JOBS 4ALL

STRENGTHENING THE EMPLOYABILITY AND KEY COMPETENCES OF YOUNG PEOPLE WITH DISABILITIES THROUGH THE DIGITAL TRANSFORMATION AND MODERNISATION OF YOUTH WORK

BROCHURA 4: ASSISTENTE DE ARMAZÉM

PR2/A2: JOBS4ALL TRAINING PACK FOR SPECIFIC JOBS IN 3 DIFFERENT SECTORS

AUTHOR: APPDA COIMBRA

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein. Project N°: 2021-2-EL02-KA220-YOU-000049207

Funded by the European Union

JOBS 4ALL

PROJECT INFORMATION

PROJECT ACRONYM: JOBS4ALL

WEBSITE: HTTPS://JOBS4ALL-PROJECT.EU/

SUB-PROGRAM OR KA: KA220-YOU - COOPERATION PARTNERSHIPS IN YOUTH

CONSORTIUM:

DEMOKRITOS NATIONAL CENTRE FOR SCIENTIFIC RESEARCH

Emphasys CENTRE

MetropolisNet
European network of local development partnerships in metropolitan areas

LC YOUTH

APPDA | Coimbra

Zespół Szkół Specjalnych im. Janiny Porazińskiej w Ignacowie

2ο ΕΠΑΛ ΑΓΙΑΣ ΠΑΡΑΣΚΕΥΗΣ

Funded by the European Union

ÍNDICE

AGRADECIMENTO 2
INTRODUÇÃO 3
PERFIL DO E DA ASSISTENTE DE ARMAZÉM 5
O QUE FAZ UMA PESSOA ASSISTENTE DE ARMAZÉM? 6
GLOSSÁRIO 9
TAREFAS 14
NÍVEL INICIAL 15
ORGANIZAÇÃO DOS PRODUTOS NAS PRATELEIRAS 15
SUBSTITUIÇÃO DE PRODUTOS 17
VERIFICAR PRODUTOS FORA DE STOCK 19
NÍVEL INTERMÉDIO 21
COLOCAÇÃO DE ETIQUETAS NOS PRODUTOS 22
CONTROLO DO INVENTÁRIO 24
PREPARAÇÃO DE ENCOMENDAS 26
NÍVEL AVANÇADO 27
SERVIÇO AO CLIENTE 27
ATENDIMENTO AO CLIENTE - NO ARMAZÉM 27
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE - TELEFONE 29

AGRADECIMENTO

À BIG MAT - CENTRO TORNEIRAS, EM COIMBRA (HTTPS://BIGMATCENTROTORNEIRAS.PT/), E À SUA EQUIPA, PELA GENEROSIDADE NO APOIO TÉCNICO, LOGÍSTICO E DE AUTORIZAÇÃO NA REALIZAÇÃO E DIFUSÃO DE FOTOS PARA A ELABORAÇÃO DESTE FOLHETO.

INTRODUÇÃO

ESTE FOLHETO É SOBRE O DANIEL.

O DANIEL TEM 25 ANOS E QUER TORNAR-SE UM ASSISTENTE DE ARMAZÉM.

O TRABALHO DELE INCLUI VÁRIOS TIPOS DE TAREFAS.

AS TAREFAS DO DANIEL ESTÃO DIVIDIDAS EM TRÊS NÍVEIS:

• NÍVEL INICIAL

• NÍVEL INTERMÉDIO

• NÍVEL AVANÇADO

EM CADA NÍVEL, IRÁS APRENDER COMO EXECUTAR AS RESPECTIVAS TAREFAS.

COMEÇA PELO NÍVEL INICIAL.

ESTAS SÃO AS ATIVIDADES MAIS FÁCEIS DE FAZER NUM ARMAZÉM.

DEPOIS, AVANÇA PARA O NÍVEL INTERMÉDIO.

NO FINAL, NO NÍVEL AVANÇADO,

IRÁS ENCONTRAR AS ATIVIDADES MAIS DIFÍCEIS

DE FAZER NUM ARMAZÉM.

O NÍVEL AVANÇADO NÃO É NECESSÁRIO EM TODOS OS LOCAIS.

DEPOIS DE APRENDER TODAS AS TAREFAS,

ESTARÁS PRONTO(A) PARA TESTAR AS TUAS COMPETÊNCIAS NUM ARMAZÉM.

ASSIM QUE COMEÇARES A TRABALHAR NUM ARMAZÉM,

É IMPORTANTE QUE APRENDAS A FAZER TUDO

DO PRINCÍPIO AO FIM.

NÃO TE PREOCUPES SE NÃO ENTENDERES ALGUMA COISA.

PEDE AJUDA QUANDO PRECISARES.

BOA SORTE!

PERFIL DO E DA ASSISTENTE DE ARMAZÉM

APRESENTAMOS-TE O DANIEL!

ELE TRABALHA COMO ASSISTENTE DE ARMAZÉM.

O SEU TRABALHO ENVOLVE TRABALHAR NUM ARMAZÉM.

ELE PREPAROU-SE MUITO BEM PARA AS SUAS TAREFAS.

VESTIU O UNIFORME E ESTÁ PRONTO

PARA REALIZAR ESSAS TAREFAS.

ELE VAI CONTAR-TE ALGUMAS COISAS

QUE PRECISAS DE SABER SOBRE O SEU TRABALHO.

TAMBÉM TE VAI MOSTRAR

PASSO A PASSO

COMO FAZER AS TAREFAS

QUE UM(A) ASSISTENTE DE ARMAZÉM FAZ.

APRENDE SOBRE AS TAREFAS DO DANIEL.

ISTO VAI AJUDAR-TE A CONHECER

OS DEVERES DE UMA PESSOA QUE É ASSISTENTE DE ARMAZÉM.

ESTE FOLHETO VAI AJUDAR-TE NO PROCESSO DE APRENDER AS TAREFAS CORRETAMENTE.

O QUE FAZ UMA PESSOA ASSISTENTE DE ARMAZÉM?

UM(A) ASSISTENTE DE ARMAZÉM GARANTE O FUNCIONAMENTO EFICIENTE DE UM ARMAZÉM.
O DANIEL ESTÁ A COMEÇAR O SEU TRABALHO NO ARMAZÉM.

ALGUMAS DAS SUAS PRINCIPAIS TAREFAS SÃO:

- ORGANIZAR E COLOCAR OS PRODUTOS NAS PRATELEIRAS

- FAZER A GESTÃO DO INVENTÁRIO

- FAZER A MANUTENÇÃO DO STOCK

- PROCESSAR ENCOMENDAS

- EMBALAR E ETIQUETAR

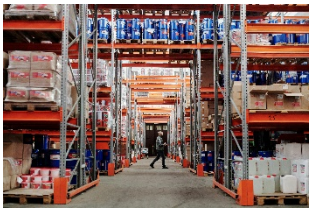
- MANEJAR EQUIPAMENTO

PARA SER UM(A) BOM ASSISTENTE DE ARMAZÉM,
O DANIEL SABE QUE É NECESSÁRIO:

• SER PONTUAL E ORGANIZADO
• SER CUMPRIDOR DAS REGRAS E DOS PROCEDIMENTOS NO LOCAL DE TRABALHO
• SER POSITIVO E AMIGÁVEL COM CLIENTES E COLEGAS
• TER UMA APARÊNCIA CUIDADA
• ESTAR ATENTO AOS PEQUENOS DETALHES
• ESTAR RECETIVO A APRENDER E A MELHORAR
• TRABALHAR EM EQUIPA

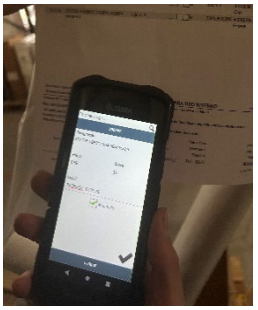
PARA REALIZAR O SEU TRABALHO COM SEGURANÇA,
O DANIEL TEM QUE USAR EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO COMO BOTAS COM BIQUEIRA DE AÇO, UM CAPACETE DE SEGURANÇA E LUVAS DE PROTEÇÃO.

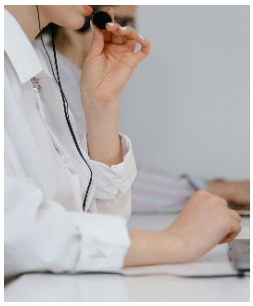
GLOSSÁRIO

ARMAZÉM	UM EDIFÍCIO GRANDE PARA ARMAZENAR COISAS ANTES DE SEREM VENDIDAS, USADAS, OU ENVIADAS PARA AS LOJAS.	
LOJA	UM SÍTIO ONDE SE COMPRAM BENS OU SERVIÇOS.	
PRATELEIRAS	PLACAS, OU TÁBUAS, LONGAS E PLANAS FIXADAS HORIZONTALMENTE, PARA QUE OBJETOS POSSAM SER ARMAZENADOS SOBRE ELAS.	
ARMÁRIO	UM MÓVEL OU UMA PEQUENA PARTE DE UM DIVISÃO, COM UMA PORTA, ONDE HÁ ESPAÇO PARA ARMAZENAR COISAS, GERALMENTE EM PRATELEIRAS.	

GAVETA	UM RECIPIENTE EM FORMA DE CAIXA, SEM TOPO, QUE FAZ PARTE DE UM MÓVEL. DESLIZA PARA FORA E PARA DENTRO, PARA ABRIR E FECHAR, E É USADO PARA GUARDAR COISAS.	
ESTANTE	UM MÓVEL COM PRATELEIRAS, ARMÁRIOS OU GAVETAS, USADO PARA ARMAZENAR OU MOSTRAR COISAS.	
FRIGORÍFICO OU CONGELADOR	ELETRODOMÉSTICOS QUE ARMAZENAM ALIMENTOS NUMA TEMPERATURA FRIA (FRIGORÍFICO) OU UMA TEMPERATURA GELADA (CONGELADOR), PARA QUE POSSAM SER CONSERVADOS, COM SEGURANÇA, POR MUITO TEMPO.	
PALETES	UMA ESTRUTURA PLANA DE MADEIRA SOBRE A QUAL SÃO COLOCADAS MERCADORIAS PESADAS, PARA QUE POSSAM SER MOVIDAS USANDO UM PORTA PALETES OU EMPILHADORA.	

EMPILHADORA	UM PEQUENO VEÍCULO COM DUAS BARRAS DE METAL RESISTENTES NA FRENTE QUE É USADO PARA ELEVAR E CARREGAR MERCADORIAS PESADAS. O VEÍCULO ESPECÍFICO PARA EMPILHAR PALETES É CHAMADO DE EMPILHADORA DE PALETES.	
PORTA PALETES MANUAL	UM DISPOSITIVO MANUAL DE ELEVAÇÃO E TRANSPORTE, USADO EM OPERAÇÕES DE ARMAZÉM E LOJA.	
CARRINHO DE COMPRAS	UM PEQUENO VEÍCULO COM DUAS OU QUATRO RODAS QUE SE EMPURRA OU PUXA PARA TRANSPORTAR OBJETOS	
MOSTRA	ORGANIZAÇÃO NAS PRATELEIRAS. COLOCAR ALGO NUM LOCAL DE DESTAQUE PARA QUE SEJA FACILMENTE VISÍVEL.	

EMBALAR	O PROCESSO DE COLOCAR PRODUTOS EM EMBALAGENS PARA QUE POSSAM SER VENDIDOS OU ENVIADOS PARA ALGUM LUGAR.	
ETIQUETAR	ANEXAR UMA ETIQUETA A UM PRODUTO COM INFORMAÇÕES SOBRE ESSE PRODUTO. UMA ETIQUETA PODE SER UM PEDAÇO DE PAPEL, TECIDO OU PLÁSTICO.	
PDA	ABREVIAÇÃO DAS PALAVRAS INGLESAS “PERSONAL DIGITAL ASSISTANT” – ASSISTENTE PESSOAL DIGITAL. É UM COMPUTADOR MUITO PEQUENO QUE PODES TRANSPORTAR CONTIGO PARA ARMAZENAR INFORMAÇÃO E REALIZAR TAREFAS SIMPLES DE COMPUTAÇÃO.	
ENCOMENDA	PEDIDO DE ALGO PARA SER FEITO, SERVIDO OU COMPRADO.	

INVENTÁRIO	UMA LISTA DETALHADA DE TODAS AS MERCADORIAS NUM ARMAZÉM.A QUANTIDADE DE MERCADORIAS QUE UMA LOJA OU EMPRESA TEM PARA VENDA NUM DETERMINADO MOMENTO, OU O SEU VALOR.	
SERVIÇO AO CLIENTE	A FORMA COMO UMA ORGANIZAÇÃO LIDA COM OS CLIENTES ANTES, DURANTE E APÓS UMA VENDA, E AS ATIVIDADES ENVOLVIDAS NO TRATAMENTO DAS PESSOAS CLIENTES.	

TAREFAS

AGORA, DEIXA-ME MOSTRAR-TE
PASSO A PASSO
COMO FAZER AS TAREFAS
SIMPLES QUE UMA PESSOA
ASSISTENTE DE ARMAZÉM FAZ.

NÃO TE PREOCUPES
SE NÃO ENTENDERES
ALGUMA COISA.

PEDE AJUDA QUANDO NECESSÁRIO.

BOA SORTE!

NÍVEL INICIAL

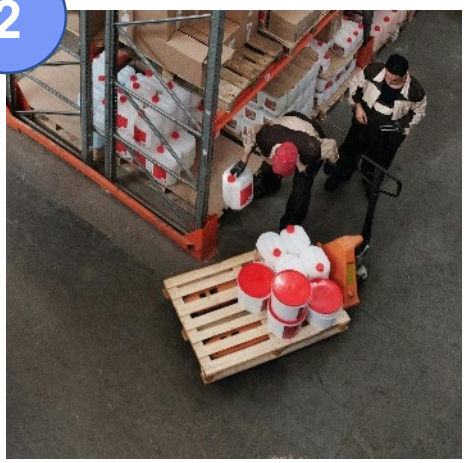
ORGANIZAÇÃO DOS PRODUTOS NAS PRATELEIRAS

VAMOS APRENDER COM O DANIEL COMO ORGANIZAR, SUBSTITUIR, COLOCAR E MOSTRAR OS PRODUTOS NAS PRATELEIRAS.

1

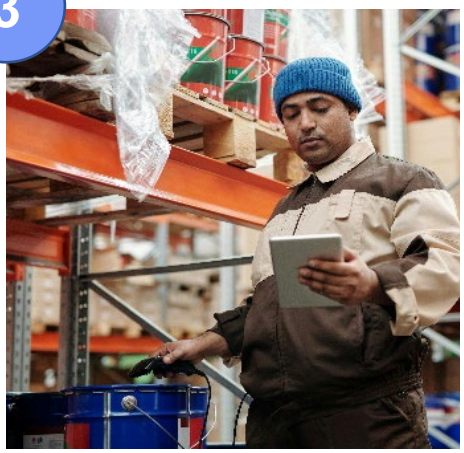
1. ELE FOI BUSCAR UM CARRO (DE COMPRAS, PORTA-PALETES OU TROLEY) NO ARMAZÉM

2



2. COLOCOU OS PRODUTOS QUE FORAM ENCOMENDADOS NO CARRO

3. SEGUIU AS INSTRUÇÕES PARA IR PARA OS RESPETIVOS CORREDORES E PRATELEIRAS DO ARMAZÉM



4. E COLOCOU OS PRODUTOS NO SÍTIO DESIGNADO, COM AS ETIQUETAS E AS ESPECIFICAÇÕES TÉCNICAS PARA A FRENTE, DE FORMA A QUE CLIENTES OU COLEGAS POSSAM IDENTIFICAR O PRODUTO RAPIDAMENTE.

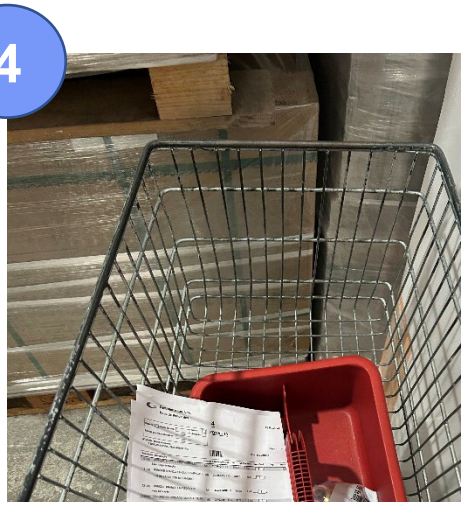
SUBSTITUIÇÃO DE PRODUTOS

1. O DANIEL VIU AS DATAS DE VALIDADE DOS PRODUTOS

2. ELE COLOCOU OS PRODUTOS COM A DATA DE VALIDADE SUPERIOR ATRÁS DOS PRODUTOS QUE ESTÃO A TERMINAR O SEU PRAZO DE VALIDADE

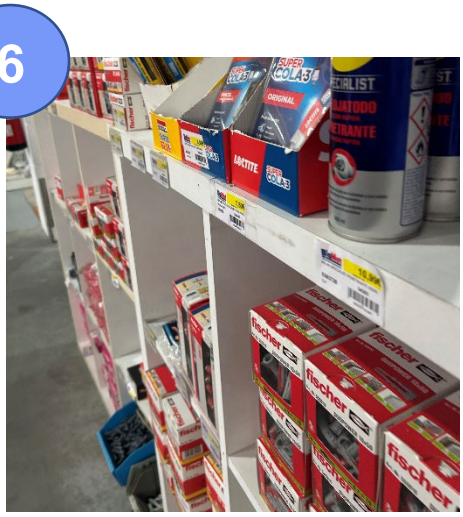
3. DEPOIS RETIROU OS PRODUTOS CUJO O PRAZO JÁ EXPIROU OU QUE NÃO ESTÃO PRÓPRIOS PARA CONSUMO

4. COLOCOU OS PRODUTOS QUE NÃO ESTÃO EM CONDIÇÕES NO CARRO DE TRANSPORTE



5. ELE COLOCOU UMA IDENTIFICAÇÃO NESSES PRODUTOS, PARA QUE POSSAM SER RETIRADOS

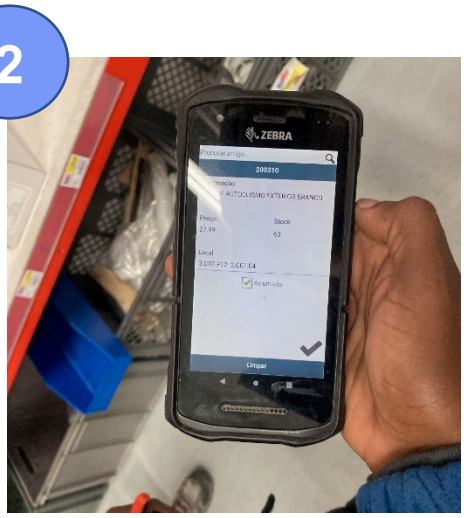
6. E SUBSTITUIU OS PRODUTOS NAS PRATELEIRAS, PARA REPÔR O STOCK.



VERIFICAR PRODUTOS FORA DE STOCK

1. O DANIEL IDENTIFICOU OS PRODUTOS EM FALTA

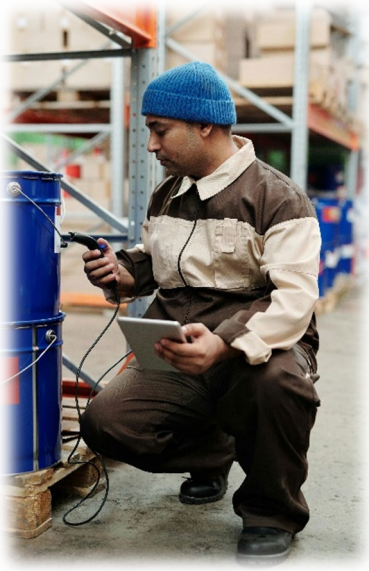
2. ENTÃO, COM O PDA, ELE VERIFICOU A DISPONIBILIDADE DE STOCK E A LOCALIZAÇÃO DO PRODUTO NO ARMAZÉM



3. RECOLHEU OS PRODUTOS, NA SUA LOCALIZAÇÃO CORRETA, NO ARMAZÉM

4. E FINALMENTE, REPÔS OS PRODUTOS NO SEU ESPAÇO DESIGNADO DA PRATELEIRA.

NÍVEL INTERMÉDIO



DEPOIS DE DOIS MESES DE ESTÁGIO, O DANIEL ESTÁ PRONTO PARA O PRÓXIMO PASSO.

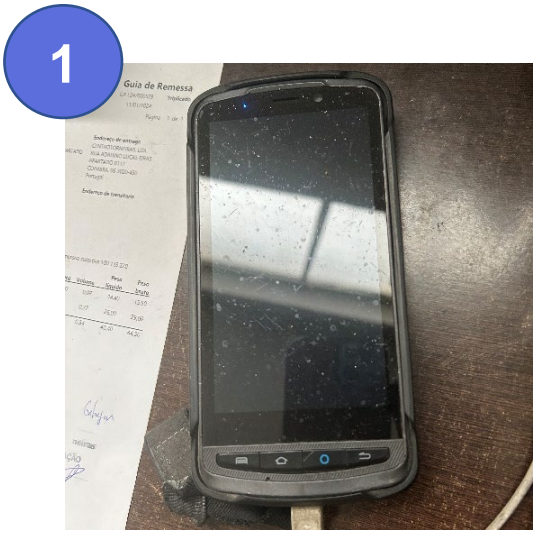
NO NÍVEL INTERMÉDIO, VAMOS APRENDER COM ELE:

- COMO COLOCAR ETIQUETAS EM PRODUTOS COM UM PDA
- COMO FAZER A GESTÃO DO INVENTÁRIO
- COMO PREPARAR ENCOMENDAS

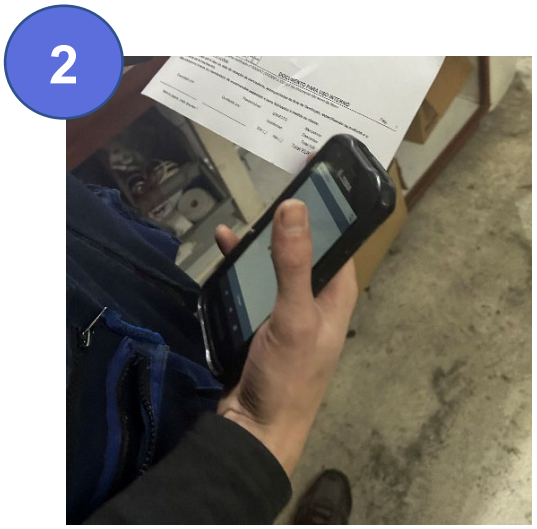
COLOCAÇÃO DE ETIQUETAS NOS PRODUTOS

A NOVA TAREFA DO DANIEL É COLOCAR ETIQUETAS NOS PRODUTOS NOVOS, OU MUDAR AS ETIQUETAS QUANDO HÁ DESCONTOS OU QUANDO OS PREÇOS MUDAM.

1. COM A AJUDA DE UM COLEGA, O DANIEL APRENDEU COMO UTILIZAR AS FUNÇÕES DO PDA

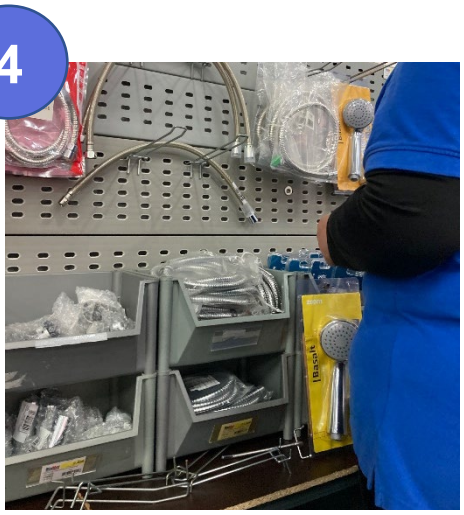


2. ELE IMPRIMIU AS ETIQUETAS COM OS PREÇOS PARA OS PRODUTOS NOVOS



3. COLOCOU AS ETIQUETAS NOS PRODUTOS RESPETIVOS

4. PARA AS PROMOÇÕES OU MUDANÇAS DE PREÇO, ELE IMPRIMIU NOVOS PREÇOS E COLOCOU-OS NO RESPETIVOS CORREDORES E PRATELEIRAS.

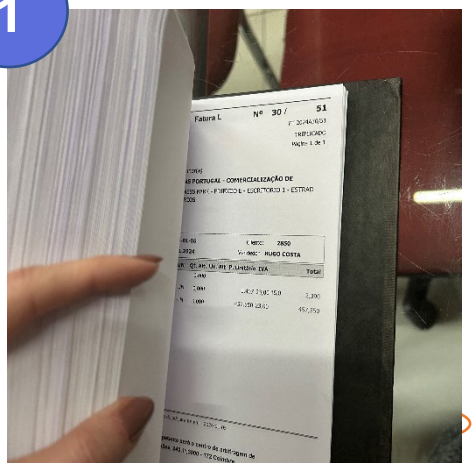


CONTROLO DO INVENTÁRIO

1. O DANIEL FEZ O INVENTÁRIO DE TODOS OS PRODUTOS EXISTENTES NO ARMAZÉM E NA LOJA.

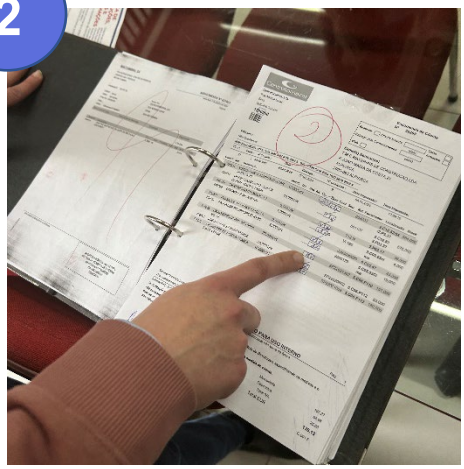
   DEPOIS, DE ACORDO COM UMA LISTA DE STOCK, ELE LOCALIZOU E CONFIRMOU A EXISTÊNCIA DOS PRODUTOS.

1



2. IMPRIMIU, REGISTOU E ATUALIZOU OS DADOS, MANUALMENTE OU UTILIZANDO APLICAÇÕES ESPECÍFICAS NO COMPUTADOR.

2



3. ELE ORGANIZOU OS DOCUMENTOS POR NUMERAÇÃO, ALFABÉTICAMENTE OU POR ASSUNTO/ TIPO. POR EXEMPLO, FATURAS, CONTRATOS E GUIAS DE REMESSA.

3

4. DEU APOIO NA ORGANIZAÇÃO DOS PRODUTOS NO ARMAZÉM, DE ACORDO COM A IDENTIFICAÇÃO NAS PRATELEIRAS, PRAZO DE VALIDADE E MARCA.

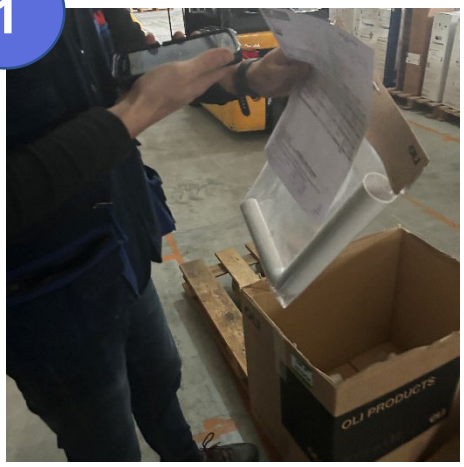
4

5. DEU APOIO NA RECEÇÃO DE PRODUTOS E ARRUMOU OS PRODUTOS RECEBIDOS POR CATEGORIA.

5

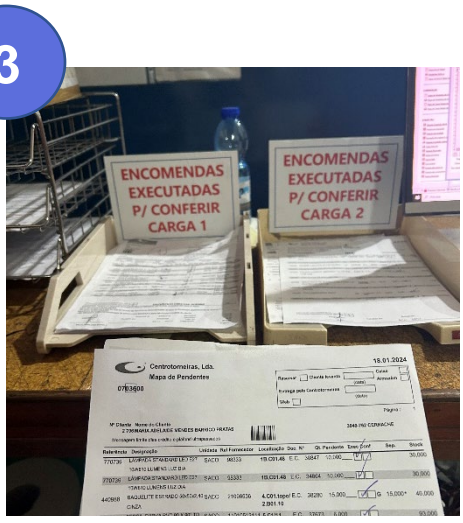
PREPARAÇÃO DE ENCOMENDAS

1. PRIMEIRO, O DANIEL VERIFICOU A LISTA DE ENCOMENDAS FEITAS ONLINE



2. DEPOIS DE VERIFICAR A SUA LOCALIZAÇÃO NO ARMAZÉM, ELE RETIROU OS PRODUTOS ENCOMENDADOS DAS PRATELEIRAS PARA UMA CAIXA OU CARRO

3. COLOCOU OS PRODUTOS NO ESPAÇO DESIGNADO PARA AS ENCOMENDAS, PARA SEREM VERIFICADAS POR OUTRO(A) COLEGA.



NÍVEL AVANÇADO

SERVIÇO AO CLIENTE

NEM TODAS AS PESSOAS ASSISTENTES DE ARMAZÉM FAZEM ATENDIMENTO AO CLIENTE.

O DANIEL VAI INICIAR ALGUMAS DESTAS TAREFAS APÓS QUATRO MESES DE ESTÁGIO.

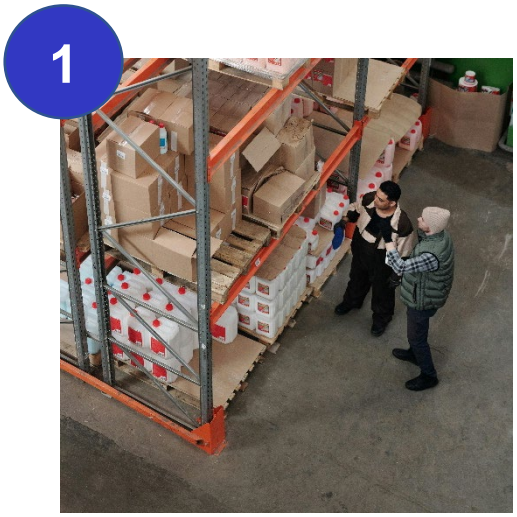
VAMOS TENTAR APRENDER

COMO AJUDAR OS E AS CLIENTES:

A ENCONTRAR PRODUTOS E A FAZER PEDIDOS.

ATENDIMENTO AO CLIENTE - NO ARMAZÉM

1. O DANIEL RECEBEU E DEU AS BOAS-VINDAS AO CLIENTE NO ARMAZÉM E PERGUNTOU SE ELE NECESSITAVA DE AJUDA.

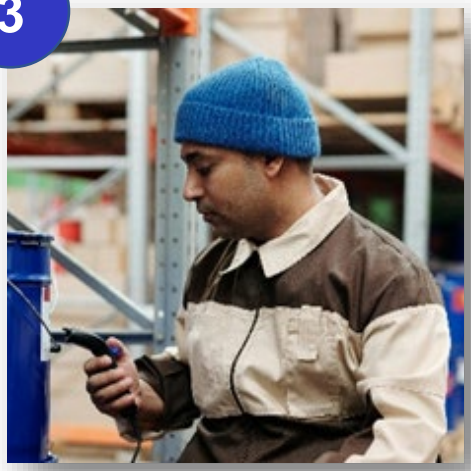


1. QUANDO O CLIENTE LHE PERGUNTOU SOBRE COMO ENCONTRAR UM PRODUTO ESPECÍFICO, ELE GUIOU O CLIENTE PARA O CORREDOR CORRETO E MOSTROU-LHE O PRODUTO.

2

2. DEPOIS, O CLIENTE PERGUNTOU-LHE O PREÇO DE UM PRODUTO. ELE VERIFICOU O CÓDIGO DE BARRAS COM O LEITOR ÓTICO E FORNECEU O PREÇO AO CLIENTE.

3



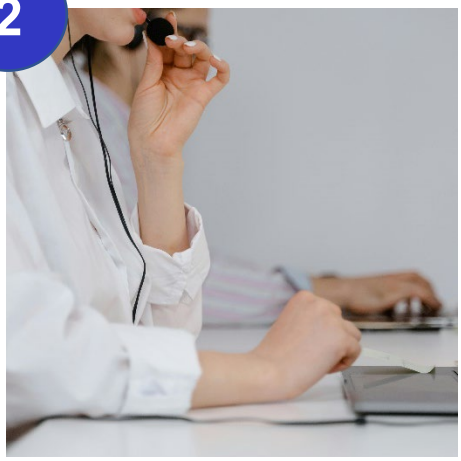
3. O DANIEL PERGUNTOU AO CLIENTE SE ELE TINHA MAIS ALGUMA PERGUNTA E AGRADECEU-LHE PELA VISITA.

4

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE - TELEFONE

1. O DANIEL RESPONDEU A CHAMADAS TELEFÓNICAS, CUMPRIMENTANDO OS CLIENTES DE FORMA PROFISSIONAL.
   ELE FORNECEU AS INFORMAÇÕES SOLICITADAS.
   A MAIORIA DAS QUESTÕES ESTAVA RELACIONADA A PEDIDOS DE PRODUTOS OU INFORMAÇÕES.

1

2. NO FINAL DA CHAMADA, ELE PERGUNTOU AOS CLIENTES SE TINHAM MAIS ALGUMA PERGUNTA E AGRADECEU-LHES PELA CHAMADA.

2