

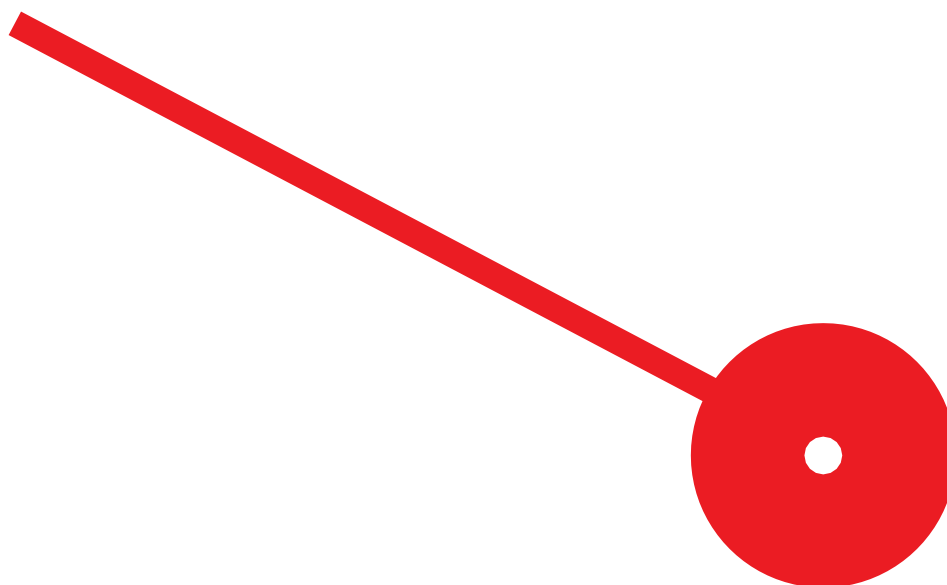


A Assessoria de Administração como Função de Apoio à Gestão numa Empresa do Setor Industrial

Sofia Alexandra Pinto Alves

Versão final (Esta versão contém as críticas e sugestões dos elementos
do júri)

06/2026

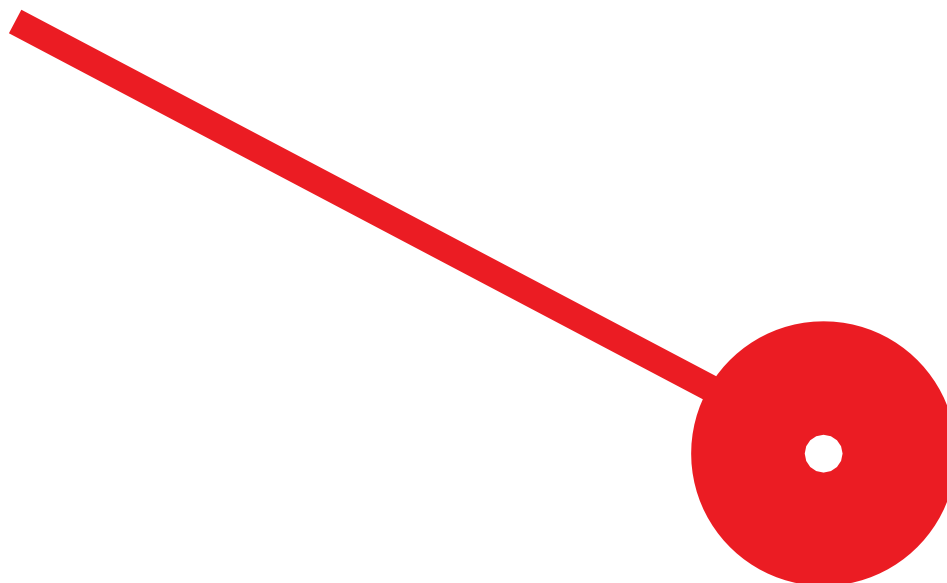




A Assessoria de Administração como Função de Apoio à Gestão numa Empresa do Setor Industrial

Sofia Alexandra Pinto Alves

Relatório de Estágio apresentado ao Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto para a obtenção do grau de Mestre em Assessoria de Administração, sob a orientação do Professor Doutor Rui Filipe Pereira Bertuzi da Silva.



Sofia Alexandra Pinto Alves. A Assessoria de Administração como Função de Apoio à Gestão numa Empresa do Setor Industrial
06/2026

Resumo:

O presente relatório de estágio surge no cumprimento dos requisitos académicos inerentes à conclusão do Mestrado em Assessoria de Administração e decorre da experiência profissional desenvolvida na entidade de acolhimento *CHILLTEK – Cold Engineering, Lda.*, tendo por finalidade descrever e analisar criticamente as atividades desempenhadas, bem como demonstrar o contributo da assessoria de administração para a melhoria dos processos internos.

A revisão da literatura permitiu fundamentar a relevância da gestão administrativa e da gestão da informação enquanto pilares no apoio à tomada de decisão estratégica, domínios que exigem rigor metodológico, organização sistemática e eficiência nos processos internos. A observação direta do contexto organizacional possibilitou, por sua vez, identificar fragilidades ao nível da organização documental, do tratamento da informação e do controlo dos processos administrativos, traduzindo-se em ineficiências operacionais e maior suscetibilidade à ocorrência de erros.

Neste âmbito, a intervenção desenvolvida durante o estágio centrou-se na implementação de melhorias para a otimização dos processos administrativos e financeiros, com foco na reorganização e padronização dos arquivos físicos e digitais, no controlo e validação de dados, bem como no apoio à análise de informação relevante para a gestão da organização. Os resultados evidenciam melhorias assinaláveis ao nível da organização da informação, da eficiência processual e da fiabilidade dos dados, contribuindo para um suporte robusto à gestão e à tomada de decisão. As soluções implementadas permitiram ainda mitigar a recorrência de tarefas repetitivas e promover uma maior fluidez e coerência na comunicação interna.

A assessoria de administração assume, nas organizações contemporâneas, um papel de natureza estratégica, abrangendo o suporte administrativo de carácter operacional e a promoção da melhoria contínua e da racionalização organizacional. O presente estágio constitui uma oportunidade determinante para a consolidação dos conhecimentos académicos e o desenvolvimento de competências técnicas e analíticas indispensáveis a uma integração eficaz no exercício da atividade profissional.

Palavras-chave: Assessoria de Administração, Eficiência Organizacional, Gestão da Informação, Otimização de Processos

Abstract:

This internship report is prepared in accordance with the academic requirements for the completion of the Master's Degree in Administrative Assistance and is based on the professional experience gained at the host organization, *CHILLTEK – Cold Engineering, Lda*. Its purpose is to describe and critically analyze the activities performed, as well as to demonstrate the contribution of administrative assistance to the improvement of internal processes.

The literature review provided a basis for establishing the relevance of administrative management and information management as pillars supporting strategic decision-making, areas that require methodological rigor, systematic organization and efficiency in internal processes. Direct observation of the organizational context, in turn, made it possible to identify weaknesses in document organization, information handling and control of administrative processes, resulting in operational inefficiencies and greater susceptibility to errors.

In this context, the work conducted during the internship focused on implementing improvements to optimize administrative and financial processes, with an emphasis on reorganizing and standardizing physical and digital archives, data control and validation, as well as supporting the analysis of information relevant to the organization's management. The results demonstrate significant improvements in information organization, process efficiency and data reliability, contributing to robust support for management and decision-making. The implemented solutions also helped mitigate the recurrence of repetitive tasks and promote greater fluidity and consistency in internal communication.

In contemporary organizations, administrative assistance plays a strategic role, encompassing operational administrative support and the promotion of continuous improvement and organizational streamlining. This internship represents a crucial opportunity for consolidating academic knowledge and developing the technical and analytical skills essential for effective integration into professional practice.

Keywords: Administrative Assistance, Organizational Efficiency, Information Management, Process Optimization

Índice geral

Introdução	10
Capítulo I – Enquadramento Teórico	13
1 A Assessoria de Administração no Contexto Organizacional	14
2 Gestão e Fluxos de Informação nas Organizações.....	16
2.1 Informação Organizacional e Dinâmicas na Gestão do Conhecimento	16
2.2 Enquadramento Conceptual da Gestão da Informação	18
3 Gestão Administrativa e Organização dos Processos Organizacionais.....	20
3.1 Enquadramento Conceptual da Gestão Administrativa	20
3.2 Sistemas de Informação como Suporte à Gestão Administrativa	22
3.3 Padronização e Sistematização dos Processos Internos	23
4 Gestão Documental e Arquivo nas Organizações	25
4.1 Fundamentos da Gestão Documental.....	25
4.2 Arquivo Físico e Arquivo Digital nas Organizações	26
5 Comunicação Organizacional e Apoio Administrativo às Operações	29
5.1 Fundamentos da Comunicação Organizacional	29
5.2 Comunicação Interna como Instrumento de Articulação Organizacional ...	30
5.3 Comunicação Externa no Relacionamento com Clientes e Parceiros.....	32
Capítulo II – Metodologia	34
1 Identificação e Delimitação do Problema de Investigação	35
2 Abordagem Metodológica	36
3 Técnicas e Procedimentos de Recolha de Dados	37
4 Planeamento e Objetivos	38
Capítulo III – Caracterização da Entidade de Acolhimento.....	39
1 CHILLTEK – Cold Engineering, Lda	40
2 Estrutura Organizacional e Distribuição de Funções.....	41
3 Missão, Visão e Valores Institucionais	42

4	Unidades de Negócio e Principais Produtos	43
5	Departamento/Unidade de Acolhimento do Estágio.....	44
Capítulo IV – Atividades Realizadas no Estágio.....		45
1	Gestão Administrativa e Controlo de Processos Financeiros	46
1.1	Receção e Preparação de Faturas de Fornecedores.....	46
1.2	Lançamento de Faturas no Sistema Contabilístico	48
1.3	Análise e Organização do Arquivo Bancário.....	49
1.4	Reorganização e Uniformização de Arquivo de Faturas	51
1.5	Controlo e Validação de Informação Financeira	52
1.6	Controlo e Conformidade Documental da Faturação de Clientes.....	53
1.7	Conferência e Regularização de Registos Contabilísticos	54
2	Gestão de Informação e Sistemas de Suporte à Decisão	55
2.1	Análise e Controlo de Dados de Gestão de Frota	55
2.2	Tratamento e Organização dos Registos de Faturação	56
2.3	Gestão e Controlo do Estado Documental da Faturação.....	57
2.4	Monitorização e Gestão de Horários e Turnos Operacionais.....	58
3	Gestão Documental e Organização Arquivística	59
3.1	Gestão e Padronização do Arquivo Físico.....	59
3.2	Gestão e Digitalização do Arquivo Digital de Faturas	60
3.3	Elaboração e Padronização de Identificação para Arquivo Físico.....	61
4	Comunicação Organizacional e Acompanhamento Operacional.....	62
4.1	Acompanhamento e Monitorização de Pedidos de Compra	62
4.2	Gestão da Comunicação com Clientes.....	63
4.3	Análise do Controlo Interno no Processo de Compras	64
Capítulo V – Conclusão e Considerações Finais		66
1	Articulação entre a Revisão da Literatura e as Atividades Desenvolvidas	67
2	Limitações do Estudo e Perspetivas Futuras.....	69

3	Reflexão Crítica e Considerações Finais	70
	Referências bibliográficas	71
	Apêndices	83

Lista de Abreviaturas

ADF Adiantamento a Fornecedor

AQS Águas Quentes Sanitárias

ATCUD Atributo de Certificação de Documento Único

AVAC Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado

BCP Banco Comercial Português (Millennium BCP)

BPI Banco Português de Investimento

CDU_NUMPM Código de Referência Interna de Processo/Projeto

CGD Caixa Geral de Depósitos

CIVA Código do Imposto sobre o Valor Acrescentado

COPE Comunicação de Operações e Posições com o Exterior

DAF Departamento Administrativo e Financeiro

DEP Departamento (Codificação Financeira Interna)

DPI *Dots Per Inch* (Pontos por Polegada)

DPG Faturas Já Liquidadas (Primavera)

ECF Encomendas de Compras a Fornecedores

FA Fatura (Regime normal de IVA)

FAO Fatura com Autoliquidação de IVA/Fatura a Clientes Nacionais

FAT AD Fatura de Adiantamento

FI Fatura Internacional

GEA Guia de Entrada de Armazém

GES Guia de Entrada de Serviços

GPS *Global Positioning System* (Sistema de Posicionamento Global)

ISCAP Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto

ISO *International Organization for Standardization* (Organização Internacional de Normalização)

IVA Imposto sobre o Valor Acrescentado

NB Novo Banco

NC Nota de Crédito

NIF Número de Identificação Fiscal

NP Nota de Pagamento

NPT Nota de Pagamento Total

PALOP Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa

PDF *Portable Document Format* (Formato de Documento Portátil)

QR *Quick Response* (Código de Resposta Rápida)

RDT Relatório Diário do Técnico

RE Recibo

SAT Serviço de Assistência Técnica

SI Sistemas de Informação

TIC Tecnologias de Informação e Comunicação

VFA Fatura de Mercado Nacional (Primavera)

VFI Fatura Intracomunitária (Primavera)

VND Nota de Débito

O presente relatório de estágio insere-se no âmbito do Mestrado em Assessoria de Administração no Instituto Superior de Contabilidade e Administração do Porto (ISCAP) e tem como propósito a análise e reflexão crítica da experiência adquirida durante o estágio curricular. Em conformidade com os objetivos pedagógicos do ciclo de estudos, o relatório tem como finalidade documentar e refletir criticamente sobre as atividades desenvolvidas ao longo do período de estágio, evidenciando o contributo desta experiência no desenvolvimento, aplicação e aprofundamento dos conhecimentos teóricos e práticos, bem como das competências adquiridas no decurso da formação académica. Esta articulação constitui o principal contributo formativo do estágio curricular enquanto modalidade de conclusão do ciclo de estudos, permitindo aferir de que forma as aprendizagens desenvolvidas em contexto académico se traduzem em capacidade de intervenção eficaz em contexto organizacional real.

O estágio curricular assume particular relevância no percurso de formação académica, na medida em que proporciona uma compreensão aprofundada das dinâmicas organizacionais, administrativas e financeiras que caracterizam o funcionamento das empresas. Esta experiência promove o contacto direto com o ambiente profissional e favorece o desenvolvimento de uma perspetiva mais crítica, reflexiva e estruturada sobre os processos administrativos e organizacionais. Adicionalmente, contribui para o reforço de competências técnicas e transversais essenciais à inserção qualificada no mercado de trabalho e à adaptação às exigências do contexto empresarial contemporâneo. Acresce ainda a oportunidade de participação em processos de formação interna e de desenvolvimento pessoal e profissional, o que reforçou a opção pela realização do estágio curricular em vez de uma dissertação ou projeto aplicado.

A entidade selecionada para a realização do estágio foi a *CHILLTEK – Cold Engineering, Lda.*, sediada em Olival, Vila Nova de Gaia, especializada no setor da refrigeração comercial e industrial. O estágio decorreu de acordo com um plano de atividades previamente definido e formalizado pela empresa, contemplando diversas funções e tarefas enquadradas na área da Assessoria de Administração, em estreita articulação com o Departamento Administrativo e Financeiro da organização.

A estrutura do trabalho compreende cinco capítulos principais, para além da presente introdução. O primeiro capítulo é dedicado ao enquadramento teórico, abordando os principais conceitos que sustentam e contextualizam as atividades desenvolvidas durante o estágio, nomeadamente a assessoria de administração no contexto organizacional, a

gestão e os fluxos de informação, a gestão administrativa e a organização dos processos, a gestão documental e o arquivo e a comunicação organizacional. O segundo capítulo apresenta a metodologia adotada, identificando o problema de investigação, a abordagem metodológica, as técnicas e procedimentos de recolha de dados e o planeamento e objetivos definidos. O terceiro capítulo apresenta a caracterização da entidade de acolhimento, incluindo a apresentação da empresa, a sua estrutura organizacional, a missão, visão e valores institucionais, as unidades de negócio e principais produtos e o departamento de acolhimento do estágio. O quarto capítulo descreve as atividades desenvolvidas ao longo do estágio, organizadas em torno de quatro eixos: a gestão administrativa e o controlo de processos financeiros, a gestão de informação e os sistemas de suporte à decisão, a gestão documental e a organização arquivística bem como a comunicação organizacional e o acompanhamento operacional. Por fim, o último capítulo apresenta as conclusões do relatório, refletindo sobre o contributo da experiência para o desenvolvimento académico e profissional.

No que respeita aos objetivos do presente relatório, a descrição e a análise crítica das atividades desenvolvidas ao longo do estágio curricular constituem o propósito central do mesmo, com particular relevância para o contributo da assessoria de administração para a melhoria dos processos internos da organização. A este propósito associa-se o estabelecimento de uma articulação fundamentada entre os conhecimentos académicos adquiridos no Mestrado em Assessoria de Administração e a prática profissional em contexto organizacional real, da qual decorre a identificação de fragilidades ao nível da organização documental, do tratamento da informação e do controlo dos processos administrativos. Em complemento, a implementação de melhorias orientadas para a otimização dos processos administrativos e financeiros constitui um objetivo de igual relevância, assente na reorganização e padronização dos arquivos físicos e digitais, no controlo e validação de dados e no apoio à tomada de decisão, fatores determinantes para o alcance de uma gestão mais eficiente, rigorosa e sustentada.

CAPÍTULO I – ENQUADRAMENTO TEÓRICO

O presente capítulo tem como objetivo enquadrar teoricamente as principais temáticas que fundamentam a análise desenvolvida ao longo deste relatório de estágio.

A complexidade crescente dos contextos organizacionais e as exigências da gestão contemporânea tornam indispensável a compreensão dos fundamentos conceituais que orientam a assessoria de administração como instrumento de apoio estratégico à gestão. Serão explorados os principais contributos teóricos nas áreas da assessoria de administração, da gestão de informação, da organização dos processos administrativos e da comunicação organizacional, enquanto dimensões estruturantes do funcionamento eficiente das organizações. A articulação destes domínios permite evidenciar o papel do assessor como agente facilitador da tomada de decisão, da sistematização de processos e dos fluxos de informação, com uma função transversal e estratégica nas organizações.

O enquadramento teórico apresentado constitui a base conceptual necessária para a compreensão das atividades desenvolvidas em estágio, estabelecendo uma articulação clara entre os princípios teóricos e a prática profissional na entidade de acolhimento.

1 A Assessoria de Administração no Contexto Organizacional

A assessoria de administração constitui uma área especializada que abrange a prestação de aconselhamento estratégico, apoio analítico e assistência metodológica às estruturas de gestão das organizações (Korobka, 2025).

Kubr (2002) define este campo como “um serviço independente que auxilia gestores e organizações a alcançar os objetivos e metas organizacionais, resolvendo problemas de gestão e negócios, identificando e aproveitando novas oportunidades, promovendo a aprendizagem e implementando mudanças” (p. 10). Por conseguinte, atua como um elemento de articulação entre os diferentes departamentos e níveis hierárquicos, assegurando o fluxo de informação e a execução de processos (Gandrita, 2023). Paralelamente, visa avaliar a eficiência e a eficácia na gestão dos objetivos organizacionais, para identificar precocemente deficiências e promover a melhoria do desempenho e da produtividade (Palacios & Tzec, 2024).

A atuação em assessoria de administração assenta na criação e transferência de conhecimento aplicado, capacitando as organizações com as competências indispensáveis à gestão e ao funcionamento eficaz dos seus processos. Este campo distingue-se pela aplicação de uma abordagem sistemática e rigorosa, sustentada em conhecimentos

especializados e experiência interdisciplinar, que permite identificar problemas recorrentes, implementar soluções inovadoras e monitorizar resultados das intervenções (Korobka, 2025). O exercício destas funções requer a integração de conhecimentos de natureza técnica e instrumental, assumindo no seio das organizações um papel transversal e carácter complementar às restantes funções operacionais (Oliveira *et al.*, 2019).

O exercício da assessoria de administração pressupõe o apoio à coordenação e operacionalização de processos organizacionais, constituindo uma atividade profissional de natureza técnica e estratégica. O seu âmbito de intervenção abrange o desenvolvimento de sistemas e métodos nas áreas de planeamento, controlo operacional, integração de processos e gestão de informação, domínios que constituem o núcleo das práticas administrativas de qualquer organização. Na gestão da mudança, assume um papel de suporte direto na organização de atividades, coordenação entre estruturas, redefinição de responsabilidades e ajustamento de sistemas de registo e controlo, assegurando a continuidade dos processos (Kubr, 2002). Neste enquadramento, o perfil do assessor administrativo distingue-se pela natureza facilitadora e multifuncional, assumindo responsabilidades na gestão da informação, na articulação dos fluxos de comunicação interna e externa, na representação institucional e na gestão de dados relevantes. O desempenho eficaz destas funções assenta em procedimentos administrativos e interpessoais, sustentados pelas tecnologias de informação e comunicação, fundamentais para o suporte à gestão e à tomada de decisão (Oliveira *et al.*, 2019).

A relevância de um profissional na área de apoio à gestão organizacional decorre da complexidade e da natureza estratégica das funções, que exigem um elevado grau de planeamento, organização e sentido de responsabilidade na contribuição para a tomada de decisões organizacionais (Camargo *et al.*, 2015). Importa, contudo, sublinhar que as recomendações não são vinculativas, constituindo antes sugestões que visam reforçar a qualidade dos processos internos de tomada de decisão das organizações, preservando a sua autonomia e a prerrogativa dos seus órgãos de gestão, enquanto beneficiam do acesso a conhecimento especializado e a perspetivas externas qualificadas (Korobka, 2025).

A assessoria de gestão fundamenta-se numa lógica estruturada de criação de valor organizacional, constituindo um instrumento de apoio à melhoria contínua do desempenho das instituições. O seu contributo manifesta-se, primordialmente, no suporte prestado aos órgãos de gestão na identificação e concretização de mudanças benéficas, devidamente ajustadas à realidade e às necessidades específicas de cada organização.

Neste sentido, a assessoria de gestão assume um propósito operacional bem definido: identificar e implementar mudanças que se traduzam em melhorias sustentadas do desempenho e, por consequência, na otimização dos resultados operacionais futuros da organização. A sua relevância afere-se pela capacidade de contribuir para a melhoria do desempenho operacional ou, nos casos em que se impõe uma reorientação estratégica profunda, para a redefinição das operações organizacionais (Newton, 2010).

A assessoria de administração afirma-se como uma função de natureza simultaneamente técnica e estratégica, cujo valor reside na capacidade de articular conhecimento especializado com as necessidades concretas de cada organização, atuando de forma transversal nos seus diferentes domínios e níveis hierárquicos. O seu exercício pressupõe um perfil profissional multifuncional, capaz de integrar competências técnicas, interpessoais e digitais, que, sem deter poder de decisão vinculativo, assume um papel facilitador e qualificado, contribuindo para que os órgãos de gestão disponham das condições necessárias para identificar problemas, implementar mudanças e alcançar os objetivos organizacionais de forma sustentada e eficaz.

2 Gestão e Fluxos de Informação nas Organizações

2.1 Informação Organizacional e Dinâmicas na Gestão do Conhecimento

A informação organizacional consiste na gestão interna de dados, conhecimentos e fluxos de comunicação, com o propósito de apoiar a tomada de decisão, maximizar o desempenho e favorecer o alcance dos objetivos estratégicos definidos (Miranda, 1999). Araújo *et al.* (2017) acrescentam que “o fluxo de informação é um processo de comunicação dinâmico [...], com o objetivo de transmitir informações [...] de um emissor para um recetor ou múltiplos recetores, visando responder às mais complexas necessidades de informação e possibilitando a geração de conhecimento” (p. 4).

No contexto organizacional, distinguem-se três fluxos de informação: a informação proveniente do ambiente externo e incorporada nos processos organizacionais; a informação gerada e utilizada internamente, no suporte às atividades operacionais, táticas e estratégicas; e a informação produzida pela organização e disseminada junto dos seus públicos externos (Beal, 2004). Estes fluxos resultam naturalmente das atividades e decisões quotidianas dos colaboradores e das diferentes áreas funcionais. Neste âmbito,

a informação constitui um recurso intrinsecamente dinâmico, passível de reutilização e adaptação a múltiplas finalidades e contextos de aplicação (Valentim, 2010).

No âmbito organizacional, a informação ocupa uma posição estratégica no crescimento e no fortalecimento da capacidade organizacional, materializando-se em três domínios interdependentes de criação e uso. O primeiro domínio compreende a utilização da informação como instrumento de monitorização e interpretação das transformações do ambiente externo, possibilitando uma resposta adaptativa mais célere. O segundo domínio remete para os processos pelos quais a organização produz e trata a informação com vista à construção de novo conhecimento mediante aprendizagem organizacional, culminando no desenvolvimento de novos produtos ou serviços. O terceiro e último domínio diz respeito à pesquisa e avaliação criteriosa da informação disponível, com o propósito de identificar alternativas plausíveis, estimar resultados prováveis e aferir o impacto das decisões no desempenho e na sustentabilidade da organização (Choo, 2003).

O mapeamento dos fluxos de informação revela-se, por conseguinte, um instrumento de diagnóstico organizacional que possibilita a avaliação contínua dos processos, a identificação de ineficiências e a orientação para a melhoria operacional, contribuindo decisivamente para a otimização dos recursos, a preservação do conhecimento organizacional e o reforço da competitividade da organização (Inomata *et al.*, 2015). A informação é amplamente reconhecida como um recurso estratégico, cuja gestão eficaz é condição necessária para a obtenção e manutenção de vantagens competitivas sustentáveis e para a valorização do desempenho organizacional (Berisha-Shaqiri, 2015).

As barreiras ao fluxo informacional manifestam-se de forma multidimensional no contexto organizacional. A ausência de padronização na troca e armazenamento de informações entre setores constitui um dos principais obstáculos, a par da comunicação informal sem registo, dos ruídos na transmissão hierárquica e da dificuldade de recuperação da informação. O recurso excessivo a canais informais compromete a disponibilidade e a recuperação da informação, uma vez que não asseguram repositórios fiáveis nem mecanismos eficazes de pesquisa. Acresce que a informação nem sempre é transmitida de forma adequada ao longo da hierarquia, sendo partilhada com atraso ou não comunicada a todos os membros do setor, gerando desalinhamentos operacionais. A rapidez na consulta da informação revela-se, assim, diretamente condicionada pelo grau de padronização e pela presença nos sistemas internos. Na ausência destas condições, torna-se recorrente a existência de informação fragmentada ou inacessível,

comprometendo o conhecimento de procedimentos essenciais e a eficácia global da organização (Barche *et al.*, 2025).

A informação organizacional constitui um recurso estratégico essencial ao desempenho das organizações, sustentando os processos de decisão e a adaptação às mudanças do ambiente externo. A existência de fluxos de informação estruturados permite transformar dados dispersos em conhecimento operacional, promovendo a monitorização dos processos e o aumento da eficácia organizacional. A sua eficácia depende da implementação de procedimentos padronizados para a recolha, transmissão, armazenamento e recuperação da informação, podendo, contudo, ser comprometida por barreiras como a falta de padronização, o excesso de canais informais e falhas na transmissão hierárquica. Deste modo, a gestão estruturada da informação é indispensável para a preservação do conhecimento organizacional e o reforço da competitividade sustentada das organizações.

2.2 Enquadramento Conceptual da Gestão da Informação

A gestão da informação corresponde a um conjunto de processos orientados para a organização, tratamento e utilização estratégica da informação disponível, promovendo a criação de valor interno e o reforço da relação com clientes e parceiros (Agu, 2018). A eficiência organizacional depende de uma gestão da informação estruturada, capaz de assegurar a fiabilidade e a celeridade no acesso, obtenção e utilização da informação, bem como de promover a partilha de conhecimento entre os setores da organização (Nagaty, 2009).

Neste enquadramento, Fairer-Wessels (2014) define a gestão da informação como:

“O planeamento, a organização, a direção e o controlo da informação no âmbito de um sistema aberto [...]. A gestão da informação consiste na utilização eficaz e eficiente de tecnologia [...] e de técnicas [...] para gerir os recursos e ativos de informação provenientes de fontes internas e externas, com vista a promover um diálogo e uma compreensão significativos, de modo a melhorar a tomada de decisões proativa e a resolução de problemas [...]” (p. 96).

A gestão eficaz dos recursos de informação assume um papel estratégico na monitorização do desempenho organizacional, sendo suportada por sistemas de informação de gestão que integram componentes humanas e tecnológicas. Estes sistemas

visam disponibilizar informação de apoio às operações, à gestão e à tomada de decisão numa organização, através da utilização de *hardware* e *software* informático, procedimentos manuais do sistema, modelos de gestão e de decisão, bem como bases de dados (Da Costa *et al.*, 2023). Neste sentido, a gestão da informação desenvolve-se através de um processo contínuo, constituído por cinco atividades interdependentes: identificação das necessidades de informação, aquisição e criação de informação, organização e armazenamento, disseminação e utilização da informação (Agu, 2018).

Segundo Mithas *et al.* (2011), a capacidade de gestão de informação constitui um “fator determinante no desenvolvimento da capacidade de gestão do desempenho organizacional. Os dados [...] permitem a análise em tempo real e o apoio à tomada de decisão, a fim de fornecer as informações adequadas para decisões operacionais, táticas e estratégicas” (p. 241). Este conjunto de práticas visa potenciar os recursos de informação, contribuindo para o suporte das atividades operacionais, para a qualidade da tomada de decisão e para o fortalecimento da aprendizagem organizacional, em resposta às transformações do ambiente externo (Tarapanoff & Gregolin, 2002).

A implementação da gestão de informação visa, de forma recorrente, conferir vantagens à organização em múltiplas dimensões, fomentando a melhoria de capacidades relacionadas com a gestão de clientes, a otimização de processos e a melhoria do desempenho institucional (Mithas *et al.*, 2011). A sua relevância estratégica assenta na capacidade de englobar toda a informação que circula na organização, refletindo a sua atividade e funcionando como um retrato fiel da sua realidade operacional (Paramonova, 2016). Adicionalmente, esta relevância estratégica projeta-se em dimensões mais operacionais, como a produtividade, a viabilidade económica e o apoio às operações de produção e prestação de serviços (Fairer-Wessels, 2014).

Uma gestão da informação eficiente confere às organizações a capacidade de potenciar e sustentar o seu posicionamento competitivo, de gerar valor estratégico, de aprofundar as relações estabelecidas com os seus clientes e de assegurar a integração criteriosamente orientada dos recursos organizacionais. Paralelamente, a sua adoção sistemática e estruturada possibilita a obtenção de vantagem competitiva sustentável, o suporte ao crescimento organizacional, o incremento dos níveis de eficiência e de produtividade, bem como a geração de uma proposta de valor diferenciada nos produtos e serviços disponibilizados aos clientes (Da Costa *et al.*, 2023). Além disso, contribui para a promoção da inovação interna e para a redução da incerteza na tomada de decisão,

evidenciando o seu papel central na manutenção, no desenvolvimento e na capacidade de resposta das organizações perante contextos cada vez mais complexos (Valentim, 2008).

A literatura analisada permite afirmar, de forma consistente, que a informação constitui um recurso organizacional de natureza estratégica, cujo valor depende diretamente da qualidade dos processos instituídos para a sua gestão. Este processo, que abrange desde a obtenção até à difusão da informação, permite às organizações transformar recursos de informação em apoio efetivo à tomada de decisão, com impacto nos níveis operacional, tático e estratégico. A sua relevância estratégica abrange desde a melhoria das relações com clientes e a otimização de processos até à aprendizagem organizacional e à vantagem competitiva sustentável. Neste sentido, a adoção de práticas de gestão da informação sólidas traduz-se numa maior capacidade organizacional para responder às exigências de um ambiente em mudança, contribuindo para a criação de valor e para um posicionamento diferenciado no mercado.

3 Gestão Administrativa e Organização dos Processos Organizacionais

3.1 Enquadramento Conceptual da Gestão Administrativa

A gestão administrativa assenta na definição, coordenação e distribuição de tarefas entre unidades organizacionais, garantindo a concretização eficiente dos objetivos institucionais. Esta abordagem contribui para uma maior eficiência organizacional, favorecendo a especialização das funções e a estruturação das atividades (Kaul, 2020). Nesta perspetiva, Núñez *et al.* (2022) definem a gestão administrativa como:

“O processo de coordenação e integração das atividades de trabalho, visando a sua execução eficiente e eficaz através da utilização de recursos fundamentais, nomeadamente recursos humanos e recursos materiais [...], de modo a alcançar os objetivos definidos [...]. Simultaneamente, contribui para reforçar a competitividade da empresa no mercado, através da prestação eficiente de serviços e/ou da comercialização de bens e produtos” (p. 85).

A natureza sistémica deste campo determina que as operações organizacionais sejam coerentemente orientadas para o cumprimento dos objetivos empresariais por meio do processo administrativo, mobilizando um conjunto de técnicas e procedimentos que assegurem a utilização coordenada e eficiente dos recursos disponíveis e a existência de

fluxos informativos oportunos e precisos (Mendoza, 2017; Rodríguez *et al.*, 2020). Neste contexto, a gestão administrativa assegura o alinhamento dos recursos humanos, financeiros e materiais com os objetivos da empresa, promovendo a eficiência, a consistência e a qualidade em todas as suas operações (Ponce *et al.*, 2022).

Sob uma perspectiva clássica da gestão, a gestão administrativa consiste num processo estruturado de tomada de decisões, cuja aplicação sistemática contribui para a eficiência organizacional. Este processo assenta em quatro funções essenciais: o planeamento, responsável pela definição de objetivos e estratégias; a organização, que estrutura os recursos e as atividades em função das metas estabelecidas; a direção, centrada na liderança e motivação dos colaboradores; e o controlo, que permite avaliar o desempenho alcançado e corrigir eventuais desvios face ao planeado. Em conjunto, estas funções sustentam a operacionalização das atividades empresariais e a concretização dos objetivos estratégicos (Fayol, 2018).

Kaul (2020) acrescenta que este campo “visa controlar as necessidades de conhecimento da organização, de forma que os gestores possam disponibilizar informação atempada, adequada e completa a todos os níveis, permitindo-lhes tomar decisões concretas” (p. 1499). Neste enquadramento, a gestão administrativa visa responder às necessidades de informação da organização, assegurando o acesso atempado a informação relevante e rigorosa por todos os níveis hierárquicos, condição essencial para decisões sustentadas e devidamente fundamentadas (Ferreira *et al.*, 2009).

O processo administrativo é, por sua vez, concebido como um conjunto de fases orientadas para a resolução de dificuldades organizacionais, sustentado num planeamento sólido, num estudo prévio e em objetivos claramente definidos, o que confere à gestão administrativa uma dimensão simultaneamente estrutural e corretiva (Cruz & Jiménez, 2017). A este propósito, a adoção de um novo modelo de gestão administrativa pressupõe a realização de uma avaliação preliminar e exaustiva da situação real da organização, abrangendo a totalidade dos processos administrativos desenvolvidos e os elementos que neles intervêm, tanto materiais como humanos, com vista à otimização dos recursos e ao desenvolvimento da qualidade e eficácia na prestação dos serviços (Ramírez, 2009).

A gestão administrativa afirma-se como um elemento estratégico para o sucesso empresarial e o desenvolvimento económico, social e tecnológico das organizações, permitindo a definição clara de responsabilidades e a adequada distribuição de tarefas

entre colaboradores (Ramos, 2020). De acordo com Sokhan *et al.* (2024), a gestão administrativa constitui “um sistema básico de gestão empresarial que ajuda a empresa a funcionar com a maior eficiência possível” (p. 2), o que reforça a sua centralidade na coordenação organizacional e na concretização dos objetivos empresariais.

Em síntese, a gestão administrativa revela-se um elemento estruturante das organizações contemporâneas, na medida em que assegura a coordenação eficiente dos recursos humanos, materiais e financeiros para a concretização dos objetivos estratégicos. Esta disciplina contribui para uma atuação organizacional mais coerente e eficaz, promovendo a qualidade dos processos internos e a circulação adequada da informação.

A dimensão estratégica e corretiva da gestão administrativa constitui um fator determinante na adaptação das organizações a um ambiente em constante mudança. A sua aplicação sistemática, baseada na avaliação contínua dos processos e na otimização dos recursos, reforça o desenvolvimento económico, social e tecnológico das organizações, bem como a sua capacidade de resposta e sustentabilidade a longo prazo.

3.2 Sistemas de Informação como Suporte à Gestão Administrativa

Um sistema de informação corresponde a um conjunto integrado de processos de tratamento, armazenamento e disseminação de dados, com o objetivo de fornecer informação relevante sobre as operações internas e o ambiente externo da organização (Zemmouchi-Ghomari, 2021). Neste sentido, a sua operação mobiliza recursos humanos, materiais, financeiros e tecnológicos, permitindo a produção de informação fiável que sustenta a tomada de decisões estratégicas e melhora o desempenho económico da organização (Chen, 2018). Conforme destaca Cortês (2008), estes sistemas integram:

“Elementos ou módulos inter-relacionados que permitem a recolha e introdução de dados, o seu processamento e a produção da informação necessária para apoiar a tomada de decisões [...]. Adicionalmente, deve contemplar mecanismos de retroalimentação [...], que possibilitem ao sistema utilizar informações previamente geradas [...] com vista à melhoria dos resultados obtidos e à análise de novas situações e alternativas” (p. 25).

No contexto organizacional, os sistemas de informação assumem uma relevância estratégica, na medida em que asseguram o acesso estruturado, rigoroso e oportuno à informação operacional por parte dos colaboradores, promovendo o adequado exercício

das suas atividades e a melhoria contínua do desempenho profissional e organizacional (Vaz, 2003). De acordo com Stair e Reynolds (2010), “o principal objetivo de um sistema de informação de gestão é ajudar uma organização a atingir os seus objetivos, fornecendo aos gestores informações sobre as operações correntes da organização, para que possam controlar, organizar e planear de forma mais eficaz” (p. 399).

Na gestão organizacional, estas ferramentas assumem um papel fundamental de suporte, ao viabilizarem o acesso à informação necessária para garantir a eficiência das operações empresariais e apoiar a tomada de decisão em todos os níveis da hierarquia (Alotaibi, 2021). Adicionalmente, constituem instrumentos essenciais para a identificação e resolução de problemas empresariais, capazes de transformar dados brutos em informação útil para os diferentes níveis hierárquicos da organização (Al-Tuhaifi, 2024).

A implementação destas soluções contribui para a otimização dos processos de gestão, permitindo a redução dos custos operacionais, o aumento da produtividade e a melhoria da qualidade dos serviços prestados. A sua utilização potencia, igualmente, a melhoria da estrutura organizacional e dos métodos administrativos, contribuindo para uma gestão mais eficiente dos recursos e para uma maior racionalização dos processos internos. Simultaneamente, os sistemas de informação reforçam a integração entre os departamentos, promovendo a troca de conhecimento, a coordenação interna e a comunicação eficaz, de modo a garantir a coesão operacional e a disseminação eficaz da informação necessária ao funcionamento da organização (Oliveira, 2013).

Em suma, os sistemas de informação de gestão afirmam-se como ferramentas estratégicas indispensáveis ao funcionamento eficaz das organizações modernas, ao integrarem de forma coerente processos de recolha, tratamento e disseminação de dados que sustentam a tomada de decisão em todos os níveis hierárquicos, promovendo simultaneamente a racionalização dos processos internos, a integração interdepartamental e a melhoria contínua do desempenho organizacional.

3.3 Padronização e Sistematização dos Processos Internos

A padronização dos processos internos assume um papel estruturante na promoção da eficiência organizacional, constituindo um requisito essencial para a gestão eficaz das atividades e recursos. A definição e implementação de procedimentos uniformes permitem estabelecer um modelo de gestão padronizado que sustenta o desenvolvimento sistemático da organização. Neste contexto, a adoção destes procedimentos assegura a

execução consistente das operações, reforçando a previsibilidade, a qualidade dos processos e a prossecução dos objetivos estratégicos definidos (Molina *et al.*, 2024). Este processo concretiza-se na definição, aplicação e manutenção de normas, procedimentos e orientações que estruturam o funcionamento diário da organização e conferem estabilidade aos seus fluxos operacionais (ISO, 2021). Espíndola *et al.* (2019) afirmam que “a adoção de um sistema de gestão implica [...] a normalização dos métodos e práticas de uma organização. Este processo é relevante para possibilitar a análise crítica e a melhoria contínua dos procedimentos e métodos da empresa [...]” (p. 707).

A institucionalização de práticas de normalização organizacional orienta-se para a otimização de recursos e para o reforço da consistência e qualidade da experiência proporcionada aos diferentes intervenientes organizacionais. Neste enquadramento, torna-se essencial garantir o alinhamento contínuo entre os processos operacionais e os objetivos estratégicos da organização. A abordagem incremental assenta na introdução de mudanças graduais no funcionamento quotidiano, visando a obtenção de resultados imediatos e de vantagens concretas a curto prazo (Molina *et al.*, 2024).

A aplicação sistemática de processos padronizados permite estabelecer uma gestão estruturada das rotinas de trabalho, contribuindo para o aumento da produtividade e a organização dos fluxos operacionais. Além disso, a padronização proporciona uma melhoria visível e mensurável dos procedimentos internos e promove uma gestão mais eficiente e ajustada às necessidades específicas de cada área funcional (Espíndola *et al.*, 2019). Por outro lado, a padronização dos processos de gestão reduz a desorganização e assegura a execução consistente, previsível e replicável das tarefas. Este enquadramento assenta na definição prévia dos procedimentos essenciais e no controlo dos pontos críticos da gestão, permitindo à organização minimizar desvios comportamentais e garantir o alinhamento de todas as ações com os objetivos e a visão institucional (Libo, 2015).

A padronização dos processos internos constitui um elemento central na construção de um sistema de gestão eficiente e orientado para a melhoria contínua, assegurando coerência e consistência nas práticas e na tomada de decisão (Espíndola *et al.*, 2019). A otimização contínua dos padrões de gestão e dos processos resulta num conjunto coerente de requisitos e práticas de trabalho, sustentado por mecanismos de gestão dinâmica que alinham as práticas operacionais aos objetivos estratégicos (Libo, 2015). Esta abordagem promove o desenvolvimento das capacidades técnicas e do conhecimento organizacional, contribuindo simultaneamente para a otimização dos resultados financeiros e da

satisfação dos clientes (Pellicer *et al.*, 2012). Adicionalmente, este processo é fundamental para uma análise crítica das operações, permitindo a melhoria contínua dos procedimentos internos e a eliminação de ineficiências recorrentes (Cao, 2023).

A padronização e sistematização administrativa revelam-se, por isso, pilares fundamentais na construção de organizações eficientes, resilientes e orientadas para a melhoria contínua. A implementação de procedimentos formalizados assegura a consistência das operações e o alinhamento permanente entre as práticas operacionais e os objetivos estratégicos da organização, minimizando desvios e a aleatoriedade de uma gestão não estruturada. Desta forma, a padronização contribui de forma significativa para a melhoria dos resultados financeiros, da satisfação dos clientes e do desempenho global, na medida em que promove a análise crítica dos processos, a otimização dos recursos e o desenvolvimento das capacidades técnicas e do conhecimento institucional, consolidando-se como um instrumento indispensável à gestão moderna e sustentável.

4 Gestão Documental e Arquivo nas Organizações

4.1 Fundamentos da Gestão Documental

O crescimento exponencial do volume de informação produzida e recebida pelas organizações tem tornado premente a adoção de abordagens sistematizadas para o seu tratamento e controlo, uma vez que a sustentação das operações, a fundamentação das decisões e o cumprimento das obrigações legais e institucionais dependem, de forma crescente, deste recurso. A crescente consciência do papel crítico da informação no desempenho organizacional consolidou a gestão documental como disciplina autónoma, com princípios, metodologias e ferramentas próprias (Mohamed & Bunawan, 2022).

De acordo com Pemberton (2013), a gestão documental define-se como “campo de estudo e função de gestão orientado para [...] a supervisão da informação criada ou recebida durante o desenvolvimento [...] das atividades de uma organização” (p. 7). Um controlo eficaz da informação documental contribui para a preservação da memória institucional, permitindo que qualquer entidade, pública ou privada, desenvolva a sua atividade de forma sustentada e coerente (Golding, 2009).

A diversidade e complexidade da informação documental exigem a adoção de procedimentos que acompanhem o ciclo de vida dos documentos, desde a sua produção, utilização e armazenamento até à eliminação dos documentos sem valor administrativo,

legal ou histórico, de modo a assegurar o acesso seguro e atempado à informação (Macías-Jimenez *et al.*, 2019). Nesta perspetiva, a gestão documental compreende os requisitos e políticas de arquivo que permitem à organização controlar o fluxo de informação e as operações administrativas, incluindo a retenção, armazenamento e eliminação de documentos (Golding, 2009).

A implementação de práticas documentais rigorosas garante que a informação se mantém permanentemente acessível e organizada, permitindo responder, de forma atempada, às necessidades da organização (Golding, 2009). Este conjunto de procedimentos é determinante para a eficiência operacional das organizações, na medida em que assegura a disponibilização de informação fidedigna e atualizada para o apoio das atividades operacionais e a tomada de decisão (Bafna *et al.*, 2019). Com efeito, as organizações dependem dos seus registos para funcionar corretamente, nomeadamente no que respeita à análise, mitigação e eliminação de riscos de negócio (Mohamed & Bunawan, 2022).

Os sistemas de gestão documental ganham relevância na transformação digital das organizações, uma vez que viabilizam a desmaterialização de processos, aceleram fluxos de trabalho, reduzem custos operacionais e contribuem para a orientação sustentável (Zabukovšek *et al.*, 2023). Além disso, os sistemas eletrónicos de gestão documental melhoram a eficiência organizacional, aumentando a rapidez de acesso à informação, a precisão dos processos e a segurança dos dados (Mohamed & Bunawan, 2022).

A gestão documental constitui uma resposta estruturada ao crescente volume e complexidade da informação organizacional, assegurando o tratamento sistematizado dos documentos e o acesso permanente a informação fiável, indispensável à tomada de decisão e ao cumprimento das obrigações legais e institucionais. No quadro da transformação digital, os sistemas de gestão documental ganham relevância ao permitirem a desmaterialização de processos, a aceleração dos fluxos de trabalho e a redução dos custos operacionais, contribuindo para a segurança e precisão da informação. Neste sentido, investir numa gestão documental estruturada e suportada por tecnologia adequada é essencial para que as organizações respondam com agilidade aos desafios de um ambiente cada vez mais digital.

4.2 Arquivo Físico e Arquivo Digital nas Organizações

Os arquivos são fundamentais para a gestão organizacional, englobando toda a informação registada, criada ou recebida por uma organização no exercício das suas

atividades e preservada como prova de políticas, decisões, procedimentos e transações. Neste domínio do conhecimento, o arquivo distingue-se de outros tipos de informação por um conjunto de características específicas: a sua natureza probatória de ações e transações; a sua função de apoio à responsabilização institucional; a sua vinculação aos processos organizacionais; e a obrigatoriedade da sua preservação (Anike, 2025).

O arquivo físico define-se como um conjunto organizado de documentos em papel, agrupados em função das relações que estabelecem entre si, com o propósito de documentar atividades ou transações específicas, constituindo o principal recurso documental das organizações (Roper & Millar, 1999).

A organização de um arquivo físico requer a seleção criteriosa dos materiais para a preservação dos documentos. As pastas são um dos suportes mais utilizados para acondicionar documentos, sendo armazenadas em arquivadores, caixas ou estantes para assegurar a conservação e fácil acesso da informação. Paralelamente, o funcionamento do arquivo físico depende da atribuição, a cada documento, de uma notação de localização que identifique a sua posição na coleção. Este procedimento técnico assume diversas configurações: sequências numéricas simples, combinações alfanuméricas, ou notações compostas que integrem referências temporais, a entidades produtoras ou a categorias geográficas (Guzman & Verstappen, 2003). No que respeita aos critérios de ordenação, Guzman e Verstappen (2003) apontam que, na prática arquivística, predominam “a ordem alfabética por autor ou fonte (pessoa singular ou organização), ou com base no âmbito geográfico, a ordem cronológica segundo a data de produção ou de aquisição, ou ainda de acordo com a natureza, dimensão ou formato do documento” (p. 30).

A preservação de documentos físicos oferece benefícios relevantes para a gestão da informação. O suporte físico assegura a autenticidade e preserva elementos de contexto essenciais à investigação, sobretudo nos domínios jurídico e probatório. Além disso, a consulta em papel pode favorecer, em determinados contextos, uma leitura mais detalhada do que em ambiente digital. Por fim, o arquivo físico é estruturalmente menos vulnerável a falhas tecnológicas e à obsolescência, ao contrário dos arquivos digitais, que exigem manutenção contínua (Choudhury, 2025). Contudo, o armazenamento físico implica desafios significativos, nomeadamente os custos de manutenção, a ocupação de espaço físico e a vulnerabilidade à deterioração, perda ou extravio (Supiatni *et al.*, 2023).

Os avanços tecnológicos têm promovido mudanças profundas na gestão da informação organizacional, conferindo ao armazenamento arquivístico uma nova dimensão, marcada pela substituição gradual dos suportes físicos por sistemas digitais de armazenamento e acesso à informação (Faizah *et al.*, 2025). Neste sentido, Sprague (1995) conceptualiza a gestão documental eletrónica como “a aplicação da tecnologia para economizar papel, acelerar as comunicações e aumentar a produtividade dos processos empresariais” (p. 29).

A digitalização constitui uma ferramenta estratégica de modernização administrativa, viabilizando a conversão de documentos físicos para formato digital e a substituição progressiva do suporte papel por sistemas digitais, com melhorias na eficiência e eficácia da gestão arquivística (Faizah *et al.*, 2025). Zabukovšek *et al.* (2023) afirmam que:

“A implementação de um Sistema de Gestão Documental [...] permite automatizar e otimizar os processos documentais, conduzindo a reduções substanciais de custos em áreas como a impressão, o armazenamento e os recursos humanos [...]; proporciona um acesso rápido, eficiente e conveniente à informação, eliminando a necessidade de presença física no escritório e permitindo aos utilizadores poupar tempo e dedicar-se a outras tarefas de maior relevância [...]; contribui para a otimização dos fluxos de trabalho, reduzindo o número de etapas necessárias para concluir procedimentos e processos [...]; desempenha um papel essencial no suporte à conformidade legal e regulamentar, assegurando a proteção e a integridade dos dados e da informação. Adicionalmente, permite o registo e rastreabilidade de atividades e operações críticas, criando uma pista de auditoria que facilita a realização de auditorias internas e externas” (p. 2).

Não obstante, a utilização de arquivos digitais implica desafios relevantes, incluindo riscos associados à segurança da informação, dependência tecnológica de infraestruturas e fornecedores e potenciais falhas que podem comprometer o acesso, a integridade ou a preservação dos dados ao longo do tempo (Supiatni *et al.*, 2023).

A preservação de documentação organizacional exige uma combinação equilibrada entre os métodos tradicionais de arquivo e os recursos tecnológicos disponíveis. Esta complementaridade é estruturalmente necessária, porquanto cada suporte arquivístico possui dimensões documentais específicas que não têm equivalência funcional no suporte alternativo. A adoção de estratégias que integrem ambos os formatos de forma equilibrada

configura-se, por conseguinte, como uma condição imperativa para uma gestão documental rigorosa, inclusiva e sustentável a longo prazo (Choudhury, 2025).

5 Comunicação Organizacional e Apoio Administrativo às Operações

5.1 Fundamentos da Comunicação Organizacional

A comunicação organizacional desempenha um conjunto de funções estruturantes no seio de qualquer grupo ou organização, revelando-se determinante para a coesão e eficácia do funcionamento institucional. Em primeira instância, exerce uma função de regulação e controlo comportamental, assegurando o alinhamento das condutas individuais com as normas, diretrizes e expectativas da organização. Paralelamente, constitui um instrumento privilegiado de estímulo motivacional, porquanto explicita as responsabilidades de cada colaborador, proporciona retorno sistemático sobre o desempenho alcançado e orienta os processos de melhoria contínua. Acresce que a comunicação representa um espaço de expressão emocional e de satisfação das necessidades relacionais dos membros organizacionais, contribuindo para o bem-estar e a qualidade do clima de trabalho. Por fim, assume uma função de suporte à tomada de decisão, ao disponibilizar informação estruturada e atempada para a ponderação de alternativas e a fundamentação das escolhas organizacionais (Haroon & Malik, 2018).

A compreensão dos mecanismos de comunicação é indispensável ao sucesso institucional, na medida em que a comunicação funciona como processo estruturante que articula os diferentes níveis hierárquicos e áreas funcionais, permitindo à organização alcançar os seus objetivos com eficácia (Wrench & Punyanunt-Carter, 2014). Como sublinha Winarso (2018), “a comunicação auxilia os membros da organização na prossecução dos objetivos individuais e organizacionais, na implementação e resposta às mudanças organizacionais, na coordenação de atividades e na interação virtual com todos os comportamentos relevantes para a organização” (p. 11).

Por meio destas práticas, a comunicação afirma-se como um elemento fundamental na construção de relações organizacionais sólidas e numa cultura de partilha, confiança e comprometimento, contribuindo para a prossecução dos objetivos institucionais e para resultados sustentáveis (Zorlu & Korkmaz, 2021). Com efeito, a eficácia de qualquer organização depende da qualidade da comunicação, entendida como o mecanismo

estruturante que coordena as ações individuais, organiza os processos internos e assegura um funcionamento coerente e eficiente (Devesa, 2016).

A comunicação organizacional constitui um mecanismo central nas organizações contemporâneas que, quando aplicada de forma estratégica, contribui para a coordenação das ações individuais, a harmonização dos processos internos e a otimização dos recursos, contribuindo para a coerência e a eficácia do funcionamento organizacional (Vásquez & Yauri, 2025). A circulação de informação entre os membros da organização é, neste contexto, a condição indispensável ao conhecimento partilhado das atividades em curso e à criação de um ambiente organizacional favorável à colaboração interdepartamental (Wrench & Punyanunt-Carter, 2014). Deste modo, a atuação organizacional está intrinsecamente dependente da qualidade dos seus sistemas de comunicação, uma vez que esta viabiliza a partilha de informação entre membros, a criação de um ambiente de trabalho positivo e a operacionalização de todos os mecanismos de gestão (Zorlu & Korkmaz, 2021).

Em síntese, a comunicação organizacional afirma-se como um elemento estruturante no funcionamento de qualquer organização, ao integrar simultaneamente funções de regulação comportamental, motivação, suporte relacional e fundamentação da tomada de decisão. Constitui, assim, o mecanismo central que articula os diferentes níveis hierárquicos, alinha as ações individuais com os objetivos estratégicos e promove uma cultura de partilha de conhecimento, confiança e resultados sustentáveis.

5.2 Comunicação Interna como Instrumento de Articulação Organizacional

A comunicação interna é conceptualizada como o processo de troca de informações, ideias e mensagens que se estabelece no interior de uma organização, entre os seus diferentes níveis hierárquicos e departamentos, com o propósito de assegurar que todos os membros partilham uma compreensão comum relativamente às metas, políticas e atividades institucionais. Este processo contempla diversos métodos e canais comunicacionais, como reuniões formais, correio eletrónico e canais informais, orientados para o reforço das relações internas, o envolvimento dos colaboradores e o suporte aos objetivos estratégicos da organização (Pattiasina *et al.*, 2024). Mourão *et al.* (2018) sustentam que a comunicação interna constitui “um conjunto de processos comunicativos que permitem informar o público interno, possibilitando a relação e a

interação entre os diferentes intervenientes organizacionais e, conseqüentemente, o desenvolvimento de uma identidade organizacional” (p. 5).

A qualidade das decisões e a eficiência operacional derivam da coordenação das relações e interações entre os diversos intervenientes da instituição, assegurando o alinhamento das suas ações em torno de objetivos comuns (Welch & Jackson, 2007). Neste processo, os colaboradores têm acesso a informação pertinente relativa às suas funções, à estrutura organizacional e ao contexto interno, o que promove uma compreensão clara do ambiente em que exercem a sua atividade profissional (Rajhans, 2009).

A adoção consistente de práticas comunicacionais internas revela-se particularmente relevante para o desenvolvimento estratégico das organizações, pois possibilita a maximização dos recursos e benefícios da comunicação organizacional, sobretudo em ambientes competitivos e em constante mudança (Machado, 2013). Neste sentido, o posicionamento da comunicação interna na estrutura organizacional não é uniforme, sendo determinado por um conjunto de fatores contextuais como a dimensão da organização, a cultura, o estilo de gestão, os recursos financeiros, as características dos colaboradores e as transformações do ambiente organizacional (Verčič *et al.*, 2022).

No contexto organizacional, a comunicação interna é um sistema de processos comunicacionais entre a organização e os seus membros, com o propósito de informar, motivar, envolver e construir significados que contribuam para a eficácia organizacional (Verčič *et al.*, 2022). Este domínio assume um papel central na articulação da missão, da visão, dos valores e dos objetivos estratégicos da organização, promovendo a cooperação entre colaboradores e a melhoria de desempenho organizacional (Abril, 2017). A conjugação destas dimensões configura a comunicação interna como um mecanismo de alinhamento estratégico, com impacto na cultura organizacional, no desempenho e na coesão interna (Huicab-García *et al.*, 2025).

Em síntese, a comunicação interna afirma-se como um mecanismo estratégico central nas organizações, ao assegurar a partilha estruturada de informação entre os níveis hierárquicos e departamentos, promovendo o alinhamento das ações individuais com os objetivos institucionais. A sua implementação favorece a eficiência operacional, a qualidade das decisões organizacionais e o desenvolvimento de uma identidade organizacional coesa, assente na cooperação e no envolvimento dos colaboradores. A comunicação interna assume uma natureza estratégica no suporte à circulação da

informação, com impacto direto na cultura organizacional, no desempenho e na coesão interna, cuja eficácia depende da adequação das práticas comunicacionais a cada contexto organizacional.

5.3 Comunicação Externa no Relacionamento com Clientes e Parceiros

A comunicação externa representa um mecanismo essencial para a interação entre as organizações e os seus públicos externos, permitindo o estabelecimento de relações sólidas e a consolidação de confiança mútua (Terchila, 2025). Este tipo de comunicação abrange os principais públicos afetados pela atividade organizacional, incluindo clientes, fornecedores, entidades governamentais, meios de comunicação e concorrentes, envolvendo toda a informação relativa às atividades e ao posicionamento da organização no mercado e na sociedade (Guffey *et al.*, 2021). Bidarte (2022) enfatiza que a comunicação externa constitui “uma divisão da comunicação organizacional, sendo responsável pela imagem da organização no mercado e na sociedade, relacionada com a transparência e a visibilidade das ações da organização” (p. 7).

No âmbito da comunicação organizacional, a comunicação externa consiste na partilha de conhecimentos, valores e identidade da organização com *stakeholders*. O seu principal objetivo consiste em promover os produtos e serviços da organização e, conseqüentemente, comunicar o seu sucesso organizacional (Mourão *et al.*, 2018). O comportamento dos colaboradores exerce uma influência determinante nas interações com os diferentes públicos, sendo frequentemente percebido como a própria expressão da identidade institucional (Peri, 2009). Nesta perspetiva, as iniciativas comunicacionais devem transmitir informação pertinente e rigorosa, coerente com os propósitos institucionais, permitindo aos *stakeholders* uma avaliação fundamentada do desempenho organizacional e a atribuição de legitimidade à sua atuação (Gonçalves, 2008).

O desenvolvimento organizacional depende da gestão eficiente da comunicação externa, com impacto direto na reputação e na competitividade da organização. Nieto e Vielba (2014) salientam que a eficácia desta gestão “implica a necessidade de conhecer [...] os clientes, os seus hábitos de consumo, as suas necessidades e os canais mais adequados para os impactar, de modo a [...] posicionar cada um dos seus produtos ou serviços [...] e comunicar eficazmente os seus benefícios [...]” (p. 11).

A comunicação externa desempenha também um papel central no estabelecimento de um diálogo estruturado e continuado com a sociedade, contribuindo para a formação de

opinião pública favorável e para o acompanhamento das tendências de consumo e expectativas sociais (Tomassi & Medeiros, 2007). Este diálogo contribui para a construção e manutenção de uma imagem institucional positiva e proporciona informação estratégica sobre as transformações do mercado e da sociedade, sendo um instrumento essencial para a reputação organizacional (Azimov & Nazirov, 2024).

A comunicação externa emerge, no quadro da comunicação organizacional, como um veículo central de construção da imagem institucional, na medida em que regula e orienta as interações entre a organização e os seus públicos. A partilha de informação rigorosa e alinhada com os objetivos institucionais promove transparência organizacional e reforça a legitimidade e confiança dos *stakeholders*. Neste enquadramento, a gestão da comunicação externa pressupõe um conhecimento aprofundado dos públicos e das suas expectativas, bem como a adoção de canais e mensagens adequados a cada contexto. Quando gerida de forma estratégica, esta dimensão comunicacional assume um papel determinante na diferenciação competitiva e no acompanhamento das dinâmicas de mercado, sendo essencial à consolidação da reputação organizacional.

A metodologia da investigação representa a abordagem científica adotada para a resolução sistemática de um problema de investigação, contemplando os procedimentos e as técnicas de recolha, organização e análise de dados (Mishra & Alok, 2017). A sua definição clara e fundamentada constitui condição indispensável para garantir a validade e a credibilidade das conclusões de qualquer trabalho académico e científico.

O presente capítulo tem como propósito descrever e fundamentar as opções metodológicas que orientaram o estágio curricular na *CHILLTEK – Cold Engineering, Lda.* e as intervenções práticas desenvolvidas nas atividades de assessoria de administração. O objeto de estudo incide na análise crítica da assessoria de administração enquanto instrumento de apoio à gestão organizacional, evidenciando a sua relevância para a melhoria dos processos administrativos e de gestão da informação, assim como o seu contributo para a tomada de decisão.

1 Identificação e Delimitação do Problema de Investigação

A construção de um estudo científico assenta na definição rigorosa do problema de investigação. A sua delimitação permite definir os objetivos, as questões e os métodos adequados para a recolha e análise de dados, bem como identificar lacunas na literatura e produzir conhecimento com relevância científica e prática (Oyadiran *et al.*, 2021). Neste enquadramento, o presente relatório orienta-se pela seguinte questão de investigação: “*Como contribui a assessoria de administração para a melhoria dos processos administrativos e de gestão da informação no contexto organizacional?*”

O diagnóstico das necessidades da *CHILLTEK – Cold Engineering, Lda.*, constituiu uma etapa prévia ao planeamento das intervenções a desenvolver ao longo do estágio curricular, permitindo compreender a realidade organizacional e identificar os principais constrangimentos aos processos internos.

A realidade organizacional identificada revelou que os processos de organização documental apresentavam critérios heterogéneos e pouco sistematizados, tanto no arquivo físico como no digital. A ausência de identificação uniforme nas pastas físicas, a nomenclatura inconsistente dos ficheiros digitais e a falta de correspondência entre os dois suportes dificultavam o acesso à documentação e aumentavam os riscos de extravio, duplicação e erros de classificação. No domínio do controlo da informação financeira, identificou-se a inexistência de mecanismos formalizados para o controlo da faturação e dos registos contabilísticos, situação que tornava a organização vulnerável a falhas na

conferência de documentos e no apuramento contabilístico. A análise dos dados operacionais, como a gestão de frota, os horários e turnos dos colaboradores e o estado dos pedidos de compra, evidenciou a dispersão de informação por múltiplos suportes, sem tratamento sistemático que facilitasse a sua utilização para efeitos de gestão e apoio à tomada de decisão.

O conjunto destas evidências permitiu identificar os principais constrangimentos: a ausência de padronização nos processos de organização documental; as lacunas no controlo da informação financeira; o tratamento fragmentado de dados operacionais e a inexistência de mecanismos formais de acompanhamento das pendências no processo de compras. Estes constrangimentos geravam ineficiências com impacto direto na produtividade das equipas, no rigor da informação e na capacidade de suporte à tomada de decisão.

2 Abordagem Metodológica

A seleção da metodologia depende dos objetivos da investigação, da natureza das questões de investigação e do paradigma filosófico do investigador (Saunders *et al.*, 2023). Antes de definir qualquer estratégia de recolha de dados, importa estabelecer uma perspetiva filosófica que fundamente a avaliação e interpretação da informação, sendo o paradigma adotado determinante para as escolhas metodológicas e a validade das conclusões (Alharahsheh & Pius, 2020).

A investigação que sustenta o presente relatório assenta numa abordagem qualitativa, considerada a mais adequada para a compreensão aprofundada das dinâmicas organizacionais observadas em contexto real de trabalho. Esta opção fundamenta-se na necessidade de descrever e interpretar fenómenos complexos no seu contexto, privilegiando a compreensão holística das práticas em detrimento da quantificação de variáveis isoladas. Conforme sublinha Malterud (2001), “os métodos de investigação qualitativa envolvem a recolha, organização e interpretação sistemáticas de material textual proveniente de conversas ou observações. São utilizados na exploração dos significados dos fenómenos sociais tal como são vividos pelos próprios indivíduos, no seu contexto natural” (p. 483).

Nesta investigação, adotou-se um delineamento transversal, que permite observar fenómenos sociais num determinado momento temporal. O estudo assume igualmente um carácter descritivo, orientado para a compreensão aprofundada do fenómeno no seu

contexto específico. A articulação entre estas duas perspetivas oferece condições para uma análise rigorosa dos dados qualitativos, possibilitando reconhecer e interpretar as múltiplas dimensões que estruturam o fenómeno investigado (Lösch *et al.*, 2023). Por um lado, visa explorar e compreender o funcionamento dos processos administrativos e financeiros da entidade de acolhimento, identificando as suas especificidades, fragilidades e oportunidades de melhoria. Por outro lado, pretende descrever sistematicamente as atividades desenvolvidas durante o estágio, evidenciando as suas implicações para a eficiência organizacional e o seu contributo para a consolidação do conhecimento académico e profissional. Esta orientação metodológica revelou-se particularmente adequada face à complexidade dos processos organizacionais em análise, dado que o objeto de estudo exige uma leitura interpretativa da realidade organizacional.

3 Técnicas e Procedimentos de Recolha de Dados

A recolha de dados consiste num conjunto estruturado de processos e instrumentos orientados para a obtenção de informação pertinente a partir de múltiplas fontes, com o propósito de sustentar a análise desenvolvida, dar resposta às questões de investigação formuladas e assegurar o cumprimento dos objetivos do estudo (Arrthi, 2024).

A observação participante constitui o método central de recolha de informação empírica do presente estudo, implicando o contacto direto com os contextos e sujeitos observados para compreender os fenómenos no seu ambiente natural (Aires, 2015). Esta abordagem revelou-se particularmente adequada para a análise da realidade organizacional da *CHILLTEK – Cold Engineering, Lda.*, permitindo o acesso direto ao funcionamento interno e às dinâmicas do ambiente de trabalho. A integração ativa nas atividades do Departamento Administrativo e Financeiro proporcionou contacto com os processos internos, as rotinas diárias e as interações que definem o funcionamento da área administrativa.

A análise documental constitui o segundo instrumento, caracterizando-se como um processo sistemático que possibilita a construção de informação fundamentada a partir de conteúdos documentais pré-existentes, contribuindo, de forma significativa, para a compreensão, validação e contextualização dos fenómenos em estudo (Aires, 2015). A análise incidiu sobre um conjunto diversificado de documentos internos, nomeadamente faturas e documentos comerciais, registos de faturação e contabilidade, ficheiros de controlo de frota, mapas de horários e turnos, pedidos de compra, correspondência e

normas operacionais, permitindo uma compreensão aprofundada dos fluxos de informação e das oportunidades de melhoria nos processos administrativos.

4 Planeamento e Objetivos

O plano de intervenção e os objetivos que estruturam a atuação desenvolvida ao longo do estágio resultaram do diagnóstico inicial realizado nas primeiras fases de integração, articulando-se com as opções metodológicas anteriormente descritas. A intervenção decorreu de forma progressiva e adaptativa, em resposta às necessidades concretas da organização. Os objetivos definidos orientaram a seleção e execução das atividades, garantindo rigor e impacto efetivo na eficiência dos processos administrativos e financeiros.

A prossecução destes propósitos traduziu-se na definição dos seguintes objetivos:

1. Reorganizar e padronizar os arquivos físicos e digitais, com critérios de classificação uniformes, para acesso célere à informação e redução do risco de erros e extravios documentais;
2. Implementar mecanismos de controlo e validação da informação financeira, na conferência de faturas e conciliação de registos contabilísticos, assegurando fiabilidade dos dados e cumprimento das obrigações de conformidade;
3. Tratar e organizar dados de gestão operacional relativos à frota, horários e turnos dos colaboradores e registos de faturação, disponibilizando informação estruturada e útil para a gestão;
4. Desenvolver e implementar um procedimento de acompanhamento e regularização das pendências no processo de compras, com recurso a comunicação formal e suporte analítico, reduzindo processos em aberto e promovendo a fluidez dos fluxos internos;
5. Contribuir para a melhoria da comunicação interna e externa, promovendo uma postura proativa e estruturada na interação com clientes, fornecedores e colaboradores.

A definição destes objetivos permite enquadrar a intervenção desenvolvida no estágio e estabelece a base para a apresentação das atividades realizadas no capítulo seguinte.

CAPÍTULO III – CARACTERIZAÇÃO DA ENTIDADE DE ACOLHIMENTO

A caracterização da entidade de acolhimento assume particular relevância no âmbito do presente relatório, na medida em que permite compreender o enquadramento estrutural, funcional e estratégico, no qual se desenvolveram as atividades do estágio curricular. Neste capítulo serão apresentados os principais elementos de caracterização da *CHILLTEK – Cold Engineering, Lda.*, nomeadamente a sua atividade, estrutura organizacional, missão, visão e valores, unidades de negócio e departamento de acolhimento do estágio.

1 CHILLTEK – Cold Engineering, Lda.

A *CHILLTEK – Cold Engineering, Lda.* é uma empresa portuguesa fundada em 2006, com sede em Olival, Vila Nova de Gaia, dedicada à refrigeração comercial e industrial. Inicialmente constituída sob a designação *MONPASAN – Montagens Painéis Sandwich, Lda.*, a empresa desenvolvia a sua atividade no domínio dos isolamentos térmicos, área em que consolidou uma sólida base técnica e um reconhecimento nacional crescente.

Ao longo da sua evolução, a empresa alargou progressivamente o seu âmbito, integrando soluções de refrigeração industrial e comercial, climatização e controlo ambiental. A alteração da designação para *CHILLTEK – Cold Engineering, Lda.* refletiu esta evolução estratégica, bem como a consolidação da empresa num setor marcado por elevada exigência técnica e forte competitividade. A empresa especializa-se na conceção e execução de câmaras frigoríficas, instalações industriais, sistemas de Aquecimento, Ventilação e Ar Condicionado (AVAC) e de Águas Quentes Sanitárias (AQS), bem como salas limpas, com intervenção em projetos de elevada complexidade técnica nos setores do retalho e das indústrias alimentar e agroalimentar.

O crescimento sustentado da empresa permitiu consolidar uma posição sólida no mercado e manter uma situação financeira robusta, acompanhada pelo reforço da capacidade operacional, ampliação das instalações e expansão geográfica. Este processo de consolidação reflete-se no crescimento de colaboradores, da frota técnica e da capacidade de resposta a um mercado em evolução. Este desempenho foi reconhecido externamente, com a atribuição do selo PME Líder, pela solidez financeira e gestão sustentável, bem como o Estatuto de Empresa Inovadora, pela aposta contínua na inovação tecnológica e modernização de soluções.

Atualmente, a *CHILLTEK – Cold Engineering, Lda.* afirma-se como uma empresa de referência no mercado nacional e nos Países Africanos de Língua Oficial Portuguesa

(PALOP). Esta posição assenta na qualidade técnica, na fiabilidade das soluções e na capacidade de executar projetos complexos, sendo a atuação da empresa orientada por princípios de inovação, sustentabilidade e excelência operacional.

2 Estrutura Organizacional e Distribuição de Funções

A estrutura organizacional compreende um conjunto de relações internas, hierarquias, canais de comunicação formais e mecanismos de delegação de decisões (Ahmady *et al.*, 2016). No contexto da *CHILLTEK – Cold Engineering, Lda.*, esta estrutura assenta num modelo hierárquico-funcional, caracterizado pela segmentação das atividades em departamentos, o que favorece uma gestão eficiente das operações, a delimitação de competências e uma articulação eficaz entre as diversas áreas (Apêndice 1).

No topo da estrutura, situa-se a Gestão Societária, responsável pela definição da estratégia global da empresa, pela orientação das políticas internas e pela supervisão do desempenho das diferentes unidades funcionais. Esta instância assume um papel determinante nas decisões estratégicas e na definição de diretrizes que orientam toda a organização.

A Direção de Projeto assegura o desenvolvimento técnico, incluindo o planeamento e o acompanhamento técnico dos projetos. Por sua vez, a Direção de Produção assegura a coordenação e execução das obras, mediante a gestão das equipas técnicas e o cumprimento dos requisitos de prazo, qualidade e segurança. O Serviço de Assistência Técnica (SAT) constitui uma área fundamental no suporte pós-instalação, sendo responsável pela manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos e instalações.

A estrutura organizacional contempla igualmente funções de suporte estratégico e operacional. A função de *Controller* centraliza o controlo financeiro e a análise de desempenho, disponibilizando informação de gestão para apoio à decisão. O Departamento de Compras assume a responsabilidade pela aquisição de materiais e equipamentos, gestão de fornecedores e controlo do aprovisionamento, articulando-se com o Armazém, responsável pela gestão de inventário e distribuição de materiais. Por fim, o Departamento Financeiro, Administrativo e de Recursos Humanos abrange a gestão económico-financeira da organização, o processamento administrativo e o acompanhamento dos recursos humanos. Esta unidade integra ainda funções de sistemas de informação, qualidade, ambiente e segurança, com vista à conformidade normativa e à melhoria contínua dos processos internos.

A articulação entre as unidades orgânicas assegura a coerência entre o planeamento estratégico, a execução técnica e o controlo financeiro e administrativo, contribuindo para a eficiência operacional, a especialização das atividades e o reforço da capacidade de resposta da organização às exigências do mercado.

3 Missão, Visão e Valores Institucionais

A *CHILLTEK – Cold Engineering, Lda.*, especializada no setor da refrigeração, distingue-se pela consistência e pelo rigor técnico na prestação dos seus serviços. A proposta de valor assenta na disponibilização de soluções técnicas fiáveis e ajustadas a cada projeto, tendo como princípios orientadores a satisfação do cliente, a fiabilidade e a melhoria contínua. A cultura organizacional da empresa assenta em princípios de competência técnica, integridade e ética profissional, que orientam a sua atuação e consolidam a credibilidade institucional. Estes elementos são determinantes para o estabelecimento e manutenção de relações de confiança com clientes e parceiros, refletindo uma diferenciação baseada na reputação e na excelência, em contraponto a modelos orientados pelo preço.

A *CHILLTEK – Cold Engineering, Lda.* revela uma gestão operacional estruturada, assente na eficiência dos processos internos e no cumprimento rigoroso das normas de segurança. A integração de práticas ambientalmente responsáveis reforça este posicionamento, demonstrando sensibilidade às crescentes exigências regulatórias e sociais de um setor cada vez mais condicionado pela regulamentação ambiental. A empresa orienta-se para um crescimento sustentado e para o reforço da sua posição no mercado nacional, consolidando-se como referência setorial com base na excelência operacional, na inovação e na valorização dos recursos humanos, numa ótica estratégica de longo prazo. Esta perspetiva sublinha a importância da especialização técnica e da formação contínua como fatores de competitividade, reforçando o capital humano e a inovação como vantagens estratégicas.

De forma global, a atuação da empresa conjuga uma cultura organizacional sólida com uma orientação estratégica assente na qualidade, inovação e sustentabilidade, consolidando uma presença diferenciada e de referência num mercado cada vez mais competitivo e em constante evolução.

4 Unidades de Negócio e Principais Produtos

A *CHILLTEK – Cold Engineering, Lda.* desenvolve a sua atividade nas áreas de refrigeração, climatização e controlo ambiental, centrando-se na conceção, desenvolvimento e implementação de soluções integradas para diversos setores, com elevados padrões de qualidade, eficiência energética e fiabilidade operacional.

No domínio da refrigeração industrial e comercial, a empresa dedica-se ao desenvolvimento e instalação de sistemas destinados à conservação e armazenamento de produtos que exigem controlo rigoroso de temperatura. Entre as soluções disponíveis, destacam-se armazéns e entrepostos logísticos refrigerados, projetados para garantir condições adequadas de conservação e o cumprimento dos requisitos de segurança alimentar. No âmbito da conservação térmica, são desenvolvidas e instaladas câmaras frigoríficas com diferentes soluções construtivas, incluindo sistemas modulares, painéis isotérmicos contínuos e configurações autoportantes. Estas soluções permitem garantir elevados níveis de isolamento térmico, resistência estrutural e estabilidade operacional.

A empresa intervém igualmente no setor do retalho alimentar com a conceção e implementação de sistemas integrados de refrigeração e climatização, incluindo o fornecimento e instalação de equipamentos de refrigeração comercial ajustados às necessidades específicas de cada estabelecimento. No contexto industrial, desenvolve soluções técnicas adaptadas aos processos produtivos, contribuindo para a conservação dos produtos, a continuidade da produção e o cumprimento das normas de segurança.

No domínio da climatização, a *CHILLTEK – Cold Engineering, Lda.* presta serviços de planeamento e implementação de sistemas de AVAC, destinados ao controlo da temperatura, da humidade e da qualidade do ar interior, bem como sistemas de AQS integrados ou autónomos. A empresa desenvolve ainda projetos de salas brancas, concebidas para ambientes com exigências rigorosas de controlo ambiental e assegura o fornecimento, instalação e manutenção de equipamentos de frio como evaporadores, condensadores, compressores, máquinas de gelo e expositores de frio, selecionados segundo critérios de desempenho técnico e eficiência energética. No que respeita aos serviços técnicos, a empresa assegura a realização de estudos, o dimensionamento, a elaboração de projetos e a instalação dos sistemas de refrigeração e climatização, garantindo o acompanhamento integral de todas as fases até à entrada em funcionamento. Com vista a garantir a continuidade operacional e a fiabilidade das instalações,

disponibiliza serviços de manutenção preventiva e corretiva, intervenções técnicas de emergência e assistência técnica permanente. Adicionalmente, a *CHILLTEK – Cold Engineering, Lda.* integra soluções de monitorização remota para acompanhamento contínuo dos sistemas e deteção atempada de anomalias.

Em síntese, a *CHILLTEK – Cold Engineering, Lda.* consolida-se como referência de excelência, oferecendo soluções especializadas que respondem às necessidades dos clientes, com foco na sustentabilidade e eficiência operacional.

5 Departamento/Unidade de Acolhimento do Estágio

No âmbito da estrutura organizacional da *CHILLTEK – Cold Engineering, Lda.*, o estágio curricular foi enquadrado numa unidade de carácter administrativo e financeiro, integrada na área de apoio à administração e diretamente subordinada à gestão de topo. Esta unidade exerce uma função estratégica para o funcionamento da organização, garantindo o controlo dos processos administrativos e financeiros que sustentam as operações e promovem o desenvolvimento da empresa.

A unidade em questão corresponde ao Departamento Administrativo e Financeiro, cuja responsabilidade principal reside na gestão e controlo da informação económico-financeira, bem como no acompanhamento administrativo das áreas operacionais. A sua atuação abrange a faturação de obras e serviços de manutenção, a monitorização dos fluxos financeiros e a gestão administrativa dos recursos humanos, assegurando a estabilidade financeira e a coerência dos processos internos. O carácter transversal desta unidade reflete-se na interação constante com os setores operacionais da *CHILLTEK*, nomeadamente no acompanhamento administrativo das obras, no controlo orçamental, na imputação de custos e despesas e na validação dos processos de manutenção e respetiva faturação. Esta articulação interdepartamental assegura o alinhamento entre a execução técnica e os objetivos financeiros e estratégicos da organização.

A experiência proporcionada pela unidade de acolhimento do estágio revelou-se fundamental para a compreensão aprofundada dos mecanismos de apoio à administração em contexto empresarial, destacando o papel central da assessoria de administração na organização, sistematização e análise da informação de gestão. A integração neste departamento permitiu desenvolver competências de apoio à decisão, controlo administrativo e financeiro e articulação interdepartamental, áreas essenciais à assessoria de administração.

CAPÍTULO IV – ATIVIDADES REALIZADAS NO ESTÁGIO

O presente capítulo apresenta a vertente prática do relatório de estágio, tendo como principal propósito a apresentação sistematizada e rigorosa das atividades desenvolvidas ao longo da experiência profissional em contexto organizacional. A sua elaboração reflete a aplicação prática dos conhecimentos académicos e a integração nas dinâmicas administrativas, financeiras e comunicacionais da *CHILLTEK – Cold Engineering, Lda.*, evidenciando o contributo das atividades de assessoria de administração para o funcionamento e a eficiência organizacional.

Neste âmbito, a descrição dos procedimentos, tarefas e metodologias adotados visa demonstrar o contributo das intervenções para a otimização dos processos internos e a eficiência organizacional. Deste modo, o capítulo oferece uma análise estruturada da experiência de estágio, refletindo o impacto da prática profissional na consolidação da formação académica e na preparação para funções futuras em contextos organizacionais complexos e dinâmicos.

1 Gestão Administrativa e Controlo de Processos Financeiros

1.1 Receção e Preparação de Faturas de Fornecedores

A receção e preparação das faturas de fornecedores constituem uma fase estruturante do ciclo de compras e do controlo administrativo e financeiro. Como etapa prévia ao lançamento contabilístico, este procedimento tem como objetivo assegurar a conformidade documental das faturas recebidas, garantir o cumprimento das disposições legais aplicáveis e preservar a fiabilidade da informação a integrar no sistema contabilístico. Esta etapa assegura que os documentos recebidos se encontram completos, corretos e aptos para integração no sistema contabilístico, prevenindo erros e omissões.

A receção das faturas pressupõe a realização de uma conferência documental rigorosa e metódica, centrada na verificação da conformidade dos elementos legalmente exigidos, de acordo com o Código do Imposto sobre o Valor Acrescentado (CIVA) e restante legislação fiscal aplicável. Esta análise abrange a confirmação de elementos como: data de vencimento, números de encomenda ou referências de transação, identificação fiscal correta da empresa destinatária, presença do código QR e do ATCUD, bem como a aplicação correta de eventuais descontos comerciais. A validação destes elementos assegura a conformidade legal e fiscal, reforçando a integridade dos registos contabilísticos e das demonstrações financeiras.

Na sequência da conferência documental, procede-se ao registo formal da data de entrada da fatura mediante a aposição do respetivo carimbo de receção, evidenciando o momento em que o documento foi recebido. Este procedimento assegura o adequado acompanhamento dos circuitos administrativos e contabilísticos, bem como a monitorização dos prazos associados ao tratamento da documentação. Paralelamente, o registo da data de receção é um elemento determinante para o exercício do direito à dedução do IVA e para o cumprimento das obrigações de reconhecimento e registo contabilístico legalmente estabelecidas.

No âmbito do processamento interno das faturas, aplica-se a aposição de um carimbo de classificação e controlo administrativo, o qual desempenha uma função relevante no circuito documental da organização. Este instrumento assegura a adequada identificação, classificação, validação e imputação contabilística do documento. No referido carimbo são registados vários elementos de classificação da fatura. Em primeiro lugar, é identificado o tipo de operação a que a fatura se encontra associada, especificando se os bens ou serviços nela discriminados dizem respeito a uma obra, à qual corresponde a associação a um projeto, ou a uma assistência, à qual corresponde a associação a um processo específico. Esta distinção reveste-se de particular relevância operacional e contabilística, na medida em que determina o tipo de imputação a efetuar e o centro de custo correspondente à respetiva despesa, garantindo a correta afetação da despesa. Seguidamente, é indicado o número da conta contabilística aplicável, determinado com base nos códigos dos artigos constantes da fatura e na sua correspondência com os armazéns ou centros de custo definidos internamente.

Um elemento de particular importância no preenchimento do carimbo consiste na identificação das Guias de Entrada de Armazém (GEA) ou das Guias de Entrada de Serviços (GES), documentos que comprovam a receção dos materiais ou a prestação dos serviços faturados. A sua referência estabelece uma correspondência direta entre a fatura do fornecedor e o registo de entrada, reforçando o controlo interno e a rastreabilidade documental no ciclo de compras. Esta informação encontra-se integrada no sistema de controlo de encomendas a fornecedores, que permite acompanhar o processo de aprovisionamento desde a emissão da encomenda até à validação final da fatura.

O conjunto de práticas descrito evidencia a centralidade do controlo documental no ciclo de compras, sendo essencial garantir a conformidade das faturas e documentos de suporte

com os requisitos legais antes da sua validação e integração contabilística. Estes mecanismos reforçaram a qualidade do controlo financeiro da organização.

1.2 Lançamento de Faturas no Sistema Contabilístico

O lançamento contabilístico das faturas de fornecedores constitui a fase subsequente à receção e preparação da documentação, representando o momento em que a informação financeira validada é integrada no sistema de contabilidade da organização. Na *CHILLTEK - Cold Engineering, Lda.*, este procedimento é realizado no sistema de gestão Primavera, assegurando o registo rigoroso dos documentos, a correta imputação contabilística das despesas e a posterior preparação dos pagamentos aos fornecedores.

O tipo de lançamento a realizar é definido em função da natureza da fatura e da sua origem geográfica, sendo utilizadas diferentes tipologias documentais, nomeadamente a Fatura de Mercado Nacional (VFA), a Fatura Intracomunitária (VFI) e o documento relativo a Faturas Já Liquidadas (DPG), conforme exemplificado no Apêndice 2, uma vez que cada tipologia documental implica um tratamento específico, nomeadamente ao nível do IVA e da classificação da operação. Assim, são considerados diferentes códigos CIVA, designadamente o código 31, associado ao regime de autoliquidação de IVA aplicável a faturas nacionais, o código 32, utilizado em operações intracomunitárias e o código 33, reservado a transações com mercados extracomunitários.

No caso das faturas de fornecedores nacionais, registadas sob a forma de VFA, procedia-se à verificação e preenchimento dos dados necessários à correta classificação contabilística e analítica da despesa, incluindo o armazém associado, o centro de custo, o projeto ou processo correspondente, o valor da fatura, a data de vencimento e o enquadramento fiscal aplicável. Sempre que eram identificadas discrepâncias entre os dados da fatura, da encomenda ou do sistema, o processo era interrompido até à respetiva análise e regularização pelo departamento competente ou pelo fornecedor.

Relativamente às faturas intracomunitárias, registadas sob a forma de VFI, o procedimento exigia a verificação do enquadramento fiscal da operação e o registo dos elementos necessários ao cumprimento das obrigações declarativas aplicáveis, designadamente no âmbito das trocas comerciais intracomunitárias. Após o registo contabilístico, os dados relevantes das faturas intracomunitárias eram introduzidos na folha de Intrastat, instrumento de reporte estatístico obrigatório relativo às trocas comerciais intracomunitárias. Na ausência de informação na documentação recebida, os

referidos dados foram solicitados ao fornecedor ou confirmados junto do armazém, mediante consulta da respetiva guia de remessa.

Nos casos em que a fatura corresponde a uma operação previamente liquidada, nomeadamente por pagamento antecipado, adiantamento ou fatura pro forma já paga, o lançamento era efetuado sob a forma de DPG. A identificação destas situações decorre, habitualmente, da existência de um carimbo com a menção “Pago”, acompanhado da indicação do banco e da data da operação. Quando esta indicação não se encontra expressamente assinalada, mas a fatura menciona pagamento prévio ou adiantamento, procedia-se à confirmação da existência de documentação de suporte no arquivo digital e no sistema contabilístico, assegurando a correspondência entre o pagamento efetuado e o documento a lançar.

Independentemente da tipologia documental, após a conclusão de cada lançamento é atribuído um número de diário, que permite identificar de forma inequívoca a fatura no sistema contabilístico e assegurar a sua rastreabilidade. Posteriormente, os documentos ficam sujeitos a revisão e aprovação pela entidade competente, garantindo que os registos efetuados estão em conformidade com os procedimentos internos, com as políticas da organização e com as obrigações fiscais aplicáveis.

O lançamento contabilístico das faturas constitui, assim, uma atividade técnica que exige rigor, atenção ao detalhe e conhecimento dos procedimentos internos e das normas contabilísticas e fiscais em vigor. A sua correta execução assegura a integridade dos registos, a adequada imputação das despesas e a qualidade da informação financeira, contribuindo para o reforço do controlo interno, para a organização dos processos administrativos e para o suporte à gestão e à tomada de decisão.

1.3 Análise e Organização do Arquivo Bancário

A verificação do arquivo bancário e a conciliação bancária são atividades essenciais para a exatidão dos dados contabilísticos e para o controlo financeiro da organização. Estes procedimentos asseguram a correspondência entre os registos internos e os movimentos processados nas contas bancárias, promovendo a transparência e o cumprimento das normas contabilísticas. Em particular, a conciliação bancária tem uma função preventiva importante, permitindo identificar atempadamente discrepâncias, omissões ou erros que, não sendo corrigidos, poderiam comprometer a integridade das demonstrações financeiras e dificultar processos de auditoria.

No âmbito da conferência dos registos contabilísticos com os movimentos bancários, procedeu-se à revisão detalhada do arquivo digital dos exercícios de 2023, 2024 e 2025, abrangendo os diários 32 (Banco BCP), 33 (Banco BPI), 34 (Caixa Geral de Depósitos) e 35 (Novo Banco), sendo que cada diário corresponde ao registo dos movimentos bancários realizados pela empresa na respetiva instituição financeira. Este procedimento teve como objetivo a identificação de documentos em falta e a verificação de que a totalidade dos registos existentes se encontravam devidamente organizados e acessíveis para efeitos de processamento contabilístico.

No decurso da análise, foram conferidos os principais tipos de documentos contabilísticos integrados nos diários em questão, designadamente as Notas de Pagamento (NP), as Notas de Pagamento Total (NPT), os Recibos (RE) e os Adiantamentos a Fornecedores (ADF). Neste contexto, foi efetuada uma verificação minuciosa dos documentos relevantes, com identificação e registo das lacunas e omissões detetadas, assinaladas para regularização ulterior, contribuindo para a fiabilidade do acervo documental.

Em articulação com a revisão do arquivo digital, procedeu-se também à organização do arquivo físico correspondente. Os documentos financeiros foram impressos, analisados e ordenados de acordo com os movimentos identificados nos extratos bancários, assegurando a correspondência entre o documento de suporte e a respetiva nota de lançamento contabilístico. Esta correspondência entre documentos e registos contabilísticos é o fundamento do processo de conciliação bancária, assegurando que todos os movimentos financeiros estão refletidos na escrituração contabilística.

A organização do arquivo físico obedeceu a uma estrutura sequencial, definida em função da natureza de cada operação, seguindo a seguinte ordem documental: Nota de Pagamento ou documento equivalente; Faturas Pro forma; Notas de Lançamento e Recibo. Esta sistematização, aplicada de forma uniforme ao longo de todo o arquivo, garante a rastreabilidade documental, a coerência dos registos e a facilidade de consulta pelos profissionais da área contabilística e financeira. Nos casos em que o processo documental estava incompleto, nomeadamente quando o documento não era acompanhado da respetiva nota de lançamento, era colocado um marcador de sinalização para identificar a ausência do documento e assegurar a sua posterior regularização. Este mecanismo revelou-se eficaz na gestão das situações de incompletude, evitando que lacunas no arquivo comprometessem a integridade da conciliação.

Os documentos destinados ao arquivo físico foram organizados sequencialmente, assegurando uniformidade e facilitando o acesso posterior à informação. Esta estrutura serve de suporte à conciliação bancária e de instrumento de controlo documental, permitindo validar a correspondência entre os registos contabilísticos digitais e os documentos originais em papel, reforçando a fiabilidade e rastreabilidade da informação.

1.4 Reorganização e Uniformização de Arquivo de Faturas

A deteção de inconsistências nos registos contabilísticos evidenciou a necessidade de proceder a uma intervenção de fundo na reorganização e uniformização do arquivo de faturas, com vista a eliminar as incongruências acumuladas e a restabelecer a clareza, a coerência e a fiabilidade da informação armazenada.

Neste enquadramento, procedeu-se à uniformização do estilo de registo e da apresentação das faturas em arquivo, mediante a adoção de critérios padronizados de organização, classificação e nomenclatura documental. A implementação de práticas uniformes no tratamento da documentação contabilística concorre diretamente para a redução da ocorrência de erros de classificação ou de referenciação cruzada, para o reforço da eficácia da comunicação interna entre os diferentes intervenientes no processo contabilístico e financeiro e para o incremento da rastreabilidade da informação.

No decurso da análise do arquivo, foi identificado um problema de integridade referencial nos códigos das faturas relativas aos exercícios de 2024 e 2025, resultante de uma atualização do sistema contabilístico Primavera. Esta atualização originou inconsistências nos seguintes diários contabilísticos: 41 – Compras e Fornecedores, 21 – Caixa e 51 – Faturação Clientes. Estes diários apresentavam enumerações desatualizadas, comprometendo a correspondência entre os documentos em arquivo e os registos existentes no sistema contabilístico. A revisão e correção manual dos códigos exigiu rigor na análise dos documentos e conhecimento da estrutura de codificação adotada, de forma a assegurar a exatidão e conformidade da informação corrigida.

Para garantir o controlo das alterações efetuadas, foi criada, no arquivo digital, uma cópia adicional de cada fatura corrigida, mantendo-se uma versão atualizada com o código correto e outra identificada com a designação “Substituído”. Paralelamente, procedeu-se à regularização da informação contabilística associada ao Diário 21, no qual foram identificadas faturas com dados financeiros incompletos, nomeadamente ao nível da codificação do centro de custo ou do departamento financeiro correspondente.

Esta intervenção, de natureza simultaneamente corretiva e preventiva, permitiu otimizar as bases de dados existentes, reforçar critérios de consistência dos registos documentais e assegurar a construção de uma estrutura arquivística mais organizada, padronizada e de fácil consulta pelos utilizadores autorizados. A qualidade do arquivo documental de faturação constitui, assim, um elemento estruturante da eficiência administrativa e da fiabilidade contabilística de qualquer organização, sendo determinante para a correta execução dos processos de controlo interno, para o cumprimento das obrigações fiscais e para a viabilidade de eventuais auditorias internas e externas.

1.5 Controlo e Validação de Informação Financeira

A revisão e validação das folhas de despesas de caixa constituem um procedimento de controlo financeiro e de gestão administrativa de elevada relevância, na medida em que asseguram a precisão dos registos efetuados, a conformidade com os procedimentos internos estabelecidos e o cumprimento das obrigações fiscais em vigor.

A fiabilidade destes documentos revela-se determinante para a correta afetação dos gastos às rubricas contabilísticas e para a transparência na utilização dos fundos. Com efeito, as folhas de despesas de caixa configuram documentos de suporte contabilístico relevante, pelo que a sua validação rigorosa é uma exigência de qualquer sistema de controlo interno eficaz, prevenindo que irregularidades documentais ou erros de registo resultem em lançamentos incorretos ou imputações indevidas (Apêndice 3).

A atividade desenvolvida neste âmbito consistiu na conferência manual e sistemática das folhas de despesa de caixa, procedimento que envolveu a verificação aritmética dos cálculos, a confirmação da correspondência entre cada despesa e o documento justificativo e a validação da identificação fiscal dos fornecedores. Este processo de verificação cruzada constitui um elemento central do controlo interno, garantindo que nenhum documento é aprovado sem conferência prévia. A separação entre o preenchimento e a validação independente materializa um princípio essencial do controlo interno, assegurando que apenas despesas legítimas, devidamente documentadas e conformes com os requisitos legais são integradas nos registos contabilísticos. De forma complementar à conferência manual, foi efetuada uma análise crítica ao conteúdo das folhas de despesas, na qual foram identificadas diversas incongruências com impacto na validade contabilística e fiscal. As irregularidades detetadas abrangeram diferentes categorias de não conformidade, designadamente erros no registo de valores monetários,

incorrções no Número de Identificação Fiscal (NIF) dos fornecedores e a ausência de documentos comprovativos indispensáveis, tais como faturas ou recibos. Estas irregularidades inviabilizam a aprovação e o lançamento contabilístico dos documentos, podendo originar situações de incumprimento fiscal.

Perante as não conformidades identificadas, procedeu-se à elaboração de novas folhas de despesas, devidamente corrigidas com base na documentação original, assegurando a clareza, a integralidade e a fiabilidade da informação registada. Nas situações em que se verificaram valores indevidamente registados, estes eram ajustados em conformidade com os montantes dos respetivos documentos originais. Quando a documentação era inválida ou o NIF do fornecedor estava incorreto ou ausente, comprometendo a dedutibilidade do gasto, os respetivos montantes eram excluídos das folhas, garantindo que o valor final refletia exclusivamente despesas comprovadas e fiscalmente elegíveis.

A execução desta atividade evidenciou que o controlo das despesas de caixa exige análise rigorosa de cada documento antes da aprovação e integração contabilística. A identificação e correção de irregularidades numa fase prévia ao lançamento contribuem para a fiabilidade dos registos, a correta afetação dos gastos e o cumprimento fiscal. A adoção de critérios consistentes na verificação documental é essencial para assegurar a qualidade da informação financeira e mitigar o risco de incorrções.

1.6 Controlo e Conformidade Documental da Faturação de Clientes

A verificação e controlo da faturação de clientes associada ao Diário Contabilístico “51 – Faturação de Clientes” constituíram uma atividade relevante para assegurar a integridade, a exatidão e a conformidade da informação contabilística e documental da organização. Este procedimento confirmou que os movimentos de faturação estavam devidamente registados, suportados e organizados de acordo com os procedimentos internos e as normas contabilísticas e fiscais aplicáveis.

A análise detalhada da documentação de faturação incidiu sobre as faturas emitidas a clientes, procedendo-se à sua conferência sistemática com os registos contabilísticos existentes no diário em análise. Este processo implicou verificar a existência de todas as faturas correspondentes aos movimentos registados, a sua correta identificação e numeração, o enquadramento temporal adequado e o armazenamento nos suportes digitais. Para o efeito, foram analisados os documentos em formato digital para identificar omissões, incongruências, duplicações ou documentos em falta que pudessem

comprometer a fiabilidade do diário e a qualidade da informação financeira. Na ausência de uma fatura no arquivo digital, consultava-se o sistema Primavera para verificar se o documento existia no sistema contabilístico ou se havia uma omissão a regularizar.

Esta prática contribuiu para reforçar a coerência entre a faturação emitida, os registos contabilísticos e o arquivo documental, facilitando o controlo da faturação, o acompanhamento de cobranças e o cumprimento das obrigações declarativas e fiscais da empresa. Assim, o acompanhamento sistemático dos registos de faturação revelou-se essencial para a fiabilidade da informação financeira e para o reforço dos mecanismos de controlo interno da organização.

1.7 Conferência e Regularização de Registos Contabilísticos

A verificação sistemática dos lançamentos contabilísticos de faturas representou uma das tarefas de maior relevância, revelando-se essencial para assegurar a integridade do registo no sistema contabilístico e o cumprimento das obrigações legais.

A fiabilidade da informação financeira assenta na consistência e exatidão com que os documentos são processados, pelo que mecanismos de controlo eficazes nesta fase do ciclo contabilístico assumem uma dimensão estratégica central. Esta tarefa incidiu sobre a análise do arquivo digital de faturas dos exercícios de 2025 e 2026, com o objetivo de confirmar se cada documento se encontrava devidamente lançado no sistema. Para garantir maior rigor e rastreabilidade, foi criado um ficheiro de controlo em Microsoft Excel, no qual foram registados os principais elementos identificadores de cada fatura, nomeadamente o número do documento, a data de emissão, o fornecedor, o montante e o estado do respetivo lançamento contabilístico (Apêndice 4). Esta base de controlo permitiu identificar os documentos já processados e os pendentes de lançamento ou confirmação, fornecendo uma visão atualizada do estado do arquivo documental.

A adoção desta metodologia permitiu organizar a informação de forma estruturada e segmentada por períodos mensais, facilitando a monitorização do processo de lançamento ao longo do tempo e a obtenção de indicadores sobre o volume de documentos registados em cada período. O recurso ao Excel revelou-se útil na consolidação da informação e na deteção de lacunas, discrepâncias e faturas em falta ou por regularizar.

Sempre que era detetada a ausência de registo de uma fatura no sistema, procedia-se à verificação da situação e, quando necessário, ao contacto com o fornecedor, com vista à

obtenção da documentação em falta, ao esclarecimento de divergências ou à regularização do documento. Nos casos em que o prazo regulamentar para o lançamento contabilístico se encontrava ultrapassado, era promovida a respetiva regularização, designadamente através da emissão de nota de crédito, em conformidade com os procedimentos internos aplicáveis. Este instrumento de regularização documental permitia anular o efeito do documento original, criando as condições necessárias para a sua posterior reemissão ou para o adequado tratamento contabilístico do mesmo, assegurando assim a conformidade dos registos com as normas e procedimentos vigentes na organização.

Esta atividade reforçou a importância do acompanhamento contínuo da documentação contabilística, permitindo prevenir erros, omissões e atrasos no lançamento, com impacto direto na qualidade da informação financeira e na preparação de processos de análise ou auditoria.

2 Gestão de Informação e Sistemas de Suporte à Decisão

2.1 Análise e Controlo de Dados de Gestão de Frota

A gestão de frota assume particular relevância em organizações cuja atividade depende da mobilidade de colaboradores e equipamentos, uma vez que representa um centro de custo significativo e exige mecanismos de controlo rigorosos. Neste contexto, a análise dos dados de utilização das viaturas revelou-se essencial para assegurar uma gestão mais racional, transparente e alinhada com os procedimentos internos da organização.

O Departamento de Recursos Humanos é responsável pelo cruzamento de informação proveniente do sistema de monitorização eletrónica por GPS (*CarTrack*) com os registos manuais efetuados pelos colaboradores nos Relatórios Diários dos Técnicos (*RDT*), com vista a analisar os consumos de combustível e os padrões de utilização das viaturas da empresa. Esta comparação permite avaliar a coerência entre os dados registados em ambos os suportes e identificar eventuais divergências relativas aos abastecimentos, à quilometragem percorrida, aos tempos de deslocação e aos horários declarados. A atividade de estágio consistiu na criação de uma ferramenta em Microsoft Excel (Apêndice 5) para apoiar o departamento neste processo.

A ferramenta foi estruturada de modo a permitir a organização, verificação e interpretação dos dados recolhidos a partir das duas fontes referidas, contemplando variáveis como o período em análise, a identificação dos abastecimentos, a data e hora dos registos e as

quantidades de combustível associadas. A detecção de discrepâncias entre os dados GPS e os registos manuais pode indicar utilização indevida das viaturas, erros ou falhas processuais, justificando uma análise aprofundada e, se necessário, medidas corretivas.

A realização desta atividade exigiu competências de organização, tratamento e validação de dados, contribuindo para uma compreensão mais aprofundada dos procedimentos internos de gestão de frota e da sua articulação com áreas como o controlo de assiduidade, a verificação de deslocações em contexto de trabalho e a imputação de custos operacionais por colaborador ou projeto.

2.2 Tratamento e Organização dos Registos de Faturação

Na gestão financeira e administrativa, o acompanhamento sistemático dos registos de faturação é determinante para a eficiência contabilística e o apoio à tomada de decisão. A sua adequada estruturação assegura a fiabilidade da informação financeira, facilita o controlo interno e permite monitorizar continuamente a atividade económica da entidade. A dispersão destes registos comprometeria o acompanhamento de compromissos contratuais, a avaliação financeira dos projetos e a exatidão das demonstrações financeiras, reforçando a importância de procedimentos documentais rigorosos.

A atividade de otimização e gestão dos registos de faturação incidiu sobre o tratamento das faturas registadas em dois ficheiros de controlo distintos: FAO, relativo às faturas emitidas a clientes nacionais e FI, referente à faturação dirigida a clientes estrangeiros, cujos modelos se encontram apresentados no Apêndice 6. A referida segmentação permitiu organizar a informação em função da origem geográfica do cliente e assegurar um tratamento mais criterioso dos registos, atendendo às distintas implicações fiscais e contabilísticas inerentes a cada tipologia de operação. Ambos os ficheiros apresentam uma estrutura uniforme, permitindo uma análise clara e consistente da atividade comercial da empresa, independentemente da origem da faturação.

A revisão abrangeu os principais elementos identificativos e financeiros de cada fatura, nomeadamente a identificação e designação do cliente, o processo ou projeto associado, o Código de Referência Interna de Processo/Projeto (CDU_NUMPM), os valores contratados e faturados, as percentagens de execução, o tipo e número dos documentos emitidos e as observações da área financeira. Cada registo foi analisado individualmente, garantindo a sua coerência com os documentos originais e a exatidão da informação contabilística. Durante este processo, foram identificadas e corrigidas divergências entre

valores contratados e faturados, percentagens de execução incorretas, associações inadequadas entre clientes e projetos, erros de numeração ou classificação documental, bem como duplicações e registos incompletos. As situações que exigiam validação adicional foram sinalizadas e encaminhadas para validação superior.

Paralelamente, procedeu-se ao lançamento das faturas recentemente emitidas nos ficheiros FAO e FI, em conformidade com os critérios internos definidos. Para garantir a exatidão da informação registada, consultaram-se os arquivos físicos correspondentes, assegurando que os dados necessários ao preenchimento de cada campo eram obtidos da documentação original. Este cruzamento entre registos digitais e documentos físicos constitui uma salvaguarda da fiabilidade dos dados contabilísticos, prevenindo a incorporação de informação incompleta ou incorreta nos ficheiros de controlo.

2.3 Gestão e Controlo do Estado Documental da Faturação

O controlo sistemático e a atualização permanente da faturação emitida a clientes estratégicos constituem procedimentos de natureza crítica no contexto de gestão financeira e contabilística de qualquer organização. A fiabilidade da informação financeira está intrinsecamente condicionada pela consistência entre os registos internos mantidos pela empresa e os dados disponibilizados nas plataformas de gestão documental utilizadas pelos clientes, pelo que a adoção de processos de acompanhamento rigorosos e estruturados se revela determinante para assegurar a coerência do ciclo de faturação.

Neste enquadramento, procedeu-se à revisão e atualização contínua dos registos de faturação, com recurso a um suporte de controlo apresentado no Apêndice 7, contemplando elementos como o tipo documental, a série, o número do documento, o cliente ou projeto associado, o valor faturado e as observações contabilísticas pertinentes. A atividade exigiu a correta interpretação da codificação documental adotada, nomeadamente no que respeita às faturas classificadas como FAO, associadas ao regime de autoliquidação de IVA, às faturas FA, enquadradas no regime normal de IVA e aos documentos VND, correspondentes a notas de débito. Esta distinção foi importante para acompanhar os documentos e identificar situações que exigissem regularização, nomeadamente através de notas de crédito.

Os documentos de faturação foram consultados individualmente na plataforma Sonae Link para verificar o estado de aprovação pelo cliente e a situação de pagamento. A análise identificou três estados: documentos liquidados, pendentes de liquidação e

pendentes de aprovação e pagamento. No decurso da revisão e conferência documental, foram igualmente detetadas inconsistências entre os registos da plataforma e o sistema interno da empresa. Estas inconsistências manifestaram-se sob diversas formas, designadamente divergências de valores, classificações incorretas, faturas emitidas, mas não refletidas nos registos internos e atualizações de estado em falta. Cada ocorrência foi analisada, registada e corrigida, contribuindo para a coerência dos sistemas, a fiabilidade contabilística e uma melhor monitorização do ciclo de faturação e cobrança.

Este processo contribuiu para a fiabilidade e coerência dos registos contabilísticos, consolidando a informação financeira num suporte estruturado e atualizado. Os registos produzidos no âmbito desta atividade constituem um instrumento de consulta privilegiado, permitindo um acesso mais rápido e preciso ao estado da faturação emitida. Neste sentido, o suporte de informação desenvolvido desempenha um papel central no acompanhamento dos documentos, na monitorização do ciclo de cobrança e no apoio à tomada de decisão, contribuindo para uma gestão financeira mais eficiente e transparente.

2.4 Monitorização e Gestão de Horários e Turnos Operacionais

A gestão rigorosa dos registos de tempo de trabalho dos colaboradores assume particular relevância no apoio à organização interna e na fiabilidade da informação utilizada para fins administrativos e de processamento salarial. O controlo do tempo constitui uma obrigação legal prevista no Código do Trabalho e um instrumento essencial à gestão de recursos humanos. A sua validação sistemática garante o registo preciso da atividade laboral, suportando decisões administrativas e remuneratórias fiáveis.

Neste âmbito, foram analisados os relatórios RDT, preenchidos individualmente pelos colaboradores, nos quais constavam os horários de entrada e saída, os intervalos, as pausas e a identificação das atividades realizadas em contexto de obra ou assistência. Estes registos são elaborados em suporte físico e abrangem trabalhadores afetos tanto a obras como a serviços de assistência. A informação recolhida foi conferida e organizada em mapas mensais de controlo, por colaborador e por período, contemplando as horas normais de trabalho, os períodos de piquete e as horas extraordinárias realizadas (Apêndice 8). Em paralelo, os registos originais foram arquivados, organizados por delegação e por colaborador, assegurando correspondência entre os mapas digitais e a documentação de suporte. Antes da inclusão nos mapas e no arquivo, foi confirmada a

continuidade do vínculo laboral de cada colaborador, para evitar incorreções no tratamento administrativo e salarial.

Durante a elaboração dos mapas mensais, foi verificada a coerência entre os dados registados nos RDT e os valores apurados nos mapas mensais, mediante a verificação do total de horas registadas, a distinção entre as diferentes tipologias de tempo de trabalho e a confirmação da identificação do colaborador, da função desempenhada e da delegação de afetação. Sempre que foram detetadas incongruências, tais como erros de registo ou omissões, as situações foram sinalizadas e corrigidas antes da validação final.

Esta atividade contribuiu para reforçar o controlo interno na área de recursos humanos, promovendo uma gestão mais rigorosa, organizada e fiável do tempo de trabalho. A articulação entre os registos preenchidos pelos colaboradores e a verificação centralizada dos dados permitiu sustentar decisões administrativas e remuneratórias com informação mais precisa, reduzindo o risco de erros no processamento salarial.

3 Gestão Documental e Organização Arquivística

3.1 Gestão e Padronização do Arquivo Físico

A organização do arquivo físico de faturas constituiu uma atividade relevante para a melhoria dos processos administrativos e contabilísticos da organização, ao permitir reforçar a preservação, a rastreabilidade e a acessibilidade da informação documental. Neste âmbito, procedeu-se à receção, verificação e preparação das faturas em suporte físico, assegurando que cada documento se encontrava completo, corretamente identificado e em condições adequadas para posterior tratamento e digitalização. Esta fase de verificação prévia é particularmente relevante, uma vez que a fiabilidade do arquivo digital depende diretamente da qualidade e integridade da documentação original.

A organização física das faturas seguiu critérios padronizados e sequenciais, encontrando-se um exemplo da estrutura adotada apresentado no Apêndice 9, de modo a garantir uma organização lógica e facilmente consultável. Os documentos foram ordenados por numeração crescente, com a fatura mais recente no topo de cada capa e segmentados por mês e por diário contabilístico, sendo atribuída uma capa distinta a cada diário. Esta padronização favorece a uniformização dos procedimentos administrativos e assegura a correspondência entre o arquivo físico e o sistema contabilístico, reforçando a

coerência e transparência da informação. Após o lançamento contabilístico, os documentos eram transferidos para local de armazenamento próprio, assegurando a sua preservação e disponibilidade para consultas futuras. Sempre que era identificada a ausência de determinada fatura, era colocado um marcador de sinalização entre os documentos adjacentes, permitindo assinalar a lacuna e facilitar a sua posterior regularização. Este procedimento contribuiu para reforçar a integridade do arquivo e a correspondência entre os documentos físicos e os respetivos registos contabilísticos.

A padronização do arquivo físico revelou-se essencial para o processo de digitalização, uma vez que a qualidade do arquivo digital depende da organização e integridade da documentação original. A intervenção permitiu melhorar a coerência entre os suportes físico e digital, reduzir o risco de extravio documental e promover uma gestão mais eficiente e alinhada com as necessidades administrativas da empresa.

3.2 Gestão e Digitalização do Arquivo Digital de Faturas

A digitalização e a gestão do arquivo digital de faturas constituíram uma atividade relevante para a organização e fiabilidade da informação contabilística, permitindo converter documentos físicos em registos eletrónicos acessíveis, estruturados e rastreáveis. Este processo contribuiu para a desmaterialização documental e para a melhoria da eficiência dos procedimentos administrativos, assegurando uma maior facilidade de consulta, controlo e validação da documentação.

O processo de digitalização teve início na impressora multifuncional, equipamento que agrega as funcionalidades de impressão, digitalização e registo digital num único dispositivo. Antes da digitalização, procedia-se a uma verificação prévia dos documentos, designadamente no que respeita à sua integridade física e à presença da assinatura do gerente, assegurando que apenas as faturas completas e devidamente validadas eram incorporadas no arquivo digital. Esta etapa revelou-se essencial para prevenir a inclusão de documentos incompletos ou incorretamente identificados, reforçando a autenticidade e a fiabilidade dos registos.

A organização dos ficheiros digitais obedeceu a critérios padronizados de nomenclatura, definidos em função do diário contabilístico e da tipologia documental, conforme exemplificado no Apêndice 10. No “Diário 41 - Compras Fornecedores”, os ficheiros são registados segundo a lógica “Diário_Número_Mês_Fatura – Nome da Empresa – Número da Fatura”, com distinções específicas para notas de crédito, identificadas pelo sufixo

“NC” e faturas de adiantamento, assinaladas com a designação “FAT AD”. No “Diário 21 – Caixa”, a nomenclatura adotada segue o modelo “Diário_Número_Mês_Fatura – Nome do Colaborador – Codificação DEP Financeiro”. Esta sistematização permitiu assegurar a coerência entre o arquivo físico e o arquivo digital, facilitando a localização dos documentos e promovendo a rastreabilidade da informação.

Os documentos foram digitalizados com parâmetros uniformes e sujeitos a controlo de qualidade, assegurando legibilidade, integridade e conformidade com os requisitos de arquivo. No que respeita à organização sequencial, as faturas digitalizadas são dispostas de forma ordenada dentro de cada diário, sendo que as notas de crédito ou faturas de adiantamento são sempre arquivadas em posição anterior ao documento principal a que se referem, preservando a lógica documental das operações.

O arquivo digital encontra-se estruturado de acordo com o ano civil, sendo que cada diretório anual integra subpastas mensais, devidamente identificadas. Em cada subpasta encontram-se organizados os diversos diários contabilísticos, designadamente “Diário 21 – Caixa”, “Diário 32 – Banco BCP”, “Diário 33 – Banco BPI”, “Diário 34 – Banco CGD”, “Diário 35 – Banco NB”, “Diário 41 – Compras Fornecedores” e “Diário 51 – Faturação Clientes”, nos quais é arquivada a documentação de suporte às respetivas operações. Adicionalmente, cada diretório anual inclui pastas específicas destinadas a tipologias documentais distintas, nomeadamente COPE (relativa à faturação internacional) e Retenções. Esta organização hierárquica permitiu melhorar o acesso à informação, facilitar a consulta por parte dos utilizadores autorizados e apoiar processos de controlo interno, auditoria e cumprimento das obrigações legais e fiscais.

Deste modo, a gestão e digitalização do arquivo digital de faturas contribuíram para a melhoria da organização documental da empresa, reforçando a fiabilidade dos registos, a rastreabilidade dos processos e a eficiência administrativa.

3.3 Elaboração e Padronização de Identificação para Arquivo Físico

A padronização da identificação do arquivo físico constituiu uma medida relevante para a melhoria da gestão documental, ao permitir uma organização mais sistemática, coerente e acessível da informação. A adoção de critérios uniformes de identificação e classificação contribuiu para reduzir o tempo de localização dos documentos, minimizar o risco de extravio ou classificação incorreta e reforçar a rastreabilidade documental.

As identificações das pastas foram concebidas em formato digital, integrando o logótipo, as cores e a tipografia institucionais da organização, encontrando-se exemplos dos modelos adotados no Apêndice 11. Cada identificação incorpora os elementos essenciais de caracterização documental, tais como o mês, o diário contabilístico, o intervalo documental e o ano, organizados segundo uma hierarquia visual clara e consistente. Esta estrutura permite estabelecer uma correspondência imediata entre o conteúdo arquivado e a informação visível na lombada ou capa da pasta.

A verificação dos intervalos numéricos e a classificação das tipologias de arquivo foram etapas essenciais para estruturar o arquivo de forma coerente com a realidade documental de cada pasta. As tipologias abrangidas refletem a diversidade documental da organização: arquivos bancários, com destaque para o Diário 32 – Millennium BCP, relatórios RDT, organizados por natureza da atividade (obra, assistência e armazém) e por localização geográfica, abrangendo a sede e as respetivas delegações, estruturadas segundo períodos temporais definidos; e arquivos de empresas associadas, nomeadamente *ENGETEK*, *Stone Orange* e Tons de Azul. Esta intervenção permitiu estruturar o arquivo físico de forma funcional e coerente, respeitando as especificidades de cada categoria documental sem comprometer a uniformidade do sistema.

A padronização do arquivo físico traduziu-se em melhorias na acessibilidade e organização documental, na redução da dependência de conhecimento individual e no reforço da resiliência do sistema face à rotatividade de colaboradores. A intervenção realizada contribuiu ainda para a fiabilidade do arquivamento e para o alinhamento dos procedimentos com as boas práticas de gestão documental.

4 Comunicação Organizacional e Acompanhamento Operacional

4.1 Acompanhamento e Monitorização de Pedidos de Compra

O acompanhamento e a monitorização de pedidos de compra pendentes constituíram uma atividade relevante para assegurar a continuidade do ciclo de aprovisionamento e a fluidez dos procedimentos internos. A existência de processos em aberto bloqueava procedimentos interdependentes e impedia o desencadeamento de novas operações. A acumulação de pendências sobrecarregava os departamentos competentes, comprometia a eficiência dos fluxos internos e originava um dispêndio de recursos desproporcionado.

Revelou-se, assim, imperativa uma abordagem estruturada de monitorização e regularização das pendências.

Com vista à regularização destas pendências, foi adotada uma metodologia de acompanhamento baseada numa comunicação estruturada com os responsáveis das lojas. O processo iniciava-se com o envio de comunicações formais por correio eletrónico, acompanhado de um ficheiro Excel com a informação detalhada necessária para análise e resposta. Esta combinação entre comunicação escrita sintética e suporte analítico estruturado revelou-se eficaz, na medida em que proporcionava aos interlocutores toda a informação necessária para uma resposta fundamentada, minimizando pedidos de esclarecimento adicionais e agilizando o processo de regularização. Sempre que não se verificava retorno dentro dos prazos definidos, era realizado contacto telefónico com os responsáveis, de modo a reforçar a necessidade de regularização e esclarecer eventuais dúvidas.

As respostas obtidas, por via eletrónica ou telefónica, eram devidamente registadas e partilhadas nas reuniões periódicas de acompanhamento, garantindo a articulação entre as equipas envolvidas e a visibilidade do estado de cada processo. Eram igualmente enviados lembretes periódicos aos responsáveis que ainda não tinham respondido, assegurando um acompanhamento contínuo. Sempre que um processo era concluído, procedia-se à atualização imediata do respetivo estado no sistema de informação, reforçando o controlo operacional e a fiabilidade da informação disponível.

Esta abordagem sistemática permitiu alcançar resultados operacionais relevantes, nomeadamente a redução significativa do número de processos em aberto, a melhoria da comunicação entre a empresa e os seus interlocutores e o reforço da organização e previsibilidade dos procedimentos internos. Contribuiu igualmente para uma maior eficiência no planeamento das atividades de aprovisionamento e para a promoção de práticas de gestão mais consistentes e transparentes.

4.2 Gestão da Comunicação com Clientes

A gestão da comunicação com clientes, no âmbito do acompanhamento de pedidos de compra pendentes, teve como principal objetivo assegurar a atualização contínua e fiável da informação relativa ao estado dos processos em curso. Esta atividade foi relevante para a recolha de dados operacionais e para a manutenção de uma relação de confiança, transparência e colaboração com os interlocutores externos.

O acompanhamento dos pedidos pendentes implicou a realização de contactos telefónicos com um conjunto diversificado de clientes, bem como a análise da informação obtida em cada interação, com vista a verificar situações que careciam de esclarecimento adicional ou de intervenção específica. Sempre que a informação recolhida se revelou insuficiente ou quando a natureza das questões suscitadas extravasava o âmbito da interação direta, foram efetuados contactos complementares ou as questões foram encaminhadas para os responsáveis internos adequados. Nos casos sem resposta imediata, os registos foram atualizados com o estado do processo e as diligências realizadas, garantindo a continuidade e a rastreabilidade do acompanhamento.

O contacto sistemático com os clientes permitiu atualizar o estado dos processos, identificar constrangimentos de forma atempada e assegurar maior continuidade no acompanhamento das pendências. Esta prática contribuiu para a qualidade da informação disponível, para a articulação entre os intervenientes e para o reforço da credibilidade da organização junto dos seus interlocutores externos.

4.3 Análise do Controlo Interno no Processo de Compras

O controlo interno constitui um dos pilares fundamentais da gestão organizacional moderna, assumindo um papel determinante na salvaguarda dos ativos da empresa, na fiabilidade da informação financeira e operacional e na conformidade com os procedimentos internos estabelecidos.

A gestão de encomendas requer rigor e consistência em todas as suas fases, atendendo ao impacto direto que exerce na estrutura de custos da organização e na relação com os fornecedores. Neste sentido, qualquer intervenção posterior ao registo inicial, designadamente o desbloqueio de encomendas, deverá ser devidamente justificada, documentada e sujeita a validação. A ocorrência frequente de situações desta natureza poderá constituir indício de fragilidades no processo de registo, de lacunas na validação dos dados ou de procedimentos de controlo insuficientemente robustos. Neste enquadramento, foi desenvolvida uma atividade de auditoria interna ao processo de compras, centrada na análise das encomendas que registaram pedidos de correção durante o mês de janeiro de 2026. A análise incidiu sobre os registos de Encomendas de Compras a Fornecedores (ECF), com o propósito de identificar eventuais irregularidades, avaliar a conformidade dos procedimentos adotados pelos responsáveis de compras e contribuir para a melhoria contínua das práticas internas de gestão de encomendas.

Para cada caso identificado, foram registados, numa grelha de análise apresentada no Apêndice 12, elementos como o motivo do desbloqueio, o contexto em que ocorreu, a identificação do responsável pela operação, a existência ou não de fornecedores alternativos consultados e a adequação do preço praticado face ao mercado. Sempre que necessário, foram solicitados esclarecimentos aos responsáveis de compras, por correio eletrónico, de modo a complementar a informação disponível no sistema e validar o enquadramento de cada situação. Esta articulação permitiu assegurar uma análise mais rigorosa, sustentada não apenas nos dados registados, mas também no conhecimento operacional dos intervenientes no processo.

A análise das encomendas desbloqueadas permitiu identificar os motivos de correção mais frequentes, entre os quais se destacaram a correção de quantidades, a alteração de material, o ajuste de dados da encomenda, a inclusão de artigos não previstos inicialmente e a retificação de dados incorretos ou incompletos. A recorrência destas situações evidenciou a necessidade de maior rigor no registo inicial das encomendas e de uma validação prévia mais cuidada, de forma a reduzir correções posteriores e reforçar a eficiência do processo de compras. No que respeita à análise de fornecedores e preços, evidenciou-se a importância de documentar a consulta ao mercado e a ponderação de alternativas em cada processo de desbloqueio, assegurando que as decisões de compra assentam em critérios objetivos e economicamente fundamentados.

Esta atividade reforçou a compreensão prática dos mecanismos de controlo interno na gestão de encomendas, destacando o papel da auditoria na identificação de fragilidades, na melhoria contínua dos procedimentos e na mitigação de riscos operacionais.

CAPÍTULO V – CONCLUSÃO E CONSIDERAÇÕES FINAIS

1 Articulação entre a Revisão da Literatura e as Atividades Desenvolvidas

A presente secção estabelece a articulação entre o enquadramento teórico desenvolvido e as atividades realizadas durante o estágio curricular na *CHILLTEK – Cold Engineering, Lda.*, evidenciando a forma como os principais domínios da assessoria de administração se concretizaram em contexto organizacional. A análise incide sobre quatro eixos centrais de intervenção, nomeadamente a gestão administrativa e o controlo financeiro, a gestão da informação e os sistemas de suporte à decisão, a gestão documental e o arquivo, bem como a comunicação organizacional e o acompanhamento operacional, permitindo compreender o contributo destas atividades para a melhoria dos processos internos, para o reforço da fiabilidade da informação e para o apoio à gestão da organização.

No domínio da gestão administrativa e do controlo financeiro, a literatura salienta a importância da organização, da coordenação e do controlo dos processos como condições fundamentais para a eficiência organizacional. Esta perspetiva encontrou correspondência nas atividades desenvolvidas no âmbito da receção, preparação, conferência e lançamento de faturas, bem como na validação e regularização de registos contabilísticos. A prática demonstrou que a fiabilidade da informação financeira depende não apenas da existência de sistemas contabilísticos adequados, mas também da aplicação rigorosa de procedimentos administrativos previamente definidos. A intervenção realizada permitiu, assim, reforçar a importância da padronização dos circuitos documentais, da verificação sistemática dos dados e da clara definição das etapas de controlo.

A gestão da informação revelou-se igualmente um eixo central da experiência de estágio. A revisão da literatura evidencia que a informação constitui um recurso estratégico para as organizações, desde que seja devidamente recolhida, organizada, armazenada e disponibilizada em tempo útil. Esta premissa foi confirmada através das atividades de tratamento dos registos de faturação, controlo de dados de gestão de frota, monitorização de horários e acompanhamento do estado de documentos financeiros. Nestes processos, verificou-se que a dispersão da informação por diferentes suportes e sistemas pode comprometer a celeridade do acesso aos dados e a qualidade do apoio à decisão. Por essa razão, a criação e atualização de ficheiros de controlo, a validação cruzada de informação e a utilização articulada de ferramentas como o Primavera, a plataforma Sonae Link e o

Microsoft Excel assumiram particular relevância. A experiência permitiu concluir que a informação só adquire valor efetivo para a gestão quando se encontra estruturada, coerente e fiável.

No âmbito da gestão documental e arquivística, os contributos teóricos analisados sublinham a importância da preservação, classificação, acessibilidade e rastreabilidade dos documentos organizacionais. As atividades desenvolvidas na reorganização do arquivo físico, na digitalização de faturas, na uniformização de nomenclaturas e na criação de identificações padronizadas para pastas permitiram comprovar a pertinência destes princípios em contexto real. A intervenção realizada demonstrou que a gestão documental não deve ser entendida apenas como uma função de conservação de documentos, mas como um instrumento de apoio à eficiência administrativa, à conformidade legal e à continuidade dos processos internos. A articulação entre arquivo físico e digital revelou-se particularmente relevante, uma vez que permitiu conjugar a segurança e o valor probatório do suporte físico com a acessibilidade e rapidez de consulta proporcionadas pelo suporte digital.

A comunicação organizacional assumiu também um papel relevante na articulação entre teoria e prática. A literatura destaca a comunicação interna e externa como mecanismos fundamentais de coordenação, alinhamento e relacionamento com os diferentes intervenientes organizacionais. Esta dimensão foi observada nas atividades de acompanhamento de pedidos de compra, na comunicação com clientes e fornecedores e na articulação com responsáveis internos. A utilização de contactos formais por correio eletrónico, complementados por contactos telefónicos e por ficheiros de apoio à análise, contribuiu para a regularização de processos pendentes e para a melhoria da circulação da informação. A prática evidenciou, deste modo, que a comunicação estruturada constitui um fator determinante para a eficácia operacional, sobretudo em processos que dependem da colaboração entre diferentes áreas, entidades externas e níveis de responsabilidade.

De forma global, a articulação entre a revisão da literatura e as atividades desenvolvidas permite concluir que os princípios teóricos analisados se revelaram aplicáveis ao contexto da *CHILLTEK – Cold Engineering, Lda*. A experiência de estágio demonstrou que a assessoria de administração assume uma natureza multidimensional, na medida em que articula procedimentos administrativos, informação, documentação e comunicação como dimensões interdependentes do funcionamento organizacional. Esta interdependência

tornou-se particularmente evidente perante fragilidades que não se limitavam a um único domínio funcional, mas que se refletiam em diferentes níveis da organização. Assim, as intervenções realizadas devem ser compreendidas como contributos integrados para o reforço da eficiência administrativa, da qualidade da informação de suporte à decisão e da consolidação de práticas organizacionais mais rigorosas e sustentadas.

2 Limitações do Estudo e Perspetivas Futuras

O presente estudo apresenta algumas limitações que devem ser consideradas na interpretação dos resultados. Em primeiro lugar, a natureza temporalmente circunscrita do estágio condiciona a generalização das conclusões obtidas, uma vez que as observações se limitaram ao período específico de intervenção e podem não refletir plenamente a dinâmica contínua da organização. Em segundo lugar, o estudo foi conduzido numa única organização, pelo que as práticas, processos e resultados observados não são necessariamente representativos de outras realidades organizacionais. Esta limitação restringe a extrapolação dos achados para contextos distintos ou para empresas de dimensões e estruturas diferentes. Por sua vez, a abordagem metodológica qualitativa adotada, embora adequada à análise detalhada das práticas internas, dependeu de observações, registos documentais e interações com colaboradores específicos, estando, por conseguinte, sujeita a eventuais enviesamentos inerentes à perceção e interpretação dos dados. A confidencialidade e a sensibilidade de determinados dados financeiros e administrativos também limitaram o acesso a informação completa, afetando parcialmente a amplitude da análise em algumas áreas.

No que respeita às perspetivas futuras, recomenda-se a implementação de sistemas integrados de gestão documental e administrativa que permitam centralizar e automatizar fluxos de informação, reduzindo a dependência de procedimentos manuais e aumentando a consistência da informação. O desenvolvimento de indicadores de desempenho administrativo e financeiro estruturados constituiria uma ferramenta adicional para monitorizar, de forma sistemática e objetiva, os impactos das intervenções realizadas. Adicionalmente, a realização de auditorias internas periódicas e a extensão do estudo a diferentes departamentos ou empresas permitiria validar a aplicabilidade dos métodos e práticas observadas, promovendo uma melhoria contínua e sustentada nos processos administrativos e na gestão da informação. Estas iniciativas futuras contribuiriam para consolidar os resultados do estágio e fornecer contributos adicionais para a compreensão

da relevância da assessoria de administração como instrumento estratégico de apoio à gestão.

3 Reflexão Crítica e Considerações Finais

O estágio curricular desenvolvido na *CHILLTEK – Cold Engineering, Lda.* constituiu uma experiência particularmente enriquecedora, que permitiu aplicar na prática os conhecimentos adquiridos durante o Mestrado em Assessoria de Administração. A inserção numa empresa de média dimensão, com processos administrativos em fase de consolidação, proporcionou uma visão das dinâmicas organizacionais, das exigências do controlo interno e da importância da informação para a tomada de decisão.

Do ponto de vista crítico, importa sublinhar que as fragilidades identificadas ao nível da organização documental e do controlo dos processos administrativos, ainda que significativas, constituem problemas recorrentes em organizações de pequena e média dimensão, particularmente naquelas cujos procedimentos administrativos carecem de maior formalização e cujos sistemas de informação disponíveis não são utilizados de forma plena e eficaz. Neste sentido, a intervenção do assessor de administração assume uma função simultaneamente corretiva e preventiva, contribuindo para a instituição de práticas mais rigorosas, transparentes e sustentáveis. As soluções implementadas demonstraram que mudanças incrementais, assentes na padronização de procedimentos, na validação sistemática de dados e na melhoria da comunicação organizacional, são capazes de gerar ganhos relevantes de eficiência, mesmo em contextos de recursos limitados.

A experiência consolidou a convicção de que a assessoria de administração desempenha um papel estratégico nas organizações contemporâneas, conjugando o apoio operacional e burocrático com uma intervenção ativa enquanto agente de mudança e de melhoria contínua. O desenvolvimento de competências técnicas nas áreas da gestão administrativa, da gestão da informação e da comunicação organizacional, aliado ao reforço de competências transversais como o rigor metodológico, a capacidade analítica e a autonomia no exercício das funções, representa um contributo sólido para a integração qualificada no mercado de trabalho. Em suma, o presente relatório documenta as atividades realizadas e, sobretudo, o processo de construção de uma identidade profissional fundamentada, crítica e orientada para a excelência na gestão organizacional.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Abril, J. (2017). *La Comunicación Interna En Las Organizaciones*. Centro De Estudios Municipales Y De Cooperación Internacional (CEMCI). <https://revista.cemci.org/numero-36/pdf/trabajos-de-evaluacion-4-la-comunicacion-interna-en-las-organizaciones.pdf>

Agu, L. O. (2018). *Information Management In Organizations: An Overview*. Information Impact Journal of Information and Knowledge Management, 8(4), 123–126. <https://doi.org/10.4314/ijikm.v8i4.10>

Ahmady, G. A., Mehrpour, M., & Nikooravesh, A. (2016). *Organizational Structure*. Procedia - Social and Behavioral Sciences, 230, 455–462. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2016.09.057>

Aires, L. (2015). *Paradigma Qualitativo e Práticas de Investigação Educacional*. Universidade Aberta. <http://hdl.handle.net/10400.2/2028>

Alharahsheh, H. H., & Pius, A. (2020). A Review of Key Paradigms: Positivism VS Interpretivism. *Global Academic Journal of Humanities and Social Sciences*, 2(3), 39–43. https://www.researchgate.net/publication/338244145_A_Review_of_key_paradigms_positivism_VS_interpretivism

Alotaibi, M. (2021). *The Role of Information Systems In Enhancing The Implementation of Administrative Decisions*. International Journal of Business and Management, 17(1), 1. <https://doi.org/10.5539/ijbm.v17n1p1>

Al-Tuhaifi, M. S. (2024). *Information System Types at Various Management Levels in Contemporary Organizations: An Overview*. Zenodo (CERN European Organization for Nuclear Research). <https://doi.org/10.5281/zenodo.10701386>

Anike, D. O. (2025). *Effective Strategies For Managing Records In Contemporary Organizations*. Journal of Teaching Learning & Curriculum, 1(1), 1–19. <https://doi.org/10.61227/jtlc.v1i1.187>

Araújo, W. C. O., Da Silva, E. L., & Varvakis, G. (2017). *Fluxos de Informação em Projetos de Inovação: Estudo em Três Organizações*. Perspectivas Em Ciência Da Informação, 22(1), 57–79. <https://doi.org/10.1590/1981-5344/2601>

Arrthi, M. (2024). *Tools & Techniques Of Data Collection In Research Methodology*. Journal of Legal Research and Juridical Sciences, 3(4), 555–573. <https://jlrijs.com/wp-content/uploads/2024/07/51.-Arrthi-M.pdf>

Azimov, B., & Nazirov, H. (2024). *The Importance Of External Communication Strategy In Modern Conditions*. Journal of Applied Science and Social Science, 15(03), 3–5. <https://inlibrary.uz/index.php/jasss/issue/view/3013>

Bafna, P., Pramod, D., Shrwaikar, S., & Hassan, A. (2019). *Semantic Key Phrase-Based Model for Document Management*. Benchmarking an International Journal, 26(6), 1709–1727. <https://doi.org/10.1108/bij-04-2018-0102>

Barche, C. K., Ceni, J. C., Queiroz, F. C. B. P., & Barboza, E. L. (2025). *Mapeamento do Fluxo Informacional*. Informação em Pauta, 10, 1–19. <https://doi.org/10.36517/ip.v10i.93887>

Beal, A. (2004). *Gestão Estratégica da Informação: Como Transformar a Informação e a Tecnologia da Informação em Fatores de Crescimento e de Alto Desempenho nas Organizações*. Editora Atlas. <https://pt.scribd.com/document/397624288/BEAL-A-GESTAO-ESTRATEGICA-DA-INFORMACAO-pdf>

Berisha-Shaqiri, A. (2015). *Management Information System and Competitive Advantage*. Mediterranean Journal of Social Sciences. <https://doi.org/10.5901/mjss.2015.v6n1p204>

Bidarte, M. (2022). *Comunicação Externa e Interna e a Estratégia de Relações Humanas*. Sagah+. https://www.researchgate.net/publication/362367348_Comunicacao_externa_e_interna_e_a_estrategia_de_relacoes_humanas/citations

Camargo, M., Nascimento, L., Bühner, V., Martinelli, G., & Bahls, T. (2015). *A Evolução Da Área Secretarial Às Ciências Da Assessoria*. Revista Expectativa, 14(1). https://www.academia.edu/80308042/A_Evolucao_Da_Area_Secretarial_as_Ciencias_Da_Assessoria

Cao, H. (2023). *The Role Of Standardization In The Operation Of Enterprise Quality Management Systems*. Modern Economics & Management Forum, 4(2), 21. <https://doi.org/10.32629/memf.v4i2.1314>

Chen, S. (2018). *Understanding Of The Management Information System Based On MVC Pattern*. AIP Conference Proceedings, 1955, 040014. <https://doi.org/10.1063/1.5033678>

Choo, C. W. (2003). *A Organização do Conhecimento: Como as Organizações Usam a Informação para Criar Significado, Construir Conhecimento de Tomar Decisões*. Senac São Paulo. <https://pdfcoffee.com/choo-chun-wei-a-organizacao-do-conhecimento-pdf-free.html>

Choudhury, S. (2025). *Print Archives Vs. Digital Archives in Research: Opportunities And Challenges*. In *Advances in Social Science, Education and Humanities Research/Advances in Social Science, Education And Humanities Research* (pp. 960–977). https://doi.org/10.2991/978-2-38476-533-1_57

Cortês, P. L. (2008). *Sistemas de Informação: Conceitos, Definições e Exemplos*. In *Administração de Sistemas de Informação* (pp. 23–437). Saraiva. <https://pt.scribd.com/document/166594974/administracao-de-sistemas-de-informacao-pedro-luiz-cortes>

Cruz, J., & Jiménez, V. (2017). *Proceso Administrativo, Planeación, Organización, Dirección Y Control*. Grandes Pymes. <https://grandespymes.ar/2013/08/10/proceso-administrativo-planeacion-organizacion-direccion-y-control/>

Da Costa, R. L., Cunha, A., Gonçalves, R., Pereira, L., Dias, Á., & Da Silva, R. V. (2023). *The Strategic Impact Of Information Systems In Organisations: An Empirical Study*. *International Journal of Applied Decision Sciences*, 16(1), 87. <https://doi.org/10.1504/ijads.2023.127943>

Devesa, L. M. (2016). *A Importância Da Comunicação No Contexto Organizacional: A comunicação Organizacional Como Ferramenta De Desenvolvimento E Eficácia De Uma Organização*. [Dissertação, Instituto Politécnico de Setúbal]. <http://hdl.handle.net/10400.26/17915>

Espíndola, S. C. N. L., De Albuquerque, A. P. G., De Arruda Xavier, L., De Melo, F. J. C., & De Medeiros, D. D. (2019). *The Standardization Of Administrative Processes: A Case Study Using Continuous Improvement Tool*. *Brazilian Journal of Operations &*

Production Management, 16(4), 706–723.
<https://doi.org/10.14488/bjopm.2019.v16.n4.a15>

Fairer-Wessels, F. A. (2014). *Information Management Education: Towards a Holistic Perspective*. South African Journal of Libraries and Information Science, 65(2).
<https://doi.org/10.7553/65-2-1479>

Faizah, N. A., Thohir, M., Salem, S., & Mardhiyah. (2025). *Optimizing Digital Archive Management To Improve The Quality Of Integrated Public Services*. Kharisma Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan, 4(1), 31–43.
<https://doi.org/10.59373/kharisma.v4i1.64>

Fayol, H. (2018). *Administração Industrial e Geral* (1ª ed.). Edições Sílabo.
<https://static.fnac-static.com/multimedia/PT/pdf/9789726189237.pdf>

Ferreira, E. J., Erasmus, A. W., & Groenewald, D. (2009). *Administrative Management* (2nd ed.). Juta and Company.
<https://books.google.com.na/books?id=4R3qX73wffsC&printsec=copyright#v=onepage&q&f=false>

Gandrita, D. M. (2023). *Improving Strategic Planning: The Crucial Role of Enhancing Relationships between Management Levels*. Administrative Sciences, 13(10), 211. <https://doi.org/10.3390/admsci13100211>

Golding, B. (2009). *Basics of Records Management*. Florida Department of State.
<https://files.floridados.gov/media/31105/basicsrecordsmanagement.pdf>

Gonçalves, M. (2008). *Comunicação nas Organizações: Para Além da Lógica do marketing, a “Arte da Acção Comunicacional.”* Universidade de Minho.
<http://revistas.ua.pt/index.php/sopcom/article/view/3188>

Guffey, M., Loewy, D., & Griffin, E. (2021). *Business Communication: Process and Product* (7th ed.). Cengage Learning. <https://dokumen.pub/qdownload/business-communication-process-and-product-brief-edition-7nbsped-0176910182-9780176910181.html>

Guzman, M., & Verstappen, B. (2003). *What Is Documentation* (Vol. 2). Huridocs. <https://huridocs.org/wp-content/uploads/2020/12/whatisdocumentation-eng.pdf>

Haroon, H., & Malik, H. D. (2018). *The Impact Of Organizational Communication On Organizational Performance*. Journal of Research in Social Sciences, 6(2), 140-151. <https://www.proquest.com/scholarly-journals/impact-organizational-communication-on/docview/2413012009/se-2?accountid=27623>

Huicab-García, Y., Bueno-Fernández, M. M., Macías-Catagua, O. W., & Pin, K. R. M. (2025). *Alineación Estratégica entre Cultura Organizacional y Responsabilidad Social Empresarial. Un Estudio de Factores Críticos*. Gestio Et Productio Revista Electrónica De Ciencias Gerenciales, 7(13), 155–177. <https://doi.org/10.35381/gep.v7i13.334>

Inomata, D. O., Araújo, W. C. O., & Varvakis, G. (2015). *Fluxos de Informação na Perspectiva Organizacional*. Informação & Informação, 20(3), 203. <https://doi.org/10.5433/1981-8920.2015v20n3p203>

International Organization for Standardization. (2021). *Standards*. ISO. <https://www.iso.org/standards.html>

Kaul, K. (2020). *Administrative Theories: Comparison between Classical and Scientific Management Theory*. International Journal of Law Management & Humanities, 3(3), 1498–1509. <https://ijlmh.com/administrative-theories-comparison-between-classical-and-scientific-management-theory/>

Korobka, S. (2025). *Management Consulting in the Organizational Management System*. Bulletin of the Academy of Labor, Social Relations and Tourism. <https://doi.org/10.54929/3041-2390-2025-04-04-03>

Kubr, M. (2002). *Management Consulting: A Guide to the Profession* (4.^a ed.). International Labour Office. <https://imc-armenia.org/wp-content/uploads/2016/01/Management-Consulting.pdf>

Libo, T. (2015). *Research On SME Intellectual Property Administrative Standardization*. The Open Cybernetics & Systemics Journal, 9(1), 2092–2097. <https://doi.org/10.2174/1874110x01509012092>

Lösch, S., Rambo, C. A., & Ferreira, J. L. (2023). *A Pesquisa Exploratória na Abordagem Qualitativa em Educação*. Revista Ibero-Americana De Estudos Em Educação, e023141. <https://doi.org/10.21723/riaee.v18i00.17958>

Machado, R. J. (2013). *Os contributos da Comunicação Interna para o Desenvolvimento de Processos de Mudança Organizacional*. Exedra Revista Científica ESEC, 8, 140–153. <https://exedra.esec.pt/wp-content/uploads/2014/09/10.pdf>

Macías-Jiménez, M. A., Acosta-Fontalvo, L. C., & Jiménez-Barros, M. A. (2019). *Document Management Practices in SMEs*. Records Management Journal, 30(1), 63–79. <https://doi.org/10.1108/rmj-10-2018-0042>

Malterud, K. (2001). *Qualitative Research: Standards, Challenges, and Guidelines*. The Lancet, 358(9280), 483–488. [https://doi.org/10.1016/s0140-6736\(01\)05627-6](https://doi.org/10.1016/s0140-6736(01)05627-6)

Mendoza, A. (2017). *Importancia de la Gestión Administrativa Para La Innovación de las Medianas Empresas Comerciales En La Ciudad de Manta*. Dominio De Las Ciencias, 3(2), 947–964. <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/614>

Miranda, R. C. D. R. (1999). *O Uso da Informação na Formulação de Ações Estratégicas pelas Empresas* (3rd ed., Vols. 286–292). <https://www.scielo.br/j/ci/a/r7L9msHr6FfrYpJ5PKk8fsS/?format=pdf&lang=pt>

Mishra, S. B., & Alok, S. (2017). *Handbook of Research Methodology: A Compendium for Scholars & Researchers*. Educreation. https://www.researchgate.net/publication/319207471_HANDBOOK_OF_RESEARCH_METHODODOLOGY

Mithas, S., Ramasubbu, N., & Sambamurthy, V. (2011). *How Information Management Capability Influences Firm Performance*. MIS Quarterly, 35(1), 237–256. <https://doi.org/10.2307/23043496>

Mohamed, F. E., & Bunawan, A. (2022). *Effective Records Management Program in Organization*. International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences, 12(4). <https://doi.org/10.6007/ijarbss/v12-i4/12998>

Molina, M. a. A., Vargas, D. F. P., & Rojas, M. I. E. F. (2024). *Standardization of the Processes Of Academic Office in the Faculty of Engineering at Universidad Libre Bogotá*. International Journal of Business and Management Invention., 13(9), 81–89. <https://doi.org/10.35629/8028-13098189>

Mourão, R. A. M., Miranda, S., & Gonçalves, G. (2018). A Comunicação Organizacional Enquanto Conceito e Processo: Percepções dos Peritos. *Comunicação Pública*, Vol.13 nº 25. <https://doi.org/10.4000/cp.2506>

Nagaty, K. A. (2009). *Hierarchical Organization as a Facilitator of Information Management in Human Collaboration*. In *Open Information Management: Applications of Interconnectivity and Collaboration* (pp. 44–109). Information Science Reference. https://www.researchgate.net/publication/233820085_Hierarchical_Organization_as_a_Facilitator_of_Information_Management_in_Human_Collaboration

Newton, R. (2010). *The Management Consultant: Mastering the Art of Consultancy*. Pearson Education Limited. https://drive.uqu.edu.sa/_icrs/files/%D9%85%D9%83%D8%AA%D8%A8%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B3%D8%AA%D8%B4%D8%A7%D8%B1%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AD%D8%AA%D8%B1%D9%81/The_Management_Consultant.pdf

Nieto, B. G., & Vielba, C. B. (2014). *Presente de la Comunicación Organizacional en la Pyme Española*. Razón Y Palabra, 86. <https://www.redalyc.org/pdf/1995/199530728023.pdf>

Núñez, E., Moncayo, O., Medina, E., & Muñoz, C. (2022). *Administrative Management And Its Impact On The Company's Productivity, Training Plan*. Journal of Business and Entrepreneurial, 6(3), 83–96. <https://journalbusinesses.com/index.php/revista/article/download/300/671/1697>

Oliveira, D. D. P. R. D. (2013). *Sistemas, Organização e Métodos: Uma Abordagem Gerencial* (21º ed.). São Paulo: Atlas. <https://pdfcoffee.com/organizaao-sistemas-e-metodos-djalma-oliveira-pdf-free.html>

Oliveira, L., Mesquita, A., & Sequeira, A. (2019). *A Digitalização da Força de Trabalho: Desafios para a Profissão de Assistente Administrativo*. Instituto Politécnico Do Porto. <https://doi.org/10.26537/iirh.vi9.2769>

Oyadiran, P., Ishaq, M., Lawal, Y., & Ayi, J. (2021). *Identifying And Constructing Research Problem In Management Sciences; An Analysis*. International Journal of Human Capital Management (IJHCM), 1, 1–26. https://www.researchgate.net/publication/372855255_IDENTIFYING_AND_CONSTR

UCTING RESEARCH PROBLEM IN MANAGEMENT SCIENCES AN ANALY SIS

Palacios, E. S., & Tzec, L. U. (2024). *Impact of Administrative Management on the Competitiveness of an Accounting Consulting Company: A Case Study in Southeast Mexico*. *Revista De Gestão Social E Ambiental*, 18(12), e010236. <https://doi.org/10.24857/rgsa.v18n12-041>

Paramonova, I. E. (2016). *Electronic Document-Management Systems: A Classification And New Opportunities For A Scientific Technical Library*. *Scientific and Technical Information Processing*, 43(3), 136–143. <https://doi.org/10.3103/s0147688216030047>

Pattiasina, P. J., Lamaloang, L. K., & Santoso, R. Y. (2024). *The Role Of Internal Communication In Building a Positive Corporate Culture*. *International Journal on Social and Education Sciences*, 1(3), 705–717. https://www.researchgate.net/publication/382240925_THE_ROLE_OF_INTERNAL_COMMUNICATION_IN_BUILDING_A_POSITIVE_CORPORATE_CULTURE

Pellicer, E., Correa, C. L., Yepes, V., & Alarcón, L. F. (2012). *Organizational Improvement Through Standardization Of the Innovation Process In Construction Firms*. *Engineering Management Journal*, 24(2), 40–53. <https://doi.org/10.1080/10429247.2012.11431935>

Pemberton, M. (2013). *Records management: Why Records Management? PRISM International*. https://www.academia.edu/31589769/RECORDS_MANAGEMENT

Peri, P. C. (2009). *Branding Corporativo: Fundamentos para la Gestión Estratégica de la Identidad Corporativa*. Colección de Libros de la Empresa. https://www.academia.edu/28773045/Branding_Corporativo_Fundamentos_para_la_Gestion_Estrategica_de_la_Identidad_Corporativa_Paul_Capriotti_Peri

Ponce, D. K. P., Chancay, M. R. S., & Lopez, L. T. S. (2022). *Gestión Administrativa Y Su Impacto En La Calidad del Servicio*. *RECIMUNDO*, 6(suppl 1), 120–131. [https://doi.org/10.26820/recimundo/6.\(suppl1\).junio.2022.120-131](https://doi.org/10.26820/recimundo/6.(suppl1).junio.2022.120-131)

Rajhans, K. (2009). Effective Organizational Communication: A Key to Employee Motivation and Performance. *InterScience Management Review*, 145–149. <https://doi.org/10.47893/imr.2009.1040>

Ramírez, C. (2009). *Fundamentos de Administración* (3rd ed.). Ecoe Ediciones. https://www.academia.edu/34524753/Fundamentos_de_Administraci%C3%B3n_Carlos_Ram%C3%ADrez_Cardona_3ra_Ed

Ramos, S. (2020). *Sistema de Administración de Talento Humano en la Empresa EP-EMAPAR de la Ciudad de Riobamba y su Impacto en el Desempeño Laboral*'' [Universidad Nacional de Chimborazo]. <http://dspace.unach.edu.ec/handle/51000/7566>

Rodríguez, S., Intriago, D., Morán, A., & Cordova, G. (2020). *Modelo de Gestión Administrativa para el Desarrollo Empresarial del Hotel Barros en la Ciudad de Quevedo*. *Revista Universidad Y Sociedad*, 12(4), 32–37. https://www.researchgate.net/publication/354362299_Modelo_de_gestion_administrativa_para_el_desarrollo_empresarial_del_Hotel_Barros_en_la_ciudad_de_Quevedo

Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2023). *Research Methods for Business Students* (9^a ed.). Pearson. https://www.researchgate.net/publication/240218229_Research_Methods_for_Business_Students

Sokhan, I., Jiren, L., Kandahura, K., Hoi, N., & Matkovskiy, P. (2024). *Innovative Solutions in Administrative Management: Trends and Prospects*. *Salud Ciencia Y Tecnología - Serie De Conferencias*, 3. <https://doi.org/10.56294/sctconf2024.655>

Sprague, R. H. (1995). *Electronic Document Management: Challenges and Opportunities for Information Systems Managers*. *MIS Quarterly*, 19(1), 29–49. <https://doi.org/10.2307/249710>

Stair, R., & Reynolds, G. (2010). *Principles of Information Systems, A Managerial Approach* (9^a ed.). Course Technology, Cengage Learning. https://drive.uqu.edu.sa/_/fbshareef/files/principles%20of%20information%20systems%209th%20-stair,%20reynolds.pdf

Supiatni, N. N., Kencanawati, A. A. A. M., Suryaniadi, S. M., Narti, N. K., & Sitawati, A. A. R. (2023). *Archive Management To Support Information Services Of The*

Administration Section. International Journal of Social Sciences, 6(2), 37–42.
<https://doi.org/10.21744/ijss.v6n2.2100>

Tarapanoff, K., & Gregolin, J. A. R. (2002). *Inteligência Organizacional e Competitiva*. *Ciência Da Informação*, 31(3), 108–109. <https://doi.org/10.1590/s0100-19652002000300012>

Terchila, S. (2025). *External Communication in the Public and Private Sectors of the European Union. Impact on Business Owners, Clients, and Communities*. *Proceedings of the International Conference on Business Excellence*, 19(1), 4429–4442.
<https://doi.org/10.2478/picbe-2025-0339>

Tomassi, C., & Medeiros, J. B. (2007). *Comunicação Empresarial*. São Paulo Atlas. <https://pt.scribd.com/document/791943035/Comunicacao-Empresarial-Calorina-Tomasi-e-Joao-Bosco-Medeiro-o>

Valentim, M. L. P. (2008). *Gestão da Informação e Gestão do Conhecimento em Ambientes Organizacionais: Conceitos e Compreensões*. *Tendências Da Pesquisa Brasileira Em Ciência Da Informação*, 1. <https://brapci.inf.br/v/119521>

Valentim, M. L. P. (2010). *Ambientes e Fluxos de Informação Em Contextos Empresariais*. *Cultura Acadêmica*
<https://revistas.marilia.unesp.br/index.php/bjis/article/view/3130/2475>

Vásquez, N. E. L., & Yauri, H. Y. M. (2025). *Enfoques y Prácticas de la Comunicación Organizacional Interna: Una Revisión Sistemática en el Contexto Nacional e Internacional*. *Arandu-UTIC.*, 12(2), 106–127.
<https://doi.org/10.69639/arandu.v12i2.895>

Vaz, M. P. S. P. D. (2003). *Sistemas de Informação: Uma Discussão do Presente*.
<https://student.dei.uc.pt/~mvaz/artigoSI2.pdf>

Verčič, A. T., Verčič, D., & Špoljarić, A. (2022). *What Is Internal Communication?* In *Internal Communication and Employer Brands*.
<https://doi.org/10.4324/9781003200109-1>

Welch, M., & Jackson, P. R. (2007). Rethinking Internal Communication: A Stakeholder Approach. *Corporate Communications an International Journal*, 12(2), 177–198. <https://doi.org/10.1108/13563280710744847>

Winarso, W. (2018). *Organizational Communication: A Conceptual Framework*. Open Science Framework. <https://doi.org/10.17605/osf.io/g9ubc>

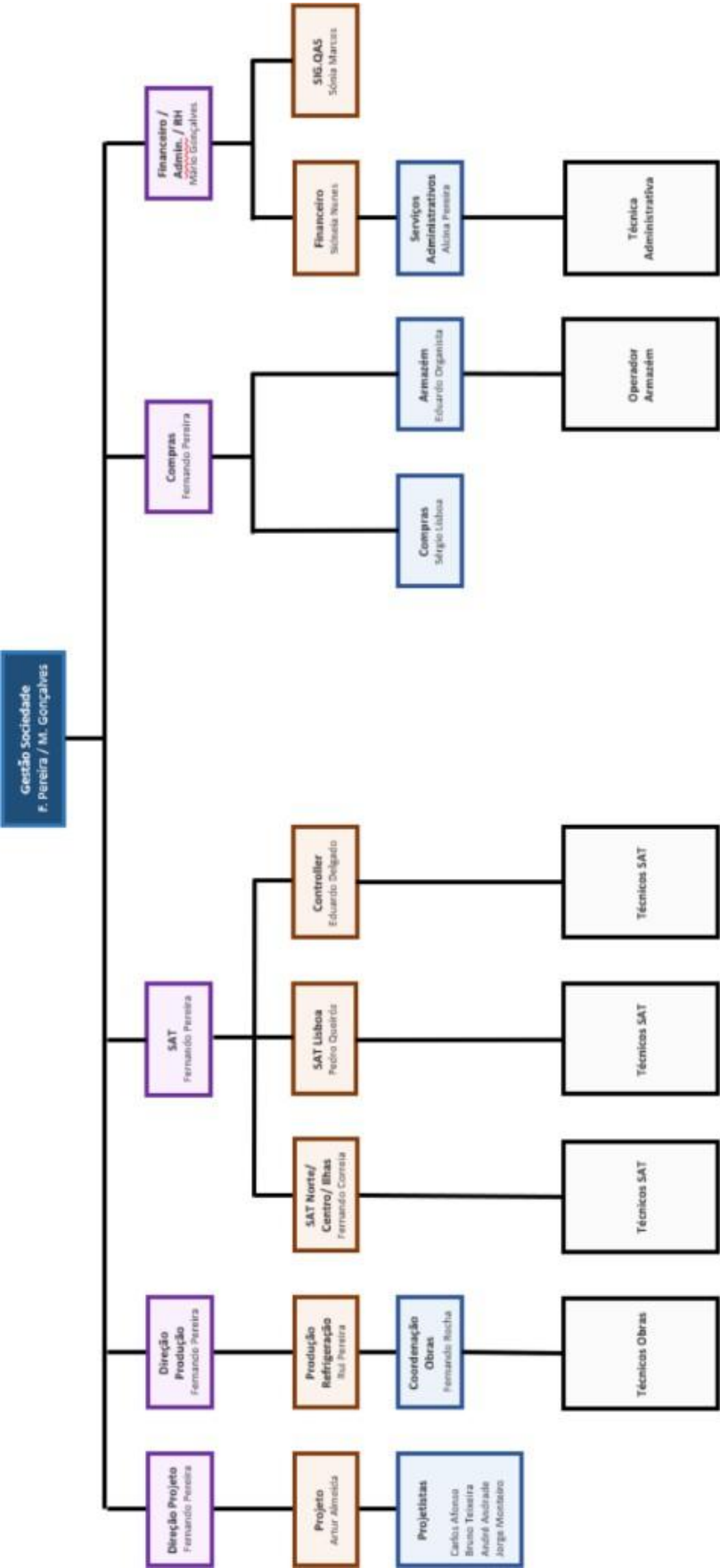
Wrench, J. S., & Punyanunt-Carter, N. (2014). *An Introduction to Organizational Communication*. FlatWorld. <https://2012books.lardbucket.org/pdfs/an-introduction-to-organizational-communication.pdf>

Zabukovšek, S. S., Jordan, S., & Bobek, S. (2023). *Managing Document Management Systems' Life Cycle In Relation To An Organization's Maturity For Digital Transformation*. Sustainability, 15(21), 15212. <https://doi.org/10.3390/su152115212>

Zemmouchi-Ghomari, L. (2021). *Basic Concepts Of Information Systems*. In IntechOpen eBooks. <https://doi.org/10.5772/intechopen.97644>

Zorlu, K., & Korkmaz, F. (2021). *Organizational Communication As An Effective Communication Strategy In Organizations And The Role Of the Leader*. In Contributions to management science (pp. 305–320). https://doi.org/10.1007/978-3-030-72288-3_21

Apêndice 1: Organograma da CHILLTEK – Cold Engineering, Lda.



Apêndice 2: Preparação de Faturas e Lançamento Contabilístico no Primavera

Apêndice 2.1 – Exemplo de Fatura de Mercado Nacional (VFA)

LUSO

TRADE

SAUTER Group

ENTRADA

08 JAN. 2026

ATCUD: 1850CPMM-4

Exmo. (a) Sr. (a)

CHILITEK - COLD ENGINEERING, LDA

43.50.077

Fatura FT.2026L/4

Pag. 1/1 - Original

V/N.º Contrib.	Desc. Fil.	Moeda	Câmbio	Data		
	0,00	EUR	1,000000	2026-01-05		
Requisição		Condição Pagamento		Vencimento		
ECF 2025/4037		Factura 30 dias		2026-02-04		
Artigo	Descrição	Qtd.	Un.	Pr. Unitário	IWA	Total Líquido
04000000130	GT 2026L/N. 44 de 05/01/2026 17:25:18	140,000	UN	2,30	23,00	322,42
	Abraçadeira Termoisolada 15/25mm MB/M10					

Obra: 6100K - 6000

Conta: 33033

GES: GEA 46 VFA 70

Data: 20/1

Bens/Serviços colocados à disposição na data do documento - f) nº 5 Art. 30º CIVA.

O montante acima expresso inclui remunerações devidas na alínea b) do nº 1 do artº 28A do CIRC.

INRG-Processada por Programa Certificado nº 0050907 / FT FT.2026L/4 | Os bens e/ou serviços foram colocados à disposição na data: 2026-01-05

Considera-se Pronto pagamento válido, durante os 5 dias após a data da Fatura.

Taxa	Indicência	Total IWA	Motivo Isenção
23	322,42	74,16	

Carga

Descarga

Quadro Resumo do IVA

Mercadoria/Serviços	460,60
Descontos Comerciais	-138,18
Desconto Financeiro	0,00
Portes	0,00
Outros Serviços	0,00
Adiantamentos	0,00
Ecovale	0,00
IWA	74,16
Acerto	0,00
Total (EUR)	396,58

Luso Exoticks, Lda.

+351 244 613 839

(Chamada para a rede fixa nacional)

geral@lusotrade.pt

Rua do Pastor, nº12, 1C1, Boa Vista

2820-438 Leiria | PORTUGAL

10.000.000

513.805.761

85

Apêndice 2.2 – Exemplo de Fatura Intracomunitária (VFI)



ENTRADA

21 JAN. 2026

ITV
ICE makers

ITV ICE MAKERS, S.L.

43.10.254

FACTURA

DIRECCIÓN ENVÍO

CHILLTEK COOL ENG.,LDA

FRA. NÚMERO

E-2601/00275 ✓

CLIENTE

15433

FECHA

20/01/2026 ✓

DIRECCIÓN FISCAL

CHILLTEK COOL ENG.,LDA

CIF: /

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UDS	PRECIO U.	% DTO	NETO U.	TOTAL
7917	Albarán: E-2601/00362 Su pedido: ECF 2026/144 SONDA PRES. 0-30 BAR H-1/4 SAE 5VCC (HS CODE: 84189990) (PAIS ORIGEN: SWITZERLAND)	✓ 2	✓ 229,00	✓ 50	✓ 114,50	✓ 229,00

para entrega *para assistência:*

Obra: stock / PNT - Pontão

Conta: 31910

GES: 302 GEA: 10 JFS: 10

Data: 8/2 Pagar: _____

PORTES	NETO	DTO PP	T. BASE IMPONIBLE	BASE IMPONIBLE/IVA	RE	RETENCIÓN	TOTAL
23,00 ✓	252,00 ✓		252,00				252,00 EUR ✓

BULTOS: 1

PESO BRUTO 0,39 Kg.

PESO NETO: 0,45 Kg

VOLUMEN: 0,004 M3

PORTES: PAGADOS

DIVISA: EURO

CONTENEDOR

PRECINTO:

TIPO CONT:

FORMA DE PAGO: TRANSFERENCIA 30 DIAS

VENCIMIENTOS

19/02/26 ✓ 252,00 EUR

ITV SE RESERVA EL DERECHO DE DOMINIO SOBRE LA MERCANCIA HASTA QUE SE REALICE EL PAGO DE ESTA FACTURA

Apêndice 2.3: Exemplo de Fatura Já Liquidada (DPG)



25 FEV 2026

Pág. 1/1

43.30.574

Exmo.(s) Sr.(s)

CHILLTEK - COLD ENGINEERING, LDA

Fatura Recibo FR FR.CR01B/1294

Original

V/N.º Contrib. ✓	Requisição ECF 2025/4643	Moeda EUR	Câmbio 1,00	Data 2026-01-05 ✓			
Desconto Comercial 0,00	Desconto Adicional 0,00	Vencimento 2026-01-05	Condição Pagamento PRONTO PAGAMENTO	Cliente E00234			
Artigo	Descrição	Qtd.	Un.	Pr. Unitário	Desc.	IWA	Valor
001472041191	Garrafa Albee Weld Armix 511 Minihop Categoria total de transporte 3 - 11 L 1 garrafa x 2 M3 Devolução de 1 garrafa vazia	1,000	✓ UN	570,000 ✓	0,00	23,00	570,00 ✓
050006853503	União rápida femoa Altop Argon	1,000	✓ UN	30,000 ✓	0,00	23,00	30,00 ✓
060000199004	Encargos Distribuição	1,000	✓ UN	25,000 ✓	0,00	23,00	25,00 ✓

Att: Carla Dias (manutenção) - 935 790 104



ADF 2025/465 = 33129/2025

Assistência:

Nome PNT Oeiras

Conta 33129

GES 79 GEA 92

Data 7/3

Wqje-Processado por Programa Certificado n.º 0030/AT / FR FR.CR01B/1294 | Os bens e/ou serviços foram colocados à disposição na data 2026-01-05 /

@ PRIMAVIRA ISS /

Quadro Resumo de Impostos

Taxa/Valor	Incid./Qtd.	Total
IWA (23,00)	625,00	143,75

ATCUD: JPS009HY-1254



Mercadoria/Serviços	625,00 ✓
Desconto Comercial	0,00
Desconto Adicional	0,00
Portes	0,00
Outros Serviços	0,00
Adiantamentos	0,00
IEC/Outras Contribuições	0,00
IWA	143,75 ✓
Acerto	0,00

Carga (08-82 JE)

Descarga

Total (EUR)

768,75 ✓

Pagamentos por transferência bancária usar o IBAN:

CRICO CÉNTIMOS: A responsabilidade pela gestão de resíduos foi transferida para a Entidade Gestora. Mais informação, incluindo os valores das prestações financeiras fixadas a favor daquela, em: Sociedade Porto Verde, S.A. - www.portoverde.pt/vpu.html

CRIMOLARA - Produtos Químicos, S.A. - Rua Ordem de Malta, 263 - Conceição Alcoboda - 2785-297 S. Domingos de Rana - MT 503.711341 ✓

Novo

Anular

Duplicar

Anular e Duplicar

Imprimir

Procurar

Enviar

CRM

Contato

Cancelar

Gravar

Cancelar

Imprimir

Procurar

Enviar

CRM

Contato

Cancelar

General

Condições

Transação

Impressão

Carga/Descarga

Observações

Propriedades

Anexos

Documento: DPG

Entidade: Fornecedor

Faturas já liquidadas

2481

CRIMOLARA - PRODUTOS QUÍMICOS, S.A.

RUA ORDEM DE MALTA, 261A CONCEIÇÃO DA ABÓGOA

SÃO DOMINGOS DE RANA

11 Lisboa

2785-297 SÃO DOMINGOS DE R PT

Portugal

Código cliente: 501711341

N.º Doc.: 1294

Data Doc.: 2026

Data Doc.: 05/01/2026 09:37

Data Intrad.: 31/01/2026 09:37

Data Venc.: 05/01/2026

Desc. Forn.: 0,00

Desc. Financ.: 0,00

Merc./Serv.: 625,00

Descontos: 0,00

IVA: 143,75

Outros: 0,00

Total Doc.: 768,75

Acerto: 0,00

Ecvalori: 0,00

Despesas: 0,00

Total EUR: 768,75

Artigo	Am.	Lote	Descrição	CTVA	IVA	Pr. Unit.	Desc.	UN	Qtd.	Total Lq.	Contrato	Centro Custo	Projeto	Cód. Bares	IVA - Regra Cálculo	Tipo de	N.º Processo	Isento Pag. Direitos	Código Pautal
760003386	76300		GES 2026/N.º 99 de 05/01:																
760003387	76300		GARRAF. ALBEE WIELD AR 23	23,00	23,00	570,0000	0,00	UN	1,000	570,00		030155			Normal		005/000/2025/50210		
767105003	76000		UNIDAO RAPIDA FENEA A 23	23,00	23,00	30,0000	0,00	UN	1,000	30,00		030155			Normal		005/000/2025/50210		
			TRANSPORTE DE EQUIPA 23	23,00	23,00	25,0000	0,00	UN	1,000	25,00		030155			Normal		005/000/2025/50210		

Apêndice 3: Exemplo de Folha de Despesa de Caixa

CHILLTEK

COLDCORP

FOLHA DE DESPESAS PESSOAIS

(NÃO SÃO PERMITIDAS RASURAS)

CAIXA 111.997

23.230.460 até 469

Nome Funcionário:

012-50-251201

Data:

31/12/2025

Codificação Dep. Financeiro

012-50-251201

Data	Documento	Fornecedor	Alojamento	Parking	Portagens	Lavagens	Almoço	Jantar	Combustível	Outros
15/12/2025	6089	Mesa Com Tradição					✓	✓		
11/09/2025	70263	Paixão & Freitas					✓	✓		
11/09/2025	17152	Central Grill					✓	✓		
18/12/2025	012800	Continente					✓	✓		✓
14/09/2025	3692	Marisqueira O Pescador					✓	✓		✓
18/08/2025	10357	Restaurante Da Vila					✓	✓		
13/09/2025	25868	Land Coffee					✓	✓		
12/09/2025	2684	Gilberto Lopes					✓	✓		
25/09/2025	33849	Volver de Carne					✓	✓		
25/09/2025	1732	Restaurante O Matos					✓	✓		
27/12/2025	001558	El Corte Inglés					✓	✓		✓
27/12/2025	001731	El Corte Inglés					✓	✓		✓
04/08/2025	004790	El Corte Inglés					✓	✓		✓
26/08/2025	002126	El Corte Inglés					✓	✓		✓
15/09/2025	010312	El Corte Inglés					✓	✓		✓
26/09/2025	006491	El Corte Inglés					✓	✓		✓
27/09/2025	021444	El Corte Inglés					✓	✓		✓
09/08/2025	25	Restaurante Museo					✓	✓		✓
18/12/2025	000784	Pingo Doce					✓	✓		✓
07/12/2025	019500	Pingo Doce					✓	✓		✓
10/12/2025	9263	Volver de Carne					✓	✓		✓
11/12/2025	4942	Restaurante Tito I					✓	✓		✓
SUB-TOTAIS			0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	713,82 €	880,15 €	0,00 €	1 050,77 €
TOTALS										2 644,74 €

Conferido por:

31/12/25

Visado por:

31/12/25

Apêndice 4: Exemplo de Ficheiro Excel de Controlo de Faturas e Lançamentos Contabilísticos

Sector	Emiteente	Nº Fatura / AT/CUD	Tipo	Data Emiss.	Total	IVA	Base Tributária	Situação
Queros	602604761 - Nos Comunicações S.A	FT 2025/37063 / JUEKXNB-7063	Fatura	08/02/2025	143,01	24,87	934,231	Registrado
Queros	60083761 - Gasinil - Gases Industriais Unipessoal Lda	ZF2 10049524063 / JFZDEB3K4-049524063	Fatura	03/02/2025	14,884	26,52	115,321	Registrado
Queros	600358737 - Gonçalves e Moreira Lda	FT FA.2025/42500013 / JUVYBVS-2500013	Fatura	04/02/2025	122,021	22,82	99,201	Registrado
Queros	600247473 - Píntria - Equipamentos e Soluções Lda	FAC FTE/813 / JJJ37V86-813	Fatura	07/02/2025	66,421	12,42	54,001	Registrado
Alojame	610279447 - Atlanticsea Actividades Hoteleiras Lda	F 2505/53 / JJJ379FD-53	Fatura-recibo	01/02/2025	48,001	3,96	44,041	Registrado
Alojame	61487852 - A Catedral do Churrasco - Restaurante Lda	FR SDFRMA/TG3INHOS/133655 / JFPVMM/23-133655	Fatura-recibo	07/02/2025	32,501	3,74	28,761	Registrado
Queros	600637370 - Perogal, S.A.	FT 0120/0056412F-AA0000013470205/000000422 / JJBFB/32-000000422	Fatura-recibo	07/02/2025	20,001	3,74	16,261	Registrado
Queros	602326848 - Hiti (portugal) - Produtos e Serviços Unipessoal Lda	F2 B2/3/132166352 / JFFHT4SY-132166352	Fatura-recibo	08/02/2025	14,841	2,74	11,901	Registrado
Alojame	606471250 - Restaurante Corim Lda	FS 002110374 / JFHPN/53-10374	Fatura simplificada	07/02/2025	13,701	2,56	17,141	Registrado
Queros	60176324 - Plastboracha Lda	FAC 2025/533 / JUV5D/32-139	Fatura	09/02/2025	13,881	2,54	11,041	Registrado
Alojame	61033827 - Restaurante o Qum da Rumpinha Unipessoal Lda	FR D1-A/219071 / JFZJFSS-134071	Fatura	05/02/2025	16,501	2,01	14,491	Registrado
Alojame	61033827 - Restaurante o Qum da Rumpinha Unipessoal Lda	FS 413551003/353482 / JF532NBM-353482	Fatura	03/02/2025	4,001	0,75	3,251	Registrado
Queros	602544180 - Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais S.A	F2 Y0U530840378	Fatura	06/02/2025	0,001	0,00	0,001	Registrado
Queros	602544180 - Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais S.A	ZH F2H/2025/000331 / JJJ374RGS-2075001331	Fatura-recibo	05/02/2025	153,501	0,00	153,501	Registrado
Queros	602544180 - Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais S.A	ZH F2H/2025/000332 / JJJ374RGS-2075001332	Fatura-recibo	05/02/2025	133,451	0,00	133,451	Registrado
Queros	602544180 - Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais S.A	FT 2025/41313 / JJJ32B4/3-313	Fatura	20/02/2025	249,551	225,43	24,121	Registrado
Queros	602326848 - Hiti (portugal) - Produtos e Serviços Unipessoal Lda	F2 B2/3/132166352 / JFFHT4SY-132166352	Fatura	16/02/2025	463,241	81,39	381,851	Registrado
Queros	602326848 - Hiti (portugal) - Produtos e Serviços Unipessoal Lda	FT 8418313 / JF4G4HDS-18313	Nota de crédito	23/02/2025	332,841	62,24	270,601	Registrado
Queros	602326848 - Hiti (portugal) - Produtos e Serviços Unipessoal Lda	NC 4512/513 / JUV5D/32-139	Fatura	23/02/2025	143,001	27,88	115,121	Registrado
Queros	602326848 - Hiti (portugal) - Produtos e Serviços Unipessoal Lda	ZD BLT/602400113 / JFYVPSZ-602400113	Fatura	19/02/2025	120,661	21,74	98,921	Registrado
Queros	602326848 - Hiti (portugal) - Produtos e Serviços Unipessoal Lda	ZGFF BAA/V23025159 / JFVMD/54-123602513	Fatura-recibo	19/02/2025	126,701	16,45	110,251	Registrado
Queros	602326848 - Hiti (portugal) - Produtos e Serviços Unipessoal Lda	FT 1A25/202 / JUV5D/32-139	Fatura	22/02/2025	67,931	12,25	55,681	Registrado
Queros	602326848 - Hiti (portugal) - Produtos e Serviços Unipessoal Lda	FS 413551003/353482 / JF532NBM-353482	Fatura-recibo	25/02/2025	64,021	11,37	52,651	Registrado
Queros	602326848 - Hiti (portugal) - Produtos e Serviços Unipessoal Lda	FT 2025/412510371 / JUV5D/32-139	Fatura	24/02/2025	52,791	9,87	42,921	Registrado
Queros	602326848 - Hiti (portugal) - Produtos e Serviços Unipessoal Lda	FAC 021032025/00490505 / JUV5D/32-139	Fatura	24/02/2025	143,271	8,40	134,871	Registrado
Queros	602326848 - Hiti (portugal) - Produtos e Serviços Unipessoal Lda	FS 413551003/353482 / JF532NBM-353482	Fatura	22/02/2025	18,291	3,20	15,091	Registrado
Alojame	61033827 - Restaurante o Qum da Rumpinha Unipessoal Lda	FT 25A25010325 / JFVMD/54-123602513	Fatura-recibo	16/02/2025	22,301	2,84	20,461	Registrado
Alojame	61033827 - Restaurante o Qum da Rumpinha Unipessoal Lda	FT 0120/0056412F-AA0000013470205/000000422 / JJBFB/32-000000422	Fatura-recibo	22/02/2025	15,971	2,82	13,151	Registrado
Alojame	61033827 - Restaurante o Qum da Rumpinha Unipessoal Lda	FT 1A25/202 / JUV5D/32-139	Fatura-recibo	16/02/2025	13,011	1,92	11,091	Registrado
Alojame	61033827 - Restaurante o Qum da Rumpinha Unipessoal Lda	FT 1A25/202 / JUV5D/32-139	Fatura-recibo	16/02/2025	13,011	1,92	11,091	Registrado
Queros	602326848 - Hiti (portugal) - Produtos e Serviços Unipessoal Lda	FR 1202133638 / JFVMD/54-123602513	Fatura-recibo	17/02/2025	4,871	0,91	3,961	Registrado
Queros	602326848 - Hiti (portugal) - Produtos e Serviços Unipessoal Lda	FS 413551003/353482 / JF532NBM-353482	Fatura simplificada	17/02/2025	4,001	0,75	3,251	Registrado
Queros	602326848 - Hiti (portugal) - Produtos e Serviços Unipessoal Lda	F2 B2/3/132166352 / JFFHT4SY-132166352	Fatura	19/02/2025	2,001	0,37	1,631	Registrado
Queros	602326848 - Hiti (portugal) - Produtos e Serviços Unipessoal Lda	FR 102020053037 / JFYVPSZ-602400113	Fatura	17/02/2025	8,001	0,00	8,001	Registrado
Queros	602326848 - Hiti (portugal) - Produtos e Serviços Unipessoal Lda	ZD BLT/602400113 / JFYVPSZ-602400113	Fatura	31/02/2025	781,621	333,151	448,471	Registrado
Queros	602326848 - Hiti (portugal) - Produtos e Serviços Unipessoal Lda	FR 021032025/00490505 / JUV5D/32-139	Fatura-recibo	31/02/2025	143,131	267,851	114,281	Registrado
Queros	602326848 - Hiti (portugal) - Produtos e Serviços Unipessoal Lda	FT 2025/412510371 / JUV5D/32-139	Fatura	27/02/2025	516,601	96,60	420,001	Registrado
Queros	602326848 - Hiti (portugal) - Produtos e Serviços Unipessoal Lda	FT FAALL 2025/13 / JJJ37V86-813	Fatura	31/02/2025	434,461	92,46	342,001	Registrado
Queros	602326848 - Hiti (portugal) - Produtos e Serviços Unipessoal Lda	FT 130017592 / JFYVPSZ-602400113	Fatura	06/02/2025	225,341	42,14	183,201	Registrado
Queros	602326848 - Hiti (portugal) - Produtos e Serviços Unipessoal Lda	FAC FTE/377 / JJJ37V86-813	Fatura	30/02/2025	22,1401	41,40	190,001	Registrado
Queros	602326848 - Hiti (portugal) - Produtos e Serviços Unipessoal Lda	FAC 25/133 / JJJ37V86-813	Fatura	04/02/2025	214,021	40,02	174,001	Registrado
Queros	602326848 - Hiti (portugal) - Produtos e Serviços Unipessoal Lda	F2 B2/3/132166352 / JFFHT4SY-132166352	Fatura	06/02/2025	154,001	28,80	125,201	Registrado
Queros	602326848 - Hiti (portugal) - Produtos e Serviços Unipessoal Lda	ZD BLT/602400113 / JFYVPSZ-602400113	Fatura	31/02/2025	126,361	23,74	102,621	Registrado

Documentos lançados
Não lançados / despesas (averiguar)
Documentos anulados
Faturas com valor a 0,00€

Apêndice 5: Exemplo de Ferramenta de Controlo de Dados de Gestão de Frota

MATRÍCULA				
PERÍODO	NOME DO POSTO	DATA/HORA	QUANTIDADE (LT)	MONTANTE (€)
01-09-2024 a 15-09-2024	Tomás António & Moreiras LDA.	05-09-2024 13:38:47	45,81	70,91 €
		13-09-2024 08:53:21	48,94	75,42 €
16-09-2024 a 30-09-2024	Tomás António & Moreiras LDA.	19-09-2024 09:27:26	34,09	52,36 €
01-10-2024 a 15-10-2024	Tomás António & Moreiras LDA.	03-10-2024 12:01:29	31,35	48,37 €
		04-10-2024 09:46:10	31,96	49,31 €
		15-10-2024 09:16:46	38,61	61,51 €
16-10-2024 a 31-10-2024	Tomás António & Moreiras LDA.	23-10-2024 19:27:07	37,49	58,78 €
		29-10-2024 09:03:35	33,56	52,96 €
16-12-2024 a 31-12-2024	Tomás António & Moreiras LDA.	16-12-2024 18:03:47	29,52	47,47 €
16-01-2025 a 31-01-2025	Tomás António & Moreiras LDA.	20-01-2025 09:50:21	41,40	70,71 €
		24-01-2025 09:45:42	34,61	59,11 €
		30-01-2025 09:32:17	45,32	76,05 €
01-02-2025 a 15-02-2025	Tomás António & Moreiras LDA.	04-02-2025 09:36:57	34,32	56,73 €
		15-02-2025 09:15:36	35,02	58,06 €

MATRÍCULA				
PERÍODO	NOME DO POSTO	DATA/HORA	QUANTIDADE (LT)	MONTANTE (€)
01-09-2024 a 15-09-2024	Tomás António & Moreiras LDA.	09-09-2024 09:05:55	35,86	55,26 €
16-09-2024 a 30-09-2024	Tomás António & Moreiras LDA.	20-09-2024 09:16:57	43,08	66,17 €
01-10-2024 a 15-10-2024	Tomás António & Moreiras LDA.	11-10-2024 09:16:57	49,82	77,87 €
16-10-2024 a 31-10-2024	Tomás António & Moreiras LDA.	18-10-2024 09:33:18	48,80	77,74 €
		25-10-2024 17:48:58	47,16	73,95 €
01-11-2024 a 15-11-2024	Tomás António & Moreiras LDA.	05-11-2024 09:58:20	47,11	73,87 €
		13-11-2024 10:04:19	51,07	81,35 €
16-11-2024 a 30-11-2024	Tomás António & Moreiras LDA.	19-11-2024 09:25:14	41,14	65,33 €
		25-11-2024 09:36:55	48,87	78,83 €
01-12-2024 a 15-12-2024	Tomás António & Moreiras LDA.	05-12-2024 09:29:39	46,00	74,20 €
		11-12-2024 09:28:49	49,29	78,77 €
		13-12-2024 15:05:12	48,10	76,86 €
16-12-2024 a 31-12-2024	Tomás António & Moreiras LDA.	20-12-2024 09:30:54	50,02	80,43 €

Apêndice 6: Exemplos de Ficheiros de Controlo de Faturação FAO e FI

Apêndice 6.1: Exemplo de Ficheiro de Controlo FAO

CONTROLO Das FAO's _ 2025									
Ctt	Nome	Processo / Projeto	CDU_NUMPM	Valor	Valor Faturado	%	Oport. Venda	Tipo Doc.	Num. Doc.
0172	MAKRO ALFRAGIDE	PR-2025-01-0116	E MAIL - CATARINA P.			70%	PR2025010116V05	FAO	167
		PR-2025-07-1047				100%	PR2025071047V01	FAO	169
		PR-2025-02-0168	A.P.C. CP			100%	PR2025020168V02	FAO	96
		PR-2025-01-0116	E MAIL - CATARINA P.			30%	PR2025010116V05	FAO	150
0178	MAKRO LERIA	PR-2025-06-0688	E-mail C. Pimenta			100%	PR2025060688V01	FAO	164
						100%	PR2025060688V01A01V01	FAO	196
		PR-2024-02-0254	Auto Medição TM N.2			100%	PR2024020254V03A11V01	FAO	197
0179	MAKRO - MATOSINHOS	PR-2025-06-0709	E-mail C. Pimenta			100%	PR2025060709V01	FAO	168
0251	CNT MD MADEIRA SHOPPING	PR-2024-12-1370	2002914550			100%	PR2024121370V02A13V01	FAO	174
			2002946521			100%	PR2024121370V02A11V01	FAO	278
0320	CNT MD POMBAL	PR-2024-01-0077	2002862031			100%	PR2024010077V05A01V02	FAO	183
0327	CNT BARREIRO	PR-2024-02-0287	2002835430			100%	PR2024020287V02	FAO	166
0396	CNT BD COIMBRA AUTOIND	PR-2025-05-0629	2002877545			100%	PR2025050629V01	FAO	151
0674	CNT BD ALCANTARILHA	PR-2025-04-0496	2002870345			100%	PR2025040496V02	FAO	154
0947	CLAUDIA SILVA	PR-2025-01-0061	S/ PM			100%	PR2025010061V01	FAO	1
0966	EUROPASTRY TROFA	PR-2025-07-0940	Email Flávio						NCO 2
						100%	PR2025070940V01	FAO	172
						100%	PR2025070940V01A01V02	FAO	173
						30%	PR2025070940V01A03V02	FAO	189

Apêndice 6.2: Exemplo de Ficheiro de Controlo FI

CONTROLO Das FI's - 2025									
Clt	Nome	Processo / Projeto / Prop.	CDU_NUMJPM	Valor	Valor Faturado	Oport. De venda	LOJA	Tipo Doc	Num Doc
0595	FROST-TROL S.A.	30113	03202430113			Não	CNT BD ARROIOS	FI	1
0915	VISSMAN (ALEMANHA)	PR-2024-11-1232 V01	4700016428			PR2024111232V01	LIDL ODIVELAS	FI	2
0915	VISSMAN (ALEMANHA)	PR-2024-11-1233 V01	4700016429			PR2024111233V01	LIDL MERTOLA	FI	3
			4700016430					FI	4
0915	VISSMAN (ALEMANHA)	PR-2024-07-0814.V01	4700013206			PR2024070814V01	LIDL P. FERREIRA	FI	5
			4700013207					FI	6
0915	VISSMAN (ALEMANHA)	PR-2024-09-0983.V01	4700013265			PR2024090983V01	LIDL S J MADEIRA	FI	7
0915	VISSMAN (ALEMANHA)	PR-2024-09-0982.V01	4700013262			PR2024090982V01	LIDL LEIRIA	FI	8
			4700013263					FI	9
0915	VISSMAN (ALEMANHA)	PR-2024-07-0815.V01	4700013209			PR2024070815V01	LIDL MAFRA	FI	10
			4700013211					FI	11
0915	VISSMAN (ALEMANHA)	PR-2024-05-0639	4700008564			PR2024050639V01	LIDL RIO MOURO	FI	12
			4700008565					FI	13
0915	VISSMAN (ALEMANHA)	PR-2024-07-0815	ADIT.47000013209-11			PR2024070815V01A01V01	LIDL MAFRA	FI	14
0915	VISSMAN (ALEMANHA)	PR-2024-07-0814	ADIT.47000013206-07			PR2024070814V01A01V01	LIDL P. FERREIRA	FI	15
0915	VISSMAN (ALEMANHA)	PR-2024-05-0639	ADIT.4700008564-65			PR2024050639V01A01V01	LIDL RIO MOURO	FI	16
0915	VISSMAN (ALEMANHA)	PR-2024-07-0815	ADIT.4700013209-11			PR2024070815V01A02V01	LIDL MAFRA	FI	17
0915	VISSMAN (ALEMANHA)	PR-2024-07-0815	ADIT.4700013209-11			PR2024070815V01A03V01	LIDL MAFRA	FI	18

Apêndice 7: Exemplo de Suporte de Controlo do Estado Documental da Faturação

Tipo Doc	nr	Cliente	Valor	Contato	posição	Ret. 10%	NC / INCO	MD / YMD	NC / YMC	ADL	DBS
FA	3015	0238: CNT MD CAMARA DE LOBOS			Aprovada, Não Liquidada						
FA	3016	0238: CNT MD ERMESINDE			Aprovada, Não Liquidada						
FA	3017	0238: CNT MD ERMESINDE			Aprovada, Não Liquidada						
FA	3019	0446: CNT MD S. JOAO MADEIRA			Aprovada, Não Liquidada						
FA	3020	0620: CNT BD800 VILA POICA DE AGUIAR			Aprovada, Não Liquidada						
FA	3021	0238: CNT MD ERMESINDE			Aprovada, Não Liquidada						
FA	3022	0238: CNT MD ERMESINDE			Aprovada, Não Liquidada						
FA	3110	0879: CNT MD FANALCÃO RETAL			Aprovada, Não Liquidada						
FA	3111	0879: CNT MD FANALCÃO RETAL			Aprovada, Não Liquidada						
FA	3112	0879: CNT MD FANALCÃO RETAL			Aprovada, Não Liquidada						
FA	3113	0822: CNT MD HORTA PAIAL - AÇORES)			Aprovada, Não Liquidada						
FA	3114	0464: CNT FORUM COMBRA			Liquidada						
FA	3115	0464: CNT FORUM COMBRA			Liquidada						
FA	3116	0185: CNT GAMA SHOPPING			Não Aprovada, Não Liquidada						
FA	3117	0622: CNT BD GAFANHA DA NAZARE			Aprovada, Não Liquidada						
FA	3118	0622: CNT BD GAFANHA DA NAZARE			Aprovada, Não Liquidada						
FA	3119	0622: CNT BD GAFANHA DA NAZARE			Aprovada, Não Liquidada						
FA	3120	0622: CNT BD GAFANHA DA NAZARE			Aprovada, Não Liquidada						
FA	3121	0622: CNT BD GAFANHA DA NAZARE			Aprovada, Não Liquidada						
FA	3122	0622: CNT BD GAFANHA DA NAZARE			Aprovada, Não Liquidada						
FA	3123	0622: CNT BD GAFANHA DA NAZARE			Aprovada, Não Liquidada						
FA	3124	0622: CNT BD GAFANHA DA NAZARE			Não Aprovada, Não Liquidada						
FA	3125	0622: CNT BD GAFANHA DA NAZARE			Aprovada, Não Liquidada						
FA	3126	0622: CNT BD GAFANHA DA NAZARE			Aprovada, Não Liquidada						
FA	3127	0366: CNT BD CABEÇERAS BASTO			Aprovada, Não Liquidada						
FA	3128	0366: CNT BD CABEÇERAS BASTO			Aprovada, Não Liquidada						
FA	3129	0362: CNT BD CHOUPAL-ALVERCA			Aprovada, Não Liquidada						

Tipo Doc	nr	Cliente	Valor	Posição	Ret. 10%	NC / INCO	MD / YMD	ADL	DBS
FAO	4	1224: CNT BD800 GUIA II - IG INV. E GESTÃO IMOB		Liquidada	10% RETENÇÃO				
FAO	6	0485: CNT MD VALE DO SOUSA		Liquidada					
FAO	9	0882: CNT BD800 TAPOUÇA		Liquidada					
FAO	17	1006: ENTREFOSTO MAIA - CENTRO REFR		Liquidada					
FAO	19	0328: CNT MD MOZELOS		Liquidada					
FAO	25	0364: CNT MD ARROUA		Liquidada					
FAO	34	1224: CNT BD800 GUIA II - IG INV. E GESTÃO IMOB		Não Aprovada, Não Liquidada	10% RETENÇÃO				
FAO	38	0317: CNT MD MEM MARTINS		Liquidada					
FAO	39	0541: CNT MD PORTELA FALIS		Não Aprovada, Não Liquidada					
FAO	44	0541: CNT MD PORTELA FALIS		Liquidada					
FAO	45	0369: CNT BD DEFENSORES DE CHAVES		Não Aprovada, Não Liquidada					
FAO	50	1162: CNT BD800 GUIA II (POMBAL)		Aprovada, Não Liquidada					
FAO	52	0197: CNT OYAR		Aprovada, Não Liquidada					
FAO	53	0676: CNT BD GANDRA (PAREDES)		Aprovada, Não Liquidada					
FAO	56	0834: ENTREFOSTO MAIA		Não Aprovada, Não Liquidada					
FAO	58	0380: CNT MD SANTO ANTÓNIO		Aprovada, Não Liquidada					
FAO	59	0426: CNT BD AVEIRO ESTACÇÃO		Aprovada, Não Liquidada					
FAO	60	0623: CNT BD CANEDO		Liquidada					

Apêndice 8: Exemplo de Mapa Mensal de Controlo de Horários e Turnos

[illegible]

Apêndice 9: Organização do Arquivo Físico



Apêndice 10: Exemplos de Nomenclatura e Estrutura do Arquivo Digital de Faturas

Apêndice 10.1: Organização de Arquivo Digital por Anos

 2017	20/11/2024 15:30	Pasta de ficheiros
 2018	26/03/2024 17:41	Pasta de ficheiros
 2019	12/04/2024 14:59	Pasta de ficheiros
 2020	06/10/2023 11:57	Pasta de ficheiros
 2021	06/10/2023 15:24	Pasta de ficheiros
 2022	23/08/2023 11:31	Pasta de ficheiros
 2023	27/06/2023 14:48	Pasta de ficheiros
 2024	03/12/2024 10:59	Pasta de ficheiros
 2025	07/08/2025 11:02	Pasta de ficheiros

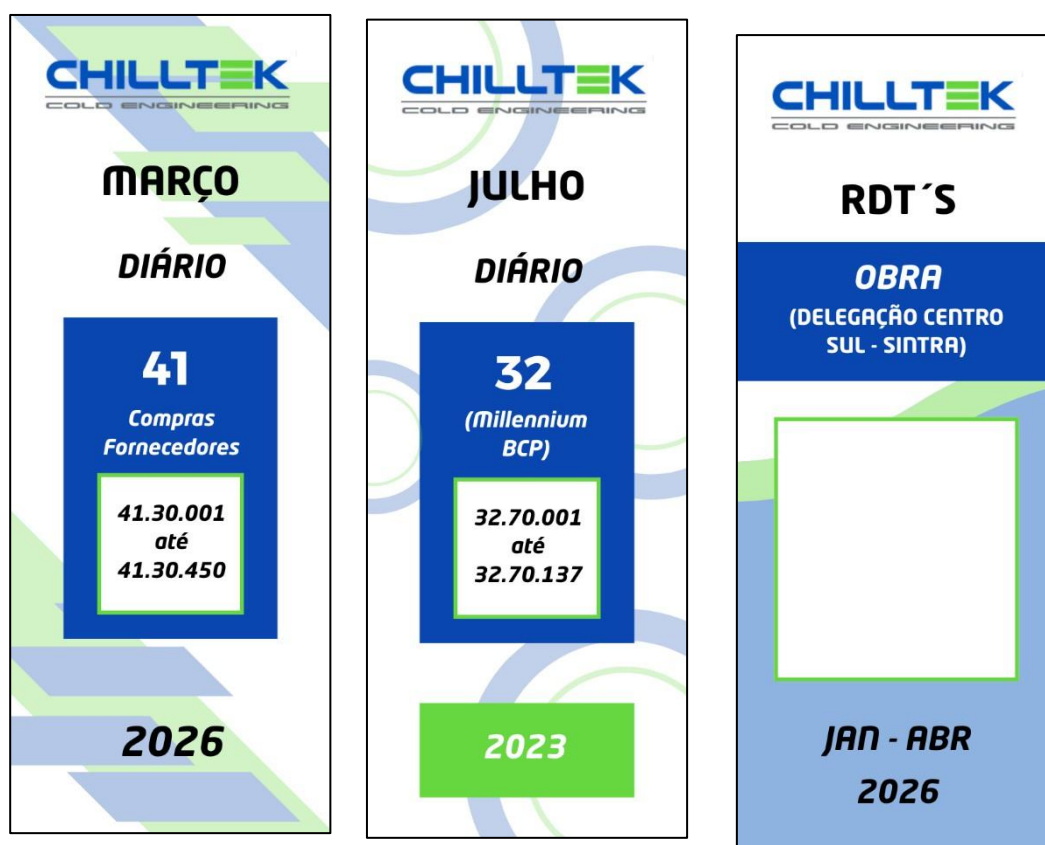
Apêndice 10.2: Organização de Arquivo Digital por Meses e Pastas

 01	05/11/2024 14:33	Pasta de ficheiros
 02	05/11/2024 14:34	Pasta de ficheiros
 03	05/11/2024 14:34	Pasta de ficheiros
 04	23/04/2025 16:31	Pasta de ficheiros
 05	05/11/2024 14:34	Pasta de ficheiros
 06	05/11/2024 14:34	Pasta de ficheiros
 07	05/11/2024 14:34	Pasta de ficheiros
 08	11/08/2025 12:18	Pasta de ficheiros
 09	29/09/2025 10:40	Pasta de ficheiros
 10	06/10/2025 14:14	Pasta de ficheiros
 11	06/10/2025 14:14	Pasta de ficheiros
 12	06/10/2025 14:14	Pasta de ficheiros
 COPE	21/10/2025 16:33	Pasta de ficheiros
 FATURAS PROFORMA	16/10/2025 15:39	Pasta de ficheiros
 FATURAS_GARANTIA	23/04/2025 14:50	Pasta de ficheiros
 RETENÇÕES	22/10/2025 11:04	Pasta de ficheiros

Apêndice 10.3: Organização de Arquivo Digital por Diários

 Diario.21-Caixa	27/12/2023 11:03	Pasta de ficheiros
 Diario.32-Banco_BCP	22/10/2025 10:37	Pasta de ficheiros
 Diario.33-Banco_BPI	15/10/2025 09:51	Pasta de ficheiros
 Diario.34-Banco_CGD	06/10/2025 14:27	Pasta de ficheiros
 Diario.35-Banco_NB	16/10/2025 11:28	Pasta de ficheiros
 Diario.41-Compras_Fornecedores	21/10/2025 17:48	Pasta de ficheiros
 Diario.51-Faturacao_Clientes	21/10/2025 18:12	Pasta de ficheiros

Apêndice 11: Modelo de Lombada/Identificação de Pasta de Arquivo Físico



Apêndice 12: Grelha de Análise do Controlo Interno no Processo de Compras

Data doc	NumDoc	Fornecedor	Nº Obra	Obra	Processo	Cliente
05/01/2026	13	GONÇALVES & MOREIRA, LDA	PR-2026-01-0001	CHILLTEK		
05/01/2026	17	HILT (PORTUGAL) - PRODUTOS E SERVIÇOS, UNIPessoal	PR-2025-01-0001	CHILLTEK		
05/01/2026	27	UAB FREOR, LT			005/0000/2026/50001	REAL FLUIDO - REFRIGERAÇÃO E CLIMATIZAÇÃO
05/01/2026	27	UAB FREOR, LT			005/0000/2026/50001	REAL FLUIDO - REFRIGERAÇÃO E CLIMATIZAÇÃO
05/01/2026	27	UAB FREOR, LT			005/0000/2026/50001	REAL FLUIDO - REFRIGERAÇÃO E CLIMATIZAÇÃO
06/01/2026	55	AHT Cooling Systems Española, S.L.U			002/0000/2025/26637	CNT BO ERMESINDE
06/01/2026	55	AHT Cooling Systems Española, S.L.U	PR-2026-01-0001	CHILLTEK		
06/01/2026	55	AHT Cooling Systems Española, S.L.U	PR-2026-01-0001	CHILLTEK		
09/01/2026	85	Amasul - Distribuidor de Materiais Eléctricos S.A	PR-2024-05-0636	EUROFLUMERO		
09/01/2026	85	Amasul - Distribuidor de Materiais Eléctricos S.A	PR-2024-05-0636	EUROFLUMERO		
09/01/2026	85	Amasul - Distribuidor de Materiais Eléctricos S.A	PR-2024-05-0636	EUROFLUMERO		
09/01/2026	85	Amasul - Distribuidor de Materiais Eléctricos S.A	PR-2024-05-0636	EUROFLUMERO		
09/01/2026	85	Amasul - Distribuidor de Materiais Eléctricos S.A	PR-2024-05-0636	EUROFLUMERO		
09/01/2026	85	Amasul - Distribuidor de Materiais Eléctricos S.A	PR-2024-05-0636	EUROFLUMERO		
09/01/2026	85	Amasul - Distribuidor de Materiais Eléctricos S.A	PR-2024-05-0636	EUROFLUMERO		
09/01/2026	85	Amasul - Distribuidor de Materiais Eléctricos S.A	PR-2024-05-0636	EUROFLUMERO		
09/01/2026	85	Amasul - Distribuidor de Materiais Eléctricos S.A	PR-2024-05-0636	EUROFLUMERO		
09/01/2026	85	Amasul - Distribuidor de Materiais Eléctricos S.A	PR-2024-05-0636	EUROFLUMERO		
09/01/2026	85	Amasul - Distribuidor de Materiais Eléctricos S.A	PR-2024-05-0636	EUROFLUMERO		
09/01/2026	86	CENTAURIO INTERNACIONAL - TROCADORES DE CALOR, LDA			003/0000/2026/30006	ITM - GOUVEIA
09/01/2026	67	A M PEREIRA, LDA			002/0000/2025/26762	ESCRITÓRIO DIGITAL - REPRESENTAÇÕES, LDA
09/01/2026	71	EPTAREFRIGERATION PORTUGAL, S.A			002/0000/2026/20088	RESTAURANTE NOVO RETIRO DOS AMIGOS 2 (BELA SALEMMA)
09/01/2026	71	EPTAREFRIGERATION PORTUGAL, S.A			002/0000/2026/20088	RESTAURANTE NOVO RETIRO DOS AMIGOS 2 (BELA SALEMMA)
09/01/2026	71	EPTAREFRIGERATION PORTUGAL, S.A			002/0000/2026/20088	RESTAURANTE NOVO RETIRO DOS AMIGOS 2 (BELA SALEMMA)
12/01/2026	85	CENTERM - Centro Tec Ind Térm. Energ e Amb	PR-2026-01-0001	CHILLTEK		
12/01/2026	85	CENTERM - Centro Tec Ind Térm. Energ e Amb	PR-2026-01-0001	CHILLTEK		

Qt	Qt	Qt	Amxcom	Artigo	Descrição	Preço Ent	Data Ent	Morada/Entrega	CodPostal/Localidade	PU	PT	Desbloqueio
1	1	0	73000	730005739	KIT PINTURA HYUNDA	30.01.2026	[02.02.2026]	CHILLTEK SEDE	4415-726	19,5	19,5	Desbloqueio por necessidade de alteração do material inicialmente previsto
8	8	0	76000	730003407	BROCA PI PERIFUARTE-C Ø16 MP8	10.01.2026	[07.01.2026]	CHILLTEK SEDE	4415-726	3,63	30,64	Reficção das quantidades inicialmente registadas
1	0	1	76300	760005512	VEGA ENOVALL SERVO-10-01-111	21.01.2026	[07.01.2026]	CHILLTEK - Delegação Centro sul	2710-446	210	210	Encomenda desbloqueada para correção de elementos da encomenda antes da formalização, mantendo-se os dados finais idênticos à versão original
1	0	1	76000	73161103	TRANSPORTE DE FORNECEDOR	21.01.2026	[07.01.2026]	CHILLTEK - Delegação Centro sul	2710-446	700	700	
1	0	1	76300	760005512	VEGA ENOVALL SERVO-10-01-111	21.01.2026	[07.01.2026]	CHILLTEK SEDE	4415-726	210	210	
1	0	1	76000	760005611	CONTR. CALIBREVALVE S&P Ø20x163 L16	15.01.2026	[07.01.2026]	CHILLTEK SEDE	4415-726	149	149	Desbloqueio por necessidade de alteração do material inicialmente previsto
1	0	1	76000	73161103	TRANSPORTE DE FORNECEDOR	15.01.2026	[07.01.2026]	CHILLTEK SEDE	4415-726	149	149	
2000	2000	0	76000	760003949	CABO QLFLEX 963	03.01.2026	[10.01.2026]	CHILLTEK SEDE	4415-726	1,18	2360	
1	1	0	76000	763402312	BOBINA DE MADEIRA TP7 - LOTE 7-012525AL	14.01.2026	[10.01.2026]	CHILLTEK SEDE	4415-726	100	100	Encomenda desbloqueada para inclusão de bobinas adicionais que não constavam na versão inicial da encomenda
1	1	0	76000	763402312	BOBINA DE MADEIRA TP7 - LOTE 07M0241	14.01.2026	[10.01.2026]	CHILLTEK SEDE	4415-726	100	100	
1	1	0	76000	763402222	BOBINA DE MADEIRA TP - LOTE 10-005952A	14.01.2026	[10.01.2026]	CHILLTEK SEDE	4415-726	161	161	
800	800	0	76000	760003940	CABO R2-H-17X21 - CPR 502,5 VO	03.01.2026	[10.01.2026]	CHILLTEK SEDE	4415-726	1815	1452,08	Encomenda desbloqueada para correção de elementos da encomenda antes da formalização, mantendo-se os dados finais idênticos à versão original
1200	1200	0	76000	760003965	CABO R2-H-3015 VERDE	03.01.2026	[10.01.2026]	CHILLTEK SEDE	4415-726	0,749	859,4	
1	1	0	76000	763402222	BOBINA DE MADEIRA TP - LOTE 10-006734A	14.01.2026	[10.01.2026]	CHILLTEK SEDE	4415-726	161	161	
1	1	0	76000	760003921	CABO R2-H-4G1,5 VERDE (LIVRE HALOGENO)	03.01.2026	[10.01.2026]	CHILLTEK SEDE	4415-726	0,32	320	Correção de valores para preço de 2026
1000	1000	0	76000	760003921	CABO R2-H-4G1,5 VERDE (LIVRE HALOGENO)	03.01.2026	[10.01.2026]	CHILLTEK SEDE	4415-726	0,32	320	
2000	2000	0	76000	760003921	CABO R2-H-4G1,5 VERDE (LIVRE HALOGENO)	03.01.2026	[10.01.2026]	CHILLTEK SEDE	4415-726	2,756	1828,32	
700	700	0	76000	760003918	CABO R2-H-5G4 VERDE (LIVRE HALOGENO)	03.01.2026	[10.01.2026]	CHILLTEK SEDE	4415-726	495,4	495,4	Encomenda desbloqueada para correção de elementos da encomenda antes da formalização, mantendo-se os dados finais idênticos à versão original
1	0	1	76302	760005550	EVAPORADOR BWN 23049	30.01.2026		CHILLTEK SEDE	4415-726	218	218	
1	0	1	76000	760005552	CONDENSADOR MAQUILADO OMNIWASHIF 3000-A	03.01.2026		CHILLTEK SEDE	4415-726	3,63	3,63	
1	0	1	73000	731611032	TRANSPORTE DE FORNECEDOR EPTA	20.01.2026		CHILLTEK SEDE	4415-726	14,08	14,08	Correção do valor de transporte, em virtude de o sistema ter aplicado automaticamente um desconto não aplicável à operação em causa
1	0	1	76303	760005557	TERMOSTATO KSUL-3210-000 B5200 EPTA	20.01.2026		CHILLTEK SEDE	4415-726	2,04	4,08	
2	0	2	76303	760005558	BOTAÇÃO CINGA EPTA 10A10100	20.01.2026		CHILLTEK SEDE	4415-726	72	72	
1	1	0	73000	730003626	ACOMPANHAMENTO ANUAL FLUÍDAO GUIMARAES	12.01.2026	[23.01.2026]	CHILLTEK SEDE	4415-726	84	84	Encomenda desbloqueada para correção de elementos da encomenda antes da formalização, mantendo-se os dados finais idênticos à versão original
1	1	0	73000	730005577	ACOMPANHAMENTO ANUAL FLUÍDAO CABRAL	12.01.2026	[23.01.2026]	CHILLTEK SEDE	4415-726	84	84	