



Instituto Politécnico
de Castelo Branco
Escola Superior
de Gestão



Relatório de Estágio

Volpeças, LDA

Nome

Mariana Reis

Nº 20201767

Orientador

Doutora Ana Sofia Oliveira

Supervisor

Professora Doutora Marta Sofia Alves Félix

Relatório de Estágio à Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova do Instituto Politécnico de Castelo para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Licenciatura em Gestão – Ramo Recursos Humanos, realizada sob a orientação científica da Professora Doutora Marta Sofia Alves Félix, da Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova do Instituto Politécnico de Castelo Branco.

Julho de 2024

Composição do júri

Presidente do júri

Grau académico, nome do presidente do júri”

Vogais

Grau académico, nome do presidente do júri”

Categoria profissional e o nome da Instituição

Grau académico, nome do presidente do júri”

Categoria profissional e o nome da Instituição

Grau académico, nome do presidente do júri”

Categoria profissional e o nome da Instituição

Dedicatória

Dedico este trabalho final aos meus pais, à minha irmã, à restante família e ao meu namorado, por sempre estarem presentes e disponíveis para mim com o seu apoio e ajuda, por sempre acreditarem em mim dando-me motivação ao longo de todo este percurso.

“O sucesso não vem até nós, somos nós que vamos até ele.” (Marva Collins)

Agradecimentos

Ao entrar na Licenciatura de Gestão – Ramo Recursos Humanos, numa localidade desconhecida, sabia que este caminho não ia ser fácil e que tinha que trabalhar arduamente para alcançar os meus objetivos, como tal aconteceu com a realização deste estágio.

No final deste percurso, só tenho a agradecer a pessoas magníficas que me apoiaram e apoiam incondicionalmente e a pessoas que se cruzaram comigo neste caminho e a quem eu devo o meu sincero agradecimento.

Gostaria de agradecer especialmente,

À empresa Volpeças, LDA por me ter acolhido.

À Professora Doutora Marta Félix por se mostrar sempre disponível para tudo o que precisei, por me orientar ao longo do meu estágio.

À Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova, por me dar oportunidade de aprender, por me desafiar e de me preparar para o futuro.

Ao meu namorado por ser inalcançável comigo, por sempre me apoiar em tudo e por acreditar sempre em mim e no meu potencial, até mesmo quando eu não acreditei.

Aos meus pais por me darem a oportunidade de entrar na faculdade, sem a ajuda deles nada seria possível. Por se orgulharem todos os dias de mim dando-me o seu apoio.

Estou-lhes profundamente grata.

Resumo

O presente relatório descreve as atividades desenvolvidas durante o estágio curricular realizado na empresa Volpeças LDA, no âmbito da Licenciatura em Gestão com ênfase em Recursos Humanos pela Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova do Instituto Politécnico de Castelo Branco. Com uma duração de três meses, de 18 de março a 14 de junho de 2024, o estágio teve como objetivo proporcionar uma experiência prática na área de Recursos Humanos, permitindo a aplicação dos conhecimentos teóricos adquiridos ao longo do curso.

As atividades desenvolvidas durante o estágio foram organizadas em três áreas principais: gestão administrativa, gestão das pessoas e gestão de recursos humanos. No âmbito da gestão administrativa, foram realizadas tarefas como a organização de documentos, envio de correspondências, controle da caducidade dos contratos de trabalho, lançamento de faturas, registo mensal de atividades, manutenção de folhas de horas mensais e gestão de correio. Estas atividades foram fundamentais para assegurar o bom funcionamento administrativo da empresa e garantir a conformidade com as normativas legais.

Na área de gestão das pessoas, as atividades incluíram o processo de integração e acolhimento de novos colaboradores, marcação de férias, atendimento presencial e telefónico aos clientes e consulta aos colaboradores. Estas tarefas visaram promover um ambiente de trabalho harmonioso, assegurar a satisfação dos colaboradores e clientes, e otimizar a gestão do capital humano da empresa.

A gestão de recursos humanos envolveu atividades como o processamento salarial, participação em reuniões para melhorias na empresa e análise e descrição de funções. O processamento salarial garantiu a correta remuneração dos colaboradores, enquanto a participação em reuniões permitiu discutir e implementar estratégias de melhoria contínua. A análise e descrição de funções contribuíram para a clareza das responsabilidades e requisitos de cada posição dentro da organização.

O estágio na Volpeças LDA proporcionou uma valiosa experiência prática que complementou a formação teórica em Gestão de Recursos Humanos. A interação com profissionais da área e a aplicação dos conhecimentos em situações reais de trabalho foram fundamentais para o desenvolvimento das competências profissionais necessárias para enfrentar os desafios do mercado de trabalho.

Palavras-chave

Recursos Humanos, Gestão Administrativa, Integração de Colaboradores, Processamento Salarial, Gestão de Documentos.

Abstract

This report describes the activities developed during the curricular internship carried out at the company Volpeças LDA, within the scope of the Degree in Management with emphasis on Human Resources by the School of Management of Idanha-a-Nova of the Polytechnic Institute of Castelo Branco. With a duration of three months, from March 18 to June 14, 2024, the internship aimed to provide practical experience in the area of Human Resources, allowing the application of the theoretical knowledge acquired throughout the course.

The activities developed during the internship were organized into three main areas: administrative management, people management and human resources management. Within the scope of administrative management, tasks such as organizing documents, sending correspondence, controlling the expiration of employment contracts, posting invoices, monthly registration of activities, maintenance of monthly timesheets and mail management were carried out. These activities were fundamental to ensure the proper administrative functioning of the company and ensure compliance with legal regulations.

In the area of people management, the activities included the process of integrating and welcoming new employees, scheduling holidays, face-to-face and telephone service to customers and consultation with employees. These tasks aimed to promote a harmonious work environment, ensure employee and customer satisfaction, and optimize the company's human capital management.

Human resource management involved activities such as payroll processing, participation in meetings for company improvements, and job analysis and description. Salary processing ensured the correct remuneration of employees, while participation in meetings allowed for the discussion and implementation of continuous improvement strategies. The analysis and description of roles contributed to the clarity of the responsibilities and requirements of each position within the organization.

The internship at Volpeças LDA provided valuable practical experience that complemented the theoretical training in Human Resources Management. The interaction with professionals in the area and the application of knowledge in real work situations were fundamental for the development of the professional skills necessary to face the challenges of the labour market.

Keywords

Human Resources, Administrative Management, Employee Integration, Salary Processing, Document Management.

Índice geral

Introdução	1
1. Fundamentos Teóricos do Trabalho	3
1.1. <i>Gestão de Recursos Humanos</i>	3
1.2. <i>Evolução Histórica da Gestão de Recursos Humanos</i>	3
1.2.1. Gestão Administrativa	4
1.2.2. Gestão das Pessoas	5
1.2.3. Gestão de Recursos Humanos	5
1.3. <i>Evolução da Gestão de Recursos Humanos em Portugal</i>	5
1.4. <i>Satisfação no Trabalho</i>	7
1.5. <i>Práticas Técnicas de Gestão de Recursos Humanos</i>	8
1.5.1. Processo de Acolhimento e Integração	8
1.5.2. Formação e Desenvolvimento	8
1.5.3. Sistema de Recompensas	9
2. Apresentação do estágio e da Entidade Acolhedora	11
2.1. <i>Informação sobre o Estágio</i>	11
2.2. <i>Apresentação dos Objetivos</i>	11
2.3. <i>Apresentação da Entidade Acolhedora</i>	12
2.3.1. Breve História da Empresa Volpeças, LDA	12
2.3.2. Organização e Estrutura da Empresa	13
2.3.3. Posicionamento Estratégico	13
2.3.4. Visão, Missão e Valores	13
3. Atividades Desenvolvidas no Estágio Curricular	15
3.1. <i>Preâmbulo</i>	15
3.2. <i>Gestão Administrativa</i>	15
3.2.1. Trabalho Administrativo de Recursos Humanos	15
3.2.2. Lançamento de Faturas	16
3.2.3. Registo Mensal de Atividades	17
3.2.5. Gestão de Correio	18
3.3. <i>Gestão de Pessoas</i>	18
3.3.1. Processos de Integração e Acolhimento	18
3.3.2. Marcação de Férias	19
3.3.3. Atendimento Presencial/Telefónico aos Clientes	19
3.3.4. Consulta aos Colaboradores	20
3.4. <i>Gestão de Recursos Humanos</i>	20
3.4.1. Processamento Salarial	20
3.4.2. Participação em Reuniões para Melhoria da Empresa	21

3.4.3. Análise e Descrição de Funções.....	21
4. Apreciação e Discussão das Atividades Realizadas	23
Conclusão	25
Referências Bibliográficas.....	27
Anexos	28

Índice de Figuras

Figura 1 - Cronograma da Empresa	13
--	----

Índice de Anexos

Anexo 1 - Plano de Estágio	28
Anexo 2 - Folha Mensal de Atividades.....	29
Anexo 3 - Folha de Horas Mensais	30
Anexo 4 - Mapa de Férias.....	31
Anexo 5 - Questionário Segurança e Higiene no Trabalho.....	32
Anexo 6 - Descrição e Análise da Função Gerente.....	34
Anexo 7 - Descrição e Análise da Função Administrativa.....	35
Anexo 8 - Descrição e Análise da Função Empregado de Balcão.....	36
Anexo 9 - Descrição e Análise da Função Distribuidor.....	37

Introdução

O presente relatório de estágio curricular foi elaborado no âmbito da Licenciatura em Gestão – Ramo de Recursos Humanos, lecionada pela Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova, do Instituto Politécnico de Castelo Branco. O estágio foi realizado na empresa Volpeças LDA, localizada em Eiras, Coimbra, sob a orientação da Dra. Ana Sofia Oliveira, responsável administrativa da empresa, e supervisão académica da Professora Adjunta Convidada Doutora Marta Sofia Alves Félix. Este estágio, com a duração de três meses, decorreu entre 18 de março e 14 de junho de 2024. O principal objetivo foi proporcionar uma experiência prática e realista do mundo do trabalho na área de Recursos Humanos, permitindo a aplicação dos conhecimentos teóricos adquiridos ao longo dos três anos de licenciatura. Além disso, pretendeu-se desenvolver competências e atitudes essenciais para a aquisição de competências profissionais e preparar os estudantes para a entrada no mercado de trabalho.

A estrutura deste relatório foi organizada de forma a refletir de forma coerente e detalhada todo o processo e resultados do estágio. Inicialmente, é apresentada a fundamentação teórica, onde são discutidos os principais conceitos e evoluções da Gestão de Recursos Humanos, incluindo a gestão administrativa, gestão de pessoas e a gestão de Recursos Humanos. São abordados temas como a satisfação no trabalho e as práticas técnicas de gestão de Recursos Humanos. Segue-se uma descrição dos objetivos do estágio e uma apresentação da entidade acolhedora, a empresa Volpeças LDA. Aqui, é fornecida uma breve história da empresa, a sua organização e estrutura, bem como o seu posicionamento estratégico, incluindo a visão, missão e valores da empresa.

Posteriormente, são descritas as atividades desenvolvidas durante o estágio, de acordo com o plano de estágio previamente definido. Estas atividades incluem o processo de integração e acolhimento, trabalho administrativo de Recursos Humanos, lançamento de faturas, registo mensal de atividades, processamento salarial, gestão de correio, marcação de férias, atendimento a clientes, consulta aos colaboradores, participação em reuniões e análise e descrição de funções. Cada uma destas atividades é apresentada com um foco na sua importância para a formação prática do estagiário e na aplicação dos conhecimentos teóricos adquiridos.

Seguindo a descrição das atividades, é feita uma apreciação e discussão crítica das atividades realizadas durante o estágio. Nesta secção, são analisados os desafios enfrentados, as soluções encontradas e as aprendizagens adquiridas. É dada especial atenção à aplicabilidade dos conhecimentos teóricos na prática profissional e à relevância destas atividades para a formação em Gestão de Recursos Humanos. Por último, a conclusão do relatório apresenta um sumário das principais aprendizagens e realizações durante o estágio, destacando as competências adquiridas, a importância do estágio para a preparação para o mercado de trabalho e as contribuições para o desenvolvimento profissional e pessoal do estagiário. São também feitas considerações finais sobre a experiência de estágio e sugestões para futuros estagiários.

Este relatório visa, portanto, proporcionar uma visão abrangente e detalhada das atividades desenvolvidas durante o estágio na Volpeças LDA, destacando a importância desta experiência prática para a formação integral da estagiária. Espera-se assim contribuir para o fortalecimento da ligação entre a teoria e a prática, essencial para a formação de profissionais competentes e preparados para enfrentar os desafios do mercado de trabalho.

1. Fundamentos Teóricos do Trabalho

Esta secção destina-se ao enquadramento teórico da Gestão de Recursos Humano.

Neste primeiro capítulo, vou abordar os seguintes temas: o conceito da Gestão de Recursos Humanos, a evolução da Gestão de Recursos Humanos, a Gestão das Pessoas, a Gestão Administrativa na Gestão de Recursos Humanos, Satisfação no Local de Trabalho e algumas Práticas Técnicas da Gestão de Recursos Humanos.

1.1. Gestão de Recursos Humanos

A Gestão de Recursos Humanos é um conjunto de práticas e sistemas que vão influenciar o comportamento, as atitudes e o desempenho dos colaboradores com intuito de desenvolver e aumentar a competitividade e a capacidade de aprendizagem da organização.

Tem como missão fazer com que a organização e os colaboradores alcancem os objetivos traçados e mantenham um bom ambiente de trabalho, a partir de práticas que visam o crescimento do capital humano.

Desde a sua existência, este conceito tem passado por várias alterações, principalmente na forma de lidar com os funcionários.

Logo, os objetivos da Gestão de Recursos Humanos são: proporcionar à empresa os recursos humanos mais adequados ao seu funcionamento, mantendo-os a longo prazo na organização; proporcionar aos empregados trabalho e ambiente adequados, para que se sintam motivados a permanecer e trabalhar com motivação; proporcionar condições de perfeito ajustamento entre os objetivos da empresa e dos trabalhadores.

Segundo Chiavenato (1999), a Gestão de Recursos Humanos tem como questão base tratar os trabalhadores como parceiros da organização.

Já segundo Toledo (1986), define a Gestão de Recursos Humanos como a função que dirige “um conjunto de princípios, estratégias e técnicas que visa contribuir para a atração, manutenção, motivação, treino e desenvolvimento do património humano de qualquer grupo organizado”.

1.2. Evolução Histórica da Gestão de Recursos Humanos

O conceito de Gestão de Recursos Humanos é recente. A Evolução da Gestão de Recursos Humanos está relacionada com a Revolução Industrial, pois nessa fase os pequenos negócios foram substituídos pelas grandes fábricas, onde as condições de trabalho eram precárias. Foi nesta altura que Robert Owen, no século XIX, verificou que as pessoas são fundamentais para o funcionamento das empresas e que seria crucial melhorar a qualidade da atividade do trabalho. Posto isto, começou a introduzir algumas melhorias fundamentais na sua fábrica. Assim, as primeiras técnicas de Recursos Humanos foram feitas nessas grandes fábricas durante a Revolução

Industrial. Com isto, houve crescimento dos lucros e a necessidade de organizar a administração da empresa.

Apenas nas primeiras décadas do século XX, em resultado da filosofia Taylorista houve uma estruturação da função Pessoal. Durante essa época, Frederick Taylor, defendia que para a pessoa trabalhar mais motivada, era necessário ter em consideração aspetos como os incentivos salariais.

Em 1910, no auge do Taylorismo na indústria norte-americana, começou a dar-se relevância a termos como “gestão do emprego” ou “serviço de pessoal”. Com isto, afirmava-se que Frederick Taylor preocupava-se com as condições dos trabalhadores e, por isso, muitas empresas e inclusive a fábrica deste começou a oferecer cuidados médicos em caso de doença ou acidentes de trabalho, alimentação e aconselhamento financeiro e familiar aos trabalhadores. Estes desenvolvimentos não afetaram apenas a Gestão de Recursos Humanos, mas também os indivíduos.

Mais tarde, surgiu a Teoria das Relações Humanas, criada por Elton Mayo. Esta teoria defende que as emoções dos trabalhadores têm impacto na qualidade, produção e desempenho da empresa (Chiavenato, 2006).

Até aqui as pessoas eram vistas como meras ferramentas para a produção, e com isto os psicológicos dos trabalhadores foram por muito tempo esquecidos. Mas a partir desta Teoria das Relações Humanas as empresas começaram-se a preocupar mais com os seus trabalhadores.

A maioria dos autores divide a Evolução da Gestão de Recursos Humanos em três períodos: a Gestão Administrativa, a Gestão das Pessoas e a Gestão de Recursos Humanos.

1.2.1. Gestão Administrativa

Este período, final do século XIX e os anos 50/60, caracteriza-se pelos três conceitos designados por Besseyre des Horts, a Administração Pessoal, Direção das Relações Sociais e Direção das Relações Humanas.

A Administração Pessoal, localizada no início do século XX e a Primeira Guerra Mundial, surge nas grandes organizações, serviços para resolver questões sociais (Neves, 2007).

A Direção das Relações Sociais, localizada entre a Primeira Guerra Mundial e a Segunda Guerra Mundial, onde as relações sociais tornam-se mais complexas devido ao agravamento dos conceitos sociais entre capital e o trabalho, com isto foi implementado nas organizações criar uma função com a finalidade de respeitar e preservar a disciplina da organização e administrar o pessoal (Neves, 2007).

Por fim, a Direção das Relações Humanas, situada na década de 1950, dirigida por pessoal administrativo responsáveis por fazer cumprir as leis. Os temas prioritários são a motivação e a satisfação pessoal (Neves, 2007).

Com isto, a Gestão Administrativa caracteriza-se pelo controlo da disciplina no trabalho, respeitar a legislação e questões motivacionais.

1.2.2. Gestão das Pessoas

Neste segundo período, situado nos finais da década de 60 até meados da década de 80, assinala-se a entrada de um novo paradigma sustentado numa lógica qualitativa da Gestão de Recursos Humanos e a Função Pessoal é dominada por preocupações humanísticas, focando-se na motivação no trabalho (Serrano, 2010).

A função assume uma visão mais generalista e as atividades incidem principalmente na motivação das pessoas na produtividade da organização. Começa a existir uma visão mais moderna da função que visa promover a integração de elementos de Gestão Pessoal, com o objetivo de aumentar a produtividade da organização e desenvolver os indivíduos, de modo a que eles estejam mais motivados e assim a empresa tenha mais produtividade (Neves, 2007).

1.2.3. Gestão de Recursos Humanos

Neste último período, existiu uma evolução muito significativa, ao longo do século XX e até aos dias de hoje, a designação de Gestão de Recursos Humanos, assume um papel mais estratégico na organização, devido à pressão imposta pelo mercado as pessoas começam a ser reconhecidas como um recurso decisivo para alcançar vantagem competitiva e aposta-se na participação mediante o uso de práticas organizacionais de apoio (Neves, 2007).

Segundo Storey (1995 cit. In Neves, 2007), o conceito de Gestão de Recursos Humanos tem sido algo de alguma controvérsia devido ao seu significado, o conteúdo das práticas de gestão e a qualidade. No entanto, qualquer que seja o modelo proposto, este deverá conter os seguintes princípios: o Princípio da Unificação – o modelo tem que descrever o fenómeno diferente; o Princípio da estrutura dinâmica – compreende as mudanças que ocorreram; e, por fim, o Princípio da Consistência – a informação deve estar consistente e deve permitir comparações com diferentes realidades).

1.3. Evolução da Gestão de Recursos Humanos em Portugal

Até à Revolução do 25 de abril, Portugal passava por períodos de grande instabilidade política. Com isto, os trabalhadores entravam em greves para lutar pelos seus direitos (melhorias de salário e condições de vida).

Para desencorajar os trabalhadores foi introduzido o “corporativismo”, que defendia o poder privado como motor do processo económico, proibia todas as greves

e promovia o modelo corporativo em que os empregados e empregadores estavam unidos. A este ponto, a educação e a formação profissional são pouco relevantes.

Na década de 1960, após a guerra colonial, Portugal sofreu um aumento de emigrações, exacerbando o atraso educativo e económico do país.

O investimento estrangeiro deu a possibilidade de existir mais emprego e melhoria nas condições devido aos baixos salários. Em 1970, à medida que as condições económicas e políticas pioravam, o descontentamento social aumentava. Neste ponto, a gestão das pessoas desempenha um papel muito subestimado, o que significa que o emprego só existe em algumas empresas, embora estivessem muito dependentes da gestão administrativa e financeira.

O período que se seguiu à Revolução do 25 de abril, assistiu a profundas mudanças na dinâmica empresarial. O primeiro momento foi repleto de conflitos sociais, sobretudo nas grandes empresas, expressos em protestos sindicais contra o poder patronal, que não estava preparado para o diálogo social. No segundo momento, já em processo de consolidação das relações de trabalho foi considerada o eixo básico da dinâmica social. Este quadro político e social é propício à “criação de serviços de pessoal com objetivos de vertente administrativa para o cumprimento das obrigações legais que, entretanto, se tinham tornado mais constrangedoras, particularmente ao nível contratual, salarial e promocional” (Brandão e Parente, 1998). As funções dos tais serviços centram-se no cumprimento das normas legais e consuetudinárias estabelecidas pela negociação coletiva da convenção coletiva de trabalho.

Durante a década de 1980, a função manteve essencialmente um enfoque administrativo e acrescentou às funções já mencionadas “a gestão a quente dos processos de despedimento dos trabalhadores em excesso, resultante da crise de emprego” (Brandão e Parente, 1998).

No entanto, no contexto português, o papel real das pequenas-médias empresas, das grandes empresas é diferente. No primeiro caso, os serviços de pessoal “não têm qualquer autonomia, estando inseridos nas funções de gestão administrativa, financeira ou mesmo de produção” (Brandão e Parente, 1998). Na segunda categoria de empresas, há uma abordagem ao conceito de Gestão das Pessoas em que as preocupações com “a motivação e satisfação dos recursos humanos, frequentemente encarada do ponto de vista remuneratório, ignorando-se questões relativas ao conteúdo e natureza do trabalho” (Brandão e Parente, 1998). Porém, a intensificação da crise económica, a meados da década de 1980, criou uma situação regressiva, à medida que as estruturas de pessoas foram eliminadas ou substituídas por agências administrativas que nada faziam senão processar a folha de pagamentos (Martins, 1995; Brandão e Parente, 1998).

A adesão de Portugal na União Europeia foi um ponto de viragem para o nosso país. Para privatizar as empresas estatais, a rentabilidade deve ser aumentada. Este processo de privatização levou a uma reestruturação interna, onde o papel do capital

humano começou a ser concretizado. O talento e o conhecimento tornam-se diferenciais, um trabalho por objetivos começa a acontecer e a comunicação interna torna-se mais aberta. À medida que a produtividade aumenta, a atratividade e os termos dos salários e dos contratos aumentam também.

Durante este período de grandes mudanças culturais e económicas, Portugal conheceu um grande crescimento na área da Gestão de Recursos Humanos, levando à criação de muitas empresas de consultoria nesta área. Embora as funções administrativas e burocráticas tenham sido reduzidas, o seu papel continua relevante, especialmente com a introdução de novas tecnologias que proporcionam novas formas de gestão administrativa.

Hoje em dia, os Gestores de Recursos Humanos são formados a um nível superior, especialmente na área da Gestão. Com o aumento da concorrência, os gestores tornam-se mais eficientes e produtivos, desenvolvendo estratégias que andam de mãos dadas com os objetivos da empresa.

Um dos pontos mais relevantes e dos que considero mais importantes na Gestão de Recursos Humanos é a Satisfação no Trabalho.

1.4. Satisfação no Trabalho

A Satisfação no Trabalho é a variável dependente mais estudada na Literatura Organizacional (Staw, 1984), pois pode influenciar o funcionamento da organização e contribuir para o aumento da produtividade (Alcobia, 2001).

Desde que o modelo Taylorista de organização do trabalho foi desafiado e a importância do fator humano nas empresas foi reconhecida, a Satisfação no Trabalho tornou-se um tema de grande interesse para os teóricos, pesquisadores e gestores. Esta variável tornou-se crucial tanto para a produtividade das empresas como para a realização pessoal, embora não existam evidências empíricas que apoiem as relações causais entre as duas. Além disso, falta consenso entre os teóricos quanto à definição de Satisfação e aos fatores que influenciam. Contudo, esta discordância não resulta da falta de importância dada ao tema. A variável depende mais pesquisada no contexto da Satisfação no Trabalho é a falta de investigação empírica.

A satisfação no Trabalho foi conceituada como uma emoção (Locke, 1986) ou uma atitude (Schneider, 1975). Em ambos os casos, trata-se de um construto que visa explicar estados emocionais e atitudes positivas em relação ao trabalho e às experiências neste.

1.5. Práticas Técnicas de Gestão de Recursos Humanos

1.5.1. Processo de Acolhimento e Integração

O Processo de Acolhimento e Integração de um novo funcionário numa organização, engloba diversas atividades de receção e acolhimento. Essas atividades incluem a introdução da missão e do conceito geral da empresa, fornecendo uma visão geral da estrutura interna, processos e políticas, comunicando as metas e objetivos da empresa e a apresentação do novo funcionário aos seus colegas.

Este processo serve, essencialmente, como um meio para a organização fornecer informações ao novo colaborador que auxiliem na sua assimilação pela empresa e equipa. Do ponto de vista do colaborador, este processo oferece uma oportunidade de familiarização com a organização como um todo.

Normalmente, a responsabilidade de supervisionar todo o Processo de Acolhimento e Integração é delegado ao Departamento de Recursos Humanos.

O Processo de Acolhimento e Integração na empresa incluem dois níveis (Torrington, 2005) – acolhimento e integração na empresa (informações e formalidades administrativas) e acolhimento e integração no serviço (apresentação do posto de trabalho e formação específica).

Este processo numa organização pode assumir diversas formas independentes ou complementares (Sousa, 2006) – disponibilização de um Manual de Acolhimento e Integração ou outros documentos apropriados; um turn around pela empresa que permite ao novo colaborador conhecer as diferentes áreas funcionais da empresa; por fim, formação de acolhimento e integração.

Durante a fase de integração, os novos contratados devem ser acompanhados e avaliados, caso contrário todo o processo poderá ser colocado em risco. O principal objetivo desta avaliação é monitorizar o processo do novo colaborador na empresa é importante para ajudar o colaborador e a empresa a ajustarem-se e a determinar se a continuação do emprego na empresa é possível e desejável (Sousa, 2006). É importante que durante o Processo de Acolhimento e Integração os novos colaboradores auto avaliem o seu desempenho.

1.5.2. Formação e Desenvolvimento

A Formação e Desenvolvimento dos funcionários no local de trabalho promove o crescimento e o desenvolvimento contínuo durante o período do funcionário na empresa. Investir nos funcionários existentes pode ajudar a empresa a evoluir bastante.

A Formação e Desenvolvimento eficaz dos colaboradores permite que a empresa se permaneça competitiva à medida que a tecnologia avança, melhora a produtividade e a retenção de funcionários.

Esta atividade requer a monitoria e supervisão contínua por parte do gerente ou da equipa de Recursos Humanos, para que os funcionários atinjam as metas de aprendizagem e minimizem as lacunas de competência na empresa.

É importante realçar que a formação intervém em diversas áreas. A Formação e Desenvolvimento tem o objetivo de alcançar resultado em três aspetos diferentes (Gomez, 2008) – o Saber Fazer que permite adquirir habilidades motoras e habilidades mais específicas para executar a tarefa; o Saber Saber onde o colaborador ganha mais conhecimento geral e específico; e, por fim, o Saber Ser onde o trabalhador melhora o seu comportamento e atitudes.

É oportuno mencionar e explicar as etapas do Ciclo Formativo, pois são muito importantes, já que representam a razão da formação como um processo organizado e sistemático. Este ciclo é composto por uma fase que é considerada a fase zero e mais quatro fases adicionais (Gomez, 2008).

A fase zero consiste numa fase preparatória que visa alinhar as políticas de formação e a estratégia da organização.

A primeira fase corresponde à identificação ou diagnóstico de necessidades de formação e envolve uma análise ao nível organizacional, operacional e individual.

A segunda fase é a programação, e nada mais é do que o planeamento da formação, onde estão presentes objetivos claros relativamente ao que os formandos devem adquirir no final da formação, ou seja, a programação deve estar presente (objetivos da formação, público-alvo, conteúdo da formação, local e hora da formação, custos da formação, os métodos e recursos da formação).

A terceira fase é a execução e traduz-se na implementação da formação, estando fortemente dependente de fatores que determinam o seu sucesso.

Por fim, a quarta fase é a avaliação, que serve para refletir sobre as estratégias de formação e aquisição de conhecimento por parte dos formandos.

Concluindo, a formação assume grande importância para o desenvolvimento dos indivíduos e das organizações. É claramente uma prática de gestão do capital humano que fortalece e reconstrói a vantagem competitiva das empresas que beneficiam da formação.

1.5.3. Sistema de Recompensas

O Sistema de Recompensas “é o conjunto de instrumentos coerentes e alinhados com a estratégia da empresa, de natureza material e imaterial, que constituem a contrapartida da contribuição prestada pelo empregado aos resultados do negócio, através do seu desempenho profissional e se destinam a reforçar a sua motivação e

produtividade.” (PowerPoint da Doutora Professora Marta Félix – Abordagem Estratégica às Recompensas)

A implementação de um Sistema de Recompensas deve ter certas especificações. O Sistema deve ser consistente sincronizado com a estratégia e os objetivos da empresa e ter recompensas intangíveis e tangíveis (Camara, 2013).

De acordo com Teoria da Expectativa desenvolvida por Porter e Lawler (Cowling e Mailer, 1998), quando os funcionários sabem que vão receber uma recompensa esforçam-se mais para melhorar os seus níveis de desempenho, a fim de receberem a recompensa.

O Sistema de Recompensas tem três objetivos a atingir (Camara, 2013): “Atrair, reter e motivar os melhores profissionais”, “Ser financeiramente sustentável, no médio prazo”, e, por fim, “Ser percebido como justo pelos seus destinatários”.

2. Apresentação do estágio e da Entidade Acolhedora

2.1. Informação sobre o Estágio

O presente estágio realizou-se na empresa Volpeças, LDA, empresa responsável pela comercialização de peças para automóveis pesados. A sede está localizada em Eiras, Coimbra (Rua Adriano Lucas, n.º 216, 3020-430).

O horário do estágio foi das 9 horas às 18:30 horas, com hora de almoço das 13 horas às 14:30 horas.

O estágio curricular iniciou-se a 18 de março de 2024 e o seu término foi a 14 de junho de 2024.

A supervisionar o meu trabalho esteve a Dra. Ana Sofia Oliveira, que desempenha a função de Administrativa da empresa Volpeças, LDA. O supervisor de estágio foi a Professora Adjunta Marta Félix, da Unidade Técnico-Científica de Ciências Empresariais da Escola Superior de Gestão de Idanha-a-Nova.

2.2. Apresentação dos Objetivos

O estágio revela-se uma oportunidade importante para estabelecer uma ligação com a atividade profissional na área da Gestão, permitindo a convivência com os problemas quotidianos associados ao exercício profissional, e em contexto socioprofissionais, visando promover a sensibilização e a aprendizagem.

O estágio teve como objetivos:

- Desenvolver todos os conhecimentos, competências e habilidades relacionadas à Gestão de Recursos Humanos;
- Facilita a integração e a conclusão de tarefas propostas em situações do mundo real do trabalho;
- Adquirir novos conhecimentos sobre o exercício profissional, como a preparação para o ingresso no mercado de trabalho;
- Ganhar experiência e possibilitar a integração no ambiente organizacional, conectando os conhecimentos académicos e as práticas de trabalho;
- Demonstrar as competências adquiridas na realização das tarefas em estágio curricular.

O propósito do Estágio Curricular é detalhar minuciosamente as tarefas realizadas pelo estagiário durante o período de estágio, destacando os resultados e conclusões obtidos, e fazer a conexão com os conhecimentos teóricos e práticos adquiridos ao longo do curso superior em sala de aula.

2.3. Apresentação da Entidade Acolhedora

Como já foi referido, o Estágio Curricular ocorreu na empresa Volpeças, LDA na área de Recursos Humanos, em que o Plano de Estágio foi criado e ajustado com o objetivo de trabalhar nos temas dessa área. Logo, foi definido um Plano de Estágio com as seguintes tarefas:

- Processo de Integração e Acolhimento;
- Organização dos documentos referentes a processos da empresa e dos funcionários;
- Lançamento de Faturas;
- Gestão do Correio;
- Atendimento Presencial e Telefónico;
- Trabalho Administrativo de Recursos Humanos;
- Processamento Salarial;
- Registo Mensal de Atividades;
- Elaboração da Folha de Horas Mensais;
- Marcação de Férias;
- Participação em Reuniões para melhorias estratégicas e dos colaboradores;
- Formação em Contexto Profissional;
- Consulta aos Colaboradores;
- Análise e Descrição de Funções.

2.3.1. Breve História da Empresa Volpeças, LDA

A Volpeças, LDA foi fundada em 1981, inicialmente por três sócios, o Sr. António Baptista, o Sr. David Gomes e o Sr. Márcio Antunes, onde todos eram colegas de trabalho na Volvo.

Esta empresa focaliza-se na comercialização, exportação e importação de peças para pesados nacional e internacionalmente. Mais tarde, o Sr. Márcio Antunes vendeu as suas quotas aos outros dois sócios, ficando apenas dois sócios equitativos, sendo atualmente dirigida por estes dois sócios. E à medida que ela foi crescendo começaram a exportar e importar cada vez mais, maioritariamente para o mercado angolano.

Esta empresa é constituída por seis funcionários, fora os dois chefes. Os funcionários têm todas idades entre os 25-50 anos, já os chefes têm 70 anos. Maioritariamente, todos os funcionários trabalham na empresa há 20-30 anos, exceto o mais novo que trabalha há 4 anos. Os seus cargos na empresa são: trabalhadora administrativa, três empregados de balcão, dois distribuidores de peças/preparadores de encomendas e os dois chefes que acabam por fazer um pouco de tudo.

É uma firma que está bem posicionada no mercado com boa autonomia financeira e com objetivos a médio prazo de se expandir e evoluir, ajustando-se cada vez mais às necessidades do mercado.

2.3.2. Organização e Estrutura da Empresa

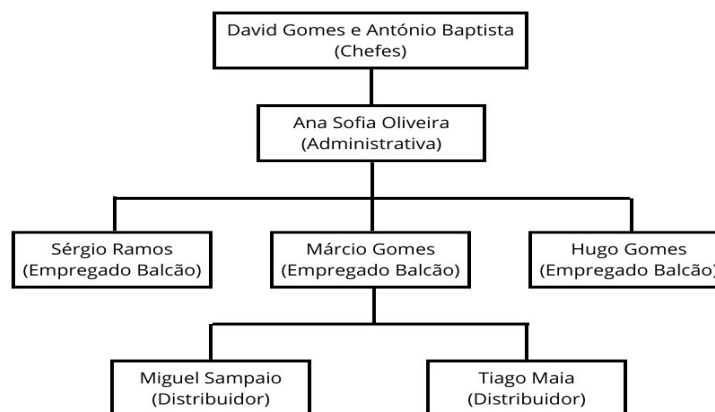


Figura 1 - Cronograma da Empresa

O cronograma a cima oferece uma visão abrangente de como esta organização está estruturada.

De acordo com a ilustração, verifica-se que a empresa é constituída por uma Direção, pelos Serviços Administrativos, pelos Empregados de Balcão que fazem atendimento aos clientes e pelos Distribuidores que entregam as encomendas aos respetivos locais.

2.3.3. Posicionamento Estratégico

O posicionamento estratégico pode-se verificar-se através da visão, missão e valores da empresa.

2.3.4. Visão, Missão e Valores

De seguida apresenta-se, respetivamente, a visão, missão e valores da empresa onde foi realizado o estágio.

A organização visa fornecer serviços excecionais e de qualidade para atender à satisfação dos seus clientes na indústria automóvel e produzir uma gama ampla de peças de alta qualidade para atender às necessidades dos clientes.

A Volpeças, LDA tem como missão:

- Fornecer produtos de qualidade e preços acessíveis;
- Fornecer soluções de preços ajustadas a cada cliente;
- Ajustar o stock de acordo com as necessidades dos clientes;
- Garantir as melhores marcas, os melhores produtos e os melhores preços;

A empresa rege-se no sentido de garantir a satisfação dos seus clientes, tendo por base os seguintes valores:

- Profissionalismo;
- Rigor;
- Competência;
- Excelência;
- Determinação;
- Comprometimento.

3. Atividades Desenvolvidas no Estágio Curricular

3.1. Preâmbulo

O Estágio teve uma duração de três meses, iniciou-se no dia 18 de março e terminou no dia 14 de junho de 2024. O Plano de Estágio foi definido conforme o previsto no Regulamento de Estágios, estando planeadas o desenvolvimento de um conjunto de atividades, visíveis no Anexo I.

A Planificação do Estágio e a Metodologia de Aprendizagem utilizada foi fundamental para que as atividades fossem executadas eficazmente, cumprindo os objetivos definidos pelo orientador, garantindo o sucesso e a efetividade no desempenho das funções e o êxito do Estágio.

Posto isto, ao longo do Estágio, a estagiária realizou as tarefas apresentadas seguidamente.

3.2. Gestão Administrativa

Como já referido nos Fundamentos Teóricos do Trabalho, a Gestão Administrativa caracteriza-se pelo controlo da disciplina no trabalho, respeitar a legislação e questões motivacionais. A estagiária, descreve de seguida as atividades realizadas.

3.2.1. Trabalho Administrativo de Recursos Humanos

O Trabalho Administrativo de Recursos Humanos envolve várias atividades relacionadas à gestão e organização da empresa e pessoal.

Esta tarefa é essencial para o funcionamento eficaz e sustentável de uma empresa, pois envolve aspetos cruciais, como o desenvolvimento organizacional.

As atividades que a estagiária desenvolveu, dentro desta área que abrange uma quantidade elevada de atividades, foram:

- Organização de Documentos referentes à Empresa e aos Funcionários:

Esta atividade é uma prática essencial no trabalho administrativo de recursos humanos. Envolve o gerenciamento de todos os registos e informações relacionadas aos funcionários e à empresa de forma sistemática e eficiente. A estagiária realizou esta tarefa de forma manual, mas esta também pode ser realizada tecnologicamente.

Inicialmente, a estagiária começou por separar em diferentes dossiês a informação de cada funcionário (como contratos de trabalho, documentos de identificação, registo de licenças e folgas) como os dossiês eram todos da mesma cor ela teve que identificar na lombada de cada um com primeiro e último nome de cada funcionário e a respetiva função na empresa para ser mais fácil para distinguir na hora que eles fossem precisos. Assim a estagiária teve a oportunidade de realizar uma atualização constante de toda a documentação.

É importante uma constante verificação e atualização dos dados internos de cada funcionário. É indispensável a atualização e arquivo dos documentos pessoais, declarações, registos criminais e certificados de cada colaborador.

Além da organização de documentos acerca dos funcionários, a estagiária fazia também a organização de documentos da empresa, com o mesmo processo de separação descrito anteriormente.

Cada dossiê, devidamente identificado, referia-se, cada um, à documentação legal, documentos financeiros, políticas e procedimentos internos.

A organização eficaz de documentos é essencial para garantir a conformidade legal, facilitar processos internos, fornecer suporte a decisões estratégicas e garantir um ambiente de trabalho organizado e eficiente.

Este processo foi elaborado sempre ao longo de todos os meses de Estágio.

- Envio de Mails e Correspondências:

Como forma de auxílio aos chefes, por vezes, era necessário enviar mails ou ir aos correios enviar correspondências para os clientes.

- Controlo da Caducidade dos Contratos de Trabalho:

Esta atividade refere-se ao acompanhamento e gerenciamento dos prazos de validade dos contratos de trabalho entre o empregador e o funcionário.

O Controlo da Caducidade dos Contratos de Trabalho envolve o acompanhamento das datas do término para garantir que o empregador esteja ciente que quando os contratos estão prestes a expirar. Isto permite que o empregador tome as medidas necessárias, como a renovação de contrato, a rescisão do contrato ou a negociação de novos termos contratuais, conforme o necessário.

Este controlo é importante para garantir que os Contratos de Trabalho permaneçam, em conformidade com o Decreto-Lei n.º 7/2009, do artigo 343º ao 348º. Além disto, esta atividade é essencial para a gestão eficaz da força de trabalho e para o planeamento dos Recursos Humanos dentro de uma organização.

3.2.2. Lançamento de Faturas

O Lançamento de Faturas é o processo em que uma empresa regista as transações comerciais que resulta na emissão de faturas para os clientes e/ou fornecedores.

Estas faturas documentam a venda e/ou compra de produtos ou serviços e estabelecem as obrigações financeiras entre a empresa e os seus clientes e fornecedores. É um processo importante para qualquer empresa, no âmbito, do Registo de Receitas, do Controlo Financeiro, da Gestão de Stock e Serviços e facilidade na Análise Financeira.

A estagiária começou por separar em dois dossiês as faturas, por ordem alfabética, os fornecedores/clientes, onde um dossiê era referente a fornecedores/clientes nacionais e o outro referente a entidades internacionais.

Posto isto, era feito o lançamento de faturas fornecedores/cliente um a um, este processo era feito de forma informática.

Esta atividade é uma parte fundamental da Gestão Financeiras de uma empresa. Esta não documenta apenas transações comerciais, mas também, facilita o controlo financeiro e a análise financeiras, ajuda então a empresa a operar de forma eficiente e eficaz. O Lançamento de Faturas foi feito ao longo de todos os meses de estágio.

3.2.3. Registo Mensal de Atividades

Este Registo é um processo em que a empresa documenta e acompanha as atividades realizadas durante um período de tempo, neste caso nos meses de março, abril e maio. Fornece informações importantes para o acompanhamento do desempenho, o planeamento estratégico e a tomada de decisões. Ajuda, assim, a empresa a operar de forma eficiente e eficaz.

A orientadora solicitou à estagiária se esta podia fazer uma folha para Registo Mensal das Atividades e, então, no Excel a estagiária desenvolveu uma folha para os funcionários documentarem as suas atividades mensais, durante o período de tempo referido. Esta folha, encontra-se no Anexo II.

3.2.4. Folha de Horas Mensais

A Folha de Horas Mensais é onde os funcionários registam as horas trabalhadas durante o mês (março, abril e maio).

Como na empresa eles não tinham o hábito de apontar as horas mensais era tudo de “cabeça” a estagiária ofereceu-se para fazer uma Folha de Horas Mensais de modo a facilitar o seu registo, esta usou o Excel para criar uma Folha de Horas Mensais. A folha servia para os funcionários registarem as suas horas de entrada e saída para o período de trabalho normal, assim como para o Trabalho suplementar, se aplicável.

A respetiva folha encontra-se no Anexo III.

A elaboração desta folha desempenha um papel crucial na Gestão de Recursos Humanos. Esta fornece uma base sólida para calcular os salários dos funcionários, controlar o tempo de trabalho, otimiza a aplicação de Recursos Humanos e promove a responsabilidade no local de trabalho.

3.2.5. Gestão de Correio

A gestão de Correio nas empresas refere-se ao processo de administrar e controlar a correspondência física que entra e sai da organização. Envolve diversas atividades, desde o recebimento e classificação do correio até à sua distribuição até aos destinatários.

Considerando que a Volpeças, LDA envia diversas correspondências e encomendas através dos Correios de Portugal (CTT), é realizado o registo de todo o correio recebido e a sua separação, de acordo com a sua importância. Sempre que a estagiária realizava esta atividade, era feita a verificação da caixa de correio e a entrega. Depois disto, o correio era encaminhado para a empresa/cliente correspondente e arquivado em pastas organizadas, em ordem alfabética, de acordo com a empresa e o que eles tinham pedido, estando assim organizado era mais fácil de ver quanto cada empresa/cliente tinha que pagar à empresa. Além disto, era feita a verificação das encomendas para ver se tudo estava de acordo com o pedido. Após a verificação de tudo estar certo, esta informação chegava ao destinatário que tudo se encontrava de acordo para poder ser efetuado o pagamento. Os documentos que eram arquivados em pastas e organizados, servia também para a administrativa da empresa ter um acesso mais facilitado, caso precisasse de consultar estes documentos.

Esta tarefa serve para garantir que o fluxo de correspondências e encomendas seja eficiente, seguro e organizado, contribuindo para o bom funcionamento e a comunicação da organização.

3.3. Gestão de Pessoas

A Gestão de Pessoas tem como objetivo aumentara a produtividade da organização e desenvolver os indivíduos, como já foi mencionado nos pontos Fundamentos Teóricos do Trabalho.

3.3.1. Processos de Integração e Acolhimento

O Processo de Integração e Acolhimento é uma fase essencial no processo de integrar um novo colaborador dentro de uma empresa, com o intuito de proporcionar o entendimento da cultura e princípios da organização, bem como das suas responsabilidades como membro da equipa de trabalho (Caetano e Vala, 2002).

Para a elaboração deste processo, quando a estagiária chegou à empresa à empresa, um dos chefes, António Baptista, apresentou-lhe as instalações da organização, a visão, missão e valores desta.

Mais tarde quando chegaram todos os funcionários cada um fez uma breve apresentação à estagiária para ela os conhecer e a estagiária também se apresentou aos funcionários da empresa.

Quando a estagiária foi para o escritório, a sua orientadora, Ana Sofia Oliveira, apresentou-lhe as tarefas que esta iria executar, fazendo uma breve explicação de cada uma. Familiarizou a estagiária, também, da breve história da empresa. Assim, deve ser feito com qualquer colaborador novo nas organizações.

3.3.2. Marcação de Férias

A Marcação de Férias é o processo onde os funcionários solicitam e são concebidas as suas férias remuneradas.

De acordo com o artigo 241º do Código de Trabalho (Lei n.º102/2009, de 12 de fevereiro da Assembleia da República) o período de férias é marcado através de um acordo entre o empregador e o trabalhador. O período de férias varia de acordo com as necessidades da empresa e do número de funcionários, de modo a que haja uma concordância entre estes para não prejudicar o desenvolvimento e execução de tarefas da instituição.

Os períodos mais pretendidos devem ser repartidos, sempre que possível, beneficiando assim alternadamente todos os trabalhadores em função dos períodos gozados nos dois anos anteriores, para que nenhum se sinta prejudicado/desmotivado. Os cônjuges que trabalham na mesma empresa têm o direito de marcar as férias em simultâneo, desde que não cause transtornos graves à empresa.

O período de férias deve conter no mínimo 10 dias úteis consecutivos.

O Mapa de Férias deve ser elaborado até dia 15 de abril de cada ano e manter-se fixado desde este dia até dia 31 de outubro.

Devido à Marcação de Férias ter que ser aprovada pelos chefes, ela realiza-se primeiro em papel. Depois de ser aprovado, a estagiária teve a oportunidade de realizar um Mapa de Férias no Excel e a marcação das devidas férias nas datas corretas de cada funcionário. O Mapa de Férias, que a estagiária executou, encontra-se no Anexo IV.

3.3.3. Atendimento Presencial/Telefónico aos Clientes

O Atendimento aos Clientes numa empresa é um conjunto de atividades e processos realizados para interagir, satisfazer e fornecer suporte aos clientes antes, durante e após a compra de produtos ou serviços, neste caso peças para automóveis pesados. É uma parte fundamental da estratégia de negócios de qualquer empresa, pois influencia diretamente a satisfação do cliente, a fidelidade à empresa e, conseqüentemente, o sucesso, em geral, do negócio.

A estagiária executou esta tarefa maioritariamente por via telefónica, sempre que era feito um telefonema era para saber se a empresa tinha algum tipo de peça que pudesse ser encomendado ou por alguma documentação em falta ou, ainda, para realizar algum tipo de encomenda e sempre que acontecia a estagiária esclarecia o assunto em questão.

Esta teve a oportunidade também de fazer o atendimento fisicamente, apesar de não ser tantas vezes como via telefónica, mas sempre que era presencial o cliente deslocava-se às instalações para saber se havia algum tipo de peça automóvel ou para realizar algum tipo de encomenda.

Esta tarefa foi executada ao longo dos três meses de estágio.

Investir em um excelente atendimento ao cliente pode diferenciar uma empresa da concorrência e criar uma base de clientes leais e satisfeitos.

3.3.4. Consulta aos Colaboradores

A consulta aos colaboradores numa empresa refere-se ao processo de ter feedback, opiniões e sugestões dos funcionários sobre diversos aspetos relacionados ao trabalho, ambiente organizacional, políticas internas, etc. Este processo pode ser realizado de várias formas, neste caso foi feito em forma de questionário.

Esta atividade é muito importante para promover a comunicação interna, a participação dos funcionários e a melhoria contínua na organização. Esta pode ajudar a identificar áreas de oportunidade, resolver problemas, entender as necessidades dos funcionários e promover um ambiente de trabalho mais saudável e produtivo.

Além disto, ao envolver os colaboradores no processo de tomada de decisão e na definição de políticas e procedimentos, a empresa pode aumentar o engajamento dos funcionários e fortalecer o comprometimento com os objetivos da organização.

É uma prática essencial para promover uma cultura organizacional baseada na transparência, confiança e colaboração.

A orientadora de estágio desafiou a estagiária a fazer um questionário para todos os funcionários relativamente à Segurança e Higiene na empresa, neste a estagiária optou por fazer quatro questões de escolha múltipla e três de resposta em aberto.

O Questionário elaborado pela estagiária, encontra-se no Anexo V.

3.4. Gestão de Recursos Humanos

Como já mencionado nos Fundamentos Teóricos do trabalho, a Gestão de Recursos Humanos é constituída pelo Princípio da Unificação, pelo Princípio da Estrutura Dinâmica e pelo Princípio da Consistência.

3.4.1. Processamento Salarial

O Processamento Salarial envolve várias tarefas que visam determinar e distribuir a remuneração a que um trabalhador tem direito pelo seu trabalho. Estas tarefas abrangem o cálculo de salários com base nas horas trabalhadas, deduções de impostos

e contribuições, incorporação de benefícios e formas de remuneração adicionais (por exemplo, horas extras, bônus, comissões, etc.).

Esta atividade é essencial na Gestão de Recursos Humanos. É imprescindível garantir o pagamento correto aos colaboradores, respeitando as regulamentações trabalhistas e tributárias. Erros durante este processo podem resultar em complicações jurídicas e financeiras, além de impactar a satisfação e a motivação dos funcionários.

A tarefa do Processamento salarial executa-se mensalmente, tendo um prazo estendido no máximo até ao último dia útil do mês. De acordo com o artigo 127º da Lei nº7/2009, de 12 de fevereiro da Assembleia da República o pagamento da remuneração deve ser de forma justa e adequada, isto trata-se de um dever do empregador. Esta tarefa foi executada eletronicamente e no fim de cada mês.

3.4.2. Participação em Reuniões para Melhoria da Empresa

Participar em Reuniões com os chefes para discutir melhorias na empresa é uma oportunidade valiosa para os colaboradores contribuírem com ideias, sugestões e feedback que podem levar a melhorias significativas. Nestas reuniões, os colaboradores têm a chance de partilhar as suas perspetivas, experiências e conhecimentos sobre os processos, produtos, serviços ou qualquer outra área da empresa que precise de melhorias.

Participar ativamente nestas reuniões não permite apenas que os colaboradores contribuam para o sucesso da empresa, mas também que promovam um ambiente de trabalho colaborativo e que estimule o engajamento dos funcionários.

A Volpeças, LDA executa estas reuniões ao fim de todos os meses e a estagiária teve a oportunidade de participar em algumas (abril e maio).

Nestas reuniões eram discutidas e implementadas novas estratégias e métodos para melhorar o funcionamento da empresa. Em cada reunião há sempre feedback do que, de facto, melhorou e o que ainda precisa de ser melhorado em relação às reuniões anteriores.

3.4.3. Análise e Descrição de Funções

A exploração das funções de forma metódica remonta à época da Gestão Científica. Frederick Taylor desempenhou um papel significativo no avanço da investigação neste campo, enfatizando a importância da definição de funções e do esforço para criar métodos de trabalho eficientes (Lawer, 1994). O modelo burocrático é conhecido pelas suas características distintas.

Os trabalhadores são organizados de acordo com estatutos, regras e racionalidade nesta teoria.

De acordo com a hierarquia funcional, a cada grupo é atribuída uma posição específica com base nas funções pretendidas. As tarefas são estrategicamente projetadas para cumprir metas e objetivos pré-determinados (Lawer, 1994 e Marvick, 1954).

A Análise e Descrição de Funções é um processo fundamental da Gestão de Recursos Humanos, pois compreendem e registam os deveres, obrigações e pré-requisitos associados a uma função específica dentro da organização.

A análise de Funções é o processo de dividir uma função nos seus componentes essenciais, incluindo as tarefas a serem realizadas, as habilidades necessárias para desempenhar essas tarefas e os requisitos necessários para ocupar a posição. Este processo pode também envolver a avaliação do ambiente de trabalho, das relações interpessoais e do contexto organizacional em que a função está inserida.

Já a Descrição de Funções é a tradução da Análise de Funções num documento formal que descreve as responsabilidades, deveres e expectativas associadas a uma posição específica. Uma Descrição de Função geralmente inclui o título da posição, um resumo das responsabilidades principais, uma lista detalhada de tarefas e responsabilidades e requisitos de qualificação.

A importância deste processo está relacionada com a realização de outras tarefas. Quando a estagiária realizou esta tarefa foi principalmente para perceber os salários e a posição hierárquica de cada posto de trabalho.

É relevante estar ciente que as responsabilidades e requisitos para os cargos são diferentes de empresa para empresa, daí ser importante a Análise e Descrição de Funções.

As funções que a estagiária analisou e descreveu foram – Gerente, Administrativa, Empregado de Balcão e Distribuidor.

A Análise e Descrição para cada função, encontram-se nos Anexo VI, VII, VIII e IX, respetivamente.

A Análise e Descrição de Funções são pilares essenciais da Gestão de Recursos Humanos. Oferece clareza, transparência e estrutura necessárias para cultivar uma cultura de desempenho excepcional e colaboração eficaz. Ao investir tempo e recursos nestas práticas fundamentais, as empresas podem construir equipas mais coesas, otimizar operações e alcançar os seus objetivos estratégicos com confiança e determinação.

4. Apreciação e Discussão das Atividades Realizadas

Com o início do estágio, a estagiária sentiu-se imediatamente à vontade na empresa, graças à apresentação detalhada das instalações realizada por um dos gerentes e à disposição demonstrada para esclarecer quaisquer dúvidas que pudesse ter.

Desde o início, a estagiária foi tratada como uma colega de longa data, uma vez que todos os funcionários se apresentaram devidamente e sempre se mostraram disponíveis para esclarecer quaisquer dúvidas ou dificuldades que pudesse ter. Essa abordagem facilitou um sentimento de pertença à equipa da empresa Volpeças, LDA. Na opinião da estagiária, essa atitude foi fundamental para o sucesso do processo de acolhimento e integração.

A primeira impressão da estagiária em relação ao Plano de Atividades a Realizar no Estágio em Gestão de Recursos Humanos foi que algumas tarefas pareciam muito interessantes, enquanto outras aparentavam ser menos envolventes e excessivamente administrativas. No entanto, ao longo do tempo, a estagiária percebeu que, devido à falta de experiência profissional, é necessário dominar primeiro as tarefas mais simples para alcançar o auge do sucesso. Compreendendo plenamente essa base, torna-se possível lutar por objetivos maiores.

Ao aderir ao princípio de iniciar pelo fundamental e avançar gradualmente em direção a tarefas mais complexas, a estagiária foi sendo atribuída a responsabilidades mais especializadas em Recursos Humanos à medida que o estágio progredia. Quaisquer erros cometidos ao longo do caminho foram vistos como valiosas oportunidades de aprendizagem pela equipa da Volpeças, promovendo o crescimento profissional. Essa abordagem fez com que a estagiária se sentisse muito mais à vontade durante o estágio.

Todas as atividades do Plano de Estágio foram executadas, exceto a Formação em Contexto Profissional. Esta atividade não foi realizada devido à falta de tempo, uma vez que estava prevista para a última semana de estágio, mas foi adiada devido a uma grande encomenda para Angola que surgiu nessa semana. A Formação tinha como objetivo permitir à estagiária compreender todo o processo necessário para organizar a participação dos trabalhadores em formações. Foi lamentável para a estagiária não haver tempo para esta atividade, pois ela acredita que teria sido muito enriquecedora para o seu futuro na área da Gestão de Recursos Humanos.

A realização de diferentes tarefas administrativas proporcionou à estagiária o aprendizado de diversos procedimentos que, embora possam parecer insignificantes, são fundamentais para o bom funcionamento da empresa, tanto a nível organizacional quanto legal. A má arrumação de um simples dossiê pode resultar na perda de documentos muito importantes para a empresa, como contratos de trabalho. Para a execução dessas tarefas de Trabalho Administrativo em Recursos Humanos, foram essenciais os conhecimentos adquiridos na unidade curricular de Gestão de Recursos Humanos, lecionada pela Professora Doutora Ana Pinto.

Ao realizar a consulta aos colaboradores, utilizando um questionário sobre Higiene e Segurança no Trabalho, a estagiária confirmou a importância de um ambiente seguro e limpo para a motivação dos trabalhadores. Para a elaboração e aplicação deste questionário, foram essenciais os conhecimentos adquiridos nas unidades curriculares de Auditoria e Consultoria de Recursos Humanos e Higiene e Segurança no Trabalho, ambas lecionadas pelo Professor Doutor Júlio Abrantes.

A realização da Análise e Descrição de cada função existente na empresa fez com que a estagiária percebesse melhor o porque das hierarquias, dentro da empresa, e as diferentes importâncias que cada função tem e como cada uma se completa. Para a realização desta atividade, destaca-se principalmente a unidade curricular Gestão de Recursos Humanos, lecionada pela Professora Doutora Ana Pinto.

Em certos momentos, a estagiária percebeu diferenças entre a teoria e a prática em algumas atividades, como o processamento salarial, a consulta aos trabalhadores e a análise e descrição de funções. Alguns aspetos mostraram-se mais complexos na prática, o que foi encarado com normalidade pela estagiária, uma vez que ela já esperava essa pequena discrepância. No entanto, reconhece que a teoria foi fundamental para a realização de todas as atividades executadas durante o estágio.

Em suma, a estagiária sente-se bastante satisfeita com o estágio, desde a sua integração positiva na empresa até às atividades realizadas. A estagiária encarou todas as tarefas como uma valiosa aprendizagem para o futuro. Todas as dúvidas que surgiram foram esclarecidas de forma clara e objetiva, facilitando sua compreensão. A Volpeças, LDA, sempre se mostrou muito disponível e prestativa, especialmente a sua orientadora.

Conclusão

Após a conclusão do estágio e a conclusão do relatório de estágio, apreciamos um sentimento de dever cumprido, a realização deste demonstrou ser vantajoso tanto a nível académico quanto a nível profissional, pois permitiu a aplicação dos conhecimentos adquiridos no curso e a aprendizagem de vários processos necessários para uma empresa estar operacional, principalmente no que diz respeito à Gestão de Recursos Humanos.

Analisando os últimos meses, é evidente que as expectativas iniciais para as atividades a desenvolver e as competências a adquirir foram superadas. Isto aumentou a motivação, a satisfação e o sentimento de pertença da estagiária à organização. A estagiária percebeu que um bom acolhimento e integração faz toda a diferença para o novo colaborador se sentir motivado ou a trabalhar na organização.

O estágio permitiu à estagiária perceber a importância do trabalho em equipa e como a cooperação numa organização é vantajosa para todos.

Para o sucesso do trabalho em equipa e o bom desempenho do serviço, é necessário que haja a capacidade de delegar e partilhar tarefas, e que as tarefas sejam distribuídas de acordo com os profissionais mais qualificados para desempenhar e desenvolver essas tarefas. Além disto, é essencial que a equipa desenvolva sistemas e ferramentas que permitam o desenvolvimento das suas atividades mais rapidamente e com maior eficiência, onde os membros da equipa trabalhem juntos e se comuniquem para poderem fornecer serviços de qualidade.

A presença de um bom líder é essencial para agregar valor ao serviço, mantendo a harmonia e o bom funcionamento da empresa para obter resultados satisfatórios, motivando sempre os seus trabalhadores.

Ao longo do estágio e em várias situações do dia a dia do serviço, descobri que a forma como falamos com as pessoas é relevante e pode mesmo afetar a sua perceção e satisfação com o serviço. Os funcionários da instituição não têm todo a mesma escolaridade ou nível de compreensão, e às vezes é necessário ajustar e adaptar o discurso para atender às circunstâncias e às pessoas com quem falamos que a mensagem pretendida seja realmente entendida.

Assim, avaliando o estágio de um modo geral, a estagiária acha que o estágio fez com que ela fosse uma profissional mais ciente de como funciona uma organização e pensa também que a preparou para estar mais preparada para as situações imprevisíveis que podem acontecer no futuro.

Referências Bibliográficas

- Alcobia, P. (2001). *Atitudes e satisfação no trabalho*. In J.M.C. Ferreira, J. Neves e A. Caetano. *Manual de psicossociologia das organizações*. Lisboa: McGraw-Hill.
- Brandão, A. e Parente, C. (1998). «Configurações da função pessoal: As especificidades do caso português», *Organizações e Trabalho*, nº20:23-40.
- Caetano, A., & Vala, J. (2002). *Gestão de recursos humanos: Contextos, processos e técnicas*. Lisboa: Editora RH.
- Camara, P. (2013). *Os sistemas de recompensas e a gestão estratégica de recursos humanos* (4ª ed). Lisboa: Dom Quixote.
- Chiavenato, I. (1999). *Gestão de pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações* (13ª ed.). Rio de Janeiro: Campus.
- Chiavenato, Idalberto. (2006). *Princípios da administração: o essencial em teoria geral da administração*. Rio de Janeiro: Editora Elsevier.
- Cowling, A., & Mailer, C. (1998). *Gerir os recursos humanos*. Publicações Dom Quixote.
- Locke, E. A. (1986). *Job satisfaction*. In M. Gruneberg & T. Wall (Eds). *Social psychology and organizational behaviour*. New York: John Wiley & Sons.
- Neves, J. G. (2007). *Gestão de recursos humanos: Evolução do problema em termos dos conceitos e práticas*. In Caetano, A. & Vala, J. (2007). *Gestão de recursos humanos: Contextos, processos e técnicas*. Lisboa: Editora RH.
- Schneider, B. (1975). *Organizational climates: An Essay*. *Personnel Psychology*.
- Serrano, M. M. (2010). *A gestão de recursos humano: suporte teórico, evolução da função e modelos*.
- Sousa, M. J. (2006). *Gestão de recursos humanos* (4ª ed). Lisboa: Lidel.
- Staw, B. M. (1984). *Organizational behavior: A review and reformulation of the field's outcome variables*. *Annual Review of Psychology*.
- Storey, J. (1995). *Human resource management: A critical text*. *Routledge, London*.
- Toledo, F. (1986). *Recursos humanos: crises e mudanças*. São Paulo: Atlas.
- Torrington, D., Hall, L. & Taylor, S. (2005). *Human Resource Management* (6ª ed.). Harlow: Prentice-Hall.

Anexos

Anexo 1 - Plano de Estágio

	março	abril	maio	junho
Organização dos documentos referentes a processos da empresa e dos funcionários	x	x	x	x
Lançamento de Faturas	x	x	x	x
Gestão do Correio	x	x	x	x
Processo de Integração	x			
Atendimento presencial e telefónico	x	x	x	x
Processamento Salarial	x	x	x	
Registo mensal de atividades	x	x	x	
Elaboração da folha de horas mensais	x	x	x	
Marcação de Férias		x		
Participação em reuniões para melhorias estratégicas e dos colaboradores		x	x	
Formação em Contexto Profissional			x	
Consulta aos Colaboradores		x		
Análise e Descrição de Funções			x	
Trabalho Administrativos de Recursos Humanos	x	x	x	x

Anexo 2 - Folha Mensal de Atividades



Nome															
Nº de Identificação															
Data	Dia da Semana	Presença	Hora de Entrada	Hora de Saída	Baixa Médica	Férias	Comentários								

Anexo 3 - Folha de Horas Mensais



Horas Mensais

Nome											
Nº de Identificação											
Função											
Data Emissão											
Data	Hora de Entrada	Hora de Saída	Tempo de Pausa	Horas Trabalhadas	Carga Horária Diária	Horas Extra	Total Horas				

Anexo 4 - Mapa de Férias

VOLPEÇAS		Mapa de Férias Pessoal													
2024														Indicações	
JANEIRO SEG TER QUA QUI SEX SÁB DOM 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31														Férias	
FEVEREIRO SEG TER QUA QUI SEX SÁB DOM 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29														Feriados Nacionais	
MARÇO SEG TER QUA QUI SEX SÁB DOM 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31														Feriados Locais	
ABRIL SEG TER QUA QUI SEX SÁB DOM 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30														Nome Funcionário:	
MAIO SEG TER QUA QUI SEX SÁB DOM 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31															
JUNHO SEG TER QUA QUI SEX SÁB DOM 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30															
JULHO SEG TER QUA QUI SEX SÁB DOM 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31															
AGOSTO SEG TER QUA QUI SEX SÁB DOM 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31															
SETEMBRO SEG TER QUA QUI SEX SÁB DOM 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30															
OUTUBRO SEG TER QUA QUI SEX SÁB DOM 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31															
NOVEMBRO SEG TER QUA QUI SEX SÁB DOM 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30															
DEZEMBRO SEG TER QUA QUI SEX SÁB DOM 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31															

Anexo 5 - Questionário Segurança e Higiene no Trabalho

Prezado(a) Colaborador(a),

A Higiene e Segurança no Local de Trabalho são de extrema importância para qualquer tipo de empresa, em qualquer setor, logo a Volpeças, LDA não é exceção.

Gostaria de obter a sua opinião sobre as práticas de Segurança e Higiene aqui na Volpeças, LDA para identificar o que se tem que melhorar e implementar nas respectivas áreas, se necessário. As respostas serão confidenciais e ajudarão a promover um ambiente de trabalho mais seguro e saudável para todos.

Por favor, responda às seguintes questões:

1. Recebeu formação de Higiene e Segurança no Trabalho quando começou a trabalhar na empresa?
 Sim
 Não
2. Sente-se confortável em relatar preocupações ou observar situações de risco relacionadas à Higiene e Segurança no Trabalho?
 Sim, sempre
 Às vezes
 Raramente
 Nunca
3. Acredita que os equipamentos de Proteção Individual (EPIs) fornecidos pela empresa são adequados e estão em boas condições?
 Sim
 Não
 Não Aplicável (não uso EPIs no meu trabalho)

4. Como avalia as condições de Higiene no seu local de trabalho (por exemplo, limpeza das áreas, disponibilidade de produtos de higiene, etc.)?

Excelente

Bom

Regular

Mau

5. Acha que há áreas ou atividades específicas na empresa que representam riscos significativos à Saúde e Segurança dos colaboradores? Se sim, por favor especifique.

6. Já teve algum acidente de trabalho relacionado à falta de Higiene e Segurança no Trabalho? Se sim, por favor, descreva brevemente o incidente.

7. Tem alguma sugestão ou recomendação para melhorar a Higiene e Segurança na empresa?

Anexo 6 - Descrição e Análise da Função Gerente

Descrição da Função	Análise da Função
Empresa - Volpeças, LDA	A posição de Gerente de uma empresa de peças de automóveis é uma função que requer habilidades de liderança, conhecimento técnico e capacidade de gerenciamento para garantir o funcionamento eficiente das operações.
Função – Gerente	Gestão da Equipa - O Gerente é responsável por liderar e supervisionar a equipa, coordenando as atividades diárias garantindo a eficiência e produtividade do trabalho.
Descrição Sumária da Função - Responsável pela Gestão e Supervisor das operações diárias, incluindo coordenação da equipa, planeamento logístico e gestão de recursos.	Planeamento e Organização - É da responsabilidade do Gerente planear e organizar as operações da empresa.
Responsabilidades e Deveres - Liderar, motivar e supervisionar a equipa de funcionários; - Planear e coordenar as operações de distribuição e logística; - Estabelecer e manter relacionamentos eficazes com fornecedores e parceiros comerciais; - Identificar e implementar melhorias nos processos operacionais; - Monitorar e manter os padrões de qualidade.	Gestão de Recursos - O Gerente é encarregado de gerenciar os recursos da empresa.
Requisitos de Qualificação - Formação em Administração, logística ou numa área relacionada; - Experiência prévia em Gestão de Operações ou Logística, preferencialmente no setor automóvel; - Fortes habilidades de Liderança, Comunicação e Resolução de Problemas; - Conhecimento técnico sobre peças de automóveis e processos de distribuição.	Relacionamento com Fornecedores - Estabelecer e manter relacionamentos com os fornecedores é uma parte importante da função, garantindo assim a qualidade e disponibilidade dos produtos necessários para as operações da empresa.
	Resolução de Problemas - O Gerente deve ser capaz de identificar e resolver problemas operacionais de forma rápida e eficiente, mantendo o fluxo de trabalho sem interrupções significativas.

Anexo 7 - Descrição e Análise da Função Administrativa

Descrição da Função	Análise da Função
Empresa - Volpeças, LDA	O cargo de Administrador é vital para a organização e eficiência operacional de qualquer empresa.
Função – Administrativa	Suporte Administrativo Geral - Inclui atividades como o gerenciamento de correspondências, atendimento telefónico, organização de arquivos e documentação, e suporte a outras áreas da empresa conforme o necessário.
Descrição Sumária da Função - Responsável por fornecer suporte administrativo abrangente, controlando documentos e registos, auxiliar no controlo de stock e logística e manter relacionamentos eficazes com os fornecedores e clientes.	Gestão de Documentos e Registos - Manutenção de registos precisos e atualizados de transações, inventários, fornecedores e clientes, garantindo que tudo esteja organizado.
Responsabilidades e Deveres <ul style="list-style-type: none"> - Organizar e manter os arquivos e a documentação atualizados, garantindo assim registos precisos e acessíveis; - Auxiliar o controlo de stock; - Garantir a Disponibilidade de material; - Manter comunicação eficaz com os fornecedores e clientes: - Preparar e processar faturas e outros documentos financeiros, garantindo a precisão e conformidade; - Apoiar a equipa em tarefas administrativas e operacionais, conforme o necessário; - Apoiar no recrutamento, seleção e integração de novos funcionários; - Identificar as necessidades de formação em cada área. 	Controlo de Stock e Logística - Auxiliar no monitoramento e controlo do stock.
Requisitos de Qualificação <ul style="list-style-type: none"> - Formação superior em Administração ou numa área relacionada é uma vantagem; - Experiência previa em funções administrativas ou de suporte em ambiente de escritório; - Habilidades organizacionais; - Capacidade de comunicação clara e eficaz; - Conhecimento básico de contabilidade e finanças; - Familiaridade com software de gestão. 	Relacionamento com Fornecedores e Clientes - Estabelecer e manter comunicação com os fornecedores e clientes, coordenando as entregas, recebimentos e resolver questões relacionadas com pedidos e serviços.
	Apoio Financeiro e Contabilístico - Auxiliar na preparação e processamento de faturas, pagamentos e outras atividades financeiras, garantindo a precisão e a conformidade com as políticas da empresa.

Anexo 8 - Descrição e Análise da Função Empregado de Balcão

Descrição da Função	Análise da Função
Empresa - Volpeças, LDA	A função de empregado de balcão numa empresa de peças de automóveis pesados é essencial para proporcionar um atendimento eficiente e de qualidade aos clientes, garantidos que as suas necessidades sejam atendidas.
Função – Empregado de Balcão	Atendimento ao Cliente - É responsável por atender os clientes pessoalmente, por telefone ou por e-mail, fornecendo informações sobre produtos, preços, disponibilidade e prazos de entrega.
Descrição Sumária da Função - Responsável por atender os clientes, fornecer consultoria técnica sobre peças de automóveis pesados, processar pedidos e colaborar na gestão de stock, garantindo um atendimento de alta qualidade e a satisfação do cliente	Consultoria Técnica - Oferece suporte técnico aos clientes, ajudando os clientes a identificar as peças corretas para as suas necessidades específicas, esclarecendo dúvidas sobre a aplicação e compatibilidade dos produtos.
Responsabilidades e Deveres <ul style="list-style-type: none"> - Atender os clientes no balcão, por telefone e por e-mail, fornecendo informações detalhadas sobre produtos e serviços; - Oferecer suporte técnico para ajudar os clientes a identificar e selecionar as peças corretas para os seus veículos; - Processar os pedidos de clientes, registando todas as informações necessárias no sistema de gestão; - Garantir a disponibilidade e organização das peças; - Promover produtos, ofertas especiais e promoções para incentivar as vendas; - Resolver reclamações e gerenciar devoluções de forma profissional e eficiente. 	Processamento de Pedidos - Receber e processar os pedidos dos clientes, garantindo que todos os detalhes sejam registados com precisão no sistema de gestão da empresa.
Requisitos de Qualificação <ul style="list-style-type: none"> - Experiência prévia em atendimento ao público, preferencialmente no setor automóvel; - Conhecimento técnico sobre peças de automóveis pesados; - Excelentes habilidades de comunicação e atendimento ao público; - Capacidade de trabalhar de forma eficiente em um ambiente dinâmico e sob pressão. 	Gestão do Stock - Colaborar com a equipa de stock para garantir que as peças estejam disponíveis e bem organizadas, facilitando a localização e o fornecimento rápido aos clientes
	Resolução de Problemas - Lidar com reclamações e devoluções de clientes de maneira profissional, procurando soluções rápidas e eficazes para qualquer problema que possa

Anexo 9 - Descrição e Análise da Função Distribuidor

Descrição da Função	Análise da Função
Empresa - Volpeças, LDA	A função de Distribuidor numa empresa de automóveis pesados é essencial para garantir que as peças sejam entregues aos clientes de maneira eficiente e pontual.
Função – Distribuidor	Logística e Transporte - Planear e coordenar as rotas de entrega, garantindo que as peças sejam entregues no prazo e de forma eficiente.
Descrição Sumária da Função - Responsável pela coordenação logística, gestão de inventário e garantia da entrega eficiente de peças de automóveis pesados aos clientes, mantendo altos padrões de serviço e satisfação do cliente.	Relacionamento com Clientes e Fornecedores – Comunicar constantemente com os clientes para informar sobre o status das entregas e resolver qualquer problema que possa surgir. Além disto, colaborar com os fornecedores para garantir a qualidade e a pontualidade no recebimento das peças.
Responsabilidades e Deveres – - Planear e coordenar as rotas de entrega, garantindo a eficiência e pontualidade; - Manter comunicação eficaz com os clientes e fornecedores para assegurar a satisfação e resolver qualquer problema que possa surgir na entrega; - Manter registos precisos de entregas, inventários e transações relacionadas.	Processamento de Pedidos - Garantir que os pedidos sejam processados de maneira precisa e eficiente, desde a receção até à entrega final ao cliente.
Requisitos de Qualificação - Experiência prévia em logística, distribuição ou gestão de inventários preferencialmente no setor automóvel; - Excelentes habilidades organizacionais e de gerenciamento de tempo; - Habilidades de comunicação eficazes para lidar com clientes, fornecedores e equipa interna; - Conhecimento básico de peças de automóveis pesados e requisitos de transporte.	Resolução de Problemas - Lidar com qualquer problema logístico que possa surgir, como atrasos na entrega, danos nas mercadorias ou problemas com o inventário, encontrando soluções rápidas e eficazes
	Cumprimento de Normas e Regulamentos - Assegurar que todas as atividades de distribuição estejam em conformidade com as normas e regulamentos aplicáveis, incluindo questões de segurança e transporte.