

Relatório de Estágio

Rafael da Rocha Paiva

Gestão

nov | 2023

GUARDA
POLI
TÉCNICO



POLI TÉCNICO GUARDA

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

ESTÁGIO COM RELATÓRIO FINAL
PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM GESTÃO

Rafael da Rocha Paiva
novembro / 2023

POLI TÉCNICO GUARDA

Escola Superior de Tecnologia e Gestão

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

ESTÁGIO COM RELATÓRIO FINAL
PARA OBTENÇÃO DO GRAU DE LICENCIADO EM GESTÃO

Professor(a) Orientador(a): Maria Manuela dos Santos Natário

Rafael da Rocha Paiva

novembro / 2023

“Grandes resultados requerem grandes ambições”

(Heráclito de Éfeso, s.d.)

FICHA DE IDENTIFICAÇÃO

Aluno:

Nome: Rafael da Rocha Paiva

Número: 1704098

Curso:

Licenciatura em Gestão

Instituição de Ensino:

Escola Superior de Tecnologia e Gestão – Instituto Politécnico da Guarda (IPG)

Orientador de Estágio Curricular:

Doutora Maria Manuela Santos Natário

Empresa Recetora de Estágio:

Nome: EMAC – Comércio de Automóveis, SA

Morada: Rua Terras de Santa Maria, 1531

Contactos:

Telefone: 256 000 050

Email: garagemdearrifana@autosolucoes.pt

Orientador de Estágio na Entidade:

André Maciel da Silva e Sousa

Período de Estágio Curricular:

3 de julho a 8 de setembro de 2023

Duração do Estágio:

400 horas

PLANO DE ESTÁGIO CURRICULAR

O plano de estágio curricular foi sugerido pelo supervisor André Maciel da Sousa e Silva, Diretor de Sistemas de Informação e Logística na empresa EMAC localizada em Santo Tirso com uma sucursal em Arrifana que propôs o seguinte plano de estágio de acordo com as áreas que concordámos que seria importante estagiar e obter conhecimentos:

- Secretaria comercial
- Venda de viaturas
- Financiamento e serviços
- Financeira
- Receções após venda

RESUMO

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

O estágio tem como objetivo aproximar os alunos da realidade do mercado de trabalho dentro da área do curso escolhida, com o intuito de aplicar os conhecimentos adquiridos ao longo dos três anos de curso.

O presente relatório tem como finalidade descrever as atividades realizadas no decorrer das 400 horas de Estágio na Empresa EMAC, com sede em Santo Tirso, no período de 3 de julho a 8 de setembro de 2023.

Este documento encontra-se dividido em três capítulos principais. O primeiro diz respeito ao meio envolvente da empresa na qual ela se insere e a cidade onde está localizada a sucursal onde foi realizado o estágio. O segundo diz respeito ao enquadramento e apresentação da empresa, na qual aborda o passado, o presente e a marca vendida pela empresa. No terceiro capítulo são descritas ao pormenor as atividades realizadas pelo estagiário nos vários departamentos na Garagem de Arrifana.

No relatório também irá constar uma apresentação de algumas considerações e conclusões retiradas desta primeira experiência no mercado de trabalho.

Palavras-chave: Contabilidade, Financiamentos, Gestão, Seguros, Vendas

JEL Classification: M10 - *General Business Administration*

AGRADECIMENTOS

Ao longo destes últimos quatro anos de licenciatura contei com inúmeros apoios e incentivos aos quais estarei sempre muito grato e que me ajudaram a que tudo resultasse em sucesso. Por isso, quero agradecer a todos os que estiveram comigo e que me impulsionaram nesta caminhada.

À minha família mais próxima que me apoiou em todas as decisões que fiz e que esperou por esta minha primeira vitória.

À minha diretora de curso e orientadora de estágio, a Professora Doutora Maria Manuela Natário não só por ter aceite o meu pedido, mas também por este apoio tanto no contexto de aulas como no contexto de presidência do Núcleo de Gestão.

À Escola Superior de Tecnologia e Gestão e a todos os docentes pelas bases e alicerces que me transmitiram ao longo desta jornada.

À Entidade que me aceitou neste percurso final, pela vaga concedida, pela excelente receção e integração por parte dos restantes colaboradores. Um especial agradecimento ao Eng. André Maciel pela ajuda prestada e por me fazer sentir em casa.

Aos meus amigos que sempre me acompanharam neste processo desde o início e que sempre estiveram presentes para celebrar todas as conquistas.

A toda a equipa do Núcleo de Gestão do ano letivo 2022/2023 que colaborou e ajudou em todas as atividades organizadas durante o ano, também pela experiência em trabalhar em grupo em prol do mesmo objetivo sempre com entusiasmo e dedicação.

A todas estas pessoas, muito obrigado por estarem sempre do meu lado. A todos, eu dedico este trabalho.

ÍNDICE

| | |
|--|------|
| FICHA DE IDENTIFICAÇÃO | i |
| PLANO DE ESTÁGIO CURRICULAR | ii |
| RESUMO | iii |
| AGRADECIMENTOS | iv |
| ÍNDICE | v |
| ÍNDICE DE FIGURAS | vii |
| ÍNDICE DE TABELAS | vii |
| LISTA DE ACRÓNIMOS E SIGLAS | viii |
| INTRODUÇÃO | 1 |
| CAPÍTULO I- LOCALIZAÇÃO DA EMPRESA | 2 |
| 1.1. Nota introdutória | 2 |
| 1.2. Cidade de Santa Maria da Feira | 2 |
| CAPÍTULO II- APRESENTAÇÃO DA EMPRESA | 3 |
| 2.1. Nota introdutória | 3 |
| 2.2. Enquadramento da Empresa | 3 |
| 2.2.1 História do Grupo Auto Soluções Mobilidade | 3 |
| 2.2.2. Estrutura Física da Empresa | 4 |
| 2.2.3. Estrutura Organizacional da Empresa | 5 |
| 2.3. Visão, Missão e Valores do Grupo Auto Soluções Mobilidade | 6 |
| 2.4. Objetivos e Estratégia do Grupo Auto Soluções Mobilidade | 8 |
| 2.5. Mercado da Empresa EMAC | 8 |
| 2.5.1. Importadora de Veículos..... | 8 |
| 2.5.2. História da EMAC (Garagem de Arrifana) | 9 |
| 2.5.3. História da Marca Volkswagen..... | 9 |
| 2.6. Análise SWOT | 10 |
| CAPÍTULO III- APRESENTAÇÃO DAS ATIVIDADES REALIZADAS DURANTE O ESTÁGIO CURRICULAR | 12 |
| 3.1. Nota introdutória | 12 |
| 3.2. Departamento de Vendas | 12 |
| 3.3. Processo de Venda de um Automóvel | 13 |
| 3.4. Secretaria Comercial | 15 |
| 3.4.1. Processo de Encomenda/Entrega de Viatura Nova ao Cliente | 15 |
| 3.4.2. Processos de Entrega de Viaturas | 17 |

| | |
|--|----|
| 3.5. Departamento Financeiro | 21 |
| 3.5.1. Financiamento | 21 |
| 3.5.2. Métodos de Financiamento | 22 |
| 3.5.3. Preparações de Financiamento | 23 |
| 3.5.4. Contrato de Manutenção | 24 |
| 3.5.5. Seguro Automóvel de Marca..... | 25 |
| 3.5.6. Formação <i>Santander Consumer Finance</i> | 27 |
| 3.5.7. Formação <i>Volkswagen Bank</i> | 28 |
| 3.6. Departamento de Contabilidade | 28 |
| 3.7. Departamento Pós-venda | 30 |
| 3.8. REFLEXÃO CRÍTICA | 33 |
| CONCLUSÃO | 34 |
| REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICA | 35 |
| ANEXOS | 37 |
| Anexo I: Encomenda do Cliente (SSP) | 38 |
| Anexo II: Encomenda da Viatura | 40 |
| Anexo III: Fatura da SIVA | 42 |
| Anexo IV: Fatura do Cliente | 44 |
| Anexo V: Auto de Entrega de Veículo Novo | 46 |
| Anexo VI: Impresso ASAE | 48 |
| Anexo VII: Declarações | 50 |
| Anexo VIII: Política de Proteção de Dados e Ficha de Cliente Particular | 52 |
| Anexo IX: <i>Checklists</i> | 54 |
| Anexo X: DUA | 56 |
| Anexo XI: Declaração Aduaneira de Veículo | 58 |
| Anexo XII: COC | 60 |
| Anexo XIII: Listagem de Manutenção | 62 |
| Anexo XIV: Autoline | 64 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1- Santa Maria da Feira no Mapa de Portugal | 2 |
| Figura 2- Freguesias de Santa Maria da Feira | 2 |
| Figura 3- Vista Aérea de Santa Maria da Feira | 2 |
| Figura 4 - Concessionário da VW em Arrifana | 5 |
| Figura 5 – Estrutura da Empresa | 6 |
| Figura 6 - Imagem Satélite da Localização da Empresa | 9 |
| Figura 7 - História da Volkswagen | 10 |
| Figura 8 - Processo de Encomenda/Entrega de Viatura Nova ao Cliente | 16 |

ÍNDICE DE TABELAS

| | |
|---|----|
| Tabela 1- Distribuição das empresas do GASM pelas localidades | 4 |
| Tabela 2- Análise SWOT da EMAC | 11 |
| Tabela 3- Casos especiais de isenção de IVA, ISV e IUC | 21 |
| Tabela 4- Documentos necessários para o financiamento | 24 |
| Tabela 5- Packs de Seguro Novos (até 24 meses) | 26 |
| Tabela 6 - Planos de Proteção ao Crédito..... | 27 |

LISTA DE ACRÓNIMOS E SIGLAS

ALD - Aluguer de Longa Duração

ASAE - Autoridade de Segurança Alimentar e Económica

BL Motor – Barros Leite Motor

BL Sport – Barros Leite Sport

COC - *Certificate of Conformity*

DAV - Declaração Aduaneira do Veículo

DUA - Documento Único Automóvel

GASM – Grupo Auto Soluções Mobilidade

IMT - Instituto da Mobilidade e dos Transportes

IPG - Instituto Politécnico da Guarda

IPO - Inspeção Periódica Obrigatória

IPSS - Instituições Particulares de Solidariedade Social

ISV - Imposto sobre Veículos

IUC - Imposto Único de Circulação

IVA - Imposto de Valor Acrescentado

MUA - Modelo Único Automóvel

VMV – Visão, Missão e Valores

RGPD - Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados

SAFT – *Standard Audit File for Tax*

SIVA - Sociedade de Importação de Veículos Automóveis

SSP - Encomenda do Cliente

SWOT - *Strenghts Weaknesses Opportunities and Threats*

VCL - Veículos Comerciais Ligeiros

VW - Volkswagen

INTRODUÇÃO

É de uma enorme importância a elaboração de um relatório final, respeitando as normas do plano curricular do curso de Gestão para a obtenção do grau de licenciado.

A escolha da empresa para a realização do estágio é fundamental para o sucesso do mesmo. A empresa escolhida foi a EMAC, sediada em Santo Tirso e com várias sucursais no norte do país, sendo que o local escolhido para a realização do estágio situa-se em Arrifana pertencente a Santa Maria da Feira.

A escolha da empresa deve-se a várias razões, nomeadamente à sua localização, pois encontra-se perto da residência do estagiário. Após a entrevista percebe-se que a empresa agrupava as áreas de interesse para o estágio e mostrou disponibilidade em aceitar as áreas e funções pretendidas. Sendo uma empresa com muitos anos de experiência e bastante desenvolvida, a escolha tornou-se ainda mais fácil.

O objetivo do relatório é fazer uma explicação resumida e esclarecedora de tudo o que foi abordado e elaborado durante o período de estágio. As áreas abordadas no estágio já tinham sido estudadas durante o percurso em diversas unidades curriculares, o que facilitou muito o processo de perceção e integração nas várias atividades.

Este relatório foi dividido em três capítulos. No primeiro é apresentado o meio envolvente da empresa, começando por apresentar a cidade em que se insere. O segundo capítulo apresenta a entidade acolhedora do estágio, na qual descreve a estrutura e a organização da empresa. O terceiro diz respeito aos procedimentos de cada departamento, relatando tudo o que foi abordado pelo estagiário.

Por último elabora-se uma breve conclusão retirada pelo estagiário referente ao primeiro contacto com o mercado de trabalho.

CAPÍTULO I- LOCALIZAÇÃO DA EMPRESA

1.1.Nota introdutória

Este capítulo apresenta alguns dados para a contextualização do meio envolvente onde se insere a empresa onde foi realizado o estágio.

O capítulo I dedica-se à descrição de Santa Maria da Feira e nele encontra-se informação relativa à população, localização, monumentos históricos e a sua economia.

1.2. Cidade de Santa Maria da Feira

A cidade de Santa Maria da Feira, segundo a PORDATA, tem cerca de 136.674 habitantes (dados relativos dos censos de 2021), é uma cidade a Norte litoral de Portugal e encontra-se a sul do Douro (figura 1).

O município de Santa Maria da Feira está subdividido em 31 freguesias (figura 2) sendo que a Emac se encontra na freguesia de Arrifana.

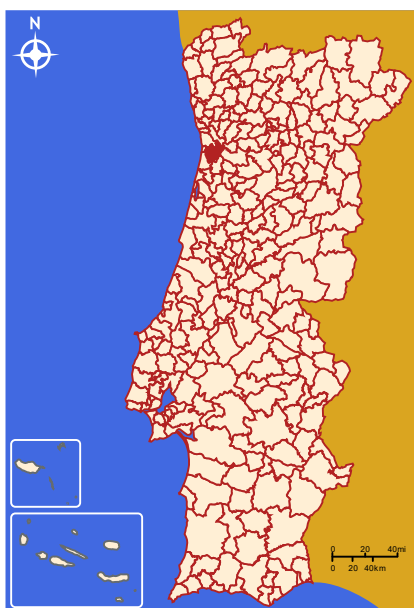


Figura 1- Santa Maria da Feira no Mapa de Portugal

Fonte: https://pt.wikipedia.org/wiki/Santa_Maria_da_Feira



Figura 2- Freguesias de Santa Maria da Feira

Fonte: https://pt.wikipedia.org/wiki/Santa_Maria_da_Feira

Desde 2012 que o concelho está em desenvolvimento económico e industrial. Nesse ano, existiam 14 149 empresas não financeiras, já em 2021 havia 16 361 empresas.

Observando o volume de negócios, passou de 2,375 milhões de euros para 13,905 milhões entre 2009 e 2018, apresentando uma grande evolução (Ferreira, 2021).

Os setores com maior volume de negócios são a indústria da cortiça, do couro e calçado, pasta de papel e cartão, comércio e reparação automóvel e produção de metálicos.

O concelho apresenta ao longo do seu território monumentos, edifícios e construções históricas que são de visita obrigatória tais como o Castelo de Santa Maria da Feira, o Europarque, Convento dos Lóios, os Jardins do Castelo e o Castro de Romariz (figura 3).



Figura 3- Vista Aérea de Santa Maria da Feira

Fonte: <https://portugalfotografiaaerea.blogspot.com/2013/03/santa-maria-da-feira.html>

CAPÍTULO II- APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

2.1. Nota introdutória

Neste capítulo pretende-se apresentar e caracterizar de uma forma resumida a instituição acolhedora do estágio. O capítulo inicia com o enquadramento da empresa, a sua história, a visão, missão e valores (VMV). Para além dos pontos já mencionados, apresenta-se também a estrutura física e organizacional, a história da EMAC de Arrifana, a história do Grupo Volkswagen, informações sobre a Sociedade de Importação de Veículos Automóveis (SIVA) e a Análise *Strengths, Weaknesses, Opportunities and Threats (SWOT)* da empresa.

2.2. Enquadramento da Empresa

A EMAC é uma referência no setor automóvel e tem como objetivo a comercialização de automóveis, venda de peças originais e conserto de veículos na oficina das marcas Volkswagen, Audi, Skoda, Seat e Cupra. Por sua vez a EMAC é uma empresa do Grupo Auto Soluções Mobilidade (GASM). O grupo engloba várias empresas como a EMAC, Barros Leite Motor, Barros Leite Sport e EMAC Ocasão.

2.2.1 História do Grupo Auto Soluções Mobilidade

O grupo teve origem em Santo Tirso em 1984 com a EMAC, fundada pelo Eng. Alfredo Barros Leite, administrador atual. Em 1993 foi criada a Barros Leite Motor (BL Motor) em Vila do Conde.

A EMAC e a BL Motor foram os primeiros concessionários exclusivos da Volkswagen e da Audi em Portugal.

Em novembro de 1997 foi fundada a BL Motor em Vila Nova de Famalicão. Mais tarde, já em 2004 houve a aposta na Seat com a Barros Leite Sport (BL Sport).

Em maio de 2014 foi inaugurado a EMAC Ocasão em Vila do Conde (Auto Soluções Mobilidade, 2019).

Graças ao nome da empresa na região, aos prémios alcançados e à grande eficácia, versatilidade e robustez, em abril de 2019 foi entregue pelo importador SIVA a representação das marcas do grupo Volkswagen (VW) na região Entre o Douro e Vouga.

Hoje conta com um total de 14 espaços de exposição de viaturas (*showrooms*), 5 oficinas especializadas e 4 unidades de colisão (NT, 2021).

2.2.2. Estrutura Física da Empresa

As empresas atuais do GASM são a EMAC que representa as marcas Volkswagen, Skoda, Veículos Comerciais Ligeiros (VCL) e as oficinas. A BL Motor representa a Audi, já a Seat e a Cupra são representadas pela BL Sport. A EMAC Ocasão é o *stand* de carros usados e seminovos (*buybacks*).

A empresa está distribuída em diferentes localizações pelo norte do país, a sede principal apresenta-se em Santo Tirso, as restantes localizam-se em Vila do Conde, Famalicão, Arrifana e Santa Maria da Feira (tabela 1).

Em Santo Tirso está presente a EMAC que vende VW e VCL incluindo também as oficinas. Em Vila do Conde existe apenas a EMAC Ocasão que apenas vende carros usados. Em Famalicão tem a BL Motor e a BL Sport que vende carros das marcas Audi, SEAT e Cupra incluindo também as oficinas, recentemente foi aberto um novo stand EMAC Ocasão (usados). Em Arrifana tem a EMAC que vende VW e Skoda, a BL Motor que vende Audi e oficinas. Em Santa Maria da Feira tem a EMAC que vende VW e Skoda.

A tabela seguinte, mostra a localização das empresas do GASM.

| | Santo Tirso | Arrifana | St. Maria da Feira | Vila do Conde | Famalicão |
|--------------------|-------------|----------|--------------------|---------------|-----------|
| EMAC | X | X | X | | |
| BL Motor | | X | | | X |
| BL Sport | | | | | X |
| EMAC Ocasão | | X | | X | X |

Tabela 1- Distribuição das empresas do GASM pelas localidades

Fonte: Elaboração Própria

Na EMAC em Arrifana, no rés-do-chão encontra-se a receção, a oficina Volkswagen e o Departamento de Vendas Volkswagen (figura 4). No primeiro andar encontra-se salas de reuniões os escritórios dos diretores e dos vários departamentos como o de contabilidade, finanças, financiamentos e seguros como também a secretaria comercial, a oficina Audi e o Departamento de Vendas Audi.

A figura 4 mostra o concessionário da VW em Arrifana.



Figura 4 - Concessionário da VW em Arrifana

Fonte: Elaboração Própria

2.2.3. Estrutura Organizacional da Empresa

A estrutura organizacional é a forma de como uma organização está dividida e hierarquizada (Pereira, 2022). A estrutura inclui os seus departamentos correspondendo uma hierarquia entre eles.

Aos vinte e oito de julho de dois mil e vinte e três, a EMAC contava com 145 efetivos e 2 estagiários.

A estrutura organizacional no organograma da empresa encontra-se representada da seguinte forma:

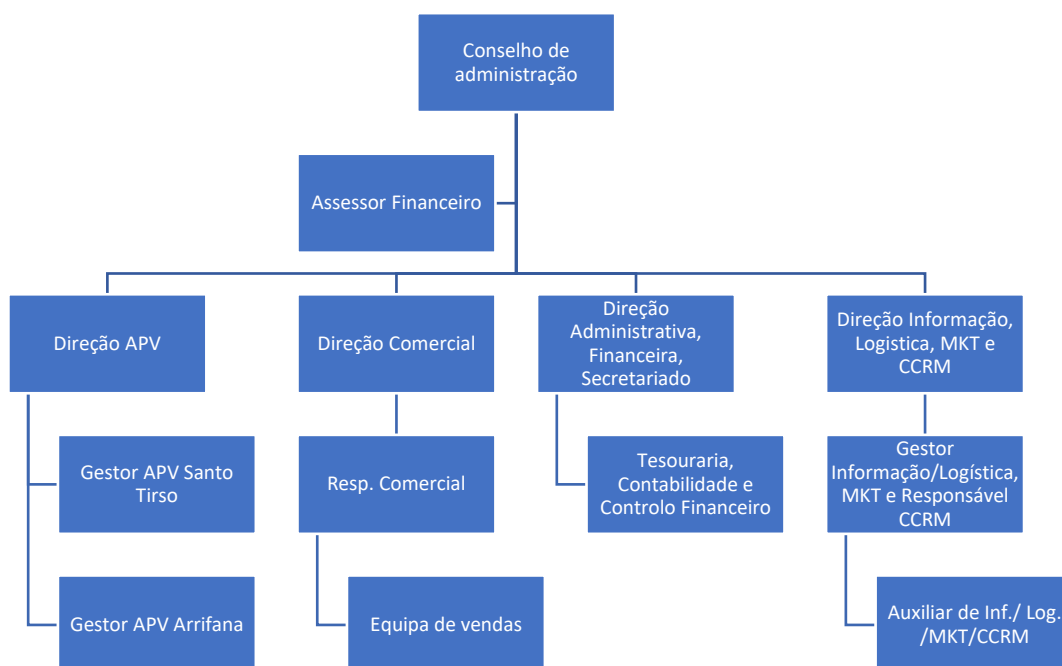


Figura 5 – Estrutura da Empresa

Fonte: Adaptado de Auto Soluções Mobilidade (s.d.)

O conselho de administração é representado por três indivíduos. O assessor financeiro é o Dr. António Páscoa. Os outros departamentos estão divididos pela direção após-venda, a direção comercial, a direção administrativa e a direção de informação, logística e Marketing.

2.3. Visão, Missão e Valores do Grupo Auto Soluções Mobilidade

A missão, visão e valores são ferramentas importantes de gestão onde as empresas se devem basear ao definir a sua estratégia de negócio. Assim através da VMV podem refletir e alinhar o futuro do negócio (Auto Soluções Mobilidade, 2019).

Visão:

A visão representa onde a empresa quer chegar. Representa um futuro que a empresa deseja chegar e nunca tem um ponto final pois quando chegam ao ponto desejável é necessário criar metas novas (Rohr, 2022).

A visão do grupo é representada por:

- Ser cada vez mais uma marca reconhecida uma vez que fornece a venda de marcas de automóveis com um grande conhecimento global;

- Ser reconhecida pela sua qualidade;
- Envolver a Auto Soluções Mobilidade cada vez mais no mercado de uma forma sadia, competitiva, mas sempre com lealdade.

Missão:

A missão de uma empresa é o seu plano fundamental e o porquê da sua criação. Conta de uma relação direta com a identidade da organização e por esse motivo normalmente não sofre alterações com o passar dos anos. Deve ser formulada de forma clara e concisa pois tem um papel motivador para os membros da organização tirarem melhor partido das suas capacidades e alcançarem todo o seu potencial (Closs, 2019).

No caso da EMAC, a missão é:

- Dar a conhecer as grandes marcas que temos para comercializar tendo em conta a sua diversidade de automóveis;
- As pessoas ao estarem a adquirir o nosso produto se sintam satisfeitas com o mesmo, mas principalmente pelo atendimento;
- Atendimento com excelência;
- Atender a todas as necessidades de cada cliente através do setor da mobilidade;

Valores:

Os valores formam o código de conduta da empresa. São os princípios éticos e a moral que deverão ser respeitados enquanto a companhia busca cumprir a missão e atinge os objetivos da visão (Closs, s.d.).

- ✓ Confiança
- ✓ Inovação
- ✓ Qualidade
- ✓ Competitividade
- ✓ Compromisso
- ✓ Satisfação
- ✓ Responsabilidade
- ✓ Cooperação
- ✓ Empreendedorismo
- ✓ Paixão

2.4. Objetivos e Estratégia do Grupo Auto Soluções Mobilidade

Objetivos são metas que a empresa pretende alcançar no futuro e sem eles não seria possível orientar as decisões da forma mais acertada de modo a garantir o rumo da caminhada em direção à missão estabelecida.

Os objetivos estabelecidos do Grupo Auto Soluções Mobilidade são os seguintes:

Assumir cada compromisso com ambição para a conquista da confiança de cada cliente, de forma a ser parceiros à sua mobilidade e oferecer-lhe o serviço após-venda que pretendemos com excelência. Numa palavra estabelecer uma relação duradoura e de satisfação máxima com o cliente (Auto Soluções Mobilidade, 2019).

2.5. Mercado da Empresa EMAC

Atualmente a empresa EMAC trabalha no mercado a norte de Portugal. O público-alvo não é bem definido, pois as marcas abrangem todo o tipo de viaturas para todos os gostos e orçamentos. A empresa serve-se de 2 clientes base: empresas e particulares.

As empresas por norma compram carros elétricos e veículos ligeiros de mercadorias, já os particulares compram todo o tipo de viaturas desde carros familiares, desportivos, SUV's, elétricos, citadinos e *sedans*.

A única restrição imposta nos clientes, seja empresas ou particulares, é ter nacionalidade portuguesa ou sede em Portugal.

2.5.1. Importadora de Veículos

A SIVA integra a Porsche Holding Salzburg (desde outubro 2019) que é o maior Distribuidor Automóvel Europeu. Em Portugal engloba as seguintes marcas do Grupo Volkswagen: Volkswagen, Audi, Seat, Cupra, Skoda, VCL, Bentley e Lamborguini.

A empresa foi fundada em agosto de 1987. No seu primeiro ano de atividade conseguiu vender mais de 16 000 viaturas e até 2023 já vendeu mais de 900 000 novos veículos (SIVA, s.d.).

2.5.2. História da EMAC (Garagem de Arrifana)

A Garagem de Arrifana, fundada por Armando Amorim, nasceu em 1947, em plena guerra mundial, tempos difíceis financeiramente em que ofereceu emprego a centenas de pessoas.

Começaram por vender carros das mais variadas marcas e na década de 60, começaram a vender carros da marca Volkswagen.

Apesar de ter passado por uma boa fase durante décadas, no século XXI começou a sentir dificuldades financeiras sendo obrigado a vender a Garagem. Assim em 2020, a Garagem de Arrifana foi comprada pelo Grupo Auto Soluções Mobilidade.

A figura 6 mostra a imagem satélite da localização da empresa.

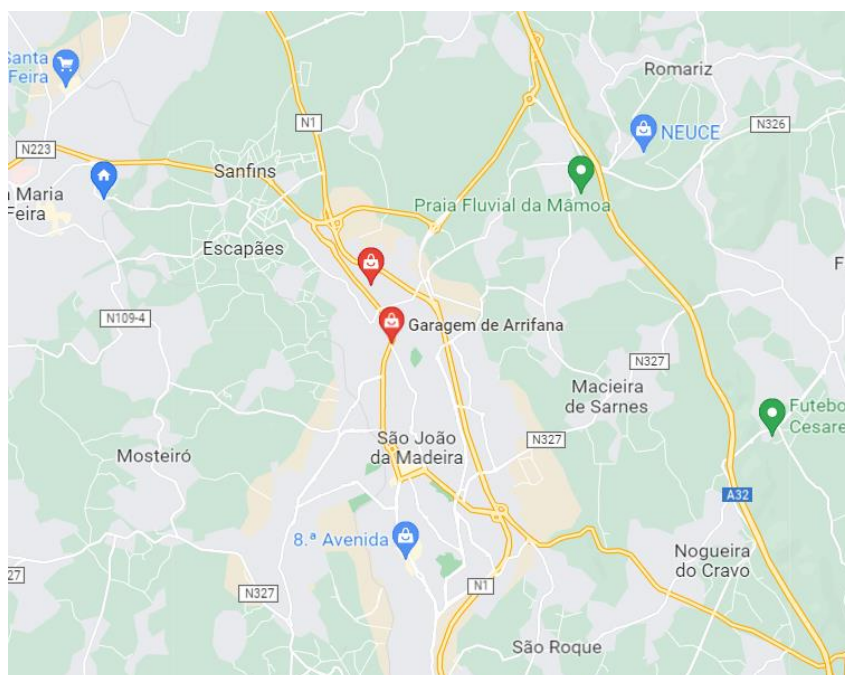


Figura 6 - Imagem Satélite da Localização da Empresa

Fonte: <https://www.google.com/maps?q=garagem+de+arrifana+satelite&source=lmns&entry=mc&hl=pt-PT&sa=X&ved=2ahUKEwjB7NTShcaBAXU3pycCHZ-5CcsQ0pQJKAF6BAGBEAQ>

2.5.3. História da Marca Volkswagen

A Volkswagen é uma fabricante alemã de veículos, fundada em 1937 que pertence ao Grupo Volkswagen. Sediada em Wolfsburg, Alemanha, atualmente ocupa o segundo lugar no *ranking* de fabricantes de automóveis.

O grupo Volkswagen, além da marca própria, é também proprietário das marcas Audi, Bentley, Bugatti, Ducati, Lamborguini, SEAT, Porsche, Skoda Auto, MAN e Scania.

Em março de 2011 adquiriu o segmento comercial da Porsche e em julho de 2011 já era o maior acionista do Grupo MAN SE. No ano de 2012 compra a fabricante de motos Ducati.

A figura 7 mostra a história da marca VW.

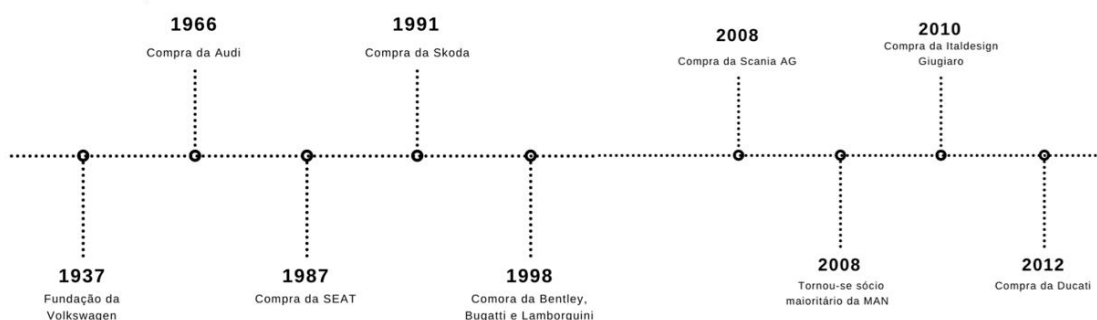


Figura 7 - História da Volkswagen

Fonte: Elaboração Própria

2.6. Análise SWOT

A análise SWOT é uma ferramenta de gestão que serve para fazer o planeamento estratégico de empresas. A sigla retrata as análises internas *Strengths* (Forças) e *Weaknesses* (Fraquezas) e as análises externas *Opportunities* (Oportunidades) e *Threats* (Ameaças). A análise permite avaliar elementos-chave permitindo assim tomar decisões acertadas ou analisar a viabilidade do negócio (Casarotto, 2019).

A análise SWOT encontra-se representada na Tabela 2.

| | | |
|---|--|--|
| | Pontos Fortes | Pontos Fracos |
| | Organização; Empresa com experiência; Pessoal qualificado; Estrutura financeira sólida; Presença <i>online</i> ; Rigorous controlo de qualidade; Reuniões regulares com os Diretores; Profissionalismo; Variedade de serviços; Proximidade com o cliente. | Não há divisão de tarefas explícita em alguns departamentos; Os vários departamentos não preenchem a documentação na totalidade; Falta de documentação obrigatória; Os Diretores estão na sede não havendo uma hierarquia nas várias sucursais. |
| Oportunidades | Sugestões | Sugestões |
| Marcas fortes no mercado; Posicionamento estratégico; Transição elétrica; Utilização Inteligência Artificial. | Preservar a imagem da marca; Continuar a apostar na melhoria do produto e serviço; Apostar nas relações com clientes e na segurança dos negócios. | Organização a nível de funções, cargos e hierarquias; Distribuição de tarefas; Ordens superiores para todos os colaboradores cumprirem todos os processos; Elaborar hierarquias nas sucursais. |
| Ameaças | Sugestões | Sugestões |
| Demora na entrega dos carros; Crise dos <i>Chips</i> (semicondutores); Elevada concorrência no setor; Aparecimento de marcas novas no mercado; Desistência dos compradores; Fiscalidade Elevada; Aumento do preço dos combustíveis; Alternativas transportes públicos; | Maior eficiência na área Logística; E- Marketing. | Entrega de viaturas mais rápidas quando o mercado dos semicondutores estabilizar; Ganhar terreno em relação a concorrentes através de marketing. |

Tabela 2- Análise SWOT da EMAC

Fonte: Elaboração Própria

CAPÍTULO III- APRESENTAÇÃO DAS ATIVIDADES REALIZADAS DURANTE O ESTÁGIO CURRICULAR

3.1. Nota introdutória

Este capítulo tem como finalidade a apresentação das atividades realizadas durante o estágio curricular na empresa EMAC, em Arrifana. O estagiário passou por todos os departamentos da empresa de forma a conhecer a empresa na totalidade.

O capítulo inicia no departamento de vendas com a explicação de todo o processo de venda de um automóvel. Para além disso também explica como abordar e encontrar potenciais clientes. De seguida, passou pela secretaria onde abordou toda a documentação necessária para a compra de uma viatura. Nas duas semanas seguintes passou pelo departamento de financiamento e seguros. Quase a terminar passou pelo departamento de contabilidade onde realizou várias tarefas contabilísticas. Por fim, esteve duas semanas na receção após venda observando como funciona a organização e atendimento ao público na oficina.

No primeiro dia, o contacto com a empresa correu muito bem. O estagiário conheceu as instalações, os colaboradores e o funcionamento da empresa. Posteriormente foram apresentadas as diversas tarefas a elaborar na empresa que será descrito nos pontos que se seguem.

3.2. Departamento de Vendas

O departamento de vendas envolve o atendimento ao cliente, o acompanhamento e entrega da viatura.

Há vários tipos de primeiro contacto com o cliente, pode ser por o cliente visitar a concessionária, pode ser através do configurador *online* que depois são encaminhados *leads* aos vendedores ou também por exposições e marketing (prospecção).

Segundo o tutor do Departamento de Vendas, Jorge Fernandes, a criação de confiança e um relacionamento sólido entre o cliente e o consultor comercial é essencial para o concessionário pois traz uma série de vantagens para a empresa. Esta relação permite compreender as necessidades individuais dos clientes e proporcionar uma experiência de

compra satisfatória. A confiança contribui para a transparência garantindo deixar o cliente o mais confortável possível e estar a par de todas as informações acerca da negociação.

Construir um relacionamento a longo prazo resulta na fidelidade do cliente à marca e assim há mais probabilidade de retornar a fazer compras de viaturas e serviços. A confiança gera uma reputação positiva que leva a atrair novos clientes e a melhorar a imagem da empresa no mercado.

Com o conhecimento dos vendedores acerca dos clientes, ocasionalmente surgem oportunidades de vender serviços que se adequem às necessidades dos clientes em vários momentos da sua vida.

3.3. Processo de Venda de um Automóvel

Primeiramente o vendedor começa por cumprimentar o cliente de forma educada e profissional e de seguida apresenta-se. Continuando, pergunta ao cliente como o pode ajudar e o que o cliente procura. Após isso, o vendedor apresenta os carros ao cliente, principalmente os que acha que se adequam mais às necessidades e preferências do mesmo, isso pode questionar acerca do orçamento, o tipo de carro, tecnologia incluída, economia de combustível, desempenho entre outros fatores relevantes. Também mostra a disponibilidade de fazer um *test-drive*.

Durante e após a apresentação também tira dúvidas ao cliente nomeadamente sobre aspetos do carro, financiamento, garantia e serviços pós-venda.

Se o cliente estiver interessado “fecha-se” o negócio, onde o cliente preenche a documentação e dá o valor do sinal para fazer a encomenda do carro.

Depois do carro chegar ao concessionário, o cliente é avisado e é feito o pagamento, seja por meio de financiamento ou pronto pagamento. No caso de haver retoma é necessário avaliar o carro e fazer uma proposta de preço. Na mesma instância, o carro está no após-venda para verificar se está tudo em ordem para ser entregue.

Finalmente o carro é entregue ao cliente. Após a entrega, o cliente é contactado para que o vendedor possa manter contacto e garantir a confiança do cliente e também para receber o *feedback*.

Quando um vendedor não tem a presença de clientes no concessionário tem o dever de contactar os antigos clientes de forma a continuar a ligação com os mesmos e a tentar arranjar mais um possível negócio.

Leads

Os *leads* são encaminhados da central da SIVA ou da EMAC para os vários vendedores mais próximos da residência do cliente de forma a contactarem com um futuro cliente que mostrou interesse ao pedir uma proposta tanto no site da VW como da SIVA. Logo de seguida, os dados do cliente são colocados na plataforma pela SIVA.

Os vendedores da EMAC fazem também o registo do cliente na plataforma interna (SidisAuto).

Após os vendedores serem contactados pela secretaria da sede da EMAC, estabelecem uma ligação ao cliente para lhe prestar o maior apoio possível e convida a uma visita presencial ao stand.

Existem várias plataformas que ajudam os vendedores na organização, comunicação e recolha de dados, tais como:

SidisAuto

É um programa lançado pelo grupo de forma a criar um “*call center*” e agendamento interno para a organizar as conversas com os clientes e registar tudo o que é falado e o ponto de situação dessa mesma conversa.

Extranet

Esta plataforma tem como finalidade fazer a proposta final da viatura ao cliente onde é extraído o documento da Encomenda do Cliente SSP (anexo I).

SIVA Online

É uma plataforma parecida ao Sidis mas todo o grupo da SIVA e concessionárias tem acesso aos dados dos clientes.

Logipic

Quando um carro é entregue é necessário colocar a informação no Logipic para a SIVA ter o conhecimento que o carro foi entregue.

3.4. Secretaria Comercial

3.4.1. Processo de Encomenda/Entrega de Viatura Nova ao Cliente

Todo o processo de comunicação inicia com a visita do cliente à concessão ou com a ida do vendedor ao cliente (prospecção).

Nesta primeira fase, o cliente escolhe o produto/modelo que pretende comprar e o comercial tem como obrigação explicar o produto na sua totalidade. Logo após haver uma negociação e aceitação do valor preço de venda ao público, é formalizado a proposta, através do documento SSP (Anexo I), juntamente com o sinal. O cliente é então informado da previsão da data de entrega.

A proposta segue para o responsável de vendas que faz a validação e que por sua vez, encaminha para a secretaria comercial a fim de realizar a encomenda da viatura. Neste momento é informado o cliente da chegada prevista da viatura.

Existem duas possíveis formas de atribuir a encomenda ao cliente:

- Encomenda da fábrica SIVA com prazos de entrega de aproximadamente 3 meses;
- Viatura em stock com entrega imediata.

Seguidamente é analisado e preparado todo o processo (documentação) do cliente pela secretaria comercial.

Após chegada da viatura, é necessário confirmar com o cliente a forma de pagamento. A entrega da viatura pode ser realizada a pronto pagamento e avança de imediato para o pedido de matrícula. Caso seja preciso financiamento, necessita de aguardar aprovação das entidades financeiras, como por exemplo os bancos ou financiadoras parceiras da empresa.

O departamento de financeiro tem como obrigação recolher toda a informação e documentos do cliente para a realização do pedido de financiamento às empresas financiadoras protocoladas com a EMAC como, *Santander Consumer Finance* e *Volkswagen Bank*. Caso o cliente opte por escolher outra empresa de financiamento que não apresente protocolo com a Concessionária, este assume toda a responsabilidade da entrega da aprovação. Após a aprovação é realizado pela secretaria comercial o pedido de matrícula.

A matrícula é solicitada ao Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT), os dados da matrícula são fornecidos ao cliente para a sucessão do seguro. Nesta mesma semana, agenda-se com o cliente uma data de entrega e caso exista é emitido o contrato. No dia anterior da entrega, através do Autoline é anunciado à oficina uma ordem de preparação do carro.

Após a entrega da viatura ao cliente, o comercial fornece toda a documentação à secretaria comercial.

Depois do processo encerrado, ou seja, pago, efetua-se no *Partner* o processo de averbamento da viatura. Concluindo, o processo é organizado e arquivado.

Resumindo todo este processo num fluxograma, segue-se a figura 8.

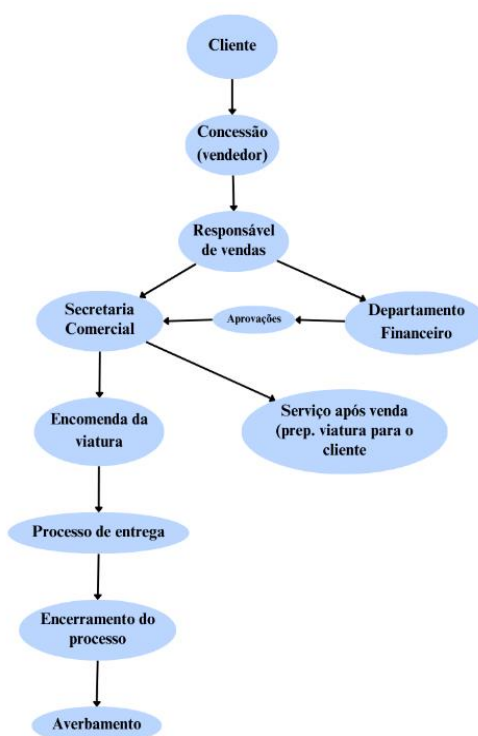


Figura 8 - Processo de Encomenda/Entrega de Viatura Nova ao Cliente

Fonte: Elaboração Própria

3.4.2. Processos de Entrega de Viaturas

A organização de um processo de entrega da viatura respeita a seguinte estrutura:

Documento 1: Encomenda da Viatura (anexo II)

Consiste na encomenda da viatura através do portal da SIVA, na qual, contém os dados do cliente bem como os da viatura.

Documento 2: Encomenda do Cliente (anexo I)

Diz respeito à documentação com todas as características e extras do carro pedidos pelo cliente e também apresenta o valor proposto.

O sinal também está indicado no documento já com a diferença que falta pagar com o valor final do carro, assim como também o método de pagamento.

O documento é assinado pelo cliente, comercial e chefe de vendas. No caso de o cliente ser uma empresa, necessita não só da assinatura, como também do carimbo.

Documento 3: Análise de negócios

Este documento é realizado pelo chefe de vendas e vem sempre acompanhado pelo SSP. Identifica todas as despesas de extras do veículo, Imposto sobre veículos, Imposto Único de Circulação, Imposto sobre Valor Acrescentado e descontos feitos na venda. O documento é encaminhado para a secretaria comercial onde é feita a encomenda à SIVA caso não exista o produto em *stock*.

Documento 4: Fatura da SIVA (anexo III)

É a fatura entre a importadora do Grupo Volkswagen com a concessionária.

Documento 5: Fatura do Cliente (anexo IV)

Indica o montante total a pagar pelo cliente, caso a viatura seja a combustão, vem em anexo a fatura do Imposto Único Automóvel (IUC).

Documento 6: Auto de entrega do veículo novo (anexo V)

No momento da entrega, é assinado pelo cliente um documento conforme o veículo foi recebido em bom estado, com as características pedidas e estabelecidas. Este sucede a responsabilidade por todos os danos ou infrações do veículo ao cliente. Nesse momento

são entregues as declarações para circular até a vinda do DUA e também é fornecido uma cópia do Declaração Aduaneira do Veículo (DAV) e do *Certificate of Conformity* (COC).

Documento 7: Impresso ASAE (anexo VI)

Na compra de uma viatura com valor igual ou superior a 70.000€ na qual se considera um bem de luxo, é necessária a emissão de um impresso da Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), preenchido pelo cliente de forma a registar movimentações de grande valor monetário. Desta forma a ASAE pode controlar as movimentações que transparecem mais riqueza.

Documento 8: Declaração de termo de responsabilidade (anexo VII)

Documento que o cliente declara se responsabilizar por acidentes, danos e ocorrências de qualquer natureza imputadas na viatura.

Documento 9: Política de proteção de dados pessoais (anexo VIII)

O Regulamento Geral sobre Proteção de Dados Pessoais da União Europeia (RGPD) – Regulamento (UE) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de abril de 2016, estabelece regras relativas à proteção de dados pessoais de pessoas singulares.

Documento 10: Declaração de não financiamento (anexo VII)

Declaração na qual houve ou não financiamento por parte de uma entidade.

Documento 11: Declaração de não retoma (anexo VII)

Em caso de retoma é anexado o Documento Único Automóvel (DUA).

Documento 12: Despesas com Gestão de Infrações (anexo VIII)

O cliente concorda que em casos de averbamento do veículo (passagem de nome) não concluídos, as contraordenações, cobranças, infrações de trânsito ou contraordenações, falta de pagamento de portagens ou ex-scut's é inteiramente da responsabilidade do mesmo.

Documento 13: Check-list Documental da Venda (anexo IX)

Documento que apresenta uma *check-list* sobre alguma documentação e aspetos do carro.

Documento 14: Transferência de propriedade: Modelo 2 (anexo X)

Para a passagem de proprietário da viatura é necessário o Requerimento de Registo Automóvel (MUA), no caso de ser pagamento a pronto, a transferência de propriedade será diretamente da SIVA para o cliente, no caso de financiamento, o averbamento da viatura é efetuado pela SIVA com contrato original da Financeira.

Vem anexado um documento da Ordem dos Advogados com o reconhecimento da empresa que compra uma viatura (somente para Pessoas Coletivas).

Documento 15: Ficha de Cliente Particular (RGPD) (anexo VIII)

Declaração que estabelece regras relativas à proteção de dados pessoais (somente é realizado para particulares devido à proteção de dados).

Documento 16: Encerramento Financeiro de Processo de Venda de Viatura

Apresenta todos os valores das transferências tais como o sinal, o valor do carro, retoma e algum valor que seja necessário devolver ao cliente.

Documento 17: Nota de crédito

Regularização da fatura referente ao sinal na qual, esse valor irá ser posteriormente descontado ao valor final.

Documento 18: Programa de Controlo de Qualidade (anexo IX)

O Controlo de Qualidade é realizado na oficina onde aponta todas as prestações de cuidados com a viatura, como os níveis de água, combustível, gás de arrefecimento, óleo entre outros aspetos.

Documento 19: Declaração Aduaneira do Veículo (anexo XI)

Este Documento é retirado da Autoridade Tributária, com validade de 3 meses enquanto o carro não tem documento único automóvel (DUA).

Documento 20: Certificado de Conformidade (COC) (anexo XII)

Documento alfandegário alemão onde vem todos os dados do carro na língua estrangeira.

Documento 21: Listagem de Manutenção (anexo XIII)

Documento que vem da oficina onde existe o *check-list* de manutenção, apontando cuidados a ter com o carro como a bateria e os pneus.

Documento 22: Guia de transporte

Documento para transportar os carros da SIVA para a EMAC ou de algum *stand* para outro através da Rodocargo.

Outros anexos e dados do cliente:

- ✓ Cartão de cidadão.
- ✓ Documentos relativos aos financiamentos.
- ✓ Comprovativos de morada.

Impostos

As vendas de viaturas novas, atualmente, são sujeitas a vários tipos de impostos, mas em alguns casos, há isenções dos mesmos. De entre os diferentes impostos salientam-se o IUC, o Imposto sobre Veículos (ISV) e o Imposto de Valor Acrescentado (IVA).

IUC

O IUC é um imposto anual que incide sobre a propriedade e não sobre a circulação. Este imposto abrange todos os tipos de veículo motorizados terrestres.

ISV

É um imposto pago uma única vez quando o carro é matriculado em Portugal e já se encontra junto com o preço final do veículo. O cálculo do ISV é feito com base na cilindrada e nas emissões de CO₂, informações contidas no DUA.

IVA

O IVA é um imposto aplicado ao consumo de bens e serviços. No caso da compra de carros é de 23% a acrescentar ao preço base do carro.

Na tabela 3 constam alguns casos especiais de isenção:

- Os táxis que apenas pagam 75% do ISV e a totalidade do IVA;

- Indivíduos com deficiência motora igual ou superior a 60% têm isenção no IVA, ISV e IUC;
- Instituições Particulares de Solidariedade Social têm isenção no ISV e no IUC;
- As viaturas elétricas têm isenção de ISV e IUC visto que não tem emissões de dióxido de carbono.

| Tipo de Isenção | IVA | ISV | IUC |
|-----------------------|-----|-----|-----|
| Táxi | | 25% | X |
| Deficiências Motoras* | X | X | X |
| IPSS | | X | X |
| Elétricos | | X | X |

Tabela 3- Casos especiais de isenção de IVA, ISV e IUC

Fonte: Elaboração Própria

*Em casos de deficiência só estão isentas de IVA, ISV e IUC as deficiências motoras iguais ou superiores a 60%.

3.5. Departamento Financeiro

O departamento financeiro desempenha um papel essencial na facilitação de transações de compra e venda de automóveis, na oferta de opções de financiamento aos clientes e na gestão financeira geral da empresa no contexto automóvel.

3.5.1. Financiamento

Uma das principais funções do departamento financeiro é o financiamento de veículos que consiste em facilitar os clientes a obter o financiamento para a compra das viaturas. Isso envolve trabalhar com instituições financeiras para oferecer opções de empréstimo ao cliente.

O financiamento é uma compra parcelada de um produto, em que se acrescenta uma taxa de juros ao montante inicial, que poderá variar com a duração do contrato.

O Grupo Auto Soluções Mobilidade trabalha com duas instituições financeiras, a Volkswagen *Financial Services* e a Santander *Consumer Finance*, embora o cliente possa optar por negociar com qualquer financeira que lhe ofereça melhor contrato.

O Diretor Financeiro tem a possibilidade de ajustar os juros de forma a facilitar o negócio e fazer melhores contratos do que a concorrência.

No caso de o cliente optar por obter financiamento em uma instituição que não tenha parceria com a EMAC é necessário emitir uma fatura pró-forma para o Banco obter informação para qual será o objetivo e o montante do empréstimo.

3.5.2. Métodos de Financiamento

Existem vários métodos de financiamento tais como Aluguer de Longa Duração, *Leasing*, Crédito Automóvel, *Renting* e Auto-Crédito.

Aluguer de Longa Duração

O Aluguer de Longa Duração (ALD) é uma modalidade de financiamento onde o veículo é averbado em nome da instituição financeira. Este tipo de contrato tem um prazo entre 12 a 84 meses e exige obrigatoriamente um seguro de danos próprios. Neste caso, há uma possibilidade de incluir um valor residual do automóvel. Durante todo esse período, o condutor é obrigado a suportar as despesas de manutenção e reparação automóvel.

Leasing

O Leasing apresenta uma grande semelhança com o ALD, embora haja algumas diferenças. Um dos aspetos é que a viatura não fica averbada só em nome da instituição, mas também do condutor. Além disso, o condutor tem de pagar o IUC e seguro de danos próprios. A diferença mais notável é que no final do contrato não existe valor residual.

Crédito Tradicional

O Crédito Automóvel é um contrato com uma taxa fixa ou variável. É a única modalidade que o veículo fica averbado em nome do cliente, porém com reserva ou hipoteca à instituição financeira. Esta modalidade apresenta algumas vantagens como não ser obrigatório o seguro contra danos próprios e o cliente pode renegociar o tempo e valor das prestações.

Renting

O *Renting* (Aluguer Operacional) é mais um método de financiamento que se assemelha ao ALD, mas em cada prestação está incluído gastos com seguros, manutenção, IUC e Inspeção Periódica Obrigatória. No final do contrato há a troca da viatura ou a compra da viatura pagando o restante que não foi pago. Algumas das vantagens do *renting* é ter muitos serviços incluídos, as prestações são fixas, não tem entrada inicial e a manutenção é realizada em oficinas da marca.

Auto-Crédito

O Auto-Crédito é mais uma forma de financiamento. O cliente começa por escolher o carro, a escolha do prazo e os quilómetros desejados. As variáveis vão definir o Valor Final Garantido que se manterá até ao final do contrato. No final do contrato, o cliente tem total liberdade de escolha: trocar ou devolver o carro, ou então, refinanciar o Valor Final Garantido ou pagar esse valor restante.

As campanhas Split resumem-se em dividir o valor do carro em algumas prestações durante 2 a 3 anos. Existem 3 modalidades:

- 50/25/25
- 25/25/25/25
- 33/33/33

Nestas modalidades, o cliente deve pagar a primeira prestação acrescentada de juros no momento da entrega do carro, a segunda ao fim de um ano e a terceira ao fim do segundo ano e caso haja, uma quarta, ao fim do terceiro ano (Grupo Auto Soluções, s.d.).

3.5.3. Preparações de Financiamento

As simulações de financiamento podiam ser feitas em qualquer Portal das entidades financiadoras com parceria com a EMAC.

Primeiramente, era necessário preencher os dados sobre a viatura para obter uma cotação. De seguida, era passada a proposta, na qual exigia novos dados, informações e documentos do cliente, posteriormente seriam enviados para a instituição financeira e

fica-se a aguardar pela resposta do financiamento para verificar se este era aceite ou negado pela instituição financeira.

Os documentos necessários para a realização do eventual financiamento são diferentes para empresas e particulares.

| Documentos para particulares | Documentos para empresas |
|---|---|
| Cartão de Cidadão (ambos os proponentes) | Cartão de Contribuinte |
| 3 últimos recibos de vencimento | Certidão de Registo Comercial |
| Comprovativo de entrega de IRS, com código de validação | Identificação de todos os sócios |
| Comprovativo de NIB | Comprovativo de NIB |
| Comprovativo de morada | Último Modelo 22 |
| Clientes sem IRS, recibo de vencimento, ou não residentes: extrato bancário dos últimos 3 meses | Dois últimos IES apresentados |
| | Balanço de Demonstração de Resultados do ano anterior |
| | Balancete atual |
| | Comprovativo de morada |

Tabela 4- Documentos necessários para o financiamento

Fonte: Elaboração Própria

Para além dos financiamentos das viaturas também existem outros serviços adicionais como os Contratos de Manutenção e Seguro Automóvel de Marca.

3.5.4. Contrato de Manutenção

Os Contratos de Manutenção (*Extended Drive*) consistem em dividir o valor da despesa de manutenção do carro por vários meses de forma a simplificar o pagamento, não incluindo qualquer tipo de juros ou despesas extras. Existem 3 níveis de plano, o *Basic*, o *Segurança* e o *Full*.

O plano *Basic* inclui a mudança do óleo e filtro do motor, substituição do filtro do ar, pólen e combustível e manutenção de acordo com o plano do fabricante. O plano *Segurança* inclui todos os serviços do *Basic* e acrescenta a substituição de material extra revisão, exclusivamente de segurança ativa e material extra revisão, tais como sistema de

travagem, escovas limpa para-brisas e bateria de 12V. Por fim, o plano *Full* incorpora as revisões programadas, reparações de desgaste, reposição dos níveis do óleo e tudo o que é incluído no plano Segurança. A cada plano pode ainda adicionar a substituição de pneus e viatura de substituição (Grupo Auto Soluções, s.d.).

O estagiário esteve a realizar simulações de Contratos de Manutenção de todos os carros vendidos no período de março a julho do Grupo Auto Mobilidade Soluções, de forma a posteriormente propor ao cliente o contrato de forma a fidelizar os clientes à casa.

3.5.5. Seguro Automóvel de Marca

O Seguro Automóvel de Marca é um contrato pelo qual uma das partes, segurador, responsabiliza-se por indemnizar outra, segurado, em caso da ocorrência de algum sinistro.

Para a realização de um seguro é necessário a recolha de alguns documentos tais como a carta de condução do cliente e o respetivo cartão de cidadão.

O Seguro Automóvel também pode ser realizado na marca de forma a simplificar o processo para o cliente. As seguradoras que trabalham com a concessionária são a AGEAS e a Tranquilidade.

A Tabela 5 mostra os planos dos seguros automóveis disponíveis.

| | Pack 1 | Pack 2 | Pack 3 | Pack 3.5 | Pack 4 |
|---|--------|----------|----------|----------|--------|
| Responsabilidade Civil Obrigatória | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Responsabilidade Civil: 50000000,00€ | | | | Opcional | ✓ |
| Assistência em viagem VIP: | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Proteção Jurídica | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| Quebra vidros | | 1000,00€ | 1000,00€ | | |
| Veículo Novo | | | ✓ | | |
| Choque, Colisão ou Capotamento | | | ✓ | ✓ | ✓ |
| Incêndio, Raio, ou Explosão | | | | ✓ | ✓ |
| Furto ou Roubo | | | | ✓ | ✓ |
| Riscos Sociais | | | | ✓ | ✓ |
| Fenómenos da Natureza | | | | ✓ | ✓ |
| Veículo de Aluguer | | | | Opcional | ✓ |

Tabela 5- Packs de Seguro Novos (até 24 meses)

Fonte: Adaptado de Auto Soluções Mobilidade (s.d.)

É possível fazer um contrato para proteger o cliente de algumas eventualidades trágicas tais como morte ou invalidez. Na Tabela 6 mostra os planos e as várias coberturas de cada um.

| | Coberturas | Montante de Indemnização | Nº pág. Máx. por Sinistro | Nº pág. Máx. por Contrato | Período de Carência | Franquia Absoluta |
|---------------|---|--------------------------|---------------------------|---------------------------|---------------------|-------------------|
| Pack 1 | Morte | Capital em dívida | Capital em dívida | 1 | - | - |
| | Invalidez absoluta e definitiva | Capital em dívida | Capital em dívida | 1 | - | - |
| Pack 2 | Morte | Capital em dívida | Capital em dívida | 1 | - | - |
| | Invalidez absoluta e definitiva | Capital em dívida | Capital em dívida | 1 | - | - |
| | Incapacidade temporária de trabalho | Até 1800,00€ | 12 Prestações Mensais | 24 Prestações Mensais | 60 dias | 30 dias |
| Pack 3 | Morte | Capital em dívida | Capital em dívida | 1 | - | - |
| | Invalidez absoluta para a profissão ou atividade compatível | Capital em dívida | Capital em dívida | 1 | - | - |
| | Incapacidade temporária para o trabalho | Até 1800,00€ | 12 Prestações Mensais | 24 Prestações Mensais | 60 dias | 30 dias |
| | Desemprego Involuntário | Até 1800,00€ | 12 Prestações Mensais | 24 Prestações Mensais | 90 dias | 30 dias |
| | Hospitalização | Até 1800,00€ | 12 Prestações Mensais | 24 Prestações Mensais | 60 dias | 8 dias |
| | | | | | | |

Tabela 6 - Planos de Proteção ao Crédito

Fonte: Adaptado de Auto Soluções Mobilidade (s.d.)

3.5.6. Formação *Santander Consumer Finance*

A formação *Santander Consumer Finance* baseou-se na instrução de como fazer simulações de financiamento na plataforma do Santander.

O processo começa por colocar os dados do cliente e da viatura e toda a informação acordada com o cliente como o número de prestações. Após inserir todos os dados é

necessário enviar a documentação e esperar que seja validada pela instituição financeira para fazer pedido de financiamento.

3.5.7. Formação *Volkswagen Bank*

A formação *Volkswagen Bank* explica como fazer simulações de financiamentos e financiamentos.

O processo assemelha-se muito ao do Santander *Consumer Finance*, mas na plataforma da Volkswagen, que conta com o Volkswagen *Financial Services*, a Audi *Financial Services*, a Skoda *Financial Services* e a SEAT *Financial Services*.

O processo começa por analisar os dados da cotação, se tudo conferir, passa-se a proposta. Posto isto, é necessário preencher toda a secção com os dados do cliente e do 2º titular. Nesta fase aparecerá a sigla INI que representa “inicial”.

De seguida efetua-se o carregamento dos documentos obrigatórios relativos ao cliente, e passa-se a análise que será representada como ANA. Após a análise passará a APO1 (pré aprovação), mais tarde, em caso de ser aprovado aparecerá APO2 (aprovação definitiva).

No fim do processo aparecerão outras siglas tais como:

- ✓ PAG PEN – Pagamento Pendente
- ✓ PAG SUS – Pagamento Suspenso
- ✓ CON – Contrato

3.6. Departamento de Contabilidade

Neste departamento foram realizadas diversas tarefas tais como o acompanhamento das vendas a crédito, a conferência da faturação diária, controlo dos limites de crédito e do bloqueio de clientes, controlo de compras de serviços e peças, contabilização das faturas, acompanhamento dos seguros, faturação garantias e encerramentos de processos e contabilização.

Crédito de clientes

A primeira tarefa diária é ver o crédito dos clientes que pagam mensalmente o resumo das faturas. Caso os clientes esgotem o *plafond* disponível, o contabilista tem o livre arbítrio

de desbloquear a faturação, para o departamento de peças e a oficina poderem faturar na conta do cliente.

Faturação diária

A segunda tarefa é a conferência da faturação diária. As oficinas e o departamento de peças todos os dias fecham o caixa e levem o dinheiro e as faturas ao departamento de contabilidade. No dia seguinte é registado e lançado no Autoline (anexo XIV).

Controlo dos Limites de Crédito

O controlo dos limites de crédito consiste em controlar quando um cliente não paga até ao dia 7 de cada mês e a conta fica bloqueada automaticamente e desta forma a oficina e o departamento de peças não conseguem faturar. A empresa em alguns casos especiais aumenta esse limite até ao dia 15 do mês, mas só se esse cliente não tiver histórico de pagamentos fora de prazo. Para o cliente pedir crédito é necessário preencher um documento no qual vai ser analisado pela administração de modo a ser aceite ou não.

Periodicamente é feito um acompanhamento das vendas a crédito e é enviado um email com toda a informação sobre os valores em dívida para a administração.

Reconciliação Bancária

Mensalmente é retirado o extrato do banco que mostra todos os movimentos da empresa. Assim é possível fazer a reconciliação bancária de modo a verificar todos os movimentos.

Acompanhamento de seguros

Para receber o dinheiro das seguradoras de um carro que é reparado na oficina é preciso enviar toda a documentação de forma correta. O contabilista faz a verificação se a oficina envia as faturas e processos de modo correto para a seguradora fazer os pagamentos.

Faturação de garantias

A faturação de garantias é a faturação das peças à SIVA das peças usadas na manutenção de um carro com garantia. Primeiramente é necessário conciliar e carregar as faturas no portal Mercado Eletrónico para que a SIVA faça o pagamento das mesmas.

Durante a passagem pelo departamento o estagiário realizou o controlo de compras de serviços e peças, também realizou o registo de combustível gasto pela empresa no plafond aos vendedores, chefes de oficina e também para publicidade e formações. Diariamente o estagiário contabilizava faturas de alguns gastos menores da empresa como do correio, de portagens e do combustível.

O IVA do combustível gasto na oficina, nas formações, publicidade e transporte de viaturas entre *stands* é deduzido na sua totalidade, já no caso dos vendedores é 50% no gasóleo e não deduz na gasolina.

Lease Plan

Nos carros a *leasing* ou *renting* a manutenção é paga pela marca, mas a mesma exige que seja faturado na plataforma *Lease Plan* para ser validada. Sendo assim a oficina envia a fatura que posteriormente é validada e aceite para começar a reparação. O *controller* financeiro apenas faz o controlo da validação, confirmação e recebimento do dinheiro.

Envio de ficheiros SAFT

Os ficheiros *Standard Audit File for Tax* (SAFT) contém todas as faturas emitidas por uma empresa. Todos os meses até ao dia 5 do mês seguinte, é enviado o ficheiro com as informações para o Portal e-Fatura.

Encerramento de processos de venda

No final de cada processo de venda de um novo veículo é necessário fazer o encerramento da venda. Este processo resume-se em três etapas.

1. Verificar a transferência do cliente ou da seguradora.
2. Fazer o recebimento no Autoline e verificar os valores no documento (anexo IX).
3. Anexar e guardar.

3.7. Departamento Pós-venda

Durante as últimas duas semanas, o estagiário esteve no departamento pós-venda. Este recebia todos os clientes que pretendiam fazer alguma reparação ou marcação de reparação do automóvel.

Marcação de Reparações

As marcações são feitas por agendamento no qual há dois tipos de vagas. O primeiro é quando o cliente espera pela reparação da viatura que tem prioridade e tem de ser finalizada no próprio dia. O segundo é quando deixa a viatura um ou mais dias na oficina à espera da reparação. As marcações podem ser feitas para peritagem, revisão ou reparação.

Quando uma viatura dá entrada na oficina é necessário preencher e assinar a folha de obra no qual contém os dados do carro, das reparações, dos danos, de veículo alternativo, autorizações de experimentação do veículo, declaração de entrega e autorização de trabalhos adicionais.

Depois é preciso deixar o veículo na receção de viaturas com os vidros abertos e com a chave dentro do carro. De seguida a rececionista coloca plásticos para encapar o volante e os bancos para não sujar, anota os quilómetros, nível de combustível, danos visíveis matrícula e se o carro pede serviço.

Posteriormente é aberta uma ordem de reparação na plataforma “Elsa” (plataforma de comunicação e armazenamento de informações entre receção e mecânicos), com todas as indicações que serão enviadas para os mecânicos e eletricistas.

Quando as reparações estão finalizadas é feito um teste de estrada e a lavagem de forma gratuita. Com isto tudo pronto é realizado o contacto com o cliente para levantar a viatura.

Elaboração de orçamentos

Antes de uma reparação de maior custo ou caso o cliente pedir é realizado um orçamento no Autoline. Caso o cliente autorize a reparação é colocado no “Elsa”. Os orçamentos são divididos em valor das peças e de mão de obra que está estipulado pela marca.

Quando é necessário encomendar uma peça não muito comum, precisa-se fazer pré-pagamento antes de encomendar a peça, e posteriormente será agendada a marcação para a colocação da mesma.

Prepicking

Elabora-se uma listagem de peças para o departamento das mesmas. Posteriormente verifica-se se estas se encontram em stock ou realiza-se a encomenda à SIVA.

Veículos de Substituição

A oficina conta com 8 carros de substituição sendo 3 deles carros de serviços dos chefes de oficina, 3 para colisão e o restante da oficina em caso de reparação.

Cliente Matrícula

No caso de o cliente ter a matrícula com a marca da garagem designada é dado algumas regalias como lavagem gratuita, café e atestamento de óleo.

Fecho de Caixa

No final de cada dia o multibanco é encerrado e enviado um breve relatório retirado do Autoline ao departamento de contabilidade.

No relatório consta o valor do multibanco, do numerário e cheques.

Orçamentos de Peritagem

Os orçamentos de peritagem são muito semelhantes aos de reparação, mas no caso há uma diferença em que é necessário colocar caso exista, a franquia.

Reclamação de Garantias

Os automóveis têm garantia nos primeiros 3 anos após a compra. Durante esses anos o carro tem de vir obrigatoriamente fazer as manutenções de peças de desgaste como o óleo, líquido dos travões, filtro de pólen entre outros.

Se for uma viatura a combustão a revisão é efetuada obrigatoriamente de 2 em 2 anos ou a cada 30 000 quilómetros. No caso de ser híbrido esta é anual ou a cada 15 000 quilómetros e em caso de automóveis elétricos é a cada 2 anos.

3.8. REFLEXÃO CRÍTICA

Nenhuma empresa está otimizada no seu máximo potencial, e não fugindo à exceção, a EMAC apresentava algumas deficiências.

Alguns colaboradores falhavam constantemente na organização e envio de documentação. Esse problema era originário de não haver divisão de tarefas estruturadas. As máquinas utilizadas, a grande maioria, já estavam ultrapassadas e é necessário haver investimento na parte informática para não atrasar algumas atividades devido ao baixo desempenho dos computadores.

A melhor maneira de conseguir mais lucros seria efetivamente na venda de mais serviços extras. Estes serviços seriam por exemplo contratos de manutenção e seguros automóveis.

Assim poderiam reverter a situação da empresa e combater a crise do ramo automobilístico.

CONCLUSÃO

A realização do estágio curricular integrado na Licenciatura em Gestão é o primeiro contacto com o mercado de trabalho.

O estagiário colocou em prática os conhecimentos adquiridos durante a licenciatura e conseguiu obter novos conhecimentos sobre o negócio em geral e o mercado de trabalho.

O plano de estágio foi cumprido como planeado. A escolha desta empresa enriqueceu muito o saber no ramo automobilístico para aplicar futuramente.

No mundo de trabalho é necessário responder rápido aos novos desafios e ter uma capacidade de autonomia muito aprimorada. Um ponto muito importante é a comunicação e organização, que por vezes, é um aspeto que falha muito por parte dos colaboradores.

Ao longo do estágio, o estagiário procurou ser pontual, assíduo e desempenhar todas as atividades com a maior dedicação, dinamismo e profissionalismo, tentando acrescer à empresa algo positivo.

Assim, o estagiário conseguiu cumprir todos os objetivos e desafios propostos pela EMAC.

O Estágio Curricular terminou no dia 8 de setembro de 2023, após quatrocentas horas ao serviço da empresa. Nesta empresa, o estagiário teve a possibilidade de se integrar numa organização, viver e aprender tudo sobre as diversas áreas da gestão e do mundo de trabalho.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICA

Auto Soluções Mobilidade (2019). *Manual da Marca da Identidade Visual*. Local: Auto Soluções Mobilidade.

Auto Soluções Mobilidade (s.d.). *Financiamento e Serviços*. Local: Auto Soluções Mobilidade.

Azeméis TV. (2021, julho 9). *Garagem de Arrifana apresentou as suas instalações*. [Vídeo file]. Obtido de https://www.youtube.com/watch?v=nZ1ldc_e7Qg&ab_channel=Azem%C3%A9isTV

Casarotto, C. (2019, dezembro 20). *Como fazer uma análise SWOT*. Rockcontent. Obtido em 15 de agosto de 2023, de <https://rockcontent.com/br/blog/como-fazer-uma-analise-swot/>

Closs, D. (s.d.). *Missão, Visão e Valores de uma Empresa – Conceitos, Exemplos e como Comunicar*. Endomarketing. Acedido a 27 de julho de 2023, de <https://endomarketing.tv/missao-visao-e-valores/>

Coelho C.; Bastos M.; Pires C.; Pinto S. (2011). *Criar e consolidar empresas (G)locais* (3ª edição). Iapmei. Obtido de <https://www.iapmei.pt/getattachment/PRODUTOS-E-SERVICOS/Empreendedorismo-Inovacao/Empreendedorismo/Guias-e-Manuais-de-Apoio/CriarConsolidarPassoaPasso.pdf.aspx?lang=pt-PT>

Ferreira, G. (2021, 29 de março). *Cultura, um setor gerador de riqueza*. Jornal de Negócios. <https://www.jornaldenegocios.pt/negocios-em-rede/santa-maria-da-feira/detalhe/cultura-um-sector-gerador-de-riqueza>

Heráclito de Éfeso, s.d.

<https://autosolucoes.pt/#verificacao-tecnica>

<https://imotor.pt/post/historia-da-marca-volkswagen>

<https://imotor.pt/stand/garagem-de-arrifana>

<https://pt.wikipedia.org/wiki/Volkswagen>

<https://www.dgert.gov.pt/politica-de-privacidade-e-de-protecao-de-dados-pessoais-da-dgert>

<https://www.filintomota.pt/diferencas-leasing-ald-renting-automovel/>

<https://www.siva.pt/#/about>

<https://www.vwfs.pt/manutencao.html>

N-Invest Portugal. *Município de Santa Maria da Feira*. Obtido em 14 de julho de 2023, de <https://www.n-investportugal.pt/pt/municipio-santa-maria-da-feira/>

NT. (2021, 15 de julho). *Grupo da EMAC expande-se na região do Vouga*. Notícias da Trofa. <https://www.onoticiasdatrofa.pt/grupo-da-emas-expande-se-na-regiao-do-vouga/>

Pereira, L. (2022). *O que é estrutura organizacional?* Dicionário Financeiro. Obtido em 27 de julho de 2023, de <https://www.dicionariofinanceiro.com/estrutura-organizacional/>

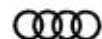
Pordata. (2021). *Municípios*. Obtido em 14 de julho de 2023, de <https://www.pordata.pt/municipios>

Rohr, R. (2022, dezembro 14). *Missão, visão e valores: o que é, importância e como definir*. Mereo. Obtido em 7 de agosto de 2023, de <https://mereo.com/blog/missao-visao-e-valores/>

ANEXOS

Anexo I: Encomenda do Cliente (SSP)

BL MOTOR



CLIENTE

Nome:
BIBCC:
NIF/NIPC:
Morada:
Cód. Postal:
Telefone

Código CAE
Resp. Compras:
Tel. Resp. Compras:
Email:
Telemóvel:

VIATURA

Modelo: Q4 40 150 kW / 204 PS/70 kW / Automática / 5-Portas
Cor: Prata Floret
Interior:
Quantidade: 1
Configuração:
Chassis:
Matrícula:
Perfil:
Previsão Entrega: 15 Dias
Disponibilidade: Stock



Catálogo:

NÃO
DISPONÍVEL

Foto apenas tipo, poderá não corresponder à versão configurada.

VIATURA - VALORES

P.V.P.:
Preço Base:
Equip. Opcional:
Acessórios:
I.S.V.:
SGPU: (1)
SIGOU: (2)
SIGBVU: (3)
V.F.V.: (4)
Op. Logística:
Sub Total:
I.V.A.:
Desconto:
Preço Proposto:

PAGAMENTO

Forma Pagamento:
Valor Sinal:
Melo Pag. Sinal:
Número Cheque:
Melo Pagamento:
Desp. Contrato:
Valor Viaturas Retomar:
Valor Final:
Entidade Financiadora:
Primeira Renda:
Renda Mensal:
Seguro Automóvel:
Seguro Prof.Crédito:
Número Rendas:
Valor Residual:

Os dados pessoais recolhidos através da presente proposta serão tratados pelo Vendedor em estrito cumprimento do Regulamento Geral de Proteção de Dados, tendo por finalidade a preparação e a elaboração da presente proposta. Os dados recolhidos serão mantidos até concretização do negócio ora proposto ou, caso este não se venha a concretizar, os dados serão eliminados no prazo de 120 dias a contar da data da proposta.

- (1) Sistema Integrado de Gestão de Pneus Usados (D.L. N.º152-D/2017, de 11 de Dezembro)
- (2) Sistema Integrado de Gestão de Óleos Usados (D.L. N.º152-D/2017, de 11 de Dezembro) variando em função da motorização. Montante médio indicativo de 1,00€
- (3) Sistema Integrado de Gestão de Baterias de Veículos Usadas (D.L. N.º152-D/2017, de 11 de Dezembro)
- (4) Veículos em Fim de Vida (D.L. N.º152-D/2017, de 11 de Dezembro)

BL MOTOR - COMÉRCIO DE AUTOMÓVEIS, S.A.
Zona Industrial da Varadiva, Lote 13, Santiago de Antas
4184-891 VILA NOVA DE FANALCÃO
Cisq. Social: 856.125.20 €

BL MOTOR
ZONA INDUSTRIAL DA VARIANTE, LOTE 13
4764-931 VILA NOVA DE FANALCÃO
Tel: 252 352 659 (Custo de chamada para a rede fixa nacional)

BL MOTOR
AV. 1.º DE MARÇO, 491-493, FAJAZES
4185-913 VILA DO CONDE
Tel: 252 637 002 (Custo de chamada para a rede fixa nacional)

Anexo II: Encomenda da Viatura

Dados do veículo

| | Dados EDS | Dados técnicos | |
|-------------------------------|---|--------------------|----------|
| Modelo: | ID.5 1st Edition [] | | |
| | • Eléctrico 70 kW 204 PS Automática 5 -Portas | | |
| | | • Número do motor: | EUR |
| Cor: | Preto Grenadill | | EUR |
| Estofa/Conexões: | Tecido Artvelour / "Slush" Preto-Cinzen | | 0,00 EUR |
| Equipamento: | 1 Equipamento(s) adicional(is) | | 0,00 EUR |
| | • Text folgt 0,00 EUR | | |
| | Mostrar equipamento série | | |
| Consumo total: | 164.1 Wh/km | Apoio: | 0,00 EUR |
| Emissões de CO ² : | - | | |
| Valor NOx: | 0.0g/km | Preço de venda: | EUR |

Dados do cliente

Saudação / Título: Empresa /

Nome: Apelido:

Sufixo / Regime jurídico : Data de nascimento:

Stadt:

Rua: País / Código postal / Cidade:

Financiamento: Sem financiamento


Tipo de veículo:

Vendedor: NIPC / Empresas/ NIF / Particulares:

Vendedor Intermediário: Não preencher / ID da pessoa: /


Partilha de dados de cliente permitida:

Cliente válido desde:

 **Detalhes de contacto**

"editar"

Processamento de apoios comerciais Carlosweb

Ações: 

Número Obra Cross (Concessionários/Agente):

Mediador:

Comentário sobre o veículo:

Dados da garantia

Data da garantia:

Matrícula:

Atenção: Esses dados só são salvos com a mensagem de entrega ou com "Salvar data de garantia"!

Anexo III: Fatura da SIVA

Local de Entrega:
13241
EMAC (St. Tirso)

Cliente Facturação:
13240
EMAC-COMERCIO DE AUTOMÓVEIS, SA



LUGAR DE FONTISCOS
4780-4708ANTO TIRSO
NIF: PT501423192

RUA DE FONTISCOS, 828
4780-4708ANTO TIRSO

Documento Nº Azambuja, 1/2
Página

Data de Vencimento

ATCUD

Original

| Ano Modelo | Encomenda Nº | Chassis | Nº Motor | Moeda | EUR | IVA |
|------------|--------------|-------------|----------|-----------|-----|-----|
| | | Modelo | Cor | Descrição | | |
| | | Equipamento | | | | |

2023 0077485

: T-ROC PA 1.0 TSI 110 STYLE 110 cv/ 81 kW Prata Pyrit/Preto

2023 0077485 Cliente

| | | |
|--------------|-------------------------------|----|
| 2023 0077485 | Preço Viatura | 23 |
| 2023 0077485 | Margem básica VN | 23 |
| 2023 0077485 | Transferência | 23 |
| 2023 0077485 | Serviço Mobilidade | 23 |
| 2023 0077485 | Operações Logísticas | 23 |
| 2023 0077485 | 1) SIGPU-DL 152-D/2017 11 Dez | 23 |
| 2023 0077485 | 2) SIGOU-DL 152-D/2017 11Dez | 23 |
| 2023 0077485 | 3) SIGBVU-DL152-D/2017 11Dez | 23 |
| 2023 0077485 | 4) VEV-DL 152-D/2017 11 Dez | 23 |

| | | |
|------------------------|----|-----|
| Incidência %IVA | 23 | EUR |
| Sub Total | | EUR |
| Valor IVA | | EUR |
| Valor Total | | EUR |

SIVA - Sociedade de Importação de Veículos Automóveis, S.A.

Sede:
Rua do comércio, nº 2
2050-541 Vila Nova da Rainha
PORTUGAL

Apartado 9
2054-909 Azambuja
PORTUGAL

Tel. 263 407 000*
Fax. 263 407 099*
siva@siva.pt
*chamada para rede fixa nacional

Nº Contribuinte
NIF:
Cipo Social
1.000.000,00 Eur

HSgP-Processado por programa certificado n.º 2927/AT

Cons. Reg. Com.
Azambuja

Anexo IV: Fatura do Cliente

ATCUD:

BL MOTOR - Comércio de Automóveis, S.A.



Zona Ind. Variante, L1.13. Santiago de Antas
4764-901 Vila Nova de Famalicão
Tel. 252303800 (Chamada para a rede fixa nacional)
Matriculada na CRC de Vila do Conde, N.º 502714913
Cap. Soc. 550,125,00€

Arrifana - R. Terras de Santa Maria 1531
3700-398 Arrifana | Santa Maria da Feira
Tel.: 256 830 540 (Chamada para a rede fixa nacional)

| |
|------------------|
| FATURA |
| Documento |
| Data |
| N.º Cliente |
| Contribuinte N.º |

| |
|--|
| |
|--|

| | | | | | | |
|-------------------------|---------------|-----------------|------|---------------|---------------------|------------|
| Folha: | Núm. de Stock | Data Receção: | Kms: | Tipo: | Modelo: | Matricula: |
| 1 | | | | | Q4 Sportback 40 150 | |
| Dt. Matr. / Dt. Entrega | | N.º de Chassis: | | N.º de Motor: | | Vendedor: |
| | | | | | | |

| DESCRIÇÃO | VALOR | C | IVA | TOTAL |
|--|-------|---|------|-------|
| Q4 Sportback 40 150 kW Ext.Garant. 1 ano ou 80.000Kms Transporte/Averbamento/Legalização Desconto SGPU-DL 111/2001 6 Abril SIGOU-DL 153/03 Cont.71/05 CRT- LSG- BSC- Nr 2023.025526.00 | | | | |
| Imposto Sobre Veiculos | 0.00 | | 0.00 | 0.00 |
| BASE DE INCIDÊNCIA DE I.V.A. | | | € | |
| S - Existências Taxa Normal | | | | |
| Sistema Integrado de Gestão de Pneus Usados (Dec. Lei Nº 111 / 2001, de 6 de Abril) | | | | |

ORIGINAL

Viatura colocada à disposição do adquirente nesta data.

Para liquidar a sua fatura através de transferência bancária

Anexo V: Auto de Entrega de Veículo Novo



AUTO DE ENTREGA DE VEÍCULO NOVO

O(a) Signatário(a)

residente em

_____, Código

Postal ____ - ____ - _____ titular do documento de identificação (BI/ CC/
Passaporte) nº _____, emitido em ____/____/____, válido até
____/____/____, NIF _____

DECLARA QUE: Recebeu nesta data, o veículo da marca _____, modelo
_____, com a matrícula ____ - ____ - ____ (Veículo), em execução do respetivo
contrato de compra e venda celebrado com a sociedade Vendedora do Veículo.

MAIS DECLARA:

1. Que examinou o Veículo e o mesmo está conforme o encomendado.
2. Que lhe foi prestada, de forma clara, toda a informação sobre as características e o funcionamento do Veículo.
3. Que assume a responsabilidade imediata por eventuais danos e por quaisquer multas, a partir desta data.
4. Que aceita sem qualquer reserva as condições supra e que pretende entrar, nesta data, na posse do Veículo nessas condições.
5. Que tomou conhecimento que a data de início de garantia do Veículo é a data de entrega que consta deste documento

Data ____/____/____ Hora: ____:____

Assinatura _____

(Assinatura igual à do documento de identificação)

Assinatura do representante da Concessão _____

Anexo VI: Impreso ASAE

ANEXO I

Modelo 1 de identificação referido no n.º 3 do artigo 5.º.

DEVER DE IDENTIFICAÇÃO

Artigos 23.º e 24.º da Lei n.º 81/2017, de 18 de agosto

1. Entidade obrigada à identificação _____

2. Morada _____

3. Nº de identificação fiscal _____ 4. Endereço eletrónico _____

5. Responsável pelo preenchimento _____

6. Data _____

IDENTIFICAÇÃO DE CLIENTES

A - PESSOAS SINGULARES

Nome completo _____

Assinatura _____

Data de nascimento _____ Nacionalidade _____

Cartão de cidadão Passaporte
 Bilhete de identidade Autorização de Residência

Tipo documento de identificação (assinale com um X na caixa)

Nº de documento de identificação _____

Data de validade _____

Entidade emitente _____

Outras nacionalidades não constantes do documento de identificação _____

Naturalidade _____ Nº de identificação fiscal _____

Profissão _____

Entidade patronal _____

Endereço completo da residência permanente e, quando diversa, do domicílio fiscal _____

O cliente é o beneficiário efetivo Sim Não

(se assinalou Não preencha o Anexo II - Modelo 2 deste Regulamento)

Anexo VII: Declarações

BL MOTOR - Comércio de Automóveis, S.A.



Zona Ind. Variante, L113, Santiago de Antas Stand - Av. 1º Maio, nº401-403
4704-001 Vila Nova de Famalicão 44605-105 Fajozos - Vila do Conde
Tel. 252303800 (Chamada para a rede fixa nacional) Tel. 252637355 Chamada para a rede fixa nacional
Matriculada na CRC de Vila do Conde, N.º 6027149/13
Cap. Soc. 560,125,00€

DECLARAÇÃO

Eu,

Declaro para os efeitos que sejam convenientes que recebi nesta data uma viatura nova com as seguintes características:

Marca:

Modelo:

Chassis:

Matricula:

me responsabilizo por todos os acidentes, transgressões, multas ou ocorrências de qualquer natureza ou responsabilidades que vos possam ser imputadas, com a viatura acima referida, cuja propriedade se encontra registada em nome de

Siva Sociedade de Importação de Veículos Automóveis S.A.

ficando deste modo tanto a **BL MOTOR - Comércio de Automóveis, S.A.** como o anterior proprietário desobrigados de qualquer responsabilidade.

_____, de _____ de _____

O DECLARANTE

Auto Soluções
Mobilidade

DECLARAÇÃO

_____, portador do

NIF nº _____, declaro para devidos efeitos que na aquisição da viatura AUDI

Matricula _____, não entreguei à BL MOTOR Comercio de Automóveis ,sa, nenhuma viatura usada em troca.

Arrifana, _____ de _____ de 20____

_____ (assinatura igual BI/CC)

DESPESAS COM GESTÃO DE INFRAÇÕES

Processo de aquisição de viaturas

Exmo(a). Sr(a),

Enquanto o processo de averbamento da Sua viatura não se encontrar concluído, as contraordenações serão enviadas para a Marca / Importador para tratamento e cobrança, quer decorram de infrações de trânsito, ou de contraordenações da falta de pagamento de portagens ou ex-scut's.

O processo de gestão das referidas contraordenações tem um custo de 25,00 €uros acrescidos de IVA por cada processo.

Para evitar a faturação desta importância, evite infrações e liquide atempadamente as passagens nas estradas pagas.

Com os melhores cumprimentos,

Tomei conhecimento:

Data: _____

Nome: _____

Matrícula: _____

Carta Condução N.º: _____ emitida em ____/____/____

pelo emissor: _____

Assinatura: _____

ASSINATURA DO CLIENTE CONFORME CC
(COM CEBIMBO, SENDO EMPRESA)



Anexo VIII: Política de Proteção de Dados e Ficha de Cliente Particular

POLÍTICA DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS



INFORMAÇÃO PARA CLIENTES

A partir de 25 de maio de 2018 passa a ser aplicável o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados Pessoais - Regulamento n.º 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, que estabelece as regras relativas à proteção, tratamento e livre circulação dos dados pessoais das pessoas singulares e que se aplica diretamente a todas as entidades que procedam ao tratamento desses dados, em qualquer Estado membro da União Europeia, nomeadamente Portugal.

O objetivo desta comunicação é dar-lhe a conhecer as novas regras aplicáveis ao tratamento dos dados pessoais, os direitos que lhe assistem, assim como informá-lo da forma como podem gerir diretamente e de forma simples, os respetivos consentimentos. No âmbito e para efeitos dos serviços que lhe prestamos, o **Grupo Auto Soluções, constituído pelas empresas EMAC Comércio de Automóveis S.A.¹ e BL Motor Comércio de Automóveis S.A.²**, na medida em que determine os meios de tratamento e as finalidades é a entidade responsável pelo tratamento dos seus dados pessoais e por assegurar a proteção da sua privacidade, atuando em conformidade com a lei e o novo Regulamento.

Entidade responsável pelo tratamento:

Grupo Auto Soluções
Rua de Fonticosos 828
4780-470 Santo Tirso

Endereço do Gabinete de Proteção de Dados: Protecao.Dados@autosolucoes.pt

Os nossos registos incluem dados que foram obtidos ao longo da relação contratual que estabeleceu conosco e na sequência das diversas interações realizadas com o **Grupo Auto Soluções**. Caso pretenda manter os seus dados e as informações que o **Grupo Auto Soluções** tem registados, não terá de fazer nada.

Apenas tratamos os seus dados pessoais nas seguintes situações:

PARA CUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES CONTRATUAIS, TAIS COMO:

- Prestar serviços de assistência aos seus clientes, o que inclui a matriculação das viaturas adquiridas, entre outros;
- Atender aos pedidos dos seus clientes, designadamente respondendo às suas perguntas ou reclamações;
- Prestar serviços de assistência técnica garantida (pós-venda);
- Prestar serviços de assistência em viagem;
- Realizar ações de campo de produtos.
- Realizar inquéritos de satisfação, no âmbito da aquisição de viatura ou da prestação de serviços de assistência, gestão de reclamações, entre outros.

PARA CUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÕES LEGAIS, TAIS COMO:

- Responder a pedidos de informação em processos judiciais ou pedidos de autoridades administrativas ou outras entidades terceiras, para detetar e prevenir fraudes ou para proteger os seus interesses ou de terceiros.

PARA PROSECUÇÃO DE INTERESSES LEGÍTIMOS, nomeadamente, para desenvolver os seus produtos e serviços e para melhorar a qualidade do serviço prestado, tais como:

- Toda e qualquer atividade que vise **assegurar a utilização dos produtos em condições ótimas de segurança**, a bem da segurança dos tripulantes e da segurança pública, nomeadamente, as ações que visem a manutenção periódica das viaturas, as inspeções periódicas, as verificações recomendadas e tudo o que se afigurar positivo para o aumento da segurança particular e pública.
- Marketing e comunicação de produtos e serviços, se entendido como vantajoso e relacionado com as relações comerciais previamente estabelecidas.

¹ EMAC Comércio de Automóveis SA | Rua de Fonticosos 828 | 4780-470 Santo Tirso | NIF 502714913
² BL Motor Comércio de Automóveis SA | Rua de Fonticosos 828 | 4780-470 Santo Tirso | NIF 501423192

FICHA DE CLIENTE PARTICULAR

DADOS PESSOAIS

| | | |
|----------------------------------|----------------------------|---------------------|
| Nome: | Título: | |
| Morada: | | |
| Código Postal: | Telefone: | |
| Telemóvel: | Email: | |
| BICC: | NIF: | Data de Nascimento: |
| Nacionalidade: | Estado Civil: | Sexo: |
| Dimensão do agregado familiar: | N.º de Filhos no Agregado: | |
| Profissão: | Hab. Literárias: | |
| Quantos kms faz por ano (média)? | | |

DADOS ESTATÍSTICOS SOBRE A COMPRA

Quem será o utilizador principal desta viatura: Próprio Cônjuge Filho(a) Outro

A nova viatura vem substituir outra do agregado familiar: Sim Não

Marca da viatura anterior: _____ Modelo da viatura anterior: _____

Ano de Matriculação da viatura anterior: _____ Kms da viatura anterior: _____

Ao preencher a presente "Ficha de Cliente Particular", como reconhecimento que os meus dados são tratados pela SIVA - Sociedade de Importação de Veículos Automóveis, S.A. (a "SIVA"), com sede na Rua do Comércio, nº 2, 2050 - 541 Vila Nova de Rainha, Azambuja. EM CONJUNTO com o Concessionário onde adquirei (a) minha(s) viatura(s), (cuja(s) identidade(s) e contactos constam da "Política de Proteção de Dados" em anexo à presente Ficha de Cliente Particular) e que esses dados serão tratados para as finalidades descritas na Política de Proteção de Dados, cujo texto integral me foi previamente fornecido e sobre a qual me foram prestados todos os esclarecimentos necessários, incluindo sobre os direitos de acesso, retificação, apagamento, limitação, oposição ou portabilidade relativamente aos meus dados pessoais e ainda sobre o direito que tenho em retirar, a qualquer momento, o meu consentimento quanto aos tratamentos de dados pessoais que sejam por mim consentidos, direitos que poderão ser exercidos mediante o envio de um email para apoto.clientes@siva.pt.

Assinatura do Cliente: _____ Data: ____/____/____

Aceito que a SIVA e o Concessionário tratem os dados fornecidos para efeitos de segmentação e perfilagem para fins comerciais (em especial, para comunicação de ofertas personalizadas de produtos e serviços das marcas representadas pela SIVA, com base nas minhas preferências): Sim Não

Aceito que a SIVA e o Concessionário utilizem os dados fornecidos para realização de estudos de mercado e sondagens relacionadas com marcas representadas pela SIVA: Sim Não

Assinatura do Cliente: _____ Data: ____/____/____

NÃO PRETENDO RECEBER COMUNICAÇÕES DE MARKETING DIRECTO COMO CAMPANHAS, PROMOÇÕES, DESCONTOS, OLHO VERDE, ou marcas representadas pela SIVA, designadamente através da utilização de sistemas automatizados de chamada e comunicação que não dependam da intervenção humana (aparelhos de chamada automática), de aparelhos de telecópia ou de correio eletrónico, incluindo SMS (serviço de mensagens curtas), EMS (serviço de mensagens melhoradas), MMS (serviços de mensagens multimédia) e outros tipos de aplicações similares.

Anexo IX: *Checklists*

| Programa de Controlo de Qualidade 01: Serviço de Inspeção - Viatura pronta para Entrega ao Cliente | | | | | | | |
|--|--|---|------|--------------|---------|--------------------------|--------------------------|
| Nº da O.R. | Matrícula | Nº do Chassis | Data | Rececionista | Técnico | Controlador | |
| Nome da pessoa que levantou a viatura: _____ | | | | | | | |
| 01 | Conjunto de ferramentas e equipamento de auxilio | Verificar existência de chave do rodaz; macaco; pneu sobresselente, cotoite reflector, triângulo de sinalização e, se aplicável, spray anti-fumo e <u>Kit de 11a. Socorro</u> . | | | | OK | Não OK |
| 02 | Pressão dos pneus incluindo pneu sobresselente. Suspensão | Verificar (visualmente) se há grandes diferenças de pressão / Verificar ausência de botões de suspensão. | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 03 | Bateria - Tensão de repouso | Ligar as luzes e girar a chave. | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 04 | Nível do líquido de arrefecimento + Nível de combustível | Verificar se o líquido de arrefecimento está ajustado até ao máximo + luz de reserva do combustível apagada. | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 05 | Nível de óleo do motor. | Verificar se o óleo está no máximo marcado na vareta (não ultrapassar a marca). | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 06 | Limpeza pára-brisas | Verificar o nível da água - no máximo. | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 07 | Toda a iluminação, buzina, equipamentos eléctricos opcionais | Verificar funcionamento, verificar/aceitar ruído, verificar/regular o ar condicionado. | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 08 | Limpeza interior. | Volante, bancos, piso, revestimento, vidros e espelho. | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 09 | Limpeza exterior. | Pintura, decoração, vidros, jantes. | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 10 | Rádio. | Verificar funcionamento, instruções, cartão, nº série, código, sintonia de estações mais comuns. | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 11 | Autocolante próxima inspeção (inspeção / mudança líquido travão) | Preenchido e fixado no montante da porta. | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 12 | Instruções de trabalho do "Serviço de entrega". | Processadas, totalmente preenchidas e assinadas. | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 13 | Cartão do serviço de mobilidade. | Junta chave e retirar da viatura. | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 14 | Indicador de próximo serviço. | Verificar indicador do próximo serviço conforme manual de reparação. | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 15 | Confirmação da matrícula e chassis na viatura | Chassis nº _____; Matrícula nº _____ - _____ - _____ | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 16 | Chaves | Chave de serviço e duplicado (s) e cartão do código da chave. | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 17 | Manuais conformes | Manual de instruções de viatura; Manual do Serviço Mobilidade; Manual de instruções do auto rádio (Quando aplicável) | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 18 | Plano de Assistência | Verificar cambio de inspeção de entrega; Verificar QG0, QG1 ou QG2 | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 19 | Documentação | Declaração de circulação; Modelo 2; Termo de responsabilidade; Factura de venda; Cartões de visita do Vendedor, chefe de oficina e rececionistas. | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 20 | Chapa publicitária de matrícula | Verificar se a chapa publicitária de concessão se encontra colocada. | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 21 | Autocolante Publicitário | Verificar se o autocolante publicitário da concessão se encontra colocado no óculo travão. | | | | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 22 | Obsorvações: | | | | | | |
| CCU: | Rev. 04 18/10/2015 | | | | | | |

BL MOTOR - Comércio de Automóveis, SA



Check-List Documental da Venda

Identificação do Cliente: _____

Viatura: _____ Data de entrega: ____/____/____

Modelo: _____ Local de entrega: _____

Matrícula: _____

DOCUMENTAÇÃO Recebi e conferi:

Proposta de compra Factura da Viatura Declarações Cartão de Visita - Gestor de Oficina

Cartão de Visita - Gestor de Cliente

MANUAIS Recebi e conferi:

Guia de utilização Condições de garantia/Revisões periódicas Serviço de mobilidade 24H

Rede de Serviços Voucher de Acessórios Registo / Acessos ao Portal myAudi

GARANTIA Recebi informação sobre:

3 anos de garantia sem limite de Kms Plano de manutenção Garantia de peças e acessórios

Garantia pintura Condições de garantia Extensões de garantia

Garantia anti-corrosão Serviço de mobilidade 24H

APÓS-VENDA Fui esclarecido / Foi-me apresentado:

Apresentação do Gestor de Oficina Apresentação do Gestor de Clientes 1ª revisão

DEMONSTRAÇÃO DA VIATURA Fui esclarecido:

Sistema de luzes Funcionamento do rádio Cintos Nível de Fluidos

Sistemas de Segurança Painel de Instrumentos Pneu Suplente / Ferramentas

SATISFAÇÃO

Entregue na data acordada? Sim Não

Limpeza exterior da viatura? Muito Bom Razoável Mau

Limpeza interior da viatura? Muito Bom Razoável Mau

OBSERVAÇÕES:

CLIENTE: Recebi a viatura de acordo com o acima descrito. Assinatura: _____ Data: ____/____/____

VENDEDOR: Entreguei a viatura de acordo com o acima descrito. Assinatura: _____ Data: ____/____/____

Anexo X: DUA

Requerimento de Registo Automóvel

também disponível online em:
im.justica.gov.pt

À preencher pelos serviços

| | |
|--|---|
| Apr. n.º _____ Data: <input type="text"/> / <input type="text"/> / <input type="text"/> | Emolumentos: Art.º 25.º n.º _____ RERN Valor: _____ € Emolumento agravado <input type="checkbox"/> Isenção <input type="checkbox"/> |
| Despacho: _____ | |

Q1 - Veículo

Matrícula _____ Marca **VOLKSWAGEN** Quota parte _____
 Quadro n.º

Q2 - Ato(s) de registo requerido(s) - (Indicar)

Registo inicial de propriedade
 Declaração para registo de propriedade (contrato verbal de compra e venda) Rent - a - car: _____
 Reserva de propriedade Sim Quantia € Cláusula penal _____
 Outras causas de aquisição de propriedade (contrato escrito, sucessão por morte, venda judicial)
 Indicar: _____
 Locação Financeira - Data de início: / / Data de fim: / /
 Hipoteca Penhora Arresto Quantia €
 Tribunal: _____
 Conversão de arresto em penhora Conversão de registo N.º de ordem: _____
 Data: / /
 Apreensão Ação Data: / /
 Tribunal: _____
 Usufruto Outro: _____
 Extinção de registo - Qual _____ N.º de ordem: _____ Data: / /
 Mudança de residência ou sede Alteração de nome ou firma
 Nome ou firma anterior: _____
 Pedido de 2.ª via do certificado de matrícula Destruição Extravio

Q3 - Sujeito activo (comprador/adquirente/requerente/exequente/locador)

Nome/Firma/Denominação _____
 NIF/NIPC: Residência/Sede _____
 Código Postal - Localidade _____ Menor
 N.º de identificação: E-mail (opcional) _____
 BI Cartão de Cidadão Cédula profissional Outro: _____

Q4 - Sujeito Passivo (vendedor/transmitente/requerido/executado)

Nome/Firma/Denominação **SIVA - Sociedade de Importação de Veículos Automóveis, S.A.**
 NIF/NIPC: **5 0 0 3 0 1 5 2 2** Residência/Sede **Rua DO COMÉRCIO 2**
 Código Postal **2 0 5 0** - **5 4 1** Localidade **VILA NOVA DA RAINHA** Menor
 N.º de identificação: E-mail (opcional) _____
 BI Cartão de Cidadão Cédula profissional Outro: _____

Q5 - Outro Interviente (locatário, usufrutuário, outro)

Nome/Firma/Denominação _____
 NIF/NIPC: Residência/Sede _____
 Código Postal - Localidade _____ Menor
 N.º de identificação: E-mail (opcional) _____
 BI Cartão de Cidadão Cédula profissional Outro: _____

Anexo XI: Declaração Aduaneira de Veículo



Declaração Aduaneira de Veículo

N.º:

1ª VIA

Página 1 de 3

Data: 2023-07-06

01. Alfândega da criação:

01a. Alfândega da versão actual:

02. Estatuto do sujeito passivo:

03. Ano / 03a. Número DAV:

03b. Data de aceitação:

02a. N.º de operador:

03c. Versão / 03d. Revisão:

04. Outras Obrigações Declarativas:

05. Regime do ISV:

05a. Número de Referência:

05b. Liquidação Oficiosa:

B1 - Operador

- B1

B1.01. NIF:

B1.02. Nome / Denominação social: SIVA - SOCIEDADE DE IMPORTAÇÃO DE VEICULOS AUTOMOVEIS S A

B2 - Adquirente/ Proprietário

- B2

06. Tipo de identificação:

06a. N.º de identificação:

07. Nome / Denominação social:

08. Morada / Sede:

08a. Localidade:

08b. Código postal:

08c. País:

C - Declarante / Representante

- C

14. Qualidade da representação:

15. Tipo de identificação representante:

15a. N.º de identificação:

16. NIF (Sociedade HD):

17. Tipo de identificação declarante:

17a. N.º de identificação:

18. Nome / Denominação social:

E - Características do Veículo

- E

30. Cód. homologação:

32. Tipo veículo IMT:

34. Marca:

AUDI

36. Variante:

36b. Designação comercial: Q4 Sportback 40 e-tron

37. Peso bruto total:

2625 kg

39. Combustível:

07 - ELETRICO

41. Tipo caixa:

43. N.º de motor:

EBJ 876171

45. Cilindrada:

400 cc

47. Comprimento caixa:

0

49. Antepara da caixa:

49a. Tipo de testes CO2: 1 - CO2 combinado, ciclo WLTP

50a. Red. aplicar ao CO2 WLTP:

51. Emissão de partículas: 99.9999 g/km

53. Caixa de velocidades:

02 - AUTOMATICA

31. Categoria de veículo:

01 - LIGEIRO

33. Tipo veículo fiscal:

001 - PASSAGEIROS

35. Modelo:

36a. Versão:

38. Tara:

2120 kg

40. Cor:

BRANCO & OUTRAS

42. N.º de quadro:

44. N.º de lugares:

5

46. N.º de eixos motores:

1 - Um Eixo Motor

48. Altura mínima caixa:

0

50. Emissão gases CO2:

50b. CO2 WLTP após redução:

52. Autonomia da bateria:

F - Apresentação do Veículo

- F

55. Veículo:

Novo

57. N.º Quilómetros Perc.:

59. PVP no ano da 1.ª mat.:

56. País de procedência:

DE - Alemanha

58. Valor comercial:

G1 - Informação para IUC - Imposto Único de Circulação

65a. Data da primeira matrícula UE/EEE:

65b. País da 1ª matrícula UE/EEE:

Anexo XII: COC

49. CO₂-Emissionen / Kraftstoffverbrauch / Stromverbrauch:

1. Alle Antriebsarten außer exte m aufladbare Hybridfahrzeuge (falls zutreffend):

| WLTP-Werte | CO ₂ -Emissionen | | | Kraftstoffverbrauch [l/100km] | | | Stromverbrauch [Wh/km] |
|-------------|-----------------------------|--------------|----------|-------------------------------|-------------------------|----------|------------------------|
| | Benzin/Diesel | Gas: CNG/LPG | sonstige | Benzin/Diesel | Gas: CNG/LPG | sonstige | |
| | [g/km] | [g/km] | [g/km] | [L] | [m ³] / [L] | [L] | |
| Niedrig: | | | | | | | 121 |
| Mittel: | | | | | | | 127 |
| Hoch: | | | | | | | 147 |
| Extra hoch: | | | | | | | 214 |
| Kombiniert: | | | | | | | 169 |

2. Reine Elektrofahrzeuge (falls zutreffend):

Elektrische Reichweite [km]: 520 Elektrische Reichweite innerorts [km]: 69,0

3. Fahrzeug mit Ökoinnovation(en) ausgestattet: nein

3.1. Allgemeiner Code der Ökoinnovation(en):

3.2. Gesamtpa rungen von CO₂-Emissionen durch die Ökoinnovationen

3.2.2. WLTP-Einsp. (falls zutr.) [g/km]: Benzin/Diesel: Gas (CNG/LPG): Sonstige:

4. Extern aufladbare Hybridfahrzeuge (falls zutreffend):

| WLTP-Werte (CO ₂ und Kraftstoffverbrauch erhaltend, falls nicht anders erwähnt) | CO ₂ -Emissionen | | | Kraftstoffverbrauch [l/100km] | | | Stromverbrauch [Wh/km] |
|---|-----------------------------|--------------|----------|-------------------------------|-------------------------|----------|------------------------|
| | Benzin/Diesel | Gas: CNG/LPG | sonstige | Benzin/Diesel | Gas: CNG/LPG | sonstige | |
| | [g/km] | [g/km] | [g/km] | [L] | [m ³] / [L] | [L] | |
| Niedrig: | | | | | | | |
| Mittel: | | | | | | | |
| Hoch: | | | | | | | |
| Extra hoch: | | | | | | | |
| Innerorts: | | | | | | | |
| Kombiniert (erhaltend): | | | | | | | |
| Kombiniert (entladend): | | | | | | | |
| Gewichtet, kombiniert: | | | | | | | |

5. Elektrische Reichweite von extern aufladbaren Hybridfahrzeugen (falls zutreffend):

Gleich. elektromotorische Reichweite [km]: (EAER): (EAER innerorts):

Vollelektrische Reichweite [km]: (AER): (AER innerorts):

51. Bei Fahrzeugen mit besonderer Zweckbestimmung: Bezeichnung gemäß VO (EU) 2018/858
Anhang I Teil A Abschnitt 5:

52. Anmerkungen:

NO 30: A1 max 1600##NO 30: A2 max 1584##NO 16.2.: mit Anhänger Achse 2: +95 kg##
NO 27.3.: konsolidiert aus EBJA (hinten) 150.00 kWh##NO 35. (V): alt. zu Pos35 mit
t abw. Werten zu Pos49:##V1: 235/55 R19 101T#8, OJX19 ET45;##V2: 235/50 R20 100T#
8, OJX20 ET45;##V3: 235/45 R21 101T#8, SUX21 ET40;##V4: 235/55 R19 101T M+S#8, OJX1
9 ET45;##V5: 235/55 R19 101T M+S#8, OJX19 ET45;##V6: 235/45 R21 101T#8, SUX21 ET40
;##V7: 235/50 R20 100T M+S#8, OJX20 ET45##NO 35. (H): alt. zu Pos35 mit abw. Wert
en zu Pos49:##H1: 255/50 R19 103T#8, OJX19 ET45;##H2: 255/45 R20 101T#9, OJX20 ET4
2;##H3: 255/40 R21 102T#9, OJX21 ET42;##H4: 255/50 R19 103T M+S#8, OJX19 ET45;##H5
: 255/50 R19 103T M+S#8, OJX19 ET45;##H6: 255/40 R21 102T#9, OJX21 ET42;##H7: 255/
45 R20 101T M+S#9, OJX20 ET42;##

AUDI

Übereinstimmungsbescheinigung

Vollständige Fahrzeuge

Der Unterzeichner bestätigt hiermit, dass das Fahrzeug

| | | |
|--|--|---------------------------|
| 0.1. Fabrikmarke (Firmenname des Herstellers): | Audi | |
| 0.2. Typ: | Variante: | Version: |
| FZ | XBLTFH1 | REI161GTZ01RT01A190GAAEM1 |
| 0.2.1. Handelsbezeichnung: | Q4 40 e-tron | |
| 0.2.2. Zulässige Parameter für Mehrstufen-Typgenehmigung bei Verwendung der Emissionswerte des Basisfahrzeugs: | | |
| Tatsächliche Masse des endgültigen Fahrzeugs [kg]: | | |
| Tech. zul. Gesamtmasse des endgültigen Fahrzeugs in beladene m Zustand [kg]: | | |
| Frontfläche des endgültigen Fahrzeugs [cm ²]: | | |
| Rollwiderstand [kg/t]: | | |
| Querschnittsfläche des Luftinlasses am Kühlergrill [cm ²]: | | |
| 0.2.3.1. Kennung der Interpolationsfamilie: | IP-MEB3TAZ A0 1913-WAU-1 | |
| 0.2.3.2. Kennung der ATCT-Familie: | | |
| 0.2.3.3. Kennung der PEIMS-Familie: | | |
| 0.2.3.4. Kennung der Fahrwiderstandsfamilie: | RL-ED310 1P 21 003-WWV-1 | |
| 0.2.3.5. Kennung der Fahrwiderstandsmatrix-Familie: | | |
| 0.2.3.6. Kennung der Familie mit periodischer Regenerierung: | | |
| 0.2.3.7. Kennung der Verdunstungsprüffamilie: | | |
| 0.4. Fahrzeugklasse: | M1 | |
| 0.5. Firmenname und Anschrift des Herstellers: | AUDI AG Auto-Union-Str. 1 DE-85057 Ingolstadt | |
| 0.6. Anbringungsstelle und Anbringungsart der vorgeschriebenen Schilder: | An der rechten B-Säule, geklebt Anbringungsstelle der Fahrzeug-Identifizierungsnummer: Im Kofferraum | |
| 0.9. Name und Anschrift des Bevollmächtigten des Herstellers: | | |
| 0.10. Fahrzeug-Identifizierungsnummer: | WAUZZZFZ9PP060316 | |
| 0.11. Herstellungsdatum des Fahrzeugs: | 2023-05-03 | |

• mit dem in der folgenden Genehmigung beschriebenen Typ in jeder Hinsicht übereinstimmt:
e1*2018/858*00006*06 , erteilt am 2022-09-05

• zur fortwährenden Teilnahme am Straßenverkehr in Mitgeltendhaltung mit Rechtsverkehr, in denen metrische Einheiten für das Geschwindigkeitsmessgerät und metrische Einheiten für den Kilometerzähler verwendet werden, zugelassen werden kann.

Ingolstadt 2023-05-03



Markus Duesmann
Vorsitzender des Vorstands



Interne Herstellerdaten

PRTPD K 92614 R11-WAUZZZFZ9PP060316 HSN: 0568 T
SN: BZK0006870original A020G 6 261 2021 00000000 A6

Anexo XIII: Listagem de Manutenção

Listagem de manutenção



| | | | |
|---------------------------|----------------|---------------|-------------------|
| Nº ordem de reparação | Tipo comercial | Matrícula | Matrícula |
| | | | |
| Número do chassis | Letras Motor | Quilometragem | Gestor de Cliente |
| | | 0 | |
| Tipo comercial | Letras Caixa | Ano modelo | Data |
| Q5 Spb.q.PHEV2.0 R4220 A7 | | 2023 | |

Serviço de Entrega

| Veículo diante do elevador | em ordem/ executado | não em orde m | eliminada |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Bateria de alta tensão: verificar o estado de carga (recomendação: aprox. 80% aquando da entrega ao cliente) | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Líquido dos travões em veículos com mais de 12 meses: substituir | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Veículos com etiqueta no espelho "Bateria com avaria" | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Veículo a partir do exterior: remover as películas de proteção, caso existentes | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Portas do veículo: remover os protetores de arestas | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Pintura, componentes decorativos, vidros das janelas e escovas dos limpa-vidros: verificar quanto à limpeza | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Acessórios: montar | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Instrumentos de indicação: acertar a hora e a data | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Airbag do passageiro: controlar função On/Off do interruptor de chave e colocar na posição On | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Bagageira: remover as películas e os feltros de proteção | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Interior do veículo: verificar a limpeza e, se necessário, remover a sujidade | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

| Veículo no elevador | em ordem/ executado | não em orde m | eliminada |
|--|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| Líquido dos travões: verificar o nível do eletrólito | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Nível do líquido de refrigeração: verificar, nível do líquido de refrigeração, pelo menos, marca superior do depósito de compensação | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Depósito de expansão do líquido de refrigeração para sistema de alta voltagem: verificar a sua existência | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Sistema de refrigeração do sistema de alta voltagem: verificar o nível do líquido de refrigeração e, se necessário, retificar | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Óleo do motor: verificar o nível do óleo e, se necessário, retificar | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Anexo XIV: Autoline

Grupo Auto Soluções (9es-1950/54)

Transmitir

Módulo:

- Contas a Receber
- Contas a Pagar
- Contabilidade
- Ponto de Venda
- Gestão de Veículos
- Showroom
- Dados da Marca
- Especificações Nacionais
- CRM

Empresa:

- 01. EMAC
- 10. BL Motor

OK


Sair

Ajuda

Modemo

Utilitários

Administrador



Auto Soluções
Mobilidade

PME líder'22

VW Audi Skoda

www.autosolucoes.pt

EMAC | BL MOTOR | BLSPORT | EMAC OCASIÃO | GARAGEM DE ARRIFANA