



instituto politécnico de gestão e tecnologia

MESTRADO EM GESTÃO

A Estruturação de Processos Administrativos numa Pequena Empresa Relatório de Estágio com Enfoque na Reorganização Administrativa

Dário Rocha Fortes Oliveira

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

VILA NOVA DE GAIA

Outubro | 2025

INSTITUTO POLITÉCNICO DE GESTÃO E TECNOLOGIA

**A Estruturação de Processos Administrativos numa Pequena Empresa
Relatório de Estágio com Enfoque na Reorganização Administrativa**

Dário Rocha Fortes Oliveira

Aprovado em 22/07/2026

Composição do Júri

Prof. Doutor Marco Ribeiro Lamas

Presidente (Nome)

Prof. Doutor Hugo Miguel Carvalho

Arguente (Nome)

Prof. Doutor Carlos Miguel Oliveira

Orientador/a (Nome)

Coorientador/a (Nome)

Vila Nova de Gaia
2026



instituto politécnico de gestão e tecnologia



A Estruturação de Processos Administrativos numa Pequena Empresa

Dário Rocha Fortes Oliveira



Relatório de Estágio

Mestrado em Gestão aprovado pelo Despacho n.º 8476/2020 de 2 de setembro



Orientado por

Carlos Miguel Fernandes de Oliveira

Dedicatória

Dedico este trabalho aos meus pais, pelo amor e apoio em todas as etapas da minha vida. À minha companheira, pelo incentivo e motivação nos momentos mais desafiantes. Aos amigos, familiares e todos aqueles que acreditaram em mim pela inspiração que foi crucial para seguir em frente.

Agradecimentos

Com a finalização deste Relatório de Estágio Profissional, não posso deixar de agradecer a todos que contribuíram, direta ou indiretamente, para o meu crescimento e aprendizado durante o estágio. Sou imensamente grato. A experiência adquirida e as lições aprendidas serão lembradas e valorizadas para sempre. Em primeiro lugar, agradeço ao estimado professor Carlos Miguel Oliveira pela orientação, que foi fundamental para o sucesso da minha experiência de estágio. Obrigado pela sua dedicação em transmitir conhecimento e estimular meu crescimento pessoal. Expresso também meu profundo agradecimento ao meu supervisor de estágio, Valter Amorim, cuja orientação e apoio foram inestimáveis durante todo o período. Sua experiência e habilidades técnicas foram inspiradoras e contribuíram significativamente para o meu aprendizado e crescimento profissional. Agradeço por dedicar seu tempo e compartilhar seu conhecimento, proporcionando-me a oportunidade de adquirir novas habilidades e enfrentar situações reais do mercado de trabalho. Não me posso esquecer da Sandra Afonso, que teve um grande contributo para a finalização destes estágios, com ensinamentos e partilhas importantes. Muito obrigado à empresa Letra Refrescante por ter me concedido uma bolsa de estudos, que foi fundamental para mim. Sou grato pela confiança depositada em mim. Aos meus queridos pais, à minha companheira, aos amigos e familiares, expresso a minha mais profunda gratidão pelo amor, apoio e incentivo constantes ao longo do meu percurso académico e do estágio. Seu apoio incondicional, suas palavras encorajadoras e sua presença constante foram pilares do meu sucesso. Agradeço por acreditarem em mim, me motivarem nos momentos de dificuldade e comemorarem cada conquista ao meu lado. Seu suporte emocional e encorajamento constante foram essenciais para que eu me sentisse confiante e persistisse em alcançar meus objetivos.

Resumo

O presente relatório de estágio foi elaborado no âmbito do Mestrado em Gestão e teve como principal objetivo a estruturação e reorganização dos processos administrativos de uma pequena empresa do setor da manutenção e remodelação – a Letra Refrescante, Lda. A pertinência deste trabalho assenta na necessidade crescente das pequenas empresas adotarem práticas de gestão administrativa mais eficientes e digitalizadas, de modo a otimizar recursos, reduzir erros contabilísticos e melhorar a comunicação interna.

A investigação teve como unidade de análise a própria empresa, e o estágio foi desenvolvido por meio de uma abordagem qualitativa e descritiva. O enquadramento teórico baseou-se em autores das áreas de contabilidade e de gestão de recursos humanos, abordando temas como a importância da organização administrativa, o processo de integração de novos colaboradores (*onboarding*) e a aplicação de ferramentas digitais na gestão. Foram utilizados diversos instrumentos e softwares de apoio à gestão, nomeadamente o **TOCOnline**, o **PicaPonto**, o **Google Drive** e as **folhas de cálculo do Excel**, permitindo a digitalização documental, o controlo de assiduidade, a organização financeira e o acompanhamento das atividades operacionais.

Os resultados obtidos evidenciam uma melhoria significativa na eficiência administrativa da empresa, através da centralização da informação, da padronização de procedimentos e da otimização dos processos de comunicação e de controlo interno. O estágio permitiu, ainda, o desenvolvimento de competências técnicas e de gestão, reforçando a importância da aplicação prática dos conhecimentos adquiridos ao longo do curso. Conclui-se que a implementação de práticas administrativas estruturadas contribui decisivamente para o aumento da produtividade e da eficiência das pequenas empresas.

Palavras-chave: Gestão administrativa; Digitalização; Contabilidade; Processos organizacionais; Pequena empresa.

Abstract

This internship report was developed as part of the Master's Degree in Management and aimed to structure and reorganise the administrative processes of a small company operating in the maintenance and renovation sector – Letra Refrescante, Lda. The relevance of this project lies in the growing need for small enterprises to adopt more efficient, digitalised administrative management practices to optimise resources, reduce accounting errors, and improve internal communication.

The study focused on the company itself as the unit of analysis and employed a qualitative, descriptive methodological approach. The theoretical framework was based on authors from the fields of accounting and human resource management, addressing topics such as administrative organisation, employee integration (onboarding), and the use of digital tools in management. Various management instruments and software were used, namely TOCOnline, PicaPonto, Google Drive, and Excel spreadsheets, which enabled document digitalisation, attendance control, financial organisation, and operational monitoring.

The results demonstrated a significant improvement in the company's administrative efficiency through information centralisation, process standardisation, and optimisation of communication and control procedures. The internship also provided valuable opportunities to develop technical and managerial skills, reinforcing the importance of applying academic knowledge in real-world business contexts. It is concluded that implementing structured administrative practices decisively contributes to the productivity and sustainability of small enterprises.

Keywords: Administrative management; Digitalisation; Accounting; Organisational processes; Small enterprises.

Índice

1.	Introdução.....	1
1.1	Enquadramento.....	1
1.2	Apresentação da entidade	1
1.3	Objetivos do trabalho desenvolvido	3
2	Revisão de Literatura.....	4
3	Metodologia	6
3.1	Abordagem metodológica	6
4	Plano de trabalhos.....	7
4.1.1	Organizar dados de acesso	7
4.1.2	Telefonemas e emails.....	8
4.1.3	Digitalização e organização de documentos.....	8
4.1.4	Organização de faturas.....	11
4.1.5	Software PicaPonto	12
4.1.6	TOOnline.....	14
4.1.7	Inventário das Máquinas da empresa	20
4.1.8	Fichas de Entrega de Equipamentos de Proteção Individual.....	21
4.1.9	Folhas de serviços	22
4.1.10	Relatórios Técnicos	22
4.1.11	Recursos Humanos	23
4.1.12	Verificação de despesas e faturas	26
4.1.13	Controlo e gestão das viaturas da empresa	27
4.1.14	Relatório Financeiro.....	29
5	Análise dos resultados.....	31
5.1	Vantagens das Tarefas Desenvolvidas: Análise Comparativa	31
5.2	Síntese comparativa.....	34

6	Conclusões e perspetivas de trabalho	36
7	Referências e Bibliografia:	37
	ANEXO A: Relatório Diário das Picagens de Ponto	38
	ANEXO B: Banco de horas	39
	ANEXO C: Fatura.....	40
	ANEXO D: Orçamento	42
	ANEXO E: Base de dados para orçamentos.....	43
	ANEXO F: Controlo de estado das máquinas da empresa	47
	ANEXO G: Ficha EPI'S	49
	ANEXO H: Declaração de Entrega de Dispositivo	50
	ANEXO I: Declaração de Devolução de Dispositivo.....	51
	ANEXO J: Folha de Serviço	52
	ANEXO K: Relatório Técnico.....	54
	ANEXO M: Cartaz recrutamento	60
	ANEXO N: Despesas Algarve	61
	ANEXO O: Despesas Lisboa.....	62
	ANEXO P: Declaração de autorização	64
	ANEXO Q: Despesas 1º Trimestre 2025	65

Índice de figuras

Figura 1-Logo Letra Refrescante.....	2
Figura 2 - Ficheiro dados de acesso	8
Figura 3- Organização das pastas no Google Drive.....	10
Figura 4 - Ficheiro Excel das faturas mensais.....	12
Figura 5- Software Picaponto	13
Figura 6 - Banco de horas dos funcionários	14
Figura 7 - Software TOConline.....	15
Figura 8-Exemplo de uso dos códigos criados.....	16
Figura 9 - Exemplo de uma fatura	17
Figura 10 - Exemplo de orçamento	19
Figura 11 - Ficheiro para controle dos estados das máquinas	21
Figura 12- Participação do Sinistro	25
Figura 13 - Detalhes da participação do Sinistro.....	26
Figura 14 - Chaves de condutor	27
Figura 15 - Layout do software de gestão de frotas	28
Figura 16- Histórico de viagens.....	29

Índice de tabelas

Tabela 1 - Cronograma das atividades desenvolvidas	7
Tabela 2 – Síntese Comparativa	34
Tabela 3 – Base de dados para criar orçamentos	43
Tabela 4 - Tabela Gastos Lisboa Geral.....	62
Tabela 5 - Tabela Gastos Lisboa	63

Lista de abreviaturas

- ATCUD** – Código Único do Documento
- AVAC** – Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado
- C&S** – Carpintaria e Serralharia
- CER** – Instalação de Cerâmica
- ELE** – Eletricidade
- EPI's** – Equipamentos de Proteção Individual
- GPS** – Global Positioning System
- IVA** – Imposto sobre o Valor Acrescentado
- LDA** – Limitada
- M** – Manutenção
- NIF** – Número de Identificação Fiscal
- NISS** – Número de Identificação da Segurança Social
- OCC** – Ordem dos Contabilistas Certificados
- PDF** – Portable Document Format
- PGRCC** – Plano de Gerenciamento de Resíduos da Construção Civil
- PIN** – Pintura
- PNG** – Portable Network Graphics
- R** – Remodelação
- SER** – Serviços de Peritagem
- SVG** – Scalable Vector Graphics

1. Introdução

O presente relatório de estágio foi realizado no âmbito do Mestrado em Gestão, tendo decorrido numa empresa do setor de Remodelação e Manutenção. A empresa, apesar de possuir forte presença no mercado, apresentava limitações na organização administrativa e documental. O objetivo do estágio consistiu na estruturação de processos administrativos, na implementação de ferramentas digitais e na otimização de práticas de gestão documental, a fim de aumentar a eficiência da organização interna.

O presente relatório encontra-se distribuído em diversas seções, nas quais são descritas as atividades desenvolvidas, os resultados obtidos e as conclusões desta experiência profissional.

1.1 Enquadramento

A empresa onde realizei o estágio atua no ramo da manutenção e remodelação, prestando serviços em diversas áreas técnicas, como obras de construção civil, reparações, remodelações de espaços e manutenção de infraestruturas. Antes do início do estágio, a empresa apresentava pouca estrutura administrativa e quase inexistência de documentação organizada, o que limitava a eficiência dos processos internos e a gestão das informações. Isto tudo resultava em maior tempo de espera dos clientes para obter as informações necessárias.

1.2 Apresentação da entidade

A empresa Letra Refrescante, com sede em Canelas, na Rua do Buel 194, 2210-263, é uma pequena empresa de manutenção e remodelação que atua em quase todo o território nacional (Lisboa, Grande Porto, Alentejo e Algarve).



Figura 1-Logo Letra Refrescante

Quem Somos

“A **Letra Refrescante, LDA**, surgiu com a missão de oferecer serviços de excelência no âmbito de obras e remodelações, sempre com o intuito de superar as expectativas dos nossos clientes e garantir resultados de alta qualidade. A nossa dedicação a cumprir os prazos e objetivos estabelecidos permitiu-nos criar parcerias sólidas com clientes que confiam diariamente na nossa experiência e no nosso profissionalismo”.

A empresa dispõe de uma equipa especializada de técnicos de obra, que trabalham de forma colaborativa com os clientes, oferecendo aconselhamento personalizado na criação de espaços funcionais e adequados a cada projeto de remodelação. Desde a conceção inicial até à execução final, assegura que cada detalhe é cuidadosamente planeado e implementado, resultando em ambientes que não só refletem o estilo dos nossos clientes, mas também atendem às suas necessidades práticas.

A **Letra Refrescante, LDA**, compromete-se a transformar sonhos em realidade, garantindo que cada obra e remodelação sejam tratadas com o máximo rigor e atenção. A nossa paixão pelo que fazemos e o foco na satisfação do cliente são os pilares que sustentam a nossa reputação no mercado.”

Serviços

- **Reparações/Remodelações** (moradias; apartamentos; comércio)
- **Pichelaria** (rotura de tubagem; infiltrações; torneiras & autoclismos)

A Estruturação de Processos Administrativos numa Pequena Empresa

- **Renovações & Pintura** (paredes, tetos; pavimentos; cozinhas, casa de banho)
- **Eletricidade** (iluminação, circuitos elétricos, tomadas, colocação de candeeiros)
- **AVAC/Aquecimento** (manutenção de equipamentos; substituição de esquentadores; contratos de manutenção)
- **Carpintaria & Serralharia** (reparação e afinações de portas; substituição de soalhos; vidros, estores, fechaduras)
- **Impermeabilização** (telhados, terraços, fachadas)

A empresa Letra Refrescante tem forte presença na área de manutenção de prédios e mantém parcerias sólidas com algumas empresas de administração e gestão de condomínios.

1.3 Objetivos do trabalho desenvolvido

A Estruturação de Processos Administrativos numa Pequena Empresa - Relatório de Estágio com Enfoque na Reorganização Administrativa. O objetivo do estágio foi estruturar os processos administrativos da empresa, tanto na área de contabilidade quanto na de recursos humanos, com o intuito de prestar um melhor serviço e responder de forma eficiente aos processos administrativos.

A empresa, por possuir uma estrutura operacional dinâmica, depende de uma administração devidamente organizada. A inexistência dos processos administrativos definidos resulta em atrasos nos serviços e em erros contabilísticos.

2 Revisão de Literatura

Políticas de Integração- Onboarding

O Onboarding é definido como o processo pelo qual os novos funcionários se aclimatam rapidamente e facilmente a todos os aspetos do seu trabalho e aprendem os conhecimentos, habilidades e comportamentos necessários para funcionarem efetivamente na organização (Kumar & Pandey, 2017).

No processo de acolhimento e integração de um colaborador, é fundamental adotar programas formais que visem integrar o indivíduo à organização e, consequentemente, à cultura organizacional, para que ele entenda o que se espera dele. No entanto, por vezes, esse procedimento não é adotado, e o novo colaborador pode desenvolver sentimentos de abandono e decepção diante da expectativa previamente criada (Cunha et al., 2020).

Plano de Integração a novos trabalhadores

1. Boas-vindas oficiais ao colaborador, com apresentação da empresa e entrega do manual de acolhimento;
2. Encontro com a chefia e os colegas, reforçando a coesão da equipa;
3. Preenchimento de documentação;
4. Transmissão de informações sobre políticas, procedimentos, regras e aspetos disciplinares;
5. Visita às instalações da empresa;
6. Introdução dos deveres e incumbências da função, de forma mais detalhada;
7. Avaliação do processo, numa perspetiva de follow-up

(Cunha et al., 2020).

Contabilidade

A contabilidade é verdadeiramente um empreendimento multicultural, produto de todo o mundo, com colaboração intelectual entre judeus, cristãos e muçulmanos.

A Estruturação de Processos Administrativos numa Pequena Empresa

O desenvolvimento foi impulsionado pelo avanço tecnológico e, enquanto ciência, só foi regulamentado a partir do século XIX. Aponta-se, ainda, que o inventor da contabilidade não é conhecido; entretanto, foi na Itália, nos séculos XIII e XIV, que surgiu progressivamente o método das partidas dobradas utilizado na atualidade (Hendriksen & Breda, 1999).

Ludícibus et al. (2005) afirmam que a contabilidade floresceu como disciplina adulta e completa nas cidades italianas de Veneza, Gênova, Florença, Pisa, entre outras, em decorrência da atividade mercantil no século XIII, até o início do século XVII. Nesta época, frei Luca Pacioli escreveu o *Tractatus de Computis et Scripturis*, Tratado Sobre Cálculos e Escrita, sendo possivelmente o primeiro a expor a contabilidade de forma completa e detalhada.

No que diz respeito ao setor empresarial/organizacional, Ludícibus, Martins e Carvalho (2005, p.8) explicam que a contabilidade é um “campo de conhecimento essencial para a formação dos agentes decisores dos mais diversos níveis”.

Leite (1988, p. 289) indica que “a contabilidade também se torna rotineira e quotidiana na vida de qualquer pessoa. Mesmo sem perceber, debita-se e credita-se várias vezes ao longo dos dias. Ela pode ser definida como um sistema de registo e apuramento, ou de medição, da riqueza.”

3 Metodologia

3.1 Abordagem metodológica

A abordagem utilizada no relatório foi qualitativa e descritiva, com o objetivo de compreender e descrever as experiências vivenciadas durante o estágio.

A abordagem qualitativa é voltada à compreensão profunda e à interação no ambiente de trabalho, o que permite uma visão mais abrangente. Baseia-se em análises de situações observadas, com o objetivo de compreender seus significados para a evolução e a formação profissional.

A abordagem descritiva baseia-se numa apresentação detalhada, fiel e objetiva das tarefas ou atividades desenvolvidas ao longo da experiência profissional. Estas duas vertentes — qualitativa e descritiva — permitem relatar experiências de forma crítica, contribuindo para a evolução de características analíticas.

4 Plano de trabalhos

Tabela 1 - Cronograma das atividades desenvolvidas

Nº	Atividade	Out	Nov	Dez	Jan	Fev	Mar	Abr
1	Organização de dados de acesso	X	X					
2	Digitalização de documentos	X	X	X	X	X	X	X
3	Implementação do Software PicaPonto	X	X					
	Relatórios mensais de horas e banco de horas	X	X	X	X	X	X	X
4	Utilização do TOOnline (contabilidade, orçamentos, faturas, guias)	X	X	X	X	X	X	X
5	Inventário das máquinas da empresa				X	X		
6	Criação de fichas de EPIs	X						
7	Criação de folhas de serviço			X	X	X	X	X
8	Redação de relatórios técnicos			X	X	X	X	X
9	Gestão de recursos humanos (Onboarding, contratos, recrutamento)		X		X		X	
10	Verificação de despesas e faturas	X	X	X	X	X	X	X
11	Controlo e gestão das viaturas	X	X	X	X	X	X	X
12	<i>Dashboard</i> financeiro (balanço trimestral)						X	X

Fonte: elaborado pelo autor

4.1.1 Organizar dados de acesso

No início do estágio, tive a importante tarefa de organizar e recuperar os dados de acesso da empresa em diferentes plataformas e sites, como os da companhia de seguros, dos fornecedores etc. Para organizar em um só lugar, usei uma folha de cálculo do Excel, em que cada plataforma ou site tinha o respetivo email de acesso e palavra-passe e, para facilitar e agilizar o processo, incluí o link de acesso ao respetivo programa ou site. O Excel era partilhado através do Google Drive. Esta tarefa permitiu-me fazer *a download de faturas, gerir as frotas de viaturas, elaborar orçamentos e guias de transporte* e emitir faturas e recibos.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
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										

Figura 2 - Ficheiro dados de acesso

4.1.2 Telefonemas e emails

No começo do meu estágio, foram-me atribuídos um email e um número de telefone corporativo, que foram importantes para realizar as minhas tarefas, sem depender do gestor para fazer chamadas ou enviar emails.

A empresa tinha como política responder rapidamente às chamadas e aos e-mails, oferecendo tratamento e atendimento personalizados aos clientes, o que era muito valorizado pelo gestor e pelos clientes. O gestor/orientador explicou como pretendia responder a determinadas situações em que a resposta era padronizada. Sentia muita dificuldade quando o cliente tinha uma dúvida à qual não sabia responder, mas, ao longo do estágio, fui aprendendo novos termos técnicos da área, sentindo menos necessidade de recorrer ao gestor e menos insegurança e dúvidas nas respostas.

4.1.3 Digitalização e organização de documentos

A empresa tinha muitos documentos apenas em formato físico e sem uma estrutura organizada; isso dificultava o acesso rápido à informação, criava risco de perda de documentos e atrasava processos administrativos. Após esta tarefa, passamos a ter documentos em formato digital e em papel, já categorizados e

A Estruturação de Processos Administrativos numa Pequena Empresa

organizados, como faturas em papel espalhadas, relatórios arquivados sem categorização, entre outros.

A digitalização e organização de documentos tinham como objetivo facilitar a consulta e a partilha de documentos e, também, no fundo, garantir a segurança das informações, com menos risco de perda por danos físicos e extravios. Foi criada uma base documental organizada para apoiar a gestão da empresa, com a documentação toda organizada apresentou várias vantagens como:

Centralização da informação — todos os documentos estavam no Google Drive, o que permitia o acesso a partir de qualquer sítio. O aplicativo Google Drive nos permitiu também ter o controle de acesso, garantindo que apenas pessoas autorizadas a ter acesso a informações sensíveis

Padronização de processos - Os processos, como elaboração de relatórios, passaram a ser padronizados conforme a anomalia apresentada pelo cliente.

Reduzir custos operacionais - Houve uma mudança significativa nos custos operacionais, com menos tempo gasto à procura de documentos e menores riscos de repetir trabalhos já feitos ou de duplicar registos na nossa base de dados utilizada no programa TOOnline. Mesmo usando códigos, é sempre possível atribuir um nome diferente a uma tarefa na base de dados, o que pode levar à duplicação dos registos.

Melhor comunicação interna - A possibilidade de diferentes equipas terem acesso a documentos como orçamentos, folhas de serviço, ficheiros do Excel, entre outros, facilitou muito a comunicação interna, promovendo o alinhamento e a transparência entre equipas e departamentos.

Suporte à conformidade legal e auditorias - Facilidade na organização de documentos obrigatórios, como as cartas verdes das carrinhas da empresa. Esta responsabilidade foi-me atribuída, visto que a carta verde é um documento obrigatório para um veículo.

Aumento da produtividade - Facilidade para encontrar documentos, tornando as tarefas mais ágeis e menos demoradas e evitando perdas de tempo na busca.

A Estruturação de Processos Administrativos numa Pequena Empresa

Quanto à digitalização dos documentos foi uma tarefa simples e rápida, mas com significativa importância, onde envolveu:

- Recolha e triagem de documentos.
- Digitalização;
- Nomeação padronizada dos ficheiros
- Organização em pastas digitais (por ano, tipo de documento, departamento, etc.).

Critérios de organização

- Organização por **categoria**: faturas, contratos, relatórios técnicos, relatórios de patologias, documentos dos veículos.
- Organização por **período**: mês, trimestre, ano.
- Organização por **departamento**: contabilidade, recursos humanos, obras.

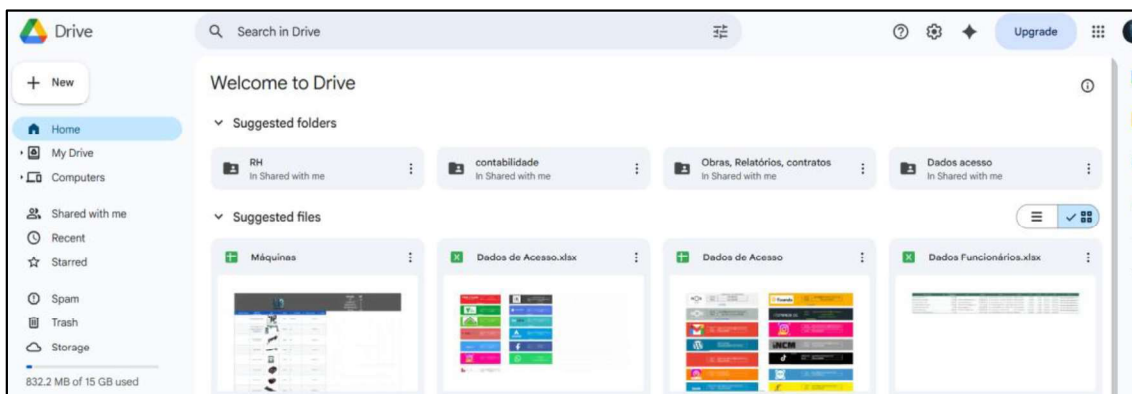


Figura 3- Organização das pastas no Google Drive

Benefícios alcançados

- Rapidez na **localização de documentos**.

A Estruturação de Processos Administrativos numa Pequena Empresa

- Maior **eficiência no trabalho administrativo**.
- Suporte sólido para **controle financeiro e fiscal**.
- Possibilidade de **partilhar documentos digitalmente** com a contabilidade, fornecedores, clientes e trabalhadores.

Contudo, através desta tarefa, consegui compreender a importância real da organização administrativa, independentemente da dimensão e do ramo da empresa. Adquiri mais experiência e uma compreensão mais aprofundada da gestão documental.

4.1.4 Organização de faturas

A empresa tinha um controle das faturas, mas feito trimestralmente, o que era pouco eficaz devido ao extravio de muitas faturas, não possibilitava a elaboração de relatórios financeiros e sempre era preciso pedir uma segunda via das faturas extraviadas. Após o início do meu estágio, o controle passou a ser realizado mensalmente, o que permitiu elaborar relatórios financeiros classificados e segmentados por categorias (despesas e receitas) e por períodos (mensal, trimestral e anual).

A organização das faturas contribuiu para uma melhor gestão financeira e contabilística, permitindo a elaboração de relatórios fiáveis e a entrega da pasta mensal de faturas ao contabilista da empresa.

Ao iniciar o estágio, deparei-me com o desafio de solicitar a 2ª via de faturas extraviadas. Foi um desafio por haver muitas faturas em falta de vários meses e por precisar localizar os contatos das empresas. A maior dificuldade foi não encontrar informações de várias empresas, o que impossibilitou o contato para solicitar a fatura. Até a data de término do estágio, tive de lidar com o problema do extravio de faturas, mas em proporção menor e controlada.

Para esta tarefa, reservava pelo menos 2 semanas para entregar a pasta; para melhor controle, as faturas eram digitalizadas manualmente e, posteriormente, baixadas no portal e-faturas das Finanças. Após ter os 2 ficheiros, fazia uma

A Estruturação de Processos Administrativos numa Pequena Empresa

análise do que tinha e do que faltava, tendo como base o ficheiro de upload manual, visto que a maioria das empresas ainda não tinha comunicado as faturas no portal. Para facilitar a tarefa, usava a fórmula CONTAR.SE.VAZIO para contar o número de faturas em falta.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J
1	Setor	Emitente	Nº Fatura / ATCUD	Tipo	Data Emi	Total	IVA	Base Tributável	Situação	Número Pa
2	Outros	509001319 - Radius Business Solutions (portugal), Unipessoal Lda	FT FA 2PT/2995106 / JF32H Fatura		2/2/2025	283,81 €	53,07 €	230,74 €	Registado	6
3	Outros	500829993 - Pingo Doce Distribuicao Alimentar Sa	FS 06800822212211952/063 Fatura sirr		3/2/2025	52,91 €	6,42 €	46,49 €	Registado	1
4	Outros	510359612 - Brico Depot Portugal S A	FT 166002/00062576 / JFXS Fatura		3/2/2025	24,20 €	4,53 €	19,67 €	Registado	4
5	Outros	510359612 - Brico Depot Portugal S A	FT 166001/00050344 / JFXF Fatura		3/2/2025	17,55 €	3,28 €	14,27 €	Registado	3
6	Outros	507082907 - Pc Diga Lda	ZFAT BZA1/9180977910 / JF Fatura		3/2/2025	12,90 €	2,41 €	10,49 €	Registado	5
7	Outros	501202277 - Antonio Marques e Filhos Lda	FS 25002/1053 / JJ9N7NPR Fatura sirr		3/2/2025	5,10 €	0,95 €	4,15 €	Registado	2
8		LeroyMerlin	20250011601/006306		3/2/2025	47,02 €	8,79 €	38,23 €		7
9		LeroyMerlin	20250101701/002467		3/2/2025	12,11 €	2,26 €	9,85 €		8
10		Fidelidade	KFS0325/001466052		3/2/2025	47,41 €	0,00 €	0,00 €		9
11	Outros	503246468 - Maxmat - Distribuição de Materiais de Construção, Unipessoal Lda	FT ADX003/320710 / JFSY7 Fatura		4/2/2025	22,20 €	4,15 €	18,05 €	Registado	14
12	Alojament	222881712 - Vitor Hugo Vieira Cardoso	FT 2A2501/150 / JJSC932C Fatura-rec		4/2/2025	36,00 €	4,14 €	31,86 €	Registado	11
13		LeroyMerlin	20250010401/000035		4/2/2025	179,00 €	33,47 €	145,53 €		10
14		ONBIT	250002253		4/2/2025	4,80 €	0,90 €	3,90 €		12
15		Sanitop	93541378		4/2/2025	19,94 €	3,73 €	16,21 €		13
16		O feiz	1A2501682		4/2/2025	17,00 €	2,10 €	14,90 €		15
17		501578455 - Abilio Rodrigues Peixoto & Filhos S A	FR PT 110/28706 / JFX8MR Fatura-rec		5/2/2025	94,22 €	17,62 €	76,60 €	Registado	21
18	Outros	510359612 - Brico Depot Portugal S A	FT 166001/00050528 / JFXN Fatura		5/2/2025	57,90 €	10,83 €	47,07 €	Registado	18
19		500829993 - Pingo Doce Distribuicao Alimentar Sa	FS 06020832212211931/102 Fatura sirr		5/2/2025	48,63 €	5,92 €	42,71 €	Registado	17
20	Outros	510359612 - Brico Depot Portugal S A	FT 166022/00021735 / JFYF Fatura		5/2/2025	29,95 €	5,60 €	24,35 €	Registado	22
21	Outros	503246468 - Maxmat - Distribuição de Materiais de Construção, Unipessoal Lda	FT ADX004/065537 / JFSB7 Fatura		5/2/2025	26,60 €	4,97 €	21,63 €	Registado	20
22		Peixoto	114/37192		5/2/2025	0,01 €				16
23		LeroyMerlin	20250105301/001030		5/2/2025	15,87 €	2,97 €	12,90 €		19
24		500829993 - Pingo Doce Distribuicao Alimentar Sa	FS 06020832212211931/102 Fatura sirr		6/2/2025	51,34 €	6,18 €	45,16 €	Registado	23
25	Outros	510359612 - Brico Depot Portugal S A	FT 166004/00065586 / JFXN Fatura		6/2/2025	29,95 €	5,60 €	24,35 €	Registado	26
26	Outros	503246468 - Maxmat - Distribuição de Materiais de Construção, Unipessoal Lda	FT ADX001/207439 / JFS7 Fatura		6/2/2025	21,65 €	4,05 €	17,60 €	Registado	25
27	Outros	510359612 - Brico Depot Portugal S A	FT 166001/00050576 / JFXF Fatura		6/2/2025	5,80 €	1,08 €	4,72 €	Registado	27
28		LeroyMerlin	20250201701/002804		6/2/2025	7,58 €	1,42 €	6,16 €		24
29	Outros	503246468 - Maxmat - Distribuição de Materiais de Construção, Unipessoal Lda	FT ADX004/065775 / JFSB7 Fatura		7/2/2025	190,59 €	35,64 €	154,95 €	Registado	29
30	Outros	503246468 - Maxmat - Distribuição de Materiais de Construção, Unipessoal Lda	FT ADX004/065833 / JFSB7 Fatura		7/2/2025	168,91 €	31,58 €	137,33 €	Registado	28
31		500829993 - Pingo Doce Distribuicao Alimentar Sa	FS 06020832212211931/102 Fatura sirr		7/2/2025	36,56 €	4,42 €	32,14 €	Registado	30
32	Outros	503246468 - Maxmat - Distribuição de Materiais de Construção, Unipessoal Lda	FT ADX003/320883 / JFSY7 Fatura		7/2/2025	21,49 €	4,02 €	17,47 €	Registado	31

Figura 4 - Ficheiro Excel das faturas mensais

4.1.5 Software PicaPonto

O software PicaPonto é muito importante na área dos Recursos Humanos; trata-se de uma ferramenta para controlo de assiduidade, gestão de banco de horas, registo de faltas (justificadas e injustificadas), gestão de mapa de férias e gestão de horários, entre muitas outras tarefas.

Além disso, o software permite cumprir o artigo 202.º do Código do Trabalho - **Registo de tempos de trabalho**, no qual o empregador deve manter os registos dos tempos de trabalho, o que constitui uma contraordenação grave, a violação do disposto neste artigo.

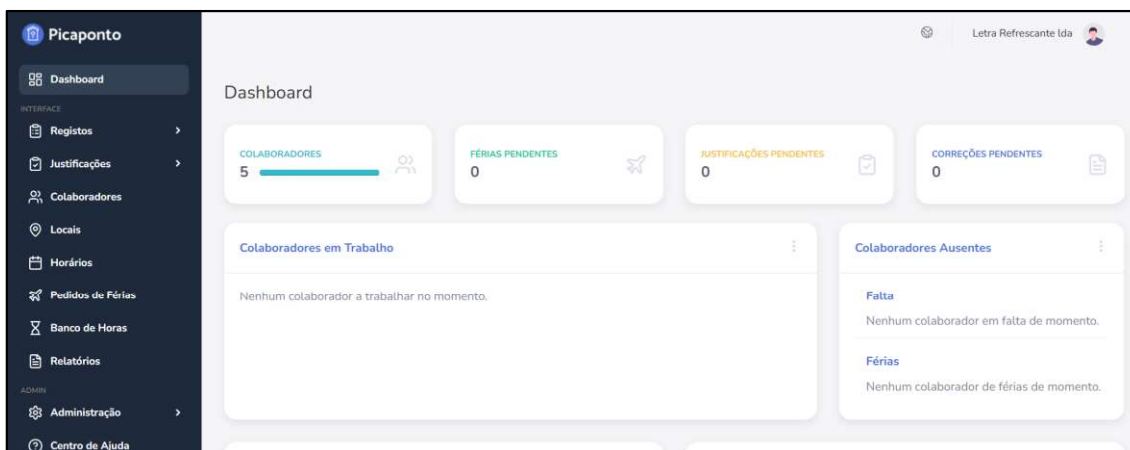


Figura 5- Software Picaponto

Para que o software fosse 100% operacional para a empresa, coube a mim implementar as seguintes tarefas:

Operacionalizar o Software

O software em si é de fácil utilização; tive um curto período de adaptação, que se tornou mais simples graças ao suporte disponível no próprio software. Primeiramente tive a tarefa de instalar o software nos telemóveis de todos os funcionários, após isso comecei por alimentar o software com dados dos funcionários, nesta fase foi atribuído um número de identificação, seguindo o padrão: ano de entrada na empresa + ordem de entrada (ex. 2024/05). Esta numeração permitia identificar internamente os funcionários na empresa. Após finalizar estas tarefas, tive de criar horários e definir os feriados nacionais. Feito tudo isso, o software já estava pronto para ser usado.

Criação de e-mails individuais

Para a padronização dos emails dos funcionários, seguia-se o seguinte padrão: nomeIrsolutions@gmail.com; nos casos de funcionários com nomes comuns, usava-se o último apelido do respetivo funcionário. A criação do email não foi exclusiva ao software; serviu também para manter os funcionários em contacto por email e para partilhar ficheiros, como ordens de trabalho e guias de transporte.

Relatórios mensais de horas

Permitia total transparência na contabilização das horas trabalhadas e esperadas, registando, organizando e analisando o tempo de trabalho de cada funcionário. Além disso, ajudou muito na otimização do tempo, pois o software me permitia baixar esses relatórios em Excel e em pdf, que eram impressos e arquivados em pastas específicas.

Controlo de banco de horas

A empresa disponibiliza de um banco de horas, onde as horas extras eram destinadas a ser gozadas pelos funcionários. O software permitia que os próprios funcionários consultassem as horas. Esta tarefa era atribuída manualmente no software, no qual eram registados os dias em que o funcionário trabalhasse mais ou menos horas do que o previsto.

Foi da minha responsabilidade ter total controle sobre o Software, que permitiu-me gerir os horários, as horas extras, atrasos e faltas.

	Código	Nome	Local	Saldo de Horas
	202409	Luís Augusto	Obras	3:01:00
	202301	Valter Amorim	Obras	6:56:00
	202303	José Brito	Obras	2:44:00
	202407	Florentino da Silva	Obras	9:57:00

Figura 6 - Banco de horas dos funcionários

4.1.6 TOConline

O TOConline é um programa online editado pela Ordem dos Contabilistas Certificados (OCC) em Portugal, que integra módulos de contabilidade, faturação e gestão de empresa. O programa destina-se sobretudo a gabinetes de contabilidade e contabilistas certificados, mas, neste caso, serve perfeitamente à empresa, pois permite fazer orçamentos, emitir faturas, recibos, notas de

A Estruturação de Processos Administrativos numa Pequena Empresa

prédio e guias de transporte. O programa funciona em um ambiente de cloud online, sem necessidade de instalação ou atualizações manuais.

O software conta com contabilidade assistida, que permite integrar com ficheiros SAFT-PT (*Standard Audit File for Tax purposes*), ficheiros normalizados em xml que reúnem toda a documentação fiscal relevante de uma empresa, os mesmos são exportados e enviados para a Autoridade Tributária. O sistema assegura a **numeração sequencial dos documentos**, bem como a inclusão do **código QR** e do **ATCUD (Código Único do Documento)**, elementos obrigatórios para a validação fiscal das faturas.



Figura 7 - Software TOConline

Base de dados

Tive a tarefa de criar uma base de dados, abrangendo materiais, ferramentas, clientes e serviços; para tal, foram definidos códigos para facilitar a elaboração dos orçamentos. Pelo simples facto de que a empresa trabalha na vertente da manutenção e na vertente da remodelação facilitou o processo de identificação de serviços, isto porque os serviços relacionados com manutenção tinham a inicial **M** (Ex: Manutenção a um portão de garagem, lubrificação da porta, etc) e os serviços relacionados com remodelação com a inicial **R** (Ex: construção de parede em pladur, montagem de quadro elétrico, etc), além disso também tínhamos serviços de peritagem definidos pela sigla **SER** e a gestão de resíduos, com a sigla **PGRCC** (Plano de Gerenciamento de Resíduos da Construção Civil). Após ter definido a letra ou a sigla, tive de adicionar ou criar famílias, que incluíssem todos os serviços prestados pela empresa, desde AVAC, canalização, carpintaria e serralharia, eletricidade, gestão de resíduos e demolição de obras, peritagem, instalação de cerâmica, pintura, piquete 24/7, telhados,

A Estruturação de Processos Administrativos numa Pequena Empresa

impermeabilização, etc. Os serviços anteriormente utilizados foram desativados, passando a empresa a usar o novo método que criei.

Após definir a sigla ou letra do tipo de trabalho, a próxima etapa seria atribuí-la a todos os serviços prestados pela empresa. Os serviços também foram reduzidos a siglas como por exemplo:

- Eletricidade -ELE, carpintaria e serralharia -C&S, Instalação de cerâmica-CER, pintura -PIN, etc

Juntando as siglas e letras aos serviços, temos a seguinte disposição do código:

- M-TEL-011 (Manutenção à junta de ligação entre caleiras e tubo de queda);
- R-PIN-007 (Pintura de gradeamento e portões);
- R-CER-007 (Instalação de soleira).

No entanto, a base de dados teve de ser constantemente atualizada e aprimorada ao longo do estágio, pois o modelo aplicado apresentava alguns defeitos. Esta tarefa facilitou muito a rapidez de entrega de orçamentos, mesmo com o código criado e o texto definido, tínhamos de efetuar algumas alterações, pois nem todos os casos eram iguais e requeriam texto adicional.

Esta base de dados dava suporte tanto a nível de orçamentos como a nível das guias de transporte, quanto às guias de transporte também tive de criar famílias nomeadamente ferramentas e materiais, materiais esses que tínhamos em armazém, como por exemplo disjuntores, lâmpadas led, calhas elétricas, tubos de pvc e ppr, entre outros.

Página 1 / 1						
CÓDIGO	DESCRIÇÃO	QTD.	UNI.	PREÇO UNI.	% DESC.	VALOR SEM IVA IVA
M-SER-003	Pressostato XMPA	1,00	un	95,00		95,00 23%
M-ELE-001	Instalação	1,00	un	80,00		80,00 23%
M-SER-003	Grelha Estampada Aço Galvanizado A15 - 1000x200MM	8,00	un	21,00		168,00 23%

Figura 8-Exemplo de uso dos códigos criados

Faturas

O modelo de faturação permite emitir faturas de forma rápida, precisa e simples. Tinha de inserir os dados do cliente, a descrição dos serviços prestados, as respetivas taxas de IVA. Após preencher estes dados obrigatórios, finalizo a fatura com a opção de envio direto ao cliente, acompanhada de recibo de leitura e de receção.

A emissão de faturas através do toconline permite assegurar a conformidade legal e fiscal, promove a automação dos processos administrativos e reforça a credibilidade e a fiabilidade da informação da empresa.

FT_2025_20.pdf

Finalizado por Dário Oliveira a 07/03/2025

Fatura
FT 2025/20
ATCUD: jBPK3j-20
Original

Data
2025-03-07
EUR

Moeda
EUR

Data de Vencimento
2025-03-07

Cliente
Yiying Wang

Morada
Rua da Glória 137
4050-289 Porto, Portugal

NIF
200499760

frescante Lda
le Obras : 147383-PAR
nº 194
inelas - CANÉLAS VNG, Portugal
71 (Chamada para a rede móvel nacional)
efrescante@gmail.com
omercial: Conservatória do Registo Comercial
7210193
or Quotas
10193
.00 Eur

Página 1 / 1

Descrição	Qtd. Uni.	Preço uni.	IVA	% Desc.	Valor com iva
Emissor seco programável Helios 1500W Inerzia	5,00 un	0,00	23%		0,00
Termoacumulador inteligente Ariston Velis Tech Dry 80Lt G+					
Desmontagem e montagem móvel da cozinha					
Instalação e Mão de obra	1,00 un	1.800,00	6%		1.800,00

Figura 9 - Exemplo de uma fatura

Orçamentos

A tarefa de elaborar orçamentos foi desafiadora, porque requer conhecimentos sobre obras, sem esse tal conhecimento, esta tarefa é praticamente impossível. Com um preço base já estabelecido, fazia orçamentos que depois eram vistos e aprovados pelo gestor da empresa. Depois de aprovado, seguia o mesmo padrão das faturas, finalizar e enviar para o cliente.

Na realização de orçamentos também envolveu visitas, junto com o gestor da empresa, com o objetivo de entender os trabalhos a serem realizados e como iam ser executados

Um dos maiores desafios foi interpretar relatórios técnicos, como os de patologia, enviados por empresas de administração de condomínios que solicitavam o nosso serviço. A maior dificuldade foi decompor os extensos relatórios e transformá-los em orçamentos.

OR_2025_14.pdf



Letra Refrescante Lda
 Certificado de Obras : 147383-PAR
 Rua de Buel nº 194
 4410-263 Canelas - CANELAS VNG, Portugal
 TIF: 968806071 (Chamada para a rede móvel nacional)
 Email: geral@letrarefrrescante.pt
 Cons. Reg. Comercial: Conservatória do Registo Comercial
 R.N.P.C. - 517210193
 Sociedade por Quotas
 NIF: PT517210193
 CS: 1000,00 Eur

Orçamento	Data	Moeda
OR 2025/14	2025-03-12	EUR
ATO/JO (REBAC) 14		
Original	Válido até	
	2025-03-12	

Cliente	Morada	NIF
Adm Maestro Resende Dias 102 e 110	Praceta Maestro Resende Dias, nº 102 e 110	PT5023008
	4350-276 Porto, Portugal	

Página 1 / 1

Código	Descrição	Qtd. Uni.	Preço uni.	IVA	% Desc.	Valor sem iva
0008	Reparação de Ventilador	1,00 un	375,00	23%		375,00
	- Troca de Rolamentos					
	- Junta Flexível de Ventilação					

Figura 10 - Exemplo de orçamento

Emissão de Guias de Transporte

Durante o estágio, também tive a oportunidade de participar na emissão de guias de transporte, assegurando o cumprimento das normas fiscais e legais em vigor. As guias de transporte são documentos fiscais obrigatórios que acompanham a circulação de bens em território nacional, conforme previsto no **Decreto-Lei n.º 147/2003, de 11 de julho**, e nas orientações da Autoridade Tributária e Aduaneira (AT). O seu objetivo é comprovar a movimentação física de mercadorias, garantindo a rastreabilidade e o controlo fiscal das operações comerciais.

Por se tratar de um processo digital, oferece diversas vantagens, como a redução de erros manuais e rapidez no tratamento da informação. Para efetuar a guia de transporte, necessitava dos seguintes elementos: identificação do remetente e do destinatário (nome, NIF e morada); local de carga e de descarga; data e hora previstas de início do transporte; descrição detalhada dos bens, incluindo quantidades e unidades de medida. Com os dados já preenchidos, o

sistema gera automaticamente a guia de transporte com número sequencial e código QR.

4.1.7 Inventário das Máquinas da empresa

Este trabalho foi feito no armazém da empresa durante um período de mudança de armazém, no qual listei todas as máquinas da empresa, incluindo as referências, os modelos e o estado de conservação. Esta necessidade surgiu devido à falta de controlo da quantidade de máquinas possuídas pela empresa e do estado de conservação das mesmas. Para tal, criei um ficheiro do Excel com o nome do equipamento, modelo, foto, marca, fornecedor, data de compra e estado de conservação. A coluna estado de conservação tinha como opções: OK, avariado, indisponível e em reparação. Para fazer este controle do estado dos equipamentos, criei uma tabela à parte usando a fórmula CONTAR.SE e buscando o “valor” na coluna do “estado”.

A criação deste inventário também serviu na emissão de guias de transporte, onde otimizou muito o tempo de entrega da guia, especialmente quando ligavam para a linha piquete 24/7.

O controlo do património imobilizado e dos ativos fixos foi outra razão para a elaboração deste documento, assegurando que a informação se encontra atualizada e acessível. O inventário foi desenvolvido em formato digital (folha de cálculo), o que possibilita a consulta rápida e a atualização periódica dos dados. Esta prática contribui para uma gestão mais eficiente dos recursos materiais e para o cumprimento das boas práticas de controlo interno da empresa. O maior desafio encontrado foi a falta de comunicação por parte dos funcionários sobre o estado da máquina, o que comprometia a atualização do ficheiro e, muitas vezes, fazia com que o prazo de garantia de 6 meses dado pelos fornecedores expirasse.

						Estado		Nº	
						OK		100	
						AVARIADO		5	
						INDISPONÍVEL		5	
						EM REPARAÇÃO		0	
						TOTAL		110	
ID da Ferramenta	Nome do equipamento	Foto	Marca	Fornecedor	Data de compra	Estado			
3	Martelo perfurador vertical SDS Plus 1500 w 5,1 l Dexter		Dexter	LeroyMerlin	7/27/2023	OK			
5	Aparafusadores de grosso sem fio PARKSIDE 20 V PPSBA 20-U ALI sem bateria e carregador b-wave		Parkside	LisB	9/7/2023	OK			
5	Ferramenta Multifuso 20 V sem Bateria		Parkside	LisB	9/7/2023	OK			
5	Cortador Rotativo 20 V sem Bateria		Parkside	LisB	9/7/2023	OK			
8	Projetor Led Tred 20W		Parkside	LisB	9/11/2023	OK			

Figura 11 - Ficheiro para controle dos estados das máquinas

4.1.8 Fichas de Entrega de Equipamentos de Proteção Individual

No decorrer do estágio, participei da organização e da elaboração das fichas de entrega de EPIs, documentos essenciais para garantir a segurança dos funcionários e o cumprimento das normas legais de segurança e saúde no trabalho.

A empresa assegura que todos tinham acesso a equipamentos necessários para desempenhar as funções em condições de segurança e para que fique registado, foi criada a ficha de EPIs com o intuito de registar esses mesmos equipamentos de segurança. Cada ficha contém informações detalhadas, nomeadamente:

- Nome do funcionário que recebeu os EPIs
- Equipamentos entregues
- Data de entrega

Esta ficha foi fundamental, pois garante a responsabilização de ambas as partes pelo uso e pela conservação dos EPIs. A existência da ficha atesta o cumprimento da **Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro**, que estabelece o regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho.

4.1.9 Folhas de serviços

Com o crescimento da empresa, vi-me obrigado a criar a folha de serviços, que serve de suporte e para documentar a ordem de serviço. Tive o total apoio do gestor e do chefe de equipa na implementação da folha de serviço, pois esta evitava falhas na comunicação oral da ordem de serviço. O desafio nesta tarefa foi a resistência dos trabalhadores em aceitar as mudanças, mas, após muita insistência e provas concretas do valor da folha de serviço, ela foi aceita e implementada de vez, o que reduziu as margens de erro decorrentes de falhas de comunicação. Na folha constava o tipo de serviço a ser realizado, para que fosse identificado o trabalho a executar. De seguida, apresenta-se uma tabela com 3 colunas, nomeadamente: Tarefas, Anomalias Encontradas e Estado. A última página foi destinada aos materiais, na qual consta a quantidade necessária para realizar o serviço.

4.1.10 Relatórios Técnicos

Durante o estágio, também desenvolvi atividades de redação de relatórios técnicos, com o objetivo de registar e sistematizar as intervenções realizadas pela empresa em diversos equipamentos e instalações. Estes relatórios permitem documentar, de forma simples, clara, objetiva e estruturada, os acontecimentos reportados pelos clientes. A maioria dos pedidos de relatórios provinha de condomínios, pois a empresa tem forte presença nesse mercado. Estes relatórios, nos casos aplicáveis, são enviados ao seguro onde constam:

- Identificação do cliente e local da intervenção;
- Descrição detalhada dos serviços realizados;
- Equipamentos e materiais utilizados;
- Observações técnicas e eventuais recomendações futuras.

Um ponto positivo na realização deste relatório é o facto de ser fácil de entender pelo cliente e também de permitir gerir de forma mais eficiente as operações, assegurando o rastreio dos trabalhos realizados. A padronização dos relatórios técnicos foi de extrema importância, pois reduziu o tempo necessário à elaboração dos relatórios, garantindo serviços de maior qualidade aos clientes.

Houve também a necessidade de contabilizar os relatórios gerados em um arquivo simples do Excel, evitando que o cliente ficasse à espera de um relatório já elaborado.

4.1.11 Recursos Humanos

Durante o estágio, desenvolvi um cartaz publicitário para divulgar uma oferta de emprego, utilizando o software de design gráfico *Gravit Designer*. Esta tarefa teve como objetivo apoiar o processo de recrutamento da empresa por meio da criação de um material visual apelativo e informativo, capaz de atrair candidatos qualificados.

O cartaz foi concebido com base em princípios de comunicação visual, privilegiando a clareza da informação e a harmonia gráfica. Foram definidos elementos como o logótipo da empresa, as cores institucionais, a descrição da função, os requisitos do candidato, bem como os contactos para envio de candidaturas (cartaz em anexo).

O *Gravit Designer* foi uma ferramenta adequada para este tipo de trabalho, permitindo a criação vetorial precisa, o uso de tipografia moderna e a exportação do cartaz em diversos formatos digitais (PDF, PNG, SVG), o que facilitou a publicação no Facebook e em plataformas de recrutamento.

Esta atividade contribuiu para o fortalecimento da imagem institucional da empresa e para a divulgação eficaz da oportunidade de emprego, combinando competências técnicas de design com objetivos de comunicação e de recursos humanos.

Foi da minha responsabilidade criar um documento no Excel no qual constavam todas as informações dos funcionários, nomeadamente: nome, número de telefone, morada, nif, niss, Iban. Sempre que fosse necessária alguma informação do funcionário, tínhamos à nossa disposição o Excel, o que facilitava o nosso trabalho.

Onboarding

A Estruturação de Processos Administrativos numa Pequena Empresa

Durante o meu estágio, fui responsável por rececionar os novos funcionários e participar ativamente no processo de acolhimento dos recém-admitidos. Esta tarefa incluiu a recolha de dados pessoais, a criação de contas de e-mail institucionais, a entrega de equipamentos de proteção individual (EPIs), a entrega dos uniformes da empresa e, quando não havia o tamanho certo, a recolha dos tamanhos de vestuário e a entrega dos telemóveis. Também explicava os procedimentos administrativos e os instrumentos digitais utilizados pela empresa.

Em relação aos contratos, também cabia a mim realizar uma tarefa simples, mas que requer muita atenção ao preencher os dados do funcionário. A empresa tinha à sua disposição modelos de contrato, nomeadamente sem termo e a termo certo. Com o passar do tempo, os contratos foram ajustados e aprimorados, em colaboração com o gestor da empresa. Cabia a mim recolher todos os dados do funcionário, para facilitar o processo administrativo e também para efetuar o seguro de trabalho do respetivo funcionário.

Este processo foi essencial para garantir que os novos funcionários se integrassem nas equipas e compreendessem o modo de trabalho, os objetivos e as expetativas da empresa.

Revisão do código do trabalho

A tarefa de revisão do Código do Trabalho consiste em analisar as propostas de alteração e de atualização da legislação laboral vigente. Esta revisão teve como objetivo compreender as alterações no código do trabalho. O motivo desta revisão foi a atualização dos meus conhecimentos, o que me permitiu manter-me a par das últimas alterações ao Código do Trabalho.

Despedimentos/ cessação dos contratos

Eu era responsável por todo o processo após o despedimento dos funcionários ou a cessação dos contratos, desde a comunicação com o contabilista até a com

a seguradora. Era recolhido o dispositivo móvel entregue ao funcionário, no ato da entrega, o qual assinava que o havia recebido. A farda ficava na posse do funcionário, uma vez que era usada e, muitas vezes, não a encontrava em condições de entregá-la a outro funcionário.

Sinistro Acidente de trabalho

Em uma situação, um funcionário sofreu um corte profundo ao manusear um x-ato. Logo após isso, tive a tarefa de realizar a participação do sinistro. Foi uma tarefa demorada, mas a base de dados de funcionários que criei agilizou muito o processo. Tive de descrever o que ocorreu e como, para que o ficheiro pudesse ser entregue à seguradora o mais depressa possível. Fiquei encarregado de conduzir este processo e de entrar em contato com a seguradora, tratando de todos os assuntos. O funcionário voltou a trabalhar após 8 dias de baixa.

Nº PROCESSO	NOME	DATA OCORRÊNCIA	SITUAÇÃO	PARTICIPAÇÃO	Nº APOLICE
925257458/00	ELDINE SA	30/02/2025	EM GESTÃO	SIM	AT65338857

Figura 12- Participação do Sinistro

MY FIDELIDADE EMPRESAS

Olá de novo
DARIO OLIVEIRA

LETRA REFRESCANTE LDA

Apólices

Sinistros

Documentos

Movimentos Financeiros

DADOS SINISTRO

LOCAL: VILA NOVA DE GAIA DATA OCORRÊNCIA: 30/02/2025

CAUSA: Contacto com ferramenta/máquina HORA: 15:15

TIPO LESÃO: Lesões superficiais DATA ABERTURA: 30/02/2025

PARTES DO CORPO ATINGIDAS: Dedo(s) PARTICIPAÇÃO RECECIONADA: SIM

SITUAÇÃO: EM GESTÃO DATA RECEÇÃO: 30/02/2025

DESCRIÇÃO: NO DIA 30/02/2025, O COLABORADOR ELDINE ESMEL BARROS SÁ, ENQUANTO EXECUTAVA TRABALHOS DE INSTALAÇÃO DE PISO FLUTUANTE, SOFREU UM CORTE ACIDENTAL NO DEDO POLEGAR DA MÃO ESQUERDA DO MANUSEAR UM X-ATO (FACA DE CORTE).

O ACIDENTE OCORREU NO MOMENTO EM QUE O COLABORADOR UTILIZAVA UMA LÂMINA NOVA, ACABADA DE TROCAR. O TRABALHADOR ENCONTRAVA-SE DEVIDAMENTE EQUIPADO, FAZENDO USO DE LUVAS DE PROTEÇÃO. NO MOMENTO DO ACIDENTE, O QUE MINIMIZOU O CORTE MAIS NA ZONA DO DEDO. O CORTE RESULTOU NA REMOÇÃO DE UMA PEQUENA PARTE DO DEDO, TENDO O COLABORADOR RECEBIDO OS PRIMEIROS SOCORROS E FOI ENCAMINHADO PARA O SERVIÇO DE URGÊNCIA DA UNIDADE LOCAL DE SAÚDE GAIA E ESPINHO.

O ACIDENTE OCORREU DURANTE O DESEMPENHO NORMAL DAS SUAS FUNÇÕES E FOI IMEDIATAMENTE COMUNICADO AO GESTOR DA EMPRESA.

DADOS SINISTRADO

MORADA: R ALEGRIA LOCALIDADE: PORTO

CÓDIGO POSTAL: 4000-048 PORTO SEXO: MASCULINO

DATA NASCIMENTO: 04/06/1976 NISS: 000000000

ESTADO CIVIL: SOLTEIRO

Figura 13 - Detalhes da participação do Sinistro

4.1.12 Verificação de despesas e faturas

Uma das tarefas desenvolvidas consiste na verificação de despesas e faturas, por meio da análise de extratos bancários e de documentos contabilísticos da empresa. O objetivo principal é assegurar a correspondência entre os movimentos registados nas contas bancárias e os documentos de suporte, como faturas físicas, documento do portal e-faturas, recibos e comprovativo de transferência.

A minha função era, durante a 1ª semana, consultar os extratos bancários, conferir os valores e verificar a existência da fatura física. Foram igualmente analisadas as faturas emitidas e recebidas, em articulação com o TocOnline, para garantir o rigor dos registos contabilísticos.

Durante uns meses, a empresa fez uma deslocação para o sul do país, onde fiz um documento financeiro organizado com todas as despesas por categoria.

Por iniciativa minha, elaborei documentos de análise financeira trimestral, tarefa que permite analisar as despesas empresariais e ter maior controle sobre os gastos da empresa. Os gastos foram divididos em categorias, abrangendo desde a área administrativa até os de manutenção e remodelação da empresa.

Esta tarefa foi essencial para o controlo financeiro, contribuindo para uma gestão transparente. Permitiu-me desenvolver a análise financeira e a atenção aos detalhes.

4.1.13 Controlo e gestão das viaturas da empresa

Esta atividade foi essencial para o funcionamento diário, uma vez que as deslocações, tanto das equipas como dos materiais e ferramentas, dependem inteiramente das condições dos veículos. As principais tarefas realizadas incluíram a reposição dos documentos obrigatórios de cada viatura (seguro, inspeção, carta de autorização para o condutor, imposto IUC).

Era da minha responsabilidade a gestão da plataforma *Radius Velocity*, que permite acompanhar o desempenho, o consumo e a utilização dos veículos, bem como controlar as datas de revisões e inspeções periódicas, garantindo o cumprimento das obrigações legais. Também permitia acompanhar o desempenho dos condutores, em que cada funcionário possuía uma chave de desbloqueio do GPS, que identificava o condutor em caso de coimas.



Figura 14 - Chaves de condutor

Coordenei o agendamento de lavagens e manutenções, assegurando que as viaturas se mantivessem em boas condições. Esta função exigiu um grande sentido de organização e planeamento, uma vez que foi necessário criar um ficheiro no Excel para a gestão e o controlo das viaturas, evitando esquecimentos e prevenindo custos desnecessários. A nível pessoal, esta experiência permitiu-

A Estruturação de Processos Administrativos numa Pequena Empresa

me desenvolver competências de gestão logística, controlo administrativo e responsabilidade operacional, reforçando a minha capacidade de acompanhar processos de manutenção e de planeamento em ambiente empresarial.

Ligada à *Radius Velocity*, a Kinesis permite uma gestão de frota bastante completa e abrangente, com a possibilidade de observar os carros no mapa em tempo real, consultar o histórico de viagens e o desempenho dos motoristas, entre outras funcionalidades.

Cada carrinha da empresa foi equipada com um equipamento GPS que requer uma chave de acesso. Foi da minha responsabilidade atribuir a cada condutor da empresa uma chave para realizar o check-in ao ligar a ignição do carro. Caso este não o faça, é-nos transmitido um alerta de que o carro está em movimento sem o check-in ter sido feito, e o condutor vai ouvindo um “bip” até fazer o check-in com a chave.



Figura 15 - Layout do software de gestão de frotas

O campo histórico de viagens é muito importante quando aparecem multas, pois permite-nos identificar o condutor. Assim, podemos identificar o condutor e este vai ser o responsável pela multa, seja por excesso de velocidade ou de estacionamento (todos os condutores têm a app VIAVERDE para o pagamento dos estacionamento).

Histórico da viagem					
☐ Mostrar veículos inativos		 Email		 Download	
Procurar por nome ou Numero de registo		 Todos os veículos		01/03/2025 to 31/03/2025	
Distância (quilómetros)	Nome do Condutor	Registo do veículo	Total de viagens	Duração total	Ver Viagens
1639.5	Múltiplo	AL-71-CS	140	25h 56m	
1348.5	Múltiplo	33-BC-88	277	61h 20m	
195.0	Múltiplo	BO-25-OP	73	8h 5m	
    Página 1 de 1 Ir para a página: 1 Mostrar: 10					

Figura 16- Histórico de viagens

Quanto ao campo de desempenho dos motoristas, serve para observar o comportamento desses motoristas enquanto trabalhadores da empresa. A empresa preza sempre pela boa imagem e pelo bom comportamento no meio social.

4.1.14 Relatório Financeiro

Em alguns meses em que a empresa esteve em Algarve e Lisboa a trabalho, tive a importante tarefa de segmentar todos os gastos durante esse período de deslocação. Foi de iniciativa própria, pois eu tinha como objetivo realçar ao gerente a importância de conhecer com precisão os gastos da empresa durante os deslocamentos. Para esta demonstração filtrei e selecionei os gastos por tipo: alimentação, alojamento, materiais e transporte.

Já na parte final do meu estágio, preparei um balanço trimestral focado nos gastos da empresa referentes ao 1º trimestre de 2025. Comecei por analisar e dividir todos os gastos por secção, sendo elas: Alimentação; Alvará; Alojamento; Alugueres; Armazém; Bancos; Carros (Manutenção/Inspeção); Combustível; Contabilidade; Créditos; Lavandaria; Materiais; Portagem & Estacionamento; Seguros; Serviços; Telemóveis; Outros. Após agrupar cada tipo de gasto, elaborei um quadro que evidencia o mês com mais gastos, o gasto total da empresa e a categoria em que a empresa gasta mais.

5 Análise dos resultados

Com a conclusão do estágio, obtive resultados significativos, que se traduziram numa melhor organização administrativa e na otimização dos processos internos da empresa. A estruturação e digitalização documental no Google Drive possibilitaram um acesso mais rápido às informações, reduziram significativamente o risco de extravio de documentos e promoveram a padronização dos procedimentos administrativos.

Fui desafiado a vivenciar situações reais de trabalho, nas quais tive de aplicar conhecimentos adquiridos tanto no estágio quanto ao longo do mestrado, o que proporcionou uma valiosa experiência e o desenvolvimento de técnicas importantes para o trabalho. Foi um aprendizado constante, pois a área de manutenção e remodelação é uma área em que eu tinha pouco conhecimento, já que muitas vezes exigia o entendimento de técnicas e normas aplicadas nas obras.

Um dos maiores desafios durante o estágio foi a resistência à mudança, pois, junto com o gestor, tentamos alterar a forma como as coisas eram feitas, com o objetivo de facilitar os processos administrativos e organizar os serviços. Pelo facto de serem pessoas de idade mais avançada e com baixo nível de escolaridade, dificultou-se a implementação de muitos processos e, conseqüentemente, algumas delas foram excluídas.

5.1 Vantagens das Tarefas Desenvolvidas: Análise Comparativa

Neste ponto, farei uma análise comparativa entre a situação da empresa antes da minha intervenção e a situação observada após a implementação das novas práticas e ferramentas de gestão, com o objetivo de evidenciar o impacto dos processos administrativos implementados ao longo do estágio. Esta comparação permite demonstrar, de forma objetiva, os ganhos obtidos em termos de eficiência, conformidade legal, controlo financeiro e comunicação interna.

Organização documental e de acessos

Antes da minha intervenção, a empresa não dispunha de um sistema centralizado de acessos nem de uma organização documental estruturada. As credenciais de acesso a plataformas de fornecedores, seguradoras e outros serviços encontravam-se dispersas, muitas vezes apenas na memória do gestor, o que originava perdas de tempo e, em alguns casos, a necessidade de recuperar acessos extraviados. Do mesmo modo, os documentos da empresa existiam sobretudo em formato físico, sem qualquer critério de categorização, o que dificultava a sua consulta e aumentava o risco de perda ou extravio.

Após a implementação da folha de acessos centralizada no Google Drive e da digitalização e organização documental por categoria, período e departamento, a empresa passou a dispor de um sistema de acesso rápido e seguro à informação, com controlo sobre quem pode aceder a dados sensíveis. Esta mudança traduziu-se numa redução significativa do tempo despendido na procura de documentos e numa maior segurança da informação, com menor risco de perda por danos físicos.

Gestão financeira e contabilística

Relativamente à gestão financeira, a empresa realizava o controlo de faturas apenas trimestralmente, o que, associado ao extravio frequente de documentos, impossibilitava a elaboração de relatórios financeiros fiáveis e obrigava a pedidos constantes de segunda via das faturas. A verificação de despesas e a análise de gastos eram elaboradas de forma pontual e pouco sistemática.

Com a introdução do controlo mensal de faturas, da verificação semanal de extratos bancários em articulação com o TOConline e da elaboração de análises financeiras e balanços trimestrais por iniciativa própria, a empresa passou a ter uma visão clara e atualizada da sua situação financeira, segmentada por categoria de despesa e por período. Esta mudança permitiu identificar com maior precisão onde e quando a empresa gasta mais, apoiando decisões de gestão mais informadas.

Faturação, orçamentação, base de dados de serviços, e Guias Transporte

Antes da estruturação implementada, a elaboração de orçamentos e faturas era um processo lento, sem uma base de dados de serviços e materiais, o que aumentava o risco de erros, inconsistências de preços e duplicação de registos.

A criação de uma base de dados codificada por área de intervenção (manutenção, remodelação, peritagem e gestão de resíduos), utilizada no TOOnline, permitiu normalizar e acelerar significativamente a elaboração de orçamentos, faturas e guias de transporte (conforme descrito no artigo 1.º do Decreto-Lei n.º 147/2003, de 11 de julho), garantindo ainda o cumprimento dos requisitos fiscais em vigor, como a numeração sequencial o código QR e comunicações à Autoridade Tributária.

Recursos humanos e conformidade legal

No que respeita à gestão de recursos humanos, a empresa não dispunha de um processo formal de assiduidade, de *onboarding* ou de gestão documental dos colaboradores, o que representava um risco de incumprimento de obrigações legais, nomeadamente ao nível do registo de tempos de trabalho (artigo 202.º do Código do Trabalho) e da entrega documentada de Equipamentos de Proteção Individual (Lei n.º 102/2009).

Com a implementação do software PicaPonto, a criação de fichas de entrega de EPIs, a estruturação do processo de *onboarding* e a organização de uma base de dados de colaboradores, a empresa passou a garantir maior conformidade legal, maior responsabilização de ambas as partes e um processo de integração de novos funcionários mais claro e consistente.

Operações, comunicação interna e gestão de ativos

Antes da minha intervenção, as ordens de serviço eram transmitidas apenas oralmente, o que originava falhas de comunicação e erros na execução dos trabalhos. Não existia também um inventário atualizado das máquinas e ferramentas da empresa, nem um sistema estruturado de gestão das viaturas, o que dificultava o controlo de custos e o cumprimento das obrigações legais associadas aos veículos.

A criação da folha de serviço, do inventário de máquinas com controlo do estado de conservação e da gestão da frota através da plataforma *Radius Velocity/Kinesis* (incluindo chaves de condutor e histórico de viagens), permitiu

reduzir significativamente as margens de erro por falhas de comunicação, otimizar o tempo de resposta a pedidos urgentes e assegurar o cumprimento atempado das obrigações documentais das viaturas.

5.2 Síntese comparativa

A tabela seguinte sintetiza, de forma objetiva, a situação da empresa antes e depois da implementação das tarefas desenvolvidas ao longo do estágio.

Tabela 2 – Síntese Comparativa

Área / Tarefa	Antes	Depois
Dados de acesso a plataformas	Credenciais dispersas, dependência de memória/gestor, perda frequente de acessos.	Ficheiro centralizado no Google Drive, com email/palavra-passe/link por plataforma; acesso autónomo.
Documentação da empresa	Documentos apenas em papel, sem categorização; risco de extravio e perda de tempo a procurar.	Digitalização e organização em pastas por categoria/período/departamento no Google Drive; acesso rápido e partilhado.
Faturas	Controlo trimestral, muitas faturas extraviadas, sem relatórios financeiros fiáveis.	Controlo mensal, relatórios classificados por categoria e período, entrega regular ao contabilista.
Assiduidade e banco de horas	Sem registo formal de horas, risco de incumprimento do art.º 202.º do Código do Trabalho.	Software PicaPonto implementado; registo de assiduidade, faltas, férias e banco de horas em conformidade legal.
Faturação e orçamentos	Processo lento, sem base de dados de serviços; risco de erros e duplicações.	TOConline com base de dados codificada (M/R/SER/PGRCC); orçamentos e faturas mais rápidos e normalizados.

A Estruturação de Processos Administrativos numa Pequena Empresa

Área / Tarefa	Antes	Depois
Inventário de equipamentos	Sem controlo da quantidade nem do estado das máquinas; garantias muitas vezes perdidas.	Ficheiro de inventário com estado de conservação, fornecedor e data de compra; controlo em tempo real.
Equipamentos de Proteção Individual	Entregas sem registo formal, risco de incumprimento da Lei n.º 102/2009.	Fichas de entrega de EPIs com responsabilização mútua e conformidade legal.
Ordens de serviço	Comunicação apenas oral, sujeita a falhas e mal-entendidos.	Folha de serviço estruturada (tarefas, anomalias, estado, materiais); menos erros de comunicação.
Relatórios técnicos	Sem modelo padronizado; elaboração lenta e pouco consistente.	Relatórios técnicos padronizados, mais rápidos de produzir e mais claros para clientes e seguradoras.
Recursos Humanos	Onboarding informal, contratos pouco sistematizados, dados dispersos.	Processo de <i>onboarding</i> estruturado, contratos revistos, base de dados de funcionários centralizada.
Despesas e faturas	Verificação pontual e não sistemática dos movimentos bancários.	Verificação semanal cruzada com TOConline e análises financeiras trimestrais por iniciativa própria.
Gestão de viaturas	Documentos obrigatórios (seguro, inspeção, IUC) sem controlo centralizado.	Gestão via plataforma <i>Radius Velocity/Kinesis</i> , com GPS, chaves de condutor e ficheiro de controlo em Excel.
Relatório financeiro	Inexistência de balanços ou análises de gastos por categoria.	<i>Dashboards</i> e balanços trimestrais, com gastos segmentados por categoria e por deslocação.

Fonte: elaborado pelo autor

Em síntese, a comparação entre o cenário anterior e o cenário posterior à minha intervenção evidencia que a estruturação dos processos administrativos não se traduziu apenas em ganhos de eficiência operacional, mas também num reforço significativo da conformidade legal, do controlo financeiro e da qualidade da comunicação interna. Estes resultados confirmam a pertinência do investimento em práticas de gestão administrativa mais organizadas e digitalizadas, mesmo em empresas de pequena dimensão, indo ao encontro dos objetivos inicialmente definidos para este estágio.

6 Conclusões e perspetivas de trabalho

Durante o meu estágio, pude vivenciar um ambiente acolhedor. Desde o primeiro dia, fui recebido com entusiasmo. Esse acolhimento contribuiu significativamente para o meu desenvolvimento profissional e me fez sentir valorizado.

Pelo facto de ter muito apoio por parte do gestor/orientador, que demonstrava disponibilidade total para ensinar e fornecer feedback construtivo, com grande comprometimento. Esses feedbacks foram fundamentais para que eu pudesse identificar aspetos a melhorar no meu trabalho.

Ao longo do estágio, tive a oportunidade de realizar diversas tarefas, totalmente alinhadas aos meus objetivos, que acredito alcançar. Desde o primeiro dia até o último, aprendi sobre uma área de que tinha pouco conhecimento, uma área em constante desenvolvimento em Portugal.

Tenho todo o prazer em continuar a trabalhar na empresa após o estágio, o que tem sido desafiante por ter exercido outras funções e assumido mais responsabilidades.

Deste modo, finalizo afirmando que a Letra Refrescante foi uma boa escolha para realizar o meu estágio, pois me proporcionou uma valiosa experiência profissional.

7 Referências e Bibliografia:

Cunha, M. P., Gomes, J. F., Rego, A., Cunha, R. C., Cabral-Cardoso, C., & Marques, C. A. (2020). *Manual de gestão de pessoas e do capital humano* (3ª ed.). Edições Sílabo.

Decreto-Lei n.º 147/2003, de 11 de julho. (2003). Diário da República Eletrónico. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/147-2003-667554>

Hendriksen, E. S., & Van Breda, M. F. (1999). *Teoria da contabilidade*. Atlas.

Kumar, N. & Pandey, S. (2017). New employee onboarding process in an organization. *International Journal of Engineering Development and Research*, 5(1), 198–206.

Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro. (2009). *Código do Trabalho*. Diário da República Eletrónico. <https://diariodarepublica.pt/dr/legislacao-consolidada/lei/2009-34546475>

Lei n.º 102/2009, de 10 de setembro. (2009). *Regime jurídico da promoção da segurança e saúde no trabalho*. Diário da República Eletrónico. <https://diariodarepublica.pt>

Leite, H. de P. (1988). *Contabilidade para Administradores*. Atlas.

Letra Refrescante, Lda. *Letra Refrescante – Construção civil e limpeza em Vila Nova de Gaia*. <https://letrarefrescante.pt>

Ludícibus, S. de, Martins, E., & Carvalho, L. N. (2005). Contabilidade: Aspectos relevantes da epopéia de sua evolução. *Revista Contabilidade & Finanças*, 16(38), 7–19.

ANEXO A: Relatório Diário das Picagens de Ponto

Relatório Diário das Picagens de 2025-03-01 a 2025-03-31

Empresa

Letra Refrescante Ida

José Brito - 202303

Data	Semana	Registos	H. Trab.	H. Prev.	Dif.	H. Falta	H. Extra	Horário	Just.
2025-03-01	Sab								
2025-03-02	Dom								
2025-03-03	Seg	07:57 E 18:53 S	09h56	08h00	01h56		01h56	Normal	
2025-03-04	Ter		08h00	08h00	-08h00	08h00		Normal	
2025-03-05	Qua	07:48 E 17:28 S	08h40	08h00	00h40		00h40	Normal	
2025-03-06	Qui	08:01 E 18:26 S	09h25	08h00	01h25		01h25	Normal	
2025-03-07	Sex	07:46 E 19:37 S	10h51	08h00	02h51		02h51	Normal	
2025-03-08	Sab								
2025-03-09	Dom								
2025-03-10	Seg	08:00 E 17:43 S	08h43	08h00	00h43		00h43	Normal	
2025-03-11	Ter	07:59 E 17:11 S	08h12	08h00	00h12			Normal	
2025-03-12	Qua	07:58 E 18:05 S	09h07	08h00	01h07		01h07	Normal	
2025-03-13	Qui	07:57 E 17:40 S	08h43	08h00	00h43		00h43	Normal	
2025-03-14	Sex	07:58 E 16:09 S	07h11	08h00	-00h49	00h49		Normal	
2025-03-15	Sab								
2025-03-16	Dom								
2025-03-17	Seg	07:59 E 13:37 S	04h38	08h00	-03h22	03h22		Normal	
2025-03-18	Ter	07:59 E 17:39 S	08h40	08h00	00h40		00h40	Normal	
2025-03-19	Qua	08:16 E 17:56 S	08h40	08h00	00h40		00h40	Normal	
2025-03-20	Qui	08:01 E 18:07 S	09h06	08h00	01h06		01h06	Normal	
2025-03-21	Sex	07:55 E 18:49 S	09h54	08h00	01h54		01h54	Normal	
2025-03-22	Sab								
2025-03-23	Dom								
2025-03-24	Seg	08:00 E 16:24 S	07h24	08h00	-00h36	00h36		Normal	
2025-03-25	Ter	08:01 E 17:06 S	08h03	08h00	00h03			Normal	
2025-03-26	Qua	08:05 E 17:35 S	08h30	08h00	00h30		00h30	Normal	
2025-03-27	Qui	08:04 E 17:00 S	07h56	08h00	-00h04			Normal	
2025-03-28	Sex	08:01 E 18:07 S	09h06	08h00	01h06		01h06	Normal	
2025-03-29	Sab								
2025-03-30	Dom								
2025-03-31	Seg	08:00 E 17:44 S	08h44	08h00	00h44		00h44	Normal	
Totais		Nº Dias Trabalhados: 20	171h29	168h00	03h29	12h47	16h05		

Relatório Diário das Picagens de 2025-03-01 a 2025-03-31									
Empresa		Letra Refrescante Ida							
Florentino da Silva - 202407									
Data	Semana	Registos	H. Trab.	H. Prev.	Dif.	H. Falta	H. Extra	Horário	Just.
2025-03-01	Sab	08:51 E 18:32 S	09h41		09h41		09h41		
2025-03-02	Dom								
2025-03-03	Seg	07:56 E 18:30 S	09h34	08h00	01h34		01h34	Normal	
2025-03-04	Ter		00h00	08h00	-08h00	08h00		Normal	
2025-03-05	Qua	08:06 E 18:32 S	09h26	08h00	01h26		01h26	Normal	
2025-03-06	Qui	08:00 E 18:59 S	09h59	08h00	01h59		01h59	Normal	
2025-03-07	Sex	08:02 E 19:37 S	10h35	08h00	02h35		02h35	Normal	
2025-03-08	Sab	09:17 E 15:25 S	06h08		06h08		06h08		
2025-03-09	Dom								
2025-03-10	Seg	08:00 E 17:42 S	08h42	08h00	00h42		00h42	Normal	
2025-03-11	Ter	07:58 E 17:04 S	08h06	08h00	00h06			Normal	
2025-03-12	Qua	07:58 E 18:04 S	09h06	08h00	01h06		01h06	Normal	
2025-03-13	Qui	07:57 E 17:22 S	08h25	08h00	00h25			Normal	
2025-03-14	Sex	07:57 E 16:09 S	07h12	08h00	-00h48	00h48		Normal	
2025-03-15	Sab								
2025-03-16	Dom								
2025-03-17	Seg	07:56 E 17:00 S	08h04	08h00	00h04			Normal	
2025-03-18	Ter	07:59 E 17:00 S	08h01	08h00	00h01			Normal	
2025-03-19	Qua	08:04 E 18:10 S	09h06	08h00	01h06		01h06	Normal	
2025-03-20	Qui	08:01 E 17:12 S	08h11	08h00	00h11			Normal	
2025-03-21	Sex	08:00 E 18:50 S	09h50	08h00	01h50		01h50	Normal	
2025-03-22	Sab								
2025-03-23	Dom								
2025-03-24	Seg	08:00 E 16:10 S	07h10	08h00	-00h50	00h50		Normal	
2025-03-25	Ter		00h00	08h00	-08h00	08h00		Normal	
2025-03-26	Qua	08:05 E 17:35 S	08h30	08h00	00h30		00h30	Normal	
2025-03-27	Qui	08:05 E 17:00 S	07h55	08h00	-00h05			Normal	
2025-03-28	Sex	08:00 E 19:15 S	10h15	08h00	02h15		02h15	Normal	
2025-03-29	Sab								
2025-03-30	Dom								
2025-03-31	Seg	08:07 E 18:16 S	09h09	08h00	01h09		01h09	Normal	
Totais		Nº Dias Trabalhados: 21	183h05	168h00	15h05	17h38	32h01		

ANEXO B: Banco de horas

José Brito

3 – 9 De Mar. De 2025 Hoje < >

3 de março de 2025		segunda-feira	
09h56 (01h56)	Observações	01:56:00	Adicionar
● Adicionou 02:56:00			✖
4 de março de 2025		terça-feira	
00h00 (08h00)	Observações	08:00:00	Retirar
5 de março de 2025		quarta-feira	
08h40 (00h40)	Observações	00:40:00	Adicionar
● Adicionou 00:40:00			✖
6 de março de 2025		quinta-feira	
09h25 (01h25)	Observações	01:25:00	Adicionar
● Adicionou 01:25:00			✖
7 de março de 2025		sexta-feira	
10h51 (02h51)	Observações	02:51:00	Adicionar

11 de março de 2025		terça-feira	
12 de março de 2025		quarta-feira	
09h07 (01h07)	Observações	01:07:00	Adicionar
● Adicionou 01:07:00			✖
13 de março de 2025		quinta-feira	
08h43 (00h43)	Observações	00:43:00	Adicionar
● Adicionou 00:43:00			✖
14 de março de 2025		sexta-feira	
07h11 (00h49)	Observações	00:49:00	Retirar
● Retirou 00:49:00			✖
15 de março de 2025		sábado	
00h00 (00h00)	Observações	00:00:00	Adicionar Retirar
16 de março de 2025		domingo	
00h00 (00h00)	Observações	00:00:00	Adicionar Retirar

ANEXO C: Fatura

**Letra Refrescante Lda**

Certificado de Obras : 147383-PAR

Rua de Buel nº 194
4410-263 Canelas - CANELAS VNG, PortugalTlf: 968806071 (Chamada para a rede móvel nacional)
Email: letrarefrescante@gmail.com
Cons. Reg. Comercial: Conservatória do Registo Comercial
R.N.P.C. - 517210193
Sociedade por Quotas
NIF: PT517210193
CS: 1000,00 Eur**Fatura**

FT 2024/133

ATCUD:JJHTYGCQ-133

Data

2024-11-29

Moeda

EUR

Data de Vencimento

2024-11-29

Original

Ref. de doc. original

OR 2024/119

Cliente

Adm Edif. Monsanto 232/256

Morada

Porto, Portugal

NIF

9007 36634

Página 1 / 2

Código	Descrição	Qtd. Uni.	Preço uni.	IVA	% Desc.	Valor sem iva
	Importado da OR 2024/119 de 29/11/2024					
	Realização de Corete de águas Limpas	1,00 un	9.750,00	23%		9.750,00
	- Valor por piso/WC com as seguintes execução					
	- Roços/Aberturas para passagem da tubagem e respectivas ligações					
	Corete em tubo de 90mm					
	Sanca em pladur hidrofugo pintado com Primário aquoso anti-fungos					
	Plastron e de seguida Tinta de interior mate Robbiotel anti-fungos					
	Robbialac					
	- Colocação de nova instalação em tubo pvc com sifão de saneamento ao duche / Bidé / Lavatório/ cozinha					
	- Teto em Pladur hidrofugo pintado com Primário aquoso anti-fungos					
	Plastron e de seguida Tinta de interior mate Robbiotel anti-fungos					
	Robbialac					
Total (Valor sem iva)						9.750,00

A Estruturação de Processos Administrativos numa Pequena Empresa



Letra Refrescante Lda

Certificado de Obras : 147383-PAR

Rua de Buel nº 194
4410-263 Canelas - CANELAS VNG, Portugal

Tlf: 968806071 (Chamada para a rede móvel nacional)
Email: letrarefrescante@gmail.com
Cons. Reg. Comercial: Conservatória do Registo Comercial
R.N.P.C. : 517210193
Sociedade por Quotas
NIF: PT517210193
CS: 1000,00 Eur

Fatura	Data	Moeda
FT 2024/133	2024-11-29	EUR

ATCUD:JHTYGCJ-133

Data de Vencimento
2024-11-29

Original
Ref. de doc. original
OR 2024/119

Cliente
Adm Edif. Monsanto 232/256

Morada	NIF
Porto, Portugal	[REDACTED]

Página 2 / 2

ATCUD:JHTYGCJ-133



Pagamento por transferência bancária para o IBAN:
MONTEPIO GERAL: PT50 0035 0295 99100060173 64 (MPIOPTPL) BCP: PT50 0033 0000
45731076011 05 (BCOMPTPL)



Assinatura eletrónica Avançada
Assinado por: Letra Refrescante Lda

Data: 2024.11.29 09:34:34 +00 pt517210193

mFm1 - Processado por programa certificado nº 1662/AT - TOConline

Taxa	Base	Valor
23%	9.750,00	2.242,50

Total IVA	2.242,50
------------------	----------

Descontos de linha	0,00
---------------------------	------

Total Líquido	9.750,00
----------------------	----------

Total	11.992,50
--------------	------------------

Orçamentos Adjudicados:

Condições de Pagamento:
50% com Adjudicação
50% termino da Obra

Os artigos/serviços faturados foram colocados à
disposição do adquirente na data do documento
(Alinea f do N.º 5 do Art.º 36 CIVA).

ANEXO D: Orçamento



Letra Refrescante Lda
Certificado de Obras : 147383-PAR

Rua de Buel nº 194
4410-263 Canelas - CANELAS VNG, Portugal

Tlf: 968806071 (Chamada para a rede móvel nacional)
Email: letrarefrescante@gmail.com
Cons. Reg. Comercial: Conservatória do Registo Comercial
R.N.P.C. - 517210193
Sociedade por Quotas
NIF: PT517210193
CS: 1000,00 Eur

Orçamento	Data	Moeda
OR 2024/120 ATCUD-JH8YF5-120	2024-11-29	EUR
Original	Válido até 2024-11-29	

Cliente
Condominio Rua Conde Campo Bello 105
Morada
Rua Conde Campo Bello 105 2ªA / 3ªA Porto 4200-603 Porto, Portugal

NIF
Consumidor Final

Página 1 / 1

Código	Descrição	Qtd. Uni.	Preço uni.	IVA	% Desc.	Valor sem iva
	Reparação do Teto do WC no 2º A Inclui pintura e acabamento final	1,00 uni	1.250,00	23%		1.250,00



ATCUD-JH8YF5-120

Pagamento por transferência bancária para o IBAN: MONTEPIO GERAL: PT50 0036 0295 99100060173 64 (MPIOPTPL) BCP: PT50 0033 0000 45731070011 05 (BCOMPTPL)

Assinatura eletrónica Avançada

Assinado por: Letra Refrescante Lda

Data: 2024-11-29 10:04:15 +00 pt517210193

SeLH - Processado por programa certificado nº 1662/AT - TOConline

Taxa	Base	Valor	
23%	1.250,00	287,50	

Total IVA	287,50
Descontos de linha	0,00
Total Líquido	1.250,00
Total	1.537,50

Este documento não serve de fatura
Orçamentos Adjudicados

Condições de Pagamento:
50% com Adjudicação
50% termino da Obra

ANEXO E: Base de dados para orçamentos

Tabela 3 – Base de dados para criar orçamentos

Código	Família	Descrição do Serviço/Produto	Unid
M-ELE-001	Eletricidade	Manutenção Corretiva de instalação elétrica	un
M-ELE-002	Eletricidade	Manutenção Preventiva de instalação elétrica	un
M-ELE-003	Eletricidade	Substituição de tomada ou interruptor	un
M-ELE-004	Eletricidade	Substituição dos cabos elétrico danificados	un
M-ELE-005	Eletricidade	Substituição do quadro elétrico	un
M-CAN-001	Canalização	Reparação de fuga em tubagem de canalização em PVC	Un
M-CAN-002	Canalização	Reparação de fuga em tubagem de canalização em PPR	Un
M-CAN-003	Canalização	Reparação de fuga em tubagem de canalização em Multicamada	Un
M-CAN-004	Canalização	Desentupimento a esgoto doméstico	Un
M-CAN-005	Canalização	Desentupimento a caixas de saneamento	Un
M-CAN-006	Canalização	Desentupimento a caixas águas pluviais	Un
M-CAN-007	Canalização	Desentupimento da coluna central de esgoto	Un
M-CAN-008	Canalização	Limpeza a esgoto doméstico	Un
M-CAN-009	Canalização	Limpeza a caixas de saneamento	Un
M-CAN-010	Canalização	Limpeza a caixas águas pluviais	Un
M-CAN-011	Canalização	Limpeza da coluna central de esgoto	Un
M-PIN-001	Pintura	Pintura de parede interior (inclui preparação e todos os acabamentos)	m ²
M-PIN-002	Pintura	Pintura de parede exterior (inclui preparação e todos os acabamentos)	m ²
M-PIN-003	Pintura	Pintura de teto interior (inclui preparação e todos os acabamentos)	m ²
M-PIN-004	Pintura	Pintura de teto exterior (inclui preparação e todos os acabamentos)	
M-C&S-001	Carpintaria & Serralharia	Ajuste de portas interiores	Un
M-C&S-002	Carpintaria & Serralharia	Substituição de dobradiças	Un

A Estruturação de Processos Administrativos numa Pequena Empresa

M-C&S-003	Carpintaria & Serralharia	Lubrificação e ajuste de portão metálico	un
M-TEL-001	Telhado	Manutenção a Telhado	un
M-SER-001	Serviço Geral	Manutenção diversas (1h de mão de obra)	Hora
M-SER-002	Serviço Geral	Manutenção diversas (2h de mão de obra)	Hora
R-ELE-001	Eletricidade	Substituição de quadro elétrico (até 6 disjuntores)	un
R-ELE-002	Eletricidade	Renovar instalação elétrica	un
R-ELE-003	Eletricidade	Colocar candeeiros no teto	un
R-ELE-004	Eletricidade	Instalar intercomunicadores	un
R-ELE-005	Eletricidade	intercomunicadores de porta com vídeo porteiro	un
R-ELE-006	Eletricidade	Instalar disjuntor	un
R-ELE-007	Eletricidade	Instalar disjuntor trifásico	un
R-ELE-008	Eletricidade	Instalar painéis LED	un
R-ELE-009	Eletricidade	Colocação de iluminação de emergência em habitação	un
R-CAN-001	Canalização	Instalação de Contador da água	un
R-CAN-002	Canalização	Remodelação completa de WC pequeno	un
R-CAN-006	Canalização	Desmontagem completa da casa de banho	Un
R-CAN-007	Canalização	Aplicação de Base de duche e Rampa de duche.	Un
R-CAN-008	Canalização	Aplicação de Resguardo de base de duche.	Un
R-CAN-009	Canalização	Aplicação de banheira com frente em PVC branco e misturadora.	Un
R-CAN-010	Canalização	Aplicação de Móvel, Lavatório e Misturadora.	Un
R-CAN-011	Canalização	Aplicação de Bidé Simples e Misturadora.	Un
R-CAN-012	Canalização	Aplicação de Bidé Suspenso e Misturadora.	Un
R-CAN-013	Canalização	Aplicação de Sanita Simples.	Un
R-CAN-014	Canalização	Aplicação de Sanita Suspensa.	Un
R-CAN-015	Canalização	Substituição de autoclismo avariado	Un
R-CAN-016	Canalização	Substituir torneiras	Un
R-CAN-017	Canalização	Diagnóstico de fuga de água	Un
R-CAN-018	Canalização	Instalação de torneiras completa na casa de banho - tubagens e torneira)	Un
R-CAN-019	Canalização	Construção de caixas de saneamento inclui todos os acabamentos	Un
R-CAN-020	Canalização	Construção de caixas de águas pluviais inclui todos os acabamentos	Un
R-PIN-001	Pintura	Pintura total de apartamento até 90m ²	m ²
R-PIN-002	Pintura	Pintura de pavimento de garagem com	m ²
R-PIN-003	Pintura	Pintura de portão de garagem	m ²
R-PIN-004	Pintura	Pintura mobiliário	m ²
R-PIN-005	Pintura	Pintura de azulejos em casa de banho com 3m2	m ²
R-PIN-006	Pintura	Pintar guardas metálicas das varandas	m ²

A Estruturação de Processos Administrativos numa Pequena Empresa

R-PIN-007	Pintura	Pintura de gradeamento e portões	m ²
R-PIN-008	Pintura	Impermeabilizar e pintar terraço	m ²
R-PIN-009	Pintura	Aplicação de Massas com todos os acabamentos	m ²
R-PIN-010	Pintura	Pintura de parede/muros exterior (inclui preparação)	m ²
R-PIN-011	Pintura	Aplicação de Vernizes	m ²
R-C&S-001	Carpintaria & Serralharia	Fornecimento e aplicação de portas interiores	Un
R-C&S-002	Carpintaria & Serralharia	Fornecimento e aplicação de portas exteriores	Un
R-C&S-003	Carpintaria & Serralharia	Fornecimento e aplicação de Janelas	Un
R-C&S-004	Carpintaria & Serralharia	Instalação de porta metálica interior	Un
R-C&S-005	Carpintaria & Serralharia	Instalação de janela metálica interior	Un
R-C&S-006	Carpintaria & Serralharia	Instalação de porta metálica exterior	Un
R-C&S-007	Carpintaria & Serralharia	Instalação de janela metálica exterior	Un
R-C&S-008	Carpintaria & Serralharia	Instalação de Rodapé em madeira	Un
R-C&S-009	Carpintaria & Serralharia	Montagem de móveis (módulos)	Un
R-C&S-013	Carpintaria & Serralharia	Reparação Geral	Un
R-CER-001	Cerâmica	Assentamento de mosaico em parede de cozinha	m ²
R-CER-002	Cerâmica	Assentamento de mosaico em paredes de casa de banho	m ²
R-CER-003	Cerâmica	Colocação de mosaico em parede exterior	m ²
R-CER-004	Cerâmica	Aplicação de pavimento cerâmico interior	m ²
R-CER-005	Cerâmica	Aplicação de pavimento cerâmico exterior	m ²
R-CER-006	Cerâmica	Instalação de Rodapé em cerâmica	m ²
R-CER-007	Cerâmica	Instalação de Soleira	m ²
R-PLA-001	Pladur	Forro de teto falso em pladur	m ²
R-PLA-002	Pladur	Divisória interior em pladur (dupla placa)	m ²
R-PLA-003	Pladur	Reforço de estrutura metálica em pladur	m ²

A Estruturação de Processos Administrativos numa Pequena Empresa

R-PLA-004	Pladur	Aplicação de isolamento térmico em parede interior	m ²
R-PLA-005	Pladur	Isolamento acústico com lã mineral (em pladur)	m ²
R-PLA-006	Pladur	Injeção de poliuretano em cavidades	m ²
R-DEM-001	Demolição	Demolição de parede interior em alvenaria	m ²
R-DEM-002	Demolição	Remoção de pavimento cerâmico	m ²
R-TEL-001	Telhado	Aplicação de tela asfáltica em cobertura (por m ²)	m ²
R-TEL-002	Telhado	Substituição de telhas partidas/danificadas	m ²
R-TEL-003	Telhado	Reparação de caleira em zinco ou PVC	m ²
R-TEL-004	Telhado	Impermeabilização de telhado	m ²
R-TEL-005	Telhado	Impermeabilização à casa das máquinas	m ²
R-TEL-006	Telhado	Impermeabilização de chaminés	m ²
R-TEL-007	Telhado	Aplicação de FlitKote	m ²
R-TEL-008	Telhado	Hidrofugar telhado	m ²
R-TEL-009	Telhado	Reparação de chaminés	m ²
R-TEL-010	Telhado	Reparação a casa das máquinas	m ²
R-TEL-011	Telhado	Reparação junta de ligação entre caleira e tubo de queda	m ²
R-TEL-012	Telhado	Desentupimento de caleira e ligação ao esgoto pluvial	m ²
R-TEL-013	Telhado	Aplicação de Caleiras/Cumos/Rufos	m ²
R-TEL-014	Telhado	Execução de nova betonilha, inclui Aplicação de manta geotêxtil com 150 g/m ² .	
S-GER-001	Serviço Geral	Abertura de Roços	un
S-GER-002	Serviço Geral	Abertura de vala	m ²
S-GER-003	Serviço Geral	Construção de parede em blocos	m ²
S-LIM-001	Limpeza	Lavagem de telhado com máquina de alta pressão a água	m ²
S-LIM-002	Limpeza	Lavagem de muros com máquina de alta pressão a água	m ²
S-LIM-003	Limpeza	Lavagem de patelas com máquina de alta pressão a água	m ²
S-LIM-004	Limpeza	Lavagem de chão industrial com máquina de alta pressão a água	m ²
S-LIM-005	Limpeza	Limpeza de Caleiras e Rufos	m ²
S-PIQ-001	Piquete	Piquete Geral	Hora
S-PIQ-002	Piquete	Piquete 7/24	Hora
S-PER-001	Peritagem	Filmagem com câmara endoscópio	un
S-PER-002	Peritagem	Peritagem com aparelho auditivo	un
R-FA-001	Fachada	Fachada	m ²

ANEXO F: Controlo de estado das máquinas da empresa



Estado	Nº
OK	100
AVARIADO	5
INDISPONÍVEL	5
EM REPARAÇÃO	0
TOTAL	110

Tablet

#	ID da Ferramenta	Nome do equipamento	Foto	Marca	Fornecedor	Data de compra	Estado												
3		Martelo perfurador vertical SDS Plus 1500 w 5,1 Dexter		Dexter	LeroyMerlin	7/27/2023	OK												
5		Aparafusadora de gesso sem fio PARKSIDE 20 V P165A 20-Li AL, sem bateria e carregador b-wave		Parkside	Lidl	9/7/2023	OK												
6		Ferramenta Multiuso 20 V sem Bateria		Parkside	Lidl	9/7/2023	OK												
5		Corcador Rotativo 20 V sem Bateria		Parkside	Lidl	9/7/2023	OK												
6		Projetor Led Trab 20W		Parkside	Lidl	9/11/2023	OK												
5		Bateria 20V Carreg		Parkside	Lidl	9/7/2023	OK												
5		Bateria X20V 4 Ah		Parkside	Lidl	9/7/2023	OK												
6		Conjunto Chave 3 em 1		Parkside	Lidl	9/11/2023	OK												

A Estruturação de Processos Administrativos numa Pequena Empresa

17	Lavadora alta pressão 2800w Sterwins S77		Sterwins	LeroyMerlin	5/8/2024 OK
18	Misturador elétrico 1400w 750 rpm Dexter Power IV		Dexter	LeroyMerlin	5/8/2024 OK
19	Martelo perfurador vertical SDS Plus 1500 w 5,1 j Dexter		Dexter	LeroyMerlin	5/20/2024 OK
19	Polifusora DEXTER 1500W		Dexter	LeroyMerlin	5/20/2024 OK
20	Misturador elétrico EINHELL TC-MX 1200 E		Einhell	LeroyMerlin	6/6/2024 OK
23	Berbequim percutor e martelo perfurador 20 V com 2 baterias 2.0 Ah Dexter UP20		Dexter	LeroyMerlin	7/29/2024 OK
23	Berbequim percutor e martelo perfurador 20 V com 2 baterias 2.0 Ah Dexter UP20		Dexter	LeroyMerlin	7/29/2024 OK
24	Rebarbadora SEM/Fio 125MM 20		Black Decker	Maximat	9/19/2024 OK
26	Martelo 1500W SDS MAX ERB		Erbauer	Brico Dépôt	8/13/2024 OK
27	Lavadora de alta pressão 2600 w 185 bar 570 l/h Bosch Professional GHP 5-75X		Bosch	LeroyMerlin	8/19/2024 OK

ANEXO G: Ficha EPI'S

Declaração de Receção de EPI e Compromisso de Conservação

Eu, **José Fernando Alves de Brito**, funcionário nº **2023/03**, confirmo que recebi os seguintes de equipamento de proteção individual (EPI):

- Botas de trabalho, tamanho 40

- Sapatos de trabalho, tamanho 40

Comprometo-me a cuidar e conservar adequadamente os mesmos, assegurando que são utilizados conforme as diretrizes da empresa e as normas de segurança.

Data: 08/10/2023

Assinatura do Gestor
LETRA REFRASCANTE LDA
Nº 517210193
GERENCIA

Assinatura do Trabalhador
José Brito

ANEXO H: Declaração de Entrega de Dispositivo



Declaração de Entrega de Dispositivo

FUNCIONÁRIO: Florentino Alves da Silva Filho

A empresa Letra Refrescante Lda, com o número de contribuinte 517210193, sediada em R. Buel 194, 4410-263 Canelas, por meio deste documento, entrega ao funcionário o seguinte telemóvel para uso profissional:

Modelo do Telemóvel: Samsung Galaxy M22
Número de Série: RF8RB01MBHV

RESPONSABILIDADES DO FUNCIONÁRIO:

1. O funcionário compromete-se a utilizar o telemóvel exclusivamente para fins profissionais, de acordo com as políticas da empresa e respeitando as normas de conduta estabelecidas.
2. O telemóvel deverá ser mantido em bom estado de conservação e cuidado, sendo responsabilidade do funcionário qualquer dano causado por negligência ou uso inadequado.
3. O funcionário compromete-se a comunicar à empresa qualquer defeito ou avaria no equipamento no prazo máximo de 3 dias.
4. Em caso de perda, roubo ou danos irreparáveis ao telemóvel, o funcionário deverá comunicar imediatamente à empresa e poderá ser responsabilizado pelo custo do reparo ou substituição do equipamento, conforme determinado pela empresa.
5. O telemóvel será devolvido à empresa imediatamente em caso de fim do contrato de trabalho do trabalhador.
6. O funcionário compromete-se a entregar o telemóvel, juntamente com os acessórios originais, em perfeito estado de conservação, salvo o desgaste natural decorrente do uso regular.

ASSINATURAS:

Funcionário 	Diretor da Empresa 
--	---

Data 03/01/2025

Letra Refrescante Lda agradece pela colaboração e compromissos assumidos neste ato.

ANEXO I: Declaração de Devolução de Dispositivo

Declaração de Devolução de Dispositivo

Letra Refrescante Ida
nif.517210193
07/03/2025

Funcionário: Luís Augusto da Silva

Assunto: Declaração de Entrega de Telemóvel

Prezado(a) [Nome do colaborador],

Através da presente, confirmamos a devolução do telemóvel da empresa, conforme os detalhes abaixo:

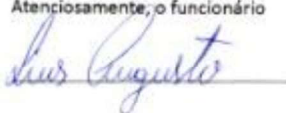
- **Marca e Modelo do Telemóvel:** Samsung Galaxy A50
- **Número de Série:** R58M66Z6ZPY
- **Acessórios Entregues:** Carregador
- **Data de Entrega:** 07/03/2025

Este telemóvel foi devolvido à empresa, uma vez que o funcionário cessou o contrato com a empresa.

O funcionário cumpriu todas as responsabilidades.

Agradecemos pela sua colaboração.

Atenciosamente, o funcionário



O diretor da empresa



ANEXO J: Folha de Serviço



Letra Refrescante
letrarefrescante@gmail.com
+351 968 806 071
Rua de Buel, N° 194, Canelas, Vila Nova Gaia

Folha de Serviço

Aumento/Remodelação do WC
Nova parede em pladur

107 R. Prof. Duarte Leite 4200-270 Porto

Tarefas	Anomalias Encontradas	Estado
Abertura de Roços		OK
Remoção das louças		OK
Instalação da tubagem de esgoto		OK
Instalação da tubagem de alimentação da água		OK
Contruir parede em pladur na casa de banho em L		
Contruir parede em pladur no quarto/sala		
Instalação da Tijoleira		
Instalação das louças		
Instalação da base de duche		
Instalação da porta		
Aplicação de Rejunte		
Remates Necessários		
Pintura das paredes construídas		



Letra Refrescante
letrarefrescante@gmail.com
+351 968 806 071
Rua de Buel, N° 194, Canelas, Vila Nova Gaia

Materiais

Material	Quantidade
Montantes(10) + Raia(10)	20
Pladur	15
Lã Mineral	1
Bichas	3
Torneira	3
Cx tijoleira	4
Rejunte	1
Sanita	2
Cimento cola	2
Nivelador	1
Tinta Acetinada	2
Curva Latão ½ (2)+ casquilho(2)	4
Fio Elétrico(L,N,T)/Tomada/calha	1 cada
Porta + Fechadura	1
Massas Pladur	1
Tinta	2
Tubo+Acessório tubo de esgoto	9

ANEXO K: Relatório Técnico



RELATÓRIO TÉCNICO

REFERÊNCIA
LR

RT2025/010

CLIENTE
Felisberto Duarte Garcês
NIF: XXXXXX
APÓLICE: XXXXXXXXXX **FIDELIDADE**

<i>Tipo de Trabalho</i>	<i>Avaria detetada</i>	<i>Contacto</i>	<i>Data de Execução</i>
Infiltração	Sim	Felisberto Duarte Garcês	24/02/20205
Morada dos Ensaio	<i>Rua Coronel Macedo pinto 114 4430-069 Vila Nova de Gaia,</i>		

Técnico que visitou o imóvel: Florentino Filho

1. Introdução

O presente relatório tem como objetivo descrever a ocorrência de um arrebentamento do cilindro de água instalado na Casa nº114, o qual originou infiltrações e danos materiais tanto na própria habitação como na Casa nº110, propriedade adjacente.

2. Descrição da Ocorrência

No dia 24/10/2025, verificou-se que o cilindro de armazenamento de água existente no sótão da Casa nº114 sofreu danificação, tendo estado desde as 05 horas até às 08 horas, vertido uma quantidade considerável de água para a placa da habitação e interior da mesma.

Telef: 222 402 315 - Telm: 968 806 071 - Email: geral@letrarefrescante.pt - Rua de Buel nº 194 – 4410- 263 Canelas Vila Nova de Gaia . NIPC: 517210193



Fotos do Cilindro



O volume de água libertado foi suficiente para se espalhar por várias divisões da Casa nº114, afetando tetos, candeeiros, pavimentos, rodapés e paredes. A água acabou por transbordar a placa e infiltrar-se na Casa nº110, provocando danos menores, nomeadamente em paredes e tetos junto à zona de contacto entre as duas habitações.



3. Danos Observados

Na Casa nº114:

- Encharcamento de pisos e rodapés;
- Infiltrações nos tetos;
- Danificação de revestimentos e pinturas e pisos;
- Danos na iluminação
- Possível comprometimento de mobiliário.

As fotos abaixo resultaram de printscreens feito a um vídeo registado no momento do sinistro.



Casa nº 114



Nota: Podemos notar gotas de água a cair do candeeiro na casa de banho.



Nota: Podemos presença de água no piso da casa. O balde foi colocado abaixo de um candeeiro que também caia



Nota: Presença de água no piso da sala da casa.



Nota: Presença de água no piso da sala da casa.

Danos causados Na Casa nº110 parede Oeste da fração

Dados do proprietário do imóvel

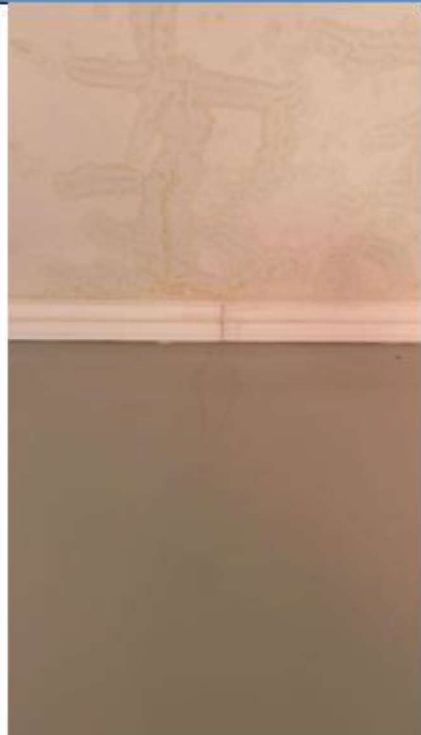
Sandra Maria Duarte Afonso, tel:937 275 778

- Danos no teto da casa de banho e sala;
- Infiltração no teto da sala;
- Danos das paredes da sala.
- Sinais de presença de água nas paredes do quarto
- Danos no candeeiro da sala
- TV da sala com danos da água

Telef: 222 402 315 - Telm: 968 806 071 - Email: geral@letrarefrescante.pt - Rua de Buel nº 194 – 4410- 263 Canelas Vila Nova de Gaia . NIPC: 517210193



Casa nº 110- Sala



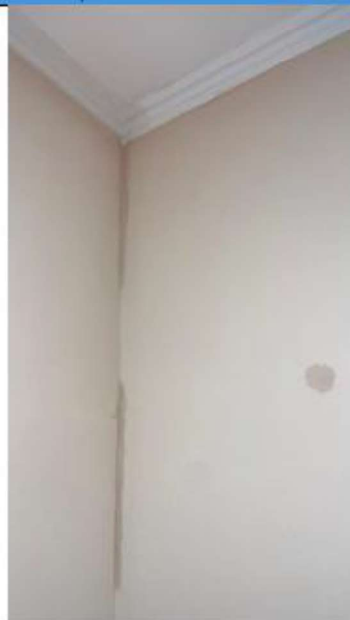
Danos na **sala** da casa nº 110



Casa nº 110- Casa de Banho e quarto



Nota: Foto obtida através de um *printscreen* feito a um vídeo no momento da infiltração, onde podemos notar gotas de água a cair do foco de iluminação, vê-se também a presença de água no canto do alçapão



Nota: Foto obtida através de um *printscreen* feito a um vídeo no momento da infiltração, onde podemos notar a presença da água nas paredes

Telef: 222 402 315 - Telm: 968 806 071 - Email: geral@letrarefrescante.pt - Rua de Buel nº 194 – 4410- 263 Canelas Vila Nova de Gaia . NIPC: 517210193

ANEXO M: Cartaz recrutamento



ESTAMOS A RECRUTAR

Técnico de Edifícios

Requisitos da função e perfil de competências:

- Experiência mínima e comprovada em funções polivalentes da construção civil;
- Capacidade de realização de trabalhos simples de pintura, carpintaria, serralharia e canalização;
- Disponibilidade para realização de trabalho suplementar (horas extra);
- Responsabilidade e pontualidade;
- Rigor e profissionalismo;
- Carta de condução de veículos ligeiros (preferencial);
- Disponibilidade para deslocações no país.
- Falar e escrever Português

Informações:
968 806 071 Whatsapp
geral@letrarefrescante.pt



ANEXO N: Despesas Algarve

DESPESAS ALGARVE							
MÊS	TIPO DE DESPESAS	FORNECEDOR	VALOR(€)	TOTAL			
FEVEREIRO	ALIMENTAÇÃO	Wok Algarve	73.33 €	201.33 €	1,134.13 €		
		Restaurante Parque	128.00 €				
	ESTADIA	Sofeelings	842.80 €	932.80 €			
		Pateo Holidays	90.00 €				
	MATERIAIS		- €	- €			
	TRANSPORTE		- €	- €			
MARÇO	ALIMENTAÇÃO	Brisa	16.40 €	1,552.25 €	3,164.46 €		
		Aldi	167.27 €				
		O David	54.00 €				
		PastelariaEuro Avenida	5.50 €				
		Bar Twist	24.00 €				
		Wok Algarve	152.10 €				
		O David	144.50 €				
		Poente	456.10 €				
		Continente	48.23 €				
		Ostra dourado	109.25 €				
		Faro Duty Free	60.10 €				
		Intermarché	269.15 €				
		Bifanas Vendas Novas	27.95 €				
		Sol Nascente	17.70 €				
	ESTADIA	Sofeelings	772.20 €	772.20 €			
	MATERIAIS	Bricoverde	333.58 €	371.56 €			
		Sportzone	37.98 €				
	TRANSPORTE	Esky	459.83 €	468.45 €			
		Ryanair	8.62 €				
	ABRIL	ALIMENTAÇÃO	O David	142.30 €		1,631.26 €	4,211.03 €
			O Poente	361.30 €			
			Pingo Doce	125.32 €			
Continente			469.76 €				
Nobreza Confeitaria			42.80 €				
Aldi			63.99 €				
Auchan			61.21 €				
Dom Frango			49.80 €				
Areas			27.75 €				
Bar Eucaliptos			31.50 €				
Taberna do Pescador			81.00 €				
Robertos Chiken			18.00 €				
Uber Eats			16.70 €				
Intermarché			69.43 €				
Bifanas Vendas Novas			27.75 €				
Brisa		22.65 €					
ESTADIA		AquashowPark	49.00 €	49.00 €			
MATERIAIS		Bricoverde	1,161.54 €	2,145.95 €			
		LeroyMerlin	756.61 €				
		Borges e Oliveira	157.38 €				
		Paraisodecor	70.42 €				
TRANSPORTE		Visacar	288.00 €	384.82 €			
		Bilhetes CP	86.80 €				
		Bp	10.02 €				

8,509.62 €

ANEXO O: Despesas Lisboa

Tabela 4 - Tabela Gastos Lisboa Geral

Fornecedor	Categoria	Valor
Brico Depot	Materiais	75€
Brico Depot	Materiais	24€
Brico Depot	Materiais	361€
Sanitop	Materiais	881€
Armasul	Materiais	958€
Armasul	Materiais	663€
Sardinha e Antunes	Alimentação	11€
Praia Grande	Alimentação	34€
Chimarrão	Alimentação	104€
Cachorrinhos	Alimentação	76€
Haagen Dazs	Alimentação	19€
Pingo doce	Alimentação	209€
Toca do Julio	Alimentação	80€
Jose António Unip	Alimentação	10€
Brico Depot	Materiais	15€
Brico Depot	Materiais	37€
Sanitop	Materiais	789€
Alojamento Senhora da Paz	Alojamento	810€
Sanitop	Materiais	73€
sanitop	Materiais	1,732€
O Bombeiro	Alimentação	37€
Raw steak house	Alimentação	92€
Restaurante atlantico	Alimentação	149€
Mercadona	Alimentação	52€
Mercadona	Alimentação	308€
Pingo doce	Alimentação	22€
Pingo doce	Alimentação	28€
Lidl	Alimentação	4€
Lidl	Alimentação	35€
O poente	Alimentação	49€
Galp	Transporte	15€
Galp	Transporte	16€
A toca do julio	Alimentação	78€
Atasca	Alimentação	50€
Vale d oliveiras	Alojamento	150€
Portagem	Transporte	31€
Portagem	Transporte	4€

A Estruturação de Processos Administrativos numa Pequena Empresa

Portagem	Transporte	14€
Portagem	Transporte	24€
Portagem	Transporte	32€
Portagem	Transporte	14€
Portagem	Transporte	5€
Portagem	Transporte	1€
Café os primos	Alimentação	38€
Brisa	Transporte	24€
Oceanário	Alimentação	83€
Chimarrão	Alimentação	109€
Restaurante atlantico	Alimentação	122€
adega	Alimentação	201€
tendinha	Alimentação	111€
Restaurante atlantico	Alimentação	140€
Ligia Maria	Alojamento	1,086€

Tabela 5 - Tabela Gastos Lisboa

Categoria	Total (€)
Alojamento	2,046.48 €
Alimentação	2,250.76 €
Transporte	180.45 €
Materiais	5,607.28 €
Total Geral	10,084.97 €

ANEXO P: Declaração de autorização



LETRA REFRESCANTE
Rua de Buel 194,
4410-263 Canelas Vila nova de Gala

DECLARAÇÃO

Letra Refrescante Lda, com o gerente Valter Filipe e Silva Amorim com sita na Rua de Buel 194, 4410-263 Canelas Vila nova de Gala, matriculada na conservatória do registo comercial de vila Nova de Gaia com a Identificação coletiva 517210193 vem por este meio autorizar os colaboradores mencionados na lista abaixo a conduzirem a viatura Citroen Berlingo com a matrícula BO-25-OP.

- Valter Filipe Silva Amorim
- José Manuel Almeida Amorim
- Gonçalo João Afonso
- Sandra Maria Duarte Afonso
- Florentino Alves da Silva Filho

01 de novembro de 2024

A Gerência,

(Valter Filipe Silva Amorim)

ANEXO Q: Despesas 1º Trimestre 2025

