

António Raiado, Lda.

Manual de Funções

António Raiado, Lda.



Manual de Funções

Índice

Introdução.....	3
I- Organigrama da António Raiado, Lda.....	4
II- Funções da António Raiado, Lda.....	5
1. Administrador.....	6
2. Tesoureira.....	11
3. Assistente de Loja	15
4. Administrativa	20
5. Técnica de Recursos Humanos	25
6. Responsável <i>Vending Machines</i>	29
7. Vendedor	34
8. Vendedor/Repositor <i>Vending Machines</i>	39
9. Técnico de Manutenção	44
10. Chefe de Compras	48
11. Chefe de Armazém.....	53
12. Fiel de armazém	58

Introdução

A António Raiado, Lda. é uma pequena e média empresa que se dedica essencialmente à comercialização de tabaco e afins, quer a retalho, quer através de *Vending Machines*.

Tem como missão, a distribuição de tabaco e afins, honesta e responsabilmente na região do algarve.

A empresa, que deu origem à hoje atual António Raiado, Lda., nasceu em 1985, e a sua principal fonte de receita era a venda de tabaco ao público. Apesar de algumas dificuldades que se foram emergindo ao longo dos anos, a empresa conseguiu afirmar-se no mercado e hoje é uma das mais conceituadas empresas na sua área.

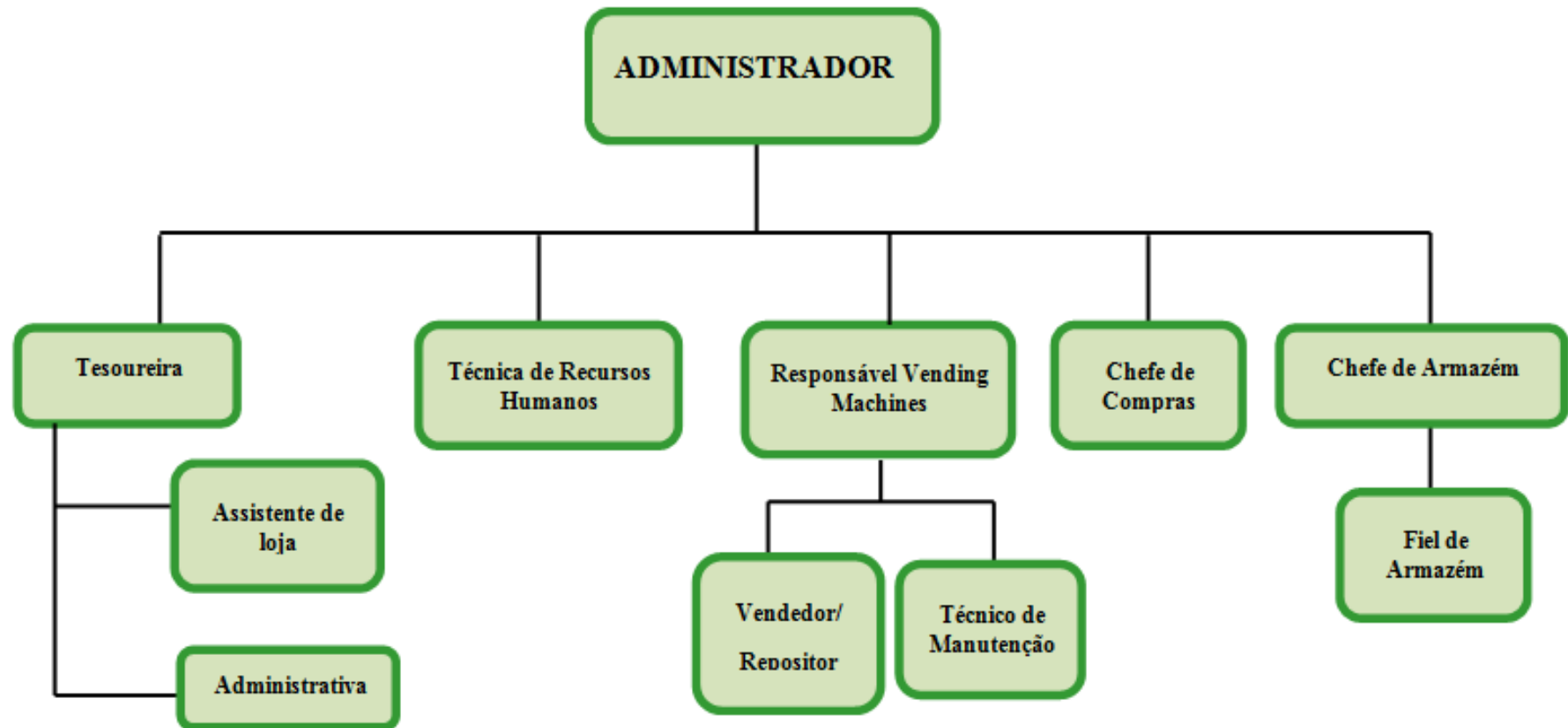
Este sucesso, deve-se não só a um excelente serviço prestado junto aos clientes, mas acima de tudo à cumplicidade e interajuda entre todos os colaboradores da empresa.

Numa empresa todas as funções são essenciais, na medida em que todas se apoiam para atingir os objetivos propostos.

Este manual de funções, têm assim como objetivo primordial, dar a conhecer as várias funções existentes na António Raiado, Lda. e mostrar como todas elas são essenciais para o bom funcionamento da empresa.

Neste manual irá constar uma análise de todas as funções, que foi conseguida através de um estudo desenvolvido na empresa que permitiu levantar as informações mais relevantes de cada função. Os métodos de recolha de dados utilizados foram essencialmente as entrevistas e as observações no local de trabalho de cada colaborador.

I- Organigrama da António Raiado, Lda.



II-Funções da António Raiado, Lda.



1. *Administrador*

Categoria Profissional

Administrador

Nº de Titulares

1

Requisitos para a Função

Formação Escolar

Licenciatura/Mestrado em Gestão de Empresas ou Administração

Formação Profissional

Formação em Gestão de Recursos Humanos;

Formação na área comercial;





Noções de contabilidade;

Experiência Profissional

5 Anos de experiência na administração de uma empresa;












Autonomia

Decide:






-  As responsabilidades e requisitos mínimos das diversas funções na empresa;
-  O planeamento e coordenação das atividades da empresa;
-  Os objetivos a atingir pela empresa e as formas de os atingir;
-  Quais os mercados e que tipos de clientes a empresa se deve debruçar;

Principais Responsabilidades

Responsável por:

-  Representar a empresa perante terceiros (clientes, fornecedores, etc.);
-  Desenvolver objetivos, estratégias e programas para a empresa que visem o desenvolvimento da empresa;
-  Monitorizar e avaliar do desempenho da empresa;
-  Controlar as despesas da empresa de forma a assegurar a utilização eficiente dos recursos da mesma;
-  Controlar a documentação da empresa inerente a colaboradores, clientes e fornecedores;
-  Planear e coordenar as atividades da empresa;
-  Assegurar a coordenação de todos os recursos humanos da empresa;
-  Zelar pelo cumprimento dos objetivos da empresa perante clientes e fornecedores;
-  Analisar os mercados e prever as vendas;
-  Supervisionar e controlar as compras de produtos e gestão de *stock*;
-  Acompanhar e controlar de reclamações;

Descrição Sumária da Função

-  Fazer a supervisão e o controlo do trabalho de todos os colaboradores da empresa;
-  Tratar do correio interno da empresa;
-  Atender e encaminhar os pedidos ou reclamações dos clientes;
-  Fazer o controlo e a supervisão do *stock* de produtos em armazém;
-  Fazer o controlo de todos os movimentos bancários da empresa,

<u><i>Descrição das Tarefas</i></u>	<u><i>Tempo de Execução</i></u>
1. Vai ao posto de correios, levanta o correio direcionado à empresa, para ter acesso a toda a correspondência;	+/-15m
2. Despacha a correspondência, distribuindo o correio por todas as secções, para que possam tratar de todos os assuntos correspondentes;	+/-15m
3. Verifica o <i>stock</i> de produtos em armazém, controlando as saídas e as encomendas de produtos diariamente;	+/-15m
4. Faz o controlo de pessoal em armazém, verificando diariamente o movimento e a organização do trabalho efetuado por cada colaborador;	+/-15m
5. Controla as contas correntes dos bancos, acedendo aos dados que lhe são enviados diariamente, de forma a estar a par de todas as saídas e entradas de capitais;	+/-30m
6. Analisa as vendas de cada vendedor, verificando os dados que lhe são enviados para poder averiguar o trabalho de cada um deles;	+/-30m
7. Contata com fornecedores quer em reuniões quer telefonicamente, de forma a estar a par de novos produtos, promoções, ou de outros assuntos derivados da mercadoria comercializada;	+/-1h
8. Reúne com os vendedores, de forma a obter feedback do seu trabalho realizado, para conhecer as dificuldades do seu trabalho e para dar dicas e conselhos para uma melhor abordagem ao cliente;	+/-1h
9. Visita clientes periodicamente, de forma a averiguar se os colaboradores da empresa estão a fazer um bom ou se existem reclamações a apontar, para que a empresa tenha o melhor atendimento possível;	+/-1h
10. Trata da gestão dos preços, discutindo com fornecedores os melhores preços para que consiga manter a empresa sustentável no mercado atual;	+/-30m








António Raiado, Lda.

11. Verifica periodicamente o planeamento e as estratégias da empresa, de forma a fazer as alterações necessárias para um melhor progresso e sucesso da empresa;	+/-30m
12. Trata da reestruturação de rotas dos vendedores, para que tanto na época baixa como na alta, o atendimento e o acompanhamento ao cliente seja feito da melhor forma;	+/-30m
13. Controla o pagamento aos fornecedores diariamente de forma a estar ocorrente das saídas de capital;	+/-15m
14. Visita as lojas, deslocando-se às várias localidades onde elas estão situadas para fazer um controlo dos serviços que estão a ser prestados;	+/-1h
15. Reúne com o responsável pelo recrutamento de pessoal, sempre que necessário, para que possa ajudar na melhor escolha possível de cada colaborador;	+/-15m

Relações de Trabalho



Relações Internas

Efetua contactos com:

-  Chefe de compras, de modo a verificar como está o trabalho dos vendedores;
-  Chefe de armazém de forma a obter esclarecimentos sobre o *stock* de produtos em armazém;
-  Fiéis de armazém de forma a controlar e ajudar na disposição dos produtos em armazém;
-  Vendedores a fim de os auxiliar no contacto com os clientes;
-  Responsável de *Vending Machines* na reestruturação das rotas dos vendedores;
-  Assistentes de loja de forma a controlar os serviços prestados;
-  Técnica dos recursos humanos mediante o recrutamento de um novo colaborador.




Relações Externas

Efetua contactos com:






-  Fornecedores de forma a debater os assuntos relacionados com os produtos adquiridos, nomeadamente preços;
-  Clientes a fim de verificar a sua opinião sobre os serviços prestados pela empresa;

Esforços

Físicos e Mentais

-  Muitas horas na mesma posição;
-  Muitas horas sentado ou a conduzir;
-  Visão debilitada devido às muitas horas no computador.

Consequências

-  Lombalgias;
-  Dores nas costas e nas articulações;
-  Artrite;
-  Cansaço;
-  Stress.

Riscos no Trabalho

Não se verifica.

Horário de Trabalho

Horário flexível

2. *Tesoureira*

Categoria Profissional

Tesoureira

Nº de Titulares

1

Requisitos para a Função

Formação Escolar

Licenciatura em Contabilidade e Finanças

Formação Profissional

Formação no programa Informático PHC;






Experiência Profissional

1 Ano de experiência na área contabilística;

1 Ano de experiência no PHC.






Autonomia

Decide:








-  Que lojas comprar para a empresa;
-  Que colaboradores contratar para as lojas, bem como o horário de cada um;
-  Sobre os transportes a ter na empresa para os colaboradores;
-  Quando pagar aos fornecedores;
-  As questões dos seguros da empresa.

Principais Responsabilidades

Responsável:

-  Pela gestão financeira da empresa;
-  Pela frota da empresa;
-  Por dar apoio na contabilidade;
-  Pelas lojas;
-  Pelo pagamento aos fornecedores.

Descrição Sumária da Função

-  Dar apoio à administração;
-  Fazer serviço administrativo diverso;
-  Fazer a gestão financeira;
-  Gerir os seguros da empresa;
-  Gerir a frota da empresa;
-  Dar apoio à contabilidade;
-  Fazer pagamento aos fornecedores;

Descrição das Tarefas

Tempo de Execução





- | | |
|---|---------|
| 1. Verifica a agenda do administrador a fim de assegurar o seu apoio em assuntos reativos à gestão administrativa e financeira; | +/- 30m |
| 2. Desenvolve trabalhos administrativos referentes à gestão financeira da empresa; | +/- 40m |
| 3. Faz a gestão da frota da empresa, tratando de todos os assuntos relativos aos transportes; | +/- 1h |
| 4. Verifica os seguros automóveis dos transportes da frota; | +/- 10m |
| 5. Controla as inspeções periódicas dos veículos; | +/- 10m |
| 6. Faz a gestão dos seguros da empresa, verificando as melhores opções empresariais; | +/- 30m |

7. Dá apoio à contabilidade, verificando os pagamentos e recebimentos;	+/- 1h
8. Gere e controla as compras para as lojas, em conjunto com as assistentes de loja de forma a fazer uma boa gestão do <i>stock</i> ;	+/- 1h
9. Orienta e estipula os horários das assistentes de loja, de modo a fazer um controlo diário das mesmas;	+/- 1h
10. Faz pagamentos a fornecedores;	+/- 1h
11. Trata de assuntos relativos a faturação, gestão de clientes e vendas, de forma a auxiliar os outros serviços.	+/- 1h

Relações de Trabalho



Relações Internas

Efetua contactos com:

-  O administrador mediante assuntos relacionados com a gestão financeira, frota entre outros;
-  Todos os colaboradores que possuem veículo da empresa a fim de resolver qualquer assunto sobre os mesmos;
-  A administrativa a fim de verificar os pagamentos aos fornecedores;
-  Os colaboradores das lojas caso haja algum problema nas mesmas;



Relações Externas

Efetua contactos com:







-  As entidades seguradoras sobre os assuntos dos seguros da empresa;
-  Fornecedores, caso alguma fatura ou pagamento não esteja correto.

Esforços


Físicos e Mentais

-  Passar muitas horas na mesma posição;
-  Passar muitas horas ao computador;

Consequências:

-  Visão debilitada devido às muitas horas no computador;
-  Dores nas costas e articulações devido às muitas horas sentada;
-  Lombalgias;
-  Artrite;
-  Cansaço;
-  *Stress.*

Riscos no Trabalho

-  Não se verifica.

Horário de Trabalho

Das 09h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00

3. Assistente de Loja

Categoria Profissional

Assistente de Loja

Nº de Titulares

5

Requisitos para a Função

Formação Escolar

12º Ano

Formação Profissional

Curso de Assistente de loja;

Conhecimentos em técnicas de venda;




Conhecimentos de técnicas de vitrinismo;

Experiência Profissional

1 Ano de experiência como assistente de loja, caixeira ou similar;






Autonomia

Decide:








-  A disposição dos produtos na loja;
-  O seu trabalho de acordo com a chegada dos fornecedores diários;
-  Mediante as normas instituídas na empresa como inserir os produtos no programa de vendas diariamente;

Principais Responsabilidades

Responsável:

-  Pelo controlo de *stock* na loja;
-  Pela encomenda dos produtos em falta na loja;
-  Pela inserção de todos os produtos comercializados no programa PHC;
-  Pela atualização dos sorteios dos jogos Santa Casa;
-  Pela venda dos produtos aos clientes.

Descrição Sumária da Função

-  Conferir todos os produtos quando chegam dos fornecedores;
-  Inserir todos os produtos no programa PHC;
-  Marcar todos os produtos com os respetivos preços;
-  Expor todos os produtos na loja;
-  Controlo de *stocks*;
-  Venda dos produtos ao público;
-  Arrumação geral da loja.

Descrição das Tarefas

Tempo de Execução

- | | |
|--|---------|
| 1. Recebe produtos diariamente a fim de ter os produtos em loja sempre atualizados; | +/-30m |
| 2. Confere a mercadoria junto ao fornecedor, contando todos os produtos a fim de verificar se a quantidade está correta; | +/- 30m |
| 3. Inere cada produto no computador utilizando o programa PHC, para que possa comercializá-los; | +/- 30m |
| 4. Marca os preços nos novos produtos, utilizando etiquetas, para estarem de acordo com a lei, e para que os clientes os possam consultar; | +/- 30m |
| 5. Retira os produtos que são do dia anterior das prateleiras, para | +/-15m |




António Raiado, Lda.

que os possa devolver ao fornecedor;	+/-15m
6. Arruma os produtos do dia nas prateleiras;	
7. Conta os produtos do dia anterior e arruma-os para que possam ser devolvidos aos fornecedores;	+/-15m
8. Retira do programa de vendas, o <i>stock</i> dos produtos a devolver utilizando o PHC, para que o <i>stock</i> esteja sempre atualizado;	+/-15m
9. Faz encomenda de tabaco ao armazém principal, para que o vendedor possa vir abastecer a loja;	+/-15m
10. Faz o pedido das lotarias e raspadinhas aos fornecedores, de modo a manter sempre a loja com <i>stock</i> ;	+/-15m
11. Devolve as lotarias semanais, que não foram vendidas, para que seja reembolsado o dinheiro;	+/-15m
12. Coloca os expositores na entrada da loja, para incentivar os clientes a entrar na loja;	+/-15m
13. Atualiza os prémios dos jogos Santa Casa, para que os clientes estejam sempre atualizados;	+/-3h30
14. Faz o atendimento ao cliente, vendendo os produtos em loja;	+/-15
15. Arruma a loja no final do dia, para facilitar a abertura da loja no dia seguinte.	

Relações de Trabalho



Relações Internas

Efetua contactos com:

-  A chefe de armazém quando precisa de encomendar tabaco para a loja;
-  O vendedor para receber o material e enviar as receitas diárias para a sede;
-  A chefe de compras quando existe algum problema em loja.





Relações Externas

Efetua contactos com:






-  Os fornecedores, de modo a fazer as encomendas para o dia seguinte;
-  Os clientes, a fim de realizar as vendas.

Esforços

Físicos e Mentais

-  Carregar com os expositores para fora e para dentro da loja;
-  Estar de pé e na mesma posição durante a maior parte do expediente;
-  Necessidade constante de estar a atender os clientes e a verificar se não há furtos na loja;
-  Preocupação com as contas no final do dia;

Consequências

-  Cansaço psicológico devido às muitas horas no atendimento ao público;
-  Cansaço psicológico aquando da contagem da caixa no final do dia;
-  Lombalgias;
-  Dores nas costas e nas articulações;
-  Artrite.

Riscos no Trabalho



Risco de assaltos eminentes, devido aos produtos que tem na loja e ao dinheiro que possui em caixa;

Horário de Trabalho

Faz oito horas diárias, no entanto a hora de entrada e de saída varia consoante o horário da loja.

4. Administrativa

Categoria Profissional

Administrativa

Nº de Titulares

1

Requisitos para a Função

Formação Escolar

Licenciatura em Acessória de Administração, ou Licenciatura em Gestão de Empresas

Formação Profissional

Formação no programa Informático PHC;

Noções de contabilidade;



Experiência Profissional

1 Ano de experiência na área administrativa e de gestão;

1 Ano de experiência no PHC.





Autonomia

Decide:









-  O dinheiro a enviar para o banco diariamente;
-  De acordo com as normas da empresa como enviar a informação respeitante aos fornecedores para a contabilidade;

Principais Responsabilidades

Responsável:

-  Pelo controlo do dinheiro feito diariamente por cada vendedor;
-  Pela pesagem e separação das moedas para serem entregues à empresa de segurança que as recolhe para depósito bancário;
-  Pelo controlo diário de todas as entradas e saídas de dinheiro das contas bancárias da empresa;
-  Por recolher e organizar toda a documentação relativamente aos pagamentos feitos aos fornecedores para a contabilidade.

Descrição Sumária da Função

-  Recolha e contagem do dinheiro feito pelos vendedores diariamente;
-  Separação das moedas para entrega à empresa de segurança;
-  Lançamento de saídas e entradas de dinheiro das contas bancárias;
-  Analisa os depósitos da *PayShop*, dos jogos Santa Casa e verifica se coincidem com o extrato;
-  Confere se os depósitos dos vendedores batem certo com o extrato bancário;
-  Lançamento dos pagamentos aos fornecedores;
-  Atualização das fichas dos fornecedores;
-  Preparação de documentação para a contabilidade.

Descrição das Tarefas

Tempo de Execução

- | | |
|--|---------|
| 1. Recolhe o dinheiro de todos os vendedores, abrindo os seus cacifos, para que o possa conferir; | +/- 15m |
| 2. Pesa os sacos das diversas moedas, utilizando uma balança apropriada, para verificar se têm o peso correto; | +/- 30h |
| 3. Preenche o documento de depósito que vai junto às moedas, para que tenha controlo do dinheiro enviado; | +/- 15m |
| 4. Ensaca as moedas, utilizando um saco próprio da empresa | |




António Raiado, Lda.

de segurança, para que esta depois possa recolher o dinheiro;	+/- 15m
5. Vai ao banco fazer o depósito do restante dinheiro dos vendedores (notas), para que depois possa lançar as entradas de dinheiro na conta bancária;	+/- 1h
6. Insere os dados relativamente às saídas e entradas de dinheiro nas contas bancárias da empresa, utilizando o Microsoft excel, para ter controlo sobre as mesmas;	+/- 2h
7. Insere os dados relativamente aos cheques e aos depósitos bancários dos vendedores, utilizando um documento em Microsoft excel, a fim de verificar se as contas batem certo;	+/- 30m
8. Retira um extrato bancário, utilizando a internet (site do banco), para comparar se o que foi depositado bate certo com o que está no extrato;	+/- 15m
9. Confere os depósitos efetuados da <i>PayShop</i> e dos Jogos Santa Casa, utilizando os relatórios enviados das lojas e confere com os extratos para verificar se os valores coincidem;	+/-2h
10. Lança os pagamentos diários feitos aos fornecedores, utilizando um documento em Microsoft excel para posteriormente enviar a documentação para a contabilidade;	+/-30m
11. Arruma a documentação (pagamentos e extratos bancários, faturas) relativa aos fornecedores em pastas dividindo por data e fornecedor, para mensalmente enviar à contabilidade;	--
12. Pode dar apoio nas lojas se assim for necessário;	

Relações de Trabalho




Relações Internas

Efetua contactos com:

-  Vendedores, quando estes precisam de moedas para fornecer as *vending Machines*, ou quando os depósitos não batem certo;
-  Tesoureira a fim de verificar os pagamentos aos fornecedores;
-  As assistentes de loja caso haja algum problema com a caixa;



Relações Externas

Efetua contactos com:






-  Contabilista, para resolução de qualquer dúvida relacionada com a documentação enviada;
-  Os bancos, a fim de efetuar os depósitos e caso se verifique algum problema com os depósitos;
-  Fornecedores, caso alguma fatura ou pagamento não esteja a coincidir com os extratos.

Esforços

Físicos e Mentais

-  Passar muitas horas na mesma posição;
-  Dores nas costas e articulações devido às muitas horas sentada.

Consequências

-  Visão debilitada devido às muitas horas no computador;
-  Cansaço psicológico devido à contagem de um elevado número de moedas;
-  Lombalgias;
-  Dores nas costas e nas articulações;
-  Stress.

Riscos no Trabalho



Risco de assaltos, devido ao valor dos depósitos transportados para o banco diariamente;

Horário de Trabalho

Das 09h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00




5. Técnica de Recursos Humanos

<i>Categoria Profissional</i>
Técnica de Recursos Humanos
<i>Nº de Titulares</i>
1

<i>Requisitos para a Função</i>
<i>Formação Escolar</i>
Licenciatura em Gestão de recursos Humanos
<i>Formação Profissional</i>
Conhecimentos profundos do código de trabalho.
<i>Experiência Profissional</i>
1 Ano de experiência na área administrativa, mais propriamente na gestão de recursos humanos;






Autonomia

Decide:






-  Mediante as normas da empresa como proceder aquando uma admissão ou demissão;
-  Mediante as normas que documente reunir para enviar para a empresa que processa os salários dos colaboradores;
-  Em conjunto com o programa MOVE PME a formação necessária aos colaboradores da empresa;

Principais Responsabilidades

Responsável:

-  Pelo planeamento do mapa de férias de cada colaborador;
-  Pelo tratamento da informação necessária ao processamento salarial de cada colaborador;
-  Pelo planeamento da formação necessária a todos os colaboradores;
-  Pelo tratamento da documentação necessária aquando a admissão ou demissão de um colaborador;
-  Por toda a parte burocrática referente aos recursos humanos da empresa.

Descrição Sumária da Função

-  Faz os mapas de férias para cada colaborador;
-  Trata de toda a documentação necessária ao processamento salarial de todos os colaboradores;
-  Trata de toda a documentação necessária aquando uma admissão ou demissão;
-  Trata da formação dos colaboradores;
-  Trata de toda a documentação necessária aos colaboradores.

<u><i>Descrição das Tarefas</i></u>	<u><i>Tempo de Execução</i></u>
1. Trata da documentação necessária ao processamento salarial de cada colaborador;	+/-2h
2. Faz os contratos de trabalho, utilizando o modelo instituído na empresa, para que todos os colaboradores estejam de acordo com a lei;	+/- 30m
3. Trata de toda a documentação e burocracias necessárias para a admissão de novos colaboradores;	+/-30m
4. Dá aos novos colaboradores todas as informações necessárias, fornecendo o material necessário e apresentando as instalações e os colegas, para que tenham uma boa adaptação;	+/-1h
5. Cuida de todas as burocracias aquando de alguma demissão, tratando de toda a documentação legal da parte da empresa e do colaborador;	+/-1h
6. Elabora os mapas de férias, tendo em atenção o fluxo de trabalho da empresa e à disponibilidade de cada colaborador;	+/-1h
7. Prepara os mapas de formação anuais de todos os colaboradores;	+/-1h30
8. Arquivo de documentação relativa aos colaboradores em pastas apropriadas para um maior e melhor acesso à informação de cada um.	+/-30m

Relações de Trabalho

Relações Internas



Efetua contactos com:



Todos os colaboradores sobre admissões, demissões, processamento salarial, formação, férias e todas as burocracias inerentes aos mesmos;



Relações Externas

Efetua contactos com:





-  Instituições públicas, nomeadamente segurança social e Finanças, derivado das admissões e demissões na empresa;
-  Instituições bancárias quando existe algum problema com o pagamento dos colaboradores.

Esforços


Físicos e Mentais

-  Passar muitas horas na mesma posição;
-  Passar muitas horas ao computador;

Consequências

-  Visão debilitada devido às muitas horas no computador;
-  Cansaço psicológico;
-  Lombalgias;
-  Dores nas costas e nas articulações;

Riscos no Trabalho

-  Não se verificam.

Horário de Trabalho

Das 09h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00





6. Responsável Vending Machines

<i>Categoria Profissional</i>
Responsável Vending Machines
<i>Nº de Titulares</i>
1

<i>Requisitos para a Função</i>
<i>Formação Escolar</i>
Licenciatura em Gestão de empresas
<i>Formação Profissional</i>
Formação no programa Informático PHC; Formação no programa <i>Winvending</i> ; Bons conhecimentos do Microsoft Excel;
<i>Experiência Profissional</i>
1 Ano de experiência na área administrativa e de gestão; 6 Meses de experiência no PHC.






Autonomia

Decide:






-  A agenda dos técnicos diariamente;
-  Que clientes são prioritários aquando de uma avaria ou uma entrega de material;
-  Mediante as regras instituídas na empresa, a percentagem a pagar a cada cliente por empréstimo do estabelecimento para as *Vending Machines*;
-  Mediante acordo com os fornecedores que produtos coloca nas *Vending Machines*.

Principais Responsabilidades

Responsável:

-  Pelo pagamento das comissões aos clientes;
-  Pela atualização dos estabelecimentos que tem o serviço *Vending Machines* e do tipo de máquina que está em cada um;
-  Pelos produtos a colocar nas *Vending Machines* mediante o acordo com os fornecedores;
-  Pelo ficheiro SHAFT aos clientes;
-  Por todas as ações aquando um assalto a uma *Vending Machine*.

Descrição Sumária da Função





-  Prepara a agenda diária dos técnicos;
-  Faz os pagamentos mensais aos clientes das *Vending Machines*;
-  Atualiza constantemente o ficheiro dos clientes das *Vending Machines*;
-  Coordena os produtos a colocar nas *Vending Machines* de acordo com o que os fornecedores sugerem;
-  Trata em conjunto com os técnicos das avarias das máquinas.

<u>Descrição das Tarefas</u>	<u>Tempo de Execução</u>
1. Atende todas as chamadas dos clientes, quer por motivo de avarias, devolução ou entrega de máquinas de forma a poder orientar a agenda quer dos técnicos quer dos vendedores;	+/-1h
2. Prepara a agenda diária de cada técnico, mediante os contactos dos clientes de forma a dar uma resposta rápida aos mesmos;	+/- 1h
3. Atualiza o ficheiro das <i>Vending Machines</i> em Excel, no PHC e no <i>WinVending</i> , colocando o nome de todos os estabelecimentos com <i>Vending Machines</i> e o tipo de máquina que lá se encontra, para quando houver alguma troca ou avaria saber o tipo de máquina que lá está de forma a facilitar o trabalho dos técnicos;	+/-2h
4. Redige um documento respeitante a cada fornecedor, utilizando o Excel para manter a informação atualizada aos vendedores/repositores para que estes saibam que produtos devem colocar nas <i>Vending Machines</i> ;	+/-1h
5. Faz o pagamento aos clientes, mediante as leituras que os vendedores retiram das <i>Vending Machines</i> utilizando o <i>WinVending</i> para retirar o valor acordado da comissão da máquina e o PHC para verificar o valor do pagamento a entregar ao cliente;	+/-1h
6. Agenda com os clientes, a entrega ou a devolução das <i>Vending Machines</i> , de forma a que os técnicos e vendedores possam dar uma resposta rápida aos clientes;	+/-30m
7. Negocia com os clientes a comissão da exploração do espaço, de modo a angariar novos clientes para as <i>Vending Machines</i> ;	+/-30m
8. Envia aos clientes, o ficheiro SHAFT, utilizando o <i>mail</i> , para que os clientes tenham acesso à informação de vendas e lucros das máquinas ao longo dos meses;	+/-30m
9. Disponibiliza toda a informação relativa a cada máquina às autoridades, quando se verifica um assalto, para que possam ser tomadas as medidas necessárias;	+/-30m

Relações de Trabalho



Relações Internas

Efetua contactos com:

-  Técnicos por causa de avarias, entrega ou devolução de *Vending Machines*;
-  Os vendedores no que respeita às leituras das *Vending Machines*, e aos produtos que têm que colocar em cada máquina;
-  A administrativa quando se verifica algum assalto uma vez que esta é quem trata junto das entidades competentes do sucedido;
-  A tesoureira por causa dos pagamentos aos clientes;



Relações Externas

Efetua contactos com:






-  Clientes, mediante avarias, entregas ou devoluções de *Vending Machines*;
-  Fornecedores por causa das campanhas dos produtos comercializados;

Esforços

Físicos e Mentais

-  Passar muitas horas na mesma posição;
-  Dores nas costas e articulações devido às muitas horas sentada.

Consequências

-  Visão debilitada devido às muitas horas no computador;
-  Cansaço psicológico não só por causa das muitas horas no computador;
-  Lombalgias;
-  Dores nas costas e nas articulações;
-  Stress.

Riscos no Trabalho



Risco de assaltos, devido ao valor do produto em armazém;

Horário de Trabalho

Das 09h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00





7. Vendedor

<i>Categoria Profissional</i>
Vendedor a retalho
<i>Nº de Titulares</i>
2

<i>Requisitos para a Função</i>
<i>Formação Escolar</i>
9º Ano
<i>Formação Profissional</i>
Conhecimentos profundos em técnicas de venda; Conhecimentos profundos de todos os produtos comercializados; Noções gerais de relação com clientes.
<i>Experiência Profissional</i>
1 Ano de experiência como vendedor ou comercial; 1 Mês de experiência na área da distribuição na zona do Algarve; 1 Mês de experiência na distribuição de Tabaco.





Autonomia

Decide:




-  Que clientes visita em primeiro lugar;
-  O seu trabalho dividindo os clientes pelos vários dias da semana tendo em conta os locais a visitar;
-  Mediante as normas da empresa o valor que atribuí ao produto que entrega ao cliente;
-  Mediante consulta prévia da chefia que descontos pode fazer a certos clientes;

Principais Responsabilidades

Responsável:

-  Por valores monetários;
-  Pelo tabaco transportado;
-  Pelo transporte e na utilização do *Intermec* e da Impressora;
-  Por passar informação aos colegas responsáveis mediante qualquer erro de faturação ou na mercadoria;

Descrição Sumária da Função

-  Prospeção de mercado e angariação de novos clientes;
-  Contacto com clientes das diversas rotas;
-  Venda de tabaco a retalho.

Descrição das Tarefas

Tempo de Execução

1. Seleciona a rota a fazer, verificando o dia da semana que se encontra para conseguir ir de acordo ao processo estipulado semanalmente;
2. Contacta com os clientes, ligando para os mesmos a fim de

+/-1m

fazer as notas de encomenda;	+/- 1h30m
3. Redige as notas de encomenda utilizando o <i>Intermec</i> para poder dar saída do produto no armazém e imprimir as faturas dos produtos;	+/- 30m
4. Imprime as faturas dos produtos que constam das notas de encomenda, utilizando o programa PHC ¹ para posteriormente entregar aos clientes;	+/- 5m
5. Confere os produtos, que são antecipadamente separados pelo fiel de armazém, comparando com as notas de encomenda efetuadas, para que mais tarde não se verifiquem erros de <i>stock</i> ;	+/-15m
6. Imprime a guia de circulação, utilizando o <i>Intermec</i> para que a carga circule de acordo com o estipulado na lei;	+/-1m
7. Inicia a rota, verificando os clientes do dia, de modo a conseguir percorrer todos os estabelecimentos pré-estabelecidos;	--
8. Chega ao estabelecimento, separa a encomenda para entregar ao cliente;	+/- 5m
9. Entrega a nota de encomenda e a fatura ao cliente, para que possam conferir os produtos;	+/-1m
10. Fornece o produto, conferindo com a nota de encomenda a fim de verificar se o produto está de acordo com o que foi previamente pedido;	+/-5m
11. Recebe o pagamento, mediante cheque ou dinheiro para selar a venda;	+/-5m
12. Imprime o recibo de pagamento, utilizando o <i>Intermec</i> , para que o cliente possa ficar com uma prova do pagamento;	+/-3m
13. Fornece ao cliente a fatura, previamente impressa no escritório, como prova da faturação dos produtos;	+/-2m
14. Visita os restantes estabelecimentos, seguindo a rota diária	+/-5h

¹PHC é uma software house nascida em 1989 com dedicação exclusiva ao desenvolvimento de software de gestão. *In* <http://aeiou.bpiexpressoimobiliario.pt/parceiros/phc/phc.htm>. Consultado em 13/02/2014




António Raiado, Lda.

de modo a que nenhum cliente fique esquecido;	
15. Termina a volta, ao fim do dia tendo visitado todos os estabelecimentos previstos;	--
16. Contabiliza o dinheiro do dia, conferindo com as faturas para verificar se os pagamentos estão corretos;	+/-1h
17. Separa o dinheiro, colocando notas, moedas e cheques dentro dos respetivos sacos para depositar no banco;	+/-30m
18. Faz o depósito bancário de todo o dinheiro conseguido no dia, utilizando a caixa multibanco para dar entrada do mesmo nas contas da empresa;	+/-10m
19. Retira o talão do depósito bancário, para posteriormente entregar nos escritórios da empresa;	+/-1m

Relações de Trabalho



Relações Internas

Efetua contactos com:

-  O chefe de compras quando precisa de alguma documentação sobre produtos ou clientes;
-  O chefe de armazém, devido às campanhas dos vários fornecedores;
-  O fiel de armazém para conferir a mercadoria diariamente;







Relações Externas

Efetua contactos com:







-  Clientes, a fim de realizar as encomendas para o dia seguinte;
-  Novos estabelecimentos, de forma a angariar novos clientes;

Esforços



Físicos e Mentais

-  Levantar as caixas com o tabaco para entrega nos clientes;
-  Transporte manual de cargas durante todo o dia, todos os dias;
-  Estar sentado no carro na mesma posição durante quase todo o dia;
-  Estar sempre a descer e subir para o carro devido às várias paragens;
-  Necessidade constante de cumprir os objetivos diários;
-  Preocupação com as contas no final do dia;

Consequências

-  Cansaço psicológico devido às muitas horas de condução;
-  Cansaço psicológico aquando da contagem do dinheiro;
-  Lombalgias;
-  Dores nas costas e nas articulações;
-  Artrite;
-  *Stress.*

Riscos no Trabalho

-  Risco de assaltos eminentes, devido ao valor do produto transportado;
-  Doenças osteoarticulares e neuromusculares.

Horário de Trabalho

O horário de trabalho é delimitado pelo colaborador, no entanto esse tem que cumprir os objetivos diários.

8. Vendedor/Repositor *Vending Machines*

Categoria Profissional

Vendedor/ Repositor

Nº de Titulares

Requisitos para a Função

Formação Escolar

9º Ano

Formação Profissional

Noções gerais de Eletrónica;

Noções gerais de relação com clientes.




Experiência Profissional

1 Mês de experiência na área da distribuição na zona do Algarve;

1 Mês de experiência na distribuição de Tabaco.






Autonomia

Decide:




-  Que clientes visita em primeiro lugar;
-  Consoante as normas previamente fixadas a quantidade de tabaco a colocar na *Vending Machines*;
-  Mediante as normas a quantidade de trocos que coloca na *Vending Machines*.

Principais Responsabilidades

Responsável:

-  Por valores monetários;
-  Pelo tabaco transportado;
-  Pelo transporte e na utilização do *Intermec* e da Impressora;
-  Pela boa manutenção das *Vending Machines*;
-  Por informar o técnico mediante qualquer avaria com as *Vending Machines*.

Descrição Sumária da Função

-  Prospeção de mercado e angariação de novos clientes;
-  Reposição das *Vending Machines*;
-  Pode fazer alguns clientes com venda a retalho;

Descrição das Tarefas

Tempo de Execução

- | <u>Descrição das Tarefas</u> | <u>Tempo de Execução</u> |
|--|--------------------------|
| 1. Seleciona a rota a fazer, verificando o dia da semana que se encontra para ir de acordo à rota estipulada semanalmente; | +/-1m |
| 2. Imprime a guia de circulação, utilizando o <i>Intermec</i> para que a carga circule de acordo com o estipulado na lei; | +/- 1m |
| 3. Inicia a rota, verificando os clientes do dia, de modo a conseguir percorrer todos os estabelecimentos pré-estabelecidos; | -- |
| 4. Chega ao estabelecimento e abre a máquina a fim de verificar os produtos que necessitam reposição; | +/- 2m |
| 5. Faz uma nota de encomenda, registando no <i>Intermec</i> todos os produtos em falta na máquina, para se poder dar baixa desses produtos no armazém; | +/-15m |
| 6. Imprime a nota de encomenda, utilizando o <i>Intermec</i> e a | |

impressora portátil, para poder comprovar a saída de produto de armazém;	+/-1m
7. Retira o dinheiro dos reservatórios, colocando o dinheiro no saco respeitante à máquina, para que no final do dia possa contabilizá-lo;	+/- 2m
8. Confere a quantidade de moedas para trocos, abrindo os reservatórios das mesmas para poder verificar quais as que necessitam reposição;	+/-1m
9. Regista no <i>Intermec</i> a quantidade de moedas que vai colocar na máquina de modo a dar baixa do dinheiro que trouxe;	+/-1m
10. Imprime a nota de encomenda, utilizando o <i>Intermec</i> e a impressora portátil, para poder comprovar a saída do dinheiro o escritório;	+/-1m
11. Busca os produtos e o dinheiro em falta à carrinha, carregando os mesmos até à máquina para a poder reabastecer;	+/-10m
12. Reabastece a máquina, colocando os maços de tabaco no local certo para que não existam reclamações por parte dos clientes;	
13. Fornece os reservatórios de moedas, colocando as moedas em falta para que a máquina consiga sempre que necessário, dar troco ao cliente;	+/-5m +/-5h
14. Verifica se a máquina apresenta alguma anomalia e se não apresentar fecha-a, caso apresente terá que tentar resolver e se não conseguir terá que chamar o técnico responsável;	+/-1h
15. Visita os restantes clientes da rota, mantendo o mesmo processo quanto ao abastecimento das máquinas;	
16. Termina a volta, ao fim do dia tendo visitado todos os estabelecimentos previstos;	+/-5h
17. Contabiliza o dinheiro do dia, conferindo com as faturas dos produtos levantados para verificar se está tudo correto;	--
18. Separa o dinheiro, colocando notas, moedas e cheques dentro dos respetivos sacos para depositar no banco;	+/-30m
19. Imprime o recibo da contagem do dinheiro no escritório, utilizando o programa PHC, para deixar tudo dentro do cacifo	+/-5m





António Raiado, Lda.

para seguir para o banco;	+/-1m
20. Imprime utilizando o <i>Intermec</i> um documento com todo o material gasto durante o dia, para verificar se está correto;	
21. Contacta com os clientes de venda a retalho da rota do dia seguinte, ligando para os mesmos a fim de saber se estes necessitam de produtos;	+/-1m
22. Faz as notas de encomenda no <i>Intermec</i> de acordo com a rota que irá fazer no dia seguinte, tendo em conta as encomendas a retalho e as máquinas que irá repor;	+/-15m
23. Faz as notas de encomenda no <i>Intermec</i> dos sacos de moedas que vai levar do escritório para reabastecimento das máquinas;	+/-10m
24. Confere com o fiel de armazém os produtos a levar, mediante as notas de encomenda, a fim de verificar se o <i>stock</i> está correto com o que foi solicitado;	+/-5m
25. Carrega a carrinha com a mercadoria que irá necessitar no dia seguinte;	+/-15m
	+/-15m

Relações de Trabalho


Relações Internas

Efetua contactos com:

-  O gerente comercial, quando precisa de alguma documentação sobre produtos ou clientes;
-  O chefe de armazém, devido às campanhas dos vários fornecedores;
-  O fiel de armazém para conferir a mercadoria diariamente;
-  O técnico, quando alguma máquina apresenta anomalias.

Relações Externas

Efetua contactos com:

-  Clientes, a fim de realizar as encomendas para o dia seguinte;



Novos estabelecimentos, de forma a angariar novos clientes;

Esforços

Físicos e Mentais



Levantar as caixas com o tabaco para entrega nos clientes;



Transportar as caixas do tabaco para os estabelecimentos;



Estar sentado no carro na mesma posição durante quase todo o dia;



Estar sempre a descer e subir para o carro devido às várias paragens;



Necessidade constante de cumprir os objetivos diários;



Preocupação com as contas no final do dia;

Consequências



Cansaço psicológico devido às muitas horas de condução;



Cansaço psicológico aquando da contagem do dinheiro;



Lombalgias;



Dores nas costas e nas articulações;



Stress.

Riscos no Trabalho



Doenças osteoarticulares e neuromusculares;



Risco de assaltos eminentes, devido ao valor do produto transportado.

Horário de Trabalho

O horário de trabalho é delimitado pelo colaborador, no entanto esse tem que cumprir os objetivos diários

9. Técnico de Manutenção

Categoria Profissional

Técnico de Manutenção

Nº de Titulares

2

Requisitos para a Função

Formação Escolar

12º Ano de escolaridade

Formação Profissional

Curso de Técnico de Manutenção;

Noções de eletrónica;

Noções de eletricidade;




Formações complementares específicas sobre o funcionamento de cada *Vending Machine*.

Experiência Profissional

1 Ano de experiência como técnico de manutenção;





Autonomia

Decide:






-  Mediante a sua chefia que rota faz diariamente;
-  Mediante a sua agenda que clientes visita primeiro;
-  Consoante as instruções de cada máquina, que passos deve seguir para fazer uma boa manutenção das mesmas;

Principais Responsabilidades

Responsável:

-  Pela entrega e recolha das máquinas do tabaco aos clientes;
-  Pela manutenção de todas as *Vending Machines* da empresa;
-  Pela programação das *Vending Machines*;
-  Pela mudança da imagem das máquinas consoante as regras dos fornecedores;

Descrição Sumária da Função

-  Entrega e recolhe as máquinas do tabaco aos clientes;
-  Faz a manutenção de todas as *Vending Machines* da empresa;
-  Trata das avarias das *Vending Machines*;
-  Faz a programação das *Vending Machines*;
-  Faz a mudança da imagem das máquinas consoante as regras dos fornecedores;

Descrição das Tarefas

Tempo de Execução



- | | |
|--|--------|
| 1. Verifica as suas tarefas diárias, consultando a sua agenda, para saber quais são os clientes a visitar; | +/-10m |
| 2. Faz o levantamento das <i>Vending Machines</i> do armazém, para levar ao cliente; | +/- 1h |
| 3. Preenche a ficha de máquina/cliente, de forma a indicar o tipo | +/-5m |

de maquina que sai do armazém e para qual o cliente que vai ser depositada;	
4. Preenche a guia de transporte, para que a maquina possa seguir em conformidade com a lei;	+/- 5m
5. Deposita a máquina no estabelecimento indicado, programando-a, para que o vendedor/repositor a possa fornecer de produtos;	+ /- 30m
6. Verifica o funcionamento das máquinas instaladas, fim de analisar se esta a presenta alguma anomalia;	+/- 30m
7. Segue a sua rota, segundo a sua agenda diária, verificando que clientes visita seguidamente, para que não deixe nenhum para trás;	+/-2h
8. Dirige-se ao cliente para verificar a máquina que apresenta anomalias, analisando-a para que possa solucionar o seu problema, garantindo assim a satisfação do cliente;	+/-2h
9. Vai ao cliente que já não está interessado em possuir uma <i>Vending Machine</i> e após o vendedor/repositor lhe retirar os produtos, carrega-a e transporta-a para o armazém ou para um novo cliente;	+/-1h
10. Altera o <i>facing</i> ² das <i>Vending Machines</i> quando os vendedores/repositores necessitam alterar os produtos ou a ordem dos mesmos dentro das mesmas;	+/-1h

Relações de Trabalho

Relações Internas




Efetua contactos com:

-  Os vendedores/repositores, quando existe anomalias nas *Vending Machines*;
-  A responsável das *Vending Machines* mediante a marcação diária das tarefas;

² Facing – Parte frontal das Vendings Machines, onde estão expostos os emblemas dos produtos existentes na mesma.


Relações Externas

Efetua contactos com:





-  Clientes telefonicamente aquando a avaria de alguma *Vending Machines*;
-  Fabricantes das máquinas quando existe algum problema técnico mais complicado de resolver;
-  Empresas de peças específicas para cada tipo de máquina, quando precisam de peças para a manutenção ou reparação das *Vending Machines*.

Esforços

Físicos e Mentais

-  Dores nas costas e articulações devido aos pesos que carregam diariamente;

Consequências

-  Cansaço psicológico devido às muitas horas de condução;
-  Lombalgias;
-  Dores nas costas e nas articulações;
-  Artrite;

Riscos no Trabalho

Não se verifica.

Horário de Trabalho

Das 09h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00




10. Chefe de Compras

<i>Categoria Profissional</i>
Chefe de Compras
<i>Nº de Titulares</i>
1

<i>Requisitos para a Função</i>
<i>Formação Escolar</i>
12º Ano de escolaridade
<i>Formação Profissional</i>
Curso de secretariado administrativo; Formação no programa Informático PHC; Noções de contabilidade; Formação em produtos tabagísticos e afins.
<i>Experiência Profissional</i>
1 Ano de experiência na área administrativa e de gestão; 1 Ano de experiência no PHC.






Autonomia

Decide:







-  Como enviar a documentação para a contabilidade;
-  Mediante as normas como fazer o ficheiro *SAFT*³;
-  Como fazer a documentação necessária para auxiliar vendedores e técnicos;

Principais Responsabilidades

Responsável:

-  Pela preparação da documentação de venda dos produtos para a contabilidade;
-  Pela elaboração do ficheiro *SAFT*;
-  Pela conferência dos produtos faturados nas *vending Machines*;
-  Pela conferência dos produtos vendidos nas lojas;
-  Pelas listas de faturação mensais de cada cliente, por forma a verificar as vendas de cada vendedor.

Descrição Sumária da Função

-  Preparação de dados das vendas mensais para a contabilidade;
-  Elaboração do ficheiro *SAFT*;
-  Listas com a faturação de clientes;
-  Notas de crédito para clientes;
-  Extratos de conta dos clientes;
-  Conferência dos movimentos das *Vending Machines*.

Descrição das Tarefas

Tempo de Execução

³ **SAF-T** (Standard Audit File for Tax Purposes) é um ficheiro normalizado, com o objetivo de permitir uma exportação fácil, e em qualquer altura, de um conjunto predefinido de registos contabilísticos, de faturação, de documentos de transporte e recibos emitidos, num formato legível e comum, independentemente do programa utilizado, sem afetar a estrutura interna da base de dados do programa ou a sua funcionalidade. In http://info.portaldasfinancas.gov.pt/pt/apoio_contribuinte/NEWS_SAF-T_PT.htm. Autoridade Tributária e Aduaneira. consultado em 13/02/2014.

António Raiado, Lda.





1. Verifica os mails para conferir alguma informação sobre o trabalho que irá realizar durante o dia;	+/-5m
2. Faz uma listagem dos produtos e da quantidade que se vende mensalmente, para que posteriormente possa enviar para o administrador e para a contabilidade;	+/- 1h
3. Prepara os dados referentes às vendas mensais da empresa, utilizando o PHC e o Microsoft Excel, para poder enviar esses dados para a contabilidade;	+/- 1h
4. Prepara os dados referentes às contas bancárias da empresa, utilizando o PHC e o Microsoft Excel a fim de enviar toda a informação para a contabilidade;	+/- 1h
5. Faz uma lista mensalmente de cada cliente, utilizando o Excel, para saber a quantidade de produtos vendidos pelos vendedores;	+/- 2h
6. Faz listagem mensalmente de todos os produtos, separados pelo valor do Iva (6%, 13% e 23%), utilizando o Microsoft Excel, para verificar a quantidade de tabaco vendido e para enviar à contabilidade;	+/-30m
7. Controla as <i>vending machines</i> , utilizando o PHC, a fim de verificar o que é lançado nas máquinas e o que é devolvido das mesmas por parte dos vendedores;	+/-1h
8. Faz notas de créditos aos clientes, utilizando o PHC, para que possa ser disponibilizada ao cliente e posteriormente às finanças;	+/-15m
9. Tira o extrato de conta dos clientes, através do PHC, como forma de saber o movimento de cada cliente durante o ano;	+/-30m
10. Faz listagens de produtos com os respetivos códigos, utilizando o Excel, para facilitar a introdução dos produtos no <i>Intermec</i> quando os vendedores fazem as notas de encomenda;	+/- 3m
11. Prepara toda a documentação necessária para os depósitos bancários dos pagamentos recebidos das vendas feitas em armazém;	+/-2m
12. Cria documentos necessários para facilitar o trabalho dos	+/-5m

técnicos e vendedores (ex. guia de transporte para <i>Vending Machines</i>)	
13. Faz listagem de todos os produtos que foram vendidos em cada uma das lojas, como forma de fazer o controlo das vendas e dos produtos que mais se vendem;	+/-30m

Relações de Trabalho




Relações Internas

Efetua contactos com:

-  Os vendedores a retalho quando estes necessitam de alguma documentação ou esclarecimento de dúvidas;
-  Os vendedores/repositores de *Vending Machines*, mediante a conferência dos *stocks* que vão e vêm das mesmas para o armazém;
-  Os assistentes de loja, para resolução de eventuais problemas que possam surgir com o programa informático;
-  O escritório, no caso de haver problemas com a faturação de produtos;



Relações Externas

Efetua contactos com:



-  A contabilista para resolução de qualquer dúvida relacionada com a documentação enviada;
-  As finanças, devido a questões relacionadas com o ficheiro *Soft*;
-  Os clientes telefonicamente ou por escrito devido ao envio do extrato de conta.

Esforços


Físicos e Mentais

-  Passar muitas horas na mesma posição;
-  Dores nas costas e articulações devido às muitas horas sentada.

Consequências

-  Visão debilitada devido às muitas horas no computador;
-  Cansaço psicológico não só por causa das muitas horas no computador.

Riscos no Trabalho

-  Risco de assaltos, devido ao valor do produto em armazém;

Horário de Trabalho

Das 08h00 às 13h00 e das 15h00 às 18h00






11. Chefe de Armazém

<i>Categoria Profissional</i>
Chefe de armazém
<i>Nº de Titulares</i>
1

<i>Requisitos para a Função</i>
<i>Formação Escolar</i>
Licenciatura em Gestão de Empresas
<i>Formação Profissional</i>
Formação no programa Informático PHC; Formação em produtos tabagísticos e afins.
<i>Experiência Profissional</i>
1 Ano de experiência na área administrativa e de gestão, nomeadamente no que concerne ao contacto com fornecedores, receção de encomendas e controlo de <i>stocks</i> .













Autonomia

Decide:








-  Que produtos encomenda de cada fornecedor;
-  Perante o controlo das campanhas dos vários fornecedores;
-  E controla o *stock* de produtos no armazém;
-  A disposição dos produtos no armazém, para facilitar a contagem de *stocks*;
-  De acordo com as normas estipuladas, os dias a contactar cada fornecedor para fazer encomendas;

Principais Responsabilidades

Responsável:

-  Pela coordenação do trabalho dos fiéis de armazém, de forma a satisfazer as notas de encomenda e os pedidos recebidos;
-  Pela encomenda dos produtos a cada fornecedor;
-  Pelo inventário de todos os produtos no armazém;
-  Pela organização do *stock* de produtos em armazém;
-  Pela disposição dos produtos no armazém.
-  Por passar a informação das campanhas de incentivo aos vendedores responsáveis;
-  Pela passagem de informação dos *Intermec's* dos vendedores para o armazém e vice-versa;
-  Pela devolução de produtos aos fornecedores, se estes chegarem em más condições;
-  Pela introdução dos novos códigos e preços quando o selo e o preço do tabaco altera;
-  Pela resolução dos problemas que possam ocorrer nas lojas;
-  Responsável pela gestão dos produtos e dos clientes e dos fornecedores no PHC;
-  Pelo envio de extratos de conta corrente dos clientes que o solicitarem.

Descrição Sumária da Função

-  Controlo de *stocks*;
-  Inventário de todos os produtos em armazém;
-  Encomenda de produtos aos diversos fornecedores;
-  Receção de mercadoria;
-  Lançamento da mercadoria recebida no programa PHC;
-  Lançamento de faturas;
-  Gestão de campanhas.

Descrição das Tarefas

Tempo de Execução





- | <u>Descrição das Tarefas</u> | <u>Tempo de Execução</u> |
|---|--------------------------|
| 1. Verifica os <i>mails</i> diários, para que possa verificar as informações diárias dos fornecedores; | +/-5m |
| 2. Recebe a mercadoria, entregue pelo fornecedor para poder repor <i>stock</i> ; | +/- 15m |
| 3. Confere a mercadoria recebida mediante a nota de encomenda, para verificar se a mercadoria vem toda correta; | +/- 15m |
| 4. Imprime as listagens de compras a partir do programa PHC, referente aos fornecedores do dia para posteriormente fazer a encomenda; | +/- 5m |
| 5. Confere as listagens de compras com o <i>stock</i> que se encontra em armazém, para que possa conferir o produto em armazém e o que está em falta; | +/- 1h |
| 6. Faz no programa Excel, um documento, para que os fiéis de armazém possam ir anotando as faltas de <i>stock</i> ; | +/-10m |
| 7. Faz a encomenda a cada fornecedor, telefonicamente para poder repor os produtos em rutura; | +/-15m |
| 8. Lança e confere no PHC a mercadoria recebida anteriormente para que o <i>stock</i> em armazém esteja correto; | +/-1h |
| 9. Imprime a fatura através do PHC, para poder seguir para a | +/-3m |

contabilidade;	
10. Imprime a campanha de incentivo aos vendedores, para posteriormente passar a informação aos mesmos;	+- 2m
11. Verifica os estabelecimentos a que é dirigida a campanha, e apura os vendedores responsáveis pelos mesmos;	+-15m
12. Liga aos vendedores a confirmar se os estabelecimentos ainda estão ativos;	+-15m
13. Faz um documento para cada vendedor, com os estabelecimentos onde precisam introduzir os produtos da campanha, para que possam beneficiar da campanha;	+-10m
14. Passa a informação contida nos <i>Interme'c</i> dos produtos que saíram do armazém e vice-versa;	+-1h
15. Altera o preço de todos os produtos, no programa PHC, aquando da mudança de selo e de preço que normalmente acontece anualmente, para que a empresa esteja de acordo com as leis em vigor;	+-1h
16. Faz novas etiquetas com os novos códigos dos produtos, imprimindo-as do PHC para colar nas prateleiras a fim de ajudar no controlo de <i>stock</i> ;	+-10m
17. Separa os produtos com selo antigo por cada fornecedor, para que possa posteriormente devolver o produto aos mesmos;	+-2h

Relações de Trabalho



Relações Internas

Efetua contactos com:

-  Os fiéis de armazém a fim de coordenar o seu trabalho;
-  Os vendedores de forma a informá-los das várias campanhas dos fornecedores;
-  Os assistentes de loja, para resolução de eventuais problemas que possam surgir com os produtos;
-  A administrativa para resolução de questões relacionadas com as faturas dos produtos comprados;




Relações Externas

Efetua contactos com:






-  Os diversos fornecedores, para encomenda de produtos;
-  Os clientes, para envio de documentação solicitada pelos mesmos;

Esforços


Físicos e Mentais

-  Levantar as caixas com o tabaco para coloca-las no devido local;
-  Baixar e levantar os produtos para arrumá-los nas prateleiras devidas;
-  Passar muitas horas na mesma posição;

Consequências

-  Visão debilitada devido às muitas horas no computador;
-  Cansaço psicológico não só por causa das muitas horas no computador como também por causa da contagem diária de *stocks*;
-  Lombalgias;
-  Dores nas costas e nas articulações;
-  *Stress*.

Riscos no Trabalho

-  Risco de assaltos, devido ao valor do produto em armazém;

Horário de Trabalho

Das 10h00 às 13h00 e das 14h00 às 19h00

12. Fiel de armazém

Categoria Profissional

Fiel de armazém

Nº de Titulares

2

Requisitos para a Função

Formação Escolar

9º Ano de escolaridade

Formação Profissional

Curso de logística e armazenagem;

Formação em produtos tabagísticos e afins.

Experiência Profissional

6 Meses de experiência na área da reposição;

6 Meses de experiência em receção de encomendas e arrumação de mercadorias.

Autonomia

Decide:










A forma de arrumação dos produtos;








De acordo com as normas estipuladas, a quantidade de produtos a colocar nas prateleiras;

Principais Responsabilidades

Responsável:

-  Pela entrega das mercadorias aos vendedores;
-  Pela contagem de *stock* em armazém;
-  Pela receção e armazenamento dos produtos;
-  Pelo controlo das mercadorias que entram e saem do armazém;
-  Por verificar os *stocks* e informar a chefe de armazém em caso de falta;
-  Por fazer notas de crédito para clientes, quando for necessário;
-  Por conferir se os produtos que chegam ao armazém são aqueles que realmente foram encomendados.

Descrição Sumária da Função

-  Verificação de *stocks*;
-  Controlo de *stocks*;
-  Receção das encomendas por parte dos vendedores e separação das mesmas;
-  Receção de mercadoria;
-  Arrumação geral do armazém;

Descrição das Tarefas

Tempo de Execução

- | | |
|--|---------|
| 1. Recebe a mercadoria trazida pelos fornecedores; | +/-15m |
| 2. Confirma a mercadoria recebida diariamente, utilizando as notas de encomendas, a fim de verificar se os produtos são realmente aqueles que encomendaram e se estes estão em bom estado; | +/- 30m |
| 3. Verifica as notas de encomendas dos vendedores, utilizando o programa PHC, para que as possa imprimir; | +/- 10m |
| 4. Separa os produtos solicitados, utilizando as notas de encomenda para que os produtos estejam corretos; | +/- 1h |
| 5. Confere os produtos separados, utilizando a ajuda de um dos | |




António Raiado, Lda.

colegas para ter a certeza que os produtos são os corretos;	+/- 15m
6. Confere os produtos solicitados, com o vendedor, para que ambos possam conferir se o <i>stock</i> a sair do armazém é realmente o que foi solicitado;	+/- 15m
7. Imprime as faturas dos produtos levados pelo vendedor a retalho, utilizando o PHC, para que este possa entrega-las posteriormente aos clientes;	+/- 5m
8. Arruma a mercadoria que chega diariamente nos respetivos locais para terem sempre os produtos facilmente visíveis e fáceis de separar;	+/-1h
9. Faz uma arrumação por todo o armazém, repondo os produtos em falta nas prateleiras, para ser mais fácil o inventário de <i>stocks</i> e a separação para os vendedores;	+/-1h30
10. Controla o <i>stock</i> em falta, comparando o stock existente em armazém com o que sai diariamente;	+/-1h
11. Empacota isqueiros, utilizando embalagens próprias para que estes sejam disponibilizados nas <i>Vending Machines</i> ;	+/-2h

Relações de Trabalho



Relações Internas

Efetua contactos com:

-  O chefe de armazém, a fim de dar feedback do *stock* em armazém;
-  Os vendedores, para conferir as encomendas;
-  Os colegas, para conferir as encomendas dos vendedores;



Relações Externas

Efetua contactos com:




-  A empresa de entregas, a fim de receber as encomendas diariamente;
-  Os clientes para efetuar as notas de crédito;

Esforços


Físicos e Mentais

-  Levantar as caixas com o tabaco para coloca-las no devido local;
-  Baixar e levantar os produtos para arrumá-los nas prateleiras devidas;

Consequências

-  Cansaço psicológico devida à contagem diária de *stocks*;
-  Lombalgias;
-  Dores nas costas e nas articulações;

Riscos no Trabalho

-  Risco de assaltos, devido ao valor do produto em armazém;

Horário de Trabalho

Das 09h00 às 13h00 e das 15h00 às 19h00