, a Política de Qualidade e o Organograma. Também lhe é disponibilizado um Regulamento Interno da empresa com as respectivas descrições da função que o novo colaborador irá desempenhar. Além disso, é realizado uma breve explicação sobre o Sistema de Gestão de Qualidade e do Sistema de Gestão

Alimentar e dos Processos da Empresa, que condizem com os procedimentos e instruções ligados diretamente a área de atuação do novo colaborador.

- **Formação de Colaboradores**

Dentro da OPT a identificação de necessidades de formação é de responsabilidade do Departamento de Recursos Humanos e do Diretor da Olano.

No decorrer do ano são realizadas avaliações das competências dos colaboradores, fazendo uma comparação entre as competências exigidas pela empresa com as competências que o colaborador possui.

- **Avaliação de Desempenho**

De acordo com Catelli e Vasconcelos (1999), avaliar um desempenho significa julgá-lo ou atribuir-lhe um conceito diante de expectativas preestabelecidas.

Partindo deste princípio, para as empresas competitivas e estruturadas, avaliar é fundamental para que haja correções de desvios a fim de manter a uniformidade e obter melhores resultados.

A Avaliação de Desempenho dos colaboradores da Empresa é realizada anualmente pelos responsáveis de cada setor, juntamente com o diretor da empresa. Todos os dados são efetuados em um formulário de origem francesa, da sede do Grupo Olano.

A avaliação de desempenho tem como consequência recompensar, por via do mérito daqueles que melhores desempenharam as suas funções através da obtenção de resultados organizacionais.

### 2.3– Gestão da Qualidade e da Segurança Alimentar

Qualidade e Segurança alimentar são duas definições que, dentro da cadeia alimentar, encontram-se relacionados e, por isso, utilizadas muitas vezes de maneira errônea. Apesar disso, é essencial salientar as definições, uma vez que, mesmo relacionadas, seus significados são distintos.

*“A norma ISO 9000:2000 define qualidade como: o grau em que um conjunto de características inerentes satisfaz os requisitos. A palavra requisito é apresentada como: uma necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente implícita ou obrigatória.”*

A Certificação de Sistemas de Garantia da Qualidade dos Serviços prestados, para os fornecedores de transporte, apresenta uma vantagem competitiva no mercado para as empresas que possuem esta certificação, bem como, garantem aos clientes a contratação de um parceiro que se alinha com os indicadores de desempenho compatíveis com as exigências do segmento na qual a empresa está inserida. O processo de implementação deste sistema consiste em uma análise crítica das atuais formas de trabalho. Isso, acaba por originar a implementação de melhorias e correções de rotinas das operações internas da empresa.

As atividades de uma empresa cujo foco de atuação é de produtos alimentares enfoca em oferecer produtos seguros e saudáveis, visando garantir a saúde e a segurança dos consumidores. Para isso, existe um programa essencial na indústria alimentar denominado de *Hazard Analysis and Critical Control Point* ou HACCP. Este programa é um requisito legal para as empresas deste segmento. Ele auxilia na prevenção, no controle e na eliminação de agentes contaminadores, visando garantir produtos seguros para o consumo sem que se perca a qualidade e o sabor dos mesmos. Dentro das contaminações existem três que serão salientadas. A contaminação química, originária de toxinas, produtos de limpeza, a contaminação biológica, proveniente de bactérias patogênicas e micróbios e a contaminação física, resultante de pedaços de metal, lascas de madeira, cacos de vidro, insetos, etc.

O HACCP permite que sejam reconhecidos e identificados os perigos específicos e medidas adequadas para o seu controle, com a finalidade de que seja garantido a

segurança dos gêneros alimentícios. Os princípios da aplicação deste sistema é permitir que um sistema de controlo focado na prevenção, ao invés de um controlo reativo.

Esta metodologia é reconhecida internacionalmente, tendo sido formalizada pelo *Codex Alimentarius Commission* e criada pela *Food and Agriculture organization of the United Nations (FAO) / World Health Organization (WHO)*, que apresenta as medidas que implementam o controlo para os perigos alimentares.

O HACCP define 7 princípios, sendo eles:

### 1. Análise de Perigos e Definição de Medidas Preventivas:

Identificar os perigos significativos, grau de severidade, probabilidade de ocorrência, medidas de implementação.

A fim de diferenciar os perigos significativos, dos não significativos, são utilizadas duas tabelas (tabela 2 e 3), uma apresentando a probabilidade de o perigo ocorrer e a outra com a severidade do perigo ocorrer. Feita a análise, é possível decidir sobre o controlo dos perigos identificados e o que fazer sobre, conforme as tabelas a seguir:

<i>Probabilidade</i>	<i>Valor Atribuído</i>	<i>Descrição</i>
Alta	3	Ocorreu 4 vezes ou mais.
Média	2	Já ocorreu 2 ou 3 vezes.
Baixa	1	Ocorreu 1 vez ou nenhuma.

*Tabela 2 - Probabilidade do Perigo Ocorrer*

*Fonte: Gabinete de Qualidade da OPT*

<i>Severidade</i>	<i>Valor Atribuído</i>	<i>Descrição</i>
Alta	3	Com riscos para a vida do consumidor ou com danos de longa duração/crónicos; duração de mais de 7 dias.
Média	2	Sem riscos para a vida e com danos de duração moderada; duração de 2 dias até 7 dias.
Baixa	1	Ausência de lesões, apenas podendo ser necessário tratamento médico menor; duração até um dia.

*Tabela 3 - Severidade do Perigo Ocorrer*

*Fonte: Gabinete de Qualidade da OPT*

Feito a análise, uma combinação entre a severidade do perigo e a probabilidade de que a ocorrência surja, uma escala, (tabela 4) contendo o grau de significância é gerada contendo os seguintes valores:

- 0 a 2: Baixa
- 3 a 5: Média
- 6 a 9: Alta

		Severidade		
		Baixa (1)	Média (2)	Alta (3)
Probabilidade	Alta (3)	3x1=3 Média	3x2=6 Alta	3x3=9 Alta
	Média (2)	2x1=2 Baixa	2x2=4 Média	2x3=6 Alta
	Baixa (1)	1x1=1 Baixa	1x2=2 Baixa	1x3=3 Média
Significância do risco				

*Tabela 4 - Probabilidade + Severidade dos Perigos*

*Fonte: OPT*

Os perigos cujas significâncias são baixas, os perigos não significativos, são controlados através de medidas de controlo orientadas nas boas práticas de higiene e manipulação. As ameaças consideradas significativas tendem a ser bem analisadas e monitorizadas de maneira que demonstram as respectivas medidas de controlo.

## **2. Determinação de Pontos Críticos**

Este princípio determina os momentos e as origens em que certo perigo, seja ela biológico, físico ou químico, pode ocorrer de maneira agressiva ao produto. Mediante a isso deve-se saber com precisão em quais etapas do processo está sendo executada.

## **3. Estabelecimento de limites críticos**

Os limites críticos podem ser delimitados pelo tempo, temperatura, odor, sabor, cor, densidade, nível de acidez, etc., e assim precisam ser controlados de maneira rigorosa

bem como possuir uma margem de segurança a fim de que haja um controlo de correção de eventuais desvios antes que a contaminação aconteça.

#### **4. Estabelecimento de um Sistema de Monitoria**

Por meio de procedimentos de vigilância é possível verificar inspeções e análises dos processos e produtos

#### **5. Estabelecimento de Ações Corretivas**

Visa eliminar a causa e corrigir o problema bem como as suas consequências.

#### **6. Estabelecimento de Procedimentos de Verificação**

Torna-se necessário analisar e melhorar o desempenho do Sistema HACCP

#### **7. Documentação e Registo**

É a forma de garantir que os pontos críticos se encontrem sob controlo e que facilite a avaliação efetuada pelos auditores, clientes e entidades fiscalizadoras.

O grupo Olano, implementou e certificou o Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com os requisitos das normas ISO 9001:2008 e a ISO 22000:2005, conforme figuras 22 e 23, condizem com o Sistema de Gestão da Segurança Alimentar.



*Figura 22 – ISO 9001:2008*

*Fonte: <https://www.iso.org/home.html> – visitado em maio de 2017*





*Figura 23 - ISO 22000:2005*

*Fonte: [www.iso.org/home.htm](http://www.iso.org/home.htm) – visitado em maio de 2017*

A *International Organization for Standardization*, ou ISO, (figura 24) fundada em 1947, é uma empresa não-governamental com sede em Genebra, na Suíça, sendo responsável pela elaboração e aplicação de padrões internacionais de qualidade.



*Figura 24 - ISO*

*Fonte: <https://www.iso.org/home.html>*

O sistema de gestão da Olano, tem como base um modelo processual de ciclos, desencadeado pela identificação dos requisitos dos clientes, sejam eles legais ou estatutários, modernizando-se para uma evolução de um grupo de atividades que geram valor agregado, satisfação, confiança e fidelização dos clientes por intermédio do fornecimento de um serviço solicitado.

Cada uma das etapas está identificada para gerar valor agregado para o cliente, e satisfazer as suas necessidades dos clientes e conquistar aos objetivos almejados. Dessa forma, o desenvolvimento de cada processo é traçado e planeado, sendo, futuramente, medido e testado. A gestão, é baseada numa perspectiva de melhoria contínua, sendo esta melhoria inter-relacionada.

Este modelo assenta em três grupos processuais, conforme figura 25, que garantem a identificação das condições aplicáveis nas normas específicas da ISO.



*Figura 25 - Processos que garantem a aplicação das ISO*

*Fonte: Gabinete de Qualidade da OPT*

Todos os anos, são estabelecidos pela Gestão os objetivos que a Qualidade e a Segurança Alimentar devem alcançar com base na Política da ISO de Qualidade. A determinação destes objetivos tem como referência os requisitos regulamentares e legais, bem como o alinhamento estratégico definido pelo Grupo Olano, sobre as disponibilidades tecnológicas, assim como as disposições financeiras e operacionais do negócio.

As metas são avaliadas e revistas de maneira periódica e, tem como aplicabilidade os resultados obtidos. Estas metas podem ser redefinidas e poderão ser utilizadas novas ações com o fim de corrigir eventuais desvios.

O sistema de Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar, ou SGQSA, da Olano e sua fundamentação está voltado para um ciclo de melhoria contínua focando a satisfação dos clientes do Grupo por meio dos serviços prestados, visando sempre atingir de maneira muito minuciosa todas as predeterminações legais e regulamentares inerentes aos processos de manutenção da segurança alimentar.

Mediante isso, a empresa espera fornecer um serviço que atenda e satisfaga as necessidades e expectativas do cliente, de modo que a garantia da segurança alimentar se mantenha e, simultaneamente, permita a continuidade e o crescimento da empresa, conforme a figura 26.

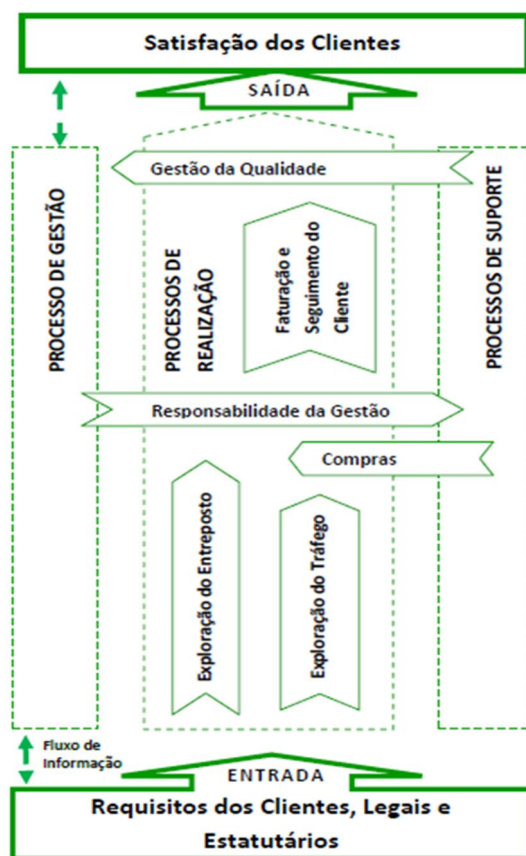


Figura 26 - Croqui da rede de processos

Fonte: Gabinete de Qualidade da OPT

O ciclo de melhoria contínua é fechado através de uma revisão na qualidade e na segurança alimentar, em outras palavras, obriga à verificação dos procedimentos estabelecidos e da situação dos indicadores de desempenho referente a esses objetivos.

Também obriga à avaliação dos resultados das auditorias, à avaliação do que foi prestado pelos fornecedores, à análise das ações de correção e prevenção, à avaliação dos resultados das atividades de verificação, à validação das medidas de controlo e à atualização do SGQSA, conforme figura 27:

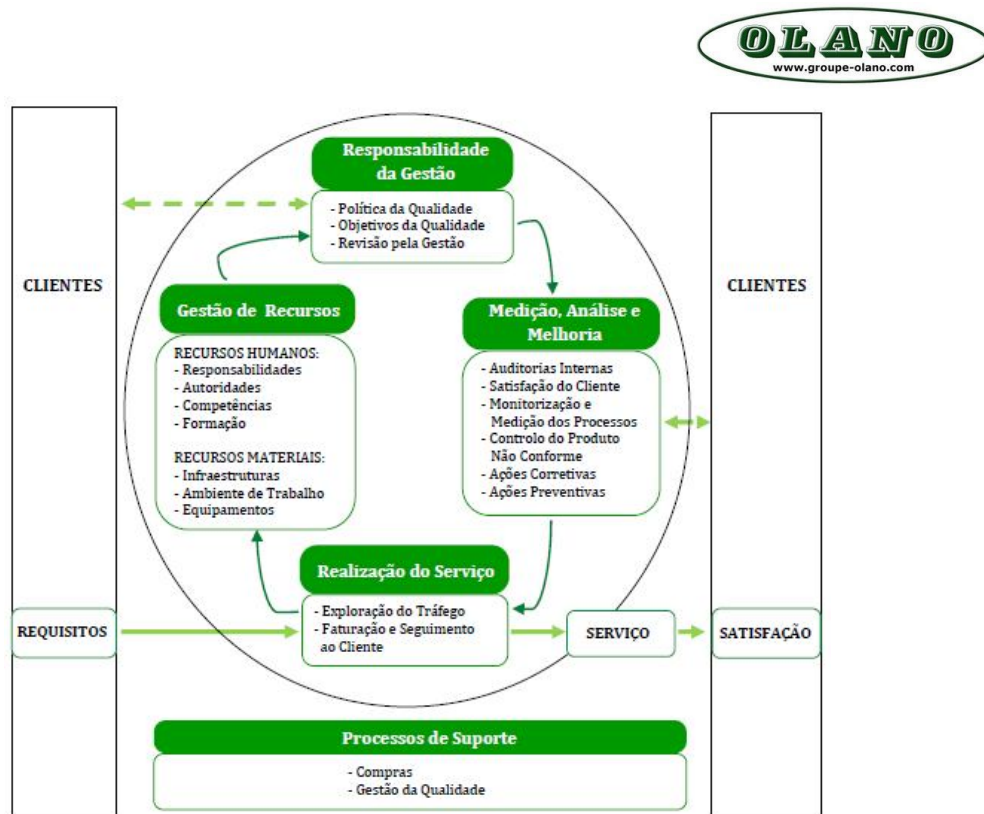


Figura 27 - Rede de Processos para os Clientes

Fonte: Gabinete de Qualidade da OPT

Atualmente, a prestação do serviço de transporte, além de ser considerado como responsável por uma grande parcela dos custos logísticos totais, ainda possui uma função de facilitar a movimentação de mercadorias.

Os transportes contribuem para reduzir o tempo de entrega, distribuindo os bens nos da maneira certa, no tempo certo, no local correto.

Face a isso, cabe aos clientes preocuparem-se somente com a maneira pela qual as suas necessidades são atendidas e satisfeitas, livrando-se da preocupação de terem que lidar os problemas de transporte das empresas.

Para tal, é necessário um altíssimo nível de conhecimento do mercado operante, assim como o entendimento das necessidades e exigências dos clientes inseridos neste contexto.

## **2.4 Atividades Realizadas**

Durante o período do estágio participei em diversas atividades sendo que apenas apresentaremos as mais relevantes.

## **2.5– Área da Contabilidade**

O estágio na Olano começou na área de contabilidade, onde a primeira etapa foi entender a maneira na qual os documentos da empresa se encontram e como estão organizados dentro dos respectivos dossiers no gabinete financeiro de maneira a agilizar e facilitar o acesso à informação pretendida e guardada. A empresa desta documentação precisa ser pensada de forma a que as necessidades atuais sejam atendidas, mas também as necessidades futuras não sejam comprometidas.

Atividade 1: Folhas de Salários e Ajudas de Custos: Todos os motoristas da empresa necessitam de assinar devidamente os recibos de vencimento de maneira a compreender e reconhecer toda a quantia monetária que lhe foi paga. Perante isso, um controlo desses recibos, é feito em Excel sempre que há um recibo não assinado. Dessa forma o controlo do que está ou não assinado é mais facilitado. Outro documento que é

necessário ser assinado pelos motoristas é a folha de ajuda de Custos (anexo 1), esses custos não são descontados nos vencimentos do motorista.

Atividade 2: Reconciliação Bancária: Tanto a OPT, quanto a OLF, possuem contas nos bancos Caixa Geral de Depósitos, Banco Português de Investimentos, Novo Banco, Banco Popular, Banco Santander Totta. As reconciliações bancárias são verificadas em todas as contas bancárias, todos os meses do ano. A reconciliação consiste na justificação da diferença existente entre o saldo apresentado pelo banco e o que está presente nos registos contabilísticos da empresa. Toda a reconciliação é feita através do Excel. O estagiário realizou operações de reconciliação bancária. O saldo da reconciliação bancária precisa sempre de ser igual a zero. Caso haja alguma diferença entre os saldos das contas dos bancos e da contabilidade, é necessário informar um dos gestores da área de contabilidade. A diferença, que por ventura venha a existir, entre as contas do banco e as da contabilidade são resultantes de muitas operações serem contabilizadas pelo banco e pela empresa em momentos diferentes. Os pagamentos dos cheques que as empresas contabilizam no momento da emissão o banco apenas os considera quando apresentados para desconto.

Atividade 3: Verificação de Contratos de *Leasing* dos Tratores: O *leasing* de tratores trata-se de uma modalidade de aluguer de longa duração, através da celebração de um contrato com uma locadora ou instituição financeira, que será a proprietária do bem durante todo o período do contrato. Todos os meses, o cliente terá uma renda fixa para pagar, que inclui o valor do bem, IVA, comissões e taxa de juro. No final do contrato, o trator poderá ser adquirido, pagando o valor residual definido no contrato. O estagiário efetuou na empresa o lançamento de novos *leasings* de tratores para o sistema, em Excel, a fim de que se tenha um controlo maior de todos os contratos da empresa, bem como facilitar ao gestor, se necessário, fazer a autenticação das informações.

Atividade 4: Refaturação do gasóleo e das portagens: A OPT possui tratores e tracionaria terceirizada, sendo assim, é inevitável fazer um acompanhamento dos gastos de gasóleo e portagens realizados por estes veículos a fim de que haja uma refatura para

a empresa tracionaria. Até o presente momento, a OPT possui apenas os Transportes Luedra como tracionaria terceirizada.

Atividade 5: Empresa de dados contabilísticos do programa PHC: Após o lançamento dos dados no programa PHC, é feita uma análise periódica dos lançamentos efetuados, a fim de validar as contas para, quando o contabilista da empresa, junto do gestor financeiro e o diretor geral forem assinar as DR's organizacionais, todos os dados que foram enviados ao PHC, para França, condizerem com o que foi apresentado nas DR's. Isso é uma outra forma de verificação de contas da OPT e OLF. O estagiário realizou as atividades de verificação de NIF de clientes e fornecedores da empresa, de modo a que seja garantido que cada cliente e fornecedor esteja devidamente identificado com seu número de identificação fiscal para que, quando os lançamentos de Excel forem efetuados, os respectivos gastos e recebimentos fossem, devidamente, identificados.

## **2.6– Área de Recursos Humanos**

Atividade 1: Integração de novos colaboradores empresa: Uma das etapas mais importantes para a integração de um novo colaborador é o acolhimento na empresa. No primeiro dia de trabalho, o novo colaborador vai conhecer a empresa em companhia de um membro do departamento de Recursos Humanos, acabando por conhecer os colaboradores do mesmo posto de trabalho. Sendo assim, é necessário entregar aos novos colaboradores os documentos inerentes à sua adaptação e conhecimento da empresa. Nesta atividade efetuei a empresa destes documentos.

Atividade 2: Sistema de Arquivo de Documentos de Colaboradores: Há um elevado número de empresas que possuem um sistema de controlo de documentos das pessoas da empresa, e a Olano Portugal Transportes, S.A está dentro deste grupo. Todos os documentos sobre as atividades realizadas pelos motoristas e sua formação são guardados em diversos dossiers, onde cada motorista possui um arquivo individualizado contendo todo o seu histórico dentro da empresa desde a sua chegada à empresa, até a última atividade realizada por ele. Nesta atividade, o estagiário esteve envolvido apenas

com a compreensão do sistema de arquivo da Olano Portugal Transportes e do arquivo de documentos de acordo com o sistema interno.

## **2.7 – Área da Gestão da Qualidade e da Segurança Alimentar**

Quanto mais elevado for o nível de qualidade e da segurança alimentar de uma empresa, maior e melhor é o grau de competitividade frente às demais empresas, diminuindo assim os custos de operação e aumentando os lucros.

Atividade 1 - Análise das certificações de padronização da empresa: O grupo Olano, preza a alta qualidade dos serviços prestados, pelo que, a necessidade de padronização de seus serviços é de extrema importância. Por causa disso, as ISO 22000 e 9001, servem como parâmetro para todas as atividades operacionais e de gestão do grupo. O estagiário, teve como única atividade dentro desta área o conhecimento das normas ISO 9001 e 22000, bem como as práticas de atuação que as mesmas. Também tomou o conhecimento das práticas de segurança e gestão interna dentro da OPT e OLF, que permitem compreender as medidas tomadas em cada situação dentro da empresa.



## Conclusão

Inicialmente este relatório permitiu que o grupo Olano fosse apresentado, bem como todas as atividades que por mim foram realizadas neste período de estágio numa das empresas pioneiras instaladas no PLIE da Guarda.

O período de adaptação e integração na empresa foi muito fácil, isso porque as pessoas foram muito atenciosas e receptivas comigo, tornando este processo, que, via de regra, pode ser complicado para muitos dos novos colaboradores em outras seções de trabalho, ou empresas.

Durante todo o tempo do estágio, procurei estar sempre receptivo a novos conceitos, conhecimentos e aprendizagens, bem como colaborando com as pessoas e os desafios, sempre focando no *“think outside the box”*, para assim, poder exercer todas as atividades que me foram designadas com o máximo de eficiência e eficácia.

Neste período, com certeza aprendi coisas novas, mas acredito que a maior aprendizagem que tive não foi profissional, mas sim pessoal, isso porque, pude vivenciar uma nova cultura e uma concepção diferente de como as coisas são efetuadas

Este tempo mostrou-me que, meu País natal, o Brasil e o País onde estive durante este intercâmbio acadêmico e profissional, Portugal, mesmo que possuindo o mesmo idioma e alguns costumes similares, as perspectivas de trabalho e como as coisas são vistas são totalmente distintas, e poder ter o entendimento e a percepção dessas duas vertentes e perspectivas de trabalho, com toda a certeza, será algo que poderei levar para o resto de minha vida.

O espírito de equipa, alinhado a uma cultura organizacional muito bem estruturada e do conhecimento de todos, com certeza é algo fundamental e quando está difundido por entre os setores da empresa, o foco final é atender as necessidades dos clientes da melhor e mais rápida maneira. Pude perceber isso por meio das atividades desenvolvidas na empresa.

Um ano de intercâmbio é longo e curto, simultaneamente. Longo porque há muito o que fazer, mas curto porque tudo passa muito rápido, durante o estágio. Quando finalmente me senti adaptado a todas as atividades que a mim foram incumbidas, o estágio acabou.

Perante a isso, posso afirmar e concluir que, cada momento passado dentro dos setores em que estive, contribuíram para adquirir aprendizagens únicas e especiais, pois, com toda a certeza, tanto no âmbito profissional, mas principalmente no pessoal, novas lições aprendi.

Este estágio permitiu-me também conciliar a aprendizagem em sala de aula com a vida profissional, a aprendizagem nas atividades operacionais da empresa com o cotidiano do dia-a-dia. Por isso, hoje, posso dizer que não sou a mesma pessoa que entrou no estágio, há 400 horas atrás.

## **Bibliografia**

Bertalanffy, L. V. (1968) *General system theory: Essays on its foundation and development*, rev. ed. New York: George Braziller;

Catelli, A. P. C. A. e Vasconcelos, M.T. (1999) *Processo de gestão e sistemas de informações gerenciais: Catelli, Armando (Org.). Controladoria: uma abordagem da gestão econômica*. São Paulo: Atlas;

Chiavenato, I. (2004). *Introdução à Teoria Geral da Administração*. 7ª edição. São Paulo: Editora Campus;

ISO 9000 (2000); *Manual da ISO* – Olano Portugal;

Schein, E. H. (2009). *Cultura Organizacional e Liderança*. São Paulo: Editora Atlas;

Taylor, F. (1911). *Scientific Management, Comprising Shop Management*. ACLS History E-Book Project.

# **Anexo - 1**

Anexo 1: Boletim Itinerário de Deslocações para Atribuição de Subsídio de Viagem e Refeição/Ajudas de Custo



**BOLETIM ITINERÁRIO DE DESLOCAÇÕES PARA ATRIBUIÇÃO DE SUBSÍDIO DE VIAGEM E REFEIÇÃO / AJUDAS DE CUSTO**

EMPRESA: \_\_\_\_\_

Funcionário: \_\_\_\_\_

Mês: \_\_\_\_\_

DIA	CMR	ALMOÇO	HORA	JANTAR	HORA	DORMIDA	ABONO
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							
<b>TOTAL</b>							

DATA: \_\_\_\_\_

O Funcionário / Beneficiário \_\_\_\_\_

A Gerência \_\_\_\_\_

OBS. \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_