Trabalho de voluntariado numa empresa de transformação de mármores e granitos

Marcos Germano

(Relatório de Actividade)

Resumo— Este relatório descreve o decorrer da actividade desenvolvida em regime de trabalho voluntário numa empresa de transformação de mármores e granitos, desde o trabalho técnico e artístico com pedra, até à elaboração de orçamentos, arquivo de documentos, emissão de facturas, foto-montagem e impressão de catálogos e ainda o atendimento a clientes. Inclui-se, também, neste relátorio, uma descrção dos vários problemas encontrados ao longo da actividade e as devidas medidas tomadas para a resolução dos mesmos.

Palavras Chave—Mármores, Escultura, Gestão, Organização, Clientes.

1 Introdução

Tendo tido, no segundo semestre do primeiro ano de Mestrado em Engenharia Informática e de Computadores (MEIC), um horário escolar com a sexta feira livre, decidi dedicar algum deste tempo sem activades curriculares a uma pequena empresa, propriedade de meus familiares, que trabalha na área da transformação de pedra, sediada no Cartaxo, cidade em que resido. Assim, e de modo totalmente gracioso, contribuí voluntariamente para o sucesso da empresa, embora numa escala modesta, nomeadamente a nível administrativo, organizacional e de contacto com clientes, bem como de produção industrial.

O motivo pelo qual me voluntariei para colaborar na empresa prende-se com o facto desta estar em fase de relançamento e necessitar de apoio extra, mas, dada a actual crise económica no país, o seu proprietário não poder contratar novos empregados.

Ao ter-me proposto levar regularmente a cabo estas tarefas, com carácter de obrigaturiadade, mas sem recompensa material, estava

 Marcos Germano, nº. 69721,
 E-mail: marcos.germano@tecnico.ulisboa.pt, aluno do curso de Mestrado em Engenharia Informática e de Computadores, Instituto Superior Técnico, Universidade de Lisboa.

Manuscrito entregue em 29 de Maio de 2014.

consciente que iria ter novas responsabilidades, algumas nunca anteriormente assumidas, a fim de contribuir para a consecussão dos objectivos da empresa. Contudo, sabia igualmente que iria ter algumas recompensas a nível pessoal, porque estaria a ajudar a família desinteressadamente, e também iria adquirir e desenvolver novas competências, que futuramente poderão vir a ser rentabilizadas.

Assim, desempenhei tarefas variadas na empresa, sempre à sexta feira, no período de 7 de Fevereiro de 2014 a 18 de Abril de 2014, das 14 às 18 horas, tendo acumulado um total de 44 horas de serviço até esta data.

Neste relatório, irei descrever o tipo de tarefas desempenhadas, as dificuldades encontradas durante a sua execução e as medidas tomadas para as ultrapassar. Por fim, na secção 4 (Conclusão), apresentarei uma breve reflexão sobre a actividade, em geral.

2 DIFERENTES TAREFAS REALIZADAS

Nesta secção, vou descrever ao pormenor o tipo de actividades e/ou tarefas levadas a cabo neste trabalho de voluntariado para a empresa de mármores e granitos, Francisco David Germano - Mármores e Esculturas, cujo proprietário e gestor é o meu avô paterno, sendo o meu pai o principal operário e artesão.

(1.0) Excelent	ACTIVITY					DOCUMENT						
(0.8) Very Good	Objectives	Options	Execution	S+C	SCORE	Structure	Ortogr.	Gramm.	Format	Title	Filename	SCORE
(0.6) Good	x2	x1	x4	x1	SCORE	x0.25	x0.25	x0,.25	x0.25	x0.5	x0.5	SCORE
(0.4) Fair	2	1	3 9	18	7 A	015	025	n 95	023	05	05	198
(0.2) Weak	\sim	/	J. &	0, 0	1.0	0. L J	0.22	ر2. ک	0, 2)	0.7	0. –	".) 0

2.1 Actividades de produção industrial

Relativamente a este ponto, trabalhei com máquinas industriais de grande porte (cortadora e polidora de pedra), como se pode ver na Figura 1, e de pequeno porte (máquinas eléctricas para corte e cinzelamento de pedra, como rebarbaradoras e lixadoras eléctricas), e ainda outras ferramentas (escopro e maceta). Além disso, conduzi um empilhador industrial para fazer a carga e descarga de matéria-prima e trabalhos para expedição.



Figura 1. Utilização de uma máquina de grande porte, para corte de pedra.

Neste tipo de trabalho, ajudei na manufactura de peças de arte fúnebre (jarras, estatuetas de santos e anjos, cruzes, chapas dedicatórias, campas, alçados e outros componentes de jazigos e mausoléus). Contribuí, ainda, para a produção de artigos para a construção civil (lancis de portas e janelas, escadas, bancadas de cozinha e lavatórios).

2.2 Tarefas administrativas e de gestão

Nesta área, fui responsável por praticamente todo o tipo de trabalho de escritório previsível para uma pequena empresa deste ramo. Assim, nas duas primeiras semanas, fiz o inventário actualizado das obras em stock e organizei e arrumei os ficheiros dos clientes (ver Figura 2). Ao longo do tempo, fui fotocopiando e arquivando vários documentos em papel e formato digital. Em duas ocasiões, na quarta e sétima semanas, emiti avisos de pagamento, tendo ainda emitido uma factura e o respectivo recibo de um cliente. A pedido de outro cliente, na quinta semana, elaborei um orçamento com base num modelo pré-existente na empresa, para a produção de peças para recuperação

de uma campa antiga. Enviei dois faxes a pedir informação a outra firma sobre preços de matéria prima (pedras e letras em metal para campas).

Por fim, no decorrer das várias semanas, no tempo que me sobrava quando não necessitava de realizar outras tarefas, fui preparando um catálogo artístico, com base em foto-montagem de obras de arte da autoria do meu pai, criadas ao longo dos últimos anos.



Figura 2. Organização de dossiers e outros arquivos que já não serão precisos para a empresa.

2.3 Contacto com clientes

Para além das actividades acima mencionadas, contactei com alguns clientes, quer por via telefónica (ver Figura 3), quer presencialmente, no escritório, tendo fornecido informações várias (preços, prazos e pagamentos de obras já terminadas). Mais especificamente, logo no meu segundo dia de trabalho (segunda semana), apresentou-se no escritório um cliente a reclamar sobre o atraso na conclusão de uma obra por si contratada e, na semana terceira semana, um outro cliente veio contratar a construção de uma nova obra. Nas restantes semanas, fui simplesmente atendendo outras chamadas telefónicas por parte de clientes que queriam saber preços ou encomendar novas obras também e, ainda, cheguei eu próprio a telefonar a clientes para saber as suas situações relativas a atrasos no pagamento de obras já terminadas.

3 PROBLEMAS ENCONTRADOS E RES-PECTIVAS MEDIDAS TOMADAS

Nas primeiras três sextas feiras de trabalho, deparei-me com algumas dificuldades de cariz GERMANO 3



Figura 3. Contacto com um cliente por via telefónica.

vário:

- nos contactos presenciais com clientes;
- no uso de máquinas industriais;
- na elaboração de alguns documentos.

Quanto ao primeiro ponto, e como já referido anteriormente, recebi a reclamação directa de um cliente sobre o incumprimento de um prazo para a entrega de uma campa, a que tentei responder com solicitude e prontamente, contactando por telefone e de imediato o proprietário da empresa, que se encontrava ausente naquele momento. Após a obtenção de esclarecimentos sobre o assunto em análise, passei a mensagem ao cliente, mas este teve dificuldade em aceitar a explicação do atraso (a obra não tinha sido ainda concluída, pois o último cheque do cliente não tinha provisão).

Relativamente ao segundo ponto, demorei algum tempo a habituar-me a manusear devidamente as máquinas e ferramentas para o trabalho na pedra, visto que nunca antes tinha tido qualquer contacto ou conhecimento das mesmas, pelo que, por vezes, estraguei algumas pedras aquando do seu corte e polimento.

Finalmente, no que diz respeito ao terceiro e último ponto, cometi alguns erros na introdução dos dados de um cliente para a emissão de uma factura, mais precisamente, por falta de prática, esqueci-me de introduzir o Número de Identificação Comercial (NIC) da empresa, o que me levou a ter que substituir o documento, após queixa posterior do cliente.

4 Conclusão

As actividades acima descritas, por mim realizadas ao longo do período indicado na secção

1, foram cumpridas com razoável grau de sucesso, visto que os obstáculos e dificuldades com que me deparei foram de certo modo ultrapassados, pelo que posso afirmar que, de alguma forma, contribuí para um futuro relançamento da empresa.

Além disso, gostei especialmente de trabalhar na pedra, nomeadamente ao colaborar com o meu pai na criação de obras de arte, até porque nestas alturas, saía do escritório para a oficina, o que foi sempre bem-vindo a nível de mudança de ambientes.

Pelo contrário, embora tenha sempre cumprido as minhas obrigações, como me tinha comprometido, não gostei especialmente de arquivar ficheiros antigos e fazer um novo inventário, pois são tarefas demasiado repetitivas e monótonas.

Por fim, a título informativo, ainda continuo a desenvolver este tipo de trabalho para a empresa, mesmo após a conclusão das horas mínimas necessárias para a cadeira de Portefólio IV, visto que o meu esforço é apreciado pelos meus familiares e tem dado alguns frutos.

AGRADECIMENTOS

Agradecimentos à família, em particular, ao dono da empresa, Francisco David Germano (avô do aluno) e ao outro trabalhador desta pequena empresa familiar, Marcos Paulo de Araújo Germano (pai do aluno), pela ajuda e orientação dada no decorrer das suas funções de gestão e trabalho prático.

Next tipo de documento (Techico)
a Conclusar cere convecar com
run Mesermo do anunto abardado
Te depois dere valcar o resultados



Marcos Germano Aluno de 1.º ano do curso de MEIC do Instituto Superior Técnico (IST), com interesses nas áreas de Engenharia de Software e, sobretudo, Multimédia e Jogos. Concluiu a sua Licenciatura em Engenharia Informática e de Computadores (LEIC) no ano de 2013, também no IST.

APÊNDICE COMPROVATIVOS DE EXECUÇÃO

