



Instituto Politécnico de Tomar

**Escola Superior de Gestão de Tomar**

**Ana Isabel da Silva Canaverde**

# **Controlo Interno - Aplicação numa empresa do setor motorizado**

**Manual de controlo interno**

Projeto de Mestrado

Orientado por:

Dr. Carlos Trigacheiro

Docente do Instituto Politécnico de Tomar

Complemento ao projeto de Mestrado apresentado ao Instituto Politécnico de Tomar  
para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em  
Auditoria e Análise Financeira



# **VMUL- VEÍCULOS MOTORIZADOS, LIMITADA**

## **Manual de controlo interno**



## I. Índice

I.	Índice.....	5
II.	Histórico de alterações.....	9
III.	Objetivos.....	11
3.1.	Propósito do manual.....	11
3.2.	Estrutura do manual.....	11
3.3.	Responsabilidades de manutenção e aprovação do manual.....	12
3.4.	Destinatários.....	12
3.5.	Listagem de Abreviaturas.....	12
IV.	Manual de procedimentos.....	13
A.	Identificação de áreas de negócio.....	13
B.	Identificação das funções por área de negócio.....	13
C.	Descrição de funções por área de negócio.....	17
1.	Comercial.....	17
1.1.	Secretária comercial.....	17
1.2.	Chefe vendas da área comercial.....	21
1.3.	Vendedor Comercial.....	23
2.	Oficina.....	29
2.1.	Responsável oficina.....	29
2.2.	Mecânico.....	35
2.3.	Ajudante mecânico.....	39
2.4.	Rececionista de oficina.....	41
3.	Armazém.....	47
3.1.	Responsável armazém.....	47
3.2.	Vendedor ao balcão.....	51
4.	Funções de gestão global.....	57
4.1.	Gerente.....	57
V.	Regulamento interno.....	61
A.	Nota de Boas Vindas.....	61
B.	Quem somos.....	61
C.	A nossa política de trabalho.....	62
D.	Regulamento interno.....	67
	COLABORADOR.....	67
	Direitos do colaborador.....	67
	Deveres do colaborador.....	68

EMPRESA .....	70
Direitos da empresa.....	70
Deveres da empresa .....	70
RELAÇÕES COLABORADOR / EMPRESA .....	71
Informações pessoais .....	71
Categoria profissional .....	72
Local do trabalho .....	72
Trabalho no exterior.....	73
Ferramentas de trabalho .....	74
Telefones, computadores e meios de comunicação .....	75
Uniforme.....	76
Horário de trabalho .....	76
Registo de entradas e saídas.....	76
Pausas.....	77
Férias.....	77
Faltas .....	78
Atrasos .....	78
Trabalho suplementar.....	80
Retribuição.....	80
Saúde e segurança no trabalho .....	80
Equipamentos de proteção individual.....	82
Limpeza do posto de trabalho .....	82
E. Anexos .....	84
i. Registo de ponto.....	85
ii. Registo dados do pessoal / alterações .....	86
iii. Declaração de consentimento de recolha de dados pessoais.....	87
iv. Registo de saída de viatura.....	90
v. Registo de despesas inerente à saída de viatura .....	91
vi. Registo Diário de contactos de terceiros por telefone ou fisicamente .....	92
vii. Mapa Horário de trabalho secção peças.....	93
viii. Marcação de férias .....	94
ix. Comunicação de falta.....	95
x. Comunicação de falta com antecedência .....	96

**VMUL- VEÍCULOS MOTORIZADOS, LIMITADA****Manual de controlo interno**

Código:	MCI-0
Versão:	00
Data da versão:	30/08/2018
Criado por:	Ana Canaverde
Aprovado por:	Gerência
Nível de confidencialidade:	Elevado



## II. Histórico de alterações

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Criado por</b>	<b>Descrição da alteração</b>



### **III. Objetivos**

#### **3.1. Propósito do manual**

Este manual é um complemento e um produto do projeto que se trata no documento principal - projeto de mestrado titulado Controlo Interno- aplicação numa empresa do setor motorizado. Lêem-se os dois documentos em conjunto. É a apresentação do produto obtido mencionado no capítulo 5 e 6 do documento principal.

Tem como principal objetivo centralizar um conjunto de normas, que visam a organização e a disciplina dos diversos aspetos da atividade desenvolvida pelos trabalhadores na empresa. Procura harmonizar indicações sobre as funções que cada colaborador deve desempenhar na organização VMUL – Veículos Motorizados, Lda.

Este manual é um guia sobre:

- Gestão mais eficaz e menos conflituosa dos recursos humanos;
- A descrição de funções inerentes ao bom funcionamento da entidade;
- Identificação do posicionamento de cada função na organização;
- Guia de tarefas a executar;
- Procedimentos inerentes ao bom funcionamento da entidade.

#### **3.2. Estrutura do manual**

Este manual no seu primeiro contacto fará parte do projeto de mestrado titulado “Controlo Interno - aplicação numa empresa do sector motorizado” e de futuro será um guia fundamental para cada colaborador da organização, para o qual foi elaborado. Apenas será entregue a cada colaborador a secção correspondente à função que executa retirado do capítulo IV Manual de procedimentos e o capítulo V Regulamento Interno. Ao assinar contrato de trabalho com a empresa recomenda-se a imediata entrega do descritivo de funções, sendo este também entregue em duplicado no qual o colaborador deve assinar em como recebeu o descritivo de funções inerente à função para o qual foi contratado, ficando a fazer parte do seu processo de contrato.

O colaborador passa a conhecer o que a empresa espera de si, os valores pelos quais a empresa se pauta, facilitando a sua integração.

Este manual identifica:

**Áreas de negócio** – Identificação das principais áreas negócio da organização.

**Descrição de funções** – Detalhe de funções de cada colaborador inerente ao bom funcionamento da empresa.

**Procedimentos** - Descrição de procedimentos elementares inerentes ao bom funcionamento da organização.

### **3.3. Responsabilidades de manutenção e aprovação do manual**

No futuro competirá ao responsável pelo departamento de controlo interno da VMUL – Veículos Motorizados, Lda. proceder à manutenção, atualização e respetiva aprovação do Órgão de Gestão. Na ausência do departamento de controlo interno fica a cargo da gerência.

É da responsabilidade do Órgão de Gestão proceder à sua aprovação e implementação. As versões de alteração deverão ficar registadas no ponto II - Histórico de alterações.

### **3.4. Destinatários**

Este manual destina-se a todos os colaboradores da empresa.

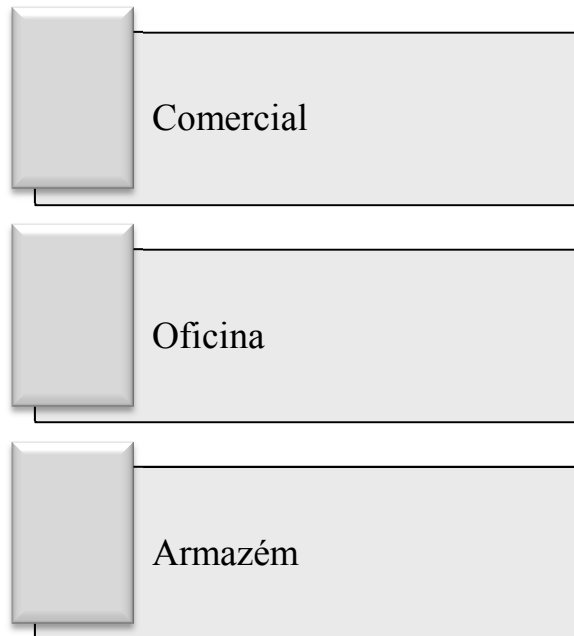
### **3.5. Listagem de Abreviaturas**

AMEC - Ajudante de Mecânico	PC - Computador
CCC - Cliente conta corrente	q.a - quando aplicável
CV - Contratos de Venda	QM - Quantidade Mínima
CVAC - Chefe Vendas da Área Comercial	RA - Responsável de Armazém
FC - Financiamento de contratos de Venda	Rec. O - Rececionista da oficina
G - Gerente	RGPD - Regime Geral Proteção Dados
LV - Lista vendas	RO - Responsável de oficina
MEC - Mecânico	SC - Secretária da Área Comercial
NC - Nota de Crédito	VAC - Vendedor da Área Comercial
OR - Ordem de reparação	VB - Vendedor de Balcão
	VS - Viatura de substituição

## IV. Manual de procedimentos

### A. Identificação de áreas de negócio

As principais áreas de negócio são:



### B. Identificação das funções por área de negócio

As funções dos colaboradores da VMUL, devem ser bem definidas e passadas a escrito. Cada funcionário, ao ser contratado, deve receber o seu descritivo de funções, o que lhe permite conhecer as suas atividades e responsabilidades.

A ficha de descrição de funções tem a seguinte estrutura:

- Empresa - identificação da entidade;
- Área de afetação da função - menciona o departamento e/ou a secção a que o colaborador está afeto;
- Identificação da função;
- Nome - identificação do titular da função e identificação de por quem é substituído quando da sua ausência;
- Organograma de localização – permite localizar o posicionamento da natureza do cargo dentro da organização, identifica quem está a seu cargo ou de quem é subordinado. Clarifica-se desde já, em jeito de legenda, que as funções representadas no organograma com fundo cor-de-rosa são funções desempenhadas por pessoas externas à entidade e a função representada com fundo a verde é a que está a ser descrita no momento;

- A Missão – representa uma síntese objetivo coletivo da empresa;
- Análise do cargo – descreve as condições e ações inerentes ao cargo que concretizarão a missão, assim como as responsabilidades e contexto do mesmo, analisando as:
  - Qualificações necessárias – ao nível de:
    - Formação – indica o nível desejado em termos de escolaridade;
    - Experiência requerida – indica o tempo desejado de experiência para exercer a função;
    - Aptidões – descrevem um conjunto características indicativas das habilidades que cada colaborador deve estar apto para desenvolver a sua função de uma forma correta;
  - Responsabilidades – detalha as responsabilidades específicas de cada função e menciona ainda as funções adicionais que o colaborador poderá a ter que vir a desempenhar,
- Processo - detalha ações mais comuns do dia-a-dia;
- Fluxogramas - detalham em fluxos as ações identificadas nos processos.

As funções essenciais, existentes, para o funcionamento da organização são:

#### Comercial

- Secretaria da área comercial
- Chefe vendas
- Vendedor

#### Oficina

- Responsável oficina
- Mecânico
- Ajudante mecânico
- Rececionista

#### Armazém

- Responsável armazém
- Vendedor ao balcão

As funções complementares às áreas de negócio apresentadas anteriormente, existentes, são:



Gerente

Contabilista Certificado

Responsável sistemas informação

O Contabilista Certificado e o Responsável pelos Sistemas de Informação apresentam-se com fundo a cor-de-rosa porque são serviços externos à empresa, contratualizado em avença. Motivo pelo qual estas funções não aparecerem descritas neste manual.



## C. Descrição de funções por área de negócio

### 1. Comercial

#### 1.1. Secretária comercial

<b>Empresa:</b> VMUL, Lda	<b>Área de Afetação:</b> Comercial
<b>Função:</b> Secretária comercial	<b>Nome Titular:</b> <b>Na sua ausência é substituído por:</b>
<b>Organograma de Localização</b>	
<pre> graph TD     Gerente --&gt; Contabilista[Contabilista - Certificado]     Gerente --&gt; RSInfo[Responsável Sistemas Informação]     Contabilista --&gt; ChefeVendas[Chefe vendas da comercial]     Contabilista --&gt; RA[Responsável Armazém]     RSInfo --&gt; RO[Responsável oficina]     ChefeVendas --&gt; SecCom[Secretária comercial]     ChefeVendas --&gt; VendedorCom[Vendedor da comercial]     RA --&gt; VendedorBalcão[Vendedor ao balcão]     RO --&gt; Mecânico     RO --&gt; Rececionista     Mecânico --&gt; AjudanteMecânico[Ajudante Mecânico] </pre>	
<b>Missão:</b>	
- Dar apoio administrativo ao chefe de vendas e ao vendedor da comercial.	
<b>Análise do Cargo</b>	
<b>Qualificação / Requisitos:</b>	
1 - Formação: 12º ano - formação na área;	
2 - Experiência: 2 anos em funções similares;	
3 - Aptidões: - orientação para o cliente; elevado sentido de responsabilidade, capacidade de comunicação e trabalho em equipa, rigor e dinamismo, conhecimento de ferramentas MS Office.	
<b>Responsabilidades Específicas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atender, filtrar e passar telefonemas;</li> <li>- Marcar e preparar reuniões e entrevistas;</li> <li>- Gerir correspondência;</li> <li>- Contactar clientes;</li> <li>- Gestão de arquivo tanto eletrónico como em papel de toda a documentação relacionada com processamentos de vendas da área comercial, tais como: <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Faturação e preparação dos dossiers de venda a clientes;</li> <li>✓ Separação conferência e controlo dos dossiers após entrega das viaturas,</li> <li>✓ Tratamento, controlo e conferência dos processos de financiamento incluindo impressão e envio da documentação para as financeiras,</li> <li>✓ Atualização de <i>stock</i> nas diversas ferramentas informáticas utilizadas;</li> </ul> </li> </ul>	

- Assessorar diretamente o chefe de vendas e o vendedor;
- Execução de encomendas de economato;
- Acompanhar e assegurar a rede comercial, fazendo ponte com a gerência, o serviço técnico de oficina, armazém e financiamento quando necessário;
- Proceder à validação de encomendas; e
- Expediente geral de escritório.

#### Funções Adicionais:

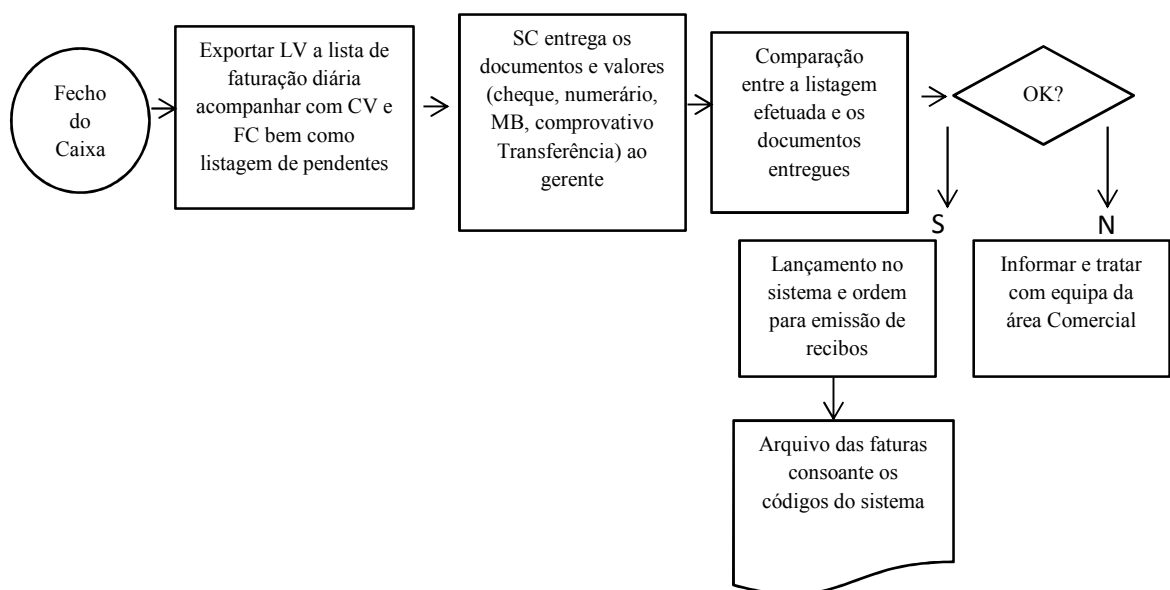
- Na ausência do chefe vendas ou vendedor deve ainda prestar informações diversas a clientes, tais como preços de veículos motorizados sejam eles automóveis ou motociclos, prazos de entrega, envio ou entrega de catálogos, apresentações em stand, financiamento.

#### Processos:

- Fecho de caixa;
- Gerir correspondência;
- Faturação e dossiers das viaturas.

### Fluxogramas

#### Fluxograma do fecho de caixa da área comercial



Todos os dias no final do dia a secretária da área comercial deve prestar contas dos valores que recebeu relativos a negócios da secção comercial. Deve fazer acompanhar os valores monetários com as listagens das vendas (LV) retiradas do programa e acompanhadas pelo contrato de venda (CV), realizadas e recebidas ou pendentes, identificando a razão do não recebimento uma vez que nesta secção não se concede crédito direto ao cliente. Se o cliente necessitar de crédito apresenta-se a solução de requerer ao financiamento (FC) junto de uma das instituições de crédito com que a empresa trabalha.

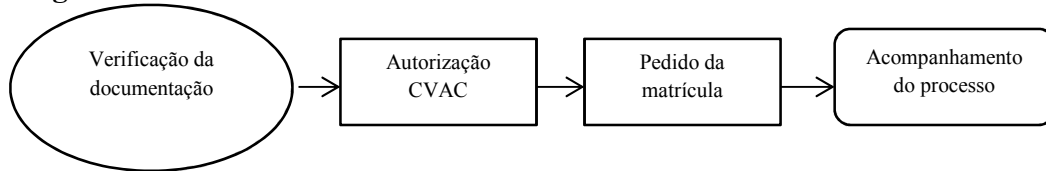
A (SC) secretária da área comercial entrega os documentos e os valores em cheque, numerário ou multibanco ao gerente, uma vez que não existe uma pessoa a desempenhar a função de tesoureiro ou administrativo-financeiro. O gerente confirma os contratos com a faturação efetuada e segue para a contabilidade sendo classificada, contabilizada e arquivado consoante respeita à venda de motas, automóveis, novos ou usados. Os valores que não estejam coincidentes são tratados com a maior brevidade entre o gerente e a equipa da comercial.

#### Gerir Correspondência:

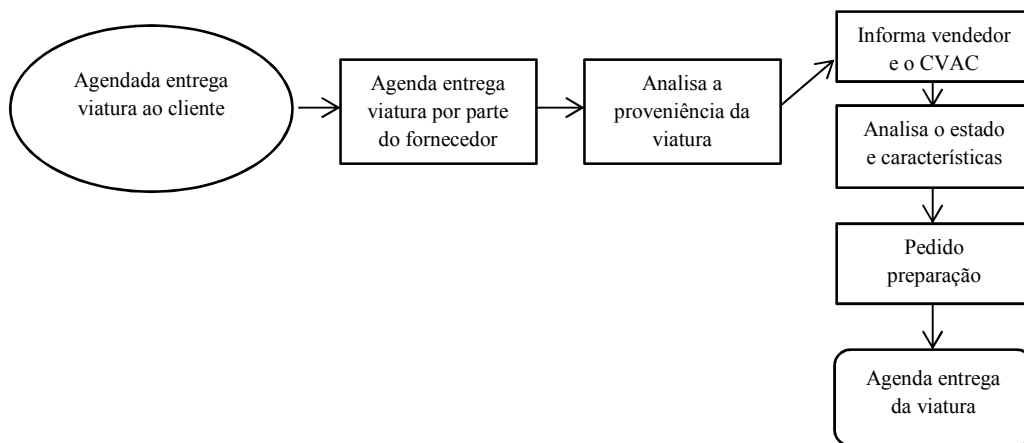
Faz o controlo da correspondência, telefonemas e contactos entre as diversas secções. O regulamento interno apresenta o tipo de controlo a efetuar para o registo de contactos de terceiros com a entidade.

**Faturação e dossiers das viaturas:**

Esta tarefa está descrita no manual do sistema de faturação-Aswin comercial, solicitar ao seu superior hierárquico. Regista a fatura de compra e a fatura de venda. Atualiza o *stock* automaticamente.

**Fluxograma do Pedido de Matrícula**

É à secretária da área comercial que cabe a tarefa de fazer o pedido de matrícula para uma viatura, para tal verifica a documentação do veículo e com a autorização dada pelo chefe de vendas da área comercial (CVAC) elabora o pedido e vai monitorizando até aparecer o processo como terminado e atribuído uma matrícula ao veículo em venda.

**Fluxograma de receção de viatura**

A secretária da área comercial ao efetuar a encomenda da viatura recebe, no momento ou dentro de dias, a confirmação da data de entrega da viatura às instalações da empresa. Quando da sua receção analisa se o que foi encomendado é o que chegou à entidade e informa o vendedor para verificar se está em condições de entregar ao cliente ou se tem de passar pela oficina para alguma pequena reparação ou preparação, e este, o vendedor, agenda com o cliente o dia e hora de entrega.



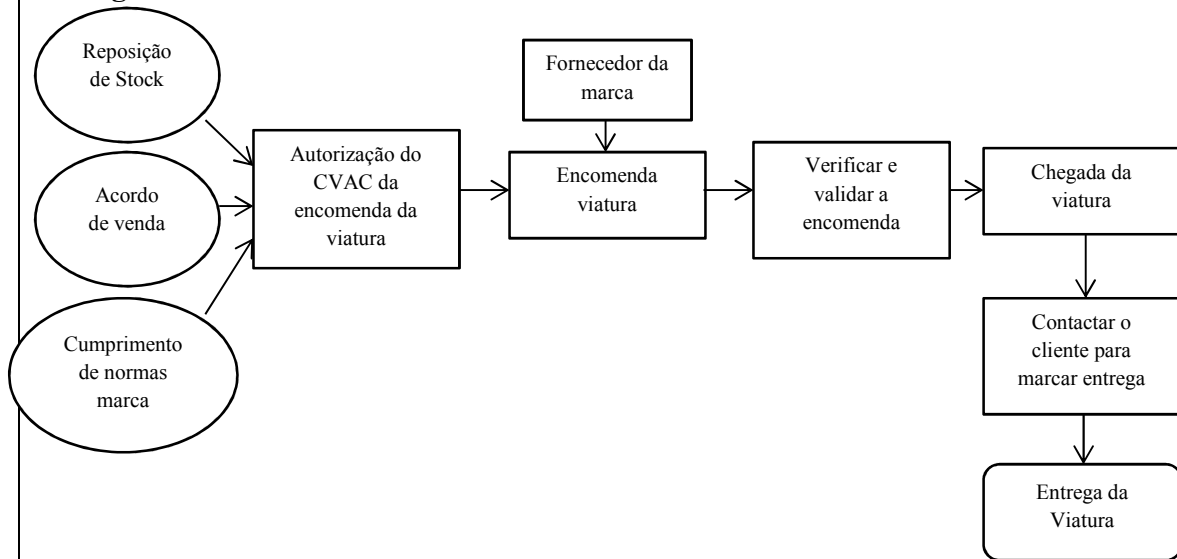
## 1.2. Chefe vendas da área comercial

<b>Empresa:</b> VMUL, Lda	<b>Área de Afetação:</b> Comercial
<b>Função:</b> Chefe Vendas da área comercial	<b>Nome Titular:</b> <b>Na sua ausência é substituído por:</b>
<b>Organograma de Localização</b>	
<pre> graph TD     Gerente --&gt; Contabilista[Contabilista - Certificado]     Gerente --&gt; RSInfo[Responsável Sistemas Informação]     Contabilista --&gt; ChefeVendas[Chefe vendas da comercial]     Contabilista --&gt; RA[Responsável Armazém]     Contabilista --&gt; RO[Responsável oficina]     RA --&gt; VAB[Vendedor ao balcão]     RO --&gt; Mecanico[Mecânico]     RO --&gt; Rececionista[Rececionista]     Mecanico --&gt; AJM[Ajudante Mecânico]     ChefeVendas --&gt; SecCom[Secretária comercial]     ChefeVendas --&gt; VCom[Vendedor da comercial] </pre>	
<b>Missão:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Controlar a receção e entrega de veículos, sejam eles automóveis ou motociclos; e</li> <li>- Implementar ações de marketing e comunicação (realização de catálogos, acompanhamento de campanhas e eventos).</li> </ul>	
<b>Análise do Cargo</b>	
<b>Qualificação / Requisitos:</b>	
<p>1 – Formação: 12º ano;</p> <p>2 – Experiência: 3 anos em funções similares;</p> <p>3 - Aptidões: coordenação de equipas de trabalho, capacidade de liderança, capacidade de negociação e orientação para a resolução de problemas, elevado sentido de responsabilidade e organização, facilidade de comunicação e relacionamento interpessoal, orientação para objetivos e resultados, orientação para o cliente e qualidade.</p>	
<b>Responsabilidades Específicas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Definir espaços de venda dos produtos e coordenar trabalho dos vendedores;</li> <li>- Estabelecer listas de preços, promoções e entrega de veículos automóveis e motociclos;</li> <li>- Analisar mercados para determinar necessidades dos consumidores e previsão de vendas;</li> <li>- Analisar relatórios dos vendedores e elaborar relatórios de vendas;</li> <li>- Dirigir e coordenar as vendas de veículos automóveis e motociclos;</li> <li>- Avaliar as vendas e as oportunidades de negócio;</li> <li>- Estabelecer e dirigir procedimentos das atividades de marketing de modo a influenciar vendas;</li> <li>- Elaborar e gerir orçamentos,</li> <li>- Controlar as despesas e assegurar a utilização eficiente dos recursos</li> </ul>	
<b>Funções Adicionais:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Na ausência do comercial ou secretária da comercial desempenhar as suas funções.</li> </ul>	
<b>Processo:</b>	

- Encomenda de Viatura; e
- Reuniões mensais com a gerência.

**Fluxogramas**

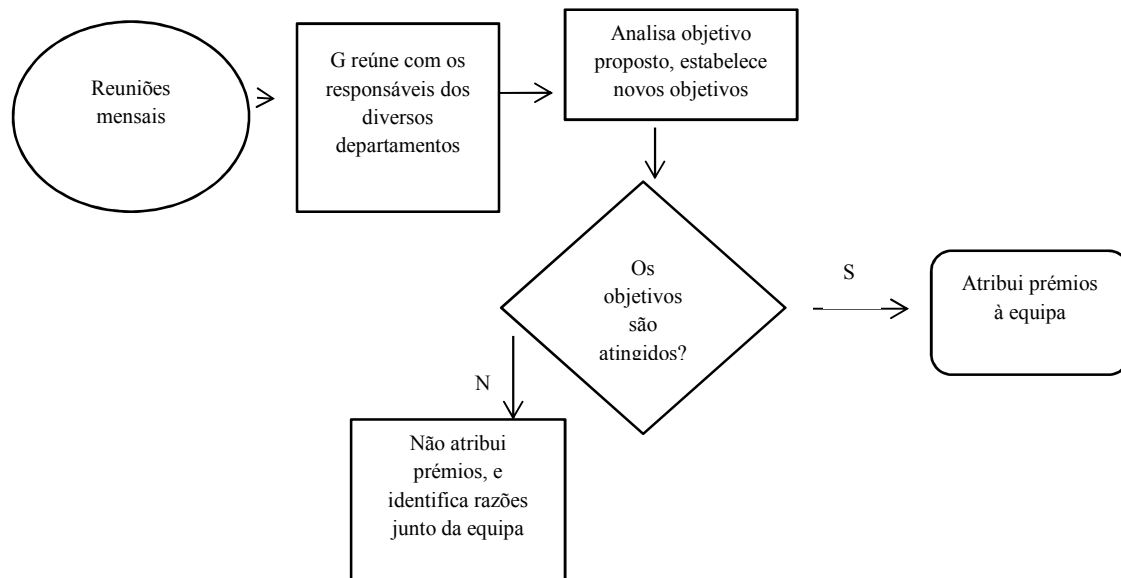
**Fluxograma da Encomenda da Viatura**



A encomenda de viatura ocorre para reposição de stock, ou para fazer face a um acordo de venda, ou para o stand por imposição de compromisso de normas das marcas.

O Chefe Vendas da área comercial autoriza a encomenda de viaturas e solicita à secretária da área comercial para proceder à encomenda da mesma junto do fornecedor da marca. Esta verifica e realiza a encomenda procurando logo obter informação sobre a possível data de chegada da viatura para poder informar o chefe vendas da área comercial e o vendedor para este coordenar com o cliente a entrega da viatura.

**Fluxograma de reunião mensal com a gerência**



O Gerente (G), no início do ano, estabelece objetivos anuais por departamento e por mês. O Chefe vendas da área comercial todos os meses deve impulsionar a equipa do seu departamento de modo a em conjunto atingirem os objetivos demarcados.

Como incentivo a equipa recebe um prémio por atingir os objetivos caso não atinja os objetivos não recebe prémio e apura-se as causas para o incumprimento dos objetivos.

Anteriormente à reunião com a gerência o CVAC tem que reunir com a SC e com os (VAC) - Vendedores da área comercial para analisar as vendas do seu departamento e outros assuntos que considerem importantes.

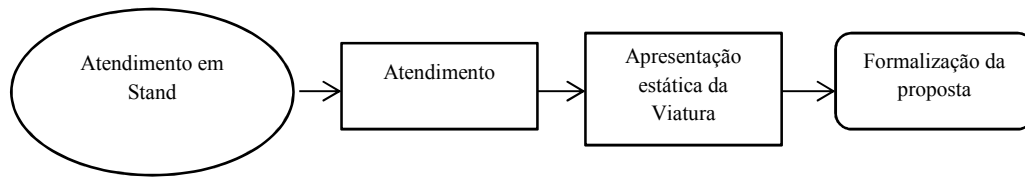
### 1.3. Vendedor Comercial

<b>Empresa:</b> VMUL, Lda	<b>Área de Afetação:</b> Comercial
<b>Função:</b> Vendedor da área comercial	<b>Nome Titular:</b> <b>Na sua ausência é substituído por:</b>
<b>Organograma de Localização</b> <pre> graph TD     Gerente --&gt; Contabilista[Contabilista - Certificado]     Gerente --&gt; RSInfo[Responsável Sistemas Informação]     Contabilista --&gt; Chefe[Chefe vendas da comercial]     Contabilista --&gt; RA[Responsável Armazém]     Contabilista --&gt; RO[Responsável oficina]     Chefe --&gt; Sec[Secretária comercial]     Chefe --&gt; Vendedor[Vendedor da comercial]     RA --&gt; VendedorB[Vendedor ao balcão]     RO --&gt; Mecanico[Mecânico]     RO --&gt; Rececionista[Rececionista]     Mecanico --&gt; Ajudante[Ajudante Mecânico] </pre>	
<b>Missão:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dinamizar a comercialização de viaturas, sejam automóveis ou motociclos, novos ou usadas, das marcas de representação ou outras;</li> <li>- Fazer ponte entre o departamento da comercial e os serviços associados tais como financiamentos, contratos de manutenção, seguros, acessórios; e</li> <li>- Garantir sempre a satisfação total dos seus clientes.</li> </ul>	
<b>Análise do Cargo</b>	
<b>Qualificação / Requisitos:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 – Formação: 12º ou superior;</li> <li>2 – Experiência: 3 anos no setor automóvel (preferencial);</li> <li>3 – Aptidões: ser organizado e pró-ativo; capaz de garantir uma boa gestão administrativa de tempo e de pessoas; ter conhecimento do mercado atual a nível de novas técnicas de vendas e fidelização de clientes; ter forte orientação para a satisfação dos seus clientes; ter boa capacidade de comunicação e relação interpessoal; ter domínio das ferramentas informáticas; boa apresentação.</li> </ol>	
<b>Responsabilidades Específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Atendimento de clientes no <i>Stand</i>, por telefone, correio eletrónico ou em ações comerciais exteriores;</li> <li>- Apresentação dos veículos;</li> <li>- Procurar efetuar um correto diagnóstico das necessidades do cliente;</li> <li>- Conhecer as especificidades dos veículos, dos produtos que comercializa e do mercado;</li> <li>- Marcação e acompanhamento dos clientes em <i>test-drive</i>;</li> <li>- Tomar notas de retoma para o avaliador;</li> <li>- Formalizar propostas por escrito; e</li> <li>- Simular financiamento.</li> </ul>	
<b>Funções Adicionais:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Substituir a secretária da comercial na sua ausência.</li> </ul>	

## Fluxogramas

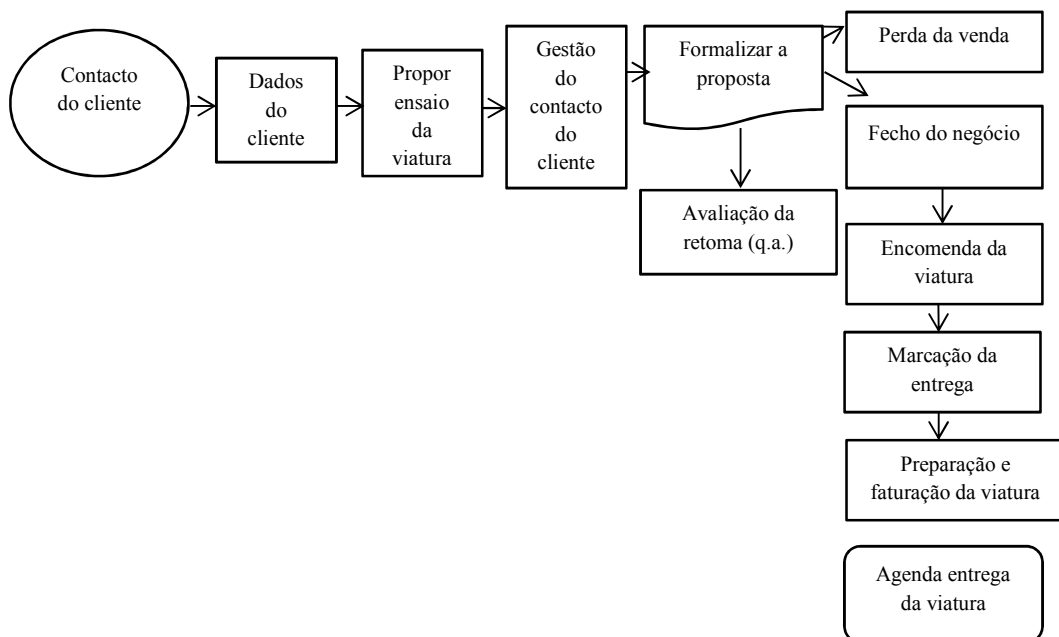
## Fluxograma de apresentação de viaturas

- **Por visita ao stand**



O vendedor ao receber um potencial cliente em *stand* deve ser o mais cordial possível. Apresentar a viatura identificando todas as suas características enaltecendo aquelas que lhe parecem que o cliente mais irá valorizar, como por exemplo: sistema isofix para quem tem ou irá ter para breve bebé, o kit mãos livres, entre outros. Feita a apresentação da viatura propõe ao cliente efetuar uma proposta onde irá identificar as características da viatura as opções que este pretende, o valor final e o financiamento caso pretenda. Despede-se de forma cordial entregando um cartão-de-visita para o cliente o contactar caso pretenda avançar com a aquisição ou caso pretenda marcar um *test-drive*.

- **Por contacto telefónico**



O vendedor ao ser contactado por telefone poderá estar perante dois casos: ou um novo cliente ou um cliente que já esteve em *stand*, como sempre tratá-lo-á cordialmente e de acordo com o solicitado. Caso pretenda agendar um ensaio de viatura (*test-drive*) o vendedor tem de efetuar o registo e ver a disponibilidade da viatura para o dia e hora marcada. Antecipadamente ao dia e hora marcada verifica que a viatura está em condições de sair (limpeza, combustível e documentação) mune-se da formalização de proposta feita anteriormente ao cliente. Após o ensaio da viatura está perante diversos cenários: 1º o cliente fecha o negócio; 2º o cliente fecha o negócio mas tem uma retoma; 3º o cliente não fecha negócio; 4º o cliente ainda vai analisar outras propostas, “vai pensar”;

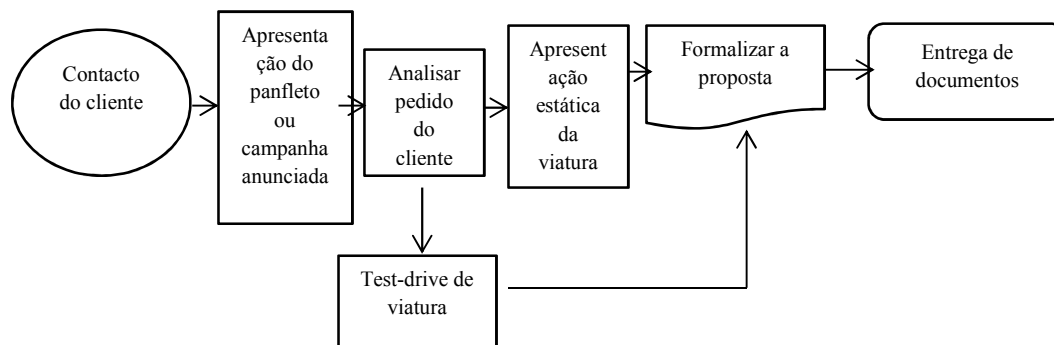
Se todo correr bem depara-se com o 1º cenário o cliente fecha o negócio, então deve

junto do chefe vendas da área comercial informar a pretensão do cliente e agendar o dia de entrega da viatura.

No segundo cenário o vendedor pede autorização para avaliar a retoma e informa o cliente das condições continuando o procedimento do processo do cenário 1.

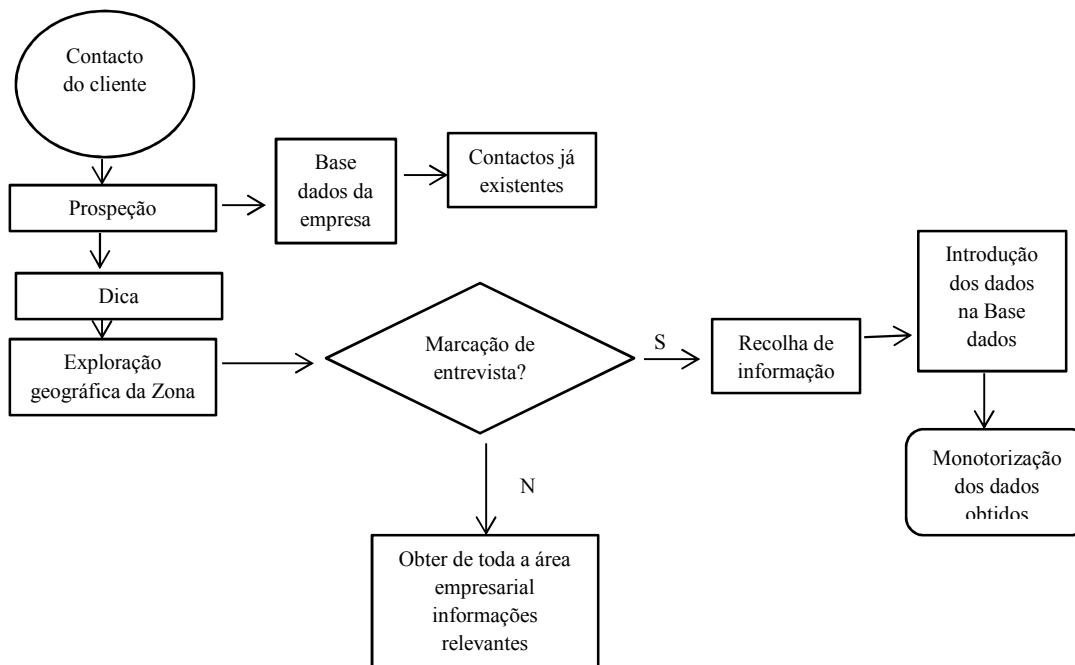
No 3º e 4º cenário o vendedor arquiva a proposta nos dossiers de propostas sem efeito.

### • Por ações comerciais



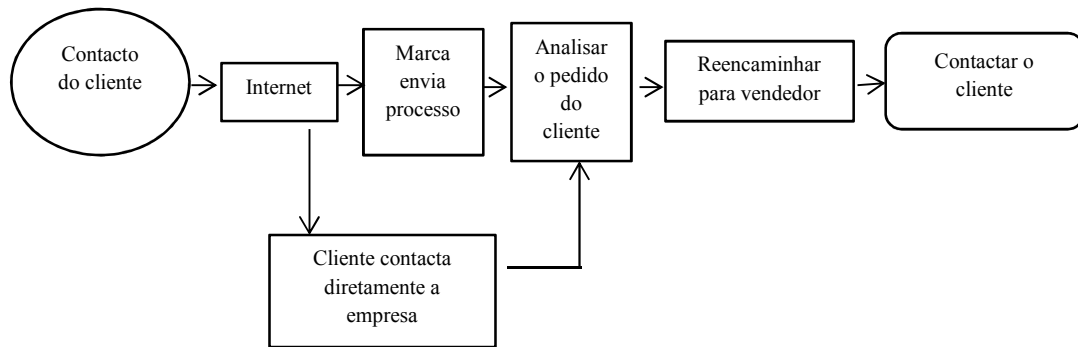
A empresa representa algumas marcas que fazem diretamente ações comerciais, o cliente pode vir ao *stand* ou entrar em contato telefónico para verificar se a empresa dispõe de determinado produto, ao vendedor cabe verificar o panfleto ou campanha anunciada pela marca e apresentar ao cliente se dispõe fisicamente do bem ou apenas em catálogo caso não disponha fisicamente, efetuando todo o procedimento como no apresentado em apresentação de viatura por visita ao stand.

### • Por prospeção



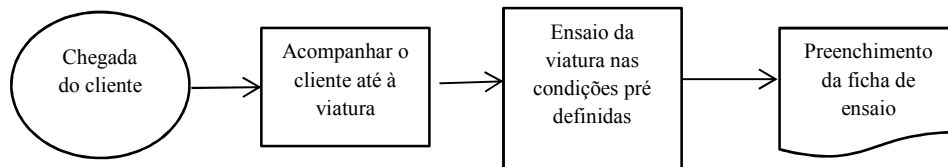
O vendedor deve ir solicitando autorização aos clientes com quem vai contactando, tentando obter permissão para de futuro entrar em contacto com eles caso venha a ter produtos que possam ser do interesse do cliente. Caso tenha este consentimento o vendedor vai criando uma base de dados interna e em ações de prospeção pode procurar se algum dos seus contactos poderia estar interessado em determinado veículo. O vendedor pode também sair à rua e dar a conhecer as viaturas perante possíveis novos clientes.

- **Por contacto via internet**



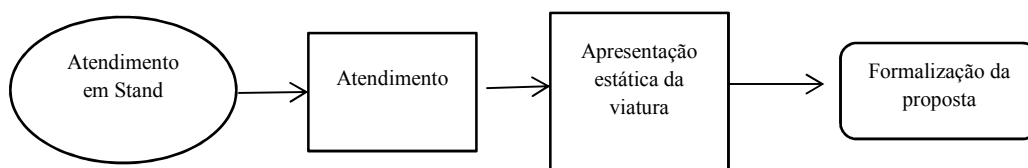
A empresa publicita as suas viaturas em *sites* na internet, podendo o vendedor ser contactado por clientes que visitaram o anúncio, o vendedor deve atendê-lo tal como se estivesse fisicamente no *stand*.

### Fluxograma de Ensaio de viaturas

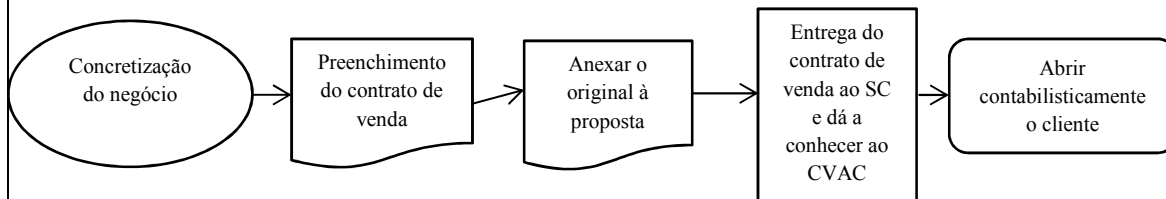


O vendedor deve verificar o estado da viatura para o *teste drive*, no mínimo, quinze minutos antes da hora previamente marcado. Para o ensaio da viatura o vendedor tem de preencher o registo de saída e chegada de viatura onde indica hora de saída, quilómetros motivo deslocação, e posteriormente à chegada preenche hora de chegada e quilómetros à chegada, bem como folha das despesas inerentes à saída para que haja um controlo e responsabilização destas saídas. O vendedor acompanha sempre o cliente em ensaio de viatura.

### Fluxograma de Formalização da proposta



Como já mencionado o vendedor deve sempre apresentar proposta por escrito ao cliente, caso este não demonstre interesse para isso o vendedor deve fazer sempre o registo na folha de registo diário de atendimentos.

**Fluxograma de Fecho contrato**

Quando se dá a concretização do negócio, o vendedor faz o preenchimento do contrato de venda, anexa a proposta e entrega o acordo de venda com a proposta à SC que procede à abertura do dossier do veículo e á sua faturação. Dá a conhecer o negócio ao CVAC. Caso a viatura não esteja em condições de entrega imediata é coordenado com os outros departamentos a sua finalização pelo chefe de vendas da comercial.



## 2. Oficina

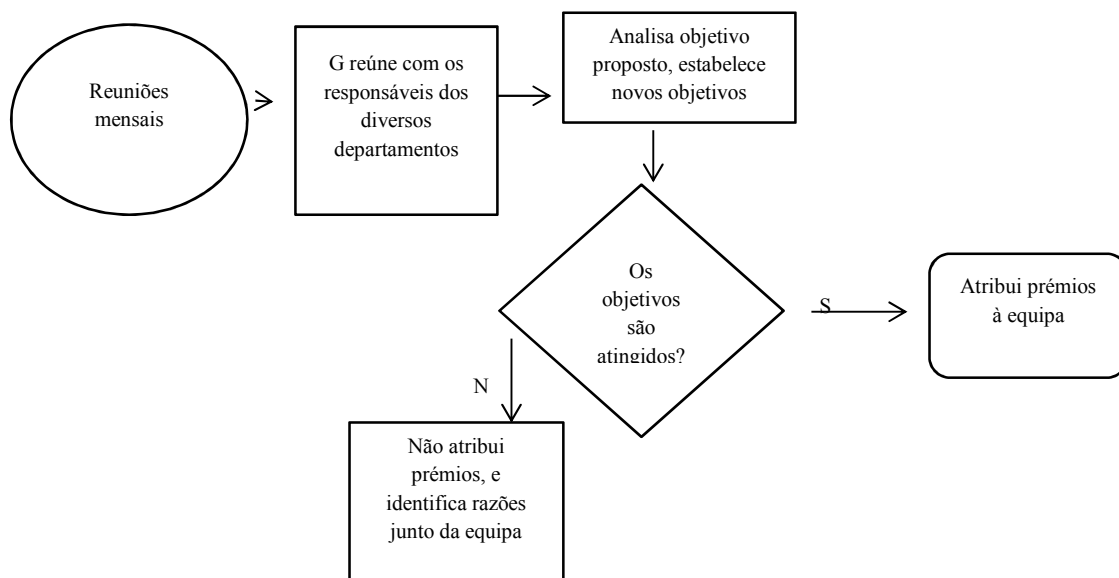
### 2.1. Responsável oficina

<b>Empresa:</b> VMUL, Lda	<b>Área de Afetação:</b> Oficial
<b>Função:</b> Responsável oficina	<b>Nome Titular:</b> <b>Na sua ausência é substituído por:</b>
<b>Organograma de Localização</b> <pre> graph TD     Gerente[Gerente] --- Contabilista[Contabilista - Certificado]     Gerente --- Sistemas[Responsável Sistemas Informação]     Gerente --- Chefe[Chefe vendas da comercial]     Gerente --- Armazem[Responsável Armazém]     Gerente --- Oficina[Responsável oficina]     Chefe --- Sec[Secretária comercial]     Chefe --- Vendedor[ Vendedor da comercial]     Armazem --- VendedorB[Vendedor ao balcão]     Oficina --- Mecanico[Mecânico]     Oficina --- Rececionista[Rececionista]     Mecanico --- Ajudante[Ajudante Mecânico] </pre>	
<b>Missão:</b> I – Garantir a otimização dos serviços prestados na oficina e a relação com os clientes; e II – Organizar os trabalhos e adapta-los aos meios humanos e materiais disponíveis.	
<b>Análise do Cargo</b>	
<b>Qualificação / Requisitos:</b> 1 – Formação: 12º ano ou superior; 2 – Experiência: 3 anos em funções similares (preferencialmente); 3 - Aptidões: coordenação de equipas de trabalho, capacidade de liderança, capacidade de negociação e orientação para a resolução de problemas, elevado sentido de responsabilidade e organização, facilidade de comunicação e relacionamento interpessoal, orientação para objetivos e resultados, orientação para o cliente e qualidade.	
<b>Responsabilidades Específicas:</b> - Assegurar a qualidade dos serviços; - Organizar os trabalhos; - Assegurar a realização do trabalho de oficina; e - Gerir a Equipa.	
<b>Funções Adicionais:</b> - Substituir qualquer um dos seus subordinados na sua ausência.	
<b>Processo:</b> 1- Assegurar a qualidade dos serviços: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Garantir a qualidade dos trabalhos, a produtividade, a organização e a segurança.</li> </ul> 2- Organizar os trabalhos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Gerir os recursos humanos quanto a faltas, férias, formação;</li> </ul>	

- Fazer pontos de situação diárias com a restante equipa de modo a ajustar a programação de agenda ou realizar novas marcações;
  - Comunicar semanalmente à gerência a carga horária da oficina disponível;
  - Distribuir o trabalho em função das habilidades, das urgências e dos contratemplos;
  - Garantir a correta recolha de lixos de acordo com os requisitos ambientais; e
  - Assegurar o funcionamento, a manutenção e a limpeza dos equipamentos e ferramentas da oficina.
- 3- Assegurar a realização do trabalho:
- Estimar o custo e os prazos dos trabalhos complementares e informá-los à gerência;
  - Fixar objetivos de produtividade;
  - Definir orçamentos para aprovação do cliente;
  - Supervisionar as requisições de peças e materiais;
  - Acompanhar processos de garantia;
  - Garantir a ligação entre a programação da oficina e o agendamento da receção; e
  - Acompanhar as intervenções e verificar o resultado dos serviços e a sua conformidade em relação às solicitações dos Clientes.
- 4- Gerir equipa:
- Informar o mecânico quanto às expectativas dos clientes;
  - Conduzir e motivar a equipa com reuniões periódicas a fim de se obter a melhoria dos resultados, através da informação, integração e igualdade;
  - Manter a disciplina e arbitrar os conflitos; e
  - Detetar necessidades e potencial de evolução dos colaboradores e apresentá-los ao gerente a fim de se obter um plano de formação necessário.

### Fluxogramas

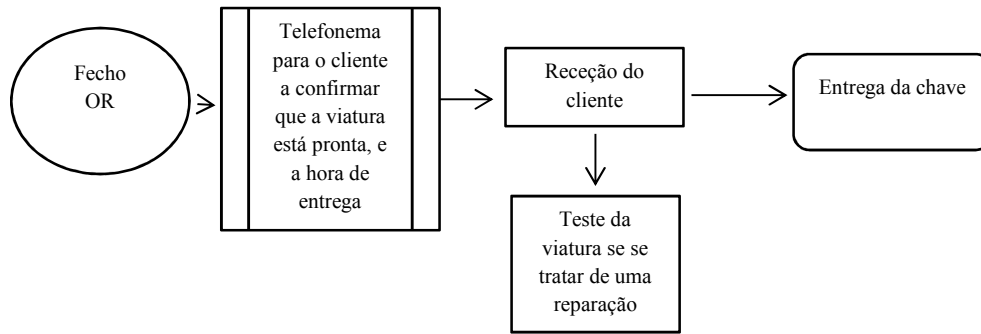
#### Fluxograma de reunião mensal com a gerência



O Gerente (G), no início do ano, estabelece objetivos anuais por departamento e por mês. O (RO) Responsável de oficina todos os meses deve impulsionar a equipa do seu departamento de modo a em conjunto atingirem os objetivos demarcados.

Como incentivo a equipa recebe um prémio por atingir os objetivos caso não atinja os objetivos não recebe prémio e apura-se as causas para o incumprimento dos objetivos, registando-os.

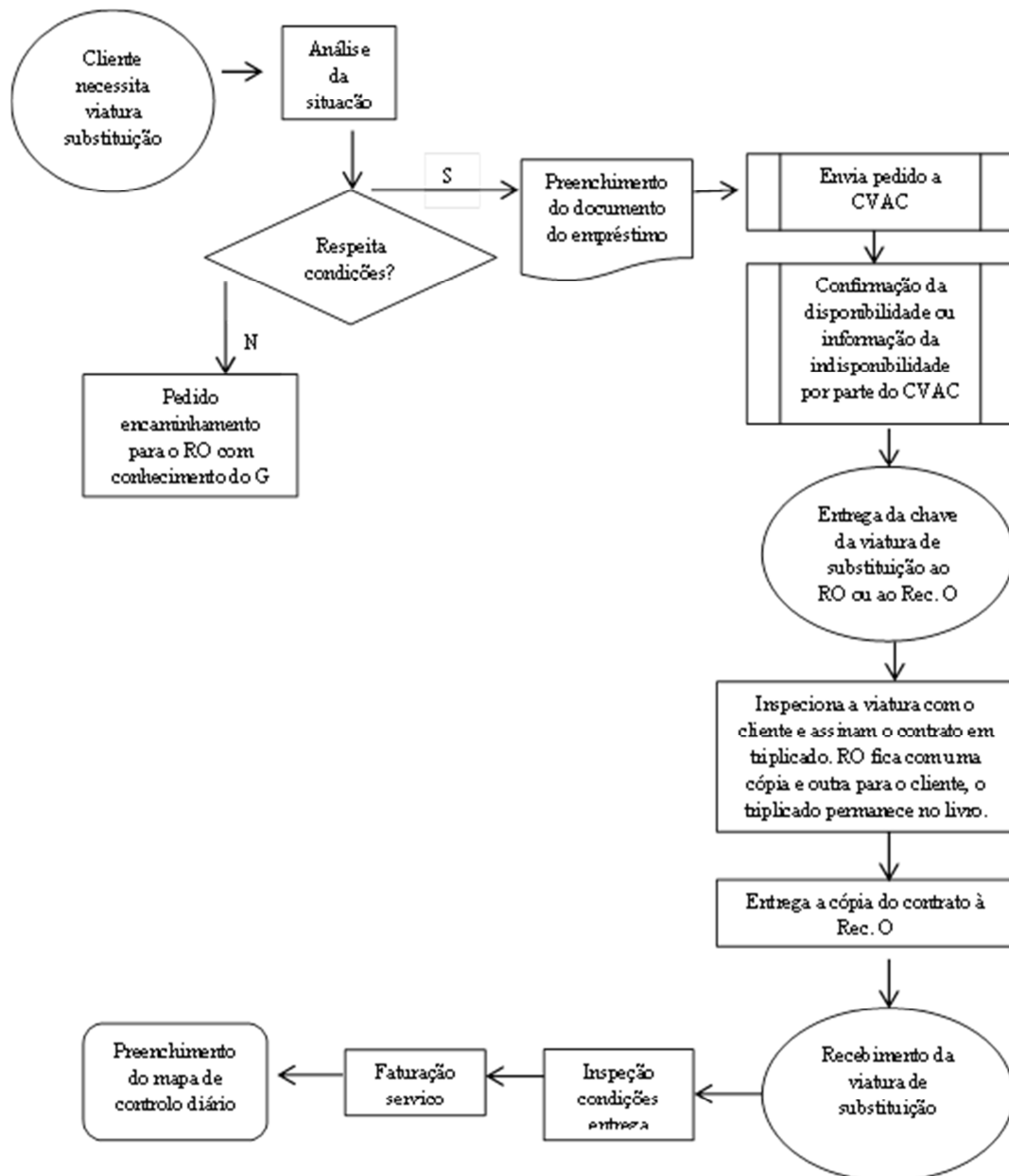
Anteriormente à reunião com a gerência o RO tem que reunir com o (MEC) Mecânico e com (AMEC) Ajudante de mecânico para analisar as vendas do seu departamento e outros assuntos que considerem importantes.

**Fluxograma para a Entrega Viatura após serviços oficina**

Quando o cliente regressa à oficina para efetuar o levantamento de uma viatura que deixou para revisão ou reparação pretende ser tão bem ou melhor atendido do que quando a foi levar. Para tal o responsável de oficina deve respeitar a hora acordada para entregar a viatura, caso verifique que tal não será possível deve informar antecipadamente o cliente.

Quando o cliente chega à oficina para levantamento da sua viatura o rececionista já deve ter o processamento do fecho da OR - Ordem de reparação, concluído. O RO acompanha o cliente à viatura a fim de este testar as anomalias que tinha reportado a quando da marcação do serviço de oficina e entrega da viatura. O responsável de oficina entrega a chave ao cliente que se dirige à receção para efetuar o pagamento do serviço.

## Fluxograma do procedimento Especifico de Viatura de Substituição



É o responsável de oficina que autoriza e coordena a atribuição de viatura de substituição. Uma viatura de substituição - (VS) é cedida em caso de:

- Viatura de Cortesia;
- Retorno - serviço mal executado por parte da oficina;
- Garantia; e
- Solicitação por parte do cliente.

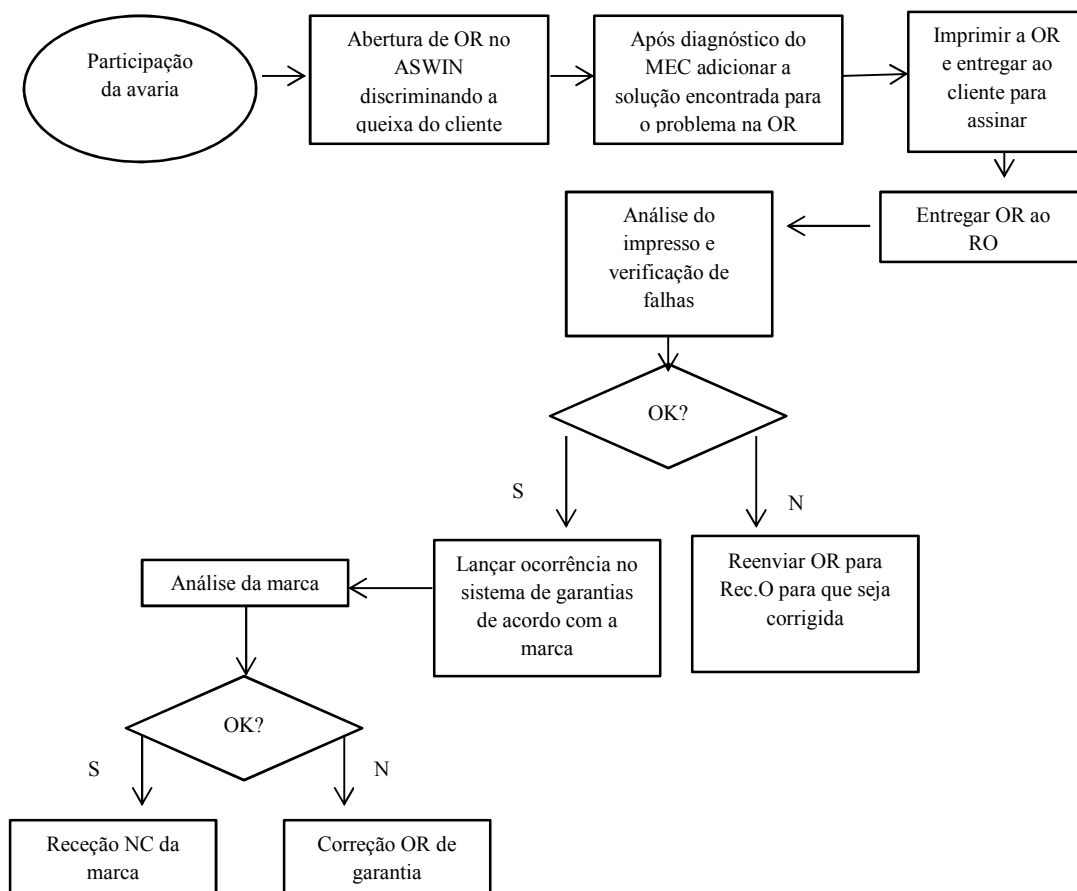
Quando o cliente necessita de uma VS, cabe ao RO analisar se a situação de necessidade de VS se enquadra numa das quatro hipóteses permitidas para ceder VS, caso não se enquadre deve apresentar a situação ao (G) gerente para autorizar o exposto; sendo aceite deve o RO consultar o seu registo diário de carros cedidos e necessários para o dia seguinte - quantidade, classe, tipo de veículo necessário ao cliente. De seguida deve elaborar o pré-preenchimento do documento de empréstimo, no qual envia ao CVAC que confirmará a disponibilidade ou indisponibilidade das viaturas a ceder para VS.

Após validação da disponibilidade de viatura para VS o CVAC entrega a chave ao RO ou ao (Rec. O) - Rececionista de oficina.

No ato de entrega da viatura de substituição é dado a conhecer ao cliente que qualquer

anomalia que se registre até à devolução da VS é da responsabilidade do cliente. No documento de empréstimo é mencionado o estado da viatura aquando da entrega da mesma - deve analisar em conjunto com o cliente as amolgadelas, riscos, o estado do depósito de combustível; após inspecionar a viatura com o cliente e terminar o correto preenchimento do documento de empréstimo, apontando a data e hora correta da entrega e data prevista de devolução o responsável da oficina dá uma cópia do documento ao cliente ficando com outras e deixa o triplicado no livro. Entrega a cópia à Rec. O. Quando a Rec. O recebe o cliente para entrega de VS já tem no seu conhecimento se tem alguma faturação a fazer. Chama o RO para verificar o estado da VS e entrega da viatura do cliente. Por fim o RO em concordância com o CVAC atualiza o mapa de controlo diário das VS.

### Fluxograma do sistema de garantias de serviços prestados pela oficina



Quando ocorre um defeito no serviço prestado pela oficina o RO dá indicações para abertura de uma nova OR em Garantia efetuando a discriminação da queixa do cliente. Para tal deve indicar como detetou a anomalia se em trajeto longo ou curto, se em piso bom ou mau, em condução normal ou manobras, se a velocidade alta ou baixa e possíveis causas da avaria. Claro que tem de mencionar também o nome, morada, contacto e nº de cliente bem como os dados da viatura, modelo, matrícula, km e nº chassi. O RO interpela o mecânico para averiguar o problema apresentado e adicionar a solução encontrada na OR. O RO imprime a OR e entrega ao cliente para assinar. Depois do problema solucionado ao cliente, o RO analisa o impresso da conclusão da OR em garantia e lança a ocorrência no sistema do fornecedor caso seja erro imputável a peças ou erro de fabrico.

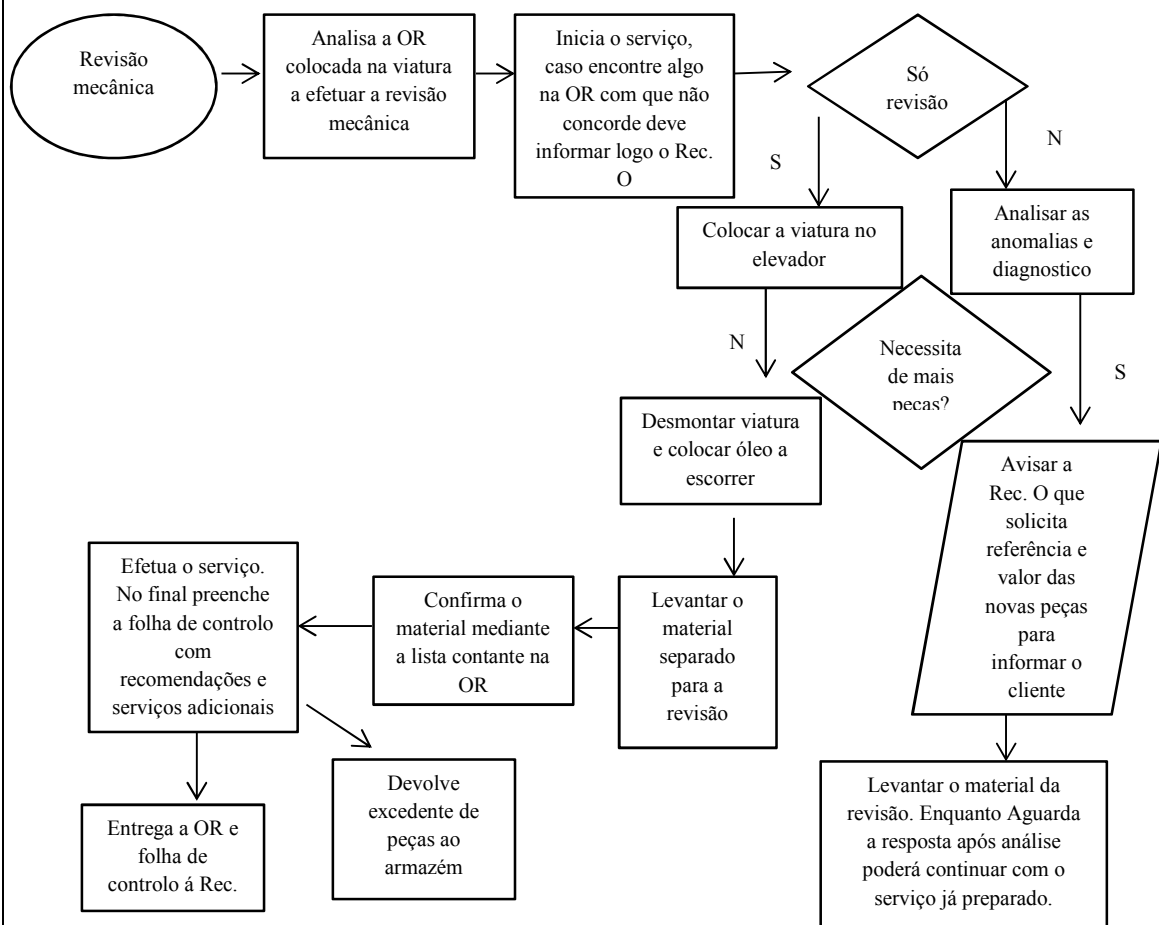


## 2.2. Mecânico

<b>Empresa:</b> VMUL, Lda	<b>Área de Afetação:</b> Oficina
<b>Função:</b> Mecânico	<b>Nome Titular:</b> <b>Na sua ausência é substituído por:</b>
<b>Organograma de Localização</b> <pre> graph TD     Gerente --&gt; Contabilista[Contabilista - Certificado]     Gerente --&gt; RS[Responsável Sistemas Informação]     Gerente --&gt; Chefe[Chefe vendas da comercial]     Gerente --&gt; RA[Responsável Armazém]     Gerente --&gt; RO[Responsável oficina]     Chefe --&gt; Sec[Secretária comercial]     Chefe --&gt; Vendedor[Vendedor da comercial]     RA --&gt; VendedorB[Vendedor ao balcão]     RO --&gt; Mecanico[Mecânico]     RO --&gt; Rececionista[Rececionista]     Mecanico --&gt; Ajudante[Ajudante Mecânico] </pre>	
<b>Funções / Missão:</b> I – Realizar as reparações e as intervenções com qualidade, em todos os sistemas assegurando a qualidade do trabalho.	
<b>Análise do Cargo</b>	
<b>Qualificação / Requisitos:</b> 1- Formação: curso técnico mecânico; 2 - Experiência: 3 anos na função (comprovado); 3 - Aptidões: capacidade de organização, ordem e limpeza, metucioso e atento aos detalhes.	
<b>Responsabilidades Específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reparar e conservar motociclos e/ou veículos automóveis ligeiros de modo a garantir o seu normal funcionamento;</li> <li>- Examina os veículos para identificar as deficiências e anomalias, procurando descobrir as suas causas;</li> <li>- Substitui e repara peças;</li> <li>- Ajustar, examinar, regular, desmantelar, reconstruir e substituir partes defeituosas de veículos automóveis e motociclos;</li> <li>- Instalar ou ajustar motores, travões, direção ou outras partes dos veículos a motor;</li> <li>- Instalar, ajustar, efetuar revisão e substituir componentes mecatrónicos de veículos a motor;</li> <li>- Executar uma manutenção programada (mudar óleo, lubrificar e afinar motores, realizar medição dos fumos dos veículos, etc.);</li> <li>- Reinstalar após reparação, motores e suas partes; e</li> <li>- Cumprir normas de higiene, saúde e segurança no trabalho.</li> </ul>	
<b>Funções Adicionais:</b> Prestar todo o auxílio que for necessário à oficina, em períodos de picos de trabalho.	
<b>Processo:</b>	

1. Assegurar a qualidade dos trabalhos:
  - Assegurar a qualidade e a eficiência das intervenções a realizar, proativamente, realizar intervenções menores não solicitadas pelo cliente;
  - Aplicar as ferramentas de controlo e preencher corretamente os formulários de revisão;
  - Providenciar as peças substituídas para entregar ao cliente; e
  - Arrumar e limpar o seu posto de trabalho bem como todas as ferramentas utilizadas (individuais e coletivas), assegurando a correta separação de lixo.
2. Realizar os trabalhos:
  - Durante as reparações, verificar se as proteções nos veículos estão bem instaladas (recoloca-las se necessário);
  - Efetuar junto do responsável pela oficina as requisições de peças para troca e transmiti-las ao setor de peças;
  - Preparar e planejar o seu trabalho (ferramentas, equipamentos);
  - Conhecer as diferentes técnicas de reparação e utilizar a documentação necessária;
  - Realizar os trabalhos solicitados de acordo com as indicações da ordem de serviço e solicitar, se necessário, mais informações;
  - Verificar se no final da intervenção todos os equipamentos e peças trocadas ou desmontadas ficaram em bom estado de funcionamento; e
  - Detetar os trabalhos suplementares, as não conformidades e a possibilidade de atrasos, comunicando rapidamente ao chefe de oficina.
3. Aplicar os processos:
  - Respeitar as indicações e o tempo de intervenção fixados pelo responsável da oficina;
  - Aplicar as preconizações das marcas e as regras de segurança; e
  - Procurar as informações nas documentações disponíveis (exemplo: notas técnicas, métodos de reparação, dados dos fornecedores)

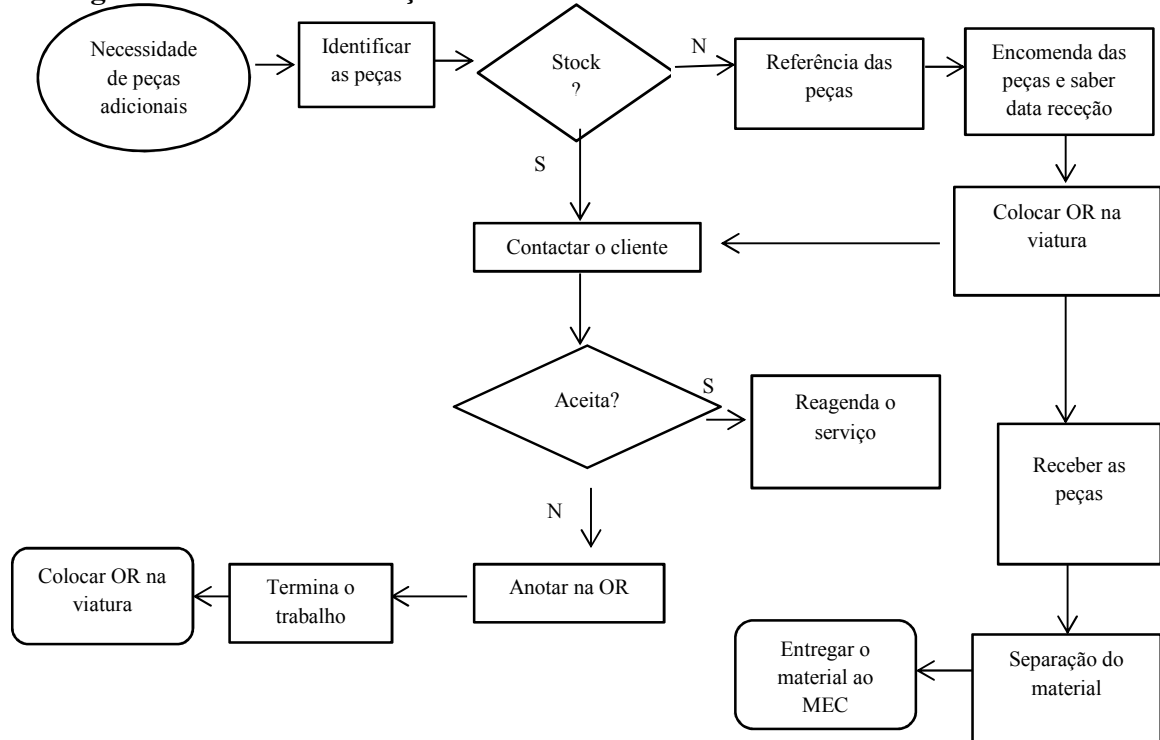
### **Fluxogramas**

**Fluxograma de uma Revisão Mecânica**

O mecânico ao pegar numa viatura para efetuar uma reparação, revisão ou preparação começa pela picagem dos tempos. A oficina possui um posto PC onde o mecânico (MEC), para além de obter a informação da OR em papel, também terá de o fazer informaticamente no sistema Aswin - para um maior detalhe deste processo consultar Manual Aswin oficina.

O MEC ao começar a revisão mecânica de um veículo tem que analisar se acaba no tempo que está previsto. Caso não aconteça deve informar o Rec. O. Deve analisar se o que consta na OR é só fazer a revisão ou tem outros serviços adicionais e se as peças mencionadas na OR são as suficientes para execução do serviço, avança para a realização do mesmo. Caso detete outras anomalias ou as peças indicadas na OR não sejam as suficientes o MEC deve informar o Rec.O para pedir cotação das peças em falta e caso se justifique informar o cliente das alterações detetadas.

Após a execução do serviço de mecânica, o MEC deve preencher uma folha de controlo e anotar recomendações para futuras intervenções, o que permitirá programar novos serviços caso o cliente assim concorde.

**Fluxograma de Pedido de Peças Adicional**

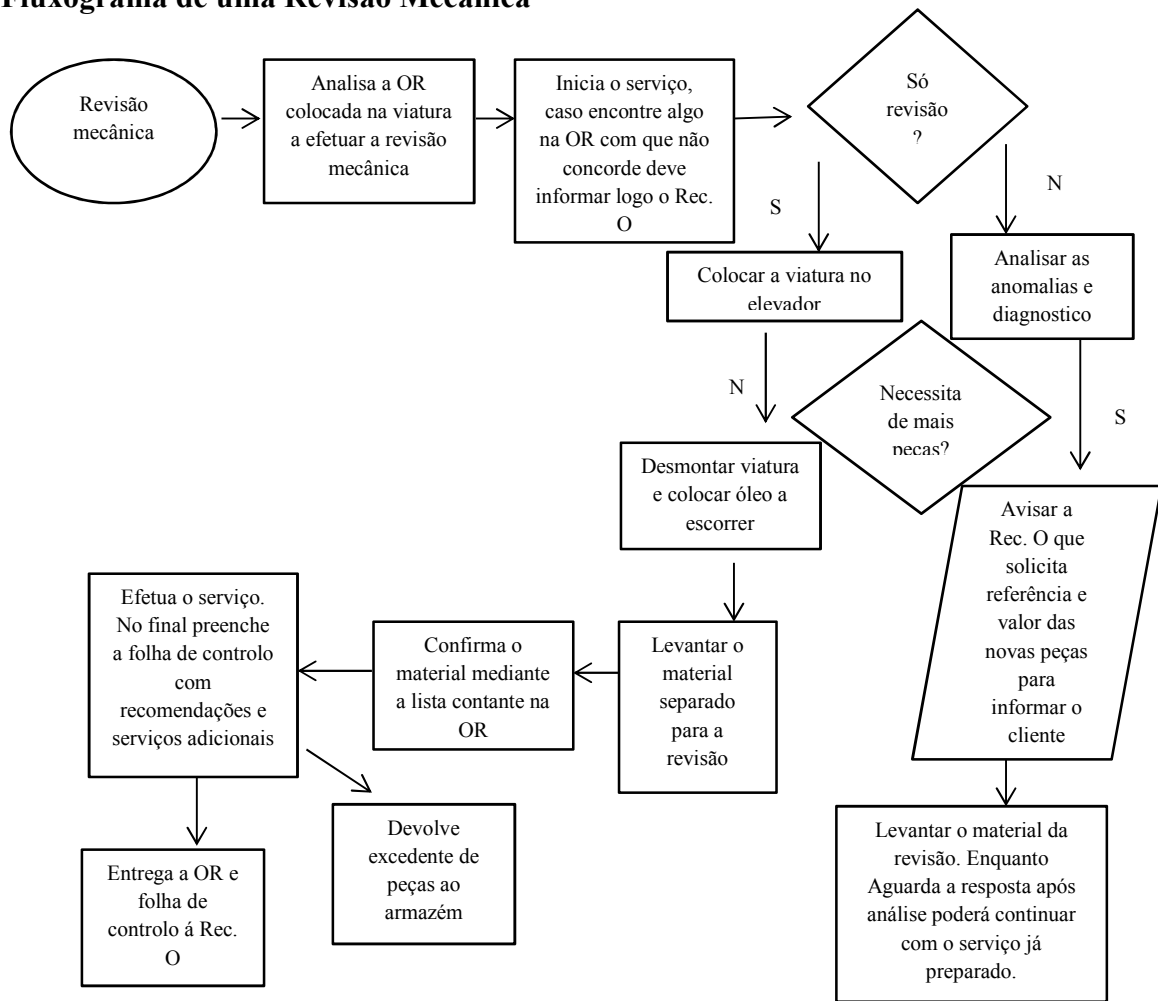
O serviço inicialmente agendado poderá sofrer alterações detetadas pelo profissional ao longo da execução do seu serviço. O MEC pode identificar a necessidade de efetuar serviços adicionais, para tal deverá assinalar na OR as peças extras de que necessita e a razão da necessidade dessas peças, suspende a OR e informa o Rec. O a quem cabe:

- 1º Solicitar ao RA ou VB a averiguação da existência em *stock* das peças;
- 2º Elaborar o orçamento para as peças e serviços adicionais;
- 3º Contactar o cliente, com o intuito de fornecer o orçamento da intervenção extra e solicitar a sua autorização.

Se o cliente aceitar o serviço, efetua o reagendamento do serviço. Quando o RA receber as peças em falta separa-as para entrega ao mecânico para poder terminar a OR em aberto.

### 2.3. Ajudante mecânico

<b>Empresa:</b> VMUL, Lda	<b>Área de Afetação:</b> Oficial
<b>Função:</b> Ajudante mecânico	<b>Nome Titular:</b> <b>Na sua ausência é substituído por:</b>
<b>Organograma de Localização</b> <pre> graph TD     Gerente[Gerente] --- Contabilista[Contabilista - Certificado]     Gerente --- Sistemas[Responsável Sistemas Informação]     Gerente --- Chefe[Chefe vendas da comercial]     Gerente --- Armazem[Responsável Armazém]     Gerente --- Oficina[Responsável oficina]     Chefe --- Sec[Secretária comercial]     Chefe --- Vendedor[Vendedor da comercial]     Armazem --- Balcão[Vendedor ao balcão]     Oficina --- Mecanico[Mecânico]     Oficina --- Rececionista[Rececionista]     Mecanico --- Ajudante[Ajudante Mecânico] </pre>	
<b>Missão:</b>	
I - Prestar apoio em funções de mecânica.	
<b>Análise do Cargo</b>	
<b>Qualificação / Requisitos:</b>	
1 - Formação: curso profissional de mecânica ou similar; 2 - Experiência: em função similar ou s/experiência sendo estagiário; 3 - Aptidões: conhecimentos básicos de mecânica geral, proactivo e dinâmico, capacidade de organização do trabalho, capacidade de comunicação, carta de condução de moto e automóveis, sentido de responsabilidade, pontualidade e assiduidade.	
<b>Responsabilidades Específicas:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Auxiliar o mecânico na manutenção, reparação e preparação de veículos automóveis e motociclos;</li> <li>- Realizar a limpeza, conservação e arrumação das peças e de ferramentas e equipamentos utilizados;</li> <li>- Executar outras tarefas de mesma natureza e nível de complexidade associadas ao ambiente organizacional; e</li> <li>- Cumprir as regras de segurança associadas à sua atividade.</li> </ul>	
<b>Funções Adicionais:</b>	
- Quando apto pode realizar algumas funções do mecânico.	
<b>Processo:</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Acompanhar o mecânico e auxiliar em todas as funções que este desempenhar; e</li> <li>- Desempenhar pequenas reparações ou revisões.</li> </ul>	
<b>Fluxogramas</b>	

**Fluxograma de uma Revisão Mecânica**

Quando o ajudante de mecânico (AMEC) já demonstra alguma destreza, e aptidão para desenvolver serviços de revisão básicos pode também realiza-los. Ao pegar numa viatura para efetuar uma reparação, revisão ou preparação começa pela picagem dos tempos. A oficina possui um posto PC onde o AMEC para além de obter a informação da OR em papel também terá de o fazer informaticamente no sistema Aswin - para um maior detalhe deste processo consultar Manual Aswin oficina.

O AMEC ao começar a revisão mecânica de um veículo tem que analisar se acaba no tempo que está previsto caso não aconteça deve informar o MEC que por sua vez informa o Rec. O. Deve analisar se o que consta na OR é só fazer a revisão ou tem outros serviços adicionais e se as peças mencionadas na OR são as suficientes para execução do serviço. Avança para a realização do serviço, caso detete outras anomalias ou as peças indicadas na OR não sejam as suficientes deve informar o MEC que por sua vez informa o Rec. O para pedir cotação das peças em falta e caso se justifique informar o cliente das alterações detetadas.

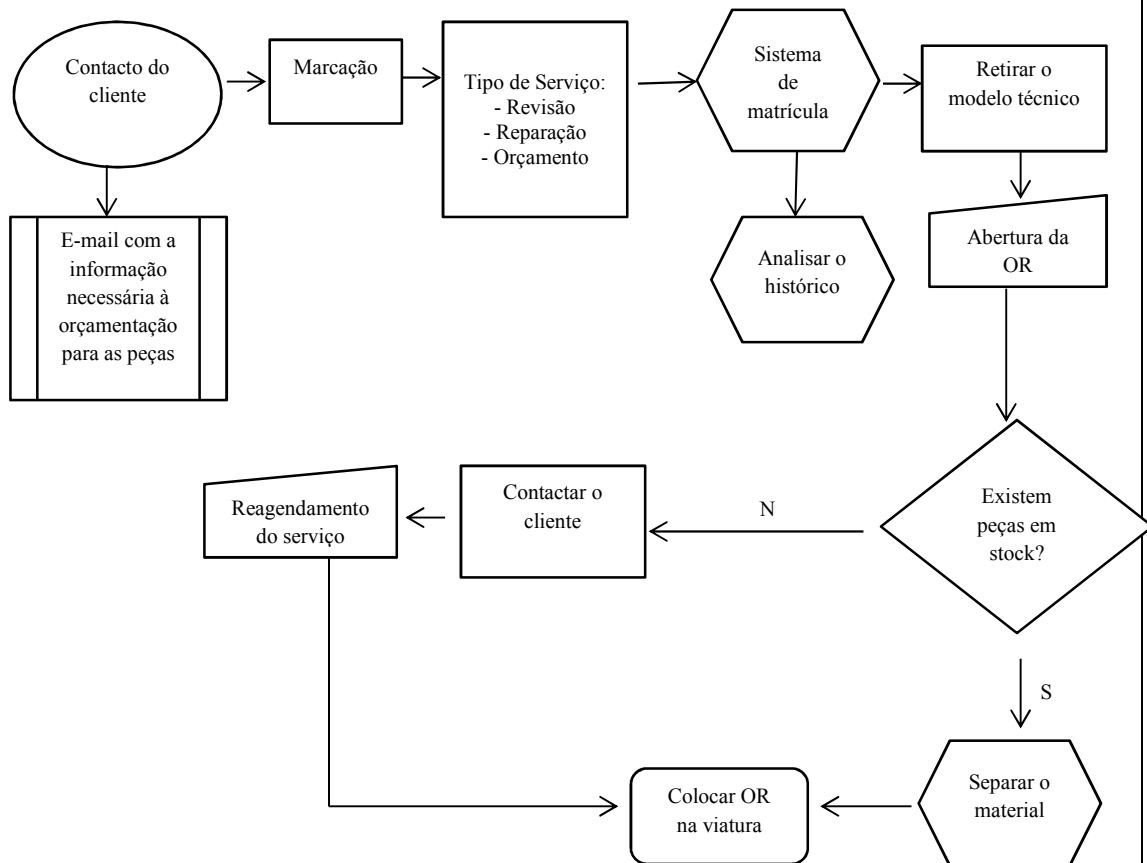
Após a execução do serviço de mecânica, o AMEC deve preencher uma folha de controlo e anotar recomendações para futuras intervenções, o que permitirá programar novos serviços caso o cliente assim concorde. Deve antes de entregar a OR ao Rec. O trocar impressões, sobre o serviço realizado, com o MEC.

## 2.4. Rececionista de oficina

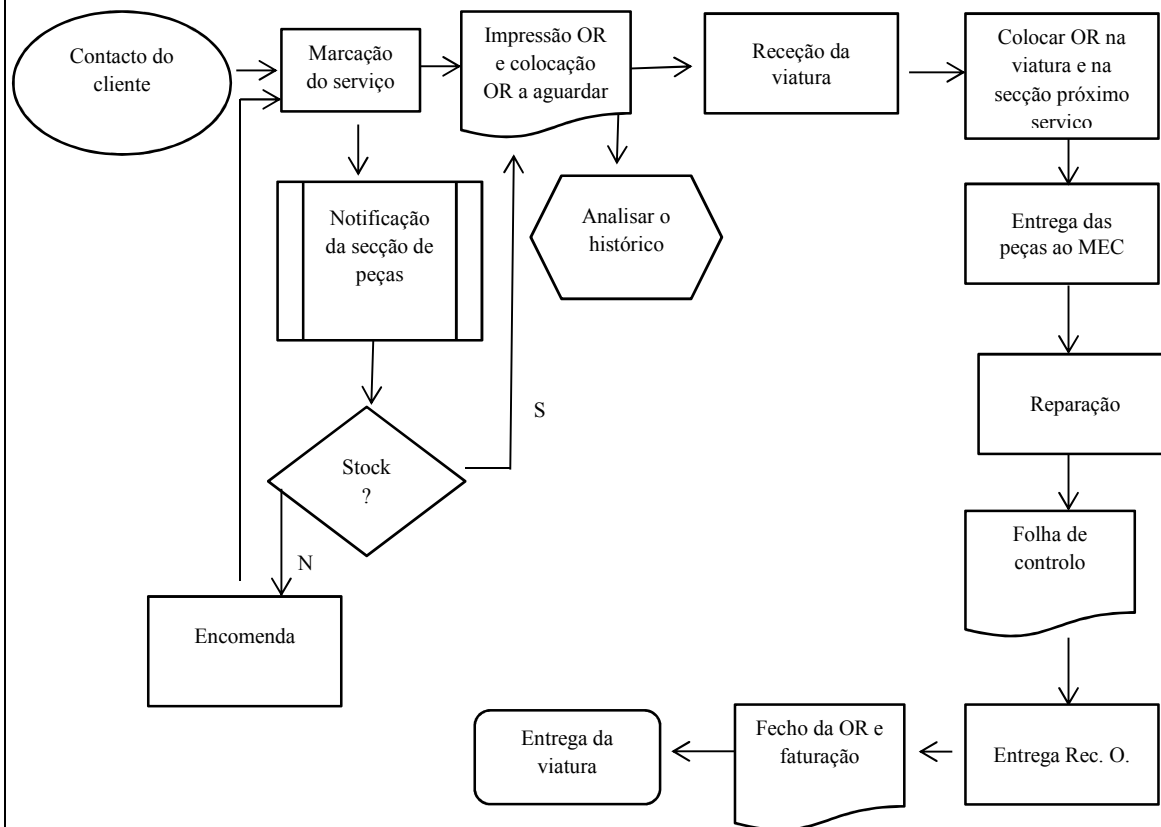
<b>Empresa:</b> VMUL, Lda	<b>Área de Afetação:</b> Oficial
<b>Função:</b> Rececionista de oficina	<b>Nome Titular:</b> <b>Na sua ausência é substituído por:</b>
<b>Organograma de Localização</b> <pre> graph TD     Gerente[Gerente] --- Contabilista[Contabilista - Certificado]     Gerente --- Sistemas[Responsável Sistemas Informação]     Gerente --- Chefe[Chefe vendas da comercial]     Gerente --- Armazem[Responsável Armazém]     Gerente --- Oficina[Responsável oficina]     Chefe --- Sec[Secretária comercial]     Chefe --- Vendedor[Vendedor da comercial]     Armazem --- Balcão[Vendedor ao balcão]     Oficina --- Mecanico[Mecânico]     Oficina --- Rececionista[Rececionista]     Mecanico --- Ajudante[Ajudante Mecânico]     style Rececionista fill:#90EE90           </pre>	
<b>Missão:</b> - Atender clientes e efetuar agendamentos; e - Dar apoio administrativo ao chefe de oficina e ao mecânico.	
<b>Análise do Cargo</b>	
<b>Qualificação / Requisitos:</b> 1 - Formação: 12º ano; 2 - Experiência: 2 anos em função similar; 3 - Aptidões: excelente capacidade de comunicação oral e escrita, bons conhecimentos de línguas estrangeiras, capacidade de trabalho sobre pressão, capacidade de trabalho em equipa, sentido de rigor, organização, flexibilidade e capacidade de adaptação; carta condução de veículos automóveis e moto, bons conhecimentos de informática na ótica do utilizador.	
<b>Responsabilidades Específicas:</b> - Atendimento ao público, por via presencial, telefónica e redes sociais; - Gestão da zona de receção, sala de espera; - Gestão de agenda; - Controlo e Gestão de Stocks; - Gestão de pagamentos; - Gestão de contactos com parceiros; e - Gestão e organização de eventos/ <i>workshops</i> proporcionados pela empresa e/ou seus parceiros diretos.	
<b>Funções Adicionais:</b> Na ausência de funcionário de limpeza deverá efetuar limpezas de modo a garantir a boa apresentação da receção, sala de espera e wc.	
<b>Processo:</b> <b>I – Responder às necessidades de peças da oficina:</b> 1. Mecânico realiza diagnóstico do problema do veículo;	

2. Mecânico informa no formulário da ordem de reparação ou ordem de orçamento o serviço que deverá ser executado, assim como as peças que deverão ser trocadas e encaminha o rececionista da oficina a quem cabe determinar o valor correspondente ao serviço solicitado;
3. O rececionista da oficina solicita ao vendedor de balcão para verificar a existência de peças em *stock* e o valor correspondente para que seja informado no orçamento;
4. Possui a peça em *stock* – o vendedor informa o valor e o código da peça no orçamento e entrega ao rececionista de oficina;
5. O rececionista de oficina informa o orçamento ao cliente pessoalmente ou por telefone se não estiver a aguardar na oficina;
6. O cliente aprovou o orçamento – solicita-se ao vendedor balcão que entregue a peça ao mecânico;
7. O rececionista de oficina abre a ordem de reparação com base no orçamento;
8. O cliente realiza o pagamento da reparação ao rececionista de oficina, este efetua a fatura das peças e serviços efetuados;
9. O cliente não aprovou o orçamento – o rececionista de oficina arquiva o orçamento na pasta “orçamentos reprovados” e informa o mecânico,
10. Não possui a peça em *stock* – o vendedor balcão informa o rececionista de oficina que o *stock* não contempla a peça especificada, mas que poderá ser encomendada;
11. O Responsável de armazém realiza consulta de mercado, obtendo cotação da peça em no mínimo 3 empresas e passa a informação ao rececionista de oficina;
12. O rececionista de oficina regista no orçamento e informa o cliente;
13. O cliente não aprovou o orçamento - o rececionista de oficina arquiva o orçamento na pasta “ orçamentos reprovados” e informa o mecânico;
14. O cliente aprovou o orçamento – o rececionista de oficina informa o responsável de armazém para que seja encomendada a peça;
15. A peça chega à loja;
16. Se a peça possuir registo (existir no sistema) - o responsável de armazém encaminha o original da fatura de compra para a contabilidade passando pela gerência para o pagamento;
17. O Responsável de armazém entrega a peça ao mecânico;
18. O cliente realiza o pagamento na oficina, onde é efetuada a fatura ou fatura/recibo dos valores dos serviços e peças;
19. Se a peça não possuir registo – o responsável de armazém cria o cadastro da peça;
20. O responsável de armazém informa o rececionista da oficina do código da peça para que seja informado na ordem de serviço e no orçamento;
21. O responsável de armazém encaminha o original da fatura à gerência para providenciar o pagamento que por sua vez reencaminha para a contabilidade;
22. O responsável de armazém entrega a peça ao mecânico;
23. O mecânico presta o serviço e dá por finalizado o serviço entregando ordem reparação ao rececionista de oficina e efetuando o fecho dos seus serviços no sistema;
24. O rececionista oficina informa o cliente que a viatura está pronta, e
25. O cliente realiza o pagamento na oficina, onde é faturado os valores dos serviços e peças.

### Fluxogramas

**Fluxograma para Marcação serviço oficina**

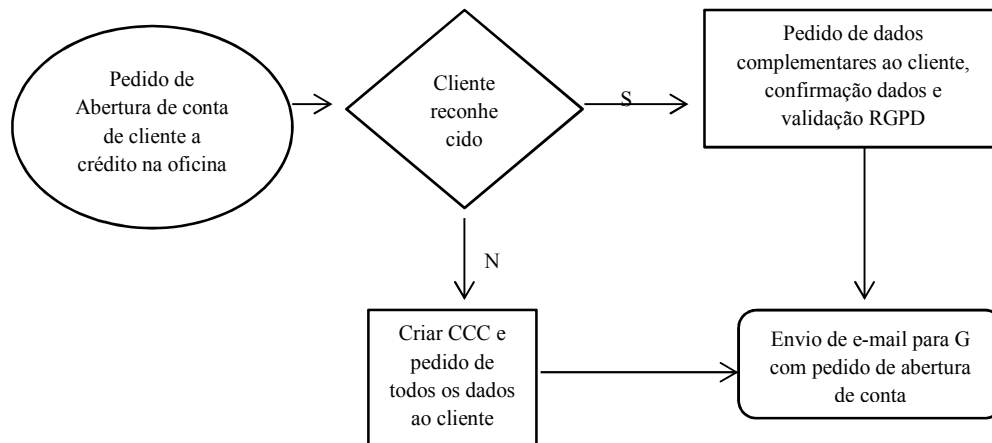
O cliente efetua uma marcação para serviço de oficina de uma viatura. Pode ser para uma revisão, ou uma reparação. Para tal deve-se apresentar e identificar a viatura para a qual está a efetuar a marcação, pode efetuar logo a marcação diretamente ou pode solicitar primeiramente um orçamento e depois se decidir por avançar com a marcação do serviço. A quando da receção da viatura o Rec. O com a matrícula da viatura analisa o histórico das prestações de serviços efetuadas e regista as anotações do cliente na abertura da OR. Notifica a seção do armazém para certificar que têm as peças necessárias em *stock*. O RA ou o VB entrega as peças ao Rec. O e este coloca a OR em conjunto com as peças na viatura. Caso não tenha em *stock* as peças necessárias para efetuar o serviço cabe ao Rec. O contactar o cliente a informá-lo de modo a reagendar o serviço. Para detalhes mais pormenorizados da abertura da OR consultar o manual Aswin oficina - Gestão OR.

**Fluxograma para marcação de um serviço após venda**

Por norma o procedimento de marcação de um serviço após venda advém de uma marcação externa ou interna. Externa quando vem de um contacto de cliente e interna quando advém das necessidades de serviços para preparação de viaturas novas ou preparação de viaturas recebidas em retoma.

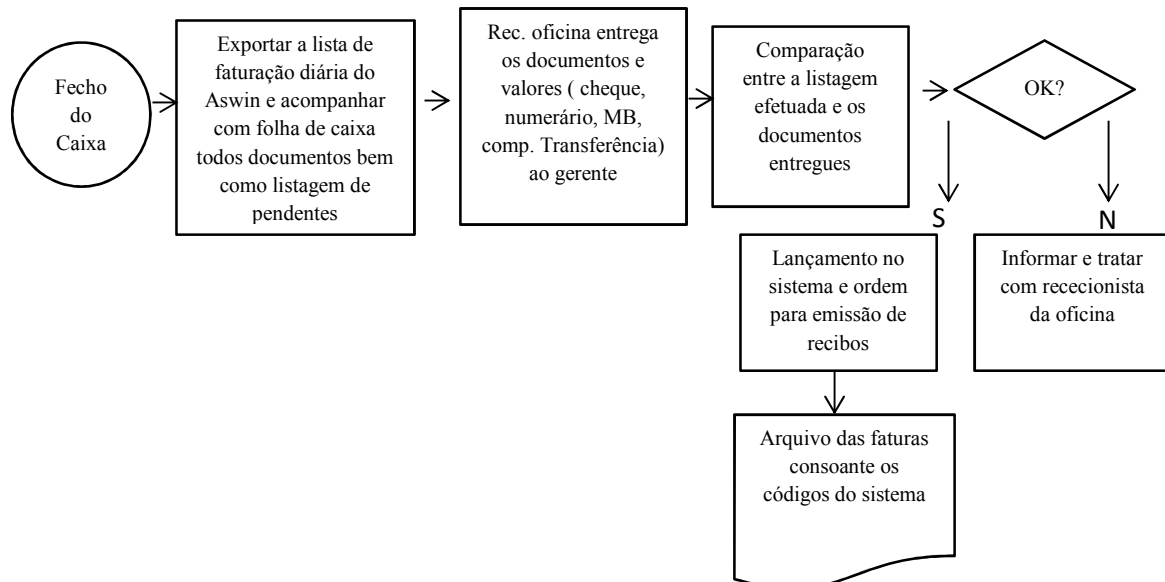
O cliente entra em contacto com a oficina para efetuar a marcação de um serviço identificando-se e identificando o veículo que será afeto à marcação de serviço, descrição das anomalias e pontos a serem reparados. Com esta informação o Rec. O prepara a (OR) - Ordem de reparação. O Rec. O consulta a agenda da oficina e antes ainda consulta o RA a ver se tem as peças que irá necessitar na oficina.

É impressa a OR pelo Rec. O que a coloca no veículo quando este chegar às instalações da empresa. Entrega tudo ao MEC no dia agendado, este por sua vez faz a reparação, fecha a picagem da OR e elabora a folha de controlo. Quando o serviço está terminado entrega a OR totalmente preenchida em conjunto com a folha de controlo ao Rec. O que procede ao fecho da OR e faturação apenas quando o cliente estiver para levantamento da viatura, uma vez que pode ainda efetuar mais alguma venda.

**Fluxograma de abertura de conta a crédito a cliente de oficina**

Quando a seção oficina é contactada a fim de prestar um serviço a um cliente que pretenda que lhe seja concedido crédito, este tem de o solicitar antecipadamente.

Deve o rececionista verificar se o cliente já é conhecido pelo sistema informático Aswin e se já tem crédito concedido, verificando o prazo, o valor limite de crédito de modo a saber se o valor do serviço a prestar se enquadra no crédito autorizado e os dados do cliente. Caso algum destes pontos não se confirme deve guardar todos os dados necessários complementares à realização do serviço e dados pessoais do cliente para faturação e enviar por email para o gerente a solicitar o pedido de abertura de (CCC) cliente conta corrente. Só no fim de ter o cliente criado como CCC, ou seja, que lhe seja atribuído crédito é que pode abrir a OR.

**Fluxograma do Fecho de Caixa da Oficina**

Todos os dias no final do dia o Rec. O deve prestar contas dos valores que recebeu relativos a negócios da secção oficina. Deve fazer acompanhar os valores monetários com as listagens das vendas retiradas do programa Aswin, realizadas e recebidas ou pendentes, identificando a forma de pagamento e a respetiva folha de registo de caixa. O rececionista de oficina entrega os documentos e os valores em cheque, numerário ou multibanco ao gerente, uma vez que não há quem desempenhe única e exclusivamente a função de tesoureiro ou administrativo-financeiro. O gerente confirma as listagens - folha

de caixa e documentos entregues, com a faturação efetuada e os agendamentos efetuados, e segue para a contabilidade para serem classificados, contabilizados e arquivado consoante respeitam a serviços de motas, automóveis, novos ou usados, ou respeitem a serviços internos em viaturas novas ou usados. Os valores que não estejam coincidentes são tratados o mais breve possível de modo a não cair no esquecimento.

### 3. Armazém

#### 3.1. Responsável armazém

<b>Empresa:</b> VMUL, Lda	<b>Área de Afetação:</b> Armazém
<b>Função:</b> Responsável de Armazém	<b>Nome Titular:</b> <b>Na sua ausência é substituído por:</b>
<b>Organograma de Localização</b> <pre> graph TD     Gerente[Gerente] --- Contabilista[Contabilista - Certificado]     Gerente --- Sistemas[Responsável Sistemas Informação]     Gerente --- Chefe[Chefe vendas da comercial]     Gerente --- Armazem[Responsável Armazém]     Gerente --- Oficina[Responsável oficina]     Chefe --- Sec[Secretária comercial]     Chefe --- Vendedor[Vendedor da comercial]     Armazem --- VendedorB[Vendedor ao balcão]     Oficina --- Mecanico[Mecânico]     Oficina --- Rececionista[Rececionista]     Mecanico --- Ajudante[Ajudante Mecânico] </pre>	
<b>Missão:</b> I- Garantir a otimização dos serviços prestados no Armazém; e II- Organizar os trabalhos e adapta-los aos meios humanos e materiais disponíveis.	
<b>Análise do Cargo</b>	
<b>Qualificação / Requisitos:</b> 1 – Formação: 12º ano; 2 – Experiência: 3 anos em funções similares; 3 - Aptidões: coordenação de equipas de trabalho, capacidade de liderança, capacidade de negociação e orientação para a resolução de problemas, elevado sentido de responsabilidade e organização, facilidade de comunicação e relacionamento interpessoal, orientação para objetivos e resultados, orientação para o cliente e qualidade.	
<b>Responsabilidades Específicas:</b> - Organizar o funcionamento do armazém; - Coordenar tarefas dos empregados de armazém para dar satisfação às notas de encomenda ou pedidos recebidos; - Manter atualizados registos de mercadorias; - Verificar e dar entrada dos materiais e mercadorias recebidos e manter níveis de “stocks”; - Tomar decisões necessárias à arrumação e conservação das mercadorias; - Determinar ou receber informações sobre necessidades de materiais, mercadorias ou artigos diversos, necessários ao funcionamento do setor; - Comparar quantidade e qualidade dos artigos recebidos com a ordem de encomenda e efetuar os respetivos registos; - Providenciar a arrumação e conservação dos artigos nos locais apropriados e distribuí-	

los pelas secções a partir das requisições;

- Manter atualizado no sistema as entradas e saídas de mercadorias; e
- Fornecer justificação para diferenças entre o inventário e as existências reais, comunicando superiormente as faltas, quebras e outras ocorrências.

#### Funções Adicionais:

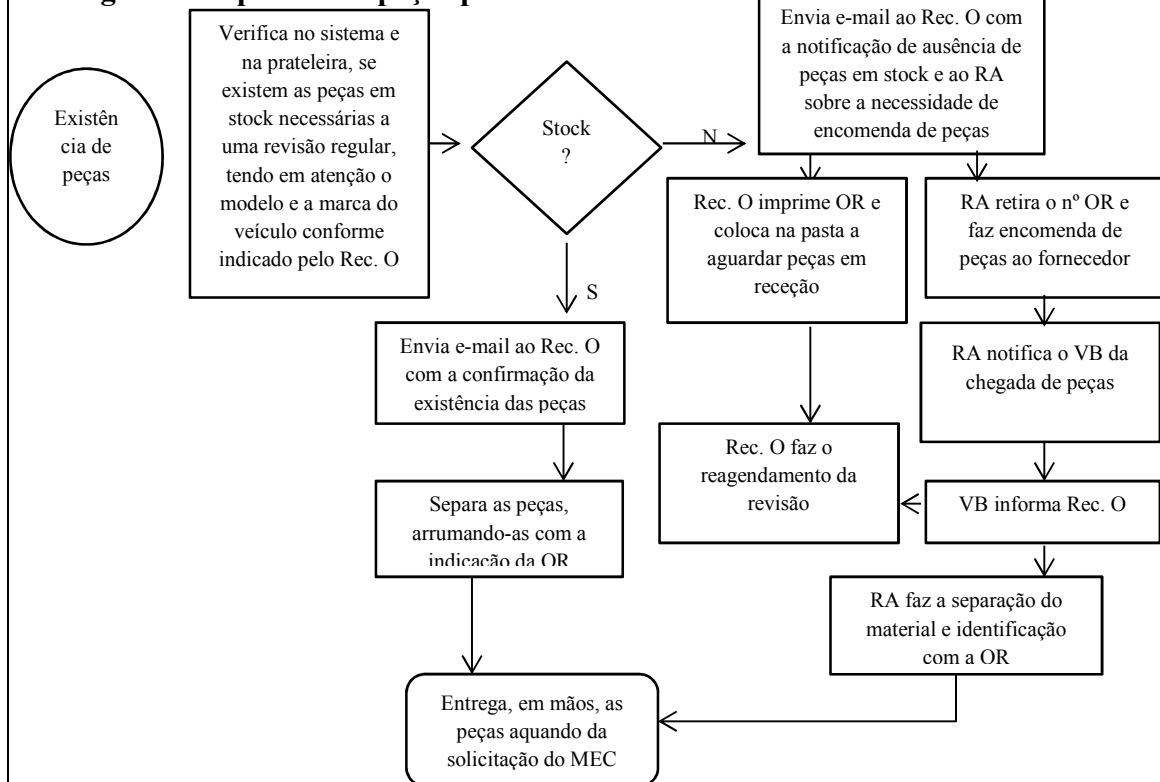
- Substituir o vendedor de balcão na sua ausência.

#### Processo:

- Pedido de Peças a oficina;
- Pedido peças para *stock*;
- Pedido de peças adicional - para *stock* mínimo;

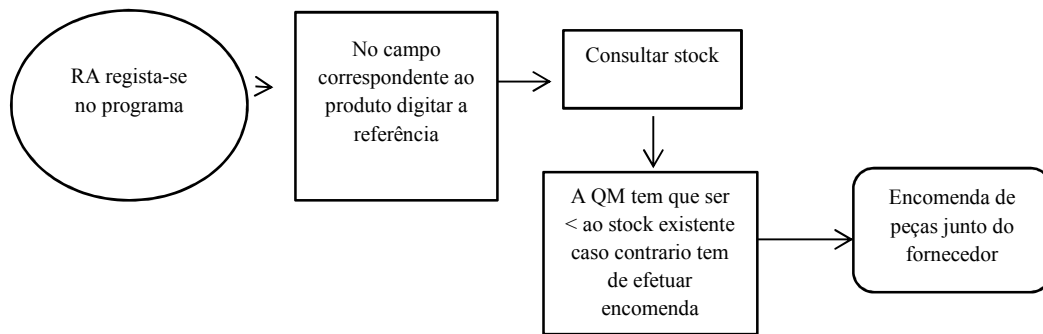
### Fluxogramas

#### Fluxograma de pedido de peças para a oficina



O Vendedor de balcão -VB verifica no sistema e na prateleira se existem peças em stock necessárias para o pedido feito pela oficina. Notifica o Rec. O com a confirmação de existência de peças, separa as peças e prepara-as para entregar no dia pretendido pela oficina, caso não tenha em *stock* informa o Rec. O que não tem e que só terá tal dia. O RA - responsável de armazém faz a encomenda das peças diretamente ao fornecedor da marca ou outro. Quando as tiver disponíveis informa o VB e faz o processo como se as tivesse de início. Separa o material e identifica com a OR e entrega ao mecânico no dia pretendido ou ao Rec. O.

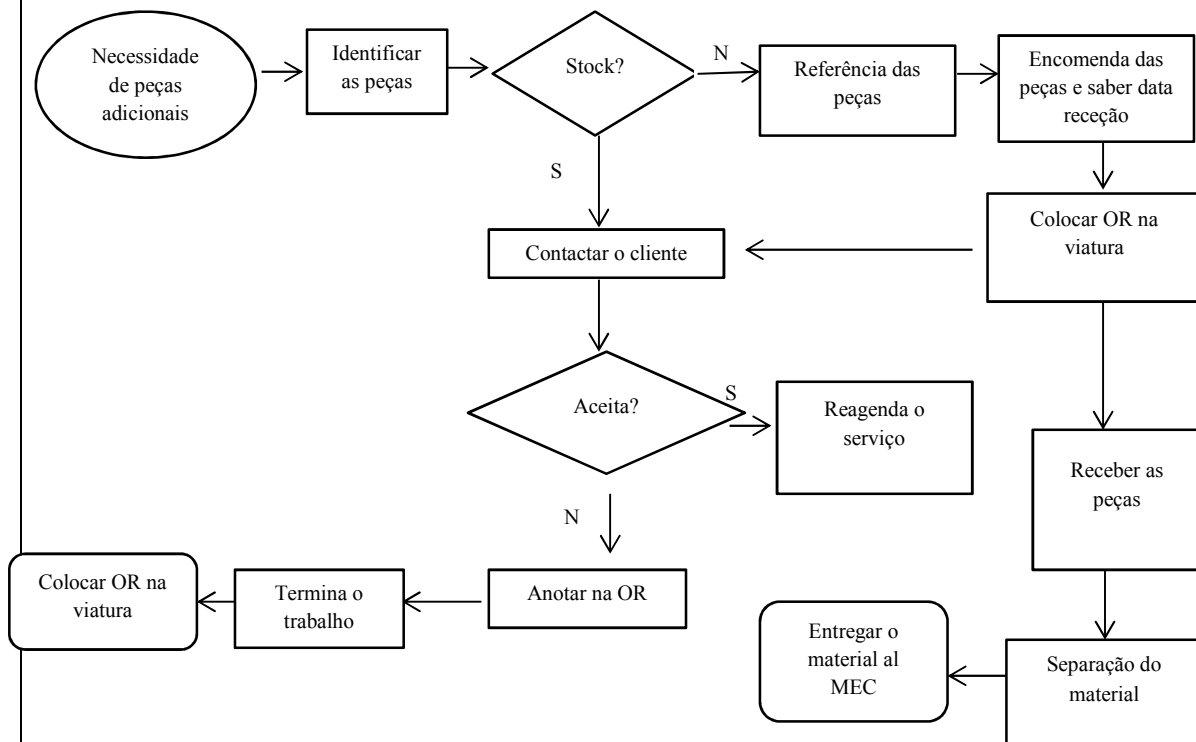
**Fluxograma de pedido de peças para stock**



O controlo de *stocks* é feito através do programa Aswin. É apenas a senha de utilizador do RA que permite ter acesso à função de consulta de referências em estado de encomenda de modo a satisfazer o *stock* mínimo de QM - quantidade Mínima. O VB ao registar diariamente as peças que saem do *stock* através da faturação ao público, ao balcão ou em consumos internos por faturação à oficina, permite registar automaticamente no sistema a informação das quantidades existentes.

Está previamente definido quais os artigos a ter em stock mínimo de modo a fazer face às encomendas externas e internas. O RA tem um código para poder trabalhar no programa Aswin seção de armazém, caso necessite de um maior detalhe sobre este procedimento consultar o Manual Aswin Peças.

**Fluxograma de Pedido de Peças Adicional**



O serviço inicialmente agendado poderá sofrer alterações detetadas pelo profissional ao longo do decorrer da realização dos serviços. OMEC pode identificar a necessidade de

efetuar serviços adicionais, para tal deverá assinalar na OR as peças extras de que necessita e a razão da necessidade dessas peças, suspende a OR e informa o Rec. O. Este por sua vez solicita ao RA averiguar a existência em *stock* das peças. Caso possa separá-las e identificá-las com a OR para posteriormente entregar ao MEC, caso não tenha as peças em *stock* terá de efetuar a encomenda junto dos seus fornecedores. Deve informar-se logo da previsão de entrega para informar o Rec. O para quando tem as peças disponíveis para este poder reagendar o serviço.

### 3.2. Vendedor ao balcão

<b>Empresa:</b> VMUL, Lda	<b>Área de Afetação:</b> Armazém
<b>Função:</b> Vendedor ao balcão	<b>Nome Titular:</b> <b>Na sua ausência é substituído por:</b>
<b>Organograma de Localização</b> <pre> graph TD     Gerente --&gt; Contabilista[Contabilista - Certificado]     Gerente --&gt; ResponsavelSistemas[Responsável Sistemas Informação]     Contabilista --&gt; ChefeVendas[Chefe vendas da comercial]     Contabilista --&gt; ResponsavelArmazem[Responsável Armazém]     ResponsavelSistemas --&gt; ResponsavelOficina[Responsável oficina]     ChefeVendas --&gt; Secretaria[Secretária comercial]     ChefeVendas --&gt; VendedorComercial[Vendedor da comercial]     ResponsavelArmazem --&gt; VendedorBalcão[Vendedor ao balcão]     ResponsavelOficina --&gt; Mecanico[Mecânico]     ResponsavelOficina --&gt; Rececionista[Rececionista]     Mecanico --&gt; AjudanteMecanico[Ajudante Mecânico] </pre>	
<b>Funções / Missão:</b> I – Atender clientes ao balcão; II – Responder às necessidades de peças da oficina; III – Identificar necessidade de peças para revenda; e IV – Fechar o caixa	
<b>Análise do Cargo</b>	
<b>Qualificação / Requisitos:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Formação: 12º ano;</li> <li>2. Experiência: 3 anos em funções similares - preferencial;</li> <li>3. Aptidões: - personalidade caracterizada por cordialidade; carácter ético e responsável; excelente capacidade de comunicação oral e escrita, bons conhecimentos de línguas estrangeiras, capacidade de trabalho sobre pressão, capacidade de trabalho em equipa, sentido de rigor, organização, flexibilidade e capacidade de adaptação; carta condução de veículos automóveis e moto, bons conhecimentos de informática.</li> </ol>	
<b>Responsabilidades específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Atender clientes no balcão, identificar as suas necessidades e orientando-os com todas as informações necessárias sobre os produtos disponíveis e sua adequada utilização;</li> <li>- Observar as práticas da concorrência quanto a preços e ofertas, apresentando sugestões para incrementar as vendas;</li> <li>- Analisar sugestões dos clientes sobre o atendimento recebido da loja e dos produtos oferecidos;</li> <li>- Manter-se bem informado quanto às condições de venda da empresa e como se comparam com as condições da concorrência;</li> <li>- Anotar as consultas de clientes relacionadas com mercadorias não disponíveis em <i>stock</i>;</li> <li>- Consultar crédito de clientes para atendimento de pedidos;</li> </ul>	

- Conferir devoluções de produtos e emitir nota de crédito;
- Consultar o responsável de armazém sobre margens no caso de compra de produtos efetuadas pela loja para completar pedidos de clientes;
- Verificar a falta de produtos na área de vendas e solicitar a sua reposição; e
- Anotar reclamações apresentadas pelo cliente em relação a preço, produto e atendimento.

**Funções Adicionais:**

- Poderá ter de substituir o Responsável de Armazém na sua ausência.

**Processo****I – Atender clientes ao balcão**

- 1 – VB chega à empresa e liga o computador;
- 2 – Abre a porta da loja para o acesso do público;
- 3- Cliente chega e demonstra o seu interesse na aquisição de peças, pretende ser informado do preço e disponibilidade entrega;
- 4 – VB consulta o sistema pela referência da peça e na prateleira física da loja;
- 5 – Se possuir a peça, entrega-a em mão ao cliente e informa o valor da mesma;
- 6 – Se o cliente optar por não comprar a peça – acondiciona a peça novamente em stock na prateleira;
- 7 – Se o cliente optar por comprar a peça – o vendedor questiona o cliente de como será a forma de pagamento e informa as opções, sendo: dinheiro, cartão crédito, cartão de débito, cheque ou transferência. Alguns clientes já possuem ou podem possuir conta corrente sendo-lhes concedido um prazo de pagamento de 15 ou 30 dias de acordo com o que for combinado e autorizado pela gerência, estes poderão efetuar o pagamento por transferência bancária;
- 8 – Se o cliente possuir aprovação para abertura de conta corrente – o vendedor realiza a venda – fatura – o que no sistema permite automaticamente evidenciar contas a receber e abate no *stock*. Aos clientes com conta corrente aberta, é definido pela gerência, pode ser atribuído uma % de desconto;
- 9 – Cliente realiza o pagamento;
- 10 – VB regista o recebimento;
- 11 – Se o cliente não possuir aprovação para abertura de conta corrente – o cliente poderá utilizar uma das outras opções informadas (dinheiro, cartão ou cheque), o vendedor realiza a venda – fatura simplificada para vendas até 100€ e fatura-recibo para montantes superiores a 100€ – o que no sistema permite automaticamente evidenciar contas a receber e abate no stock;
- 12 – Pagamento com dinheiro – VB coloca o dinheiro no caixa;
- 13 – Pagamento com cartão – o VB passa o cartão de débito ou crédito do cliente marcando o montante a pagar e solicita ao cliente cordialmente para este confirmar e marcar o seu código finalizando com ok, no final entrega o original do talão multibanco à fatura-recibo e entrega ao cliente, aloca de seguida no triplicado da fatura-recibo para justificar o seu pagamento e maior controlo do caixa no final do dia;
- 14 – Pagamento com cheque – VB observa o histórico do cliente de modo a se certificar que não existe nenhuma restrição de crédito ou anomalias anteriores e realiza consulta do cheque do cliente a fim de se certificar da validade do cheque, assinatura, valor quantitativo e por extenso se estão corretos com o valor da venda bem como devem ser passados à ordem de VMUL Lda. e estar assinado;
- 15 – Se o cliente não possuir restrição ao crédito – o cliente realiza o pagamento em uma única parcela. O VB após a saída do cliente deverá preencher uma folha de controlo de cheques recebidos, onde indica os seguintes dados: data emissão, data de depósito, banco, valor, nome do cliente e identificação da fatura a liquidar;
- 16 – O vendedor acondiciona a peça num saco plástico descartável e entrega ao cliente, ou o cliente leva na caixa;

- 17 – Se o cliente possuir restrição ao crédito - o vendedor informa o cliente que não poderá aceitar o cheque como forma de pagamento, mas que, entretanto poderá utilizar o cartão de crédito ou de débito ou ainda dinheiro ou ir efetuar uma transferência trazendo o comprovativo do banco;
- 18 – Se o cliente aceitar utilizar outra forma de pagamento – o VB realiza o recebimento em dinheiro ou em cartão e entrega a peça ao cliente;
- 19 – Se o cliente não aceitar utilizar outra forma de pagamento - o VB informa o cliente que infelizmente não poderá realizar a venda, agradece e despede-se;
- 20 – Se a loja não possuir fisicamente a peça solicitada – o VB informa o cliente que não possui a peça em stock, mas que poderá encomendá-la;
- 21 – Se o cliente mantiver o seu interesse, o vendedor entra em contacto com o fornecedor no mesmo instante solicitando orçamento;
- 22 – O VB informa o valor da peça ao cliente e o prazo de entrega;
- 23 – O VB pergunta ao cliente se irá ficar com a peça;
- 24 – Se o cliente não decidir pela encomenda da peça o vendedor agradece e despede-se;
- 25 – Se o cliente se decidir pela encomenda da peça – o VB informa-o que para efetuar a encomenda o cliente deverá sinalizar a mesma com um pagamento antecipado de 50% do valor da encomenda, se a nada se opuser o vendedor efetua a encomenda da peça e efetua a fatura de adiantamento de peças;
- 26 – O cliente regressa na data especificada para levantamento da peça e pagamento do restante valor. O VB efetua nota crédito do adiantamento e fatura a peça solicitando o pagamento do valor restante;
- 27 – Caso no dia especificado para entregar a peça ocorra alguma anomalia e a mesma não esteja disponível para entrega - deve o vendedor procurar saber junto do seu fornecedor as razões do atraso e alertar o seu cliente de que infelizmente ainda não tem a peça para entrega ficando disponível em tal dia;
- 28 – Quanto a peça chega o VB deverá informar o cliente que a mesma já se encontra disponível para levantar;
- 29 – O cliente dispõe de 5 dias para levantamento da mesma, caso o levantamento não ocorra neste período o VB deverá questionar o cliente se ainda está interessado na peça;
- 30 – Se o cliente já não pretender a peça perde o direito ao valor de sinal; e
- 31 – O VB deve consultar o RA se fica com a peça em stock ou se devolve ao fornecedor, ou se concede maior tempo de entrega ao cliente.

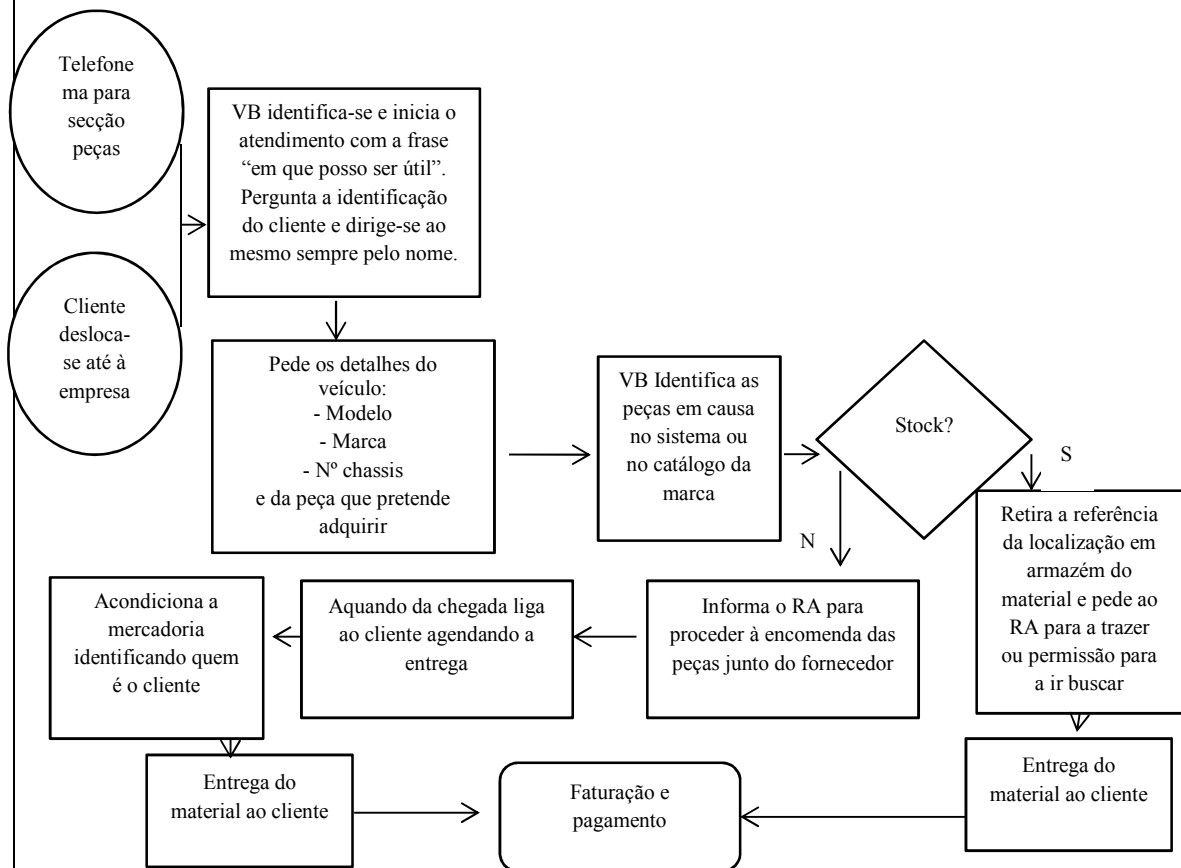
## **II – Responder às necessidades de peças da oficina**

- 1- MEC realiza diagnóstico do problema do veículo;
- 2- MEC informa no formulário da ordem de reparação ou ordem de orçamento o serviço que deverá ser executado e o seu valor correspondente, assim como as peças que deverão ser trocadas e encaminha para o VB pelo Rec. O;
- 3- O Rec. O solicita ao VB para verificar a existência de peças em *stock* e o valor correspondente para que seja informado no orçamento;
- 4- Possui a peça em stock – o VB informa o valor e o código da peça no orçamento e entrega ao Rec. O;
- 5- O Rec. O informa o orçamento ao cliente pessoalmente ou por telefone se não estiver a aguardar na oficina;
- 6- O cliente aprovou o orçamento – solicita-se ao VB que entregue a peça ao MEC;
- 7- O Rec. O abre a ordem de reparação com base no orçamento;
- 8- O cliente realiza o pagamento da reparação ao Rec. O, este efetua a fatura das peças e serviços efetuados;
- 9- O cliente não aprovou o orçamento – o Rec. O arquiva o orçamento na pasta “ orçamentos reprovados” e informa o MEC;
- 10- Não possui a peça em stock – o VB informa o Rec. O que o stock não contempla

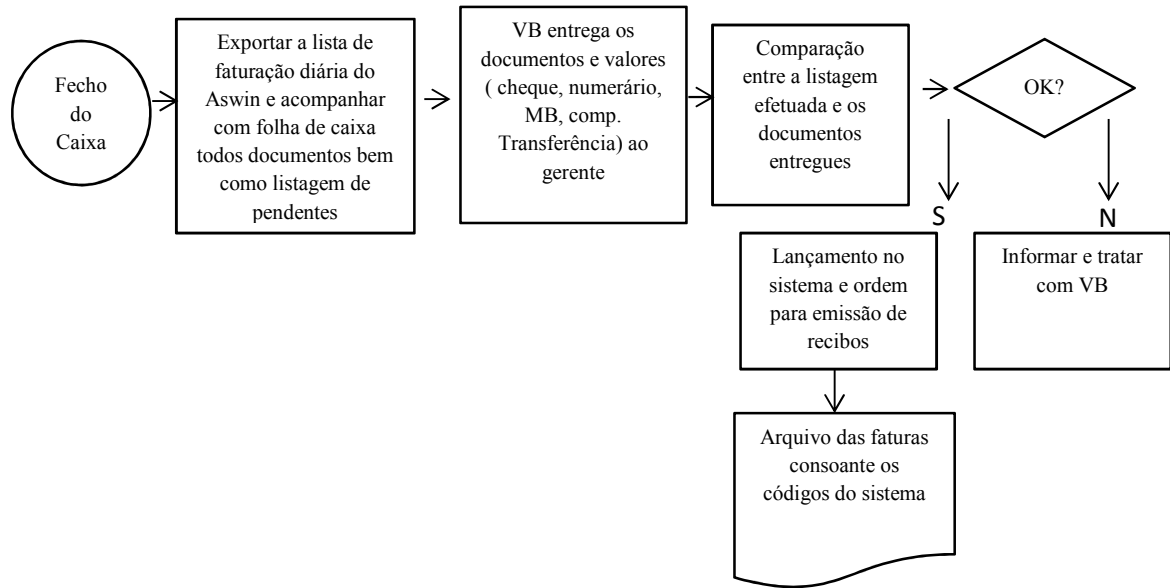
<p>a peça especificada, mas que poderá ser encomendada;</p> <ol style="list-style-type: none"><li>11- O vendedor realiza consulta de mercado, obtendo cotação da peça em no mínimo 3 empresas e passa a informação ao Rec. O;</li><li>12- O Rec. O regista no orçamento e informa o cliente;</li><li>13- O cliente não aprovou o orçamento - o Rec. O arquiva o orçamento na pasta “orçamentos reprovados” e informa o MEC;</li><li>14- O cliente aprovou o orçamento – o Rec. O informa o VB para que seja encomendada a peça;</li><li>15- A peça chega à loja;</li><li>16- Se a peça possuir registo (existir no sistema) - o VB ou o RA encaminha o original da fatura de compra para a contabilidade passando pela gerência para o pagamento;</li><li>17- O VB ou o RA entrega a peça ao mecânico;</li><li>18- O cliente realiza o pagamento na oficina, onde é efetuada a fatura ou Fatura-recibo dos valores dos serviços e peças;</li><li>19- Se a peça não possuir registo – o RA cria o cadastro da peça;</li><li>20- O VB informa o Rec. O do código da peça para que seja informado na ordem de serviço e no orçamento;</li><li>21- O VB encaminha o original da fatura à gerência para providenciar o pagamento que por sua vez reencaminha para a contabilidade;</li><li>22- O VB ou o RA entrega a peça ao mecânico ou ao Rec. O; e</li><li>23- O cliente realiza o pagamento na oficina, onde é faturado os valores dos serviços e peças.</li></ol>
<p><b>III – Identificar necessidade de peças para revenda em substituição do RA</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1- Diariamente o VB extrai o relatório do sistema composto pelos itens que atingiram o <i>stock</i> mínimo;</li><li>2- VB realiza no mínimo 3 cotações e solicita que o fornecedor o encaminhe por <i>email</i>, a fim de ficar as evidências;</li><li>3- O VB verifica qual negociação deu à empresa melhores condições de compra e gera o pedido de compra. O pedido de compra deverá conter a descrição das peças, quantidade, código, valor e validade da cotação.</li><li>4- O VB encaminha o pedido de compra juntamente com as evidências de cotações à gerência para aprovação;</li><li>5- A gerência realiza a aprovação e encaminha ao departamento de vendas;</li><li>6- O VB efetiva a compra das peças;</li><li>7- Mercadoria chega à loja;</li><li>8- O VB confere a mercadoria com o pedido de compra e informa as quantidades no documento “conferência de peças” ou na ausência deste documento evidencia no original da fatura ou na guia de transporte que as peças foram conferidas estavam em conformidade, tanto qualitativa como quantitativamente; e</li><li>9- Encaminha o documento juntamente com o pedido de compra ao gerente e acondiciona as peças nos locais correspondentes.</li></ol>
<p><b>IV – Fechar o caixa</b></p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. No final do dia, às 18h30, o VB fecha a loja;</li><li>2. O VB imprime o relatório de vendas extraíndo as informações do sistema;</li><li>3. Realiza o processamento fecho do dia no sistema;</li><li>4. Realiza o fecho do TPA;</li><li>5. Emite a sua folha de caixa onde confere o saldo do relatório com os valores de caixa diários reportados por valores recebidos em numerário, multibanco, cheque, ou transferência bancária; e</li><li>6. Encaminha o relatório do sistema, o fecho do TPA, a folha de caixa e os triplicados das faturas e faturas-recibo emitidas no dia, juntamente com os valores retirados do caixa para o entregar ao gerente.</li></ol>

## Fluxograma:

## Fluxograma do pedido de peças ao balcão



O vendedor ao balcão recebe um telefonema do cliente ou é este que se desloca à empresa pessoalmente, identifica-se e inicia o atendimento com a frase “*em que posso ser útil?* ”. Pergunta a identificação do cliente e dirige-se ao cliente sempre pelo nome; solicita os detalhes do veículo e da peça que o cliente pretende adquirir, de seguida procura identificar a peça desejada pelo cliente no sistema ou no catálogo virtual da marca da viatura em causa. Retira a referência da peça e verifica no sistema Aswin se existe em *stock* e qual o seu valor. Se existir em *stock* retira a referência da localização no armazém, pede ao cliente para aguardar enquanto vai buscar e entrega ao cliente conjuntamente com a fatura e recebe o seu pagamento. Caso não tenha em *stock* informa o cliente da data prevista para entrega e este sinaliza a encomenda da peça agendado o seu regresso. O VB informa o RA para efetuar a encomenda junto do fornecedor. Quando rececionar a peça esta já vem com a identificação que é para venda ao balcão cliente X. O VB liga ao cliente a confirmar a chegada da peça e a informar que a pode levantar. Quando o cliente regressa o VB entrega a peça em conjunto com a fatura deduzindo o valor pago de sinal.

**Fluxograma do fecho caixa do armazém**

Todos os dias no final do dia o VB deve prestar contas dos valores que recebeu relativos a negócios da secção Armazém. Deve fazer acompanhar os valores monetários com as listagens das vendas retiradas do programa Aswin. O VB entrega os documentos e os valores em cheque, numerário ou multibanco ao gerente. O gerente confirma as listagens com a faturação efetuada e segue para a contabilidade sendo classificado, contabilizado e arquivado consoante respeitam a peças ou acessórios. Os valores que não estejam coincidentes são averiguados, listados e resolvidos o mais breve possível.

## 4. Funções de gestão global

### 4.1. Gerente

<b>Empresa:</b> VMUL, Lda	<b>Área de Afetação:</b> Oficinal/Armazém/Comercial
<b>Função:</b> Gerente	<b>Nome Titular:</b> <b>Na sua ausência é substituído por:</b>
<b>Organograma de Localização</b> <pre> graph TD     Gerente[Gerente] --- Contabilista[Contabilista - Certificado]     Gerente --- Sistemas[Responsável Sistemas Informação]     Gerente --- Chefe[Chefe vendas da comercial]     Gerente --- Armazem[Responsável Armazém]     Gerente --- Oficina[Responsável oficina]     Chefe --- Sec[Secretária comercial]     Chefe --- Vendedor[comercial]     Armazem --- VendedorB[Vendedor ao balcão]     Oficina --- Mecanico[Mecânico]     Oficina --- Rececionista[Rececionista]     Mecanico --- Ajudante[Ajudante Mecânico] </pre>	
<b>Funções / Missão:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Desenvolver a atividade comercial e de gestão, assegurando a qualidade dos serviços a fim de satisfazer e fidelizar os clientes;</li> <li>- Motivar e gerir a equipa, garantindo a disponibilidade, competências e profissionalismo;</li> <li>- Gerir os recursos materiais.</li> </ul>	
<b>Análise do Cargo</b>	
<b>Qualificação / Requisitos:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>1 – Formação: curso superior Gestão empresas;</li> <li>2 – Experiência: mais de 20 anos funções similares;</li> <li>3- Aptidões: liderança e gestão de equipas, foco nos resultados, habilidades de relacionamento com clientes, foco na satisfação, habilidades em análise e resolução de problemas.</li> </ol>	
<b>Responsabilidades Específicas:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conduzir a elaboração e execução dos planos estratégicos e operacionais, em todas as áreas da empresa, procurando assegurar o seu desenvolvimento, crescimento e continuidade;</li> <li>- Definir as políticas e objetivos específicos de cada área, coordenando a execução dos respetivos planos de ação, facilitando e integrando o trabalho das equipas, procura otimizar os esforços para a consecução dos objetivos da empresa;</li> <li>- Identificar oportunidades, avaliar a viabilidade e fazer recomendações sobre novos investimentos ou desenvolvimento de novos negócios, procura a garantir um retorno adequado aos acionistas e resguardar a segurança dos ativos da empresa;</li> <li>- Manter contactos com a direção das empresas clientes para identificar oportunidades de ampliação ou melhoria nos produtos ou serviços prestados ou solução de eventuais</li> </ul>	

problemas contratuais ou operacionais, visando manter a satisfação do cliente e projetar uma imagem positiva da empresa no mercado;

- Conduzir os processos de mudanças na cultura da organização, visando conquistar o ajuste de todos os seus integrantes e garantir a consolidação de uma cultura organizacional orientada para a contínua procura da qualidade e de altos padrões de desempenho individual e coletivo;
- Coordenar as negociações para aquisições, fusões, associações, com outras empresas, visando ao crescimento e consolidação dos negócios; e
- Manter contactos com a direção de outras empresas, entidades de classe e órgãos governamentais, visando a harmonizar esforços que se traduzam em benefícios para os clientes, o mercado e a comunidade em geral.

**Funções Adicionais:**

Motivar, treinar e dirigir a equipa de vendas, avaliando quais os pontos que devem ser melhorados e, continuamente, procurar resultados mais expressivos.

**Processo:**

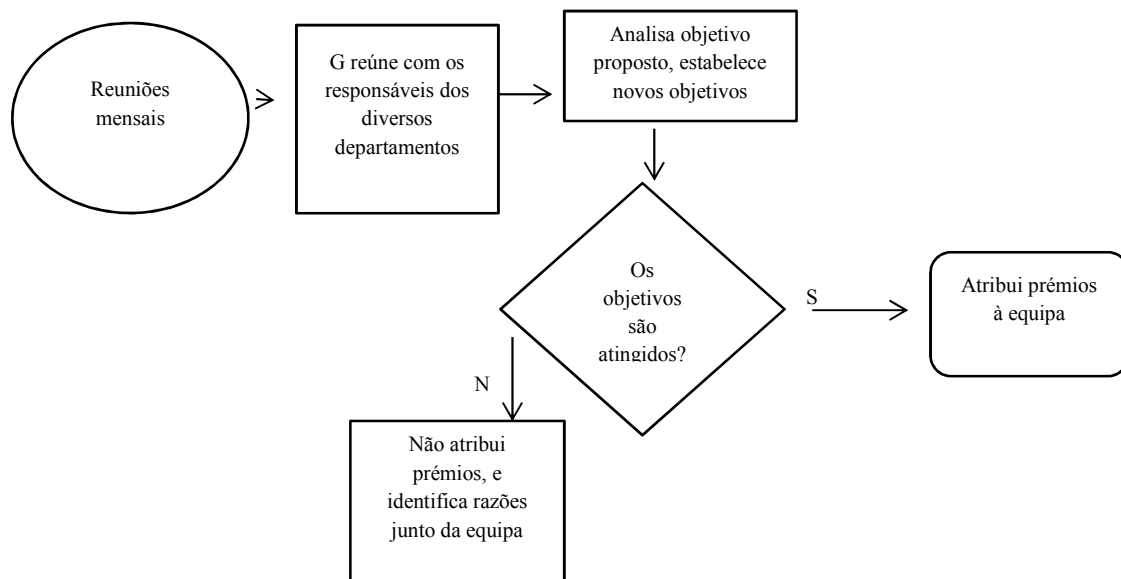
- 1 Assegurar a qualidade dos serviços e atendimentos:
  - Monitorizar as reclamações, casos de garantia, cortesia e apresentar as devidas soluções;
  - Assegurar o controlo de qualidade dos trabalhos e do atendimento, através da análise de relatórios (exemplos: agendamentos, volume vendas, negócios realizados e por realizar); e
  - Analisar e monitorizar os indicadores de satisfação de clientes, divulgando a toda a equipa de trabalho, de modo a em conjunto estabelecerem planos de ação.
- 2 Desenvolver a atividade comercial:
  - Assegurar e aumentar o volume de negócios, assim como garantir e controlar a produtividade e rentabilidade de cada setor;
  - Analisar os resultados comerciais e os indicadores faturação, rentabilidade e prever planos de ação; e
  - Conduzir a prospeção de novos negócios, tais como frotas e seguradoras.
- 3 Assegurar o bom funcionamento dos setores:
  - Assegurar as sinergias entre departamentos;
  - Gerir os prestadores de serviços acessórios de cada setor;
  - Estabelecer, planear e gerir o orçamento de cada departamento; e
  - Implementar processos internos e ferramentas de controlo.
- 4 Motivar a equipa:
  - Manter as relações de trabalho e um clima de equipa assegurando o cumprimento dos regulamentos (métodos de trabalho, procedimentos, condições de segurança, condições de trabalho, disciplina) e obrigações legais;
  - Definir as atividades dos colaboradores (exemplo atualizar. fichas função); e
  - Elaborar e acompanhar um plano de formação para cada colaborador.
- 5 Gerir os meios materiais:
  - Assegurar e fazer cumprir a ordem e manutenção da oficina;
  - Assegurar que está a ser feita a organização, a manutenção e os inventários contabilísticos e físicos dos materiais;
  - Assegurar os controlos de validade e de calibração das ferramentas e utensílios; e
  - Assegurar o respeito pela legislação ambiental.
- 6 Aplicar a política de pós-venda orientada pelas marcas que representa:
  - Ser interlocutor com as marcas;
  - Participar nas reuniões e formações preconizadas pelas marcas que

representa; e

- Ser o responsável pela divulgação e fazer aplicar as diretrizes das marcas.

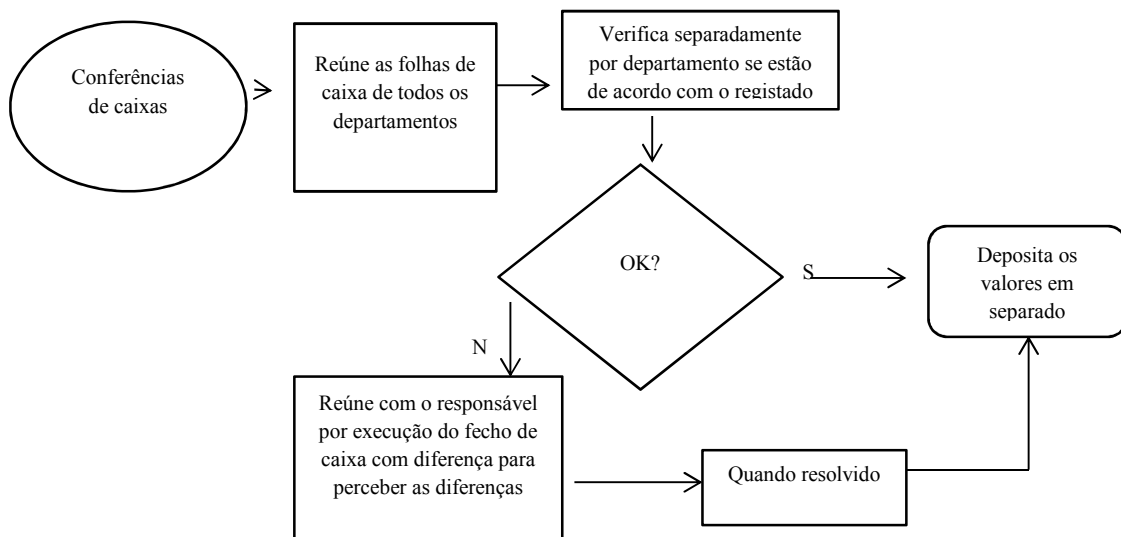
### Fluxogramas

#### Fluxograma reuniões mensais com responsáveis dos diferentes setores

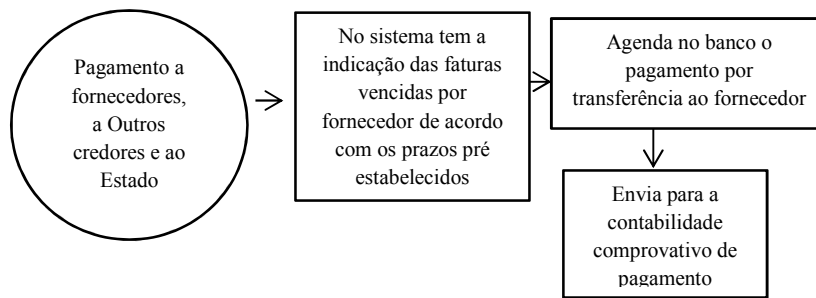


O Gerente no início do ano apresenta à sua equipa de trabalho objetivos a atingir ao longo do ano, para tal elabora um orçamento anual por setor com objetivos mensais. Para controlar o seu orçamento reúne mensalmente com os responsáveis de cada departamento a fim de verificar se os objetivos estão a ser atingidos ou caso não se verifique quais as razões que estão a condicionar que os objetivos sejam alcançáveis.

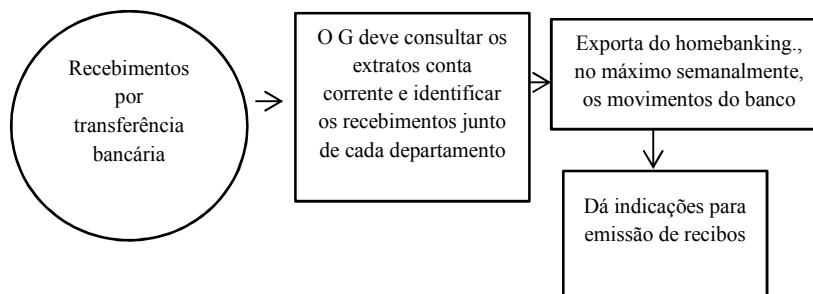
#### Fluxograma do depósito dos valores recebidos dos diferentes fechos de caixa



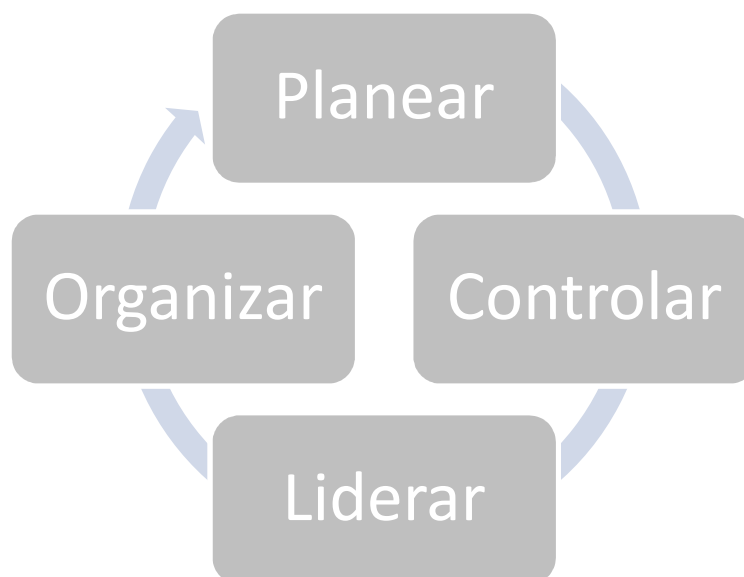
Como o gerente não tem, atualmente, uma pessoa que o apoie administrativamente acaba por ter também responsabilidade de efetuar os depósitos bancários dos valores que recebe dos diferentes departamentos - comercial, oficina e armazém. Antes de efetuar o depósito tem de conferir se está tudo de acordo com as listagens e serviços prestados, quando assim não é deve procurar junto do responsável pela elaboração da folha de caixa a origem das diferenças e em conjunto tomarem as medidas necessárias para que não fiquem assuntos de caixa pendentes.

**Fluxograma de pagamento a fornecedores**

O gerente através do sistema consegue verificar as faturas a pagamento aos seus fornecedores, normalmente confronta sempre com a listagem de pedido de pagamento do fornecedor, quando estão em concordância procede ao seu pagamento ou ao agendamento do pagamento por transferência bancária, remetendo o comprovativo de pagamento para a contabilidade. Quando tem ainda em seu poder a fatura coloca-lhe a menção paga, para evitar duplo pagamento.

**Fluxograma de recebimentos por transferência bancária**

O Gerente deve exportar do *homebanking.*, com alguma periodicidade, nunca mais do que uma semana de intervalo, um extrato de movimentos bancários a fim de serem conferidas as entradas e saídas de movimento, para as contas se encontrarem sempre provisionadas e para dar indicações para se emitir os recibos dos recebimentos recebidos por transferências bancárias.

**Fluxograma atividades gerais do gerente**

## **V. Regulamento interno**

### **A. Nota de Boas Vindas**

A gerência da VMUL apresenta-lhe as boas vindas a esta empresa e deseja-lhe sucesso na atividade que aqui inicia, esperando que seja parte integrante da sua realização como profissional e cidadão.

Este regulamento tem como objetivo fornecer informações que permitam um desempenho de qualidade à rápida integração, contribuindo para que a sua atividade seja pautada por um bom desempenho. Contamos proporcionar condições de trabalho que permitam um desempenho de qualidade, baseado no rigor, profissionalismo e produtividade, mas temos igualmente como expectativa receber o seu comprometimento e participação ativa em torno dos objetivos da empresa.

Conscientes da dimensão deste desafio, apresentamos mais uma vez as boas vindas e desejamos que este seja o início de uma experiência profissional enriquecedora.

#### **Mensagem da gerência**

“É com enorme contentamento que lidero a fantástica equipa que torna a VMUL especial. É de pessoas que somos feitos e é para pessoas que trabalhamos. Ter uma viatura própria é muito mais do que ter autonomia total, é conforto é liberdade.”

“É por poder ter o privilégio de auxiliar o cliente a permanecer satisfeito com a sua viatura que os colaboradores da VMUL aprofundam os seus conhecimentos todos os dias. Somos um símbolo por trás de marcas vencedoras e procuramos com elas marcar continuamente a nossa já vasta experiência no mercado.”

### **B. Quem somos**

A VMUL foi constituída em 2004, e nasce da paixão do seu fundador pelos veículos motorizados de duas rodas e pela oportunidade de negócio entretanto surgida.

Inicia a sua atividade comercial em Tomar, como concessionário oficial das marcas Honda e KTM para a zona norte do distrito de Santarém.

Em 2008 é nomeada concessionária oficial das marcas Suzuki e Sym, tendo para o efeito aberto um espaço em Ourém, já que por obrigações contratuais não o pode fazer em Tomar.

No ano de 2009 com a mudança da lei das cartas de condução, que permite aos condutores com carta B (Automóveis) conduzir veículos de 125 CC, marca o início da comercialização das marcas Piaggio, Vespa, Gilera e Derbi, para todo o distrito de Santarém, tendo expandido a sua atividade para essa cidade com a abertura de um novo espaço, onde juntava também a KTM, Suzuki e Sym, até ai só representadas na zona norte do distrito.

Mais tarde, já em 2014 fruto da crise financeira dos anos anteriores, e da mudança de alguns importadores e consequentemente de estratégia comercial, decide encerrar o espaço comercial de Santarém, continuando no entanto a ser concessionário para todo o distrito das marcas aí representadas.

Com as alterações do sector, nomeadamente na tipologia de veículos vendidos fruto da introdução da nova lei em 2009, que se traduz num maior número de veículos vendidos, mas num decréscimo acentuado de faturação, contribuiu para que em 2015 se inicia-se a comercialização de veículos automóveis, abrindo dois novos espaços de venda em Tomar para o efeito.

Atualmente os dois negócios complementam-se, representando cada um cerca de 50% da faturação da empresa.

## **C. A nossa política de trabalho**

### **Igualdade e oportunidade de trabalho**

A VMUL é um empregador que proporciona igualdade de oportunidades aos seus colaboradores independentemente do género. Somos empenhados em assegurar que as nossas decisões relativamente a todos os aspetos da relação laboral, incluindo contratação, promoção, nomeação, despedimento, compensação, e termos, condições e privilégios do emprego, estejam em concordância, com os nossos princípios de igualdade e oportunidades.

O nosso objetivo é contratar e promover indivíduos qualificados ou aptos para receber formação para as respetivas funções, apenas em virtude dos seus padrões de educação no trabalho, formação, experiência e habilitações.

### **Princípios Orientadores**

As políticas de trabalho e os padrões de conduta são determinantes e a VMUL encara-os com muita seriedade, procurando, promover o bem-estar geral dos seus colaboradores.

A VMUL espera que os seus colaboradores sigam os princípios preconizados pela empresa orientando sempre o seu comportamento e conduta pelo princípio da boa-fé.

A VMUL entende que um colaborador de bem consigo, com os outros e com o trabalho é uma mais-valia para a sua organização interna, para um bom ambiente de trabalho e para uma melhoria da produtividade da empresa. A empresa espera também que os seus colaboradores se auxiliem mutuamente para que o trabalho seja executado da melhor forma possível e em prol do bem-estar geral.

De **novos colaboradores** espera que:

- ✓ Efetuem corretamente as funções descritas nos manuais;
- ✓ Que reconheçam os erros que eventualmente cometam como forma de evolução, e colaborem na resolução dos problemas que possam causar;
- ✓ Peçam ajuda a colegas superiores hierárquicos sempre que tiverem dúvidas e/ou dificuldades na execução de alguma tarefa e a aceitem;
- ✓ Ajude, os colegas a fim de facilitar a resolução de problemas e /ou evitá-los;
- ✓ Proporcionem um bom ambiente de trabalho;
- ✓ Se dediquem e empenhem totalmente no desenrolar da sua atividade profissional;
- ✓ Comuniquem sugestões de melhoria à organização;
- ✓ Trabalhem sempre com lealdade, profissionalismo e disponibilidade;
- ✓ Se mantenham abertos à introdução de melhorias e alterações; e
- ✓ Aproveitem e rentabilizem toda a formação que lhes seja dada e que a transmitam aos seus colegas.

A **imagem dos colaboradores**; é fundamental para desenvolver o espírito de equipa e dar uma boa imagem da empresa para todos quantos a visitam.

De modo a promover o ambiente de trabalho seguro, profissional, uma boa imagem da empresa os colaboradores devem manter uma aparência cuidada, limpa e uma atitude profissional no local de trabalho. Para ajudá-los a conhecer os nossos padrões de imagem, a VMUL desenvolveu e quer ver implementadas as diretrizes que de seguem:

- ✓ Os colaboradores que usam uniforme (bata, fato macaco, t-shirt) devem apresentar-se ao serviço com o mesmo limpo e com o modelo em vigor; e
- ✓ Os colaboradores que não usam uniforme devem estar conscientes que estão a representar a empresa perante clientes, fornecedores e todos quantos se relacionem com a mesma, e a sua aparência deve ser sempre profissional e estar em conformidade com a imagem da empresa.

A empresa sistematiza alguns dos comportamentos esperados e que mais se desenvolvem no presente regulamento interno:

- ✓ Respeitar as hierarquias definidas e atuar sempre de acordo com as indicações dadas pelas mesmas;
- ✓ Em caso de qualquer dúvida esclarecer junto do respetivo superior hierárquico;
- ✓ Respeitar e ser devidamente educado com todos os colegas em todas as circunstâncias;
- ✓ Ler todas as comunicações internas que lhe forem dirigidas e agir em conformidade; e
- ✓ Respeitar as regras de segurança e higiene no desempenho das funções.

A VMUL apresenta a sistematização dos procedimentos e regras atualmente em vigor:

- ✓ Em todas as secções é obrigatório efetuar o registo de horas (Anexo i);
- ✓ Não é autorizada qualquer atividade concorrencial fora do âmbito da Empresa;
- ✓ Não é autorizada qualquer atividade comercial direta ou de intermediação ou de qualquer outro envolvimento, fora do âmbito da empresa;
- ✓ É obrigatória a arrumação e limpeza da zona de trabalho atribuída a cada colaborador;
- ✓ É obrigatório o cumprimento das normas ambientais (resíduos, entre outros) e de segurança; e
- ✓ Manutenção da ordem e respeito internos pela organização e por todos quantos dela fazem parte.

### **Evolução disciplinar**

Para a VMUL todos os colaboradores deverão atingir os padrões de desempenho definidos e cumprir as Políticas do seu Departamento. Quando os colaboradores não atingem ou violam as políticas, poderão estar sujeitos a uma ação disciplinar.

Apesar de não ser política da empresa um permanente recurso a mecanismos disciplinares e um regime de trabalho baseado nas falhas individuais, sempre que necessário, a VMUL recorrerá a um mecanismo de disciplina progressiva em função das violações dos padrões de conduta.

A VMUL tem por inaceitáveis alguns comportamentos no local de trabalho, para com os colegas e superiores hierárquicos, que, logo que conhecidos, podem levar a empresa a agir disciplinarmente, tais como:

- ✓ Insubordinação ou o não cumprimento dos deveres profissionais, feitos através de solicitações ou instruções de trabalho (comunicados em nota interna, por email ou presencialmente);
- ✓ Desrespeito pelo colaborador dos seus deveres transmitidos na legislação vigente e no presente manual;
- ✓ Qualquer comportamento do colaborador que se revele perturbador do normal funcionamento da atividade da empresa, em qualquer contexto, (fora ou dentro das instalações);
- ✓ Qualquer comportamento do colaborador que perturbe as relações no âmbito da empresa;
- ✓ O não cumprimento das funções de forma satisfatória, segura e eficiente;
- ✓ Tentativa de roubo, roubo (remoção sem autorização), apropriação inadequada, armazenamento, transferência ou utilização não autorizada por parte da empresa;
- ✓ Fornecer informações falsas ou enganosas no processo de admissão ou em qualquer altura depois de admitido (exemplos: falsificar registos de trabalho, falsificar justificativos faltas);
- ✓ Violação de qualquer regra de segurança, incluindo a não participação/comunicação de um acidente, ferimento ou dano durante o horário de trabalho na empresa ou em serviço da mesma ou o envolvimento em qualquer ato que possa por em causa a segurança de terceiros;
- ✓ Posse, destruição, venda, transferência ou utilização de álcool ou drogas ilegais;

- ✓ Utilização de linguagem abusiva, ameaçadora, de baixo nível, profana ou obscena, envolvimento em discussões desagradáveis ou distúrbios de qualquer tipo ou atos semelhantes; e
- ✓ Divulgação de informações a terceiros acerca de planos de negócio ou transmissão de qualquer outra informação confidencial.

As infrações disciplinares implicam a aplicação de medidas corretivas ou medidas disciplinares sancionatórias, que prosseguem finalidades preventivas, dissuasoras e de integração.

Ao colaborador que demonstre incumprimento do dever, aplicar-se-á medidas corretivas ou medidas disciplinares sancionatórias, conforme a gravidade do comportamento, o grau de responsabilidade, a gravidade da conduta, bem como os seus antecedentes disciplinares.

São medidas corretivas:

- a) Advertência ao colaborador; e
- b) Advertência escrita.

Considera-se advertência ao colaborador uma chamada de atenção por perante um comportamento perturbador do regular funcionamento da empresa, que visa promover a responsabilização do trabalhador no cumprimento dos seus deveres. Cabe á chefia a competência para advertir, devendo informar o superior hierárquico do sucedido.

Considera-se advertência escrita qualquer advertência que seja dirigida pelo empregador ao colaborador e que seja transmitida por escrito.

A decisão de aplicação de advertência escrita é da competência da Gerência, que pode delegar em quem o entender, podendo o colaborador expor por escrito a sua posição.

Quando for praticado pelo colaborador de forma reiterada e grave mas que não justifiquem, pela sua natureza, a aplicação de sanção mais grave aplicar-se-á também uma advertência escrita.

São medidas disciplinares sancionatórias:

- a) Repreensão registada;
- b) Sanção pecuniária;
- c) Perda de dias de férias;

- d) Suspensão do trabalho com perda de retribuição e de antiguidade; e
- e) Despedimento sem indemnização ou compensação.

Só pode ser aplicada qualquer sanção disciplinar depois de comunicado por escrito ao colaborador o comportamento violador que lhe é imputado e concedendo-lhe um prazo para que possa defender-se e/ou apresentar prova. O objetivo da aplicação de qualquer sanção disciplinar é promover a melhoria contínua da organização, transmitindo ao colaborador visado a noção do seu erro e a consciência dos erros cometidos, bem como dos mecanismos a utilizar para prevenir esses comportamentos.

## **D. Regulamento interno**

A VMUL, numa perspetiva de melhoria contínua dos processos internos e da qualidade de prestação de trabalho dos seus colaboradores, implementa um regulamento interno da Empresa, cujas normas devem ser cumpridas.

Com este regulamento pretende-se melhorar o relacionamento entre os colaboradores e todos quantos se relacionem com a empresa, divulgar os procedimentos que se pretendem ver implementados, de forma a evitar conflitos e a proporcionar um melhor ambiente de trabalho.

O seu superior hierárquico estará sempre disponível para o esclarecimento de qualquer dúvida e/ou preocupação que tenha, relacionada com a sua atividade profissional.

## **COLABORADOR**

### **Direitos do colaborador**

São direitos do trabalhador, sem prejuízo de quaisquer outros previstos neste regulamento ou na demais legislação aplicável:

- a) Prestar o seu trabalho em condições de higiene e segurança;
- b) Receber da empresa a remuneração mensal correspondente à prestação do seu trabalho; e
- c) Exercer os seus direitos, de forma livre, sem que por isso seja sujeito a quaisquer sanções.

**Deveres do colaborador**

São deveres do colaborador, sem prejuízo de outras:

- a) Respeitar e tratar o empregador, superiores hierárquicos, os companheiros de trabalho e as pessoas que se relacionem com a empresa, com civilidade e correção;
- b) Comparecer ao serviço com assiduidade e pontualidade;
- c) Realizar trabalho com zelo e diligência;
- d) Participar de modo diligente em ações de formação profissional que lhe sejam proporcionadas pelo empregador;
- e) Cumprir as ordens e instruções da empresa respeitantes à execução ou disciplina do trabalho, bem como a segurança e saúde no trabalho, que não sejam contrárias aos seus direitos ou garantias;
- f) Guardar lealdade ao empregador, nomeadamente não negociando por conta própria ou alheia em concorrência com ele, nem divulgando informações referentes à sua organização, métodos de trabalho ou negócios;
- g) Velar pela conservação e boa utilização de bens relacionados com o trabalho que lhe forem confiados pelo empregador;
- h) Promover ou executar os atos tendentes à melhoria da produtividade da empresa;
- i) Cooperar para a melhoria das condições de segurança e saúde no trabalho;
- j) Cumprir as prescrições sobre a segurança e saúde no trabalho que decorrem de lei ou instrumento de regulamentação coletivo de trabalho;
- k) Abster-se de fumar ou alimentar-se no posto de trabalho e durante a execução deste, salvo o previsto neste regulamento interno ou na lei;
- l) Não fornecer informações confidenciais a elementos externos à empresa; e
- m) Dar conhecimento à gerência de qualquer facto de que tenha conhecimento e que lhe pareça pertinente e importante para a defesa do bom-nome da empresa e/ou dos seus colaboradores.

**O colaborador não poderá:**

- a) Praticar atos que visem prejudicar a empresa quer na sua imagem quer no seu património;
- b) Prestar serviços a outrem, daqueles que executa na empresa enquanto pertencer aos seus quadros;

- c) Emprestar, dar ou levar para fora da empresa quaisquer normas, impressos ou relatórios, bem como equipamentos, matérias-primas ou mercadorias sem autorização da gerência; e
- d) Conversar com colegas ou terceiros à empresa sobre assuntos que não respeitem diretamente a trabalho, não sendo permitido, dentro do local de trabalho e nas horas de trabalho, qualquer “segredos ou confidências.”

O **dever de obediência** respeita tanto a ordens ou instruções da empresa como às do superior hierárquico do colaborador, dentro dos poderes que por aquele lhe forem atribuídos.

### **Confidencialidade**

A proteção da informação relacionada com o negócio e a sua atividade é fundamental para o interesse e o sucesso da VMUL. Assim a confidencialidade deverá ser mantida em todos os assuntos que digam respeito à empresa.

É informação confidencial toda a informação disponibilizada ao colaborador ou de que este venha a ter conhecimento na execução do seu trabalho ou por causa deste, seja por escrito ou oral. Entende-se por informação confidencial, toda e qualquer informação, de natureza técnica, operacional, comercial, jurídica, *know-how* (conhecimento), planos de negócio, métodos de contabilidade, técnicas e experiências acumuladas, documentos, contratos, papéis, estudos, pareceres, pesquisas, modelos de produto e respetiva forma de construção, transmitidas pela empresa ao colaborador, nomeadamente:

- ✓ Informação sobre a empresa e sua atividade;
- ✓ Métodos de trabalho;
- ✓ Dados do negócio;
- ✓ Segredos comerciais;
- ✓ Informação financeira ou contabilística;
- ✓ Estratégias de Marketing ou Comerciais;
- ✓ Dados sobre pesquisa e/ou desenvolvimento;
- ✓ Projetos pendentes ou propostas;
- ✓ Projetos a decorrer ou concluídos; e
- ✓ Processos de produção e respetivo *know-how* (conhecimento).

**Exclusividade**

Para garantir a confidencialidade das informações, exige-se que os colaboradores não prestem trabalho a outras empresas, sobretudo do mesmo sector empresarial.

Para clarificar esta regra, apresenta-se as particularidades desta instrução:

- ✓ Os colaboradores não podem desenvolver atividades paralelas concorrenciais;
- ✓ Os comerciais não podem comercializar, intermediar, ou ter qualquer outra forma de envolvimento e/ou participação em qualquer transação de bens ou serviços paralelamente à atividade da empresa; e
- ✓ No caso de atividades não concorrenciais, todos os colaboradores terão sempre a obrigação de comunicar formalmente à Gerência, quando realizem ou pretendam vir a realizar qualquer atividade profissional.

**EMPRESA****Direitos da empresa**

São direitos da empresa:

- a) Beneficiar dos resultados de trabalho exercidos pelos seus colaboradores conforme contrato coletivo de trabalho;
- b) Definir as atividades e tarefas dos colaboradores, de acordo com as disposições jurídicas e o contrato de trabalho; e
- c) Zelar pelo cumprimento das obrigações dos colaboradores e pela manutenção de um bom ambiente de trabalho.

**Deveres da empresa**

São deveres da empresa:

- a) Respeitar e tratar o colaborador com urbanidade e probidade;
- b) Pagar pontualmente a retribuição, que deve ser justa e adequada ao colaborador;
- c) Proporcionar boas condições de trabalho, do ponto de vista físico e moral;
- d) Contribuir para a elevação da produtividade e empregabilidade do colaborador, nomeadamente proporcionando-lhe formação profissional adequada a desenvolver a sua qualificação;
- e) Respeitar a autonomia técnica do colaborador que exerça atividade cuja regulamentação ou deontologia profissional a exija;

- f) Prevenir riscos e doenças profissionais, tendo em conta a proteção da segurança e saúde do colaborador;
- g) Adotar, no que se refere a segurança e saúde no trabalho, as medidas que decorram de lei ou instrumento de regulamentação coletivo de trabalho;
- h) Fornecer ao colaborador a informação e a formação adequada à prevenção de riscos de acidente ou doença;
- i) Manter atualizado o registo dos colaboradores com indicações do nome, datas de nascimento e admissão, modalidade de contrato, categorias, promoções, retribuições, datas de início e termo das férias e faltas que impliquem perda de retribuição ou diminuição dos dias de férias; e
- j) Observar o princípio geral da adaptação do trabalho à pessoa, com vista nomeadamente atenuar o trabalho monótono ou cadenciado em função do tipo de atividade, e as exigências em matérias de segurança e saúde, designadamente no que refere a pausas durante o tempo de trabalho.

## **RELAÇÕES COLABORADOR / EMPRESA**

### **Informações pessoais**

1. O colaborador deve comunicar à empresa todos os dados pessoais solicitados e que sejam indispensáveis ao seu registo enquanto trabalhador internamente e junto das entidades oficiais. Para tal, a quando da sua contratação deve dar o consentimento para recolha de dados pessoais (Anexo iii);
2. É assegurado ao colaborador o acesso aos dados por si fornecidos;
3. O colaborador obriga-se a comunicar à empresa qualquer alteração que se verifique na informação pessoal que facultou, nomeadamente morada, estado civil, número de dependentes ou outra que tenha por relevante; e
4. O procedimento a realizar para efeitos de acesso ou alteração de dados é feito diretamente com a gerência. O colaborador dirige-se junto desta e solicita a sua pretensão de aceder e/ou alterar os seus dados pessoais, para o efeito preenche um formulário de acesso e/ou alteração de dados pessoais, em caso de alteração indica que dados pretende alterar, indicando os novos (Anexo ii).

### **Categoria profissional**

1. A categoria profissional do colaborador é definida aquando da sua admissão, por referência à convenção coletiva de Trabalho (CCT) aplicável - Contrato Coletivo de trabalho para o Sector Automóvel; e
2. A categoria do colaborador poderá ser alterada ao longo da relação laboral nos termos da lei do trabalho aplicável.

### **Local do trabalho**

1. O local do trabalho é o local contratualmente definido e tendencialmente fixo em que o colaborador deve prestar o seu trabalho;
2. Na hora de início da prestação de trabalho o colaborador deve estar já no seu local de trabalho, devidamente fardado e preparado para iniciar o trabalho;
3. O colaborador só pode terminar a sua prestação de trabalho quando tiver concluído alguma tarefa que tenha já iniciado antes da hora definida para término do trabalho diário, e que não possa ou não deva, por qualquer razão, ser concluída no dia seguinte;
4. O colaborador encontra-se, no entanto, obrigado a fazer deslocações necessárias em virtude do trabalho que presta e da formação profissional que venha a receber;
5. O colaborador é responsável pela limpeza e higiene permanentes do seu local de trabalho;
6. Pelo menos uma vez por semana, no dia e horário que o superior hierárquico comunicar, os colaboradores devem limpar o seu local de trabalho; e
7. A empresa obriga-se a disponibilizar os meios e equipamentos necessários à higienização dos locais de trabalho.

### **Trabalho no exterior**

1. Sempre que o trabalho e as tarefas a executar assim o justifiquem, o colaborador deve realizar as deslocações necessárias ao exterior, sendo disponibilizado veículo da empresa para o efeito;
2. Em qualquer caso de trabalho no exterior, o colaborador deve considerar que:
  - a) Continua vinculado aos mesmos direitos e obrigações que para si decorrem por ser colaborador da VMUL;
  - b) É proibido fumar nos veículos da VMUL;
  - c) Apenas pode utilizar o telemóvel em situações que o justifiquem e sempre com auricular; e
  - d) A empresa suporta as despesas de deslocação e permanência no exterior, nomeadamente combustíveis e alimentação, não sendo pago o subsídio de alimentação a que o colaborador tivesse direito.
3. Antes de iniciar a condução de veículo da empresa ou a cargo da empresa, o colaborador deve:
  - a) Verificar se tem consigo os documentos do veículo e os pessoais necessários para a condução;
  - b) Preencher os formulários internos da empresa para registo do número de quilómetros do veículo à partida e à chegada; e
  - c) Confirmar se o veículo tem combustível necessário para realização da deslocação e, não tendo, solicitar um adiantamento à caixa no departamento administrativo/financeiro, bem como preenchimento do formulário para registo de despesas (Anexo v), para à chegada ser apresentado com os comprovativos das despesas realizadas para acerto de contas, com o contribuinte e nome da empresa e matrícula do veículo.
4. Durante a deslocação o colaborador deve:
  - a) Cumprir e fazer cumprir as regras do código da Estrada, no que respeita à condução, sendo sua responsabilidade pessoal qualquer violação em que incorra;

- b) Respeitar as normas do presente regulamento interno e da demais legislação aplicável, designadamente no que respeita ao registo do início e do fim da sua prestação de trabalho; e
  - c) Zelar pela sua segurança, do veículo e respetiva carga.
5. Concluída a deslocação, uma vez chegado às instalações da empresa, o colaborador deve:
- a) Concluir o preenchimento do formulário interno disponibilizado para registo de quilómetros e demais informações solicitadas (Anexo iv);
  - b) Retirar do veículo todos os detritos que lá tenham feito, deixando-o limpo; entregar o veículo e respetiva carga no local devido (caso haja); e
  - c) Entregar no departamento ao seu superior hierárquico os comprovativos inerentes à despesa que teve para acerto de contas (Anexo v).

### **Ferramentas de trabalho**

1. A empresa obriga-se a disponibilizar atempadamente todas as ferramentas de trabalho, de uso geral ou exclusivo, que sejam necessários e /ou convenientes para a prestação de trabalho dos seus colaboradores, designadamente fardas, equipamentos de proteção individual e demais ferramentas e equipamentos necessários para a prestação do trabalho;
2. A empresa é proprietária de todas as ferramentas de trabalho colocadas à disposição dos colaboradores, para quem não se transferirá a sua propriedade, e poderá inspeciona-las sempre que o entender conveniente;
3. Os colaboradores deverão fazer uso normal, prudente e próprio das ferramentas de trabalho, zelando pela sua limpeza e conservação adequadas não as usando para fins pessoais;
4. O desrespeito pelo estabelecido nos números anteriores, constitui à empresa o direito de exigir a imediata substituição e/ou reparação e pagamento das ferramentas de trabalho, ou de exigir a cessação imediata do uso dos objetos em causa para fins pessoais; e

5. O colaborador obriga-se a restituir á empresa todas as ferramentas de trabalho que tenham sido colocadas á sua disposição para a respetiva prestação de trabalho, uma vez terminado o contrato que a ambos vincula.

### **Telefones, computadores e meios de comunicação**

1. A empresa tem vários telefones nas suas instalações para onde podem ser transferidas chamadas telefónicas;
2. É expressamente proibido a utilização de telefones da empresa para fins pessoais, salvo autorização do superior hierárquico para o efeito;
3. A VMUL dispõe de uma pessoa responsável pelo atendimento e encaminhamento de chamadas recebidas do exterior para o interior, e de atendimento ao público;
4. Não obstante, se o responsável, por qualquer motivo, não puder atender uma chamada recebida ou atender a porta, espera-se que qualquer colaborador que esteja junto do telefone ou da porta que os atenda e encaminhe o contacto internamente;
5. Qualquer colaborador que atenda o telefone ou a porta deve fazê-lo dizendo: “ VMUL, bom dia/ boa tarde, fala... (nome)... em que posso ser útil?”;
6. Deve-se fazer o devido registo no formulário disponibilizado para o efeito, de qualquer contacto recebido do exterior (Anexo vi);
7. Sempre que o destinatário do contacto não a/o puder atender, quem atender a chamada deve registar o nome da pessoa que contactou a VMUL, o nome da organização que representa, o número de telefone e o assunto a tratar, estes elementos devem ser transmitidos ao destinatário;
8. A empresa disponibiliza aos colaboradores computadores necessários dotados de todo o *software* necessário à sua prestação de trabalho;
9. Diariamente os colaboradores que utilizem os computadores devem hiberna-los e, ao fim de semana, devem desliga-los;
10. As impressoras devem ser desligadas no final de cada dia;
11. Durante o horário de trabalho não é permitido a utilização de telefone pessoal, a consulta e permanência em redes sociais, *sites* de vídeos, de compra/venda, troca de mensagens e ouvir musica/radio; e

12. A empresa autoriza a que seja disponibilizado o seu número de telefone geral para efeitos de contactos urgentes como por exemplo par a escola dos filhos.

### **Uniforme**

1. É obrigatório o uso de uniforme de trabalho para todos os colaboradores da VMUL, a simples t-shirt com o logotipo da VMUL é considerado uniforme para os que não usam bata nem fato-macaco;
2. A VMUL obriga-se a fornecer a título gratuito um número de uniformes necessários para que o colaborador possa apresentar-se ao trabalho de forma limpa;
3. O colaborador obriga-se a manter limpo e cuidado o uniforme, lavando-o sempre que necessário à sua custa;
4. A VMUL poderá substituir os uniformes de trabalho dos colaboradores sempre que o entender necessário, devendo estes entregarem todos os que forem substituídos ou absterem-se de os usar em quaisquer circunstâncias, ainda que de forro pessoal; e
5. É totalmente proibida a alteração dos uniformes, bem como aplicação de quaisquer elementos decorativos, como pins ou estampas.

### **Horário de trabalho**

1. O horário de trabalho é de 40 horas semanais, a cumprir de segunda a sábado, nos termos definidos pela gerência e devidamente afixados nos locais para o efeito (Anexo vii).

### **Registo de entradas e saídas**

1. Os deveres de assiduidade e pontualidade dos colaboradores e assim o respetivo respeito pelo horário de trabalho são verificados através do registo de entradas e saídas, efetuado manualmente em todos estes momentos pelo colaborador;

2. É obrigatório o registo de todas as entradas e saídas, incluindo as respeitantes ao período de almoço;
3. O registo de entradas e saídas é pessoal e intransmissível, constituindo falta grave para efeitos disciplinares o registo efetuado por outrem que não próprio colaborador a quem o registo respeita;
4. O colaborador deve assegurar-se que ficam devidamente assinaladas as suas entradas e saídas, devendo comunicar ao seu superior hierárquico qualquer erro ou omissão de registo que detete, no mais curto espaço de tempo possível, sob pena de vir a considerar-se o não registo como uma falta; e
5. O procedimento a adotar pelo colaborador para registo de entradas e saídas é dirigir-se ao local de entrada ao serviço na sua folha de registo (Anexo i) evidenciar a hora de entrada e posteriormente o mesmo procedimento para registar saída e o seu superior hierárquico validar.

### **Pausas**

1. A empresa autoriza que durante os períodos da manhã e da tarde os colaboradores parem a respetiva prestação de trabalho, pelo período de dez minutos cada, podendo estes destiná-los a o que tiverem por conveniente, não estando obrigados a prestar qualquer trabalho mas tendo de permanecer nas instalações da empresa; e
2. Os chefes de cada secção são os responsáveis por definir os grupos para os períodos de pausa e fiscalizar o seu cumprimento.

### **Férias**

1. A marcação do período de férias deve ser feita preferencialmente por acordo entre a VMUL e o colaborador;
2. Para o efeito deve utilizar o mapa de marcação de férias (Anexo viii); e
3. A VMUL obriga-se a afixar o mapa de férias nos locais habituais até 15 de Abril do decorrente ano.

**Faltas**

1. Considera-se falta a ausência do colaborador do local em que devia desempenhar a atividade durante o período normal de trabalho diário;
2. Prazos a considerar para efeitos de justificação de faltas:
  - a. As faltas previsíveis têm obrigatoriamente de ser comunicadas com 5 (cinco) dias de antecedência em relação à data em que ocorram, (Anexo x); e
  - b. As faltas imprevisíveis devem ser comunicadas à empresa, por qualquer meio logo que possível.
3. A empresa tem em vigor formulários próprios (Anexo ix), denominada comunicação de falta, para efeitos de comunicação de faltas;
4. O procedimento a adotar pelo colaborador para comunicação de faltas é o seguinte:
  - a. Solicitar o formulário para comunicação de falta ao seu chefe de secção;
  - b. Preencher o formulário e juntar-lhe os documentos comprovativos do motivo justificativo da falta;
  - c. Entregar o formulário e os documentos que justificarão ao chefe de secção, que depois os encaminhará para o departamento de Recursos Humanos;
  - d. A comunicação considera-se entregue e válida na data em que o chefe de secção a receber; e
  - e. O colaborador deve solicitar a cópia da entrega do documento.
5. A inobservância do procedimento para justificação das faltas e/ou dos prazos para comunicação das mesmas e bem assim a apresentação de justificação que não seja verdadeira, determina que a falta se considere injustificada, com todas as consequências daí decorrentes e poderá determinar constituir fundamentação para sanção disciplinar.

**Atrasos**

1. Para efeitos de simplificação salariais, colaborador e empresa aceitam que os atrasos e trabalho suplementar expressamente solicitado pelo empregador serão sempre calculados à razão em frações de 15 minutos/hora;

2. No caso de a apresentação para o início do trabalho diário do colaborador com atraso injustificado ser:
  - a. Para o período da manhã:
    - I. Superior a sessenta minutos - a empresa pode não aceitar a prestação de trabalho durante todo o dia; ou
    - II. Superior a trinta minutos - a empresa pode não aceitar a prestação de trabalho durante a manhã, devendo o colaborador apresentar-se normalmente ao trabalho ao início da tarde.
  - b. Para o período da tarde:
    - I. Superior a trinta minutos - a empresa pode não aceitar a prestação de trabalho durante a tarde.
3. A decisão de aceitar ou não o trabalho do colaborador que se apresente com atraso injustificado mencionados na alínea anterior é do superior hierárquico do colaborador;
4. O procedimento a adotar em caso de atrasos injustificados é:
  - a. O superior hierárquico deve verificar a presença dos seus subordinados imediatamente antes do início dos períodos da manhã e da tarde;
  - b. O colaborador que se apresente com atraso, deverá dirigir-se ao seu superior hierárquico e comunicar o motivo que justifica o atraso;
  - c. O superior hierárquico decide, no imediato, se o motivo é aceite ou não como justificação para o atraso;
    - i. Aceitando o motivo invocado, será descontado o tempo de atraso como falta justificada, com perda de retribuição; e
    - ii. Não aceitando o motivo invocado, o superior hierárquico comunicar de imediato ao colaborador a não-aceitação do seu trabalho para o período a que se aplicar, independentemente de ter sido feito registo ou não da entrada ao serviço.
  - d. O superior hierárquico comunicará, em qualquer caso, ao departamento de recursos humanos o incidente para que não seja processada a retribuição correspondente ao registo da entrada efetuada e seja descontada a ausência, mediante a entrega do formulário Comunicação de Falta (Anexo viii) devidamente preenchido.

### **Trabalho suplementar**

1. O trabalho prestado depois da hora fixada como de término da prestação de trabalho pela empresa só será considerado como trabalho suplementar caso a empresa expressamente solicite ao trabalhador a sua prestação e este cumpra, e desde que não fique sujeito a qualquer outro regime designadamente Banco de Horas;
2. O trabalho prestado depois da hora de saída sem observância do previsto no precedente não será pago e não será considerado como prestação de trabalho; e
3. Não é igualmente devido como trabalho suplementar aquele que o trabalhador decida prestar, ainda que para compensação de algum atraso.

### **Retribuição**

1. A retribuição do colaborador é ajustada individualmente, fixada aquando da admissão e pode ser alterado por efeito de aumento salarial e/ou força da lei;
2. A retribuição é paga mensalmente até ao dia 8 do mês seguinte ao que diz respeito;
3. O pagamento da retribuição é feito através do meio indicado pelo trabalhador na sua ficha de cadastro, podendo ser alterado, devendo o colaborador assinar o recibo que atesta o pagamento que recebeu; e
4. Quando um novo funcionário substituir outro por ausência prolongada deste, a retribuição do novo será acordada nos termos do número um, não correspondendo à do substituído.

### **Saúde e segurança no trabalho**

#### Regras gerais

1. Cada colaborador é responsável pelos equipamentos de trabalho que usa e deve utilizá-los exclusivamente para os serviços da empresa;
2. Os colaboradores devem respeitar, para sua segurança individual e para a segurança de todos, as seguintes regras:

- ✓ Não deixar mercadorias, ferramentas ou quaisquer outros utensílios nas vias de circulação - as vias de circulação desimpedidas significam maior segurança para si e para os outros;
- ✓ Não comer nem beber nos locais de trabalho. Ao fazê-lo está a incorrer o risco de ingerir poeiras e vestígios de produtos químicos que podem estar nas mãos;
- ✓ Não utilizar ar comprimido para a limpeza do seu local de trabalho. Este método é enganoso, pois, por um lado, o pó fica no ar em suspensão, que pode entrar nas vias respiratórias e por outro lado, o pó só muda de lugar, acabando por pousar novamente no seu posto de trabalho e ainda nas áreas vizinhas;
- ✓ Não utilizar ar comprimido para a limpeza do seu vestuário ou partes do corpo ou posto de trabalho;
- ✓ Nunca cheirar ou provar os produtos que não conhecem. As informações dos riscos de cada produto são identificadas no rótulo da sua embalagem;
- ✓ Manobrar os equipamentos com respeito. Não pense “que só acontece aos outros”: os “outros” pode ser você mesmo. Nunca desligar os sistemas de segurança - eles existem para o proteger;
- ✓ Lavar sempre as mãos antes de comer. As mãos são a principal fonte de contaminação do organismo via oral;
- ✓ As saídas e corredores de emergência que estão devidamente assinalados têm de estar sempre livres;
- ✓ É expressamente proibido fumar dentro das instalações da empresa;
- ✓ Todos os funcionários devem observar as regras de utilização dos equipamentos, bem como utilizar as medidas de proteção individuais colocadas á sua disposição;
- ✓ Em caso de acidente, a ocorrência deve ser comunicada ao seu superior, para que este tome as providências necessárias;
- ✓ A empresa tem afixado o plano de emergência, que deve ser lido por todos os colaboradores. A empresa terá responsabilidades de efetuar as simulações para testar o sistema;
- ✓ Mantenha as instalações sanitárias sempre limpas e em bom estado de conservação; e

- ✓ Mantenha o seu cacifo em perfeito estado de limpeza e arrumação não colocando neles detritos que possam causar maus cheiros ou propagar parasitas que provocam doenças.

### **Equipamentos de proteção individual**

1. A empresa disponibiliza a todos os colaboradores que deles tenham necessidade equipamentos de proteção individual (EPI's).
2. O uso de EPI's é obrigatório para todos os colaboradores a quem sejam distribuídos, e o seu uso obedece às seguintes regras:
  - ✓ Os EPI são pessoais e intransmissíveis - “ não empreste nem use ou de outra pessoa”;
  - ✓ Sempre que existir sinal de obrigação de usar equipamento de proteção individual em máquinas ou outros equipamentos do posto de trabalho que está a ocupar, utilize a proteção respetiva SEMPRE - “é para sua segurança”;
  - ✓ Não se esqueça de arrumar os seus EPI's em local limpo e afastado da contaminação - exemplo poder ser no seu cacifo ou na gaveta junto ao local de trabalho, em saco de transparente limpo e identificado;
  - ✓ Os protetores de ouvidos reutilizáveis podem ser lavados periodicamente com água e sabão e bem enxutos;
  - ✓ Mantenha o seu uniforme de trabalho limpo;
  - ✓ Quando o seu EPI estiver danificado, solicite ao seu superior hierárquico a sua substituição.

### **Limpeza do posto de trabalho**

1. No caso de trabalhar com produtos químicos (óleos, gasolinas, colas, diluentes, outros) não deixe as embalagens abertas. Muitos dos produtos utilizados vão para a atmosfera, pelo que:
  - ✓ Diminuem a qualidade do ar interno;
  - ✓ Constitui um desperdício de produto;
  - ✓ Há maior perigo de derrame; e

- ✓ Não transvase produtos químicos contidos nos seus recipientes originais para outros sem ter o cuidado de colocar a IDENTIFICAÇÃO e ROTULAGEM de segurança. Exemplo: há casos de diluente em garrafas de água, ingerido devido à rotulagem enganosa.
- 2. Conserve em bom estado as ferramentas / equipamentos que lhe são atribuídas. Caso verifique alguma anomalia avise o seu superior;
- 3. Mantenha as instalações sanitárias sempre limpas e em bom estado de conservação - “deixe como gostaria de ter encontrado”; e
- 4. Mantenha o seu armário/cacifo em perfeito estado de limpeza e arrumação não colocando neles detritos que possam provocar maus cheiros ou propagar parasitas que provocam doenças.

## **E. Anexos**

## i. Registo de ponto

VMUL - Veículos Motorizados, Lda	Mês: _____
Nome do Trabalhador: _____	

Dias	1º Período		2º Período		Rúbrica do trabalhador	Observações	Rúbrica superior hierárquico
	Entrada	Saída	Entrada	Saída			
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							

O Responsável

Data: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_ Assinatura: \_\_\_\_\_

Na qualidade de: \_\_\_\_\_

Exemplo de preenchimento: Dia 1 - 1º Período: entrada - 09:03; saída - 13:06. 2º Período - 14:02; Saída - 18:04.

**ii. Registo dados do pessoal / alterações****FICHA DE PESSOAL****DADOS PESSOAIS**

Nome: \_\_\_\_\_

Morada: \_\_\_\_\_

Localidade: \_\_\_\_\_ Código Postal: \_\_\_\_\_

Concelho: \_\_\_\_\_ Distrito: \_\_\_\_\_

Telefone: \_\_\_\_\_

Data de nascimento: \_\_\_\_\_

C.C.: \_\_\_\_\_

Passaporte: \_\_\_\_\_

Nº Identificação Seg. Social: \_\_\_\_\_

Nº Contribuinte: \_\_\_\_\_ Código da Repartição: \_\_\_\_\_

Estado Civil: \_\_\_\_\_ Nº Dependentes: \_\_\_\_\_

Único titular de rendimentos: Sim  Não **DADOS PROFISSIONAIS**

Data Admissão na Empresa: \_\_\_\_\_

Tipo de Contrato: \_\_\_\_\_

Data Inicio do Contrato: \_\_\_\_\_ Data fim contrato: \_\_\_\_\_

Data Ultima Promoção: \_\_\_\_\_

Categoria: \_\_\_\_\_

Habilitações Académicas: \_\_\_\_\_

Seguro: \_\_\_\_\_

**DADOS PROCESSAMENTO**

Vencimento Atual: \_\_\_\_\_

Subsidio Alimentação: \_\_\_\_\_

Cartão de Refeição: \_\_\_\_\_

Horas Semanais: \_\_\_\_\_

Recebimento em proporcionais (Modalidade): \_\_\_\_\_

### **iii. Declaração de consentimento de recolha de dados pessoais**

#### **Declaração de Recolha de Dados Pessoais da Entidade VMUL, Lda.**

#### **Tratamento de Dados de Retribuições e Gestão Administrativa de trabalhadores**

Esta declaração, elaborada pela entidade VMUL - Veículos Motorizados, Lda. (doravante designada por entidade) é uma declaração do tratamento de dados pessoais de trabalhadores.

#### **1. Finalidade do tratamento**

Os dados pessoais de trabalhadores poderão ser recolhidos pela entidade com a seguinte finalidade.

- I.** Gestão administrativa;
- II.** Cálculo e pagamento de retribuições, prestações, abonos e subsídios;
- III.** Cálculo e retenção na fonte relativos a descontos na remuneração, obrigatórios ou facultativos, decorrentes de disposição legal;
- IV.** Execução de decisão ou sentença judicial, bem como tratamento de pedidos formulados pelos trabalhadores;
- V.** Tratamento dos outros assuntos relativos a retribuições, prestações, abonos ou subsídios;

#### **2. Categorias de dados pessoais a recolher**

Para as finalidades acima referidas, a entidade poderá recolher e tratar os dados pessoais bem como o original e cópias dos respetivos documentos que se incluam nas seguintes categorias:

- I.** Dados de identificação
- II.** Situação familiar;
- III.** Dados relativos á atividade profissional;
- IV.** Dados relativos a retribuições,
- V.** Dados biométricos; (se aplicável)

- VI.** Imagens recolhidas em áreas comuns da entidade pelos sistemas de CCTV existentes devidamente identificados; (se aplicável)

### **3. Prazo de conservação de dados**

- I. Para a finalidade de gestão administrativa de trabalhadores, os dados podem ser conservados por um período de um ano após a cessação da relação de trabalho;
- II. Para efeitos de retribuições, prestações e regalias de trabalhadores, os dados podem ser conservados por um período máximo de seis anos após a cessação da relação de trabalho;
- III. O prazo dos respetivos dados poderá ser prolongado, por motivos de ação judicial, até seis meses, após a transferência dos dados às instituições judiciárias ou do trânsito em julgado da sentença;
- IV. Para efeitos de pensões, previdência ou do pagamento de prestações complementares posteriores devidas em momento posterior á cessação da relação de trabalho, os dados estritamente necessários á prova da qualidade de trabalhador, tempo de serviço e evolução da remuneração poderão ser conservados até seis anos após a inexistência das correspondentes finalidades.

### **4. Destinatários dos dados**

São destinatários dos dados:

- I. As entidades a quem os dados devam ser comunicados por força de disposição legal ou a pedido do titular dos dados;
- II. As instituições financeiras que gerem as contas da entidade destinadas ao pagamento da retribuição dos trabalhadores;
- III. As entidades gestoras de Fundos de Pensões ou do Regime de Previdência;
- IV. As companhias de seguros com quem é celebrado o contrato de seguro de acidentes de trabalho ou de acidentes pessoais.

### **5. Direitos dos trabalhadores**

Os trabalhadores gozam, em conformidade com a lei, dos direitos de informação, acesso e oposição. Para o exercício do direito de acesso, tem de apresentar, por escrito, o pedido á(ao) responsável da entidade \_\_\_\_\_.

**6. Prestação de consentimento do trabalhador**

O trabalhador \_\_\_\_\_ com a categoria de \_\_\_\_\_, declara que tomou conhecimento sobre o teor da presente declaração dando o seu consentimento, para as finalidades contidas na mesma.

Tomar, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_

Assinatura \_\_\_\_\_







**vii. Mapa Horário de trabalho secção peças**

## MAPA DE HORÁRIO DE TRABALHO da Secção peças

FIRMA: VMUL - Veículos Motorizados, Limitada.

NIPC: XXX XXX XXX

SEDE: Travessa XXXXXXXX Tomar

LOCAL DE TRABALHO: Travessa XXXX Tomar

ACTIVIDADE: 45401 - Comércio de veículos motorizados,  
peças, acessórios e sua reparação e manutenção.

PERÍODO DE FUNCIONAMENTO: 2ª a 6ª Feira, das 9h às 13h e das 14h30 às 18h  
Sábado, das 10h às 12:30h

ENCERRAMENTO: Sábado após 12h30 e Domingo

IRCT APLICÁVEL: Contrato Coletivo de trabalho para o Sector Automóvel

SEGUNDA A SEXTA-FEIRA:

Entrada: 09.00 horas

Saída: 18.00 horas

Intervalo para almoço: das 13.00 às 14.30 horas

SÁBADO: das 10.00 às 12.30 horas

DESCANSO COMPLEMENTAR: Tarde de Sábado

DESCANSO SEMANAL: Domingo

Tomar, 1 de Janeiro de 2018

A Gerência/Administração  
(assinatura e carimbo)

**viii. Marcação de férias**

Pede-se o preenchimento completo e correto da presente ficha considerando que:

As férias são marcadas, preferencialmente, por acordo entre empregador e

1. trabalhador;
2. Na falta de acordo é ao empregador que cabe marcar as férias;
3. Os cônjuges ou unidos de facto têm o direito a gozar férias em idêntico período;

**Identificação do trabalhador**

Nome Completo:

nº

Secção:

Vive em união de facto ou é casado(a)  
com outro(a) trabalhador(a) da empresa?

Sim \_\_\_\_

Quem: \_\_\_\_\_

Não \_\_\_\_

**Direito a Férias**

A preencher pelos serviços:

\* Dias a que tem direito: \_\_\_\_ dias úteis;

\* Período aconselhado para marcação férias

De \_\_\_\_ a \_\_\_\_

A preencher pelo trabalhador(a):

Período de gozo pretendidos:

De \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 201\_\_ a \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 201\_\_

De \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 201\_\_ a \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 201\_\_

De \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 201\_\_ a \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 201\_\_

De \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 201\_\_ a \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 201\_\_

Aprovado pelo superior hierárquico:

Tomar, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201\_\_

O trabalhador: \_\_\_\_\_

## ix. Comunicação de falta

Pede-se o preenchimento completo e correto da presente ficha, considerando que:

1. São faltas as ausências de trabalhador do local em que devia desempenhar a atividade durante o período normal de trabalho diário;
2. Caso a falta determine perda de retribuição, o trabalhador pode optar por substituir esta perda por renúncia a dias de férias em igual número, até ao limite de dois dias úteis;

### IDENTIFICAÇÃO DO TRABALHADOR

Nome Completo:  
nº \_\_\_\_\_

Secção:

### FALTA

Data da ausência: De \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 201\_\_ a \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 201\_\_,  
Das \_\_\_\_ H \_\_\_\_ M até \_\_\_\_ H \_\_\_\_ M

Motivo justificativo:

Anexa comprovativo do motivo invocado: Sim

Não \_\_\_\_

Caso a falta determine perda de retribuição, declara (assinale o que interessa):

Renúncia a férias em igual período: \_\_\_\_\_

Perda de retribuição: \_\_\_\_\_

O trabalhador declara por sua honra, que os factos invocados na presente comunicação são verdadeiros e que está ciente das consequências da prestação de falsas informações para efeitos de justificação de faltas.

O trabalhador,

Tomar, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201 \_\_\_\_

### A preencher pelo superior hierárquico

\* Tipo de Falta

Justificada: \_\_\_\_\_

Injustificada: \_\_\_\_\_ Imediatamente antes ou depois de dia de descanso: Sim \_\_\_\_ Não \_\_\_\_

\* Determina perda de retribuição:

Sim \_\_\_\_ - Substituídas por renúncia a férias: Sim \_\_\_\_ Não \_\_\_\_

Não \_\_\_\_

\* Duração da Falta

Horas \_\_\_\_\_ Dias: \_\_\_\_\_

O superior hierárquico

Tomar, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 201 \_\_\_\_

**x. Comunicação de falta com antecedência****Comunicação de Ausência do trabalho**

Exmos. Senhores,

Eu (nome colaborador), funcionário de VMUL - Veículos Motorizados, Lda, venho, nos termos do art.º 253 n.º1 do Código do Trabalho, comunicar a minha ausência do trabalho no dia \_\_\_/\_\_\_/201\_, no período das \_\_\_H\_\_\_ às \_\_\_H\_\_\_, por motivos de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Tomar, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_

Nota: antecedência mínima do aviso 5 dias