



Escola Superior de Tecnologia e Gestão
Instituto Politécnico da Guarda

**RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DO DIPLOMA
DE ESPECIALIZAÇÃO TECNOLÓGICA
EM GESTÃO DA QUALIDADE E AMBIENTE**

Ivo Adérito Mendes Ramos
Agosto | 2011



INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA
ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

IVO ADÉRITO MENDES RAMOS

RELATÓRIO PARA A OBTENÇÃO DE ESPECIALIZAÇÃO TECNOLÓGICA EM GESTÃO DA
QUALIDADE E AMBIENTE

AGOSTO/2011



Relatório de Estágio

Instituto Politécnico da Guarda

Ivo Adérito Mendes Ramos nº1010408
29-08-2011



Ficha de Identificação

Aluno

Ivo Adérito Mendes Ramos nº 1010408

Nome da instituição:

Olano Logística do Frio, Lda

Morada:

PLIE, Lote 141 Apartado 1081 - 6300-070 Guarda

Telefone:

00351 271 200 590

Nome do Supervisor:

João Carlos Logrado Batista

Grau Académico:

Bacharelato não concluído

Nome do Orientador:

Nuno Alberto Bernardo Bordalo Ribeiro

Grau Académico:

Licenciado em Engenharia Mecânica

Início do Estágio:

04/07/2011

Fim do Estágio:

19/08/2011



Introdução

Este relatório tem como objectivo descrever todas as actividades desenvolvidas durante o período de estágio, ao longo de quase dois meses (Julho e Agosto 2011), na empresa Olano Logística de Frio Lda. Não posso deixar de destacar que fui muito bem recebido por todos os colaboradores, que demonstraram sempre disponibilidade e boa vontade em me auxiliar em qualquer situação que lhes solicitava.

O Estágio teve como objectivo colocar em prática “no mundo do trabalho” todos os conhecimentos adquiridos no seguimento do Curso de Especialização Tecnológica (CET) Técnicas da Gestão da Qualidade e do Ambiente do Instituto Politécnico da Guarda (IPG) na Escola Superior de Tecnologia e Gestão (ESTG). Este estágio enquadra-se na área Qualidade do CET Gestão da Qualidade e Ambiente e pretende dar continuidade aos conhecimentos adquiridos nas disciplinas frequentadas durante os dois semestres do ano lectivo.

O meu relatório está assim estruturado em quatro capítulos.

- O primeiro capítulo visa apresentar a empresa receptora do estágio.
- No segundo capítulo descrevo as actividades desenvolvidas.
- No terceiro capítulo, descrevo as exemplificações dos processos realizados em estágio.
- No quarto capítulo, descrevo as aprendizagens e as dificuldades encontradas e superadas.



Agradecimentos

O meu maior agradecimento vai para o João Carlos Logrado Batista que ao longo do estágio esteve sempre disponível para me tirar dúvidas, aconselhar e transmitir o máximo de conhecimentos possíveis. Foi espectacular o modo como me transmitiu os seus conhecimentos e o seu profissionalismo, um grande abraço de agradecimento por tudo o que me ensinou como supervisor na Olano. Não me posso também esquecer do meu orientador de estágio, o Eng Nuno Ribeiro, que fez o possível e impossível para que não me falta-se nada para realizar este estágio, demonstrando ainda interesse e vontade de me ver bem, tendo ainda a capacidade para me ouvir e ajudar no que foi preciso, um grande obrigado para ele pela pessoa e professor que é. Agradeço ainda, á professora Artemisa Borges por toda a compreensão e documentação que colocam ao meu dispôr, o que me ajudou a concluir com êxito o meu relatório de estágio. Também, não vou deixar de agradecer aos meus pais e a uma menina muito especial para mim, Lucie Agnês Esteves, por todas as palavras de apoio e incentivo, mesmo quando eu me encontrava saturado ou stressado do trabalho, eles ajudaram a pôr um sorriso radiante em mim no fim de cada dia durante o curso e estágio. Agradeço, também, a todos os colaboradores da empresa Olano Logística do Frio e a todos os professores pela transmissão de conhecimentos e experiência que me acompanharam, sem esquecer os meus colegas de turma que eram como um balão de ar, tanto nas horas de estudo, como nas horas de lazer.



Índice

Ficha de Identificação.....	2
Introdução.....	3
Agradecimentos.....	4
Índice.....	5
Índice de Figuras.....	8
Objectivos e plano de estágio.....	10
Capítulo 1	
1.1 Apresentação da Empresa.....	11
1.2 Historial e Localização da empresa.....	13
1.3 Planta da Olano Logística do Frio.....	14
1.4 Locais onde já existem Olanos	15
1.5 Serviços Prestados.....	18
1.6 Missão, Visão, Valores.....	19



1.7 Organograma	20
1.8 Política da Qualidade	21
1.9 Sistema de Gestão da Qualidade.....	22
1.10 Processos da Olano	24
1.11 Estrutura da Documentação.....	25
1.12 Lista dos Procedimentos.....	26
1.13 Política e Objectivos da Qualidade	27
1.14 Responsabilidade, autoridade e comunicação.....	28
1.15 Matriz das responsabilidades	29
1.16 Processos da Olano	31
Capítulo 2	
2.1 Actividades desenvolvidas por mim	34



Capítulo 3

3.1 Especificação dos processos	47
---------------------------------------	----

Capítulo 4

4.1 Aprendizagens e dificuldades encontradas e superadas	56
--	----

Conclusão	58
-----------------	----

Referências Bibliográficas	59
----------------------------------	----

Anexos	60
--------------	----

Índice de Figuras

Figura 1	14
Figura 2.....	15
Figura 3.....	17
Figura 4.....	20
Figura 5.....	23
Figura 6.....	25
Figura 7.....	26
Figura 8.....	28
Figura 9.....	30
Figura 10.....	31
Figura 11.....	32
Figura 12.....	33
Figura 13.....	34

Figura 14.....	47
Figura 15.....	48
Figura 16.....	49
Figura 17.....	50
Figura 18.....	51
Figura 19.....	52
Figura 20,21,22.....	53
Figura 23,24.....	54
Figura 25.....	61
Figura 26.....	62
Figura 27.....	63
Figura 28.....	64
Figura 29.....	65



Objectivos do Estágio

Os objectivos do estágio do CET de Gestão da Qualidade e Ambiente são:

- Ter uma experiência específica na área, que possa facilitar e promover a introdução do aluno no mercado de trabalho;
- Adicionar e aperfeiçoar as competências sócio – profissionais.
- Facilitar, uma maior articulação entre a saída do sistema educativo e o contacto com a realidade “o mundo do Trabalho”.

Plano de Estágio – Resumo

O estágio em contexto de trabalho incidiu basicamente sobre os seguintes aspectos:

- 1.Elaboração de Inquéritos com o objectivo de medir e avaliar a satisfação dos clientes;
- 2.Organização da documentação de suporte á actividade, com objectivo de verificar se cumpria com todos os requisitos definidos pela organização, como “folha de registo de temperaturas” de todas as mercadorias que entrem ou saiam;
- 3.Efectuar cargas e descargas dos camiões;
4. Apoio nas actividades operacionais, desde a distribuição de caixas pelas respectivas lojas, da manutenção das máquinas e das próprias máquinas e até mesmo na arrumação do *stock* dentro das câmaras;

No total, o estágio realizado na empresa Olano Logística do frio Lda, totalizou 400 horas.



Capitulo 1 – 1.1 Apresentação da Empresa receptora do estágio

Nome da Instituição

•Olano Logística de Frio, Lda

Sede

•Quinta da Granja, Lote 141 - PLIE - Plataforma Logística de Iniciativa Empresarial -
6300 070 Guarda

Site

•www.olano-groupe.com

E-mail

•entrepoto.guarda@olano-groupe.com

Telefone

•271 200 590

Fax

•271 237 192

Nº de Identificação Fiscal

•508 722 306

CAE

•52101 - Armazenagem frigorífica



Nº de trabalhadores

- Funcionários da Olano Portugal Transportes SA: 31
- Funcionários da Olano Logística do Frio, Lda. : 16

Horário de funcionamento:

- 1º turno desde as 6.30h/12.30h - 14.00h/16.00h
- 2º turno desde as 8.00h/12.30h – 14.00h/17.30h
- 3º turno desde as 14.00h/19.30 – 21.00h/23.30h

Capital Social

- 1.150.000 euros



1.2 Historial e Localização da Olano Logística do Frio

A OLANO Logística do Frio, Lda. foi constituída em 5 de Novembro de 2008 e começou a funcionar em Outubro de 2009. A actividade principal é a prestação de serviços de logística, na cadeia de abastecimento, de produtos alimentares sob temperatura adequada. As instalações estão situadas na Plataforma Logística da Guarda, (PLIE) aproveitando desta forma a excelente localização geográfica que esta plataforma proporciona, nomeadamente por se situar junto ao nó de convergência entre as auto-estradas A25 (principal via rodoviária nacional de ligação com a Europa) e A23 (com ligação directa à A1).

A OLANO Logística do Frio, Lda, cujo capital social é de 1.150.000 euros, é uma sociedade por quotas, cuja quota principal é detida pela “Olano Portugal Transportes”, a qual, por sua vez, faz parte do grupo OLANO. Este é o terceiro maior operador em temperatura encaminhada de França, e o 10º operador Europeu em Logística e Transporte. Com um volume de negócios superior a 200 milhões de euros e uma frota superior a 600 veículos, emprega directamente mais de 1000 colaboradores. Possui no grupo cerca de 600.000 m³ de plataformas para temperaturas negativas e 30.000 m³ para temperaturas positivas. O Grupo Olano desenvolve esta actividade de “logística de frio” em França e Espanha, detendo desta forma uma experiência e um “Know-how” assinaláveis nesta área de negócio. A Olano Logística do Frio, em Portugal, possui uma capacidade de armazenagem de 5.265 paletes, 15.000 m³ em frio negativo e 8.000 m³ em frio positivo, com um cais de 930 m² e 10 plataformas para carga e descarga.



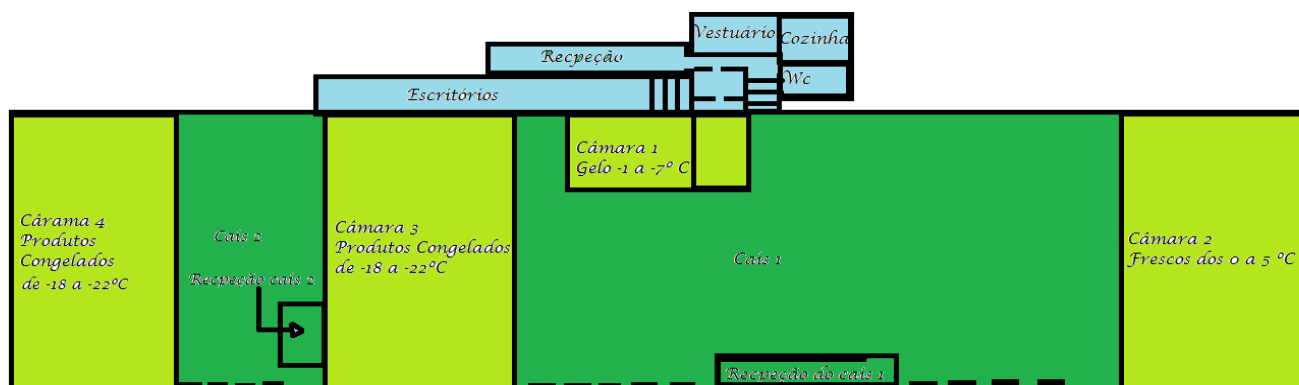
(Figura 1 Localização Geográfica.)



Fonte: Elaboração Própria



1.3 Planta da Olano Logística do Frio



(Figura 2 Planta Olano Logística do Frio)

Fonte: Elaboração Própria

Câmara 1 - Local onde eram arrumados unicamente as paletes de gelo, com uma temperatura de -1 a -5°C, desta feita quando o gelo era carregado tinha sempre de ser pesado antes de entrar no camião. Porque nem todas as paletes pesavam o mesmo havendo mesmo diferença de peso de 150/200kg.

Câmara 2 - Sitio na empresa onde se arrumavam os produtos frescos, como o (leite, queijos, ovo, massas, bolachas e arroz doce) Esta é a câmara mais quente da Olano Logística do Frio com uma temperatura de 1 a 5°C.

Câmara 3 - Desta feita entram nos pólos, sendo que esta câmara tem sempre uma temperatura de -18 a -22°C. Vai sofrendo alterações com as aberturas das portas quando os trabalhadores, têm que descarregar uma carga ou simplesmente arrumam umas paletes. Nesta câmara é onde se arruma principalmente a castanha congelada, e todo o tipo de marisco.



Câmara 4 Também com uma temperatura de -18 a -22°C, é a câmara mais recente, foi feita quando quiseram alargar a empresa e construíram o segundo cais. Aqui são arrumados principalmente os gelados e morangos congelados, havendo mais produtos como figos ou pêssegos mas, em menor quantidade.



1.4 Locais onde já existem Olano



(Figura 3 Localização de todas as Olanos)

A Olano tem-se vindo a alastrar bastante pela europa, sendo que a casa mãe é em França; bem depressa se alargou por Espanha e agora a Portugal com a sua sede na Guarda. A Olano é uma grande empresa, e como tem imensos trabalhadores, arranjam uma solução bastante engraçada para saberem o que se passou ao logo da semana nas outras Olano espalhadas pela França, Espanha e Portugal: todas as semanas é redigido um jornal com as principais notícias que aconteceram nestes três países.



1.5 Serviços prestados

Actividades da Olano Logística do Frio:

Prestação de serviços logísticos associados à armazenagem de produtos alimentares congelados e refrigerados;

Dentro desta prestação de serviços destacam-se as seguintes actividades:

- Armazenagem em frio negativo;
- Armazenagem em frio positivo;
- *Cross Docking;*
- *Picking;*
- Etiquetagem de mercadoria;
- Descarga de contentores, classificação e paletização.



1.6 Missão, Visão e Valores

Missão

A missão da Olano Logística de Frio é acrescentar valor à actividade de comércio de produtos alimentares sob temperatura controlada, através do desenvolvimento de diversas actividades na cadeia logística dos produtos alimentares congelados e refrigerados.

Visão

Deter em toda a faixa interior do País, e de forma simétrica no vizinho território espanhol de fronteira, instalações que possibilitem a prestação de um serviço de excelência fiável e de qualidade.

Valores

Rigor

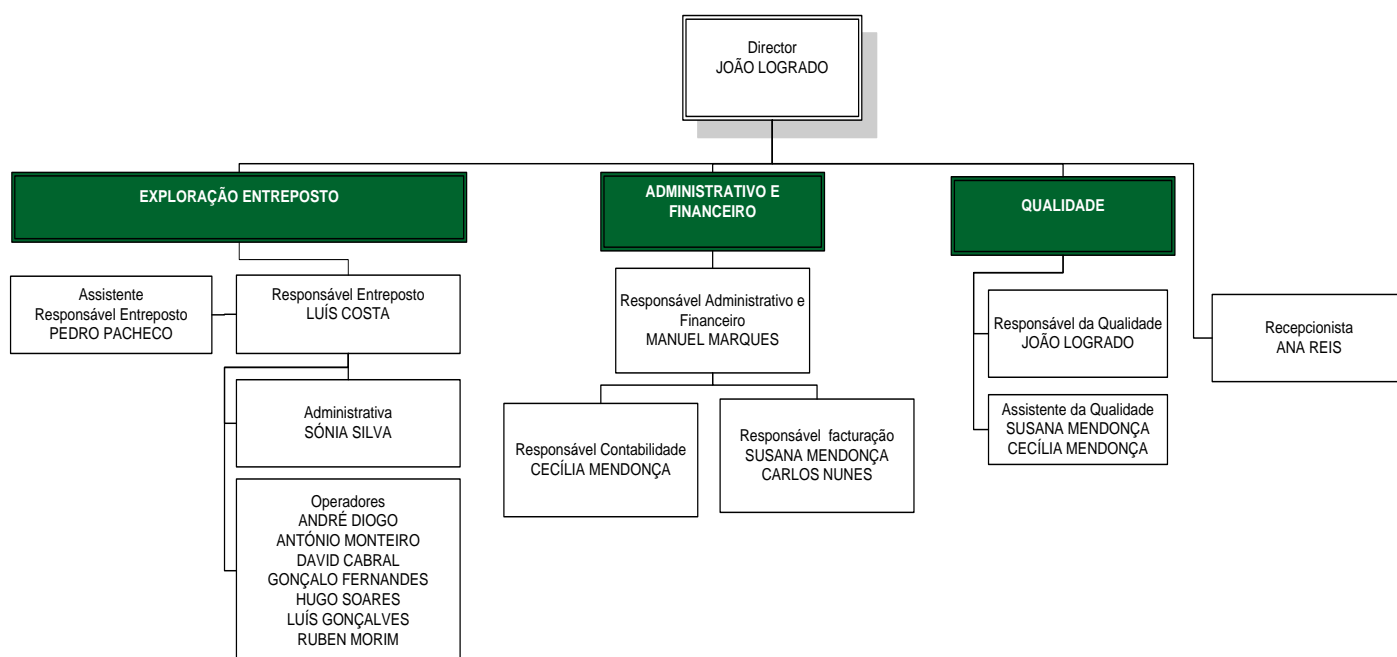
Qualidade

Transparência

Competência



1.7 Trabalhadores e Organograma da Olano Logística do Frio



(Figura 4 Organograma da Empresa)

Fonte: Administração da Empresa



1.8 Política da Qualidade

A Olano Logística do Frio implementou e certificou um sistema de gestão da qualidade com base na norma NP EN ISO 9001:2008. O Director João Carlos Logrado Batista assume a responsabilidade pela Gestão da Qualidade da empresa, com o claro intuito de procurar garantir a motivação plena dos colaboradores na implementação e no cumprimento do Sistema de Gestão da Qualidade, como o cumprimento dos requisitos da norma NP EN ISO 9001:2008.

A política da Qualidade definida pelo director da Olano Logística do Frio é a seguinte:

A Olano Logística do Frio direcciona-se pelos seguintes preceitos:

Respeitar os compromissos assumidos com os clientes (atender aos requisitos e expectativas que o cliente tem sobre os nossos serviços é de extrema importância na nossa organização)

Resolver e assumir as críticas como forma de evoluir

(aceitar as críticas implica uma franca comunicação interna, interrogar-se sempre se agimos correctamente, se não podemos fazer algo mais, por nós e pelos outros. Auditar o sistema de gestão da qualidade sistematicamente, como ferramenta de evolução)

Acreditar que hoje é possível fazer melhor do que ontem

(aplica-se aos nossos serviços, organização e individualmente)

Fonte: Administração da Empresa



Obedecer sempre às normas internas e externas
(através do sistema de gestão da qualidade, dos regulamentos da empresa e da legislação em vigor)

Assumirmo-nos como agente activo no desenvolvimento do meio em que estamos inseridos (colaboração e comprometimento em todos os níveis objectivando o crescimento profissional e pessoal de cada um, para que os objectivos da empresa sejam alcançados. Fomentar as relações de parceria com os nossos fornecedores, clientes e com o grupo)

O Director da Olano Logística do Frio compromete-se, no cumprimento dos requisitos e na melhoria contínua do Sistema de Gestão da Qualidade. A Administração do Grupo Olano compromete-se, no envolvimento total do SGQ.

1.9 O SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE DA OLANO LOGÍSTICA DO FRIO

A Olano Logística de Frio adoptou um sistema de gestão da qualidade baseado na norma ISO 9001:2008, através da aplicação de um sistema de processos e da identificação das interacções entre os mesmos. Desta forma a organização realça a importância:

- De entender e ir ao encontro aos requisitos;
- Da necessidade de considerar processos em termos de valores acrescentados
- De obter resultados do desempenho e eficácia dos processos
- Da melhoria contínua dos processos baseada na medição dos objectivos

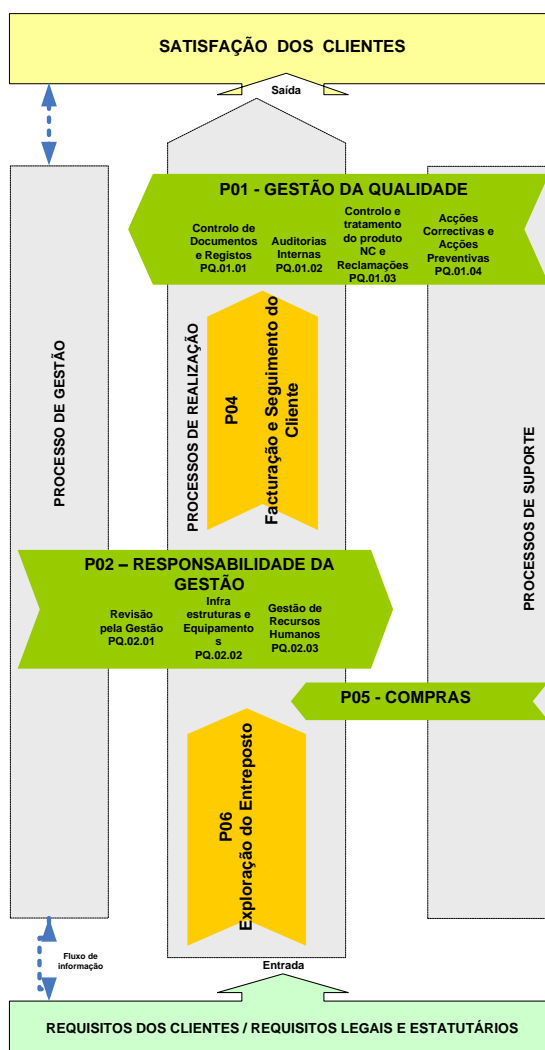


Figura 5 Ciclo de satisfação dos clientes

Fonte: Administração da Empresa



1.10 Processos da Olano Logística de Frio e sua interação

O SGQ baseia-se num modelo processual cíclico, desencadeado pela identificação dos requisitos do cliente, legais e estatutários progredindo para o desenvolvimento de um conjunto de actividades geradoras de valor acrescentado, e completa-se na satisfação do cliente através do fornecimento do serviço pretendido.

Cada processo está identificado em função do valor acrescentado que proporciona, dos requisitos do Cliente e objectivos pretendidos.

Deste modo, o desenvolvimento de cada processo é planeado e, posteriormente, verificado e medido.

A sua gestão assenta numa perspectiva de melhoria contínua. Esta forma parcelar de melhoria contínua contribui para a construção de uma melhoria global.

O modelo assenta em três grupos de processos, que garantem a identificação dos requisitos aplicáveis da Norma NP EN ISO 9001:2008, a conformidade dos processos com esses requisitos e a sequência e interacções principais.

- Processos de gestão
- Processos de realização
- Processos de suporte



1.11 Estrutura da documentação

A documentação do Sistema de Gestão da Qualidade da Olano Logística de Frio está estruturada da seguinte forma:

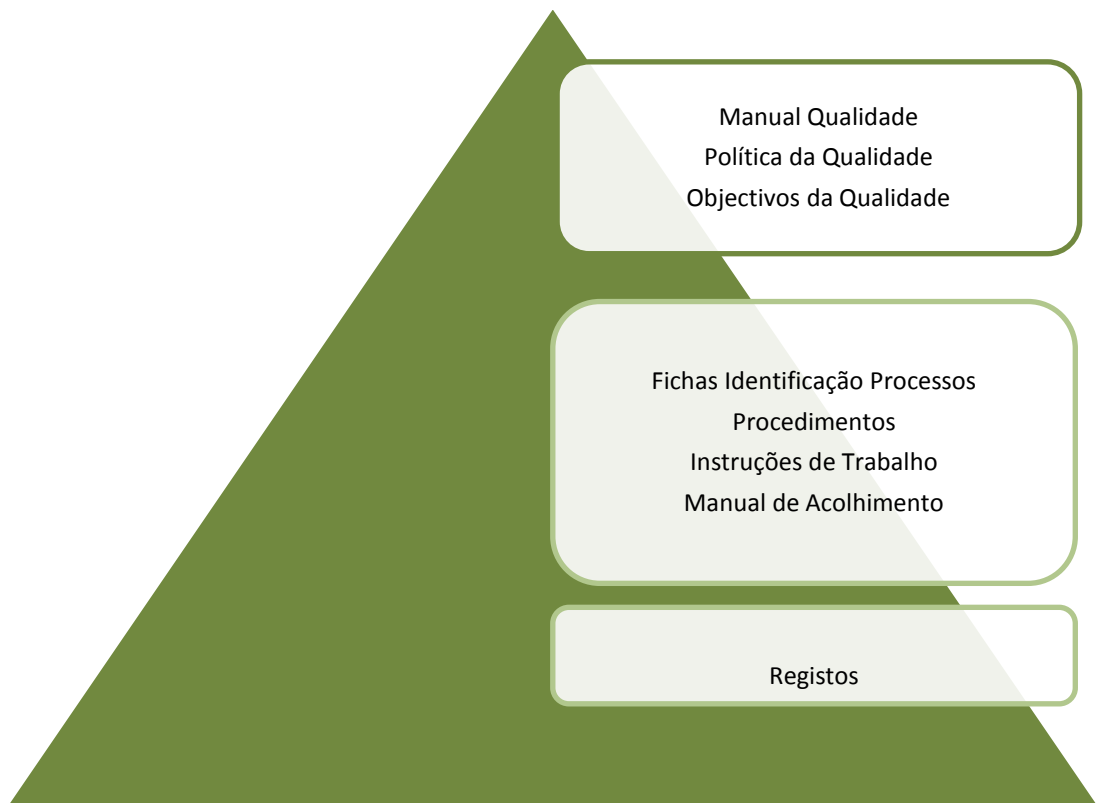


Figura 6 Estrutura da Documentação

Fonte: Administração da Empresa



1.12 Lista dos procedimentos documentados da Olano Logística do Frio

Código	Designação	Processo
PQ.01.01	Controlo dos Documentos e Registos	Gestão da Qualidade
PQ.01.02	Auditorias Internas	
PQ.01.03	Controlo e tratamento de não conformidades e Reclamações	
PQ.01.04	Acções Correctivas e Acções Preventivas	
PQ.02.01	Revisão pela Gestão	Responsabilidade da Gestão
PQ.02.02	Infraestruturas e Equipamento	
PQ.02.03	Gestão de Recursos Humanos	
PQ.04.01	Facturação e Seguimento do Cliente	Facturação e Seguimento do Cliente
PQ.05.01	Compras, Selecção e Avaliação de Fornecedores	Compras
PQ.06.01	Determinação e Revisão dos Requisitos	Exploração do Entreposto

Figura 7 Procedimentos

Fonte: Administração da Empresa



1.13 Política e Objectivos da Qualidade da Olano Logística de Frio

Com base na Política da Qualidade, são definidos anualmente os Objectivos da Qualidade no âmbito da Revisão pela Gestão. A definição dos objectivos tem em consideração os requisitos regulamentares e legais, as linhas estratégicas definidas pelo *Groupe Olano*, as opções tecnológicas e os requisitos financeiros e operacionais do negócio.

Os objectivos estabelecidos são registados no documento PQS – Plano de Qualidade do Serviço, este documento reflecte também as acções planeadas para se atingirem os objectivos, os responsáveis e os prazos.

O Director divulga o PQS a todos os sectores da empresa de forma a garantir o seu envolvimento e empenhamento.

Os objectivos são avaliados periodicamente, e em função dos resultados, podem ser definidas e implementadas novas acções, a fim de corrigir eventuais desvios. Os objectivos e respectivos valores de referência, podem ser alterados caso se verifique estarem desajustados.



1.14 Responsabilidade, autoridade e comunicação

As funções e as relações dentro da empresa, incluindo responsabilidades e autoridades, estão definidas no organigrama e nas respectivas fichas de Descrição de Função.

Os colaboradores, a todos os níveis são responsáveis por cumprir as regras definidas no âmbito do SGQ e por contribuir para a melhoria contínua da organização.

		Director	Responsável Entrepoto	Assistente Entrepoto	Operadores	Resp. Administrativo Financeiro	Resp. Contabilidade	Resp. Facturação e Seguimento Cliente	Responsável Qualidade	Rececionista
Processos de Realização	Processo Exploração do Entrepoto	P	R	P	P				P	
	Processo de Facturação e Seguimento do Cliente	P	P			P	P	R	P	
Processos de Suporte	Processo de Gestão da Qualidade	P	P	P	P	P	P	P	R	P
	Processo de Compras	R	P				P	P		
Processos de Gestão	Processo de Responsabilidade da Gestão	R	P						P	

Legenda:

- R Responsável
- P Participa

Figura 8 Responsabilidades

Fonte: Administração da Empresa



1.15 Matriz de responsabilidades da Olano Logística do Frio

O Sistema de Gestão da Qualidade da Olano Logística do Frio, assenta num ciclo de melhoria contínua, orientado para a satisfação do cliente pelos serviços prestados tendo sempre como base o cumprimento rigoroso de todos os requisitos legais e regulamentares inerentes aos processos.

Desta forma, e de acordo com a política e objectivos da qualidade definidos pelo director, a OLF pretende prestar um serviço que satisfaça as necessidades e expectativas do cliente e que garanta a continuidade e crescimento da empresa.

Assim sendo, para o alcance dos objectivos, são planeadas as acções, assegurados e geridos os recursos necessários para a implementação das mesmas.

O ciclo de melhoria contínua é fechado através da revisão do sistema da qualidade, ou seja, análise dos procedimentos definidos e do estado dos indicadores face aos objectivos da qualidade definidos, avaliação da satisfação dos clientes, avaliação dos resultados das auditorias, avaliação da prestação dos fornecedores e da análise das acções correctivas e preventivas.

É reiniciado um novo ciclo com a implementação de novas acções necessárias para o cumprimento dos objectivos da qualidade.

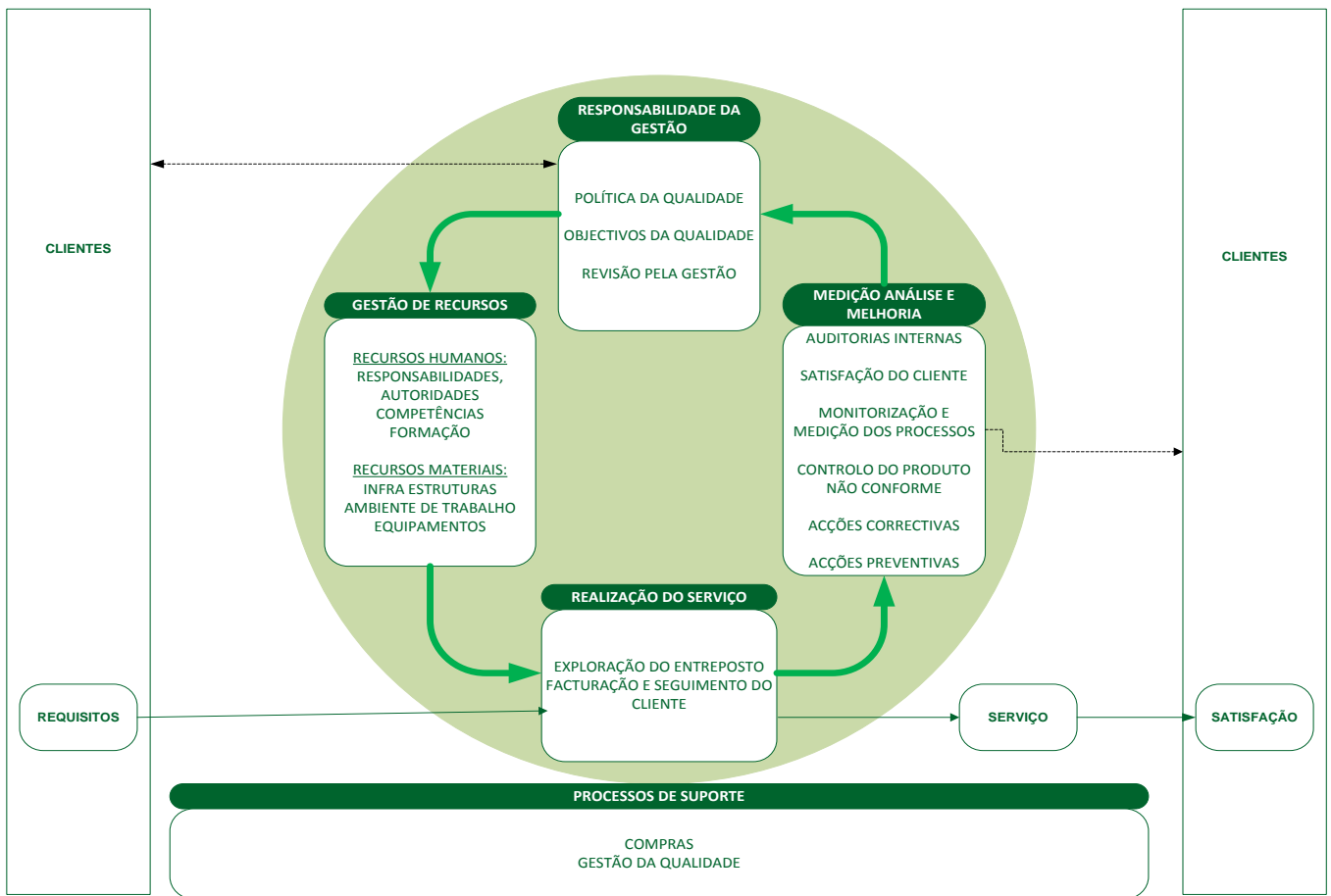


Figura 9 Ciclo de melhoria contínua da Olano Logística do Frio

Fonte: Administração da Empresa



1.16 Os processos da Olano Logística do Frio

Processo	Objectivo do Processo	Entradas	Saídas	Indicadores
<p>Responsabilidade da Gestão</p> <p><i>Responsável:</i> <i>Director</i></p>	<p>Garantir uma performance económica estável e duradoura, assegurar a melhoria contínua da empresa.</p> <p>Assegurar a disponibilidade de recursos humanos e físicos adequados à actividade da empresa.</p>	<p>Directrizes da “casa-mãe” do Grupo Olano;</p> <p>Requisitos Legais;</p> <p>Requisitos estatutários;</p> <p>Reunião de Revisão pela Direcção;</p> <p>Relatórios da Gestão;</p> <p>Necessidade de recursos humanos;</p> <p>Necessidade de recursos físicos;</p> <p>Identificação dos recursos necessários para a actividade da empresa;</p> <p>Identificação das funções e competências necessárias para a actividade da empresa.</p>	<p>Acta da Revisão pela Direcção;</p> <p>Organigrama;</p> <p>Descrição de Funções;</p> <p>Dossier do colaborador;</p> <p>Fichas de Acções Correctivas;</p> <p>Fichas de Acções Preventivas;</p> <p>Planeamento das actividades da empresa;</p> <p>Plano de Formação;</p> <p>Dossier da Acção de Formação;</p> <p>Avaliação de Desempenho;</p> <p>Planos de Manutenção Preventiva;</p> <p>Planos de Calibração.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • N° Reclamações Clientes • Índice de Satisfação do Cliente • Facturação global • Custo de Exploração • Margem de Exploração • Taxa de Cumprimento do Plano de Formação • % de Budget afecto às actividades de Formação

Figura 10 : Processos da Gestão

Fonte: Administração da Empresa (Manual da Qualidade)



Processo	Objectivo do Processo	Entradas	Saídas	Indicadores
<p>Exploração do Entrepasto</p> <p><i>Responsável: Responsável do Entrepasto</i></p>	<p>Identificar as necessidades e requisitos dos clientes; Planear e preparar os serviços;</p> <p>Definir os requisitos para as operações de carga, armazenagem e descarga.</p>	<p>Requisitos dos Clientes; Legislação;</p> <p>Regulamentos estatutários;</p> <p>Procedimentos / Normas internas.</p>	<p>Resultados da revisão dos requisitos dos clientes;</p> <p>Planeamento do serviço;</p> <p>Realização do Serviço;</p> <p>Lista de Produtos em Armazém;</p> <p>Registos de entradas e saídas em armazém;</p> <p>Informação para facturação ao cliente.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Índice de Satisfação do Cliente • Taxa de propostas aceites • Taxa de Ocupação das Câmaras • N° de paletes (entradas / saídas) • N° embalagens preparadas • N° anomalias registadas

Figura 11:: Processos exploração do entreposto

Fonte: Administração da Empresa (Manual da Qualidade)



Processo	Objectivo do Processo	Entradas	Saídas	Indicadores
Facturação e Seguimento do Cliente <i>Responsável: Responsável Facturação</i>	Providenciar a facturação aos clientes; Efectuar o controlo dos pagamentos e dos recebimentos.	Informações fornecidas pelo sector Exploração de Entrepasto acerca dos serviços efectuados; Condições comerciais acordadas com os clientes; Condições comerciais acordadas com os fornecedores.	Facturas para os clientes; Recebimento dos clientes; Pagamento a fornecedores; Mapas de idades de saldo.	<ul style="list-style-type: none"> • Prazo médio de recebimentos • Prazo médio de pagamentos

Figura 12:: Processos facturação e seguimento do cliente

Fonte: Administração da Empresa (Manual da Qualidade)



Capítulo 2 – Actividades desenvolvidas

2.1 Actividades desenvolvidas por mim:



(Figura 13 Candelário dos dias de trabalho)

Fonte: Elaboração Própria

04/07/2011 – No dia 4 de Julho de 2011, iniciei o meu estágio, tendo-me deslocado a Vale de Estrela localidade situada perto da Guarda para ser realizada a minha apresentação e para ficar a conhecer as instalações da Gonçalves e Gonçalves. Fui acompanhado por mais três colegas de turma e pela professora Artemisa, ela que ficou com a responsabilidade de nos apresentar as respectivas empresas. Depois de termos efectuado uma volta pelas empresas que pertencem á Gonçalves e Gonçalves como a Pegout, Opel e Toyota tivemos uma reunião para decidirmos quem ia ficar nas respectivas empresas. A mim, por eleição, calhou-me a Olano Logística do Frio, tendo de seguida ido conhecer a empresa onde ia ser efectuado o meu estágio no dia seguinte.



05/07/2011 – No dia 5 de Julho de 2011 voltei a deslocar-me a Vale de Estrela, desta feita para me encontrar com a professora Artemisa, que ficou responsável por me apresentar a empresa e as instalações onde ia efectuar o estágio. Já nas instalações, foram-me apresentadas todas as áreas da empresa e de seguida pus mãos á obra para tratar em suporte informático 73 inquéritos dos 137 que a Olano tinha realizado aos clientes da Olano Logística do frio com a finalidade de medir a satisfação dos clientes. Realizei no *Excel* todo o inquérito o que me permitindo calcular as pontuações e as percentagens do índice de satisfação dos clientes mais facilmente.

06/07/2011 – No dia 6 de Julho de 2011, comecei o dia a realizar o meu trabalho na Olano continuei assim a efectuar em Excel o inquérito realizado aos clientes da Olano. Com este inquérito finalizado, iniciei a realização de um outro inquérito feito por telefone aos clientes da Olano, registei tudo em suporte informático e fiz a comparação dos dados com o inquérito relativo ao ano anterior. Sendo que no ano anterior o inquérito foi realizado a 9 clientes da Olano Logística do Frio, e este ano apenas 5 clientes se mostraram com disponibilidade para responder ao inquérito. Os restantes que não efectuaram o inquérito telefonicamente, resolveram responder às questões por e-mail. Da parte da tarde realizei o meu trabalho na Gonçalves e Gonçalves onde tive acesso à Internet e dediquei-me a pesquisar informação, mais propriamente legislação sobre toda a actividade que envolva os transportes pesados. Isto ajudaria a empresa a definir qual a documentação necessária, quais as responsabilidades, as habilitações necessárias para a formação obrigatória (CAM) Capacidade de Aptidão do Motorista. Procurei, também, legislação referente aos próprios camiões da calibração e manutenção da arca frigorífica ou qual a última legislação em vigor. O que proporciona uma maneira de trabalhar mais adequada com a legislação, o que pode ajudar a garantir qualidade dos processos e evitar multas e outras penalizações por incumprimento das leis.



07/07/2011 – No dia 7 de Julho de 2011 realizei o meu trabalho na Gonçalves e Gonçalves. Pesquisei no diário da república todos os decretos-lei, portarias, regulamentos e despachos, sobre todo o tipo de processo relacionados com a Olano e ainda se estavam em vigor ou já não. Para tal elaborei um resumo da documentação obrigatória para os camionistas com tudo descrito e ainda extraí a legislação toda em decretos-lei, despachos, portarias sobre os certificados de motoristas, certificado do gerente, levantamento dos veículos, licenciamento da empresa e finalmente reconhecimento de entidades fornecedoras.

08/07/2011 – No dia 8 de Julho de 2011 desloquei-me á Olano para realizar mais um dia de trabalho, e nesse dia unicamente realizei folhas de registo de temperatura referentes a todas as entradas e saídas de mercadoria, verificando se a mercadoria continha a temperatura adequada não só a que dava entrada mas como a que dava saída, realizei este trabalho para entradas e saídas para todos os clientes da Olano.

09/07/2011 – No dia 9 de Julho de 2011 continuei a elaborar as folhas de registo de temperatura, tentei despachar-me o mais rápido possível no que diz respeito a esta tarefa porque a empresa precisava de fazer o registo de temperaturas a todas as mercadorias, porque esta folha passou a ser obrigatória no acompanhamento da documentação de cada mercadoria.



11/07/2011 – No dia 11 de Julho de 2011, para além da tarefa das folhas de registo de temperatura, ainda auxiliei a descarregar paletes para todos os distritos da Guarda, é um processo da Segurança Social onde cada aldeia, ou instituição tem direito a um certo número de caixas, que depois são distribuídas pela aldeia ou pelas instituições das mesmas. Cada instituição deslocava-se ao cais para ser feito o processo.

12/07/2011 – No dia 12 de Julho de 2011 realizei o mesmo processo, elaborei as folhas de registo antes de chegarem as instituições, e quando as instituições chegaram, ajudei as desfazer as paletes para serem devolvidos os produtos.

13/07/2011 – No dia 13 de Julho de 2011 realizei as mesmas actividades que no dia anterior.

15/07/2011 – No dia 15 de Julho de 2011 com o registo de temperaturas já feito dediquei-me a assinar folhas relativas á manutenção do cais; actualizado esse processo que já estava um pouco esquecido por os responsáveis dos mesmos, realizei eu esse trabalho.

16/07/2011 – No dia 16 de Julho de 2011 finalizei a minha tarefa associada á manutenção do cais, e a partir desse dia foi como se pertence-se mesmo ao “corpo” ao grupo Olano, comecei a realizar o trabalho de um trabalhar normal: elaborava actividades fora da minha área, mas gostei dessa experiência, o primeiro contacto “tarefa” que realizei em termos de logística foi uma descarga de gelo, é uma tarefa bem simples, mas tem os seus truques.



18/07/2011 – No dia 18 de Julho de 2011, deixei de ocupar o meu lugar na recepção do cais, e comecei acompanhar os trabalhadores nas suas actividades, onde me apercebi do ciclo de tarefas que são realizadas durante a semana: às segundas-feiras o trabalho realizado tem o nome técnico de: *Picking*, que consiste em pegar nas caixas “produtos” que se encontram arrumados nas estantes dentro das câmaras e ir realizando uma palete com os produtos que o cliente pediu, Para que isso seja possível, a Olano recebe o pedido através do sistema informático, esse é impresso e dado aos trabalhadores e começa-se a recolher os produtos. As estantes estão arrumadas por ordem de A a V tendo 5 níveis cada estante, tendo cada nível espaço para 32 paletes (um camião completo). Cada Loja tem o seu nome e o seu número para que seja fácil a sua identificação, sendo no total 22 lojas. Com a conclusão desta tarefa é altura de realizamos a manutenção e a limpeza da câmara e do cais.

19/07/2011 – No dia 19 de Julho de 2011, com a chegada dos camiões de França, com os *Scalainnes* (gelados, pizzas, produtos congelados) tudo com uma temperatura igual ou inferior a -18°C e fazemos a descarga do camião e arrumamos as paletes para dentro da câmara. Depois de realizada a descarga começa-se a realizar a tarefa de distribuir as caixas pelas respectivas lojas, são colocadas no cais as 22 paletes referentes a cada loja, onde se transforma um círculo com o número da loja em cima de cada paleta, começa-se por tirar o filme á paleta, espécie de plástico que cobre a paleta o que possibilita que os produtos sejam deslocados em segurança evitando a quedas dos mesmos, em cada paleta vêm o chamado “bordero” onde está designado todos os produtos que se encontram na paleta, com o nome do produto e a sua quantidade, de seguida os produtos são separados por paletes, ficando unicamente juntos aqueles que sejam iguais e é colocado um “bordero” em cada monte de caixas iguais com as respectivas lojas, para onde vão ser enviados os produtos. O processo é assim repetido até acabarem as paletes, normalmente o numero médio de caixas para separar por semana são entre 11.000 a 15.000 caixas.



20/07/2011 – No dia 20 de Julho de 2011, continuamos a separar caixas, pelas respectivas lojas.

21/07/2011 - No dia 21 de Julho de 2011 finalizamos a separação das caixas e foram carregados os camiões com as paletes feitas durante os três dias, com a identificação da mesma com o número de 4 dígitos e o nome da loja.

22/07/2011 - No dia 22 de Julho de 2011, arrumamos o stock dentro das câmaras com as motas e os empilhadores e realizamos as limpezas de cais e câmara.

23/07/2011 – No dia 23 de Julho de 2011, realizei umas cargas de gelo para a Friguarda e uma de morango para a Sortegel, foi a primeira vez que carreguei um camião sozinho, foi como se fosse uma aventura, gostei da experiência e acima de tudo fiquei contente por depositarem em mim tanta responsabilidade, tendo finalizado com sucesso a tarefa, Por fim realizamos as limpezas para que tudo estivesse limpo para começar a próxima semana d trabalho.



25/07/2011 – No dia 25 de Julho de 2011, começou mais uma semana na Olano Logística do Frio, e logo pela às 8.00 da manhã já se encontravam em cima da mesa da recepção do cais os pedidos dos clientes, e para não atrasarmos nada metemos mãos á obra. Fomos para a câmara recolher os produtos pedidos pelos clientes. Tínhamos perto de 13.000 caixas para separar. Depois de recolhermos todas as caixas que os clientes tinham pedido, descarregamos os camiões de *scalinnes* e foram arrumadas as paletes dentro das câmaras para que no dia a seguir começarmos a separa-las por lojas.

26/07/2011 – No dia 26 de Julho de 2011 começamos logo de manha cedo a retirar as paletes de *scalinnes* das câmaras para que toda a gente começasse a separar caixas pelas respectivas lojas, este processo é um processo lento e demorando quando se tem um número elevado de caixas para se separar. O dia terminou mas ficou ainda muito por fazer.

27/07/2011 – No dia 27 de Julho de 2011 voltamos a “*atacar*” as caixas, ainda tínhamos esse dia todo mais o dia a seguir para que conseguíssemos entregar a encomenda a tempo e horas, reunimos todos os trabalhadores no cais e tentamos separar o maior número de caixas possível.

28/07/2011 – No dia 28 de Julho de 2011 finalizamos todas as paletes para separar. Foram carregados os camiões e cada palete introduzida no camião já levava o número da loja e a etiqueta com 4 dígitos para uma maior facilidade de leitura da palete.



29/07/2011 – No dia 29 de Julho de 2011 fizemos as limpezas ao cais e às câmaras pois depois de uma semana longa de trabalho, existe sempre lixo que não foi removido, stock que não foi arrumado, depois das limpezas durante o dia ainda foram carregados uns camiões de gelo e de pêssegos.

30/07/2011 – No dia 30 de Julho de 2011, desloquei-me á empresa para cumprir o meu horário, porque não havia muito serviço para ser feito, então aproveitei e arrumei o armazém das máquinas, realizei uma limpeza a fundo separando o material e limpando as máquinas.

01/08/2011 – No dia 1 de Agosto de 2011 começou um novo mês, mas não foi por isso que o trabalho deixou de ser igual, então voltamos á mesma rotina e recebemos os pedidos dos clientes e deslocamo-nos para dentro da câmara e pusemos mãos á obra de novo, recolhendo as caixas pelos clientes pedidas.

02/08/2011 – No dia 2 de Agosto de 2011 descarregamos o camião de *Scalannes*, esse camião já devia ter sido descarregado no dia anterior, mas ocorreu uma avaria e só foi possível descarregar na terça-feira, neste mundo de logística a coisa mais imprevisível, é um camião na estrada, mas correu tudo bem apesar de nos ter atrasado um pouco o nosso serviço, e como no mês de agosto é o mês dos emigrantes os pedidos dos clientes aumentaram, viram-se obrigados a reforçar os seus *stocks* o que nos proporcionou uma grande semana de trabalho.



03/08/2011 – No dia 3 de Agosto de 2011, devido ao atraso do camião do dia anterior, e ao aumento dos pedidos das lojas devido ao mês em que nos encontramos, dávamos com o nosso trabalho em atraso e se as quartas-feiras já são complicadas, esta foi vivida com grande intensidade, e com grande desgaste. Tivemos que fazer um esforço para que tudo corresse como normal.

04/08/2011 – No dia 4 de Agosto de 2011, Com o desgaste do dia anterior e o sacrifício de cada um de nós, foi possível que o dia fosse mais calmo, o que nos permitiu concluir a separação das caixas e carregar os camiões a tempo e horas.

05/08/2011 – No dia 5 de Agosto de 2011, Quase com a semana acabar arrumamos o *stock* dentro da câmara e realizamos as limpezas do cais e câmara, como já é hábito, o que nos permitiu um dia sem todo aquele stress habitual.

06/08/2011 – No dia 6 de Agosto de 2011, Deslocamo-nos á empresa apenas seis funcionários para realizarmos uns carregamentos de mercadoria, de diversos produtos, o que nos proporcionou um dia calmo depois de uma semana tão intensa.



08/08/2011 – No dia 8 de Agosto de 2011, depois de um Domingo de descanso, voltamos cheios de forças e energias para conseguirmos ter um óptimo rendimento do nosso trabalho. A rotina da semana começou com os pedidos dos clientes, e mais uma vez deslocamo-nos para dentro das câmaras para recolher as caixas que os clientes pediram. No final do dia chegou o camião de Scalannes e fui eu o próprio quem o descarregou, arrumei dentro da câmara para que no dia a seguir começássemos com a separação das caixas pelas respectivas lojas.

09/08/2011 – No dia 9 de Agosto de 2011, Com as paletes já nas câmaras, apenas tivemos que as separar, e foi assim a nossa actividade durante todo o dia.

10/08/2011 – No dia 10 de Agosto de 2011, voltamos ao serviço e realizamos a tarefa já da rotina a separação das caixas pelas respectivas lojas.

11/08/2011 – No dia 11 de Agosto de 2011 finalizamos com êxito o nosso objectivo separar perto de 12.000 caixas em três dias, ajudei a carregar os camiões com as paletes realizadas por nós todos, foram contabilizadas 89 paletes nessa semana feitas com as caixas separadas.



12/08/2011 – No dia 12 de Agosto de 2011 se já eram muitas caixas para separar por lojas durante a semana, na sexta-feira era quase semelhante a quantidade de paletes de *stock* que era preciso separar, tivemos que nos dedicar mais á arrumação do stock do que propriamente às limpezas e nesse dia entrei numa nova aventura e conduzir um empilhador grande sozinho, as paletes que estavam empilhadas umas em cima das outras eu baixava-as com o empilhador e assim facilitava o processo para que fossem arrumadas nas estantes.

13/08/2011 – No dia 13 de Agosto de 2011, ocorreu um erro na parte do cais, houve uma paleta que “desapareceu” quer dizer o cliente dizia que tinha essa paleta na nossas instalações e nós insistíamos que isso não era possível porque o lugar onde a paleta deveria estar situada estava completamente vazio, tivemos de procurar a paleta em todas as câmaras, ficamos um pouco mal vistos perante o cliente mas a situação acabou por se resolver. Pedindo desculpas ao cliente pelo sucedido, e com um raspanete aos responsáveis pela arrumação das paletes.



16/08/2011 – No dia 16 de Agosto de 2011, com o meu estágio quase a acabar, reunimo-nos todos na sala de reuniões e foi-nos exposta a situação que iríamos atravessar durante essa semana, o número de pedidos tinha aumentado drasticamente e com os meios disponíveis seria complicado entrarem quase 15.000 caixas separadas por loja, em quatro dias, sim porque dia 15 de Agosto foi feriado, o Sr. João Logrado chefe da Olano Logística do Frio pediunos e deus “asas” e coragem para que o trabalho fosse realizado com sucesso, apenas tínhamos que fazer um pouco de sacrifício e juntarmos os turnos todos o máximo de horas possíveis para que fosse possível realizarmos o trabalho de cinco dias em quatro dias. “Arranjamos um kit de mãos, e conseguimos” foram as palavras que nos deram coragem e atitude para que fosse possível. Durante esse dia tivemos de fazer os pedidos das lojas dentro das câmaras, descarregar os camiões de Scalines e começar a separação das caixas, a rotina das semanas passadas comparada com esta semana não chegavam aos calcanhares do trabalho que por nós foi desenvolvido. Gerou-se uma “super -híper adrenalina e cansaço”, voavam caixas e o tempo passava sem sequer parar.

17/08/2011 – No dia 17 de Agosto de 2011, dedicamo-nos apenas á separação de caixas pelas respectivas lojas, precisávamos do máximo par de mãos que pudéssemos encontrar, toda a ajuda seria bem-vinda, assim vivemos mais um dia exausto.

18/08/2011 – No dia 18 de Agosto de 2011, as horas passavam rápido de mais e nós ainda sem termos as caixas todas separadas, fingimos que o dia teve 25 horas e isso deu-nos uma força enorme para que fosse possível acabar, esse dia ninguém cumpriu horários, mas o objectivo foi cumprido, os camiões foram carregados e recebemos os parabéns de toda a gente que viu trabalhar.



19/08/2011 – No dia 19 de Agosto de 2011, realizamos as limpezas e arrumamos o *stock* como a rotina assim o dizia e com o estágio no fim, convidei todos os trabalhadores da empresa para um lanche de despedida, pois pela primeira vez o meu trabalho foi reconhecido, dediquei-me de corpo e alma e fiquei feliz por terem reconhecido o que fiz, ainda não tinha ido embora e já tinha saudades daquele clima, sabíamos que o tínhamos de fazer, e como, mas não era por isso que não havia momentos de descontração que nos punha um sorriso na cara preparado para separar mais uma caixa.



Capítulo 3. 3.1 Especificação dos processos realizados em estágio



(Figura 14 Instalações da Olano)

Fonte: Elaboração Própria

Quando iniciei o estágio, tinha apenas uma ideia das actividades que viria a desenvolver. Assim que soube o meu estágio iria ser na Olano Logística do Frio, fiquei um pouco de pé atrás, porque para além de me ser uma empresa desconhecida, não sabia sequer o que era, ou como funcionava,

Aumentou, então o interesse dentro de mim, e foi um desafio pois não tive antes contacto com nada sobre a Olano. O primeiro contacto com a empresa, e logo na minha área, despertou dentro de mim mais motivação, e sentia-me realizado pelo que estava a fazer, tanto que nem sequer via as horas passar quando estava a realizar o meu trabalho. O meu estágio progredia e só pensava em realizar bem o meu trabalho, desde logo tomei conhecimento de uma série de processos que se passavam ali á minha volta e como quem não quer a coisa, fui-me metendo aos poucos, e acabei por finalizar o meu estágio a realizar as tarefas que um trabalhador normal faz, Com grande vontade fui percebendo o porquê de todas as coisas que á minha volta passavam, desde o porquê ao para quê. Foi assim que aprendi a lidar com tudo o que fazia. Apercebi-me, sem consultar nenhum manual, que estava dentro de um ciclo, que as actividades eram semelhantes todas as semanas, e, assim, por palavras minhas vou descreve-las:



Segundas-Feiras



Antes de irmos trabalhar, assim que chegássemos á empresa deslocávamo-nos ao vestuário ao lado da recepção da empresa, onde temos uns armários para arrumarmos a roupa do trabalho (luvas, garruço, fato e botas) antes de entrarmos onde quer que seja vestíamos o uniforme de trabalho. De seguida para termos acesso ao cais tínhamos

(Figura 15 Estantes da câmara 4)

Fonte: Elaboração Própria

que ter um cartão o que nos permitia ter acesso as todas as divisões da empresa, o porque desse sistema, é evitar contaminações dos produtos e só tem acesso aos cais os trabalhadores ou alguém que tenha autorização para o fazer. Depois de equipados tínhamos acesso ao cais e ai começava a nossa área de trabalho, dirigíamo-nos á recepção e eram-nos dadas as tarefas que íamos desenvolver, às segundas-feiras recebíamos os pedidos dos clientes e dirigíamo-nos á câmara 4 onde se encontravam os produtos pelos clientes pedidos, levávamos as “motas” porta paletes eléctrico e o empilhador se fizesse falta e abríamos as estantes que se classificam de A-V tendo cada uma 5 níveis onde em cada nível cabem 32 paletes, e cada paleta tem um número de identificação.



Para além do nome do produto tem o número de identificação o que nos permitia uma maior facilidade, na recolha das caixas, além de ser preciso estar atento ao número do sítio onde se encontrava a palete e o nome do produto, precisávamos de confirmar as quantidades, porque cada cliente pedia um número certo de caixas. Sempre que fosse preciso baixar alguma palete, teríamos de usar o empilhador para o fazer, sendo que o grande atinge uma altura de 6 metros e o pequeno atinge uma altura inferior dependendo do trabalho e das paletes que precisávamos trabalhávamos com aquele que melhor se adequasse ao trabalho. Tínhamos de recolher as caixas que os clientes pedissem e o número de clientes ou lojas são vinte e duas.



(Figura 16 Paletes arrumadas nas estantes)

Fonte: Elaboração Própria



Terças-feiras

Antes de nos deslocarmos á área de trabalho, equipávamo-nos com os acessórios adequados para que o trabalho fosse bem feito, sem quaisquer riscos e tivéssemos um bom rendimento, como é habito ás terças-feiras, com a chegada dos camiões de frança na terça ou segunda-feira dependo dos atrasos, sim porque um camião na estrada é a coisa mais improvável, com a chegada do camião, era visto se o mesmo tinha as condições adequadas para transportar a mercadoria, se tivesse a mercadoria era descarregada e posta no cais para que fosse medida a temperatura da palete verificando de trazia a temperatura indicada a cada produto, se tivesse a temperatura indicada era arrumada nas câmaras enquanto se ia descarregando o resto do camião. Se o camião não tivesse condições para transportar a mercadoria, a mercadoria não era aceite e era comunicado ao cliente, depois de finalizar a descarga começávamos a construir um circulo no cais com as paletes numerando-as com o número e nome das lojas, e quando as paletes fossem postas no cais, primeiro eram separadas por produto, todos os produtos iguais eram mantidos numa palete e depois era preciso abrir uma caixa para ver o código de barras do produto e procurar o



(Figura 17 Trabalhadores na separação de caixas)

Fonte: Elaboração Própria



“ *Bordero* ” que é uma folha onde esta salientado o código de barras, o nome do produto, e para onde é que o produto vai, qual é a loja, depois deste processo é posto no meio do circulo e os trabalhadores pegam no bordero já conferido, e separam as caixas pelas respectivas lojas conforme o bordero assim indica. Assim era feita a separação ao longo do dia.

(Figura 18 Picking, realização das paletes)

Fonte: Elaboração Própria



Quartas-feiras

Como era habitual, depois de nos equiparmos, íamos ter ao cais onde nos esperava mais um dia de trabalho, o processo é idêntico ao das terças-feiras, a separação das caixas é feita da mesma forma, conforme as paletes iam ganhando altura com a acumulação de caixas iam sendo filmadas por uma película de plástico, o que evitava que as mesmas caíssem ou se danificassem. Depois de filmadas são colocadas umas etiquetas para que se possa distinguir a palete e se saiba de que loja é, e só depois disso são arrumadas na câmara para que haja espaço para se trabalhar no cais. Enquanto alguns trabalhadores iam separando as caixas outros tinham que descarregar/ carregar os camiões que chegassem e arrumar nas câmaras se o fosse necessário.



(Figura 19 Efectuar a carga de um camião)

Fonte: Elaboração Própria



Quintas-feiras

As quintas-feiras, a meu ver, são o dia mais complicado da semana, o processo continua a ser o mesmo mas desta feita, só éramos dispensados do trabalho quando acabássemos de separar as paletes e tivesse tudo pronto para começar a carregar as paletes nos camiões, uma vez finalizada o processo de separação de caixas, as paletes eram todas filmadas e começavam-se a organizar por número de loja em filas no próprio cais, para que fossem carregadas por ordem, e fosse contabilizada a palete que saía, através da etiqueta que se põe quando a palete é fechada com o filme. Só depois de estarem todas organizadas por filas, é que eram realizadas as cargas para os camiões.



(Figura 20 Arrumação por filas das paletes)



(Figura 21 Arrumação por filas das paletes)

Fonte: Elaboração Própria

(Figura 22 Palete filmada e número de identificação)





Sextas-Feiras

Nas sextas-feiras o trabalho a realizar era apenas a arrumação de stock, utilizando as motas para deslocar as paletes e os empilhadores se fosse preciso por as paletes completas nas estantes, as paletes traziam um bordero o que nos permitia saber em que estante seria colocado mais facilmente, depois do stock todo arrumado iniciavam-se as limpezas da câmara, cais e das máquinas, fazendo a manutenção das mesmas. Assim é o ciclo de uma semana na empresa onde estagiei Olano Logística do Frio.



(Figura 23 Pallet filmada, já com a etiqueta de identificação)

Fonte: Elaboração Própria



(Figura 24 Cais 2 realização da separação de caixas)



Sábados

Aos Sábados o trabalho era diferente, não havia caixas para separar, as actividades que desenvolvíamos ao Sábados era carregar e descarregar camiões, fazer manutenção e limpezas se tivesse ficado por fazer alguma coisa do dia anterior, nem todos os trabalhadores eram obrigados a ir aos fim de semanas, Utilizando o bom senso, que apenas eram necessários dois trabalhadores por sábado, o que criava o ciclo, para este efeito iam rodando as pessoas em cada Sábado.



Capítulo 4.

4.1 Aprendizagens e as dificuldades encontradas e superadas

Resolvi acrescentar um capítulo com as aprendizagens e as dificuldades encontradas porque acho bastante importante. Toda a gente ao longo da vida encontra dificuldades, por vezes o estado de espírito ajuda, se nós estivermos bem connosco mesmo, torna-se mais eficiente e eficaz contornar essa dificuldade, se a nossa cabeça estiver saturada com algum problema o que incapacite o raciocínio é nos mais difícil ver soluções. Vou descrever o porquê de ter escolhido este título para o meu quarto capítulo.

Sempre gostei de máquinas, e sempre gostei de saber como elas funcionam, apesar de a vida não me ter levado até elas directamente, no entanto fez-me ver bastantes coisas que me ajudaram a prosseguir na vida, se nós tivermos curiosidade em saber em como funcionam as coisas, o que devemos fazer se algo correr mal, ou se faltar alguma coisa, esse pensar acho que desenvolveu dentro de mim uma pessoa desenrascada, porque se errar, ou algo faltar, não podem faltar os meios ou os materiais para ao nosso objectivo chegarmos. “Um dia vi um manto negro sobrepor-se sobre mim, quando pensei que era o fim, foi apenas mais um dia a acabar” levo esta frase dentro de mim, e desde aí procuro saber um pouco sobre tudo e tudo sobre alguma coisa, isso apenas nos enriquece e nos torna ainda mais fortes, e se um dia cairmos, não nos vamos lamentar, porque temos mais que uma janela aberta...

Desde o início que a Olano Logística do Frio foi um desafio como já expliquei. No entanto a principal grande aprendizagem que recebi foi aprender a lidar com um meio completamente diferente e dar-me com gente de outra área que não, directamente a minha. Foi importante para mim, porque realizei o meu primeiro contacto, verdadeiro, com o mundo do trabalho e desde aí só me tenho vindo a orgulhar do trabalho que desenvolvi. Além de que foi reconhecido por toda a gente, para além dessa aprendizagem, aprendi ainda a andar de mota, e empilhador. Fonte: Elaboração Própria



Para um apaixonado por tudo que tenha rodas foi muito bom, parecia um miúdo de 10 anos. Sem pedir autorização fui mexendo e mexendo e quando dei por mim já estava a andar, apareceu alguém, pensei que me iam ralhar mas só me apoiaram e acreditaram no trabalho que vim a desenvolver.

Em termos de dificuldades que encontrei, foi no início de estágio porque eu não compreendia os processos (andava um pouco às aranhas, e quando comecei a trabalhar com eles tive o meu próprio tempo de adaptação que consegui superar com êxito),



Conclusão

Depois de concretizar, 400 horas de estágio, posso concluir que estas horas foram para mim muito compensadoras. Ajudaram-me a enriquecer a aprendizagem de mais conhecimentos, tendo saído beneficiado como estagiário a todos os níveis. A empresa ofereceu-me todas as condições para que eu me sentisse confortável e o espaço era bastante acolhedor, tirando o frio que se fazia sentir dentro das câmaras. Por vezes era vítima de “stress” em situações mais complicadas, mas o que é perfeitamente normal no mundo do trabalho, se bem que essas situações em nada prejudicaram o desempenho das minhas funções. Julgo que, o estágio é bastante importante no fim do curso, para pôr em prática os conhecimentos adquiridos ao longo do ano lectivo, e por lidamos diariamente com gente com alguma experiência de vida, o que nos permite aprofundar os nossos conceitos. No entanto, posso dizer que independentemente do momento, foi uma mais-valia a minha presença na empresa. Senti que toda a gente depositou uma enorme confiança em mim, em todas as tarefas que desempenhava, o que me permitiu sentir à vontade nas funções que realizava, conseguindo assim alcançar os meus objectivos. Tive a oportunidade de viver num grande ambiente onde presenciei diversas situações de grande profissionalismo o que me ajudou a crescer nesse campo.



Referências Bibliográficas

- <http://www.groupe-olano.com>
- NP ISO 9001:2008 Sistemas de Gestão da Qualidade, CT 80 (APQ), 3ª Edição, IPQ, Novembro de 2008
- Manual da Qualidade

Web grafia:

- <http://www.groupe-olano.com>
- www.google.pt



Anexos

Índice de Anexos

Fotografias.....	61
Recortes de jornais sobre a Olano.....	61
Inquérito Satisfação dos Clientes da Olano Portugal Transportes.....	66
Inquérito Satisfação dos Clientes da Olano Portugal	78



Fotografias



(Figura 25 Inauguração da Olano na Guarda)

Fonte: Administração da Empresa

Foto tirada na inauguração do Olano Logística do Frio na Guarda, com o Sr. Nicolas Olano dono da Olano, e o chefe da Olano da Guarda, João Carlos Logrado Batista. Olano que veio criar 40 novos postos de trabalho.



(Figura 26 Notícia dos projectos da Olano na Guarda, vai permitir 40 postos de trabalho com o apoio do governo)

Fonte: Administração da Empresa



ANDRÉ SOUSA MARTINS | GUARDA

Um milhão e meio de euros foi o incentivo concedido pelo Estado Português à Olano Services, SAS, para que a empresa francesa se instale na Plataforma Logística de Iniciativa Empresarial da Guarda.

Ao todo, a primeira fase deste processo custa à empresa de logística cerca de quatro milhões de euros, tendo a empresa apenas investido 2,5 milhões, já que o remanescente foi concedido pelo Estado.

Esta primeira fase deverá estar concluída em Outubro ou Novembro deste ano, enquanto a segunda parte será concluída ao longo do ano de 2010. O custo da segunda fase deste processo é igual ao da primeira fase, ou seja mais quatro milhões de euros.

Além de dinamizar a PLIE, a instalação desta empresa na Guarda vai permitir a criação de 40

novos postos de trabalho.

O Grupo Olano, que opera no sector da logística e transportes, factura cerca de 200 milhões de euros/ano, conta com cerca de 1000 colaboradores, e é o 12º operador europeu de logística e transportes, 2º maior em França.

Nicolas Olano diz que a Guarda vai ser a porta de entrada no mercado português

O presidente do Grupo Olano, Nicolas Olano, aproveitou a assinatura do protocolo com o Estado Português para frisar que a Olano faz um grande investimento na Guarda, e pretende tornar este pólo numa escola onde se pretende formar pessoas.

“Vamos fazer um grande investimento na Guarda, porque pretendemos fazer uma escola de formação para preparar melhor a nossa gente, e pretendemos fazê-lo na Guarda”, disse.

Também presente na cerimónia, o presidente da Câmara Municipal da Guarda, Joaquim Valente, preferiu incentivar os empresários da cidade a instalarem-se na PLIE, anunciando inclusive que várias empresas estão interessadas em instalar-se, e neste momento estão a desenvolver os seus projectos.

O Secretário de Estado Adjunto da Indústria e da Inovação, António Castro Guerra, destacou as características da Guarda, que contribuíram para a instalação da Olano. O facto da Guarda “se localizar perto da fronteira, possuir boas vias de comunicação, e estar entre os mercados Português e Espanhol” contribuíram para a decisão da empresa em se instalar na cidade. Este responsável anunciou ainda que o Governo pretende que “este seja um projecto bandeira, e foi por isso que Governo decidiu assinar este contrato”.

(Figura 27 Olano “casa-mãe” Apoia Olano na Guarda)

Fonte: Administração da Empresa



(Figura 28 PLIE com necessidade de passar a empresa municipal)

Fonte: Administração da Empresa



(Figura 29) Apoio do Estado às empresas instaladas na PLIE

Fonte: Administração da Empresa



Avaliação da Satisfação dos Clientes da Olano Portugal Transportes



Síntese

O inquérito foi efectuado telefonicamente a todos os clientes da Olano Logística de Frio, no dia 27 de Abril de 2011

- ✓ N° Total de Clientes: 137
- ✓ N° Clientes que responderam ao inquérito: 73 (53%)

A análise dos Inquéritos resulta das respostas obtidas por parte dos responsáveis dos clientes da Olano Logística de Frio que, com manifesta disponibilidade, responderam ao questionário telefónico de forma a colaborar com a empresa na procura da melhoria contínua.

O inquérito refere-se à qualidade dos serviços prestados pela Olano Logística de Frio. O questionário foi baseado em questões de resposta fechada onde procurámos obter a opinião dos clientes relativamente à satisfação sobre os serviços prestados.

Solicitaram-se também sugestões para aspectos que a empresa possa alterar para melhorar o serviço prestado.

As respostas ao questionário foram tratadas estatisticamente. Foi usada uma escala de 1 a 4 para pontuar cada uma das questões sendo que 1 significa que os clientes estão muito insatisfeitos e 4 muito satisfeitos.



Conforme a pontuação obtida cada ponto foi classificado de Muito Bom, Bom, Médio e Mau, de acordo com a seguinte grelha:

Pontuação				Avaliação
1,000	2,200	0%	55,00%	Mau
2,201	2,800	55,1%	70%	Médio
2,801	3,400	70,1%	85%	Bom
3,401	4,000	85,1%	100%	Muito Bom

Os pontos em que a pontuação se situa num valor menor que 75% são considerados pontos a manter sobre vigilância.

Os pontos que se situem abaixo dos 55% são pontos que devem desencadear acções correctivas.



Respeito pelos horários de carga

Ano 2011	2.86
----------	------

4% Clientes – Muito Satisfeitos

84% Clientes - Satisfeitos

Respeito pelas regras do local de carga

Ano 2011	2.77
----------	------

3% Clientes – Muito Satisfeitos

88% Clientes - Satisfeitos

Respeito pelos horários de descarga

Ano 2011	2.81
----------	------

1% Clientes – Muito Satisfeitos

86% Clientes - Satisfeitos

Respeito pelas regras do local de descarga

Ano 2011	2.71
----------	------

1% Clientes – Muito Satisfeitos

88% Clientes - Satisfeitos



Cordialidade e simpatia dos motoristas

Ano 2011	2.63
----------	------

7% Clientes – Muito Satisfeitos

77% Clientes - Satisfeitos

Disponibilidade da OLANO para ajudar a resolver problemas quando estes surgem

Ano 2011	3.01
----------	------

8% Clientes – Muito Satisfeitos

88% Clientes - Satisfeitos

Cumprimento dos requisitos acordados durante o transporte da mercadoria

Ano 2011	2.99
----------	------

0% Clientes – Muito Satisfeitos

99% Clientes - Satisfeitos



Informação sobre anomalias durante o transporte

Ano 2011	2.82
----------	------

5% Clientes – Muito Satisfeitos

85% Clientes - Satisfeitos

Informação sobre o estado do transporte contratado

Ano 2011	3.12
----------	------

12% Clientes – Muito Satisfeitos

88% Clientes - Satisfeitos

A qualidade da informação fornecida pela OLANO

Ano 2011	3.12
----------	------

12% Clientes – Muito Satisfeitos

88% Clientes - Satisfeitos



Factura conforme o acordado

Ano 2011	3.08
----------	------

12% Clientes – Muito Satisfeitos

86% Clientes - Satisfeitos

Disponibilidade dos serviços administrativos para ajudar a resolver problemas relacionados com a facturação

Ano 2011	3.01
----------	------

14% Clientes – Muito Satisfeitos

82% Clientes - Satisfeitos

Atendimento telefónico

Ano 2011	3.27
----------	------

27% Clientes – Muito Satisfeitos

73% Clientes - Satisfeitos



O tempo de espera até ser atendido

Ano 2011	3.21
----------	------

23% Clientes – Muito Satisfeitos

74% Clientes - Satisfeitos

Simpatia no atendimento

Ano 2011	3.19
----------	------

19% Clientes – Muito Satisfeitos

81% Clientes - Satisfeitos

Por norma consegue falar com a pessoa que deseja

Ano 2011	3.12
----------	------

16% Clientes – Muito Satisfeitos

81% Clientes - Satisfeitos



Quando pede para ser contactado obtém a chamada de volta

Ano 2011	3.01
----------	------

12% Clientes – Muito Satisfeitos

79% Clientes - Satisfeitos

Cumprimento dos requisitos legais afectos á actividade

Ano 2011	3.01
----------	------

14% Clientes – Muito Satisfeitos

85% Clientes - Satisfeitos

Satisfação global com os serviços prestados pela OLF:

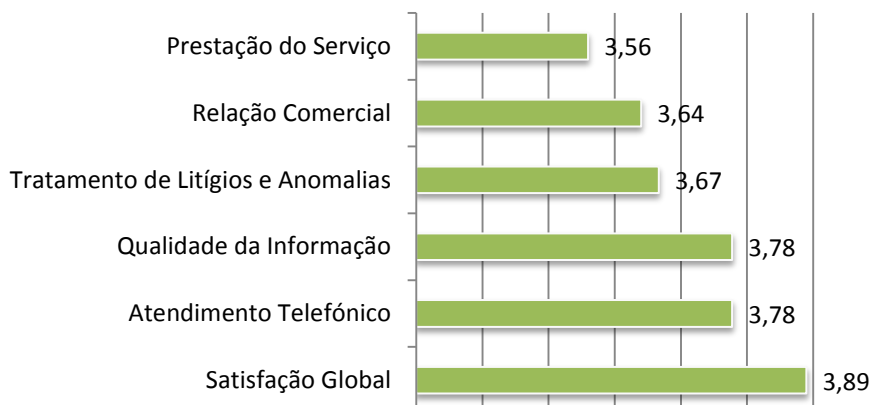
Ano 2011	2.14
----------	------

14% Clientes – Muito Satisfeitos

86% Clientes - Satisfeitos



Índice Satisfação Cliente



(Escala de 1 a 4)



14% Clientes – Muito Satisfeitos

86% Clientes - Satisfeitos

47% Clientes – Não responderam ao inquérito

Os únicos parametros que precisavamos eram o “muito satisfeitos” e a percentagem dos “satisfeito” esta é a justificação para que o sumatório não dê obrigatoriamente 100% em cada questão.



	Muito Satisfeito	Satisfeito	Pouco Satisfeito	Nada Satisfeito	Não Responde	Total	Pontuação	Classificação	
1 Respeito pelos horários de carga	3	61	7	0	2	73	2,86	71,58%	Bom
2 Respeito pelas regras do local de carga	2	64	1	0	6	73	2,77	69,18%	Médio
3 Respeito pelos horários de descarga	1	63	6	0	3	73	2,81	70,21%	Bom
4 Respeito pelas regras do local de descarga	1	64	1	0	7	73	2,71	67,81%	Médio
5 Cordialidade e simpatia dos motoristas	5	56	2	0	10	73	2,63	65,75%	Médio
6 Disponibilidade da OLANO para ajudar a resolver problemas quando estes surgem	6	64	2	0	1	73	3,01	75,34%	Bom
7 Cumprimento dos requisitos acordados durante o transporte da mercadoria	0	72	1	0	0	73	2,99	74,66%	Bom
8 Informação sobre anomalias durante o transporte	4	62	2	0	5	73	2,82	70,55%	Bom
9 Informação sobre o estado do transporte contratado	9	64	0	0	0	73	3,12	78,08%	Bom
10 A qualidade da informação fornecida pela OLANO	9	64	0	0	0	73	3,12	78,08%	Bom
11 Factura conforme o acordado	9	63	0	0	1	73	3,08	77,05%	Bom
12 Disponibilidade dos serviços administrativos para ajudar a resolver problemas relacionados com a facturação	10	60	0	0	3	73	3,01	75,34%	Bom
13 Atendimento telefónico	20	53	0	0	0	73	3,27	81,85%	Bom
14 O tempo de espera até ser atendido	17	54	2	0	0	73	3,21	80,14%	Bom
15 Simpatia no atendimento	14	59	0	0	0	73	3,19	79,79%	Bom
16 Por norma consegue falar com a pessoa que deseja	12	59	1	1	0	73	3,12	78,08%	Bom
17 Quando pede para ser contactado obtém a chamada de volta	9	58	5	0	1	73	3,01	75,34%	Bom
18 Cumprimento dos requisitos legais afectos á actividade	10	62	0	0	1	73	3,10	77,40%	Bom

Conclusão: Em geral os clientes estão satisfeitos subindo as médias do ano passado, com o objectivo da melhoria continua, e melhorar em cada aspecto.



Avaliação da Satisfação dos Clientes da Olano Portugal



Síntese

O inquérito da avaliação da satisfação dos clientes Olano foi efectuado telefonicamente a todos os clientes da Olano Logística de Frio, no dia 6 de Julho de 2011

- ✓ N° Total de Clientes: 10
- ✓ N° Clientes que responderam ao inquérito: 5 (50%)

A análise dos Inquéritos resulta das respostas obtidas por parte dos responsáveis dos clientes da Olano Logística de Frio que, com manifesta disponibilidade, responderam ao questionário telefónico de forma a colaborar com a empresa na procura da melhoria contínua.

O inquérito refere-se à qualidade dos serviços prestados pela Olano Logística de Frio.

O questionário foi baseado em questões de resposta fechada onde procurámos obter a opinião dos clientes relativamente à satisfação sobre os serviços prestados.

Solicitaram-se também sugestões para aspectos que a empresa possa alterar para melhorar o serviço prestado.

As respostas ao questionário foram tratadas estatisticamente. Foi usada uma escala de 1 a 4 para pontuar cada uma das questões sendo que 1 significa que os clientes estão muito insatisfeitos e 4 muito satisfeitos.



Conforme a pontuação obtida cada ponto foi classificado de Muito Bom, Bom, Médio e Mau, de acordo com a seguinte grelha:

Pontuação				Avaliação
1,000	2,200	0%	55,00%	Mau
2,201	2,800	55,1%	70%	Médio
2,801	3,400	70,1%	85%	Bom
3,401	4,000	85,1%	100%	Muito Bom

Os pontos em que a pontuação se situa num valor menor que 85% são considerados pontos a manter sobre vigilância.



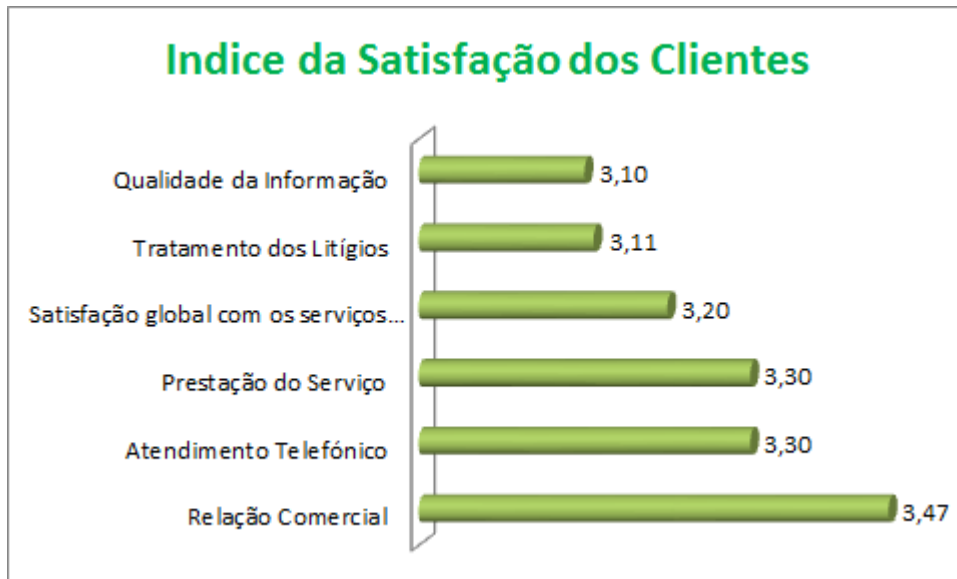
Satisfação global com os serviços prestados pela OLF:

Ano 2011	3,20
----------	------

20% Clientes – Muito Satisfeitos

80% Clientes - Satisfeitos

	
	<p>Satisfação Global</p> <p>Atendimento Telefónico</p> <p>Qualidade da Informação</p> <p>Tratamento dos Litígios</p> <p>Relação Comercial</p> <p>Prestação do Serviço</p>
	
	



Atendimento Telefónico

Ano 2011	3,30
----------	------

30% Clientes – Muito Satisfeitos

70% Clientes - Satisfeitos

	<ul style="list-style-type: none"> • Simpatia no atendimento – 3,40 – 40% Clientes Muito Satisfeitos • Tempo de Espera – 3,20 – 20% Clientes Muito Satisfeitos







Qualidade da Informação

Ano 2011	3,10
----------	------

30% Clientes – Muito Satisfeitos

60% Clientes - Satisfeitos

	
	<ul style="list-style-type: none">• Legibilidade das facturas – 2.80 – 20% Clientes Muito Satisfeitos• Envio da documentação – 3.40 – 40% Clientes Muito Satisfeitos
	
	



Tratamento dos Litígios

Ano 2011	3,11
----------	------

30% Clientes – Muito Satisfeitos

50% Clientes - Satisfeitos

20% Clientes – Onde não é aplicável

	<ul style="list-style-type: none"> • Frequência dos litígios – 3,00 – 40% Clientes Muito Satisfeitos • Capacidade de resposta na resolução dos litígios e anomalias – 3,25 – 20% Clientes Muito Satisfeitos



Prestação do Serviço

Ano 2011	3,30
----------	------

30% Clientes – Muito Satisfeitos

70% Clientes - Satisfeitos

0% Clientes – Onde não é aplicável

	<ul style="list-style-type: none"> • Cumprimento dos prazos – 3,40 – 40% Clientes Muito Satisfeitos • Conformidade das entregas / envios – 3,20 – 20% Clientes Muito Satisfeitos



Relação Comercial

Ano 2010	3,47
----------	------

70% Clientes – Muito Satisfeitos

80% Clientes - Satisfeitos

0% Clientes – Onde não é aplicável

	<ul style="list-style-type: none"> • Acompanhamento Comercial – 3,40 – 40% Clientes Muito Satisfeitos • Respeito pelos compromissos assumidos – 3,60 – 60% Clientes Muito Satisfeitos • Resposta aos pedidos de cotação / informação – 3,40 – 40% Clientes Muito Satisfeitos



Pontos a manter vigilância:

- Atendimento telefónico
- Tempo de espera
- Qualidade da Informação
- Legibilidade das facturas
- Tratamento dos litígios
- Frequência dos litígios
- Capacidade de resposta na resolução dos litígios e anomalias
- Prestação do serviço
- Conformidade das entregas / envios
- Satisfação Global



Quadro resumo dados dos inquéritos

	Muito satisfeito	Satisfeito	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	Não Aplicável	TOTAL RESPOSTAS							Pontuação	Classificação	
Atendimento Telefónico	3	7	0	0	0	10	10	12	21	0	0	33	3,30	83%	BOM
Tempo de espera	1	4	0	0	0	5	5	4	12	0	0	16	3,20	80%	BOM
Simpatia no atendimento	2	3	0	0	0	5	5	8	9	0	0	17	3,40	85%	BOM
Qualidade da Informação	3	6	0	1	0	10	10	12	18	0	1	31	3,10	78%	BOM
Envio de documentação	2	3	0	0	0	5	5	8	9	0	0	17	3,40	85%	BOM
Legibilidade das facturas	1	3	0	1	0	5	5	4	9	0	1	14	2,80	70%	MEDIO
Tratamento dos Litígios	3	5	0	1	1	10	9	12	15	0	1	28	3,11	78%	BOM
Frequência dos litígios	2	2	0	1	0	5	5	8	6	0	1	15	3,00	75%	BOM
Capacidade de resposta na resolução dos litígios e anomalias	1	3	0	0	1	5	4	4	9	0	0	13	3,25	81%	BOM
Prestação do Serviço	3	7	0	0	0	10	10	12	21	0	0	33	3,30	83%	BOM
Cumprimento dos prazos	2	3	0	0	0	5	5	8	9	0	0	17	3,40	85%	BOM
Conformidade das entregas / envios	1	4	0	0	0	5	5	4	12	0	0	16	3,20	80%	BOM
Relação Comercial	7	8	0	0	0	15	15	28	24	0	0	52	3,47	87%	MBOM
Resposta aos pedidos de cotação / informação	2	3	0	0	0	5	5	8	9	0	0	17	3,40	85%	BOM
Respeito pelos compromissos assumidos	3	2	0	0	0	5	5	12	6	0	0	18	3,60	90%	MBOM
Acompanhamento comercial	2	3	0	0	0	5	5	8	9	0	0	17	3,40	85%	BOM
Satisfação global com os serviços prestados pela OLF	1	4	0	0	0	5	5	4	12	0	0	16	3,20	80%	BOM



Legislação para Camionistas

Decreto de lei nº 126/2009

A única formação que é obrigatória ter, é uma formação para obterem um certificado para aptidão para o motorista (CAM) todos os motoristas de transportes pesados, esta lei em toda a união europeia entrou em vigor dia 1 de Janeiro de 2011, em Portugal entrou em vigor mais tarde, entrando em vigor dia 30 de Junho de 2011, para se obter esta formação (CAM) é preciso ir a uma entidade formadora para aquisição da tal formação. Em termos de preços, estes variam dependendo do número de pessoas inscritas para fazer a formação, se o número de inscritos for grande a formação varia mais ou menos pelos 200 euros, se o número de pessoas for pequeno o preço varia por volta dos 300 euros, depois de finalizar a formação, todos os dados são enviados para Lisboa, onde são introduzidos na página para que todos os (IMTT) tenham acesso aos mesmos, metendo apenas o número de contribuinte de cada motorista. Para levantar o certificado para aptidão para motoristas (CAM) o camionista deve-se dirigir ao IMTT com a documentação de identificação pessoal para poder levantar o certificado tendo mais um custo adicional de 30 euros para o IMTT, e 30 Euros para o (CAM) ficando a formação no total por volta de 400 no valor máximo. Se o motorista de transportes pesados for mandado parar e não possuir (CAM) a coima por falta do Certificado para aptidão do motorista pode variar entre os 1000 euros aos 3000 euros.



Em termos de legislação para calibração da medida do óleo dos travões, termómetros, registadores de temperatura etc... não existe qualquer legislação sendo o próprio camionista responsável por fazer essa revisão antes de iniciar a viagem longa, verificando todos estes parâmetros, se ocorrer alguma anomalia o próprio camionistas tem a responsabilidade de tentar reparar a anomalia ou informar alguém responsável pelo transporte, dirigir-se o mais rapidamente possível a uma oficina e tentar solucionar a situação. Os camionistas têm o dever também em caso de acidente ou avaria do próprio ou de algum companheiro de profissão chamar (ponto socorro, 112 ou até mesmo a policia de for caso para isso).

Em termos de legislação para a manutenção (grupo frigorifico, todos os aspectos ligados com o transporte de alimento, não existe qualquer legislação sendo o camionista responsável por medir a temperatura dentro do frigorifico, verificar os cmf (papel que acompanha a mercadoria) e verificar se a temperatura não se altera. Existem sempre anomalias a este respeito por uma simples razão, muitos motoristas durante a noite desligam o frigorifico, para conseguirem dormir, ou para ter uma melhor forma de descanso sem barulho, ao fazer esta acção a temperatura do frigorifico vai-se alterar e depois no decorrer desta acção chegam reclamações de que a mercadoria chegou fora da temperatura, ou chegou com temperatura a mais, apenas porque o motorista não teve cuidado de verificar os cmf e ajustar a temperatura do frigorifico. Apenas por isso é que ocorrem reclamações, porque a boa prática deste trabalho deve ser assim: o motorista deve confirmar a temperatura do frigorifico em primeiro lugar, quando recebe a carga deve ver a temperatura que vem a mercadoria, depois deve conferir com a folha de registo quantos cmf precisa de ter a mercadoria, e NUNCA desligar o frigorifico apenas para dormir mais descansado pois vai alterar a temperatura da mercadoria.