

Mestrado em Sistemas Integrados de Gestão

(Ambiente, Qualidade, Segurança, Responsabilidade Social)

Carina Inês Pires Frade

Valorização Económica e Financeira da Empresa Manuel Joaquim dos Santos Frade através de um Sistema de Gestão da Qualidade

jun | 2023

GUARDA
POLI
TÉCNICO



POLI TÉCNICO GUARDA

O POTENCIAL DO NOSSO INTERIOR

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

**VALORIZAÇÃO ECONÓMICA E FINANCEIRA DA
EMPRESA MANUEL JOAQUIM DOS SANTOS FRADE
ATRAVÉS DE UM SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

RELATÓRIO DE ESTÁGIO PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE EM
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO (AMBIENTE, QUALIDADE,
SEGURANÇA E RESPONSABILIDADE SOCIAL)

Carina Inês Pires Frade

junho / 2023

POLI TÉCNICO GUARDA

O POTENCIAL DO NOSSO INTERIOR

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

**VALORIZAÇÃO ECONÓMICA E FINANCEIRA DA
EMPRESA MANUEL JOAQUIM DOS SANTOS FRADE
ATRAVÉS DE UM SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

RELATÓRIO DE ESTÁGIO PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE MESTRE EM
SISTEMAS INTEGRADOS DE GESTÃO (AMBIENTE, QUALIDADE,
SEGURANÇA E RESPONSABILIDADE SOCIAL)

Orientador: Prof. Doutora Rute Maria Gomes Abreu

Coorientador: Prof. Doutor Francisco José Alegria Carreira

Carina Inês Pires Frade

junho / 2023

Ficha de Identificação

Estagiário:

Carina Inês Pires Frade

Contacto:

inesfrade98@gmail.com

Estabelecimento de Ensino:

Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda

Mestrado em:

Sistemas Integrados de Gestão (Ambiente, Qualidade, Segurança e Responsabilidade Social)

Local de Estágio:

Manuel Joaquim dos Santos Frade

Morada do Organismo Recetor de:

Estrada Nacional N233, nº9, 6300-010 Adão, Guarda

Datas de Início do Estágio:

18 de outubro de 2021

Datas de Fim do Estágio:

28 de abril de 2023

Supervisor de Estágio Curricular na Instituição:

Joaquim José Costa Frade

Orientador de Estágio Curricular na ESTG-IPG:

Prof. Dra. Rute Maria Gomes Abreu

Coorientador de Estágio Curricular na ESTG-IPG:

Prof. Dr. Francisco José Alegria Carreira

AGRADECIMENTOS

É com grande alegria e gratidão que concluo este capítulo da minha vida. Foram anos de muito estudo, dedicação e esforço, mas agora posso finalmente dizer que alcancei mais um objetivo. Este momento de felicidade, permite-me relembrar e agradecer a todos os que tornaram possível o término do meu Mestrado em Sistemas Integrados de Gestão (Ambiente, Qualidade, Segurança e Responsabilidade Social). A concretização desta etapa só foi possível com o apoio, força e energia das várias pessoas que me acompanharam ao longo desta trajetória.

Um agradecimento especial:

Ao Presidente do Instituto Politécnico da Guarda, Professor Doutor Joaquim Brigas, pelo acolhimento nesta instituição de ensino.

À Professora Doutora Ana Margarida Fonseca e a todos os membros integrantes da Escola Superior de Tecnologia e Gestão, que se tornou uma segunda casa ao longo dos últimos anos.

À Professora Doutora Rute Abreu, Diretora do Mestrado de Sistemas Integrados de Gestão (Qualidade, Ambiente, Segurança e Responsabilidade Social) e minha orientadora, por todos os conhecimentos e sabedoria partilhada, por todo o apoio, acompanhamento e disponibilidade prestada. Durante os últimos anos foi incansável e fez-me sempre acreditar que por mais difícil que seja, é possível dar sempre a volta por cima. Obrigada, por tudo!

Ao Professor Doutor Francisco Alegria Carreira, meu coorientador, por todo o acompanhamento, disponibilidade e transferência de conhecimentos prestada ao longo desta etapa.

A todos os docentes que me acompanharam ao longo destes dois anos na Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda, o meu sincero agradecimento por toda a paciência, ajuda e dedicação prestada.

Aos meus avós, Celestina e Manuel, por permitirem que o meu trabalho fosse aplicado à empresa deles (Manuel Joaquim dos Santos Frade), fazendo com que o mesmo possa vir a ser reconhecido. A todos os colaboradores da empresa, destacando a ajuda e transmissão de conhecimentos fornecidas pela Sandra e pelo Ricardo.

Aos meus avós, Albertina e Amílcar, por me apoiarem sempre e por me fazerem acreditar que o meu esforço vai ser sempre reconhecido.

Às minhas tias, Sofia e Ana, por me fazerem querer ser sempre melhor e me incentivarem a esforçar-me mais todos os dias.

A toda a minha restante família que sempre me apoiou, sendo que sem isso não teria chegado até aqui. Obrigada por todos os momentos em que me ouviram, aconselharam, incentivaram e confortaram! Obrigada por estarem sempre ao meu lado, neste percurso!

A todos os meus amigos e colegas, que me acompanharam ao longo deste processo de evolução. Um obrigado especial à Catarina, à Ana, à Xana, ao Marco, à Xana e à Joana, por todo o companheirismo e amizade demonstradas ao longo deste percurso!

À Mariana por todas as conversas infinitas, a qualquer hora do dia, a qualquer dia da semana. Obrigada por seres o meu ombro amigo, a minha conselheira e por me apoiares em todas as etapas (boas e más)! Sem ti ao meu lado, teria sido difícil chegar até aqui, nunca duvidaste de mim e fizeste-me acreditar que eu seria capaz disto e de muito mais.

Aos meus pais, que merecem o meu maior agradecimento, porque sem eles não poderia chegar até aqui! Obrigada por terem sempre investido na minha formação, por acreditarem que eu era capaz, por toda a força, motivação, apoio e paciência que tiveram ao longo deste percurso! Se cheguei até aqui hoje, foi principalmente graças a vocês, obrigada por serem os melhores pais que poderia ter!

À Ritinha que há 13 anos me fez conhecer a verdadeira alegria da vida, ter uma irmã! Obrigada por me defenderes sempre e por estares sempre a chatear-me. Obrigada por me mostrares que eu vou ser capaz de tudo e que os comentários depreciativos são para ignorar!

A ti, João, um agradecimento muito especial, por caminhares a meu lado! E que bonita caminhada estamos a fazer juntos! Por toda a tua paciência, dedicação, compreensão e ajuda. Pelas palavras duras, que me motivaram a chegar aqui, e pelas palavras reconfortantes, nos dias maus. Obrigada por acreditares sempre em mim e por me incentivares a lutar pelos meus sonhos e a dar, todos os dias, o melhor de mim. Obrigada por me estenderes a tua mão em todos os momentos mais sombrios. Obrigada por querereres sempre o melhor para mim!

Cada um de vocês contribuiu de maneira significativa para o meu desenvolvimento pessoal e profissional. Mais uma vez, expresso a minha profunda gratidão por todo o apoio e orientação

recebidos. Estou muito orgulhosa pela conclusão desta etapa e estou eternamente grata a todos vocês pela contribuição para o meu sucesso.

RESUMO

Com a constante evolução dos mercados, as empresas procuram novas formas de otimizar os seus processos. As vantagens competitivas concedem à empresa benefícios de curta duração devido à saturação de mercados, o que por sua vez força a mesma a reformular os seus métodos de atuação. Atualmente, estes métodos são facilmente copiados pela concorrência, pelo que se torna necessário encontrar soluções de médio a longo prazo, cuja replicação não seja facilmente reproduzível.

Neste contexto, o presente relatório de estágio profissionalizante permitiu diagnosticar económico-financeiramente a empresa M. Frade, tendo planeado um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) baseado na Norma NP EN ISO 9001:2015 (IPQ, 2015b), como auxiliar da Gestão de Topo no processo de adoção desta ferramenta e na construção de um modelo criação de valor altamente especificado para cumprir os requisitos das suas partes interessadas.

De modo a atingir a sua maturidade económica e sustentada, como é uma pequena empresa focou-se na uniformização e na otimização dos processos criando assim um caminho que permitiu o seu desenvolvimento sustentado e a fácil expansão do negócio. Com o intuito de compreender as principais formas de planeamento, foi elaborado o diagnóstico económico-financeiro que permitiu à empresa compreender os principais pontos de falha e os seus potenciais riscos. Adicionalmente, através do SGQ, a empresa pode colocar o foco da sua atividade económica na satisfação do cliente, através da análise das necessidades e dos requisitos das partes interessadas, tendo sempre em consideração o contexto organizacional e a melhoria contínua.

A combinação destes dois elementos confere à empresa a capacidade de gerar valor, através da otimização dos seus recursos e dos processos, que por sua vez geram a construção de uma vantagem competitiva sustentada. Não obstante, a adoção destas ferramentas é um processo moroso, sendo que é necessário o compromisso da Gestão de Topo e de todos os colaboradores da empresa para que o processo de adoção seja concluído com sucesso.

Palavras-chave: Diagnóstico Económico-Financeiro; Sistema de Gestão da Qualidade; Norma NP EN ISO 9001:2015

JEL Classification: M1 Business Administration; M40 - Accounting

ABSTRACT

With the constant evolution of markets, companies are looking for new ways to optimize their processes. Competitive advantages grant the company short-term benefits due to market saturation, which in turn forces it to reformulate its methods of operation. Currently, these methods are easily copied by the competition, so it becomes necessary to find medium to long-term solutions, whose replication is not easily reproducible.

In this context, this professional internship report allowed an economic and financial diagnosis of the company M. Frade, having planned a Quality Management System (QMS) based on the Standard NP EN ISO 9001:2015 (IPQ, 2015b), as an aid to Top Management in the process of adoption of this tool and building a highly specified value creation model to meet the requirements of its stakeholders.

In order to reach its economic and sustained maturity, as it is a small company, it focused on the standardization and optimization of processes, thus creating a path that allowed its sustained development and the easy expansion of the business. With the aim of understanding the main forms of implementation, an economic-financial diagnosis was prepared that allowed the company to understand the main points of failure and their potential risks. Additionally, through the QMS, the company can focus its economic activity on customer satisfaction, through the analysis of the needs and requirements of interested parties, always taking into account the organizational context and continuous improvement.

The combination of these two elements gives the company the ability to generate value, through the optimization of its resources and processes, which in turn generate the construction of a sustained competitive advantage. However, the adoption of these tools is a lengthy process, and the commitment of Top Management and all the company's employees is necessary for the adoption process to be successfully concluded.

Key words: Economic and Financial Diagnosis; Quality Management System; Standard NP EN ISO 9001:2015.

JEL Classification: M1 Business Administration; M40 - Accounting