



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

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Samuel José Durães Pinto

dezembro | 2016

---

---

**Relatório de Estágio Curricular para Obtenção do  
Grau de Licenciatura em Gestão**



distribuição

**Dezembro de 2016 - Guarda**

## Ficha de Identificação

### Aluno

Nome: Samuel José Durães Pinto  
Data de Nascimento: 03/11/1994  
Número: 1011180  
Contactos: Tel.: 969 453 239  
*E-mail:* [samueljdpinto@gmail.com](mailto:samueljdpinto@gmail.com)

### Instituição de Ensino

Nome: Escola Superior de Tecnologia e Gestão  
Morada: Instituto Politécnico da Guarda  
Guarda, Portugal  
Contactos: Tel.: 271 220 100  
Fax: 271 222 690  
*E-mail:* [ipg@ipg.pt](mailto:ipg@ipg.pt)

### Empresa Recetora

Nome: EDP – Distribuição  
Morada: Rua Santa Isabel, Repeses. 3500-726 Viseu  
Contactos da Empresa: Tel.: 238 004 500  
*E-mail:* [geral@edp.pt](mailto:geral@edp.pt)  
Site Oficial: [www.edp.pt](http://www.edp.pt)  
Supervisor na Empresa: Dr. Rui Martins  
Contactos Supervisor: *E-mail:* [rui.martins@edp.pt](mailto:rui.martins@edp.pt)

### Estágio Curricular

Duração: 400 horas, com início a 4 de julho de 2016 e fim em 16 de setembro de 2016  
Orientador: Professor Doutor Amândio Baía  
Contactos Orientador: *E-mail:* [baia@ipg.pt](mailto:baia@ipg.pt)

## **Plano de Estágio**

O plano de estágio foi elaborado com o supervisor na empresa EDP Distribuição e visava as seguintes atividades:

- Organização processual de licenciamentos e indemnizações;
- Gestão do fundo de maneo;
- Gestão do arquivo técnico;
- Elaboração de informação para gestão operacional;
- Ligação com EDP Valor (materiais, instalações, viaturas e faturas);
- Apoio logístico, tratamento, registo e expedição de correspondência e expediente geral.

## Dedicatória

*Dedico este Relatório de Estágio aqueles que me apoiaram incondicionalmente desde o princípio desta caminhada, que sempre me deram força e acreditaram em mim, aqueles que fizeram os possíveis e os impossíveis por mim, aqueles que têm sempre uma palavra de sabedoria e conforto para me dar, aqueles que serão sempre o meu porto seguro...  
aos meus PAIS e IRMÃ!*

*Não posso deixar de dedicar este projeto a uma pessoa que esteve sempre do meu lado apoiando-me e tendo sempre a palavra certa, o carinho, a compreensão, a força, a paciência, o tempo e amor para me dar...  
à minha NAMORADA!*

*Vocês são a maior bênção que poderia ter!*

## **Agradecimentos**

Para a realização deste relatório muitas foram as pessoas que, direta ou indiretamente, contribuíram para a sua concretização. A todas elas gostaria de expressar a minha profunda gratidão pelo apoio prestado.

- Ao Professor Doutor Amândio Baía, por ter aceite ser meu orientador de estágio, pela disponibilidade, pelo profissionalismo, sabedoria, encorajamento e inestimável apoio.
- Gostaria de agradecer a toda a equipa da EDP Distribuição, pela forma como me receberam, pela boa vontade com que me ajudaram na execução do meu trabalho, pelo profissionalismo e pelo companheirismo, por todas as conversas, conselhos e pela enorme paciência! Obrigado!
- Ao Eng. Garcia Mendes, diretor da Direção de Rede e Clientes do Mondego, o meu eterno agradecimento por me conceder esta magnífica oportunidade e pela disponibilidade demonstrada! Obrigado!
- Ao meu orientador Dr. Rui Martins, responsável do Apoio à Gestão da Direção de Rede e Clientes do Mondego, pela forma como me acolheu, por todo o tempo que me disponibilizou tendo sempre uma palavra exata e amiga para me dar, pela boa disposição, por todos os conhecimentos que me transmitiu em tão pouco tempo, por toda a confiança que depositou em mim e no meu trabalho desde o início! O meu eterno Obrigado!
- Ao Sr. António Vieira Pinto, colaborador da Área Operacional de Viseu da Direção de Rede e Clientes do Mondego, pela disponibilidade em ajudar-me a conseguir um estágio curricular na empresa! O meu eterno agradecimento!

- Ao Sr. António José Henriques que me ajudou sempre no que necessitava e por me ter transmitido alguns dos seus sábios conhecimentos ao nível dos licenciamentos. Obrigado!
- Ao Sr. António Joaquim Borges, por toda a paciência e apoio prestado. Obrigado!
- À D. Luísa Evangelista, por todos os conhecimentos que me transmitiu. Obrigado!
- Aos meus restantes familiares por, serem o meu alicerce em todas as grandes aventuras e batalhas que a vida traz. Obrigado!
- A todos os meus amigos e colegas de curso, por todas os conselhos, críticas, ajudas, confidências, por todas as aventuras que vivemos na cidade mais alta e fria! Pela boa disposição e energia, por todos os jantares e por todos os convívios! Por todas as conversas, pelo companheirismo, pela união e por todos os eternamente recordáveis momentos de puro riso! *“O que a praxe une, ninguém separa!”* Obrigado!
- A tantos outros que, embora não referidos, de alguma forma me ajudaram e acompanharam neste percurso fazendo parte do que fui, sou e serei como homem e amigo um - Grande *BEM-HAJA!*

## Epígrafe

*“Na convivência, o tempo não importa.  
Se for um minuto, uma hora, uma vida.  
O que importa é o que ficou deste minuto,  
Desta hora... desta vida...”*

Mário Quintana



---

## Resumo

A realização do estágio curricular e do presente relatório estão enquadrados no programa curricular da Licenciatura em Gestão da Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG), do Instituto Politécnico da Guarda (IPG).

Após o período de aquisição de conhecimentos, com duração total de 6 semestres, em diversas áreas de Gestão, tais como Contabilidade, Jogos de Gestão, Gestão de Recursos Humanos, Gestão da Qualidade, Gestão Internacional, Fiscalidade, Matemática Financeira, Economia, Estratégia Empresarial, Gestão Operacional, Logística e Empreendedorismo, torna-se importante, para uma boa formação, consolidar esta aprendizagem de uma forma mais consistente e permanente.

Sendo assim, o estágio curricular é a primeira grande etapa, no mundo real, para colocar em prática todos os conceitos adquiridos, fazendo com que se desenvolva novas competências técnicas e organizacionais que nos ajudem a adaptar ao ambiente de trabalho. Desta forma, o estágio revela-se um importante fator para uma maior valorização quer a nível profissional quer pessoal.

O presente relatório pretende refletir as várias atividades realizadas durante as 400 horas vividas em contexto de estágio, dando a conhecer a empresa recetora, bem como as várias atividades desenvolvidas.

Este estágio curricular decorreu na empresa EDP Distribuição de 4 de Julho a 16 de Setembro de 2016 e permitiu perceber o funcionamento da atividade de Apoio à Gestão. Em termos globais, os objetivos propostos neste estágio foram atingidos com êxito.

**Palavras-Chave:** Gestão; EDP Distribuição; Competências e Valorização.

**Jel Classification:** *M1 – Business Administration; M10 - General*

# Índice

Ficha de Identificação .....	II
Plano de Estágio.....	III
Dedicatória.....	IV
Agradecimentos .....	V
Epígrafe .....	VII
Resumo .....	VIII
Índice de Figuras .....	XI
Índice de Gráficos .....	XII
Índice de Tabelas .....	XIII
Siglas ou abreviaturas .....	XIV
Introdução .....	1
Capítulo I - Apresentação da empresa recetora do estágio .....	3
1.1. O Grupo EDP .....	4
1.1.1. Breve enquadramento histórico do Grupo EDP .....	4
1.1.3. Estrutura acionista do grupo EDP .....	6
1.1.4. Estrutura organizacional dos Negócios .....	7
1.2. A empresa EDP Distribuição .....	8
1.2.2.1. Organização da Empresa .....	13
1.2.2.2. Principais atividades.....	13
1.2.2.3. Organograma .....	14
1.2.2.4. Áreas Operacionais.....	15
1.2.2.5. Caraterização da DRCM.....	16
Capítulo II - Descrição das Atividades Desenvolvidas no Estágio na EDP – Distribuição..	18
2.1. Enquadramento .....	19
2.2. Licenciamento .....	19
2.3. Indemnizações.....	22
2.4. Pagamentos Fundo de manei.....	23
2.5. Sugestões e Recomendações.....	25
Conclusão.....	26
Bibliografia .....	27

---

Anexos .....	<b>Erro! Marcador não definido.</b>
Índice de Anexos .....	<b>Erro! Marcador não definido.</b>

---

## Índice de Figuras

Figura 1 : Instalações EDP Viseu .....	3
Figura 2: Evolução da EDP ao longo dos anos .....	4
Figura 3 : Constituição do Grupo EDP .....	7
Figura 4: Organograma da DRCM .....	14
Figura 5: Áreas Operacionais da DRCM.....	15

---

## Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Número de pareceres emitidos às várias entidades.....	21
Gráfico 2 - Dados relativos a 2015.....	23
Gráfico 3 - Dados relativos a 2015 pagamentos fundo de maneo .....	24

---

## Índice de Tabelas

Tabela 1 - Principais Dados de Identificação do Grupo EDP .....	5
Tabela 2 - Estrutura acionista do Grupo EDP .....	6
Tabela 3 - Caracterização das AO's da DRCM .....	16

---

## Siglas ou abreviaturas

AO	Área Operacional
Capex	Indicador de Gestão
CCDR	Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional
DR	Diagrama de Rede
DRCM	Direção de Rede e Clientes do Mondego
DRCMAG	Direção de Rede e Clientes do Mondego Apoio à Gestão
EDP	Energias de Portugal
EDPD	Energias de Portugal Distribuição
ICNB	Instituto da Conservação da Natureza e da Biodiversidade, I.P
PC	Pedido de Compra
RAN	Reserva Agrícola Nacional
REN	Redes Energéticas Nacionais
RP	Relatório de Prejuízos
SAP	<i>Software</i> de gestão
SGPI	<i>Software</i> de base de dados
ZEC	Zonas Especiais de Conservação
ZPE	Zonas de Proteção Especial

## **Introdução**

O presente documento consiste no relatório de estágio curricular, efetuado como parte integrante e conclusivo do Curso de Gestão da Escola Superior de Tecnologias e Gestão da Guarda do Instituto Politécnico da Guarda. O estágio foi realizado na Empresa EDP Distribuição, mais concretamente na Direção de Rede e Clientes do Mondego, Viseu e Seia no período compreendido entre 4 de julho a 16 de setembro de 2016.

Tendo em conta o presente Relatório, importa salientar que a metodologia utilizada, na sua globalidade, é descritiva e explicativa.

A realização deste estágio é de suma importância uma vez que permite o contacto direto com a realidade prática, com situações e problemas reais que permitem completar e clarificar a formação teórica recebida durante a formação académica ao longo do curso.

O estágio curricular é um espaço essencial à apropriação de saberes, facultando a contextualização da prática, fomentando a reflexão e cooperando para o desenvolvimento de competências essenciais ao desempenho profissional.

Os conhecimentos adquiridos na escola devem ser complementados com a prática no sentido de desenvolverem competências e criar autoconfiança necessária à futura prática profissional.

Deste modo, o estágio faculta ao estudante a consolidação e a aquisição de novos conhecimentos, ou seja, permite um saber contextualizado.

A formação em Gestão está muito dependente da qualidade das aprendizagens do estágio que é um espaço insubstituível para a integração de conhecimentos e aquisição de saberes práticos processuais, transcendendo a lógica de aplicação de conhecimentos para se situar ao nível dos processos mais complexos da identidade profissional e da construção coletiva de uma lógica de qualidade.



A prática é o espaço chave da formação e do desenvolvimento de competências, das capacidades e das atitudes profissionais.

Estas diretrizes atenuam a índole meramente intelectual de um relatório, na medida que se pretende que o mesmo seja objetivo, fiel e honesto. Significa “pôr a descoberto” o sabido e o aprendido, o vivido e o experienciado.

Não obstante ser um instrumento de avaliação, o mesmo deve possibilitar a reflexão na ação e sobre a ação, ou seja, reflete-se sobre todo o trabalho desenvolvido ao longo do estágio, fornecendo uma visão concreta das atividades realizadas, assumindo-se, ao mesmo tempo, como um importante instrumento de aprendizagem.

Como tal, o presente Relatório não é unicamente uma descrição das atividades realizadas, mas também uma reflexão pessoal de todo o trabalho desenvolvido, que requereu dedicação e empenho pessoal e profissional.

O presente Relatório contém a seguinte estrutura base: no Capítulo I faz-se uma apresentação da empresa recetora de estágio. No Capítulo II são apresentadas as atividades realizadas. Por fim é apresentada a Conclusão.

# Capítulo I

## Apresentação da Empresa Recetora do Estágio



*Figura 1 : Instalações EDP Viseu*

## 1.1. O Grupo EDP

### 1.1.1. Breve enquadramento histórico do Grupo EDP

A EDP é uma empresa que desenvolve as suas atividades nas áreas de produção, comercialização e distribuição de eletricidade em Portugal Continental. Na Figura 1 apresenta-se a imagem das instalações do grupo EDP em Viseu.

Foi criada em 1976 pelo Decreto-Lei 502/76, sendo o resultado da fusão de treze das catorze empresas nacionalizadas do sector elétrico já existente. Apesar de ser uma empresa portuguesa encontra-se presente em vários locais no mundo, tais como em Espanha, França, Bélgica, Polónia, Roménia, Estados Unidos, Brasil, Itália, Reino Unido, China, Angola e Canadá (EDP, 2015).

Desde 1976 até aos dias de hoje a EDP sofreu várias alterações quer a nível da mudança de imagem como também relativamente à identidade e estrutura. Estas alterações tiveram por base a evolução e as mudanças de paradigma que ocorreram no sector de eletricidade (Figura 2).



*Figura 2: Evolução da EDP ao longo dos anos*

*Fonte: [www.edp.pt](http://www.edp.pt) visitado em 18/11/2016*

Uma das principais mudanças foi a criação de um grupo que contém todas as empresas ligadas à EDP – o Grupo EDP.

Em 2016 a EDP tinha ao seu serviço 6683 trabalhadores (Tabela 1) à data de 2015.

<b>Denominação Social</b>	<b>EDP - Energias de Portugal, S.A.</b>
<b>Data Fundação</b>	1976
<b>Número de Funcionários</b>	6683 (
<b>Presidente do Concelho de Administração Executivo</b>	António Luís Guerra Nunes Mexia
<b>CAE</b>	35113 - Produção de eletricidade de origem eólica, geotérmica, solar e de origem, n. e
<b>NIF</b>	503161314
<b>Telefone</b>	238004500
<b>E-mail</b>	geral@edp.pt
<b>Site</b>	www.edp.pt

*Tabela 1 - Principais Dados de Identificação do Grupo EDP*

## 1.1.2. Estrutura acionista do grupo EDP

Na Tabela 2 é apresentada a estrutura acionista do Grupo EDP sendo o maior acionista do Grupo a *China Three Gorges* (capitais chineses) com 21,35% de capital.

Acionistas	Nº. Ações	% Capital
China Three Gorges ⓘ	780.633.782	21,35%
CNIC Co., Ltd ⓘ	110.435.491	3,02%
Capital Group Companies, Inc. ⓘ	548.071.919	14,99%
Oppidum ⓘ	263.046.616	7,19%
BlackRock, Inc. ⓘ	182.733.180	5,00%
Senfora BV ⓘ	148.431.999	4,06%
Grupo BCP + Fundo de Pensões do Grupo BCP ⓘ	89.139.594	2,44%
Sonatrach ⓘ	87.007.433	2,38%
Qatar Investment Authority ⓘ	82.868.933	2,27%
Norges Bank ⓘ	76.132.634	2,08%
EDP (Acções próprias)	22.056.438	0,60%
Restantes Accionistas	1.265.979.696	34,63%
<b>Total</b>	<b>3.656.537.715</b>	<b>100,00%</b>

Tabela 2 - Estrutura acionista do Grupo EDP

Fonte – [www.edp.pt](http://www.edp.pt) visitado em 29/11/2016

### 1.1.3. Estrutura Organizacional dos Negócios

O Grupo EDP está subdividido em várias empresas situadas em variados países (Figura 3). O Grupo contém ao todo quarenta empresas.

Dentro do Grupo EDP, a empresa onde o estagiário desenvolveu a sua atividade foi na EDP Distribuição.



Figura 3 : Constituição do Grupo EDP

Fonte: [www.edp.pt](http://www.edp.pt) visitado em 29/11/2016

## **1.2. A Empresa Energias de Portugal (EDP) Distribuição**

### **1.2.1. Identificação da EDPD**

Criada a 14 de fevereiro de 2000, a EDP Distribuição (EDPD) conta já com alguns anos de história.

A EDPD é a principal distribuidora de energia elétrica em Portugal continental e como tal, no âmbito das suas atividades, desenvolve uma série de tarefas necessárias para que o cliente se sinta satisfeito.

Essas tarefas consistem principalmente no planeamento, construção e manutenção de infraestruturas da rede elétrica, tendo sempre em atenção os impactos ambientais aquando do desenvolvimento destas infraestruturas.

Sendo assim, a EDPD sente-se na obrigação de respeitar a preservação dos recursos naturais, as condicionantes ambientais e a legislação vigente.

Para facilitar este trabalho a empresa tem de estar equipada com ferramentas e informação que possam facilitar o trabalho das pessoas responsáveis pelas referidas atividades.

É então importante para a empresa estar dotada de informação, quer temática, quer de base, atualizada e detalhada para poder responder às suas obrigações.

### **Missão**

De acordo com Freire (1997) a missão consiste numa declaração escrita que traduz os ideais e orientações globais da empresa.

### A Missão da EDPD:

“É garantir a ligação às redes de distribuição de todos os utilizadores de energia elétrica, de forma racional, transparente e não discricionária. Manter a continuidade do fornecimento de energia elétrica a todos os clientes com elevada fiabilidade e qualidade. Facilitar a ação do mercado elétrico, contribuindo para a sua dinamização, tendo em conta a observância dos princípios gerais de salvaguarda do interesse público, da igualdade de tratamento, da não discriminação e da transparência das decisões.”

### **Visão**

De acordo com Freire (1997) a visão traduz, de uma forma abrangente, um conjunto de intenções e aspirações para o futuro, sem especificar como devem ser atingidas. Desta maneira, a visão tem um papel essencialmente motivador, procurando servir de inspiração para os membros da organização tirarem o máximo partido das suas capacidades e alcançarem níveis mais elevados de excelência profissional.

### A Visão da EDPD:

“É ser o operador líder de redes de distribuição de eletricidade a nível ibérico e uma referência a nível europeu, reconhecido.”

### **Valores**

Representam os princípios éticos que norteiam todas as ações da empresa. Normalmente, os valores compõem-se de regras morais que simbolizam os atos dos seus fundadores, administradores e colaboradores em geral

<b>Confiança...</b>	nos acionistas, clientes, fornecedores e demais <i>stakeholders</i> .
<b>Excelência...</b>	na forma como executamos.
<b>Iniciativa...</b>	manifestada através dos comportamentos e atitudes das nossas pessoas.



**Inovação...** com o intuito de criar valor nas diversas áreas em que atuamos.  
**Sustentabilidade...** visando a melhoria da qualidade de vida das gerações atuais e futuras.

## **Compromissos**

Os compromissos da empresa regem-se pelas seguintes componentes.

### **1. Compromissos com os Clientes**

- “Colocamo-nos no lugar dos nossos Clientes sempre que tomamos uma decisão.
- Ouvimos os nossos Clientes e respondemos de uma forma simples e transparente.
- Surpreendemos os nossos Clientes, antecipando as suas necessidades.”

### **2. Compromissos com Pessoas**

- “Aliamos uma conduta ética e de rigor profissional ao entusiasmo e à iniciativa, valorizando o trabalho em equipa.
- Promovemos o desenvolvimento das competências e o mérito.
- Acreditamos que o equilíbrio entre a vida pessoal e profissional é fundamental para sermos bem sucedidos.”

### **3. Compromissos com a Sustentabilidade**

- “Assumimos as responsabilidades sociais e ambientais que resultam da nossa atuação, contribuindo para o desenvolvimento das regiões onde estamos presentes.
- Reduzimos, de forma sustentável, as emissões específicas de gases com efeito de estufa da energia que produzimos.
- Promovemos ativamente a eficiência energética.”

### **4. Compromissos com Resultados**

- “Cumprimos com os compromissos que assumimos perante os nossos acionistas.
- Lideramos através da capacidade de antecipação e execução.
- Exigimos a excelência em tudo o que fazemos.”

## **Estratégias**

As estratégias genéricas de Porter (1990) designam os tipos de estratégias que uma empresa pode seguir de forma a obter vantagens competitivas sobre os seus concorrentes.

Risco Controlado e Qualidade Excelente, Eficiência Superior, Inovação e Evolução Sustentada são as mensagens transversais do Programa MOVE o Plano de Negócios da EDP Distribuição, assente em 3 eixos estratégicos e 18 iniciativas:

- **Risco Controlado e Qualidade Excelente**

1. Gerir proactivamente os riscos regulatórios e responder aos desafios da liberalização do mercado;
2. Elaborar abordagem integrada para preparação da renovação de concessões;
3. Recrutar quadros e técnicos de modo a assegurar a manutenção das competências chave na empresa;
4. Manter trajetória de melhoria consistente da qualidade de serviço técnico através de investimento direcionado;
5. Promover a melhoria do serviço prestado e do relacionamento com todos os *stakeholders*;
6. Aprofundar e enraizar práticas de Gestão de Risco no negócio;

- **Eficiência Superior**

7. Implementar programas de redução de custos operacionais e iniciativas de melhoria contínua;
8. Consolidar políticas e práticas de gestão de ativos em toda a organização;

9. Otimizar a Estratégia de Aprovisionamento de materiais e contratação de serviços de *outsourcing*;
10. Desafiar fornecedores internos do grupo para aumento de eficiência;
11. Reduzir as perdas (técnicas e comerciais) através de investimento direcionado;
12. Garantir o cumprimento do orçamento de CAPEX em montantes, prazos e realização física.

- **Inovação e Evolução sustentada**

13. Assegurar as condições regulatórias e legislativas para o desenvolvimento sustentado das *Smart Grids*;
14. Preparar evolução da organização para maximizar as potencialidades das *Smart Grids* (recursos humanos, processos e sistemas);
15. Assegurar a evolução da infraestrutura técnica para as *Smart Grids*;
16. Desenvolver centro de competências de Distribuição para projetos internacionais;
17. Consolidar papel da EDP Distribuição na prestação de informação/aconselhamento a clientes (domésticos e empresariais) sobre temas de eficiência energética e qualidade de serviço técnico;
18. Promover o desenvolvimento focado e sustentável da rede de mobilidade elétrica.

A EDPD está organizada em 4 áreas: Área Operacional, Área Comercial, Área de Técnicas de Suporte e Área de Apoio à Gestão.

No contexto do presente trabalho vai ser apenas referida a Direção de Rede e Clientes do Mondego e a Área de Apoio à Gestão (DRCM) que foi onde o estágio foi realizado.

## **1.2.2. A DRCM**

Nesta secção apresenta-se a Direção de Rede e Clientes do Mondego (DRCM) que é uma das seis direções de rede e clientes da empresa EDP distribuição – Energia S.A, descreve-se a sua organização, as suas principais atividades, as suas áreas operacionais e a respetiva caracterização de cada área operacional (AO).

### **1.2.2.1. Organização da Empresa**

A Direção de Rede e Clientes Mondego é uma das seis direções de rede e clientes da EDP Distribuição - Energia S.A., que asseguram a cobertura do território de Portugal Continental, no exercício da atividade regulada, pela Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos, de operador da rede de distribuição (Rede Nacional de Distribuição e rede de Baixa Tensão).

### **1.2.2.2. Principais Atividades**

As principais atividades da DRCM prendem-se com a execução de obras para Municípios no âmbito do Contrato de Concessão; Manutenção da Iluminação Pública; Ligação de Clientes de Média Tensão e Baixa Tensão (ramais e contagens); Ligação de Microprodutores e Produtores em Regime Especial; Assistência às redes de Baixa Tensão, Média Tensão, Alta Tensão e a clientes; Manutenção de redes de Baixa Tensão e Postos de Transformação; projetos e obras de construção, de remodelação e de ampliação de redes de Média Tensão, Baixa Tensão, Iluminação Pública e Postos de Transformação.

### 1.2.2.3. Organograma

A Direção da DRCM é constituída, como se pode ver na Figura 4, pelo Diretor e Diretor Adjunto. Existem várias áreas operacionais: Viseu, Coimbra, Guarda - Castelo Branco. Existem ainda outras áreas: o estudo de redes, a assistência comercial, as relações com o exterior, a prevenção e segurança e o apoio à gestão.

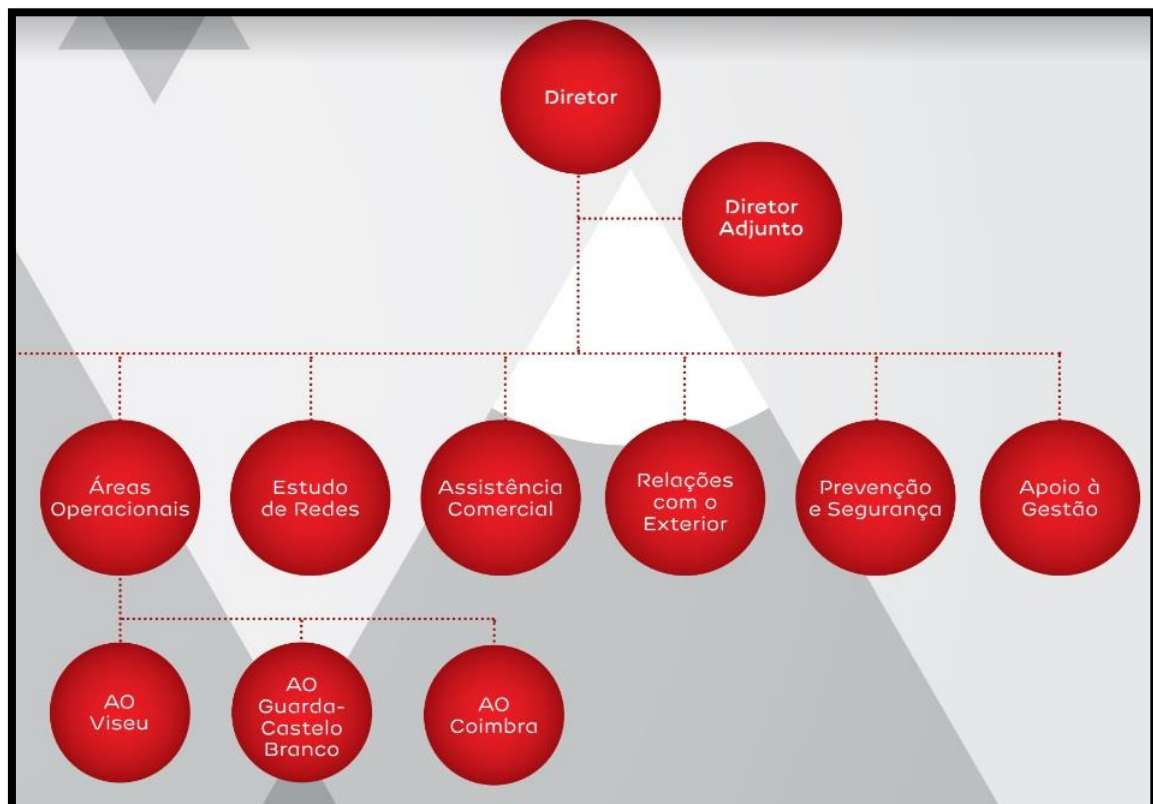


Figura 4: Organograma da DRCM

Fonte: Relatório de atividades 2015. Direção de Rede e Clientes Mondego, 2015

### 1.2.2.4. Áreas Operacionais

Cada área operacional presta os seus serviços num grupo de localidades, como se pode ver na Figura 5:



Figura 5: Áreas Operacionais da DRCM

Fonte: Relatório de atividades 2015. Direção de Rede e Clientes Mondego, 2015

### 1.2.2.5. Caraterização da DRCM

Como se pode ver na Tabela 2, a Área Operacional de Coimbra opera numa área de menor dimensão, com um número menor de concelhos, mas é a que tem um maior número de habitantes e consumidores.

	AO Coimbra	AO Guarda-Castelo Branco	AO Viseu	DRCM
Concelhos (por AO)	22	21	26	69
Habitantes (por AO)	473.414	309.530	412.267	1.195.211
Consumidores (por AO)	316.906	250.593	282.699	850.198
Área (por AO) km <sup>2</sup>	4.704	11.030	5.702	21.436
Rede Média e Baixa Tensão (por AO) km	12.462	15.847	14.468	42.777
Energia Distribuída (por AO) GWh	2.964	1.156	1.296	5.415
Colaboradores (por AO)	67	60	46	248
Pontos de Luz (por AO)	196.111	209.673	244.243	650.027

Tabela 3 - Caraterização das AO's da DRCM

### 1.2.3. Apoio à Gestão (DRCMAG)

A Unidade Organizativa de Apoio à Gestão tem 25 colaboradores e desenvolve a sua atividade transversalmente a toda a DRCM. Funcionalmente desenvolve as seguintes tarefas:

- Ligação com EDP Valor (materiais, instalações, viaturas e faturas);
- Organização processual de licenciamentos e indemnizações;
- Gestão do arquivo técnico;
- Elaboração de informação para gestão operacional;
- Gestão do fundo de maneiço;
- Elaboração e coordenação do plano de motivação/satisfação e comunicação interna;
- Apoio logístico, tratamento, registo e expedição de correspondência e expediente geral.

A principal atividade desenvolvida pelo Apoio à Gestão é o Apoio Geral que, entre outras atividades, coordena: (Relatório de atividades, 2015).

- As faturas;
- As instalações;
- As viaturas;
- O fundo de maneiio;
- O contencioso;
- As indemnizações;
- A informação de gestão;
- Os abates do imobilizado;
- Os operadores de fibra ótica.



## **Capítulo II**

# **Descrição das Atividades Desenvolvidas no Estágio na EDP – Distribuição**

## 2.1. Enquadramento

O estágio que teve início a 4 de julho com *terminus* no dia 16 de Setembro de 2016, incidiu essencialmente sobre as atividades de indemnizações, licenciamentos e fundo de maneio, uma decisão tomada pelo orientador, responsável por a DRCMAG, na reunião inicial, uma vez que estas áreas estão sob a sua tutela.

O estagiário também participou na elaboração e controlo dos orçamentos anuais, na elaboração do orçamento dos gastos de funcionamento, na revisão anual de gestão de acessos, na garantia do cumprimento da segregação de funções (mensal), na base de dados das indemnizações, mais concretamente na sua criação, no *software ACCESS*, para ajudar o controlo das indemnizações de exploração a terceiros, bem como participou na atualização do cadastro das viaturas.

Em conjugação com o supervisor do estágio na DRCMAG colaborou na elaboração do orçamento de recursos variáveis de pessoal e do orçamento de custos de funcionamento. Importa ressaltar que os orçamentos são elaborados pelo mesmo e têm aprovação do Diretor Eng Garcia Mendes.

## 2.2. Licenciamento

O licenciamento é o início de todo um ciclo para que uma obra possa avançar. Dele originam-se as faturas recibo e posteriormente indemnizações caso seja necessário.

O pedido de licenciamento chega até a EDP Distribuição via e-mail, vem juntamente com ele a memória descritiva e os mapas de identificação da obra. Após a sua receção identifica-se a variante de como vai ser licenciado.

No que se refere ao processo de licenciamento, verificou-se que o mesmo possui três casos distintos, nomeadamente:

- a) Variante 1 – Instalações, para as quais não poderá ser iniciada a construção, sem licença de estabelecimento;
- b) Variante 2 - instalações, para as quais poderá ser iniciada a construção, sem licença de estabelecimento (artigo 27.º do Decreto-Lei n.º 26852 de julho de 1936, alterado pelo Decreto-Lei n.º 446/76 de 5 de junho pelo n.º 2 da Portaria n.º 344/89 de 13 de maio e pelo Decreto-lei n.º 101/2007 de 2 de abril);
- c) Variante 3 - Instalações, para as quais se poderá proceder a modificações, alterando a sua configuração, sem necessidade de licença de estabelecimento nem de licença de exploração (artigo 28.º do referido Decreto-Lei).

Na memória descritiva vêm explícitas as travessias que vão ser sujeitas, logo é preciso solicitar pareceres às entidades competentes. A título explicativo, referem-se os seguintes casos:

- Atravessamentos ou implantação de instalações em zonas do domínio hídrico, parecer a emitir pela CCDR regionalmente competente;
- Implantação de instalações em zonas integradas na Reserva Ecológica Nacional (REN);
- Atravessamentos ou implantação de instalações em zonas integradas em áreas protegidas (Parques Naturais, Parques Nacionais, Reservas Naturais, Monumentos Naturais e Paisagem Protegidas) parecer a emitir pelo ICNB;
- Atravessamentos ou implantação de instalações em Zonas de Proteção Especial (ZPE) e/ou Zonas Especiais de Conservação (ZEC), integradas na Rede Natura 2000, parecer a emitir pelo ICNB;
- Implantação de instalações em zonas integradas na Reserva Agrícola Nacional (RAN), parecer a emitir pelas câmaras municipais e pela Direção Regional do Ministério da Agricultura;

- Implantação de instalações em zonas onde se situem sobreiros, azinheiras e outras árvores protegidas, como as notáveis. É obrigatória a emissão de parecer pela Direção Regional do Ministério da Agricultura.

Posteriormente faz-se o requerimento com base na memória descritiva.

Depois de efetuado o requerimento, é necessário elaborar uma carta para acompanhar os projetos para a aprovação do licenciamento requerido, cuja validação é efetuada pela Direção de Rede e Clientes Estudos de Rede.

Depois da carta validada dá-se início às impressões. As impressões têm de seguir um protocolo específico, ou seja, imprimir sempre um exemplar do projeto completo para arquivo, dois para o Ministério da Economia e consoante as travessias é preciso enviar mais um para a entidade responsável. Todos os dados (memória, requerimento, carta e os mapas) são ainda guardados no sistema informático denominado SGPI.

No Gráfico 1 apresento dados de 2015 sobre número de pareceres pedidos às várias entidades.

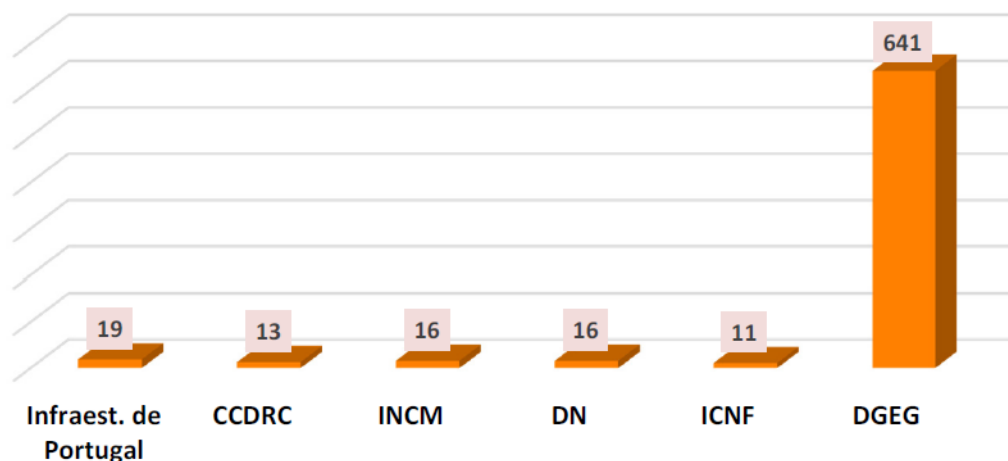


Gráfico 1 - Número de pareceres emitidos às várias entidades.

Fonte: Relatório de atividades (2015). Direção de Rede e Clientes Mondego, 2015

---

Coube-me enquanto estagiário desenvolver todas as atividades inerentes ao processo de licenciamento.

## 2.3. Indemnizações

Os proprietários de terrenos ou de edifícios utilizados para o estabelecimento de linhas elétricas serão indemnizados pela EDP Valor, sempre que daquela utilização resultem redução de rendimento, diminuição da área das propriedades ou quaisquer prejuízos provenientes da construção das linhas (art. 37º do Decreto-Lei n.º 43.335). O valor das indemnizações será determinado de acordo com uma tabela previamente autorizada.

As indemnizações são rececionadas em papel, mas todo o seu tratamento é feito informaticamente.

Existem 3 formas de realizar as indemnizações:

- Caso as mesmas venham apenas com o relatório de prejuízos (RP) e com a obra indicada faz-se no SAP, método normal (cf. Anexo I).
- Caso não tenha a obra indicada, a mesma é inserida no Centro de Custos e também é feita em SAP;
- A terceira forma é segundo o modelo Diagrama de Rede (DR) e Pedido de Compra (PC) ou seja, as indemnizações têm de trazer o relatório de prejuízos e a declaração de indemnização a terceiros.

Após as mesmas terem sido devidamente computadorizadas e validadas, são enviadas para a EDP Valor para o processamento do respetivo cheque.

Aquando da receção do cheque este é anexado a uma carta sendo encaminhada para a morada do indemnizado.

No gráfico 2 constam dados relativos às indemnizações pagas em 2015.

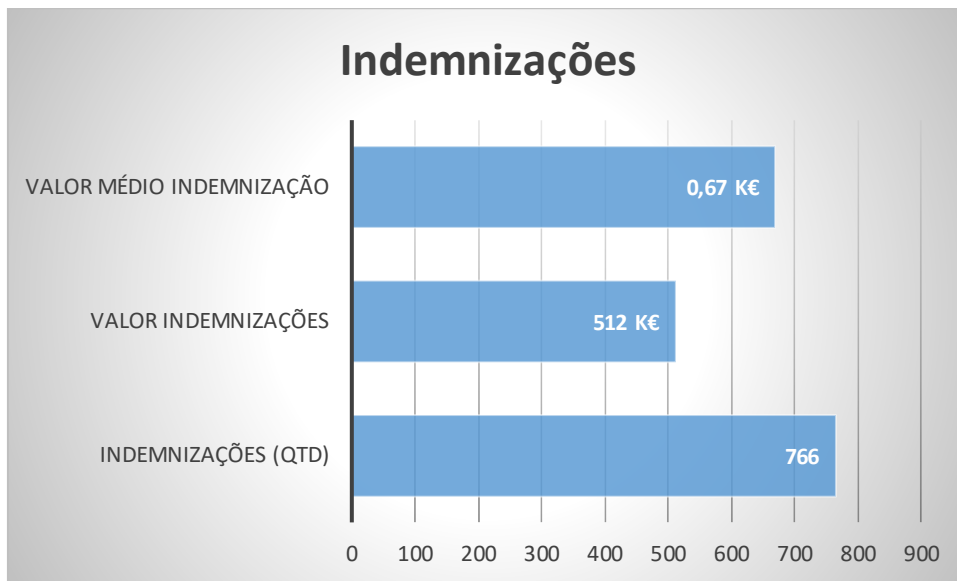


Gráfico 2 - Dados relativos sobre as indemnizações da DRCM pagas em 2015

Veja-se, a nível de curiosidade, que foram efetuadas 766 indemnizações, num total de 512 mil euros (k€), durante o ano de 2015.

Nesta matéria, coube-me o tratamento de todo o processo.

## 2.4. Pagamentos Fundo de manei

Os procedimentos adstritos ao Fundo de Maneio obrigam a que os pagamentos não possam exceder 100€ e são condicionados ainda a determinadas condições.

Os pagamentos são feitos se a respetiva fatura estiver carimbada e assinada pelo responsável do departamento que estiver em causa, e que tenha poderes delegados para o efeito.

Dessa forma, obtém-se a permissão para proceder ao pagamento por transferência bancária.

Depois do pagamento, tem de se solicitar o reembolso no SAP, o qual é enviado para o superior hierárquico a fim de o validar e contabilizar. Após dois ou três dias é recebido um e-mail com a transferência de reembolso efetuada.

Refere-se que também podem ocorrer pagamentos que ultrapassam os 100€ cujos motivos não sejam enquadrados no fundo de maneo, sendo estes considerados pagamentos urgentes. Sempre que exista este tipo de pagamentos é feito o seu registo numa folha em Excel sendo remetida posteriormente para o Supervisor do Apoio à Gestão, Dr.º Rui Martins, a fim de a assinar e ser encaminhada para a EDP Valor para proceder ao reembolso.

No Gráfico 3 são apresentados o número de pagamentos e respetivo valor relativos ao ano de 2015.

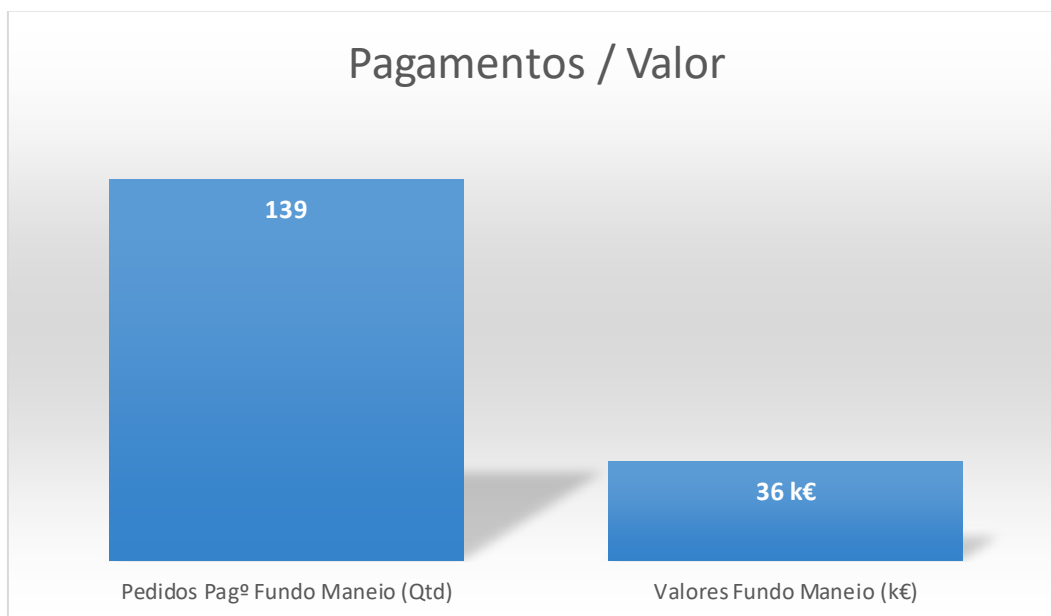


Gráfico 3 – Fundo de maneo (201) Pagamentos/Valor

Veja-se que em 2015 existiram 139 pedidos de pagamentos correspondentes a 36 mil euros enquadrados no fundo de maneo.

Coube-me dar seguimento a toda a tramitação adstrita a este processo.

## 2.5. Sugestões e Recomendações

Apresentam-se algumas sugestões que, no nosso modesto entender, poderão melhorar o desempenho dos processos:

- Nos **Licenciamentos** a informação arquivada em papel parece desnecessária já que a mesma informação é guardada em formato digital. Poder-se-ia assim poupar-se nos custos e tempos de trabalho.
- Nas **Indemnizações** o documento original oriundo da EDP valor já contém toda a informação considerada necessária para enviar ao cliente pelo que se torna redundante a elaboração de uma carta onde se duplica a informação do documento original.

**Nota:** A política da empresa restringe a divulgação de determinado tipo de informação considerada relevante para o enriquecimento do relatório.



## Conclusão

A realização do estágio curricular, integrado na Licenciatura de Gestão, foi um desafio muito enriquecedor que proporcionou um contacto com o mercado profissional e permitiu aplicar de forma mais aprofundada muitos dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso. Esta aprendizagem torna-se um importante suplemento prático á Licenciatura, de forma a apoiar futuras experiências profissionais.

Durante o estágio na EDP Distribuição, foi possível compreender como funciona o Departamento de Apoio à Gestão da EDP Distribuição.

A nível pessoal, este estágio também foi bastante benéfico, pois contribuiu para o desenvolvimento de técnicas e estratégias mais assertivas de organização e de trabalho, para uma melhor adequação ao mundo real, motivando a abordagem a novos desafios e estimulando a exploração de outras áreas da gestão.

Desde o princípio que procurei assumir ideais como a pontualidade, a assiduidade, a disponibilidade e a eficiência, tentando cumprir e superar os objetivos acordados, com o máximo empenho e dedicação.

De salientar, que o relacionamento interpessoal e o espírito de equipa da EDP Distribuição foram fundamentais para conseguir executar as tarefas propostas.

O presente relatório teve por finalidade, a referência e a exposição das inúmeras atividades desenvolvidas durante o período de estágio. Contudo, e apesar de muitas delas aqui se encontrarem referidas, muitas outras ficaram por expor, visto a totalidade de tarefas elaboradas, nas dez semanas de trabalho, ter sido bastante vasta e complexa.

## Bibliografia

- EDP e EDP Distribuição. *Informações*, 2015 - disponível em [www.edp.pt](http://www.edp.pt) acedido em 8-11-2016.
- Freire Adriano. *Estratégia sucesso em Portugal*. Verbo, 1997.
- Porter, M. *The Competitive Advantage of Nations*. The Macmillan Press Lda. London, 1990.
- Relatório de Atividades. *Direção de Rede e Clientes Mondego*, 2015.

## ANEXO

## Anexo I – Relatório de Prejuízos

edp		CONSTRUÇÃO DE LINHAS AÉREAS RELATÓRIO DE PREJUÍZOS			RELATÓRIO DE PREJUÍZOS N.º _____	
<b>LINHA</b> _____ <b>Apoio(s)</b> _____ <b>Vão (s)</b> _____ / _____ / _____ <b>Local</b> _____ <b>Freguesia</b> _____ <b>Concelho</b> _____						
<b>CONFRONTAÇÕES</b>						
Norte _____ Sul _____ Nascente _____ Poente _____						
<b>DEPARTAMENTO EMISSOR:</b>			<b>PROPRIETÁRIOS/RENDEIROS</b>			
<b>DADOS DA OBRA</b>			Nome _____ Morada _____ Localidade _____ Código Postal _____ - _____ Telefone domicílio _____ Telemóvel _____ NIF _____ BI _____ NIB _____			
Dep. Resp. _____ Projecto _____ PEP _____						
<b>IDENTIFICAÇÃO DOS PREJUÍZOS A INDEMNIZAR</b>						
<b>1 - OCUPAÇÃO DE ESPAÇO</b>				<b>4 - PREJUÍZOS DE NATUREZA FLORESTAL</b>		
Nº Apoio	Área da base	Área Neutral.	Cultura	<b>Área da Faixa de Protecção (Acelro) - c _____ x _____ = _____ m2</b>		
				EUCALIPTAL	PINHAL	MISTO
				____ anos	____ anos	____ anos
				Densidade	Densidade	Densidade
				Claro	Claro	Claro
				MIP, Claro	MIP, Claro	MIP, Claro
				MIP, Claro	MIP, Claro	MIP, Claro
<b>2 - PREJ. DE NATUREZA AGRÍCOLA</b>			REVOLUÇÃO			
Cultura	Área - m2		C/ Cortes			
S/ Cortes						
Trigo			LOCALIZAÇÃO	MIP, Boa	MIP, Boa	MIP, Boa
Aveia			Boa	Boa	Boa	Boa
Cevada			Regular	Regular	Regular	Regular
Trifoleira			VIGOR	MIP, Bom	MIP, Bom	MIP, Bom
Milho			Bom	Bom	Bom	Bom
Girassol			VEGETATIVO	Regular	Regular	Regular
Batata			Fraco	Fraco	Fraco	Fraco
Couve			ACEIRO	0- _____ m	0- _____ m	0- _____ m
Ervilha				1- _____ m	1- _____ m	1- _____ m
Fava				A- _____ m2	A- _____ m2	A- _____ m2
Feijão			<b>4.1 - DESARBORIZAÇÃO FLORESTAL/ABATE DE ÁRVORES DISPERSAS</b>			
Amaral			ÁRVORES ABATIDAS		ESTRUTURA DOS POVOAMENTOS	
Áreas Calçadas			CLASSES DAP	DAP<cm	PAF<cm	Finnexo
			5	2,5 - 7,5	8 - 24	Eucalipto
			10	7,5 - 12,5	24 - 39	Carvalho
			15	12,5 - 17,5	39 - 55	Castanheira
			20	17,5 - 22,5	55 - 71	
			25	22,5 - 27,5	71 - 86	
			30	27,5 - 32,5	86 - 102	
			35	32,5 - 37,5	102 - 118	
			40	37,5 - 42,5	118 - 134	
			45	42,5 - 47,5	134 - 149	
			50	47,5 - 52,5	149 - 165	
Observações:						
Oportunamente será efectuado o respectivo pagamento mediante envio de cheque ou através de transferência bancária.						
O EMPREITEIRO		O FISCAL		O PROPRIETÁRIO		O GESTOR DE OBRA
_____		_____		_____		_____

2800-515

INDEMNIZAÇÃO PROPOSTA				Observações:
RESUMO			VALOR TOTAL ( € )	
TIPO DE PREJUÍZO				
1 - OCUPAÇÃO DE ESPAÇO POR APOIOS				* * *
		Apólo n.º	* * *	
		Apólo n.º	* * *	
		Apólo n.º	* * *	
		Apólo n.º	* * *	
		Apólo n.º	* * *	
2 - PREJUÍZOS DE NATUREZA AGRÍCOLA				* * *
			* * *	
			* * *	
			* * *	
			* * *	
3 - PREJUÍZOS DE NATUREZA ARBÓREA OU VITÍCOLA				* * *
			* * *	
			* * *	
			* * *	
			* * *	
4 - PREJUÍZOS DE NATUREZA FLORESTAL				* * *
		Eucaliptal	* * *	
		Pinhal	* * *	
		Misto	* * *	
		Outros	* * *	
			* * *	
4.1 - ÁRVORES DISPERSAS				* * *
			* * *	
			* * *	
			* * *	
			* * *	
			* * *	
OUTROS				* * *
			* * *	
			* * *	
			* * *	
			* * *	
			* * *	
TOTAL			* * *	
VALOR DA INDEMNIZAÇÃO			( € ) _____	
Extensão:				
O PROPONENTE			AUTORIZAÇÃO	
_____			_____	
_____			_____	

2800-513