



IPG Politécnico
| da | Guarda
Polytechnic
of Guarda

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Licenciatura em Gestão

Ricardo Filipe Martins Cunha

dezembro | 2016



ESCOLA SUPERIOR DE TECNOLOGIA E GESTÃO

INSTITUTO POLITÉCNICO DA GUARDA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO

RICARDO FILIPE MARTINS CUNHA

**Relatório para Obtenção do Grau de Licenciado em
Gestão**

DEZEMBRO 2016

OLANO PORTUGAL TRANSPORTES, SA

RELATÓRIO DE ESTÁGIO



RICARDO FILIPE MARTINS CUNHA, 1011263

DEZEMBRO 2016

Ficha de Identificação

Aluno: Ricardo Filipe Martins Cunha

Número: 1011263

Curso: Gestão

Endereço Eletrónico: rc.dragao@gmail.com

Estabelecimento de Ensino: Escola Superior de Tecnologia e Gestão – Instituto Politécnico da Guarda

Morada: Olano Portugal Transportes, S.A

Quinta Da Granja, Lt. 141,

Plataforma Logística De Iniciativa Empresarial,

6300-070 Casal De Cinza, Guarda

Localidade: 6300-070 Guarda

Telefone: +351 271 200 590

Site: www.groupe-olano.com

Duração do estágio: 400 horas

Data de início: 1 de junho de 2016

Data de fim: 10 de agosto de 2016

Supervisora na Empresa: Dra. Dânia Helena Afonso Martins Paiva, Chefe da área de Recursos Humanos

Orientadora: Professora Doutora Catarina Alves

Lista de Siglas

ADEME - *Agence de L'Enviroment et de la Maitrise de L'Energie* (Agência do Ambiente e Gestão de Energia)

ATP - Acordo relativo a Transportes Internacionais de Produtos Alimentares

CAM - Certificado de Aptidão para Motorista

CEO - *Chief Executive Officer* (Diretor Executivo)

CMR - Contrato de Transporte Internacional de Mercadorias por Estrada

CO₂ – Dióxido de Carbono

CV - Curriculum Vital

IEFP - Instituto do Emprego e Formação Profissional

IFS - *Internacional Food Standard* (Padrão Alimentar Internacional)

IMT - Instituto da Mobilidade e dos Transportes

ISO - *International Organization for Standardization* (Organização Internacional para Padronização)

MEDDE - Ministério da Ecologia Desenvolvimento Sustentável e Energia

OLF - Olano Logística do Frio

OPT - Olano Portugal Transportes S.A

PLIE - Plataforma Logística de Iniciativa Empresarial

S.A - Sociedade Anónima

SCUT - Sem Custos para o Utilizador

UNTF - *Union nationale du transport frigorifique* (União Nacional de Transporte Frigorífico)

Agradecimentos

É com enorme felicidade que dou por concluída mais uma etapa da minha vida, talvez a mais importante que presenciei e sem dúvida a que mais me deu gosto e paixão finalizar, e tudo isto não seria possível sem o auxílio de outras pessoas que direta ou indiretamente me ajudaram ao longo destes três anos.

Em primeiro lugar quero agradecer à minha família, pois sem eles este meu percurso seria impensável, eles sempre me apoiaram nos bons e principalmente nos maus momentos, sempre me deram a força e o alento para continuar apesar das dificuldades que tiveram que suportar para eu conseguir obter este grau de formação, cada vez mais importante nos dias que correm.

Em segundo lugar quero agradecer ao Instituto Politécnico da Guarda por me acolher e me ter proporcionado o primeiro contacto, através do estágio, com o mundo do trabalho empresarial, foi um passo muito importante no meu desenvolvimento pessoal bem como no futuro profissional nesta área. Agradeço também à Professora Doutora Manuela Natário, coordenadora da licenciatura em Gestão e à minha orientadora, Professora Doutora Catarina Alves por todo o apoio, ajuda e disponibilidade.

Agradeço especialmente à empresa Olano Transportes, S.A pela oportunidade que me concederam e por todo o apoio que obtive durante os três meses de estágio em que estive nas suas instalações, assim como à minha supervisora na empresa, Dra. Dânia Paiva que sempre me ajudou e mostrou disponibilidade quando precisei. Agradeço também a todos os colaboradores da Olano Transportes, S.A que me receberam de forma acolhedora.

Por fim quero agradecer a todos os meus amigos e à minha namorada que desempenharam um papel fundamental nesta vida académica, sendo eles um apoio a quem eu sempre pude recorrer quando mais precisei.

Plano de Estágio

Deste o início do estágio curricular, efetuado na empresa Olano Transportes, S.A, os objetivos propostos pela supervisora na empresa passaram pelas seguintes áreas de trabalho, que complementam a formação da Licenciatura em Gestão:

- **Gestão Recursos Humanos** – Atividades do departamento de Recursos Humanos, nomeadamente, organização de fichas de aptidão dos trabalhadores da Olano, confirmação dos ATP, higienização e da inspeção dos reboques da Olano, organização do controlo de férias e do consumo de gasóleo por parte dos motoristas.
- **Faturação** – Atividades relacionadas com a abertura, digitalização e organização dos Processos (documentação de transporte) e arquivo.
- **Tráfego** – Efetuar o preenchimento dos processos, realização de grupagens e delimitação de rotas.
- **Exploração do Entrepósito** – Preenchimento de CMR's, confirmação de produtos em trânsito e de mercadoria, etiquetagem.

Resumo

O estágio curricular permite-nos a nós estudantes, para muitos pela primeira vez, a perceção do que é o mundo do trabalho, dando-nos assim uma perspetiva de qual será a nova etapa na vida, e também qual o ambiente que iremos encontrar neste novo mundo. O estágio oferece-nos também a possibilidade de por em prática, os conteúdos apreendidos ao longo dos anos do curso, e é sem dúvida a unidade curricular mais importante da Licenciatura em Gestão.

O presente relatório tem por base o estágio curricular de quatrocentas horas realizado na empresa Olano Portugal Transportes, S.A (OPT) com sede na Plataforma Logística de Iniciativa Empresarial da Guarda, no período de 1 julho a 10 de agosto de 2016.

Este relatório encontra-se dividido em dois capítulos. No primeiro capítulo faz-se uma apresentação do Grupo Olano cuja sede é em “Saint Jean de Luz” (França) e, da Olano Portugal Transportes, S.A onde se realizou o estágio curricular, localizada na Guarda; O segundo capítulo aborda as atividades desenvolvidas durante o estágio curricular.

JEL Classification: M10-General; M100 Business Administration: General.

Palavras-chave: transportes, recursos humanos, estágio curricular.

Índice

Introdução.....	1
Capítulo 1 - Entidade Acolhedora do Estágio	2
1.1 Nota Introdutória	2
1.2 História do Groupe Olano	2
1.3 Gestão e Objetivos do Grupo Olano.....	5
1.3.1 Actividade e administração do Grupo	6
1.3.2 Objetivos Estratégicos	7
1.3.3 Empresas do Grupo Olano.....	8
1.4 Preocupações com o desenvolvimento sustentável e a qualidade	10
1.4.1 Desenvolvimento Sustentável.....	10
1.4.2 Qualidade e segurança alimentar	12
1.4.3 Certificados de Qualidade do Grupo Olano	13
1.5 Planos de transporte do Grupo Olano.....	15
1.5.1 Linhas de Peixe.....	15
1.5.2 Indústria dos Congelados - Armazéns	16
1.5.3 Linhas de Carne	16
1.6 Olano Portugal Transportes S.A (OPT).....	17
1.6.1 Enquadramento da empresa recetora do estagiário	17
1.6.2 Visão, Missão e Valores da OPT e OLF	19
1.6.3 Organigrama do Grupo Olano	19
1.6.4 Política da Qualidade e da Segurança Alimentar do Grupo Olano	21
1.6.5 Serviços Comercializados na Olano Logística do Frio (OLF)	21
Capítulo 2 – Atividades desenvolvidas no estágio curricular	23
2.1 Enquadramento.....	23
2.2 Cronograma das atividades.....	23
2.3 Atividades desenvolvidas	24
2.3.1 Departamento da Gestão dos Recursos Humanos.....	24
2.3.1.1 Atividades desenvolvidas neste departamento.....	26
2.3.2 Faturação	29
2.3.3 Tráfego.....	31
2.3.4 Exploração do Entrepósito.....	34

Conclusão	42
Bibliografia.....	43
Índice de Anexos	45

Índice de Figuras

Figura 1 – Nicolas Olano.....	2
Figura 2- Primeiro camião do Grupo Olano.....	3
Figura 3- Sede do Grupo Olano em Saint Jean de Luz	3
Figura 4- Mercado Europeu.....	4
Figura 5- ADEME	4
Figura 6- IFS.....	5
Figura 7- Mapa das empresas do Grupo Olano	5
Figura 8 - Direção Geral do Grupo Olano	6
Figura 9- Empresa Builsa	9
Figura 10- Empresa Transports du Vivarais.....	9
Figura 11- Transportes Tarragona	10
Figura 12- Transportes Caudete	10
Figura 13- “Objectif CO2 – Les Transporteurs s'engagent”	11
Figura 14- Logótipo da IFS	12
Figura 15- Certificados de Qualidade.....	13
Figura 16- Linhas de Maré do Grupo Olano	15
Figura 17- Indústria de Congelados do Grupo Olano.....	16
Figura 18- Linhas de Carne do Grupo Olano	16
Figura 19 - Reboque e Semirreboque do Grupo Olano	17
Figura 20- Sede do Grupo Olano na Guarda e Câmara Frigorífica da OLF	18
Figura 21 – Organigrama do Grupo Olano.....	19
Figura 22 – Cronograma das atividades desenvolvidas no estágio curricular.....	23
Figura 23 - Exemplo de uma palete Euro	32
Figura 24- Processo de Cross Docking	37
Figura 25- Processo de <i>Picking</i>	38

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Empresas do Grupo Olano	8
Tabela 2 - Vantagens e desvantagens do Cross-docking.....	36

Introdução

O estágio curricular é um instrumento fundamental na obtenção da licenciatura, pois é este que nos permite ter uma perspetiva do mundo do trabalho e de como transferir o que aprendemos na teoria para a prática. O estágio vem complementar o percurso realizado ao longo dos anos no curso de Gestão, dando aos alunos uma perspetiva diferente de como será a nossa vida profissional e de como é cada vez mais imprescindível a prática num curso. Esta é uma experiência profissional muito valorizada na obtenção de trabalho.

O relatório tem como objetivo a descrição, de uma maneira geral, da empresa acolhedora, a Olano Portugal Transportes, S.A (OPT) e das atividades do estágio realizadas nos diversos departamentos, tais como, os Recursos Humanos, a Faturação, o Tráfego e a Exploração do Entreposto.

Para facilitar a compreensão, este relatório encontra-se dividido em dois capítulos. No capítulo um, apresenta-se uma breve caracterização do Grupo Olano e da sua filial na Guarda, a OPT. Neste capítulo são abordados os temas como a história da empresa, os tipos de serviços, a estrutura organizacional, entre outros. O capítulo dois contém a descrição das atividades realizadas na empresa durante o período do estágio curricular, nas áreas dos Recursos Humanos, da Faturação, do Tráfego e da Exploração do Entreposto. Em cada área são abordados e desenvolvidos temas, como a organização de fichas de aptidão, o arquivamento de processos, a realização de grupagens e etiquetagem, entre outras.

No final, a conclusão tem como objetivo evidenciar as mais valias do estágio, e fazer um balanço dos objetivos propostos inicialmente.

Capítulo 1 - Entidade Acolhedora do Estágio

1.1 Nota Introdutória

Neste capítulo apresenta-se uma breve caracterização do Grupo “Groupe Olano” mais adiante designado apenas por “Grupo Olano” e também da sua filial localizada na cidade da Guarda, a Olano Portugal Transportes, S.A (OPT), empresa onde decorreu o estágio curricular.

A principal fonte de informação para a elaboração deste capítulo foi a consulta do website do Grupo Olano (www.groupe-olano.com) e o Manual de Acolhimento (Olano, 2016).

1.2 História do Groupe Olano

Nicolas Olano, nasceu a 5 de outubro de 1951 ⁽¹⁾, é natural de França e é o fundador e atual presidente do Grupo Olano (Figura 1). É também o copresidente da UNTF (*Union Nationale du Transport Frigorifique*) desde que esta organização foi criada em 2007.



Figura 1 – Nicolas Olano

Fonte: www.objectifaquitaine.latribune.fr

- **De 1975 a 1980 - “Os primeiros passos”**

Nicolas Olano é proveniente de uma família que se dedicava à venda de peixe fresco e desde muito pequeno soube o que era o mundo do trabalho.

Com apenas 20 anos adquiriu o seu primeiro camião (Figura 2) mediante o pedido de um empréstimo bancário, dando assim também os seus primeiros passos no mundo financeiro.

¹ www.wikipedia.org/wiki/Nicolas_Olano

Os primeiros cinco anos foram marcados pela criação das “linhas de peixe” em Rungis, Boulogne (aproximadamente a 20 km de Paris, França) e no porto de pesca de Saint Jean de Luz (próximo do país Basco). Neste período, o jovem empresário conhece a dura realidade do mercado.



Figura 2- Primeiro camião do Grupo Olano

Fonte: www.groupe-olano.com/notre-histoire

- **De 1980 a 1988 - “Crescimento”**

Em 1980, a empresa sediou-se na área industrial de Jalday em Saint Jean de Luz (Figura 3), com instalações que incluíam um escritório com 50 m², uma garagem com 800 m² e uma câmara frigorífica de 500 m³. A empresa era composta apenas por uma frota de 5 semirreboques. Neste mesmo período descobriu-se um novo modo de consumo, o dos produtos congelados, que consistia no transporte de carne pendurada e no transporte de frutas e legumes.

Neste período a empresa registou um crescimento de aproximadamente 30 a 50% ao ano.



Figura 3- Sede do Grupo Olano em Saint Jean de Luz

Fonte: www.olano64.skyrock.com

- **De 1988 a 1995 - “Mercado Externo”**

Neste período surge uma forte ligação e comunicação com o porto de Saint Jean de Luz, que revela a descoberta de novas necessidades dos clientes. Com estas descobertas, a empresa conseguiu desenvolver a sua Logística bem como estabelecer contactos com grandes grupos desta área.

Em 1992 a abertura do Mercado Europeu (Figura 4) permitiu ao Grupo Olano entrar na fase do desenvolvimento da Logística e expandir-se para outros mercados (Espanha, Marrocos...).

Em 1993, a empresa abriu a sua primeira filial, situada em Espanha, internacionalizando-se assim pela primeira vez.



Figura 4- Mercado Europeu

Fonte: www.docbweb.act.gov.pt

- **De 1995 a 2001 - “Constituição do Grupo Olano”**

Com o aumento da presença do Grupo Olano no mercado Francês e no mercado Europeu, a gestão do Grupo tornou-se complexa e a empresa viu-se obrigada a criar uma empresa do tipo Holding, a “Olano Services”, para melhorar a gestão de todo o grupo. Esta Holding tinha como principais funções administrar o Grupo, ficando assim centralizados todos os serviços relacionados com a Gestão e a Administração.

- **De 2001 a 2012 “Globalização”**

O constante crescimento da empresa e a procura de novos mercados estimula o investimento e fortalece a sua presença a nível Internacional. A sua expansão consistiu em abrir novas empresas, em pontos estratégicos, como na Europa do Sul, Marrocos e América do Sul estando assim presentes quer a jusante da cadeia de distribuição quer a montante, demonstrando uma elevada experiência na gestão da Logística.

O Grupo apostou também num desenvolvimento sustentável e no controlo da qualidade tendo em 2010 assinado um protocolo com a organização ADEME (*Carte Agence de l'Environnement et de la Maîtrise de l'Energie*) para reduzir as emissões de CO₂ (Figura 5).



Figura 5- ADEME

Fonte: www.riskergy.com

Em 2011, o Grupo Olano inicia uma abordagem para obter a norma da IFS (*Internacional Food Standard*) (Figura 6).



Figura 6- IFS

Fonte: www.ifs-certification.com

- **Ano 2015 - “40 Anos”**

Em 2015, o Grupo Olano celebrou 40 anos de existência, revelando ser um Grupo cada vez mais coeso e com elevado interesse na economia e gestão de produção, tentando assim satisfazer o maior número de clientes possível. Está presente em todo o mundo principalmente na Europa (Figura 7). Conta nos dias de hoje com cerca de 1600 colaboradores e possui uma frota de camiões superior a 800 veículos. O seu volume de negócios, em 2015, atingiu os 300 milhões de euros. No total das empresas, o Grupo possui 20.000 m² de cais refrigerado, 700.000 m³ de armazenamento em frio negativo (temperaturas de -20°C) e 200.000 m³ de frio positivo (temperaturas entre os +2°C e 14°C).



Figura 7- Mapa das empresas do Grupo Olano

Fonte: www.groupe-olano.com

1.3 Gestão e Objetivos do Grupo Olano

1.3.1 Atividade e administração do Grupo

O Grupo Olano é um grupo especializado no transporte de produtos a temperaturas controladas, mais especificamente, produtos refrigerados e congelados. Este Grupo tem a sua sede em Saint Jean de Luz e tem como seu fundador e presidente Nicolas Olano. Atualmente, o Grupo é também dirigido pelos seus dois filhos, Jean Michel Olano e Sandra Olano (Figura 8).

Jean Michel Olano ocupa o cargo de CEO (*Chief Executive Officer*) da empresa estando ligado à área da economia e da gestão. Também lhe compete a definição dos objetivos, a estratégia de compras, a gestão das Finanças, a gestão da propriedade técnica e real e de todas as formas de informação.

Por outro lado, Sandra Olano é a CEO da empresa ligada à área da Produção e Desenvolvimento, sendo responsável pela Gestão Comercial, pela Gestão Organizacional, pela definição da Política Social, a Comunicação e Marketing e o Desenvolvimento Sustentável da Organização.



Figura 8 - Direção Geral do Grupo Olano

Fonte: www.groupe-olano.com

1.3.2 Objetivos Estratégicos

O Slogan do Grupo Olano é o seguinte:

“Nous sommes une Société de moyens qui vivons la passion du Transport et de la Logistique du Froid” (tradução: “Somos uma empresa de serviços que vive a paixão do Transporte e da Logística de Frio”)

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

- **Respeitar os compromissos assumidos com os clientes** – A empresa tem em conta as expectativas e os requisitos dos clientes, tendo em conta a qualidade e a segurança dos alimentos.
- **Assumir e resolver todas as críticas como uma forma de evolução** – Aceitar as críticas e melhorar de uma forma construtiva requer uma introspeção forte, para isso, ter uma comunicação interna firme ajuda a organização a evoluir. Uma das formas para reduzir as críticas negativas que são feitas à organização, quer internamente, quer externamente é a elaboração de auditorias no sistema da Gestão da Qualidade e da Segurança Alimentar.
- **Acreditar que se pode sempre fazer melhor** – Através do conceito de objetivos e da organização de cada indivíduo é possível sempre haver uma evolução e melhoramento constante da organização, conseguindo-se assim melhorar de dia para dia, tendo como principal objetivo o intuito de atingir todo o tipo de clientes.
- **Obedecer às normas internas e externas** – Ter um Sistema de Gestão da Qualidade e da Segurança Alimentar de topo permite à empresa e a todos os seus membros cumprir as regras e legislações em vigor, diminuindo assim o risco de acidentes nos postos de trabalho.
- **A organização como um agente ativo no meio em que se insere** – A existência de colaboração e comprometimento de todas as pessoas envolvidas, permite o crescimento pessoal e profissional de cada um, o que faz com que assim os objetivos da organização sejam cumpridos.
- **Manter uma posição no meio envolvente** – Promover a comunicação com os trabalhadores, clientes, fornecedores e outras entidades no que toca a assuntos relevantes na informação acerca da Gestão da Qualidade e da Segurança Alimentar.

1.3.3 Empresas do Grupo Olano

As empresas do Grupo Olano estão localizadas em pontos estratégicos, geralmente perto de locais com boa acessibilidade (rodoviária, ferroviária ou outras...) para assim conseguir, com maior rapidez a satisfação de todos os clientes (Anexo 1).

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

Produtos Frescos	Produtos Congelados	Produtos do Mar	Produtos à base de Carne	Outros Produtos Distintos
- Olano Artix - Olano Ladoux - Olano Julié	- Olano Carla - Olano Carla Nord - Olano Ladoux - Olano Perez - Olano Midi-Pyrénées - Olano Valência - Lézier Grupo Olano - Olano Portugal	- Olano Seafood Atlantique - Olano Seafood Ibérica - Builsa - Olano Seafood Méditerranée - Olano St. Jean de Luz	- Olano Montauban - Olano Bordeaux - Vivarais Provence - Trans. Du Vivarais - Olano Bordeaux	- Espace Olano - Olano Travel - Ol@si - Olano Seafood Ibérica

Tabela 1- Empresas do Grupo Olano

Fonte: www.groupe-olano.com

O Grupo Olano ainda realiza algumas parcerias com outras Empresas, das quais se destacam a Builsa, a Lézier, a Transports du Vivarais, a Transportes Tarragona e Transportes Caudete.

- **Builsa**

É uma empresa especializada no transporte frigorífico de peixe fresco e congelado com maior presença no território Espanhol. Ela foi criada na década de 60 na cidade de Zaragoza.

Em 1997 associou-se ao Grupo Olano tornando-se numa empresa prestadora de serviços completa, respondendo assim à necessidade permanente de especialização, crescimento e qualidade de serviços. Tem plataformas logísticas nas cidades de Zaragoza, Barcelona, Valência, Madrid e Vitória (Figura 9).



Figura 9- Empresa Builsa

Fonte: www.directivosadea.com

- **Lézier Grupo Olano**

A Empresa situa-se em Lens, no norte de França e é especializada no ramo dos transportes em temperaturas controladas.

- **Transports du Vivarais**

A Empresa foi fundada, por um senhor chamado Thierry Gruat, é uma empresa que tem a sua especialização no setor dos transportes frigoríficos (Figura 10).

Internacionalizou-se pela primeira vez em 2011 abrindo uma filial no sul de França, e em 2014 na cidade de Lyon. Tem diversas parcerias, inclusive com o Grupo Olano.



Figura 10- Empresa Transports du Vivarais

Fonte: www.usrp.fr

- **Transportes Tarragona**

A Empresa foi fundada numa cidade histórica no interior da Catalunha, é uma das empresas mais antigas de Espanha (Figura 11).

Conta com uma vasta experiência na área da logística e a sua frota percorre toda a Europa. A empresa é especializada em armazenamento de produtos a temperaturas controladas. As suas empresas espalham-se por toda a Europa, nomeadamente em Portugal, França, Ucrânia, Roménia, Bulgária, Espanha, etc. Realizou uma parceria com o Grupo Olano.



Figura 11- Transportes Tarragona
Fonte: www.noticiasdeempleo.com

▪ Transportes Caudete

Esta empresa foi criada em 1967, quando quatro amigos se juntaram e decidiram tentar a sua sorte no mundo dos transportes. O nome Transportes Caudete (Figura 12) foi dado em honra a cidade natal (Caudete, ALBACETE) dos quatro amigos.

Hoje em dia é uma referência no sector dos transportes terrestres, a empresa conseguiu ganhar o respeito dos clientes e parceiros com base numa gestão eficaz e tendo um profundo senso de responsabilidade em todos os serviços oferecidos.

O Transportes Caudete realiza serviços de transporte frigorífico e de mercadorias para toda a Europa, fez parcerias com o Grupo Olano e também com a empresa STEF concorrente do Grupo Olano.



Figura 12- Transportes Caudete
Fonte: www.amigosdelamusica-caudete.es

1.4 Preocupações com o desenvolvimento sustentável e a qualidade

1.4.1 Desenvolvimento Sustentável

A ADEME, é a Agência do Ambiente e Gestão de Energia com sede em França e criada em 1991. Trata-se de uma empresa pública de carácter industrial e comercial, sendo chefiada pelos

ministérios da Ecologia, Desenvolvimento Sustentável e Energia, e do Ensino Superior de Investigação.

A missão da ADEME é estimular, coordenar, facilitar e realizar operações relativas à proteção do meio ambiente tendo em conta também o controlo de energia. Ela implementa políticas públicas no campo da energia e da proteção ambiental operando a partir de pesquisas para a divulgação de informações nas seguintes áreas:

- Gestão de Resíduos;
- Eficiência Energética;
- Energias Renováveis;
- Prevenção e luta contra a Poluição Atmosférica;
- Luta contra a Poluição Sonora;

O Ministério da Ecologia, Desenvolvimento Sustentável e Energia (MEDDE) e a ADEME, juntamente com as organizações profissionais do transporte rodoviário de mercadorias criaram a “Charte d’Engagements Volontaires de Réduction des Émissions de CO₂” (Carta de Compromisso Voluntários de Redução de Emissões de CO₂), lançada oficialmente em dezembro de 2008, cujo slogan diz “Objectif CO₂ – Les Transporteurs s’engagent” (Objetivo CO₂ – Os Transportadores comprometem-se).

Esta carta tem como principal objetivo combater as mudanças climáticas e reduzir as emissões de CO₂ (dióxido de carbono) para a atmosfera (Figura 13). Assim todas as empresas que concordaram com os termos da carta durante 3 anos, comprometem-se através de um plano concreto e personalizado a reduzir o consumo de combustível, reduzindo assim as emissões de CO₂, como é o caso do Grupo Olano.



Figura 13- “Objectif CO₂ – Les Transporteurs s'engagent”

Fonte: www.translog-lr.com

1.4.2 Qualidade e segurança alimentar

Quanto às normas IFS, estas foram criadas com o objetivo de serem uniformes, para assim garantirem a qualidade e a segurança dos alimentos. Estas normas ajudam a cumprir todos os requisitos legais dos produtos alimentares e põem à sua disposição normas únicas e transparentes para os fabricantes e fornecedores de serviços. As normas IFS são reconhecidas a nível internacional, para assim garantir que as empresas que estão certificadas respeitem os princípios definidos pelos seus clientes. Esta certificação traz aspetos benéficos para quem procura qualidade e satisfação dos clientes, dando assim à empresa uma melhor competitividade no mercado em que opera (Figura 14).



Figura 14- Logótipo da IFS

Fonte: www.index.php

Para obter a certificação, a empresa necessita de ter responsabilidade na gestão, saber gerir os seus recursos da melhor forma, planear o seu processo de produção, fazer medições e análises dos produtos e aplicar a “*Food Defense*” defesa do produto. Os objetivos da IFS são:

- Estabelecer um padrão comum com um sistema de avaliação uniforme;
- Trabalhar com organismos de certificação acreditados e auditores qualificados aprovados para IFS Food;
- Garantir a comparabilidade e a transparência em toda a cadeia de abastecimento;
- Reduzir custos e tempo para ambos os fabricantes e clientes.

O documento de certificação IFS é dividido em 4 partes:

- **Parte 1-** “Protocolo de Auditoria” - Descreve os requisitos específicos realizados nas organizações envolvidas na IFS;
- **Parte 2-** “Requisitos” – Contém o detalhe das cláusulas das empresas;

- **Parte 3-** “Requisitos para organismos de Certificação e Contas” – Inclui os detalhes dos padrões e exigências dos proprietários, para assim assegurar uma aplicação coerente das normas,
- **Parte 4-** “Portal IFS” – Refere-se à informação dos detalhes para a certificação das organizações.

1.4.3 Certificados de Qualidade do Grupo Olano

Neste ponto destacam-se os vários certificados de qualidade do Grupo Olano, e das empresas que o compõe (Figura 15).

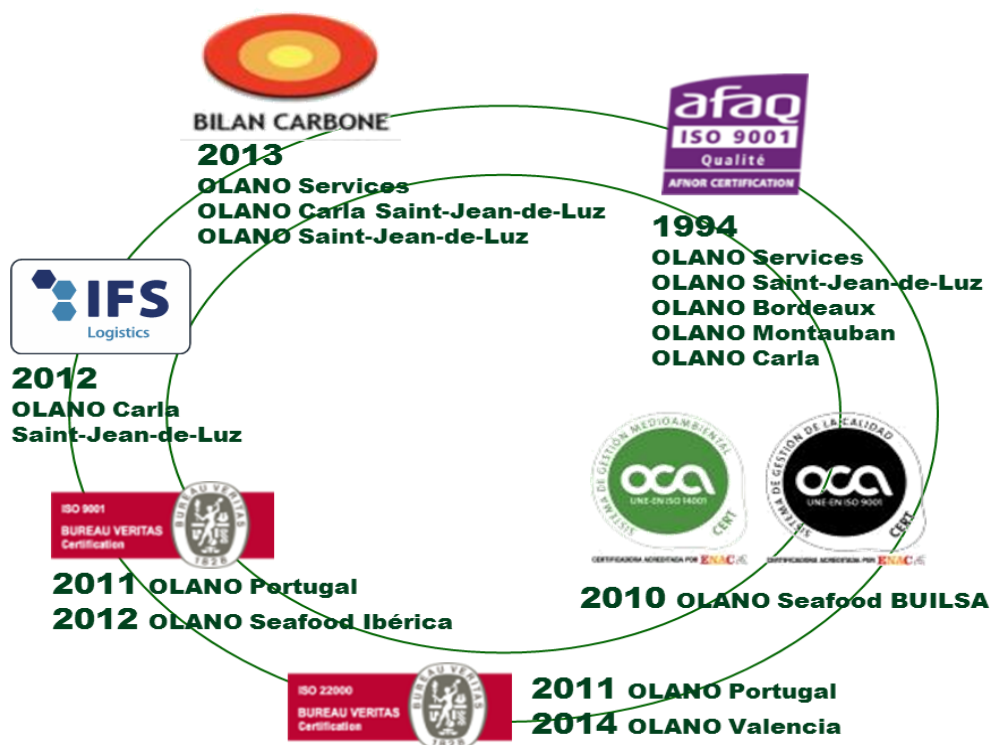


Figura 15- Certificados de Qualidade

Fonte: www.groupe-olano.com

- **ISO 22000 Bureau Veritas** - A ISO (*International Organization for Standardization*) 22000 é a primeira norma internacional para a implementação de um sistema de gestão da segurança alimentar. Os principais elementos deste referencial são a comunicação interativa, o sistema de gestão e o controlo de perigos. Tem como principais benefícios:
 - Maior credibilidade perante os clientes;
 - Otimização da Produção;

- Minimização de riscos significantes;
- Abordagem proactiva na segurança alimentar;
- Controlo efetivo dos processos internos e minimização do risco de falhas.

➤ **ISO 9001 Bureau Veritas** - A ISO 9001 é um referencial internacional de Gestão da Qualidade, aplicável a todas as organizações, independentemente da dimensão ou sector de atividade. Os Sistemas de Gestão de Qualidade definidos nesta norma são baseados em 8 princípios fundamentais para a melhoria do seu negócio, sendo eles:

- Focalização no cliente;
- Liderança;
- Envolvimento das pessoas;
- Abordagem por processos;
- Abordagem da gestão como um sistema;
- Melhoria contínua;
- Tomada de decisão baseada em factos;
- Relação de benefício mútuo com fornecedores.

➤ **IFS** - São normas internacionais que garantem a qualidade e segurança alimentar. Este tipo de certificado respeita as especificações definidas pelo cliente, tendo aspetos benéficos para quem procura a excelência, qualidade e satisfação do cliente.

➤ **Bilan Carbone** – Fundada em 2011, a empresa Bilan Carbone tem como objetivo otimizar os sistemas de intercâmbio de carbono, para estabelecer bases para soluções eficazes no sentido de reduzir o consumo de energia, e otimizar o imposto ecológico (imposto sobre o carbono).

➤ **ISO 14000** - É constituída por uma série de normas que determinam certos critérios para garantir que determinada empresa, quer seja ela pública ou privada, tenha uma gestão onde tem em conta o ponto de vista ambiental. O principal objetivo é garantir o equilíbrio e proteção ambiental, prevenindo a poluição e os potenciais problemas que esta poderia trazer para a sociedade e economia.

- **ISO 9004** – É uma certificação em Gestão Avançada, sendo uma nova ferramenta de melhoria de gestão, que se coloca à disposição das organizações que desejam avançar até à excelência. Esta norma satisfaz a necessidade daquelas organizações cuja gestão evoluiu e ultrapassa os critérios de cumprimento da ISO 9001.

1.5 Planos de transporte do Grupo Olano

1.5.1 Linhas de Peixe

Em maio de 2014 o Grupo Olano juntamente com a STEF e a TIDE envolveram-se numa parceria criando a “SeaFoodWays”, que é uma rede ecológica de recolha e distribuição de frutos do mar. Esta consegue fornecer todas as principais áreas de produção e consumo na Europa em menos de 48 horas (Figura 16).



Figura 16- Linhas de Maré do Grupo Olano

Fonte: www.groupe-olano.com

Em outubro de 2014 realizaram-se mais 3 parcerias, conectando-se assim a esta rede a empresa Transporte O’Toole situada na Irlanda, a KOTRA proveniente dos Países Baixos, e a MED FRIGO localizada na Grécia.

1.5.2 Indústria dos Congelados - Armazéns



Figura 17- Indústria de Congelados do Grupo Olanó

Fonte: www.groupe-olano.com

Na figura 17 encontra-se representado o plano de armazéns do frio do Grupo Olanó, é de realçar que a Olanó Portugal situada na cidade da Guarda contém um dos armazéns do frio com maior capacidade de armazenamento de paletes, conseguindo esta armazenar cerca de 20.000 paletes.

1.5.3 Linhas de Carne

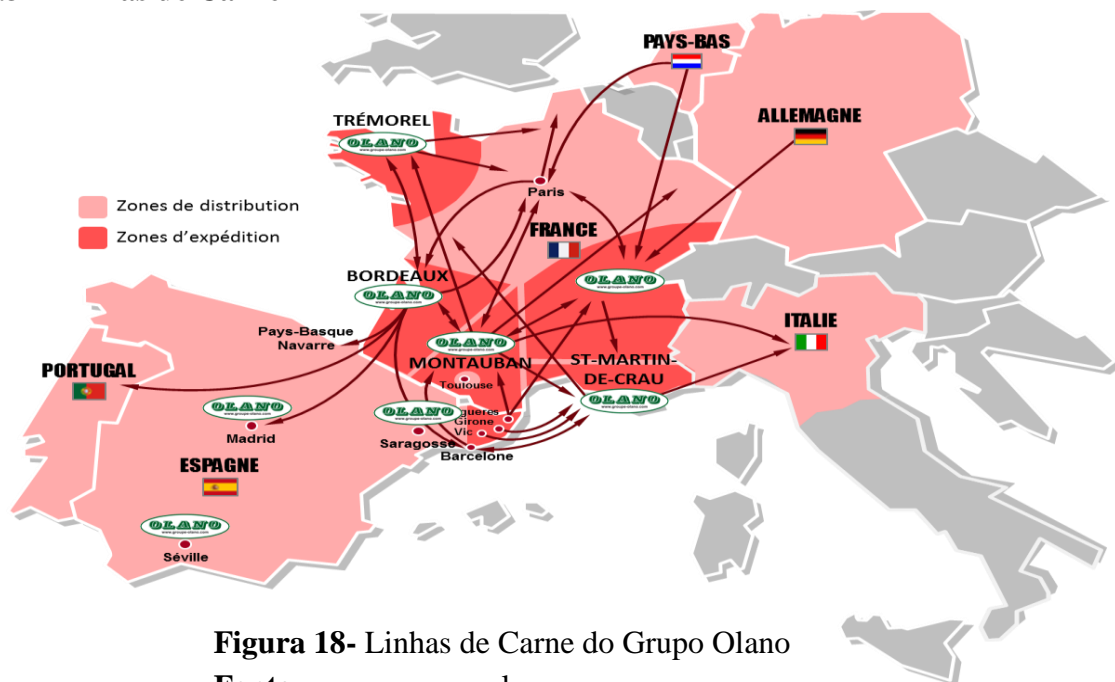


Figura 18- Linhas de Carne do Grupo Olanó

Fonte: www.groupe-olano.com

Na figura 18 encontram-se representados o plano de transportes da indústria da carne, e também quais as zonas de distribuição deste produto e as zonas de expedição.

1.6 Olano Portugal Transportes S.A (OPT)

1.6.1 Enquadramento da empresa recetora do estagiário

A atividade da Olano em Portugal começou a julho de 2002 com a compra do alvará da empresa LISFROTA, Lda., cuja sede se situava no distrito de Leiria. Até finais de 2003 não se realizou qualquer atividade.

Em janeiro de 2004 a empresa decidiu alterar a sua designação social, o capital social e a forma Jurídica, passando agora a ser uma empresa de sociedade anónima (S.A).

A empresa passou então a designar-se (Olano Portugal Transportes S.A) OPT tendo a sede situada na Guarda na PLIE (Plataforma Logística de Iniciativa Empresaria), onde possui atualmente uma frota de 120 conjuntos frigoríficos (Figura 19), tendo assim evoluído de forma exponencial pois em 2010 apenas contemplava na sua frota 6 tratores próprios, sendo obrigada a alugar tratores a outras empresas para poder realizar os transportes e assim conseguir satisfazer todos os seus clientes. Em 2015, a OPT faturou cerca de 14 milhões de euros e a sua frota percorreu cerca de 11.183.260 km.

O Grupo Olano detém 97% do capital social da OPT e é um dos maiores operadores logísticos Europeus, garantido assim os meios financeiros necessários ao correto desenvolvimento da atividade e à obtenção de sinergias.



Figura 19 - Reboque e Semirreboque do Grupo Olano

Fonte: www.flickr.com

O Grupo Olano em Portugal é constituído por duas empresas a OPT e a Olano Logística do Frio, Lda. (OLF). Esta foi a primeira empresa a instalar-se na PLIE da Guarda que integra a Rede Nacional de Plataformas Logísticas, e dedica-se ao armazenamento em temperaturas controladas de produtos em trânsito na cadeia alimentar. A OPT participa em 90% no capital social da OLF.

A OLF foi constituída a 5 de novembro em 2008 e começou a operar em outubro de 2009. A sua atividade principal é a prestação de serviços de logística, na cadeia de abastecimento, associados à armazenagem de produtos alimentares congelados e refrigerados.

As instalações estão situadas, como eu referi anteriormente, na PLIE da Guarda, pois assim é aproveitado a excelente localização geográfica que esta plataforma transfronteiriça proporciona, nomeadamente por se situar junto ao nó de convergência entre as autoestradas A25 (principal via rodoviária nacional de ligação com a Europa) e a A23 que faz ligação direta com a autoestrada A1 que liga Porto-Lisboa.

A OLF tem um capital social de 1.750.000 euros e é uma sociedade por quotas cuja quota principal é detida pela OPT fazendo esta parte do Grupo Olano. O Grupo Olano desenvolve esta atividade em Espanha e França, detendo assim uma experiência assinalável nesta área de negócio.

A OLF em Portugal, possui uma capacidade de armazenagem de cerca de 20.000 paletes, 53.800 m³ em frio negativo e em frio positivo, contando com um cais de 1.250 m² e 14 plataformas para carga e descarga (Figura 20).



Figura 20- Sede do Grupo Olano na Guarda e Câmara Frigorífica da OLF
Fonte: Departamento dos Recursos Humanos e Qualidade da OPT e OLF

1.6.2 Visão, Missão e Valores da OPT e OLF

➤ Visão

“Reforçar e aumentar a posição de referência na prestação do serviço de transporte rodoviário de mercadorias sob temperatura dirigida, procurando sempre a melhoria contínua da Qualidade do serviço prestado.

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 a todos os seus clientes que de forma direta e indireta apostem na clusterização do setor agroalimentar da região.”

➤ Missão

“Acrescentar valor à atividade de comércio de produtos alimentares sob temperatura dirigida, através do desenvolvimento de diversas atividades na cadeia logística, procurando sempre capacitar e qualificar os seus colaboradores, tornando-os capazes de atender às necessidades e superar as expetativas dos clientes.”

➤ Valores

Rigor, Qualidade, Transparência e Competência

1.6.3 Organigrama do Grupo Olano

As empresas OLF e OPT trabalham em conjunto por isso torna-se difícil a sua separação como funcionamento e disposição de cargos. Sendo assim ambas as empresas estão organizadas de forma coordenada para que todos os departamentos trabalhem em conjunto, mantendo a união dentro da empresa.

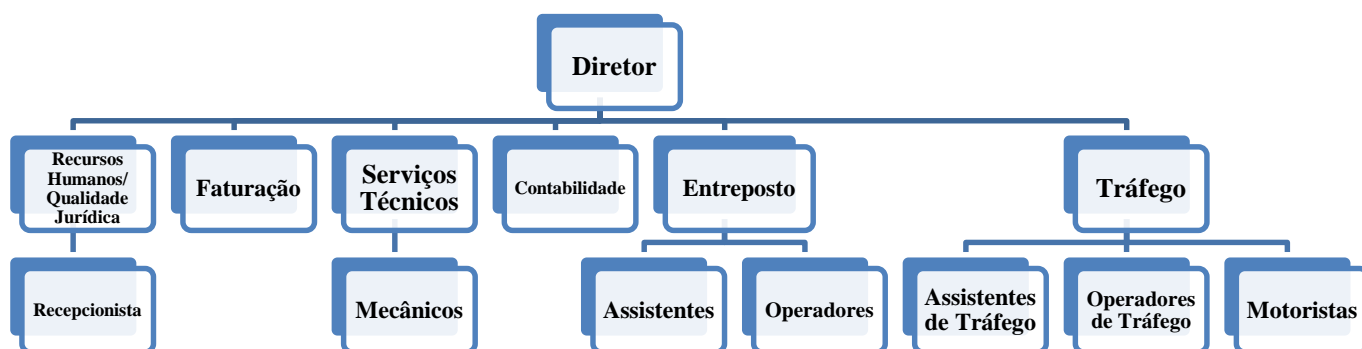


Figura 21 – Organigrama do Grupo Olano

Fonte: Fonte Própria

Um organograma vertical representa a hierarquia numa empresa como uma pirâmide, de cima para baixo, sendo esta a disposição do organograma da empresa OPT e OLF (Figura 21):

- **O Diretor** – É quem possui o poder máximo da hierarquia e é ele que organiza e dirige as atividades de todos os departamentos.
- **Departamento do Entrepasto** - Este departamento é constituído pelos Assistentes de Entrepasto e Operadores de Entrepasto, que são os colaboradores que orientam a zona do cais, assegurando as entradas e saídas dos produtos, e as cargas e descargas do mesmo.
- **Departamento de Contabilidade** - Departamento onde se controla a entrada e a saída do dinheiro, onde se fazem as reconciliações bancárias, onde são efetuados os pagamentos salariais, entre outras tarefas monetárias.
- **Tráfego** – Este departamento é constituído pelos Assistentes de Tráfego, cuja função é assistir os motoristas, informando quais os locais onde pode abastecer, pagando as despesas com portagens, SCUT (Sem Custos para o Utilizador) via online e ajudar os motoristas em alguma dúvida que possam ter. Temos também os Operadores de Tráfego cuja função é indicar quais as cargas que os motoristas devem levar e qual o percurso mais rápido para o realizar. Por último, temos os motoristas, cujo objetivo é levar o produto ao destino.
- **Recursos Humanos/Qualidade Jurídica** – Este departamento tem com função procurar a satisfação dos seus trabalhadores, fazer com que as regras sejam cumpridas, e tratar dos processos jurídicos, como as multas. A Rececionista tem como função informar, conduzir, orientar, encaminhar e filtrar todas as informações necessárias, para que assim exista um bom relacionamento entre clientes internos e clientes externos.
- **Faturação** – Este departamento realiza a emissão e conferência de faturas, organizando depois todas estas em processos, para um dia mais tarde se possa consultar em caso de alguma dúvida.
- **Serviços Técnicos** – Os colaboradores deste departamento trabalham em conjunto com os colaboradores do departamento do tráfego apesar de estarem numa secção diferente. Estes ajudam a assegurar que os produtos chegam ao destino a horas. Os Mecânicos cuidam de toda a frota de reboques e semirreboques do Grupo Olano, para que assim todos consigam estar sempre em condições de funcionamento.

1.6.4 Política da Qualidade e da Segurança Alimentar do Grupo Olano

A administração do Grupo Olano Portugal comprometeu-se a melhorar continuamente a qualidade dos seus serviços e a segurança dos seus produtos alimentares, para assim satisfazer e dar confiança aos seus clientes. Para isso a administração criou uma lista que foi entregue a todos os colaboradores deste Grupo e que todos devem ter em conta para que a empresa funcione de uma forma coesa e atinja os seus objetivos.

- **Segurança do Produto** – Consiste em planear, implementar, operar e manter um sistema de gestão da qualidade e segurança alimentar, permitindo assim fornecer serviços com elevados padrões de segurança alimentar, aumentando assim os níveis de confiança dos clientes.
- **Focalização no Cliente** – Consiste em construir uma relação duradoura com os clientes, superando as suas expectativas e necessidades, tendo como objetivo aumentar os níveis de satisfação dos mesmos.
- **Responsabilidade Ambiental** – Garante que a empresa não intervém negativamente no ambiente.
- **Sustentabilidade** – Consiste em estabelecer e rever periodicamente os princípios e objetivos da empresa para assim se obter uma melhoria contínua da eficácia e eficiência do sistema de gestão da qualidade e da segurança alimentar.
- **Responsabilidade Pessoal** – Conta com a colaboração e comprometimento de todos os colaboradores, tendo em vista quer o seu desenvolvimento profissional e pessoal como também fazer com que os objetivos da empresa sejam alcançados.
- **Comunicação** – Consiste em promover a comunicação entre os trabalhadores da Olano, os Clientes, os Fornecedores e toas as entidades oficiais relativamente a assuntos relevantes em matéria de qualidade e segurança alimentar.

1.6.5 Serviços Comercializados na Olano Logística do Frio (OLF)

A Olano Logística do Frio presta serviços de logísticas de produtos como a carne, a fruta, produtos lácteos, produtos de pesca, panificação e pastelaria, e ingredientes para a indústria alimentar, necessitando todos eles de uma temperatura controlada. Dentro desta prestação de serviços destacam-se as seguintes atividades:

- Etiquetagem de Mercadoria;
- Descarga e carga de mercadorias, classificação e paletização;

- Pesagem;
- Armazenagem em Frio Positivo;
- Armazenagem em Frio Negativo;
- *Cross Docking*;
- *Picking*.

Capítulo 2 – Atividades desenvolvidas no estágio curricular

2.1 Enquadramento

O estágio decorreu na empresa Olano Grupo Portugal, mais propriamente no departamento de Exploração do Entrepasto. As principais atividades desenvolvidas foram, o preenchimento de CMR (contrato de Transporte Internacional de Mercadorias por Estrada), etiquetagem, *picking*, manuseamento no Programa Francês *OpenWMS*, (programa utilizado por todo o Grupo Olano), confirmação de mercadoria, dar entrada em Excel de todos os produtos em trânsito e realização de Grupagens.

Este capítulo irá ter maior incidência no departamento de Exploração do Entrepasto, uma vez que foi a área onde fundamentalmente se desenvolveu o estágio. Assim, vou descrever todas as atividades desenvolvidas durante o período de estágio curricular, completando sempre que possível, com a exemplificação através de documentos que se encontram nos anexos.

2.2 Cronograma das atividades

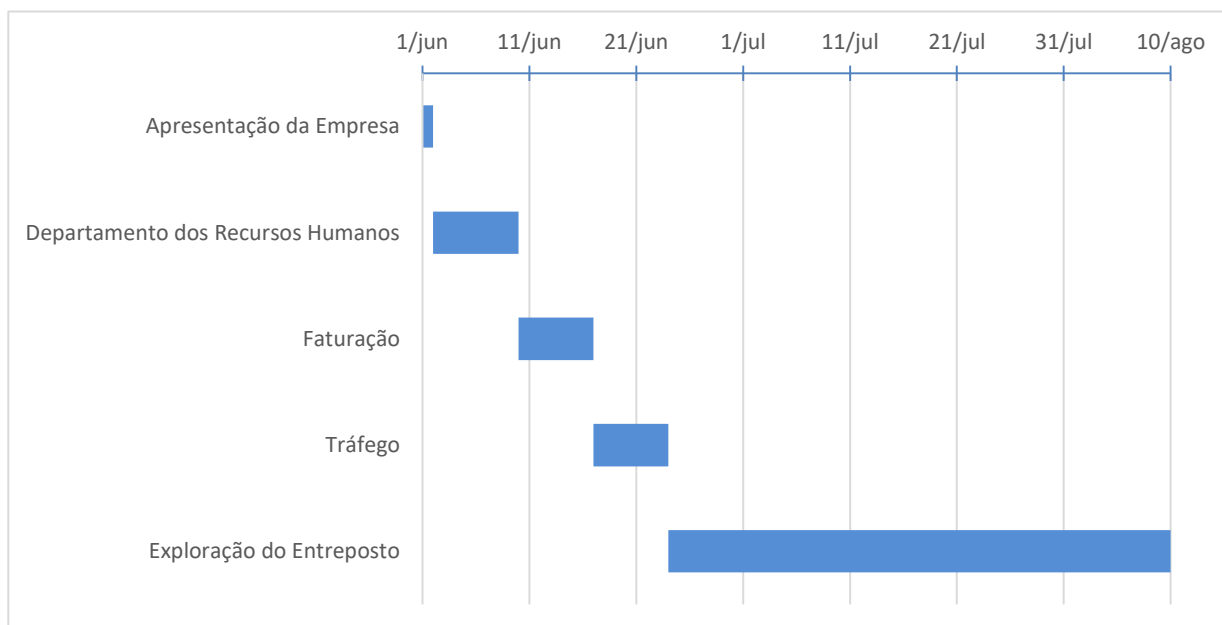


Figura 22 – Cronograma das atividades desenvolvidas no estágio curricular

Fonte: Fonte Própria

No primeiro dia do meu estágio curricular foi-me dado a conhecer pela minha supervisora Dânia Paiva, a empresa Grupo Olano Portugal S.A. Neste dia conheci todos os departamentos que constituem a empresa, seguido de um breve resumo sobre as funções que estes tinham na

empresa. Neste dia também conheci todos os colaboradores e foi-me entregue o manual do acolhimento (Anexo 2), para permitir uma adaptação mais fácil ao mundo profissional e para conhecer a empresa mais pormenorizadamente (Figura 22).

2.3 Atividades desenvolvidas

2.3.1 Departamento da Gestão dos Recursos Humanos

A Gestão de Recursos Humanos consiste na aplicação de um conjunto de conhecimentos e técnicas administrativas especializadas na gestão das relações das pessoas com as organizações, com o objetivo de atingir os objetivos organizacionais, bem como proporcionar a satisfação e a realização das pessoas envolvidas.

O sistema de Recursos Humanos é composto basicamente pelas funções de recrutamento ou captação, seleção, treinamento, desenvolvimento e retenção, remuneração e benefícios.

Para a Olano este departamento é fundamental pois é nele que se realiza **o recrutamento e seleção, o acolhimento dos novos colaboradores** ⁽²⁾, **a formação dos colaboradores e a avaliação do desempenho.**

- **Recrutamento e Seleção**

O recrutamento e seleção pode ocorrer de três formas diferentes, **Recrutamento Interno** que consiste, no caso de haver vagas na empresa, estas são preenchidas pelos colaboradores da própria empresa e que pode assumir a forma de promoção, transferência de funcionários de departamentos distintos daqueles onde se encontravam ou da recontração de antigos colaboradores. O **Recrutamento Externo**, consiste em contratar pessoas externas à empresa para ocupar as vagas na empresa. Neste caso a empresa necessita de recrutar e selecionar novos colaboradores através de vários métodos, como a análise de perfis, as entrevistas, entre outros. O **Recrutamento Misto**, usa os dois tipos de recrutamento para preencher as vagas na empresa, obtendo o melhor dos dois tipos de recrutamento acima referidos.

Na Olano utiliza-se maioritariamente o Recrutamento Externo. A Olano disponibiliza a informação através de anúncios na imprensa local, através do Centro de Emprego – IIEFP (Instituto Emprego e Formação Profissional) ou ainda ativando a rede de contactos. Após a receção e análise do *Curriculum Vital* (CV) e caso o candidato cumpra todos os requisitos

² onde se explica pela primeira vez as funções que estes vão desempenhar e onde é entregue o manual de acolhimento

necessários para o cargo, este realiza uma entrevista com o diretor. A avaliação do CV é realizada com base na formação acadêmica, na formação profissional e experiência profissional.

No final do processo o diretor comunica ao candidato a sua decisão, quer esta seja positiva, quer seja negativa. Esta decisão é transmitida através de carta, por telefone ou pessoalmente.

- **Acolhimento dos Novos Colaboradores**

A apresentação do novo colaborador é feita pelo responsável do departamento onde este irá desempenhar as suas funções ou por alguém do departamento dos recursos humanos.

A apresentação consiste em dar a conhecer a empresa ao novo colaborador, desde todos os departamentos, a todos os colaboradores que a constituem. É-lhe entregue também uma cópia do manual de acolhimento que contém informações sobre a empresa e o regulamento interno com a respetiva descrição de funções para sua consulta. É-lhe dado uma breve explicação acerca do Sistema de Gestão da Qualidade e do Sistema de Gestão da Segurança Alimentar e dos Processos da Empresa, dos procedimentos e instruções mais diretamente ligados à sua área de atuação, tal como o local onde os mesmos podem ser consultados. É também pedido ao novo colaborador que preencha uma ficha individual da Olano com informações sobre o novo colaborador e que será entregue posteriormente aos Recursos Humanos (Anexo 3).

- **Formação dos Colaboradores**

Na Olano a necessidade de formação é da responsabilidade do departamento dos Recursos Humanos.

Anualmente na empresa é realizada uma avaliação das competências dos colaboradores, comparando as necessárias com as existentes, e com base nas necessidades de formação que forem identificadas pelas pessoas responsáveis, os colaboradores ficam assim submetidos a um plano de formação que terão obrigatoriamente que frequentar (Anexo 4).

- **Avaliação do desempenho**

A avaliação de desempenho dos colaboradores da empresa é realizada anualmente pelos responsáveis de setor e pelo diretor. Os colaboradores podem assim obter promoções, aumentos salariais, bonificações ou despedimento, conforme a classificação da avaliação de desempenho que obtiveram por parte dos responsáveis, fazendo assim com que os colaboradores se encontrem motivados para receber essas recompensas e ajudar também a empresa a ir ao encontro dos seus objetivos.

2.3.1.1 Atividades desenvolvidas neste departamento

- **Fichas de aptidão dos trabalhadores da Olano**

No departamento de Recursos Humanos, foi-me solicitado organizar as fichas de aptidão dos trabalhadores da Olano (Anexo 5). A ficha de aptidão trata-se de uma ficha que o médico do trabalho deverá preencher após cada exame médico obrigatório realizado ao trabalhador. Este modelo de ficha de aptidão vem previsto na Lei 102/2009, que estabelece o Regime da Promoção da Segurança e Saúde no Trabalho.

Refere o artigo 108.º da Lei 102/2009, no seu n.º 3, que todos os trabalhadores independentemente do tipo de vínculo laboral (a termo, sem termo, temporário, parcial...) devem ser sujeitos a, pelo menos, três tipos de exames obrigatórios:

- Admissão – antes do início da prestação ou, em caso de urgência, nos 15 dias seguintes;
- Periódicos – anuais para os trabalhadores menores e com mais de 50 anos; de dois em dois anos, para os restantes trabalhadores;
- Ocasionais – sempre que se verifiquem alterações substanciais nos elementos materiais do trabalho (matérias primas, instrumentos de trabalho, processos, etc.), ou quando o trabalhador esteja ausente por um período superior a 30 dias, por motivo de doença ou acidente.

A Olano recebe uma cópia destas fichas que posteriormente são analisadas e arquivadas por ordem alfabética em pastas, para assim ser facilitar a consulta. As fichas de aptidão permitem-nos assim retirar informações sobre a aptidão do trabalhador. Esta tem de ser dada a conhecer ao trabalhador e deve conter a sua assinatura e o dia em que teve conhecimento.

- **Confirmação dos ATP, da inspeção, higienização, etc dos reboques da Olano**

Esta atividade consistiu numa análise e atualização de todos os dados referentes aos reboques da Olano. Numa primeira fase tive de analisar quais os reboques que eram nacionais e internacionais, e esta informação é obtida através das matrículas dos reboques. Se a matrícula começar por “GD” sabemos que o reboque é português e está registado na cidade da Guarda porque as 2 primeiras letras representam as iniciais da cidade. Se a matrícula começar por um “R”, o reboque já está registado internacionalmente e é proveniente da Espanha. Se o reboque começar com qualquer outra letra significa que ele está registado em França.

Resumidamente, para cada reboque é necessário ter em conta:

- **ATP** – O ATP (Acordo relativo a Transportes Internacionais de Produtos Alimentares) é um certificado obrigatório em veículos que realizam transportes internacionais de produtos alimentares e que necessitam de condições de temperatura controlada. A renovação deste certificado acontece de 3 em 3 anos. Assim, procedeu-se a verificação se todos os ATP estavam em dia.
- **Inspeção** – A inspeção dos reboques é realizada um ano após da data da primeira matrícula e em seguida é realizada anualmente. Esta realiza-se dois meses antes da data limite e o único centro de inspeções para automóveis pesados do país situa-se em Castelo Branco. Deste modo, foi necessário proceder á confirmação das datas de inspeção de modo a planificar a sua inspeção.
- **Tacógrafo** – O tacógrafo é um dispositivo que se encontra instalado nos tratores, e que tem como função monitorizar o tempo de uso, a distância percorrida e a velocidade a que o camião se desloca. O tacógrafo utiliza um disco-diagrama de papel carbonado para registar as informações, sendo que cada disco pode registar a informação de um dia, uma semana ou outro período de tempo conforme a versão do aparelho. As versões digitais e mais recentes destes aparelhos utilizam “*smartcards*”, ajudando a evitar adulterações nos registos. O tacógrafo serve também para controlar os horários dos camionistas, e para regularizar os tempos em que podem descansar e os tempos em que podem trabalhar.

A renovação dos cartões não é automática, devendo o pedido ser feito junto dos balcões dos Serviços Regionais do IMT (Instituto da Mobilidade e dos Transportes), a partir dos 60 dias anteriores ao termo da data de validade e até 15 dias úteis antes dessa data.

- **Higienização** – Consiste num conjunto de práticas que tem como objetivo promover o processamento de alimentos em boas condições higiénicas. Os colaboradores que conduzem os reboques têm de ter especial cuidado com a higienização, uma vez que não regularizarem as condições de higiene pode causar danos graves à mercadoria. Deve se fazer esta regularização de mês a mês ou quando se transporta mercadoria em mau estado ou com cheiro forte, por exemplo, jaulas de peixe, queijos, etc.

Aquando da análise e organização dos dados, dei conta de muitos erros e de atrasos, principalmente na higienização e no controlo dos ATP. Tal facto pode levar a que um camionista ao ser parado pela brigada de trânsito possa sofrer uma coima de elevado valor, além

de os produtos poderem estar danificados pela falta de higienização, podendo mesmo a mercadoria voltar para trás e ter que se reembolsada o valor ao cliente por parte da Olano.

- **Organização do Controlo de Férias**

O direito a férias é constitucionalmente consagrado, sendo deste modo um direito fundamental do trabalhador. No ano de admissão do trabalhador, após 6 meses de trabalho este pode gozar de férias, os restantes trabalhadores têm direito a 22 dias úteis de férias para gozar ao longo do ano (Anexo 6).

A minha atividade consistia em elaborar um mapa de férias (Anexo 7) relativamente a todos os trabalhadores da Olano, e compara-lo com os dados que os recursos humanos tinham em Excel, para que assim fosse possível fazer uma comparação, entre os meus dados e os dados dos recursos humanos. O objetivo deste processo é controlar todas as férias gozadas ao longo do ano pelos colaboradores e todas aquelas que ainda falta gozar.

- **Controlo do Consumo de Gasóleo por parte dos Motoristas**

Esta atividade consistiu em realizar uma folha em Excel por ordem decrescente de consumo de gasóleo de todos os motoristas da Olano. Para realizar esta atividade foi-me facultada informação por parte do departamento do tráfego dos consumos de gasóleo de todos os motoristas por mês, de janeiro até junho. Todos os motoristas para conduzir veículos pesados devem obter a CAM (Certificado de Aptidão para Motorista), para isto necessitam de realizar o exame num posto IMT e este tem que ser renovado de cinco em cinco anos (Anexo 8).

Depois organizei todos os dados como referi anteriormente em Excel, desde o motorista que gastava mais gasóleo até aquele que gastava menos. Com estes dados foi possível aos responsáveis contactar os motoristas que gastavam mais, e abordá-los para que tomassem medidas para eles praticarem uma condução mais defensiva, e ter mais cuidado com o consumo de gasóleo nomeadamente em relação aos outros motoristas.

O objetivo deste processo é sensibilizar os motoristas, para que não pratiquem excesso de velocidade, e tenham uma condução mais segura. Assim, pretende-se promover a segurança e evitar ser multados.

2.3.2 Faturação

O objetivo das empresas é obter lucro, para isso acontecer a empresa tem de faturar aos seus clientes. A faturação é um processo que tem diversas etapas, e que no caso da Olano envolve várias etapas até se proceder á faturação do serviço:

- Em primeiro lugar, é feita a ordem de carga, acordando-se as condições do transporte, como por exemplo a temperatura a que o transporte irá ser feito, o preço, o local, a data e a hora do carregamento, descontos, a data e a hora do descarregamento, etc;
- Uma vez realizado o transporte, é obrigação do motorista entregar, num envelope, a Convenção relativa ao CMR, e todos os documentos inerentes ao transporte. Esse envelope será entregue no Entreposto e no Tráfego;
- No Tráfego é recebido o envelope, e aí através do CMR que o motorista entregou é aberto um processo. O processo é um documento que contém todas as informações necessárias para a emissão de uma fatura.
- Por último os processos são reencaminhados para o departamento da Faturação para se proceder á faturação e depois se enviar para os clientes.

Todas as faturas são digitalizadas bem como todos os documentos relativos ao transporte. É aberta uma pasta com o número do respetivo processo, no correspondente mês. Nessa pasta é arquivada a digitalização e a respetiva ordem de carga. No caso de um processo ser de grupagem, tal significa que na mesma viagem foram entregues mercadorias a diversos clientes. Nestes casos, dentro do próprio processo têm de se abrir subpastas com o nome dos clientes em questão. No entanto, a ordem de carga é igual para todos, permanecendo neste caso na pasta principal.

A fatura é enviada para o correio, contudo, há determinados clientes que exigem que também seja enviada por email.

Pode acontecer que os CMR's já estejam na empresa, mas as respetivas faturas ainda não foram emitidas. Neste caso, digitalizam-se os CMR's, não se enviam ainda para os clientes e estes permanecem num dossier a aguardar pela emissão da fatura correspondente.

Após a emissão da fatura é necessário escrever em cada processo o número da fatura, com a data de emissão. Simultaneamente, em Excel é criada uma folha com todos os detalhes do transporte. Depois, é preciso confirmar se o preço do transporte registrado no processo coincide com o que está no documento eletrônico, caso coincida, é preciso inserir no Excel o número da fatura correspondente.

Por último, os processos são arquivados em pastas pelo número da fatura, para que no caso de existir alguma dúvida se possa consultar com facilidade, economizando-se tempo.

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

Como eu referi anteriormente, todos os departamentos na Olano encontram-se interligados entre si e estes não poderiam existir se assim não fosse. Neste departamento da faturação foi onde eu mais me apercebi dessa ligação, pois a faturação é a última etapa de toda a cadeia que começa nos motoristas e acaba aqui. Para explicar a minha função neste departamento temos de começar pelo início deste ciclo que se inicia quando os motoristas entregam os documentos referentes à mercadoria no entreposto. Aqui confirma-se se a mercadoria está de acordo com o que vinha descrito nas guias. Se tudo se encontrar em ordem, estes documentos são transferidos para o tráfego. Aqui são abertos processos e carimbados por uma ordem sequencial e os documentos provenientes das mercadorias são colocados nestes processos. Cabe ainda aos colaboradores do tráfego registar nos processos todas as viagens e o preço total. Em seguida, estes são transferidos para a Faturação e colocados desordenadamente numa secretária. A minha função começou a partir daqui e tinha como objetivo confirmar se todos os documentos estavam no processo certo, para isso, averiguava se o descritivo no processo correspondia ao que estava nos documentos, ou seja, confirmar através dos locais, da data e hora de descarga da mercadoria. Se estes se encontrassem corretos a minha próxima função era digitalizá-los. Como título da digitalização eu colocava o número do processo para que assim os outros colaboradores identificassem o processo de uma forma rápida e pudessem posteriormente emitir a fatura correspondente a esse processo. Pelo contrário, se encontrasse algum erro tinha que informar o responsável deste departamento, e o processo voltava para o tráfego para ser corrigido. Por fim como, todos os processos se encontravam de forma desordenada a minha função era ordená-los de forma sequencial, para isso recorria ao número carimbado que se encontrava no processo. Por fim, procedia ao arquivamento dos processos. Depois de todos os processos terem as respetivas faturas, estes são arquivados para posteriormente poderem ser consultados em caso

de dúvidas. A minha função era confirmar se as faturas se encontravam nos processos correspondentes e arquivá-las. A arquivação era feita por ordem sequencial de acordo com os números carimbados, e colocados numa caixa onde o limite máximo de processos era 60 processos.

2.3.3 Tráfego

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

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

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

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

Todo este processo começa pelo pedido que é efetuado pelo cliente à Olano. O pedido é enviado por E-mail, e contém sempre as informações sobre o local de descarga, o dia, a hora, a temperatura e o número de paletes necessárias do produto. Em seguida a informação é analisada e discutida entre os colaboradores para que se consiga traçar uma rota, afetar um motorista e restante mercadoria para perfazer a capacidade do camião otimizando assim os custos. Dando um exemplo: “são recebidos vários pedidos para a zona Norte do nosso país, em vez de se enviar vários camiões para esta zona apenas com a mercadoria de um cliente, o objetivo do tráfego é criar uma rota com todos os clientes desta zona e enviar o menor número possível de camiões para que se consiga satisfazer todos os pedidos. Assim, em vez de termos um camião

por cliente temos um caminhão que transporta as mercadorias de vários clientes”. Neste processo tem que se ter em conta a temperatura dos produtos, cada caminhão da Olano consegue levar mercadoria com duas temperaturas diferentes, por exemplo $+4^{\circ}\text{C}$ e -18°C . Este processo é conseguido porque os camiões da Olano têm uma divisória no reboque que se pode fechar não deixando passar o frio de um lado para o outro. Tem que se ter em conta que a capacidade máxima de paletes que um reboque pode levar é de 33 paletes EURO ⁽³⁾ (Figura 23), se for utilizado outro tipo de paletes, esta troca já não acontece, o que pode trazer prejuízo para a empresa, pois ficam sem as paletes e têm que comprar mais.



Figura 23 - Exemplo de uma paletes Euro

Fonte: www.ramundas.lt

Em seguida, depois das informações se encontrarem analisadas cabe aos colaboradores avisar os motoristas do seu percurso, da hora e da data de entrega da mercadoria nos diferentes clientes. Estes são avisados via SMS ou via chamada antecipadamente para que possam cumprir o horário.

Por último, são criadas grupagens, documento criado pelos colaboradores do tráfego, que contém as informações de como se carrega o caminhão. Dependendo da ordem de entrega dos clientes, tem que se ter em conta qual a mercadoria que vai à frente do caminhão pois esta vai ser a última a descarregar no cliente e da temperatura que irá ser utilizada. As grupagens são enviadas via E-mail para o departamento do Entrepasto, que têm como função carregar os camiões conforme as grupagens.

As atividades desenvolvidas neste departamento foram várias: preenchimento dos processos e fotocopiar o pedido dos clientes; informar os motoristas com os detalhes do transporte; traçar rotas; realizar grupagens.

³ paletes EURO são paletes padronizadas utilizadas pela maior parte das empresas europeias que permite que haja uma troca de paletes por paletes

- **Preenchimento dos processos e fotocopiar o pedido dos clientes**

A minha atividade começava por ir buscar um processo e carimbá-lo. Os processos continham todas as informações sobre as viagens efetuadas e todos os documentos utilizados nessa viagem, que posteriormente eram entregues à Faturação.

Outra atividade desenvolvida consistia em fotocopiar o pedido dos clientes. Para isto recorria aos E-mails enviados pelos clientes e entregava-os aos responsáveis do tráfego. Os pedidos nacionais eram entregues ao chefe dos transportes nacionais, e os pedidos internacionais eram entregues ao chefe dos transportes internacionais.

- **Informar os motoristas com os detalhes do transporte**

Depois de conhecidos os pedidos do cliente e das grupagens se encontrarem feitas, o passo a seguir era avisar os motoristas. A minha função consistia em fornecer todas as informações necessárias, como por exemplo, a rota, a hora e o dia de carga e descarga da mercadoria, a temperatura, para que os motoristas tivessem conhecimento do seu próximo transporte. Esta informação era-lhes transmitida via SMS ou por chamada telefónica. No caso desta informação ser transmitida via SMS, tinha de fotocopia-la e juntar ao processo juntamente com os restantes documentos relativos ao transporte.

- **Escolha do caminho mais rentável para a realização do transporte.**

Numa folha em Excel que é utilizada por todos os colaboradores da empresa, encontram-se descritas todas as viagens realizadas pelos motoristas, por dia e todos os Km's que percorreram. A minha função era utilizar o "Google Maps" para determinar qual seria a viagem mais curta e rentável para o motorista fazer consoante os pedidos do cliente e o local de descarga. O objetivo consistia em traçar a rota que tivesse menos custos para a empresa, por isso além da distância percorrida pelos camiões, tinha que ter atenção a todos os outros fatores que poderiam ocasionar outros gastos, como o pagamento de portagens, subidas acentuadas e estradas com muitas curvas, que aumentavam o consumo de gasóleo, por parte dos camiões. Depois de escolhido o caminho introduzia na folha de Excel os dados retirados, nomeadamente locais de carga, locais de descarga, km's totais e os km's vazios. Os locais de carga podem ser mais que um e podem ser feitos na Olano ou nos fornecedores. Os locais de descarga também podem ser mais que um. Os km's totais são todos os km's feitos pelo motorista desde o primeiro local de carga até ao último local de descarga. Os km's vazios são todos os km's em que o camião se encontra vazio, isto acontece no caso do camião regressar à Olano sem qualquer tipo de mercadoria, ou

quando tenha de fazer uma deslocação do último local de descarga para outro local de carga, não transportando qualquer mercadoria nesse intervalo de percurso.

- **Realização de Grupagens**

As grupagens (anexo 9) são fundamentais para que no Entrepasto as cargas dos camiões sejam realizadas de forma correta. As grupagens devem sempre conter vários tópicos necessários para que os colaboradores do Entrepasto consigam entender e carregar os camiões de forma correta. As grupagens devem ter sempre o local de carga e o local de descarga, as temperaturas que as mercadorias devem ser transportadas, o número de paletes, o número do CMR que acompanha a mercadoria, a matrícula do reboque e do semirreboque do camião que irá realizar este transporte e a ordem de carga. A minha tarefa era desenhar estas grupagens, tendo em conta os tópicos que referi acima. Este é um processo muito importante porque qualquer erro pode levar á troca de mercadorias, a documentos trocados e até mesmo ao uso de temperaturas diferentes das mercadorias. Tinha de ter especial atenção à ordem de carga pois a primeira mercadoria a carregar é a última a descarregar no cliente, porque esta vai para a frente do camião, caso eu trocasse a ordem, a mercadoria de um respetivo cliente poderia ser entregue a outro cliente o que traria enormes prejuízos para a empresa. Tinha também que ter em atenção às temperaturas da mercadoria, quais eram os produtos congelados (temperatura -18°C) e quais os frescos (temperatura $+4^{\circ}\text{C}$), pois as mercadorias apesar da ordem dos clientes também tinham que se encontrar no mesmo lado da divisória, isto é, produtos frescos com produtos frescos e produtos congelados com produtos congelados. Foi a tarefa com mais responsabilidade que realizei neste departamento, pois qualquer erro meu, poderia ter consequências graves para a empresa.

2.3.4 Exploração do Entrepasto

A Exploração do Entrepasto está diretamente ligada com a logística da empresa e todo o seu meio envolvente.

A logística é a área da administração responsável por organizar recursos, equipamentos e informações para a execução de todas as atividades de uma empresa.

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

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

Na Olano estas duas atividades são ambas postas em prática neste departamento.

A Exploração do Entrepasto é composta pelo Entrepasto, onde se encontra o escritório e os assistentes, e pelo cais, zona onde se encontram os produtos em trânsito e os operadores. É nesta zona que são processadas todas as mercadorias. As mercadorias podem ser armazenadas em stock, ou sofrerem “*picking*” ou “*Crossdocking*” e serem logo carregadas para os camiões. Temos que ter em conta também a maneira como são processadas as cargas e as descargas, porque ambas se processam de uma forma diferente. Em seguida, são apresentadas as várias formas de processamento de mercadorias:

- **Cargas**

As cargas são da inteira responsabilidade da Olano, as grupagens chegam do Tráfego e cabe aos colaboradores do entreposto controlar a mercadoria e os documentos a enviar para que tudo esteja correto. As mercadorias podem sair do stock, ou podem vir de outros camiões. Neste último caso, a mercadoria será transferida para o camião escolhido pelo Tráfego para transportar essa mercadoria. Estes processos podem ocorrer simultaneamente, isto é, um camião pode levar mercadoria de stock e mercadoria de outros camiões.

- **Descargas**

Nas descargas é necessário ter atenção à temperatura a que chega a mercadoria. Todos os camiões que transportam produtos congelados ou frescos têm um leitor de temperaturas, a primeira função dos colaboradores deste departamento é pedir ao motorista que lhes faculte o “ticket” com as temperaturas para se verificar desde a carga até ao momento da descarga que a temperatura se encontra dentro dos limites aceitáveis. Em seguida pedem-se os documentos do transporte da mercadoria para posteriormente, depois do camião se encontrar descarregado, se confirmar se os dados estão corretos com a mercadoria (número de paletes, data de validade, tipo de produtos, etc.). No momento em que se descarrega o camião cabe aos operadores do cais medir a temperatura com termómetros em diferentes paletes para mais uma vez se confirmar que a mercadoria se encontrava na temperatura desejada. Se tudo se encontrar nos devidos termos, a mercadoria pode entrar para stock ou permanecer no cais caso essa seja necessária para ser transportada logo noutra camião. Se for encontrado algum problema cabe ao responsável do Entrepasto entrar em contacto com o cliente da mercadoria e com o diretor da Olano.

Além das cargas e descargas cabe aos colaboradores do Entrepasto gerir os stocks. A empresa é constituída por quatro câmaras frigoríficas, três delas que funcionam em frio negativo e uma

delas em frio positivo, e todas são utilizadas para armazenar as paletes que ficam em stock na Olano.

O primeiro passo a realizar quando se armazenam as paletes é a sua etiquetagem. A etiquetagem é um processo através do qual se identifica um arquivo por uma etiqueta. As etiquetas são produzidas num programa que é utilizado por todas as empresas do Grupo Olano chamado “*OpenWms*” e que permite criar etiquetas que descrevem toda a mercadoria por palete (número total de artigos da palete, nome do cliente, temperatura a que se deve encontrar o lote, e a descrição dos artigos). O programa atribui um número à etiqueta que é utilizado posteriormente para organizar e colocar as paletes nas estantes onde irão permanecer o tempo necessário, até que os clientes precisem delas. As estantes estão organizadas por ordem alfabética e numérica, como por exemplo: A1; A2; B1; B2; etc. Com a utilização deste procedimento e do programa, os colaboradores do Entrepósito sabem sempre onde se encontram as paletes e onde ir buscá-las para as transportar para o cliente, no caso de ser necessário.

▪ ***Cross-docking***

O *cross-docking* é um processo de distribuição no qual a mercadoria recebida é redirecionada sem uma armazenagem prévia. Este processo é utilizado na distribuição de produtos com elevados índices de rotatividade e perecibilidade, em que não existe a armazenagem, apenas cruzam o armazém, sendo logo direcionadas para os pontos de venda (Figura 24).

O *cross-docking* pode ser definido como uma operação do sistema de distribuição na qual os produtos de um veículo são recebidos, separados, e encaminhados para outro veículo. A aplicação deste sistema permite reduzir ou eliminar, se possível, duas das atividades mais caras realizadas num armazém, a armazenagem e o “*picking*”.

Vantagens	Desvantagens
Redução de Tempo;	Tempo do processo;
Redução de Custos;	Não existir trabalho de equipa, dificultando assim o processo;
Redução da complexidade das entregas nos clientes;	
Suaviza o fluxo de mercadorias.	

Tabela 2 - Vantagens e desvantagens do *Cross-docking*

Fonte: www.wikipedia.org/wiki/Crossdocking

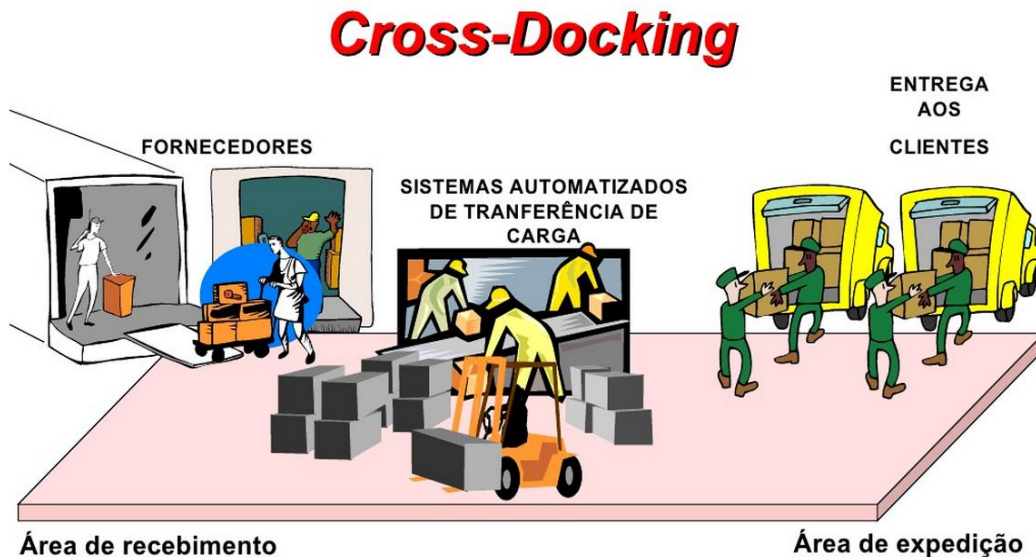


Figura 24- Processo de Cross Docking

Fonte: www.emaze.com

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

- **Picking**

O “*picking*” é a atividade responsável pela separação e preparação dos pedidos nas quantidades corretas na área de armazenagem, de forma a satisfazer as necessidades dos clientes (Figura 25). Podemos diferenciar quatro estratégias de *picking*:

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

de encomendas. Por último, o operador distribui os produtos correspondentes a essas mesmas encomendas.

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



Figura 25- Processo de *Picking*

Fonte: www.google.com

Na Olano, o “*picking*” é utilizado quando existem pedidos específicos por parte dos clientes. O processo consiste em escolher determinados artigos presentes em várias paletes e colocá-los todos numa só. Os artigos escolhidos para picking são enviados pelo cliente à Olano, via E-mail. Este processo é realizado no cais pelos operadores do Entreposto. A Olano adotou dois tipos de “*picking*”, o picking por zona e o picking discreto, o primeiro é utilizado para realizar os transportes internacionais, nomeadamente para Itália, o segundo é utilizado para o transporte nacional, nomeadamente para zona Norte do nosso país.

Em relação ainda à Gestão dos Stocks é de realçar que todos os clientes podem realizar auditorias aos produtos que têm em stock na Olano. Estas auditorias servem para os clientes verificarem que a sua mercadoria se encontra na totalidade nas instalações da Olano, à temperatura adequada e também para confirmarem os lotes e artigos dos produtos. Estes dados encontram-se organizados no programa “OpenWms” e podem ser consultados pelos clientes para compararem depois com os seus próprios dados.

- As atividades foram várias: preenchimento dos CRM, confirmação dos produtos em transito e confirmação de mercadoria e etiquetagem da mercadoria para Stock.

Durante o estagio realizei o **preenchimento de CMR** (Anexo 10). O CMR é a abreviatura para Convenção relativa ao Contrato de Transporte Internacional de Mercadorias por Estrada, do francês “*Convention relative au contrat de transport international de marchandises par route*”, pode-se também dizer que um CMR é um contrato de prestação de serviços entre o fornecedor e o cliente.

O documento CMR regulamenta o transporte de bens de todos os tipos por veículos pesados de mercadorias. Este deve conter informações como o remetente, o destinatário, documentos anexos, o tipo e quantidade de mercadoria, a matrícula do veículo, etc . Estes dados devem ser corretamente preenchidos no documento de transporte.

A atividade por mim desenvolvida era o preenchimento deste documento com todas as informações necessárias. O CMR é constituído por quatro páginas destacáveis, a original, o duplicado, o triplicado e o quadruplicado, cada uma destas têm uma função. O original mantém-se na Olano e é, posteriormente, entregue na faturação, o duplicado fica com o motorista, o triplicado e o quadruplicado serão entregues depois pelo motorista ao cliente.

Para preencher o CMR eu tinha de seguir os seguintes passos (Anexo 11):

- ✓ Escolher o tipo de transporte, isto é, se era internacional ou nacional;
- ✓ **Ponto um:** é destinado ao Expedidor, neste ponto, colocava um carimbo que continha todas as informações da Olano, como o número de telefone, o logótipo, o capital social, etc.
- ✓ **Ponto dois:** é destinado ao Destinatário, aqui escrevia o nome do cliente, a morada e o país;
- ✓ **Ponto três:** é destinado ao lugar de Entrega, neste ponto tinha que colocar a morada e o país do lugar onde a mercadoria iria ser entregue, é preciso ter em atenção porque a morada do lugar de entrega pode ser diferente do lugar do destinatário;
- ✓ **Ponto quatro:** é destinado ao lugar e data do carregamento da mercadoria, aqui colocava sempre o lugar Olano-Guarda, e a data correspondente ao dia do carregamento;
- ✓ **Ponto cinco e seis:** são destinados á data e hora, um de entrada e o outro da saída do camião do local da carga, aqui colocava novamente a data e também a hora a que o camião encostava numa das portas do cais para carregar e a hora a que ele saía depois de já carregado;

- ✓ **Ponto sete:** é destinado aos documentos anexos, no caso de existirem documentos que acompanham o CMR temos que colocar aqui a informação;
- ✓ **Ponto oito e treze:** é destinado para o peso bruto da mercadoria, para o número de paletes e onde se encontra a descrição do produto;
- ✓ **Ponto quinze;** é destinado à temperatura a que a mercadoria se encontra e se existe troca de paletes, se sim quantas se trocam;
- ✓ Por último assina-se com a data correspondente ao dia, com o local e carimba-se mais uma vez.

Também coube ao estagiário a **confirmação de produtos em trânsito**. Tal como eu referi anteriormente a mercadoria que entra nas instalações da Olano pode ir para armazenagem ou podem sofrer logo “*cross-docking*” e permanecer apenas um curto intervalo de tempo na zona de cais. Quando tal acontece, os colaboradores do entreposto têm que dar entrada numa folha de Excel do produto, aquilo a que chamamos de produtos em trânsito.

A minha função consistia, sempre que chegasse um camião com mercadoria, em saber se esta iria para o armazém ou se era produto em trânsito.

No caso de ser produto em trânsito, o primeiro passo que realizava, era inserir numa folha em Excel a informação que os CMR continham, tal como, a data e hora de chegada da mercadoria, o número de paletes e o número do CMR, a temperatura, o cliente e um número (por exemplo 10), este número correspondia a um separador numa capa. O segundo passo era depois de registadas estas informações em Excel colocar o CMR no separador, este tinha que corresponder ao número que colocámos na página do Excel, para assim a consulta ser facilitada. O terceiro passo era o preenchimento de uma etiqueta pré-fabricada onde só precisávamos de colocar o nome do cliente, o número do CMR e o número total das paletes. Para concluir este processo colocava as etiquetas nas paletes correspondentes para que assim os operadores do cais identificar e carregar as paletas no camião certo.

Outra atividade que desenvolvi foi a **confirmação de mercadoria e etiquetagem da mercadoria para Stock**. Para realizar esta atividade, mais uma vez eram precisos os CMR e os documentos que o acompanham, onde constava a informação dos produtos como a data de validade, o número do lote e a quantidade de cada produto. Para desenvolver esta atividade tinha que me dirigir ao cais onde a mercadoria era descarregada, e levar os documentos necessários para conseguir confirmar visualmente que os dados estavam conforme a

mercadoria. Para isso eu precisava de confirmar na mercadoria, o lote, a data de validade, a descrição do produto e o número de produtos, tinha também que ter em atenção se alguma caixa vinha danificada (Anexo 12). Se tudo estivesse correto passava para o próximo passo que consiste no processo de etiquetagem e na utilização do programa “OpenWms”. se algum dado não estivesse correto tinha de chamar o chefe do entreposto para ele reportar o erro ao cliente.

A etiquetagem é um processo através do qual se identifica uma palete com uma etiqueta, esta serve para identificar mais facilmente o produto e para se conseguir arrumar no armazém.

Depois de confirmar a mercadoria o próximo passo que realizava era criar um anúncio no programa “OpenWms”. O anúncio tem o mesmo formato da etiqueta, mas em modo virtual, este tinha de conter o nome do cliente, o nome do motorista que transportou a mercadoria e a temperatura, ao clicar no botão seguinte o programa originava uma página onde tinha de descrever a mercadoria. Quase todas as mercadorias eram constituídas por mais do que um artigo, então eu tinha de descrever artigo a artigo, para isso, precisava de escrever nessa página todas as informações necessárias que ajudariam a identificar o produto quando este se encontrasse já em armazém. Estas informações tinham de conter o nome de cada artigo, o número de caixas, o peso de cada um, a data de validade de cada um, e o lote, quando todos os artigos estavam descritos o programa atribuía um número a este anúncio.

Para concluir este processo tinha que imprimir estes anúncios/etiquetas, e colocá-los nas respetivas paletes para a seguir os operadores arrumarem as paletes no armazém. A cada paleta era atribuído um lugar no armazém, que posteriormente poderia ser consultado no programa “OpenWms”.

Conclusão

Este relatório teve como finalidade apresentar o Grupo Olano, uma das primeiras empresas instaladas na PLIE, a Olano Portugal Transportes, S.A e também apresentar as atividades realizadas durante o período do estágio entre junho e agosto de 2016.

As quatrocentas horas de estágio e todas as atividades realizadas foram de extrema importância, não só pelo facto de possibilitar a aplicação prática dos conhecimentos obtidos no curso de Gestão, mas também pelo companheirismo e espírito de equipa transmitido.

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

Durante este período tive a oportunidade de aplicar alguns conhecimentos teóricos obtidos ao longo dos anos de estudo no curso de Gestão, nomeadamente na área dos Recursos Humanos e da Logística.

É de salientar que uma boa organização e comunicação entre os departamentos tornam o trabalho mais simples, podendo desta forma chegar mais longe e transferir um grau de confiança aos clientes, e neste tipo de empresa existir essa organização e comunicação é fundamental para o seu crescimento e para o cumprimento dos seus objetivos.

Foi de grande importância para mim trabalhar em diversas áreas pois permitiu-me ampliar a experiência, tornando-se a Logística a área onde mais incidiu o meu estágio e a que eu mais gostei. Tentei sempre apresentar uma postura ativa, perspicaz e sempre com vontade de aprender mais e mais, para assim capitalizar ao máximo o proveito desta experiência profissional, que nos é fornecida pelo estágio curricular.

Resumindo, o estágio curricular deu-me uma perceção do mundo do trabalho apesar da sua curta duração, foi um período onde desenvolvi os meus conhecimentos e tentei por em prática tudo o que aprendi no curso de Gestão. Foi uma experiência gratificante e que seguramente me vai ajudar no futuro.

Bibliografia

- Adams, N. D. (1996). *Warehouse and distribution automation handbook*. Nova Iorque: McGraw-Hill,.
- Bartholdi, J. J. (2001). *The best Shape for a Cross dock*. Georgia Institute of Technology.
- Carvalho, J. M. (2002). *Logística 3ª Edição*. Lisboa: Edições Sílabo.
- Chiavenato, I. (2000). *Gestão de Pessoas: novo papel dos recursos humanos nas organizações*. Rio de Janeiro: Edições Campus.
- Dias, J. C. (2005). *Logística global e macrologística*. Lisboa: Edições Sílabo.
- João V. Caixeta Filho, R. S. (2001). *Gestão logística do transporte de cargas*. São Paulo: Ed. Atlas.
- José Crespo de Carvalho, E. B. (2004). *Estratégias logísticas: como servir o cliente a baixo custo*. Lisboa: Edições Sílabo.
- MULCAHY, D. E. (1994). *Warehouse distribution and operations handbook* . Nova Iorque: McGraw-Hill,.
- Novaes, G. A. (2000). *Logística e gerenciamento da cadeia de distribuição*. Rio de Janeiro: Edições Campus.
- Rabaglio, M. O. (2008). *Gestão por Competências - Ferramentas para atração e captação de talentos humanos*. QualityMark.
- S.A, O. P. (2006). *Manual de Acolhimento*. Guarda.

Sites Consultados

- Builsa. (s.d.). *Transportes Frigoríficos Builsa S.A*. Obtido de <http://www.builsa.com>, acessido em setembro 2016
- Carbone, A. B. (2016). *ABC*. Obtido de <http://www.associationbilancarbonate.fr>, acessido em outubro de 2016
- Kriesi, E. e.-E. (s.d.). *Ilos*. Obtido de <http://www.ilos.com.br>, acessido em novembro de 2016
- l'énergie, A. d. (s.d.). *ADEME*. Obtido de <http://www.ademe.fr>, acessido em setembro 2016
- Olano, N. (s.d.). *Grupo Olano*. Obtido de <http://www.groupe-olano.com>, acessido a setembro de 2016
- Standard, I. F. (s.d.). *IFS*. Obtido de www.saiglobal.com/assurance/food-safety/IFS.htm, acessido a setembro de 2016

Standards, I. F. (s.d.). *IFS*. Obtido de www.ifs-certification.com, acedido em setembro 2016

STEF. (s.d.). *STEF- The European specialist for the temperature - controlled supply chain*.
Obtido de <http://www.stef.com>, acedido em novembro de 2016

Tarragona, T. (2013). *Groupage Tarragona Passion for Logistics*. Obtido de
<http://www.transportstarragona.com>, acedido em outubro de 2016

Veritas, B. (s.d.). *Bureau Veritas Portugal*. Obtido de <http://www.bureauveritas.pt>, acedido
em outubro de 2016

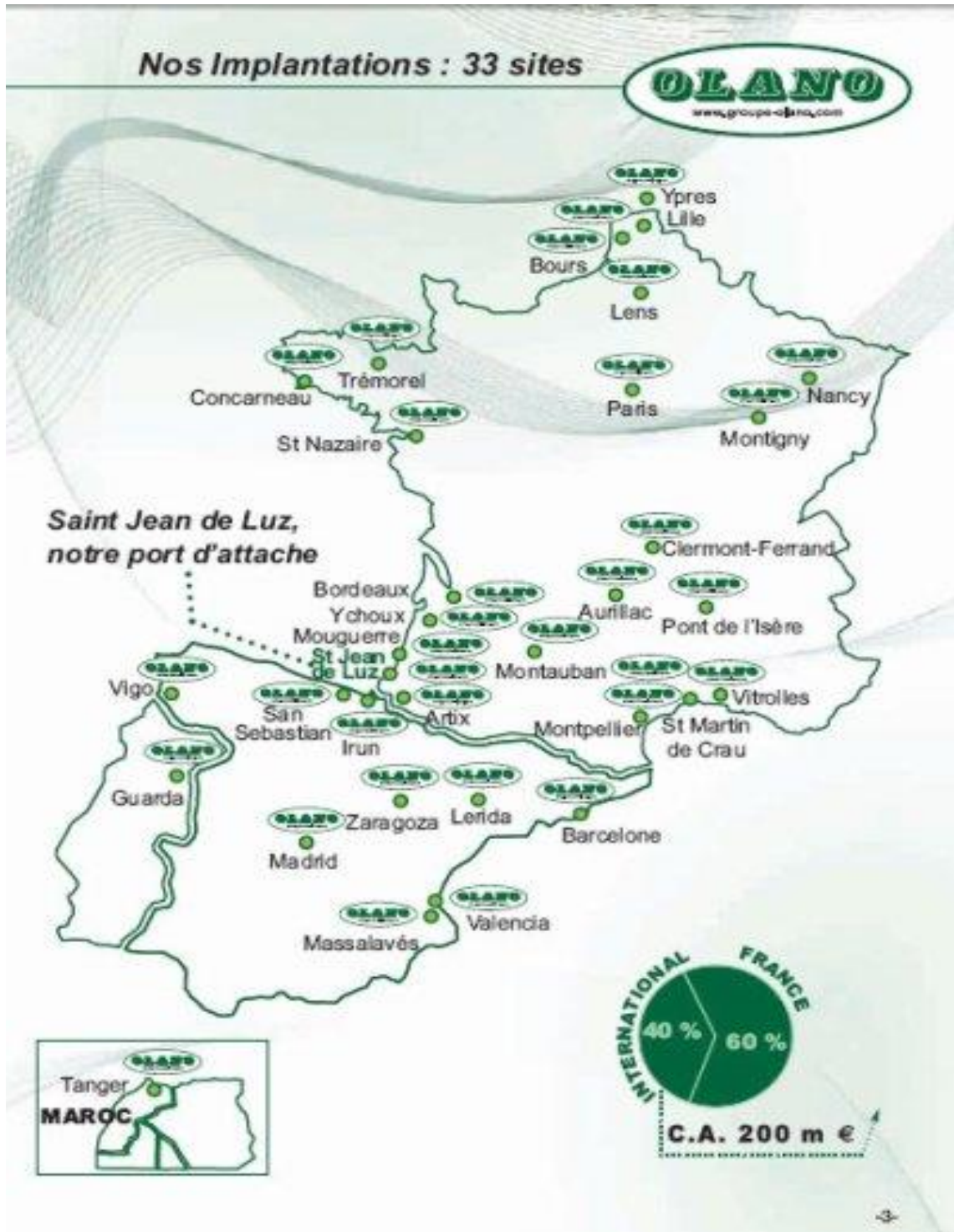
Vivarais, T. d. (s.d.). *transports du vivarais*. Obtido de <http://www.transportsduvivarais.fr>,
acedido em outubro de 2016

Índice de Anexos

Anexo 1- Mapa das Empresas do Grupo Olano	46
Anexo 2- Manual de Acolhimento do Grupo Olano	48
Anexo 3- Ficha individual do trabalhador - modelo Olano France.....	50
Anexo 4- Formulário das necessidades de formação	54
Anexo 5- Ficha de Aptidão para o Trabalho	56
Anexo 6- Formulário de Comunicação de Ausências	58
Anexo 7- Mapa de Férias	60
Anexo 8- CAM (certificado de aptidão para motorista).....	62
Anexo 9- Grupagem	64
Anexo 10- Convenção de Genebra sobre o CMR	66
Anexo 11- CMR	68
Anexo 12- Exemplo de Mercadoria Danificada.....	70

Anexo 1

Mapa das Empresas do Grupo Olano



Anexo 2

Manual de Acolhimento do Grupo Olano



MANUAL DE ACOLHIMENTO

MA.01

Maio de 2016

Anexo 3

Ficha individual do trabalhador - modelo Olano France

OLANO
www.groupe-olano.com

OLANO PORTUGAL

Salarie

Prénom:

Nom:

Nom JF:

N° Sécurité Sociale:

Situation de famille:

Conjoint Prénom:

Nom:

Nombre d'enfants:

Coordonnées

Adr 1:

Adr 2:

Adr 3:

CP: Ville:

Tel Dom:

Tel Port:

Tel Bur:

Mail:

Naissance

Date:

Lieu de Naissance:

Pays:

Nationalité:

Emploi

Fonction :
 Qualification :
 Niveau :
 Echelon :
 Coef :
 Date ancienneté :
 Date entrée :
 Situation avant embauche :
 Durée de cett situation :
 Commentaire :
 Animateur :
 Contrôleur :

Divers

Précautions particulières :
 Personne à prévenir :
 Taille vêtements : Taille chaussures :
 Pièce identité : Date limite validité :
 Mutuelle :
 Date limite FCOS :

Permis

N° de permis :
 Type de permis :
 Délivré le :
 Délivré à :
 Délivré par :
 Expire le :

Emplois précédents	Employeur	Emploi	Classification	Du	Au	Salaire	Motif Départ	


Etudes	Année	Diplôme(s)

Pièces à joindre au dossier

- Photo d'identité
- Attestation carte vitale
- Carte d'identité
- Relevé d'Identité Bancaire
- Photocopie Permis de Conduire
- Attestation FCOS/FIMO

Anexo 4

Formulário das necessidades de formação

 <input type="checkbox"/> OPT <input type="checkbox"/> OLF	NECESSIDADES DE FORMAÇÃO	DATA

Colaborador	
Função	Departamento

Descrição da Necessidade de Formação	Objetivo da Formação			Tipo de Formação Proposta	
	1	2	3	Interna	Externa

Observações:

Legenda

Objetivo da Formação

1 - Atualização de Conhecimentos; 2 - Adaptação às mudanças tecnológicas; 3 - Domínio de novas competências.

Aprovado Por:

Anexo 5

Ficha de Aptidão para o Trabalho

1500

Diário da República, 1.ª série—N.º 48—10 de março de 2015

FICHA DE APTIDÃO PARA O TRABALHO¹

(Projeto de Portaria ao abrigo do artigo 137.º da Lei n.º 93/2009, de 19 de setembro e suas alterações, introduzidas pela Lei n.º 42/2002, de 29 de agosto e pela Lei n.º 3/2014, de 28 de janeiro)

ENTIDADE EMPREGADORA/EMPRESA

Designação Social / Nome:	NIPC/NIF: □□□□□□□□
Estabelecimento:	CAE principal: □□□□□□
Endereço:	
Código postal: □□□□-□□□□	Localidade:
Telefone:	E-mail:

SERVICO DE SAÚDE DO TRABALHO

Mobilidade da Organização do Serviço de Saúde do Trabalho: Interno <input type="checkbox"/> Externo <input type="checkbox"/> Convulso <input type="checkbox"/> Outro <input type="checkbox"/> : _____	
Designação da empresa de serviço externo de saúde do trabalho (se aplicável):	NIPC/NIF: □□□□□□□□
	Processo de autorização (PA) da DGS n.º □□□□

TRABALHADOR

Nome:		
Sexo: F <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/>	Data de nascimento: □□/□□/□□□□	Nacionalidade:
Data de admissão na empresa: □□/□□/□□□□		Categoria profissional:
Posto de trabalho (principal):		
Atividade / Função (proposta ou atual):		Data de admissão na Atividade/Função: □□/□□/□□□□

POSTO DE TRABALHO

Análise do posto de trabalho	Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>	Justificar em caso negativo:
Identificação de fatores de risco profissional:	Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>	Especificar os principais fatores de risco profissional:
Avaliação da exposição profissional do trabalhador	Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/>	Especificar a avaliação efetuada:

EXAME DE SAÚDE E RESULTADO DE APTIDÃO

EXAME DE SAÚDE		RESULTADO DE APTIDÃO PARA A FUNÇÃO PROPOSTA OU ATUAL	
Data do exame: □□/□□/□□□□			
Type:		Apto	<input type="checkbox"/>
Admissão	<input type="checkbox"/>	Apto condicionalmente	<input type="checkbox"/>
Periódico	<input type="checkbox"/>	Inapto temporariamente	<input type="checkbox"/>
Ocasional	<input type="checkbox"/>	Inapto definitivamente	<input type="checkbox"/>
- Após doença	<input type="checkbox"/>	Outras funções que pode desempenhar:	
- Após acidente	<input type="checkbox"/>	1. _____	
- A pedido do trabalhador	<input type="checkbox"/>	2. _____	
- A pedido do serviço	<input type="checkbox"/>	3. _____	
- Por mudança de função	<input type="checkbox"/>	4. _____	
- Por alteração das condições de trabalho	<input type="checkbox"/>		
Outro (especifique): _____	<input type="checkbox"/>		

RECOMENDAÇÕES (Da responsabilidade do médico do trabalho e dirigida ao Empregador ou Gestor de Topo responsável pela área da Saúde e Segurança do Trabalho ou Responsável dos Recursos Humanos da empresa/entidade empregadora)

Sem recomendações <input type="checkbox"/>		Com recomendações, designadamente as abaixo indicadas com "X" <input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	Avaliação de fatores de risco no posto de trabalho	Discriminar o mais relevante:	
<input type="checkbox"/>	Correção de condições de trabalho	Discriminar o mais relevante:	
<input type="checkbox"/>	Uso de equipamento de proteção individual	Discriminar o mais relevante:	
<input type="checkbox"/>	Proposta de organização de trabalho	Discriminar o mais relevante:	
<input type="checkbox"/>	Formação e/ou informação do trabalhador	Discriminar o mais relevante:	
<input type="checkbox"/>	Outras	Especificar:	

Médico do Trabalho	N.º Cédula Profissional: □□□□□□	Identificação (Viribeta ou assinatura digital)
Data: □□/□□/□□□□	Assinatura:	
Trabalhador	Assinatura:	Responsável Serviço de SST/Recursos Humanos
Tome conhecimento		Assinatura:
Data: □□/□□/□□□□		Data: □□/□□/□□□□

¹ Cópia da presente Ficha de Aptidão para o Trabalho deve ser enviada ou dada em mão ao respetivo trabalhador e remetida ao Responsável do Serviço de Saúde e Segurança do Trabalho e ao Responsável pelos Recursos Humanos da empresa/entidade empregadora.

Anexo 6

Formulário de Comunicação de Ausências

 <input type="checkbox"/> OPT <input type="checkbox"/> OLF	COMUNICAÇÃO DE AUSÊNCIA	DATA

Nome

Tipo: Nº Dias de Férias Nº Dias de Úteis

Observações:

Falta
 Justificada
 Participação em Formação

Não Justificada
 Participação em Eventos

Motivo:

DIAS

1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Na eventualidade de ser por um período de tempo inferior a um dia, indique o tempo de ausência:

Horas	9:00	10:00	11:00	12:00	13:30	14:00	15:00	16:00	17:00	18:00

Observações:

Anexo 7

Mapa de Férias

Fóruns dos Trabalhadores a 18/06/2013

NOME	Data		Nº	Data		Nº	Data		Nº	Data		Nº	Data		Nº	Data		Nº	Data	Duração	Mês
	De	Até		De	Até		De	Até		De	Até		De	Até		De	Até				
	21-Jan	24-Jan	5																		
	11-Feb	12-Feb	2	22-Mar	22-Mar	4	22-Apr	22-Apr	1												
	22-Mar	26-Mar	5	24-Apr	25-Abr	4															
	11-Feb	12-Feb	2	22-Mar	22-Mar	4	22-Apr	22-Apr	1	11-Jun	14-Jun	4									
	15-Jun	17-Jun	3	20-Jun	24-Jun	5															
	25-Mar	26-Mar	4																		
	15-Mar	26-Mar	4	01-Apr	03-Apr	3															
	22-Jan	04-Feb	3	22-Apr	24-Apr	3	20-Apr	20-Apr	1	12-Jun	14-Jun	3	17-Jun	18-Jun	2						
	11-Mar	15-Mar	4																		
	28-Jan	01-Feb	3	04-Fev	08-Fev	5															
	18-Mar	22-Mar	5																		
	25-Fev	01-Mar	5	04-Mar	05-Mar	3	20-Mar	22-Mar	5												
	22-Jan	24-Jan	3	20-Jan	22-Jan	4	20-Jan	22-Jan	5	12-Jun	14-Jun	4									
	21-Dec	21-Dec	1	15-Fev	15-Fev	1	24-Mar	24-Mar	4	02-Abr	02-Abr	1	29-Mai	29-Mai	1	29-Jun	29-Jun	1			
	05-Fev	06-Fev	2																		

Anexo 8

CAM (certificado de aptidão para motorista)



Instituto da Mobilidade e dos Transportes Terrestres, I.P.

CERTIFICADO DE APTIDÃO PARA MOTORISTA (CAM)

Certifica-se que, nascido(s) em .../.../..., titular do documento de identificação n.º, emitido por, em .../.../..., possui (qualificação inicial comum/qualificação inicial acelerada/formação contínua) para o exercício da profissão de motorista de veículos da(s) categoria(s)....., conforme estabelecido pelo Decreto-Lei n.º 126/2009, de 27 de Maio.

Local e data

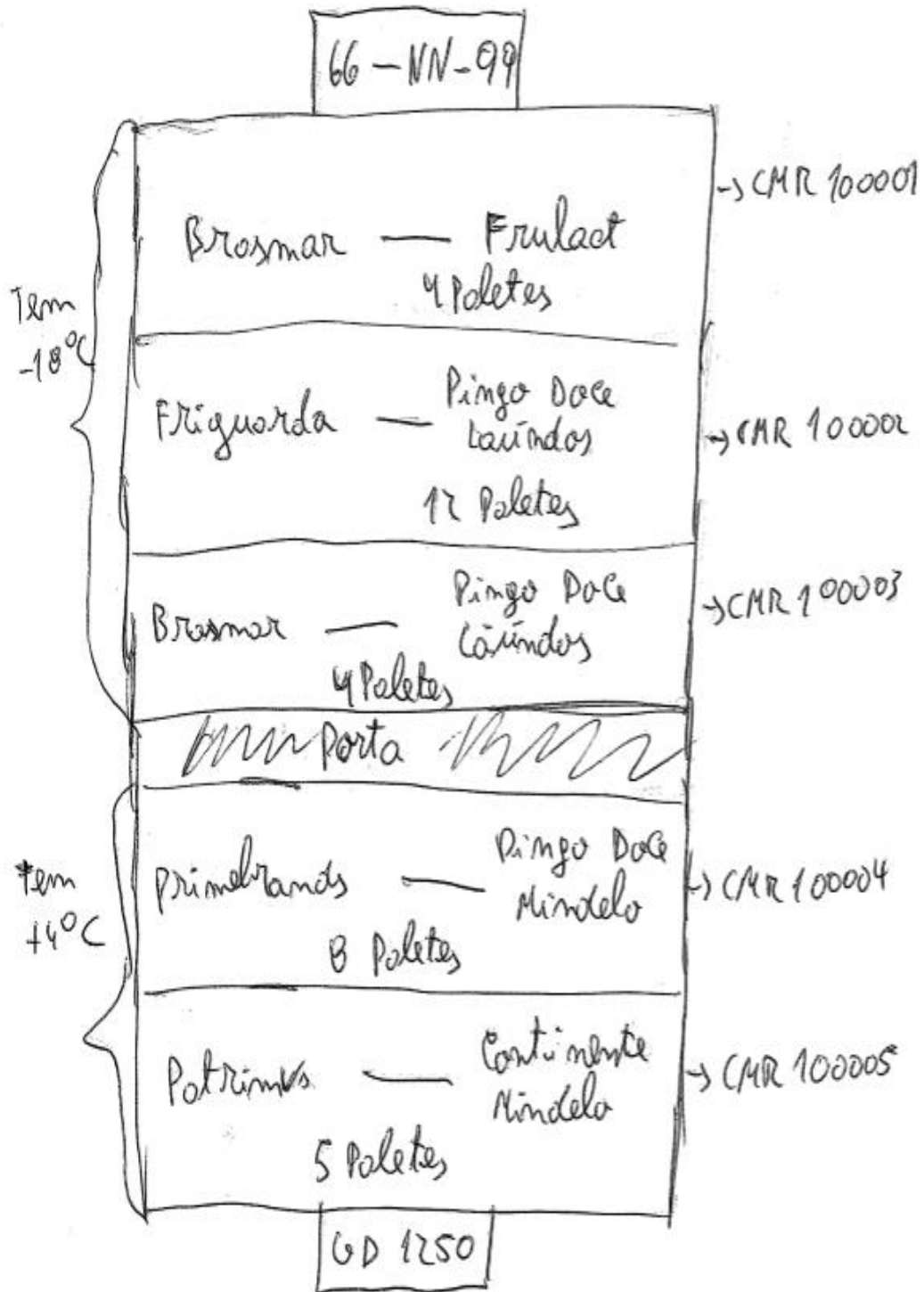
.....
(Identificação e assinatura do responsável pelo serviço emissor)

Certificado n.º/.....
Válido até .../.../....

 <p style="text-align: center;">CARTA DE QUALIFICAÇÃO DE MOTORISTA</p> <p style="text-align: right;">REPÚBLICA PORTUGUESA</p> <p>1. 2. 3. 4a. 4b. 4c. (4c.) 5a. 5b. 7. (A)</p> <p>8</p>	<p>11. </p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 50%;">B</td> <td style="width: 50%;">16</td> </tr> <tr> <td>C1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>C</td> <td></td> </tr> <tr> <td>D1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>D</td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1E</td> <td></td> </tr> <tr> <td>CE</td> <td></td> </tr> <tr> <td>C1E</td> <td></td> </tr> <tr> <td>CE</td> <td></td> </tr> </table> <p>1. Apellido 2. Nome 3. Data e local de nascimento 4a. Data de entrada de carta de condução 4b. Data de validade administrativa 5a. Emitido por 5b. Número de carta de condução 5c. Número de série 11. Código nacional</p>	B	16	C1		C		D1		D		C1E		CE		C1E		CE	
B	16																		
C1																			
C																			
D1																			
D																			
C1E																			
CE																			
C1E																			
CE																			

Anexo 9

Grupagem



Anexo 10

Convenção de Genebra sobre o CMR

CMR

Capítulo I

(Âmbito de Aplicação)

Art.º 1º

1. A presente convenção aplica-se a contratos de transporte de mercadorias por estrada a título oneroso por meio de veículos, quando o lugar do carregamento da mercadoria e o lugar de entrega previsto, tais como são indicados no contrato, estão situados em dois países diferentes, sendo um destes, pelo menos, país contraente e independentemente do domicílio e nacionalidade das partes.

...

Art.º 6º

1. A declaração de expedição deve conter as indicações seguintes:
 - a) Lugar e data em que é preenchida;
 - b) Nome e endereço do expedidor;
 - c) Nome e endereço do transportador;
 - d) Lugar e data do carregamento da mercadoria e lugar previsto de entrega;
 - e) Nome e endereço do destinatário;
 - f) Denominação corrente da natureza da mercadoria e modo de embalagem e, quando se trate de mercadorias perigosas, a sua denominação geralmente aceite;
 - g) Número de volumes, marcas especiais e números;
 - h) Peso bruto da mercadoria ou quantidade expressa de outro modo;
 - i) Despesas relativas ao transporte (preço do transporte, despesas acessórias, direitos aduaneiros e outras despesas que venham a surgir a partir da conclusão do contrato até à entrega);
 - j) Instruções exigidas para as formalidades aduaneiras e outras;
 - k) Indicação de que o transporte fica sujeito ao regime estabelecido por esta Convenção, a despeito de qualquer cláusula em contrário.

Anexo 11

CMR

Exemplar para o expedidor - Exemplar para el remitente
Copy to sender

N.º - P 273051

<p>1 Expeditor Name, Address, and Telephone Number, Country, City, State/Province, ZIP Code, Country</p>		<p>NACIONAL <input type="checkbox"/> INTERNACIONAL <input type="checkbox"/></p> <p>Este transporte puede ser objeto de reclamación en virtud de los artículos 17 y 18 del Convenio de Ginebra de 1924 o del Convenio de Montreal de 1961. This carriage is subject to liability in respect of the carriage by the Convention of Ginebra of 1924 or the Convention of Montreal of 1961.</p> <p>CMR</p>	
<p>2 Consignee Name, Address, and Telephone Number, Country, City, State/Province, ZIP Code, Country</p>		<p>20 Transporter Name, Address, and Telephone Number, Country, City, State/Province, ZIP Code, Country</p> <p>OLANO PORTUGAL, TRANSPORTES S.A. Junco - Ourense Av.º Miguel Aguiar 1081 33000 ORENSE - PORTUGAL Tel. (00 351) 277 300000 Fax: (00 351) 277 300000 N.I.F.: 506 041 810 Capital Social 110.000,00 € - Registo nº 27647002 Reg.º Transportista Guerra nº 2002</p>	
<p>3 Date of delivery or completion of carriage, and place of delivery or completion of carriage</p>		<p>19 Transporter's address, name, and telephone number, country, city, state/province, ZIP code</p> <p>* Nome * ENDEREÇO DO TITULAR * NÚMERO DE TELEFONO</p>	
<p>4 Date of issue of transport document, and place of issue of transport document, and date of receipt of goods by the carrier, and place of receipt of goods by the carrier</p>		<p>18 Name of destination of transport, and description of goods, and quantity of goods</p> <p>O TRANSPORTADOR não é responsável pela falta de mercaderias ou deterioração de mesma, se a respectiva mercadoria não for acompanhada por uma peritagem independente.</p>	
<p>5 The name of the carrier or other forwarding agent, and address of the carrier or other forwarding agent</p>		<p>6 Name of carrier, and address of carrier</p>	
<p>6 Date of receipt of goods by the carrier, and place of receipt of goods by the carrier</p>		<p>7 Description of goods, and quantity of goods</p>	
<p>8 Name of consignee, and address of consignee</p>		<p>9 Name of addressee, and address of addressee</p>	
<p>10 Name of consignor, and address of consignor</p>		<p>11 Name of the goods, and address of the goods</p>	
<p>12 Name of the goods, and address of the goods</p>		<p>13 Name of the goods, and address of the goods</p>	
<p>14 Name of the goods, and address of the goods</p>		<p>15 Name of the goods, and address of the goods</p>	
<p>16 Name of the goods, and address of the goods</p>		<p>17 Name of the goods, and address of the goods</p>	
<p>18 Name of the goods, and address of the goods</p>		<p>19 Name of the goods, and address of the goods</p>	
<p>20 Name of the goods, and address of the goods</p>		<p>21 Name of the goods, and address of the goods</p>	
<p>22 Name of the goods, and address of the goods</p>		<p>23 Name of the goods, and address of the goods</p>	
<p>24 Name of the goods, and address of the goods</p>		<p>25 Name of the goods, and address of the goods</p>	
<p>26 Name of the goods, and address of the goods</p>		<p>27 Name of the goods, and address of the goods</p>	
<p>28 Name of the goods, and address of the goods</p>		<p>29 Name of the goods, and address of the goods</p>	

Anexo 12

Exemplo de Mercadoria Danificada

