



**IPG** Politécnico  
| da | Guarda  
Polytechnic  
of Guarda

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Marco António Martins Pereira

dezembro | 2017





**ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO**  
**INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA**

# **RELATÓRIO DE ESTÁGIO**

---

Marco António Martins Pereira

1011664

Relatório para Obtenção do Grau de Licenciado em Gestão

Dezembro de 2017



**TRANSPORTES BERNARDO MARQUES**

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

---

Marco António Martins Pereira

1011664

Relatório para Obtenção do Grau de Licenciado em Gestão

Dezembro de 2017



## **Ficha de Identificação**

**Elaborado por:** Marco António Martins Pereira

**Número do aluno:** 1011664

**Curso:** Gestão

**Instituição:** Instituto Politécnico da Guarda

**Professor Orientador:** Doutor Vítor Gabriel

**Entidade acolhedora do estágio:** Transportes Bernardo Marques

**Morada:** Av. da Estação, Lote 3  
6300-832 Guarda - Portugal

**Contacto:** +351 271 920 100

**Orientador de estágio na Organização:** Doutora Lara Fonseca

**Período de estágio:** 12 de Junho a 22 de Agosto

**Duração do estágio:** 400 horas

## Plano de Estágio Curricular

Pretendem-se abordar os seguintes temas:

### 1.Faturação:

- ✚ Registo de entrega de CMR's (conferir os CMR's em anexo a estes registos);
- ✚ Organizar os processos de viagem
- ✚ Abrir as ordens de serviço
- ✚ Registo e digitalização dos CMR's nas plataformas informáticas dos clientes.

### 2.Aprovisionamento:

- ✚ Controlo de *stocks* (peças, extintores, consumíveis) bem como as suas validades (caso seja aplicável).

### 3.Contabilidade:

- ✚ Apoio no lançamento de despesas por viaturas, lançamento este efetuado por código e não diretamente na gestão de POC, por rúbricas SNC.

## Resumo

O presente estágio decorreu no âmbito da conclusão do programa curricular da Licenciatura em Gestão da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda.

O referido estágio realizou-se na empresa Transportes Bernardo Marques na Guarda, onde ao longo de 400 horas o estagiário teve a oportunidade de adquirir conhecimentos nos departamentos de Contabilidade e Aprovisionamento.

Através da realização do referido estágio, foi possível obter uma noção do mercado de trabalho e adquirir competências técnicas e organizacionais, de forma a complementar conhecimentos teóricos aprendidos durante a licenciatura.

O relatório engloba todas as atividades desenvolvidas ao longo do estágio, que permitiram adquirir conhecimentos e noções sobre o funcionamento e complexidade de uma empresa transportadora.

Este relatório apresenta três capítulos, sendo o primeiro dedicado à apresentação da entidade acolhedora do estágio, seguidamente será abordado um tema essencial à atividade da empresa, como é o caso do Contrato de Transporte; posteriormente será feita uma descrição de todas as atividades realizadas pelo estagiário e, por fim, será apresentada a conclusão do presente relatório.

**Palavras-Chave:** Transportes, Faturação, Logística.

**JEL Classification:** M1-Business Administration; M10-General.

## **Agradecimentos**

Começo desde já por agradecer aos meus pais que muito se esforçaram e contribuíram para que eu pudesse ter algo que eles nunca conseguiram alcançar, e tudo fizeram para que eu o conseguisse. Sem eles nunca poderia ter financiado este projeto, ficando-lhes para sempre agradecido.

De seguida pretendo agradecer a vários amigos, entre eles um bastante importante, que nunca me deixou desistir. Mesmo quando houve alturas de maiores dificuldades, ele esteve sempre lá e conseguiu manter-me até ao fim.

Outra pessoa, não menos importante, foi o meu orientador de estágio, o Doutor Vítor Gabriel, que me apoiou, ensinou e orientou durante esta fase terminal da Licenciatura.

Por último agradeço às minhas colegas e supervisora da empresa Transportes Bernardo Marques, que sempre me trataram da melhor forma possível como jamais poderia imaginar. Em especial pretendo agradecer às pessoas que trabalharam mais de perto comigo, à Vânia, Ângela e Liliana. Obrigado por terem sido das melhores pessoas e profissionais que eu algum dia encontrei na vida, por todos os ensinamentos que me passaram e pela paciência que sempre tiveram comigo.

A todos eles o meu maior e mais sincero Obrigado!



## Índice

Ficha de Identificação .....	IV
Plano de Estágio Curricular .....	V
Resumo .....	VI
Agradecimentos .....	VII
Índice .....	VIII
Índice de Figuras .....	IX
Índice de Tabelas .....	X
Lista de Siglas e Abreviaturas .....	XI
Introdução .....	1
Capítulo I – Apresentação da TBM .....	2
1.1. A Empresa .....	3
1.2. Missão, Visão e Valores .....	4
1.3. Política da Empresa .....	4
1.4. Qualidade .....	5
1.5. Serviços .....	7
1.6. Frota da empresa .....	8
1.7. Recursos Humanos .....	9
1.8. Localização e contactos .....	10
1.9. Estudos e estatísticas acerca do setor da empresa .....	11
1.9.1. Transporte Rodoviário de Mercadorias .....	11
1.9.2. Transporte Nacional de Mercadorias .....	12
1.9.3. Número de empresas por volume de frota .....	12
1.9.4. Idade média dos veículos .....	13
1.9.5. Distribuição das empresas por nº de veículos .....	13
Capítulo II – O Contrato de Transporte .....	15

<b>2.1. Definição de Contrato de Transporte .....</b>	<b>16</b>
<b>2.2. Legislação aplicável .....</b>	<b>16</b>
<b>2.3. Função da guia de transporte e declaração CMR num contrato de transporte .....</b>	<b>16</b>
<b>2.4. Intervenientes num contrato de transporte .....</b>	<b>17</b>
<b>2.5. Direitos e Deveres da Entidade Transportadora .....</b>	<b>17</b>
<b>Capítulo III – As Atividades realizadas na TBM .....</b>	<b>19</b>
<b>3.1. Faturação.....</b>	<b>20</b>
<b>3.1.1. Breve Resumo do Processo de Faturação.....</b>	<b>20</b>
<b>3.1.2. Tratamento de CMR's e Guias de Transporte .....</b>	<b>22</b>
<b>3.1.3. Abertura de Ordens de Serviço.....</b>	<b>23</b>
<b>3.2. Contabilidade.....</b>	<b>25</b>
<b>3.3. Cobranças.....</b>	<b>25</b>
<b>3.4. . Aprovisionamento.....</b>	<b>26</b>
<b>Conclusão .....</b>	<b>28</b>
<b>Bibliografia.....</b>	<b>30</b>

## **Índice de Figuras**

Figura 1 – Símbolo comemorativo dos 25 anos da TBM.....	3
Figura 2 - Prémio solidário TBM .....	5
Figura 3 - Norma ISO .....	6
Figura 4 - Prémios TBM.....	7
Figura 5 - Frota TBM .....	9
Figura 6 - Localização da empresa.....	10
Figura 7 - Instalações TBM .....	11
Figura 8 - Processo de Faturação.....	21
Figura 9 - Listagens de OS .....	23
Figura 10 - <i>Layout</i> de uma OS.....	24
Figura 11 - Plataforma <i>online</i> .....	26

## **Índice de Tabelas**

Tabela 1 - Número de empresas por volume de frota.....	12
Tabela 2 - Idade média dos veículos .....	13
Tabela 3 - Distribuição das empresas por n° de veículos .....	14

## **Lista de Siglas e Abreviaturas**

**ADR-** Acordo Europeu Relativo ao Transporte Internacional de Mercadorias Perigosas por Estrada

**CMR-** Convenção relativa a contrato de transporte internacional de mercadorias por rodovia

**IAPMEI-** Instituto de Apoio às Pequenas e Médias Empresas e à Inovação

**ITRM-** Inquérito ao Transporte Rodoviário de Mercadorias

**PME-** Pequenas e Médias Empresas

**POC-** Plano Oficial de Contabilidade

**SNC-** Sistema de Normalização Contabilística

**SQG-** Sistema de Gestão da Qualidade

**TBM-** Transportes Bernardo Marques

**TIR-** Transporte Internacional Rodoviário

## **Introdução**

Após três anos de aprofundamento de conhecimentos teóricos, chegou a hora de colocar em prática aquilo que foi aprendido durante este período. Para que sejamos profissionais é necessário entrar para o mundo do trabalho, ou seja, o “mundo real”, e tomarmos noção das dificuldades e desafios que vamos encontrar durante a nossa caminhada laboral.

O presente relatório descreve de forma sucinta, a entidade acolhedora; um elemento essencial da sua atividade e as atividades desenvolvidas pelo estagiário durante as horas de estágio.

O relatório aqui apresentado está dividido em quatro capítulos. O primeiro é dedicado integralmente à empresa Transportes Bernardo Marques, onde é descrita a sua história e os elementos importantes da sua atividade. Segue-se o segundo capítulo, onde é feita uma síntese e descritiva de um elemento essencial à empresa, o contrato de transporte. O terceiro capítulo contempla todas as atividades desenvolvidas pelo estagiário e, por último é apresentada uma conclusão, na qual se faz uma avaliação de todo o trabalho realizado pelo estagiário na empresa.

# **Capítulo I – Apresentação da TBM**

Como já foi referido anteriormente, este capítulo será dedicado à entidade acolhedora do estágio. A maioria da informação foi retirada do *site* da internet da empresa, de alguns relatórios de contas e de outros *sites* relacionados com o setor e atividade da empresa.

## 1.1. A Empresa

A TBM está presente no mercado dos Transportes Rodoviários de Mercadorias desde 1991, com uma vasta experiência de mais de 26 anos, ver Figura 1, resultado da continuidade de uma empresa familiar e na sequência da expansão da sua atividade, inicialmente na Península Ibérica, e mais tarde na Europa.



Figura 1 – Símbolo comemorativo dos 25 anos da TBM

Fonte: <https://www.tbm.pt/images/Logo-25-anos-TBM.png>

Atualmente com uma frota de cerca de 280 camiões, 300 colaboradores, e operando em mais de 20 países, na Europa, a TBM apresenta-se no mercado atual como uma empresa de sucesso, premiada e reconhecida pela prestação de um serviço de qualidade e excelência.

São vários os prémios com que a TBM foi distinguida e reconhecida pela qualidade do seu desempenho ao longo dos anos, fruto de uma eficaz gestão. De entre eles destacam-se os prémios **PME Excelência** e **PME Líder**: uma iniciativa do IAPMEI, em parceria com a Banca e Turismo de Portugal, que visa distinguir dentro do universo das pequenas e médias empresas, o conjunto de empresas que evidenciam os melhores desempenhos e perfis de risco, no contexto da estrutura empresarial nacional. A TBM foi distinguida com o prémio **PME Excelência** entre os anos de 2009 e 2014; e com o prémio **PME Líder** nos anos de 2011, 2013 e 2014.

A partir de 2015 a empresa Transportes Bernardo Marques passou a ter a designação de grande empresa.

## **1.2. Missão, Visão e Valores**

### **Missão**

Apoiar e reforçar a competitividade dos nossos clientes, proporcionando-lhes soluções de serviço de transporte fiáveis e personalizadas, tornando-nos o seu parceiro privilegiado, em pleno respeito pelos princípios da Qualidade, Ambiente, Recursos Humanos, Segurança e Saúde no Trabalho.

### **Visão**

Ser a referência de valor na prestação de serviços de transporte de qualidade e excelência, na Europa.

### **Valores**

Orientação para o Cliente, Rigor, Profissionalismo, Empreendedorismo, Inovação e Desenvolvimento Sustentável, são valores fundamentais implementados e partilhados com clientes, parceiros e colaboradores.

## **1.3. Política da Empresa**

A política da empresa assenta em valores sólidos tais como: a satisfação do cliente no rigoroso cumprimento dos compromissos assumidos; inovação e otimização dos processos, procurando soluções sustentáveis; preocupação pela valorização dos



Recursos Humanos para melhorar o desempenho da gestão e assim contribuir para o sucesso da empresa e por último cumprir os requisitos legais e organizacionais, bem como a carta Ética da empresa.

Outra das preocupações da empresa é a Responsabilidade Social, onde ao longos dos anos sempre procurou apoiar os seus colaboradores, e respetivas famílias, para além de dar apoio a várias instituições da região, de cariz cultural, humanitário e solidário, como mostra a Figura 2. Sob o tema Prémio Solidário TBM, a empresa coopera com instituições locais que promovam projetos de apoio e assistência à comunidade.



Figura 2 - Prémio solidário TBM

Fonte: <https://www.tbm.pt/images/noticias/TBM-253-min-min.jpg>

## 1.4. Qualidade

A qualidade faz parte da cultura organizacional da empresa e é umas das razões principais pela qual os seus clientes consideram a empresa um parceiro de confiança. Com base no pressuposto de que a qualidade a todos diz respeito, a empresa adotou uma filosofia que tem como suporte a participação de todos os seus colaboradores, sendo este um fator determinante para o desenvolvimento e evolução da empresa.

Como **objetivos** da Qualidade a empresa apresenta:

- ✚ Obter a participação do Cliente na definição do serviço que melhor satisfaz as suas necessidades e colocar à sua disposição, meios e métodos que permitam garantir a satisfação dos requisitos acordados;

- ✚ Melhorar continuamente a competitividade, através da seleção e avaliação dos seus fornecedores e parceiros no negócio, da valorização das pessoas e da inovação tecnológica nos meios utilizados;
- ✚ Sensibilizar, treinar e dar formação aos colaboradores da empresa, de forma a proporcionar competências e habilitá-los a desenvolver as atividades com eficácia e qualidade;
- ✚ Realizar serviços em conformidade com os requisitos técnicos e legais aplicáveis, bem como, com os requisitos contratuais estabelecidos caso a caso;
- ✚ Assegurar que a Qualidade seja pensada de forma sistemática e posta em prática em todas as fases da realização dos serviços prestados, garantindo a sustentabilidade económico-financeira da empresa;

Atualmente decorre a implementação do processo de certificação ISO 9001:2015, uma norma, representada na Figura 3, que incentiva a intensificação do foco na adoção de uma abordagem baseada no risco para a gestão da qualidade e enfatiza a importância da adoção de um Sistema de Gestão da Qualidade (SQG) como decisão estratégica da organização. No seguimento da adoção desta norma, a empresa tem vindo a distribuir questionários aos seus motoristas, de modo a avaliar comportamentos e satisfação acerca da empresa e aspetos a melhorar.



Figura 3 - Norma ISO

Fonte: <https://www.deantechnology.com/assets/iso-9001-bf8e54246a99e3b890ded5951f56049df679f011db22e931c9833c57c5fedf60.svg>

A motivação e satisfação dos seus colaboradores são importantes para a empresa, e para isso a TBM premeia os seus funcionários pelo mérito e dedicação dados à empresa, como se pode ver pela Figura 4.



Figura 4 - Prémios TBM

Fonte: <https://www.tbm.pt/images/TBM-7.jpg>

## 1.5. Serviços

Reconhecida pela sua experiência na prestação de serviços de transporte para toda a Europa, com fiabilidade e pontualidade, a TBM tem uma vasta gama de serviços ao dispor dos seus clientes.

### ✚ Transporte de Carga Completa (temperatura ambiente)

A TBM garante aos seus clientes um transporte, em segurança, atempado e à medida das necessidades dos seus clientes.

### ✚ Transporte de Carga Completa (temperatura controlada)

Com a monitorização de sensores (temperatura e portas) dos veículos frigoríficos, motoristas formados nas boas práticas de transporte e um rigoroso cumprimento do plano de higiene e segurança alimentar, a TBM assegura a prestação de um serviço qualitativo.

#### **Distribuição**

Uma equipa qualificada e uma frota moderna, que permitem oferecer aos seus clientes um serviço com preços competitivos.

#### **Transporte Expresso**

O transporte “expresso” é efetuado por 2 motoristas, de modo a respeitar as normas de condução em segurança, permitindo aos seus clientes obter um serviço rápido, eficaz, qualitativo e seguro.

#### **Transporte de Mercadorias Perigosas (ADR)**

Cumprindo todos os requisitos e normas legais obrigatórios, quer a nível de certificação específica dos motoristas, quer de sinalética nos tratores e reboques, na Europa, a empresa garante que o transporte seja efetuado em segurança.

#### **Transporte de Contentores**

Soluções específicas para cargas em contentores de 20, 40 ou 45 pés.

#### **Transporte a Granel de Inertes**

Com capacidade para transportar qualquer tipo de inertes, a TBM apresenta soluções adaptadas aos requisitos dos clientes.

## **1.6. Frota da empresa**

A TBM detém uma diversificada frota, como se pode observar na Figura 5, equipada com modernos sistemas de localização e ainda um sofisticado sistema telemático, a qual é renovada periodicamente com os mais recentes modelos que contemplam meios tecnológicos adequados para responder às necessidades dos seus clientes, e que promovam a proteção do ambiente, a condução segura e conforto para os motoristas.

Com uma frota com cerca de mais de 80% de veículos tipo Euro 5 e Euro 6, sendo o seu objetivo continuar a integrar veículos tipo Euro 6, ou seja veículos cada vez menos poluentes.



Figura 5 - Frota TBM

Fonte: <https://www.tbm.pt/images/frota-photo-1.jpg>

A sua frota é composta com veículos designados:

- ✚ Normal TIR
- ✚ Mega TIR
- ✚ Expresso
- ✚ Basculantes
- ✚ Frigoríficos
- ✚ Porta-contentores

## 1.7. Recursos Humanos

A dinâmica dos recursos humanos da empresa é claramente baseada numa estrutura de valores relevantes: Confiança, Orientação por Objetivos e Comunicação que levam a um ambiente participativo e orientado para uma prestação de serviço de qualidade e excelência aos seus clientes.

Constituída por uma vasta Equipa Profissional, a TBM promove uma política de recursos humanos procurando trabalhar com os mais competentes, conjugando as necessidades de formação dos seus colaboradores, em função do seu potencial, com a estratégia de desenvolvimento da empresa e fomentando o desenvolvimento pessoal e respetivas competências, promovendo a sua satisfação e motivação.

Em estreita ligação com entidades formadoras, universidades, institutos, e outros estabelecimentos de ensino profissional, a TBM oferece a possibilidade de realização de estágios curriculares e profissionais, nas diferentes áreas da empresa.

A formação dos colaboradores é muito importante para a TBM, por isso são promovidos cursos internos e externos, nas diferentes áreas da empresa: motoristas, operadores de tráfego e administrativos em geral, encorajando todos na procura da excelência na prestação dos seus serviços.

## 1.8. Localização e contactos

Anteriormente as instalações da empresa situavam-se na Rua do Barreiro nº3, em Vila Cortês do Mondego. Recentemente, foram inauguradas novas instalações, num edifício moderno e inteligente, localizado na Av. Da Estação, Lote 3 – Guarda, como mostra a Figura 6.

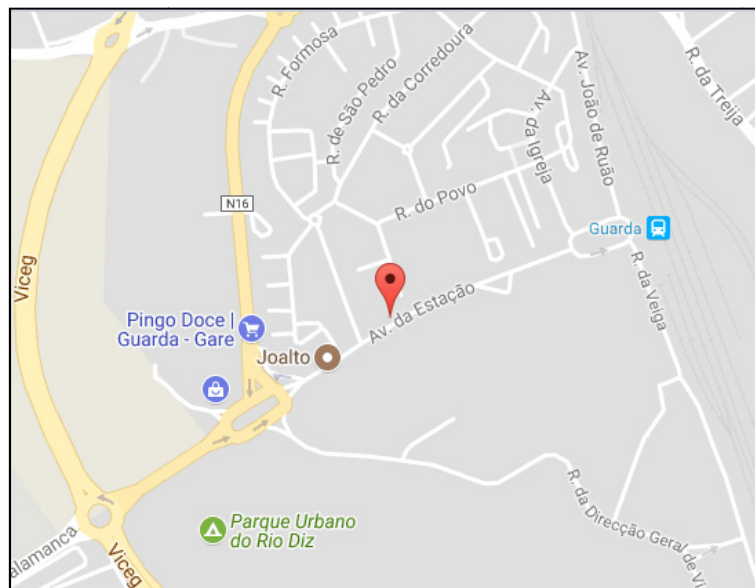


Figura 6 - Localização da empresa

Fonte: <https://www.tbm.pt/index.php/pt/contactos>

Com uma área total de 4 mil metros quadrados, o edifício é estruturalmente composto por dois pisos e integra, para além das áreas de trabalho, onde acolhe cerca de 30 colaboradores administrativos, salas de reuniões e formação, oficina, e ainda um

conjunto de infraestruturas e serviços de apoio aos cerca de 270 motoristas que integram a empresa.

Com as novas instalações, ilustradas na Figura 7, a TBM pretende dar início a uma nova etapa, mais ambiciosa, servindo ainda melhor os seus clientes e proporcionar as melhores condições de trabalho aos seus colaboradores.



Figura 7 - Instalações TBM

Fonte: <https://www.tbm.pt/index.php/pt/>

**Geral:** geral.tbm@tbm.pt

**Contabilidade:** contabilidade@tbm.pt

**Cobranças:** cobranças@tbm.pt

**Marketing:** mkt@tbm.pt

**Recrutamento:** recrutamento@tbm.pt

**Recursos Humanos:** rh@tbm.pt

**Tráfego:** tbm@tbm.pt

**Geral:** www.tbm.pt

## **1.9. Estudos e estatísticas acerca do setor da empresa**

### **1.9.1. Transporte Rodoviário de Mercadorias**

De acordo com os resultados do Inquérito ao Transporte Rodoviário de Mercadorias (ITRM), o peso das mercadorias transportadas em veículos pesados de mercadorias matriculados em Portugal Continental aumentou 4,9% relativamente ao ano anterior, em virtude do crescimento da componente de tráfego nacional. Por outro lado, a variação

do volume movimentado foi negativa em consequência da contração do movimento internacional.

A taxa de utilização dos veículos pesados (camiões e tratores rodoviários), durante o ano de 2015, foi 52,8%, o que corresponde a cerca de 48.3 mil veículos utilizados.

### 1.9.2. Transporte Nacional de Mercadorias

O transporte nacional de mercadorias centrou-se principalmente nas estradas do Norte e do Centro do país, que em conjunto representaram cerca de 63% do movimento (toneladas). O balanço entre mercadorias carregadas e descarregadas foi positivo no Centro (+1445 toneladas) e no Alentejo (+3286 toneladas) e negativo nas restantes regiões: Norte (-1756 toneladas), AM Lisboa (-1914 toneladas) e Algarve (-1062 toneladas).

### 1.9.3. Número de empresas por volume de frota

Nº veíc./empr.	TOTAL DAS EMPRESAS		EMPRESAS COM VEÍCULOS PESADOS				EMPRESAS SÓ COM VEÍCULOS LIGEIRAS	
	Nº empresas	Nº veículos	Nº empresas	Nº veículos	dos quais:		Nº empresas	Nº veículos
					<u>ligeiros</u>	<u>pesados</u>		
1 - 2	3199	4652	3237	8754	1925	6829	429	579
3 - 4	1714	5809	1440	6547	830	5717	172	585
5 - 9	1470	9575	1171	8996	1046	7950	125	798
10 - 14	546	6367	435	5335	593	4742	31	363
15 - 19	227	3784	173	3124	349	2775	14	234
20 - 49	369	10907	298	8028	665	7363	21	627
50 - 99	80	5583	66	5201	484	4717	2	181
100 - 199	38	5051	31	5108	891	4217	-	-
200 e mais	23	9327	21	6655	256	6399	-	-
<b>Total</b>	<b>7666</b>	<b>61115</b>	<b>6872</b>	<b>57748</b>	<b>7039</b>	<b>50709</b>	<b>794</b>	<b>3367</b>

Tabela 1 - Número de empresas por volume de frota

Fonte: <http://www.imt->

[ip.pt/sites/IMTT/Portugues/Observatorio/Estatisticas/Mercadorias/Documents/2016/EMPRESAS\\_VEICULOS\\_MERCADORIAS-Dez15.pdf](http://www.imt-ip.pt/sites/IMTT/Portugues/Observatorio/Estatisticas/Mercadorias/Documents/2016/EMPRESAS_VEICULOS_MERCADORIAS-Dez15.pdf)

Da análise da Tabela 1, pode concluir-se que existem apenas 23 empresas que possuem 200 ou mais veículos. Ora dessa 23 empresas, a Transporte Bernardo Marques é uma delas, apresentando uma frota com cerca de 280 veículos.



### 1.9.4. Idade média dos veículos

Das empresas que possuem 200 ou mais veículos, a maior parte delas possuem veículos com idade compreendida entre os 5 e 10 anos, ou seja 12 empresas. Seguem-se as empresas com veículos de idade entre os 2 e 5 anos, cerca de 7 empresas. Duas dessas empresas possuem veículos com um e dois anos e por fim existe uma empresa que apresenta veículos com idade entre 15 e 20 anos e ainda uma empresa com veículos inferiores a 1 ano de idade, de acordo com a Tabela 2.

DIMENSÃO DA EMPRESA POR Nº VEÍCULOS MOTOR	ESCALÕES DE IDADE MÉDIA DOS VEÍCULOS POR EMPRESA (anos)								TOTAL EMPRESAS	Idade média dos veículos por escalão de empresa
	<1	>=1 e <2	>=2 e <5	>=5 e <10	>=10 e <15	>=15 e <20	>=20 e <30	>=30		
1 - 2	19	17	91	832	1018	498	285	10	2770	12,0
3 - 4	4	6	56	518	683	197	76	2	1542	11,5
5 - 9	4	14	41	505	616	112	52	1	1345	10,7
10 - 14	1	4	28	227	222	19	14	-	515	10,1
15 - 19	-	2	19	105	76	7	4	-	213	9,3
20 - 49	3	3	50	161	122	7	2	-	348	8,7
50 - 99	-	5	16	39	17	1	-	-	78	7,7
100 - 199	-	-	10	21	7	-	-	-	38	7,1
200 e mais	1	2	7	12	1	-	-	-	23	6,1
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>53</b>	<b>318</b>	<b>2420</b>	<b>2762</b>	<b>841</b>	<b>433</b>	<b>13</b>	<b>6872</b>	<b>9,2</b>

Tabela 2 - Idade média dos veículos

Fonte: <http://www.imt->

[ip.pt/sites/IMTT/Portugues/Observatorio/Estatisticas/Mercadorias/Documents/2016/EM](http://www.imt-)  
PRESAS\_VEICULOS\_MERCADORIAS-Dez15.pdf

### 1.9.5. Distribuição das empresas por nº de veículos

Após análise da Tabela 3, conclui-se que é na região de Lisboa onde existe uma maior percentagem de empresas transportadoras (34.1%), seguida da zona Norte (31.7%),

zona Centro (25.8%), e por último as zonas do Alentejo e Algarve com 5% e 3.3%, respetivamente. Na zona Centro existem apenas 8 empresas com mais de 200 veículos.

Dimensão da empresa por n° de veículos motor	1 - 2	3 - 4	5 - 9	10 - 14	15 - 19	20 - 49	50 - 99	100 - 199	200 e mais	TOTAL	%
<b>NUTS II</b>											
NORTE	1.010	559	483	157	64	118	27	12	2	<b>2.432</b>	31,7
CENTRO	845	438	362	155	59	86	20	7	8	<b>1.980</b>	25,8
LISBOA	1.087	560	495	205	85	141	31	17	13	<b>2.614</b>	34,1
ALENTEJO	181	93	75	17	11	8	2	0	0	<b>387</b>	5,0
ALGARVE	101	62	52	13	6	17	1	1	0	<b>253</b>	3,3
<b>TOTAL</b>	<b>3.204</b>	<b>1.712</b>	<b>1.467</b>	<b>547</b>	<b>225</b>	<b>370</b>	<b>81</b>	<b>37</b>	<b>23</b>	<b>7.666</b>	<b>100</b>

Tabela 3 - Distribuição das empresas por nº de veículos

Fonte: <http://www.imt->

[ip.pt/sites/IMTT/Portugues/Observatorio/Estatisticas/Mercadorias/Documents/2016/EMPRESAS\\_VEICULOS\\_MERCADORIAS-Dez15.pdf](http://ip.pt/sites/IMTT/Portugues/Observatorio/Estatisticas/Mercadorias/Documents/2016/EMPRESAS_VEICULOS_MERCADORIAS-Dez15.pdf)

# **Capítulo II – O Contrato de Transporte**

## *Considerações Gerais*

## 2.1. Definição de Contrato de Transporte

O contrato de transporte é o acordo pelo qual o transportador se obriga a deslocar mercadorias de outrem (o expedidor), mediante o pagamento do preço acordado e a entregá-las ao destinatário, no local estabelecido, sem perdas, avarias ou demoras.

## 2.2. Legislação aplicável

### Transporte nacional:

Decreto-Lei nº 239/2003 de 4 de outubro:

- ✚ Estabelece o regime jurídico do contrato de transporte rodoviário nacional de mercadorias;
- ✚ Aplica-se aos contratos de transporte rodoviário nacional de mercadorias, celebrado entre transportador e expedidor, nos termos do qual o primeiro se obriga a deslocar mercadorias, por meio de veículos rodoviários, entre locais situados no território nacional e a entregá-las ao destinatário.

### Transporte internacional:

Convenção CMR:

- ✚ Estabelece o regime jurídico do contrato de transporte rodoviário internacional de mercadorias;
- ✚ Aplica-se a todos os contratos de transporte de mercadorias por estrada a título oneroso por meio de veículos, quando o lugar do carregamento da mercadoria e o lugar da entrega previsto, tal como são indicado no contrato, estão situados em dois países diferentes.

## 2.3. Função da guia de transporte e declaração CMR num contrato de transporte

A falta, irregularidade ou perda da guia de transporte ou declaração CMR não prejudicam a existência nem a validade do contrato de transporte, contudo, a guia de transporte, utilizada no transporte nacional e a declaração CMR, utilizada no transporte internacional e nacional, quando existam, fazem prova dos termos e condições da

realização e execução do contrato e do estado, quantidade, peso e número de volumes recebidos pelo transportador.

Através da guia de transporte e da declaração CMR as partes podem invocar judicialmente os seus direitos e exigir o cumprimento por parte do faltoso, facto pelo qual o seu correto preenchimento e a clareza das suas disposições podem evitar conflitos entre o transportador e o seu cliente.

## **2.4. Intervenientes num contrato de transporte**

**O expedidor:**

- ✚ Aquele que remete a mercadoria ao destinatário por intermédio do transportador, seja o próprio, seja outra pessoa que disso se incumbiu, por exemplo, um transitário, que pode agir em nome próprio ou em nome de quem o contratou;

**O transportador:**

- ✚ Aquele que efetua o transporte, sob a sua responsabilidade e mediante determinado preço (frete);

**O destinatário:**

- ✚ Aquele a quem a mercadoria tem de ser entregue.

Havendo dúvidas de quem é o expedidor ou o destinatário, o transportador deverá contactar quem constar como expedidor ou destinatário na guia de transporte ou declaração CMR.

## **2.5. Direitos e Deveres da Entidade Transportadora**

Como direitos do transportador temos:

- ✚ Receber a mercadoria corretamente identificada e embalada;
- ✚ Receber: a guia de transporte ou declaração CMR corretamente preenchida; a documentação complementar da mercadoria e o preço do transporte;

Constituem obrigações do transportador, nomeadamente:

- ✚ Acompanhar o transporte com os todos os documentos relativos à mercadoria e ao transporte;
- ✚ Entregar a mercadoria ao destinatário, no local estabelecido, sem perdas, avarias ou demoras;
- ✚ Executar as alterações durante o transporte exigidas pelo expedidor ou destinatário (que podem suspender o transporte, alterar lugar de entrega ou designar destinatário diferente);
- ✚ Solicitar instruções ao expedidor ou destinatário se não puder executar o transporte nas condições acordadas;
- ✚ Assumir a responsabilidade em caso de demoras, perdas ou danos que não resultem das causas de exclusão de responsabilidade previstas na lei;
- ✚ Indemnizar por atrasos na entrega, perdas e avarias da mercadoria de acordo com os limites estabelecidos por Lei ou acordados com o expedidor;

# **Capítulo III – As Atividades realizadas na TBM**

### **3.1. Faturação**

A primeira experiência na empresa TBM foi no departamento de Contabilidade na área da Faturação.

#### **3.1.1. Breve Resumo do Processo de Faturação**

Antes de especificar a tarefa no processo de faturação, primeiramente será feito um breve resumo de todo o processo, desde que o cliente requisita um transporte, até ao envio da fatura para esse mesmo cliente, referente ao serviço para ele realizado.

Numa primeira fase o cliente contacta um dos gestores de tráfego da empresa para requisitar um determinado serviço, de seguida o gestor de tráfego irá verificar no seu mapa de localização de camiões em tempo real, qual o camião que se encontra disponível e mais próximo do local de carga da mercadoria. Seguidamente o gestor irá contactar o motorista desse camião e irá fornecer-lhe as instruções de carga, localização e o destino da mercadoria.

No ato de carregamento da mercadoria, é preenchido um CMR ou guia de transporte, no qual devem ser indicadas as matrículas do reboque e trator, a mercadoria, o peso e deve ser assinado ou carimbado pelo expedidor. Este documento é levado pelo motorista até ao destinatário da carga, que o deve conferir, assinar e carimbar. Depois de realizado o transporte, o CMR é entregue ou enviado pelo motorista para as instalações da empresa. O gestor de tráfego irá criar um processo em formato papel, no qual deve indicar as matrículas do trator e reboque, o nome do motorista, as datas de carga e descarga, bem como a origem e destino da mercadoria, o nome do cliente, a referência da viagem e por último o valor.

Os processos criados no Departamento de tráfego são enviados numa pasta (conhecida por pasta diária) para a pessoa responsável na área da Faturação de criar as ordens de serviço no programa TopTrans. A cada processo irá corresponder uma ordem de serviço, que terá um número. Essas folhas de processo, já com o número da Ordem de



Serviço criado e identificado, serão passadas para a pessoa responsável pela emissão das respectivas faturas.

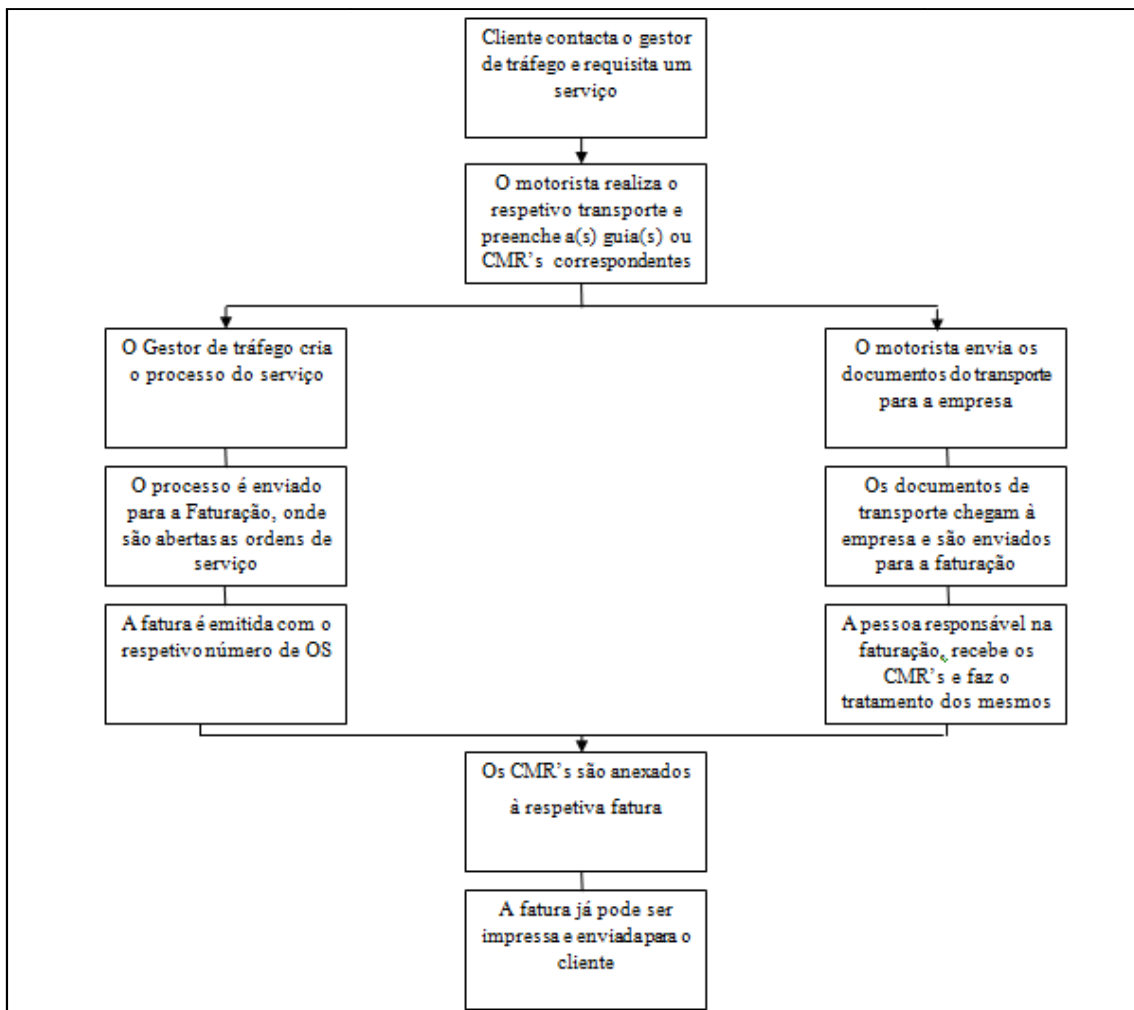


Figura 8 - Processo de Faturação

Fonte: Elaboração própria

### **3.1.2. Tratamento de CMR's e Guias de Transporte**

O tratamento de CMR's e Guias de Transporte foi a primeira função que o estagiário realizou na área da Faturação da empresa Transportes Bernardo Marques.

Após realizarem as viagens, os motoristas enviam ou entregam na empresa os CMR's anexados com uma folha de Registo de Entrega de CMR's. Nessa folha os motoristas escrevem o seu nome, as matrículas do reboque e trator com que fizeram essas viagens e inserem os números de CMR's que vão entregar.

A primeira tarefa seria verificar se os números de CMR's da folha correspondiam com os CMR's anexados. No caso de existir algum número que não estivesse anexado na folha, devia fazer-se essa observação na folha, ou no sentido inverso, se existisse um CMR anexado, cujo número não conste na folha, este também devia ser anotado. Estas folhas de registo de entrega são mais tarde arquivadas, para no caso de existir alguma fatura que lhe falte o CMR, ser mais fácil verificar se este foi ou não entregue pelo motorista.

Depois de verificado o registo de entrega dos CMR's, era necessário identificar, com ajuda do programa TopTrans, a que ordem de serviço pertencia cada CMR ou guia de transporte. Para isso, entra-se no programa, acedem-se às listagens de OS, como mostra a Figura 9, e pesquisa-se através do número das matrículas e das datas dos CMR's. Dessa lista irão tirar-se os números das OS que correspondiam a esses CMR's e depois através dessa OS poder identificar a respetiva fatura e anexar o CMR.

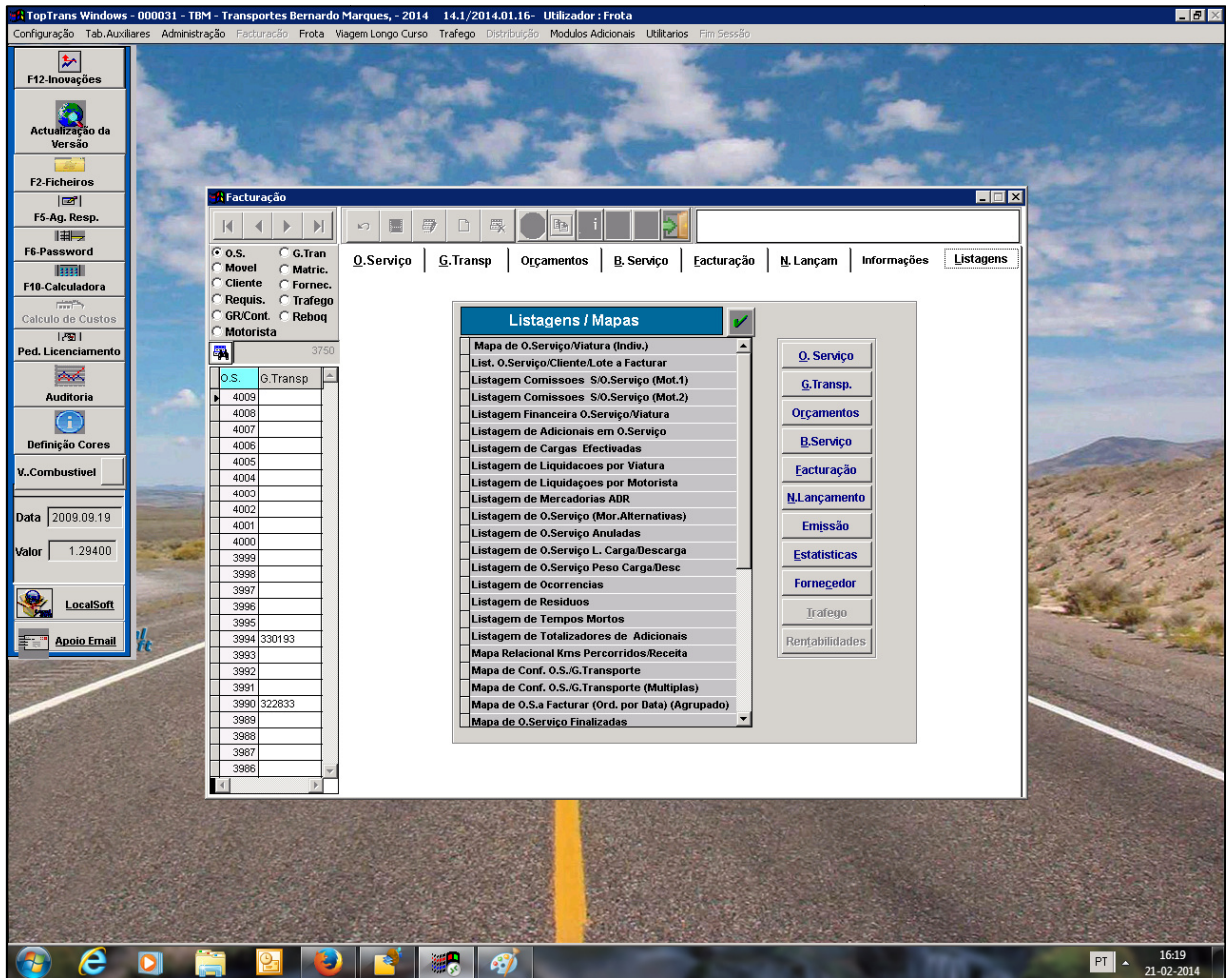


Figura 9 - Listagens de OS

Fonte: Programa TopTrans

No final de cada dia entregam-se as faturas que já têm os CMR's ou guias anexadas, as chamadas faturas provisórias, à pessoa responsável por verificar se estava tudo certo e poder dar luz verde para a impressão e envio das faturas para os respetivos clientes.

### 3.1.3. Abertura de Ordens de Serviço

Após vários dias a executar a tarefa de tratamento de CMR's, foi ensinado ao estagiário o processo de criação ou abertura de ordens de serviço no programa TopTrans.

A empresa Transportes Bernardo Marques executa transportes todos os dias, e como tal são feitos processos de todas essas viagens em formato papel. Os processos de cada dia são separados em pastas e enviadas, uma por dia, para o departamento de faturação, são as chamadas pastas diárias.

A tarefa consiste em passar a informação contida em cada processo, em formato papel para o programa TopTrans, criando assim um número de processo, ao qual mais tarde iria corresponder um número de fatura, como mostra a Figura 10.

A abertura de ordens de serviço é feita diariamente. Além disso existem ordens de serviço que apenas são criadas ao fim de cada semana e outras ao fim de cada mês, correspondendo mais tarde a faturas semanais e mensais, respetivamente.

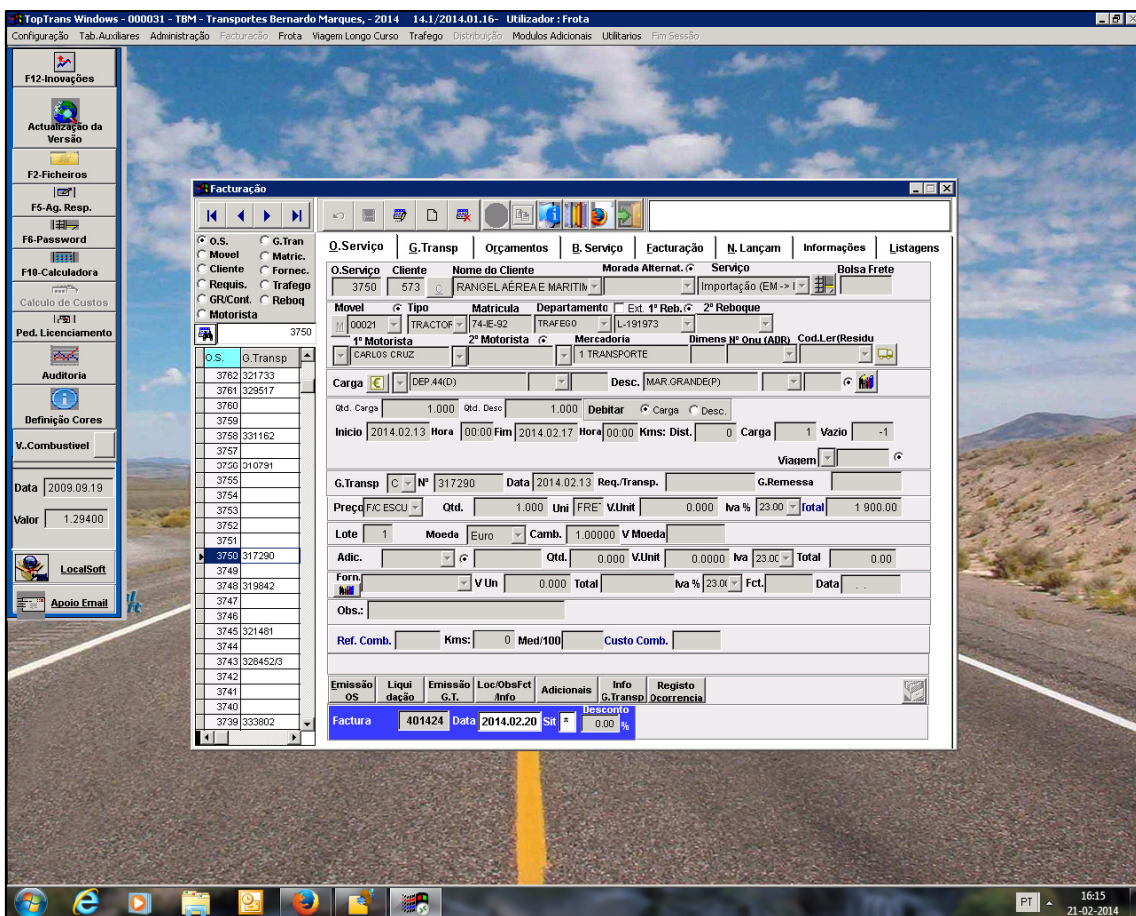


Figura 10 - Layout de uma OS

Fonte: Programa TopTrans

### **3.2. Contabilidade**

A passagem pelo departamento de contabilidade foi muito curta, onde o estagiário apenas realizou pequenas e simples tarefas.

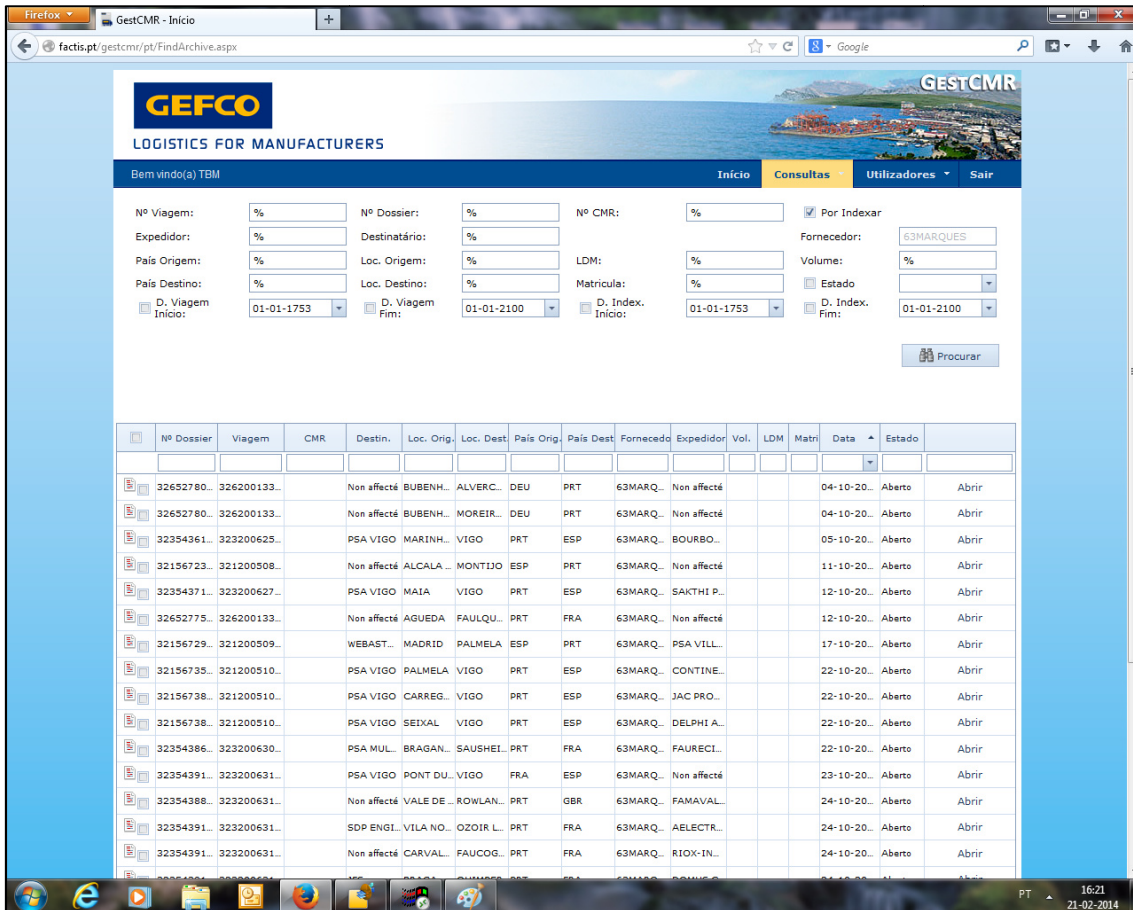
A primeira tarefa foi a separação das faturas de reparações efetuadas nos veículos das restantes despesas. Seguidamente, foi ensinado a lançar faturas das reparações das viaturas e reboques no programa TopTrans. Para isso acedia ao separador Frota existente no programa e inseria os dados das viaturas, a descrição da ocorrência/reparação e o número da respetiva fatura. No caso de ser uma revisão, seria necessário abrir uma ordem de serviço, onde seria discriminado se a fatura correspondia a uma mudança de óleo, inspeção, etc. Cada fatura inserida no programa seria picada e mais tarde arquivada.

### **3.3. Cobranças**

A pessoa responsável pelas cobranças tem como funções alertar os clientes para o pagamento de faturas em atraso; introduzir guias e CMR's na plataforma digital de um dos clientes mais importantes da empresa; relatar e comunicar problemas com equipamentos administrativos e contactar os fornecedores para eventuais reparações ou encomenda de material.

Neste departamento, a função do estagiário focou-se totalmente na introdução das guias e CMR's na plataforma digital de um dos maiores clientes da empresa. Este cliente para além do envio das faturas por correio, exige que os documentos de transporte sejam introduzidos na sua plataforma *online*, onde podem ser consultadas todos os transportes realizados, assim como referências das viagens, como mostra a Figura 11.

Após as faturas serem impressas e enviadas para os clientes, os quadruplicados e as cópias dos documentos de transporte são arquivados na empresa. A pessoa responsável pelas cobranças tem como tarefa ir ao arquivo recolher as faturas desse cliente, digitalizar os documentos de transporte e inseri-los na plataforma.



The screenshot shows the GESTCMR web application interface. At the top, there is a navigation bar with 'Início', 'Consultas', 'Utilizadores', and 'Sair'. Below this is a search form with various filters for 'Nº Viagem', 'Expedidor', 'País Origem', 'País Destino', 'Nº Dossier', 'Destinatário', 'Loc. Origem', 'Loc. Destino', 'Nº CMR', 'LDM', 'Matricula', 'D. Viagem Início', 'D. Viagem Fim', 'D. Index. Início', 'D. Index. Fim', 'Por Indexar', 'Fornecedor', 'Volume', and 'Estado'. A 'Procurar' button is located below the search form.

	Nº Dossier	Viagem	CMR	Destin.	Loc. Orig.	Loc. Dest	País Orig.	País Dest	Fornecedor	Expedidor	Vol.	LDM	Matri	Data	Estado	
	32652780...	326200133...		Non affecté	BUBENH...	ALVERC...	DEU	PRT	63MARQ...	Non affecté				04-10-20...	Aberto	Abrir
	32652780...	326200133...		Non affecté	BUBENH...	MOREIR...	DEU	PRT	63MARQ...	Non affecté				04-10-20...	Aberto	Abrir
	32354361...	323200625...		PSA VIGO	MARINH...	VIGO	PRT	ESP	63MARQ...	BOURBO...				05-10-20...	Aberto	Abrir
	32156723...	321200508...		Non affecté	ALCALA...	MONTIJO	ESP	PRT	63MARQ...	Non affecté				11-10-20...	Aberto	Abrir
	32354371...	323200627...		PSA VIGO	MAIA	VIGO	PRT	ESP	63MARQ...	SAKTHI P...				12-10-20...	Aberto	Abrir
	32652775...	326200133...		Non affecté	AGUEDA	FAULQU...	PRT	FRA	63MARQ...	Non affecté				12-10-20...	Aberto	Abrir
	32156729...	321200509...		WEBAST...	MADRID	PALMELA	ESP	PRT	63MARQ...	PSA VILL...				17-10-20...	Aberto	Abrir
	32156735...	321200510...		PSA VIGO	PALMELA	VIGO	PRT	ESP	63MARQ...	CONTINE...				22-10-20...	Aberto	Abrir
	32156738...	321200510...		PSA VIGO	CARREG...	VIGO	PRT	ESP	63MARQ...	JAC PRO...				22-10-20...	Aberto	Abrir
	32156738...	321200510...		PSA VIGO	SEIXAL	VIGO	PRT	ESP	63MARQ...	DELPHI A...				22-10-20...	Aberto	Abrir
	32354386...	323200630...		PSA MUL...	BRAGAN...	SAUSHEI...	PRT	FRA	63MARQ...	FAURECI...				22-10-20...	Aberto	Abrir
	32354391...	323200631...		PSA VIGO	PONT DU...	VIGO	FRA	ESP	63MARQ...	Non affecté				23-10-20...	Aberto	Abrir
	32354388...	323200631...		Non affecté	VALE DE...	ROWLAN...	PRT	GBR	63MARQ...	FAMAVAL...				24-10-20...	Aberto	Abrir
	32354391...	323200631...		SDP ENGL...	VILA NO...	OZOIR L...	PRT	FRA	63MARQ...	ALECTR...				24-10-20...	Aberto	Abrir
	32354391...	323200631...		Non affecté	CARVAL...	FAUCOG...	PRT	FRA	63MARQ...	RIOX-IN...				24-10-20...	Aberto	Abrir

Figura 11 - Plataforma online

Fonte: Programa TopTrans

### 3.4. . Aprovisionamento

O departamento de Aprovisionamento, foi a última experiência na empresa Transportes Bernardo Marques. Esta secção é dedicada ao armazenamento das peças para a oficina e do material necessário ao serviço dos motoristas.

A pessoa responsável por este departamento tem como funções fornecer o material aos mecânicos da empresa e debitá-lo ao trator ou reboque onde vai ser aplicado no programa TopTrans; e ainda fornecer material, como colete, capacete, luvas, aos motoristas sempre que estes o requisitem.

Sempre que sai ou entra material neste departamento é necessário introduzir essa informação no programa, para que no fim de cada mês, seja feito o inventário. Quando

um veículo entra na oficina para reparação, é aberta uma “obra” de serviço, onde vai ser introduzido todo o material utilizado para a reparação desse veículo. Assim que o veículo sai da oficina, essa ordem de serviço é fechada e guardada no programa.

No final de cada mês é impressa a lista do inventário final de peças, a qual deve estar de acordo com o *stock* de peças existente.

Resumindo, a formação no departamento de Aprovisionamento centrou-se nos seguintes pontos:

- ✚ Fornecer peças e consumíveis à oficina;
- ✚ Contactar fornecedores para reposição de stock;
- ✚ Prospeção de fornecedores com preço mais competitivo;
- ✚ Organização e codificação de todo o material a nível informático ( utilização de máquin de código de barras);
- ✚ Realizar contacto telefónico com motoristas para apurar validade dos equipamentos ADR;
- ✚ Oferecer suporte aos mecanicos quando necessitam de peças para a reparação de viaturas e reboques;
- ✚ Participação na dinâmica diária entre o departamento de aprovisionamento e fornecedores;
- ✚ Gerir e controlar os níveis de stock juntamente com o responsável pela secção;
- ✚ Apoiar qualquer necessidade eventual nos processos quotidianos do departamento).

# Conclusão

*Apreciação final do Estágio Curricular*



Este relatório ofereceu-me a possibilidade de apresentar uma empresa respeitada e conceituada, a empresa TBM. Apesar de já ter ouvido falar dela há vários anos, nunca imaginei que tivesse a grandeza que hoje tem, e foi um privilégio poder lidar de perto com ela.

O período de estágio foi de extrema importância, não só pelo facto de possibilitar a aplicação de conteúdos obtidos durante a Licenciatura, mas também pelo companheirismo e trabalho de equipa transmitido, que melhora e muito o ambiente de trabalho.

É importante realçar a forte ligação entre os vários setores e departamentos da empresa, o que facilita o trabalho e desempenho dos seus colaboradores. Durante este período, o estagiário teve a oportunidade de aplicar conceitos e abordar temas já antes falados durante o curso de Gestão, obtendo experiência e conhecimento na área das empresas transportadoras.

O trabalho em diferentes áreas foi bastante gratificante, apesar de o estágio se focar essencialmente na área da faturação e no tratamento de guias de transporte, a curta passagem por outros departamentos, permitiu ganhar experiência e obter valências e técnicas de trabalho em equipa.

Em suma, foi uma experiência bastante enriquecedora, tanto a nível pessoal como profissional, tendo para isso contribuindo a colaboração, dedicação e empenho de todos os colaboradores da empresa TBM, os quais diariamente tiveram a preocupação de acompanhar e ensinar o estagiário.

# **Bibliografia**

**Site:**

<https://www.timocom.pt/lexicon/Dicion%C3%A1rio-de-transporte/CMR/1001291722211867> [Acedido em: Setembro de 2017].

<https://tbm.pt/index.php/pt/empresa/a-empresa> [Acedido em Agosto de 2017].

<https://tbm.pt/index.php/pt/empresa/politica-da-empresa> [Acedido em Agosto de 2017].

<https://tbm.pt/index.php/pt/empresa/qualidade> [Acedido em Agosto de 2017].

<https://tbm.pt/index.php/pt/servicos/transporte> [Acedido em Agosto de 2017].

<https://tbm.pt/index.php/pt/servicos/frota> [Acedido em Agosto de 2017].

<https://tbm.pt/index.php/pt/recursos-humanos/equipa> [Acedido em: Setembro de 2017].

<https://tbm.pt/index.php/pt/recursos-humanos/formacao> [Acedido em: Setembro de 2017].

<https://tbm.pt/index.php/pt/noticias> [Acedido em: Outubro de 2017]

<https://tbm.pt/index.php/pt/contactos> [Acedido em: Setembro de 2017]

<http://www.imtip.pt/sites/IMTT/Portugues/Observatorio/Estatisticas/Mercadorias/Paginas/Mercadorias.aspx> [Acedido em: Novembro de 2017]