



**IPG** Politécnico  
da Guarda  
Escola Superior  
de Tecnologia e Gestão

# RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Curso Técnico Superior Profissional  
em Gestão e Comércio Internacional

Jéssica Carriço Sobral

julho | 2018





**Escola Superior de Tecnologia e Gestão**

**Instituto Politécnico da Guarda**

# **RELATÓRIO DE ESTÁGIO**

---

Relatório de Estágio para a obtenção do diploma de  
Técnico Superior Profissional de Gestão Comércio  
Internacional

Jéssica Carriço Sobral

Julho de 2018

## **Ficha de Identificação**

**Nome:** Jéssica Carriço Sobral

**Nº de Aluno:** 1012330

**Escola:** Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG)

**Instituição:** Instituto Politécnico da Guarda (IPG)

**Curso:** Tesp em Gestão Comércio Internacional (GCI)

**Docente Orientador:** Professora Filipa Maria Pacheco Gaudêncio

Professora Ascensão Maria Martins Braga

**Entidade de Acolhimento:** Olano Portugal Transportes, SA (OPT)

**Morada:** Plataforma Logística da Guarda, Lote 141, apartado 1081

6300-070 Casal de Cinza Guarda

**Telefone:** 271 200 590

**Fax:** 271 200 599

**Supervisor:** Dânia Helena Afonso Martins Paiva

**Habilitações:** Mestrado em Direito

**Duração do Estágio:** 750 horas

**Início do Estágio:** 1 de março de 2018

**Fim do Estágio:** 17 de julho de 2018

## **Agradecimentos**

É com grande orgulho e satisfação que termino esta grande etapa da minha vida, dizendo que dela fizeram parte pessoas que jamais esquecerei, pessoas que me tornaram num ser melhor e mais forte, capaz de ultrapassar todos aqueles obstáculos que me foram colocados ao longo deste percurso.

Aos que me acompanharam durante esta caminhada, agradeço o apoio e toda a ajuda.

Aos professores da ESTG, que me brindaram com a sua excelente formação e me proporcionaram uma boa aprendizagem.

Ao senhor João Logrado da OPT, pela oportunidade concedida, à Dr.<sup>a</sup> Dânia, pela excelente recepção e integração, à Sr.<sup>a</sup> D. Cila por todo o apoio que me deu, ao senhor Carlos pelos momentos divertidos, à Sr.<sup>a</sup> D. Paula por toda a ajuda e apoio prestado...

Às minhas orientadoras, professora Filipa Gaudêncio e professora Ascensão Braga, agradeço todo o apoio, as críticas construtivas e todas as sugestões, não só neste último período da minha etapa escolar, como também em todos os outros instantes. Agradeço, igualmente, a atenção e a disponibilidade com que sempre acompanharam o meu percurso académico.

Aos verdadeiros amigos que estiveram sempre comigo, nos bons e nos maus momentos, nos dias de aventuras e loucuras, nos dias tristes, nos dias alegres e divertidos, nos dias cansativos, naqueles dias em que parecia que o mundo estava contra nós...

Aos meus pais, irmã, avós, padrinhos e primos, agradeço por toda a dedicação, apoio e compreensão, pela coragem, força e amor incondicional em todos os momentos, por serem portos de abrigo nos momentos mais difíceis. Obrigada por tudo!!!

Um muito obrigada a todos!!!

## Resumo

O estágio curricular permite-nos a nós estudantes, a perceção de como é o mundo do trabalho, dando-nos assim uma perspetiva de qual será a nova etapa na vida, e também qual o ambiente que iremos encontrar neste novo mundo. O estágio oferece-nos também a possibilidade de pôr em prática os conteúdos aprendidos ao longo dos anos do curso, e é sem dúvida a unidade curricular mais importante do curso Gestão Comércio Internacional.

O presente relatório apresenta o trabalho desenvolvido no estágio curricular, que teve a duração de 750 horas, no período compreendido de 1 de Março a 17 de Julho de 2018, previsto no plano de estudo do curso técnico superior profissional de Gestão Comércio Internacional da Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG), do Instituto Politécnico da Guarda (IPG), o qual se realizou na empresa Olano Portugal Transportes, S.A. (OPT), que em conjunto com a Olano logística do Frio (OLF), pertencem ao Grupo Olano.

Este relatório está dividido em dois capítulos: no primeiro capítulo será efetuada a apresentação do Grupo Olano e o segundo capítulo é relativo às atividades desenvolvidas na empresa durante o estágio.

**Palavras Chave:** Gestão, Transportes, Logística, Portugal, Qualidade

## Índice Geral

Ficha de Identificação.....	I
Agradecimentos.....	II
Resumo.....	III
Índice Geral.....	IV
Índice de Figuras.....	VI
Índice de Tabelas.....	VII
Lista de siglas e acrónimos.....	VIII
Introdução.....	1
<b>Capítulo 1- Apresentação da empresa.....</b>	<b>3</b>
1.1-Grupo Olano.....	4
1.2- História.....	7
1.3- Empresas do Grupo Olano.....	10
1.4- Organograma do Grupo Olano.....	12
1.5- Olano Logística do Frio (OLF).....	13
1.6- Serviços Realizados na OLF.....	14
1.7- Olano Portugal (OPT).....	17
1.8- Serviços Realizados pela OPT.....	18
1.9- Estrutura Organizacional.....	19
1.10- Missão, visão e valores.....	22
1.11- Análise Swot.....	23
<b>Capítulo II -Atividades desenvolvidas.....</b>	<b>24</b>
2.1- Enquadramento.....	25
2.2- Área da Faturação.....	26
2.2.1- Gestão da Qualidade e da Segurança Alimentar.....	27
2.2.2- Tráfego.....	36
2.2.3- Entrepasto.....	38

2.2.4- Faturação .....	43
2.3- Área dos Recursos Humanos .....	46
<b>Conclusão .....</b>	<b>50</b>
<b>Bibliografia.....</b>	<b>51</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>52</b>

## Índice de Figuras

Figura 1- Sede Saint Jean de Luz .....	4
Figura 2- Nicolas Olano .....	4
Figura 3- Sandra Olano e Jean Michel .....	4
Figura 4- Camião do Grupo Olano Guarda .....	5
Figura 5 - Primeiro Camião .....	7
Figura 6- Primeiras instalações.....	7
Figura 7- Logótipo de Objectif CO2 .....	8
Figura 8- Logótipo das normas IFS .....	9
Figura 9- Empresas do Grupo Olano .....	10
Figura 10- Direção Geral do Grupo Olano .....	12
Figura 11- Instalações da OLF .....	13
Figura 12- Esquematização das atividades que a empresa realiza .....	14
Figura 13- Estrutura Organizacional .....	19
Figura 14- Tipos de Processos que Garantem a Aplicabilidade das ISSO .....	32
Figura 15- Mapa de interação entre processos .....	33
Figura 16-Mapa que Relaciona os Processos com a Satisfação dos Clientes .....	34
Figura 17- Processo Cross Docking .....	40
Figura 18- Processo de Picking .....	41
Figura 19- Arquivo dos envelopes.....	43
Figura 20- Ficheiros com os respetivos processos .....	44
Figura 21- Caixas de arquivo para processos .....	45
Figura 22- Fases da Gestão de Recursos Humanos .....	46



## **Índice de Tabelas**

Tabela 1- Empresas do Grupo Olano .....	11
Tabela 2- Análise Swot.....	23
Tabela 3- Probabilidade de o perigo ocorrer .....	28
Tabela 4- Severidade do perigo em questão.....	29
Tabela 5- Probabilidade e severidade dos perigos.....	30

## Lista de siglas e acrónimos

<b>ADEME</b>	<i>Agence d'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie</i>
<b>CMR</b>	<i>Convention relative au Contrat de Transporte International de Marchandises par Route</i>
<b>CO2</b>	Dióxido de carbono
<b>CV</b>	<i>Curriculum Vitae</i>
<b>ESTG</b>	Escola Superior de Tecnologia e Gestão
<b>FAO</b>	<i>Food And Agriculture Organization of the United Nations</i>
<b>GCI</b>	Gestão Comércio Internacional
<b>HACCP</b>	<i>Hazard Analysis and Critical Control Point</i>
<b>IATA</b>	<i>International Air Transport Association</i>
<b>IFS</b>	<i>International Featured Standards</i>
<b>IPG</b>	Instituto Politécnico da Guarda
<b>IRC</b>	Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas
<b>ISO</b>	<i>International Organization for Standardization</i>
<b>IVA</b>	Imposto sobre o valor acrescentado
<b>OLF</b>	Olano Logística do Frio, Lda

<b>OPT</b>	Olano Portugal Transportes, SA
<b>PDF</b>	<i>Portable Document Format</i>
<b>PH</b>	Potencial hidrogeniónico
<b>PLIE</b>	Plataforma Logística de Iniciativa Empresarial
<b>SGQSA</b>	Sistema de Gestão da Qualidade e da Segurança Alimentar
<b>SWOT</b>	<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats</i>
<b>TIC</b>	Tecnologias da informação e comunicação
<b>WHO</b>	<i>World Health Organization</i>

## Introdução

O presente relatório apresenta o trabalho desenvolvido no estágio curricular previsto no plano de estudos do Curso Técnico Superior Profissional de Gestão Comércio Internacional da Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG), do Instituto Politécnico da Guarda (IPG), o qual se realizou na empresa Olano Transportes S.A.

Passados dois anos de estudo, chegou a hora de colocar aquilo que se aprendeu em ação, isto é, passar da teoria à prática. O que foi aprendido com os docentes no curso é agora aplicado no estágio curricular. Para sermos profissionais e no “futuro da nossa sociedade”, há que praticar e ir para o mercado do trabalho, ou seja, para o mundo real no sentido de enfrentarmos problemas a sério e deixarmos o “se” na escola.

O relatório tem como objetivo a descrição, de uma maneira geral, da empresa acolhedora, a Olano Portugal Transportes, S.A. (OPT), e das atividades do estágio realizadas nos diversos departamentos, tais como, a Faturação e os Recursos Humanos. Ao longo do estágio curricular, efetuado na empresa Olano Portugal Transportes, S.A., os objetivos propostos pelo orientador na empresa passaram pelas seguintes áreas de trabalho:

### ❖ Faturação

- Conhecimento da empresa Olano /Integração na empresa;
- Conhecimento sobre os vários departamentos da empresa e as várias atividades desenvolvidas;
- Realização da triagem do conteúdo dos envelopes de viagem internacional /nacional;
- Digitalização e envio ao cliente da fatura juntamente com os documentos relativos à viagem, criação em *Portable Document Format* (PDF) de cada dossier e arquivo na pasta disponibilizada para o efeito;
- Envio para o cliente, *e-mail* com cópia dos documentos que comprovam a boa realização do serviço prestado;

#### ❖ **Gestão de Recursos Humanos**

-Recrutamento, seleção, acolhimento, formação;

#### ❖ **Gestão de Qualidade**

- Ocorrência; não conformidades; processos não conformes e reclamações;

#### ❖ **Tráfego**

- Preenchimento de processos, realização de grupagens e delineação de rotas;

#### ❖ **Entreposto**

- Preenchimento de *Convention relative au Contrat de Transporte International de Marchandises par Route (CMRS)*, confirmação de produtos em trânsito e de mercadoria, etiquetagem.

O relatório apresentado, está dividido em dois capítulos, um capítulo onde se apresenta o Grupo Olano e o segundo capítulo, onde se descrevem as atividades executadas.

Para elaborar este relatório, foram realizadas pesquisas na internet, consulta em livros, entre outros.

Para terminar o relatório, foi redigida uma breve conclusão sobre a vivência e principalmente sobre toda a experiência retirada do tempo de estágio.

# **Capítulo 1**

## **Apresentação da empresa**

## 1.1-Grupo Olano

O Grupo Olano é uma empresa francesa de transportes especializada no transporte em temperaturas controladas. No quotidiano efetua o transporte de vários produtos – produtos congelados, carnes (penduradas), produtos frescos, frutas e legumes, peixe fresco, entre outros. A sua sede localiza-se em Saint-Jean-de-Luz (Figura 1).



Figura 1- Sede Saint Jean de Luz

Fonte: (A french perspective, 2018)



Figura 2- Nicolas Olano

Fonte: (sudouest, 2018)

A empresa foi criada por Nicolas Olano (Figura 2) em 1975 e atualmente ainda é dirigida por ele. Os dois filhos, Jean-Michel e Sandra Olano (Figura 3), pertencem à direção geral da empresa.

O crescimento interno e externo do grupo está na ordem dos 12 a 20% por ano.

Em 2012, em França, o Grupo Olano estava em terceiro lugar do *ranking*, atrás da STEF e do STG, e à frente do Groupe Delanchy e da Norbert Dentressangle.



Figura 3- Sandra Olano e Jean Michel

Fonte: (sudouest, 2018)

Em 2012, o grupo empregava aproximadamente 1200 pessoas e possuía 600 veículos próprios, atualmente, emprega 2300 colaboradores e 1000 veículos próprios (Figura 4).



Figura 4- Camião do Grupo Olano Guarda

Fonte: (Jornal dos Transportes, 2018)

O slogan do Grupo Olano é: *Nous sommes une Société de moyens qui vivons la passion du Transport et de la Logistique du Froid.*

(Tradução: Somos uma empresa de serviços que vive a paixão do Transporte e da Logística de Frio”).

Todas as empresas têm objetivos para seguir um plano organizado, conseguindo assim que todos os elementos sigam o mesmo rumo. Os objetivos do Grupo Olano são os seguintes:

- ❖ Respeitar os compromissos assumidos com os clientes. Atender aos requisitos e expectativas do cliente, que influenciam a qualidade e a segurança alimentar dos produtos, sendo de extrema importância na organização;
- ❖ Resolver e assumir as críticas como forma de evoluir. Aceitar as críticas implica uma franca comunicação interna, interrogar-se sempre que se age incorretamente, se não se pode fazer algo mais, tanto pela organização como pelos outros.



- ❖ Aumentar o sistema de gestão da qualidade e da segurança alimentar sistematicamente, como ferramenta de evolução;
- ❖ Acreditar que hoje é possível fazer melhor do que ontem. Aplica-se aos serviços, organização e individualmente;
- ❖ Obedecer sempre às normas internas e externas, através do sistema de gestão da qualidade e da segurança alimentar, dos regulamentos da empresa e da legislação em vigor;
- ❖ Assumir-se como agente ativo no desenvolvimento do meio em que a organização se insere.
- ❖ Colaborar e comprometer-se em todos os níveis objetivando o crescimento profissional e pessoal de cada um, para que os objetivos da empresa sejam alcançados. Promover relações de parceria com os fornecedores, clientes e com o grupo;
- ❖ Comunicar internamente e externamente com as partes interessadas. Promover a comunicação com os trabalhadores, clientes, fornecedores, entidades oficiais e outras entidades, relativamente a assuntos relevantes em matéria de qualidade e segurança alimentar.

## 1.2- História

A história do Grupo Olano vai apresentar-se por ordem cronológica, referindo-se alguns pontos importantes na sua evolução. Nicolas Olano, nasceu a 5 de outubro de 1951 em Saint-Jean-de-Luz (França), sendo o fundador e atual Presidente do Grupo Olano.

### De 1975 a 1980 – A “Dura” Realidade do Mercado

Vindo de uma família que trabalhava na venda de peixe, desde muito jovem sabia o que era o mundo do trabalho. Aos 20 anos com carta de condução de pesados comprou o primeiro camião (Figura 5) no qual se viu obrigado a pedir um empréstimo, sendo um novo passo dado para o conhecimento do mundo financeiro. Os primeiros cinco anos foram marcados pela dura realidade dos negócios.



*Figura 5 - Primeiro Camião*

*Fonte: (Groupe Olano, 2018)*

### De 1980 a 1988 – O Crescimento

Em 1980 surge a grande mudança. A empresa mudou-se para a área industrial de Jalday em Saint Jean de Luz (Figura 6), com 50 m<sup>2</sup> de espaço de escritórios, 800m<sup>2</sup> de garagem e 500 m<sup>2</sup> de armazenamento em frio. A frota, era composta por cinco camiões de reboque. Este período corresponde à descoberta de um novo mundo de consumo, os produtos congelados. O desenvolvimento aumentou em novas atividades de transporte e armazenamento de produtos congelados, transporte de carne pendurada e em organização de transporte de frutas e legumes.



*Figura 6- Primeiras instalações*

*Fonte: (Groupe Olano, 2018)*

### **De 1988 a 1992 – Alianças**

A forte comunicação, tanto no interior como no exterior originou a rápida descoberta das necessidades do cliente. Graças a este crescimento, ocorreu o desenvolvimento da logística da empresa, bem como o enriquecimento da cultura desta, através de contactos com grandes grupos desta área. Em 1992, a abertura do Mercado Europeu, permitiu ao grupo entrar numa fase de desenvolvimento internacional na logística (Espanha, Marrocos, entre outros).

### **De 1992 a 2001 – Constituição do Grupo Olano**

Em 1992, é criada a empresa “Olano Services”. Alguns anos mais tarde os filhos do fundador Sandra e Jean- Michel Olano, integram a empresa.

### **De 2001 – 2014 – Globalização**

Continuando a sua vontade de crescer, o Grupo Olano abre-se para um mundo em mudança. O Grupo vai aos locais de produção, na Europa do Sul, Marrocos, e América do Sul colocando tanto o comércio internacional aberto a montante como a jusante, o que requer uma boa gestão de logística. O compromisso pelo desenvolvimento sustentável deu origem a uma geração de desenvolvimento equilibrado e de qualidade demonstrado na *Carte Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie* (ADEME) para reduzir as emissões de CO2 em 2010 (Figura 7) e a luta para a obtenção da norma *International Featured Standards (IFS) logistique* em 2011.



Figura 7- Logótipo de Objectif CO2

Fonte: (globalgreenfreight, 2018)

## **Ano 2015 – Grupo Olano faz 40 anos**

O Grupo tem uma organização mais coesa com a governação em duas divisões, Economia e Gestão Desenvolvimento e Produção, o que permite satisfazer as expectativas dos seus clientes. O Grupo oferece uma imagem moderna e estruturada como uma empresa sustentável, que encara o futuro com confiança.

O Grupo Olano, trabalhando com produtos alimentares, tem de estar sujeito ao cumprimento de normas, como por exemplo as IFS.

### **Normas IFS**

As **Normas IFS** foram desenvolvidas por todas as partes implicadas na cadeia de abastecimento, que desejam utilizar normas uniformes para garantir a qualidade e a segurança dos alimentos, neste caso específico.

Estas normas ajudam a cumprir todos os requisitos legais dos produtos alimentares e põem à sua disposição normas únicas e transparentes para os fabricantes e fornecedores de serviços, assim como uma resposta concreta e concisa às altas expectativas dos clientes em termos de segurança e qualidade. São normas de auditoria reconhecidas a nível internacional, para garantir que as empresas certificadas pela IFS entregam produtos/serviços que respeitam as especificações definidas pelos seus clientes, de modo a melhorar continuamente a segurança e qualidade dos produtos dirigidos ao consumidor.

A certificação IFS *Logistics* (Figura 8), pode trazer benefícios às empresas que procuram a excelência, qualidade, segurança e satisfação do cliente, e também oferecer vantagens competitivas no seu mercado. Entre esses benefícios destacam-se: melhoria da confiança na empresa em questão e nos seus produtos, diminuição do tempo dedicado a processar ou devolver os produtos fora de especificação, melhoria do uso dos recursos, redução da necessidade de auditorias de clientes, melhoria da reputação da empresa como fornecedor de alta qualidade.



*Figura 8- Logótipo das normas IFS*

*Fonte: (codinagrup, 2018)*

### 1.3- Empresas do Grupo Olano

Atualmente o Grupo Olano situa-se em vários pontos geográficos da Europa. Estão localizados de forma estratégica de fácil acesso e de modo a satisfazer o cliente o melhor e mais rapidamente possível. O Grupo é constituído por diversas empresas situadas em França, Bélgica, Portugal e Espanha, sendo que a maioria das empresas estão situadas em França (Figura 9). Como o Grupo tem vindo a prosperar bastante, vai abrindo novas empresas consoante o seu crescimento.

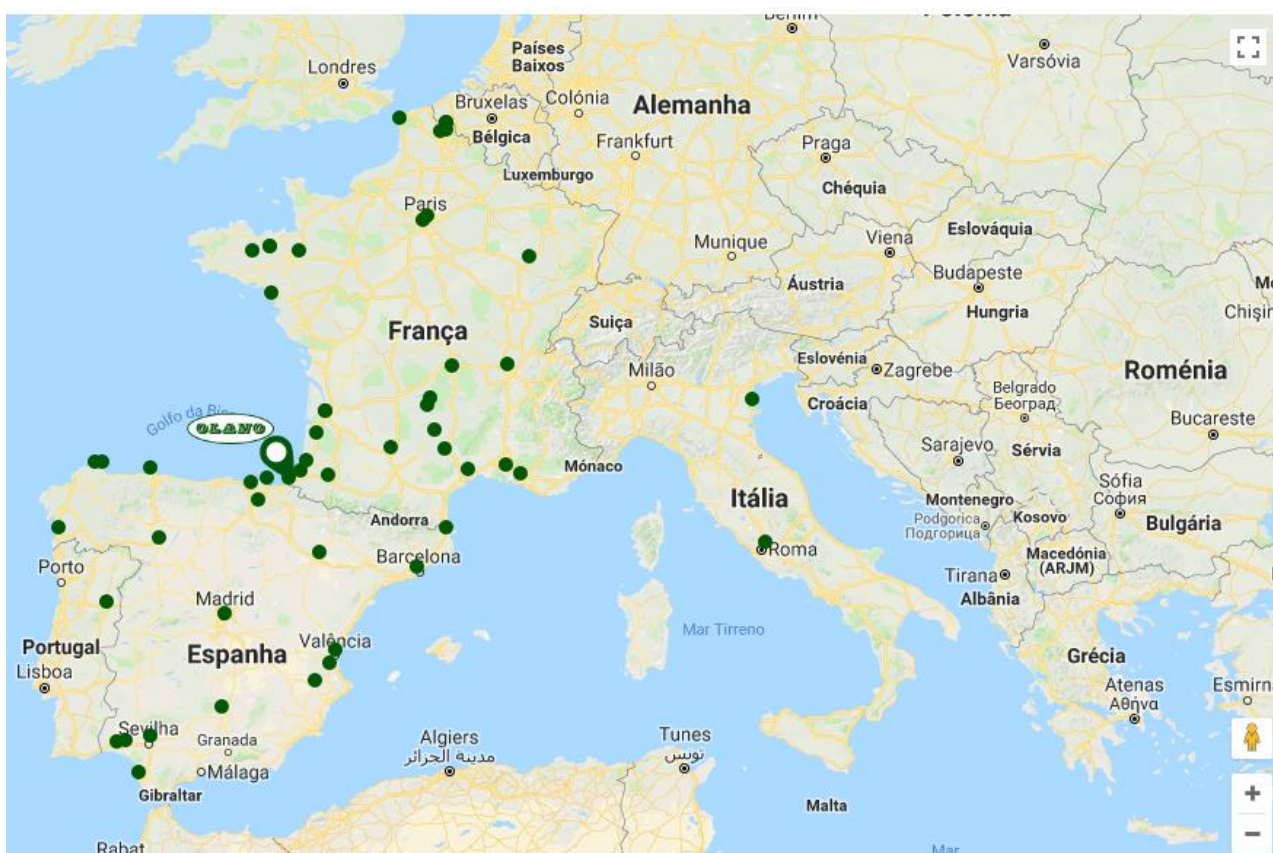


Figura 9- Empresas do Grupo Olano

Fonte: (Groupe Olano, 2018)

Como já foi referido, o Grupo Olano é constituído por várias empresas, onde cada uma delas é especializada em diversas áreas. Dessas áreas destacam-se o transporte de produtos congelados, produtos do mar, produtos frescos e produtos à base de carne (Tabela 1).

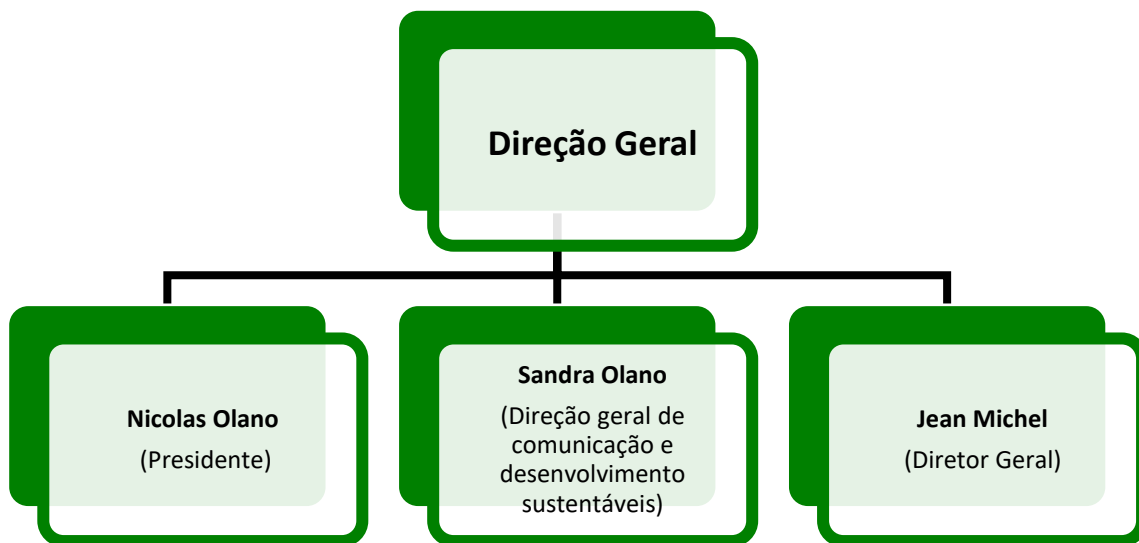
**Tabela 1- Empresas do Grupo Olano**

Produtos do Mar:	Produtos à base de carne:	Produtos Congelados:	Produtos frescos:
-Olano St. Jean -Olano Seafood Atlantique -Olano Seafood Iberica -Olano Seafood Méditerranée -Olano Builsa	-Olano Bordeaux -Olano Montauban -Olano Bretagne -Vivarais Provence -Trans. Du Vivarais	-Olano Carla -Olano Carla Nord -Olano Ladoux -Olano Perez -Olano Midi-Pyrénées -Olano Valencia -Olano Portugal -Lézier Groupe Olano	-Olano Ladoux -Olano Artix -Olano Joulié

*Adaptado de: (Groupe Olano, 2018)*

## 1.4- Organograma do Grupo Olano

Desde o seu nascimento até à atualidade, o Grupo Olano é uma empresa orientada pela família. Cada um dos membros da família, nomeadamente pai e filhos, está encarregue de um polo distinto (Figura 10/Figura 10).



*Figura 10- Direção Geral do Grupo Olano*

*Fonte: (Groupe Olano, 2018)*

Nicolas Olano é a figura principal, o fundador e presidente do Grupo Olano e também responsável pelo Polo de Produção; a sua filha Sandra Olano, diretora geral de comunicação e desenvolvimentos sustentáveis, responsável pelo Polo do Desenvolvimento Sustentável e o seu filho Jean-Michel Olano, diretor geral e responsável pelo Polo da Gestão e Economias de Escala

## 1.5- Olano Logística do Frio (OLF)

A OLF foi a primeira empresa a instalar-se na PLIE da Guarda (Anexo 1), aproveitando em termos estratégicos a excelente localização a nível geográfico que a Guarda lhe proporciona, com a justificação de se encontrar junto ao nó de convergência entre a autoestrada A25 – via nacional com ligação à Europa e a autoestrada A23 que possui ligação direta à A1. Esta empresa dedica-se basicamente ao armazenamento em temperatura controlada de produtos da cadeia alimentar necessitando assim de possuir um cais e entreposto frigorífico (Figura 11).



*Figura 11- Instalações da OLF*

*Fonte: (Groupe Olano, 2018)*

A OLF foi constituída em 5 de novembro de 2008 e iniciou a sua atividade em outubro de 2009. É uma sociedade por quotas cuja quota principal pertence à OPT, a qual por sua vez pertence ao Grupo Olano. A OLF tem uma capacidade de armazenagem de 10.000 paletes de mercadoria 35.000 metros cúbicos em frio negativo e 8.500 metros cúbicos em frio positivo, possuindo um cais de 1250 metros quadrados e 14 plataformas de carga e descarga.

Apesar de serem duas empresas, estas trabalham em conjunto. Deste modo, a OPT e a OLF têm uma organização semelhante uma à outra de modo a aumentar a satisfação do cliente.



## 1.6- Serviços Realizados na OLF

A Olano Logística do Frio presta serviços de logística de vários produtos tal como fruta, carne, produtos lácteos, panificação e pastelaria, produtos de pesca e ingredientes para a indústria alimentar, todos eles com temperatura controlada.

As principais atividades na empresa são (Figura 12):

- ❖ Armazenagem em frio positivo;
- ❖ Armazenagem em frio negativo;
- ❖ *Cross docking*;
- ❖ *Picking*;
- ❖ Etiquetagem de mercadorias;
- ❖ Descarga e carga de mercadorias, classificação e paletização;
- ❖ Pesagem.

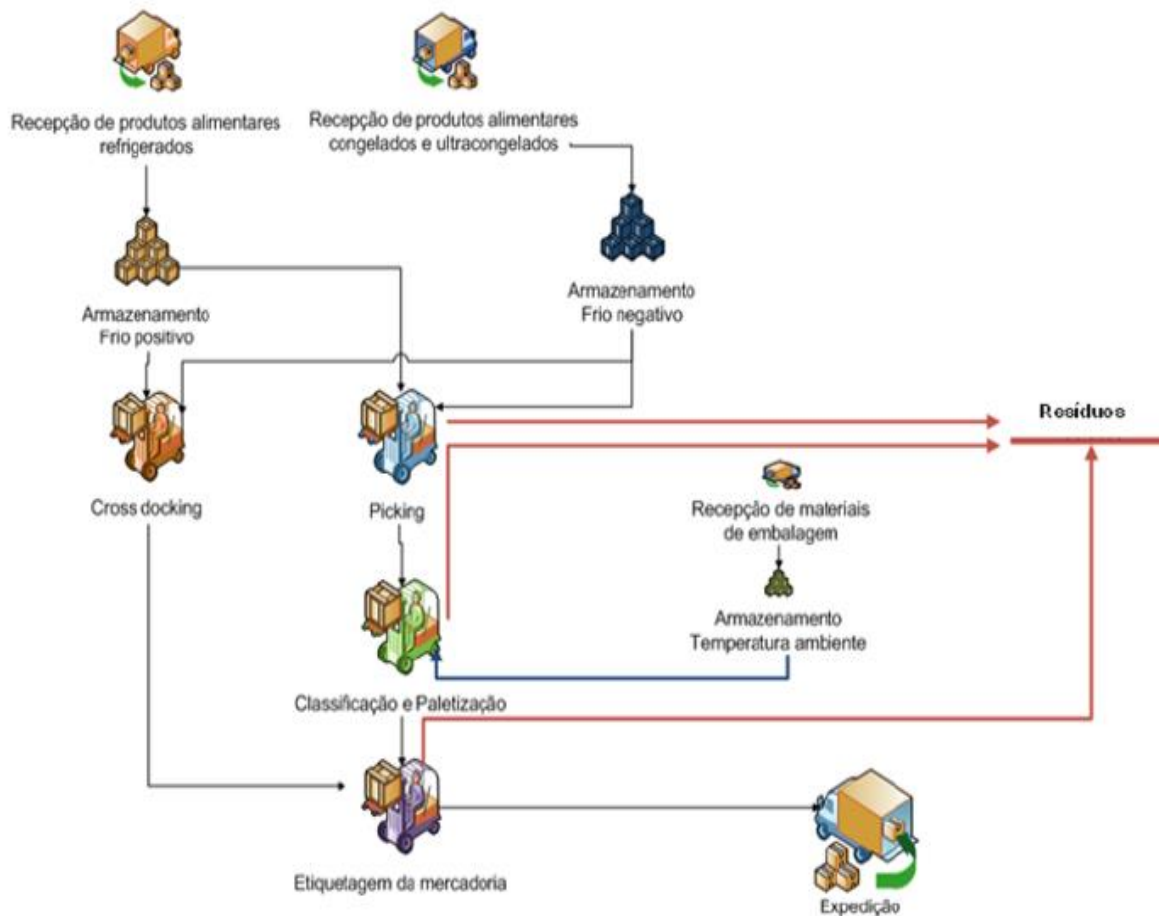


Figura 12- Esquematização das atividades que a empresa realiza

Fonte: (Groupe Olano, 2018)

❖ **Armazenagem em frio positivo:**

Armazenagem constitui um conjunto de funções de receção, descarga, carregamento, arrumação e conservação de mercadorias, neste caso é feita a aproximadamente entre 2°C e 5°C;

❖ **Armazenagem em frio negativo:**

A armazenagem constitui um conjunto de funções de receção, descarga, carregamento, arrumação e conservação de mercadorias, neste caso é feita a aproximadamente -20°C;

❖ ***Cross Docking:***

É um processo de distribuição onde a mercadoria recebida é redirecionada sem uma armazenagem prévia, o que permite uma diminuição do tempo. Os materiais são classificados, identificados e armazenados por pouco tempo ou nem chegam a ser armazenados estando rapidamente preparados para serem distribuídos. O *Cross Docking* permite então que exista um aumento do fluxo entre o fornecedor e o produtor e simultaneamente o aumento do espaço de armazenagem, visto que os produtos ocupam o armazém por pouco tempo, quando o ocupam. Este processo normalmente envolve mercadorias em menores quantidades porque são entregues com maior frequência, indo ao encontro da satisfação dos clientes. O *Cross Docking* procura a redução de *stock*, redução do tempo para as operações de movimentação dos materiais dentro das próprias zonas de armazenagem ou dos centros de distribuição, redução dos períodos de tempo desde a receção dos pedidos do cliente até à entrega (*lead time*), redução de custos, melhorias em termos de eficiência e eficácia da gestão de todo o processo logístico, nomeadamente das atividades de movimentação e distribuição dos produtos, não descurando o objetivo da satisfação do cliente;

#### ❖ **Picking:**

O *picking*, também conhecido como *order picking*, é a atividade responsável pela separação e preparação dos pedidos das quantidades corretas na área de armazenagem de forma a satisfazer as necessidades dos clientes. Os fatores mais importantes para melhorar o *picking* de um armazém é o posicionamento dos produtos e o fluxo de informação e documentação. O *picking* é responsável pela separação e preparação dos pedidos nas quantidades corretas na área de armazenagem, de forma a satisfazer as necessidades dos clientes;

#### ❖ **Etiquetagem de mercadorias:**

A etiquetagem da mercadoria serve para identificar o elemento de expedição. Esta, descreve o tipo e o conteúdo do elemento e fornece todas as informações de modo claro;

#### ❖ **Descarga de contentores, classificação e paletização:**

Os contentores incluem todo o tipo de equipamentos secundários e auxiliares que são utilizados para a armazenagem. A classificação serve para diferenciar as mercadorias, de forma a facilitar a sua armazenagem e melhorar as informações disponíveis sobre a mesma. As paletizadoras são utilizadas para paletizar itens e tem como função conceber unidades de carga em conjunto com equipamentos de armazenagem de cargas (por exemplo: paletes).

#### ❖ **Pesagem:**

Consiste em pesar a carga e registar o respetivo peso.

## 1.7- Olano Portugal (OPT)

A Olano Portugal iniciou o seu percurso em território nacional com a compra do alvará da LISFROTA, Lda, empresa cuja sede se localiza no distrito de Leiria, e constituída em julho de 2002. Permaneceu sem atividade até finais de 2003.

Em janeiro de 2004 a empresa alterou a sua designação social, o capital social e a forma jurídica, mudando para uma sociedade anónima, passando-se a chamar “Olano Portugal Transportes, SA”. Possui a sua sede na Guarda, na PLIE.

A Olano Portugal Transportes (OPT) integra o Grupo Olano, com mais de 30 anos de existência, sediado em França e com atuação e instalações no Espaço Europeu e América do Sul. O Grupo Olano detém 97% do capital da OPT e é um dos maiores operadores logísticos europeus, assegurando os meios financeiros necessários ao correto desenvolvimento da atividade e à obtenção de sinergias. O Grupo possui cerca de 1.000.000 m<sup>3</sup> de plataformas para temperaturas negativas e 350.000 m<sup>3</sup> para temperaturas positivas e desenvolve esta atividade de logística de frio em França e Espanha, detendo desta forma uma experiência e um *know-how* assinaláveis neste ramo de negócio.

A OPT participa em 90% no capital social da empresa Olano – Logística do Frio, Lda (OLF).

## **1.8- Serviços Realizados pela OPT**

A Olano Portugal Transportes dedica-se exclusivamente ao transporte de produtos alimentares em temperatura controlada, os quais são acompanhados e entregues em segurança ao cliente conforme este o exigir.

A Olano Portugal Transportes (OPT) desenvolve as seguintes atividades nas suas instalações na cidade da Guarda:

- ❖ Prestação de serviços de transporte rodoviário, nacional e internacional, de mercadorias sob temperatura controlada;
- ❖ Transporte rodoviário de produtos alimentares congelados;
- ❖ Transporte rodoviário de produtos alimentares refrigerados;

## 1.9- Estrutura Organizacional

Um organograma representa os órgãos da empresa e as relações de autoridade e de responsabilidade existentes entre si. Num organograma todos os membros estão dispostos em níveis hierárquicos; quanto mais alto for o nível, maior será a importância desse membro. A ligação hierárquica entre os membros de uma organização é representada por linhas verticais e linhas laterais, e por caixas que representam os membros e demonstram a comunicação existente entre estes. As duas empresas (OLF e OPT) têm um organograma em comum devido a união existente entre ambas (*Figura 13*).

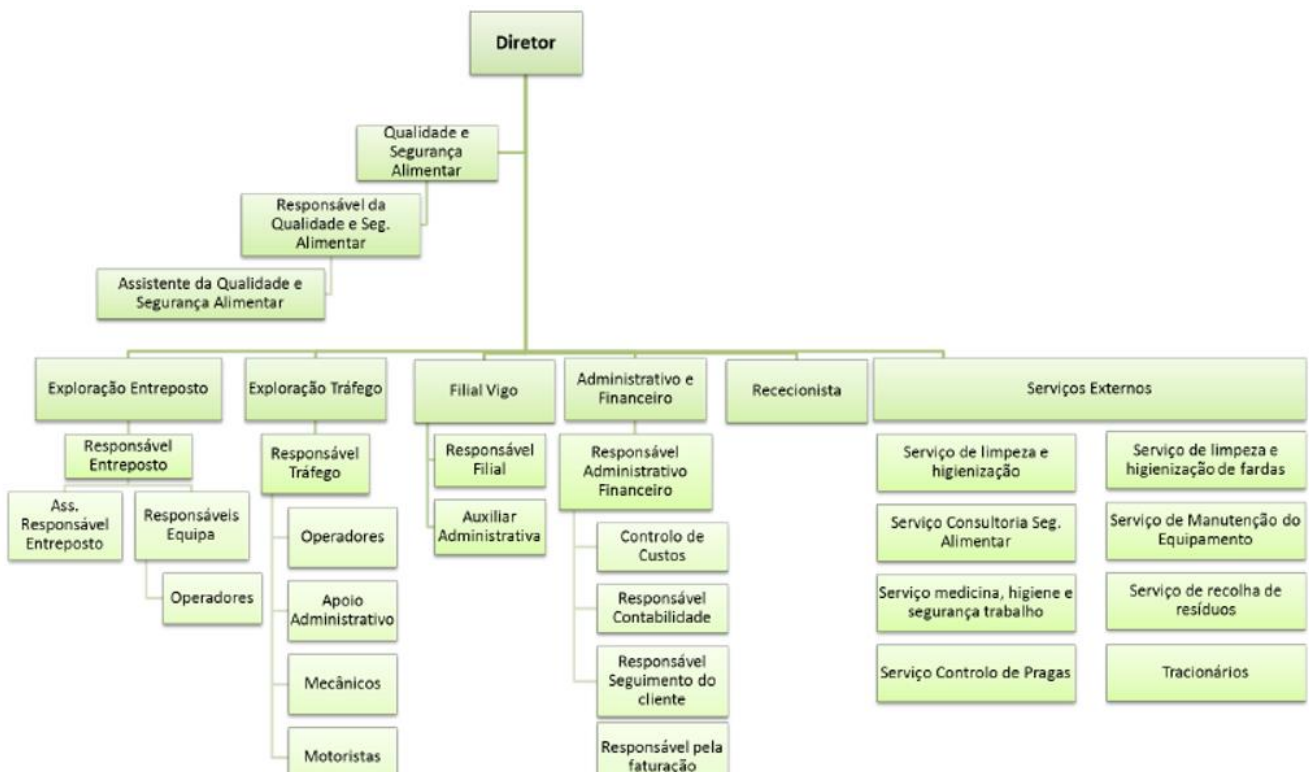


Figura 13- Estrutura Organizacional

Fonte: (Groupe Olano, 2018)

- ❖ **O Diretor** – É quem possui o poder máximo da hierarquia e é ele que organiza e dirige as atividades de todos os departamentos;

- ❖ **Departamento do Entrepasto** - Este departamento é constituído pelos Assistentes de Entrepasto e Operadores de Entrepasto, que são os colaboradores que orientam a zona do cais, assegurando as entradas e saídas dos produtos, e as cargas e descargas do mesmo;
- ❖ **Departamento de Contabilidade** - Departamento onde se controla a entrada e a saída do dinheiro, onde se fazem as reconciliações bancárias, onde são efetuados os pagamentos salariais, entre outras tarefas monetárias;
- ❖ **Tráfego** – Este departamento é constituído pelos Assistentes de Tráfego, cuja função é assistir os motoristas, informando quais os locais onde pode abastecer e ajudando os motoristas em alguma dúvida que possam ter. Temos também os Operadores de Tráfego cuja função é indicar quais as cargas que os motoristas devem levar e qual o percurso mais rápido para o realizar. Por último, temos os motoristas, cujo objetivo é levar o produto ao destino;
- ❖ **Recursos Humanos/Qualidade Jurídica** – Este departamento tem com função procurar a satisfação dos seus trabalhadores, fazer com que as regras sejam cumpridas, e tratar dos processos jurídicos, como as multas. A Rececionista tem como função informar, conduzir, orientar, encaminhar e filtrar todas as informações necessárias, para que assim exista um bom relacionamento entre clientes internos e clientes externos;
- ❖ **Faturação** – Este departamento realiza a emissão e conferência de faturas, organizando depois todas estas em processos, para que um dia mais tarde se possa consultar em caso de alguma dúvida;

- ❖ **Serviços Técnicos** – Os colaboradores deste departamento trabalham em conjunto com os colaboradores do departamento do tráfego apesar de estarem numa secção diferente. Estes ajudam a assegurar que os produtos chegam ao destino a horas. Os Mecânicos cuidam de toda a frota de reboques e semirreboques do Grupo Olano, para que assim todos consigam estar sempre em condições de funcionamento.



## 1.10- Missão, visão e valores

Missão, visão e valores são conceitos muito utilizados pelas organizações para explicitar a estratégia da empresa, tanto para o público externo quanto para os próprios colaboradores.

No caso da Olano, a empresa tem como **missão** acrescentar valor à atividade de comércio de produtos alimentares sob temperatura controlada, através do desenvolvimento de diversas atividades na cadeia logística, procurando sempre capacitar e qualificar os seus colaboradores, tornando-os capazes de atender às necessidades e superar as expectativas dos clientes.

Já a **visão** tem o propósito de observar o futuro que se pretende atingir. É a imagem que a organização define a respeito do seu futuro, o que ela pretende ser. Uma prática comum é utilizar a visão como um projeto a alcançar dentro de um determinado período de tempo. Assim, orienta os membros em relação aos objetivos que se pretende concretizar. Como visão cabe ao Grupo Olano reforçar e aumentar a posição de referência na prestação do serviço de transporte rodoviário de mercadorias sob temperatura controlada, procurando sempre a melhoria contínua da qualidade do serviço prestado.

Os comportamentos necessários para atingir a missão da organização são descritos pelos valores. **Valores** são comportamentos específicos, e definidos por forma a não deixarem margem de dúvida, devem ser incorporados por toda a organização e têm que suportar a missão, de modo coerente com o proposto.

Em linha com esta perspectiva os valores da Olano são:

- ❖ Rigor;
- ❖ Qualidade;
- ❖ Transparência;
- ❖ Competência.

## 1.11- Análise Swot

A análise *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Treaths* (SWOT) é uma ferramenta de gestão utilizada para o diagnóstico estratégico. Este tipo de análise permite efetuar uma síntese das análises internas e externas e identificar os elementos chave para a gestão da empresa, permitindo estabelecer prioridades de atuação e preparar opções estratégicas. De seguida é apresentada a análise SWOT das empresas em questão, deixando algumas sugestões de possíveis medidas a implementar (Tabela 2).

	Pontos Fortes	Pontos Fracos
	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Localização Estratégica;</li> <li>* Empresa com vasto conhecimento e experiência no mercado;</li> <li>* Empresa de um grupo de referência internacional;</li> <li>* Pessoal qualificado;</li> <li>* Alianças e parcerias existentes com outras empresas;</li> <li>* Desenvolvimento tecnológico da empresa,</li> <li>* Qualidade dos processos e procedimentos;</li> <li>* Clientes fidelizados;</li> <li>* Responsabilidade Social;</li> <li>* Preocupação Ambiental (Emissões CO2);</li> <li>* Logística Reversa (Paletes).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Poucas ações de marketing e/ou publicidade;</li> <li>* Elevados custos de funcionamento.</li> </ul>
<b>Oportunidades:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Crescente utilização das Tecnologias da informação e comunicação (TIC), principalmente a internet;</li> <li>* Descida do Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Coletivas (IRC);</li> <li>* Aumento do consumo de refrigerados e congelados;</li> <li>* Crescente diversidade de produtos;</li> <li>* Aproveitamento de incentivos ao emprego por parte do governo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Apostar na divulgação das vantagens da empresa através de uma política de comunicação;</li> <li>* Maximizar a qualidade dos serviços;</li> <li>* Desenvolver novas parcerias;</li> <li>* Melhorar as parcerias atuais;</li> <li>* Procurar novos mercados;</li> <li>* Incentivar a prática de desporto por parte dos funcionários da empresa com o objetivo de melhorar o seu desempenho.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Apostar na promoção e publicidade da empresa;</li> <li>* Promover campanhas informativas.</li> </ul>
<b>Ameaças:</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>* Subida dos preços dos combustíveis e portagens;</li> <li>* Crise e recessão económica;</li> <li>* Aumento do imposto sobre o valor acrescentado (IVA) dos produtos alimentares;</li> <li>* Subida Preços da eletricidade;</li> <li>* Concorrência ao nível dos transportes;</li> <li>* Custos elevados na aquisição de novos veículos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Apostar na formação dos motoristas para uma condução mais poupadora de energia e para diminuir a sinistralidade;</li> <li>* Procurar novas políticas de preços que tenham em conta o aumento dos custos energéticos;</li> <li>* Reforçar a comunicação da imagem.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Diminuir o número de Não Conformidades;</li> <li>* Combater o elevado consumo energético através de políticas ecológicas;</li> <li>* Promover a imagem;</li> <li>* Aumentar a fidelização de clientes.</li> </ul>

Tabela 2- Análise Swot

## **Capítulo II**

# **Atividades desenvolvidas**

## **2.1 Enquadramento**

O plano de estágio previa o trabalho desenvolvido na Olano Portugal Transportes SA e teve como principal objetivo desenvolver capacidades em diversas áreas da empresa.

Ao longo destes quatro meses de estágio, na OPT, foram realizadas diversas atividades que, direta ou indiretamente, contribuíram para que a discente melhorasse e aperfeiçoasse competências. Nestes quatros meses, a discente procurou desenvolver as suas competências nas áreas de Faturação e Recursos Humanos, as quais vão ser apresentadas.

## **2.2 – Área da Faturação**

A faturação de uma empresa está relacionada com o valor das vendas de uma empresa. A faturação é um processo que tem diversas etapas até à emissão de faturas e tem de obedecer a um conjunto de requisitos legais. As faturas são documentos comerciais emitidos pelo vendedor ao comprador, indicando os produtos e/ou serviços, quantidades e preços que o vendedor entrega ao comprador.

Este processo, está direta e/ou indiretamente ligado a vários departamentos dentro da empresa, nomeadamente a Gestão da Qualidade e da Segurança Alimentar, o Tráfego, o Entrepasto, a Contabilidade e os Recursos Humanos, daí que passaremos a apresentá-los resumidamente.

## 2.2.1- Gestão da Qualidade e da Segurança Alimentar

Qualidade e Segurança Alimentar são dois conceitos que, na cadeia alimentar, se encontram associados e, por isso, muitas vezes usados indiscriminadamente. No entanto, importa destacar aqui as suas definições, já que, apesar de associadas, possuem significados diferentes.

A norma *International Organization for Standardization* (ISO) 9000:2000 define qualidade como “o grau em que um conjunto de características inerentes satisfaz os requisitos” e como requisito uma “necessidade ou expectativa que é expressa, geralmente implícita ou obrigatória”.

A Certificação de Sistemas de Garantia da Qualidade dos Serviços prestados, pelos fornecedores de transporte, proporciona um diferencial no mercado para as empresas com certificação e garante ao cliente a contratação de um parceiro que segue indicadores compatíveis com as exigências do sector. O processo de implementação deste sistema leva a uma análise crítica das atuais formas de trabalho. Dando origem, a implementação de melhorias e correção de hábitos do seu funcionamento interno.

O trabalho de uma empresa que trabalha com produtos alimentares passa por oferecer produtos seguros e saudáveis, de forma a garantir a saúde e segurança dos consumidores. Deste modo, existe um programa fundamental na indústria alimentar – o *Hazard Analysis and Critical Control Point* (HACCP). Este programa é um requisito legal para as empresas em questão, e ajuda a prevenir, controlar e eliminar a contaminação garantindo produtos seguros para o consumo sem perder a qualidade e sabor.

Existem três tipos de contaminações possíveis:

- ❖ **Contaminação química** – toxinas, produtos de limpeza;
- ❖ **Contaminação física** – pedaços de metal, lascas de madeira, cacos de vidro, insetos;
- ❖ **Contaminação biológica** – bactérias patogénicas, micróbios.

O sistema funciona começando com a criação de uma equipa formada por profissionais de vários setores da empresa. No entanto todos devem participar.

O programa HACCP permite identificar perigos específicos e medidas adequadas para o seu controlo com a finalidade de garantir a segurança dos géneros alimentícios. A aplicação dos princípios HACCP permite estabelecer um sistema de controlo focado na prevenção, em vez da abordagem reativa baseada na testagem do produto final.

O HACCP baseia-se em sete princípios fundamentais:

- ❖ **PRINCÍPIO 1:** Análise de Perigos e Definição de Medidas Preventivas – identificação dos perigos significativos, grau de severidade, probabilidade de ocorrência, medidas a implementar. Para diferenciar os perigos significativos dos não significativos são utilizadas as Tabela 3 e Tabela 4, tendo em consideração a severidade dos efeitos dos diferentes perigos identificados na saúde e a sua probabilidade de ocorrência, e decidir sobre o controlo dos perigos identificados.

**Tabela 3- Probabilidade de o perigo ocorrer**

<b>Probabilidade</b>	<b>Valor Atribuído</b>	<b>Descrição</b>
Alta	3	Ocorreu 4 vezes ou mais
Média	2	Já ocorreu 2 ou 3 vezes
Baixa	1	Ocorreu 1 vez ou nenhuma

A tabela mostra que quando a probabilidade é alta o valor atribuído é 3, ou seja, ocorreu 4 vezes ou mais. Quando a probabilidade é média é atribuído o valor 2, já ocorreu 2 ou 3 vezes. E quando a probabilidade é baixa, é atribuído o valor 1, ou seja, ocorreu 1 vez ou nenhuma.

**Tabela 4- Severidade do perigo em questão**

<b>Severidade</b>	<b>Valor Atribuído</b>	<b>Descrição</b>
Alta	3	Com riscos para a vida do consumidor ou com danos de longa duração/ crônicos, duração de mais de 7 dias
Média	2	Sem riscos para a vida e com danos de duração moderada, de 2 dias até 7 dias
Baixa	1	Ausência de lesões, apenas podendo ser necessário tratamento médico menor, duração até um dia

Fonte: (Groupe Olano, 2018)

Da combinação entre a severidade do perigo e a sua probabilidade de ocorrência resulta uma escala de significância do risco (Tabela 5):

- 0-2: Baixa
- 3-5: Média
- 6-9: Alta



**Tabela 5- Probabilidade e severidade dos perigos**

		Severidade		
		Baixa (1)	Média (2)	Alta (3)
Probabilidade	Alta (3)	3x1=3 Média	3x2=6 Alta	3x3=9 Alta
	Média (2)	2x1=2 Baixa	2x2=4 Média	2x3=6 Média
	Baixa (1)	1x1=1 Baixa	1x2=2 Baixa	1x3=3 Baixa
		Significância do risco		

Fonte: (Groupe Olano, 2018)

Os perigos não significativos, isto é, de significância baixa são controlados através de medidas de controlo baseadas nas boas práticas de higiene e manipulação.

Os riscos considerados significativos têm de ser bem analisados e monitorizados de forma a determinar as respetivas medidas de controlo.

- ❖ **PRINCÍPIO 2:** Determinação de Pontos Críticos – momentos e locais em que um determinado perigo (biológico, físico ou químico) pode ocorrer de forma severa no produto (por isso deve saber-se com exatidão em que etapas do processo se encontram);
- ❖ **PRINCÍPIO 3:** Estabelecimento de Limites Críticos – podem ser por exemplo, tempo, temperatura, odor, sabor, cor, densidade, ph, entre outros, devem ser controlados e devem ter uma margem de segurança de modo a poder corrigir desvios antes da contaminação ocorrer;
- ❖ **PRINCÍPIO 4:** Estabelecimento do Sistema de Monitorização – através de procedimentos de vigilância fazem-se inspeções e análises dos processos e dos produtos;

- ❖ **PRINCÍPIO 5:** Estabelecimento de Ações Corretivas – para eliminar a causa e corrigir o problema e suas consequências;
- ❖ **PRINCÍPIO 6:** Estabelecimento de Procedimentos de Verificação – é necessário analisar sempre e melhorar o desempenho do Sistema HACCP;
- ❖ **PRINCÍPIO 7:** Documentação e Registo – é a garantia de que os pontos críticos se encontram sob controlo e facilita a avaliação efetuada por auditores, clientes e entidades fiscalizadoras.

Todos os produtos precisam de ser certificados:

### **Certificação**

A certificação a um produto consiste em dar uma maior confiança ao mercado, sendo este um critério eficaz para o consumidor basear a sua escolha. Certificar serve essencialmente para demonstrar a conformidade das características de um produto, serviço ou sistema face a um documento de referência. A certificação não é obrigatória para as empresas, no entanto esta pode ser aplicável a qualquer tipo de organização. Este processo pode conduzir a uma abertura de novos mercados pela maior credibilidade adquirida, custos de avaliação e controlo mais baixos, um melhor atendimento às exigências dos clientes, uma diminuição dos custos em geral, um aumento dos lucros da empresa, entre outros.

A ISO, fundada em 1947, é uma organização não-governamental sediada em Genebra, Suíça, e é responsável pela elaboração e aplicação de padrões internacionais de qualidade.

A Olano implementou e certificou o Sistema de Gestão da Qualidade de acordo com os requisitos das normas ISO 9001:2008 e ISO 22000:2005 (Sistema de Gestão da Segurança Alimentar).

O sistema de gestão da Olano baseia-se num modelo processual cíclico, desencadeado pela identificação dos requisitos do cliente, legais e estatutários, progredindo para o desenvolvimento de um conjunto de atividades geradoras de valor acrescentado, e

completa-se na satisfação, confiança e fidelização do cliente através do fornecimento do serviço pretendido.

Cada um dos processos está identificado com base no valor acrescentado que proporciona, nos requisitos do cliente e objetivos pretendidos. Assim, o desenvolvimento de cada processo é planeado e, posteriormente, verificado e medido. A sua gestão baseia-se numa perspetiva de melhoria contínua. Esta forma fragmentada de melhoria contínua ajuda a construir uma melhoria global.

O modelo assenta em três grupos de processos que garantem a identificação dos requisitos aplicáveis das normas ISO, a conformidade dos processos com esses requisitos e a sua sequência (Figura 14).



Figura 14- Tipos de Processos que Garantem a Aplicabilidade das ISSO

Fonte: (Groupe Olano, 2018)

Anualmente são definidos pela Gestão os objetivos da Qualidade e da Segurança Alimentar com base na Política da Qualidade. A definição destes tem em conta os requisitos regulamentares e legais, as linhas estratégicas definidas pelo Grupo, as opções tecnológicas e os requisitos financeiros e operacionais do negócio. Os objetivos são avaliados periodicamente e, em função dos resultados obtidos, poderão ser definidas e implementadas novas ações com vista a corrigir eventuais desvios.

## Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar (SGQSA)

O Sistema de Gestão da Qualidade e Segurança Alimentar (SGQSA) da Olano baseia-se num ciclo de melhoria contínua orientado para a satisfação do cliente pelos serviços prestados, cumprindo sempre rigorosamente todos os requisitos legais e regulamentares intrínsecos aos processos e manutenção da segurança alimentar. Desta forma, a empresa pretende prestar um serviço que satisfaça as necessidades e expectativas do cliente, que garanta a segurança alimentar e, ao mesmo tempo, garanta a continuidade e crescimento da empresa (Figura 15).

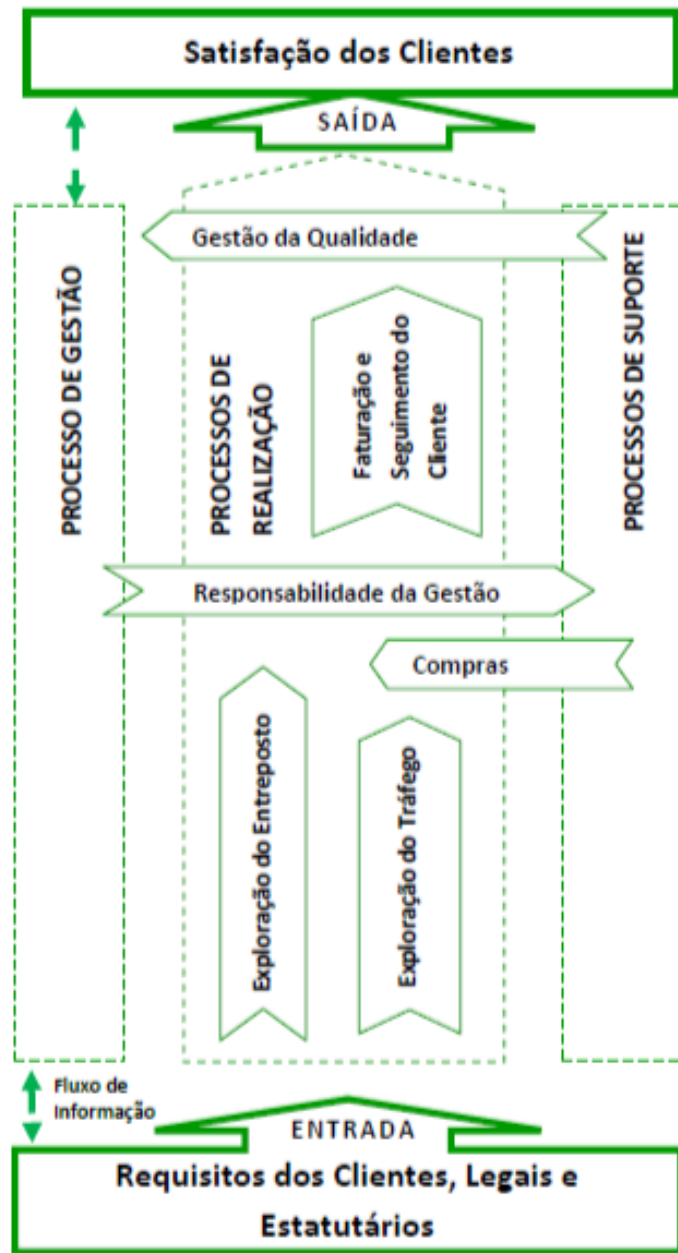


Figura 15- Mapa de interação entre processos

Fonte: (Groupe Olano, 2018)

## Ciclo de melhoria contínua da Olano

O ciclo de melhoria contínua é fechado através da revisão da qualidade e da segurança alimentar, isto é, análise dos procedimentos definidos e do estado dos indicadores relativamente ao objetivos definidos, avaliação da satisfação dos clientes, avaliação dos resultados das auditorias, avaliação da prestação dos fornecedores, da análise das ações corretivas e preventivas, da avaliação dos resultados individuais de verificação, da análise dos resultados das atividades de verificação, da validação das medidas de controlo e da atualização do SGSA (Figura 16).

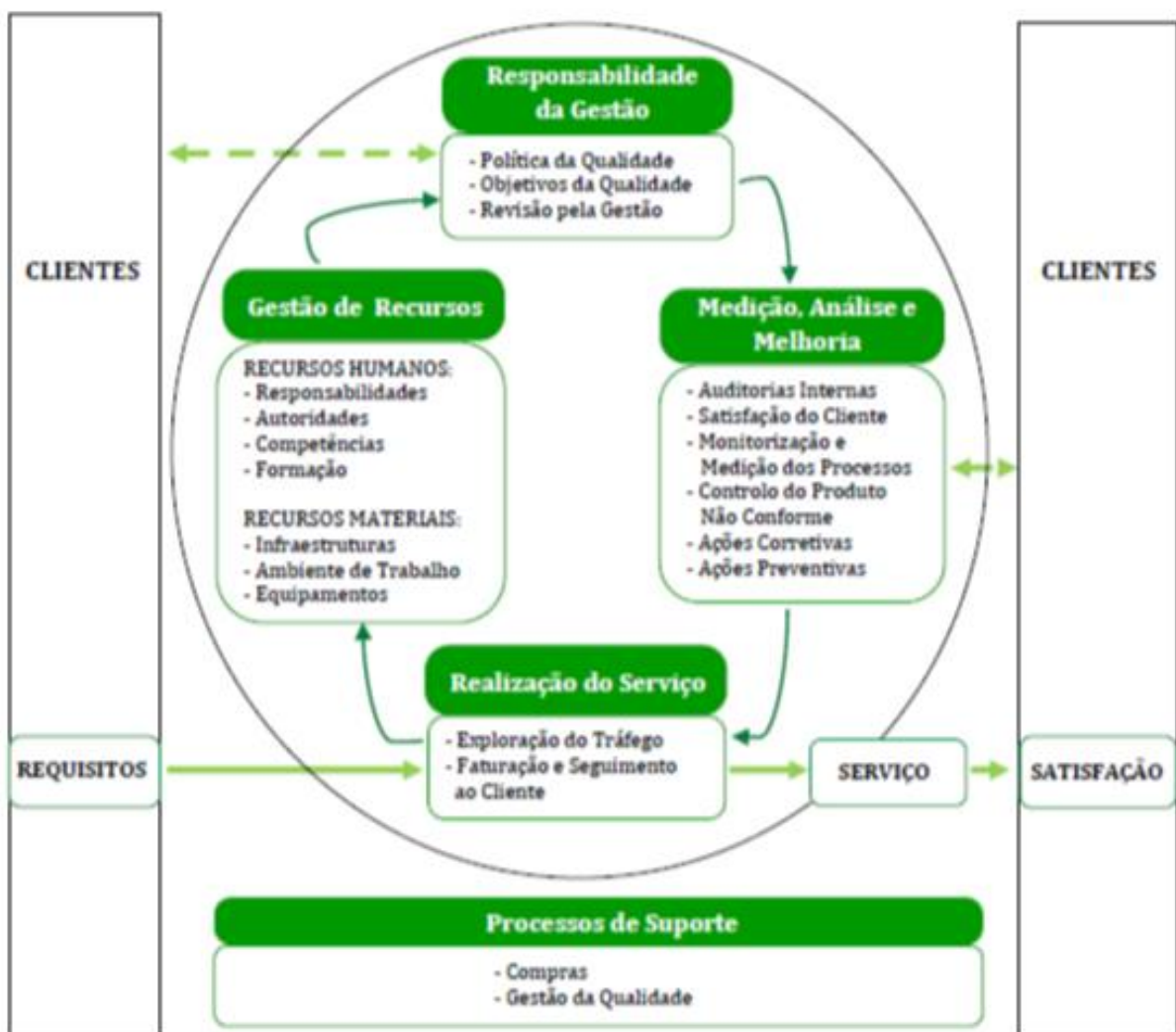


Figura 16-Mapa que Relaciona os Processos com a Satisfação dos Clientes

Fonte: (Groupe Olano, 2018)

Hoje em dia, o serviço de transporte, para além de ser considerado como responsável por uma grande parte dos custos logísticos totais, tem um importante papel como facilitador da movimentação das mercadorias. Os transportes contribuem para a redução de prazo, colocando os bens certos no lugar e no tempo certo, sendo um meio ou ferramenta de entrega ou fornecimento de mercadorias ou produtos.

O cliente preocupa-se apenas com o modo como as suas necessidades são satisfeitas, não se preocupando com os problemas das empresas de transportes. Desta forma, a empresa deve focar-se no cliente de forma a satisfazer as suas necessidades. Deve ser capaz de efetuar uma oferta que vá ao encontro das exigências do cliente. Para isso é necessário um elevado conhecimento sobre as necessidades e exigências dos seus clientes.

A qualidade de uma empresa é sinónimo de fidelização por parte dos clientes. Alguns fatores contribuem para a qualidade do serviço: a pontualidade e regularidade do transporte, a velocidade de deslocação, a informação em tempo real, a conceção dos veículos e dos equipamentos, a política de preços, conformidade da mercadoria durante todo o processo (por exemplo, cada camião da Olano consegue levar mercadoria com duas temperaturas diferentes  $+4^{\circ}\text{C}$  e  $-18^{\circ}\text{C}$ .), qualidade ambiental, preço, entre outros.

### 2.2.2- Tráfego

O movimento de pessoas e de mercadorias é o reflexo das diferentes atividades existentes numa sociedade. O ramo da Engenharia que se ocupa do movimento eficiente e seguro de pessoas e de mercadorias designa-se por Engenharia do Tráfego que, deste modo, tem com objetivo o estudo da mobilidade, ou seja, a facilidade de deslocação, a otimização das deslocações, e a segurança de todos os participantes nessas deslocações. O departamento do tráfego desempenha um papel fundamental em qualquer empresa de transportes, e na Olano, este desempenha um papel fundamental.

Neste departamento são obtidas todas às informações referentes às cargas e descargas de mercadorias, como por exemplo, o local, a hora e a temperatura a que as mercadorias devem ser transportadas. Estas informações são fornecidas pelos clientes ou pelos fornecedores, e cabe depois aos colaboradores que se encontram neste departamento analisá-las, organizá-las e arranjar a melhor forma de procederem ao transporte.

Na Olano, este departamento encontra-se subdividido em duas partes, os colaboradores que trabalham nos transportes nacionais e aqueles que trabalham nos transportes internacionais.

O principal objetivo deste departamento é fazer chegar a mercadoria aos clientes a tempo e horas, em bom estado, de uma forma eficiente e de maneira a maximizar o lucro.

Todo este processo começa pelo pedido que é efetuado pelo cliente à Olano. O pedido é enviado por *e-mail*, e contém sempre as informações sobre o local de descarga, o dia, a hora, a temperatura e o número de paletes necessárias do produto. Em seguida a informação é analisada e discutida entre os colaboradores para que se consiga traçar uma rota, afetar um motorista e restante mercadoria para perfazer a capacidade do camião otimizando assim os custos.

Por exemplo, ao serem recebidos vários pedidos para a zona Norte do nosso país, em vez de serem enviados vários camiões para essa zona apenas com a mercadoria de um cliente, o objetivo do tráfego é criar uma rota com todos os clientes desta zona e enviar o menor número possível de camiões. Assim, em vez de existir um camião por cliente existirá um camião que transporta as mercadorias de vários clientes- Grupagem (Anexo 2).

Em seguida, depois das informações se encontrarem analisadas cabe aos colaboradores avisar os motoristas do seu percurso, da hora e da data de entrega da mercadoria nos

diferentes clientes. Estes são avisados via SMS ou via chamada antecipadamente para que possam cumprir o horário.

As grupagens são enviadas via *e-mail* para o departamento do Entrepasto, que têm como função carregar os camiões conforme as grupagens



### 2.2.3- Entrepasto

A Exploração do Entrepasto está diretamente ligada com a logística da empresa e todo o seu meio envolvente. A logística é a área da administração responsável por organizar recursos, equipamentos e informações para a execução de todas as atividades de uma empresa.

A logística é dividida em dois tipos de atividades: as principais e as secundárias:

- \* Principais: Transportes, Gerir os Stocks, Processamento de Pedidos;
- \* Secundárias: Armazenagem, Manuseio de materiais, Embalagem, Obtenção, Compras.

Na Olano estas duas atividades são ambas postas em prática neste departamento. A Exploração do Entrepasto é composta pelo Entrepasto, onde se encontra o escritório e os assistentes, e pelo cais, zona onde se encontram os produtos em trânsito e os operadores. É nesta zona que são processadas todas as mercadorias. As mercadorias podem ser armazenadas em *stock*, ou sofrerem “*picking*” ou “*Cross docking*” e serem logo carregadas para os camiões. Temos que ter em conta também a maneira como são processadas as cargas e as descargas, porque ambas se processam de uma forma diferente.

Em seguida, são apresentadas as várias formas de processamento de mercadorias:

- ❖ **Cargas:** são da inteira responsabilidade da Olano. As grupagens chegam do Tráfego e cabe aos colaboradores do entreposto controlar a mercadoria e os documentos a enviar para que tudo esteja correto. As mercadorias podem sair do *stock*, ou podem vir de outros camiões. Neste último caso, a mercadoria será transferida para o camião escolhido pelo Tráfego para transportar essa mercadoria. Estes processos podem ocorrer simultaneamente, isto é, um camião pode levar mercadoria de *stock* e mercadoria de outros camiões;
- ❖ **Descargas:** Todos os camiões que transportam produtos congelados ou frescos têm um leitor de temperaturas. A primeira função dos colaboradores deste departamento é pedir ao motorista que lhes faculte o *ticket* com as temperaturas para se verificar desde a carga até ao momento da descarga que a temperatura se encontra dentro dos limites aceitáveis. Em seguida, pedem-se os documentos do transporte da mercadoria para posteriormente, depois do camião se encontrar

descarregado, se confirmar se os dados estão corretos com a mercadoria (número de paletes, data de validade, tipo de produtos). No momento em que se descarrega o camião cabe aos operadores do cais, medir a temperatura com termómetros em diferentes paletes para mais uma vez se confirmar que a mercadoria se encontrava na temperatura desejada. Se tudo se encontrar nos devidos termos, a mercadoria pode entrar para *stock* ou permanecer no cais caso essa seja necessária para ser transportada logo noutra camião. Se for encontrado algum problema cabe ao responsável do Entreposto entrar em contacto com o cliente da mercadoria e com o diretor da Olano.

Além das cargas e descargas cabe aos colaboradores do Entreposto gerir os stocks. A empresa tem quatro câmaras frigoríficas, três delas que funcionam em frio negativo e uma delas em frio positivo, e todas são utilizadas para armazenar as paletes que ficam em *stock* na Olano. O primeiro passo a realizar quando se armazenam as paletes é a sua etiquetagem. A etiquetagem é um processo através do qual se identifica um arquivo por uma etiqueta. As etiquetas são produzidas num programa que é utilizado por todas as empresas do Grupo Olano chamado “*Open*” (Anexo 3) e que permite criar etiquetas que descrevem toda a mercadoria por palete (número total de artigos da paleta, nome do cliente, temperatura a que se deve encontrar o lote, e a descrição dos artigos). O programa atribui um número à etiqueta que é utilizado posteriormente para organizar e colocar as paletes nas estantes onde irão permanecer o tempo necessário, até que os clientes precisem delas. As estantes estão organizadas por ordem alfabética e numérica, como por exemplo: A1; A2; B1; B2. Com a utilização deste procedimento e do programa, os colaboradores do Entreposto sabem sempre onde se encontram as paletes e onde ir buscá-las para as transportar para o cliente, no caso de ser necessário.

- ❖ **Cross-docking:** é um processo de distribuição no qual a mercadoria recebida é redirecionada sem uma armazenagem prévia. Este processo é utilizado na distribuição de produtos com elevados índices de rotatividade e perecibilidade, em que não existe a armazenagem, apenas cruzam o armazém, sendo logo direcionados para os pontos de venda (Figura 17). O *cross-docking* pode ser definido como uma operação do sistema de distribuição na qual os produtos de um veículo são recebidos, separados e encaminhados para outro veículo. A aplicação deste sistema permite reduzir ou eliminar, se possível, duas das atividades mais caras realizadas num armazém, a armazenagem e o *picking*.

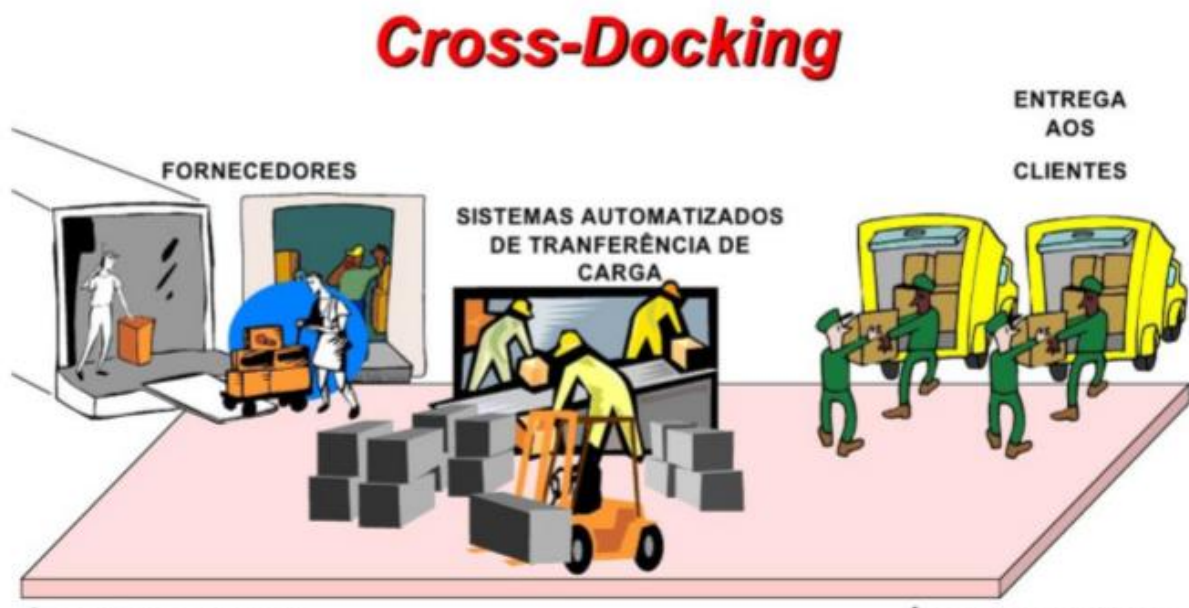


Figura 17- Processo Cross Docking

Fonte: (papodelogisticos, 2018)

Na Olano, o processo consiste em descarregar a mercadoria que chega de um determinado caminhão e colocá-la no cais e depois a mercadoria é transportada do cais para outro caminhão que a levará para o cliente. Este processo convém ser feito o mais rápido possível no caso de a mercadoria ser congelada uma vez que a temperatura no cais é de cerca de +5°C e se o processo for demorado a mercadoria pode correr o risco de começar a descongelar.

- ❖ **Picking**: é a atividade responsável pela separação e preparação dos pedidos nas quantidades corretas na área de armazenagem, de forma a satisfazer as necessidades dos clientes (Figura 18).



Figura 18- Processo de Picking

Fonte: (Groupe Olano, 2018)

Podemos diferenciar quatro estratégias de *picking*:

- \* **Picking discreto** - Este método apenas utiliza um operador e é este que inicia e completa a recolha, coletando apenas um produto por pedido. Este tipo de estratégia corresponde à forma de recolha de produtos mais fácil de operar, tendo um baixo índice de erro associado;
- \* **Picking por zona** – Nesta forma de organização, as áreas de armazenagem encontram-se divididas em zonas. Cada zona possui determinados produtos. Cada operador da atividade de *picking* está relacionado com uma dessas zonas;
- \* **Picking por lote** – Nesta forma de organização, o operador espera a acumulação de um certo número de pedidos. Em seguida são observados todos os produtos comuns e este tem que ver quais os produtos necessários que irão ser utilizados para os diferentes tipos de encomendas. Por último, distribui os produtos correspondentes a essas mesmas encomendas.

- \* **Picking por onda** - Este método é similar ao *picking* discreto, ou seja, cada operador é responsável por um tipo de produto de cada vez. A diferença está na forma de agendar um certo número de pedidos ao longo do turno. Geralmente, esse tipo de procedimento é utilizado para coordenar as funções de separação de pedidos e despacho.

Na Olano, o *picking* é utilizado quando existem pedidos específicos por parte dos clientes. O processo consiste em escolher determinados artigos presentes em várias paletes e colocá-los todos numa só. Os artigos escolhidos para *picking* são enviados pelo cliente à Olano, via *e-mail*. Este processo é realizado no cais pelos operadores do Entreposto. A Olano adotou dois tipos de “*picking*”, o *picking* por zona e o *picking* discreto, o primeiro, utilizado para realizar os transportes internacionais, nomeadamente para Itália, o segundo, utilizado para o transporte nacional, nomeadamente para zona Norte do nosso país. Em relação ainda à Gestão dos *Stocks* é de realçar que todos os clientes podem realizar auditorias aos produtos que têm em stock na Olano. Estas auditorias servem para os clientes verificarem que a sua mercadoria se encontra na totalidade nas instalações da Olano, à temperatura adequada e também para confirmarem os lotes e artigos dos produtos. Estes dados encontram-se organizados no programa “*Open*” e podem ser consultados pelos clientes para compararem depois com os seus próprios dados.

## 2.2.4- Faturação

As atividades desenvolvidas nesta área relacionam-se com a abertura, digitalização e organização dos processos.

Como já foi referido anteriormente, todos os departamentos na Olano encontram-se interligados entre si e estes não poderiam existir se assim não fosse. Neste departamento da faturação essa ligação é mais evidente, pois a faturação é a última etapa de todo um ciclo que começa quando os motoristas iniciam uma viagem e termina quando estes regressam de viagem.

A Olano faz transportes a nível nacional e internacional. Como tem uma grande frota de camiões, uma boa gestão implica que tudo tem de ser controlado ao pormenor para poder reduzir os custos o máximo possível.

Quando um motorista inicia uma viagem, este leva consigo um envelope (Anexo 4) onde coloca toda a informação. Indica onde carregou a mercadoria e onde esta foi entregue, colocando também no mesmo envelope faturas de despesas como portagens, comunicação, despesas com o veículo. O motorista deve também indicar as quantidades de combustível do camião e semirreboque para depois se proceder aos cálculos das “médias de combustível”.

Como existe um elevado número de veículos na frota, estes envelopes são arquivados por matrículas do reboque, podendo assim facilitar a pesquisa um dia mais tarde, caso seja necessário (Figura 19).



Figura 19- Arquivo dos envelopes

Quando os motoristas regressam de viagem, entregam o respetivo envelope, com todos os documentos referentes à viagem- *Convention relative au Contrat de Transporte International de Marchandises par Route (CMR)* (Anexo 5) , no entreposto. Aqui confirma-se se a mercadoria está de acordo com o que vinha descrito nas guias.

Se tudo se encontrar em ordem, estes documentos são transferidos para o Tráfego. Aqui são abertos processos e carimbados por uma ordem sequencial e os documentos provenientes das mercadorias são colocados nestes processos, com o devido valor. Cabe ainda aos colaboradores do tráfego registar nos processos todas as viagens e o preço total.

Em seguida, estes são transferidos para a Faturação e é a partir daqui que a discente começa a desempenhar as tarefas da Faturação.

De seguida, confirmava se todos os documentos estavam no processo certo e para isso averiguava se o descritivo no processo correspondia ao que estava nos documentos, ou seja, os locais, a data, e hora de descarga da mercadoria. Se estes se encontrassem corretos a próxima função era digitalizá-los.

Caso faltasse algum documento, exemplo “ticket”, ia-se ao ficheiro onde se guardavam os contactos dos motoristas, e ligava-se para estes, para que o retirassem (Anexo 6).

Como título da digitalização colocava-se o número do processo para que assim os outros colaboradores identificassem o processo de uma forma rápida e pudessem posteriormente emitir a fatura correspondente a esse processo, conforme apresentado na (Figura 20), se fosse encontrado algum erro tinha que se informar o responsável deste departamento, e o processo voltava para o tráfego para ser corrigido.

A fatura é enviada por correio, contudo, há determinados clientes que exigem que também seja enviada por *e-mail*. Como todos os processos se encontravam de forma desordenada outra função desempenhada era ordená-los de forma sequencial, para isso recorria-se ao número carimbado que se encontrava no processo.

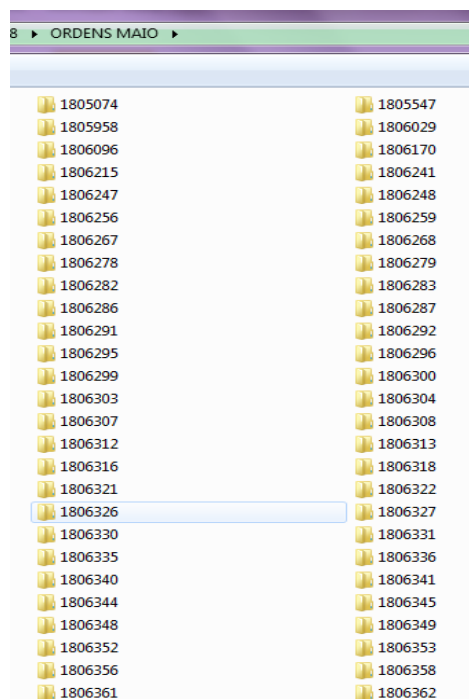


Figura 20- Ficheiros com os respetivos processos

Por fim, procedia-se ao arquivamento dos processos, ou seja, a arquivação era feita por ordem sequencial de acordo com os números carimbados, e colocados numa caixa onde o limite máximo de processos era 60 processos, conforme apresentado na (Figura 21).

Depois de serem emitidas as faturas, o triplicado destas seguem para a área de Contabilidade. Esta área tem como funções : registo; controlo; avaliação; previsão. Na empresa utiliza-se um programa de contabilidade e gestão chamado PHC (Anexo 7).



*Figura 21- Caixas de arquivo para processos*



## 2.3 Área dos Recursos Humanos

A Gestão de Recursos Humanos, considerada pela maioria dos gestores como algo fundamental para o sucesso de qualquer organização, deve ser alvo de profunda atenção e análise, o que permite defender a ideia que as pessoas são o recurso principal para uma organização.

É preocupação do diretor da Olano determinar as competências necessárias para cada função, proporcionar a formação adequada para se atingir as competências necessárias, avaliar a eficácia das ações empreendidas, assegurar que os colaboradores estão conscientes da relevância e da importância das suas atividades e de como as mesmas contribuem para serem atingidos os objetivos da qualidade e da segurança alimentar.

Na empresa Olano a Gestão de Recursos Humanos tem como objetivo definir as necessidades suficientes de recursos humanos para atingir os objetivos organizacionais. Nesse sentido é necessário definir as práticas de recrutamento, seleção, formação e avaliação de desempenho dos colaboradores da Olano.

Assim sendo, compreende as seguintes atividades (Figura 22):

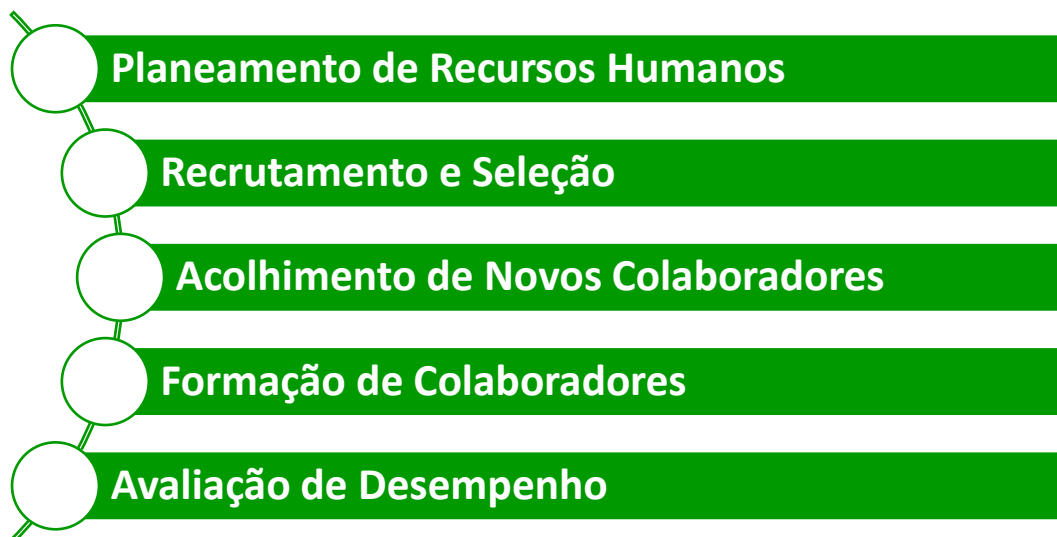


Figura 22- Fases da Gestão de Recursos Humanos

Adaptado: (Groupe Olano, 2018)

### ❖ **Planeamento de Recursos Humanos**

O planeamento de Recursos Humanos é um esforço para antecipar as necessidades futuras da organização, relativamente ao ambiente e fornecer os recursos humanos para preencher essas necessidades (Cascio, 1989).

Através do estudo das Descrições de Funções e Processos da empresa o responsável (neste caso o diretor) avalia as competências necessárias e suficientes para a execução dos objetivos da organização.

O Diretor deve ter em conta a existência de recursos internos para fazer face às necessidades de pessoal.

Caso existam colaboradores na empresa que satisfaçam as condições requeridas estes devem ser entrevistados e devem ser tidos em conta os seguintes aspetos:

- \* Avaliação de desempenho;
- \* Formação;
- \* Escolaridade;
- \* Resultados da seleção;
- \* Condições de promoção e/ou transferência.

### ❖ **Recrutamento e seleção**

O recrutamento consiste num processo que visa atrair candidatos potencialmente qualificados e capazes de ocupar cargos dentro da organização (Gil, 2001).

A seleção é a escolha do (s) candidato(s) mais adequado(s) para a organização, de entre os candidatos recrutados, por meio de vários instrumentos de análise, avaliação e comparação de dados.

Com base nos requisitos exigidos para a função em questão, o diretor facilitará a informação fundamental para que seja realizado o recrutamento.

A oportunidade de emprego é divulgada através de anúncios na imprensa local, ou através do Centro de Emprego ou ainda ativando a rede de contactos.

Após a receção e análise do Curriculum Vitae (CV) e caso o candidato cumpra os requisitos, o diretor realiza uma entrevista com o interessado.

A avaliação dos CV é feita com base na formação académica, formação profissional e experiência profissional.

No final do procedimento o diretor comunica ao candidato a decisão sobre o processo de candidatura. Esta comunicação é realizada através de telefone, carta ou pessoalmente.

#### ❖ **Acolhimento de novos colaboradores**

O Acolhimento é um programa que habitualmente tem uma aplicação coletiva no momento de entrada na organização, o que coincide com o período em que os indivíduos experimentam maior incerteza e ansiedade por se movimentarem num ambiente desconhecido (espaço, pessoas, cultura). Este programa incide sobre um período relativamente curto (1 a 4 semanas) e funciona como o veículo de apresentação da organização e dos seus valores, normas e objetivos. (Mosquera, 2002) ; ( Peretti, 2001).

A apresentação do novo colaborador é efetuada pelo responsável do setor onde vai exercer funções, ou por um membro da equipa de recursos humanos.

Durante o acolhimento é dado ao novo colaborador uma cópia do Manual de Acolhimento (inclui informações gerais sobre a empresa, a Política de Qualidade, o Organigrama da empresa, entre outros) e é disponibilizado o Regulamento Interno da empresa com a respetiva descrição de funções para consulta do colaborador. É-lhe dada uma breve explicação acerca do Sistema de Gestão da Qualidade e do Sistema de Gestão da Segurança Alimentar e dos Processos da Empresa, dos procedimentos e instruções mais diretamente ligados à sua área de atuação, tal como o local onde os mesmos podem ser consultados.

#### ❖ **Formação de colaboradores**

A identificação de necessidades de formação é da responsabilidade não só do Departamento de Recursos Humanos, como também do diretor.

Anualmente é realizada uma avaliação das competências dos colaboradores, comparando as necessárias com as existentes.

Com base nas necessidades de formação identificadas e nas ofertas de formação disponíveis, o responsável da qualidade elabora o Plano Anual de Formação.

A avaliação da eficácia de cada ação de formação é efetuada pelo superior hierárquico do colaborador. Esta deve ser efetuada no prazo máximo de 6 meses após a ação de formação. Depois de cada ação de formação é necessário entregar um certificado de formação a cada um dos colaboradores da empresa de forma a comprovar a sua participação na atividade acima referida.

### ❖ **Avaliação de desempenho**

A avaliação do desempenho é uma apreciação sistemática do desempenho de cada pessoa no cargo e no seu potencial de desenvolvimento futuro. Toda a avaliação é um processo para estimular ou julgar o valor, excelência, as qualidades de alguma pessoa (Chiavenato, 1999).

A Avaliação de desempenho dos colaboradores da Empresa é realizada anualmente pelos Responsáveis de cada sector e pelo Diretor da empresa, o registo é efetuado no formulário da casa-mãe do Grupo Olano (França).

A avaliação de desempenho tem como consequência premiar o mérito daqueles que mais e melhor se empenharam para conseguir melhores resultados.

Como foi referido anteriormente, a discente esteve apenas um dia a desempenhar funções neste departamento. Assim sendo, desempenhou uma única atividade: averiguar incoerências nos dossiers dos colaboradores.

Ao analisar um conjunto de dossier que lhe foi entregue detetou algumas falhas como por exemplo: falta de assinaturas em diversos documentos (o que pode inviabilizar a validade dos mesmos), falta de cópia do Cartão de Cidadão ou desatualização dos mesmos, falta de fichas de aptidão, necessidade de efetuar consultas médicas periódicas de segurança no trabalho. Estas consultas servem para garantir que o colaborador se encontra em perfeitas condições de continuar a exercer as suas funções e são efetuadas periodicamente: colaboradores que tenham mais de 50 anos ou menos de 18 anos têm de fazer esta consulta anualmente; os restantes de dois em dois anos.

## Conclusão

A realização do estágio curricular, permitiu-me o contacto com a realidade do trabalho, mas também um enriquecimento das minhas competências profissionais e pessoais.

O estágio foi uma experiência única, inesquecível e muito gratificante, pois após uma caminhada de aprendizagem teórica, tive a oportunidade de colocar em prática todos os ensinamentos adquiridos ao longo do curso.

A integração na empresa foi muito boa, pois existe um ótimo ambiente de trabalho. As pessoas, no geral, também foram muito simpáticas e acolhedoras.

Durante o estágio, procurei estar sempre recetiva a novos conhecimentos e desafios, tentando ultrapassar todos os “obstáculos” com que me ia deparando, adotando sempre uma postura ativa, interessada e empenhada, para poder retirar o máximo partido do mesmo.

Fazendo uma retrospectiva do tempo de estágio, é possível afirmar que foi uma experiência muito positiva, uma vez que possibilitou conhecer o mundo empresarial, principalmente ao nível da logística. Apesar de as expectativas para este estágio serem enormes, as mesmas foram concretizadas, e superadas, permitindo confirmar a minha vocação para exercer uma atividade profissional neste setor de atividade.

Olhando em retrospectiva para esta pequena, mas fundamental etapa de aprendizagem, direi que as 750 horas de estágio foram muito positivas e benéficas, pois contribuíram para o amadurecimento de ideias e incutiram em mim o espírito de trabalho em equipa.

Resumindo, foi gratificante a oportunidade que me foi proporcionada, pois para além da experiência adquirida, melhorei também a minha postura em relação ao mundo do trabalho.

## Bibliografia

- A french perspective*. (27 de março de 2018). Obtido de <http://www.afrenchperspective.com/a-day-in-saint-jean-de-luz-top-attractions/>
- Baía, A. (2012). *Gestão da Qualidade*. Guarda: Instituto Politécnico da Guarda.
- builsa*. (25 de maio de 2018). Obtido de <http://www.builsa.com/>
- Cascio. (1989). *Managing Human Resources: Productivity, Quality of work life*. New York: McGraw-Hill. . Guarda: Instituto Politécnico da Guarda.
- codinagrup*. (15 de abril de 2018). Obtido de <http://www.codinagrup.com/?locale=fr>
- Gil. (2001). *Gestão de Pessoas - Enfoque nos Papeis Profissionais*. Guarda: Instituto Politécnico da Guarda.
- globalgreenfreight*. (30 de março de 2018). Obtido de <http://www.globalgreenfreight.org/green-freight/objectif-co2-france>
- Groupe Olano*. (14 de junho de 2018). Obtido de <http://www.groupe-olano.com/filiere-frais/>
- Jornal dos Transportes*. (30 de março de 2018). Obtido de <http://jornaldostransportes.pt/olano-investe-75-milhoes-na-expansao-da-plie-da-guarda/>
- Melyon. (2004). *Comptabilité General*. Guarda: Instituto Politécnico da Guarda.
- Mosquera. (2002). *Integração e Acolhimento in A. Caetano, & J. Vala (orgs.) - Gestão de Recursos Humanos - Contextos, Processos e Técnicas*. Guarda : Instituto Politécnico da Guarda.
- papodelogisticos*. (7 de maio de 2018). Obtido de [http://papodelogisticos.blogspot.com/2016/10/cross-docking\\_10.html](http://papodelogisticos.blogspot.com/2016/10/cross-docking_10.html)
- Peretti. (2001). *Recursos Humanos*. Guarda: Instituto Politécnico da Guarda.
- sudouest*. (27 de março de 2018). Obtido de <https://www.sudouest.fr/2011/05/18/la-famille-olano-n-a-pas-froid-aux-yeux-401356-736.php>

# **ANEXOS**

## **Índice de Anexos**

Anexo 1- Implementação da Olano na Plie

Anexo 2- Grupagem

Anexo 3- OPEN

Anexo 4- Envelope do Motorista

Anexo 5- Contrato de Transporte Internacional de Mercadorias por Estrada (CMR)

Anexo 6- Modelo folha de contactos dos motoristas

Anexo 7- Programa PHC



# **Anexo 1- Implementação da Olano na Plie**

Imprimido em 02-01-2014 12:04:10

Jornal o interior

Versão original em: <http://www.ointerior.pt/index.asp?idEdicao=534&id=26096&idSeccao=6375&Action=noticia>

SECÇÃO: Sociedade

Empresa instalada na PLIE vai investir três milhões de euros na segunda fase do empreendimento

Olano já projecta ampliação das instalações

A Olano, a primeira empresa instalada na PLIE - Plataforma Logística de Localização Empresarial, já está a trabalhar no projecto de ampliação das instalações. Trata-se da segunda fase deste empreendimento do terceiro maior operador francês de logística e transportes de frio, com sede no País Basco francês, que prevê investir mais três milhões de euros na Guarda. Aquela que é a primeira firma a trabalhar na nova área industrial, desde Novembro, inaugurou as suas instalações na semana passada e «pretende agora duplicá-las, aumentando assim a capacidade de resposta», explica o administrador, João Carlos Logrado, assegurando que «os projectistas já estão a trabalhar no projecto». Ou seja, a Olano passará a funcionar numa área de seis mil metros quadrados até ao próximo ano. De resto, o grupo já



A Olano é a primeira firma da PLIE

tinha anunciado, em Junho do ano passado, que avançaria para uma ampliação em 2010, com o objectivo de aumentar a área de frio. Sem adiantar datas para o começo das obras, porque o projecto da segunda fase terá de «ser validado em França», João Carlos Logrado adianta que «as novas instalações permitirão chegar às 10 mil paletes». Actualmente, a firma da área da logística de frio tem capacidade para 5.270. Segundo este responsável, o negócio está de tal forma a correr bem na Guarda que a Olano está «a 120 por cento da sua capacidade», sendo então necessário avançar «o quanto antes» para a segunda fase do empreendimento.

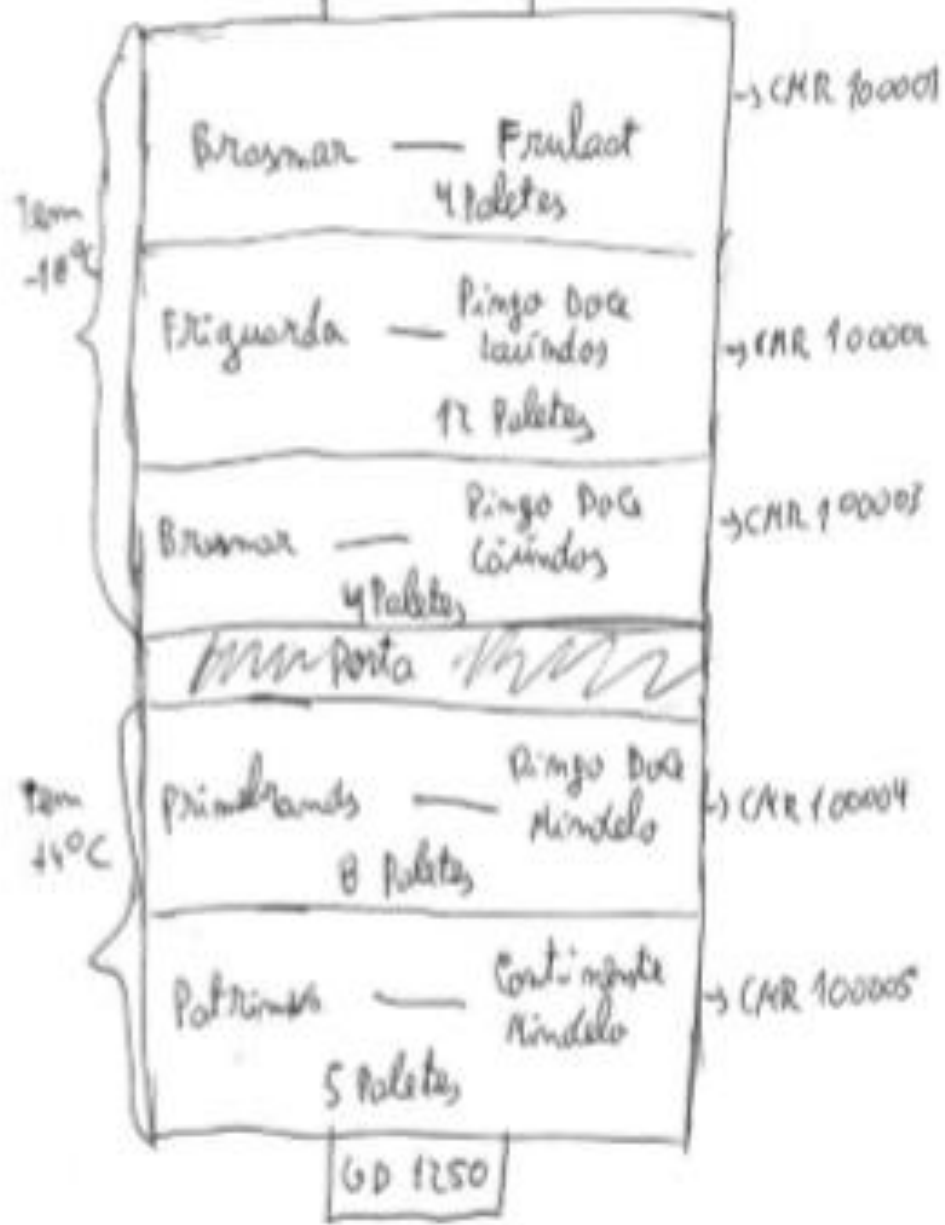
«O próprio director do grupo já anunciou, intemamente, que é para arrancar com a segunda fase», acrescenta. Relativamente aos postos de trabalho, a Olano emprega neste momento 25 pessoas e «terá certamente que passar a ter mais trabalhadores», adianta, sem arriscar números para já. «Esperamos ter o projecto pronto em breve para podermos então avançar com as obras», acrescenta. A Olano investiu, na primeira fase, quatro milhões de euros e conta, actualmente, com 930 metros quadrados de cais de carga/descarga e duas câmaras frigoríficas, uma com frio negativo de 15 mil metros cúbicos e outra com frio positivo de oito mil. A unidade da Guarda é servida por 45 camiões de transporte internacional. A empresa armazena produtos hortícolas, alimentares e congelados, que distribui em Portugal e na Europa, nomeadamente a zona da Corunha, na Galiza. Para além da armazenagem em frio, a Olano presta serviços como "cross docking", "picking", etiquetagem de mercadoria, entreposto aduaneiro e franco, aluguer de escritórios e descarga de contentores, classificação e paletização. A plataforma logística disponibiliza 196 lotes na encruzilhada da A25 e A23, num empreendimento que integra a Rede Nacional de Plataformas Logísticas e resulta de um investimento de 34 milhões de euros.

© 2009 Jornal o interior - Produzido por ardina.com, um produto da Dom Digital.

Comentários sobre o site: [webmaster@domdigital.pt](mailto:webmaster@domdigital.pt).

# **Anexo 2- Grupagem**

66-VN-99



GD 1250

# **Anexo 3- OPEN**



# **Anexo 2- Envelope do Motorista**





**Anexo 5- Contrato de  
Transporte Internacional de  
Mercadorias por Estrada  
(CMR)**

3 Exemplar para o transportador - Ejemplar para el porteador  
Copy to carrier

N.º - P

08001

17

1 Expedidor (nome, morada, país)  
Remittent (name, domicile, país)  
Sender (name, address, country)

NACIONAL   
INTERNACIONAL

Este transporte fica sujeito, não obstante qualquer cláusula em contrário à convenção relativa ao Contrato de Transporte Internacional de Mercadorias por Estrada (CMR).

Este transporte queda sometido, no obstante toda cláusula contrária, al convenio sobre el Contrato de Transporte Internacional de Mercancias por Carretera (CMR).

CMR

This carriage is subject, notwithstanding any clause to the contrary, to the convention on the contract for the International Carriage of Goods by Road (CMR).

2 Destinatário (nome, morada, país)  
Consignatário (nome, domicílio, país)  
Consignee (name, address, country)

18 Transportador (nome, morada, país)  
Porteador (nome, domicílio, país)  
Carrier (name, address, country)

**OLANO**  
www.grupo-olano.com

**Olano Portugal Transportes, S.A.**  
Plataforma Logística da Guarda, lote 141 | Apartado 1081 | 6300-070 Guarda  
Tel. 00 351 271 200 590 | Fax 00 351 271 200 599  
NIPC 506 241 815 | C.R.C. Guarda | Capital Social 2.000.000,00€ | Alvará 658764

3 Lugar de entrega da mercadoria (morada, país)  
Lugar de entrega de la mercancía (lugar, país, fecha)  
Place of delivery of the goods (place, country)

19 Transportadores sucessivos (nome, morada, país)  
Porteadores sucesivos (nombre, domicilio, país)  
Successive carriers (name, address, country)

Nome \_\_\_\_\_  
Matrícula do tractor \_\_\_\_\_  
Matrícula do reboque \_\_\_\_\_

4 Lugar e data do carregamento da mercadoria (morada, país, data)  
Lugar y fecha de carga de la mercancía (lugar, país, fecha)  
Place and date of taking over the goods (place, country, date)

20 Reservas e observações do transportador  
Reservas y observaciones del porteador  
Carrier's reservations and observations

5 Data e hora de entrada do veículo no local de carga  
Fecha y hora de entrada del vehículo en el lugar de carga  
Date and hour of vehicle arrival to the charge place

O TRANSPORTADOR NÃO É responsável pela falta de mercadorias ou deterioração da mesma, se a respectiva reclamação não for acompanhada por uma peritagem independente.

6 Data e hora de saída do veículo do local de carga  
Fecha y hora de salida del vehículo del lugar de carga  
Date and hour of vehicle departure from charge place

7 Documentos anexos  
Documents attached

8 Marca e números Marks and numbers	9 Número de volumes Número de trultos Number of packages	10 Modo de embalagem Clase de embalaje Method of packing	11 Natureza da mercadoria * Naturaleza de la mercancía Nature of goods	12 Nº Estatístico Nº Estadístico Statistical number	13 Peso Bruto Kg. Gross weight in Kg.	14 Volume m³ Volumen m³ Volume in m³
--	--	--	--	---	--	--

Transporte efetuado nos termos do Art. 4.º - A DL 239/2003 de 4/10, introduzido pelo DL 145/2008 de 28/07 com preço de referência de combustível determinado com referência ao P.V.P divulgado pela DGEG em \_\_\_\_\_ €/ litro.

ONU Etiquetas  
Labels

Grupo de embalagem  
Packing group

(ADR\*)

15 Instruções do expedidor / Instrucciones del remitente / Sender's instructions

Cargadas no Expedidor	Devolvidas ao Expedidor	Descarregadas no Destinatário	Recebidas no Destinatário

21 Estipulações particulares / Estipulaciones particulares / Special agreements

Transporte efectuado, nos termos do art.º 4-A, DL 239/2003 de 4/10, alterado pelo DL 145/2008 de 28/7. As partes intervenientes neste transporte submetem-se, em caso de litígio, às decisões do Tribunal Judicial da Guarda, na interpretação e respeito das normas do contrato de Transportes Internacionais e da Convenção CMR.

The parts provide that, in case of dispute regarding the interpretation and execution of the carriage contract which this consignment note refers to, it shall be settled by the "Junta Arbitral de Transportes de Mercancias del Pais Vasco", which shall apply the C.M.R. convention, and bind themselves to execute its resolutions.

16 Forma de pagamento  
Forma de pago  
Instructions as to payment for carriage

Porte pago / Porte pagado / Carriage paid  
 Porte a pagar / Porte debido / Carriage forward

22 A pagar por: To be paid by:	Expedidor Sender's	Moeda / Moneda Currency	Destinatário / Consignatário Consignee
Preço de transporte Carriage charges			
Descontos Deductions			
Suplementos Líquido/Balances Supplements charges			
Despesas acessórias Other charges			
TOTAL			

23 Fecho em \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_  
Formalizado en \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_  
Established in \_\_\_\_\_ on \_\_\_\_\_

17 Reembolso / Cash on delivery

24 Dia e hora de chegada ao local de descarga  
Fecha y hora de llegada del vehículo al lugar de descarga

25 Dia e hora de saída do veículo do local de descarga  
Fecha y hora de salida del vehículo del lugar de descarga

26 Assinatura e carimbo do expedidor  
Firma y sello del remitente  
Signature and stamp of the sender

27 **Olano Portugal Transportes, S.A.**  
Plataforma Logística da Guarda, lote 141  
Apartado 1081 | 6300-070 Guarda  
Tel. 00 351 271 200 590 | Fax 00 351 271 200 599  
NIPC 506 241 815 | C.R.C. Guarda  
Capital Social 2.000.000,00€ | Alvará 658764

Assinatura e carimbo do transportador  
Firma y sello del transportista  
Signature and stamp of the carrier

28 Receção da mercadoria  
Recibo de la mercancía  
Goods received

Assinatura e carimbo do destinatário  
Firma y sello del consignatário  
Signature and stamp of the consignee

Los recuadros en línea gruesa deben ser rellenados por el porteador.  
 The spaces framed with heavy lines must be filled in by the carrier.  
 To be completed on the carrier's responsibility.  
 22/24/28  
 27

\* Em caso de mercadorias perigosas indicar, além do particionado regulamentar, na última linha do quadro, a classe, o número e, dado o caso, a letra da classe, a cifra y, en su caso, la letra.  
 \* En el caso de mercancías peligrosas, indicar, además de la certificación reglamentaria, en la última línea del cuadro, la clase, el número y, en su caso, la letra.

# **Anexo 6- Modelo folha de contactos dos motoristas**



# **Anexo 7- Programa PHC**

"O tempo é o arquilótipo da democracia: rico e pobre, novo e velho, homem e mulher, todos têm 24 horas por dia e 7 dias por semana."  
Elizabeth Estance Saunders

Indicador de área de trabalho de acesso



Nome:	Stans Portugal	
Sobrenome:	Estancas	_____
Senha:	123456	_____
Usuário:	Estancas	_____
		<input type="button" value="Entrar"/> <input type="button" value="Cancelar"/>



ADVANC

