

Controlo e gestão dos postos de abastecimento da J. H. Ornelas & C^a, Suc., Lda.

Relatório de Estágio

Carolina Garcia Machado

Mestrado em

Ciências Económicas e Empresariais



Controlo e gestão dos postos de abastecimento da J. H. Ornelas & C^a, Suc., Lda.

Relatório de Estágio

Carolina Garcia Machado

Orientadora

Prof.^a Doutora Maria Luísa Silva Rocha

Dissertação submetida como requisito parcial para obtenção do grau de Mestre em Ciências Económicas e Empresariais, com especialização em Finanças e Contabilidade.



RESUMO

O presente relatório tem como objetivo descrever as atividades realizadas ao longo do estágio, desenvolvido no âmbito do mestrado em Ciências Económicas e Empresariais, com especialidade em Finanças e Contabilidade, da Universidade dos Açores. O mesmo realizou-se na empresa J. H. Ornelas & C^a, SUC., Lda e decorreu entre 1 de outubro de 2021 e 30 de junho de 2022.

Numa primeira fase, é realizado um enquadramento teórico, seguindo-se a caracterização do Grupo Bensaude e da empresa J. H. Ornelas & C^a, SUC., Lda. Posteriormente, o relatório visa apresentar as atividades desenvolvidas ao longo do estágio, atendendo aos conceitos adquiridos durante a licenciatura e o mestrado. Por último, desenvolve-se uma análise crítica à empresa e às tarefas realizadas, onde se relaciona com os conteúdos adquiridos anteriormente.

Em suma, ao longo do relatório, são desenvolvidos conceitos como, controlo e gestão, gestão de contas, orçamentação, gestão de compras e manutenção dos postos de abastecimento. São também descritas, de forma mais detalhada, as atividades desenvolvidas, que incluem alocação de custos, orçamentos, encomendas, quebras, notas de crédito e utilização de algumas plataformas e *softwares*. Do presente relatório conclui-se que, numa empresa, a gestão e o controlo são fundamentais para que se obtenham resultados eficientes e lucrativos.

Palavras-chave: Postos de abastecimento, abastecimento de combustíveis, gestão e controlo de stocks.

ABSTRACT

This report aims to describe the activities performed during the internship developed in the scope of the Master's Degree in Economics and Business Sciences, with a specialty in Finance and Accounting, at the University of the Azores. The internship took place in the company J. H. Ornelas & C^a, SUC., Lda and lasted from October 1, 2021 to June 30, 2022.

In a first phase of the internship, a theoretical framework is carried out, followed by the characterization of the Bensaude Group and the company J. H. Ornelas & C^a, SUC., Lda. Later, this report presents the activities developed during the internship, taking into account the concepts acquired during the undergraduate and master's degrees. Finally, a critical analysis of the company and the tasks performed is developed, where it is related to the contents acquired previously.

In summary, throughout the report, concepts, such as, control and management, account management, budgeting, purchasing management and maintenance of the gas stations are developed. The activities of which developed are also described in more detail, which include cost allocation, budgets, orders, shrinkage, credit bills, and the use of some platforms and software. From this report it is concluded that in a company, management and control are fundamental to achieve efficient and profitable results.

Keywords: gas stations; fuel supply; management; stock control.

AGRADECIMENTOS

O presente relatório conclui a última etapa do meu percurso académico. Termina-a com enorme alegria, não podendo deixar de agradecer a todos aqueles que acompanharam e contribuíram para o sucesso do meu percurso.

Agradeço à minha orientadora, Prof^a Doutora Maria Luísa Silva Rocha, por toda a sua ajuda, disponibilização e sugestões de melhoria. Todo o seu apoio e a forma como acompanhou o meu relatório foram fundamentais para a realização do mesmo.

Agradeço à empresa J. H. Ornelas & C^a, SUC., Lda e a todas as pessoas com quem tive a oportunidade de trabalhar, por me terem acolhido da melhor forma, por todo o apoio, ajuda e partilha de conhecimentos.

Por último, mas não menos importante, agradeço aos meus amigos e às pessoas importantes da minha vida, por toda a amizade e apoio, e em especial também à minha família por todo o carinho, motivação e incentivo ao longo desta fase importante da minha vida.

ÍNDICE

RESUMO	i
ABSTRACT	ii
AGRADECIMENTOS	iii
ÍNDICE	iv
LISTA TABELAS	vi
LISTA FIGURAS	vii
CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO	1
CAPÍTULO II – ENQUADRAMENTO TEÓRICO.....	2
2.1 Controlo e gestão	2
2.2 Gestão de custos	3
2.3 Orçamentação	4
2.4 Gestão de compras	4
2.5 A Gestão e os Postos de Abastecimento	5
2.6 Manutenção de Postos de Abastecimento	6
CAPÍTULO III – CARATERIZAÇÃO DO GRUPO BENSAUDE.....	8
3.1 História do Grupo Bensaude	8
3.2 Organograma e estrutura organizacional do Grupo	12
3.3 Caraterização das áreas de negócio.....	14
3.3.1 Área de negócio da distribuição	14
3.3.2 Área de negócio marítima e logística	14
3.3.3 Área de negócio do turismo.....	14
3.3.4 Área de negócio dos serviços	15
3.3.5 Área de negócio da energia	15
CAPÍTULO IV - CARACTERIZAÇÃO DA J. H. ORNELAS & C ^a , SUC, Lda.....	16
4.1 Caraterização geral.....	16
4.2 Caraterização das áreas de negócio.....	17
4.2.1 Área de negócio da distribuição	17
4.2.2 Área de negócio dos serviços	17
4.2.3 Área de negócio da energia	18
CAPÍTULO V – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS	20
5.1 Controlo e manutenção.....	20
5.1.1 Alocação de custos	21
5.1.2 Orçamentação	22
5.1.3 Plataformas	22
5.2 Gestão de compras	25
5.2.1 Encomendas	26

5.2.2 Quebras.....	27
5.2.3 Notas de crédito	28
5.2.4 SmartDOCS.....	28
CAPÍTULO VI – ANÁLISE CRÍTICA.....	30
6.1 Análise crítica à entidade	30
6.2 Análise crítica às atividades desenvolvidas	31
6.2.1 Alocação de custos	31
6.2.2 Orçamentação	31
6.2.3 Plataformas.....	32
6.2.4 Encomendas	32
6.2.5 Quebras.....	33
6.2.6 Notas de crédito	33
6.2.7 SmartDOCS.....	34
CAPÍTULO VII – CONCLUSÃO	37
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	38

LISTA TABELAS

Tabela 1. Número de pedidos de manutenção por ilha em janeiro e fevereiro	24
Tabela 2. Total do número de pedidos de manutenção em janeiro e fevereiro	24

LISTA FIGURAS

Figura 1. Áreas de negócio do Grupo Bensaude	11
Figura 2. Estrutura organizacional do Grupo Bensaude.....	12
Figura 3. Organograma da empresa J. H. Ornelas.....	13
Figura 4. Estabelecimentos comerciais da área de negócio da distribuição	17
Figura 5. Marcas concessionárias pela empresa na área de negócio dos serviços	18
Figura 6. <i>Software</i> Navision.....	21
Figura 7. Plataforma My AGIR.....	23
Figura 8. Plataforma BeMarket.....	24
Figura 9. Criação de uma requisição de compra na plataforma BeMarket	25
Figura 10. Encomenda de compras no <i>Software</i> Navision.....	26
Figura 11. Registo de quebras de pastelaria na plataforma My AGIR.....	27
Figura 12. Plataforma SmartDOCS.....	29

CAPÍTULO I – INTRODUÇÃO

O presente relatório de estágio é elaborado para conclusão do mestrado em Ciências Económicas e Empresariais, com especialidade em Finanças e Contabilidade, pela Universidade dos Açores.

O estágio foi realizado na empresa J. H. Ornelas, pertencente ao grupo Bensaude, durante um período de 9 meses (1 de outubro de 2021 a 30 de junho de 2022), sob orientação da Dra. Elisabete Aguiar, coordenadora do departamento de Qualidade, Ambiente e Segurança. O mesmo teve como principal objetivo o desenvolvimento de competências profissionais, adquirir conhecimentos conforme o trabalho realizado no departamento e aplicação prática dos conceitos obtidos ao longo da licenciatura e do mestrado.

O relatório de estágio encontra-se dividido em diferentes capítulos organizados, tendo em consideração cada conteúdo a desenvolver. Inicialmente numa primeira fase do relatório (capítulo II), será realizado o enquadramento teórico, obtido através da consulta e análise bibliográfica relevante para realização/escrita do relatório.

Numa segunda fase do relatório (capítulo III e capítulo IV), será realizada uma caracterização geral do Grupo e da empresa, contendo uma breve descrição e contextualização sobre ambos.

Posteriormente (capítulo V), serão apresentadas as diversas atividades desenvolvidas ao longo do estágio, o qual irá relatar detalhadamente e pormenorizadamente todas as diferentes tarefas e atividades desenvolvidas.

Seguidamente, será realizada uma reflexão/análise crítica sobre o relatório e o estágio realizado na empresa, e as competências adquiridas (capítulo VI).

Numa última fase, serão apresentadas as principais considerações finais/conclusões tendo em conta a realização do estágio e a elaboração do relatório (capítulo VII).

CAPÍTULO II – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

Neste capítulo são desenvolvidos alguns conceitos relevantes abordados ao longo deste relatório, como a importância do controlo de gestão, da gestão de custos, orçamentação, gestão de compras, a gestão e os postos de abastecimento, manutenção e postos de abastecimento.

2.1 Controlo de gestão

Nos últimos anos o controlo de gestão tem assumido um papel cada vez mais relevante na gestão das empresas, com as suas várias ferramentas que permitem uma maior organização de modo a atingir os objetivos pretendidos, de acordo com Sampaio (2015). O controlo significa direção e é a função que garante que as atividades estão a ser realizadas conforme o previsto e que se atingem os objetivos pretendidos. Assim, é essencial ter um correto controlo de gestão e eficácia organizacional dentro das empresas.

Sampaio (2015) defende que o processo de controlo de gestão deve ser realizado ao longo do tempo e os responsáveis pelo processo devem acima de tudo compreender a realidade da organização, desde a sua missão aos objetivos estratégicos, mas também as necessidades de cada gestor e da organização em geral, para posteriormente serem implementados os instrumentos de controlo de gestão. Todo este processo vai-se adaptando com o desenvolvimento e evolução da organização.

Sabe-se que a realidade atual das empresas é marcada pela globalização dos mercados e pela rápida evolução tecnológica, o que pode trazer problemas na gestão das mesmas. O controlo de gestão tem assumido nos últimos anos, um papel progressivamente relevante na gestão empresarial. O controlo e a gestão tornam-se assim essenciais de modo a manter a eficácia e eficiência da empresa, ou seja, devem preocupar-se em atingir os seus objetivos minimizando os recursos utilizados, cumprindo as metas estabelecidas, de acordo com Miranda (2013). Por exemplo, um instrumento de gestão que dá aos gestores uma visão global e integrada do desempenho organizacional é o Balanced Scorecard. É um instrumento que fornece informação de gestão quantitativa e qualitativa, de uma forma rápida, focando-se sobre o essencial, adaptando-se a cada gestor através dos diversos indicadores, acompanhando os resultados de eficiência e eficácia, de acordo com Jordan et al. (2008) citado em Sampaio (2015). Além de indicadores financeiros, o Balanced Scorecard passou também a ter em conta indicadores de cariz não

financeiro, que ajudam a identificar melhor os aspetos estratégicos relevantes (Madeira, 2011, citado em Sampaio, 2015).

2.2 Gestão de custos

A gestão de custos consiste na disponibilização atempada de informação, de forma a otimizar os recursos utilizados numa organização, obtendo-se produtos ou serviços competitivos relativamente à qualidade, aos custos e às funcionalidades que estes apresentam.

Qualquer organização, para atingir os seus objetivos, é obrigada a suportar custos que convém determinar o mais concretamente possível, de maneira a conseguir informação essencial para o planeamento, para a tomada de decisões e para a análise dos dados históricos. Ao gerar esta informação, é necessário considerar que o apuramento dos custos produz encargos que terão de ser analisados simultaneamente com os benefícios provenientes do acesso a esta informação, de forma sistemática (Franco et al., 2008, citado em Correia, 2012).

A noção de custo é por vezes confundida com conceitos como despesa, pagamento ou perda (Afonso, 2002, citado em Correia, 2012). O custo surge permanentemente ligado à consecução de um objetivo, o qual constitui um benefício ou proveito. Um custo só será sustentável pela gestão, quando o benefício relativo a esse custo for superior aos recursos utilizados.

As empresas podem recorrer à gestão orçamental de forma a satisfazerem eficientemente os desafios que lhes são impostos. Segundo Welsch, Hilton, & Gordon (1988) citado em Correia (2012), a gestão orçamental baseia-se na planificação das ações a efetuar, no estabelecimento de objetivos e metas e na análise constante do nível de concretização através do controlo das atividades planeadas.

Neste âmbito, o sistema de gestão de custos deve ser visto como parte integrante do sistema geral de gestão de uma empresa. A gestão de custos insere-se particularmente nas ações de controlo de gestão. Ao mesmo tempo, desempenha um papel muito relevante nas organizações, nomeadamente na disponibilização de informação que possibilite a otimização dos recursos empregues numa empresa, oferecendo produtos ou serviços competitivos em termos de custo, qualidade e funcionalidade (Horngren et al., 2008, citado em Correia, 2012).

2.3 Orçamentação

A orçamentação inclui um processo de planeamento, determinação de objetivos e metas e controlo de receitas e custos. A mesma, suporta a análise da viabilidade de uma determinada encomenda, produto ou projeto através da determinação dos custos com a sua execução e das receitas previstas (Correia, 2012).

Por sua vez, a orçamentação é uma ferramenta complementar do planeamento e da administração da empresa, que consiste no processo de determinação da viabilidade de um projeto, encomenda ou produto específico através do cálculo antecipado dos gastos para a sua concretização e dos resultados financeiros previstos caso o projeto prossiga (Welsch, Hilton, & Gordon, 1988, citado em Correia, 2012).

O orçamento suporta duas funções principais: planear e controlar. O propósito fundamental de um orçamento é transformar em valores monetários as quantidades físicas do que é necessário adquirir ou produzir (Hansen & Stede, 2004; Formiga, 2006; Franco et al., 2006, citados em Correia, 2012).

As empresas valorizam o orçamento como fator essencial para controlo de custos na gestão de qualquer projeto (Libby & Lindsay, 2010, citado em Correia, 2012). O controlo de custos é realizado no sentido de fiscalização ou de averiguação.

2.4 Gestão de compras

Atualmente, nas empresas, torna-se cada vez mais importante a utilização de *softwares* e de tecnologias de compras mais vantajosas na integração entre clientes e fornecedores, para melhorar a qualidade dos seus produtos e serviços. Segundo Ballou (2001) citado em Didonet (2002), a gestão de compras envolve diversos fatores como a seleção de fornecedores, qualificação dos serviços, determinação de prazos de vendas, previsão de preços, entre outros.

Assim, pode-se dizer que a gestão de compras é importante para o sucesso da empresa e que o departamento de compras desempenha um papel importante no alcance dos objetivos da mesma.

De acordo com Éverton (2011) citado em Gomes (2016), uma requisição de compra é um documento interno de determinada empresa que traduz a necessidade de compras de um dado material ou serviço. O pedido de compra é o documento oficial de

formalização da compra a um determinado fornecedor. Este pode ser elaborado com base numa requisição de compra, uma cotação ou cópia de outro pedido já existente no sistema.

Quando é necessário efetuar uma compra, é preciso criar uma requisição, a qual passa por aprovações. Posteriormente, concretiza-se o pedido de compra que é enviado ao fornecedor (Gomes, 2016).

Para uma empresa alcançar resultados eficientes em termos produtivos, é essencial manter os níveis de stocks adequados. Com recurso à gestão de stocks, é possível saber qual a melhor forma de manter os stocks ao custo mínimo, sem que ocorram ruturas e não sejam prejudicados os níveis de serviço. Entende-se como stock, o conjunto de mercadorias guardadas e preservadas em armazém para uso futuro (Gomes, 2016).

Segundo Barbosa e Vieira (2017), o departamento de compras é fundamental dentro de uma organização. Tendo em conta o ramo de atividade da empresa, a percentagem de participação representa metade ou mais nesta distribuição da receita de vendas. Os ganhos de negociação obtidos pelo departamento de compras acabam por representar o lucro e evidenciar a importância do departamento no contexto da organização.

A competitividade e concorrência dos mercados gera a necessidade de uma definição de preços que na maioria das vezes pressiona a margem de lucro das empresas. Assim, a função das compras torna-se essencial para os negócios, por ser uma base lucrativa e uma ferramenta competitiva através da troca de informação entre compras e fornecedores.

2.5 A Gestão e os Postos de Abastecimento

A gestão e o controlo dos postos de abastecimentos são muito variados e passam por diversas áreas. É fundamental a existência de um controlo de manutenção, ou seja, garantir que se mantém todo o normal funcionamento. Como também é necessária uma gestão de compras, que garanta a eficiência do processo de compras, pois engloba um controlo do stock e das vendas, assim como a realização das encomendas dos produtos.

Esta mesma gestão deve ser efetiva e muito bem planeada, para que não seja apenas eficiente e lucrativa, mas também segura. Uma das melhores práticas de gestão de postos de abastecimento é a gestão ambiental, que deve ter como objetivo diminuir os riscos de poluição e contaminação do ambiente, de acordo com

Lorenzetti et al. (2011). Outra prática também importante é estabelecer algumas formas de atuação entre os funcionários, de modo a garantir que o trabalho acontece de forma segura. Igualmente importante, é a realização de um controlo mensal dos objetivos de vendas para o mês seguinte, e verificar se foram cumpridos ou não estes mesmos objetivos relativamente ao mês anterior (Lorenzetti et al., 2011).

Atualmente, a rede de postos de abastecimento nos Açores encontra-se com bastante procura e em constante expansão. Assim, num controlo e gestão de postos de abastecimento é necessário a implementação de estratégias para gerir os custos. Fazer um correto controlo do setor pode ser o diferencial da empresa, tendo em conta que o principal objetivo das empresas é o de maximizar os serviços, economizando tempo e dinheiro (Massa, 2015).

2.6 Manutenção de Postos de Abastecimento

Em concordância com Santos (2009), a manutenção é o conjunto de ações técnicas e administrativas destinadas a manter em condições estáveis o equipamento, de forma a assegurar a regularidade, a qualidade e a segurança com o mínimo de custos possíveis. Pode também definir-se manutenção como a combinação de ações de gestão, técnicas e económicas, aplicadas aos bens, para otimizar os seus ciclos de vida.

A manutenção preventiva, segundo Santos (2009), consiste num trabalho de prevenção de defeitos que possam originar a paragem ou o baixo rendimento de determinados equipamentos.

De acordo com o autor (Santos, 2009), esta manutenção tem como principais objetivos reduzir o número de avarias, aumentando a fiabilidade e disponibilidade dos equipamentos e diminuição do número total de intervenções corretivas, diminuindo o custo da manutenção corretiva. Deste modo, uma correta manutenção preventiva reduz o número de avarias, reduz os custos de reparação, melhora a conservação, permite uma maior durabilidade dos equipamentos e proporciona uma maior segurança dos equipamentos e processos.

Ainda de acordo com Santos (2009), a manutenção corretiva é a forma mais óbvia e mais primária de manutenção, podendo sintetizar-se pelo ciclo “avaria-repara”, ou seja, a reparação dos equipamentos ocorre depois da avaria. Por vezes

chega a ser uma forma mais cara de manutenção quando encarada do ponto de vista total do sistema, contudo, não se pode prever o momento exato em que ocorrerá um defeito que obrigará a uma manutenção corretiva de emergência.

Para todo o controlo e gestão da manutenção, é necessário quem desempenhe as funções de preparação de trabalho e de racionalização e otimização de todas as ações, de onde advém assim uma manutenção mais produtiva e mais eficaz (Santos, 2009). É necessário também a existência de um serviço de emissão de requisições ou pedidos de trabalho, contendo a descrição do trabalho, os tempos previstos, a lista de itens a requisitar, entre mais alguma informação necessária. Também é fundamental a existência de um mapa de rotinas diárias e da emissão de relatórios resumidos das grandes manutenções periódicas.

Em suma, neste capítulo verificou-se a importância do controlo de gestão, bem como a forma como a gestão de custos contribui para que a situação financeira da empresa seja o mais eficiente possível. Para se obter resultados eficientes, é também necessário manter os níveis de stock adequados e efetuar uma correta gestão de compras, o que é fundamental pois irá representar as receitas das vendas. Verificou-se de igual forma, que a manutenção dos postos de abastecimento contribui a redução do número de irregularidades e aumento da fiabilidade e normal funcionamento dos mesmos.

CAPÍTULO III – CARACTERIZAÇÃO DO GRUPO BENSAUDE

Neste capítulo é feita uma abordagem ao Grupo Bensaude, nomeadamente, à sua história desde a sua origem até à atualidade, ao organograma e estrutura organizacional do Grupo e à caracterização das áreas de negócio.

3.1 - História do Grupo Bensaude

O Grupo Bensaude teve a sua origem na ilha de São Miguel, em 1820, e desde então tem apresentado uma constante evolução e crescimento.

A história do Grupo Bensaude iniciou-se com a vinda de Abraão Bensliman para os Açores. Nascido por volta de 1760, em Marrocos, foi forçado a mudar de país devido às guerras que ocorriam naquela altura, assim como o seu irmão Elias e o seu primo Salomão. Eles identificaram, nas ilhas do arquipélago dos Açores, um elevado potencial para o comércio e uma boa oportunidade para obter lucro. Mudaram-se, assim, para Ponta Delgada, em 1819, onde pouco tempo depois deram origem ao Grupo atualmente considerado como o maior grupo económico dos Açores.

Iniciaram a sua atividade através da importação e da distribuição de têxteis provenientes do Reino Unido e através da exportação, nomeadamente, de laranjas e de cereais. Com a grande facilidade com que eles tinham no pagamento a prazo de mercadorias que importavam, começaram também a realizar importações de outros artigos, como loiças, quinquilharias e exportação de produtos agrícolas locais. Estas atividades contribuíram muito para o desenvolvimento da economia e para a melhoria do nível de vida local. Este foi o ponto de partida para o estabelecimento de importantes bases de negócio.

Seguidamente, o Grupo começou a expandir-se aos poucos, através do estabelecimento de transporte marítimo de mercadorias e também de pessoas, compra de navios, criação de rotas comerciais entre as diversas ilhas. Deste modo, diversos projetos comerciais começaram a expandir-se para o restante arquipélago, dando início, também, a redes de contato internacionais e parcerias com firmas fora de Portugal.

Na ilha de São Miguel, em 1866, introduziu-se a planta do tabaco com o objetivo de aumentar o rendimento e diversificar a produção agrícola. José Bensaude, filho de Abraão, fundou a primeira fábrica de tabaco no arquipélago dos Açores, a Fábrica de

Tabaco Micaelense. Mais tarde, ocorre a fundação da primeira fábrica de álcool, a Fábrica de Álcool da Lagoa, seguindo-se a fábrica de Santa Clara e a da Ribeira Grande.

O crescimento verificado no setor marítimo, levou à aquisição da Empresa Insulana de Navegação, companhia de navegação mais antiga de Portugal, em 1873. Esta tinha sido fundada em 1871, com o objetivo de fazer as ligações marítimas entre as ilhas da Açores, Madeira e Continente Americano. O Grupo deu um grande passo na expansão dos seus negócios com a aquisição desta empresa de navegação.

O Grupo Bensaude decide, em 1935, iniciar a exploração da área de negócio do turismo. Com o objetivo de desenvolver a atividade turística na ilha de São Miguel, dá-se início à construção do Hotel Terra Nostra, que atualmente tem o nome de Terra Nostra Garden Hotel.

Alguns anos depois, começa-se a ter a visão de que o transporte aéreo iria passar a ter mais relevo do que o transporte marítimo. Dá-se, assim, a fundação da Sociedade Açoreana de Transportes Aéreos (SATA), em 1947, a mais antiga companhia aérea portuguesa. Atualmente, esta já não pertence ao Grupo.

Tendo sempre como objetivo a expansão do seu negócio, o Grupo Bensaude expande o seu campo de atuação para o ramo automóvel e para o setor do comércio e da distribuição, adquirindo, em 1952, a J. H. Ornelas, uma empresa ligada ao abastecimento de combustível. Juntou-se também ao transporte de coletivos entrando na sociedade Varela, e mais tarde investindo na gestão de resíduos e no aluguer de autocarros de turismo.

A instabilidade sentida no período do 25 de abril de 1974 teve um grande impacto no Grupo e fez com que este perdesse parte do seu património, com destaque para o Banco Micaelense, a Fábrica de Tabaco, a Seguradora Açoreana, a Sinaga e a SATA. Deste modo, foi necessário adaptar-se à situação e consolidar bem as suas estratégias.

Com os negócios a crescer cada vez mais e com a necessidade de facilitar os transportes das suas cargas, é fundada, em 1982, a empresa Bentrans. A empresa presta serviços por via marítima, aérea e terrestre, no armazenamento de mercadorias, grupagem e desgrupagem de contentores e transportes para diversos locais. A Bentrans está presente

com armazéns próprios em todas as ilhas dos Açores, com exceção da ilha do Corvo, e está presente também na Madeira, e no continente, em Lisboa e no Porto.

De modo a acompanhar o crescimento e a expansão do negócio de armazenagem de combustíveis e comercialização para outras ilhas, o Grupo Bensaude cria, em 1992, a Bencom S.A. Esta empresa conta com terminais e parques de armazenagem que asseguram o armazenamento e distribuição de combustíveis líquidos em 7 ilhas dos Açores, com exceção das Flores e do Corvo.

Algum tempo mais tarde, em 2007, dá-se o maior negócio privado feito nos Açores. O Grupo Bensaude finalizou a aquisição das empresas do Grupo Nicolau Sousa Lima, detendo 80% da empresa INSCO que lhes pertencia. Os restantes acionistas são a SONAE (10%) e a Moagem Terceirense (10%). A INSCO é uma referência do retalho nos Açores, representando e gerindo algumas insígnias, como, o Continente, a MO, a Wells, entre outros. Aposto no trabalho com o mercado local, complementando também, com a importação de produtos, sempre suportados em conforme o Controlo de Qualidade e Segurança Alimentar.

Em 2009 a empresa Bencom cria a Terparque, um parque de combustíveis. Assim, a Bencom ficou com a gestão do parque de fuel e betumes, enquanto o parque de gasolinas, gasóleos, jet e gás de petróleo liquefeito ficou a cargo da Terparque.

Com o turismo a aumentar cada vez mais no arquipélago, o Grupo Bensaude decidiu renovar algumas das suas unidades hoteleiras, em 2017 e 2018. Apostou num conceito inovador e diferenciador em algumas deles, de modo a seguir as tendências do mercado e apostar na simplicidade e profissionalismo.

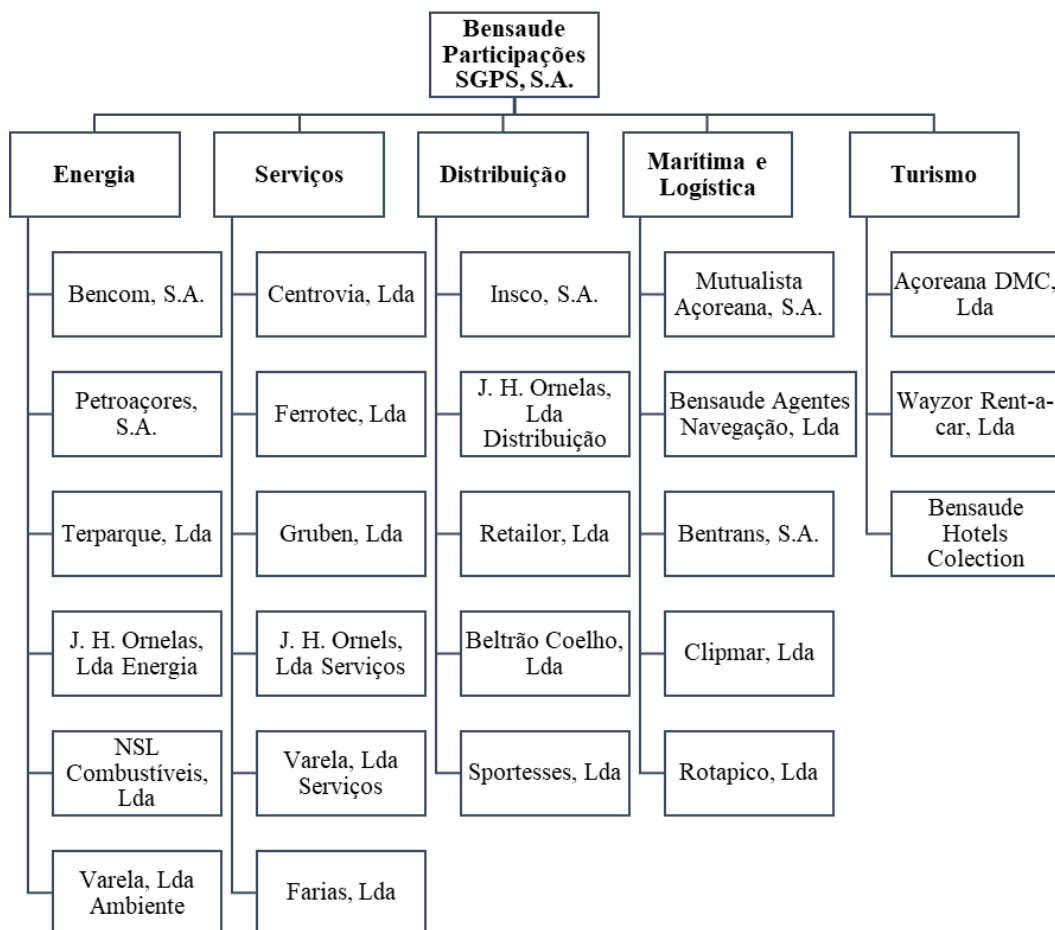
Mantendo-se ainda pela área do turismo, o Grupo Bensaude, criou a WAYZOR Rent a Car, uma empresa de aluguer de veículos sem condutor. Tem-se tornado, cada vez mais, uma empresa reconhecida e de confiança, que garante a segurança necessária que o Grupo pretende transmitir aos seus clientes.

O Grupo Bensaude apresentou um rebranding da marca das suas lojas de conveniência dos postos de abastecimento UAU (Um Atendimento Único), nas ilhas de São Miguel e Terceira. A marca UAU pretende mostrar que a cultura que está presente em todos os seus colaboradores, assimilando um conjunto de valores como a simpatia, competência, amabilidade e respeito.

Em 2020, assinalou-se um marco importante da história do Grupo, a celebração dos 200 anos de existência. É notório o percurso incrível que traçou até aos dias de hoje, mantendo-se sempre ativo e próspero, durante tanto tempo, atuando em diversas áreas económicas.

O Grupo Bensaude tem conseguido atingir os objetivos pretendidos, como a criação de valor, com vista à transmissão de um património enriquecido às gerações futuras, através da consolidação das áreas de negócio em que atuam e do desenvolvimento de projetos inovadores. Atualmente, agrega várias empresas divididas nas áreas de negócio da distribuição, marítima e logística, turismo, serviços e energia e mais de 3000 colaboradores, como se pode visualizar na figura 1.

Figura 1. Áreas de negócio do Grupo Bensaude

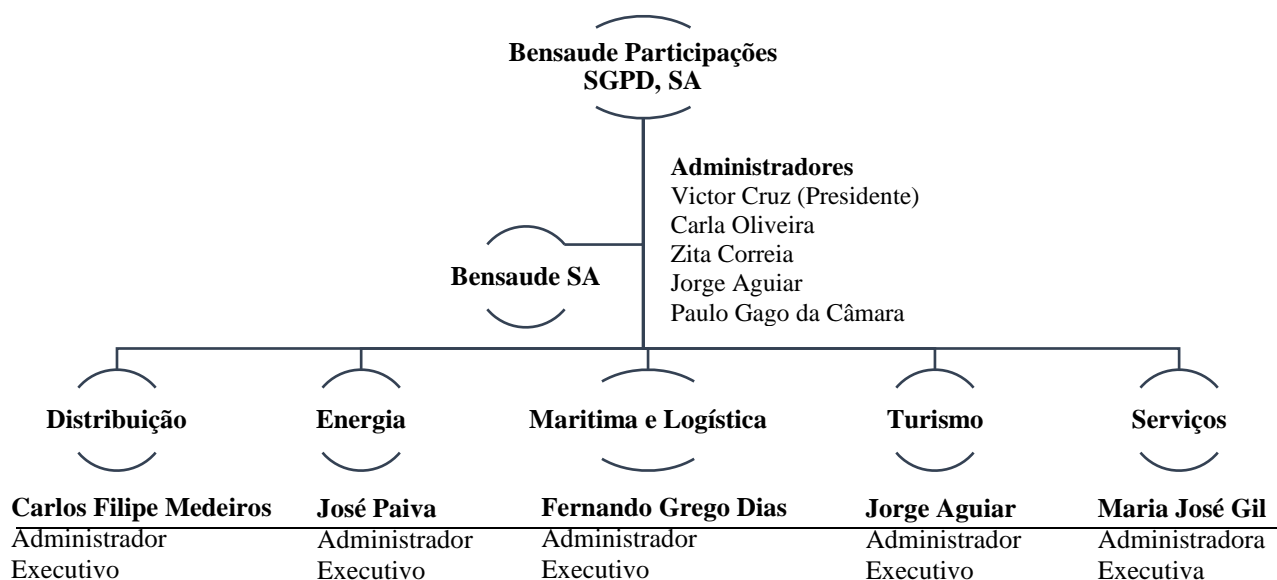


Fonte: Site Grupo Bensaude (2022)

3.2 Organograma e estrutura organizacional do Grupo

Através da Figura 2 podemos observar a estrutura organizacional do Grupo Bensaude, que inclui a divisão por áreas de negócio e a relação hierárquica.

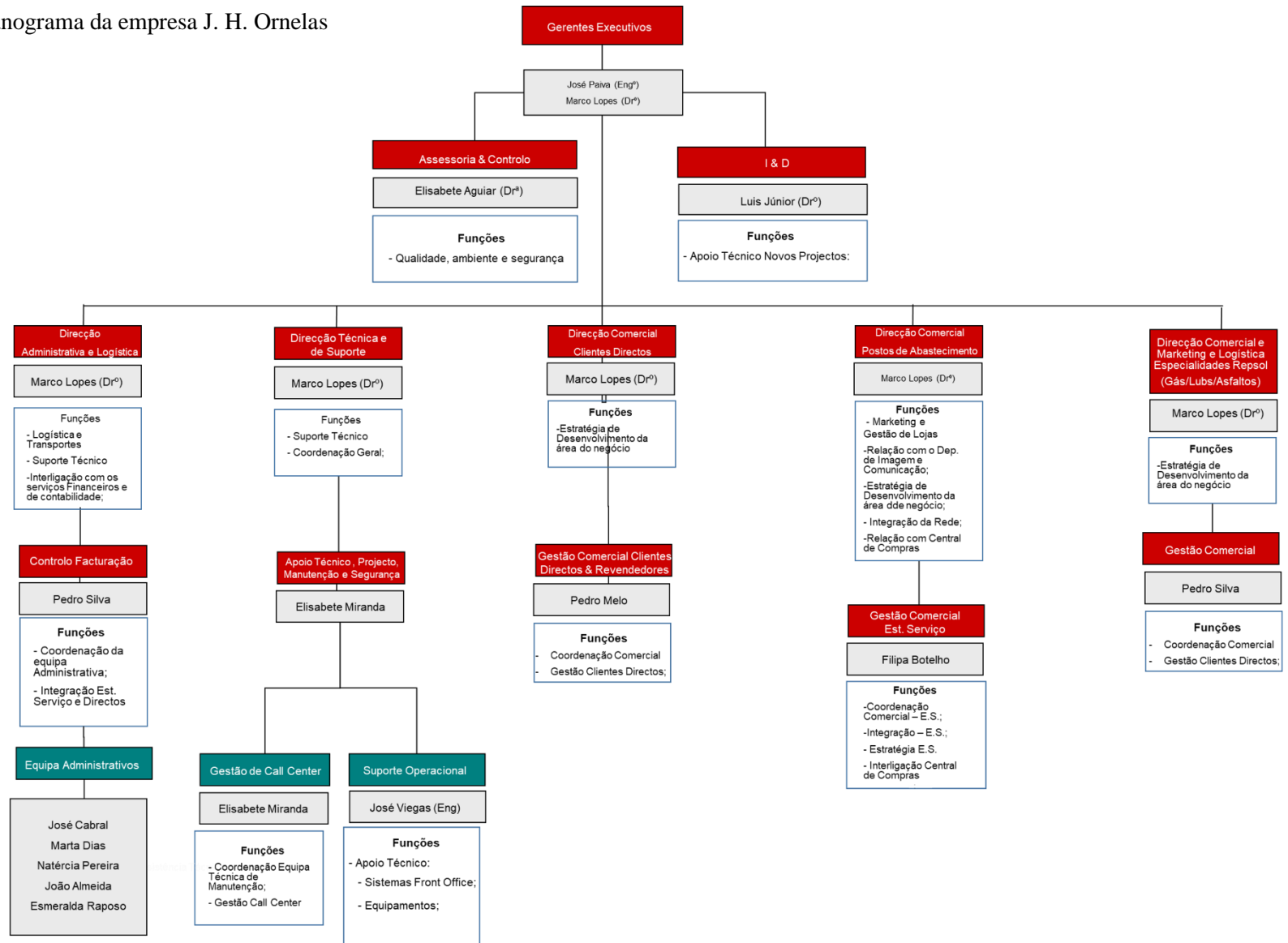
Figura 2. Estrutura organizacional do Grupo Bensaude



Fonte: Site Grupo Bensaude (2022)

Na figura 3, o organograma da empresa J.H. Ornelas representa a estrutura organizacional da mesma, ou seja, descreve como a empresa está organizada internamente a nível de cargos e departamentos. Este organograma refere-se à empresa onde realizei o estágio.

Figura 3. Organograma da empresa J. H. Ornelas



3.3 Caracterização das áreas de negócio

O Grupo Bensaude estende-se por diversas áreas de negócio, de acordo com os setores onde as empresas se enquadram, nomeadamente distribuição, marítima e logística, turismo, serviços e energia.

3.3.1 Área de negócio da distribuição

A área de negócio da distribuição tem por objetivo levar as melhores marcas e os melhores produtos a todas as ilhas, estando assim presente no mercado grossista e no mercado de retalho. Neste momento existem 70 lojas distribuídas pelas ilhas de São Miguel, Faial, Pico e Terceira.

Nesta área de negócio destaca-se no retalho, as insígnias, Continente, Meu Super, MO, Wells, Worten, Sportzone, Bom Bocado, Note! e Bagga. No mercado grossista, a gama de produtos vai desde a área alimentar, passando pelo material de escritório, equipamento de prevenção e segurança e tintas.

O Grupo Bensaude aposta principalmente em produtos de alta qualidade e em produtos da região porque acredita na qualidade e trabalho dos produtores locais.

3.3.2 Área de negócio marítima e logística

A atividade comercial do Grupo começou com a importação e exportação por via marítima. Tal como já foi referido anteriormente, no início eram importados têxteis do Reino Unido e exportada fruta, o que aumentou a frota marítima e os negócios do Grupo Bensaude. Desde esta altura e até aos dias de hoje que a atividade marítima e logística apresenta um papel essencial.

Para além do Arquipélago dos Açores, o Grupo está também atento a novas geografias e na criação de serviços cada vez aperfeiçoados, de forma a oferecer aos seus clientes as melhores condições para receber e para enviar mercadorias.

3.3.3 Área de negócio do turismo

A área de negócio do turismo tem apresentado uma constante evolução e crescimento. O Grupo Bensaude está na origem desta evolução, pois aposta no turismo como uma mais-valia e como uma forma de crescimento do turismo nos Açores. O objetivo sempre foi o de desenvolver o turismo nos Açores.

Atualmente observamos o mercado cada vez mais competitivo e o Grupo tem vindo a crescer de forma sustentada e a trabalhar assumindo um estatuto diferencial no turismo. Pretendem acompanhar as tendências atuais ao nível dos serviços, tecnologia e relação com o cliente, fornecedor e colaborador.

3.3.4 Área de negócio dos serviços

Na área de negócio dos serviços, aposta-se principalmente na diferenciação do negócio, estando assim presente em várias atividades ligadas a uma grande variedade de serviços. Esta diversificação permitiu ao grupo estar mais preparado para responder aos desafios do mercado e da vida das pessoas.

3.3.5 Área de negócio da energia

Na área de negócio da energia o Grupo Bensaude é considerado um dos principais participantes do setor nos Açores, devido aos longos anos de trabalho e de investimento na área da energia.

Esta área divide-se, assim, no setor dos combustíveis e no setor do ambiente e sustentabilidade. No setor da armazenagem, distribui e comercializa combustíveis através das empresas Bencom, Petroaçores, Terparque, J. H. Ornelas e NSL Combustíveis. No setor da recolha e tratamento de resíduos através da empresa Varela.

O Grupo teve sempre em atenção adequar aquilo que tem para oferecer a aquilo que é a realidade dos Açores, aproveitando as vantagens e lutando contra as dificuldades, de modo a garantir a eficiência do negócio.

Um dos principais fatores que o tem sempre em atenção nesta área é o ambiente, de modo que todos os requisitos ambientais sejam cumpridos, uma vez que a área dos combustíveis e da gestão de resíduos requer este cuidado.

Em suma, neste capítulo apresentou-se a história detalhada do Grupo Bensaude, efetuou-se a caracterização das suas áreas de negócio e apresentou-se o organograma e estrutura organizacional.

CAPÍTULO IV – CARATERIZAÇÃO DA J. H. ORNELAS & C^a, SUC, Lda

Neste capítulo é feita uma caraterização da empresa J.H. Ornelas & C^a, Suc., Lda, doravante J. H. Ornelas, nomeadamente, uma caraterização geral e uma descrição das suas áreas de negócio e empresas que a compõem, empresa do grupo Bensaude onde desenvolvi o estágio.

4.1 Caraterização geral

A empresa J. H. Ornelas foi fundada em 1918, por José Henrique Ornelas, e juntou-se ao Grupo Bensaude em 1951. Esta é uma importante empresa açoriana, com atuação no setor comercial e que atualmente estende-se por diversas áreas de negócio dentro do grupo.

A J. H. Ornelas é uma das principais empresas de comercialização e de distribuição de combustíveis nos Açores. O investimento realizado pela empresa ao longo do tempo teve sempre em vista adequar a sua oferta à realidade dos Açores, ou seja, aquilo que é a procura dos clientes do arquipélago. Assim, cria uma maior integração entre os intermediários, garante a eficiência do negócio e marca o seu percurso de permanente crescimento e modernização.

A empresa tem como negócio principal os combustíveis, sendo distribuidora da Repsol nos Açores. Em 2006 a J. H. Ornelas aliou-se, por parceria, à Repsol e em 2007 alargou o número de postos de abastecimento com a aquisição da rede BP, pertencente ao Grupo Nicolau Sousa Lima.

Na área da energia, conta com explorações próprias, explorações da Repsol, explorações de terceiros e clientes diretos. Conta com 25 postos de abastecimento, 3 dos quais com atendimento automático de 24h, 21 lojas de conveniência, 97 colaboradores e apresenta um volume anual de negócio de, aproximadamente, 6 milhões de euros, efetuando cerca de 3 milhões de transações por ano.

A empresa integra também o negócio do ramo automóvel, sendo representante de cinco marcas.

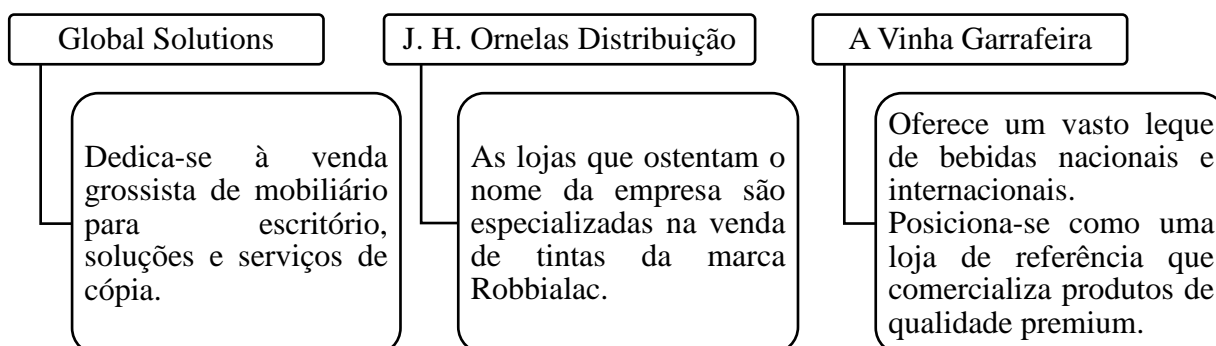
4.2 Caraterização das áreas de negócio

Tal como já foi referido, a empresa J. H. Ornelas estende-se por diversas áreas de negócio, sendo elas a distribuição, serviços e energia.

4.2.1 Área de negócio da distribuição

Na área de negócio da distribuição, a empresa J. H. Ornelas encontra-se presente no negócio de cópias e impressão, de soluções de mobiliário de interior e no negócio de pintura de exteriores e interiores. A empresa detém estabelecimentos comerciais, nomeadamente a Global Solutions, J. H. Ornelas Distribuição e A Vinha Garrafeira, que interagem com os clientes, sejam eles B2B (Business to Business) ou B2C (Business to Consumer). A diferença entre B2B e B2C é o público-alvo, pois as empresas B2B vendem para outras empresas, enquanto as B2C vendem para o consumidor final, como visualizado na figura 4.

Figura 4. Estabelecimentos comerciais da área de negócio da distribuição

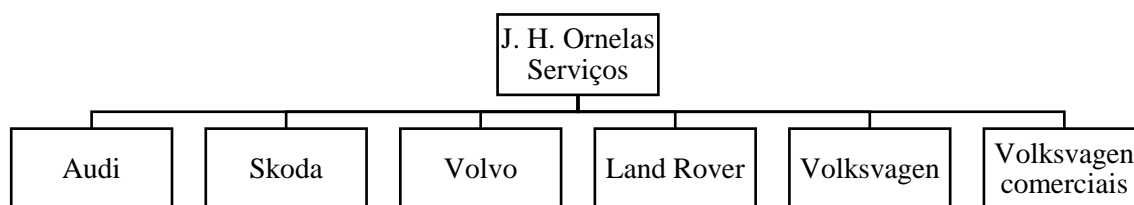


Fonte: Site Grupo Bensaude (2022)

4.2.2 Área de negócio dos serviços

Na área de negócio dos serviços, a J. H. Ornelas integra o negócio automóvel do Grupo Bensaude, concentrando-se na comercialização e no serviço de pós-venda. Na venda e no pós-venda a empresa é concessionária de marcas como a Audi passageiros, Skoda passageiros, Volvo passageiros, Volkswagem passageiros e veículos comerciais, e da Land Rover apenas no pós-venda, espelhadas na figura 5.

Figura 5. Marcas concessionadas pela empresa na área de negócio dos serviços



Fonte: Site Grupo Bensaude (2022)

4.2.3 Área de negócios da energia

A área de negócio da energia, tal como foi referido anteriormente, divide-se em dois setores, nomeadamente, o setor dos combustíveis e o setor do ambiente e sustentabilidade. O Grupo Bensaude opera no setor da armazenagem, distribuição e comercialização de combustíveis, através da Bencom, Petroaçores, Terparque, NSL Combustíveis e J.H. Ornelas.

A empresa comercializa e distribui combustíveis nos Açores através da Repsol e Azoria, e conta com:

- Explorações próprias, que são postos pertencentes à J. H. Ornelas e explorados pelas J. H. Ornelas;
- Explorações de terceiros, em que o posto é da J. H. Ornelas, mas é concessionado por terceiros;
- Explorações próprias da Repsol, em que o posto é pertencente à Repsol, mas é explorado pela J. H. Ornelas;
- Explorações da Repsol, em que o Posto é da Repsol e o mesmo é explorado por Terceiros;
- Clientes diretos, que são clientes que têm uma bomba para consumo próprio e que apenas compram o combustível da J. H. Ornelas.

Atualmente, a empresa gere diretamente 25 postos de abastecimento e respetivas lojas de conveniência, fornece outros 29 postos de abastecimento e na comercialização direta trabalha com 420 clientes.

Para além dos combustíveis líquidos, a empresa também fornece lubrificantes, betumes e emulsões betuminosas em todo o arquipélago dos Açores, com exceção da ilha do Corvo. Fornece gás embalado em Santa Maria, Graciosa e São Miguel, e estações de

serviço Repsol na Ribeira Grande, Ponta Delgada, Praia da Vitória e Graciosa. Atuando também no setor da logística de distribuição de combustíveis, a J. H. Ornelas possui 42 veículos responsáveis pelo transporte rodoviário de combustível para os seus clientes e transporta anualmente cerca de 144 milhões de litros de combustível.

Em suma, a J. H. Ornelas & C^a, Suc., Lda é uma empresa centenária que se encontra presente em diversas áreas de negócio do Grupo. É uma empresa concessionária de marcas automóvel, comercializa e distribui combustíveis líquidos, fornece gás embalado, lubrificantes, betumes, emulsões betuminosas, dedica-se a serviços de assistência técnica, reparação de equipamentos e é também responsável pela comercialização de acessórios e tintas de decoração.

CAPÍTULO V – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Neste capítulo é efetuada uma descrição de todas as atividades desenvolvidas ao longo do estágio, como o controlo e manutenção dos postos de abastecimento e, posteriormente, a realização de gestão de compras dos mesmos.

5.1 Controlo e manutenção

Inicialmente realizei atividades de controlo de manutenção dos postos de abastecimento das várias ilhas dos Açores, como também de clientes diretos.

A realização desta manutenção passou por garantir que se mantinha todo o normal funcionamento dos postos e, na eventualidade disto não ocorrer, eram aplicadas medidas corretivas para reverter a situação.

Os pedidos de manutenção eram efetuados na plataforma AGIR (*Software de Gestão da Qualidade e Processos*) e podiam ser criados pelos responsáveis dos postos de abastecimento, ou então, pelo nosso departamento de manutenção. O respetivo pedido de manutenção era, posteriormente, convertido numa ordem de trabalho. A ordem de trabalho indicava o responsável da mesma, a data, o posto de abastecimento ou cliente a que se destinava, o equipamento avariado e uma breve descrição da avaria. Seguidamente, a ordem de trabalho era atribuída a um responsável interno ou externo da empresa, para a resolução do problema. Seria um responsável interno, no caso de ser um dos técnicos de manutenção da J. H. Ornelas e seria externo no caso de serem solicitados serviços a outra empresa.

Os pedidos de manutenção eram considerados ações corretivas, pois eram ações planeadas com o objetivo de resolver a não conformidade em questão e impedir que se repetisse. Eram medidas que precisavam de ser tomadas imediatamente após a ocorrência e podiam ser realizadas tanto a equipamentos de loja, como frigoríficos, máquinas de lavar loiça, máquinas de café, WC, iluminação, entre outros, como também podiam ser tarefas de exterior, como por exemplo, reparação das automedidoras, das balanças de ar, do pavimento, entre outros.

No entanto, também existiam ações preventivas, que neste caso, eram ações destinadas a evitar um problema previsível. Estas incluíam a manutenção dos extintores, das balanças de ar e das automedidoras, regularmente, de modo a evitar qualquer problema.

Para realizar as intervenções, caso fosse necessário qualquer tipo de material, era emitida uma ordem de compra realizada na plataforma online BeMarket.

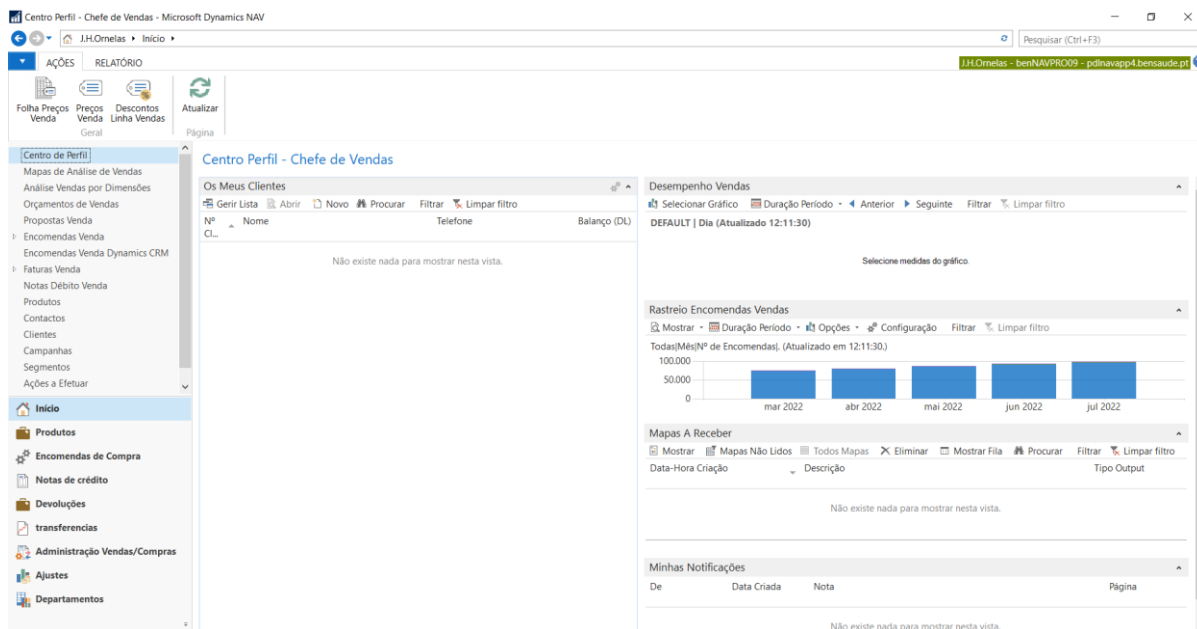
Por último, quando a intervenção fosse concluída com sucesso, os técnicos preenchiam devidamente um relatório em AGIR, para que ficasse registado o que tinha sido feito e posteriormente serem associados os custos e fechada a ordem de trabalho.

5.1.1 Alocação de custos

Relativamente aos custos relacionados com as intervenções, eram arquivados numa pasta interna da empresa e anexados à ordem de trabalho a que correspondiam. Assim, era possível fazer um controlo de todos os custos relacionados com a manutenção dos postos de abastecimento.

Alguns desses custos eram debitados aos clientes, o que significava que apesar da mão de obra para realização das intervenções ser a cargo da nossa empresa, os materiais ou tudo o que implicasse custo seria posteriormente debitado a este cliente, no *software* NAVISION, doravante designado por NAV, como pode ser vivível na figura 6.

Figura 6. *Software* Navision



Fonte: *Software* NAVISION – Centro Perfil – Chefe de Vendas.

Os custos referentes aos postos de abastecimento da Repsol, mas explorados pela J. H. Ornelas, eram debitados à própria Repsol. Nestes postos, sempre que houvesse uma intervenção a realizar pelos nossos técnicos, a Repsol tinha de ser primeiramente

informada por e-mail e dar a sua autorização. De seguida, atribuíam um número de intervenção técnica que servia de registo para nós e para eles, e para no final se realizar o débito.

Para além dos custos com as intervenções, também realizávamos um controlo de custos mensais fixos e variáveis e custos trimestrais. Os custos mensais fixos incluíam, entre outros, a limpeza, desratização, alarmes, jardinagem, consultoria e apoio técnico. Os custos mensais variáveis abrangiam as despesas com a luz, água e comunicação. Enquanto os custos trimestrais eram apenas a manutenção das impressoras. Conforme cada posto de abastecimento, poderia haver diferenças nos custos.

O departamento de manutenção também tinha despesas com as viaturas, deslocações, formações, fardamento, auditorias, entre outros.

5.1.2 Orçamentação

As atividades desenvolvidas durante o estágio abrangeram também a solicitação de orçamentos aos fornecedores. Solicitava-se sempre uma proposta de custo quando se necessitava de uma reparação de maior dimensão, reparação de algum equipamento, mão de obra externa, compra de algum artigo/equipamento, entre outros.

A solicitação de um orçamento, antevia, através do cálculo dos gastos para a sua concretização, uma estimativa dos custos que a empresa iria incorrer, caso o projeto avançasse.

A orçamentação tinha um papel fundamental dentro da empresa, pois tinha a função de controlar os custos na gestão de qualquer projeto ou aquisição de equipamentos.

5.1.3 Plataformas

Durante o estágio, e ainda dentro da tarefa de controlo e manutenção, utilizei plataformas informáticas como apoio às atividades de manutenção e de custos.

A plataforma My AGIR era muito simples e intuitiva, e implementava os processos e documentos de forma eficiente. Permitia definir a sequência de tarefas de *workflow*, ou seja, do fluxo de trabalho, as responsabilidades, prazos e notificações. Servia como uma forma de gestão de modo a aumentar a eficiência do trabalho.

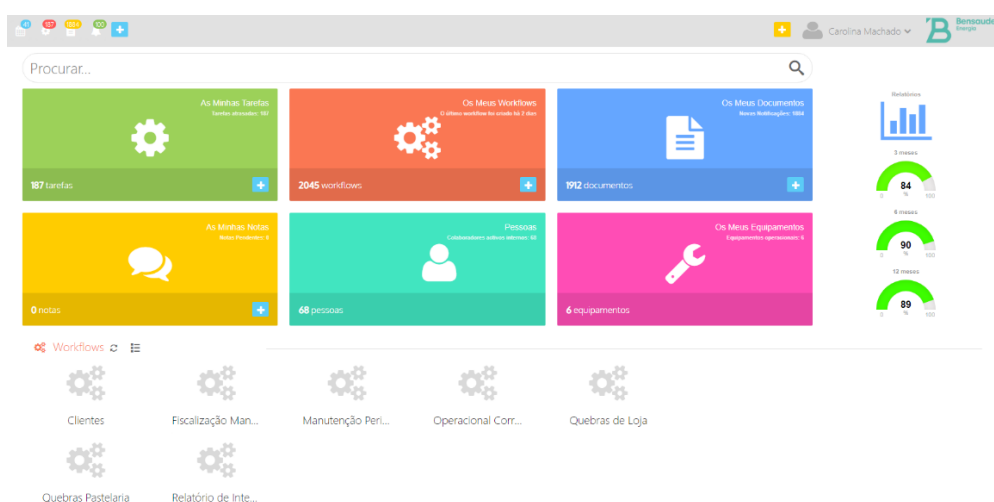
Com o My AGIR era possível também gerir equipamentos, neste caso os equipamentos pertencentes aos postos de abastecimento. A gestão de equipamentos

incluía todo o processo de gestão de avarias, planeamento de intervenções (manutenções, calibrações, inspeções, entre outras), orçamentação, aprovação e documentações das intervenções.

Compreendia, como já foi referido, a gestão de avarias, orçamentação de reparações e manutenções, planos de manutenção, tempos de realização das intervenções, número de avarias, número de intervenções, custos, fichas dos equipamentos, controlo de prazos de garantia, possibilidade de seguir todas as atividades e registos, processo totalmente digital e notificações automáticas.

Permitia um melhor controlo de todo o processo das intervenções, possibilitava uma melhor organização e distribuição de tarefas no dia a dia do departamento de manutenção, como se pode verificar na figura 7.

Figura 7. Plataforma My AGIR



Fonte: Site My AGIR, Bensaude Energia.

Na tabela 1, de acordo com os dados retirados do My AGIR, podemos verificar o número de pedidos de manutenção recebidos e fechados para os Postos de Abastecimento de Santa Maria, Madalena I, Rotunda de Santa Clara, Ribeira Seca e Via Rápida Praia da Vitória. Podemos também verificar, na tabela 2, o número de pedidos de manutenção abertos e fechados no total em janeiro e em fevereiro de 2022, a título ilustrativo.

Tabela 1. Número de pedidos de manutenção por ilha em janeiro e fevereiro

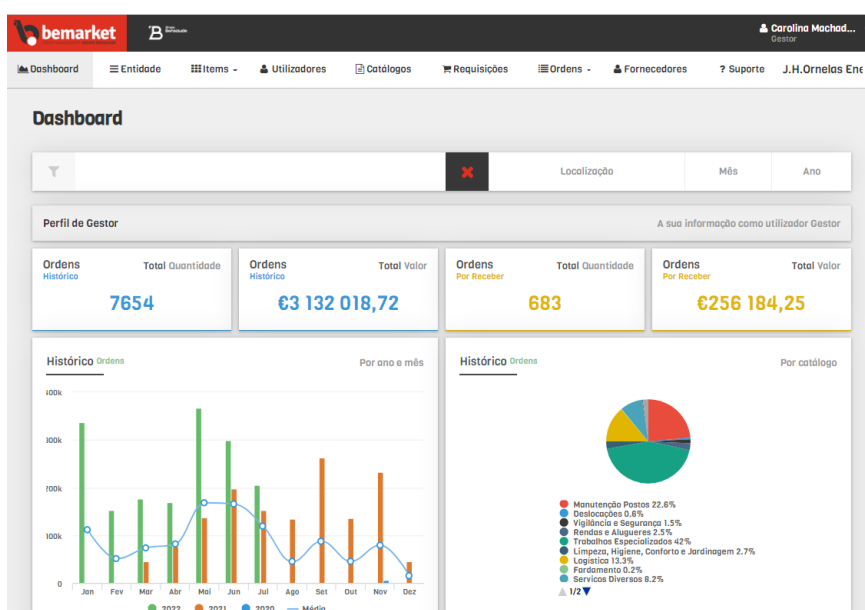
Posto de Abastecimento	Nº de pedidos recebidos		Nº pedidos fechados	
	Janeiro	fevereiro	janeiro	fevereiro
Santa Maria (Ilha de Santa Maria)	2	7	2	10
Madalena I (Ilha do Pico)	3	0	1	0
Rotunda de Santa Clara (Ilha de S. Miguel)	11	13	12	15
Ribeira Seca (Ilha de São Miguel)	13	4	13	5
Via Rápida Praia da Vitória (Ilha Terceira)	5	11	9	6

Tabela 2. Total do número de pedidos de manutenção em janeiro e fevereiro

	Nº de pedidos recebidos		Nº pedidos fechados	
	Janeiro	Fevereiro	Janeiro	Fevereiro
Total dos postos de abastecimento	164	157	172	150

O BeMarket era outra uma plataforma de vendas e de gestão utilizada pelo Grupo Bensaude. Servia para efetuar qualquer tipo de compras ou pagamentos, funcionando como uma loja virtual, conforme visualizado na figura 8. Neste caso, era emitida uma requisição e, posteriormente, convertida na ordem de compra desta mesma requisição.

Figura 8. Plataforma BeMarket



Fonte: Site BeMarket, Grupo Bensaude.

O BeMarket permitia atender a diversos segmentos do mercado da empresa. As mesmas podiam ser requisições para transporte de material para os vários postos de abastecimento, compra de equipamentos, pagamentos a fornecedores pelos serviços prestados, compra de produtos consumíveis, entre outros. Através da figura 9 é possível visualizar a criação de uma requisição de compra.

Figura 9. Criação de uma requisição de compra na plataforma BeMarket

A interface de criação de uma requisição de compra no BeMarket apresenta o seguinte layout:

- Barra superior: Ícone de carrinho de compras, título "Crie a sua requisição de compras...", subtítulo "Preencha os campos obrigatórios *", e botões "Fechar" (vermelho) e "Criar" (azul).
- Formulário principal com os seguintes campos:
 - Descrição ***: Campo de texto com o placeholder "Introduza a descrição da sua requisição".
 - Data Entrega ***: Campo de data com o placeholder "Data".
 - Data Consumo**: Campo de data com o placeholder "Data".
 - Localização ***: Campo de seleção com o placeholder "-".
 - Endereço de Entrega ***: Campo de seleção com o placeholder "-".
 - Nota para Aprovadores**: Campo de texto com o placeholder "Introduza uma nota para os aprovadores ...".
 - Nota Geral para Fornecedores**: Campo de texto com o placeholder "Introduza uma nota para os fornecedores ...".

Fonte: Site BeMarket, Grupo Bensaude.

5.2 Gestão de compras

No mês de março iniciei a realização das atividades de gestão de compras dos postos de abastecimento pertencentes à empresa J. H. Ornelas.

As atividades desenvolvidas passaram, principalmente, por efetuar uma organização e planeamento do processo de compras, para os postos de abastecimento.

As principais tarefas eram a realização das encomendas semanais para os postos, fossem encomendas de mercadorias, tabaco, consumíveis, gás e produtos de pastelaria.

Foram também desenvolvidas outras atividades, como as quebras de pastelaria e as quebras de loja que eram realizadas mensalmente, porém, semanalmente havia sempre um controlo para verificar se estava tudo em dia.

Para além disso, era feita a verificação dos originais das faturas de compras e das notas de crédito, fossem elas notas de crédito ao valor ou ao produto. Verificávamos as faturas recebidas em papel e as faturas lançadas no SmartDOCS, uma plataforma na qual era feita a distribuição de faturas a cada unidade de negócio do Grupo.

5.2.1 Encomendas

Semanalmente, todas as encomendas de mercadorias eram realizadas no *software* NAV, figura 10, com exceção dos produtos consumíveis, em que as encomendas eram realizadas na plataforma BeMarket.

Figura 10. Encomendas de compras no *Software* Navision

Nº	Compra-a Nº Form.	Compra-a Nome Fornecedor	Nº Autorizaçã...	Nº Proposta	Nº Enc. Fornecedor	Nº G.Remes. Form.	Nº Fatura Fornecedor	Cód. Localização	ID Utilizado...	Data Document
CECO762200010	4007	NSL - Comb. Ag. Nav. SU. Lda			VERIF. DP		FTG1/005820	76	BENSAUDE...	04-04-2021
CECO762200011	4007	NSL - Comb. Ag. Nav. SU. Lda				VERIF. SF	FTG1/005830	76	BENSAUDE...	05-04-2021
CECO762200012	100413	Distribuição Estrela, S.A.			PAGAMENT...	ENVIADO A...	FATURA Nº 1561	76	BENSAUDE...	07-04-2021
CECO762200013	2307	Carlos Soares de Mendonça &...			PAGAMENT...	ENVIADO A...	FATURA Nº 8391	76	BENSAUDE...	07-04-2021
CECO762200014	3752	Fábrica de Tabaco Micaelense...			PAGAMENT...	ENVIADO A...	FT 121/4860	76	BENSAUDE...	07-04-2021
CECO762200015	3150	Azoresgood, Lda.			VERIF. DP	ENVIADO A...	FT 2022/23	76	BENSAUDE...	08-04-2021
CECO762200016	1023	Repsol Portuguesa, Lda.						76	BENSAUDE...	19-04-2021
CECO762200017	4007	NSL - Comb. Ag. Nav. SU. Lda			PA CAPELA...			76	BENSAUDE...	31-03-2021
CECO762200018	4007	NSL - Comb. Ag. Nav. SU. Lda			VERIFICAD...	FT G4/002499		76	BENSAUDE...	07-04-2021
CECO762200019	1241	Gomes & Santos, Lda.			ENVIADO A...	17519		76	BENSAUDE...	15-04-2021
CECO762200020	100413	Distribuição Estrela, S.A.			PAGAMENT...	ENVIADO A...	FATURA Nº 1616	76	BENSAUDE...	11-04-2021
CECO762200021	2307	Carlos Soares de Mendonça &...			PAGAMENT...	ENVIADO A...	FATURA Nº 8443	76	BENSAUDE...	12-04-2021
CECO762200022	3752	Fábrica de Tabaco Micaelense...			PAGAMENT...	ENVIADO A...	FT 121/4906	76	BENSAUDE...	12-04-2021
CECO762200023	4007	NSL - Comb. Ag. Nav. SU. Lda			VERIFICAD...	14228	FTG4/002507	76	BENSAUDE...	11-04-2021
CECO762200024	4007	NSL - Comb. Ag. Nav. SU. Lda			VERIFICAD...		FTG1/005842	76	BENSAUDE...	11-04-2021

Fonte: *Software* NAVISION – Encomendas de compra.

Para a realização das mesmas, a responsável dos postos de abastecimento, a Sra. D. Filipa Botelho, verificava no *software* AEON, os dados sobre as vendas e o stock existente de cada produto, para assim ser possível encomendar as quantidades adequadas.

No fim de semana, os colaboradores dos postos de abastecimento faziam as suas encomendas semanais, que na segunda-feira eram verificadas por nós, tendo em conta o stock existente, as quantidades e a descrição dos produtos. Seguidamente, enviávamos a nota de encomenda ao fornecedor, para que prosseguisse com a entrega da mercadoria.

Para auxílio nas encomendas, tínhamos os *cardex* de cada fornecedor, ou seja, documentos em Excel ou PDF onde constavam os códigos internos e de barras de cada produto, a respetiva descrição, imagem, unidades e valor unitário.

Na receção da mercadoria, por parte dos colaboradores do posto, verificavam se existia conformidade com a nota de encomenda e rececionavam cada produto em NAV, para assim ser dada a entrada em stock das mercadorias.

5.2.2 Quebras

As quebras de pastelaria eram registadas pelos colaboradores do posto, que preenchiam um documento em AGIR com os produtos de pastelaria que não eram vendidos, de acordo com a figura 11. O documento era preenchido e verificado semanalmente, mas as quebras, ou também chamados de ajustes negativos, eram realizadas no início de cada mês corrente, sendo sempre referentes ao mês anterior.

Figura 11. Registo de quebras de pastelaria na plataforma AGIR

Referência	Estado	Data Emissão	Emissor	Próx. Interventente	Título	Ilha	User
QP-583	Quarta Feira	18/07/2022	AGIR SERVER	PA Covoadá	Quebras Pastelaria created by PA Covoadá on 18...	PA Covoadá	PA Covoadá
QP-582	Segunda Feira	18/07/2022	AGIR SERVER	PA_São_Roque_II	Quebras Pastelaria created by PA_São_Roque_II ...	Pico	PA_São_Roque_II
QP-581	Segunda Feira	18/07/2022	AGIR SERVER	Catarina Cordeiro	Quebras Pastelaria created by Catarina Cordeiro ...		Catarina Cordeiro
QP-580	Segunda Feira	18/07/2022	AGIR SERVER	Sara Dutra	Quebras Pastelaria created by Sara Dutra on 18/...		Sara Dutra
QP-579	Segunda Feira	18/07/2022	AGIR SERVER	Luis Correia	Quebras Pastelaria created by Luis Correia on 18...		Luis Correia
QP-578	Segunda Feira	18/07/2022	AGIR SERVER	PA Levadas	Quebras Pastelaria created by PA Levadas on 18/...		PA Levadas
QP-577	Quarta Feira	18/07/2022	AGIR SERVER	PA Santa Maria	Quebras Pastelaria created by PA Santa Maria on...	SantaMaria	PA Santa Maria
QP-576	Segunda Feira	18/07/2022	AGIR SERVER	PA VR Praia da Vitória	Quebras Pastelaria created by PA VR Praia da Vit...		PA VR Praia da Vitória
QP-575	Terça Feira	18/07/2022	AGIR SERVER	PA VR Angra	Quebras Pastelaria created by PA VR Angra on 1...	Terceira	PA VR Angra
QP-574	Quarta Feira	18/07/2022	AGIR SERVER	PA Rotunda Santa Clara	Quebras Pastelaria created by PA Rotunda Santa...	SaoMiguel	PA Rotunda Santa Clara
QP-573	Quarta Feira	18/07/2022	AGIR SERVER	PA 2_Circular	Quebras Pastelaria created by PA 2_Circular on 1...	SaoMiguel	PA 2_Circular
QP-572	Quarta Feira	18/07/2022	AGIR SERVER	PA Ribeira_Seca	Quebras Pastelaria created by PA Ribeira_Seca o...	SaoMiguel	PA Ribeira_Seca
QP-571	Quarta Feira	18/07/2022	AGIR SERVER	PA Ribeira_Grande	Quebras Pastelaria created by PA Ribeira_Grand...	SaoMiguel	PA Ribeira_Grande
QP-570	Segunda Feira	18/07/2022	AGIR SERVER	PA Feteira_Grande	Quebras Pastelaria created by PA Feteira_Grande...		PA Feteira_Grande
QP-569	Quarta Feira	18/07/2022	AGIR SERVER	PA Antero_Quental	Quebras Pastelaria created by PA Antero_Quenta...	SaoMiguel	PA Antero_Quental
QP-568	Seguimento	11/07/2022	AGIR SERVER	Vários	Quebras Pastelaria created by PA Covoadá on 11...		PA Covoadá
QP-567	Seguimento	11/07/2022	AGIR SERVER	Vários	Quebras Pastelaria created by PA_São_Roque_II ...		PA_São_Roque_II
QP-566	Seguimento	11/07/2022	AGIR SERVER	Vários	Quebras Pastelaria created by Catarina Cordeiro ...	Graciosa	Catarina Cordeiro

Fonte: Site My AGIR, Bensaude Energia – Quebras pastelaria.

No caso das quebras de loja, estas eram referentes aos produtos que se encontravam fora de validade ou não conformes. Os colaboradores preenchiam, de igual forma, o documento em AGIR, e depois verificávamos conforme cada produto, se faríamos um ajuste negativo ou o fornecedor faria a troca física do produto ou emissão de nota de crédito.

Assim, com a realização das quebras, stock físico era mantido igual ao stock informático do NAV.

5.2.3 Notas de crédito

Outra atividade realizada ao longo do estágio foi o registo das notas de crédito, no *software* NAV, que podiam ser ao valor ou ao produto.

A maioria das notas de crédito recebidas eram referentes a retificações na fatura original, ou então anulações totais ou parciais da mesma.

Alguns casos mais comuns, era quando o fornecedor faturava um produto mais caro do que a nota de encomenda, necessitando de emitir uma nota de crédito ao valor para devolver o valor faturado a mais. Quando os produtos estavam fora de validade, o fornecedor podia emitir uma nota de crédito, no valor do determinado produto. Quando o fornecedor entregava uma quantidade incorreta de produto, ou seja, quando entregava mais quantidades do que estava na nota de encomenda e pretendíamos fazer devolução de mercadoria, era emitida uma nota de crédito ao produto.

As notas de crédito ao valor, consistiam em registar as mesmas, colocando o código de localização do posto de abastecimento a que a mesma se referia, a data e o número da nota de crédito, o valor e a referência SmartDOCS que lhe foi atribuída. Posteriormente, o registo era efetuado em encargo de produto e era necessário ter em conta o IVA, que poderia ser desconto e abatimento IVA alimentar, desconto e abatimento IVA bebidas ou desconto e abatimento de compras isento de IVA.

5.2.4 SmartDOCS

O SmartDOCS consistia numa plataforma, na qual era feita a distribuição de faturas ou notas de crédito a cada unidade de negócio do Grupo, como podemos visualizar na figura 12. O principal objetivo era a gestão da documentação de forma rápida, fácil e eficiente, para um melhor controlo e utilização da informação na organização.

Figura 12. Plataforma SmartDOCS

Assunto	Origem	Processo	Prazo Limite
Aprovar - UNENERG-JHO - 2022-07-07 - NC - ...	sd_workflow_au...	UNENERG-JHO - 2022-07-07 - NC - NF 935 ...	31-12-209...
Aprovar - UNENERG-JHO - 2022-07-07 - NC - ...	sd_workflow_au...	UNENERG-JHO - 2022-07-07 - NC - NF 929 ...	31-12-209...
Aprovar - UNENERG-JHO - 2022-07-07 - NC - ...	sd_workflow_au...	UNENERG-JHO - 2022-07-07 - NC - NF 934 ...	31-12-209...
Aprovar - UNENERG-JHO - 2022-07-07 - NC - ...	sd_workflow_au...	UNENERG-JHO - 2022-07-07 - NC - NF 931 ...	31-12-209...
Aprovar - UNENERG-JHO - 2022-07-07 - NC - ...	sd_workflow_au...	UNENERG-JHO - 2022-07-07 - NC - NF 933 ...	31-12-209...
Aprovar - UNENERG-JHO - 2022-07-07 - NC - ...	sd_workflow_au...	UNENERG-JHO - 2022-07-07 - NC - NF 930 ...	31-12-209...
Aprovar - UNENERG-JHO - 2022-07-07 - NC - ...	sd_workflow_au...	UNENERG-JHO - 2022-07-07 - NC - NF 932 ...	31-12-209...
Aprovar - UNENERG-JHO - 2022-06-28 - F - F...	sd_workflow_au...	UNENERG-JHO - 2022-06-28 - F - FT 01/3586 ...	31-12-209...
Aprovar - UNENERG-JHO - 2022-07-06 - NC - ...	sd_workflow_a...	UNENERG-JHO - 2022-07-06 - NC - NCG 202...	31-12-209...
Aprovar - UNENERG-JHO - 2022-07-06 - NC - ...	sd_workflow_a...	UNENERG-JHO - 2022-07-06 - NC - NCG 202...	31-12-209...
Aprovar - UNENERG-JHO - 2022-07-06 - NC - ...	sd_workflow_a...	UNENERG-JHO - 2022-07-06 - NC - NCG 202...	31-12-209...
Aprovar - UNENERG-JHO - 2022-07-06 - NC - ...	sd_workflow_a...	UNENERG-JHO - 2022-07-06 - NC - NCG 202...	31-12-209...
Aprovar - UNENERG-JHO - 2022-07-06 - NC - ...	sd_workflow_a...	UNENERG-JHO - 2022-07-06 - NC - NCG 202...	31-12-209...

Fonte: Site smartDOCS.

Os originais das faturas eram recebidos no nosso departamento para verificarmos as mesmas e corrigirmos o que fosse necessário. Seguidamente, enviávamos para o secretariado lançar em SmartDOCS e a contabilidade para fazer a faturação.

Todas as faturas eram registadas em SmartDOCS, mas apenas as faturas referentes às ordens de compra e as notas de crédito eram enviadas para cada unidade de negócio pertencente, para serem sujeitas a aprovação. Esta aprovação consistia em efetuar a correspondência da fatura com a ordem de compra em BeMarket, colocando o número da fatura e o número da ordem de compra e efetuar assim a receção da mesma. Por fim, a fatura era automaticamente enviada à contabilidade para faturação.

Em suma, neste capítulo foram apresentados os *softwares* e plataformas utilizados ao longo do estágio e foi efetuada uma descrição das atividades realizadas durante o mesmo. O estágio abrangeu diversas áreas, sendo as principais a gestão de manutenção e a gestão de compras dos Postos de Abastecimento. Com a realização das mesmas, foi possível compreender a importância da realização de tarefas de manutenção para que se mantivesse sempre todo o normal funcionamento. A realização da gestão de compras permitiu compreender e analisar todos os custos, de modo a efetuar-se uma gestão de forma eficiente, e abrangeu tarefas como, encomendas, notas de crédito, realização de quebras de loja e utilização da plataforma SmartDOCS.

CAPÍTULO VI – ANÁLISE CRÍTICA

No presente capítulo é efetuada uma análise crítica à entidade onde foi realizado o estágio e às atividades desenvolvidas. Além disso, é feita também uma relação entre a aprendizagem adquirida e os conceitos lecionados na universidade, com as tarefas realizadas ao longo deste estágio.

6.1 Análise crítica à entidade

O estágio realizado na empresa J. H. Ornelas, possibilitou a aprendizagem de conhecimentos em várias áreas de gestão e em áreas diferenciadas, mas muito úteis. Considero, principalmente, que este estágio foi muito favorecedor, pois permitiu conhecer a realidade do mercado de trabalho e proporcionou pôr em prática alguns dos conhecimentos adquiridos na universidade. O mesmo, motivou também o espírito de trabalho em equipa, pois senti, sempre, a disponibilidade dos meus colegas em ajudarem-me e em transmitirem-me os seus conhecimentos e métodos de trabalho.

No que diz respeito aos pontos negativos, não tenho a salientar muitos pontos dignos de relevância da entidade, apenas alguns aspetos que já foram referidos ao longo do relatório, e mais relacionados com as atividades desenvolvidas, como por exemplo, a dificuldade sentida na aprendizagem de todas as novas informações, tanto inicialmente e como também na mudança de departamento em março. Talvez por ser um grande grupo e os funcionários desenvolverem diversas atividades, senti que, porventura não tive o acompanhamento que seria necessário, ou que desejava, numa fase inicial, obrigando-me a ganhar um ritmo que não contava. Saliento também, como aspeto menos positivo, o facto de não ter sido possível aprender as tarefas de receção das notas de encomendas, funções que eram realizadas pela minha colega de trabalho, devido ao reduzido tempo para realização de todas as tarefas.

A empresa J. H. Ornelas, com atuação no setor comercial, estende-se por diversas áreas de negócio, como já foi referido, a área da distribuição, dos serviços e da energia. O estágio que realizei enquadrou-se na área de negócio da energia. Tive a oportunidade de aprender, principalmente, as tarefas de gestão da manutenção e da gestão de compras dos postos de abastecimento, para além de outras funções também realizadas.

A empresa é reconhecida pela comercialização e distribuição de combustíveis nos Açores, mas também é essencial ter em conta todas as restantes atividades que mantêm o

adequado funcionamento dos Postos de Abastecimento. Deste modo, acredito que as tarefas que realizei no estágio foram fundamentais para entender toda esta gestão que é necessária realizar diariamente.

6.2 Análise crítica às atividades desenvolvidas

Irei efetuar uma análise crítica às atividades desenvolvidas, no âmbito do controlo e manutenção e gestão de compras.

6.2.1 Alocação de custos

A alocação de custos foi essencial nas tarefas de gerais de gestão, tanto de manutenção como de compras, pois consistia na identificação e atribuição dos custos dos serviços necessários para atividades dentro da empresa.

Considerei como sendo das tarefas mais complexas, mas também mais importantes de serem realizadas, pois, assim, era possível averiguar todos os custos associados a cada operação com mais eficiência, pois cada custo era associado a um departamento dentro da empresa.

Assim, era fundamental compreender e analisar todos os custos, de modo a efetuar-se sempre a gestão o mais eficientemente possível. Através dos arquivos internos, onde eram colocados todos os custos e despesas, era possível verificarmos os mesmos e analisarmos, sempre que fosse necessário, sendo esta uma boa forma de organização por parte da empresa e um aspeto que considerei positivo.

Este subcapítulo foi importante, pois permitiu entender que é necessário efetuar uma análise de custos, para a compra de bens ou serviços, e que a alocação de custos ajuda a empresa a determinar, no final, o total de dispêndio que teve com a compra de determinados bens ou serviços.

6.2.2 Orçamentação

Ao longo do estágio foi necessário, para o planeamento, recorrer algumas vezes a orçamentos a fornecedores. Apesar de ser uma das tarefas que não me despertou especial atenção, compreendi a sua importância e extensão.

A orçamentação, por ser uma ferramenta que tinha por objetivo controlar financeiramente a empresa e os custos que a mesma iria ter, permitia entender o ponto de situação financeiro futuro e atual da mesma.

Assim, foi fundamental a compreensão e análise deste ponto, porque fez-me entender melhor a necessidade da escolha da melhor proposta, que permitisse o menor custo possível, tendo em conta a relação preço e qualidade. Permitiu, também, comparar a alguns conteúdos adquiridos ao longo da licenciatura.

6.2.3 Plataformas

As plataformas e os *softwares* utilizados eram uma mais-valia para a empresa no sentido em que facilitavam a transmissão de informação. Para além disso, também serviam como uma forma de gestão, de modo a aumentar a eficiência e eficácia das tarefas que realizávamos.

O My Agir e o BeMarket foram de fácil compreensão e tinham uma forma simples e intuitiva de implementar os processos e documentos, permitindo uma melhor organização e controlo de todo o processo das intervenções.

O NAV foi uma plataforma de mais difícil compreensão inicialmente por ser muito mais complexa, englobando as encomendas de compras, notas de crédito, devoluções, transferências, ajustes positivos e negativos, entre outros. Contudo, após algum tempo de execução, tornou-se uma plataforma na qual considerei muito vantajosa e indispensável para a maior parte das tarefas de gestão de compras, e muito versátil pois adaptava-se às diversas áreas de negócio do grupo.

6.2.4 Encomendas

Nas tarefas de realização de encomendas, inicialmente, deparava-me com algumas dificuldades, principalmente em saber quais os produtos a colocar em cada encomenda de compra e as quantidades unitárias dos mesmos. Contudo, a disponibilização do *cardex* de cada fornecedor auxiliava muito neste aspeto.

Outro aspeto menos positivo da realização das encomendas, era o controlo dos prazos de entrega das encomendas, por parte dos fornecedores, e as falhas de stock dos mesmos, que por vezes ocorriam.

Através da realização destas tarefas, percebi como é feito todo o processo de encomendas para os postos de abastecimento, a importância da gestão de compras e como a mesma é responsável pela eficiência do processo de compras da empresa.

Estas atividades incluíam também as negociações de custos com fornecedores, tendo em conta o objetivo de reduzir os mesmos e manter a qualidade dos produtos adquiridos. Sendo este um aspeto que tivemos sempre de ter em conta, adquirir produtos ao menor custo possível, mas sem nunca esquecer de manter o nível de qualidade que os clientes tanto valorizavam.

Deste modo, foi possível também compreender a necessidade de encomendar as quantidades corretas e controlar os níveis de stock dos produtos, de modo a não haver perdas, nem que fosse gerado prejuízo para a empresa.

6.2.5 Quebras

A realização das quebras de loja e de pastelaria permitiram-me aprender funcionalidades novas do *software* NAV, nomeadamente, a utilização do diário de produtos e a realização de ajustes negativos, que achei muito intuitivas e de fácil compreensão, sendo estes aspetos favoráveis desta tarefa.

Por vezes, a dificuldade com que me deparava, era quando verificávamos diferenças entre o stock físico e o stock informático dos produtos. Neste caso específico, tínhamos de confirmar, juntamente com os colaboradores do posto, a quantidade que tinham de determinado produto, para pudermos assim realizar os ajustes negativos, de modo a minimizar qualquer erro.

Era crucial a realização destes ajustes negativos nos produtos não conformes e fora de validade, de modo a manter sempre os níveis de stock adequados.

6.2.6 Notas de crédito

O registo das notas de crédito ao valor, no *software* NAV, era uma das tarefas que mais gostava de realizar e que me permitiu colocar em prática alguns conceitos já adquiridos anteriormente.

Na realização desta tarefa, era necessário ter especial atenção e confirmar qual a fatura e nota de encomenda que determinada nota de crédito correspondia, de modo que não ocorresse nenhuma incoerência. Por vezes, o incorreto registo das notas de crédito era um ponto desfavorável desta função.

Outro ponto igualmente importante e necessário a ter em conta nesta tarefa, era a atribuição do IVA correspondente à nota de crédito. Era necessário termos atenção se o IVA da nota de crédito era o mesmo que estávamos a colocar no registo em NAV.

6.2.7 SmartDOCS

Relativamente ao SmartDOCS, foi uma das plataformas que considerei ter maior utilidade. Era uma plataforma intuitiva e que facilitava a atribuição das tarefas, por separar as faturas e notas de crédito a cada unidade de negócio correspondente dentro do Grupo.

No entanto, existiam nesta plataforma alguns pontos que poderiam ser melhorados. Um dos pontos, deveria ser a possibilidade de conseguirmos retificar o documento na plataforma após o seu envio, caso houvesse algum lapso, ou seja, quando os documentos aprovados, seguiam automaticamente para o secretariado e só poderíamos voltar a ter acesso ao mesmo através de contacto com a contabilidade.

Contudo, é de realçar a enorme utilidade desta plataforma, assim como a fácil e rápida circulação de documentos que permitia dentro do Grupo. Alguns aspetos positivos desta receção e o tratamento dos documentos de forma eletrónica, eram a redução de utilização de papel, de custos e de tempo no tratamento destas funções.

6.3 Atividades desenvolvidas e licenciatura/mestrado

No decorrer do estágio, foi possível colocar em prática alguns conhecimentos adquiridos ao longo da licenciatura em Gestão e ao longo do Mestrado em Ciências Económicas e Empresariais.

De um modo geral, os conhecimentos básicos adquiridos na unidade curricular de Introdução à Gestão I, foram úteis tanto para este estágio, como também serão para qualquer outro trabalho na área, pois forneceu os conceitos básicos de gestão e demonstraram a realidade empresarial. Foi importante para este estágio, pois permitiu compreender a dinâmica dos processos de gestão, os objetivos que devemos ter dentro de uma empresa, a visão global do que é uma empresa, o papel do gestor, compreender a importância do contexto onde a organização opera e conseguir identificar os fatores que contribuem para a sua competitividade.

Semelhante à unidade curricular anterior, considero também Comportamento Organizacional como uma unidade curricular importante de um modo mais geral, por transmitir conhecimentos aplicáveis em diversas áreas. Os capítulos relacionados com as funções de gestão, comunicação, liderança e decisão foram importantes para todas as atividades realizadas diariamente, como a necessidade de tomar decisões importantes, a comunicação com os colegas e fornecedores e na realização das tarefas da melhor forma possível.

Os conhecimentos adquiridos na unidade curricular de Introdução à Microeconomia I, foram importantes principalmente na compreensão das tarefas de gestão de stocks. As teorias da procura e da oferta e de determinação do preço lecionadas na unidade curricular, permitiram ter uma melhor noção relativamente aos preços, de acordo com a procura dos consumidores, ou seja, os clientes dos postos de abastecimento, e o equilíbrio entre a oferta e a procura que origina um preço de equilíbrio de mercado, baseado também na concorrência. De igual forma importante, foi a teoria do comportamento do consumidor, que forneceu bases importantes no processo de decisão de compras dentro da empresa, e a análise de custos, que foi fundamental para que na empresa seja possível ter um maior conhecimento e exatidão dos gastos, num determinado período.

Quanto à unidade curricular de Produção e Operações, destacam-se principalmente os conceitos de gestão de stocks, tipos de inventários e sistemas e modelos de gestão de inventários, que foram fundamentais no estágio para entender de forma mais clara a necessidade de controlar o stock de produtos nos postos de abastecimento e as tarefas de gestão de compras. Através desta unidade curricular foi possível, também, adquirir conhecimentos sobre os problemas de organização e gestão da produção dentro de uma empresa.

De um modo mais geral, pode-se considerar os conhecimentos adquiridos em Finanças I essenciais para uma melhor compreensão do *software* NAV. De todos os capítulos abordados, destacam-se como mais importantes para este estágio os capítulos de compras, custo de inventário, devoluções, impostos sobre as vendas, descontos e abatimentos.

Ainda, a unidade curricular de Controlo de Gestão foi fundamental principalmente no que diz respeito à venda de produtos, nos postos de abastecimento, e à evolução das

mesmas no final de cada mês. Através do subcapítulo Tipo de Custos, nomeadamente os custos diretos, indiretos, fixos e variáveis, foi importante na alocação de custos, nas tarefas de gestão de manutenção.

Em suma, neste capítulo foi efetuada uma análise crítica à entidade onde foi realizado o estágio e às atividades desenvolvidas, destacando-se alguns pontos positivos e/ou negativos. Inclusive, foi apresentada uma relação entre a aprendizagem adquirida e os conceitos lecionados na universidade, com as funções realizadas ao longo deste estágio.

CONCLUSÃO

A realização do estágio na empresa J. H. Ornelas e a elaboração do presente relatório permitiu-me ter uma experiência muito importante e gratificante para o meu futuro profissional. O estágio foi muito enriquecedor e possibilitou-me a realização de diversas tarefas, diferentes desafios apresentados como também permitiram-me aplicar alguns conhecimentos e conceitos lecionados na licenciatura.

Inicialmente, na introdução, foi descrito o assunto que seria tratado no presente relatório dividido por cada capítulo.

No segundo capítulo, foi elaborado o enquadramento teórico do relatório, onde através de pesquisas efetuadas foram realçados os tópicos importantes do controlo e gestão dos postos de abastecimento.

Posteriormente, no terceiro e no quarto capítulo foi feita a caracterização do grupo e a caracterização da empresa, respetivamente. Estes capítulos tinham como objetivo perceber como são constituídos os mesmos, quais são as suas áreas de negócio e conhecer um pouco mais aprofundadamente a sua história até aos dias de hoje.

No quinto capítulo, foram descritas as atividades desenvolvidas ao longo do estágio. Deste capítulo pode-se concluir que a alocação de custos, orçamentação, expedição e receção de material e manuseamento das plataformas, são tarefas essenciais para o controlo e manutenção dos postos de abastecimento, assim como, as encomendas, quebras, notas de crédito e SmartDOCS são atividades importantes para a realização da gestão de compras.

No sexto capítulo, efetuou-se a análise crítica à empresa onde foi realizado o estágio e às atividades desenvolvidas. Neste capítulo, foram referenciados os aspetos favoráveis e desfavoráveis, assim como as dificuldades na elaboração das tarefas e como as mesmas foram ultrapassadas.

Em suma, com a realização do estágio foi possível ter uma perspetiva mais exata de todo o controlo e gestão que é a necessário efetuar nas tarefas relacionadas com os postos de abastecimento.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Barbosa, M. B. & Vieira, F. G. D. (2017). *O papel estratégico do departamento de compras de uma organização cooperativa*.

<https://periodicos.uem.br/ojs/index.php/CadAdm/article/view/38197>

Correia, Susana Margarida Araújo Moutinho (2012). *Orçamentação e Controlo de Custo: Estudo de caso*. (Dissertação de mestrado integrado em Engenharia e Gestão Industrial, Universidade do Minho).

<https://repositorium.sdum.uminho.pt/handle/1822/21632>

Didonet, Simone Regina (2002). *A importância da Gestão de compras para a competitividade das empresas: O caso da Rede Super*. (Faculdade de Ciências Sociais Aplicadas de Cascavel).

http://www.abepro.org.br/biblioteca/enegep2002_tr30_0408.pdf

Gomes, Sara Cristina Cruz (2016). *Definição de indicadores de desempenho do processo de compras para apoio ao controlo de stocks*. (Dissertação de Mestrado em Engenharia e Gestão Industrial, Universidade de Coimbra).

<https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/36912>

Lorenzetti, Daniel; Rossato, Marivane & Neuhaus, Mauricio (2011). *Medidas de gestão ambiental adotadas em um posto de abastecimento de combustíveis*.

<https://periodicos.utfpr.edu.br/revistagi/article/view/635/702>

Massa, Telmo Silva (2015). *Controlo e gestão da rede de postos de abastecimento: o caso da J.H. Ornelas & SUC, Lda*. (Dissertação de Mestrado em Ciências Económicas e Empresariais, Universidade dos Açores).

<https://repositorio.uac.pt/handle/10400.3/3604>

Miranda, Ana Isabel Gomes (2013). *O controlo de gestão como fator de competitividade*. (Relatório de Estágio de Mestrado em Gestão, Universidade de Coimbra).

<https://estudogeral.sib.uc.pt/handle/10316/24919>

Sampaio, Vitor Hugo da Silva (2015). *Controlo de gestão*. (Relatório de Estágio de Mestrado em Contabilidade e Finanças, Instituto Politécnico de Viana do Castelo).

<http://62.28.241.119/handle/20.500.11960/1486>

Santos, Mário José Marques Ferreira (2009). *Gestão de Manutenção do Equipamento*. (Relatório do projeto final do Mestrado Integrado em Engenharia Mecânica, Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto).

<https://repositorio-aberto.up.pt/bitstream/10216/60041/1/000134665.pdf>

UNIVERSIDADE DOS AÇORES
Faculdade de Economia e Gestão

Rua da Mãe de Deus
9500-321 Ponta Delgada
Açores, Portugal



2022

RE

Controlo e gestão dos postos de abastecimento da J.H. Ornelas & Ca, Suc., Lda.

Carolina Garcia Machado