

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

José Pedro Alexandre Canoso

dezembro | 2018





Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

JOSÉ PEDRO ALEXANDRE CANOSO
RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM GESTÃO

DEZEMBRO 2018





"Há três coisas que um homem deveria fazer na sua vida: plantar uma árvore, ter um filho e escrever um livro.".

(Martí, 2010)





Ficha de Identificação

Elaborado por: José Pedro Alexandre Canoso

Número de aluno: 1012098

Curso: Gestão

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

Orientadora de Estágio: Professora Doutora Maria Manuela dos Santos Natário

Organização Promotora do Estágio: Verallia Portugal, S.A.

Morada: R. Vidreira 68, 3090-641 Figueira da Foz, Portugal

Contacto: +351 233 403 100

Orientador de Estágio na Organização: Dra. Sandra Patrícia Félix Nogueira

Grau Académico: Licenciatura em Administração e Gestão de Empresas

Período de Estágio: 11 de junho a 17 de agosto de 2018

Duração do Estágio: 400 horas





Plano de Estágio Curricular

O plano de estágio que se segue foi elaborado pela orientadora da Verallia, Dra. Sandra Nogueira e efetuado pelo estagiário durante o período de estágio, que consistiu nas seguintes funções:

• Logística de Expedições e Armazém

-Processamento de transportes

Controlo da entrada e saída dos diversos transportes nacionais e internacionais na Verallia Portugal.

-RFID- Pallet Tracking:

Retirar do sistema de gestão SAP a guia de remessa da encomenda e entregar ao respetivo transportador.

• Controlo de Gestão

-Sistema de custeio e apuramento de desvios:

Aquisição de algumas noções básicas do controlo de gestão da Verallia Portugal com o Dr. Alberto Raposo e a Dra. Emanuela Ribeiro na Verallia Portugal



verallia

Resumo

O presente relatório tem como objetivo descrever as atividades do estagiário ao longo

do estágio curricular. A realização do mesmo só foi possível graças a uma parceria entre

o Instituto Politécnico da Guarda e a empresa do setor vidreiro Verallia Portugal S.A..

O primeiro dia de estágio foi reservado a uma formação sobre as regras de Higiene e

Segurança praticadas na empresa, de cariz obrigatório, e à apresentação do

departamento a frequentar durante o estágio curricular.

Ao longo das 400 horas o estagiário teve a possibilidade de se integrar no mundo do

trabalho, adquirir novas competências na área da gestão e ainda, colocar em prática as

aprendizagens adquiridas durante os três anos de licenciatura.

Este relatório tem alguns objetivos traçados tais como, explicar de forma pormenorizada

as tarefas desenvolvidas na área das expedições pelo estagiário.

O relatório encontra-se subdividido em dois capítulos, sendo o primeiro referente à

apresentação da empresa Verallia Portugal e o segundo às atividades realizadas ao longo

do período de estágio nomeadamente na área da logística orientada para o cliente.

Palavras-Chave: Gestão; Logística; Clientes

Classificação JEL: M0-General; M1-Business Administration;

iν





Abstract

This trainee report has been written to describe the several activities carried out in the intership wich was possible to happen thanks to a partnership between the polytechinic in Guarda and Verallia Portugal SA enterprise. Throughout 400 hours it was possible for the trainee to be integrated in the world of work in the specific area the candidate was trained to, mainly applying a wide range of skills acquired in the degree he has taken.

The goal of this report is to put forward the different tasks conducted in the intership.

The trainee is divide in two chapters, the first one is the presentation of Verallia Portugal whereas the latter presents all the activities carried out by the trainee along the intership in the logistic área with a focus on the client.

Key words: Management; Logistics; Clients

JEL Classification: -General;M1-Business Administration;





Agradecimentos

A realização deste estágio só foi possível graças ao contributo de várias pessoas que me ajudaram, apoiaram e encorajaram a desenvolver todo este trabalho. A todos, um agradecimento sincero, sem vocês não teria sido possível a concretização deste objetivo.

Aos meus colegas de licenciatura, agradeço todo o apoio, companheirismo e amizade que demonstraram ao longo de toda esta caminhada.

Aos professores e demais funcionários do IPG, agradeço o carinho e amizade com que me receberam e a disponibilidade que sempre demonstraram para me ajudarem.

Também é importante referir, um agradecimento a toda a equipa do Núcleo de Gestão dos anos letivos de 2016/2017 e 2017/2018 por todas as aprendizagens e pelas experiências únicas e memoráveis que passámos juntos.

Um especial obrigado à Verallia Portugal por me ter acolhido, e por ter acreditado em mim e por me proporcionarem esta experiência tão enriquecedora. Em particular, a todo o departamento de expedições, contabilidade e controlo de gestão.

À professora Manuela Natário, que como orientadora sempre esteve presente em todo o trabalho desenvolvido, não existindo palavras que sejam capazes de transmitir o sentimento de gratidão, por toda a ajuda e amizade demonstrada não só neste relatório mas ao longo dos três anos de curso.

Aos meus amigos que me acompanham desde a minha infância até agora a todos eles o meu muito obrigado.

Por último, mas não menos importante, queria agradecer à minha família, em especial aos meus pais e ao meu irmão por todo o apoio demonstrado e pelo suporte financeiro que me proporcionaram para que esta etapa fosse concluída. A eles, dedico todo este trabalho.





Índice

Ficha de Identificação	ii
Plano de Estágio Curricular	iii
Resumo	iv
Abstract	v
Agradecimentos	vi
Índice de Figuras	ix
Índice de Tabelas	ix
Índice de Organogramas	ix
INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO I - APRESENTAÇÃO DA VERALLIA PORTUGAL, S.A	2
1.1 Nota Introdutória	3
1.2 Os Primeiros Anos	3
1.3 Criação da Marca Verallia	6
1.4 Visão, Missão, Valores e Princípios da Verallia Portugal	8
1.5 Estrutura Organizacional da Empresa	10
1.6 Verallia no Mundo	14
1.7 Estratégia de Comunicação	15
1.8 Política de Gestão Integrada	18
1.9 Análise Swot	21
CAPÍTULO II - APRESENTAÇÃO DAS ATIVIDADES REALIZADAS DURANTE O ESTÁGIO CURRICULAR	23
2.1 Nota Introdutória	24
2.2 Apresentação do Departamento de Expedições	24
2.3 RFID	25
2.3.1 Breve Introdução do Sistema de RFID na Empresa	
2.3.2 História do RFID	26
2.3.3 Envolvência do Sistema RFID na Empresa	27
2.3.4. As Expedições como Parte Integrante da Verallia Portugal	32
2.3.5 Criação de um Transporte no SAP	36
2.3.6 O Futuro do RFID	39
2.4 A Visão do Estagiário sobre o Departamento das Expedições	40
CONCLUSÃO	44
Referências Bibliográficas	46





ANEXOS	48
Anexo 1: Valores da Verallia Portugal	49
Anexo 2: Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade (Norma ISO 9001)	51
Anexo 3: Certificação do Sistema de Gestão Ambiental (Norma ISO 14001)	53
Anexo 4: Certificação do Sistema de Gestão da Saúde e Segurança Ocupacional (Norma OHSAS 18001)	55
Anexo 5: Certificação do Sistema de Gestão de Segurança Alimentar (Norma ISO 22000)	57
Anexo 6: Certificação do Sistema de Gestão de Investigação, Desenvolvimento, e Inovação (Norma NP4457)	o 59
Anexo 7: Certificação do Sistema de Gestão da Energia (Norma ISO 50001)	61
Anexo 8: Representação da Palete a ser Lida em RFID e a Efetuar o Movimento 101 no Sistema SAP	63
Anexo 9: Visualização em SAP do Indicativo I XO3-Stock de Armazém e Denósito de fábrica	a 66





Índice de Figuras

Figura 1: Antigas Instalações da Verallia Portugal	3
Figura 2: Marca da Verallia Portugal	6
Figura 3: Grupo Verallia no Mundo	14
Figura 4: Garrafas de Vidro na Linha de Produção	15
Figura 5: Representação do RFID na Segunda Guerra Mundial	26
Figura 6: Visualização da Informação de uma Palete em SAP	29
Figura 7: Visualização em SAP de uma Palete na Transação 09	29
Figura 8: Visualização em SAP do Movimento 101	30
Figura 9: Etiqueta com Sistema RFID.	30
Figura 10: Visualização em SAP do mapa de cargas	32
Figura 11: Guia de Remessa da Verallia Portugal	33
Figura 12: Processo da Entrega de Mercadorias na Verallia Portugal	35
Figura 13: Representação do VT01N- Registo de um Transporte em SAP	36
Figura 14: Guia de Transporte- Cession	37
Figura 15: Documento com o Número de CMR	38
Figura 16: Representação do Sistema RFID até ao Cliente	39
Figura 17:Exemplo de uma sala de espera	41
Figura 18: Empilhador a receber a informação via internet	43
Índice de Tabelas	
Tabela 1: Análise SWOT da Verallia Portugal	22
Tabela 2: Representação do Painel Informático do Departamento de Expedições	42
Índice de Organogramas	
Organograma 1: Organograma da Verallia Portugal	11





Glossário de Siglas

AIVE-Associação dos Industriais do Vidro de Embalagem

CMR-Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route

CSCMP-Council of Supply Chain Management Professionals

EDI-Eletronic Data Interchange

EUA-Estados Unidos da América

IFF -Identify Friend or Foe

RF-Radio Frequency

RFID- Radio Frequency Identification

SA-Sociedade Anónima

SAP- Systems, Applications and Products

SGA- Sistema de Gestão Ambiental

SSA-Sistema de Segurança Alimentar

SST-Segurança e Saúde do Trabalho

SUS-Sistema Único de Saúde

UHF-*Ultra High Frequency*

URI-Unidade Regional Integrada do Alto Uruguai





INTRODUÇÃO

Após ter chegado ao fim do estágio curricular, inserido no plano curricular da licenciatura em Gestão do Instituto Politécnico da Guarda iniciou-se a elaboração do presente relatório. A empresa escolhida pelo estagiário foi a Verallia Portugal, S.A. por diversos fatores entre os quais ser uma empresa histórica, bem posicionada no mercado nacional e internacional e pela possibilidade de me proporcionar experiências e desafios aliciantes.

O objetivo principal deste relatório é, de forma sucinta, apresentar o conjunto de atividades realizadas pelo estagiário ao longo das quatrocentas horas de estágio. Este permitiu aplicar na prática os conhecimentos adquiridos ao longo dos três anos de curso e contribuir para o crescimento do estagiário enquanto pessoa e profissional.

Este relatório está estruturado em dois capítulos. No primeiro será identificado a respetiva instituição acolhedora do estágio juntamente com a sua visão, missão, princípios e respetivo organograma. Além disto também irá ser apresentada a política de gestão integrada e do mercado que está inserida a Verallia Portugal.

No capítulo dois apresentam-se as tarefas realizadas pelo estagiário no departamento de Expedições, exemplificando alguns dos processos que foram realizadas pelo estagiário.

Por fim, efetua-se uma reflexão crítica do estágio, focando aspetos positivos, negativos e possíveis melhorias do processo de estágio para os futuros estagiários do Instituto Politécnico da Guarda.





CAPÍTULO I - APRESENTAÇÃO DA VERALLIA PORTUGAL, S.A.





1.1 Nota Introdutória¹

Este capítulo retrata de forma sucinta a identificação da entidade acolhedora do estágio e o contexto envolvente da mesma.

O capítulo começa por mostrar a história da Verallia Portugal que cresceu de forma constante até se conseguir tornar uma empresa de grande nome nacional. Posteriormente apresenta-se a visão, missão e valores assim como a estrutura organizacional da empresa.

Por fim, estruturou-se a apresentação do grupo em que a Verallia se encontra integrada assim como alguns projetos de inovação que a empresa está a desenvolver.

1.2 Os Primeiros Anos

A antiga Empresa Vidreira da Fontela foi constituída em 1 de Julho de 1919 (Figura 1), tendo iniciado a fabricação apenas a 1 de Maio de 1920. Durante mais de 60 anos, a Vidreira da Fontela foi a empresa maior empregadora da Figueira da Foz e do distrito de Coimbra, recrutando inclusivamente colaboradores nas zonas vidreiras de Amora e Marinha Grande.



Figura 1: Antigas Instalações da Verallia Portugal

Fonte: https://bit.ly/

.

¹ A informação apresentada no capítulo 1 foi retirada de: (https://pt.verallia.com/o-vidro/historia) Consultado em 27.08.2018





Durante a década de 60 e 70, foram realizados importantes investimentos, quer a nível social (e.g. construção de habitações sociais e creches), quer industrial (com destaque para a reformulação do forno). Neste caso, foi possível evoluir de um sistema de fabrico manual, para um sistema de fabrico semiautomático e instalar, em 1973, aquela que foi considerada como sendo "a melhor composição de vidro do País".

Em 1982, após a revolução de Abril e os períodos conturbados que se seguiram, a Vidreira da Fontela ficou sem condições para continuar a laborar e produzir vidro, tendo encerrado as suas portas.

A antiga "Vidreira da Fontela", em 1987, foi adquirida pela multinacional Sant-Globain. Esta empresa foi fundada em 1665 pelo político francês Jean-Baptiste Colbert com produção de base de vidros planos e produziu os famosos espelhos do palácio de Versailles.

Em 1991 e, devido a um crescimento sustentado da atividade industrial, à satisfação contínua dos clientes e às maiores necessidades exigidas pelo mercado, foi introduzido mais um forno. Este forno já incorporou a tecnologia Saint-Gobain e estava direcionado para a produção essencialmente do mercado dos vinhos.

Em 2002, e devido ao esforço contínuo de todos os diretores e colaboradores na reconstrução da Vidreira da Fontela e a sua afirmação a nível nacional como líder do mercado de embalagens de vidro, o Grupo Saint-Gobain decidiu atribuir à unidade industrial o nome de Saint-Gobain Mondego. Em 2004, e devido ao facto da empresa ultrapassar os objetivos em termos de segurança industrial, foi-lhe atribuído um Diamante de Segurança.





No ano de 2006 a Saint-Gobain Mondego recorreu a mais um investimento aumentando o forno 1 para 122m² e 4 linhas de produção. Em 2008 o investimento foi para o forno 2 para um aumento de produção de 122m² e 4 linhas de produção.

Graças a estes diversos investimentos a Saint-Gobain Mondego conseguiu aumentar a satisfação dos clientes. A atualização tecnológica permitiu à empresa adotar os mais avançados processos, obtendo uma melhor rentabilização do processo produtivo. As diversas intervenções tiveram ainda implicações ao nível do mercado, pois a Saint-Gobain Mondego passou a disponibilizar de uma melhor gama de produtos podendo, responder de forma célere e eficaz a novas solicitações de clientes. Desta forma, reuniu condições para prestar um melhor serviço aos seus clientes (nomeadamente pela melhoria nos sistemas ligados à expedição – etiquetagem e paletização), aumentando o seu nível de satisfação e consequente fidelização.

Depois de em 2014 ter registado receitas de 2,4 mil milhões de euros e lucros de 230 milhões, a Saint-Gobain, em 2015 anunciou a venda da Verallia para a *Apollo Global Management LLC* e Bpifrance. *Apollo Global Manegent LLC* é um fundo privado norteamericano que detêm 90% do património da Verallia e a restante percentagem pertence ao banco Bpifrance. Além disso a Verallia Portugal criou ainda a Campanha de "Regresso às Aulas Solidário-Juntos, Ajudamos!" para alunos do 1º Ciclo do Ensino Básico da Figueira da Foz (Alves, 2015).

No ano de 2016 a Verallia adquiriu a Certificação ISO50001- Certificado de Sistema de Gestão de Energia e ainda foi premiada, a quarta vez, pela Revista Exame na Categoria do Setor de Minerais Metálicos e Não Metálicos.

Em 2017 a Verallia celebrou 30 anos de existência com a 4ª Edição do "Verallia Design Awards" que atualmente é considerado um dos concursos mais revelantes a nível nacional. Ainda neste ano, lançou a "Academia- Ser Líder" e por fim uma nova campanha de publicidade sobre a divulgação de "Os 5 sentidos do Vidro".





1.3 Criação da Marca Verallia

Segundo, Tavares (2004, pág 13): "Existe um considerável desacordo sobre o que é uma marca. Para alguns é apenas uma noção estreita de nome de marca comercial; para outros é uma imagem. Num contexto mais vasto, o processo da marca engloba os benefícios tangíveis ou intangíveis proporcionados por um produto ou serviço. Abrange toda a experiência do consumidor e inclui todos os ativos críticos para se distribuir e comunicar essa experiência o nome do produto, a publicidade, o produto ou serviço, e em muitos casos, o canal de distribuição."

O artigo n°222 do Código da Propriedade Industrial (2003) — Portugal cita a constituição da marca, "A marca pode ser constituída por um sinal ou conjunto de sinais susceptíveis de representação gráfica, nomeadamente palavras, incluindo nomes de pessoas, desenhos, letras, números, sons, a forma do produto ou da respectiva embalagem, desde que sejam adequados a distinguir os produtos ou serviços de uma empresa dos de outras empresas".

No ano de 2010, com o objetivo de restruturar a área das embalagens de vidro e de definir um nome que fosse facilmente identificado pelo cliente, a Saint-Gobain criou a marca Verallia. Esta marca procura representar os valores da empresa de aliança e proximidade. A Figura 2 mostra o logótipo da Verallia Portugal.



Figura 2: Marca da Verallia Portugal

Fonte: https://bit.ly/2z79qSB





A partir desta marca foi lançado no mercado a gama *ecova*, isto é, modelos sustentáveis da Verallia Portugal. Em 2011 foi lançado o **Verallia Industrial Model (VIM)** que é um programa de excelência industrial cujo objetivo é otimizar a eficiência industrial e eliminar todo o tipo de perdas (energia, qualidade, tempo e gastos diversos), a nível industrial e administrativo.

Neste ano foi também lançada em Portugal a gama *premium* da Verallia nomeada por **Verallia** *Selective line*. Uma gama que contém os mais variadíssimos topos de gama de garrafas de vidro. Em 2013 com a criação do concurso de **Design & Criatividade** para alunos de Design do Ensino Superior em Portugal esta gama teve um crescente melhoramento.

Em 2014 foram premiados com o **Prémio Melhor Campanha Publicitária do Ano atribuído pela Revista de Vinhos** com uma campanha constituída por 7 anúncios que revelam o "Melhor do Vidro". Desde então, até aos dias de hoje um dos principais focos da Verallia é a proximidade ao cliente.

Diversas manutenções têm sido feitas devido à longa "idade" da estrutura da empresa, sempre com o objetivo de inovar mas principalmente com o intuito de acompanhar as novas tecnologias que são atualmente um dos pontos fundamentais junto das entidades.





1.4 Visão, Missão, Valores e Princípios da Verallia Portugal

Visão

A visão tem como finalidade servir de modelo para todos os participantes na vida da empresa, que procura a excelência profissional, melhorando as suas capacidades.

Segundo Fillion, a visão é considerada " uma imagem, projetada no futuro, do lugar que se quer ver ocupado pelos seus produtos no mercado, assim como a imagem projetada do tipo de organização necessária para consegui-lo." (Filion, 1988).

A visão da Verrallia é "liderar o Mercado Nacional melhorando a sua performance organizacional e técnica, de forma a manter um padrão de qualidade e serviço que exceda as expectativas dos Clientes internos e externos, apostando na inovação e na adequação dos seus processos e produtos de maneira proativa as necessidades dos mesmos e de uma forma diferenciada dos seus concorrentes." (Verallia, 2013, p.12)

Missão

A missão é a principal definição da empresa e deve deixar bem claros três propósitos: o que a organização se propõem a fazer, como deseja fazer e para quem deseja fazê-lo.

Uma empresa não se define pelo seu nome, estatuto ou produto que faz; ela define-se pela sua missão. Somente uma definição clara da missão é razão de existir da organização e torna possíveis, claros e realistas os objetivos da empresa (Drucker, 2003)

A missão da Verallia Portugal é "produzir e comercializar vidro de embalagem de elevada qualidade através da adequada gestão e atualização dos recursos tecnológicos, da proteção do meio ambiente e dos seus colaboradores, satisfazendo as suas necessidades, os interesses da empresa e a satisfação dos clientes." (Verallia, 2013, pág.11)





Valores e Princípios

A Verallia Portugal para alcançar a sua Visão e a sua Missão assenta em valores e princípios enraizados na sua direção e colaboradores, e que são o pilar fundamental do sucesso da empresa. Estes valores servem como guia para os comportamentos, atitudes e decisões de toda a empresa.

A troca e discussão sobre os valores são cruciais para clarificar os limites do comportamento e da responsabilidade pessoal (Tobe & Jaffe,1998)

Os princípios da Verallia são (Anexo 1):

- Atenção dispensada aos clientes;
- Respeito pelas pessoas, leis e pelo meio ambiente;
- Responsabilidade e compromisso com o resultado;
- > Trabalho em equipa.





1.5 Estrutura Organizacional da Empresa

A estrutura organizacional serve para identificar quais as atividades que devem ser desenvolvidas por uma empresa e posteriormente como devem ser executadas, com o intuito de obter um maior rendimento em toda a organização. Para isso, é necessário que cada colaborador esteja a ocupar posição certa para atingir o limite das suas capacidades e assim ser mais benéfico para a empresa.

A estrutura organizacional de uma empresa é o instrumento administrativo resultante da identificação, análise, ordenação e agrupamento das atividades e dos recursos das empresas, incluindo o estabelecimento dos níveis de alçada e dos processos decisórios, visando o alcance dos objetivos estabelecidos no planeamentos das empresas (Oliveira, 2012).

Esta estrutura está subdividida em em dois aspetos, formal e informal. A organização formal tem como base o organograma e como as pessoas se relacionam e comunicam através dele de forma planeada. A ótica informal deve-se à interação social que as pessoas têm umas com as outras, que não é considerado um elemento controlável.

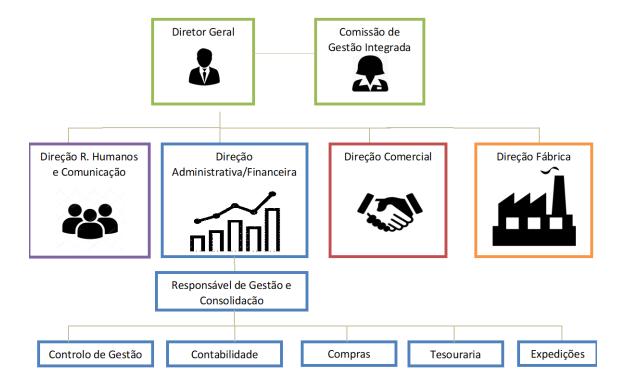
O ambiente dentro da entidade caracteriza-se como familiar, acolhedor e de entreajuda entre colegas o que facilita o trabalho individual mas também em equipa.

A estrutura da Verallia Portugal conta ainda com a sub-contratação de várias empresas nomeadamente ao nível informático e da logística.

O Organograma 1 monstra de forma esquematizada a estrutura da Verallia Portugal.







Organograma 1: Organograma da Verallia Portugal

Fonte: Elaboração própria

Da análise do Organograma 1 pode concluir-se que a Verallia Portugal está estruturada em:

- Direção de Recursos Humanos e Comunicação;
- Direção Administrativa e Financeira;
- Direção Comercial;
- Direção de Fábrica.

O Diretor Geral Ibérico, responsável máximo da entidade, a par com a Comissão de Gestão Integrada delega informações para os outros diretores que por sua vez irão transmitir aos seus colaboradores.

Posteriormente irá ser abordada a função de cada direção.





• Direção de Recursos Humanos e Comunicação

Este departamento é responsável pela fase seleção e de contratação seguindo-se uma segunda fase de formação e renumeração dos respetivos funcionários. A comunicação também se encontra a cargo deste departamento que é constituído por uma diretora e duas técnicas de recursos humanos. É neste departamento que inicialmente passam todos os possíveis e recém funcionários da empresa.

Com a necessidade de estar em constante evolução e com o aparecimento de novos clientes, que procuram soluções mais sustentáveis, houve a necessidade de contratar profissionais qualificados para fazer face ao desenvolvimento já que, a maior parte dos colaboradores já estão no quadro da Verallia há muitos anos.

• Direção Administrativa/Financeira:

Este departamento é constituído pelo responsável de Gestão e Consolidação seguindo-se o controlo de gestão, contabilidade, compras, tesouraria e expedições. É responsável pela elaboração do planeamento financeiro, pela divulgação dos seus resultados, por promover os investimentos e controlar a tesouraria. Alguns desses investimentos estão a ser feitos nas instalações da Verallia que se encontravam já bastante antigas. Este é o departamento onde o estagiário realizou o seu estágio tendo como diretora a sua orientadora na empresa.

• Direção Comercial

O departamento comercial assume um papel preponderante na vida da empresa, na coordenação das vendas e no planeamento de novas estratégias para a venda dos novos produtos. Para se atingir os resultados esperados o departamento, conta com um responsável e vários técnicos distribuídos por regiões para garantir uma maior qualidade próxima ao cliente.





Dentro da direção comercial encontra-se o departamento de *Marketing* e *o de Design* que é constituído por uma responsável de *marketing* e outro pelo *design*. O departamento de *Marketing* tem como objetivo desenvolver a parte publicitária tal como a divulgação de novos projetos junto do público-alvo. Em contrapartida, o departamento de *Design* é responsável pelo desenvolvimento de novos modelos de garrafas e também pelo concurso nacional "*Verallia Design Awards*".

• Direção de Fábrica

A fábrica tem como principal objetivo a produção e paletização do produto. Além disso, diariamente é elaborado um mapa de produção onde é possível observar o tipo de garrafas que foram feitas, as quantidades e os recursos que foram gastos. Este departamento, mensalmente prepara um orçamento para o mês seguinte, podendo a nível interno, candidatar-se a fundos através de projetos que ajudem na melhoria da produção.





1.6 Verallia no Mundo

Segundo os dados de 2017 a Verallia encontra-se presente em 11 países do mundo (Portugal, França, Alemanha, Itália, Argentina, Brasil, Chile, África, Polónia, Rússia, EUA e Ucrânia) com 32 fábricas, 5 centros técnicos,13 centros de desenvolvimento de produtos e 10 mil empregados.

Atualmente conta com mais de 10 mil clientes em todo o mundo. A Verallia é considerada como o terceiro maior produtor de embalagens oferecendo um vasco leque de soluções personalizadas ao gosto do cliente como se encontra esquematizado figura 3.

Em 2017, produziu aproximadamente 16 biliões de garrafas obtendo cerca de 2,5 biliões de euros em vendas.



Figura 3: Grupo Verallia no Mundo

Fonte: https://pt.verallia.com/





1.7 Estratégia de Comunicação

Mercado

A Verallia Portugal está inserida num grupo que se dedica à produção e comercialização de embalagens de vidro para o mercado de alimentação e bebidas. A empresa produz embalagens de vidro na cor âmbar, verde, canela, branco e branco azulado. E encontrase presente nos segmentos de mercado de garrafões, vinhos de mesa, vinho do porto, espumantes, cervejas, aguardentes, águas, licores, refrigerantes, azeites e boiões. A Figura 4 mostra a produção de garrafas de vidro na linha de produção.



Figura 4: Garrafas de Vidro na Linha de Produção

Fonte: https://pt.verallia.com

As embalagens de vidro produzidas na Verallia Portugal são:

- Inalteráveis, mas no entanto são recicláveis e em que por fora o ar não oxida, a humidade não lhe retira o brilho, o calor não o deforma.
- Resistentes, e no entanto económicas com uma excelente proteção quer seja contra o frio ou calor. Pois se compararmos as vantagens do vidro em relação às de outros materiais, a relação preço/qualidade não tem concorrência.
- **Versátil,** e no entanto indeformável. Existe um número infinito de possibilidades que a imaginação do artista pode apresentar.





- Higiénico, e no entanto colorido. O vidro é inerte que significa que não contém matéria orgânica suscetível de decomposição e o vidro suporta a presença da luz o que é importante pois são poucos os materiais que não são sensíveis à luz.
- **Transparente,** no entanto isolante. Ao ser totalmente transparente permite que se consiga ver o que está no interior e que se conserve por mais tempo a temperatura interior do material. Por isso é que o vidro é um material único, pelas suas características e beleza.

Em 2017 a Verallia Portugal detinha uma quota de mercado nacional entre 40 a 45 por cento encontrando-se especialmente bem posicionada no mercados dos vinhos, cervejas e do consumo alimentar. Esta quota de mercado é possível graças a parcerias com algumas das maiores produtoras de grande consumo aliada à qualidade, serviço e preço que são característicos na Verallia Portugal.

Clientes

A nível nacional a Verallia Portugal trabalha com uma vasta carteira de clientes desde pequenos a grandes produtores. Segundo o princípio de Pareto (2015) afirma que_um pequeno número de causas (geralmente 20%) é responsável pela maioria dos problemas (geralmente 80%). Neste caso 20% dos clientes, entre eles a *Super Bock Group* e *The Heineken Company*, são os que representam a maior percentagem de vendas da Verallia Portugal. A figura 4 e 5 demonstra os logótipos de ambos os clientes





Concorrência²

Apesar de a Verallia Portugal dominar quase metade do mercado nacional existem algumas empresas que em Portugal lhe fazem concorrência. Umas são produtoras mas a maior parte são revendedoras.

Grande parte dos concorrentes da Verallia Portugal, também produtoras de vidro, estão situadas na Marinha Grande, no distrito de Leiria como por exemplo a Santos Barosa-Vidros e a Vidrala. No distrito do Porto em Vila Nova de Gaia existe a BA Glasse produtora de vidro. Para combater a proximidade desta última empresa com os clientes do norte de Portugal, a Verallia dispõem de um armazém na cidade da Maia para poder distribuir de forma mais rápida os seus produtos.

Estas empresas estão associadas à Associação dos Industriais do Vidro de Embalagem (AIVE). Esta associação foi criada em 1975 com o intuito de estudar, promover e defender os interesses relativos à produção de vidro. Estas 4 empresas produzem mais de 16 milhões de embalagens e empregam cerca de 2 mil pessoas.

² A informação apresentada em concorrência foi retirada de: (http://aive.pt/associados e de http://aive.pt/quemsomos/) Consultado em 21.11.2018





1.8 Política de Gestão Integrada

A Verallia Portugal rege-se por uma política de Gestão Integrada, no sentido de contribuir para uma melhoria na qualidade dos produtos e serviços, para a redução do tempo e dos custos dos produtos, e para o aumento da satisfação dos clientes, funcionários e fornecedores, bem como para a adaptação à constante mudança no mercado tanto a nível nacional como internacional.

Deste modo, a Verallia está certificada em vários sistemas como a seguir se apresenta.

Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade (Norma ISO 9001)

A Verallia está certificada com o sistema de Gestão da Qualidade Norma ISO 9001 (Anexo 2) que permite através de uma melhor *performance* dar uma enfase mais positiva dos resultados. A satisfação do cliente é o principal foco.

Salienta-se que o sistema da qualidade é o conjunto das medidas organizacionais capazes de transmitirem a máxima confiança de um determinado nível de qualidade, isto é, se consegue ser alcançado ao mínimo custo.

Certificação do Sistema de Gestão Ambiental (Norma ISO 14001)

Ao longo dos anos os clientes vão ficando mais exigentes sendo um dos maiores requisitos a responsabilidade ambiental. Os clientes têm preferência pelas organizações que assumam um compromisso com o meio ambiente, nas suas ações quotidianas, e esse compromisso não é apenas bem visto na ótica do cliente mas também na oportunidade das empresas em eliminarem custos desnecessários. A Verallia encontrase certificada pelo sistema de Gestão Ambiental norma ISO 14001 (Anexo 3).

O sistema de gestão ambiental (SGA) com base na norma ISO 14001 tem como objetivo prover as organizações de elementos de um SGA eficaz que possam ser integrados a outros requisitos da gestão e auxiliá-las a alcançar seus objetivos ambientais e económicos.





Certificação do Sistema de Gestão da Saúde e Segurança Ocupacional (Norma OHSAS 18001)

A Verallia Portugal encontra-se certificada com o sistema de Gestão da Saúde e Segurança Ocupacional Norma OHSAS 18001 (Anexo 4).

Este sistema permite à Verallia gerir os riscos operacionais e melhorar o seu desempenho na medida em que permite oferecer orientações sobre avaliações de saúde e segurança mais eficazmente. Além disso é importante para uma melhoria da produtividade interna, da imagem e da reputação na sociedade.

O sistema OHSAS 18001 para a gestão da segurança e saúde no trabalho abrange a gama completa de especificações dos requisitos de gestão. Poderá identificar e analisar os riscos potenciais e avaliar os riscos relacionados, que serão utilizados como base para conceber e planear os objetivos e programas para a melhoraria da segurança junto dos seus funcionários. Ao definir responsabilidades e dar formação ao seu pessoal, estará a tomar precauções e a preparar-se para lidar com uma eventual emergência (Tube, 2018).

• Certificação do Sistema de Segurança Alimentar (Norma ISO 22000)

A Verallia está certificada com o sistema de segurança alimentar (SSA), criado em 2005, (Anexo 5) que permite, com base num conjunto de elementos chaves constituírem uma normalização de um processo desde o produtor primário até ao consumidor final. Esse processo permite reduzir que o número de ocorrências, danos ou eventuais defeitos cheguem às mãos do consumidor.

Em resposta a esta situação, e na tentativa de harmonizar padrões e limitar as questões de custo e tempo, por vezes injustificadas, a ISO 22000 em setembro de 2005, desenvolveu uma norma de referência para a implementação e certificação de sistemas de gestão da segurança alimentar, adequada a todas as organizações intervenientes na cadeia alimentar (Mota, 2017).





Certificação do Sistema de Gestão de Investigação, Desenvolvimento e Inovação (Norma NP 4457)

A Verallia Portugal encontra-se também certificada com o Sistema de Gestão de Investigação, Desenvolvimento e Inovação (Norma NP 4457) (Anexo 6).

O principal objetivo do sistema de Gestão de Investigação, Desenvolvimento e Inovação (IDI) é permitir às empresas, com base num modelo de inovação, definir uma política de IDI e alcançar os seus objetivos de inovação.

A norma NP 4457 especifica os requisitos de um sistema de gestão de investigação, desenvolvimento e inovação, aplicável a qualquer organização, permitindo que a organização desenvolva e implemente uma política de IDI para aumentar a eficácia do seu desempenho inovador. Esta norma permite a certificação do sistema de gestão da IDI (Caetano, 2011).

• Certificação do Sistema de Gestão da Energia (Norma ISO 50001)

Um dos maiores problemas das empresas de produção é o consumo de energia. A Verallia não é exceção e diariamente tenta contornar este problema. Para isso a Verallia encontra-se certificada com a norma ISO 50001 (Anexo 7) que estabelece parâmetros internacionais para o fornecimento, uso e consumo de energia em organizações industriais, comercias e institucionais.

A ISO 50001 fornece uma base para as organizações demonstrarem que implementaram um sistema eficaz de gestão da energia, não só para atingir melhorias no seu próprio desempenho energético, como também para comprar produtos e serviços energeticamente eficientes e incorporar desenvolvimentos para a melhoria do desempenho energético (Soares, 2015).





1.9 Análise Swot

De seguida o estagiário elaborou a análise SWOT da empresa acolhedora do estágio. Esta análise permitiu avaliar os elementos chave da empresa através de uma análise interna (forças e fraquezas) e uma análise externa (oportunidades e ameaças). A partir dessa análise foi possível retirar conclusões das suas tendências de negócio e decisões estratégicas a tomar.

A análise SWOT é uma avaliação global dos pontos fortes, dos pontos fracos, oportunidades e ameaças dentro da organização e é através dela que se identifica onde devem ser alteradas as estratégias para melhorar os processos ou manter caso se alcance um resultado positivo (Kotler, 2000).

Na tabela 1 apresenta-se a análise SWOT relativa à Verallia Portugal colocando em evidência os seus pontos fortes e fracos, analisando as oportunidades e ameaças com apresentação das sugestões de melhoria da empresa.





	Pontos Fortes Empresa com renome internacional; Forte presença no mercado Português; Empresa certificada com variadas normas internacionais; Estrutura financeira estável; Produto Final Reciclável.	Pontos Fracos Instalações em decadência; Excesso de subcontratação; Falta de pessoal qualificado na área da tecnologia.
Oportunidades Existência de fundos comunitários no âmbito do programa 2020 para a modernização do setor; Instalações com excelente localização; Varias políticas instaladas para acabar com o plástico que pode beneficiar a produção em vidro.	Sugestões Apostar na divulgação do produto de forma constante; Sensibilizar o consumidor a adquirir produtos em embalagens de vidro.	Sugestões Apostar na renovação das instalações; Contratar pessoal qualificado.
Ameaças Forte concorrência no setor; Constante mudança tecnológica no mercado; Consumo excessivo de produtos em embalagens de plástico.	Sugestões Apostar na contratação de pessoal mais qualificado na tecnologia para obterem uma melhor performance; Alargar a produção em novos segmentos do mercado.	Sugestões Definir uma melhor política de subcontratação.

Tabela 1: Análise SWOT da Verallia Portugal

Fonte: Elaboração própria





CAPÍTULO II - APRESENTAÇÃO DAS ATIVIDADES REALIZADAS DURANTE O ESTÁGIO CURRICULAR.





2.1 Nota Introdutória

O presente capítulo tem como finalidade a apresentação das atividades desenvolvidas pelo estagiário durante o período de estágio na Verallia Portugal, localizada na Figueira da Foz. Ao longo dos três meses, todas as atividades realizadas foram supervisionadas pela orientadora Dra. Sandra Nogueira com o acompanhamento diário do técnico responsável de expedições, Sr. Arlindo Almeida.

O primeiro tema a ser abordado neste capítulo será a apresentação do departamento de expedições tal como, a apresentação do sistema *Radio Frequency Identification* (RFID).

Como já foi referido anteriormente, o primeiro dia de estágio foi reservado a uma formação na empresa sobre as regras de Higiene e Segurança, sendo esta de natureza obrigatória. Após esta formação, foram apresentados ao estagiário os vários departamentos, as instalações e todos os colaboradores.

O trabalho do estagiário focou-se essencialmente no contacto com o programa de Gestão SAP, apresentado pela empresa, que se disponibilizou a ensinar o estagiário, tal como o processo logístico do RFID, que serão abordados ao longo deste relatório de forma mais detalhada.

2.2 Apresentação do Departamento de Expedições

O Departamento de Expedições está ligado à Direção Administrativa e Financeira. Este departamento faz a ligação final entre a empresa e o consumidor final. O departamento assume um papel preponderante na empresa já que se encontra em contacto permanente com a direção financeira, direção comercial e com as distintas transportadoras que prestam serviços à Verallia Portugal.

As expedições são uma parte integrante da Logística de uma empresa, esta é considerada a parte de gestão da cadeia de abastecimento que planeia, implementa e controla o fluxo e armazenamento eficiente e económico de matérias-primas, materiais semiacabados e produtos acabados, bem como as informações a eles relativas, desde o ponto de origem até o ponto de consumo, com o propósito de atender às exigências dos clientes (Carvalho, 2002).





Para que todas as tarefas sejam executadas na perfeição, o departamento de expedições encontra-se coordenado pelo técnico responsável de expedições com o contributo de um responsável de armazém, e de um responsável dos transportes nacionais e de um responsável dos transportes internacionais.

2.3 RFID

2.3.1 Breve Introdução do Sistema de RFID na Empresa

O RFID é o sistema utilizado pela Verallia Portugal para a leitura das paletes e para a respetiva organização logística das mesmas. Com este sistema é possível consultar todas as informações sobre as paletes desde a sua formação à sua localização, já que atualmente a Verallia Portugal conta com dezasseis armazéns.

O RFID é uma sigla utilizada para *Radio Frequency Identification*. A tecnologia surgiu a partir da década de 1980 e funciona como uma rede de identificação por radio frequência, com alcance de distâncias variáveis, dependendo do *chip* utilizado. A comunicação ocorre através de uma etiqueta com *chip* RFID, a chamada *Tag* RFID, que envia sinais a um leitor específico. A partir daí, um *software* é responsável pela conversão dos dados em informações significativas.

Em 2016, a Verallia Portugal implementou este sistema junto da sua fabricação, sendo a empresa pioneira no grupo Verallia. Como foi referido anteriormente, torna-se muito útil junto de empresas de grandes dimensões mas como ainda está a ser utilizado há relativamente pouco tempo, ainda existem algumas limitações, que ao longo dos anos devem ser resolvidas e ultrapassadas para se tornar um modelo de exemplo para as restantes entidades do grupo.





2.3.2 História do RFID³

A história do RFID tem como base os sistemas de radares que eram utilizados na Segunda Guerra Mundial. Em 1935, o físico escocês Robert Alexander Watson-Watt patenteou o RADAR, *Radio Detection and Ranging*, que era utilizado pelos países em conflito com um identificador para alertar a aproximação de aviões. Todavia este não permitia distinguir os inimigos dos aliados. Ao girar os seus aviões, os alemães, descobriram que quando voltavam para a base, o sinal refletido era alterado, o que permitia a diferenciação sobre os restantes aviões, e foi aí que surgiu o primeiro RFID passivo.

Após esta descoberta, Watson-Watt liderou um projeto secreto britânico e ajudou na criação do RFID ativo, implantado pela Força Aérea Real britânica que consistiu na colocação de um transmissor em cada avião que permitia um envio de sinal ao avião que era refletido e enviado de volta o sinal, facilitando a identificando desse avião como sendo "amigo". A figura 5 mostra uma representação de um RFID durante a Segunda Guerra Mundial.



Figura 5: Representação do RFID na Segunda Guerra Mundial

Fonte: https://bit.ly/2PZgFWE

-

A informação apresentada em História do RFID foi retirada de: (https://pt.wikipedia.org/wiki/Identificação_por_radiofrequência e de https://gfsys.com.br/?tag=caso-de-sucesso-rfid) Consultado em 07.10.2018





Ao longo dos anos, mais precisamente nos anos 70, os Estados Unidos da América começaram a usar essa mesma tecnologia no transporte de materiais radioativos e foi desenvolvida a primeira etiqueta de memória regravável que na altura era utilizada nos sistemas para destravar portas usando cartões com transmissores.

Já na década de 90 o sistema alcançou outro nível aumentando o alcance e uma maior quantidade de dados eram transferidos através da utilização do *Ultra High Freque*ncy (UHF) com uma distância de aproximadamente 6 metros.

2.3.3 Envolvência do Sistema RFID na Empresa

Para facilitar a comunicação entre as diversas empresas do grupo Verallia, mas com menor intervenção humana, a Verallia Portugal adotou o *Eletronic Data Interchange* (EDI) que é designado como a base tecnológica onde se insere o RFID e o sistema de gestão SAP.

O EDI é uma troca de dados eletrónicos, que permite a transferência de mensagens formatadas, segundo *standards* ou normas pré-acordadas, intra-empresas ou interempresas e de computador a computador (Carvalho, 2002).

Na Verallia Portugal o EDI inicia quando se finaliza o processo de paletização e posteriormente é colocado em cada palete a respetiva etiqueta com o *chip* do sistema RFID. Este sistema, por sua vez, vai contactar diretamente com o sistema de Gestão SAP e a partir daí é possível ter acesso a todas as informações sobre a palete.

Além de ser um processo complexo é possível resumi-lo em dois pontos fundamentais que são:

 i) Production tracking – Considera-se nesta área, todo o processo desde a colocação das paletes vazias nas linhas de preparação até ao fim da paletização do produto;





ii) Palet tracking – Considera-se nesta área, todo o processo em que atuam os empilhadores, com a sua chegada ao final de fabrico para retirar as paletes, respetivo armazenamento, reembalagem, carga de camiões. Inclui-se também o processo de rejeição em armazém bem como o retorno de produto rejeitado pelos clientes.

Inicialmente será abordado o production tracking e posteriormente o palet tracking.

De uma forma resumida, o *production tracking* tal como o nome indica é um rastreamento da produção que leva em conta a qualidade como objetivo primordial, subdividindo-se em várias fases que, após o fabrico das garrafas estas são, avaliadas por uma máquina especializada para não haver espaço para qualquer tipo de anomalia ou defeito. Após a passagem desta fase, existe um perito que avalia novamente, já que pode existir algum erro não reconhecido anteriormente.

Depois de todas as garrafas estarem analisadas, seguem para um processo de empilhação, o chamado *palet tracking* este processo varia consoante o tipo de garrafa. De seguida as paletes são plastificadas segundo as normas legais. Após estes procedimentos procede-se ao fecho das paletes. Cada processo será ao longo deste ponto analisado de forma mais pormenorizada.

O primeiro momento corresponde à criação da palete que é representada por uma transação chamada HUMO com ligação ao sistema de gestão SAP, representado na Figura 6. Este sistema permite o acesso às mais variadas informações acerca da palete tais como, a data de criação, a localização, o número do empilhador que a carregou para o armazém, entre outras.





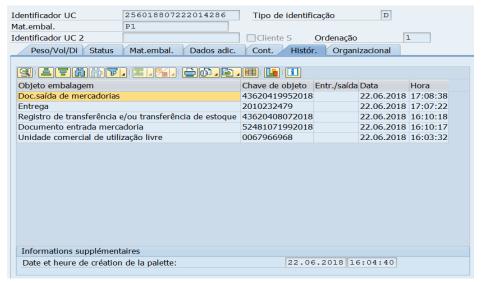


Figura 6: Visualização da Informação de uma Palete em SAP

Fonte: Elaboração Própria

Enquanto a palete não for etiquetada, não dá entrada no sistema de gestão SAP ficando assim registada na transação 09. Devido a falhas técnicas a palete pode ser etiquetada mas continua a encontrar-se em 09 e não no sistema (Figura 7).

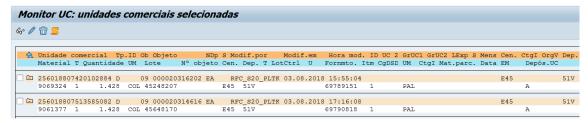


Figura 7: Visualização em SAP de uma Palete na Transação 09

Fonte: Elaboração Própria

O primeiro contato da palete com o sistema de gestão SAP acontece após ser colocada a etiqueta nas respetivas paletes dando assim a informação que a mesma foi criada (Anexo 8). Após o recebimento desta informação a palete avança para a *gate*, onde a etiqueta vai ser lida e de forma automática todas as informações relativas à mesma entram no sistema SAP, sendo designado pela Verallia como movimento 101 como se verifica na figura 8.





No caso de existir algum erro e a etiqueta da palete não ter sido lida pela *gate*, irá ser o empilhador a efetuar essa leitura. Uma vez a palete lida e efetuado no sistema SAP o movimento 101 ela vai ser direcionada para um depósito que se denomina de depósito 51.

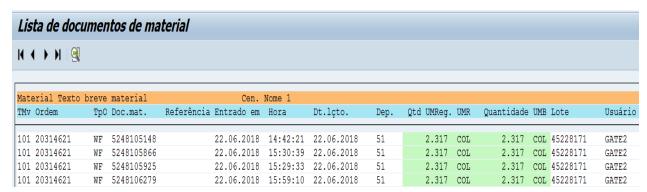


Figura 8: Visualização em SAP do Movimento 101

Fonte: Elaboração Própria

A Figura 9 mostra a exemplificação de uma etiqueta que contém o lote da palete, o nome da mesma e o respetivo número e ainda o número do modelo da garrafa, a data de saída e a respetiva hora e a máquina que efetuou a colocação da etiqueta.



Figura 9: Etiqueta com Sistema RFID

Fonte: Elaboração própria, com base nos documentos entregues pela Verallia Portugal





A segunda parte do processo o *palet tracking* (Anexo 9) é o momento em que o empilhador carrega a palete até ao armazém. Este processo subdivide-se em 3 opções de depósito das paletes nas nomenclaturas PF, PFH ou PFH901.

O PF é o antigo sistema da Verallia Portugal S.A., antes da implementação do RFID, sendo atualmente utilizado no caso de existirem devoluções já que sistema de PFH não se encontra formatado para voltar a reinserir uma palete que já saiu de *stock* (Anexo 9).

A palete no momento em que é carregada pelo empilhador e direcionada para o respetivo armazém efetua-se no sistema de depósito PFH. Este é o tipo de depósito correspondente ao sistema RFID, que como já foi referido é um sistema de localização de paletes.

Devido a algum erro técnico ou informático a palete, pode não dar entrada no sistema em PFH, então entra no sistema de depósito PFH901, isto é, significa que a palete se encontra bloqueada e que não pode ser comercializada.

Essas paletes bloqueadas ficam identificadas com uma etiqueta vermelha para serem revistas pelo controlo de qualidade. O empilhador em vez de a transportar para o armazém, carrega a palete num local específico do controlo de qualidade. Após a equipa do controlo de qualidade fazer o respetivo controle a palete poderá ter três destinos:

- ❖ Ser inserida no sistema SAP em PFH para ser comercializada;
- ❖ Poderá voltar para a linha de produção para ser corrigida;
- Ou, em último caso, poderá ir para casco, para se poder voltar a reutilizar o material para produzir outras garrafas.





2.3.4. As Expedições como Parte Integrante da Verallia Portugal

O departamento de expedições encontra-se em constante contacto com o departamento comercial para que as encomendas sejam entregues com maior rapidez e qualidade. Após a validação das encomendas por parte dos clientes o departamento comercial é responsável por elaborar o mapa de cargas, como pode ser visto na Figura 10, em que é possível verificar:

- O modelo das garrafas;
- A quantidade de paletes a enviar;
- O cliente a que se destina a encomenda.

Depois da elaboração do mapa de cargas o departamento de expedições deve entrar em contacto com os vários transportadores que a Verallia Portugal tem à disposição.

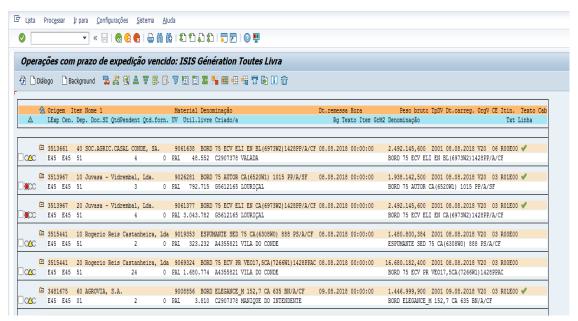


Figura 10: Visualização em SAP do mapa de cargas

Fonte: Com base nos documentos entregues pela Verallia Portugal





Após ser realizado o contacto com os transportadores e estes aceitarem a entrega, insere-se o nome e número do transportador no mapa de cargas que gera de forma automática o número da guia de remessa que indica tudo acerca do transporte a efetuar. Esta guia é considerada como um comprovativo para transporte de mercadorias em território nacional de acordo com a Autoridade Tributária e serve também de comprovativo ao transportador, ao cliente e à Verallia em como o transporte foi efetuado. Esta foi uma das tarefas realizadas pelo estagiário no período de estágio. A Figura 11, exemplifica uma guia de remessa da Verallia.



Figura 11: Guia de Remessa da Verallia Portugal

Fonte: Elaboração Própria





O mapa de cargas do sistema *SAP* irá gerar um número de transporte e a partir desse número são extraídos dois exemplares de nota de carga⁴ que servem para dois motivos distintos:

- ➤ Uma nota de carga fica no departamento de expedições para o controlo dos veículos. Em que se sabe quais são os camiões que estão na fábrica a carregar e onde estão a carregar.
- A segunda nota de carga é entregue ao empilhador para este saber qual o armazém onde irá carregar, o modelo de garrafas e a quantidade.

O processo de entrega de mercadorias na Verallia Portugal, representado na figura 12 de forma esquematizada, começa assim:

- ➤ 1° Passo- Entrada do transportador na empresa;
- ➤ 2º Passo- Entrega da nota de carga com as respetivas especificações da carga;
- ➤ 3º Passo- Leitura das paletes e carregamento do veículo;
- ➤ 4º Passo- Introdução dos dados no sistema SAP;
- ➤ 5º Passo- No departamento de expedições, indicar que as paletes estão carregadas, podendo assim retirar a respetiva guia de remessa para entregar ao transportador;
- ➢ 6º Passo- A encomenda chega ao cliente juntamente com a respetiva guia de remessa.

⁴ Documento entregue ao camionista com todos os detalhes da carga.





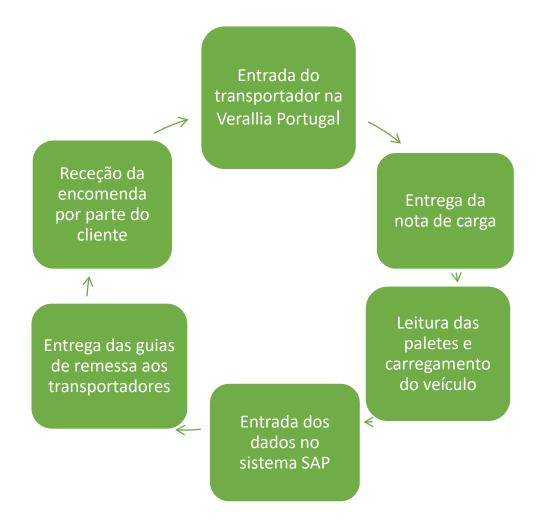


Figura 12: Processo da Entrega de Mercadorias na Verallia Portugal

Fonte: Elaboração Própria





2.3.5 Criação de um Transporte no SAP

Uma das tarefas realizadas pelo estagiário foi efetuar o registo de transporte em sistema SAP. Este consiste na transferência de mercadorias entre a Verallia Portugal e as restantes empresas do grupo ou na entrega direta ao cliente em território nacional de mercadoria de outras empresas do grupo.

As transferências de mercadorias entre a Verallia Portugal e o cliente são normalmente denominados por *Intercos*⁵. Este sistema é utilizado quando há falta de produção em *stock* de paletes ou quando há ausência de produção de garrafas.

Para efetuar o registo de transporte em sistema SAP o estagiário inicialmente entrava no VL060 que é denominado por monitor de entregas, para a partir daí aceder ao dia em questão e ver quais os *Intercos* que tinham sido realizados. A Figura 13 representa o registo de um transporte no sistema SAP.

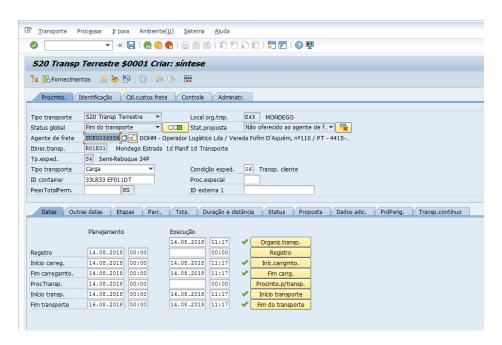


Figura 13: Representação do VT01N- Registo de um Transporte em SAP

Fonte: Elaboração Própria

-

⁵ Interco é a denominação da transferência de mercadorias entre a filial da empresa e o cliente final.





No registo de transportes no sistema SAP é introduzido o número de Guia de Remessa, o nome do transportador, a matrícula do camião do transportador e o preço. Este registo serve para a Verallia ficar com a transferência de mercadoria em suporte informático e o departamento de contabilidade efetuar a sua contabilização.

As *Cessiones*⁶, são as transferências de mercadoria entre a Verallia Portugal e as restantes empresas do grupo. Esta era uma das tarefa realizadas pelo estagiário, que consistia na transferência de mercadoria, principalmente de Espanha, França e Itália, para a Verallia Portugal. A figura 14 representa uma guia de remessa da categoria " *Cessiones*".



Figura 14: Guia de Transporte- Cession

Fonte: Elaboração Própria

⁶ Cessione é o processo de transferência de mercadorias entre empresas filiais

.





O processo realizado pelo estagiário no sistema SAP é exatamente igual ao dos *intercos*, alterando apenas o pormenor de se inserir o número relativo ao contrato de transporte internacional de mercadorias por rodovia, *Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route* designado por CMR (Figura 15). O CMR é um tratado internacional sobre o transporte terrestre transfronteiriço de mercadorias criado em 1956 e foi inicialmente assinado por nove países: Bélgica, Alemanha, França, Luxemburgo, Holanda, Áustria, Polónia, Suécia e Suíça.

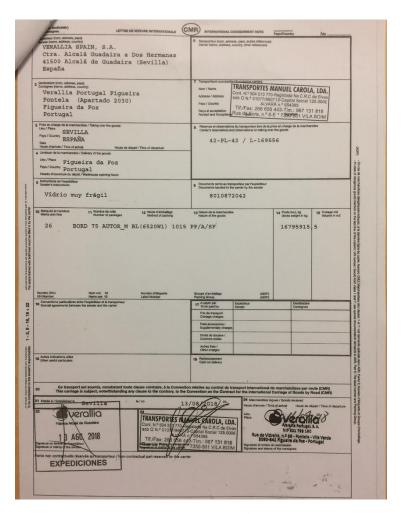


Figura 15: Documento com o Número de CMR

Fonte: Elaboração Própria





2.3.6 O Futuro do RFID

Nos próximos anos, a Verallia Portugal pretende levar o RFID até ao cliente final (Figura 16). O objetivo principal deste novo processo é obter ainda mais informação e maior controlo sobre o transporte das paletes.

Todavia, este novo sistema só é possível de implementar nos clientes que disponham também de um sistema RFID nas suas instalações. Mas como o investimento financeiro neste sistema é considerado dispendioso nem todos os clientes terão condições financeiras para o implementar.

No caso da devolução de paletes este novo sistema é bastante útil, já que é possível saber ao pormenor qual a palete que se estragou, o motivo de se ter estragado e o *feedback* do cliente.

Com este sistema a Verallia ganharia a longo prazo em termos de tempo, qualidade na entrega da mercadoria e acima de tudo satisfação do cliente que é um dos seus principais objetivos internos. Como refere Keller (2006), a satisfação do cliente deriva da proximidade entre suas expectativas e o desempenho percebido do produto.

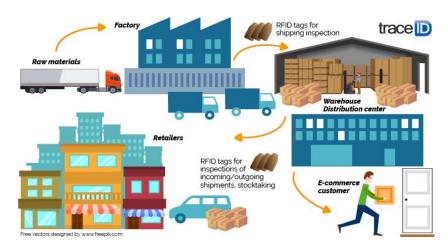


Figura 16: Representação do Sistema RFID até ao Cliente

Fonte: https://bit.ly/2ziWMQQ





2.4 A Visão do Estagiário sobre o Departamento das Expedições

Na ótica do estagiário a Verallia Portugal deveria introduzir um sistema informático na sala de espera dos transportadores que tinha como objetivo principal a redução do tempo de carga ou descarga de um camionista na Verallia. Outras propostas passam pela melhoria física da sala dos camionistas de modo a permitir um ambiente mais confortável e a redução do papel através do uso das novas tecnologias no sentido de contribuir para um reforço da certificação ambiental *ISO 14001*.

Segundo um estudo realizado pela Unidade Regional Integrada do Alto Uruguai (URI), sob o tema de "Sala de espera: Um ambiente para efetivar a educação em saúde".

Uma sala de espera proporciona uma melhoria na qualidade do atendimento, garantindo um melhor acolhimento e relação com o cliente. A sala de espera tem que ser um local que proporcione e que possibilite a construção de uma relação de responsabilidade mútua entre o cliente e o vendedor e que favoreça normas mais humanas e efetivas no processo de trabalho.

O elevado tempo que, por vezes, um camionista perde à espera da autorização para carregar pode causar elevados níveis de *stress*. E este *stress* pode levá-lo a desempenhar o seu trabalho de forma menos produtiva. Desta forma, na ótica do estagiário deveria existir uma mudança para um local como o exemplificado na Figura 17. Esta mudança, iria melhorar a produtividade do camionista e facilitar o trabalho no departamento de expedições.







Figura 17:Exemplo de uma sala de espera

Fonte: https://bit.ly/2BnUql5

Já em relação às novas tecnologias deveria ser implementado um sistema informático que seria controlado por parte das expedições. Neste caso, o tipo de informação que é transmitida ao transportador em via papel seria em versão informática tanto para os transportadores como para os empilhadores reduzindo significativamente o uso de papel como já foi referido.

No caso dos transportadores, o processo seria o normal, aparcar o camião e dirigirem-se à sala de camionistas, e não necessitarem de por vezes esperarem durante várias horas para ter acesso às informações relativas à sua carga. A tabela 2 exemplifica como poderia ser utilizado o sistema informático que poderia ser implementado na empresa e deve ter presente as seguintes informações:

- ➤ Nome do camionista;
- Nome da empresa transportadora;
- ➤ Onde carregar (Armazém B, C, F.....)
- > O que iram carregar (O modelo de garrafas)
- Número de paletes;
- O número do empilhador que o iria carregar;
- > O cliente a quem iriam entregar;
- A morada de entrega.





Nome	Nome	Local de	Modelo	Número	Número	Cliente	Morada
do	da empresa	Carga	das	de paletes	do		de
camionista	de		garrafas		empilhador		entrega
	transportes						
João	Patinter	Amazém F	9061636	26	2	Aveleda	Rua da
Pedro						S.A.	Aveleda
Batista	_	(Mapa de		<i>~</i>	//2		2,4560-
	Patinter	direção até ao				AVELEDA	570,
		armazém)	I	ע ע	~10101	AVELEDA	Penafiel,
							Porto
Paulo	Luís Simões	Armazém B	9056734	26	6	Heineken	Estrada
Marques						Portugal -	da
Ferreira	15	(Mapa de	<u> </u>	A		Companhia	Alfarrobe
	tuin Sin Enn	direção até ao			<u>//_i</u> _	de Cervejas,	ira, 2625-
	Luis Simões	armazém)				Lda	244
							Vialonga
						★ Heineken	, Lisboa

Tabela 2: Representação do Painel Informático do Departamento de Expedições

Fonte: Elaboração Própria

Cada transportador tinha uma conta própria no sistema e a respetiva *password*, para não ser possível outro camionista ter acesso aos dados das diversas cargas, e através dela iria acionar a sua entrada na Verallia Portugal. Depois de aceder à sua conta dirigia-se à sala de espera e no ecrã poderia observar mais informações sobre o que iria carregar como foi referido na Tabela 2.

Posteriormente, dirigia-se até ao referido armazém que, pode ser consultado no mapa de apoio, que também se iria encontrar na sala de espera, e aí ia ter acesso aos dados do empilhador que iria carregar o seu veículo. O empilhador através do seu *tablet* (Figura 18) acedia à informação sobre o camião que ia carregar, onde ia carregar, e a respetiva quantidade de paletes.







Figura 18: Empilhador a receber a informação via internet

Fonte: https://bit.ly/2QajeoD

Este processo iria permitir uma melhor transmissão da informação entre as expedições e o armazém sem ter de recorrer ao tradicional papel que era entregue pelo camionista. Também iria permitir um melhor controlo dos empilhadores e um histórico sobre o que carregaram.

Do ponto de vista do empilhador também é útil, pois permite que ele saiba sempre para que armazém se deve dirigir não necessitando de estar constantemente à espera de informação por parte das expedições o que leva por vezes ao atraso das cargas.

Depois de o camião estar devidamente carregado, as guias de remessa seriam enviadas em formato digital, evitando que o camionista tenha de se deslocar novamente às expedições. Este novo sistema permitiria uma maior rentabilização do tempo dos técnicos do departamento de expedições podendo efetuar o seu trabalho com maior qualidade e rigor em todo o sistema de entrega das mercadorias.





CONCLUSÃO

Depois de finalizadas as quatrocentas horas em contacto com o mundo do trabalho o estagiário faz um balanço positivo a todos os níveis desde a aplicação dos conhecimentos adquiridos ao longo da licenciatura até às novas aprendizagens obtidas ao longo dos três meses.

O estágio na Verallia conseguiu exceder as expetativas tornando-se desde cedo uma escolha assertiva. Como é possível verificar durante o presente relatório esta é uma empresa com uma boa posição no mercado nacional e internacional, estando em constante desenvolvimento o que leva ao aumento de potenciais clientes e a excelentes resultados anuais.

No início do estágio houve algumas dificuldades na adaptação devido a alguns fatores como ser a primeira experiência a nível profissional e no mercado de trabalho, as rotinas e todo o estilo do mundo do trabalho.

Inicialmente, o trabalho por parte do estagiário era de menor responsabilidade já que, não existia qualquer conhecimento por parte da entidade em relação aos conhecimentos e competências do mesmo. Com o passar do tempo o estagiário tornou-se mais autónomo e o trabalho começou a ser cada vez mais aliciante a nível profissional ou seja, todos os dias se deparava com novas situações.

Ao longo do estágio o estagiário procurou sempre aprender um pouco mais, ser pontual, assíduo e testar novas formas de interagir com os colegas mais de acordo com o mundo do trabalho. Foi também possível adquirir novas rotinas e ouvir conselhos de pessoas com outras experiências o que permitiu ao estagiário refletir sobre qual a melhor decisão a tomar no seu futuro para alcançar os objetivos que tem em mente.

O plano de estágio foi cumprido na sua totalidade tendo este servido como peça base ao longo do tempo do trabalho na empresa acolhedora do estágio. Além disso, o estagiário sente que poderia ter feito mais pela empresa mas devido ao curto espaço de tempo do estágio não foi possível.





Por fim quero só realçar a importância de um estágio curricular no percurso académico de um futuro profissional pois acredito que seja uma mais-valia para todos, por isso defendo que este seja implementado desde o primeiro ano de curso com o intuito do aluno que frequenta o curso de gestão obter mais competências a nível profissional e estar mais preparado para entrar no mundo de trabalho.





Referências Bibliográficas

AIVE (2011,a) *Associados*. Obtido em Associação dos Industriais de Vidro de Embalagem: *Site:*_http://aive.pt/associados/

AIVE (2011,b) *Quem Somos*. Obtido em Associação dos Industriais de Vidro de Embalagem: *Site*: http://aive.pt/quem-somos/

Alves, I. (2015) *Apollo em Negociações Exclusivas para adquirir Verallia*. Obtido de Jornal de Negócios: *Site:* https://www.jornaldenegocios.pt/empresas/industria/detalhe/apollo_em_negociacoes_ex clusivas_para_adquirir_verallia

Caetano, (2011). Publicidade-Fundamentos e Estratégias. Lisboa: Escolar Edições.

Calado, J. (2014). Estratégia de Implementação do Sistema de Gestão da Segurnaça e Saúde do Trabalho. Setubal.

Carvalho, J. M. (2002). *Logística*. Lisboa: Edições Sílabo. Computer Systems (2018) *Como funciona o RFID* Obtido de Computer Systems: *Site*: https://gfsys.com.br/?tag=caso-de-sucesso-rfid

Dias, J. (2005). Logística global e macrologístia. Lisboa: Edições Sílabo.

Drucker, P. (2003). *Defenições de Visão, Missão, Valores e Desempenho*. Obtido de defenições de Visão, Missão, Valores e Desempenho: *Site*: https://alexandreconte.com/2014/05/26/visao-missao-valores-e-desempenho-organizacional/

Filion, L. (1988). The strategy of successful enterpreneurs in small bussiness vision relationships and anticipatory learning lancaster. Editora: University of Lancaster Great Britain.

Keller, K. (2006). Administração de Marketing. Obtido de Prentice Hall.

Kotler, P. (2000). *Marketing Management, Millenium Edition* New Jersey: Tenth Edition.





Martí, J. (2010). Versos Simples. Obtido de Massangaria.

Mota, F. (2017). Implementação da NP ISO 22000-Sistema de Gestão da Segurança Alimentar numa Indústria de transformação de produtos cárneos. Lisboa.

Oliveira, A. (2012). *Apontamentos da Unidade Curricular Organização e Gestão*. IPG-ESTG .

Pires. (2016). Sistemas de Gestão da Qualidade: Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social, Indústria e Serviços . Lisboa: Edições Sílabo, Lda.

Soares, I. (2015). Eficiência Energética e a ISSO 50001. Lisboa: Edições Sílabo.

Tobe, & Jaffe. (1998). Estratégia e Sistemas de apoio às Decisões Estudo Caso Transporte de Cargas. Site: https://www.rhportal.com.br/artigos-rh/estratgia-esistemas-de-apoio-s-decises-estudo-de-caso-transnorte-cargas/.

Tavares, V. (2004) Gestão da Marca no Contexto da PME: Uma Conceptualização das Diferenças Suportada em Estudos de Caso do Setor do Calçado Português. Porto

Tube (2018) Segurança e Saúde do Trabalho Certificada em Conformidade com OHSAS 1800. *Site:* https://www.tuv.com/portugal/pt/certifica%C3%A7%C3%A3o-de-acordo-com-a-ohsas-18001.html

Verallia (2018) Obtido do website Verallia Portugal S,A. Site: https://pt.verallia.com/

Vinhos R. (2017) *Verallia Portugal Comemora 30 ano*s. Obtido de Revista dos Vinhos: *Site:* http://www.essenciadovinho.com/pt/revista-wine/read/1957-verallia-portugal-comemora-30-anos.

Wikipédia (2018) *Identificação por Radiofrequência*. Obtido de Wikipédia: *Site:* https://pt.wikipedia.org/wiki/Identificação_por_radiofrequência.





ANEXOS





Anexo 1: Valores da Verallia Portugal











Anexo 2: Certificação do Sistema de Gestão da Qualidade (Norma ISO 9001)



AENOR



AENOR

Certificado do Sistema de Gestão da Qualidade



ER-0099/2014

AENOR certifica que a organização

VERALLIA PORTUGAL, S.A.

dispõe de um sistema de gestão da qualidade conforme com a norma ISO 9001:2015

para as atividades: Fabricação de embalagem de vidro.

RUA DA VIDREIRA, Nº 68 FONTELA - VILA VERDE. - 3090-641 FIGUEIRA DA FOZ (Portugal) que se realizam em:

Data da primeira emissão: Data da última emissão: Data de modificação: Data de validade: 2014-01-21 2016-03-31

Rafael GARCÍA MEIRO

AEMOR







Anexo 3: Certificação do Sistema de Gestão Ambiental (Norma ISO 14001)



AEMOR

AENOR

AENOR

AEMOR

ARMOR

AENOR

AENOR

AENOR

AENOR

AEMOR

AEMOR

ARMOR

AENOR AENOR



AENOR

Certificado do Sistema de Gestão Ambiental



GA-2014/0057

AENOR certifica que a organização

VERALLIA PORTUGAL, S.A.

dispõe de um sistema de gestão ambiental conforme com a norma ISO 14001:2015

para as atividades: Fabricação de embalagem de vidro.

que se realizam em: RUA DA VIDREIRA, Nº 68 FONTELA - VILA VERDE. - 3090-641 FIGUEIRA

DA FOZ (Portugal)

Data da primeira emissão: 2014-02-19
Data da última emissão: 2016-03-31
Data de modificação: 2018-05-03
Data de validade: 2019-03-31

Rafael GARCIA MEIRO Diretor Geral

Certificado transferido. Data de emissão do certificado da entidade de certificação acreditada: 2002-12-

AFRICO INTERNACIONAL SAUL Génova, 6. 28004 Madrid. España Tel. 91 432 60 00.- www.aenor.com





Lus AENOR Avenida da Boavista, 1180 - 2°C - 4100-113 PORTO Portugal - www.lusaenor.co





Anexo 4: Certificação do Sistema de Gestão da Saúde e Segurança Ocupacional (Norma OHSAS 18001)



AENOR

AEMOR

AEMOR

AEMOR

AEMOR

AEMOR

AEMOR

AEMOR

AEMOR

AEMOR



AENOR

Certificado do Sistema de Gestão Segurança e Saúde no Trabalho



SST-0040/2014

AENOR certifica que a organização

VERALLIA PORTUGAL, S.A.

dispõe de um sistema de Gestão de Segurança e Saúde no Trabalho conforme com a norma OHSAS 18001:2007

para as atividades: Fabricação e Comercialização de Vidro de Embalagem.

RUA DA VIDREIRA, Nº 68 FONTELA - VILA VERDE. - 3090-641 FIGUEIRA DA FOZ (Portugal)

Data da primeira emissão: Data da última emissão: 2014-02-21 2017-04-21 Data de validade: 2019-03-31

Avelino BRITO

Lus AENOR Averida da Boavista, 1180 - 2º C - 4100-113 PORTO Portugal - www.lu





Anexo 5: Certificação do Sistema de Gestão de Segurança Alimentar (Norma ISO 22000)



AEMOR

AEMOR

AEMOR

AEMOR

AEMOR

ARMOR

AEMOR

AEMOR

ARNOR

AEMOR

ARMOR

AEMOR

AEMOR

AEMOR



AENOR

Certificado do Sistema de Gestão da Segurança Alimentar



SA-0021/2013

AENOR certifica que a organização

VERALLIA PORTUGAL, S.A.

dispõe de um sistema de gestão da segurança alimentar conforme a UNE-EN ISO 22000:2005

para as atividades: Fabricação de embalagens de vidro para a industria alimentar.

RUA DA VIDREIRA, Nº 68 FONTELA - VILA VERDE. - 3090-641 FIGUEIRA DA FOZ (Portugal) que se realizam:

Data da primeira emissão: Data da última emissão: 2013-10-10 2017-05-29 Data de validade: 2019-04-14

> Avelino BRITO Diretor Geral

AENOR INTERNACIONAL SALU Génova, 6. 28004 Madrid. España Tel. 91 432 60 00.- www.aenor.com





Lus AENOR Avenida da Boavista, 1180 - 2°C - 4100-113 PORTO Portugal - www.lu





Anexo 6: Certificação do Sistema de Gestão de Investigação, Desenvolvimento, e Inovação (Norma NP4457)



AEMOR

AEMOR

ARMOR

ARNOR

AENOR

AENOR

AENOR

AEMOR



AENOR

Certificado do Sistema de Gestão da IDI



IDI-0002/2014

AENOR certifica que a organização

VERALLIA PORTUGAL, S.A.

dispõe de um sistema de gestão da Investigação, Desenvolvimento e Inovação conforme a norma NP 4457:2007

Investigação, desenvolvimento e inovação, associados à Fabricação de Vidro de Embalagem.

RUA DA VIDREIRA, Nº 68 FONTELA - VILA VERDE. - 3090-641 FIGUEIRA DA FOZ (Portugal) que se realizam em:

Data da primeira emissão: 2014-02-05 Data da última emissão: 2017-05-12 Data de validade: 2019-03-31

> Avelino BRITO Diretor Geral

«TEXTO_CERT_TRANSF» 2011-07-30

AFROR INTERNACIONAL SAUL Génova, 6. 28004 Madrid. España Tel. 91. 432. 60.00.- www.zenor.com

Lus AENOR. Avenida da Boavista, 1180 - 2°C - 4100-113 PORTO Portugal - www.lusaenor.com





Anexo 7: Certificação do Sistema de Gestão da Energia (Norma ISO 50001)





AENOR AENOR AEMOR AENOR AENOR AEMOR AENOR AENOR AEMOR ARNOR AENOR

Original Elemento

AEMOR

AENOR

<TEXTO01>



GE-2016/0017

<TEXT002>

VERALLIA PORTUGAL, S.A.

<TEXT003>

<TEXT004> Fabricação de vidro de embalagem.

<TEXT005> RUA DA VIDREIRA, Nº 68 FONTELA - VILA VERDE. - 3090-641 FIGUEIRA

DA FOZ (Portugal)

Avelino BRITO Diretor Geral

AENOR INTERNACIONAL SAUL Génova, 6. 28004 Madrid. España Tel. 91 432 60 00 - www.aenor.com



− <mark>IQNet</mark> −

Lus AENOR Avenida da Boavista, 1180 - 2°C - 4000-113 PORTO Portugal - www.lusaenor.com

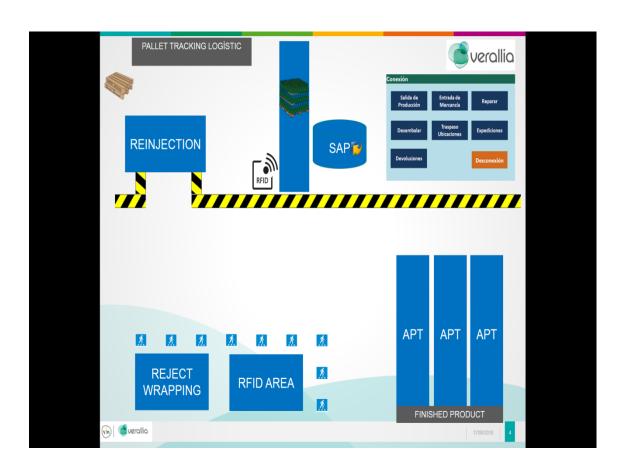




Anexo 8: Representação da Palete a ser Lida em RFID e a Efetuar o Movimento 101 no Sistema SAP



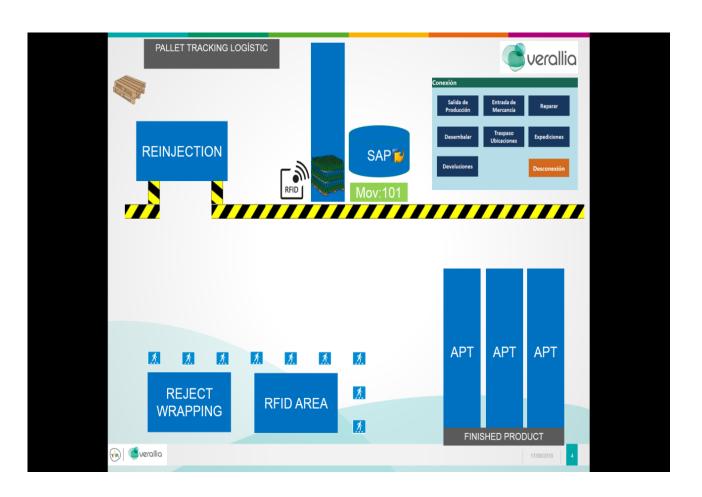




A palete neste momento encontra-se na passadeira após a palatização e a colagem da etiqueta com o sistema RFID.







A torre efetuou a leitura da palete e após essa leitura deu a sua entrada no sistema SAP que por sua vez este sistema efetuou o movimento 101.





Anexo 9: Visualização em SAP do Armazém e Depósito de fábrica





