

MÓDULO I

O ASSISTENTE ADMINISTRATIVO NA ORGANIZAÇÃO

UNIDADE 2

APOIO ADMINISTRATIVO

ÍNDICE

OBJETIVOS.....	3
INTRODUÇÃO.....	4
1. GESTÃO DE FORNECEDORES	7
1.1. SELEÇÃO E QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES	9
1.1.1. SELEÇÃO DE FORNECEDORES.....	9
1.1.2. QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES	10
1.2. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES	11
1.3. GESTÃO DE CONTRATOS E DATAS RELEVANTES.....	14
2. TRATAMENTO DE CORRESPONDÊNCIA.....	16
2.1. ENTRADA DE CORRESPONDÊNCIA.....	17
2.2. SAÍDA DE CORRESPONDÊNCIA	19
3. GESTÃO DE ECONOMATO	20
3.1. NOÇÃO DE ECONOMATO	20
3.2. ORGANIZAÇÃO DO ECONOMATO	22
3.3. REGISTO DO INVENTÁRIO.....	23
4. ORGANIZAÇÃO DE DOCUMENTOS	25
4.1. ARQUIVO	26
4.2. SISTEMAS DE ORGANIZAÇÃO	27
5. PLANIFICAÇÃO DE EVENTOS.....	29
5.1. INTRODUÇÃO À ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS	29
5.2. MARCAÇÃO DE VIAGENS.....	32
5.2.1. MEIO DE TRANSPORTE.....	33
5.2.2. ALOJAMENTO	34
6. PLANIFICAÇÃO DE REUNIÕES	35

6.1. SEIS REGRAS PARA REUNIÕES EFICAZES	36
6.2. PREPARAÇÃO DA REUNIÃO.....	37
6.3. DEFINIR O TIPO DE REUNIÃO	37
6.4. REUNIR DADOS RELEVANTES	38
6.5. NÃO EXCEDER HORÁRIO E AGENDA	38
6.6. RESUMA E IDENTIFIQUE PLANOS DE AÇÃO	39
6.7. PREPARAÇÃO E ENVIO DA ATA	39
CONCLUSÃO	41
AUTOAVALIAÇÃO	43
SOLUÇÕES	47
PROPOSTAS DE DESENVOLVIMENTO DO ESTUDO	48
BIBLIOGRAFIA.....	49

OBJETIVOS

Com esta unidade didática, pretendemos que adquira conhecimentos e competências para:

- Gerir fornecedores.
- Tratar e gerir correspondência.
- Gerir economato.
- Organizar o arquivo de documentos.
- Planear eventos.
- Planificar reuniões.

INTRODUÇÃO

O apoio administrativo representa um papel de extrema importância dentro de uma organização. Pelo facto de ser uma área que não traz um retorno financeiro direto, pode passar despercebido aos olhos de muitos, mas certo é que quando este apoio não é funcional, eficiente e eficaz, seja por que motivo for, é imediatamente notada e sentida a sua falha.

Nesta unidade didática iremos abordar algumas temáticas e técnicas que permitirão prestar apoio à sua organização na gestão de fornecedores, contribuindo para a construção de relações mutuamente benéficas entre a empresa e os seus fornecedores.

Abordaremos a temática do tratamento de correspondência, fornecendo algumas sugestões, para que a sua correspondência seja corretamente entregue aos destinatários, em tempo útil.

É, por exemplo, inconcebível que falte o papel para a impressora no momento de imprimir um relatório a um cliente, e por esse motivo a gestão de economato assume um papel crucial, dentro de qualquer organização.

Mas o seu bom funcionamento depende também da organização de documentos e arquivo. A qualquer momento poderá ser necessário localizar uma fatura ou uma nota de crédito, pelo que a organização do arquivo e dos seus documentos é de extrema importância.

Abordaremos algumas técnicas utilizadas para assegurar a disponibilidade da documentação, bem como prazos legais de retenção de documentação que devem ser respeitados.

A administração ou cargos de chefia pediram-lhe para planejar a sua viagem a uma conferência no estrangeiro? Saiba o que deve assegurar para que tudo corra bem com a sua estadia.

Contribua ainda para uma maior eficácia da sua organização através da preparação de reuniões: desde a organização da agenda e elaboração da ata, até à eventual disponibilização de águas e material de apoio na sala.

O apoio administrativo é a base da organização de qualquer empresa, o sistema central de toda a organização, por isso pode fazer toda a diferença no bom desempenho da mesma ao prestar um serviço de excelência.

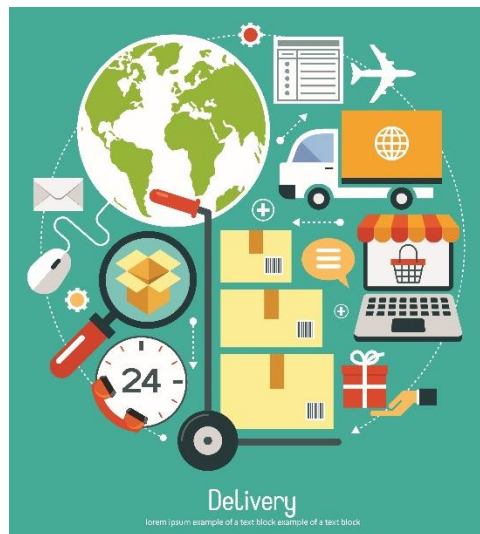
1. GESTÃO DE FORNECEDORES

Os fornecedores são entidades externas à empresa que fornecem tudo aquilo que a empresa necessita para trabalhar, ou seja, para produzir os seus produtos ou prestar os seus serviços.

Poderá ser um fornecedor de madeira para produção de papel, ou o fornecedor de uma central telefónica, para que a empresa possa contactar com os seus clientes.

Uma empresa pode ter dezenas ou centenas de fornecedores, dependendo da sua atividade, das particularidades da sua produção, ou até das opções que pretende ter. Desta forma, torna-se necessário gerir e controlar quem são essas empresas que fornecem a sua, onde têm registados os dados que poderá necessitar, por exemplo, para pedir um orçamento, realizar um pagamento, ou até para fazer uma reclamação de um serviço mal prestado.

Em contabilidade, na ótica da empresa, um fornecedor assume o papel de credor, isto é, irá cobrar os serviços prestados ou produtos vendidos, ao passo que um cliente é um devedor; é quem compra à empresa o que esta produz.



Mas será que uma empresa deve trabalhar com qualquer outra que lhe apresente um serviço de que necessite.

Tal como na nossa vida pessoal, onde selecionamos o supermercado onde vamos fazer as compras, ou o veterinário onde vamos com o cão, também a empresa deve selecionar fornecedores. Só desta forma conseguirá assegurar que os fornecedores cumprem com aquilo que são as suas exigências, enquanto empresa.

1.1. SELEÇÃO E QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES

1.1.1. SELEÇÃO DE FORNECEDORES



No que diz respeito à seleção de novos fornecedores, esta pode ocorrer de duas formas:

- Por contacto direto: o fornecedor contacta diretamente a empresa, dando informações sobre os produtos ou serviços que comercializa ou desenvolve.
- Por procura no mercado por determinado serviço: quando a empresa verifica a necessidade de contactar um novo fornecedor para aquisição de um novo produto ou serviço.

Assim que for identificado o novo fornecedor, independentemente da via pela qual foi reconhecido, deverá proceder-se à qualificação do fornecedor.

1.1.2. QUALIFICAÇÃO DE FORNECEDORES

A existência de um novo fornecedor pressupõe, em muitos casos, a análise de alguns critérios por parte da empresa. Os critérios poderão ser eliminatórios (se o fornecedor não os cumprir, não poderá ser qualificado) ou poderão ser preferenciais, sendo considerados uma mais-valia quando existentes (por exemplo a certificação de normas de qualidade).

Habitualmente, a aceitação ou não da qualificação, compete ao responsável pela área de compras, ou a alguém nomeado ou delegado para o efeito, pela administração. Qualificar um fornecedor, é no fundo verificar se as empresas fornecedoras têm as aptidões necessárias para efetuar o fornecimento.

Exemplo de campos que podem constar de uma ficha de qualificação de fornecedores:

- Informação do potencial fornecedor:
 - ☐ Nome.
 - ☐ Morada.
 - ☐ Número de identificação fiscal (NIF).
 - ☐ Telefone.
 - ☐ E-mail.
 - ☐ Website.
 - ☐ Nome da pessoa de contacto.
 - ☐ Cargo.
 - ☐ Telemóvel de contacto.
 - ☐ E-mail de contacto.
 - ☐ Tipo de empresa (S.A., Unipessoal, Limitada, etc.).
 - ☐ Pública ou privada.
 - ☐ Gerência.
 - ☐ Atividade principal.
 - ☐ CAE.

- Critérios mínimos de qualificação:
 - Empresa legalmente constituída.
 - Experiência no mercado.
 - Cobertura geográfica.
- Outras informações pertinentes:
 - Empresa certificada?
 - Criticidade para o negócio (a qualidade da prestação de serviços pode colocar em causa o funcionamento da empresa).

1.2. AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES

A qualificação de fornecedores não invalida que estes não sejam posteriormente avaliados, no sentido de perceber se a sua prestação de serviço corresponde não só às expectativas da empresa, mas também qual dos fornecedores prestará o melhor serviço.



Nota

Há várias formas de realizar a avaliação de fornecedores, e cada empresa deverá definir a sua, em função do que entender como mais adequado. Neste ponto será apresentado um exemplo de modelo de avaliação de fornecedores.



Compete à empresa definir alguns critérios para proceder à avaliação, nomeadamente:

- A frequência com que efetua a avaliação dos fornecedores: por exemplo, semestralmente ou anualmente.
- Os critérios de avaliação: como por exemplo, cumprimento dos prazos de entrega, capacidade de resposta face a imprevistos, serviço pós-venda ou preços praticados.
- Quais os fornecedores avaliados: por exemplo, optar por avaliar apenas os fornecedores críticos, ou seja, aqueles que poderão colocar em questão a boa prestação de serviço, ou produção, da empresa.

Nas avaliações de fornecedores deverão estar definidas as responsabilidades, isto é, quem é o colaborador responsável pela avaliação de cada fornecedor. O responsável pela avaliação deverá considerar todas as transações comerciais que aconteceram durante o período avaliado. Se, por exemplo, houve um problema com a central telefónica e o fornecedor não se mostrou disponível para prestar suporte, esta situação deverá ser considerada para a avaliação de fornecedores.

A melhor forma de o avaliador se conseguir recordar de todas as situações, e não apenas as que correram excecionalmente bem, ou excecionalmente mal, é existir nos serviços da empresa um registo de ocorrências por fornecimento, sejam elas boas ou más.

Ao realizar a avaliação deverá ser possível atribuir uma “nota” a cada critério definido no modelo de avaliação.



Exemplo

Critério: “preço praticado”.

Descrição: avaliação dos valores praticado, comparativamente com os valores médios de mercado.

A avaliação do critério será realizada com base nesta escala de 3 pontos:

- 3 pontos - abaixo dos valores médios de mercado.
- 2 pontos - alinhado com os valores médios de mercado.
- 1 ponto - superior aos valores médios de mercado.

No modelo de avaliação a utilizar, deverão ser definidos tantos critérios como os que a empresa considerar como necessários, para aferir se o fornecedor continua a cumprir com os seus requisitos.

Com a nota atribuída a cada critério, deverá ser calculada a nota final de avaliação do fornecedor.

Desta forma estará concluída a avaliação do fornecedor.

Mas e agora? O que fazer com o resultado obtido?

Compete a cada empresa definir que ações vai tomar em função das avaliações obtidas.

Vejamos o seguinte quadro, no qual iremos considerar somente para exemplo, que a avaliação pressuponha a utilização de 3 critérios de avaliação:

Resultado	Ação
Avaliação final obtida igual a 3 (negativo).	Fornecedor é desqualificado.
Avaliação final obtida inferior a 8 e igual ou superior a 4 (neutro).	Exclusão ou recomendação de melhoria.
Avaliação final obtida igual a 9 ou igual ou superior a 8 (positivo).	Fornecedor continua qualificado.

1.3. GESTÃO DE CONTRATOS E DATAS RELEVANTES

Há documentos que são vitais para o bom funcionamento de uma empresa. Pequenos esquecimentos, que muitas vezes advêm de falta de organização da documentação, podem resultar em grandes prejuízos para a empresa.

Desta forma é fundamental assegurar pelo menos:

1. O arquivo dos contratos.
2. A configuração de alertas sobre datas relevantes do contrato.
3. A *checklist* para revisão de contratos.



1. Arquivo dos contratos:

O arquivo deverá ser realizado de forma a:

- ☐ Evitar a sua perda ou seu extravio: por exemplo através do arquivo duplicado, isto é, a criação de cópias sejam elas em formato papel ou digital.
- ☐ Proteger a informação: não permitindo o acesso a terceiros não autorizados. Deverá por esse motivo ser mantido num local de acesso limitado.
- ☐ Ser rapidamente localizável: para minimizar tempo perdido na procura do contrato quando necessário, ou até mesmo o extravio por impossibilidade de o localizar.

2. Configuração de alertas sobre datas relevantes do contrato:

Deverão ser identificadas datas relevantes nos contratos, como por exemplo, fim da prestação de serviço, fim do contrato de manutenção de determinado equipamento. Estas datas poderão ser inseridas no sistema de alerta do *backoffice*, como por exemplo o Microsoft Outlook de um ou mais colaboradores, sobre o qual incide a responsabilidade do contrato. Este alerta deve ser configurado sempre com alguns dias de antecedência, para que seja possível o tratamento dos procedimentos contratuais, antes do fim do prazo.

3. Checklist para revisão de contratos:

Poderá criar uma *checklist* com tudo o que precisa de fazer para assegurar todos os pontos anteriores, ou outros que se revelem necessários. O fundamental é que nada falhe na relação contratual com os fornecedores. Defina os seus pontos de contacto e saiba a quem precisa de recorrer em cada momento. Facilite o seu trabalho, criando estratégias e auxiliares de memória eficazes.

2. TRATAMENTO DE CORRESPONDÊNCIA

Sempre que possível a abertura e distribuição da correspondência deve ser uma das primeiras tarefas a executar. Contudo, muitas organizações já têm esta tarefa mais ou menos automatizada.

Algumas dispõem de sistemas informáticos para classificação e catalogação da correspondência recebida, mas noutras este trabalho é realizado de forma totalmente manual.

Independentemente da organização onde se encontra inserido é fundamental que siga sempre os procedimentos internos. Há, contudo, algumas regras comuns que deverá conhecer.

Em algumas empresas é exigido o registo de toda a correspondência recebida, noutras apenas das cartas registadas. O registo deve ser feito (se possível em formato eletrónico) e deve ser guardada uma cópia com a indicação a quem foi entregue a correspondência.

Sempre que possível, a correspondência deverá ser entregue em mão.

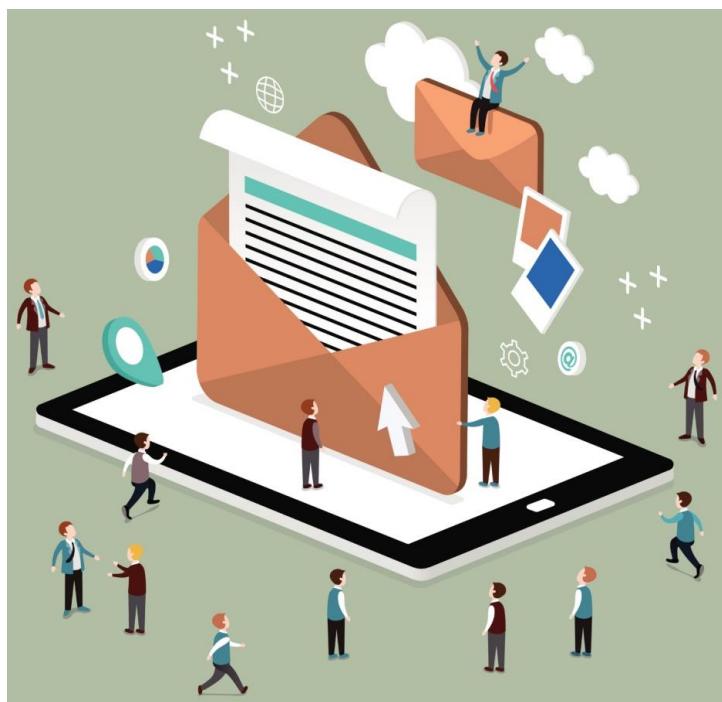
Deverá ainda ter em conta que a correspondência confidencial e particular apenas deve ser aberta caso esteja autorizado pelo destinatário a fazê-lo.

Nas organizações há sempre muitas cartas e *e-mails* a sair e a entrar diariamente. Apesar de cada vez menos a carta ser um meio de comunicação preferencial, há ainda muita informação que circula desta forma, pelo que devemos assegurar que este chega ao seu destino, sem extravios, em tempo útil e em perfeitas condições.

Seja qual for a forma de recebimento de correspondência: *e-mail* ou carta, deverá ser registada e tratada, sendo a base de procedimento muito semelhante.

Como podemos controlar e gerir o arquivo dos registos da correspondência?

2.1. ENTRADA DE CORRESPONDÊNCIA



Diariamente é entregue, pelos CTT, empresas de distribuição ou estafetas, correspondência diversa, bem como o recebimento por *e-mail*.

Deverá ser preenchida uma guia de correspondência interna de saída (ver exemplo na figura 2) (e, quando aplicável, a guia fornecida pelos CTT). Há empresas que optam pela recolha de uma assinatura do colaborador que entrega a carta, e/ou envio de um *e-mail* para uma caixa de correio de controlo da correspondência de saída. Desta forma poderá controlar a correspondência que lhe foi entregue para expedir, minimizando possibilidades de extravio.

[illegible]

Exemplo Guia de Correspondência Interna de Saída.



Gerir economato, constitui desta forma uma grande responsabilidade. Esta até poderá não ser uma preocupação fundamental para quem gere uma organização, mas não será aceitável que falem canetas ou papel de impressão.

Uma gestão deficiente de economato pode criar vários constrangimentos em diversas áreas da organização.

Por exemplo, se necessita de arquivar faturas, e não dispõe de *dossiers* de arquivo suficientes terá que, enquanto espera pela receção do material, deixar as suas faturas “em pilha” e desorganizadas, por exemplo. Durante esse tempo será uma “missão impossível” localizar uma fatura ou até mesmo proteger os documentos de extravio ou acesso indevido de outros colaboradores não autorizados.

Este é apenas um exemplo das consequências de uma gestão pouco eficiente de economato.



Importante

É fundamental que esteja preparado para realizar uma boa gestão de *stock* de economato.

3.2. ORGANIZAÇÃO DO ECONOMATO

A organização do economato deve ter vários fatores em consideração para permitir, por um lado, o fácil acesso, e por outro lado, a existência de condições que assegurem a boa conservação dos materiais.



Em termos de localização, o economato deve ser mantido em locais de fácil acesso e próximo de entradas. Desta forma será mais fácil descarregar material, uma vez que algum desse material pode ter dimensões elevadas, ou ser pesado. Assim evitamos também a sua passagem pelo escritório ou outras zonas da empresa.

Se possível deve optar-se por locais frescos, sem exposição direta ao sol, bem ventilado, para evitar a acumulação de humidade.

A equipa que assegura a gestão do economato deverá estar localizada próxima deste local, tanto quanto possível. Desta forma o acesso e o controlo serão mais fáceis de realizar.

3.3. REGISTO DO INVENTÁRIO

O registo de inventário, aquando da ausência de *software* específico para o efeito, poderá ser realizado com recurso a um ficheiro de Excel simples, desde que contenha informação essencial à gestão do economato.

Vejamos o seguinte exemplo:

[illegible]

Exemplo Lista de inventário.

Na figura anterior mostramos um exemplo de uma lista de inventário possível.

Nesta lista deverá preencher:

- Nº de inventário (número sequencial de identificação interna).
- Nome (do artigo).
- Descrição (para melhor identificação).
- Preço unitário (custo de cada artigo descrito).
- Unidades em *stock* (contabilização das unidades existentes).
- Nível de reabastecimento (número de unidades abaixo das quais necessita de reabastecer).

- Quantidade a repor (na encomenda seguinte).
- Descontinuado? (Sim/Não).

Sempre que alguma área da empresa necessitar de material do economato, deverá formalizar o pedido (por exemplo, por *e-mail* ou outro formato definido pela empresa para o efeito como as requisições internas) para que a área administrativa possa fundamentar as movimentações de *stock*. Deve, para isso, assegurar o registo, em local próprio, de entradas e saídas de material.

Em muitas empresas existem centros de custo, existindo um *plafond*, ou seja, um limite de valor para aquisição previamente estabelecido e limitado normalmente mensal, para despesas de economato. Nestes casos, a equipa administrativa deverá fazer a contabilização do material entregue a cada centro de custo, de forma a poder alertar quando este for excedido ou estiver próximo do limite.

4. ORGANIZAÇÃO DE DOCUMENTOS

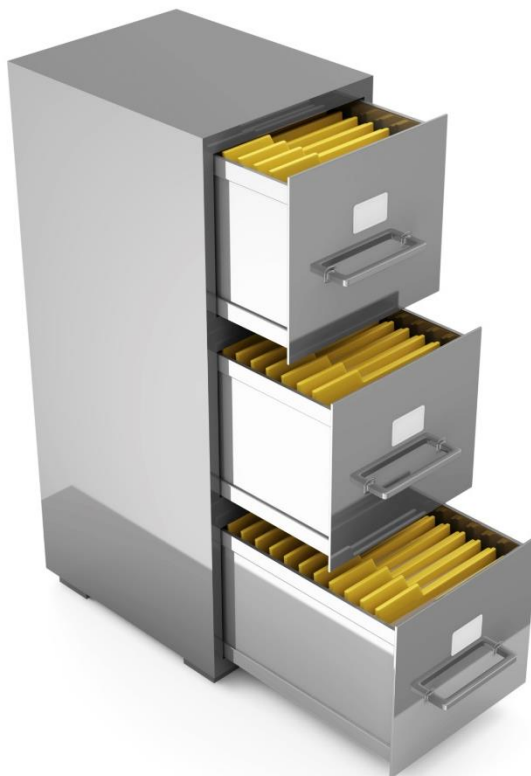
Há quem diga que, numa biblioteca, um livro desarrumado é um livro perdido.

Numa empresa, onde várias pessoas trabalham no mesmo departamento e necessitam de aceder aos mesmos documentos, tornar-se-á difícil conseguir localizar documentos se estes estiverem desorganizados.

Há, assim, alguns princípios de senso comum:

- Manter a documentação organizada.
- Fazer arquivos em *dossiers* ou armários próprios para o efeito.
- Estabelecer uma lógica de arquivo que permita localizar documentos no sítio esperado e à primeira tentativa.
- Deitar fora tudo aquilo não é necessário.

4.1. ARQUIVO



A informação arquivada deverá obedecer a algumas regras. Desta forma evitamos incorrer em despesas desnecessárias, como multas, por exemplo.

Caso a sua empresa tenha implementado um Sistema de Gestão da Qualidade, ou outro sistema de gestão, deverá encontrar definido em procedimento o tempo de retenção de cada tipo de documentos. Há prazos legais definidos, sendo que a empresa pode definir um prazo de retenção dos documentos em arquivo superior ao mínimo obrigatório por lei, mas nunca inferior.

Há prazos que podem chegar a 10 anos de retenção, como é o exemplo do IRC.

Mas há outros prazos a reter, por exemplo:

- Água/Luz/Telefone/Gás: mínimo 6 meses.
- Bens de consumo: mínimo 2 anos.
- Imóveis: mínimo 5 anos.
- IRS: mínimo 4 anos.

- IRC: mínimo 10 anos.
- IVA: mínimo 10 anos.
- Documentos contabilísticos: mínimo 10 anos.

Deve, por isso, ter estes prazos em consideração no momento de definir quanto tempo irá manter os documentos no seu arquivo.

Talvez seja boa metodologia, uma vez por ano, fazer uma revisão dos documentos arquivados, de forma a percorrer todas as pastas de arquivo e eliminar aquilo que já não necessita.

Assegure, sempre que possível, o princípio da inviabilização dos documentos, impossibilitando a leitura posterior por terceiros, ou seja, certifique-se que destrói completamente todos os documentos que já não são necessários manter em arquivo.

4.2. SISTEMAS DE ORGANIZAÇÃO

Há várias metodologias que pode adotar para organizar os seus documentos. Pense onde iria procurar uma fatura? Ou uma declaração de impostos? Qual seria para si o sítio mais lógico para o arquivo? Acha que os seus colegas pensam da mesma forma? Pense num sistema de organização de arquivo intuitivo.

Estabeleça regras para esse arquivo, e se possível escreva-as. Até mesmo como uma norma ou regra interna, assim todos os serviços que usam e possuem arquivos, podem seguir os mesmos critérios de forma uniforme e idêntica. Como consequência deste processo, qualquer pessoa saberá de que forma estruturou e organizou o arquivo.

Contudo, existem algumas estratégias que são comuns, no que respeita a sistemas de organização. Comece por separar os documentos por assunto:

- Contratos com fornecedores.
- Faturação.
- Impostos.
- Documentos Legais.

Identifique, de forma inequívoca, as pastas, para que não haja dúvidas quanto ao seu conteúdo.



Pode, dentro de cada *dossier* ou arquivo, colocar mais divisórias ou separadores onde pode separar ainda mais os documentos (por exemplo: por cliente, por fornecedor, por tipo de documento...).

Pode inclusive colocar um índice do conteúdo do *dossier* ou arquivo.

Organize cada tipo de arquivo, de forma cronológica, por ano, se necessário separe por semestre ou meses.



Nota

Organize o seu arquivo cronologicamente!

5. PLANIFICAÇÃO DE EVENTOS

5.1. INTRODUÇÃO À ORGANIZAÇÃO DE EVENTOS

É considerado evento um acontecimento planeado, para determinado local e hora, e que tem como objetivo a promoção de algo (relações comerciais, produtos, serviços, entre outros).

Os eventos pretendem criar laços e emoções, diferenciando-os, desta forma, de outros tipos de comunicação.



Habitualmente as organizações promovem eventos para comemorar datas, o cumprimento de um objetivo importante, etc. Para a sua concretização é importante que seja criada uma rede de parceiros: empresas de suporte à realização do evento (fornecedores), patrocinadores, equipa de evento ou projeto e participantes ou espectadores.

Há contudo, alguns fatores que poderão influenciar o tipo de evento. São eles:

- Âmbito (local/nacional...).
- Objetivo (promoção de um produto ou serviço ou da própria instituição).

Com esta definição será possível clarificar a dimensão do evento, no que respeita ao número de participantes, data do evento, temática, público-alvo (geral, sem especificidades ou dirigido a um público específico), localização geográfica e acessibilidade.

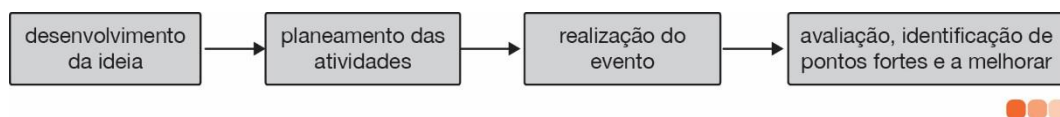
Fundamental será também a definição do orçamento disponível e a duração do evento.

Existem diferentes tipos de eventos, e as suas especificidades devem ser consideradas no momento do planeamento (por exemplo: a preparação de um evento desportivo será com certeza diferente da organização de um simpósio ou de um jantar de Natal).

Vejamos algumas etapas aplicáveis a todo o tipo de eventos:

- Desenvolvimento da ideia.
- Definição do que fazer, público-alvo, local, data previstas, etc.
- Identificação de objetivos do evento.
- Identificação de necessidades.
- Planear as atividades a realizar.
- Identificar o orçamento disponível.

De forma geral, podemos identificar as seguintes fases na organização de um evento:



Desenvolvimento da ideia

Nesta fase, adicionalmente à definição do que se pretende realizar no evento em questão, deverão ser considerados eventos anteriores idênticos, para que não se cometam os mesmos erros, e se possam promover melhorias.

Planeamento das atividades

- Definir o objetivo que pretende atingir.
- Identificar os recursos necessários (serviços de *catering*, música ambiente, oradores...).
- Definir o orçamento disponível para o evento.
- Calendarizar as tarefas (por exemplo com recursos a um cronograma).

Realização do evento

- Preparativos.
- Pagamentos.
- Condução das atividades.
- Desmontagem de materiais.

Avaliação

Identificar pontos fortes a melhorar e a considerar em situações futuras.

5.2. MARCAÇÃO DE VIAGENS

A marcação de uma viagem de negócios deverá ter em consideração, no mínimo, os seguintes fatores:

- Quantas pessoas vão viajar.
- Data de início e fim da viagem.
- Meio de transporte.
- Destino.
- Alojamento.



5.2.1. MEIO DE TRANSPORTE

Caso pretenda marcar uma viagem para dois colaboradores para um evento nos Estado Unidos, provavelmente irá procurar voos para a deslocação.

Se viajarem cinco colaboradores para o Porto, talvez faça mais sentido que a deslocação seja realizada de carro; ou seja, o destino e número de participantes são dois fatores cruciais para a definição do meio de transporte a utilizar.

Deixamos-lhe, de seguida, algumas sugestões de sítios onde poderá realizar as suas pesquisas e identificar a melhor solução, face ao destino e número de participantes.

Viagem de avião:

- <http://www.skyscanner.pt/> - sítio de comparação gratuita de voos.
- <http://www.edreams.pt/> - agência de viagens *online*.
- <http://www.flytap.com/> - sítio da TAP.

Viagem de comboio:

- <http://www.cp.pt/passageiros/pt/comprar-bilhetes> - Bilheteira *online* dos Comboios de Portugal.

Viagem de autocarro:

- <http://www.rede-expressos.pt/> - sítio da rede expressos.

Aluguer de viaturas:

- <http://www.avis.com.pt/>.
- <https://www.hertz.pt/rentacar/reservation/>.
- <https://www.europcar.pt/>.
- <http://www.guerin.pt/>.

5.2.2. ALOJAMENTO

Na escolha do alojamento tenha em atenção a distância ao local onde o evento irá decorrer, os serviços disponibilizados pelo hotel e a realização de reservas.



Numa viagem de negócios, a existência de internet no quarto do hotel deverá ser um fator importante, no momento da decisão, bem como a inclusão de pequeno-almoço na reserva.

Se não for possível a reserva de um hotel próximo do local em questão, deverá ser providenciada uma forma de deslocação do hotel para o local, de regresso ao hotel.

O ideal será reservar um táxi ou outro meio de transporte com motorista privado, pois tornará a experiência muito mais agradável para os participantes.

Assegure que tudo corre sem imprevistos ao longo da estadia. Tal como no planeamento de eventos, também no planeamento de uma viagem é fundamental ter em consideração a análise de viagens anteriores, no sentido de identificar o que correu bem e o que poderia ter sido feito de forma diferente.

Seja organizado, mantenha registos da sua avaliação sobre cada viagem organizada, e da mesma forma registe também a opinião dos colaboradores que viajaram. Ninguém melhor para lhe dar este *feedback*.

6. PLANIFICAÇÃO DE REUNIÕES

Já pensou na quantidade de vezes que uma reunião começa atrasada?

E quantas não têm uma agenda para seguir?

E mesmo nas que têm, a agenda é seguida?

Será que as reuniões nos permitem atingir os objetivos propostos?

Apesar do exposto nas questões anteriores, as reuniões apresentam várias vantagens comparativamente a outras formas de comunicação, nomeadamente:

- Uma reunião pode ser muito mais eficaz do que um *e-mail*, pois no *e-mail*, nem sempre conseguimos transmitir a mensagem que queremos.
- Uma reunião pode ser também mais eficaz do que uma conferência telefónica, onde, apesar da voz, se perde a parte da mensagem que é transmitida pela comunicação não-verbal.

Se geridas corretamente, as reuniões permitem poupar tempo, aumentar a motivação e proporcionar a resolução imediata de problemas ou definição de objetivos.

Mas já pensou quando alguém se atrasa 10 minutos, e se nessa reunião estiverem 3 pessoas, equivale a um total de 30 minutos de trabalho perdidos no total?



6.1. SEIS REGRAS PARA REUNIÕES EFICAZES

Uma reunião não se resume a um canal de comunicação, representa uma oportunidade para que a cultura organizacional se renove. As organizações podem transmitir mensagens positivas ou negativas, mas infelizmente as últimas prevalecem, ainda que de forma não intencional.

Quando uma reunião termina sem que o seu objetivo esteja concluído, leva ainda a mais reuniões. Desta forma, podemos ficar frustrados e desperdiçamos tempo e dinheiro. Então, se as reuniões são importantes e positivas, é fundamental minimizar as situações em que estas não atingem os seus objetivos.

O planeamento, a adaptação, a monitorização e o desenvolvimento de reuniões pode gerar verdadeira energia e progressão.

Assim, para que uma reunião seja eficaz devemos:

1. Preparar-nos para a reunião.
2. Definir o tipo de reunião.
3. Reunir dados relevantes.
4. Não desviar o assunto para temas não considerados na agenda, nem prolongar desnecessariamente o tempo.
5. No final resumir e identificar ações.
6. Preparar e enviar a ata.

6.2. PREPARAÇÃO DA REUNIÃO

Na preparação da reunião deve selecionar as pessoas que, efetivamente, são necessárias. Os convocados deverão também saber qual o tema da reunião, de modo a poderem preparar-se adequadamente.

Quando enviar a convocatória da reunião, envie também o agendamento previsto para a mesma.

6.3. DEFINIR O TIPO DE REUNIÃO

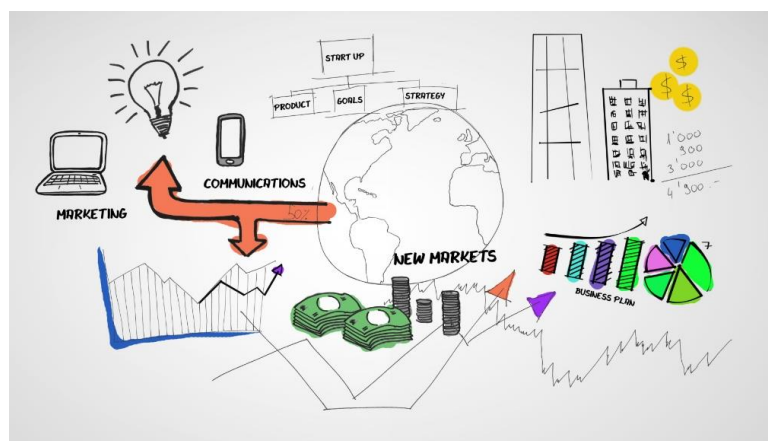
Dependendo do tipo de resultado pretendido, ou dos objetivos definidos, a reunião poderá assumir formatos diferentes:

- Reunião para possibilidade - Onde os grupos se reúnem para gerar ideias e maximizar a criatividade, não para encontrar soluções ou tomar decisões.
- Reunião para oportunidade - Onde os grupos se reúnem para restringir um campo de ideias ou opções. O objetivo não é chegar a uma decisão final, mas reunir informações, analisar e permitir que as pessoas tomem posições.
- Reunião para ação - Onde o objetivo é decidir um resultado e cumpri-lo.

6.4. REUNIR DADOS RELEVANTES

O ideal é levar consigo mapas de informação, relatórios, *e-mails* de clientes, atas de reuniões anteriores, etc., ou seja tudo, o que necessitar para ter disponível a informação pertinente para apresentar, discutir e trazer algum retorno.

Caso tenha possibilidade, leve um computador portátil ou *tablet* que lhe permita aceder com maior facilidade a uma maior quantidade de informação, se necessário.



6.5. NÃO EXCEDER HORÁRIO E AGENDA

As reuniões demasiado demoradas são um desperdício de tempo e dinheiro.

Há por isso algumas técnicas que o irão ajudar a não prolongar demasiado as reuniões:

- Identifique um responsável por tirar notas e apontamentos, mas que possa também tomar decisões, se necessário.
- Comece a reunião a horas, mesmo que não estejam presentes todos os convocados. Para além de não perder tempo, irá diminuir a probabilidade de atrasos futuros.
- Termine a horas, evitando a perda de atenção e interesse por parte dos envolvidos.

6.6. RESUMA E IDENTIFIQUE PLANOS DE AÇÃO

Antes de terminar a reunião, resuma os principais pontos abordados, bem como as conclusões ou decisões tomadas. Se foram definidos planos de ação que deverão ser alvo de acompanhamento posterior, identifique claramente os planos de ação, os responsáveis e os prazos de conclusão.

6.7. PREPARAÇÃO E ENVIO DA ATA

No final formalize as principais conclusões sobre todos os pontos da reunião numa ata e partilhe com todos os envolvidos nas decisões. Neste caso, pode até mesmo enviar a ata para pessoas não intervenientes na reunião, desde que, de alguma forma, envolvidas com as decisões tomadas, por exemplo chefias.

Não elabore atas demasiado extensas ou com texto muito maçudo. Opte por um documento leve, que facilite a leitura e identificação de pontos importantes.

Vejamos o exemplo da figura seguinte.

Ata Reunião <tema>

Data: XX-XX-XXXX
Hora: XXX
Local:

Presentes

Nome

Ausentes

Nome Nome

1. Tópicos da reunião

- XXXX
- XXXX
-

2. Principais conclusões/decisões

XXXXXX



CONCLUSÃO

O apoio administrativo é constituído pelo suporte que é dado transversalmente a toda a organização. Desde o envio de correspondência, à gestão de economia, gestão de fornecedores, gestão de clientes, marcação de viagens, entre outros.

Desta forma, o profissional que desempenha esta função deverá ter uma visão global e transversal da empresa, ser sensível às prioridades e saber onde a sua intervenção é necessária, de forma a prestar o auxílio correto, no momento certo.

Apesar de muitas vezes ser uma função de *BackOffice*, ou seja, uma função que não é a “cara” da organização, é fundamental ao seu bom desempenho e ao seu sucesso.

É a área administrativa que sustenta todo o sistema de organização de uma empresa, assegurando a disponibilidade da informação, ou dos materiais necessários, quando, e onde, solicitado.

AUTOAVALIAÇÃO

- 1. A seleção de fornecedores pode ser feita por:**
 - a) Escolha do dono da empresa.
 - b) Contacto direto ou procura no mercado.
 - c) Apenas por contacto direto.
 - d) Apenas por procura no mercado.

- 2. A qualificação de fornecedores consiste em:**
 - a) Atribuir-lhe uma avaliação.
 - b) Avaliar o fornecedor anualmente.
 - c) Definir critérios de avaliação.
 - d) Verificar se um fornecedor cumpre os critérios definidos pela empresa para efetuar fornecimentos.

- 3. Para que é feita a avaliação de fornecedores?**
 - a) Para perceber se a prestação do seu serviço corresponde às expectativas da empresa.
 - b) Para dar uma nota ao fornecedor.
 - c) Para separar os bons fornecedores dos maus fornecedores.
 - d) Para desqualificar fornecedores.

4. A entrada de correspondência deve ser:

- a) Um momento de alegria para quem recebe uma carta.
- b) Um momento confuso porque são recebidas muitas cartas diariamente.
- c) Controlada e registada para evitar o extravio de correspondência.
- d) Controlada de perto por um diretor.

5. Económico corresponde a:

- a) Lápis, canetas e borrachas.
- b) Bens que existem dentro da organização, e que são indispensáveis ao seu funcionamento interno.
- c) Águas, cafés, guardanapos e outros bens de apoio ao serviço de copa.
- d) As resmas de papel necessárias para fotocópias e impressões.

6. O registo de inventário é importante para:

- a) Evitar que falte material necessário.
- b) Ter um ficheiro de suporte aos pedidos de compras.
- c) Saber que material cada pessoa consumiu, na empresa.
- d) Saber se alguém leva material para casa.

7. A organização documental é importante para:

- a) Dificultar o acesso à documentação confidencial.
- b) Não ter papéis espalhados pelas mesas.
- c) Aceder a qualquer documento com facilidade, sem perder tempo.
- d) Ter os armários da empresa organizados e bonitos.

8. Qual é a primeira fase da organização de um evento?

- a) Realização do evento.
- b) Desenvolvimento da ideia.
- c) Avaliação.
- d) Planeamento das atividades.

9. Que formatos poderão assumir as reuniões?

- a) Reunião para possibilidade/reunião para discussão/reunião para despedimento.
- b) Reunião para possibilidade/reunião para oportunidade/reunião para ação.
- c) Reunião para possibilidade/reunião para debate de ideia/reunião para informar alterações.
- d) Reunião para definir responsabilidade/reunião para verificar disponibilidades/reunião para definir planos de ação.

10. Uma das regras para reuniões eficazes é:

- a) Reunir dados relevantes antes do início da reunião.
- b) Aproveitar o momento para questionar sobre outros temas pendentes.
- c) Manter conversas paralelas pois quantos mais assuntos tratar, melhor.
- d) Chegar atrasado, pois não há tempo a perder.

SOLUÇÕES

1.	b	2.	d	3.	a	4.	c	5.	b
6.	a	7.	c	8.	b	9.	b	10.	a

PROPOSTAS DE DESENVOLVIMENTO DO ESTUDO

Caso pretenda aprofundar os temas abordados nesta unidade recomendamos-lhe que consulte livros sobre esta temática, como por exemplo:

- Elementos Básicos de Económico, de Joaquim Manuel Aboim.
- Manual de Práticas Administrativas, de Anne Twine.
- Manual da Gestão de Stocks - Teoria e Prática, de Lopes dos Reis.
- Eventos e Turismo - Planeamento e Organização, de João Martins Vieira.
- Reuniões de Trabalho - Preparação - Animação – Avaliação, de Paulo da Trindade Ferreira.

BIBLIOGRAFIA

- Multas.pt (2015). Página consultada a 14 de agosto de 2015, <www.multas.pt>.
- Zermati, P. (1996). A Gestão de Stocks. Lisboa: Editorial Presença.

