



IPG Politécnico
|da|Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Bruno Bragatto Pernassi

fevereiro | 2018





RELATÓRIO DE ESTÁGIO

LICENCIATURA EM GESTÃO

BRUNO BRAGATTO PERNASSI

GUARDA

FEVEREIRO/2018

**INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA
ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO**

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DE ÁGUA E SANEAMENTO – SMAS

IDENTIFICAÇÃO

Nome do Aluno: Bruno Bragatto Pernassi

Número do Aluno: 1012679

Estabelecimento de Ensino: Instituto Politécnico da Guarda

Curso: Licenciatura em Gestão

Orientadora do Estágio: Alda Domingos

Grau académico: Mestrado

Local do Estágio: SMAS - Serviços Municipalizados de Água e Saneamento

Largo São Vicente, nº 7, 6300-600 Guarda

Contactos: Telefone: 271 232 740

Linha Verde: 800 208 800

Fax: 271 232 749

Supervisor no local do estágio: Fátima Marques

Grau académico: Licenciatura

Início do Estágio: 02 de junho de 2017

Conclusão do Estágio: 15 de setembro de 2017

AGRADECIMENTOS

Aprendemos todos os dias. Com diversas pessoas, diversas situações, diversas atividades. Ninguém sabe tudo. Isso acontece em nossas vidas até o fim delas.

Com este pensamento, agradeço à minha família pela educação que tive, pela percepção de mundo e respeito com todo mundo. Principalmente, meu pai, minha mãe e meus avós.

Dedico também um agradecimento especial para a minha namorada, Amanda Bonato, que esteve ao meu lado em todo o período no IPG, sempre me apoiando e torcendo por mim.

À Escola Superior de Tecnologia e Gestão pelos professores e conhecimento fornecido durante este tempo, assim como à direção pela preocupação com os alunos internacionais.

À Professora Alda Domingos, minha orientadora, pelo auxílio e enriquecimento no relatório escrito.

À Fátima Marques e ao Pedro Calvário, meus supervisores, pelo apoio e atenção em todos estes meses de estágios, esclarecendo dúvidas, e enriquecendo a minha experiência profissional.

Aos meus amigos pela força nesta jornada.

PLANO DO ESTÁGIO

O plano de estágio foi elaborado pelos supervisores Pedro Calvário e Fátima Marques, junto ao estagiário (Bruno Bragatto Pernassi), no local de estágio nos Serviços Municipalizados de Água e Saneamento do Município da Guarda (SMAS).

Foi previsto para o período obrigatório de estágio de 400 horas, o trabalho de “*Job rotation*”, que consiste em realizar diversas atividades em áreas diferentes, onde o estagiário consegue ter uma visão mais ampliada sobre os processos de funcionamento da entidade e, desta forma, obter uma maior aprendizagem.

Neste período de estágio, estava previsto também que todas as atividades a serem realizadas fossem supervisionadas por um funcionário da respectiva área, auxiliando no decorrer do trabalho.

As áreas alvo de estágio foram:

- Armazém
- *Backoffice* (Recursos Humanos - RH e Compras)
- Receção e atendimento de clientes

O estagiário tem como objetivo nestas áreas entender o funcionamento das atividades de cada uma e, posteriormente, executá-las, conforme explicado no capítulo 2.

RESUMO

Este trabalho está dividido em três capítulos, sendo eles a apresentação dos Serviços Municipalizados da Câmara Municipal da Guarda (SMAS), local onde realizei o período de estágio, descrição das atividades realizadas neste e, por último, e em sequência direta do anterior, um último capítulo, onde sugiro possíveis melhorias em atividades internas do SMAS através da logística da empresa.

O estágio realizado é uma etapa obrigatória para a conclusão do curso de licenciatura em Gestão no Instituto Politécnico da Guarda (IPG) e necessário para a obtenção do diploma do processo de Dupla Titulação, que estou a realizar pelo período de um ano e, assim que retornar ao Brasil, finalizar o curso lá, na Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM) e obter os dois diplomas.

A prática do estágio pelo aluno universitário tem como objetivo reforçar os conceitos do curso ao longo do tempo no mercado de trabalho, onde o aluno realiza atividades que condizem com a sua área.

Com isto, o estágio realizado por mim no SMAS visa identificar pontos já estudados em Gestão, tanto no Brasil como em Portugal.

Palavras-chave: Estágio curricular, SMAS, Gestão, Entidade pública.

ÍNDICE

IDENTIFICAÇÃO	II
AGRADECIMENTOS	III
PLANO DO ESTÁGIO	IV
RESUMO	V
ÍNDICE	VI
INTRODUÇÃO	7
CAPÍTULO I – OS SMAS – SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA CÂMARA MUNICIPAL DA GUARDA	8
1 LOCALIZAÇÃO DA ENTIDADE	8
2 NATUREZA E VISÃO.....	8
3 MISSÃO.....	9
4 MODELO E ESTRUTURA ORGÂNICA	9
4.1 <i>Composição do Conselho de Administração</i>	9
5 COMPETÊNCIAS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO.....	10
6 APRESENTAÇÃO DOS SETORES	11
6.1 <i>Área de Obras, Manutenção e Exploração</i>	11
6.2 <i>Área Comercial e Financeira</i>	12
6.3 <i>Área de Contabilidade e Administrativa</i>	13
7 SUBUNIDADE DE APOIO ADMINISTRATIVO.....	14
CAPÍTULO II – ATIVIDADES REALIZADAS	15
8 SISTEMAS UTILIZADOS	15
9 ARMAZÉM – CONTROLO DE STOCK	15
10 <i>BACKOFFICE</i>	17
CAPÍTULO III – SUGESTÕES: SISTEMATIZAÇÃO, MELHORIA DE PROCESSOS E FORMAÇÃO	20
CONCLUSÃO	24
REFERÊNCIAS	23
ANEXOS	24

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1 - LOGOTIPO SMAS	8
FIGURA 2 - ORGANOGRAMA SMAS	9
FIGURA 3 - <i>SOFTWARE AQUAMATRIX - GESTÃO DE STOCKS</i>	16
FIGURA 4 - MAPA DE LEITURAS.....	18

INTRODUÇÃO

O presente trabalho consiste no relatório de estágio do aluno que está a cursar Gestão no Brasil, na Universidade Presbiteriana Mackenzie (UPM) e no Instituto Politécnico da Guarda (IPG).

O processo entre as duas universidades é referente ao programa de dupla titulação, onde o aluno cursa nas duas universidades e obtém os dois diplomas do curso referente.

Este relatório tem como finalidade apresentar a entidade em que ocorreu o estágio pelo IPG, nos Serviços Municipalizados de Água e Saneamento da Guarda (SMAS), bem como as atividades realizadas e sugestões de melhorias em questão.

O estágio ocorreu em dois locais de atuação: o armazém e o *backoffice*. Sendo assim, houve aprendizagem em duas áreas distintas da entidade em questão.

CAPÍTULO I – OS SMAS – SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA CÂMARA MUNICIPAL DA GUARDA

Conforme Diário da República, 2ª série, nº66 de 3 de abril de 2014, material consultado para pesquisa, os Serviços Municipalizados de Água e Saneamento da Guarda (SMAS) são um serviço público de interesse local, dotado de autonomia administrativa e financeira e explorando sob a forma industrial dentro e no quadro da organização municipal.

Abaixo pode-se verificar o logo da empresa:

Figura 1 - Logotipo SMAS



Fonte: SMAS (2017)

1 Localização da Entidade

O SMAS está localizado no Largo de São Vicente, na cidade da Guarda. Este não se encontra no mesmo local da Câmara Municipal ainda, porém há projetos para a sua mudança junto à Câmara.

2 Natureza e Visão

Os SMAS têm como objetivo a captação, distribuição de água, controle e manutenção do equipamentos e mecanismos na rede de distribuição, tanto na cidade como em aldeias ao redor desta. Também é responsável pela receção, drenagem e tratamento de esgotos, assim como construção, ampliação e conservação das redes de água e esgotos, estações elevatórias e estações de tratamento de águas residuais (SMAS, 2014)

Como visão, os SMAS pretendem ser uma organização de excelência pela qualidade dos serviços prestados, desenvolvendo sua atividade no respeito por elevados padrões de responsabilidade ambiental, financeira e social (SMAS, 2014).

3 Missão

Conforme Diário da República de 3 de abril de 2014 “A missão dos SMAS consiste em garantir o abastecimento de água e a sua distribuição cumprindo elevados padrões de qualidade nos serviços disponibilizados e na relação com a comunidade bem como na prestação de serviços de saneamento de águas residuais no sentido de maximizar a satisfação dos munícipes.”

4 Modelo e Estrutura Orgânica

São órgãos dos SMAS o Conselho de Administração junto com o Presidente do Conselho de Administração.

A hierarquia interna é constituída por uma unidade orgânica flexível que corresponde a uma Divisão Geral (constituída por um chefe de Divisão), conforme organograma abaixo (Figura 2).

Figura 2 - Organograma SMAS



Fonte: Adaptado de SMAS (2014)

4.1 Composição do Conselho de Administração

Conforme Artigo 8º e 9º do Diário da República dos SMAS de 3 de abril de 2014, o Conselho de Administração é o órgão colegial de gestão e direção, ao qual cabe,

essencialmente, promover e executar as atividades dos SMAS com vista à prossecução dos seus fins e atribuições.

O Conselho de Administração é constituído por um presidente e dois vogais, que são nomeados pela Câmara Municipal de entre os seus membros, os quais também são designados pela Câmara Municipal. Este presidente pode ser representado por um dos vereadores membro do Conselho de Administração.

O mandato dos membros deste conselho não é remunerado.

5 Competências do Conselho de Administração

Algumas das competências do Conselho de Administração do SMAS são, entre outras:

- Executar as medidas previstas nos planos de atividades;
- Preparar os projetos de orçamentos e as propostas de planos;
- Executar, por administração direta ou através de empreitadas, as obras necessárias e inscritas nos planos de atividades;
- Efetuar contratos de seguros;
- Definir e concretizar as medidas de gestão pessoal dos SMAS;
- Acompanhar a efetivação das despesas através de exame periódico nos balancetes e contas.

Cabe também ao Conselho de Administração em relação à Câmara Municipal apresentar a gestão de recursos hídricos e do saneamento básico que lhe compete executar a fixação de taxas e tarifas, entre outras.

Em relação ao Presidente do Conselho de Administração, cabe ao mesmo, entre outras:

- Convocar e dirigir as reuniões do Conselho de Administração;
- Coordenar as atividades dos SMAS promovendo todas as iniciativas que visem uma adequada elaboração dos planos e orçamentos, bem como propor a definição das políticas globais de atuação ao Conselho de Administração;
- Autorizar o pagamento de despesas orçamentadas em conformidade com a deliberação do Conselho e visar os respectivos documentos comprovativos.

6 Apresentação dos Setores

Conforme organograma do SMAS, as respectivas áreas possuem composições e competências diferenciadas, tais como:

6.1 Área de Obras, Manutenção e Exploração

Compreende a área de obras, manutenção e exploração e controlo de qualidade.

Esta área tem como objetivo geral a elaboração de relatórios de operacionalidade dos sistemas, coordenar a manutenção e exploração dos sistemas de abastecimento de água e drenagem de esgotos, coordenar a execução de estudos e projeto de sistemas de abastecimentos de água e drenagem de esgoto, coordenar os concursos e fiscalização de empreitadas e preparar os elementos de informação necessários às diferentes entidades oficiais.

A subárea de obras possui a responsabilidade de coordenar e gerir todos os estudos e obras de construção civil executadas pelo SMAS, analisa e emite pareceres técnicos sobre projetos de obras particulares de infraestruturas de água e saneamento; fiscaliza projetos das obras das redes internas de água e saneamento executados pelos particulares; coordena e pratica atos necessários à implementação dos estudos respeitantes ao empreendimento dos esquemas gerais de saneamento, abastecimento e distribuição de água; lança concursos; fiscaliza obras e empreitadas públicas, entre outros aspectos.

A subárea de manutenção e exploração cabe principalmente praticar a manutenção e conservação de sistemas de abastecimento de água, procurando a constante otimização da mesma através de uma adequada política de controlo de perdas, manutenção e conservação de sistemas de esgotos domésticos e industriais, procurando a sua constante otimização; o controlo dos contadores, adotando todas as medidas convenientes a uma adequada manutenção destes equipamentos; a coordenação de obras por administração direta previstas no plano anual de atividades. Esta área atua sob pedidos de serviços, que está exemplificado no Anexo 2.

A subárea de controlo de qualidade planifica o autocontrolo anual de qualidade da água distribuída pelas redes do concelho; coordena as tarefas inerentes ao tratamento e higiene nos sistemas autónomos; desenvolve as ações necessárias para assegurar uma melhoria contínua da

qualidade da água; gere a manutenção dos níveis de reforço de cloração na rede de abastecimento de modo a minorar a natural degradação da qualidade da água ao longo do seu percurso e assegurar sua a manutenção da qualidade, entre outros aspectos.

6.2 Área Comercial e Financeira

A área comercial e financeira tem como competências gerais elaborar o orçamento e plano de atividades e acompanhar a sua execução; colaborar na elaboração do relatório e contas; elaborar estudos e planear ações tendentes ao melhoramento dos serviços prestados pelos SMAS e à valorização da sua imagem junto dos clientes; coordenar a informática, entre outras.

Esta área é composta pelas subáreas faturação, relações públicas, atendimento, gabinete jurídico e fiscalização.

A faturação tem como objetivo proceder à leitura dos consumos e respectiva faturação; coordenar o serviço dos leitores de água nos clientes, atualizar os cadastros e controlar as cobranças através do controlo de avisos de débito e serviços de corte. Pode ser verificado um exemplo de fatura de um cliente no Anexo 1.

As Relações Públicas e Atendimento asseguram todos os contatos com os clientes, com vista à divulgação de informação ou de assuntos do respectivo interesse relacionado com a atividade dos SMAS, preparam e implementam os inquéritos de opinião junto dos consumidores, realizam as tarefas relacionadas com a divulgação e valorização da atividade dos SMAS junto do público em geral, emitem e distribuem ordens de serviço para execução de trabalhos, atendimento e receção de forma a maximizar a satisfação do cliente, controlar e entregar valores cobrados aos clientes, entre outros.

O Gabinete Jurídico e Fiscalização elaboram pareceres e informações sobre a interpretação e aplicação da legislação; acompanha os processos judiciais e processos de cobrança coerciva; gere os processos de contraordenação; fiscaliza o parque de contadores, analisando as anomalias e consumos fraudulentos, executa os serviços de corte, entre outros.

6.3 Área de Contabilidade e Administrativa

Esta área compreende as áreas de Contabilidade e Patrimônio, Compras e Armazém, Tesouraria, Recursos Humanos e Administrativos. Tem como responsabilidade a colaboração e elaboração do orçamento e plano de atividades, assim como acompanhar a sua execução; elaborar o relatório de contas; manter organizada a contabilidade geral e analítica; supervisionar a arrecadação de receitas e o pagamento de despesas autorizadas; elaborar o mapa de fundos disponíveis e mapa de pagamentos em atraso, coordenar o apoio administrativo necessário à gestão e avaliação do pessoal e respectivos processos individuais dos trabalhadores, entre outros aspectos.

A subárea Contabilidade e Patrimônio - cabe principalmente esta a efetivação dos movimentos e escrituração da contabilidade geral e analítica de acordo com as normas legais aplicáveis; a organização das contas de gerência e preparação dos elementos indispensáveis à elaboração do relatório de contas, plano de atividades e orçamento; elaboração do mapa de fundos disponíveis e mapa de pagamentos em atraso; emissão e registo de cheques; efetuar os registros contabilísticos de imputação de custos; preparação da consolidação de contas com as outras entidades.

A subárea Compras e Armazém prepara, instrui e procede à abertura e fechamento de processos de concursos para realização de obras públicas; elabora as requisições necessárias após adequada instrução dos respectivos processos; regista os movimentos de compras; confere e regista entradas e saídas de materiais adquiridos; elabora estudos de previsibilidade das necessidades e estrutura o plano de compras, tendo em conta uma correta gestão de stocks.

A Tesouraria assegura a arrecadação de todas as receitas dos serviços, efetua o pagamento das despesas depois de devidamente autorizadas, elabora mapas periódicos com balancetes e mapas de bancos, mantém atualizadas as contas correntes com as instituições de crédito e regista a correspondência relativa à remessa de cheques e vales referentes a diferentes receitas dos serviços. Uma das fontes de receita dos SMAS é a cobrança do cliente pela água consumida no determinado período do mês. Exemplifico os tarifários dos SMAS no Anexo 3.

A subárea Recursos Humanos e Administrativa elabora contratos do pessoal, listas de antiguidade, promove a verificação de faltas e licenças, elabora os mapas de férias do pessoal,

promove o controlo de assiduidade assim como ações de formação necessária, assegura o apoio administrativo necessário à gestão e avaliação do pessoal, apoia o Conselho de Administração e Chefe de Divisão Geral (responsável pela Divisão Geral – visto na figura 2 – Organograma dos SMAS) nas questões de secretariado, preparação de reuniões decisões do Presidente.

7 Subunidade de Apoio Administrativo

Esta área é confiada a um Coordenador Técnico. Este Coordenador possui algumas competências, tais como: orientação, execução e supervisão de acordo com as diretrizes estabelecidas pelo Chefe de Divisão Geral; fornecimento de informações solicitadas pelo Chefe de Divisão Geral; manter organizada a documentação da subunidade; elaborar informações sobre assuntos da sua competência, cumprir e fazer cumprir as normas e o regulamento interno, entre outras.

CAPÍTULO II – ATIVIDADES REALIZADAS

8 Sistemas utilizados

Os SMAS utilizam um sistema interno de informação e de gestão comercial fornecido pela EPAL (Empresa Portuguesa de Águas Livres), chamado *AQUAmatrix*.

O *AQUAmatrix* é um sistema de gestão comercial que permite melhorar o modelo de gestão das entidades gestoras através de uma abordagem integrada da gestão comercial e técnica, suportada em sistemas de informação que garantem o aumento da eficácia e eficiência, com manutenção dos recursos, quer físicos quer humanos (*AQUAmatrix*, 2017),

O sistema *AQUAmatrix* tem-se ainda desenvolvido através do enriquecimento da informação estratégica, operacional e tática, para dar resposta a níveis de sofisticação, especialização e profissionalização crescentes, em linha com as orientações definidas para o setor e antecipando os requisitos do regulador (*AQUAmatrix*, 2017).

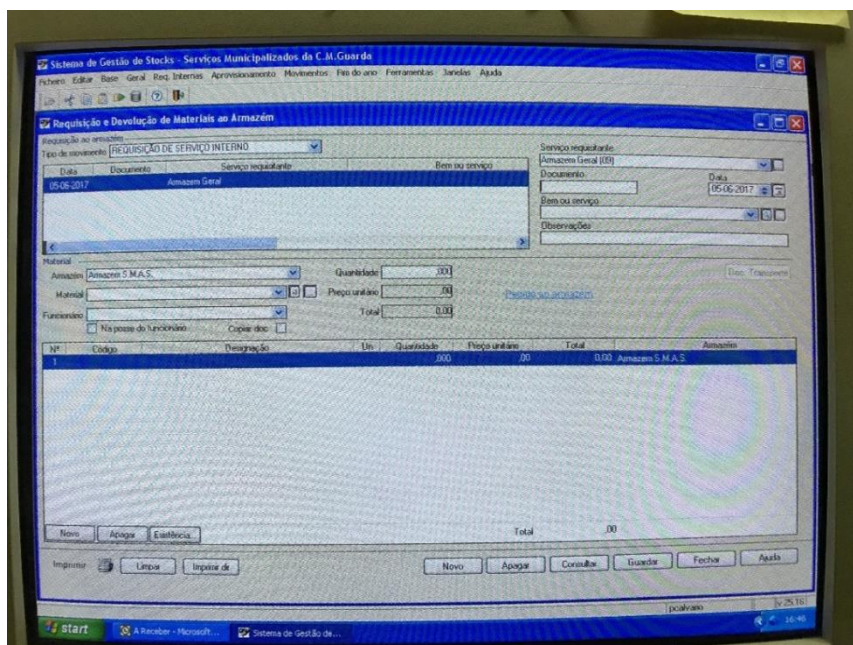
Este sistema interliga informação entre áreas, como, por exemplo, inserindo as informações de leitura do contador do cliente e interligando com a tesouraria.

9 Armazém – Controlo de Stock

Comecei o estágio no armazém dos SMAS, local onde todas as mercadorias de obras e manutenções realizadas pela entidade são armazenadas. Neste armazém, fui responsável por gerir o sistema de entradas e saídas de produtos no stock.

Abaixo pode se verificar uma imagem do *software AQUAmatrix*, de gestão de stock, onde o mesmo é utilizado para registo de entradas e saídas de matérias-primas no armazém dos SMAS.

Figura 3 - Software AQUAmatrix - Gestão de stocks



Fonte: SMAS (2017)

Os processos para tal funcionavam da seguinte maneira: a pessoa ou empresa que iria fazer os pedidos entrava em contato com os SMAS, e entregava a lista dos itens necessários para realização das respectivas atividades. Desta lista, passava-se a limpo para outra lista, pois havia mudanças de mercadorias devolvidas ou acrescentadas (como por exemplo, uma obra que havia algumas peças para serem comprar no armazém dos SMAS e, depois do pedido de material, foi identificado que precisaria de menos/mais peças) e, por último, desenvolvia-se o processo sistémico.

As mercadorias possuíam um código numérico respectivo para cada uma. Neste *software*, é introduzido o código da mercadoria e quantas unidades foram encomendadas, vinculado a um endereço para localização da obra a que respeitava e qual o tipo de trabalho (se era algo relacionado com a água ou com o saneamento).

10 Backoffice

Após estagiar algum tempo no armazém, foram realizadas atividades de cunho administrativo no *backoffice*.

Entre estas atividades, foi realizada a organização de horas extras pagas aos trabalhadores, calculando-as relativamente aos períodos noturnos, fins de semana e feriados, para pagar os respectivos valores adicionais ao trabalhador e também os vales-refeição. Este processo era manual e realizado numa folha única para cada equipa de trabalhadores de determinada obra.

Foi feita também a organização de ofícios relativos as atividades que necessitavam de um processo interno, passando por diversas áreas e obtendo diversos pareceres até que o processo seja dado por concluído. Ao final do dia, todos os ofícios tratados nos SMAS eram registados via sistema e vinculados a um número. Estes documentos eram arquivados por ordem e separados em documentos de entrada (que chegavam ao SMAS) ou saída (que eram despachados do SMAS).

Um trabalho parecido ao realizado no armazém também foi executado no setor de compras. Neste, toda a lista dos materiais que saíam era registada, conferindo as mercadorias já existentes em stock. Após esta operação, realizava-se o pedido de compra dos itens que era necessário comprar. No mesmo sistema já utilizado, registava-se o código do respectivo item, o fornecedor em questão já previamente cadastrado no sistema e a quantidade deste item. O respectivo preço também já era registado previamente. Este trabalho necessitava de periodicidade, pois o *stock* é de extrema importância para a realização de atividades dos SMAS e, sendo assim, não pode faltar nenhum tipo de material (como canos, porcas, tampas de bueiro etc.) para execução dos trabalhos.


O auxílio de atividades de Recursos Humanos (RH) foi realizado também, como inscrição e submissão de candidaturas no Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP). No portal do instituto, é realizado o cadastro dos possíveis funcionários para trabalharem nos SMAS, que seriam submetidos a um processo. Também foi realizado o encerramento destas candidaturas. Junto dos RH, foram realizadas outras pequenas atividades, como arquivo de

documentação dos funcionários dos SMAS nos respectivos arquivos, assim como verificação de informação e organização da mesma.

Outro ponto é o programa de correspondências (tanto correspondências que chegavam aos SMAS, como que deveriam ser expedidas pelos SMAS), onde coube às atividades realizadas ser responsável por dar entrada (nas que chegavam) e saída (nas expedidas) de documentos no *software*, onde o mesmo era passado por diversos setores e, posteriormente, registado. Este registo tinha como objetivo descrever qual a atividade que estava a acontecer, colocando um breve resumo do assunto, a pessoa responsável e a pessoa a autorizar ou que iria dar andamento do mesmo. Após estes passos, era criado um número para tal documento que seguiria internamente para finalização.

Foi realizado também, por um curto período, auxílio na receção. Neste, o principal trabalho era o contato com o cliente, tanto a solução de alguma dúvida simples, como algo mais específico, onde o cliente seria direcionado para a área específica. De modo geral, foi realizado atendimento telefónico e pessoal. Através destes atendimentos os clientes questionavam acerca de faturas de água das suas residências, que através da leitura de água, realizada por colaboradores dos SMAS nos domicílios, quer a própria informação sobre a leitura. Este registo era realizado manualmente, conforme figura 4.

Figura 4 - Mapa de leituras



MAPA DE LEITURAS

Código Cliente	LEITURA	DATA	FUNÇÃOÁRIO	OBSERVAÇÕES

Fonte: SMAS (2017)

Para se ler a quantidade de água consumida é necessário observar o registo no aparelho instalado na casa do cliente, onde há números a negro, que indicam metros cúbicos e números

a vermelho, que indicam litros consumidos. Na faturação ao cliente é utilizado apenas o que está escrito a negro, realizado mensalmente.

CAPÍTULO III – SUGESTÕES: SISTEMATIZAÇÃO, MELHORIA DE PROCESSOS E FORMAÇÃO

Este capítulo tem o foco na apresentação e sugestão de melhorias para os SMAS, tais como sistematização mais completa, eficiência nos seus processos e aplicação de formação para os funcionários, tudo com o intuito de otimizar o cotidiano da entidade.

Conforme foi explicado no capítulo anterior, realizei diversas atividades nos SMAS, tanto na parte do armazém como no escritório. Em ambos os locais, eu, enquanto estagiário, detectei possibilidades de melhorias.

O principal problema que identifiquei nos SMAS foi o excesso de arquivos e documentos físicos, pois, para qualquer atividade ou assunto que acontece, existe papel para isso. Sendo assim, os SMAS possuem milhares de arquivos deste tipo.

Além disto, outro ponto é a falta de sistematização para assuntos do cotidiano e respectiva comunicação. Na maioria das vezes, os assuntos que surgem são impressos, passados manualmente de área para área (de acordo com a responsabilidade de cada uma) com pareceres escritos a caneta. Com isto, perde-se tempo a escrever à mão, com a leitura de cada parecer e também com a movimentação destes papéis de setor para setor.

Sendo assim, considero que seria necessário melhorar a utilização de e-mails para assuntos simples, dado que a maioria dos arquivos/assuntos podem ser digitalizados e tratados virtualmente, deixando os mesmos processos arquivados de forma digital e organizados por pastas via rede onde todos podem consultar.

Os funcionários precisam de estar preparados para esta maior introdução a informática. Como a maioria das atividades não são sistematizadas, alguns funcionários não possuem capacidade para tal. Desta maneira, formar os funcionários com computação básica, *Office* básico (*Excel, Word e PowerPoint*) e e-mail, fará com que estes processos fiquem ainda mais eficientes.

Na parte do armazém, eram de dois a três funcionários responsáveis por todo o controle sistêmico de entradas e saídas de materiais. O processo é ineficiente e leva muito tempo. Conforme detalhado no capítulo anterior sobre as atividades realizadas, é pedido que uma

quantidade de produtos seja retirada do armazém e, este pedido é realizado duas vezes manualmente, produto por produto com o seu respectivo código e quantidade. Após isto, era colocado via sistema o pedido atualizado. Desta maneira, perde-se muito tempo para realizar uma atividade simples e com um único propósito: relatar a entrada ou saída de produtos no sistema.

Pensando em como o trabalho da organização dos pedidos de materiais funciona, sugeria que todo o pedido de material fosse registado já previamente via sistema (numa nota de rascunho, pois há alterações do pedido antes de oficializá-lo) e, ao modificar o que é necessário, seria somente premir um botão via sistema para lançar os itens que foram pedidos, algo que se faz na última etapa do processo nos dias de hoje. Este item pode ser realizado via tablet, por exemplo, que é um aparelho com mobilidade fácil e boa utilização. Como não tive o conhecimento de todo o sistema que os SMAS utilizam, por o mesmo ter muitas funções, o que foi pensado em alternativa seria um segundo sistema simples para realizar tal atividade e que gerasse um relatório final de Excel com o pedido, e apenas exportando/importando no sistema principal, estes pedidos seriam oficializados.

No *backoffice* realizei diversas atividades, conforme descrito no capítulo anterior, com o pessoal de RH e com o setor de compras.

Por parte do setor de compras, o processo é similar ao que acontece no armazém, só que com pedidos de compras de matérias-primas e não saídas de produtos. Desta forma, todo o produto que está em falta ou na quantidade mínima no armazém é reportado para o setor de compras e, por conseguinte, passado item por item, com o respectivo código e quantidade de acordo com o fornecedor, etc. Sendo assim, acaba ocorrendo a mesma ineficiência. O que seria mais vantajoso era o próprio sistema de armazém já gerar esta grelha com os materiais e a mesma ser conferida e adicionada com os produtos a serem comprados.

Com isto, a área conseguiria não perder tempo com algo simples e manual e passaria a ter mais tempo para a realização de outras atividades, gerando mais eficiência neste processo.

De forma geral, a área responsável por gerir o quadro de pessoas possui atividades envolvendo informações de cada uma delas. O principal problema que identifiquei foi, novamente, a existência de muitos arquivos físicos de pessoal, como contratos, folhas de

pagamento, assiduidade e outros documentos ou registos do respectivo funcionário. Com estes arquivos físicos, qualquer verificação ou arquivo demora muito tempo, pois os mesmos não existem em suporte digital.

A sugestão para esta atividade é ter todos estes arquivos em suporte digital para eventuais verificações ou atualização e usar somente o arquivo físico para arquivo efectivo.

Desta forma, sempre que um funcionário solicitasse alguma informação dele ou fosse necessário verificar algo, seria mais rápido e prático via computador, apenas mantendo pastas digitais com os respectivos documentos de cada funcionário.

Outro problema com arquivos e funcionários é o controlo de faltas e trabalhos noturnos/fins de semana. Este é realizado manualmente, empregado por empregado, relativo as suas atividades e datas. Mais importante ainda é o cálculo de horas trabalhadas; como este processo é feito manualmente, além de exigir muito tempo, a probabilidade de erro é muito grande e esta deve ser diminuída ao máximo, pois afinal trata-se do pagamento aos funcionários – algo extremamente importante.

Sendo assim, sugeriria que este processo fosse feito inicialmente via *Excel*, pois o cálculo de horas pode ser feito automático, o que além de diminuir essa probabilidade de erro, demora menos tempo, tornando esta atividade mais eficiente.

Conforme foi explicado neste capítulo, a sistematização é muito importante para uma empresa pois, além de os arquivos estarem mais facilmente visíveis e editáveis, poupa-se muito tempo para trabalhar com os mesmos.

Para Viviane Szabo (2015, p138), é essencial desenvolver uma estrutura de Tecnologia da Informação (TI). Hoje em dia, quando falamos do setor empresarial, a eficiência é um fator muito importante, tanto nas empresas privadas como públicas. Isto se dá pelo facto de que eficiência é fazer mais com menos. As empresas não querem perder dinheiro nem produzir menos. Sendo assim, otimizar os seus processos para gerar tal eficiência é muito importante.

Uma organização que possui sistemas, como *Customer Relationship Management* (CRM – Gestão de Relacionamento com Clientes), *Enterprise Resource Planning* (ERP – Planeamento de Recursos Corporativo) e outras tecnologias, trabalhando diariamente com e-

mails, Excel, etc, acaba por otimizar as suas atividades. Toda a informação que a empresa precisa para a gestão ou para dar continuidade a algum trabalho ou projeto pode ser gerada via sistema e isto poupa muito tempo. Com isto, a empresa também consegue organizar melhor as suas informações e trabalhar com elas de uma forma mais assertiva, criando novos projetos, solucionando problemas, utilizando da melhor forma ferramentas como marketing, etc.

CONCLUSÃO

Com este estágio pude compreender melhor como funciona uma entidade pública, pois sempre estagiei em empresas privadas. Com isto, enriqueceu-me o currículo e aprendi a lidar com esta diferenciação assim como as respectivas atividades e funcionários.

Tomei conhecimento do quão importante é a informatização e a sistematização dos processos internos, o que acarreta em melhor eficácia e eficiência de uma entidade.

O mais importante, sem dúvidas, foi estagiar noutro país. Estagiar em Portugal foi diferente do que já tive de experiência e foram ótimas as receptividades dos funcionários e carinho de todos envolvidos no processo.

Fiquei feliz em terminar este período com grandes amizades e enriquecimento tanto no âmbito profissional como no pessoal também.

E, como considerações finais, foram fundamentais o preparo e o cuidado que o Instituto Politécnico da Guarda me forneceu neste ano de licenciatura em Gestão, que me formou de maneira que considero satisfatória para minha carreira, agregando conhecimento em diversas áreas que não tive contato no Brasil.

REFERÊNCIAS

AQUAMATRIX. Disponível em: www.aquamatrix.pt. Acesso em: dezembro de 2017.

SMAS – Serviços Municipalizados de Água e Saneamento da Guarda. Disponível em: www.smasguarda.com. Acesso em: dezembro de 2017.

SMAS. (2017). Diário da República dos SMAS de 3 de abril de 2014. Guarda.

SZABO, Viviane. Gestão da cadeia de suprimentos: parceria e técnicas. São Paulo: Ed. Pearson Education do Brasil, 2015.

ANEXOS

ANEXO 1 – FACTURA



Largo de S. Vicente, 7
6300-600 GUARDA
Pessoa Colectiva n.º
680 018 816

Tel: 271 232 740 | Fax: 271 232 749 | Linha Verde: 800 208 800
www.smasguarda.com | geral@smasguarda.com


FACTURA

LOCAL DO ABASTECIMENTO					FACTURA Nº	DATA DE EMISSÃO
S/N					201120002978	2011/11/03
CLIENTE					VALOR	PERÍODO DE FACTURAÇÃO
					9.32	2011/09/28 a 2011/11/03
CÓD. CLIENTE	CÓD. ENTIDADE	Nº IDENT.FISCAL	CÓD. LOCAL	CLASSE FACTURAÇÃO	DATA LIMITE DE PAGAMENTO	
				COMERCIO	2011/11/29	
ANTERIOR		LEITURAS	ACTUAL	CONSUMO	Leitura efectuada pela Empresa	
15 m3	-2011/09/26	16 m3	-2011/11/03	1 m3	Liquidação de Contrato	
ESPECIE	QUANTIDADE	VALOR UNITÁRIO	VALOR A PAGAR	IVA %		
Água Escalão Único	1.00 m3	1.1500	1.15	6.0%		
Quota de Disponibilidade	37.00 dias	0.0789	2.92	6.0%		
Saneamento Fixo	37.00 dias	0.0510	1.89			
Saneamento Variável Escalão Único	1.00 m3	1.2000	1.20			
Resíduos Sólidos Fixos	37.00 dias	0.0378	1.39			
Resíduos Sólidos Variáveis	42.00 %	1.1500	0.48			
TRH - Água	1.00 m3	0.0330	0.03	6.0%		
TRH - Saneamento	1.00 m3	0.0138	0.01			

IVA (06.00 X + 4.10)	0.25
VALOR TOTAL	9.32

Fonte: (SMAS, 2017)

ANEXO 2 – REGISTO DE PEDIDO DE SERVIÇO



REGISTO DE PEDIDO DE SERVIÇO

Data	Nome	Morada / Contacto	Descrição do Serviço	N.º Pedido do Serviço	Participada
			<input type="checkbox"/> Água		
			<input type="checkbox"/> Esgoto		
			<input type="checkbox"/> Água		
			<input type="checkbox"/> Esgoto		
			<input type="checkbox"/> Água		
			<input type="checkbox"/> Esgoto		
			<input type="checkbox"/> Água		
			<input type="checkbox"/> Esgoto		
			<input type="checkbox"/> Água		
			<input type="checkbox"/> Esgoto		
			<input type="checkbox"/> Água		
			<input type="checkbox"/> Esgoto		

Mod.014.00

Fonte: (SMAS, 2017)

ANEXO 3 – TARIFÁRIOS DOS SMAS EM 2017

SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA CÂMARA MUNICIPAL DA GUARDA	
EDITAL	
<p>TORNA-SE PÚBLICO QUE, POR DELIBERAÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DA GUARDA DE 26 DE DEZEMBRO DE 2016 FOI APROVADO O PRESENTE TARIFÁRIO RELATIVO ÀS TARIFAS DE ÁGUA, TAXA DE RECURSOS HÍDRICOS E QUOTA DE DISPONIBILIDADE.-----</p>	
	<i>Unidade: euro (€)</i>
ESCALÕES PARA CONSUMO DOMÉSTICO (m³) ⁽¹⁾	<i>Variável</i>
De 0 m ³ a 5 m ³	0,7929/m ³
De 6 m ³ a 15 m ³	1,3798/m ³
De 16 m ³ a 25 m ³	3,2117/m ³
Mais de 25 m ³	3,7830/m ³
COMÉRCIO E INDÚSTRIA (m³) ⁽¹⁾	0,7929/m ³
CÂMARA, ESTADO E OUTRAS ENTIDADES PÚBLICAS (m³) ⁽¹⁾	1,3115/m ³
OBRAS (m³) ⁽¹⁾	2,6775/m ³
INSTITUIÇÕES SEM FINS LUCRATIVOS (m³) ⁽¹⁾	0,7929/m ³
TARIFA MÉDIA PARA CONSUMOS COLETIVOS (m³) ⁽¹⁾	1,2085/m ³
CONDOMÍNIOS LEGALIZADOS (m³) ⁽¹⁾	0,8077/m ³
PENSIONISTAS, PORTADORES DE INVALIDEZ MAIOR OU IGUAL A 60%, JOVENS CASAIS, DESEMPREGADOS, INSCRITOS NO IEFP E BENEFICIÁRIOS DE PRESTAÇÕES SOCIAIS (m³) ⁽¹⁾	
De 0 m ³ a 15 m ³	0,6724/m ³
> 15 m ³	3,1499/m ³
FAMÍLIAS NUMEROSAS E MONOPARENTAIS (m³) ⁽¹⁾	0,7929/m ³
QUOTA DE DISPONIBILIDADE ⁽²⁾	
Contador simples de 15mm a 30mm	2,5220
>30 mm	10,000
TAXA DE RECURSOS HÍDRICOS (m³) ⁽¹⁾	0,0365/m ³

NOTA: AS NOVAS TARIFAS SÃO APLICADAS À FATURAÇÃO DE JANEIRO DE 2017;

AOS VALORES REFERIDOS DEVERÁ ACRESCENTAR-SE IVA À TAXA LEGAL EM VIGOR;

AS TARIFAS E TAXAS DE ÁGUA SÃO CONSTITUÍDAS POR PARTE FIXA CORRESPONDENTE À QUOTA DE DISPONIBILIDADE DE SERVIÇO E POR PARTE VARIÁVEL, EM FUNÇÃO DA ÁGUA CONSUMIDA;

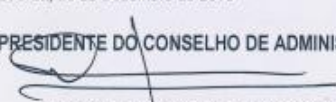
(1) CÁLCULO A 30 DIAS;

(2) CÁLCULO POR PERÍODO DE FATURAÇÃO.

Para constar se lavrou este edital e outros de igual teor que vão ser afixados nos lugares do costume. E eu, Sérgio Fernando da Silva Costa, Chefe de Divisão Geral o subscrevi.-----

Serviços Municipalizados da Guarda, 26 de Dezembro de 2016

O PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO


SÉRGIO FERNANDO DA SILVA COSTA

Fonte: (SMAS, 2017)



SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA CÂMARA MUNICIPAL DA GUARDA EDITAL

TORNA-SE PÚBLICO QUE, POR DELIBERAÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DA GUARDA DE 26 DEZEMBRO DE 2016 FOI APROVADO O PRESENTE TARIFÁRIO RELATIVO ÀS TARIFAS DE UTILIZAÇÃO FIXAS, VARIÁVEIS DE SANEAMENTO E TAXA DE RECURSOS HÍDRICOS-----

	Unidade: euro (€)
ESCALÕES PARA FINS DOMÉSTICO (m³) ⁽¹⁾	<i>Variável</i>
De 0 m ³ a 5 m ³	0,7433/m ³
De 6 m ³ a 15 m ³	0,7800/m ³
De 16 m ³ a 25 m ³	1,4185/m ³
Mais de 25 m ³	1,4870/m ³
COMÉRCIO E INDÚSTRIA (m³) ⁽¹⁾	1,2478/m ³
OBRAS (m³) ⁽¹⁾	1,2478/m ³
CÂMARA, ESTADO E ENTIDADES PÚBLICAS (m³) ⁽¹⁾	1,3519m ³
INSTITUIÇÕES SEM FINS LUCRATIVOS (m³) ⁽¹⁾	0,7433/m ³
TARIFA MÉDIA PARA CONSUMO COLECTIVO (m³) ⁽¹⁾	0,7646/m ³
CONDOMÍNIOS LEGALIZADOS (m³) ⁽¹⁾	0,8319/m ³
PENSIONISTAS, PORTADORES DE INVALIDEZ MAIOR OU IGUAL A 60%, JOVENS CASAIS, DESEMPREGADOS, INSCRITOS NO IIEFP E BENEFICIÁRIOS DE PRESTAÇÕES SOCIAIS, FAMÍLIAS NUMEROSAS E MONOPARENTAIS (m³) ⁽¹⁾	
De 0m ³ a 5m ³	0,7433/m ³
De 6m ³ a 15m ³	0,7800/m ³
De 16m ³ a 25m ³	1,4185/m ³
Mais de 25m ³	1,4870/m ³
TARIFA FIXA ⁽²⁾	1,6978
TAXA DE RECURSOS HÍDRICOS (m³) ⁽¹⁾	0,0154/m ³

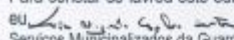
NOTA: AS NOVAS TARIFAS SÃO APLICADAS À FATURAÇÃO DE JANEIRO DE 2017;

A TARIFA DE SANEAMENTO É CONSTITUÍDA POR PARTE FIXA CORRESPONDENTE À DISPONIBILIDADE DE SANEAMENTO E POR PARTE VARIÁVEL,


FUNÇÃO DA ÁGUA CONSUMIDA;

(1) CÁLCULO A 30 DIAS;

(2) CÁLCULO POR PERÍODO DE FATURAÇÃO.

Para constar se lavrou este edital e outros de igual teor que vão ser afixados nos lugares do costume. E eu , Chefe de Divisão Geral o subscrevi.-----
Serviços Municipalizados da Guarda, 26 de Dezembro de 2016

O PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO


SÉRGIO FERNANDO DA SILVA COSTA



SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA CÂMARA MUNICIPAL DA GUARDA EDITAL

TORNA-SE PÚBLICO QUE, POR DELIBERAÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DA GUARDA DE 26 DE DEZEMBRO DE 2016 FORAM ATUALIZADOS OS VALORES DE OUTRAS TARIFAS.


OUTRAS TARIFAS		Unidade: euro (€)
LIGAÇÃO DE CONTADOR		26,5226
RESTABELECIMENTO DE FORNECIMENTO DE ÁGUA		62,2261
RESTABELECIMENTO DE FORNECIMENTO DE ÁGUA POR CONSUMOS ILEGAIS		104,0502
MUDANÇA DE TITULARIDADE DE CONTRATOS POR HERANÇA, FALECIMENTO DO CÔNJUGE E DIVÓRCIO		10,0000
AFERIÇÃO DO CONTADOR	= 15 Mm	52,0251
	>15 Mm	93,8492
VISTORIA DE ÁGUA		10,2010
VISTORIA DE SANEAMENTO		10,2010
ORÇAMENTO DE RAMAL DE ÁGUA/ESGOTO		52,0251
LIGAÇÃO DE SANEAMENTO		7,5 ‰

NOTA: AS NOVAS TARIFAS ENTRAM EM VIGOR EM 1 DE JANEIRO DE 2017;

AOS VALORES REFERIDOS DEVERÁ ACRESCENTAR-SE IVA À TAXA LEGAL EM VIGOR, EXCETUANDO A TARIFA DE LIGAÇÃO DE SANEAMENTO.

Para constar se lavrou este edital e outros de igual teor que vão ser afixados nos lugares do costume. E eu, Sérgio Fernando da Silva Costa, Chefe de Divisão Geral o subscrevi.
Serviços Municipalizados da Guarda, 26 de Dezembro de 2016

O PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO


SÉRGIO FERNANDO DA SILVA COSTA

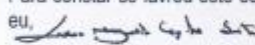


SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA CÂMARA MUNICIPAL DA GUARDA EDITAL

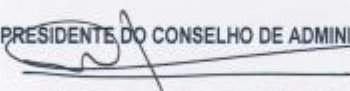
TORNA-SE PÚBLICO QUE, POR DELIBERAÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DA GUARDA DE 26 DE DEZEMBRO DE 2016 FORAM ATUALIZADOS OS VALORES DA TARIFA FIXA, TARIFA MÉDIA DE UTILIZAÇÃO E TAXA MÉDIA DE RECURSOS HÍDRICOS DE SANEAMENTO PARA UTILIZADORES EXCLUSIVOS DE RECOLHA DE ÁGUAS RESIDUAIS.

	Valores mensais em euros
Tarifa Fixa	1,6322
Tarifa Média de Utilização	
Domésticos	10,2010
Não domésticos	50,0000
Taxa Média de Recursos Hídricos	0,0510

NOTA: AS NOVAS TARIFAS ENTRAM EM VIGOR EM 1 DE JANEIRO DE 2017;

Para constar se lavrou este edital e outros de igual teor que vão ser afixados nos lugares do costume. E eu,  , Chefe de Divisão Geral o subscrevi.
Serviços Municipalizados da Guarda, 26 de Dezembro de 2016

O PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO


SÉRGIO FERNANDO DA SILVA COSTA



SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA CÂMARA MUNICIPAL DA GUARDA EDITAL


TORNA-SE PÚBLICO QUE, POR DELIBERAÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DA GUARDA DE 26 DE DEZEMBRO DE 2016 FORAM ATUALIZADOS OS VALORES DA TARIFA DE LIMPEZA DE FOSSAS SÉPTICAS PARTICULARES. -----

	Unidade: euros (€) (*)	
	Tarifário Específico	Tarifário Geral
Tarifa Fixa (mensal)	5,1000	-
Tarifário Variável dependendo do Volume		
Volume ≤3500	61,2000	82,8200
3.500 < Volume ≤ 7.000	68,0800	129,2800
7.000 < Volume ≤10.500	122,8000	185,8400
Volume > 10.500	52,0000/3500L	103,0200/3500L

NOTA: ÀS NOVAS TARIFAS ENTRAM EM VIGOR EM 1 DE JANEIRO DE 2017.
ÀS VALORES REFERIDOS DEVERÁ ACRESCENTAR-SE IVA À TAXA LEGAL EM VIGOR.
(*) – À ESCOLHA DO TARIFÁRIO FICA AO CRITÉRIO DO CLIENTE. COM O TARIFÁRIO ESPECÍFICO O CLIENTE TEM DIREITO A UMA LIMPEZA POR ANO. UMA SEGUNDA LIMPEZA SERÁ FATURADA AO TARIFÁRIO GERAL.

Para constar se lavrou este edital e outros de igual teor que vão ser afixados nos lugares do costume. E eu, Sérgio Fernando da Silva Costa, Chefe de Divisão Geral o subscrevi.-----
Serviços Municipalizados da Guarda, 26 de Dezembro de 2016

O PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO


SÉRGIO FERNANDO DA SILVA COSTA



SERVIÇOS MUNICIPALIZADOS DA CÂMARA MUNICIPAL DA GUARDA EDITAL

TORNA-SE PÚBLICO QUE, POR DELIBERAÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DA GUARDA DE 26 DE DEZEMBRO DE 2016 FORAM ATUALIZADOS OS VALORES DA TARIFA DE LIGAÇÃO DE ESGOTO.

Unidade: euro (€)

LOCALIZAÇÃO	V.T. PROVISÓRIO	TARIFA DE LIGAÇÃO
CIDADE		
POR DIVISÃO/ASSOALHADA	9.352,3616	70,1427
LOJAS	25.179,2212	188,8441
MORADIAS	43.164,3704	354,0328
SEDES DE FREGUESIA		
POR DIVISÃO/ASSOALHADA	1.438,8185	10,7911
LOJAS	3.812,8526	28,5964
MORADIAS	12.229,8957	91,7243
OUTRAS LOCALIDADES		
POR DIVISÃO/ASSOALHADA	1.438,8185	10,7911
LOJAS	3.812,8526	28,5964
MORADIAS	6.834,3571	51,2577

INDÚSTRIAS – ÁREA x 107,95 x 0,0075 = TARIFA DE LIGAÇÃO

NOTA: AS NOVAS TARIFAS ENTRAM EM VIGOR EM 1 DE JANEIRO DE 2017;

Para constar se lavrou este Edital e outros de igual teor que vão ser afixados nos lugares do costume. E eu, , Chefe de Divisão Geral o subscrevi.

Serviços Municipalizados da Guarda, 26 de Dezembro de 2016

O PRESIDENTE DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO


SÉRGIO FERNANDO DA SILVA COSTA