



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Diana Margarida Ramos Morgado Morais
maio | 2012



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO



DIANA MARGARIDA RAMOS MORGADO MORAIS

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO

EM GESTÃO

VENTOS DA EUROPA

TRANSPORTES NACIONAIS E INTERNACIONAIS

Maio/2012

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO

Nome	Diana Margarida Ramos Morgado Morais
Número de Aluna	1009716
Curso	Gestão
Professor Orientador na ESTG	Professor Doutor Amândio Pereira Baía
Instituição de Estágio	Ventos da Europa Transportes Logística, Lda.
Supervisor na Instituição	Sr. Vítor Marques Garcia
Grau Académico	Licenciado em Engenharia de Energias Renováveis / Mecânica
Data de início do Estágio	29 de Fevereiro de 2012
Data de fim do Estágio	31 de Maio de 2012
Duração	400 horas

VENTOS DA EUROPA
TRANSPORTES NACIONAIS E INTERNACIONAIS

IDENTIFICAÇÃO DA INSTITUIÇÃO

Denominação Social Ventos da Europa Transportes Logística, Lda.

Sede Avenida Nossa Senhora do Bom Sucesso, nº3
6300 – 170 Porto da Carne - Guarda

Contactos

Telefone 271 920 010 / 966 032 618

Fax 271 926 380

E-mail ventos-da-europa@hotmail.com

ventosdaeuropa@mail.telepac.pt

ventos-europa@oninet.pt

Capital Social €250.000

Número do Registo na CRC da Guarda 504 620 495

Atividade Transporte Rodoviário Nacional e
Internacional de Mercadorias

Alvará D.G.T.T. 2892/2000

CAE 60240

Ano da Constituição 2002

Número de Trabalhadores 31

AGRADECIMENTOS

No fim desta curta, mas esforçada etapa, torna-se difícil nomear todos aqueles que dela fizeram parte. No entanto, houve aquelas pessoas, simples e humildes, que sempre me apoiaram, e me deram força quando menos a tinha, para superar todos os problemas, em especial os de saúde pelos quais passei ao longo do curso, mas que sempre lutaram por ver em mim um sorriso.

Agradeço principalmente aos meus pais, por me darem a oportunidade de poder tirar o curso, em especial a ti pai, porque sei que trabalhas mesmo sem poderes, pois a vida traiçou-te ao dar-te a dolorosa doença que enfrentas todos os dias.

Aos meus avós, que sempre fiz questão que estivessem ao meu lado nos momentos mais importantes para mim, em especial a ti minha mãe mais velha, ao aprenderes a escrever o teu nome para ficar marcado na minha fita.

Ao meu irmão e cunhada, que sempre estiveram ao meu lado quando mais precisava.

Ao meu namorado, pela ajuda nas minhas escolhas, pelo apoio incondicional que me deu em todo este tempo, enfim, além de namorado, o melhor amigo.

Aos meus afilhados, por todos os sorrisos que me deram e me fizeram soltar.

Aos meus padrinhos, a ti Hugo e Stéphanie, Fátima e António, que apesar da distância me dissestes as palavras certas nos momentos certos e por todo o apoio.

Ao professor e amigo Amândio Baía, pela disponibilidade, dedicação e amizade, não só como professor mas também como orientador.


À empresa Ventos da Europa, Lda., pela oportunidade de realização do estágio e a todos aqueles que nela trabalham, pela amizade e por tudo aquilo que pude aprender com eles.

A todas as outras pessoas que não mencionei especificadamente, mas que me ajudaram ao longo deste caminho. A todos eles, o meu muito obrigado.

PLANO DE ESTÁGIO

O plano de estágio foi definido por um dos gerentes da empresa Ventos da Europa Transportes Logística, Lda., ao mesmo tempo supervisor. De início é sempre complicado definir com exatidão o que vai ser feito e, no meu caso, foi definido menos do que realmente foi feito.

Como consta no plano de estágio, as atividades a desenvolver seriam:

 Controlo de custos operacionais;

 Custos de transporte – estudo de caso.



RESUMO

Os transportes rodoviários têm, sem sombra de dúvida, uma forte influência no mercado, quer nacional, quer internacional, já que mais não seja pelo impacto que criam diariamente nas estradas nacionais e internacionais.

O transporte de mercadorias é mais do que um serviço prestado, pois por detrás do designado serviço está uma empresa que zela pela sua sobrevivência num mercado altamente competitivo e onde o Estado está bem presente, pela aplicação de normas que regem a regulamentação dos serviços prestados bem como nos licenciamentos dos veículos implicados.

Sendo forte a concorrência cabe à empresa definir um preço de venda do quilómetro, para poder aceitar cargas, pois, como princípio, estas devem gerar lucro. No entanto, cada vez mais, e dada a grande procura por parte das empresas transportadoras, os clientes baixam cada vez mais as suas ofertas, numa tentativa de obter serviços mais baratos. Assim, constitui um desafio para empresa ajustar o preço de venda do quilómetro para fazer face aos encargos suportados com a prestação do serviço.

A empresa Ventos da Europa Transportes Logística, Lda., objeto de estudo do nosso trabalho, é apenas mais uma das que diariamente enfrenta este mercado.

Propomo-nos neste trabalho, depois de um estudo exaustivo dos custos desta empresa, definir o custo por quilómetro para dado destino, a fim de tornar a empresa mais competitiva.

JEL Classification: M15 – *IT Management*; M48 – *Government Policy and Regulation*; R41 – *Transportation: Demand, Supply, and Congestion; Safety and Accidents; Transportation Noise*; R48 – *Government Pricing and Policy*; R49 – *Other*.

ÍNDICE GERAL

Introdução.....	1
1. O Grupo A.Garcia, S.A.	2
1.1. Evolução Histórica	3
2. Ventos da Europa, Lda	6
2.1. Evolução Histórica	7
2.2. Logótipo da Empresa.....	7
2.3. Actividade e Recursos	8
2.4. Organograma	9
2.4.1. Descrição de Funções e Responsabilidades.....	10
2.4.1.1. Gerência	10
2.4.1.2. Departamento da Qualidade	11
2.4.1.3. Departamento Administrativo e Financeiro	12
2.4.1.4. Departamento de Tráfego.....	12
2.4.1.5. Motoristas.....	13
2.4.1.6. Departamento de Gestão da Frota	14
3. Análise e Indicadores da empresa Ventos da Europa.....	15
3.1. Volume de Negócios	16
3.2. Vendas Reais <i>Versus</i> Vendas Previstas	17
3.3. Contribuição da Faturação das Lonas Para o Total	19
3.4. Danos na Mercadoria.....	20
3.5. Número de Trabalhadores e Demissões	21
3.6. Absentismo	23
3.7. Idade Média da Frota.....	24
4. O Estágio	25
4.1. Sistema de Gestão da Qualidade	26
4.2. Atividades Desenvolvidas	30
4.2.1. Registo da Prestação de Serviço	30
4.2.2. Conferência de Faturação de Fornecedores e Respetiva Contabilização.....	30

4.2.3.	Apuramento de Gastos Operacionais Mensais	31
4.2.4.	Peso de Cada Rúbrica da Estrutura de Custos	37
4.2.5.	Relação entre Quilómetros em Vazio e Quilómetros Totais	38
4.2.6.	Análise das Médias de Consumo das Viaturas	41
4.2.7.	Estrutura de Custos Operacionais – Determinação de um Preço ao Quilómetro ..	51
	Conclusão	55
	Bibliografia.....	56
	Anexos	58



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Empresas pertencentes ao Grupo A. Garcia, S.A.....	5
Figura 2 - Logótipo da empresa Ventos da Europa Transportes Logística, Lda.	7
Figura 3 - Organograma da empresa Ventos da Europa, Lda.	9
Figura 4 - Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001).....	26
Figura 5 - Fluxograma e respetiva descrição – Processamento Administrativo do Serviço	29



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Evolução do volume de negócios.....	16
Gráfico 2 - Evolução do volume de negócios do 1º quadrimestre.	17
Gráfico 3 - Comparação entre as vendas previstas e as vendas realizadas.....	18
Gráfico 4 - Comparação entre as vendas previstas e realizadas no 1º quadrimestre.	18
Gráfico 5 - Contribuição das lonas para o total da faturação	19
Gráfico 6 - Contribuição das lonas para o total no 1º quadrimestre.	20
Gráfico 7 - Serviços prestados com danos na mercadoria do cliente.	21
Gráfico 8 - Número de trabalhadores	22
Gráfico 9 - Demissões dos trabalhadores que foram admitidos no mesmo período.	22
Gráfico 10 - Índices de absentismo	23
Gráfico 11 - Idade média da frota.....	24
Gráfico 12 - Peso das várias rúbricas do 4º Trimestre de 2011	37
Gráfico 13 - Peso das várias rúbricas do 1º Trimestre de 2012.....	38
Gráfico 14 - Percentagem de quilómetros realizados em vazio	39
Gráfico 15 - Variação dos quilómetros realizados e em vazio das lonas	40
Gráfico 16 - Variação dos quilómetros realizados e em vazio dos porta-autos	40
Gráfico 17 - Carta de controlo para a média de consumo Lona 07-19-PS.....	43
Gráfico 18 - Carta de controlo para a amplitude de consumo Lona 07-19-PS.....	43
Gráfico 19 - Carta de controlo para a média de consumo Porta-Auto 62-22-OT	44
Gráfico 20 - Carta de controlo para a amplitude de consumo Porta-Auto 62-22-OT	44
Gráfico 21 - Carta de controlo para a média de consumo de todas as Lonas.....	46
Gráfico 22 - Carta de controlo para o desvio padrão Lonas.....	47
Gráfico 23 - Limites revistos para a média de consumo de todas as Lonas	47
Gráfico 24 - Limites revistos para o desvio padrão de consumo de todas as Lonas	47
Gráfico 25 - Carta de controlo para a média de consumo de todos os Porta-Autos.....	49
Gráfico 26 - Carta de controlo para a amplitude de consumo de todos os Porta-Autos.....	49
Gráfico 27 - Limites revistos para a média de consumo de todos os Porta-Autos.....	50
Gráfico 28 - Limites revistos para a amplitude de consumo de todos os Porta-Autos.....	50

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Inputs e outputs do processo	27
Tabela 2 - Lançamento dos abastecimentos do gasóleo	31
Tabela 3 - Lançamento de portagens	31
Tabela 4 - Lançamento dos quilómetros feitos.....	32
Tabela 5 - Lançamento dos seguros	32
Tabela 6 - Lançamento do imposto de camionagem	33
Tabela 7 - Lançamento das reparações e manutenções	33
Tabela 8 - Lançamento de inserção de pneus	33
Tabela 9 - Apuramento telecomunicações.....	34
Tabela 10 - Lançamento das telecomunicações	35
Tabela 11 - Lançamento dos salários com encargos suportados	35
Tabela 12 - Lançamento de outros encargos	35
Tabela 13 - Mapa de resultados operacionais mensais.....	36
Tabela 14 - Fatores para o cálculo das linhas centrais e dos limites de controlo Lonas	46
Tabela 15 - Fatores para o cálculo das linhas centrais e dos limites revistos Porta-Autos ..	49
Tabela 16 - Custos diversos para apuramento do preço ao quilómetro.....	52
Tabela 17 - Preço de referência do gasóleo.....	53
Tabela 18 - Valor total do quilómetro	53
Tabela 19 - Determinação do preço da viagem	53

LISTA DE ABREVIATURAS

AF – Departamento Administrativo e Financeiro

CAE – Classificação das Atividades Económicas

CIRC – Código do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas

CIVA – Código do Imposto sobre o Valor Acrescentado

CMR – Convenção Relativa ao Contrato Internacional de Mercadorias por Estrada

DT – Departamento de Tráfego

GT – Guia de Transporte

IVA – Imposto sobre o Valor Acrescentado

ISO – International Organization for Standardization

PA – Porta-Automóveis

RH – Recursos Humanos

SGQ – Sistema de Gestão da Qualidade

TSU – Taxa Social Única

TUV - TÜV Rheinland

VCL – Veículos Comerciais Ligeiros

VCP – Veículos Comerciais Pesados

VE – Ventos da Europa Transportes Logística, Lda.

VN – Volume de Negócios

INTRODUÇÃO

No culminar de mais uma etapa, no âmbito da licenciatura em Gestão, realizei este estágio curricular. Procurava fazer o estágio numa empresa transportadora e, por sorte, na zona da minha residência foi-me facultada essa oportunidade na empresa Ventos da Europa Transportes Logística, Lda., pertencente ao Grupo A. Garcia, S.A.

No final de três meses foi muito o que fiquei a conhecer desta atividade e digo que repetiria a experiência se fosse agora.

Ao longo deste relatório pretendemos dar a conhecer um pouco do Grupo A. Garcia, S.A., nomeadamente a sua evolução histórica, mas é da empresa Ventos da Europa que faremos a análise de certas variáveis que achámos convenientes, nomeadamente o volume de negócios, o número de trabalhadores, o absentismo e a idade média da frota.

Por fim, e de modo a situar o meu estágio, pretendemos dar a conhecer um pouco do Sistema de Gestão da Qualidade implementado no Grupo, bem como mencionar as atividades desenvolvidas, nomeadamente o registo da prestação de serviço, a conferência de faturas dos diferentes fornecedores, o apuramento dos gastos mensais suportados, a análise de médias de consumos da frota e, finalmente, uma tentativa de apurar um valor de venda do quilómetro de modo a que sejam contratualizados serviços que gerem melhores resultados, numa tentativa de serem aceites cargas que suportem os gastos necessários, essencialmente o gasóleo, a mão-de-obra e as portagens.

1. O GRUPO A.GARCIA, S.A.

1.1. EVOLUÇÃO HISTÓRICA

A história do grupo A. Garcia tem início em 1968 com a constituição da empresa António Garcia, Lda., localizada em Porto da Carne, Guarda, com o capital de €249.40, dividido em duas partes iguais, pertencentes a António Garcia e sua esposa, Clementina Costa, com o objeto social de indústria de aluguer de automóveis de passageiros e mercadorias, e cujo quadro de pessoal era apenas representado por cinco pessoas, dois irmãos e três empregados.

Em 1988, aquando do aumento do capital social para €4.987.98, a redação do objeto social é alterada passando ao exercício da indústria de aluguer de automóveis de passageiros e mercadorias, serviço de reboque e oficina de mecânica de automóveis.

No ano de 1993 verifica-se um novo aumento de capital, passando para €249.398,95, sendo alterada a distribuição do capital. O casal fundador ficou com duas quotas de €62.100,34 cada, cinco quotas de €24.939,89 cada e uma de €498,80, passando o objeto social a consistir nos transportes públicos ocasionais de mercadorias nacionais e internacionais.

Também nesta altura, a empresa António Garcia, Lda. celebra alguns contratos de assistência com marcas de pesados, nomeadamente a Mercedes-Benz, de que vem a ser seu agente oficial para o distrito da Guarda e que ainda hoje se mantém.







Em Outubro de 2000, a empresa António Garcia, Lda. passa a sociedade anónima com a designação de António Garcia, S.A., passando o capital social para €250.000, representado por 50.000 ações, realizando cada um dos acionistas as importâncias proporcionais ao capital detido.

A atividade principal da sociedade António Garcia, S.A. consiste na assistência técnica, manutenção e reparação de veículos (cerca de 70%) e serviço de pronto-socorro, guas e táxi (cerca de 30%). No que diz respeito à assistência a veículos ligeiros e pesados são prestados serviços de vária ordem, desde a mecânica ao serviço de bate-chapa.

Desde então, a sociedade encontra-se em plena expansão da sua atividade, não só na área em que atua, mas também começou a desenvolver em paralelo a atividade de transportes rodoviários nacionais e internacionais de mercadorias, cuja intensificação gerou a necessidade de criar uma firma exclusivamente virada para esse mercado: a empresa Ventos da Europa Transportes Logística, Lda., também com sede no Porto da Carne. Cinco anos após o início de atividade tem uma frota de aproximadamente 40 veículos, entre os quais 10 são porta-automóveis, 20 lonas e 8 frigoríficos, da qual a sociedade António Garcia, S.A. detém 93% do capital, sendo o valor total de €250.000.

Em meados de 2003, a empresa António Garcia, S.A. aposta na realização de um grande investimento, nomeadamente a construção de novas instalações. Equipada de raiz com máquinas e equipamentos de última geração para este tipo de atividade permite aumentar a capacidade de resposta e melhorar continuamente os serviços, garantir a segurança de pessoas e bens e preservar o meio ambiente.

Este investimento, para além do aumento do espaço físico, consistiu também na aquisição de novos equipamentos que permitiu comercializar novos produtos e prestar novos serviços, nomeadamente:

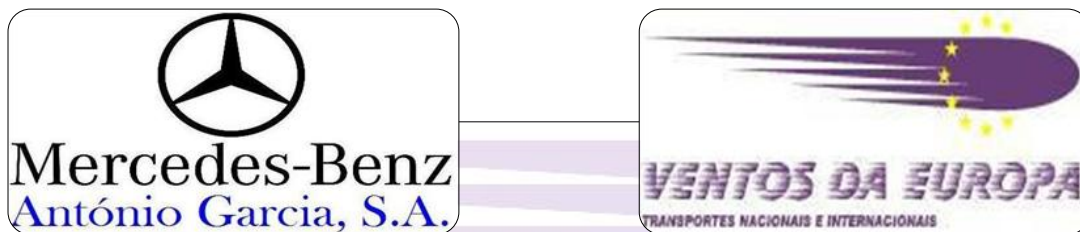
-  Climatizadores de cabine;
-  Alinhamento de direções;
-  Reparação e carregamento de ar condicionado;
-  Frenómetro (para testar os travões);
-  Ripómetro (para alinhamento das rodas);
-  Potenciómetro (para medir potencia do motor dos veículos).

A partir de Agosto de 2005, a empresa António Garcia, S.A. começou a laborar nas suas novas instalações, apresentadas no anexo 1, dotadas de meios técnicos e infraestruturas capazes de satisfazer as necessidades atuais e as expectativas dos seus clientes. Esta melhoria que se reflete na fidelização do cliente é complementada pelo Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) implementado pela empresa desde 2004 e reconhecida / certificada pela TÜV Rheinland (TUV) em 2005, podendo ser visualizado o respetivo certificado no anexo 2.

A atividade da empresa António Garcia, S.A., incidia até à data, essencialmente, na manutenção e reparação de Veículos Comerciais Pesados (VCP), em 2009 a Mercedes-Benz autoriza a empresa a representar a sua marca também em Veículos Comerciais Ligeiros (VCL). No mesmo ano, o alargamento da atividade não ficou apenas na manutenção e reparação de VCL, mas também na prestação do serviço de pintura automóvel em todo o tipo de veículos automóveis.

Na figura 1 são apresentadas as empresas pertencentes ao Grupo A. Garcia, S.A.

Figura 1 – Empresas pertencentes ao Grupo A. Garcia, S.A.



Fonte: Informação cedida pela empresa recetora do estágio.

2. VENTOS DA EUROPA, LDA



VENTOS DA EUROPA

TRANSPORTES NACIONAIS E INTERNACIONAIS

2.1. EVOLUÇÃO HISTÓRICA

A firma Ventos da Europa Transportes Logística, Lda. surge, como mencionado anteriormente, na sequência da atividade desenvolvida pela empresa António Garcia, S.A. de transportes rodoviários nacionais e internacionais de mercadorias.

Assim, pode dizer-se que a sociedade por quotas Ventos da Europa, Lda. conta com o conhecimento e experiência da empresa António Garcia, S.A., tendo iniciado a atividade no ano de 2002 e consolidado a sua presença no mercado até aos dias de hoje.

No último trimestre de 2010 a gerência da firma Ventos da Europa, Lda. resolveu parar definitivamente a atividade de transporte sob temperatura controlada (frigorífico), exercida nessa altura apenas por 1 veículo, devido à baixa rentabilidade deste serviço.

2.2. LOGÓTIPO DA EMPRESA

O logótipo da empresa Ventos da Europa é composto por uma asa que atravessa um círculo de estrelas, e pela designação da empresa graficamente trabalhada, conforme é demonstrado na figura 2.

Figura 2 - Logótipo da empresa Ventos da Europa Transportes Logística, Lda.



Fonte: Informação cedida pela empresa recetora do estágio.

A asa transmite a ideia de velocidade, rapidez, transporte, enquanto que a designação da empresa dá a noção de vento. A asa a atravessar o círculo de estrelas pretende demonstrar a ligação com o mercado europeu.

2.3. ACTIVIDADE E RECURSOS

A atividade desenvolvida pela empresa Ventos da Europa, Lda. consiste no transporte rodoviário de mercadoria geral, de veículos automóveis e de produtos em temperatura controlada.

Quanto ao mercado, a empresa tem vindo a alargar o seu âmbito de atuação abrangendo todo o território nacional e União Europeia e, atualmente, alguns países não comunitários.





Para desenvolver a sua atividade a empresa gere uma frota de 30 viaturas, dos quais 7 são porta-autos e 23 são lonas, maioritariamente representada pela marca Mercedes-Benz, com condições técnicas de natureza diversa adequadas ao fim a que se destinam.

A totalidade da frota está equipada com sistema de localização e gestão de frota (GPS) que permite a qualquer momento determinar o posicionamento exato dos veículos contribuindo para o aumento da eficácia e uma prestação de serviços capaz de satisfazer os mais exigentes níveis pretendidos.

A firma dispõe de um parque vedado, com cerca de 25.000 m², situado a 2 quilómetros da sede, sendo o local denominado de “Vale d’Erva”, pertencente à freguesia de Vila Cortês do Mondego, para estacionamento das suas viaturas. Nesse parque existe um terminal de abastecimento, inativo neste momento mas com previsão de continuidade, e uma estação de lavagem de veículos, como apresentado no anexo 3.

A empresa Ventos da Europa, Lda. pretende assegurar a sua continuidade com base no crescimento contínuo e firme, resultado das expectativas, necessidades e compromissos

assumidos com todos os seus intervenientes, principalmente com os seus clientes, pese embora a atual conjuntura económica. Assenta a sua estratégia essencialmente em:

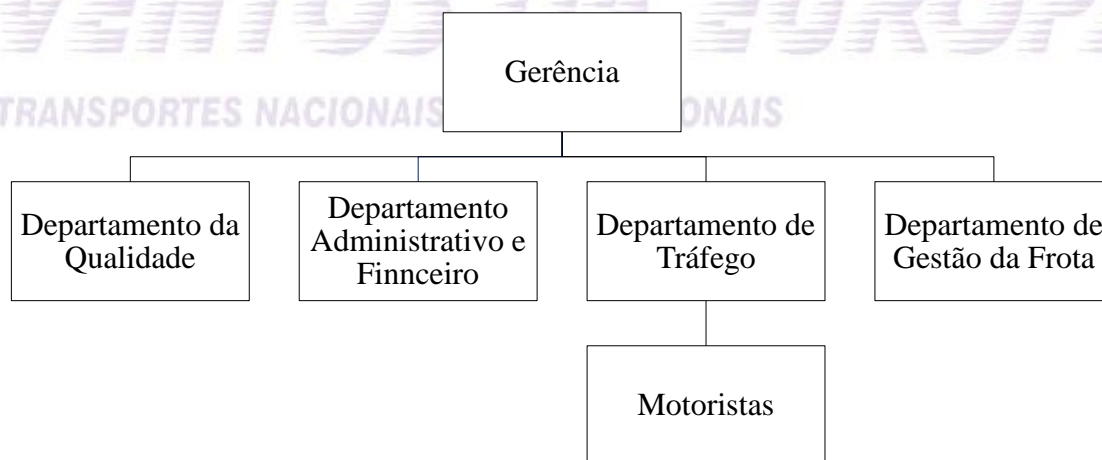
-  Expansão e modernização da frota, ainda que fraca devido à crise verificada;
-  Desenvolvimento do SGQ;
-  Formação profissional;
-  Infraestruturas e instalações adequadas.

Toda a frota existente é mantida pela empresa António Garcia, S.A., onde os critérios de qualidade e rigor são elevados, assim como pequenas reparações e manutenções são feitas na própria oficina, situada na sede da empresa.

2.4. ORGANOGRAMA

Na figura 3 é apresentado o organograma da empresa Ventos da Europa Transportes Logística, Lda.

Figura 3 - Organograma da empresa Ventos da Europa, Lda.




















Fonte: Informação cedida pela empresa recetora do estágio.

2.4.1. DESCRIÇÃO DE FUNÇÕES E RESPONSABILIDADES

As funções e responsabilidades inerentes a cada departamento são descritas seguidamente.

2.4.1.1. GERÊNCIA

Compete-lhe:

-  Aprovar o Manual da Qualidade bem como o conjunto de documentos cuja aprovação é definida em procedimento próprio;
-  Analisar anualmente o estado de adequabilidade do plano da Qualidade a partir do tratamento das reclamações dos clientes, das não conformidades constatadas na empresa e de outros indicadores;
-  Angariar e acompanhar os clientes;
-  Elaborar orçamentos e estimativas;
-  Elaborar e acompanhar propostas;
-  Recolher informações sobre a concorrência;
-  Divulgar a imagem da empresa junto de potenciais clientes;
-  Gerir e controlar o aprovisionamento de bens de grande significado técnico, económico e operacional;
-  Gerir os recursos humanos (RH) e financeiros;
-  Gerir meios e equipamentos produtivos da empresa;
-  Analisar postos e competências necessárias à organização;
-  Avaliar, desenvolver e implementar políticas de RH;
-  Recrutar e seleccionar trabalhadores;
-  Avaliar desempenhos;
-  Recompensar trabalhadores;
-  Aproveitar o potencial de recursos humanos para ganhar vantagens estratégicas;
-  Assegurar a aplicação dos respetivos procedimentos e dos controlos requeridos no

âmbito da qualidade e respetivos registos;



Dirigir e controlar as diversas áreas e atividades da empresa;



Coordenar a ligação interdepartamental;



Definir as prioridades e linhas de orientação;



Garantir e participar na revisão do Sistema da Gestão da Qualidade, avaliando e controlando o impacto da evolução de todas as situações no âmbito da Qualidade.

2.4.1.2. DEPARTAMENTO DA QUALIDADE

Entre outras atividades cabe-lhe:



Elaborar, atualizar e rever os Manuais da Qualidade, do Motorista e Procedimentos;



Assegurar a aplicação do plano da Gestão da Qualidade e avaliar a sua eficácia;



Coordenar o processo de Auditorias Internas e acompanhar as Auditorias Externas;



Manter atualizado o Plano de Auditorias;



Garantir o respeito pelas especificações, códigos e normas;



Controlar sistematicamente os documentos relativos à Qualidade;



Promover a comunicação entre as áreas e os serviços envolvidos na qualidade dos serviços a prestar;



Proporcionar e gerir a formação identificada como necessária pela organização;



Elaborar o plano anual da formação, gestão e controlo da sua execução;
















Assegurar a aplicação dos respetivos procedimentos e dos controlos requeridos no âmbito da qualidade e respetivos registos;



Participar na análise das Não Conformidades, propondo e dinamizando, quando aplicável, ações corretivas.

2.4.1.3. DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO E FINANCEIRO












O Departamento Administrativo e Financeiro é constituído por vários serviços, designadamente: Serviço de Contabilidade, Serviço de Informática, Serviço de Controlo de Pagamentos a Fornecedores, Serviço de Recursos Humanos e Serviço de Formação e é responsável pela:

-  Gestão da contabilidade;
-  Gestão e controlo dos respetivos serviços;
-  Enquadramento burocrático/legal da empresa;
-  Arquivo e circulação de documentos inerentes ao Departamento;
-  Ligação e funcionamento com Organismos Oficiais e Fiscais;
-  Elaboração de relatórios sobre o estado financeiro da empresa;
-  Apresentação dos indicadores de gestão;
-  Aplicação dos respetivos procedimentos e dos controlos requeridos no âmbito da qualidade e respetivos registos;
-  Participação na análise das não conformidades, propondo e dinamizando, quando aplicável ações corretivas;
-  Manutenção e gestão das redes informáticas e equipamento informático (software e hardware);
-  Implementação e atualização de sistemas informáticos;
-  Inventário e arquivo de licenças de software;
-  Disponibilização e/ou restrições de acessos aos domínios do sistema informático.

2.4.1.4. DEPARTAMENTO DE TRÁFEGO






O Departamento de Tráfego tem apenas um serviço, o Serviço de Gestão de Tráfego e compete-lhe:

-  Acompanhar os clientes;

-  Elaborar orçamentos e estimativas;
-  Elaborar e acompanhar propostas;
-  Recolher informações sobre a concorrência;
-  Divulgar a imagem da empresa junto de potenciais clientes;
-  Gerir operacionalmente a frota e respetivos meios;
-  Acompanhar o cliente, atualizando sistematicamente o conhecimento das suas necessidades e garantir os meios para as satisfazer;
-  Programar diariamente a frota;
-  Recolher e controlar os registos dos serviços, processamento dos dados e consequente faturação dos mesmos;
-  Gerir os motoristas;
-  Assegurar a aplicação dos respetivos procedimentos e dos controlos requeridos no âmbito da qualidade e respetivos registos;
-  Participar na análise das não conformidades propondo e dinamizando, quando aplicável ações preventivas e corretivas.








2.4.1.5. MOTORISTAS

Compete aos motoristas:

-  Garantir a execução adequada da carga em função das quantidades, descarga e tipo de mercadoria;
-  Conduzir o veículo em conformidade com os códigos e legislação em vigor;
-  Garantir a possibilidade de descarregar de forma adequada as mercadorias transportadas;
-  Proceder à avaliação do estado de adequabilidade dos equipamentos e documentos necessários à execução dos serviços em conformidade com as listas de comprovação em vigor;
-  Assegurar a aplicação dos respetivos procedimentos, dos controlos respetivos e do Manual do Motorista no âmbito da qualidade.

2.4.1.6. DEPARTAMENTO DE GESTÃO DA FROTA

Este departamento é responsável pela:

-  Gestão e execução da manutenção da frota;
-  Gestão e controlo dos respetivos serviços;
-  Arquivo e cadastro do equipamento;
-  Gestão dos aprovisionamentos para manutenção dos equipamentos;
-  Avaliação de fornecedores e manter de forma adequada e atualizada os seus registos;
-  Aplicação dos respetivos procedimentos e dos controlos requeridos no âmbito da Qualidade e respetivos registos;
-  Participação na análise das não conformidades propondo e dinamizando, quando aplicável ações preventivas e corretivas.



VENTOS DA EUROPA
TRANSPORTES NACIONAIS E INTERNACIONAIS

3. ANÁLISE E INDICADORES DA EMPRESA VENTOS DA EUROPA



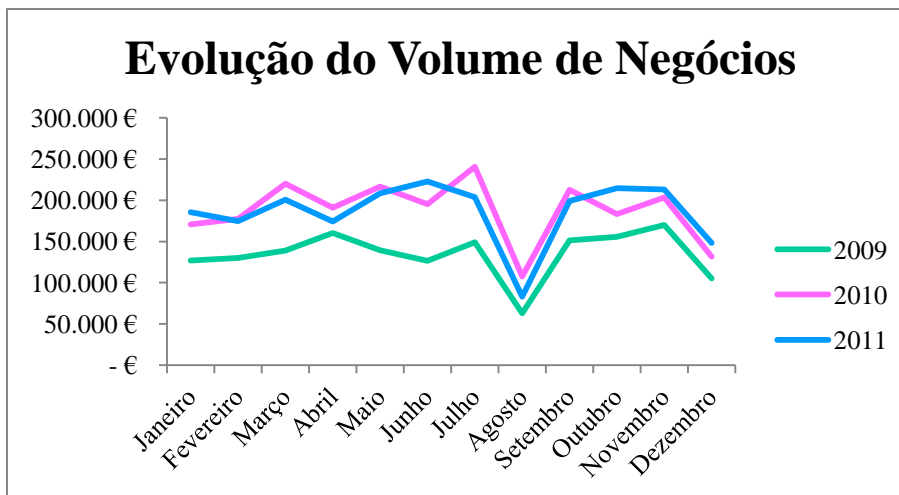
VENTOS DA EUROPA
TRANSPORTES, LOGÍSTICA E INTERNAÇÕES

3.1. VOLUME DE NEGÓCIOS

O Volume de Negócios (VN), tal como previsto no artigo 42º do Decreto-Lei nº 102/2008, de 20 de Junho (CIVA), é o valor das prestações de serviços efetuadas pelos sujeitos passivos.

Assim, e de modo a perceber-se o comportamento das vendas da empresa, são apresentados os seus montantes reais nos gráficos 1 e 2.

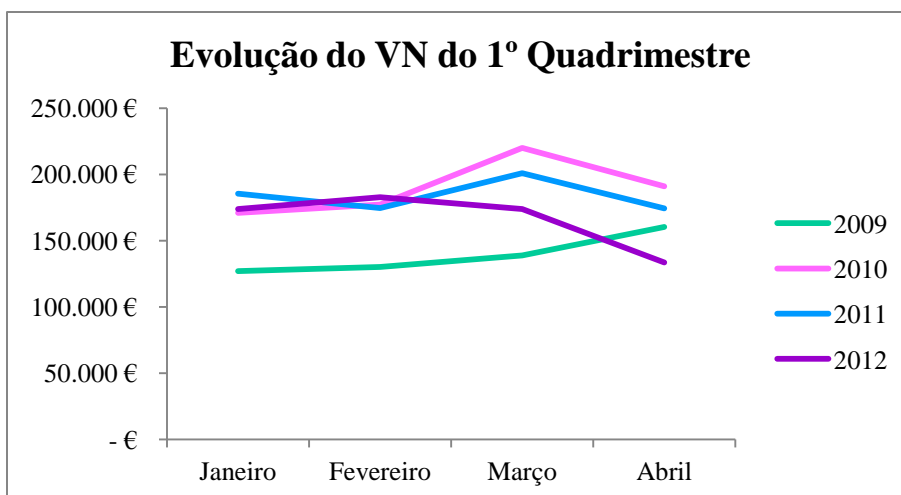
Gráfico 1 - Evolução do volume de negócios



Fonte: Informação cedida pela empresa recetora do estágio.

Como se pode verificar pelo gráfico 1, o volume de negócios da empresa diminui, mais acentuadamente nos meses de Agosto e Dezembro, em todos os anos analisados. Tal resultado pode ocorrer pelas férias, não só dos empregados, mas também das empresas clientes.

Gráfico 2 - Evolução do volume de negócios do 1º quadrimestre



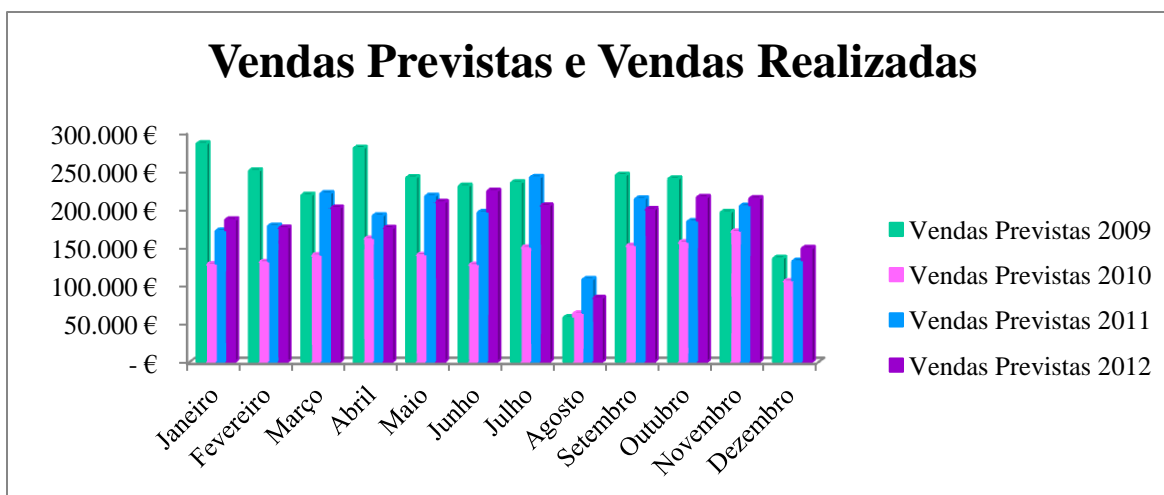
Fonte: Informação cedida pela empresa recetora do estágio.

O gráfico 2 mostra o volume de negócios da empresa obtido no primeiro quadrimestre de cada ano. É de notar que no ano de 2012, no mês de Abril, a empresa teve um volume de faturação muito abaixo ao equivalente dos restantes anos.

3.2. VENDAS REAIS *VERSUS* VENDAS PREVISTAS

Sendo as vendas previstas as correspondentes ao volume de negócios do ano anterior, vamos mostrar os desvios ocorridos nos gráficos 3 e 4.

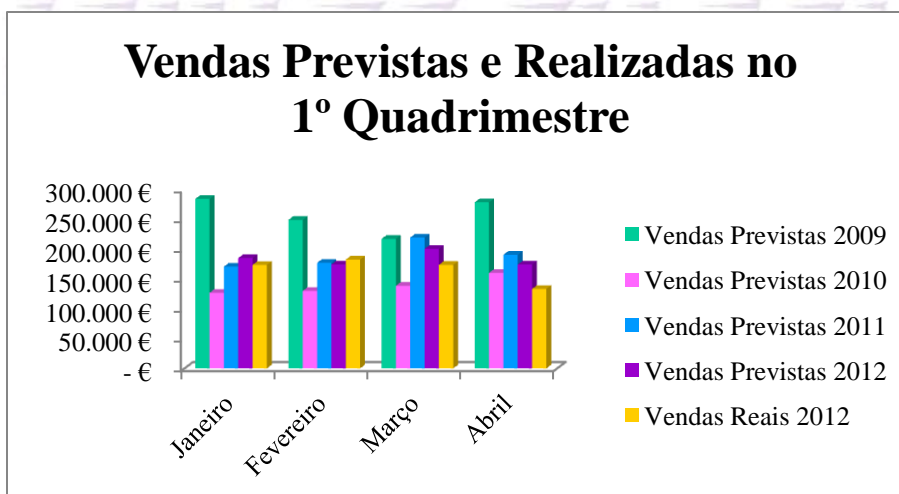
Gráfico 3 - Comparação entre as vendas previstas e as vendas realizadas



Fonte: Informação cedida pela empresa recetora do estágio.

Analisando o gráfico 3 verifica-se que, em 2009, as vendas reais obtidas foram sempre inferiores àquelas que haviam sido previstas, invertendo-se a situação no ano seguinte. Quanto às vendas de 2011 estas acompanham praticamente as previstas, uns meses abaixo do previsto, outros acima, nomeadamente nos meses de Janeiro, Junho, Outubro, Novembro e Dezembro. No entanto é de salientar também que o mês de Agosto é sempre o mês onde são realizadas menos vendas.

Gráfico 4 - Comparação entre as vendas previstas e realizadas no 1º quadrimestre



Fonte: Informação cedida pela empresa recetora do estágio.

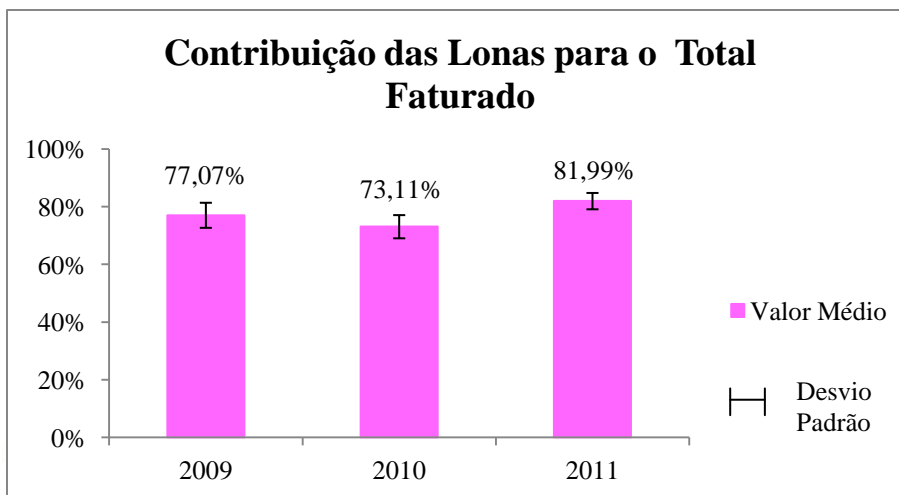
Realça-se que em Abril de 2012 as vendas reais são inferiores às vendas previstas, fruto da crise económica instalada, em geral, na Europa e, em particular, no nosso país.

3.3. CONTRIBUIÇÃO DA FATURAÇÃO DAS LONAS PARA O TOTAL

As lonas, assim designadas devido à “cobertura” do reboque, representam 80% dos serviços prestados pela empresa.

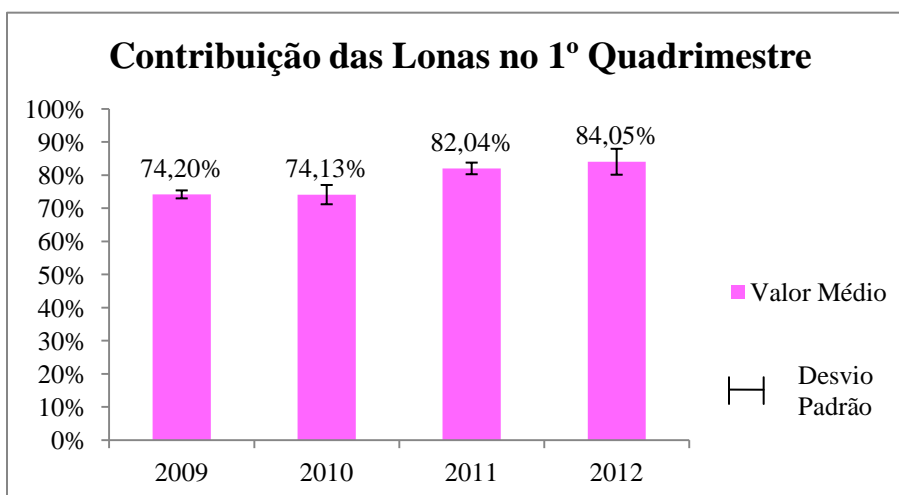
Assim, torna-se útil ver o impacto da faturação destas em relação ao total faturado pela empresa, como mostrado nos gráficos 5 e 6.

Gráfico 5 - Contribuição das lonas para o total da faturação



Fonte: Informação cedida pela empresa recetora do estágio.

Pela análise do gráfico 5 verifica-se que, em termos médios, foi em 2010 que as lonas contribuíram menos para o total faturado, sendo que no ano seguinte este valor ultrapassa os 80% de contribuição para o total faturado.

Gráfico 6 - Contribuição das lonas para o total no 1º quadrimestre

Fonte: Informação cedida pela empresa recetora do estágio.

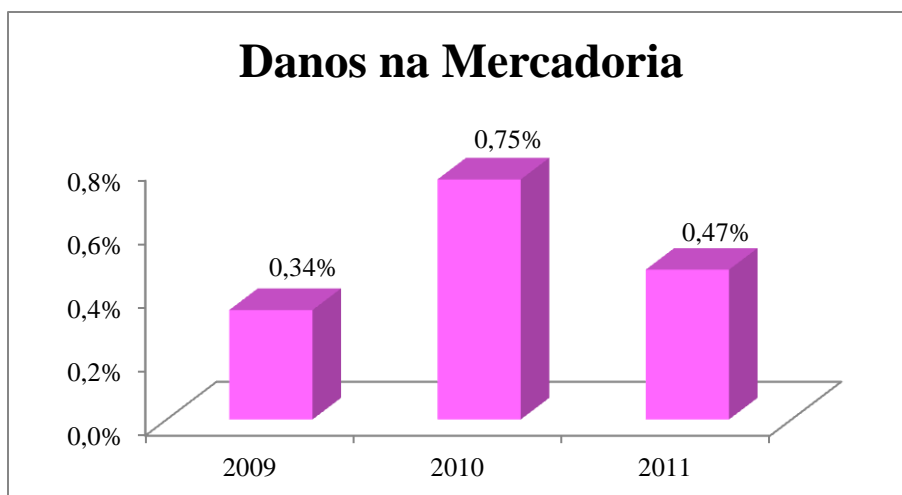
Pela análise do gráfico 6 verifica-se que, para igual período, a contribuição da faturação das lonas para o total faturado tem valores médios semelhantes, sendo que o máximo é atingido no primeiro quadrimestre de 2012.

3.4. DANOS NA MERCADORIA

Cada vez mais, e devido à concorrência existente, o número de serviços prestados com danos da mercadoria deve ser reduzido o máximo possível, de modo a não ser perdida a confiança dos clientes. A empresa definiu um máximo admissível de 0,6% de todos os serviços prestados para este tipo de incidentes. Os valores obtidos nos anos anteriores constam no gráfico 7.

Para a determinação da percentagem de serviços prestados foi usada a seguinte fórmula:

$$\frac{\text{Número de serviços prestados com danos na mercadoria do cliente}}{\text{Número de serviços prestados}} \times 100$$

Gráfico 7 - Serviços prestados com danos na mercadoria do cliente¹

Fonte: Informação cedida pela empresa recetora do estágio.

Pela análise do gráfico 7 vemos que é no ano de 2010 que o limite máximo admissível pela empresa foi ultrapassado. Tal facto deve-se aos elevados danos ocorridos no 3º trimestre de 2010, ascendendo a 1,38% dos serviços prestados.

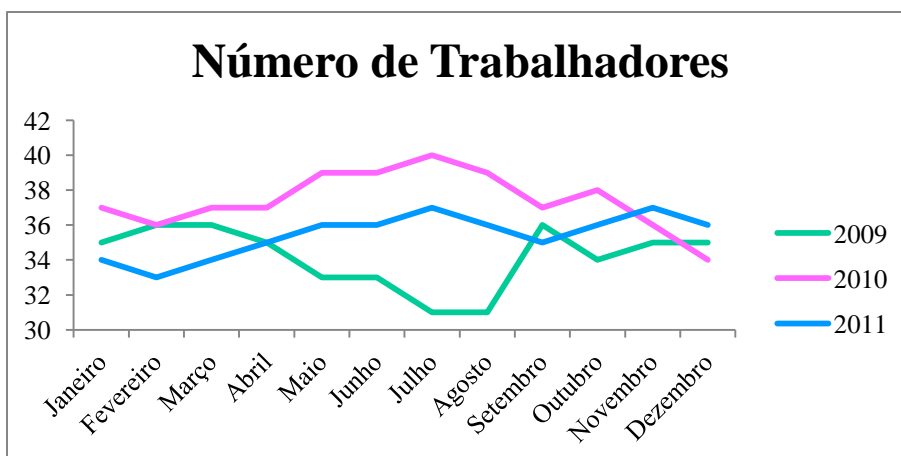
3.5. NÚMERO DE TRABALHADORES E DEMISSÕES

Os trabalhadores são a parte integrante e vital na vida de uma empresa, pelos seus conhecimentos e capacidades. Para tal é necessário conhecer os comportamentos dos trabalhadores, nomeadamente nas admissões e demissões, em especial para se aferir da sua satisfação.

A média de idades dos trabalhadores da empresa é de 40 anos e 9 meses e a média de tempo efetivo é de 3 anos e 3 meses.

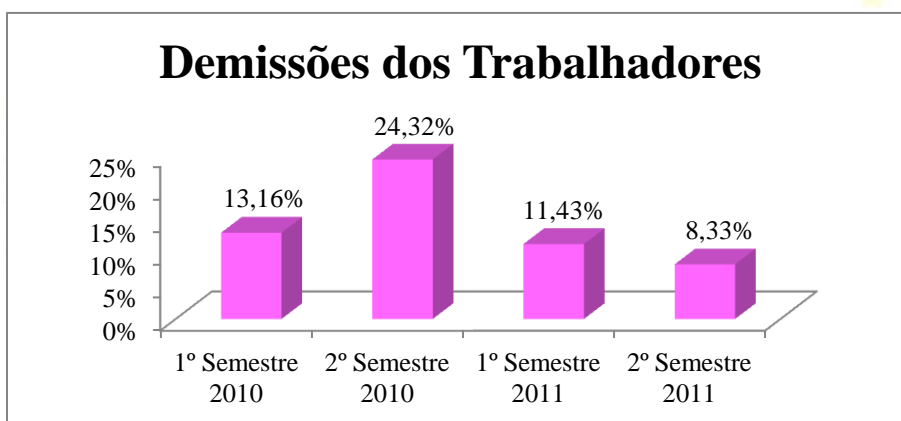
No gráfico 8 vamos apresentar a evolução do número dos trabalhadores nos últimos anos e no gráfico 9 a evolução da percentagem de demissões dos trabalhadores.

¹ Os valores relativos ao ano de 2012 não foram cedidos pela empresa.

Gráfico 8 - Número de trabalhadores²

Fonte: Informação cedida pela empresa recetora do estágio.

Pela análise deste gráfico vemos que é no ano de 2010 que o número de trabalhadores é, globalmente, mais elevado, o que de certo modo está relacionado com o VN, pois é também neste ano que o VN apresenta o maior valor, como é mostrado no gráfico 1.

Gráfico 9 - Demissões dos trabalhadores³

Fonte: Informação cedida pela empresa recetora do estágio.

Analisando as demissões ocorridas, verifica-se que estas tiveram um número maior no ano de 2010 em relação ao ano de 2011. De certo modo estas percentagens mostram o descontentamento dos trabalhadores, no entanto, e dada a dificuldade em arranjar outros empregos, os trabalhadores tendem a permanecer na empresa.

² Os valores relativos ao ano de 2012 não foram cedidos pela empresa.

³ Os valores relativos aos anos de 2009 e 2012 não foram cedidos pela empresa.

Para o cálculo das percentagens de demissões dos trabalhadores foi usada a seguinte fórmula:

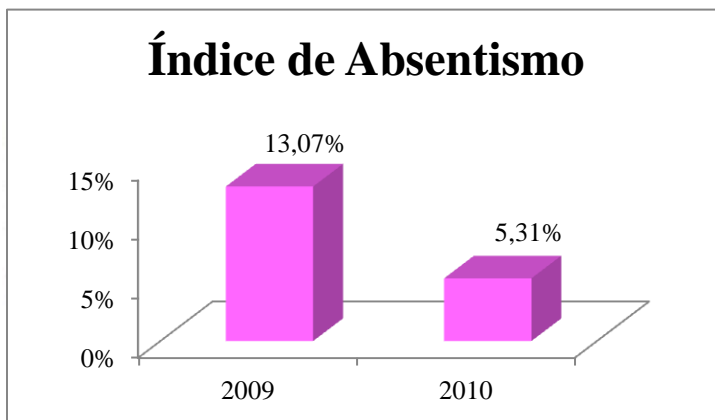
$$\frac{\text{Número de demissões dos trabalhadores num dado semestre}}{\text{Número total de trabalhadores nesse semestre}} \times 100$$

3.6. ABSENTISMO

O absentismo são as ausências do trabalhador durante o período normal de trabalho, independentemente das causas que originem as ausências (Sousa *et al*, 2006).

No gráfico 10 são apresentados os índices de absentismo obtidos, nos anos de 2009 e 2010, sendo que o máximo definido pela empresa é de 5%.

Gráfico 10 - Índices de absentismo ⁴



Fonte: Informação cedida pela empresa recetora do estágio.

Analisando o índice de absentismo obtido, verifica-se que em ambos os anos é superior ao limite máximo fixado pela empresa. A elevada taxa de 2009 deve-se a uma anormalidade verificada nas baixas médicas conjugada com as faltas injustificadas por parte dos trabalhadores.

⁴ Os valores relativos aos anos de 2011 e 2012 não foram cedidos pela empresa.

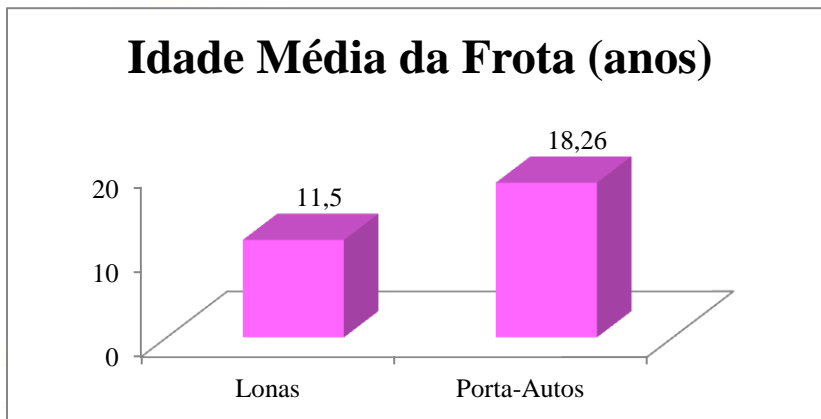
Os valores obtidos foram calculados do seguinte modo:

$$\frac{\text{Número de dias de ausência dos trabalhadores}}{\text{Número de dias de trabalho}} \times 100$$

3.7. IDADE MÉDIA DA FROTA

A frota atual da empresa Ventos da Europa está dividida em dois grupos, designadamente, lonas e porta-autos. No gráfico 11 é apresentada a idade média da frota.

Gráfico 11 - Idade média da frota



Fonte: Informação cedida pela empresa recetora do estágio.

Analisando a antiguidade das lonas e porta-autos verificamos que estas são elevadas, principalmente as de porta-autos, o que os torna pouco rentáveis em termos operacionais, não só pelo consumo de combustível, mas também pela inadequabilidade das suas estruturas para o transporte de novos modelos de veículos.

A crise nacional e internacional é sentida na empresa desde o último trimestre de 2008, o que acarreta uma redução de investimento na renovação da frota. No entanto a empresa adquiriu este ano duas viaturas novas para o tipo lona, o que fez baixar a sua idade média.

Depois de termos apresentado um panorama da empresa Ventos da Europa, propomo-nos agora mostrar uma descrição sucinta do trabalho desenvolvido pela estagiária.

4. O ESTÁGIO



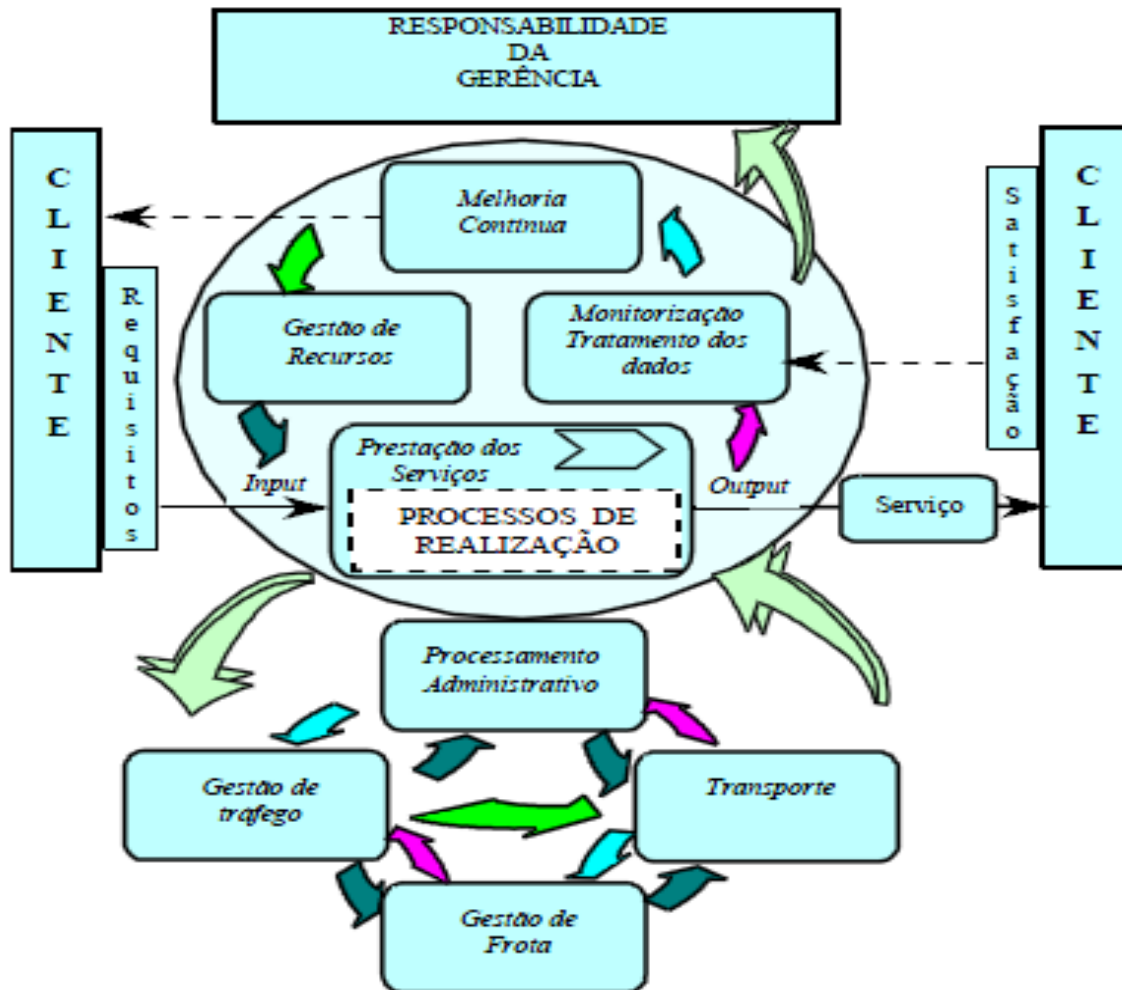
VENTOS DA EUROPA

TRANSPORTES NACIONAIS E INTERNACIONAIS

4.1. SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE

Tal como referenciado anteriormente, o Grupo A. Garcia, S.A. é uma empresa certificada segundo as normas ISO 9001:2008, cuja família ISO 9000 é referência para a implementação de um SGQ com o objetivo de produzir bens e serviços que satisfaçam os requisitos dos clientes, assim como enfatizar a melhoria contínua. A ISO 9001 refere as exigências de um SGQ com vista à eficácia na satisfação do cliente, como pode ser visto na figura 4.

Figura 4 - Sistema de Gestão da Qualidade (ISO 9001)



Fonte: Manual de Qualidade do Grupo A. Garcia, S.A.

Os processos são documentos que caracterizam um sistema de atividades e tarefas relevantes no SGQ e clarificam o modo como estes se aplicam. As atividades são encaradas como o método através do qual os RH desenvolvem o seu trabalho e transformam as respetivas entradas em saídas (produto / serviço). Os processos são vistos como os elos de ligação entre os respetivos *inputs* e os *outputs* estes últimos obtidos de forma controlada e monitorizada.

Os processos estão todos delineados. No entanto o que tem mais relevância é o “Processamento Administrativo do Serviço” pois tem como objetivo processar administrativamente o serviço prestado e faturar em conformidade com o acordo feito com o cliente.



Na tabela 1 são apresentadas as entradas e as saídas do Processo Administrativo e Financeiro em conjunto com o Departamento de Tráfego.



Tabela 1 - Inputs e outputs do processo

Origem	Entradas (input)	Saídas (output)	Destino
Transporte	Registo da realização do serviço	Fatura para o cliente com a devida documentação Dados e Indicadores	Cliente Monitorização e análise de dados
Fornecedores	Faturas (combustíveis, portagens, etc.)	Ordem de Pagamento	Fornecedores



Fonte: Informação cedida pela empresa recetora do estágio.

O registo da realização do serviço é realizado mediante:

-  Mapa de Viagem, conforme apresentado no anexo 4;
-  Mapa de Gestão da Viatura, conforme apresentado no anexo 5;

-  Guia de Transporte (GT) ou Convenção Relativa ao Contrato Internacional de Mercadorias por Estrada (CMR), conforme apresentados nos anexos 6 e 7, respetivamente;
-  Comprovativos de despesas (combustível, portagens, entre outras).

Relativamente ao arquivo da GT, CMR e fatura ao cliente efetua-se do seguinte modo:

-  O original da GT ou CMR é entregue no local de carga, o duplicado fica na posse do destinatário da carga, o triplicado acompanha a fatura ao cliente e, finalmente, o quadruplicado é arquivado nas pastas correspondentes por matrícula do veículo, após o registo do número da fatura;
-  Quanto à fatura, o original e o duplicado são entregues ao cliente, o triplicado é enviado para a contabilidade e o quadruplicado da fatura é arquivado na pasta correspondente por matrícula do veículo.

De modo a mostrar a sequência do processo iremos apresentar o gráfico de fluxos (figura 5), que possibilita a sua compreensão de um modo mais rápido e fácil, sendo fundamental para a simplificação e racionalização do trabalho.

VENTOS DA EUROPA
TRANSPORTES NACIONAIS E INTERNACIONAIS

Figura 5 - Fluxograma e respetiva descrição – Processamento Administrativo do Serviço

Motorista	Departamento de Tráfego (DT)	Departamento Administrativo e Financeiro (AF)	COMENTÁRIOS
<pre> graph TD A[Entrega dos documentos resultantes da realização do serviço] --> B[Recepção e conferência dos documentos] B --> C{Conforme?} C -- Sim --> D[Processamento da factura ao cliente] C -- Não --> E[Análise e tratamento da não conformidade] D --> F[Envio da factura e arquivo] G[Recepção das facturas de fornecedores] --> H[Envio das facturas de fornecedores para conferência] H --> I[Recepção das facturas de fornecedores conferidas] I --> J[Tratamento das facturas de fornecedores] </pre>			<p>1 - O motorista faz chegar ao DT, geralmente no final de cada semana, a documentação resultante do serviço prestado e eventuais ocorrências. Essa entrega de documentos é registada no Mapa de Registo de Entrega de Documentos.</p> <p>2- O AF recebe as faturas de fornecedores referentes a combustíveis, portagens, reparações, comunicações, entre outros, e envia para o DT.</p> <p>3- O DT na posse dos documentos entregues pelo motorista e das faturas de fornecedores entregues pelo AF, procede à sua conferência e consolidação, relacionando as despesas de viagem apresentadas pelos motoristas com as faturas dos fornecedores.</p> <p>4- Se os documentos entregues pelo motorista estiverem conformes, processa-se a fatura ao cliente anexando o respetivo CMR / GT. Relativamente às faturas de fornecedores, não existindo incorreções, estas retornam ao AF para serem lançadas no programa informático.</p> <p>5- Caso se detete qualquer não conformidade tanto nos documentos entregues pelo motorista como nas faturas de fornecedores, analisa-se e faz-se o tratamento da não conformidade.</p>

Fonte: Manual de Qualidade do Grupo A. Garcia, S.A.

4.2. ATIVIDADES DESENVOLVIDAS

Ao longo dos três meses de estágio foram várias as atividades realizadas, das quais referimos apenas as mais importantes.

4.2.1. REGISTO DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

Uma das atividades realizadas com maior frequência foi o registo dos serviços prestados.

Após a entrega dos documentos relativos à viagem, designada como conjunto de ordens de serviços efetuados por uma unidade de transporte, desde a sua saída até à chegada à sede da firma, nomeadamente o Mapa de Viagem, o Mapa de Gestão da Viatura, os CMR's e / ou GT, e *ticket's* de despesas, era verificada a sua validade e a conformidade dos dados a processar, fazendo-se o registo de receção dos documentos no mapa de Registo de Entrega de Documentos, conforme apresentado no anexo 8.

De seguida era aberta a viagem, com a atribuição de uma numeração sequencial, onde consta a matrícula do veículo, a matrícula do reboque e o número de viagem atribuído.

TRANSPORTES NACIONAIS E INTERNACIONAIS

4.2.2. CONFERÊNCIA DE FATURAÇÃO DE FORNECEDORES E RESPECTIVA CONTABILIZAÇÃO

Após a receção das faturas de fornecedores referentes a combustíveis, portagens, entre outros, estas eram conferidas com as despesas de viagem apresentadas pelos motoristas.

Se não houvesse incorreções, as faturas e as despesas de viagem eram lançadas no programa informático, sempre sem o valor do IVA, em suporte Microsoft Office Excel, por matrícula do veículo, conforme apresentado nas tabelas 2 e 3.

Tabela 2 - Lançamento dos abastecimentos do gasóleo

Abast. Gásóleo	07-19-PS	07-20-PS	07-23-PS	22-MO-74	22-MO-75
SEDE - Litros					
€					
PORTUGAL					
ESPAÑA					
FRANÇA					
ALEMANHA					
SUIÇA					
BELGICA					

Fonte: Mapas de apuramento de resultados operacionais mensais.

Tabela 3 - Lançamento de portagens

Lonas	Portagens / Via Verde			
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril
07-19-PS				
07-20-PS				
07-23-PS				
22-MO-74				
22-MO-75				

Caso fosse detetada alguma anomalia, tanto nos documentos entregues pelo motorista como nas faturas de fornecedores (como encontramos nos abastecimentos de gasóleo lançados na fatura em duplicado) analisava-se e fazia-se o tratamento da não conformidade, de modo a que estas situações fossem regularizadas imediatamente.

4.2.3. APURAMENTO DE GASTOS OPERACIONAIS MENSAIS

No Decreto-Lei nº 159/2009, de 13 de Julho (CIRC) é contemplado o princípio da especialização dos exercícios, mais especificamente no artigo 18º, em que todos os

rendimentos e gastos devem ser imputados ao período a que dizem respeito, independentemente dos respectivos recebimentos e pagamentos.

Assim, no apuramento dos gastos mensais, repartimos os gastos pelos respectivos períodos.

Aquando do apuramento dos quilômetros feitos pelos motoristas de acordo com os mapas de viagem, para o processamento de salários, eram apurados também os quilômetros realizados por cada veículo, lançados posteriormente em conformidade com a tabela 4, para que os gastos relativos a gásóleo e portagens, principalmente, fossem imputados no mesmo mês em que foi faturado o serviço que gerou as despesas.

Tabela 4 - Lançamento dos quilômetros feitos

Lonas	Quilômetros Totais			
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril
07-19-PS				
07-20-PS				
07-23-PS				
22-MO-74				
22-MO-75				

No que diz respeito aos outros encargos suportados com os veículos, nomeadamente os seguros, como as apólices são variadas no que diz respeito ao período (mensal, trimestral e anual) e quanto ao objeto propriamente dito (seguro de frota, seguros de cargas), era apenas imputado a cada mês o que lhe dizia respeito. Era elaborado um mapa, onde constavam todas as matrículas dos tratores e dos respetivos reboques bem como as respetivas apólices, para apurar o valor total de seguro, que depois ia ser imputado mensalmente, conforme apresentado na tabela 5.

Tabela 5 - Lançamento dos seguros

Lonas	Seguros			
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril
07-19-PS				
07-20-PS				
07-23-PS				
22-MO-74				
22-MO-75				

No que diz respeito aos impostos de camionagem era utilizado o mesmo critério dos seguros, ou seja imputar-se ao mês apenas o valor correspondente. O valor do imposto era também registado num mapa, como pode ser visto na tabela 6.

Tabela 6 - Lançamento do imposto de camionagem

Imposto de Camionagem				
Lonas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril
07-19-PS				
07-20-PS				
07-23-PS				
22-MO-74				
22-MO-75				

No final de cada mês era recebido um mapa com as reparações feitas por cada camião, o local da reparação ou manutenção, se na oficina da empresa ou na empresa António Garcia, S.A.. Esses valores eram inseridos num mapa, por camião e por rúbrica, sem esquecer o respetivo reboque, conforme apresentado nas tabelas 7 e 8.

Tabela 7 - Lançamento das reparações e manutenções

Reparação e Manutenção				
Lonas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril
07-19-PS				
07-20-PS				
07-23-PS				
22-MO-74				
22-MO-75				

Tabela 8 - Lançamento de inserção de pneus

Pneus				
Lonas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril
07-19-PS				
07-20-PS				
07-23-PS				
22-MO-74				
22-MO-75				

O Leasing respeita apenas a algumas viaturas, sendo o encargo mensal constante e é lançado diretamente na estrutura existente.

Os Custos Fixos têm também um valor constante, que diz respeito a depreciações do exercício, mas diluídos ao longo dos meses do ano e não só no final do exercício.

A rubrica telefone diz respeito às telecomunicações feitas, não só as respeitantes ao número associado a cada motorista mas também com a diluição dos encargos com telecomunicações dos diferentes segmentos departamentais, principalmente com o DT. Aquando da receção da faturação detalhada respeitante a telecomunicações esta é conferida, de modo a que chamadas para números não pertencentes à empresa sejam imputadas ao trabalhador, sendo-lhe descontado do ordenado o montante correspondente. Com tal fim eram elaborados quadros respeitantes aos descontos a efetuar aos motoristas e o valor a imputar diretamente ao camião (chamadas feitas para números da empresa) acrescido da repartição dos outros números da empresa, como pode ser visto nas tabelas 9 e 10.

Tabela 9 - Apuramento telecomunicações

Descontos aos Motoristas			
Matrícula	Nome		Valor
07-19-PS			
07-20-PS			
07-23-PS			
22-MO-74			
22-MO-75			
Descontos nos Camiões			
Matrícula	Nome	Valor	Total (Valor + Total Repartir)
07-19-PS			
07-20-PS			
07-23-PS			
22-MO-74			
22-MO-75			
Repartição por Camião		Resumo	
Plano VPN		Plano VPN	
Outros N°s		Descontos Motoristas	
Total		Descontos Camiões	
Número Camiões		Outros N°s	
Total Repartir		Total	

Tabela 10 - Lançamento das telecomunicações

	Telecomunicações			
Lonas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril
07-19-PS				
07-20-PS				
07-23-PS				
22-MO-74				
22-MO-75				

Na rubrica de salários, depois de estes serem processados, é inserido o montante total dos encargos, ou seja, as retenções feitas assim como da Taxa Social Única (TSU) suportada pela empresa, sendo lançados num quadro resumo, conforme apresentado na tabela 11.

Tabela 11 - Lançamento dos salários com encargos suportados

	Salários			
Lonas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril
07-19-PS				
07-20-PS				
07-23-PS				
22-MO-74				
22-MO-75				

Na rubrica de outros encargos constam valores respeitantes a custos contratuais aquando da feitura de novos contratos de Leasing, multas, comissões pagas por utilizações de cartões de abastecimentos no pagamento de portagens, valores de assistência de 24 horas, entre outros, sendo preenchido um quadro de apoio ao cálculo total, como se pode ver na tabela 12.

Tabela 12 - Lançamento de outros encargos

	Outros Encargos			
Lonas	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril
07-19-PS				
07-20-PS				
07-23-PS				
22-MO-74				
22-MO-75				

Depois de todos estes quadros terem sido preenchidos, a informação é agregada num único mapa, estando todo ele hiperligado (por iniciativa nossa), de modo a que não houvesse enganos no preenchimento mensal. Este quadro resumo é apresentado na tabela 13.

Tabela 13 - Mapa de resultados operacionais mensais

Lonas	07-19-PS	07-20-PS	07-23-PS	22-MO-74	22-MO-75
Km's Totais	0	0	0	0	0
Gasóleo/Litros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Gasóleo/Custo	- €	- €	- €	- €	- €
Custos Fixos					
Portagens/Via verde	- €	- €	- €	- €	- €
Telefone	- €	- €	- €	- €	- €
Reparações	- €	- €	- €	- €	- €
Pneus	- €	- €	- €	- €	- €
Seguro	- €	- €	- €	- €	- €
Salário c/Encargos	- €	- €	- €	- €	- €
Imposto de Cam.	- €	- €	- €	- €	- €
Leasing					
Outros	- €	- €	- €	- €	- €
Total dos Custos	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €
Total Facturado					
Lucro/Prejuízo	0,0 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €	0,0 €
Média de consumo (Litros/100Km)	0	0	0	0	0

Fonte: Mapa de apuramento de resultados operacionais mensais.

A média de consumo dos veículos aos 100 km é dada pela seguinte expressão:

$$\frac{\text{Litros Totais de Gasóleo Gastos}}{\text{Quilómetros Totais}} \times 100$$

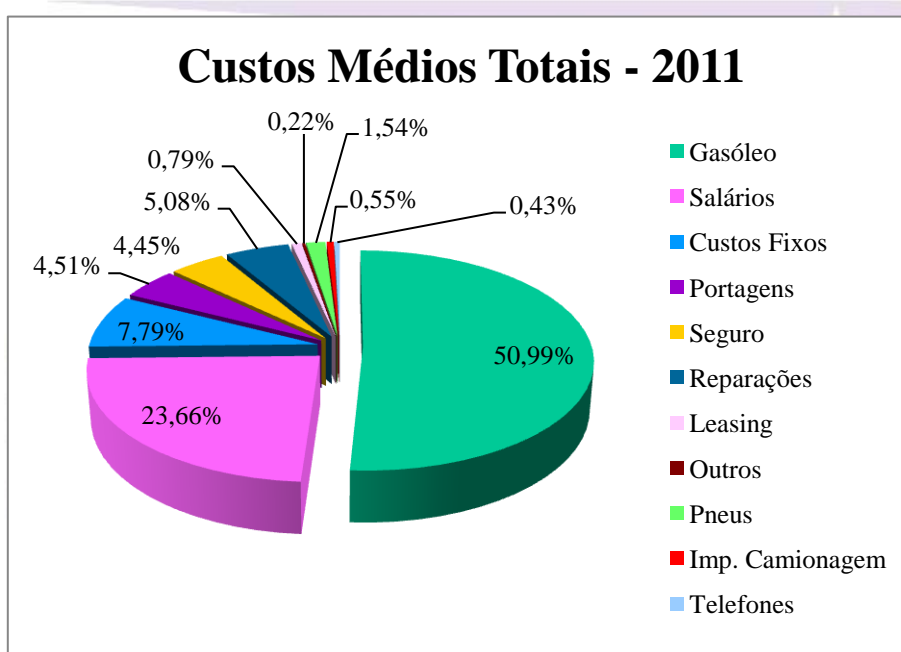
Findo isto, e também no final do mês, perante a informação fornecida pelo DT inserimos os montantes mensais faturados por cada veículo, de modo a apurar-se se com a estrutura de custos suportados com o veículo este teve ou não lucro em termos operacionais.

4.2.4. PESO DE CADA RÚBRICA DA ESTRUTURA DE CUSTOS

Os encargos suportados com os veículos não são fixos de mês para mês. No entanto há aqueles que, pela sua necessidade, constituem principal relevância nos gastos mensais, principalmente o gásóleo e os salários pagos aos motoristas.

Assim, para melhor se ter a noção do peso de cada rúbrica nos resultados mensais elaborámos os gráficos 12 e 13, para poder ser feita, de modo ligeiro, uma comparação entre períodos.

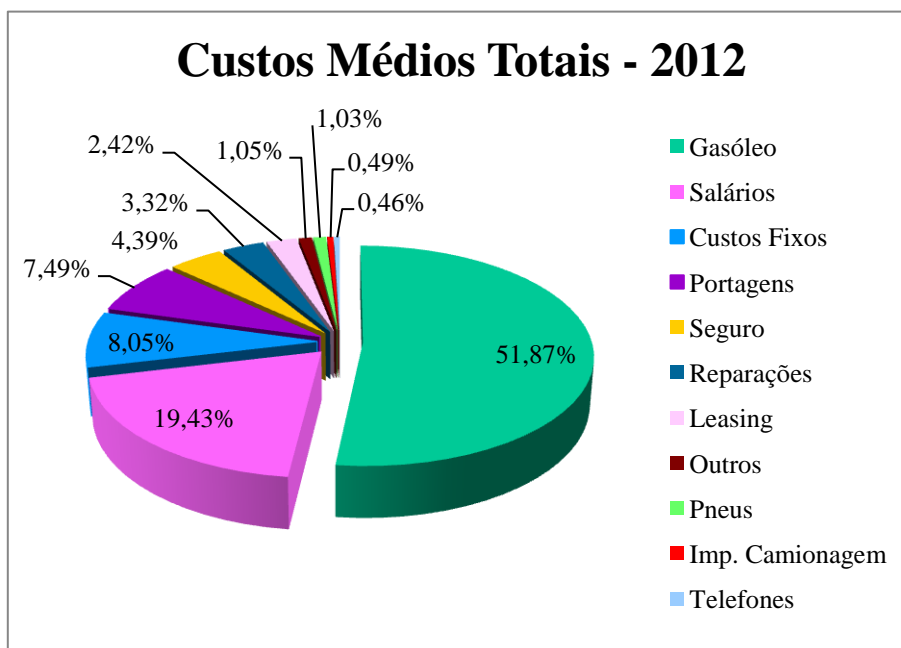
Gráfico 12 - Peso das várias rúbricas do 4º Trimestre de 2011



Fonte: Mapas de apuramento de resultados operacionais mensais.

Analisando o gráfico 12 respeitante ao último trimestre de 2011 verifica-se que os gastos suportados com o gásóleo são os que têm maior peso, sendo de 50,99%, seguido dos salários com 23,66%.

Gráfico 13 - Peso das várias rúbricas do 1º Trimestre de 2012



Fonte: Mapas de apuramento de resultados operacionais mensais.

Olhando para o gráfico 13 verificamos que o gasóleo continua a ter o maior peso na estrutura de gastos da empresa, com tendência crescente, devido aos sucessivos aumentos do preço do gasóleo, pois em Dezembro de 2011 o litro custava em média €1,139 e em Março de 2012 custava €1,176, ambos sem o valor do IVA.

TRANSPORTES NACIONAIS E INTERNACIONAIS

4.2.5. RELAÇÃO ENTRE QUILÓMETROS EM VAZIO E QUILÓMETROS TOTAIS

Um desafio importante nas empresas transportadoras é conseguir reduzir ao máximo os quilómetros percorridos pelos veículos vazios. No entanto é difícil isso não acontecer.

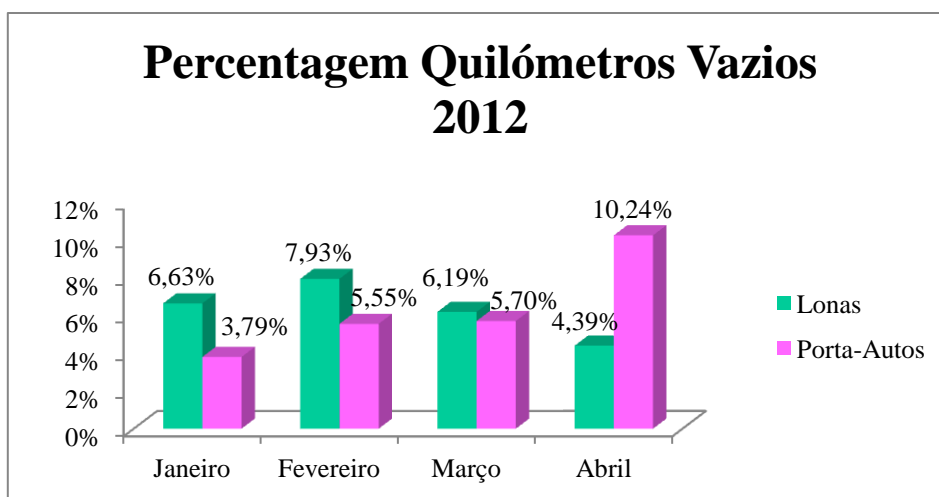
Quanto mais distantes são as rotas dos camiões, menor é a possibilidade de encontrar clientes para trazer cargas no retorno, fazendo com que sejam feitos quilómetros em vazio.

No gráfico 14 são apresentados os quilómetros percorridos pelos veículos da empresa em vazio ao longo do primeiro quadrimestre de 2012.

A percentagem dos quilómetros realizados em vazio é dada pela seguinte expressão:

$$\frac{\text{Quilómetros realizados em vazio}}{\text{Quilómetros totais realizados}} \times 100$$

Gráfico 14 - Percentagem de quilómetros realizados em vazio



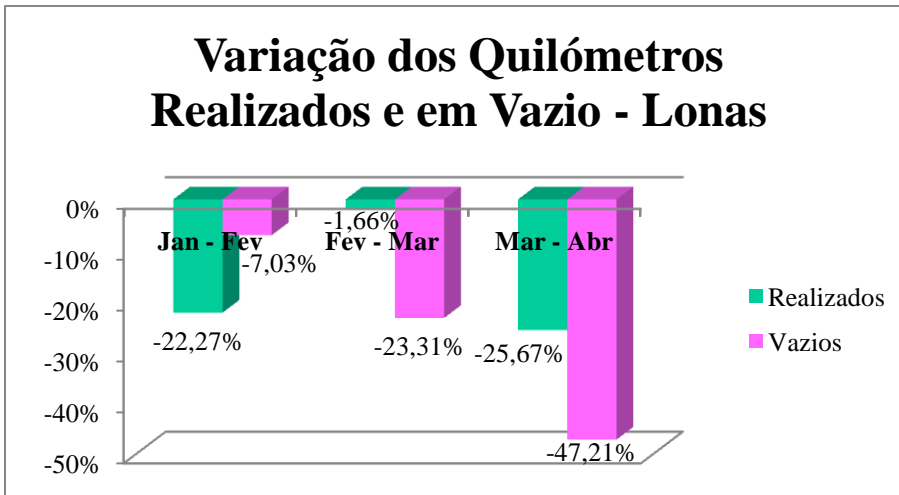
Fonte: Informação cedida pela empresa recetora do estágio.

Analisando os quilómetros efetuados em vazio verificamos que nos três primeiros meses de 2012 os quilómetros vazios em termos percentuais são sempre superiores nas lonas do que nos porta-autos.

Em Abril, a situação inverteu-se, sendo que quase duplicou a percentagem de quilómetros vazios nos porta-autos em relação ao mês anterior.

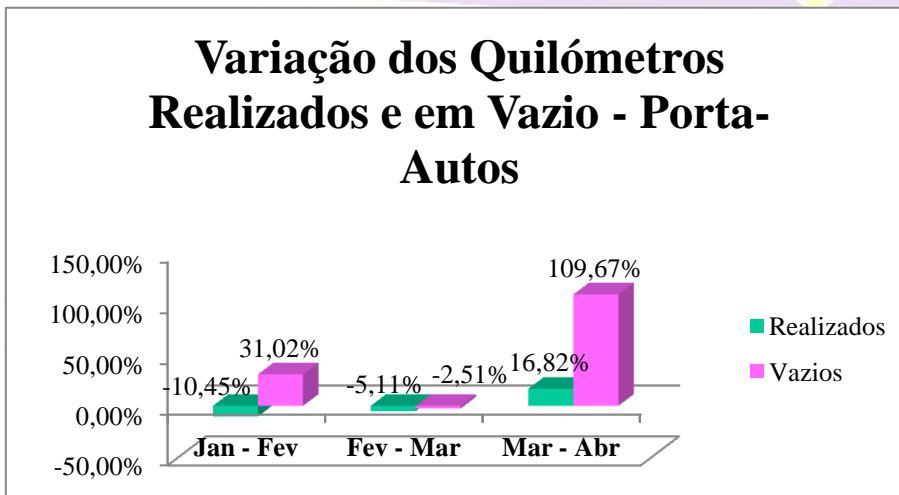
Nos gráficos 15 e 16 são apresentadas as variações dos quilómetros totais percorridos e as variações em vazio por cada tipo de camião, relativos ao ano de 2012.

Gráfico 15 - Variação dos quilómetros realizados e em vazio das lonas



Fonte: Informação cedida pela empresa recetora do estágio.

Gráfico 16 - Variação dos quilómetros realizados e em vazio dos porta-autos



Fonte: Informação cedida pela empresa recetora do estágio.

Analisando ambos os gráficos verifica-se que, nas lonas, tanto em termos de quilómetros totais feitos como em vazio, as variações são sempre negativas, pelo que aparenta estarem a ser mais rentáveis, pois apesar de serem feitos menos quilómetros, os que são em vazio também têm diminuído de forma mais significativa.

Quanto aos porta-autos, é de salientar as variações ocorridas entre os meses de Março e Abril, visto que os quilómetros aumentaram, no entanto os quilómetros em vazio aumentaram significativamente, o que, sendo já este tipo de transporte pouco rentável por

estar muito ligado ao setor automóvel, ao apresentar estes quilómetros em vazio menos os torna rentáveis.

4.2.6. ANÁLISE DAS MÉDIAS DE CONSUMO DAS VIATURAS

O combustível tem um peso elevado na estrutura de custos da empresa.

A condução económica é aquela que é feita com o propósito de reduzir todos os gastos desnecessários, não só de gasóleo mas também de óleo e todos os outros gastos que resultam em desgaste do veículo, nomeadamente os pneus, os travões e os desgastes inúteis do motor, sendo que as acelerações e travagens bruscas assim como os excessos de velocidade são os principais fatores de conduções não económicas. Os consumos de combustível podem ser reduzidos em cerca de 20% com uma condução correta e calma (Costa, *Mecânica Automóvel Para o Exame de Pesados*).

Segundo o mesmo autor, a velocidade mais económica do motor é conseguida quando o veículo circula entre os 80 km/h. No entanto, também a falta de pressão dos pneus faz aumentar os consumos de combustível pela resistência destes ao deslocamento.


Também a condução em centros urbanos bem como em vias com trânsito intenso e a condução em pavimentos escorregadios, chuva ou neve aumenta o consumo de combustível.

Para verificar se os consumos estavam controlados, usámos os consumos médios registados no ano de 2011 e os consumos registados em 2012 até ao mês de Abril.

Elaborámos cartas de controlo individuais e cartas para o conjunto de veículos, tanto de lonas como de porta-autos.

Para as cartas de controlo individuais, ou seja, por cada veículo, usamos cartas para valores individuais, cuja variabilidade é estimada através da amplitude encontrada entre duas observações consecutivas, consistindo na diferença entre o maior valor e o menor.

Assim sendo, e tendo em conta o tipo de carta de controlo, sabendo que foram recolhidas 16 amostras (correspondentes a 16 meses) que originaram 15 intervalos móveis, temos as seguintes fórmulas para o cálculo das linhas centrais e dos limites superiores e inferiores (Baía, 2009):


 Para o cálculo da carta de controlo para a média (\bar{x}):

$$\bar{\bar{x}} = \frac{\sum_{i=1}^{16} \bar{x}_i}{g}$$

$$LC = \bar{\bar{x}}$$

$$LSC_x = \bar{\bar{x}} + 3 \frac{\bar{r}}{d_2}, \quad \text{sendo } d_2 = 1,128$$

$$LIC = \bar{\bar{x}} - 3 \frac{\bar{r}}{d_2}, \quad \text{sendo } d_2 = 1,128$$

 Para o cálculo da carta de controlo para a amplitude (r):

$$r_i = \text{Máximo Valor}_i - \text{Mínimo Valor}_i$$

$$\bar{r} = \frac{\sum_{i=1}^{15} r_i}{g - 1}$$

$$LC = \bar{r}$$

$$LSC_r = D_4 \bar{r}, \quad \text{sendo } D_4 = 3,267$$

$$LIC_r = D_3 \bar{r}, \quad \text{sendo } D_3 = 0$$

Onde:

n = tamanho da amostra

g = total de amostras

\bar{x} = média de cada amostra

$\bar{\bar{x}}$ = média de todas as amostras

r = amplitude de cada amostra

\bar{r} = amplitude média das amostras

LC = linha central

LSC = limite superior de controlo

LIC = limite inferior de controlo

Nos gráficos 17 e 18 são apresentadas as cartas de controlo com os limites experimentais, para determinada lona.

Gráfico 17 - Carta de controlo para a média de consumo Lona 07-19-PS

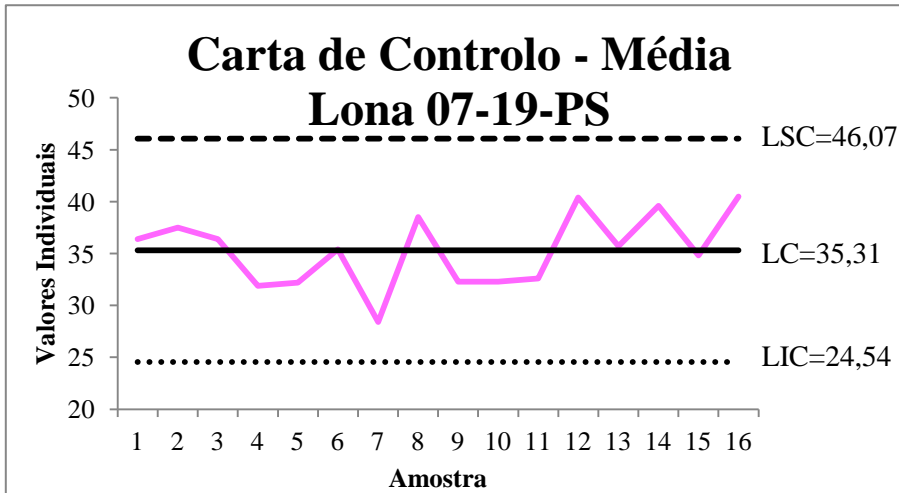
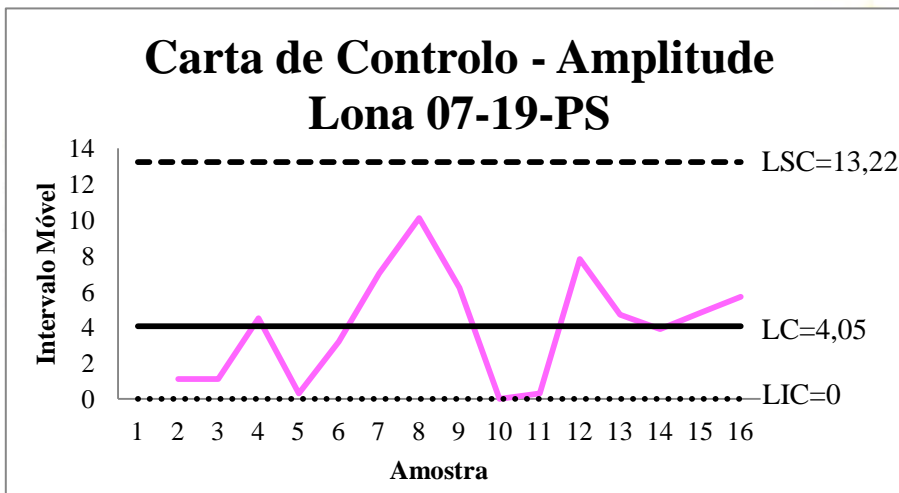


Gráfico 18 - Carta de controlo para a amplitude de consumo Lona 07-19-PS



Analisando os gráficos 17 e 18 verificamos que todos os valores individuais estão entre os limites calculados.

Realçamos que a introdução das cartas de controlo ajudou no moralizar da gestão do controlo dos combustíveis. Até então, não havia praticamente qualquer tipo de controlo.

Foram elaboradas também, com base nas mesmas fórmulas mencionadas anteriormente, as cartas de controlo para determinado porta-auto, conforme apresentadas nos gráficos 19 e 20.

Gráfico 19 - Carta de controlo para a média de consumo Porta-Auto 62-22-OT

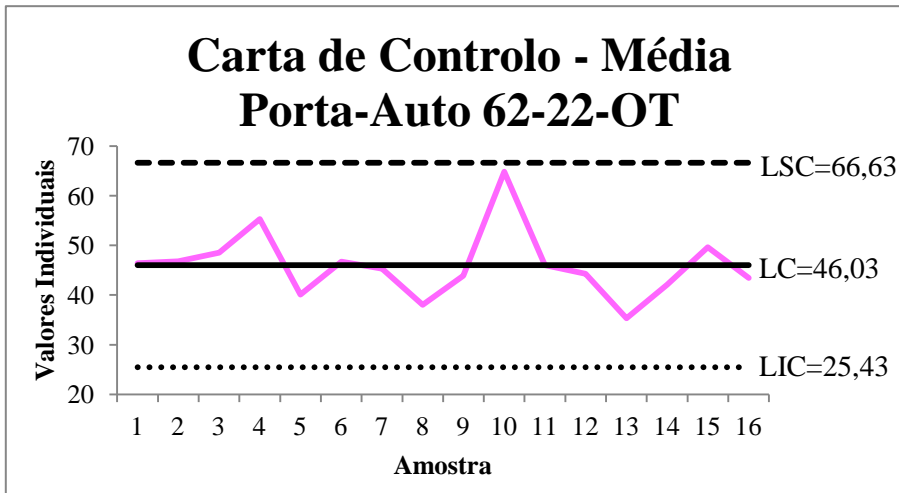
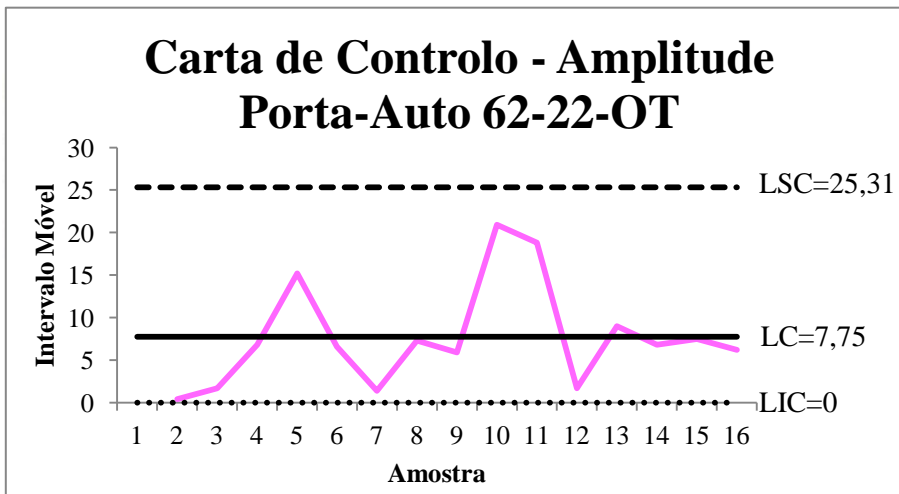


Gráfico 20 - Carta de controlo para a amplitude de consumo Porta-Auto 62-22-OT



Analisando os gráficos 19 e 20 verificamos que todos os valores individuais estão entre os limites calculados.

Foram também calculadas cartas de controlo para o conjunto de veículos do mesmo tipo, ou seja, lonas e porta-autos, sendo que o número de veículos considerados é variável, pelo fato de haver meses em que certos veículos não circularam.

Foram ainda calculadas cartas para subgrupos de tamanho variáveis, sendo os limites alterados de acordo com o tamanho da amostra.

Para as lonas, e dado que a amostra é relativamente elevada, faz mais sentido calcular cartas de controlo usando o desvio padrão e não a amplitude.

Assim sendo, e tendo em conta o tipo de carta de controlo, temos as seguintes fórmulas para o cálculo das linhas centrais e dos limites superiores e inferiores (Baía, 2009):

Para o cálculo da carta de controlo para a média (\bar{x}):

$$\bar{\bar{x}} = \frac{\sum_{i=1}^g x_i}{g}$$

$$LC = \bar{\bar{x}}$$

$$LSC_x = \bar{\bar{x}} + A_3 \bar{s}$$

$$LIC = \bar{\bar{x}} - A_3 \bar{s}$$

Para o cálculo da carta de controlo para o desvio padrão (s):

$$s_i = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (x_i - \bar{x})^2}{n-1}} \quad \bar{s} = \frac{\sum_{i=1}^g s_i}{g}$$

$$LC = \bar{s}$$

$$LSC_s = B_4 \bar{s}$$

$$LIC_s = B_3 \bar{s}$$

Onde:

n = tamanho da amostra

g = total de amostras

\bar{x} = média de cada amostra

$\bar{\bar{x}}$ = média de todas as amostras

s = desvio padrão de cada amostra

\bar{s} = desvio padrão médio das amostras

LC = linha central

$LSC = \text{limite superior de controlo}$

$LIC = \text{limite inferior de controlo}$

Como o tamanho da amostra é variável são apresentados na tabela 14 os fatores para o cálculo das linhas centrais e dos limites de controlo para a média e para o desvio padrão:

Tabela 14 - Fatores para o cálculo das linhas centrais e dos limites de controlo Lonas

n	A₃	B₄	B₃
19	0,698	1,503	0,497
20	0,68	1,49	0,51
21	0,663	1,477	0,523
22	0,647	1,466	0,534
23	0,633	1,455	0,545

Fonte: <http://pt.scribd.com/doc/87592583/Apostila-CEP>

Nos gráficos 21 e 22 são apresentados os limites experimentais das cartas de controlo para as lonas.

Gráfico 21 - Carta de controlo para a média de consumo de todas as Lonas

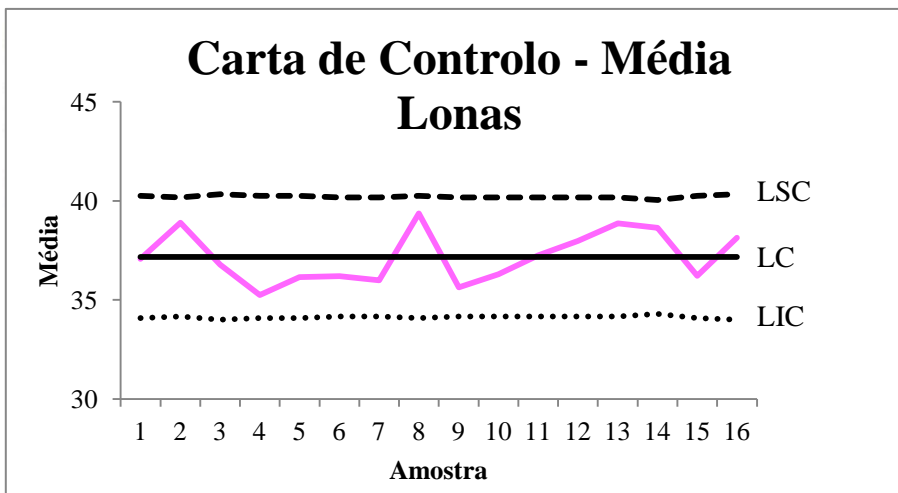
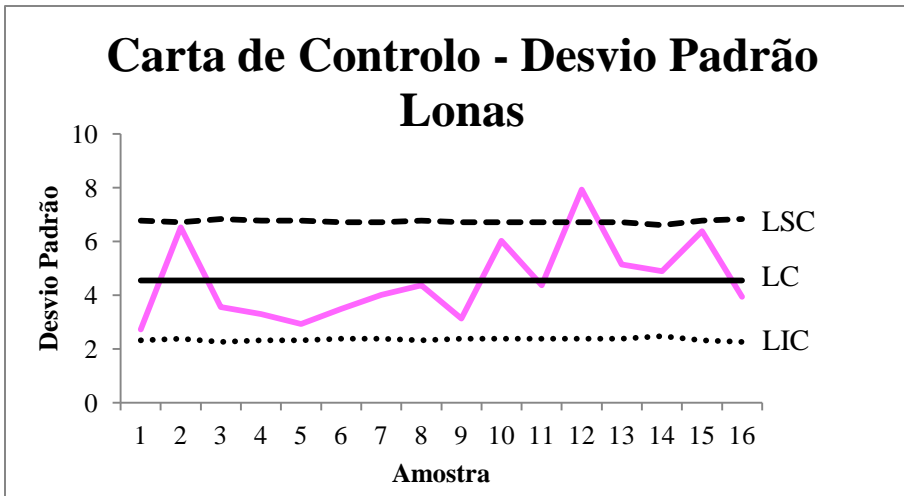


Gráfico 22 - Carta de controlo para o desvio padrão Lonas



Como se pode ver pela análise dos gráficos 21 e 22 verificamos que no mês de Dezembro de 2011 o desvio padrão ultrapassa o limite superior calculado, pelo que vão ter que ser calculados os limites revistos. Este valor anómalo indicia a retirada de gasóleo para veículos de outro tipo. Este tipo de procedimento é executado de forma frequente, o que nos motivou na elaboração das cartas de controlo individuais.

Após vários ajustes nos limites revistos chegamos aos seguintes limites, conforme mostrado nos gráficos 23 e 24.

Gráfico 23 - Limites revistos para a média de consumo de todas as Lonas

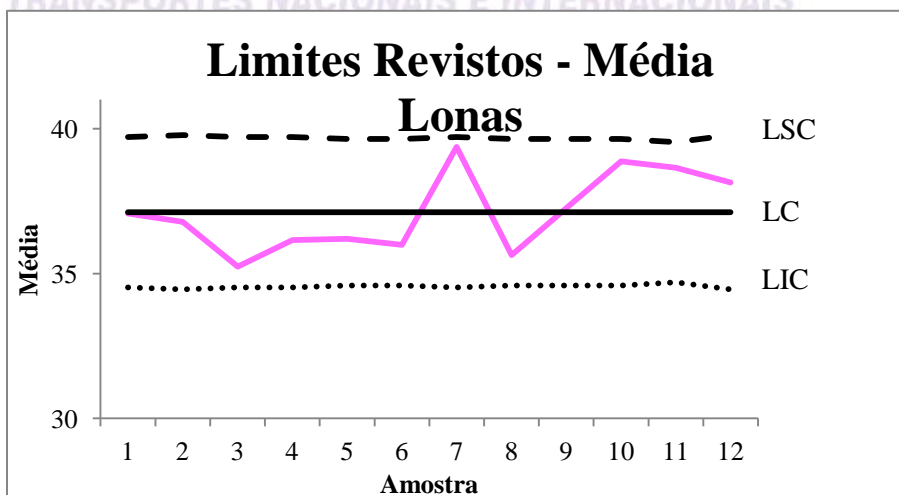
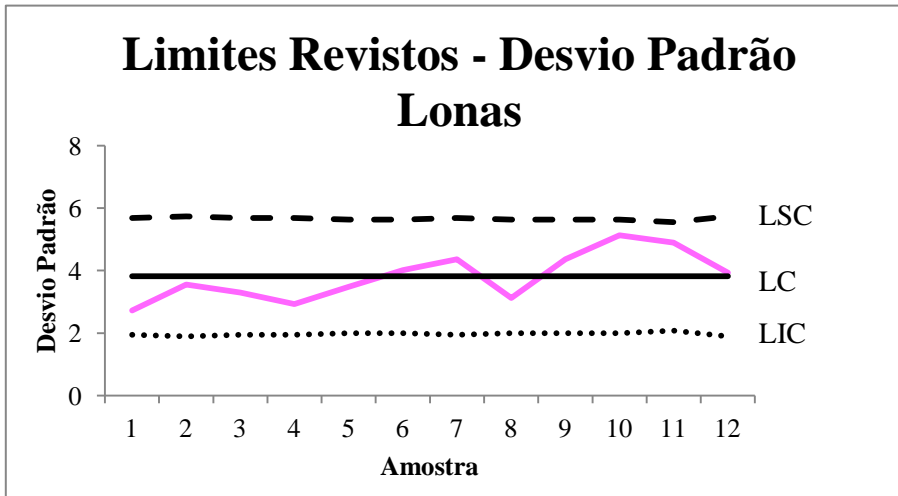


Gráfico 24 - Limites revistos para o desvio padrão de consumo de todas as Lonas



Para o grupo dos porta-autos também foram elaboradas as cartas de controle, usando desta vez a amplitude pelo fato de a amostra ser menor.

Tendo em conta o tipo de carta de controle, temos as seguintes fórmulas para o cálculo das linhas centrais e dos limites superiores e inferiores:

Para o cálculo da carta de controle para a média (\bar{x}):

$$\bar{\bar{x}} = \frac{\sum_{i=1}^g x_i}{g}$$

$$LC = \bar{\bar{x}}$$

$$LSC_x = \bar{\bar{x}} + A_2 \bar{r}$$

$$LIC = \bar{\bar{x}} - A_2 \bar{r}$$

Para o cálculo da carta de controle para a amplitude (r):

$$\bar{r} = \frac{\sum_{i=1}^g r_i}{g}$$

$$LC = \bar{r}$$

$$LSC_r = D_4 \bar{r}$$

$$LIC_r = D_3 \bar{r}$$

Como o tamanho da amostra é variável são apresentados na tabela 15 os fatores para o cálculo das linhas centrais e dos limites de controle para a média e para a amplitude:

Tabela 15 - Fatores para o cálculo das linhas centrais e dos limites revistos Porta-Autos

n	A2	D4	D3
3	1,023	2,574	0
4	0,729	2,282	0
5	0,577	2,114	0
6	0,483	2,004	0
7	0,419	1,924	0,076

Fonte: <http://pt.scribd.com/doc/87592583/Apostila-CEP>

De seguida são apresentados os limites experimentais para os porta-autos, conforme mostrado nos gráficos 25 e 26.

Gráfico 25 - Carta de controlo para a média de consumo de todos os Porta-Autos

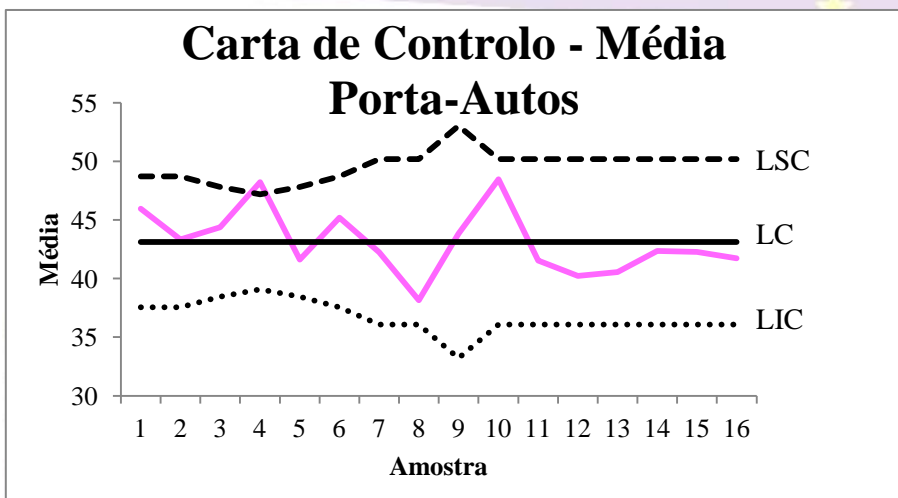
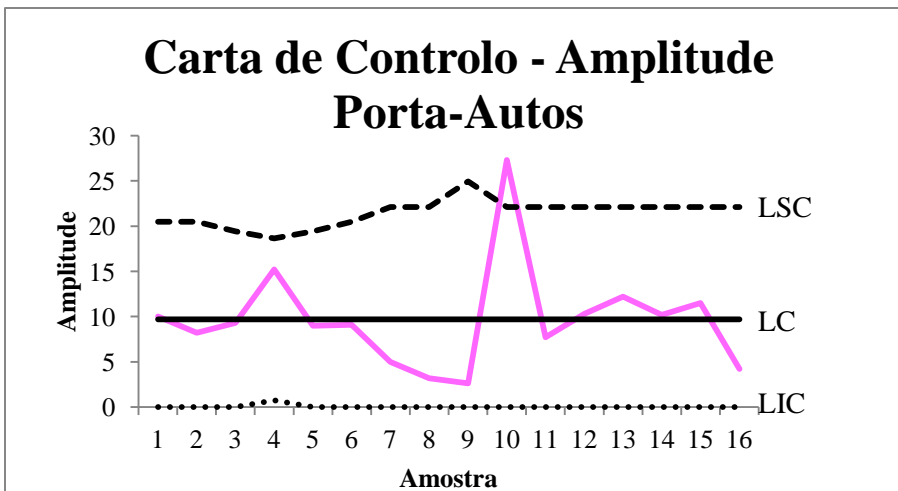


Gráfico 26 - Carta de controlo para a amplitude de consumo de todos os Porta-Autos



Conforme pode ser visto pelos gráficos 25 e 26 verificamos que na carta da média e da amplitude existem valores fora dos limites de controlo, logo têm que ser calculados os limites revistos, conforme é mostrado nos gráficos 27 e 28.

Gráfico 27 - Limites revistos para a média de consumo de todos os Porta-Autos

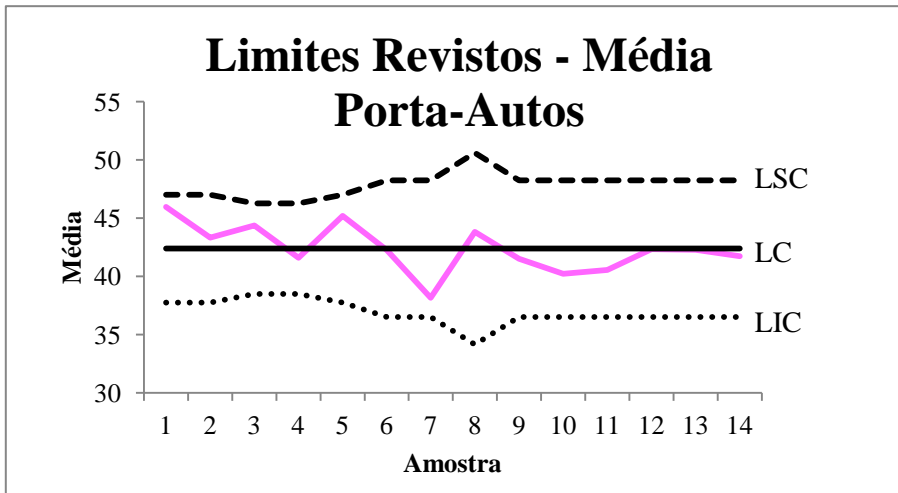
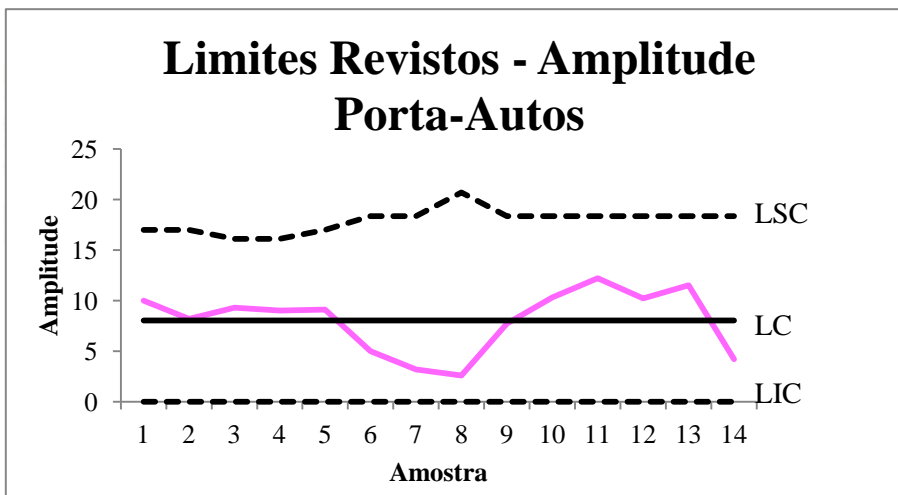


Gráfico 28 - Limites revistos para a amplitude de consumo de todos os Porta-Autos



Por fim, é de salientar que os porta-autos têm consumos mais elevados em relação às lonas, nomeadamente pelas idades médias apresentadas no gráfico 11, não devendo esta análise ser feita em conjunto, pois ao apresentarem valores mais elevados de consumo iria fazer variar os valores médios, fazendo variar todos os limites calculados.

Como forma de reduzir gastos, deveriam ser feitas conduções mais económicas, reduzindo ao máximo todos os consumos desnecessários. Também na empresa deveria haver um maior controlo nas “tiradas” de gasóleo de uns camiões para outros, pois certos motoristas apontam nas suas folhas que lhes foi retirado gasóleo pelo que este deve ser imputado ao veículo que realmente o gastou. No entanto outros não o fazem, e não há maneira de se saber quem gastou o gasóleo, o que aumenta os consumos em certos veículos que não são reais.

4.2.7. ESTRUTURA DE CUSTOS OPERACIONAIS – DETERMINAÇÃO DE UM PREÇO AO QUILOMETRO

Dada a forte concorrência existente neste mercado, nomeadamente a procura pelo serviço mais barato, cabe à empresa aceitar ou recusar cargas, em especial as existentes nas Bolsas de Cargas.

As Bolsas de Cargas são plataformas tecnológicas, estruturadas na Internet, que disponibilizam um conjunto alargado de ofertas de cargas e de veículos, proporcionando informação em tempo útil e que dão resposta à complexidade das trocas de mercadorias num ambiente internacional, das quais se salienta a Wtrasnet (<http://www.wtransnet.com/pt/bolsa-de-cargas.html>).

Pelo exposto torna-se essencial a determinação de um valor a cobrar ao quilómetro para a prestação de serviços.

Sendo o preço do gasóleo aquele que mais influencia o valor a cobrar ao quilómetro, e atendendo ao seu peso nos gastos mensais, é essencial refletir no cálculo do valor a cobrar aos clientes o preço de referência do gasóleo, que tem que constar nas guias de transporte, conforme previsto no nº 4-A do Decreto-Lei nº 145/2008, de 28 de Julho.

Para o efeito criámos uma folha de cálculo com vista à determinação do preço ao quilómetro, que é atualizada mensalmente tendo como base os custos mensais apurados e o número de quilómetros realizados tanto pelas lonas como pelos porta-autos. O preço do

quilómetro é calculado a partir dos encargos reais e quilómetros do mês anterior, sendo que apenas varia em função do preço do gasóleo publicado semanalmente.

Da tabela 16 até à tabela 19 é apresentada, de forma resumida, a estrutura criada para o cálculo do preço ao quilómetro.

Tabela 16 - Custos diversos para apuramento do preço ao quilómetro

Salários com Encargos		Janeiro	Fevereiro	Março	Abril
1	Salários				
2	Nº Motoristas				
1\2	Salário Médio Mensal				
Quilómetros Totais					
1	Quilómetros				
2	Nº Motoristas				
1\2	Quilómetros Médios Mensais				
Valor Médio ao Quilómetro Motoristas					
1	Salário Médio Motorista				
2	Quilómetros Médios Motoristas				
1\2	Valor Médio ao Quilómetro				
Custos Médios Gasóleo					
1	Quilómetros Totais				
2	Litros Gasóleo Total				
1\2	Valor Quilómetro / Litro				
	Média Consumo				
Portagens / Via Verde					
1	Portagens Totais				
2	Quilómetros Totais Motoristas				
1\2	Valor ao Quilómetro				
Reparações e Manutenções a Imputar					
1	Reparações Totais				
2	Quilómetros Totais Motoristas				
1\2	Valor ao Quilómetro				
Pneus a Imputar					
1	Valor Total				
2	Quilómetros Totais Motoristas				
1\2	Valor ao Quilómetro				
Seguro e Imposto de Camionagem a Imputar					
1	Seguro				
2	Imposto de Camionagem				
3=1+2	Seguro e Imposto Total				
4	Quilómetros Totais Motoristas				
4\3	Valor Médio ao Quilómetro				
Outros Custos a Imputar					
1	Leasing				
2	Telefone				
3	Outros Custos				
4=1+2+3	Total Outros Custos				
5	Quilómetros Totais Motoristas				
4\5	Valor ao Quilómetro				

Tabela 17 - Preço de referência do gasóleo

Preço de Referência Gasóleo					
		Abril	Maio	Junho	Julho
Com IVA					
	Portugal				
	Espanha				
	França				
Sem IVA					
	Portugal				
	Espanha				
	França				
Média					
	Valor Médio				

Tabela 18 - Valor total do quilómetro

Total de Custos a Imputar - Exceto Gasóleo				
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril
Custo Mão-de-Obra				
Portagens				
Reparações				
Pneus				
Seguro e Imposto Camionagem				
Outros Custos				
Valor ao Quilómetro				
Valor ao Quilómetro				
	Abril	Maio	Junho	Julho
Média de Consumo				
Valor Médio Gasóleo				
Valor Gasóleo				
Outros Encargos (mês anterior)				
Valor ao Quilómetro				

Tabela 19 - Determinação do preço da viagem

Viagem	
Estimativa Quilómetros	
Valor ao Quilómetro	
Valor da Viagem	

Vejam, a nível de exemplo, como se calcula o preço a cobrar ao quilómetro no mês de Abril de 2012:

$$\frac{\text{Encargos totais incorridos no mês de Março, com exceção do gasóleo}}{\text{Quilómetros totais percorridos no mês de Março}} + \text{Média de consumo ao quilómetro do mês de Março} * \text{Preço médio de referência do gasóleo em Abril}$$

Para Abril o custo a cobrar ao quilómetro seria de €0,7659, um valor aceitável para a colega do Departamento de Tráfego. Este preço deveria servir de base para determinada carga da Bolsa de Cargas ser ou não aceite.

Este nosso cálculo apenas serviu de referência para o Departamento de Tráfego, pois a determinação do preço do quilómetro é feita tendo por base a conta de gastos (classe 6) do Sistema de Normalização Contabilística do trimestre anterior, repartido mensalmente. Este procedimento pode induzir em erro e até mesmo na aceitação de uma carga que à partida não gera um resultado positivo, pois não considera a variação do custo do gasóleo. No entanto, no nosso entender, o preço ao quilómetro deveria ser determinado numa base semanal pois o preço do principal componente, o gasóleo, varia semanalmente. Esta aproximação seria muito mais realista.

VENTOS DA EUROPA
TRANSPORTES NACIONAIS E INTERNACIONAIS

CONCLUSÃO

Com a realização deste estágio pude aprofundar o pouco conhecimento que tinha deste setor, pois a curiosidade que despertava em mim era grande.

Na elaboração deste relatório constatámos que cerca de 80% da faturação é gerada pelas lonas, sendo o restante gerada pelos porta-autos.






É importante salientar que o volume de negócios da empresa no primeiro trimestre de 2012 foi menor do que em iguais períodos de anos anteriores, o que mostra a crise instalada no país bem como as crescentes exigências dos clientes no que diz respeito ao valor do serviço que lhes é prestado.

Não menos importantes, os quilómetros em vazio devem ser uma preocupação por parte da empresa, visto que, nos porta-autos, em Abril, o valor aumentou muito, o que além de não gerar rendimentos ainda faz aumentar os gastos.

Sendo o gasóleo a rúbrica dos gastos com maior peso é essencial uma atenção especial. O abastecimento em postos mais baratos, ou a feitura de acordos para a obtenção de descontos, bem como medidas para uma condução mais económica deveriam ser postas em prática. A idade da frota também faz com que estes consumos sejam maiores, sendo que os porta-autos são cada vez menos rentáveis não só pela ligação ao setor automóvel, mas também pela sua elevada idade, o que acarreta maiores consumos. Além disso é extremamente importante minimizar os quilómetros em vazio menos para rentabilizar a frota.

BIBLIOGRAFIA








LIVROS CONSULTADOS


-  Sousa, Maria José; Duarte, Teresa; Sanches, Pedro G.; Gomes, Jorge; *Gestão de Recursos Humanos: Métodos e Práticas*, p. 212, 5ª Edição, Lidel – Edições Técnicas, Lda.; Lisboa, 2006;
-  Figueiredo, Álvaro Augusto; *Transportes Públicos Rodoviários de Mercadorias em Portugal e seus Problemas*, p. 135 – 137, 2ª Edição; Oliveira de Azeméis, 1996;
-  Baía, Amândio P.; *Gestão da Qualidade*, p. 450 – 646; Guarda, 2009;
-  Costa, António A.; *Mecânica Automóvel para o Exame de Pesados*, p. 209, Edições Alves Costa, ISBN 972-8073-05-4;
-  Costa, António A.; *Manual Mecânica Automóvel: Programa de Formação de Condutores de Automóveis Pesados*, p. 252 – 257 e p. 279 – 280, Edições Alves Costa, Lda.; Costa da Caparica, 2007.

VENTOS DA EUROPA

OUTRAS REFERÊNCIAS

TRANSPORTES NACIONAIS E INTERNACIONAIS

-  Decreto-Lei nº 46 235, de 18 de Março de 1965; alterado pelo Decreto-Lei nº 28/88, de 6 de Setembro;
-  Decreto-Lei nº 239/2003, de 4 de Outubro;
-  Decreto-Lei nº 257/2007, de 16 de Julho;
-  Decreto-Lei nº 102/2008, de 20 de Junho; última atualização pela Lei nº 55-A/2010, de 31 de Dezembro;
-  Decreto-Lei nº 145/2008, de 28 de Julho;
-  Lei nº 15/2009, de 1 de Abril;
-  Decreto-Lei nº 136/2009, de 5 de Junho;

 Decreto-Lei nº 159/2009, de 13 de Julho; última alteração pela Lei nº 55-A/2010, de 31 de Dezembro;

WEBGRAFIA

 <http://www.ventos-europa.com/>, acedido em 5 de Junho;

 <http://antoniogarcia.com.pt/>, acedido em 5 de Junho;

 <http://www.dgeg.pt/>, acedido em 15 de Junho;

 <http://pt.scribd.com/doc/87592583/Apostila-CEP>, p. 16, acedido em 15 de Junho;

 <http://www.wtransnet.com/pt/bolsa-de-cargas.html>, acedido em 15 de Junho.



VENTOS DA EUROPA
TRANSPORTES NACIONAIS E INTERNACIONAIS

ANEXOS



VENTOS DA EUROPA

TRANSPORTES NACIONAIS E INTERNACIONAIS

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1 - Instalações A. Garcia, S.A.....	60
Anexo 2 - Certificado ISO 9001:2008.....	62
Anexo 3 - Estação de Lavagem	64
Anexo 4 - Mapa de Viagem.....	66
Anexo 5 - Mapa de Gestão da Viatura	68
Anexo 6 - Guia de Transporte	71
Anexo 7 - CMR	73
Anexo 8 - Registo de Entrega de Documentos.....	75



ANEXO 1

INSTALAÇÕES

A. GARCIA,

TRANSPORTES NACIONAIS E INTERNACIONAIS

S.A.

Vista geral da sede do Grupo A. Garcia, S.A.



ANEXO 2

CERTIFICADO

ISO 9001:2008

VENTOS DA EUROPA
TRANSPORTES NACIONAIS E INTERNACIONAIS

Certificado segundo as normas ISO 9001:2008 do Grupo A. Garcia, S.A.



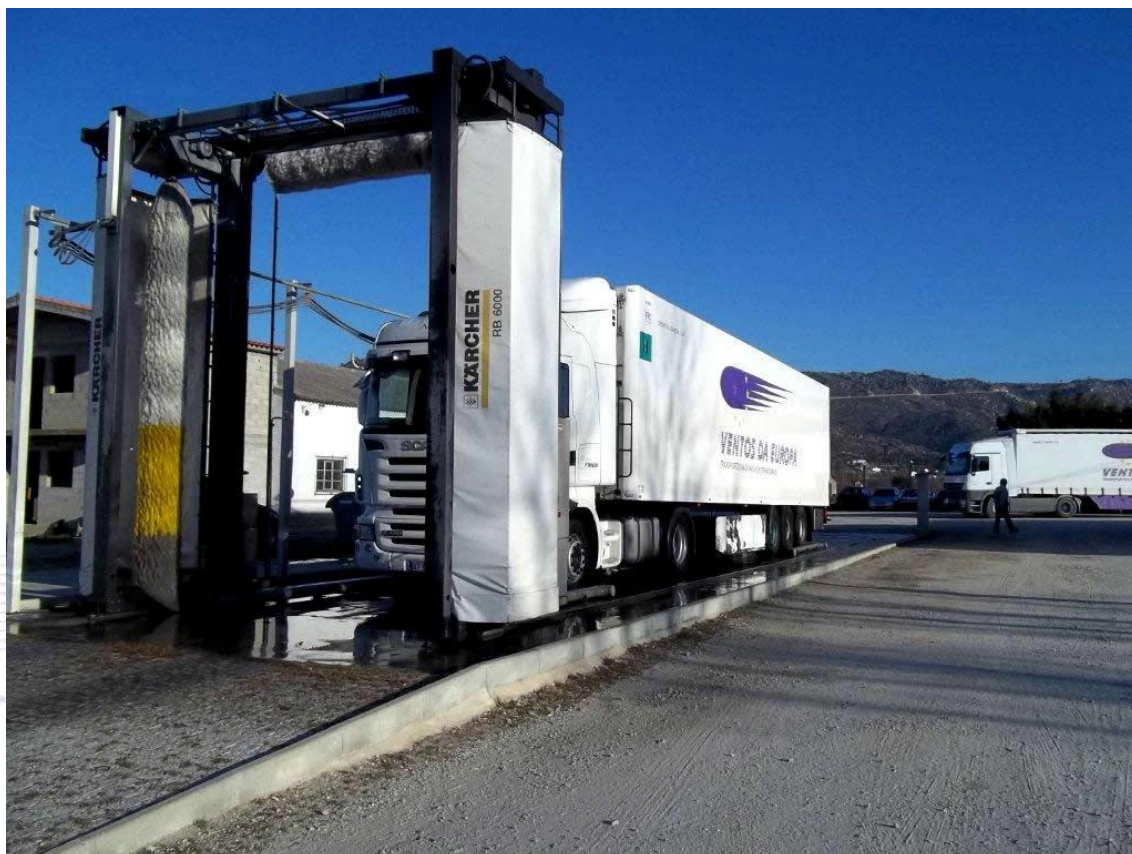
ANEXO 3

ESTAÇÃO DE

LAVAGEM

VENTOS DA EUROPA
TRANSPORTES MARÍTIMOS E INTERMUNICIPAL

Vista geral da estação de lavagem da empresa Ventos da Europa Transportes Logística, Lda., situada no parque da empresa



ANEXO 4

MAPA DE

VIAGEM

VENTOS DA EUROPA
TRANSPORTES NACIONAIS E INTERNACIONAIS

ANEXO 5

MAPA DE

GESTÃO DA

TRANSPORTES NACIONAIS E INTERNACIONAIS

VIATURA

Grupo: A.Garcia,S.A.



MAPA DE GESTÃO DE VIATURA

Matrícula Tractor: _____

Motorista: _____

Matrícula Reboque: _____

Viagem Nº: _____

Data de Partida: _____

Data de Chegada: _____

Itinerário: _____

GASÓLEO

	Data	Km`s	Litros	Cheio?	Local	País	Cartão	Média	Verificação					
									Valor c/ IVA	✓	Valor s/ IVA			
T R A C T O R				SIM	<<<< Registo Anterior									
	TOTAL													

Verificado: _____ Data: _____

	Data	Horas	Litros	Cheio?	Local	País	Cartão	Média	Verificação					
									Valor c/ IVA	✓	Valor s/ IVA			
F R I O				SIM	<<<< Registo Anterior									
	TOTAL													

Verificado: _____ Data: _____

ATENÇÃO: O campo denominado "Verificação", é de preenchimento da empresa

Mod.DF.01.A.6

Nas rotas fixas o "MAPA DE GESTÃO DE VIATURA" deve ser feito semanalmente, nas restantes rotas deverá ser feito por viagem (ida e volta).

ANEXO 6

GUIA DE

TRANSPORTE

VENTOS DA EUROPA
TRANSPORTE NACIONAL E INTERNACIONAL

1. EXPEDIDOR (denominação social ou nome, sede ou domicílio)		GUIA DE TRANSPORTE N.º 6251																						
2. DESTINATÁRIO (denominação social ou nome, sede ou domicílio)		CÓDIGO DE BARRAS (FACULTATIVO)																						
3. LOCAL DE CARGA data hora		5. TRANSPORTADOR (Nome, Morada, N.º Fiscal, N.º Reg. Cons., Capital Social) VENTOS DA EUROPA TRANSPORTES LOGÍSTICA, LDA. Cont. N.º 504 620 495 • Cap. Social 250.000 € Reg. C.R.C. da Guarda N.º 1561 • Alvará DGTT N.º 5243/2000 Licença INT. GGTT N.º 2892/2000 Av. N.ª Sra. do Bom Sucesso, 3 6300-170 Porto da Carne - Guarda - Portugal Telef.: 271 920 010 • Fax: 271 926 380																						
4. LOCAL DE DESCARGA		6. MATRÍCULA PESO BRUTO CARGA ÚTIL																						
RESPONSABILIDADE:																								
7. N.º VOLUMES		8. TIPO DE EMBALAGEM																						
9. NATUREZA DA MERCADORIA		10. PESO BRUTO																						
11. VOLUME M ³		PESO LÍQUIDO																						
12. TRANSPORTES SUCESSIVOS / ENDOSSO (Nome, Morada, Veículo)		17. MOVIMENTO NO EXPEDIDOR / TERMINAL CHEGADA ÀS H. RÚB. SAÍDA ÀS H. RÚB.																						
13. CLASSIFICAÇÃO RPE: CLASSE NÚMERO ALINEA		18. MOVIMENTO NO LOCAL DE (DES)CONTENTORIZAÇÃO CHEGADA ÀS H. RÚB. SAÍDA ÀS H. RÚB.																						
14. DECLARAÇÕES / INSTRUÇÕES DO EXPEDIDOR / DOC. ANEXOS		19. MOVIMENTO NO DESTINATÁRIO / TERMINAL CHEGADA ÀS H. RÚB. SAÍDA ÀS H. RÚB.																						
15. RESERVAS E OBSERVAÇÕES DO TRANSPORTADOR O TRANSPORTADOR NÃO SE RESPONSABILIZA PELOS PREJUÍZOS SOFRIDOS COM A MERCADORIA, POR MOTIVO DE EXCESSO DE CARGA, OU MAL ACONDICIONADA, EMBALAGENS ESTRAGADAS E OUTROS DEFEITOS E AINDA PALETIZAÇÃO DEFICIENTE. A RESPONSABILIDADE É DO EXPEDIDOR. C. M. R. CHECK - LIST ALINEAS 3 - 4 - 5 A, B, C - 6 PREÇO DE REFERÊNCIA DO COMBUSTÍVEL: /L (valor/litro) (n.º 4, art.º 4-A, DL 239/2003 de 4/10, alterado pelo DL 145/2008 de 28/7)		20. VALOR A PAGAR																						
16. RESERVAS E OBSERVAÇÕES DO DESTINATÁRIO		<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>EXPEDIDOR</th> <th>DESTINATÁRIO</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>TRANSPORTE</td> <td>€</td> <td>€</td> </tr> <tr> <td>ESPERAS</td> <td>€</td> <td>€</td> </tr> <tr> <td>OP. CARGA E DESCARGA</td> <td>€</td> <td>€</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>€</td> <td>€</td> </tr> <tr> <td>IVA%</td> <td>€</td> <td>€</td> </tr> <tr> <td>TOTAL + IVA</td> <td>€</td> <td>€</td> </tr> </tbody> </table>			EXPEDIDOR	DESTINATÁRIO	TRANSPORTE	€	€	ESPERAS	€	€	OP. CARGA E DESCARGA	€	€	TOTAL	€	€	IVA%	€	€	TOTAL + IVA	€	€
	EXPEDIDOR	DESTINATÁRIO																						
TRANSPORTE	€	€																						
ESPERAS	€	€																						
OP. CARGA E DESCARGA	€	€																						
TOTAL	€	€																						
IVA%	€	€																						
TOTAL + IVA	€	€																						
21. LOCAL, DATA E ASSINAT. DO EXPEDIDOR	22. LOCAL, DATA E ASSINAT. DO TRANSPORTADOR	23. LOCAL, DATA E ASSINAT. DO DESTINATÁRIO																						
.....																						

Preenchimento Obrigatório
 Preenchimento Facultativo


MOD. CONFORME DESP. DG 14/93 (DGTT)

ANEXO 7

CMR

VENTOS DA EUROPA

TRANSPORTES NACIONAIS E INTERNACIONAIS

1 Exemplar do expedidor / Exempleire de l'expéditeur 1 Expedidor (nome, morada, país) / Expéditeur (nom, adresse, pays)		DECLARAÇÃO DE EXPEDIÇÃO INTERNACIONAL / LETTRE DE VOITURE INTERNATIONALE (CMR) 17601																						
2 Destinatário (nome, morada, país) / Destinataire (nom, adresse, pays)		16 Transportador (nome, morada, país) / Transporteur (nom, adresse, pays) VENTOS DA EUROPA - TRANSPORTES LOGÍSTICA, LDA. Cont. N.º 504 620 495 • Cap. Social 250.000 € Reg. C.R.C. da Guarda N.º 1561 • Alvará DGTT N.º 5243/2000 Licença INT. GGTT N.º 2892/2000 Av. N.º Sra. do Bom Sucesso, 3 • 6300-170 Porto da Carne - Guarda - Portugal Telef.: 271 920 010 • Fax: 271 926 380																						
3 Lugar de entrega da mercadoria / Lieu prévu pour la livraison de la marchandise		17 Transportadores sucessivos (nome, morada, país) / Transporteurs successifs (nom, adresse, pays)																						
4 Lugar e data do carregamento da mercadoria / Lieu et date de la prise en charge de la marchandise		18 Reservas e observações do transportador / Réserves et observations du transporteur O TRANSPORTADOR NÃO SE RESPONSABILIZA PELOS PREJUÍZOS SOFRIDOS COM A MERCADORIA, POR MOTIVO DE EXCESSO DE CARGA, OU MAL ACONDICIONADA, EMBALAGENS ESTRAGADAS E OUTROS DEFEITOS E AINDA PALETIZAÇÃO DEFICIENTE. A RESPONSABILIDADE É DO EXPEDIDOR. C. M. R. CHECK - LIST ALINEAS 3 - 4 - 5 A, B, C - 6 PREÇO DE REFERÊNCIA DO COMBUSTÍVEL: /L (valor/litro) (n.º 4, art.º 4-A, DL 239/2003 de 4/10, alterado pelo DL 145/2008 de 28/7) Data Rubrica																						
5 Documentos anexos / Documents annexés																								
6 Marca e números / Marques et numéros	7 Número de volumes / Nombre des colis	8 Modo de embalagem / Mode d'emballage	9 Natureza da mercad. / Nature de la marchan.*																					
		10 N.º estatístico / No statistique	11 Peso bruto kg / Poids brut kg																					
		12 Volume m³ / Cubage m³																						
Troca de EURO Paletes / EURO Palets Exchange																								
Local de Carga / Loading Place		Local de Descarga / Unloading Place																						
Entregou Vazias / Empty Delivered	Recebeu Cheias / Loaded Received	Entregou Cheias / Loaded Delivered	Recebeu Vazias / Empty Received																					
Classe / Classe	Número / Chiffre	Letra / Lettre	(ADR)																					
13 Instruções do expedidor / Instructions de l'expéditeur		19 Estipulações particulares / Conventions particulières																						
14 Forma de pagamento / Forme de payment <input type="checkbox"/> Porte pago / Franco <input type="checkbox"/> Porte a pagar / Non Franco		20 A pagar por: / A payer par: <table border="1"> <thead> <tr> <th>Expedidor / L'expéditeur</th> <th>Moeda / Monnaie</th> <th>Destinatário / Le destinataire</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Preço do transporte / Prix du transport</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Descontos / Déductions</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Líquido / Solde</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Suplementos / Suppléments</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Despesas acessórias / Frais accessoires</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Total</td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		Expedidor / L'expéditeur	Moeda / Monnaie	Destinatário / Le destinataire	Preço do transporte / Prix du transport			Descontos / Déductions			Líquido / Solde			Suplementos / Suppléments			Despesas acessórias / Frais accessoires			Total		
Expedidor / L'expéditeur	Moeda / Monnaie	Destinatário / Le destinataire																						
Preço do transporte / Prix du transport																								
Descontos / Déductions																								
Líquido / Solde																								
Suplementos / Suppléments																								
Despesas acessórias / Frais accessoires																								
Total																								
21 Feito em / Etablie à a le		15 Reembolso / Remboursement																						
22 (Assinatura e carimbo do expedidor) / (Signature et timbre de l'expéditeur)		23 GRUPO A. GARCIA, S.A.  (Assinatura e carimbo do transportador) / (Signature et timbre du transporteur)																						
		24 Recção da Mercadoria / Marchandises reçues Lugar / Lieu em / le 20																						

Os espaços limitados por linhas grossas devem ser preenchidos pelo transportador.
 Les parties encadrées de lignes grasses doivent être remplies par le transporteur.

Inclusive e / 1, 15 y compris et 19 + 21 + 22.

A preencher sob a responsabilidade do expedidor / A remplir sous la responsabilité de l'expéditeur

* Em caso de mercadorias perigosas, indicar além do certificado regulamentar, na última linha do quadro, a classe, o número e, todo o caso, a letra.
 * En cas de marchandises dangereuses indiquer, outre la certification réglementaire, à la dernière ligne de cadre la classe, le chiffre et le cas échéant, la lettre.

20 - 21 - 22 - 23 - 24 - 25 - 26 - 27 - 28 - 29 - 30 - 31 - 32 - 33 - 34 - 35 - 36 - 37 - 38 - 39 - 40 - 41 - 42 - 43 - 44 - 45 - 46 - 47 - 48 - 49 - 50 - 51 - 52 - 53 - 54 - 55 - 56 - 57 - 58 - 59 - 60 - 61 - 62 - 63 - 64 - 65 - 66 - 67 - 68 - 69 - 70 - 71 - 72 - 73 - 74 - 75 - 76 - 77 - 78 - 79 - 80 - 81 - 82 - 83 - 84 - 85 - 86 - 87 - 88 - 89 - 90 - 91 - 92 - 93 - 94 - 95 - 96 - 97 - 98 - 99 - 100

ANEXO 8

REGISTO DE

ENTREGA DE

TRANSPORTES NACIONAIS E INTERNACIONAIS

DOCUMENTOS

ATRASOS DE ENTREGA DE DOCUMENTOS		
MATRÍCULA:	MOTORISTA:	DATA:
MOTIVO:		
MATRÍCULA:	MOTORISTA:	DATA:
MOTIVO:		
MATRÍCULA:	MOTORISTA:	DATA:
MOTIVO:		
MATRÍCULA:	MOTORISTA:	DATA:
MOTIVO:		
MATRÍCULA:	MOTORISTA:	DATA:
MOTIVO:		
MATRÍCULA:	MOTORISTA:	DATA:
MOTIVO:		
MATRÍCULA:	MOTORISTA:	DATA:
MOTIVO:		
MATRÍCULA:	MOTORISTA:	DATA:
MOTIVO:		
MATRÍCULA:	MOTORISTA:	DATA:
MOTIVO:		
MATRÍCULA:	MOTORISTA:	DATA:
MOTIVO:		
MATRÍCULA:	MOTORISTA:	DATA:
MOTIVO:		
MATRÍCULA:	MOTORISTA:	DATA:
MOTIVO:		
MATRÍCULA:	MOTORISTA:	DATA:
MOTIVO:		
MATRÍCULA:	MOTORISTA:	DATA:
MOTIVO:		
MATRÍCULA:	MOTORISTA:	DATA:
MOTIVO:		
MATRÍCULA:	MOTORISTA:	DATA:
MOTIVO:		
Legenda:		
X entrega de documentos		
"em branco" sem entrega de documentos		
- viatura sem prestação de serviço		
"nº" não entrega de documentos por motivos a descrever em "atrasos de entrega de documentos"		