

Relatório de Estágio

Dulovik Leal de Sousa

Curso Técnico Superior Profissional em
Logística

set | 2023

GUARDA
POLI
TÉCNICO



POLI TÉCNICO GUARDA

Escola superior de Tecnologia e Gestão

Relatório de Estágio

RELATÓRIO DE ESTÁGIO
PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE TÉCNICO SUPERIOR PROFISSIONAL EM LOGÍSTICA

Dulovik Leal de Sousa

Setembro / 2023

POLI TÉCNICO GUARDA

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

Relatório de Estágio

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Para obtenção do DIPLOMA DE GRAU DE TÉCNICO SUPERIOR PROFISSIONAL em LOGÍSTICA

Professora Orientadora: Prof. Doutora Ana Isabel da Silva Alves Poças

Dulovik Leal de Sousa

Setembro / 2023

POLI TÉCNICO GUARDA

Ficha de Identificação

Discente: Dulovik Leal de Sousa

Nº de discente: 1706798

Curso: CTeSP em Logística

Estabelecimento de Ensino: Instituto Politécnico da Guarda (IPG) - Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG)

Morada: Av. Doutor Francisco Sá Carneiro, n.º 50

Código Postal: 6300-559 Guarda

Website: www.politecnicoguarda.pt

Entidade onde o estágio foi realizado: Na Linha Transportes, Unipessoal, Lda

Morada: Estrada Nacional 249-4, km 6.1, 2785-035 São Domingos da Rana

Telefone: 214537774

Telemóvel: 918 762051

Website: <https://nalinhatransporteslda.negocio.site/>

Docente orientador (a): Prof. Doutora Ana Isabel da Silva Alves Poças

Habilitações: Doutoramento em Economia

Supervisor do estágio: Eng.º Nuno Centeio

Habilitações: Engenharia Mecânica

Duração do estágio: 750 horas

Início de estágio: 1 de março de 2023 a 19 de junho de 2023

Área (s) do Estágio: Transportes e Logística

POLI TÉCNICO GUARDA

Agradecimentos

É com enorme satisfação, orgulho, coragem, dedicação e desempenho que termino esta formação académica. Esta tornou-se possível através do apoio e incentivo de todos os que percorreram este caminho comigo, a quem gostaria muito de agradecer pela ajuda e incentivo durante essa fase da minha vida.

Em primeiro lugar, gostaria de agradecer a todos os docentes da Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda por me terem proporcionado esta experiência e pelos conhecimentos transmitidos ao longo destes anos.

Um especial agradecimento à minha orientadora, Professora Doutora Ana Isabel da Silva Alves Poças, por ter aceitado ser a minha orientadora de estágio e por se ter mostrado disponível na orientação, paciência, ensino, correções e constante incentivo na realização deste relatório.

Agradeço a toda a equipa da empresa Na Linha Transportes, Unipessoal, Lda, por terem sido extremamente acolhedores, pelas experiências partilhadas e pelo apoio.

Ao Engenheiro Nuno Centeio gostaria de fazer um especial agradecimento por ter aceitado realizar o estágio com a sua supervisão. Agradeço ainda pela disponibilidade, por me orientar ao longo do estágio e me ensinar sobre a logística e sobre os métodos da empresa.

Agradeço à minha namorada pelo suporte e apoio incondicional, por acreditar em mim e nunca me deixar desistir mesmo com os desafios que foram surgindo, e a toda a minha família pelo apoio durante esta jornada, sempre incentivando e acreditando em mim.

Por último, agradeço aos amigos e amigadas que criei durante o meu tempo na Guarda que me ajudaram desde sempre a não me sentir tão sozinho e me motivaram sempre para não desistir.

POLI TÉCNICO GUARDA

Resumo

O presente relatório expõe e descreve de forma objetiva as atividades desenvolvidas durante a unidade curricular Estágio que contribuíram para a consolidação dos conhecimentos adquiridos no Curso Técnico Superior Profissional em Logística na Escola Superior de Tecnologia e Gestão do Instituto Politécnico da Guarda.

O estágio curricular decorreu na empresa Na Linha Transportes, Unipessoal, Lda, sediada em Cascais, cuja principal área de atividade é logística de mobiliário.

Este relatório caracteriza a empresa em que decorreu o estágio, Na Linha Transportes, Unipessoal, Lda, e descreve detalhadamente as atividades desenvolvidas durante o período do estágio, relacionadas com a gestão logística, nomeadamente a logística de armazenamento.

Palavras-chaves: Estágio; Relatório; Transportes; Logística de Mobiliário

POLI TÉCNICO GUARDA

Plano de Estágio

O Plano de estágio foi elaborado com o supervisor Nuno Centeio (anexo I), tendo em conta o objeto central da empresa Na Linha Transportes, Unipessoal, Lda. (Transporte e Logística).

O estágio tem como principal objetivo a integração do estagiário no contexto real das atividades desenvolvidas pela empresa. Adicionalmente, ambiciona contribuir para o desenvolvimento da empresa, tanto ao nível nacional como internacional.

Na sequência dos objetivos estabelecidos foram definidas as seguintes atividades:

- Integração do estagiário na empresa;
- Acompanhamento das atividades diárias da empresa, exemplificação e verificação de como executar;
- Gestão global de armazém (Logística integrada de mobiliário);
- Atendimento ao cliente;
- Atividades de receção;
- Descarga, conferência, arrumação e armazenagem de mercadorias, em zonas específicas organizadas por cliente;
- Introdução da informação de cada mercadoria rececionada no sistema informático utilizado pela empresa;
- Atividades de expedição da mercadoria;
- Identificação, *picking* e preparação de artigos/itens para entrega ao cliente;
- Elaboração de guias de transporte da mercadoria;
- Elaboração de rotas, gestão de cargas e sua separação;
- Apoio/auxiliar nas entregas ao cliente final.

POLI TÉCNICO GUARDA

Índice

Ficha de Identificação	I
Agradecimentos.....	II
Resumo.....	III
Plano de Estágio.....	IV
Índice.....	V
Índice de Figuras	VII
Lista de Abreviaturas e Siglas.....	VIII
Introdução	1
Capítulo I - Na Linha Transportes, Unipessoal, Lda.....	2
1.1 - Apresentação da Empresa	2
1.2 - História.....	4
1.3 - Visão, Missão e Valores	4
1.3.1 - Visão	4
1.3.2 - Missão.....	4
1.3.3 - Valores	5
1.4 - Os Mercados	6
1.5 - Produtos/ Serviços	7
1.5.1 - Transportes e Logística de Mobiliário	7
1.5.2 - Montagens de Mobiliário	8
1.6 - Responsabilidade Ambiental	9
Capítulo II - Atividades desenvolvidas durante o estágio.....	10
2.1. Integração do estagiário na empresa	10

POLI TÉCNICO GUARDA

2.2. Acompanhamento das atividades diárias da empresa, exemplificação e verificação de como as executar	10
2.3. Gestão global de armazém	11
2.3.1. Atendimento ao cliente.....	14
2.3.2. Descarga de mercadorias.....	15
2.3.3. Receção, conferência e arrumação de mercadorias	16
2.3.4. <i>Picking</i> , preparação e a expedição	17
2.4. Elaboração do Guia de Transportes	17
2.5. Gestão de rotas	20
2.6. Apoio à distribuição ou entregas de mercadorias.....	21
Conclusão.....	24
Referências Bibliográficas	25
Web grafia.....	25
Anexos.....	27
Anexo I – Plano de Estágio.....	27
Anexo II – Programa de emissão de Guias de transportes	28

POLI TÉCNICO GUARDA

Índice de Figuras

Figura 1: Localização geográfica da empresa	2
Figura 2: Organograma empresarial.....	3
Figura 3: Imagem da marca da empresa.....	3
Figura 4: Lista de projetos/casas em execução - Ukio Portugal	9
Figura 5: Armazém da empresa (dimensão)	12
Figura 6: Armazém da empresa (armazenagem).....	13
Figura 7: Metodologia fluxo quebrado.....	13
Figura 8: Implementação da metodologia fluxo quebrado no armazém.....	14
Figura 9 : Camião com mercadorias por descarregar.....	15
Figura 10: Descarga de mercadorias	15
Figura 11: Mercadorias descarregada proveniente do fornecedor Decoration Brands .	16
Figura 12: Guia de transportes	19
Figura 13: Dispositivo GPS - Garmim.....	20
Figura 14: Veículos da empresa com publicidade	22

POLI TÉCNICO GUARDA

Lista de Abreviaturas e Siglas

B2B - *Business - to - business*

B2C - *Business - to - consumer*

CAE – Classificação Portuguesa de Atividades Económicas

CTeSP - Curso Técnico e Superior Profissional

ESTG - Escola Superior Tecnologia e Gestão

IPG - Instituto Politécnico da Guarda

POLI TÉCNICO GUARDA

Introdução

O presente relatório procura descrever o trabalho desenvolvido no âmbito do estágio curricular integrado na componente não letiva do Curso Técnico Superior Profissional (CTeSP) em Logística, da Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG) do Instituto Politécnico da Guarda (IPG).

O estágio acima referido permite uma preparação do aluno para o contexto real de trabalho, onde o mesmo tem a possibilidade de estar em contacto com a realidade de uma empresa e de pôr em prática os conhecimentos e competências adquiridas ao longo do período escolar. Adicionalmente, o aluno tem a oportunidade de adquirir novos conhecimentos e enfrentar novos desafios.

Deste modo, o estágio teve a duração de três meses e meio, com uma carga horária semanal média de cinquenta horas, perfazendo um total de 750 horas, e cumprindo desta forma o previsto no plano de estágio.

O estágio foi realizado na empresa Na Linha Transportes, Unipessoal, Lda, de março a junho de 2023, na instalação em São Domingos de Rana, Cascais. O horário de trabalho foi integralmente cumprido, de segunda a sexta-feira, das 7 horas às 13 horas e das 14 horas às 18 horas, num total de 10 horas diárias de trabalho.

Este relatório encontra-se dividido em dois capítulos: o primeiro apresenta a empresa em que decorreu o estágio, Na Linha Transportes, Unipessoal, Lda, e o segundo capítulo descreve detalhadamente as atividades desenvolvidas durante o período do estágio.

Por fim, na conclusão é apresentada uma reflexão acerca do estágio, e sobre os conteúdos aprendidos no CTeSP em Logística.

POLI TÉCNICO GUARDA

Capítulo I - Na Linha Transportes, Unipessoal, Lda

1.1 - Apresentação da Empresa

Neste capítulo é apresentada a empresa onde foi realizado o estágio curricular, a empresa Na Linha Transportes, Unipessoal, Lda., doravante designada por Na Linha Transportes, por simplificação. A empresa tem como principais áreas de atividades transportes, montagens e logística de mobiliário. Ainda na área de transportes, a empresa presta serviços especializados de mudanças residenciais e de escritórios, nacionais e internacionais.

A Na Linha Transportes está sediada na Estrada Nacional 249-4, km 6.1, 2785-035 São Domingos da Rana, como ilustra a figura 1.



Figura 1: Localização geográfica da empresa

Fonte: *Google maps*

Atualmente, a Na Linha Transportes, Unipessoal, Lda é composta por seis colaboradores especializados que desenvolvem atividades de logística de mobiliário, segundo o organograma da figura 2. O organograma segue uma estrutura linear e

POLI TÉCNICO GUARDA

funcional. Existe uma hierarquia bem definida, estando a Distribuição, a Contabilidade e Montagem no mesmo nível hierárquico e reportando diretamente à Administração.

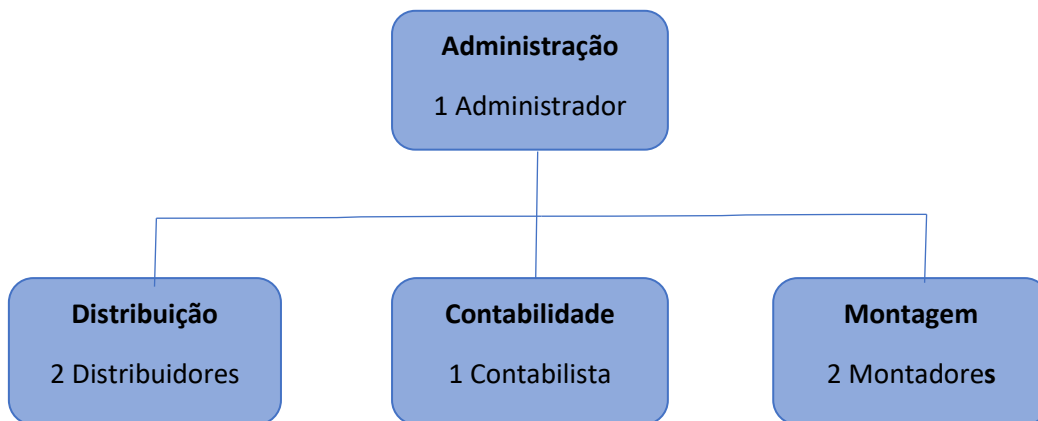


Figura 2: Organograma empresarial

Fonte: Elaboração própria

A figura 3 ilustra a imagem de marca da empresa, visível na parte exterior do camião da empresa. O objetivo da imagem de marca é promover os produtos, serviços e os contactos da empresa, de forma simples e eficaz. Comparativamente com outros meios de comunicação, como, por exemplo, anúncios televisivos, rádio, *outdoors*, a Na Linha Transportes acredita que comunicar e publicitar a sua marca através da circulação dos seus veículos tem uma maior eficácia e eficiência.



Figura 3: Imagem da marca da empresa

POLI TÉCNICO GUARDA

Fonte: Site oficial da empresa (<https://nalinhatransporteslda.negocio.site/>)

1.2 - História

Em 2007, o empresário Nuno Centeio, em nome individual, sentiu a necessidade de continuar a atividade que desempenhou anos antes como distribuidor. Assim, nasce a empresa Na Linha Transportes, uma microempresa portuguesa, com sede em Lisboa. A empresa atua no mercado mobiliário e consolida a sua experiência em atividades nos ramos de transportes, montagem e logística.

1.3 - Visão, Missão e Valores

1.3.1 - Visão

A visão é um conjunto de convicções que servem como indicador para as organizações. “Em suma, a visão pode ser percebida como a direção desejada, o caminho que se pretende percorrer, uma proposta do que a empresa deseja ser a médio e longo prazo e, ainda, de como ela espera ser vista por todos” (Ramos, (s.d.)).

A Na linha Transportes tem como visão: “transportar as mercadorias com qualidade, rapidez e segurança surpreendendo as expectativas nos serviços prestados, visando a satisfação dos clientes e desenvolvimento dos colaboradores em busca de melhoria contínua”.

1.3.2 - Missão

A missão de uma organização é a sua razão de ser, o seu propósito ou a sua finalidade. Esta tem uma relação direta com a identidade da empresa, e por esse mesmo motivo não se altera ao longo dos anos. “A missão é uma declaração que deve comunicar o propósito, a essência ou o negócio central da organização. Ela deve esclarecer por que a organização existe, qual a sua razão de ser, porque ela faz o que faz e não está fazendo outra coisa.” (Lemos, 2012, p. 14).

POLI TÉCNICO GUARDA

“Através de processos inovadores e personalizados, a Na Linha Transportes pretende posicionar-se no mercado entre as empresas especializadas nacionais de transportes e logística, ao mais alto nível de qualidade”¹.

1.3.3 - Valores

Os valores são os princípios que servem de guia ou como critério para o comportamento e decisões de todos os membros da organização enquanto estejam a executar a missão na direção da visão².

No caso da Na Linha Transportes, os valores são os seguintes:

- Orientação para os clientes: procurar exceder as expectativas, através de prestação de serviços de valor acrescentado;
- Lealdade, ética e confiança: basear a prática quotidiana no profissionalismo, no rigor das operações e na transparência das relações, de forma a salvaguardar a credibilidade e boa imagem institucional;
- Qualidade: privilegiar a qualidade do serviço procurando sempre soluções mais eficientes;
- Segurança: assegurar as melhores condições de trabalho com ações preventivas, de forma a eliminar os riscos inerentes à atividade e preservando o bem-estar dos colaboradores.

De referir ainda que o empresário Nuno Centeio é também proprietário da marca Na Linha Trailers, com sede no mesmo local da empresa Na Linha Transportes.

A Na Linha Trailers é uma empresa portuguesa que representa a empresa dos atrelados *BrenderUp*, a nível ibérico, bem como os atrelados alemães *Humbaur*. Atualmente, também representa as empresas alemãs *Knott* e *Al-ko*, espanholas *Enganches Aragón* e

¹ De referir que as informações apresentadas nestes pontos tiveram como fonte o administrador da empresa, Nuno Centeio, não estando disponíveis no site da empresa.

² Adaptado do site: <https://pt.linkedin.com/pulse/tudo-sobre-miss%C3%A3o-vis%C3%A3o-valores-instituto6sigma>.

POLI TÉCNICO GUARDA

Towcar by Enganches Aragón, especialistas em peças e acessórios para substituição e reparação de atrelados, assim como soluções de transporte relacionados. Esta tem como missão abranger um vasto mercado nacional associado aos *trailers*, tendo uma larga gama de atrelados para diversas finalidades, desde o comércio e indústria ao desporto e lazer³.

1.4 - Os Mercados

A Na Linha Transportes opera no mercado nacional e internacional como uma empresa transportadora ou intermediária que recebe mercadorias (mobiliário) dos fornecedores (empresas ou consumidores finais) e faz entregas ao cliente.

No mercado internacional, a Na Linha Transportes recebe mercadorias provenientes de empresas de diferentes países, entre eles destacam-se Itália, Espanha e França. Estas mercadorias, cerca de 200 a 400 volumes, são armazenadas e posteriormente entregues aos seus clientes (empresas ou consumidores finais) em data combinada.

Deste modo, a empresa Na Linha Transportes comercializa de empresa para empresa, o denominado modelo B2B (*business to business*). Adicionalmente, pratica também comércio em modelo B2C (*business to consumer*), ou seja, estabelece trocas comerciais entre a empresa e o consumidor final (Carvalho e Encantado, 2006).

Relativamente ao mercado nacional, a empresa recolhe e transporta as mercadorias de um cliente e entrega a outro. Estas podem ser armazenadas ou entregues em território nacional ou internacional.

Já com um longo e reconhecido percurso, nacional e internacional, nos setores de transportes e logística de mobiliário, a empresa foi criando diversas parcerias ao longo dos anos. Uma das mais significativas parcerias nasce em 2021, quando a Na Linha Transportes torna-se parceira da empresa UKIO Portugal, Lda.

³ Adaptado do site: <https://nalinhatrailers.pt>.

POLI TÉCNICO GUARDA

A UKIO Portugal, Lda. é uma empresa que desenvolve a sua atividade empresarial dentro do setor imobiliário através de arrendamento e subarrendamento de bens imóveis⁴.

1.5 - Produtos/ Serviços

A Na Linha Transportes encontra-se inserida no ramo de atividade económica logística de mobiliário – Classificação Portuguesa de Atividades Económicas (CAE) - 60240. As atividades executadas neste ramo estão divididas em duas partes. Por um lado, a empresa tem atividades de transportes e logística de mobiliário e, por outro, atividades de montagem de móveis.

1.5.1 - Transportes e Logística de Mobiliário

Como referido anteriormente, a empresa recebe mercadorias provenientes, tanto de empresas como também de consumidores finais, a nível nacional e internacional, para serem armazenadas ou entregues no destino final. Internacionalmente, a empresa é intermediária de fornecedores de grandes marcas de mobiliário (Tramo e Jubera transportes). Estas têm origem em Itália, Espanha e França. Alguns exemplos são:

- Poliform;
- Cattelan;
- Molteni & C;
- Etnicraft;
- Gervasoni;
- Edra;
- Flexform.

Semanalmente, a empresa recebe dois camiões com mercadorias, contendo 200 a 400 volumes cada. As mercadorias são descarregadas e organizadas de acordo com o guia de transporte, a cargo do motorista, com a informação do cliente de cada mercadoria.

⁴ Adaptado do site: <https://ukio.com>.

POLI TÉCNICO GUARDA

O guia de transporte é o documento que acompanha os bens em circulação sempre que estes são enviados ou transportados (mercadorias que estejam fora dos locais de produção ou exposição, em veículos no momento de descarga ou transbordo)⁵.

Após a receção e conferência, as mercadorias são armazenadas na zona de armazenagem e organizadas por cliente para, posteriormente, serem distribuídas pelo território nacional.

Ainda na área de transportes, a empresa presta serviços especializados de mudanças residenciais e de escritórios, nacionais e internacionais. Para fazer as mudanças ou entregas, a empresa conta com um atrelado com plataforma e um elevador exterior. A Na Linha Transportes permite ainda aos seus clientes armazenarem temporariamente ou a longo prazo os seus mobiliários e mercadorias no seu armazém.

1.5.2 - Montagens de Mobiliário

A Na Linha Transportes tornou-se parceiro da empresa UKIO Portugal, Lda com o principal objetivo de prestar serviços de transporte e montagem de móveis nas casas e projetos que esta empresa tem em Portugal. Outro dos objetivos da parceria é fornecer soluções integradas de serviços que satisfaçam os mais elevados níveis de exigência dos clientes, agregando constantemente valor aos seus desafios e excedendo as suas expectativas. UKIO Portugal, Lda é uma empresa que arrenda, restaura e reabilita moradias e apartamentos (T1 a T5)⁶. A empresa compra móveis em diversas empresas, como, por exemplo, Ikea, Ixia, Amazon, Leroy Merlin, e mobila os imóveis. As empresas fornecedoras do mobiliário entregam as mercadorias na empresa Na Linha Transportes, que acondiciona e armazena todo o mobiliário de acordo com os respetivos projetos/imóveis. Cada um dos projetos em execução tem datas definidas de entrega. Como tal, as empresas fornecedoras de mobiliário enviam as mercadorias com

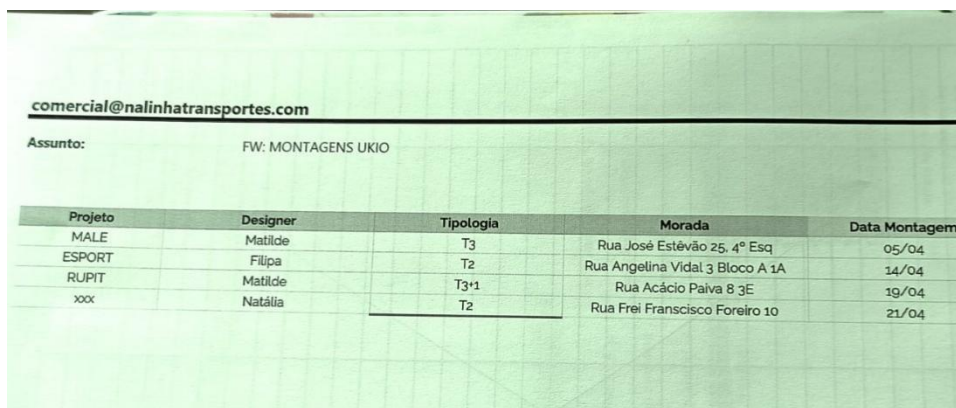
⁵ Adaptado do site: <https://www.vendus.pt/blog/o-que-sao-documentos-de-transporte-e-quando-emitir/>

⁶ De referir que as informações apresentadas neste ponto tiveram como fonte o administrador da empresa, Nuno Centeio, não estando disponíveis no site da empresa.

POLI TÉCNICO GUARDA

antecedência para a Na Linha Transportes, de forma que a empresa transporte todas as mercadorias para o imóvel em questão e inicie o processo de montagem.

Existe sempre na empresa Na linha Transportes uma lista mensal que contém algumas informações pertinentes sobre os projetos em execução, nomeadamente: nome dos projetos, designers, tipologias, morada e as datas de montagem, conforme ilustrado na figura 4.



comercial@nalinhatransportes.com

Assunto: FW: MONTAGENS UKIO

Projeto	Designer	Tipologia	Morada	Data Montagem
MALE	Matilde	T3	Rua José Estêvão 25, 4º Esq	05/04
ESPORT	Filipa	T2	Rua Angelina Vidal 3 Bloco A 1A	14/04
RUPIT	Matilde	T3+1	Rua Acácio Paiva 8 3E	19/04
xxx	Natália	T2	Rua Frei Francisco Foreiro 10	21/04

Figura 4: Lista de projetos/casas em execução - Ukio Portugal

Fonte: Elaboração própria - captura de imagem

1.6 - Responsabilidade Ambiental

A Na Linha Transportes leva muito a sério o seu papel de responsabilidade ambiental e, como tal, tenta inculcar estes valores ao seu público interno – os colaboradores – e ao público externo – os clientes. A empresa apela à consciência ambiental dos seus colaboradores e clientes que frequentam as instalações, implementando algumas medidas e ferramentas, tais como:

- Recolha, para posterior reutilização e reciclagem, das caixas e embalagens que acondicionam e protegem as mercadorias;
- Disponibilização nas instalações de quatro ecopontos destinados a reciclagem;
- Parceria com a Câmara Municipal de Cascais para a recolha dos ecopontos.

POLI TÉCNICO GUARDA

Capítulo II - Atividades desenvolvidas durante o estágio

O segundo capítulo deste relatório apresenta as diversas atividades desenvolvidas ao longo do estágio.

De acordo com o plano de estágio, com exceção da atividade de introdução da informação de cada mercadoria rececionada no sistema informático utilizado pela empresa, todas as atividades descritas foram realizadas. Primeiramente destaco a minha integração no local de estágio.

2.1. Integração do estagiário na empresa

Em fevereiro de 2023, o Gabinete de Estágio e Saídas Profissionais contactou-me para me informar que a minha candidatura para realização do estágio curricular na empresa Na linha Transportes tinha sido aceite.

Uma semana depois fui contactado pelo gestor da empresa, Engenheiro Nuno Centeio, que viria a ser o meu supervisor, que me pediu para me apresentar na instalação da empresa para realizar uma entrevista. Após a mesma, ficou acordado que o estágio teria início no dia 1 de março de 2023.

No dia 1 de março às 08:00h, dirige-me à empresa Na Linha Transportes, onde fui recebido pelo supervisor, Nuno Centeio, que me fez uma visita guiada pelas instalações da empresa, definiu as tarefas que eu viria a realizar durante o período do estágio e me transmitiu todas as informações necessárias para a realização do mesmo.

2.2. Acompanhamento das atividades diárias da empresa, exemplificação e verificação de como as executar

O acompanhamento das atividades diárias da empresa, exemplificação e verificação de como as executar é uma das componentes mais importantes no estágio, porque nos

POLI TÉCNICO GUARDA

permite saber e conhecer todas as atividades que são desenvolvidas na empresa, bem como os métodos e recursos necessários para as executar.

Durante a componente teórica do Curso técnico Superior Profissional em Logística, os formandos adquirem conhecimentos sobre como desenvolver certas atividades, ter noção de como é que se faz, mas não no contexto real, ou seja, no mundo de trabalho. Ao chegar à componente prática é preciso adaptar os conhecimentos adquiridos aos métodos, estruturas, sistemas e recursos limitados das empresas.

Por isso, no estágio é importante ter atenção ao modo como as tarefas são realizadas, porque não só poderemos estar a comprometer a nossa avaliação, como também a nossa vida profissional.

2.3. Gestão global de armazém

Uma das atividades importantes a referir neste relatório é a gestão da armazenagem. A armazenagem engloba muitas atividades que complementam o processo de armazenamento desde a entrada até à saída dos produtos no armazém. Este processo compreende seis operações básicas distintas, entre elas a entrada de produtos em armazém que desencadeia três operações como: a receção, conferência e arrumação, a chegada de uma encomenda de um cliente que por sua vez desencadeia outras três operações, o *picking*, preparação e a expedição⁷.

Inicialmente fui colocado no armazém da empresa para acompanhar o funcionamento e o trabalho lá desenvolvido.

A Na Linha Transportes possui um armazém de 900 m² (figura 5) que contém dois sistemas de armazenagem manuais: sistema de armazenagem manual com *rack cantilever* em volta no fundo, destinado a armazenar as mercadorias com mais de um ano no armazém, e sistema de armazenagem manual sem *rack*, ou seja, no chão,

⁷ De referir que as informações apresentadas neste ponto tiveram como fonte dos conteúdos das aulas de Logística de Armazenamento, disponibilizados na plataforma moodle do IPG (moodle.ipg.pt) no ano letivo 2022/2023 (Poças, 2023).

POLI TÉCNICO GUARDA

destinado a armazenar as mercadorias que são movimentadas com frequência (dias, semanas ou mês).



Figura 5: Armazém da empresa (dimensão)

Fonte: Elaboração própria - Captura de imagem

Como referido anteriormente, a Na Linha Transportes é uma microempresa (menos de dez colaboradores) que tem falta de mão-de-obra. Por esse motivo, passei a ser o responsável do armazém de forma que outro colaborador ficasse mais disponível para outras tarefas.

Ser responsável de armazém é um desafio, sobretudo para um estagiário. É uma atividade de grande responsabilidade e que nunca tinha vivenciado e por isso, tive algum receio nos primeiros dias. Com a ajuda do meu supervisor e dos outros colaboradores, decidi enfrentar o desafio e partir para a ação.

Nos primeiros dias percebi que as mercadorias eram armazenadas aleatoriamente no armazém, conforme ilustra a figura 6, sem seguir uma tipologia no que toca a fluxos e sem ter em conta os critérios para definição de *layout* de armazém. Esta estratégia tem como consequência congestionamento, atrasos nas entregas e aumento de custos.

POLI TÉCNICO GUARDA



Figura 6: Armazém da empresa (armazenagem)

Fonte: Elaboração Própria - Captura de imagem

Por iniciativa própria, com base nos conhecimentos adquiridos na componente teórica do curso e com o apoio e permissão do supervisor, defini uma tipologia no armazém com o objetivo de melhorar e otimizar os processos na empresa, através do fluxo quebrado (figura7).



Figura 7: Metodologia fluxo quebrado

POLI TÉCNICO GUARDA

Fonte: Pereira (2015)

Esta tipologia organiza as mercadorias separando-as na zona de receção/expedição e na zona de armazenagem. A principal vantagem desta tipologia consiste na redução das distâncias médias a percorrer nas atividades de arrumação e *picking*, como mostra a figura 8.



Figura 8: Implementação da metodologia fluxo quebrado no armazém

Fonte: Elaboração própria- Captura de imagem

Durante o processo de entrada dos produtos / mercadorias no armazém, desenvolvi as seguintes atividades:

2.3.1. Atendimento ao cliente

Realizei todos os dias atendimento ao público, quer de forma presencial, quer por atendimento telefónico.

O atendimento presencial foi feito diariamente com os clientes e fornecedores que realizavam descarga de mercadorias ou gostariam de obter informações sobre outros serviços da empresa.

O atendimento telefónico foi efetuado habitualmente com os clientes que solicitavam informações sobre serviços, orçamento dos transportes ou que desejavam falar diretamente com o gestor da empresa.

POLI TÉCNICO GUARDA

Adicionalmente, entrava sempre em contacto com os parceiros dos projetos, como a empresa Ukio Portugal, Lda. para os informar sobre a chegada das mercadorias dos seus fornecedores e para tratar de todos os assuntos acerca do projeto.

2.3.2. Descarga de mercadorias

Como referido no primeiro capítulo deste relatório, a empresa recebe semanalmente (segunda e quarta-feira) dois camiões de mercadorias (figura 9) de origem internacional, com cerca de 200 a 400 volumes que são descarregados no armazém, como ilustram a figura 9 e a figura 10.



Figura 9 : Camião com mercadorias por descarregar

Fonte: Elaboração própria - captura de imagem



Figura 10: Descarga de mercadorias

Fonte: Elaboração própria - captura de imagem

Para além destes camiões que trazem maior quantidade dos volumes de mercadorias, a empresa também recebe muitos outros que transportam mercadorias em menor

POLI TÉCNICO GUARDA

quantidade. Conforme demonstrado na figura 11, diariamente chegam ao armazém várias carrinhas de diferentes fornecedores como: DHL, Leroy Merlin, Exia, Ikea, *Decoration Brands*, Julia group e Amazon, com mercadorias pertencentes a alguns clientes finais e projetos que são parceiros da Na linha Transportes, para descarregar as mercadorias.



Figura 11: Mercadorias descarregada proveniente do fornecedor *Decoration Brands*

Fonte: Elaboração própria - Captura de imagem

2.3.3. Receção, conferência e arrumação de mercadorias

A atividades de receção, conferência e arrumação de mercadorias envolvem três processos. O primeiro é dar entrada de mercadorias fisicamente no sistema de todos os produtos que são recebidos no armazém. Este é um processo que não desenvolvi durante o estágio, pois havia outra pessoa encarregue do mesmo, permitindo que eu ficasse disponível para outras tarefas. Nesta etapa, recebia as mercadorias e assinava as guias que acompanhavam as mercadorias. Após a assinatura, passava a guia à pessoa responsável pelas entradas no sistema.

O segundo processo assegura que a quantidade e a qualidade das mercadorias correspondem às especificações das ordens realizadas pelas empresas aos fornecedores ou conforme as informações existentes nos documentos de transporte.

POLI TÉCNICO GUARDA

Por último, o terceiro processo implica direccionar os produtos/ mercadorias para a secção de armazenagem, onde são armazenadas em paletes, cliente por cliente, aguardando o seu próximo destino.

Por outro lado, a chegada de uma encomenda de um cliente, desencadeia outras três operações, também desenvolvidas: *picking*, preparação e expedição da mercadoria.

2.3.4. *Picking*, preparação e a expedição

Uma vez que se tratam, maioritariamente, de produtos de decoração de casa, que não necessitam de meio de conservação específico, podendo ficar à temperatura ambiente, é comum os clientes não terem qualquer tipo de urgência quanto à entrega. A partir do momento em que o armazém começa a ficar cheio, a gerência entra em contacto com os clientes para agendar a entrega das suas mercadorias.

Após a confirmação de entrega das mercadorias, realizava a atividade do *picking*, que se trata da recolha de todos os itens que pertencem ao cliente em causa, verificando sempre a quantidade e a qualidade dos mesmos.

A atividade do *picking* é sempre feita com o auxílio da guia de transporte. Esta medida permite diminuir e evitar o risco de trocas ou erros com as encomendas, nomeadamente quando ocorrem várias encomendas e recolhas em simultâneo e, adicionalmente, permite uma melhor e mais rápida identificação da mercadoria.

Uma vez que as mercadorias são colocadas em paletes, o processo de preparação da mercadoria é simples e prático, sendo preciso apenas, transportá-las com porta-paletes manual até a zona de expedição. A expedição é um processo muito mais simples, consiste em verificar novamente as encomendas de acordo com as guias de transportes e depois ajudar os distribuidores a colocá-las na carrinha.

2.4. Elaboração do Guia de Transportes

A guia de transporte é o documento que acompanha os bens em circulação sempre que estes são enviados ou transportados (mercadorias que estejam fora dos locais de

POLI TÉCNICO GUARDA

produção ou exposição, em veículos no momento de descarga ou transbordo)⁸. De acordo com o artigo 4º do regime de bem de circulação, todos os documentos de transporte devem conter os seguintes elementos obrigatórios:

Nome, firma ou denominação social do remetente dos bens;

Domicílio ou sede do remetente dos bens;

- Número de identificação fiscal do remetente dos bens;
- Nome, firma ou denominação social do destinatário ou adquirente dos bens;
- Domicílio ou sede do destinatário ou adquirente dos bens;
- Número de identificação fiscal do destinatário ou adquirente, quando este é sujeito passivo de IVA (art.º 2.º do CIVA);
- Designação comercial dos bens, com indicação das quantidades;
- Locais de carga e descarga;
- Data e a hora em que se inicia o transporte.

Genericamente, a guia de transporte é um documento que deve ser emitido através de programas de faturação certificados ou em faturas manuais, impressos de tipografias autorizadas pela Autoridade Tributária. Neste contexto, a guia de transporte é emitida através de um programa/ software certificado (anexo 2) disponível na empresa.

A figura 12 ilustra um exemplo de guia de transporte da empresa. Neste documento é identificada a empresa expedidora (TRAMO – Transporte internacional de mobiliário), a Na linha Transportes, a empresa transportadora, o cliente, todos com os endereços e contatos, os locais de carga e descarga, e as mercadorias com as suas respetivas quantidades.

⁸ Adaptado do site: <https://www.vendus.pt/blog/o-que-sao-documentos-de-transporte-e-quando-emitir/>

POLI TÉCNICO GUARDA

EXPEDIDOR TRAMO - TRASPORTI INTERNAZIONALE DI MOBILI VIA VALSORDA SNC 22044 CREMAGO DI INVERIGO CONTACTO DESTINATÁRIO LOGISLINK SUL Estrada da Afanobeira, Fração-3 2625-244 Vialonga CONTACTO 219939940		NIF: IT TEL:		GUIA DE TRANSPORTE 00020230600645 REMESSA DE CARREGAMENTO FRACCIONADO Original	
CARGA (Local/Data) 22044 CREMAGO DI INVERIGO DESCARGA (Local/Data) 2625-244 Vialonga MERCADORIA TRANSPORTADA 9 DIVERSO MOBILIARIO CONFORME ALBAKAR 50309		MATRICULA P. BRUTO CARGA ÚTIL		TRANSPORTADOR NA LINHA NA LINHA TRANSPORTES UNIPessoal, LDA ESTRADA NACIONAL 249-A KM 1 TRAJALUCE 2788-085 SAO DOMINGOS DE RANA T: +351 214 517 774 - M: +351 918 782 951 E-MAIL: comercial@nalinha-transportes.com www.nalinha-transportes.com Capital Social 50.000,00 Euros - Cont-Bancaria Nº 507 735 749 - Alvara 883585/2012	
ASSINATURA / DATA E HORA DE EXPEDIÇÃO ASSINATURA / TRANSPORTADOR		ASSINATURA / DATA E HORA DE ENTREGA		RESERVAS E OBSERVAÇÕES DO TRANSPORTADOR TRAZER GUIAS TRAMO C/NOME LEGAL, DATA E CARRMO	
				PORTES À COBRANÇA REEMBOLSO Valor: 0 Peso Bruto: 102,0 Peso Vol:	
				1 / 1	
EXPEDIDOR TRAMO - TRASPORTI INTERNAZIONALE DI MOBILI VIA VALSORDA SNC 22044 CREMAGO DI INVERIGO CONTACTO DESTINATÁRIO LOGISLINK SUL Estrada da Afanobeira, Fração-3 2625-244 Vialonga CONTACTO 219939940		REF: NIF: IT TEL:		GUIA DE TRANSPORTE 00020230600645 REMESSA DE CARREGAMENTO FRACCIONADO Duplicado	
CARGA (Local/Data) 22044 CREMAGO DI INVERIGO DESCARGA (Local/Data) 2625-244 Vialonga MERCADORIA TRANSPORTADA 9 DIVERSO MOBILIARIO CONFORME ALBAKAR 50309		MATRICULA P. BRUTO CARGA ÚTIL		TRANSPORTADOR NA LINHA NA LINHA TRANSPORTES UNIPessoal, LDA ESTRADA NACIONAL 249-A KM 1 TRAJALUCE 2788-085 SAO DOMINGOS DE RANA T: +351 214 517 774 - M: +351 918 782 951 E-MAIL: comercial@nalinha-transportes.com www.nalinha-transportes.com Capital Social 50.000,00 Euros - Cont-Bancaria Nº 507 735 749 - Alvara 883585/2012	
ASSINATURA / DATA E HORA DE EXPEDIÇÃO ASSINATURA / TRANSPORTADOR		ASSINATURA / DATA E HORA DE ENTREGA		RESERVAS E OBSERVAÇÕES DO TRANSPORTADOR TRAZER GUIAS TRAMO C/NOME LEGAL, DATA E CARRMO	
				PORTES À COBRANÇA REEMBOLSO Valor: 0 Peso Bruto: 102,0 Peso Vol:	
				1 / 1	

Figura 12: Guia de transportes

Fonte: Elaboração própria - captura de imagem

A guia de transporte deve ser preenchida e assinada pelos distribuidores antes de sair do armazém e é obrigatório trazer a assinatura dos clientes após a entrega das mercadorias, de forma a confirmar a entrega.

Normalmente este documento é feito em duplicado ou triplicado, ficando um exemplar para o cliente e os restantes para a empresa.

POLI TÉCNICO GUARDA

2.5. Gestão de rotas

Gestão de rotas são métodos ou processos (manuais ou tecnológicos) que as empresas utilizam para definir melhor o trajeto das frotas dos seus veículos de modo a poder entregar as mercadorias na hora certa.

No caso da Na Linha Transportes, o processo de gestão de rotas é manual, a empresa não dispõe de qualquer tipo de sistema para gerir as frotas de veículos. Por norma, é utilizado o GPS *Garmim* (fig.13), um dispositivo de navegação automóvel que permite conhecer a melhor rota para chegar aos clientes, sobretudo aos novos clientes.



Figura 13: Dispositivo GPS - Garmim

Fonte: Elaboração própria - Captura de imagem

Por outro lado, os distribuidores da empresa são profissionais com mais 20 anos de experiência nas entregas, com grande conhecimento sobre as regiões do país, tornando assim os processos de entrega mais acessíveis e eficazes para os clientes habituais da empresa.

As rotas são feitas com base em princípios de programação de rotas da heurística de *Clarke* e *Wright*. Este princípio é baseado no conceito de ganhos das rotas de duas

POLI TÉCNICO GUARDA

situações diferentes de entrega: a primeira é descrita pelo pior cenário possível, onde o caminhão visita um cliente de cada vez e retorna ao depósito após cada visita e a segunda situação em que o veículo visita um par ou mais de clientes e só depois retorna ao depósito (GAMA, 2011).⁹

Neste caso, durante as cargas, são colocadas primeiramente na carrinha as mercadorias dos últimos clientes a serem entregues (os mais próximos da origem) e depois no fim entram as mercadorias que são entregues aos primeiros clientes (os mais distantes da origem). É mais comum as cargas serem colocadas deste modo, mas há situações em que este processo é feito de forma inverso (dos mais distantes da origem aos mais próximos). Estas situações surgem devido aos seguintes fatores: localização dos clientes, hora de entrega, trânsito, distância e entre outros.

Nesta atividade, foi-me atribuído a tarefa de aceder ao *google maps*, com apoio das guias dos transportes, documento que contém o endereço dos clientes, para saber em que área geográfica estão localizados para dar início a cargas de mercadorias. Após obter as informações no *google* sobre a localização dos clientes, organizava os guias de transportes pela ordem em termo de distância com a origem (mais próximo ou mais distante), dependendo dos fatores mencionados anteriormente.

2.6. Apoio à distribuição ou entregas de mercadorias

A empresa possui três carrinhas ligeiras e um caminhão que contém a identificação da marca Na Linha Transportes (figura14). Estas carrinhas são utilizadas diariamente, de segunda a sexta-feira, para fazer a distribuição consoante a quantidade de mercadorias a entregar no dia, enquanto o caminhão é utilizado uma vez por semana para distribuir mercadorias em grande quantidade e nos locais mais próximos.

⁹ Adaptado do site: https://abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_226_319_28857.pdf

POLI TÉCNICO GUARDA



Figura 14: Veículos da empresa com publicidade

Fonte: Elaboração própria - Captura de imagem

Quando as encomendas do dia eram superiores ao habitual, acompanhava um dos distribuidores para ajudar nas entregas.

Semanalmente, uma das carrinhas faz a distribuição de mercadorias na zona sul do país, principalmente no Algarve. Por ser uma viagem longa, normalmente é preciso acordar mais cedo (4:00h), de forma a entregar as mercadorias aos clientes na hora combinada.

Por norma, os funcionários das entregas são distribuídos da seguinte forma pelos transportes: uma pessoa no camião e uma pessoa por cada carrinha. Como é raro todos estes veículos terem atividades no mesmo dia, é mais comum serem duas pessoas a fazer entregas ou irem para a montagem.

Após a chegada ao cliente, os procedimentos da distribuição são os seguintes:

- Acompanhado da guia de transporte, o funcionário entra na instalação da empresa/porta do cliente final, saúda o cliente e pede autorização para descarregar;
- Quando o cliente autoriza, colocam-se as mercadorias no seu armazém no local indicado pelo cliente;
- Solicita-se a presença de um colaborador do cliente ou o próprio para conferir a mercadoria recebida;

POLI TÉCNICO GUARDA

- Trata-se da parte administrativa, o cliente assina a guia de transporte ficando com um exemplar, e segue-se para o cliente seguinte.

Através deste procedimento, a empresa consegue garantir um bom serviço a cada um dos seus clientes.

POLI TÉCNICO GUARDA

Conclusão

O estágio foi uma experiência muito gratificante, não só para a minha formação profissional, mas também para a minha formação pessoal. Foi-me possível conhecer o mundo do trabalho e realizar uma série de tarefas variadas numa empresa, a Na Linha Transportes Unipessoal, Lda, onde fui muito bem acolhido desde o primeiro até ao último dia.

Saliento também toda a disponibilidade e preocupação, por parte do meu supervisor, Engenheiro Nuno Centeio, em me integrar no ritmo de trabalho, que acabou por tornar possível atingir os objetivos que constavam no plano de estágio.

Destaco todo o benefício que tive em conhecer o funcionamento da Na linha transportes e de ser possível executar aí o meu estágio curricular.

Uma outra mais valia foi a ótima oportunidade que tive para poder pôr em prática alguns dos conhecimentos adquiridos nas diferentes Unidades Curriculares, ao longo do CTeSP. Deste modo, destaco os conhecimentos adquiridos nas aulas de Introdução à Logística, Direito e Documentação Logística, Logística e Transportes Internacionais, Logística de Armazenamento e de Logística de Distribuição utilizados diariamente no decorrer do estágio.

Ao longo destes três meses e meio de estágio, realizei atividades não só na área da Logística como também na área de Montagem, ou seja, tive a oportunidade de me instruir melhor ainda acerca dessas áreas. Como compensação pelo meu esforço e dedicação durante o estágio, no final o gestor da empresa ofereceu-me uma oportunidade para fazer parte da empresa na área da Logística como responsável do armazém, tendo aceiteado a proposta e atualmente estando ao serviço da empresa.

POLI TÉCNICO GUARDA

Referências Bibliográficas

Carvalho, J; Encantado, L. (2006). Logística e negócio eletrónico. Porto: Consultadoria Empresarial e Fomento da Inovação, S.A.

Lemos, M. P. (2012). Gestão estratégica de Empresas. Rio de Janeiro: Editora FGV.

Pereira, G. F. (2015). Planeamento e Implementação de Ações de Melhoria num Armazém de Componentes. Tese de Mestrado. Universidade de Aveiro. Disponível em <https://ria.ua.pt/handle/10773/14943#:~:text=Reposit%C3%B3rio%20Institucional%20da%20Universidade%20de%20Aveiro%3A%20Planeamento%20e,de%20componentes%20Mestrado%20em%20Engenharia%20e%20Gest%C3%A3o%20Industrial>

[consultado a 10 de junho 2023]

Poças, A. (2023). Apontamentos de apoio à Unidade Curricular de Logística de Armazenamento. Disponível na plataforma moodle do IPG no ano letivo 2022/2023.

Ramos, R. (s.d.). InfoEscola. Adaptado de

https://www.infoescola.com/administracao_/missao-visao-e-valores-osprincipiosessenciais/ [consultado a 14 de maio 2023]

Web grafia

<https://nalinhatransporteslda.negocio.site/> [consultado a 12 de março 2023]

<https://nalinhatrailers.pt> [consultado a 12 de março 2023]

www.google.com/maps/place/Na+Linha+Transportes/@38.6549853,-9.3680114,11.25z/data=!4m6!3m5!1s0xd1ecf4cf275666b:0xb62947fe680ea5b2!8m2!3d38.7320018!4d-9.3375542!16s%2Fg%2F11bbrl0pzn. [consultado a 12 de março 2023]

<https://pt.linkedin.com/pulse/tudo-sobre-miss%C3%A3o-vis%C3%A3o-e-valores-instituto6sigma> [consultado a 3 de abril 2023]

<https://ukio.com> [consultado a 14 de março 2023]

POLI TÉCNICO GUARDA

<https://www.vendus.pt/blog/o-que-sao-documentos-de-transporte-e-quando-emitir/>

[consultado a 15 de março 2023]

https://abepro.org.br/biblioteca/TN_STO_226_319_28857.pdf [consultado a 18 de junho 2023]

POLI TÉCNICO GUARDA

Anexos

Anexo I – Plano de Estágio

POLI TÉCNICO GUARDA		PLANO DE TRABALHO		MODELO	
		Licenciaturas Cursos Técnicos Superiores Profissionais (CTeSP)		EA.125.07	
				2022 / 2023	
Este documento é um complemento do formulário EA.124 - Convenção.					
Tipo(s): <input checked="" type="checkbox"/> Curricular <input type="checkbox"/> Extracurricular <input type="checkbox"/> Outro: _____					
Ao abrigo de protocolo ou especificidade formativa? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Qual? _____					
Informação adicional: (se aplicável)					
Designação: _____					
Ano curricular: <input checked="" type="checkbox"/> 1.º Semestre: <input type="checkbox"/> 2.º período: <input checked="" type="radio"/> 2.º período <input type="radio"/> 3.º período					
1. IDENTIFICAÇÃO DOS INTERVENIENTES					
Estudante: <u>Dulovik Leal de Sousa</u>					
Curso: <u>Técnico Superior Profissional em Logística</u> N.º de estudante: <u>1706798</u>					
Docente orientador(a): <u>Ana Isabel Poças</u>					
Supervisor(a)/Tutor(a): <u>Nuno Centeio</u>					
2. PLANO DE TRABALHO					
<ul style="list-style-type: none">- Cessão Global de Actividade (Licença Interclasse de Trocação)- Medição de Atividades.- Descarga, Contabilização, e Anulação em Contas Anuladas (Zonas, de Descargas/Armas)- Introdução no Sistema de Medição de Recursos- Identificação (Pickings) por classe e locais de entrega.- Elaboração de Cias de Transporte- Elaboração de Rotas, Cessão de Cargas e- Sua Separado- Confirmação na Activa da Carga.- Apoio na Entrega ao Cliente Final					
3. DATAS E ASSINATURAS					
O(A) Estudante					
Data: <u>29/03/2023</u>		Assinatura: <u>Dulovik Sousa</u>			
O(A) Docente Orientador(a)					
Data: _____		Assinatura: _____			
O(A) Supervisor(a) / Tutor(a)					
Data: <u>29/03/2023</u>		Assinatura: _____			

POLI TÉCNICO GUARDA

Anexo II – Programa de emissão de Guias de transportes

