



IPG Politécnico
|da|Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Rafael Luís Barros Castro

junho | 2016



Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Instituto Politécnico da Guarda

Relatório de Estágio

Rafael Luís Barros Castro

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM GESTÃO

Identificação do Aluno

Nome: Rafael Luís Barros Castro

Número de Aluno: 1010623

Curso: Gestão

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

Local de Estágio: Frulact SA,

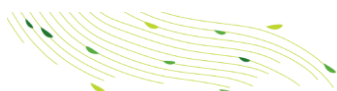
Orientador no Local de Estágio: Dr. Rui Reis

Orientador Docente: Dr.^a Maria José Valente

Início do Estágio: 1 de dezembro 2015

Conclusão do Estágio: 11 de fevereiro 2016

Duração: 400 Horas



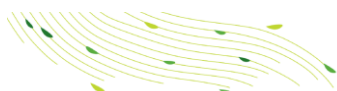
Agradecimentos

Agradeço à Frulact pela oportunidade que me deu em realizar o estágio. Um agradecimento especial ao Sr. Eng. Sérgio Cardoso e Sr. Rui Reis pela orientação e apoio que me deram.

Agradeço de forma carinhosa, ao meu pai e à minha mãe pela longa luta por um futuro melhor.

À professora e orientadora Maria José Valente agradeço pela disponibilidade, apoio e compreensão que sempre demonstrou.

Agradeço todos os meus amigos e próximos.



Plano de Estágio

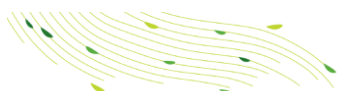
O plano de Estágio curricular realizado na empresa Frulact foi previamente estruturado e elaborado com a finalidade de propiciar uma experiência no mundo empresarial, o mais próximo da realidade.

Âmbito do estágio:

- Estudo e Planeamento da Alteração de Estado de Encomendas

Principais Objetivos:

- Quantificar as alterações de encomendas no período em estudo e as consequências no processo operacional (Produção, Aprovisionamento, Transformações de Matérias-Primas, Expedições e Planeamento)
- Descrição pormenorizada de cada uma das alterações sucedidas
- Custeio/Identificação de prejuízos no planeamento da produção da unidade Industrial do Tortosendo decorrentes das alterações de encomendas.



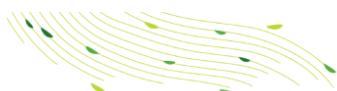
Resumo

O presente relatório de estágio descreve o estágio curricular realizado na Frulact, Unidade Curricular (UC) enquadrada no plano curricular do curso de Gestão da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda.

O estágio curricular tem como objetivo colocar o estudante/estagiário num contexto empresarial, proporcionando-lhe uma maior proximidade à realidade do mundo de trabalho e uma primeira experiência profissional, já que é fundamental para o estudante/estagiário adquirir competências práticas e organizacionais.

No decorrer dos três anos foram adquiridos conhecimentos nos diversos domínios do saber a nível de Gestão. Neste alinhamento, o estágio curricular apresenta-se como uma excelente forma de colocar em prática esses conhecimentos apreendidos, ao conferir ao aluno a oportunidade de aprendizagem a nível profissional, pessoal, e socio cultural.

A possibilidade de poder realizar o estágio na Frulact SA uma empresa com prestígio internacional e com uma grande ética laboral traduziu-se num ganho de conhecimento e experiência que possibilitou alargar os meus horizontes ao nível de produção industrial e a todos os fatores inerentes a uma empresa de grande escala com ramificações em todo o mundo.



Siglas

QASA - Qualidade, Ambiente e Segurança Alimentar

ISO – International Organization for Standardization

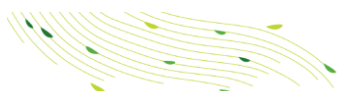
MP- Matéria-prima

NAME - Norte de África e Médio Oriente

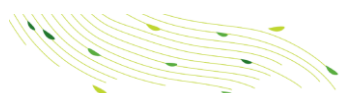
PA- Produto Acabado

PR- Produto Reprocessável

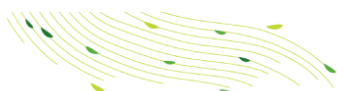
SA- Sociedade Anonima



Introdução-----	1
Capítulo I - Identificação da Empresa-----	2
1.1 – Apresentação e Enquadramento da Frulact-----	3
1.2 - História da Frulact-----	5
1.3 - Áreas de negócio da Frulact-----	8
1.3.1 - Clientes Frulact-----	9
1.3.2 - Supply Chain-Management-----	9
1.4 - Marketing da Frulact-----	11
1.5 – Produtos da Frulact-----	11
1.6- Volume de Negócios e Investimento-----	14
1.6.1 - Volume de Negócios -----	14
1.6.2 - Investimento de Suporte e Volume de Negócios em Portugal----	15
1.6.3 - Investimento de Suporte e Volume de Negócios No Estrangeiro-15	
1.7 – Higiene e Segurança no Trabalho \ Certificações -----	17
Capítulo II - Atividade Desenvolvida no Estágio: Modificação do Planeamento Produtivo por Efeito e Alteração de Encomendas-----	18
2.1 – Introdução-----	19
2.2 - Identificação dos Problemas e Objetivos do Estágio-----	20
2.3 – Rooting Produtivo-----	21
2.4 - Os princípios subjacentes ao processo-----	23
2.4.1 - Lean Management -----	23
2.4.2– Ciclo PDCA-----	24
2.5 – Encomendas-----	25
2.5.1 - Análise de graus de Urgência-----	25
2.5.2 - Sistema Simplificado de Avaliação de Graus de Urgência-----	26

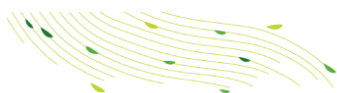


2.6 – Ocorrências-----	27
2.7 - Nível de Impacto de Urgências-----	28
2.7.1 - Urgências com Nível de Impacto Leve por Cliente-----	29
2.7.2 - Urgências com Nível de Impacto Muito Grave por Cliente-----	29
2.8 - Tempo Necessário para Realizar as Encomendas-----	30
2.8.1 - Tempo Gasto em Urgências Muito Grave-----	30
2.8.2 - Tempo Gasto em Urgências Leves-----	31
2.9 - Operadores Envolvidos em Encomendas Urgentes-----	32
2.9.1 - Operadores em Urgências Muito Graves-----	32
2.9.2 - Operadores em Urgências Leves-----	33
2.10 - Alterações ao Planeamento-----	33
2.11 - Tempo Gasto nas Operações-----	35
Capítulo III - Outras Atividades Desenvolvidas no Decurso Do Estágio-----	36
3.1 – Enquadramento-----	37
3.2 - Equipamento Utilizado-----	37
3.3 - <i>Software</i> Utilizado-----	38
3.4 – Arquivo-----	38
Capítulo IV-----	40
4 – Análise dos Resultados-----	41
4.1 – Reflexão sobre Resultados Obtidos-----	41
Conclusão-----	42
Referências Bibliográficas-----	43
Anexos -----	44



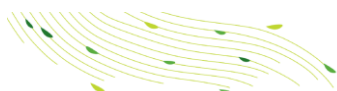
Índice de Figuras

Figura 1 - Organograma do Grupo Frulact-----	4
Figura 2 – Supply-Chain do Grupo Frulact-----	10
Figura 3 – Rooting da Produção-----	21
Figura 4 – Ciclo PDCA-----	24



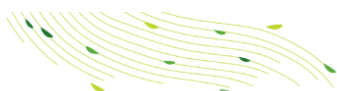
Índice de Gráficos

Gráfico 1 - Produção Total -----	11
Gráfico 2 - Volume de Negócios Por País -----	14
Gráfico 3 - Investimento e Crescimento Nacional -----	15
Gráfico 4 - Investimento e Crescimento Estrangeiro -----	16
Gráfico 5- Percentagem de Ocorrência Por Cliente-----	27
Gráfico 6 – Percentagem Total de Ocorrências -----	28
Gráfico 7 – Percentagem de Urgências Com Nível de Impacto Leve-----	29
Gráfico 8 – Tempo Gasto Por Setor Em Urgências Muito Graves-----	30
Gráfico 9 - Tempo Gasto No Planeamento em Urgências Leves -----	31
Gráfico 10 - Operadores por setor em Urgências Muito Graves-----	32
Gráfico 11 - Operadores por setor em Urgências Leves-----	33
Gráfico 12 – Percentagem de Alterações Ao Planeamento-----	35
Gráfico 13 – Percentagem De Tempo Gasto por Mudança do Planeamento-----	35



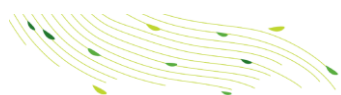
Índice de Tabelas

Tabela 1 - Identificação de Grau de Urgência-----	26
Tabela 2 - Ocorrências por Cliente-----	27
Tabela 3 - Quantidade de Urgências-----	28
Tabela 4 - Urgências Com Nível de Impacto Leve-----	29
Tabela 5 - Urgência com Impacto Muito Grave-----	29
Tabela 6 - Tempo Gasto em Urgências Muito Graves-----	30
Tabela 7 – Operadores em Urgências Muito Graves-----	32
Tabela 8 – Alterações de Planeamento-----	35
Tabela 9 - Tempo gasto Em Alterações Do Planeamento-----	35



Índice de Anexos

Anexo 1 – Livro de Bolso de Higiene, Segurança e Meio Ambiente-----	45
---	----



Introdução

No final de três anos de aprendizagem de conteúdos teórico-práticos no curso de Gestão, a realização de um estágio curricular surge como uma via para alargar a componente prática do curso e um meio de aproximação ao mercado de trabalho. Esta etapa está ainda associada à obtenção do grau de Licenciatura, após apresentação do relatório do estágio.

Desta forma, surge a necessidade de narrar todas as atividades exercidas, bem como as aptidões desenvolvidas durante o período de estágio. Para tal o estagiário teve o apoio e contributo da professora acompanhante, Dr.^a Maria José Valente.

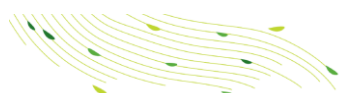
O estágio foi realizado durante dois meses e meio na empresa Frulact, SA, situada no parque industrial do Tortosendo. O balanço da realização do estágio foi extremamente positivo já que permitiu a realização de um projeto que motivou o estagiário e que foi capaz de trazer uma mais-valia para a organização.

A estrutura deste relatório faz-se a partir de capítulos para tornar mais fácil a sua leitura e compreensão. Os capítulos expostos são quatro, o primeiro procura fazer uma caracterização detalhada da entidade, desde a sua história, às áreas de negócio até a todos os elementos inerentes a sua estrutura organizacional.

Segue-se o segundo capítulo, aí é descrito o desenvolvimento do projeto relativo à análise do impacto no processo produtivo das ocorrências de encomendas urgentes.

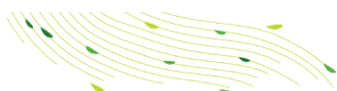
No terceiro capítulo, são referenciadas outras atividades que decorreram no estágio tal como referência ao equipamento utilizado.

No quarto e último capítulo faz-se uma reflexão acerca dos resultados do projeto desenvolvido. E por fim são sumarizadas as conclusões relativas ao estágio realizado.



Capítulo I

Identificação da Empresa



1.1 – Apresentação e Enquadramento da Frulact

A Frulact despontou da vontade do Comendador Arménio Pinheiro Miranda, que, com a experiência profissional acumulada ao longo de 20 anos, identificou a oportunidade de negócio e concebeu esse projeto, associando ao mesmo os seus dois filhos. Atualmente, conquistou a posição de líder ibérico em preparados à base de fruta para a indústria alimentar.

É um grupo empresarial que atua na fileira agroalimentar mais especificamente no setor das agroindústrias frutícolas. A sua atividade principal (*core business*) é a de transformação de preparados de fruta, com destino a utilização das indústrias de laticínios, da pastelaria industrial, dos gelados e das bebidas.

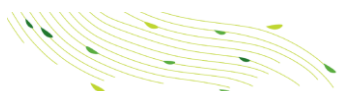
Para o bom desempenho da sua atividade trabalha em estreita parceria, numa permanente procura de processos e produtos diferenciados, antecipando tendências de mercado, sempre com o objetivo de proporcionar a milhões de consumidores produtos naturais, saudáveis e de elevada qualidade.

A Frulact desenvolve a atividade, alicerçada numa cultura própria onde se acredita que o valor mais precioso é o dos recursos humanos. A Frulact, são as pessoas que a compõem e é nelas que recai o seu maior investimento.

Existe ainda um compromisso com o meio ambiente. Interage-se com a natureza, por isso há empenho para a preservar, optando por políticas de gestão ambiental em todos os seus processos.

A dimensão do grupo Frulact é transnacional, encontra-se presente com seis unidades de produção, em Portugal, Marrocos, Argélia e França.

A unidade em que foi realizado o estágio, Frulact-Tortosendo, é a maior unidade de produção industrial do grupo. Em termos organizacionais, como ilustra a figura 1, estrutura-se em 3 áreas, a Industrial, a Comercial e a Administração Financeira, as quais respondem perante o Conselho de Administração. Cada uma dessas áreas superintende serviços necessários ao desempenho das funções que lhe estão cometidas



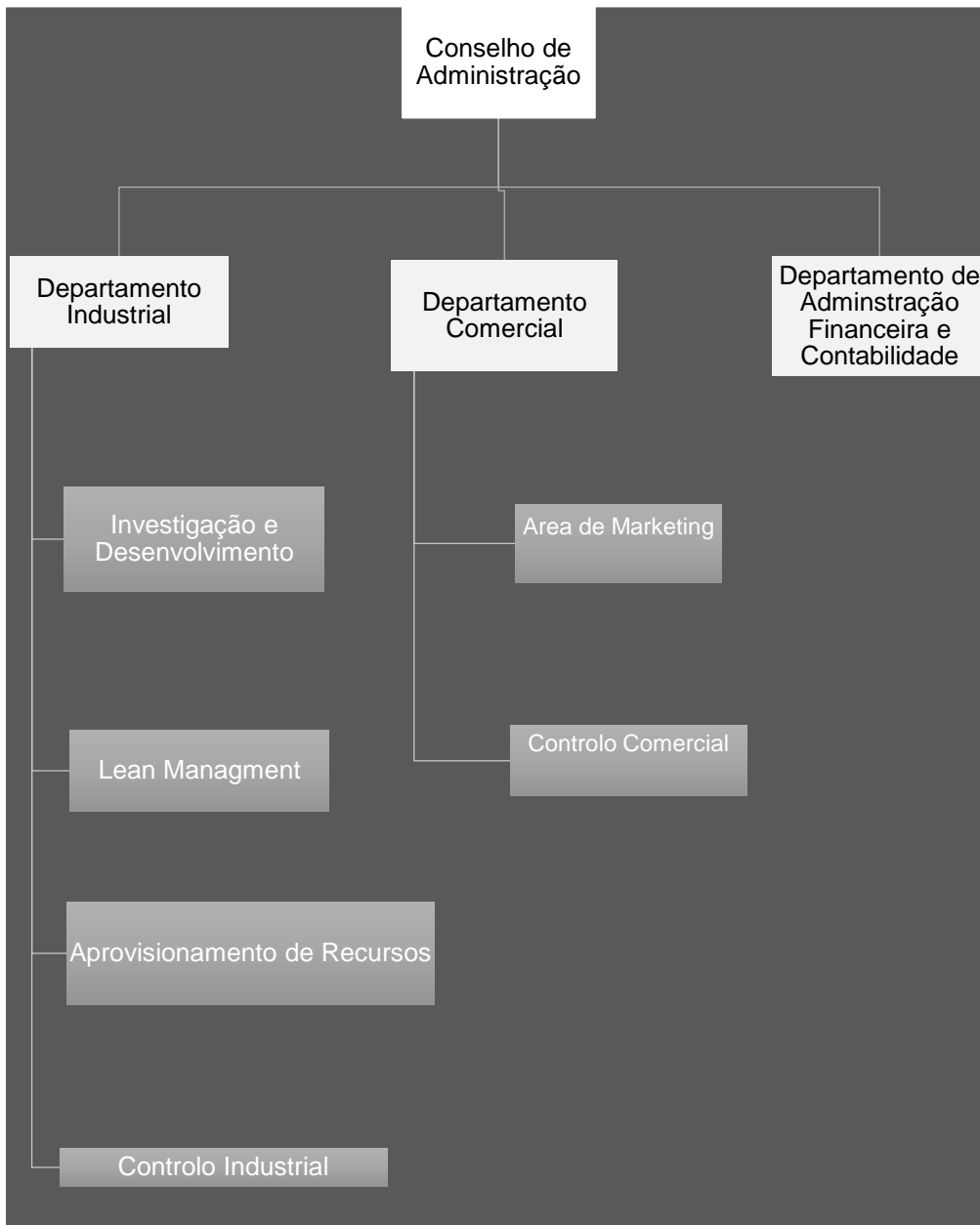
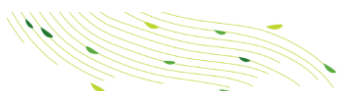


Figura 1 - Organograma do Grupo Frulact



1.2 - História da Frulact

1987 – Nascimento

A Frulact nasceu no norte do país, na Maia, em 1987. A abertura desta fábrica foi o culminar dos anos de experiência dos seus mentores na indústria de produtos lácteos.

A Frulact Maia, é uma unidade de segunda transformação equipada com tecnologia de ponta no processamento de fruta. Produz preparados para as principais multinacionais da indústria alimentar. Nesta fábrica está sediado o Centro de Investigação e Desenvolvimento, onde se desenvolvem os produtos transformados em todas as unidades do grupo e que chegam diariamente a milhões de consumidores.

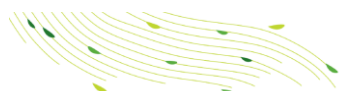
1998 – Crescimento

Em 1998, a Frulact expande-se para a Covilhã, no Ferro, com uma nova unidade fabril, localizada nas proximidades das grandes zonas de cultivo de fruta. Esta unidade de primeira transformação está estrategicamente localizada na proximidade das zonas de cultivo de fruta, assegurando um profundo conhecimento e acompanhamento de toda a fileira da fruta.

Tratando-se de uma unidade de primeira transformação o foco está no manuseamento e tratamento das matérias-primas, pelo que as instalações e equipamentos avançados, suportados numa cadeia de frio eficiente garantem uma excelente preservação da integridade da fruta.

1999 – Internacionalização

O ano de 1999 foi marcado pela conquista de novas fronteiras estratégicas. A Frulact chega a Marrocos para servir uma fileira de indústrias do setor alimentar e o mercado do grande consumo. Esta unidade, focada na atividade de segunda transformação, serve o mercado interno, bem como de plataforma de abordagem por via da exportação aos mercados do Médio Oriente e Norte de África (MENA). A posição em Marrocos, mais concretamente em Larache, é fortalecida em 2007, com uma unidade industrial, designada Fruprep. A unidade Fruprep é dedicada exclusivamente à primeira



transformação de frutas, com o objetivo de retirar benefício da proximidade geográfica de grandes produtores de fruta, como morango, figo e alperce, o que permite criar sinergias com a cadeia de valor articulando processo de cultivo com o *core business* da Frulact.

2000 – Expansão

A Frulact continua o seu processo de expansão e chega à Tunísia em 2000 com uma nova fábrica, que serve de plataforma de aprovisionamento dos mercados do Norte de África e Médio Oriente.

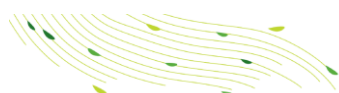
2006 – Desenvolvimento

Este é o ano que testemunha a aposta no desenvolvimento do grupo Frulact com o início da laboração da nova fábrica em Tortosendo, na Covilhã, a uma distância de 10 Km da unidade do Ferro. Esta fábrica dedica-se exclusivamente ao processo de segunda transformação, beneficiando da localização estratégica próximo de zonas de elevada produção frutícola de referência no panorama mundial. É a maior unidade do grupo Frulact e uma das maiores a nível europeu.

Ainda em 2006, a Frulact dá mais um passo na conquista da Europa com a aquisição de uma empresa francesa do setor. A nova Frulact França reforça a estratégia de proximidade aos clientes, no segundo maior mercado europeu do seu *core-business*.

2007/08 – Extensão

A Frulact aumenta a sua penetração no Norte de África e no Médio Oriente com a instalação de uma unidade fabril na Argélia e outra em Marrocos. Este ano fica marcado pela integração do Grupo na rede Cotec, bem como pela atribuição pela mesma entidade do Prémio Inovação 2007.



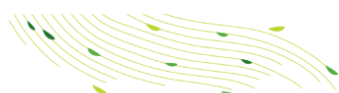
2009/10 – Sustentabilidade

Em 2009/10 a Frulact continua a apostar a sua presença nos mercados Francês e Europeu, aproveitando as oportunidades para o crescimento orgânico, por via das condições de mercado e do esforço de competitividade exigido e atualmente a todos os intervenientes. A concretização deste projeto de aquisição permite à Frulact dispor de uma plataforma industrial perfeitamente adaptada ao objetivo de crescimento esperado dos negócios e sobretudo da proximidade aos clientes. É o período previsto para a Frulact concretizar um projeto para a prossecução dos objetivos que acarinha particularmente: *A sustentabilidade e a melhoria contínua do serviço ao cliente.*

2011/12 – Frutech e Consolidação da Presença Internacional

O ano de 2012 marca a concretização do Frutech – Centro de Inovação e Tecnologia Agroalimentar, que serve de alavanca à aposta e otimização dos investimentos realizados ao longo de vários anos em termos de Inovação e Tecnologia. Este centro de investigação tem como objetivo fulcral potenciar a capacidade da Frulact para o desenvolvimento de novos produtos e inovação de forma a aumentar a capacidade de resposta às solicitações dos clientes, reduzir o *time-to-market* e ajustar rapidamente a produção às mudanças tecnológicas, tendo em conta a eficiência energética e o impacto ambiental. Além de mais ensaia importante colaboração com diversas Instituições e Entidades do Sistema Científico e Tecnológico (ESCT), para obter elementos de diferenciação e competitividade fulcrais ao desenvolvimento do grupo, e, também, para estimular a geração e transmissão de conhecimento útil.

A Frulact perseguindo o ambicioso objetivo de globalizar os seus negócios, concretizou igualmente, em meados de 2012, o início das operações em duas novas unidades industriais: A Innovafruits em Marrocos e a Frulact South Africa em Pretória na África do Sul.



1.3 - Áreas de negócio da Frulact

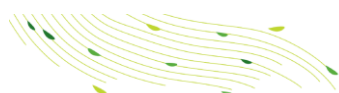
A Frulact dispõe de um vasto quadro técnico estável de profissionais qualificados e especializados a trabalharem na área de Desenvolvimento e Aplicações, em estreita parceria com os quadros técnicos dos clientes.

A Frulact, aposta em relações fortes. Os seus fornecedores são uma peça fundamental para o seu desempenho, por isso as relações assentam em sólidas parcerias. Procura seleccionar os melhores produtores e fornecedores de matéria-prima\serviços, formando-os de acordo com a experiência e com os pressupostos defendidos pela Frulact. Partilha com os parceiros um conjunto de princípios de responsabilidade social. Valores defendidos pelo grupo que se resumem na condenação do trabalho infantil, do trabalho forçado e da discriminação por sexo, raça ou religião, na liberdade de associativismo.

A Frulact oferece aos seus clientes um serviço personalizado, onde cada conceito, produto ou processo de fabrico é discutido e analisado em parceria. Para essa concretização propõe soluções *taylor-made* orientadas para um mercado cada vez mais exigente.

O *know-how* da empresa na fileira agroalimentar permite desenvolver e implementar projetos, desde a criação de ideias ao lançamento dos produtos. Anualmente trabalham-se mais de 2.000 projetos e desenvolvem-se mais de 4.000 amostras com vista a aumentar a capacidade dos parceiros, a desenvolver e a colocar no mercado novos produtos de valor acrescentado, reduzindo o *time-to-market* ao nível da oferta (uma fase crucial do processo, que orienta a estratégia de mercado).

A pro-atividade, criatividade e inovação são os princípios por que se regem em defesa de produtos que marquem toda a diferença, sempre numa relação de confiança e confidencialidade entre empresa e cliente.



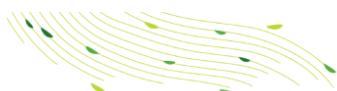
1.3.1 - Clientes Frulact

- Schereiber
- Clesa
- Asturiana
- Menorquina
- Senoble
- Groupe Casino
- Yoplait
- Mimosa
- Lactogal
- Groupe Lactalis
- Nestlé
- Centralae Laitiere
- Kaiku
- Iparlat
- Leche Pascual
- Vieira de Castro
- Lacteas Flor de Burgos

1.3.2 - Supply Chain Management

O *core-business* da Frulact e a perecibilidade das matérias que utiliza, a necessidade de soluções *taylor-made* e de redução do *time-to-market* ao nível da oferta, exigem da Frulact uma preocupação reforçada com a Gestão de Cadeia Logística. Importa estabelecer um processo linear entre fornecedores e clientes que suporte o negócio de forma eficaz.

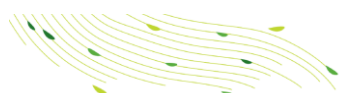
A Gestão de Cadeia Logística ou *supply-chain management* pode ser definida como sendo um ciclo complexo, interligando informação, para colocar matérias-primas e outros recursos em linha com propostas de soluções para clientes. Consiste num relacionamento direto e indireto no processo de realização da encomenda para um cliente.



Na cadeia logística do grupo Frulact (figura 2), pode-se observar que em primeira estância as matérias-primas são recolhidas e tratadas, de seguida são deslocadas para armazenagem. Depois desta etapa procede-se à sua transformação tendo em conta os pedidos do cliente, o qual por sua vez concluirá o produto para o consumidor final.



Figura 2 - Supply-Chain do grupo Frulact



1.4 - Marketing da Frulact

“O marketing consiste na gestão da relação que qualquer organização tem com o mercado onde atua, no sentido de atingir os objetivos que persegue e satisfazer as necessidades do mercado” (Pires, 92)

O conceito de Marketing atual não se limita unicamente às vendas, aos canais de distribuição ou à publicidade. Este está presente em todas as fases de produção e venda do produto, desde a conceção aos serviços pós-venda.

O *core business* da Frulact é a preparação de fruta “*tailor made*” (*feito a medida*) para a indústria alimentar, com um portefólio de produtos que inclui uma vasta gama de produtos para indústria láctea, determinadamente gelados, iogurtes, bebidas e pastelaria industrial. Obviamente que este processo exige uma estratégia *Business-to-Business*, (“negócio para negócio”) – uma forma de *marketing* utilizado por organizações de forma a colocarem os seus serviços e produtos junto de outras organizações, as quais por sua vez irão usá-los no seu portefólio de produtos.

1.5 – Produtos da Frulact

A Frulact oferece um portefólio completo de produtos (produtos lácteos, gelados, iogurtes, bebidas e pastelaria industrial), que permite ao cliente uma grande diversidade de escolha. Os produtos lácteos, a nível de produção total são os que mais impacto têm na produção total representando 73% do total. (gráfico 1).

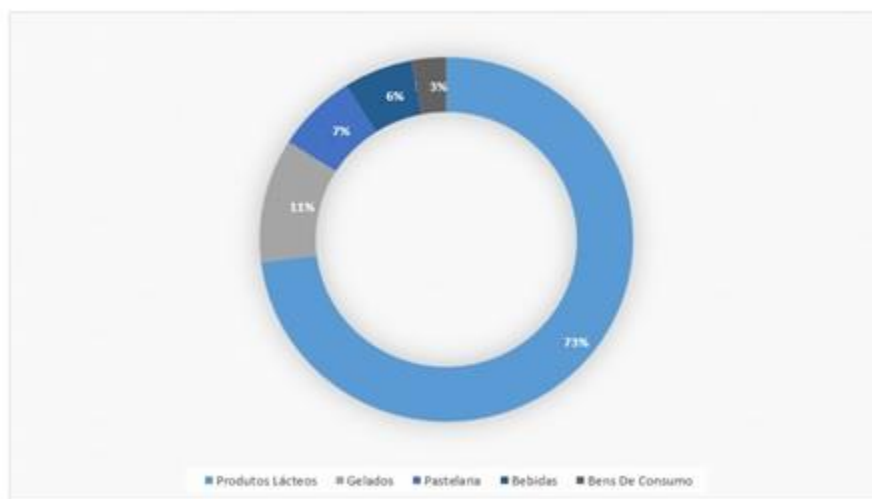
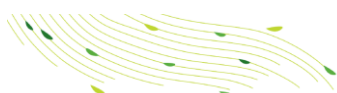


Gráfico 1 - Produção Total



De seguida faz-se uma breve referência aos mercados dos diversos produtos da Frulact, tendo em conta o grau de competitividade e evoluções recentes. Tem-se assim os:

Produtos Lácteos

O dinamismo no mercado dos produtos lácteos é a palavra de ordem, a inovação marca a agenda. Os consumidores estão cada vez mais exigentes e apreciam sempre uma grande novidade, novos conceitos e posicionamentos.

Na Frulact por via da parceria com os clientes, procura-se conquistar novos segmentos de mercado, antecipando tendências e criando produtos inovadores. A Frulact acredita no poder das suas equipas, elas gostam de desafios e respondem, em tempo útil, com irreverência e criatividade. Tudo para fazer com que os seus produtos ganhem a preferência dos consumidores.

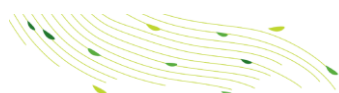
Gelados

O mercado dos gelados é um mercado cada vez mais competitivo. Um segmento cada vez menos sazonal, onde imperam a criatividade, a irreverência e o dinamismo.

Para se conhecer o sucesso, é necessário antever desejos e necessidades, compreender o mercado e propor conceitos inovadores. A Frulact conta com a sua experiência para o desenvolvimento de produtos originais e de qualidade nesta área, suportando-se no reconhecimento dos seus clientes da indústria de gelados.

Pastelaria

Também, nesta área, o mercado exige produtos inovadores, diferenciados e com valor acrescentado. As apostas e os desafios da Frulact na pastelaria é inovar, respondendo com sucesso a uma qualquer ideia e a uma qualquer necessidade, oferecendo soluções de preparados de fruta à medida das exigências da pastelaria industrial. A Frulact procura reunir sinergias na pesquisa de produtos de sucesso, conjugando o conhecimento da atividade onde atua e o domínio tecnológico adquirido. Um exemplo disto são as embalagens de transporte e preservação com capacidade para 5, 12 ou 20 litros.

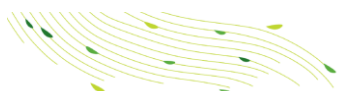


Bebidas

O mercado dos sumos, néctares e refrigerantes é extremamente dinâmico. A frescura, saúde, prazer, diversão e funcionalidade são definitivamente critérios de eleição. A Frulact, também, neste setor pretende contribuir para que os produtos dos seus clientes sejam uma referência neste mercado, para o efeito procura lançar produtos originais com valor acrescentado, com novos sabores e texturas. A equipa de Investigação e Desenvolvimento da Frulact estuda diariamente novos conceitos e formulações para responder com sucesso a estas necessidades.

Consumo

A Frulact Nutrição, empresa pertencente ao Grupo Frulact, produz *smoothies*, doces, sumos concentrados, snacks de fruta e outros produtos das seguintes marcas: *Fru*, *Fru – Fruits For You* e *Benefit*. Produz também em regime de *private label* para grandes empresas mundiais produtos fabricados a partir da fruta como sumos, compotas, doces e *baby-food*.



1.6- Volume de Negócios e Investimento

1.6.1 - Volume de Negócios

No contexto atual, a organização está disponível à mudança e à adaptação às exigências do cliente. Os mercados internacionais representam para o grupo uma grande oportunidade de expansão de negócio e uma melhor solução de relacionamento com os seus clientes.

O Grupo Frulact tem unidades industriais em Portugal, França, Marrocos e África do Sul. O objetivo é uma maior proximidade com os clientes e estrategicamente uma maior proximidade com as áreas de cultivo, garantido um conhecimento e acompanhamento da *Supply Chain Management*.

A evidência da internacionalização está ilustrada no gráfico 2 que se segue, aí se observa que a França representa 43% do volume de negócios, detendo o maior impacto a nível de exportação, só depois vem o mercado Ibérico com 23% do volume de negócios e a Africa do Sul com 20%.

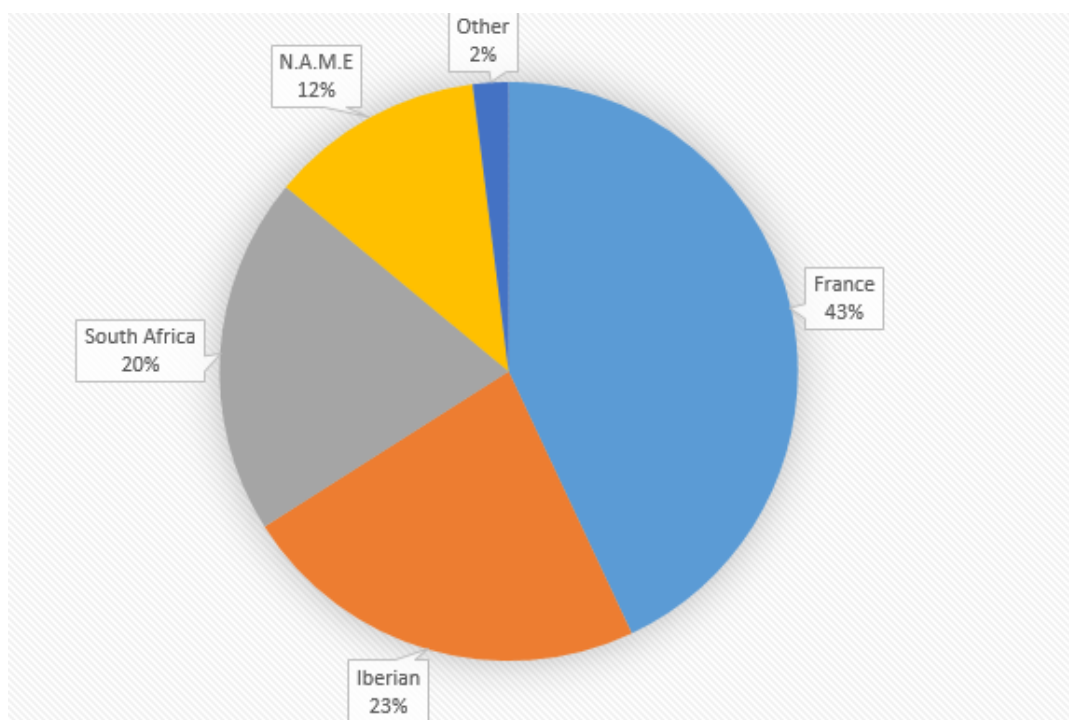
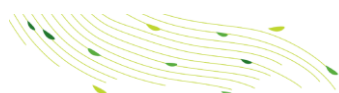


Gráfico 2 - Volume de Negócios Por País



1.6.2 - Investimento de Suporte e Volume de Negócios em Portugal

Desde o seu nascimento no ano de 1987 o grupo Frulact tem se expandido a um nível surpreendente sendo neste momento uma das maiores empresas do setor na Europa.

Foi no ano de 1998 com a criação da unidade no Tortosendo que o grupo começou a sua expansão a nível nacional e internacional.

Desde 1998 até 2011 foram investidos em Portugal cerca de 25 Milhões de Euros resultando num acréscimo de 161 postos de trabalho até 2011. Neste período o volume de negócios em Portugal passou dos 6,7 Milhões de Euros para os 37,5 Milhões de Euros (gráfico 3).

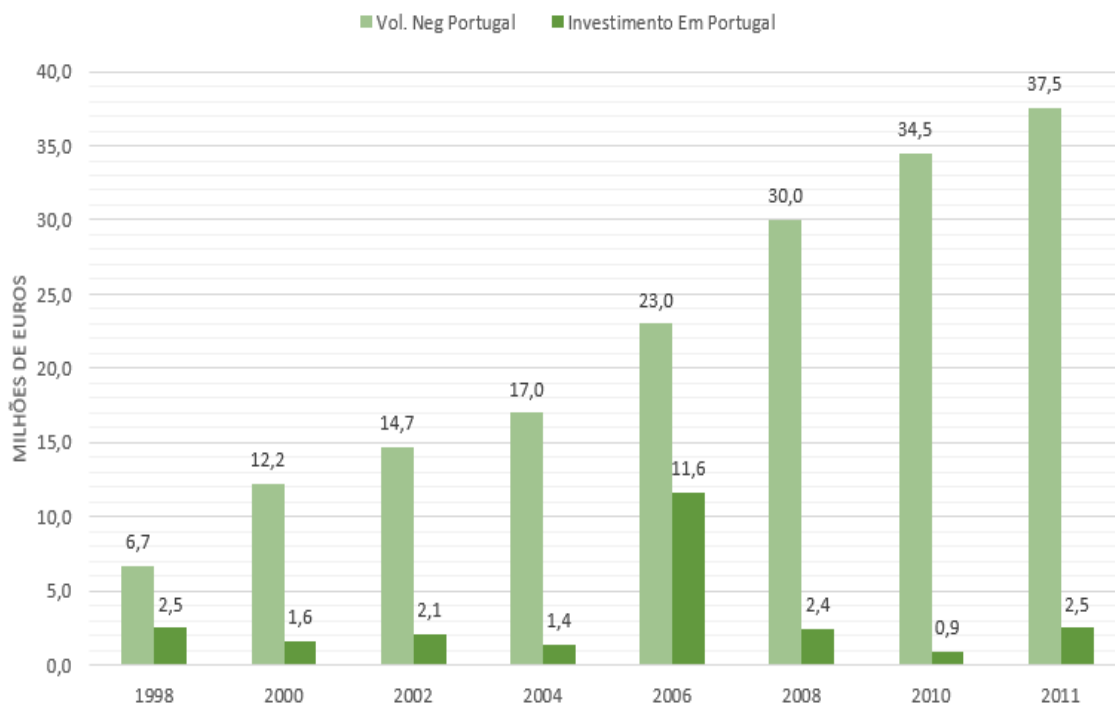
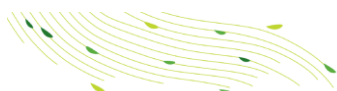


Gráfico 3 - Investimento e Crescimento Nacional

1.6.3 - Investimento de Suporte e Volume de Negócios no Estrangeiro

O processo de internacionalização tornou-se um dos objetivos do Grupo Frulact para o novo Milénio, antecipando-se assim às tendências e necessidades do mercado.



Foi no ano de 2000 que começou o longo e bem sucedido projeto de colocação de produtos em novos mercados. Esse ano marcou o primeiro investimento do grupo no estrangeiro com a abertura de fileiras industriais em Marrocos e Médio Oriente com um investimento de 1,5 Milhões de Euros (gráfico 4).

Com uma presença forte, persistente e continuada nos mercados alvos a Frulact conseguiu atingir um volume de negócios de 32,5 Milhões de Euros até ao período de 2011. E com um investimento acumulado de 27,5 Milhões de Euros.

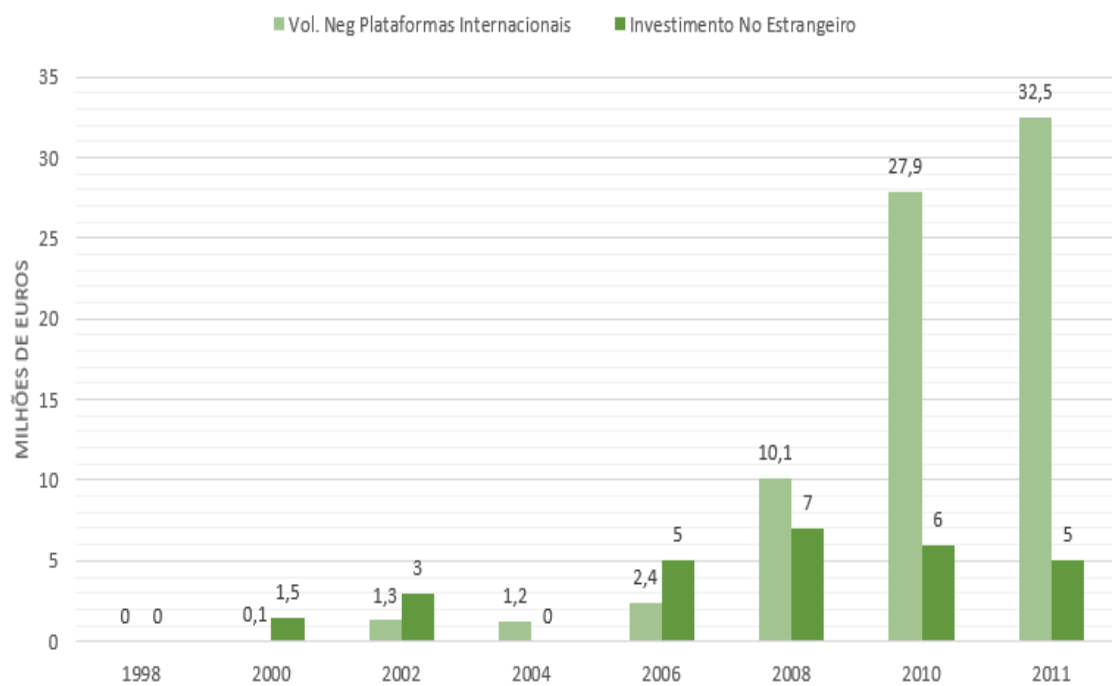
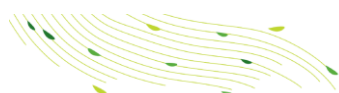


Gráfico 4 - Investimento e Crescimento Estrangeiro



1.7 – Higiene e Segurança no Trabalho \ Certificações

A higiene e segurança no trabalho são dois processos com um objetivo em comum, garantir condições de trabalho capazes de abonar a todos os intervenientes dentro da organização um nível de saúde e de risco devidamente controlado.

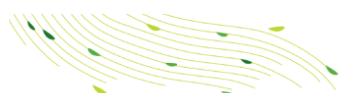
Tal como em todas as indústria é importante haver um controlo para prevenção e identificação de perigos e acima de tudo estabelecer medidas de controlo para suprimir a ocorrência de acidentes e contaminação.

A Qualidade, Ambiente e Segurança Alimentar (QASA) é um pressuposto base da Frulact. Nos serviços que se prestam e nos produtos que se oferecem defende-se que estes devem ter sempre uma elevada qualidade, segurança acrescida e amigos do ambiente. Como tal é distribuído a cada colaborador um exemplar que contém todas as regras e atenções a ter em relação a higiene, segurança e meio ambiente (Anexo 1).

A Frulact pretende fornecer produtos e serviços com padrões de excelência em termos de qualidade, de forma a satisfazer as necessidades e expetativas dos seus clientes. Para tal, a QASA é um princípio ativo, enquanto primeiro elo da cadeia de aprovisionamento da Frulact, ao procurar otimizar o desempenho dos seus fornecedores através do seu acompanhamento, da sua medição e avaliação.

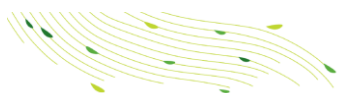
Os requisitos legais no âmbito da Qualidade, Ambiente e Segurança Alimentar, suportados por objetivos, metas e processos relevantes, claramente orientados para as necessidades dos seus clientes são um compromisso da Frulact.

As ISO são normas internacionais de segurança e higiene que têm como objetivo assegurar uma boa qualidade no produto. Estas são uma ferramenta estratégica para as empresas que lhes permite aumentar a produtividade e diminuir os custos. Nas sete unidades industriais, a Frulact dispõe de várias certificações, ISO 9001 – Sistema de Gestão da Qualidade implementado, desde 2008; ISO 22000 – Sistema de Gestão da Segurança Alimentar implementado, desde 2005; NP ISO 14001 - Sistemas de Gestão Ambiental, implementado desde 2012 e BRC – *Global Standard for Food Safety*.



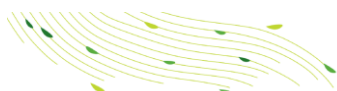
Capítulo II

**Atividade Desenvolvida no Estágio: Modificação do Planeamento
Produtivo por Efeito de Alteração de Encomendas**



2.1 - Introdução

Neste capítulo vai-se proceder à descrição das atividades desenvolvidas no decurso do estágio. Foram executadas diversas atividades, mas vai-se dar relevância especial ao trabalho desenvolvido e já referido, ou seja, vai-se descrever o trabalho que tinha por foco avaliar o impacto no planeamento da produção decorrentes das alterações de encomendas na unidade Industrial do Tortosendo.



2.2 - Identificação Dos Problemas e Objetivos do Estágio

Atualmente para as empresas, o planeamento da produção é fator determinante, pois garante a monitorização constante de todos os recursos necessários para o fabrico do produto desde matérias-primas a recursos humanos e materiais.

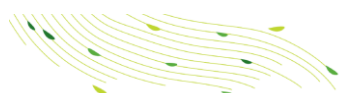
As empresas carecem cada vez mais de informação eficiente disponível para a tomada de decisões. Desta maneira, as organizações podem ser eficazes e flexíveis para se ajustarem as constantes transformações do mercado, atingir altos níveis de desempenho e continuar constantemente a melhorar o seu desempenho.

O estudo realizado visa entender e elencar os custos que estão inerentes à alteração do planeamento e ao estado de encomendas. A importância deste estudo está relacionada com a quantificação dos “custos” da flexibilidade da Frulact na resposta a encomendas fora do planeamento em execução.

Desde logo para desenvolver o estudo foi fundamental conhecer o processo produtivo da Frulact que vai ser apresentado com a denominação de *Rooting* produtivo, a nomenclatura adotada pela empresa.

O *Rooting* produtivo representa o processo produtivo na sua totalidade, integra diversos setores (estádios) distintos, desde a fase de preparação de matérias-primas até à sua fase final de expedição.

A minha compreensão dos processos produtivos da fábrica exigia conhecer o *Rooting* produtivo para, posteriormente, proceder ao levantamento da informação dos diversos setores, por forma a perceber o impacto no processo produtivo gerado por encomendas de última hora.



2.3 – Rooting Produtivo

Antes de iniciar a descrição do *Rooting* produtivo começo por apresentar o esquema sequencial das fases do processo produtivo conforme ilustra a figura 3.



Figura 3 - Rooting da Produção

Planeamento

O planeamento surge como uma fase fundamental na linha de produção, ajuda na decisão de compra, na escolha de matérias-primas, na opção pelo método de produção e na definição das quantidades a produzir.

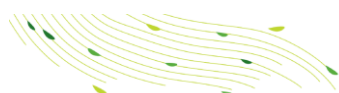
Para um eficiente planeamento é necessário haver uma informação rigorosa dos métodos a utilizar e dos tempos de execução das operações a realizar. Torna-se crucial registar o método e os respetivos elementos da atividade, garantindo que é utilizado o procedimento mais eficiente.

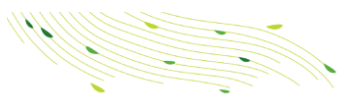
O planeamento da produção é efetuado em duas etapas:

1ª Etapa: Análise de necessidades, que consistem na determinação das quantidades de recursos necessários à realização do produto

2ª Etapa: Calendarização das necessidades, cujo objetivo é o cálculo e a fixação de datas de disponibilidade dos recursos.

Esta fase é responsável pela criação de ordens de fabrico e ordens de transformação para as linhas de produção.





Armazenagem

Sistema utilizado para arrumar e organizar de forma eficiente as matérias-primas. Existem vários tipos de armazenagem dependentes do tipo de produto que está em questão.

Na Frulact existem três tipos de armazenagem:

- Congelados
- Refrigerados
- Secos

Segregação e Preparação das MP

Esta etapa realiza-se na sala das frutas local dedicado para a preparação da maioria das matérias-primas. É neste processo que se prepara todo o tipo de fruta necessária para obter o produto final nas linhas de produção.

Produção

A produção engloba a receção das matérias-primas dos diversos armazéns (Refrigerados, Congelados e Secos). Deste setor fazem parte três salas, as de transformação de matéria-prima, pesagem e a nave de produção.

Na sala de transformação de matéria-prima procede-se ao tratamento final da matéria-prima antes da sua transformação. Aqui a fruta pode ser cortada à medida, feita em polpa ou em outra transformação necessária.

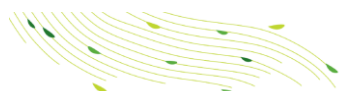
Na sala de pesagens como o nome indica realiza-se o processo de controlo do peso das matérias-primas secas.

Por fim temos a nave de produção que é a última etapa da produção, é neste momento que todas as matérias-primas são transformadas em Produto Acabado.

Controlo de Qualidade

Área responsável por assegurar toda a qualidade da fábrica. Faz o controlo inicial das matérias-primas na sua receção e porventura realiza todos os testes necessários para assegurar a qualidade do produto acabado.

Estes testes podem ser de viscosidade, cor e sabor, bem como testes físico-químicos e testes microbiológicos.



Logística

Departamento responsável por prover recursos, informação e equipamentos para a execução de todas as atividades da empresa.

A logística administra todos os movimentos de compra, venda e de matérias-primas dentro e fora da empresa como também é responsável pelo armazenamento, transporte e distribuição do produto.

2.4 - Os princípios subjacentes ao processo produtivo

A observação do processo produtivo fez-me perceber as preocupações da Frulact com a eficiência, a eficácia e a economia, parecendo assumir filosofia muito próxima da subjacente ao *Lean Management* e uma prática de melhoria contínua de gestão, pelo que decidi fazer uma breve referência, quer à filosofia *Lean Management*, quer à prática PDCA (*Plan-Do-Check-Act*).

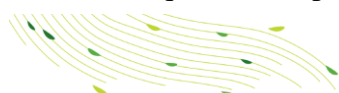
2.4.1 - Lean Management

A *Lean Management* é uma ideologia de gestão que tem como principal objetivo melhorar a *performance* industrial de uma empresa através da redução de gastos.

Segundo Berg (2007) o pensamento *Lean* obriga qualquer organização a identificar e eliminar continuamente as fontes de desperdício de acordo com os sete zeros:

1. Zero Defeitos:
2. Zero Lotes Grandes
3. Zero Trocas de Equipamento
4. Zero Paragens
5. Zero Manipulação
6. Zero Tempo De Avanço
7. Zero Emergências

De acordo com esta filosofia o pensamento *Lean* beneficia a organização com uma produção fluida, com ênfase na entrega *Just-In-Time*, reduzindo custos e tempo com o objetivo de enriquecer a empresa.



2.4.2– Ciclo PDCA

O ciclo PDCA (figura 4) é uma ferramenta de gestão constituída por quatro etapas: *Plan* (Planear), *Do* (Executar), *Check* (Verificar), *Act* (Atuar) que têm como objetivo monitorizar e melhorar um processo.

A primeira etapa, *Plan*, caracteriza-se como sendo o ponto de partida para o objetivo a realizar. Na segunda etapa, *Do*, executa-se o que foi previamente planeado. A terceira etapa, *Check*, tem como objetivo compreender e verificar os resultados obtidos e validar a sua execução. Por fim, a etapa *Act*, fase de execução dos objetivos previamente concebidos.

Este sistema de melhoria contínua torna-se uma ferramenta de gestão fundamental na organização para atingir bons resultados e alcançar os seus objetivos com maior clareza.

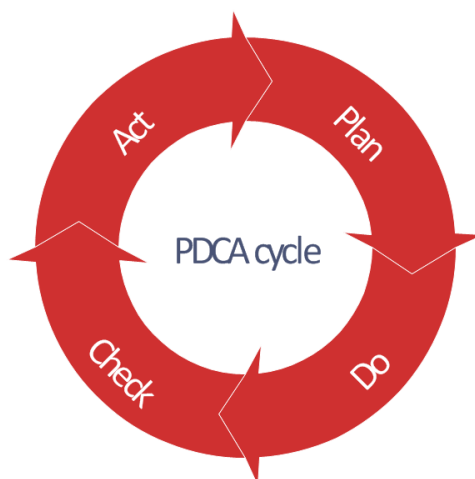
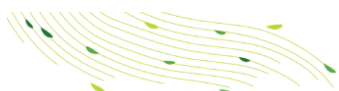


Figura 4 - Ciclo PDCA



2.5 – Encomendas

Quando se aborda a produção, poderíamos abordá-la numa perspetiva relacionada com o pedido do cliente, o que nos levaria a reconhecer dois tipos de produção: produção para *stock* e produção por encomenda

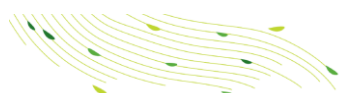
Na produção para *stock* o tempo de fabrico é superior ao prazo de transferência para o cliente. Na produção por encomenda, conforme a denominação indica, a produção é efetuada por encomenda do cliente. Desta forma evita-se a *stockagem* de produtos acabados, sendo vantajosa no sentido de reduzir custos de armazenagem.

A produção por encomenda caracteriza-se como sendo o método adotado pela Frulact. As encomendas, no entanto, são planeadas. Acontece que no contexto desse processo de resposta à encomenda planeada surgem encomendas “avulsas”. A Frulact tem todo o interesse na satisfação das mesmas, por um lado porque se trata de urgências de clientes já fidelizados, por outro lado porque pretende estar associada a uma imagem de flexibilidade e dinamismo.

2.5.1 - Análise de graus de Urgência

Dado o objetivo do meu trabalho era importante diferenciar o grau da urgência das encomendas, para o efeito foi utilizado um método de análise com capacidade de enumerar e identificar a urgência, bem como de efetuar um cálculo das consequências associadas.

Decidi diferenciar os graus de urgência integrando-os em diferentes categorias de acordo com as suas características específicas, com os setores afetados e com os custos que cada uma representa.



2.5.2 - Sistema Simplificado de Avaliação de Graus De Urgência

A metodologia que se apresenta permite quantificar a magnitude das consequências que cada tipo de urgência tem para cada setor (tabela 1).

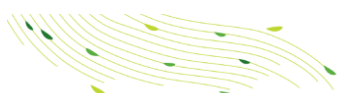
Os conceitos-chave da avaliação têm em conta os seguintes aspetos:

- A colocação de encomendas urgentes materializa-se em custos adicionais;
- O rompimento do planeamento normal de produção;
- As consequências nos diversos setores de produção.

A tabela que se segue enquadra-nos na avaliação do grau de urgências:

Nível de Impacto	Grau de urgência	Significado
Leve	1	Alteração apenas do Planeamento
Notável	2	Alteração em 1 Setores
Moderado	3	Alteração em 2 Setores
Grave	4	Alteração em 3 Setores
Muito Grave	5	Alteração em 4 ou mais Setores

Tabela 1 – Classificação de graus de urgência



2.6 - Ocorrências

Apresenta-se de seguida o número de ocorrências verificadas, num período de 1 mês, por cliente. Foram analisadas 17 ocorrências (tabela 2) relativamente a encomendas urgentes. A seguir é feita uma análise detalhada destas.

Cientes	Ocorrências
Cliente A	1
Cliente B	1
Cliente C	14
Cliente D	1
Total	17

Tabela 2 – Numero de Ocorrências por Cliente

No cômputo global das encomendas urgentes, o cliente C sobressai face aos restantes com 82 % do total de urgências (gráfico 5), sendo este o maior responsável por interferir no processo fabril com um total de 14 encomendas urgentes.

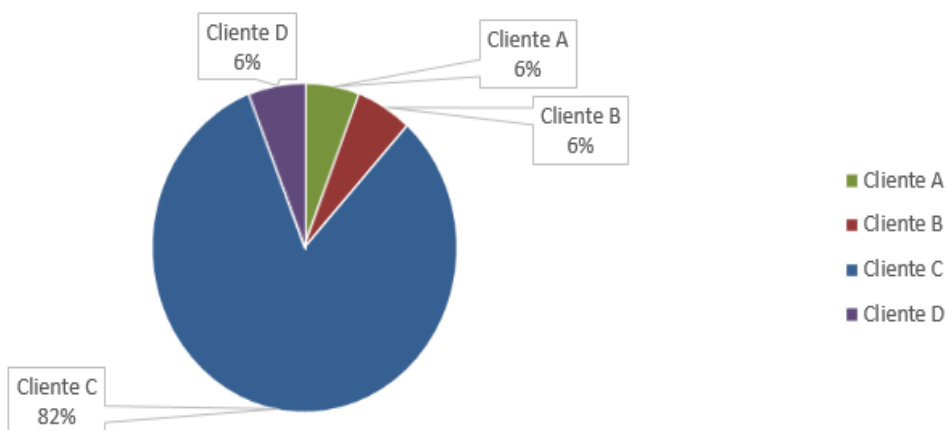
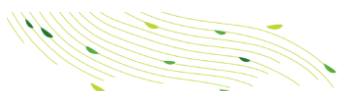


Gráfico 5 – Percentagem de ocorrências por cliente



2.7 - Nível de Impacto de Urgências

No mês do estudo foram analisadas 17 (tabela 3) ocorrências, na sua maioria (15) com um nível de impacto leve no processo fabril, por isso apenas geraram uma ligeira alteração no planejamento inicial.

Esta tendência, contudo, não se traduz num menor impacto para a empresa, sendo que existem sempre custos adicionais relacionados com estas ocorrências (encomendas urgentes).

Nível De Urgências	Ocorrências
Leve	15
Muito Grave	2
Total	17

Tabela 3 – Quantidade Total de Urgências

Em relação a encomendas urgentes de nível de urgência muito grave, representaram apenas 12% (gráfico 6), são as que mais implicações e custos têm para a empresa, já que na sua totalidade afetam todos os setores participantes e tem consequências significativas em todo o processo fabril.

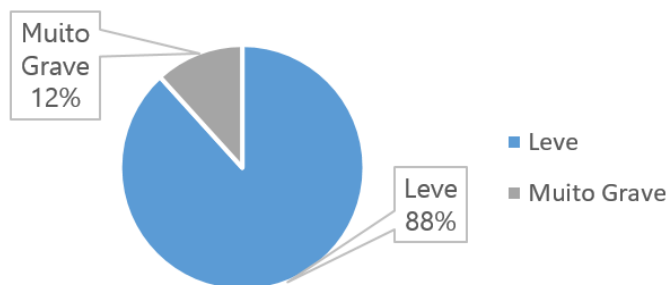
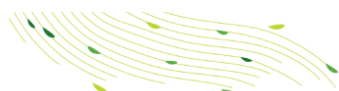


Gráfico 6 – Percentagem Total de Ocorrências



2.7.1 - Urgências com Nível de Impacto Leve por Cliente

Estas encomendas alteram apenas o processo do planejamento, tendo como consequência criação de novas ordens de fabrico, ordens de transformação, folhas de frutas e o encadeamento de produção. Nas 15 observadas, 13 reportam-se ao mesmo cliente, cliente C (tabela 4), o que corresponde a 87% do total (gráfico 7).

Leve	Ocorrências
Cliente A	1
Cliente B	1
Cliente C	13
Total	15

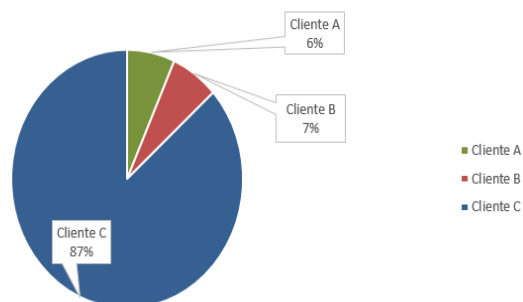


Tabela 4 – Urgências com nível de impacto Leve Cliente

Gráfico 7 – Percentagem de Urgências Leves Por

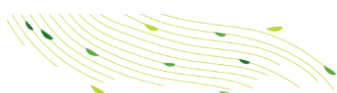
2.7.2 - Urgências Com Nível de Impacto Muito Grave Por Cliente

As urgências de nível muito grave são as que mais consequências acarretam, e as que representam mais custos para a empresa. As duas ocorrências com este nível de urgência observadas no tempo de estudo deste projeto, repartiram-se por dois clientes, D e C (tabela 5).

Muito Grave	Ocorrências
Cliente D	1
Cliente C	1
	2

Tabela 5 – Urgência Com Impacto Muito Grave

Os principais impactos destas duas referências foram o elevado número de operadores envolvidos e número de horas necessárias para as realizar.



2.8 - Tempo Necessário Para Realizar As Encomendas

O tempo necessário para satisfazer a quantidade total de encomendas urgentes foi de 559 minutos.

Este valor representa um acréscimo de 9,32 horas à produção normal o que amplia o valor total do processo, havendo uma diminuição de produtividade e rendimento para a empresa.

2.8.1 - Tempo Gasto Em Urgências Muito Grave

As urgências de grau muito grave, as duas já referidas, são as que consomem mais tempo e também mais recursos (tabela 6).

Unidade Medida: mn

Referência	Arm. Cong	Arm. Secos	Pesagem Frutas	Pesagem Secos	Produção	Planeamento Supervisão	C.Q	Tempo Gasto
Referência A	20	9	150	39	70	38	27	353
Referência B	0	5	20	9	5	70	15	114
Total								467

Tabela 6 – Tempo gasto por setor em Urgências Muito Graves

Nas duas referências analisadas, foi a referência A pertencente ao cliente C a que mais tempo e matérias consumiram (gráfico 8).

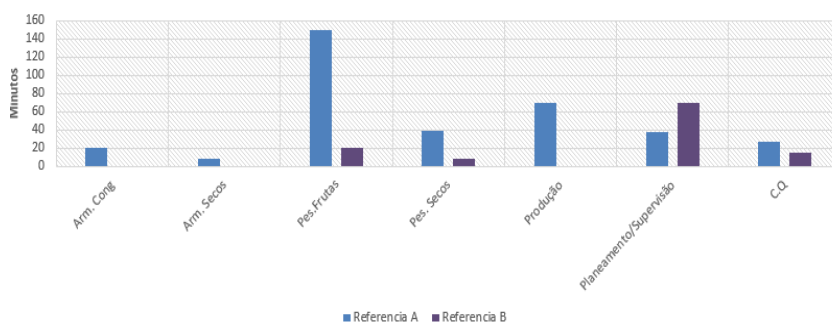
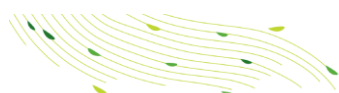


Gráfico 8 - Tempo gasto por setor em Urgências Muito Graves

O gráfico 8 permite visualizar todos os setores afetados pelas duas referências. Podemos observar que foi na secção de pesagem de frutas que mais tempo se consumiu, isto deve-se acima de tudo a:

- Falta de matéria-prima na fábrica
- Descongelamento das matérias-primas disponíveis
- Realização de uma ordem de fabrico não programada



2.8.2 - Tempo Gasto Em Urgências Leves

No caso das urgências de grau leve que afetam apenas a área de planeamento, pode-se observar no gráfico 9 os tempos (em mn) gastos para cada uma das 15 ocorrências (referências C, D, E, F, G, H, I, J, K, L, M, N, O, P, Q).

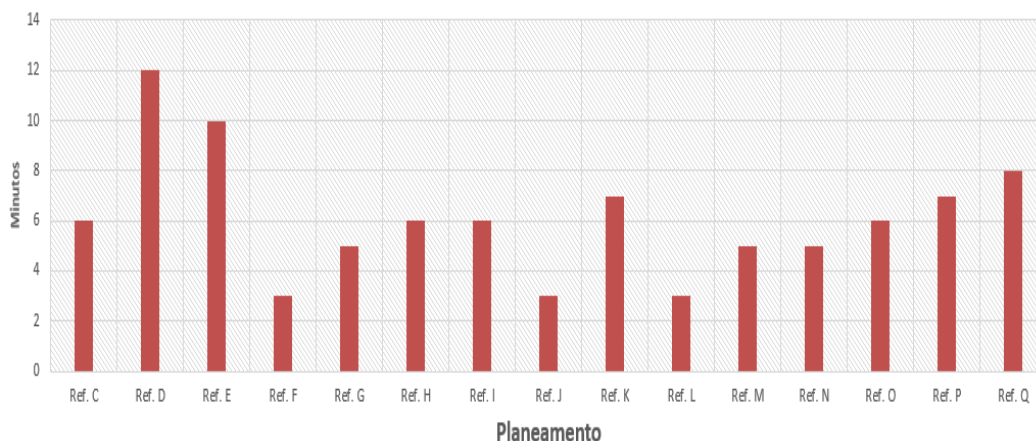
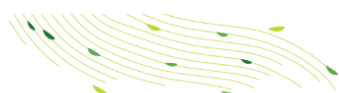


Gráfico 9 - Tempo gasto no planeamento em urgências leves

Nestas referências teve de haver um planeamento extra não programado inicialmente.

O processo de planeamento é realizado sempre em antecedência ao dia de produção, dado ser a etapa onde ocorre a deslocação das matérias-primas dos armazéns internos para a zona de preparação, por forma a estar pronta para a sua transformação final.

Quando surgem situações de urgência o planeamento ocorre no próprio dia afetando todas as etapas seguintes. No entanto, devido ao encadeamento da produção, a planeadora da fábrica consegue encaixar as referências em questão, apenas com uma penalização neste setor. Esta leve penalização não está isenta de custos extras, dada a elevada quantidade de casos decidiu-se fazer um estudo em separado para analisar e avaliar o verdadeiro impacto que existe na alteração do planeamento.



2.9 - Operadores Envolvidos Em Encomendas Urgentes

As encomendas urgentes têm sempre um custo acrescido a nível de recursos, quer materiais, quer humanos. Ao nível de recursos humanos, o número de operadores está diretamente dependente do nível de urgência das encomendas; quanto maior for a gravidade desta mais operadores serão necessários para a satisfazer.

2.9.1 - Operadores em Urgências Muito Graves

As urgências de grau muito grave são as que mais operadores necessitam, isto deve-se ao facto do elevado nível de setores envolvidos.

Referência	Arm. Cong	Arm. Secos	Pesagem Frutas	Pesagem Secos	Produção	Planeamento/Supervisão	C.Q	Total de Operadores
Ref. A	1	1	3	2	5	2	1	15
Ref. B	0	0	2	2	0	2	1	7
								22

Tabela 7 – Operadores por setor em Urgências Muito Graves

Nestes casos o setor que envolveu mais operadores foi o de Armazenagem de Congelados, para a referência A foram necessários 5 operadores para o descongelamento da matéria-prima (5 operadores da produção) e 6 operadores para fazer o transporte do Ferro para a fábrica do Tortosendo (3 Operadores de Pesagem de Frutas, 2 Operadores de Armazenagem e 1 Operador de C.Q) (tabela 7). Este tipo de urgências captou 64 % do total de operadores (gráfico 10).

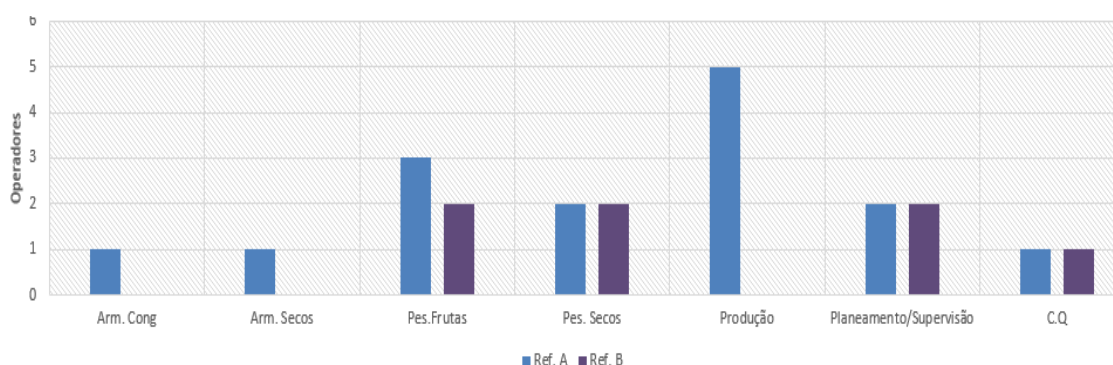
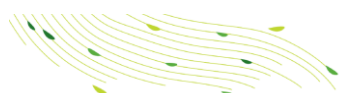


Gráfico 10 – Operadores por setor em Urgências Muito Graves



2.9.2 - Operadores em Urgências Leves

Nas urgências de grau leve apenas o setor do planeamento foi afetado. Este tipo de operação envolveu apenas um operador (gráfico 11).

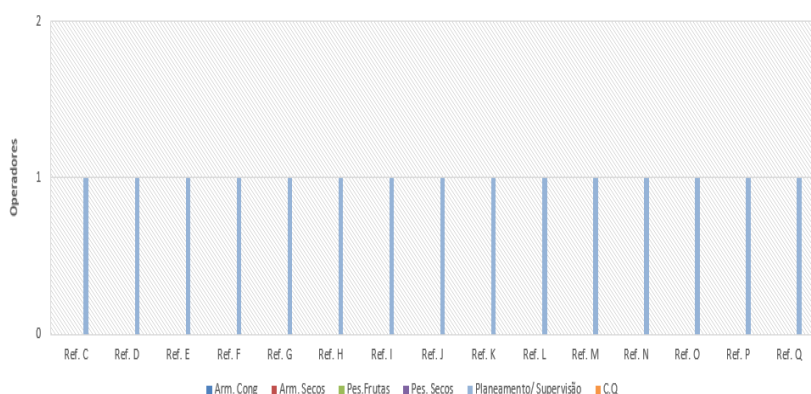


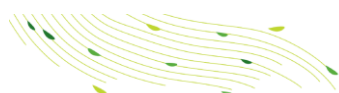
Gráfico 11 – Operadores por setor em Urgências Leves

2.10 - Alterações ao Planeamento

Num projeto paralelo ao de analisar e elencar encomendas urgentes procedeu-se a um estudo de alterações de planeamento. Este estudo teve como base analisar a quantidade de alterações seguindo o trabalho da planeadora da empresa.

Na Frulact, o planeamento é definido de acordo com o tipo de matéria-prima. Esta tem diversos fatores de distinção como a cor, a biologia, a consistência e elementos alergénicos.

No ciclo de produção as matérias-primas classificadas como biológicas são as primeiras a serem produzidas para garantir que o produto não sofra de contaminação com outros. De tomar nota que o planeador tem de ter em atenção a granulometria da matéria-prima. Assim deve planear, sempre, em primeiro lugar as matérias-primas em forma de polpa e só depois os produtos mais espessos, para evitar lavagens e esterilizações, já que estão custos associados. Relativamente à cor das matérias-primas, o encadeamento da produção deve começar em cores mais claras passando para as mais escuras de forma a evitar lavagens e esterilizações, como referido. Por último os produtos com matérias-primas alergénicas são produzidos no final do encadeamento.



É delicado realizar previsões com precisão dentro do mercado em movimento em que a empresa se encontra inserida, portanto o planeamento é realizado semanalmente sendo que por norma este é ajustado diariamente por consequência de pedidos urgentes.

Após estar terminado o planeamento, a planeadora envia para os vários armazéns e salas o planeamento para o dia seguinte. De seguida é enviado para as salas das frutas as ordens de fabrico (OF), ordens de transformação (OT) e folha de frutas.

As ordens de fabrico consistem na informação relativamente às matérias-primas, encadeamento e quantidade. As ordens de fabrico contêm informação para a alteração de alguma matéria-prima, como por exemplo um corte mais fino ou uma consistência mais líquida. Por fim, as folhas de fruta que indicam a quantidade de matéria-prima a pesar, o código de identificação e o número de requisições a produzir.

Após uma reunião com o *Controller* industrial e a planeadora foram analisados os fatores mais relevantes no Planeamento:

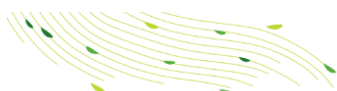
- Alterações e modificações de ordens de fabrico
- Mudança do encadeamento inicial
- Necessidade de replaneamento

Isto significa que a planeadora tem de refazer o planeamento de acordo com as novas referências urgentes.

O processo de replaneamento também se caracteriza pela alteração de encadeamento e consequentemente pela movimentação de matérias-primas e reprocessáveis, entretanto, introduzidos.

Todas as operações não agendadas afetam o processo normal planeado na:

- Entrada de produto de matéria-prima Reprocessável
- Tipologia de contentores
- Otimização de processo (Máquinas na Sala de Frutas)
- Transferência de matéria-prima da fábrica do Ferro



A recolha de dados do planeamento durante o período de 3 semanas permitiu perceber de que forma as urgências afetam o planeamento. Registrando-se uma maior incidência no replaneamento (tabela 8 e gráfico 12).

Fatores	Nº
Replaneamento	8
Encadeamento	4
Refazer Ordem De Fabrico	2
	14

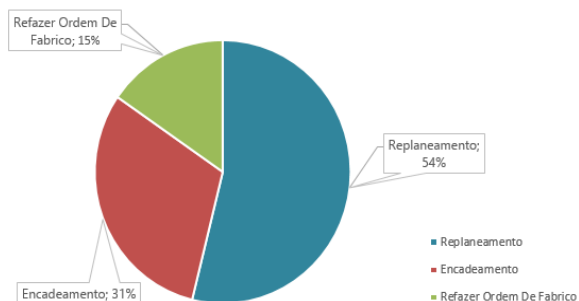


Tabela 8 – Alterações ao Planeamento

Gráfico 12 – Percentagem de Alterações ao Planeamento

2.11 - Tempo Gasto nas Operações

A avaliação destes dados foi preponderante para a identificação dos fatores críticos e que requerem uma maior análise por parte da empresa. Depois de se terem categorizado e segmentado as informações relativas às ocorrências, passou-se a analisar o tempo gasto em cada uma dessas ocorrências. Dado que o replaneamento tinha registado 8 ocorrências é natural que se apresente como o fator que consome mais tempo, sempre que surgem encomendas urgentes de nível de urgência leve, conforme ilustram a tabela 9 e gráfico 13.

Tempo Gasto	mn
Replaneamento	312
Encadeamento	33
Refazer Ordem De Fabrico	29
	374

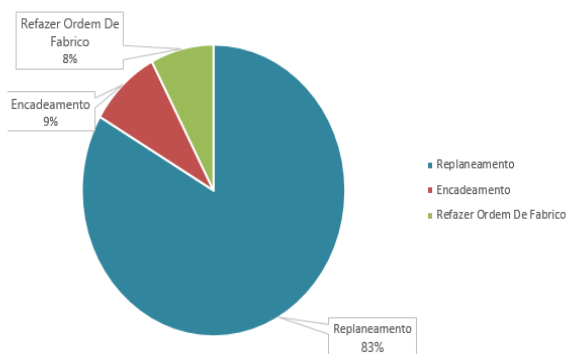
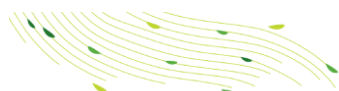


Tabela 9 – Tempo gasto em alterações do Planeamento

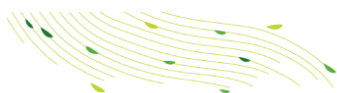
Gráfico 13 – Percentagem de tempo gasto por mudança do Planeamento

Deste estudo, concluiu-se que para realizar estas 14 ocorrências de nível de urgência leve foram necessários 374 Minutos (Tabela 9).



Capítulo III

Outras Atividades Desenvolvidas no Decurso do Estágio



3.1 - Enquadramento

Paralelamente à realização do estudo proposto pela empresa realizaram-se outras tarefas de colaboração e ajuda aos elementos da empresa.

Na primeira semana de estágio o tutor fez-me uma visita guiada às instalações e apresentação aos funcionários com o intuito de ficar familiarizado com a estrutura da empresa e o modo como esta opera.

Os primeiros dias foram de integração resultando numa aproximação com todos os funcionários dos diversos setores dentro da fábrica.

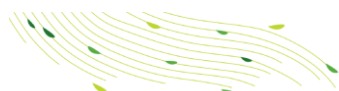
A postura de cooperação e respeito dos elementos da organização foi fundamental para a realização de um bom trabalho.

Sendo as tarefas, grande parte, práticas, o conhecimento da planta de fábrica e dos respetivos supervisores de cada secção era essencial para conseguir analisar todos os elementos necessários para a realização das mesmas.

3.2 - Equipamento Utilizado

No primeiro dia de estágio após uma reunião com o tutor, chefe de fábrica e responsável pelos recursos humanos, foi agendada a realização de exames médicos de forma a aprovar a condição física para poder realizar o estágio.

Foi também fornecido todo o equipamento necessário nomeadamente sapatos com ponta de aço, calças e camisola - uniformes da fábrica, proteção auditiva, computador e um *e-mail* associado à empresa com o intuito de ter acesso ao sistema e à intranet da Frulact.



3.3 - Software Utilizado

A intranet surge como uma rede privada apenas utilizada por elementos da organização. É por este meio de comunicação que circula toda a informação relativa à empresa. Este sistema surge como sendo o mais seguro e mais confidencial permitindo que haja uma maior liberdade por parte dos seus utilizadores para a alteração de dados e a consulta dos mesmos.

Uma das tarefas realizadas, num período semanal, foi a consulta constante do nível de produção, produto acabado, produto reprocessável, contentores embalados e planeamento agendado.

Para tal, foram utilizados diversos programas informáticos inseridos na própria intranet da Frulact, este são denominados através da sua aplicação, por exemplo programa utilizado para consultar o planeamento agendado denomina-se de Planeamento.

De referir ainda, que para além do uso da intranet também são utilizados outros programas informáticos, nomeadamente o *Microsoft Office* (Gestão de Documentos), *SAP* (gestão financeira), *Microsoft Outlook* (Gerenciador de *e-mail*).

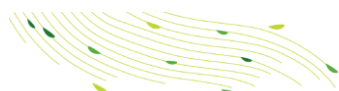
A cada colaborador é atribuído um computador pessoal a que apenas essa pessoa tem acesso. Todos os computadores são formatados de acordo com as necessidades do seu utilizador havendo programas com acesso limitado. Porém dentro de cada um existe a possibilidade de consultar pastas partilhadas do servidor contendo documentos, informações e ficheiros necessários para os membros da organização.

A utilização destes *softwares* torna-se fundamental para conseguir concretizar todas as tarefas propostas, o seu domínio é essencial, uma vez que se tratam de ferramentas extremamente importantes para o tratamento de dados e para a comunicação entre os elementos da organização

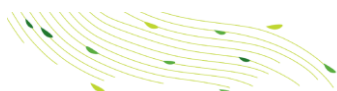
3.4 - Arquivo

Uma das tarefas realizadas pelo estagiário foi a de arquivar documentos em suma a tarefa de organizar documentos, quer recorrendo ao arquivo físico, quer recorrendo ao arquivo digital.

No método de arquivo físico inseria os documentos em questão em dossiers organizados por ordem alfabética e por data de entrada.

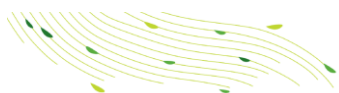


Para o arquivo digital digitalizava em primeiro lugar o documento e posteriormente submetia-o à plataforma digital. Quando conviviam os 2 arquivos, então após a digitalização do documento, arquivava-o fisicamente.



Capítulo IV

Resultados Obtidos



4 – Análise dos Resultados

Neste capítulo é apresentada a avaliação dos resultados obtidos na realização do estudo bem como informação que pode ser extraída para benefício da organização.

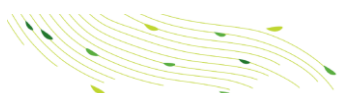
4.1 – Reflexão sobre Resultados Obtidos

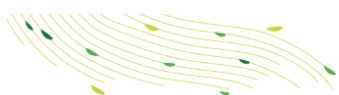
Devido ao número de operações analisadas e ao curto período de estudo não foi possível verificar o verdadeiro impacto que as encomendas urgentes têm na organização.

Relativamente ao número de operadores foi possível verificar que independentemente do nível da urgência é sempre necessário deslocar operadores para conseguir concretizar a urgência.

A nível de tempo gasto, esta variável é mais significativa, impactando na disponibilidade das naves de produção e no normal funcionamento das operações.

No entanto, como previsto inicialmente, as alterações do estado do planeamento não têm um custo significativo para a empresa. Com o passar do tempo e prática espera-se obter menos ocorrências deste tipo havendo uma mudança de posição relativamente aos clientes e ao departamento de vendas.





Conclusão

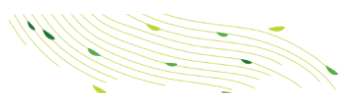
A realização de um estágio no final de um ano letivo, assim como a apresentação do respetivo relatório, pode-se afigurar como uma tarefa imponente e surgir como uma barreira a transpor entre escola e mercado de trabalho.

Vencida a apreensão inicial, depressa nos familiarizamos com o novo ambiente de trabalho. As pessoas com as quais tive a oportunidade de trabalhar também tiveram um papel importante neste estágio, pois elas souberam apoiar-me e elucidar-me sempre que surgiram algumas dúvidas.

Visto sob uma perspetiva prática, este estágio além de uma experiência agradável também foi bastante profícuo, pois permitiu um enriquecimento das matérias lecionadas ao longo deste curso, bem como um confronto com as realidades da vida ativa. Um estágio pode, desta forma, representar a antecâmara do mundo laboral que nos aguarda.

Mais concretamente, no decorrer do estágio, tive a oportunidade de lidar tanto com uma componente prática, como uma componente teórica. Ambas contribuíram para a elaboração deste documento.

No fim deste estágio, posso dizer que em termos profissionais e de aquisição de conhecimentos foi bastante bom e útil, e sei ainda que esta experiência me irá ajudar no futuro na minha vida profissional, por isso estou bastante grato à Escola Superior de Tecnologia e Gestão por me ter dado esta grande oportunidade.



Referências Bibliográficas

Adair, John (1988), “A Gestão Eficiente do Tempo”, Europa-América Economia e Gestão, Mem Martins

Almeida, Fernando Neves de (1996), “O Gestor – A Arte de Liderar “, Editorial Presença, Lisboa

Berg, Gerben (2007), “ Os Principais Modelos de Gestão”, ultimo acesso Maio de 2016

https://books.google.pt/books?id=AH1yCQAAQBAJ&pg=PT2&dq=Paul+Pietersma+gerben&hl=pt-PT&sa=X&redir_esc=y#v=onepage&q=Paul%20Pietersma%20gerben&f=false

Carvalho, José Crespo de, Eurico Brilhante Dias (2004), “Estratégias Logísticas “, Edições Sílabo, Lisboa

Courtois, Alain, Maurice Pillet e Chantal Martin (1989), “Gestão Da Produção”, Edições Técnicas, Porto

Ferrante, Agustin Juan e Martius Vicente Rodriguez, “Tecnologia de Informação e Gestão Empresarial”, último acesso: abril de 2016,

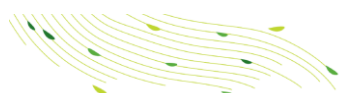
<https://books.google.pt/books?id=AH1yCQAAQBAJ&pg=PT283&dq=Gest%C3%A3o+Lean&hl=en&sa=X&ved=0ahUKEwi-ucDjvuTMAhUIbRQKHf-vCpAQ6AEIVjAG#v=onepage&q=Gest%C3%A3o%20Lean&f=false>

Keen, Peter (1999), “Na Era Da Gestão Digital “, Edições Ceto, Mem Martins

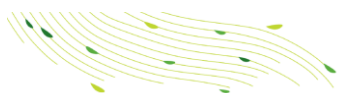
Periard, Gustavo (2011) “O Ciclo PDCA e a melhoria continua “, ultimo acesso; Maio de 2016

<http://www.sobreadministracao.com/o-ciclo-pdca-deming-e-a-melhoria-continua/>

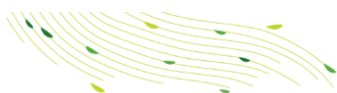
Pires, Aníbal (1992), “Marketing: Conceitos, Técnicas e Problemas de Gestão”, Verbo, Lisboa



Anexos



Anexo 1 – Livro de Bolso de Higiene, Segurança e Meio Ambiente

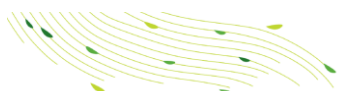


*LIVRO DE BOLSO DE
HIGIENE, SEGURANÇA
E MEIO AMBIENTE*



REVISÃO N.º: 14

FRULACT

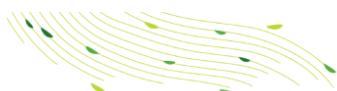
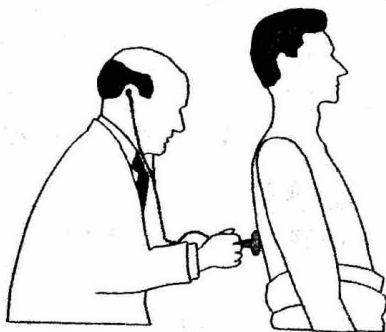


ADMISSÃO À FRULACT

- ANTERIORMENTE À ADMISSÃO O FUNCIONÁRIO SERÁ SUJEITO A UM CONJUNTO DE EXAMES MÉDICOS NO ÂMBITO DA MEDICINA NO TRABALHO;
- NA ADMISSÃO À FRULACT TODOS OS FUNCIONÁRIOS DEVERÃO APRESENTAR AS **VACINAS EM DIA** E MANTÊ-LAS EM DIA;



- SEMPRE QUE SEJA NECESSÁRIO UMA CONSULTA MÉDICA POR CAUSA DE **DOENÇA DE CAUSA RELACIONADA COM O TRABALHO**, O FUNCIONÁRIO SERÁ ATENDIDO PELO **MÉDICO DE TRABALHO DA FRULACT**.
- DE ACORDO COM A LEGISLAÇÃO DE CADA PAÍS É REALIZADA A **MEDICINA NO TRABALHO** NO QUE DIZ RESPEITO ÀS **ADMISSÕES, PERIÓDICOS E OCASIONAIS** (EM CASO DE DOENÇA, ACIDENTE DE TRABALHO, A PEDIDO DO COLABORADOR E A PEDIDO DO EMPREGADOR).



LIVRO DE BOLSO DE HIGIENE, SEGURANÇA E MEIO AMBIENTE

CONDUTA PESSOAL



- SER EDUCADO NA FORMA DE SE DIRIGIR ÀS PESSOAS;
- CONDUZIR COM PRUDÊNCIA E OBSERVANDO AS REGRAS DE TRÂNSITO;



- NÃO FUMAR.. APENAS NOS LOCAIS DESIGNADOS PARA TAL;

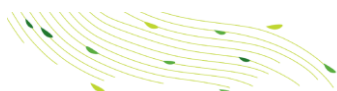


- SER PONTUAL E AVISAR QUANDO NÃO PUDER CHEGAR A HORAS;



- TER CUIDADO COM A APRESENTAÇÃO E HIGIENE;
- AS UNHAS DEVEM SER MANTIDAS CURTAS, LIMPAS E SEM VERNIZ. NÃO SÃO PERMITIDAS UNHAS POSTIÇAS
- RESPONSABILIZAR-SE PELO SEU PRÓPRIO TRABALHO - A RESPONSABILIDADE POR TODA A EMPRESA É DE TODOS;
- NÃO CUSPIR PARA O CHÃO;
- NÃO CUSPIR, TUSSIR OU ESPIRRAR PARA CIMA DOS ALIMENTOS NÃO SOPRAR PARA PARTES DOS UTENSÍLIOS OU EQUIPAMENTOS QUE ENTREM EM CONTACTO COM OS ALIMENTOS;
- NÃO UTILIZAR PERFUMES OU AFTERSHAVE EM EXCESSO
- NÃO COLOCAR O DEDO NO NARIZ; NEM NA BOCA, NEM MORDER AS UNHAS
- NÃO DEITAR PAPÉIS PARA O CHÃO;
- COMA SOMENTE NOS SÍTIOS ESPECIALMENTE PREVISTOS PARAESTE EFEITO: CANTINA.
- NÃO MASTIGAR PASTILHA ELASTICA
- NÃO UTILIZAR PALITO

NOTA: ESTA RECOMENDAÇÃO TAMBEM É VALIDA PARA PASTILHA ELASTICA.



LIVRO DE BOLSO DE HIGIENE, SEGURANÇA E MEIO AMBIENTE

ROUPAS DE TRABALHO

- NA ADMISSÃO À FRULACT É FORNECIDO A CADA FUNCIONÁRIO A SUA ROUPA DE TRABALHO:**

- ◊ **TOUCA E/OU TOUCA INTEGRAL PARA COLABORADORES COM BARBA:** O CABELO LONGO DEVE SER PRESO E COLOCADO DENTRO DA TOUCA OU BONÉ E/ OU TOUCA INTEGRAL PARA COLABORADORES COM BARBA COM OBJECTIVO MELHORAR **BOAS PRÁTICAS HIGIENE**, A TOUCA APRESENTA 2 CORES DIFERENTES.

COR BRANCA: 2ª Feira, 4ª Feira, 6ª Feira

COR DIFERENTE: 3ª Feira e 5ª Feira e aos Sábados.



TOUCA BRANCA E AZUL- CABELO CURTO COM BARBA CABELO COMPRIDO

PARA UMA CORRECTA UTILIZAÇÃO DA TOUCA, É NECESSÁRIO COLOCÁ-LA POR CIMA DAS ORELHAS E ANTES DE SE FARDAR DE MODO A MINORAR E A PREVENIR A QUEDA DE QUE QUALQUER CABELO, QUE PODE SER UMA FONTE DE CONTAMINAÇÃO. UMA INCORRECTA UTILIZAÇÃO PODE SER UM PERIGO FÍSICO PARA A FRULACT.

- **CALÇA:** SEM BOTÕES E SEM BOLSOS - sem bolsos externos, poderão ter bolsos internos de pequenas dimensões (ex. para chave do cacifo).
- **PÓLO** – Não devem ter bolsos, nem botões mas sim velcro ou eventualmente molas metálicas e com carcela dupla
- **BATA** – Sem Bolsos externos, poderá ter um bolso interno. Fecha com molas metálicas e têm carcela dupla
- No caso da MAN, LOG e CQ, é permitida a utilização de um cinto para colocar as ferramentas.

FATO MACACO – não deve ter bolsos externos, poderá ter bolsos internos de pequenas dimensões (ex. chave do cacifo). O fecho deve ser com molas metálicas.

- ◊ **COR DA FARDA:** COM CORES CORRESPONDENTES AOS POSTOS DE TRABALHO:

- AZUL – LOGÍSTICA E LIMPEZA;
- BRANCA – PRODUÇÃO;
- VERDE – SERVIÇOS TÉCNICOS.

- ◊ **CALÇADO PRÓPRIO:** SEMPRE QUE NECESSÁRIO;

- ◊ **Vestuário para Frio sem bolsos:** QUANDO NECESSÁRIO. EX.

COLETE – Não deve possuir qualquer bolso externo. Caso tenha algum bolso interno (ao nível cintura), este deverá ser fechado com velcro ou eventualmente com mola metálica).

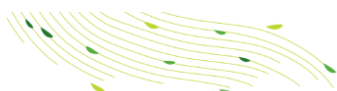


- MANTENHA A ROUPA DE TRABALHO LIMPA E CUIDADA.**

- A ROUPA DE TRABALHO NUNCA DEVE SER USADA NO EXTERIOR DA FRULACT (EXCEPTO MOTORISTAS).**



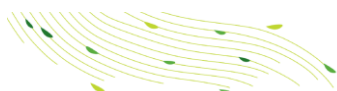
NÃO DEVE SER USADA QUALQUER JÓIA OU ADORNO (EXCEPTO ALIANÇA DE CASAMENTO DESDE QUE NÃO TENHAM PEDRAS INCRUSTADAS). PÁG. 4



LIVRO DE BOLSO DE HIGIENE, SEGURANÇA E MEIO AMBIENTE

SAÚDE

- A **HIGIENE E O ASSEIO PESSOAL** SÃO FORMAS DE **PREVENIR E EVITAR A PROPAGAÇÃO DE DOENÇAS**, DEVENDO SER UMA DAS PREOCUPAÇÕES DOS FUNCIONÁRIOS DA FRULACT.
- EM CASO DE **DOENÇA** DEVE **AVISAR**, SE POSSÍVEL NO MESMO DIA A **FRULACT**. APRESENTANDO JUSTIFICAÇÃO OU PAPEL DE BAIXA LOGO QUE POSSÍVEL.
- QUALQUER **FERIDA EXPOSTA, DOENÇA DE PELE OU DOENÇA INTESTINAL** DEVERÁ SER **COMUNICADA** AO SEU SUPERIOR HIERÁRQUICO.
- QUALQUER **ACIDENTE** DEVE SER **TRATADO** SEGUNDO O MODO DESCRITO NO **FIM DESTES LIVROS (PAG. 15)** E COMUNICADO AO SUPERIOR HIERÁRQUICO LOGO QUE POSSÍVEL
- É INTERDITO O USO DE MEDICAMENTOS NA PRODUÇÃO



LIVRO DE BOLSO DE HIGIENE, SEGURANÇA E MEIO AMBIENTE

ÁREAS SOCIAIS

- AS ÁREAS SOCIAIS SÃO COMPOSTAS POR:**
 - ◇ **VESTIÁRIOS COM CACIFOS** PARA OS FUNCIONÁRIOS GUARDAREM A SUA ROUPA E OBJECTOS PESSOAIS.
 - ◇ **DUCHES** PARA SEREM UTILIZADOS SEMPRE QUE NECESSÁRIO E **WC**;
 - ◇ **CANTINA COM MICROONDAS** ONDE SE PODEM AQUECER REFEIÇÕES PREVIAMENTE COZINHADAS E **SALA DE REFEIÇÕES**;

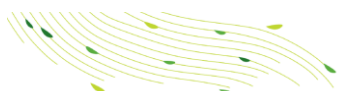
- FUMAR APENAS NOS LOCAIS PARA TAL DESIGNADOS** E COLOCAR SEMPRE A CINZA DOS CIGARROS NOS LOCAIS PRÓPRIOS PARA O EFEITO;
- OS VESTIÁRIOS DEVEM SER MANTIDOS LIMPOS E ARRUMADOS;**
- QUANDO UTILIZAR O WC DEIXE-O FICAR COMO GOSTARIA DE O ENCONTRAR QUANDO VOLTASSE;**

- NAS ZONAS DE CONVÍVIO E REFEIÇÕES COMPORTAR-SE DE MANEIRA CIVILIZADA;**

- DEIXAR SE POSSÍVEL O LOCAL DE REFEIÇÃO MAIS LIMPO DO QUE O ENCONTROU;**

- LAVAR SEMPRE A LOUÇA QUE SUJOU.**
- SEMPRE QUE SE VERIFIQUE QUE O FARDAMENTO SE ENCONTRE SUJO APÓS USAR AS ÁREAS SOCIAIS O COLABORADOR DEVE TROCAR O FARDAMENTO**

Pág. 6



LIVRO DE BOLSO DE HIGIENE, SEGURANÇA E MEIO AMBIENTE

HIGIENE PESSOAL E SEGURANÇA ALIMENTAR

- ANTES DE COMEÇAR A TRABALHAR, DEPOIS DE COMER OU FUMAR, DEPOIS DE USAR O WC, MANIPULAR LIXOS, QUÍMICOS, RESTOS DE PRODUTOS ALIMENTARES, DETERGENTES, DEPOIS DE ASSOAR O NARIZ, TOCAR E/OU ESCOVAR O CABELO OU SEMPRE QUE ACHAR NECESSÁRIO, LAVAR AS MÃO E OS PULSOS COM O SABONETE LÍQUIDO APROPRIADO E EM SEGUIDA SECAR COM O PAPEL APROPRIADO;

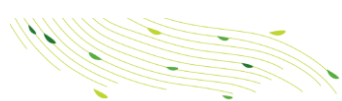


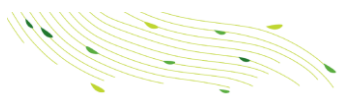
- SEMPRE QUE TRABALHE EM CONTACTO DIRECTO COM O PRODUTO (ESCOLHA DA FRUTA), DEVE USAR LUVAS PROTECTORAS. QUE DEVE LAVAR COMO AS MÃOS. AVISAR O SEU SUPERIOR HIERARQUICO SE NECESSITAR MUDAR DE FARDA.

- SEGURANÇA ALIMENTAR – PERIGOS E PONTOS CRÍTICOS DE CONTROLO**
PERIGO - SUBSTÂNCIA PRESENTE NO ALIMENTO QUE PODE CAUSAR UM EFEITO ADVERSO AO CONSUMIDOR (FÍSICOS, QUÍMICOS E MICROBIOLÓGICOS)
 EX:

- FÍSICOS – CABELOS, PEDAÇOS DE METAL, PARAFUSOS, CORPOS ESTRANHOS;
- QUÍMICOS -- ALERGENIOS, DETERGENTES;
- MICROBIOLÓGICOS – CONTAMINAÇÃO POR : FALTA DE HIGIENE DOS OPERADORES, DESENVOLVIMENTO DE BACTERIAS POR INCUMPRIMENTO DA TEMPERATURA.
- PCC – QUALQUER PONTO, ETAPA OU PROCEDIMENTO NO QUAL SE APLICAM MEDIDAS DE CONTROLO PARA MANTER UM PERIGO SOB CONTROLO, COM O OBJECTIVO DE ELIMINAR, PREVENIR OU REDUZIR OS RISCOS A SAUDE DO CONSUMIDOR
 EX: PASTEURIZAÇÃO, ESTERILIZAÇÃO E DETEÇÃO DE METAIS


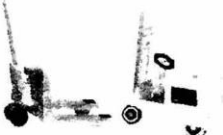

ALERGÊNEOS – CERTAS MP QUE SÃO FONTE DE ALERGIAS OU INTOLERÂNCIAS ALIMENTARES NOS CONSUMIDORES PODENDO CAUSAR UM PERIGO PARA A SAÚDE . EXISTEM REGRAS DE CONDUTA NA FABRICA E PARA OS COLABORADORES, COMO POR EXEMPLO: INTERDIÇÃO DO AMENDOIM E EVITAR O CONSUMO DE ALERGENIOS QUE NÃO ESTEJAM PRESENTES NAS RESPECTIVAS UNIDADES, REGRAS DE PLANEAMENTO, DE ARMAZENAMENTO E DE IDENTIFICAÇÃO, ETC.

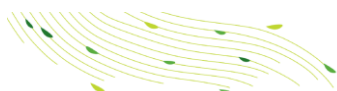




LIVRO DE BOLSO DE HIGIENE, SEGURANÇA E MEIO AMBIENTE

REGRAS GERAIS DA ZONA DE PRODUÇÃO

- NÃO SÃO ADMITIDOS ESTRANHOS OU VISITAS NÃO ACOMPANHADAS E AUTORIZADAS SUPERIORMENTE PELA DIRECÇÃO À ZONA DE PRODUÇÃO;**

- NÃO É PERMITIDA A ENTRADA A NINGUÉM SEM A DEVIDA PROTECÇÃO;**
- SÓ PODEM SER USADOS EMPILHADORES ELÉCTRICOS OU MANUAIS, NA ZONA DE PRODUÇÃO;**

- OS LIMITES DE CARGA DOS EMPILHADORES E MONTA CARGAS TÊM QUE SER RESPEITADOS, ASSIM COMO AS INSTRUÇÕES DE SEGURANÇA;**
- NÃO SE PODE USAR OBJECTOS DE VIDRO NA ZONA DE PRODUÇÃO E O USO DE OBJECTOS DE MADEIRA DEVE SER EVITADO;**

- A PRODUÇÃO DEVE ESTAR SEMPRE IMPECAVELMENTE LIMPA;**
- AS ZONAS DE ESCOAMENTO DE ÁGUAS RESIDUAIS DEVEM SER MANTIDAS LIMPAS E DESINFECTADAS;**
- A ENTRADA PARA A ZONA DE PRODUÇÃO DEVE ESTAR ABERTA O MÍNIMO POSSÍVEL;**
- RESPEITE TODA A SINALIZAÇÃO;**



LIVRO DE BOLSO DE HIGIENE, SEGURANÇA E MEIO AMBIENTE

LIMPEZA DE INSTALAÇÕES

- ☑ DEVEM SER FEITAS LIMPEZAS SEMPRE QUE NECESSÁRIO;
- ☑ AS LIMPEZAS DEVEM SER FEITAS DE CIMA PARA BAIXO: PRIMEIRO O TECTO (SE FOR O CASO), DEPOIS AS PAREDES E POR FIM O CHÃO;
- ☑ USE SEMPRE EQUIPAMENTO DE LIMPEZA E PRODUTOS ADEQUADOS À ÁREA A LIMPAR:



- ☑ PRESTE PARTICULAR ATENÇÃO ÀS ZONAS DE MAIOR CONTACTO COM AS MÃOS;
- ☑ MUDE A ÁGUA DE LIMPEZA SEMPRE QUE ESTIVER SUJA;
- ☑ COMUNIQUE FALHAS NOS EQUIPAMENTOS DE LIMPEZA, FALTA DE PRODUTOS DE LIMPEZA OU DE VESTUÁRIO PROTECTOR, ESTAS FALHAS NÃO SÃO JUSTIFICAÇÃO PARA ACIDENTES;
- ☑ NÃO DEIXE ACUMULAR LIXO NOS SEUS CESTOS, DESPEJE-OS SEMPRE QUE CHEIOS:



- ☑ NUNCA USAR O MESMO EQUIPAMENTO DE LIMPEZA NAS ZONAS DE PRODUÇÃO, ARMAZÉNS VESTIÁRIOS/WC; SINALIZAR COM UMA PLACA A DIZER “ZONA EM LIMPEZA”, AS ZONAS EM LIMPEZA PARA EVITAR ACIDENTES.



Pág. 9

LIVRO DE BOLSO DE HIGIENE, SEGURANÇA E MEIO AMBIENTE

MANIPULAÇÃO DE PRODUTOS DE LIMPEZA

- USE O PRODUTO ADEQUADO PARA CADA SITUAÇÃO:



- LEIA O RÓTULO E O AVISO COM A IDENTIFICAÇÃO DO PRODUTO:

- USE SEMPRE O EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO CADA PRODUTO:

NECESSÁRIO A



- RESPEITE AS DOSAGENS RECOMENDADAS;

- ADICIONE O PRODUTO À ÁGUA E NÃO A PRODUTO;

ÁGUA AO

- ÁGUA E SOLUÇÕES DE LIMPEZA DERRAMADAS SÃO UM QUEDAS, TRABALHE E CAMINHE COM CUIDADO,

PERIGO DE

REMOVA OS LÍQUIDOS E PRODUTOS DERRAMADOS LOGO QUE OCORRAM.



- NÃO MANUSEIE EMBALAGENS DE PRODUTOS DE LIMPEZA COM PESO SUPERIOR À QUELE QUE PODE MANIPULAR COM



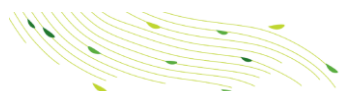
SEGURANÇA:

- CUIDADO AO ABRIR AS EMBALAGENS PARA EVITAR SALPICOS E POSSÍVEIS GASES;

- COLOQUE A TAMPA NAS EMBALAGENS SEMPRE QUE NÃO PRECISAR DE AS TER ABERTAS;



NÃO MUDE A EMBALAGEM DESTES PRODUTOS, CASO SEJA NECESSÁRIO NÃO UTILIZE EMBALAGENS COM MARCAS COMERCIAIS E TRANSFIRA O RÓTULO INICIAL.



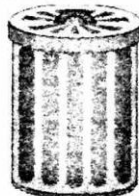
LIVRO DE BOLSO DE HIGIENE, SEGURANÇA E MEIO AMBIENTE

CONTROLE DE PARASITAS, INSECTOS, ROEDORES ETC.

- PARASITAS SÃO PORTADORES DE DOENÇAS E REPRESENTAM PERIGO DE CONTAMINAÇÃO (INSECTOS, ROEDORES, PULGAS, FORMIGAS, PÁSSAROS, ETC.):**

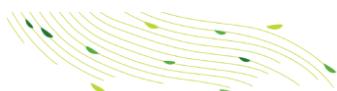
- ALERTAR SEMPRE QUE HAJA INDÍCIOS DE QUALQUER PARASITA:**
 - ◇ ORGANISMOS VIVOS OU MORTOS (LARVAS, PUPAS OU OVOS);
 - ◇ EXCREMENTOS, NINHOS DE PÁSSAROS, E CASULOS DE INSECTOS;
 - ◇ MARCAS DE MORDIDAS DE ROEDORES EM ALIMENTOS E NAS INSTALAÇÕES;
 - ◇ DESPERDÍCIOS DE ALIMENTOS AO REDOR DE RECIPIENTES;
 - ◇ ODORES ESTRANHOS;
 - ◇ PEGADAS E MARCAS DE CAUDA;
 - ◇ MANCHAS DE ROEDOR (NEGRAS E GORDURENTAS) EM REDOR DE TUBAGENS E BURACOS NA PAREDE;

- EVACUAR EFICIENTEMENTE OS LIXOS:**



- MANTER AS PORTAS FECHADAS, ABRINDO SÓ QUANDO É PRECISO E PELO MÍNIMO TEMPO POSSÍVEL:**

Pág. 11



LIVRO DE BOLSO DE HIGIENE, SEGURANÇA E MEIO AMBIENTE

SEGURANÇA NAS INSTALAÇÕES - INCÊNDIO

- MANTENHA A CALMA. NÃO GRITE, NÃO CORRA E NÃO EMPURRE;



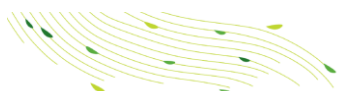
- ACCIONE O ALARME MAIS PRÓXIMO;
- CORTE A CORRENTE ELÉCTRICA NOS QUADROS GERAIS. SE A ORIGEM DO FOGO É ELÉCTRICA NÃO EXTINGA COM ÁGUA. CHAME OS BOMBEIROS PELOS TELEFONES N.º:
 - MAIA :229 421 018
 - TORTOSENDO : 275 310 310
 - FERRO :275 310 310
 - APT:18
 - LARACHE:15



- PROCURE O EXTINTOR MAIS PRÓXIMO E TENDE COMBATER O FOGO;



- ◇ PUXE O PERNE DE SEGURANÇA;
- ◇ DIRIJA O BICO DO EXTINTOR PARA A BASE DO FOGO;
- ◇ PRIMA A ALAVANCA SUPERIOR.



LIVRO DE BOLSO DE HIGIENE, SEGURANÇA E MEIO AMBIENTE

- FECHE TODAS AS PORTAS E JANELAS PARA EVITAR A PROPAGAÇÃO DO FOGO;**



- ANTES DE ABRIR QUALQUER PORTA VERIFIQUE SE ESTA NÃO ESTÁ QUENTE. SE ASSIM FOR NÃO ABRA A PORTA PORQUE O MAIS PROVÉVEL É QUE HAJA FOGO DO OUTRO LADO;**



- EM CASO DE HAVER FUMO NO AR DESLOQUE-SE O MAIS POSSÍVEL RENTE AO CHÃO. TAPE O NARIZ E A BOCA DE PREFERÊNCIA COM UM PANO HÚMIDO;**



LIVRO DE BOLSO DE HIGIENE, SEGURANÇA E MEIO AMBIENTE

- ☑ **CASO PEGUE FOGO À SUA ROUPA, NÃO CORRA, ATIRE-SE CUIDADOSAMENTE PARA O CHÃO E REBOLE LENTAMENTE. SE POSSÍVEL CUBRA-SE COM UMA MANTA PARA APAGAR O FOGO;**



- ☑ **NÃO PERCA TEMPO A RECUPERAR OBJECTOS PESSOAIS;**



- ☑ **NO MOMENTO DA EVACUAÇÃO SIGA AS INSTRUÇÕES DO PESSOAL ESPECIALIZADO;**



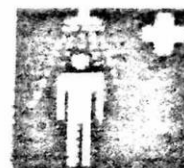
- ☑ **DEVE DIRIGIR-SE PARA O EXTERIOR DAS INSTALAÇÕES E AGUARDAR NO PONTO DE ENCONTRO;**
- ☑ **NUNCA BLOQUEAR O ACESSO A SAÍDAS DE EMERGÊNCIA, EXTINTORES, MANGUEIRAS DE ÁGUA OU QUADROS ELÉCTRICOS;**
- ☑ **RETIRE-SE DA ÁREA DO INCÊNDIO PORQUE O FOGO PODE REACENDER;**
- ☑ **NÃO INTERFERA COM A ACTIVIDADE DOS BOMBEIROS.**



LIVRO DE BOLSO DE HIGIENE, SEGURANÇA E MEIO AMBIENTE

SEGURANÇA NAS INSTALAÇÕES – ACIDENTES

- ☑ **ORDEM:** UM ELEMENTO IMPORTANTE PARA A SEGURANÇA NO TRABALHO;
 - ☑ EM CASO DE ACIDENTE OU “QUASE ACIDENTE”: NÃO DISSIMULE, A FRANQUEZA PERMITE O **MELHORAMENTO**;
 - ☑ **AVALIE** A GRAVIDADE DA SITUAÇÃO, **PEÇA AJUDA SEMPRE** QUE LHE PARECER NECESSÁRIO, **CHAME OS SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA** QUANDO NECESSÁRIO;
 - ☑ **QUEDAS:** NÃO MEXA NA PESSOA SE ELA NÃO SE PUDER LEVANTAR SOZINHA. PODE PROVOCAR DANOS IRREPARÁVEIS À SUA COLUNA;
 - ☑ **CORTES:** TENDE **ESTANCAR O SANGUE** FAZENDO **PRESSÃO** OU UM GARROTE SE NECESSÁRIO;
 - ☑ **QUEIMADURAS COM PRODUTO QUENTE:** COLOQUE EM ÁGUA CORRENTE **15 MIN** PELO MENOS, SE A ROUPA ESTIVER COLADA NUNCA A DESCOLE;
 - ☑ **QUEIMADURAS COM PRODUTO QUÍMICOS:**
 - ◇ **PELE:** APLIQUE ÁGUA FRIA CORRENTE;
 - ◇ **OLHOS:** APLIQUE ÁGUA FRIA CORRENTE OU LAVA-OLHOS E CONSULTE ESPECIALISTA;
 - ◇ **INGESTÃO:** CONSULTAR FICHA DE SEGURANÇA E CONSULTE UM MÉDICO;
 - ◇ **INALAÇÃO:** CONSULTAR FICHA DE SEGURANÇA, PROCURE ÁREA AREJADA E CONSULTE UM MÉDICO;
 - ◇ **DISPA O VESTUÁRIO** QUE TEM PRODUTO;
 - ◇ AVISE O SEU SUPERIOR, ELE AVALIARÁ A NECESSIDADE DE CUIDADOS MÉDICOS.
 - ☑ EM ZONA DE **RUIDOS** USE PROTECÇÕES **AURICULARES**;
 - ☑ UTILIZAR **MÁSCARA BUCAL** CONTRA OS PÓS;
 - ☑ O **PORTA PALETE** NÃO É UM **PATIM**. UTILIZE-O CONSCIENTEMENTE;
 - ☑ NÃO SE COLOQUE **POR BAIXO** DE CARGAS EM ALTURA;
 - ☑ O **VAPOR** É **MUITO PERIGOSO**, COMUNIQUE QUALQUER FUGA;
- SEJA SEMPRE PRUDENTE, LEMBRE-SE QUE É PREVENINDO QUE SE EVITAM OS ACIDENTES.**



LIVRO DE BOLSO DE HIGIENE, SEGURANÇA E MEIO AMBIENTE

SEGURANÇA - ACIDENTES AUTOMÓVEIS

- AVALIE A GRAVIDADE DA SITUAÇÃO. CHAME POR AJUDA SEMPRE QUE LHE PARECER NECESSÁRIO, CHAME OS SERVIÇOS DE EMERGÊNCIA - MARQUE 112.**

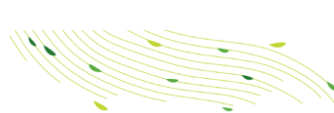


- É NECESSÁRIO CHAMAR AS AUTORIDADES E RECOLHER DADOS DE EVENTUAIS TESTEMUNHAS NOS SEGUINTE CASOS:**



- ACIDENTES GRAVES COM DANOS CORPORAIS;**
- SINISTROS COM TERCEIRO AGRESSIVO, ALCOOLIZADO OU EM CASO DE SUSPEITA DE AUSÊNCIA DE CARTA, FURTO, ETC.**
- RECUSA DO TERCEIRO EM PREENCHER E ASSINAR CONJUNTAMENTE A DECLARAÇÃO AMIGÁVEL DE ACIDENTE AUTOMÓVEL;**
- O UTILIZADOR DE VIATURA, AO SERVIÇO DA FRULACT, DEVERÁ DISPOR SEMPRE DE UM IMPRESSO DE DECLARAÇÃO AMIGÁVEL DE ACIDENTE AUTOMÓVEL (DAAA);**
- A DAAA DEVERÁ SER PREENCHIDA NO MOMENTO DO ACIDENTE EM CONJUNTO COM O(S) TERCEIRO(S) ENVOLVIDO(S) E POR ELES ASSINADA;**
- DESCREVA MINUCIOSAMENTE O ACIDENTE NA DAAA, RESPEITANDO ESCRUPULOSAMENTE A VERDADE, VERIFIQUE TODOS OS DADOS. ESPECIALMENTE OS DE TERCEIRO, DESCREVA OS DANOS COM RIGOR;**
- SEJA CORDIAL, COLABORE NO QUE FOR NECESSÁRIO;**

A PREVENÇÃO É A MELHOR MANEIRA DE EVITAR ACIDENTES.



LIVRO DE BOLSO DE HIGIENE, SEGURANÇA E MEIO AMBIENTE

MEIO AMBIENTE

- ASSUMA A **RESPONSABILIDADE DO NOSSO FUTURO** COMUM;
- A **ORDEM E A SISTEMÁTICA** CONTRIBUEM PARA A **PROTECÇÃO DO MEIO AMBIENTE**;
- CONSULTE O SEU **RESPONSÁVEL** ANTES DE QUALQUER **INICIATIVA PESSOAL**;
- EM **CASO DE ACIDENTE**: NÃO HÁ QUE **DISSIMULAR**. APRENDA COM OS **ERROS**;
- APAGUE AS **LUZES** AO SAIR E **SEMPRE** QUE NÃO SEJAM **NECESSÁRIAS**;
- NAS **LIMPEZAS** COM **ÁGUA** USE-A DE **FORMA ECONÓMICA**;
- USAR **DEMASIADOS** PRODUTOS DE **LIMPEZA** NÃO **AUMENTA** A **QUALIDADE** DE **LAVAGEM**;
- MANTENHA A **PORTA** DOS **FRIGORÍFICOS** **FECHADAS**;
- SEPRE **CRITERIOSAMENTE** OS **DESPERDÍCIOS (PAPEL, VIDRO, METAIS, ETC)** E DÊ-LHES O **DESTINO ADEQUADO**;
- NÃO DEIXE** O **MOTOR** DO SEU **CARRO** OU DOS **VEÍCULOS** DA **FRULACT** A **TRABALHAR** SEM SER **NECESSÁRIO**;
- CONDUZA** OS **VEÍCULOS FRULACT (E O SEU PRÓPRIO)** DE **FORMA ECONÓMICA**;
- EVITE IMPRIMIR** - ANTES DE **IMPRIMIR**, PENSE NA **SUA RESPONSABILIDADE E COMPROMISSO** PARA COM O **MEIO AMBIENTE**. **CASO SEJA MESMO NECESSÁRIO IMPRIMIR**, FAÇA **IMPRESSÕES DE 2 OU MAIS PÁGINAS** POR **FOLHA** OU **FRENTE E VERSO**;
- USE O **E-MAIL** PREFERENCIALMENTE AO **FAX**;
- UTILIZE SE POSSÍVEL **PAPEL RECICLADO**;
- AS **PILHAS** SÃO UMA **CARGA** PARA O **MEIO AMBIENTE**. UTILIZE -AS APENAS SE **ABSOLUTAMENTE NECESSÁRIAS**. AS **PILHAS GASTAS** DEVEM SER **COLOCADAS** EM **RECIPIENTES PRÓPRIOS**;
- APAGUE O SEU **COMPUTADOR** DURANTE O **TEMPO** DE **DESCANSO** (POR EXEMPLO: **HORA DE ALMOÇO**).
- OS **PRESTADORES DE SERVIÇOS** SÃO **RESPONSÁVEIS** POR **COLOCAR** OS **RESÍDUOS** GERADOS NA **SUA ACTIVIDADE**. NOS **LOCAIS PRÓPRIOS** DEFINIDOS PELA **FRULACT**. OU **RESPONSABILIZAREM-SE** PELO SEU **ENCAMINHAMENTO** PARA **ENTIDADES LICENCIADAS** PARA TAL. **CONFORME PREVIAMENTE ESTABELECIDO**
- RETIRAR** OS **RESÍDUOS** DO **LOCAL** DEIXANDO A **ZONA** **TOTALMENTE LIMPA**

