

## PERFIL PROFISSIONAL



### OPERADOR/A DE DISTRIBUIÇÃO

---

#### Publicação e atualizações

Publicado no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 43 de 22 de novembro de 2015 com entrada em vigor a 22 de novembro de 2015.

1ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 38 de 15 de outubro de 2019 com entrada em vigor a 15 de outubro de 2019.

2ª Actualização publicada no Boletim do Trabalho do Emprego (BTE) nº 19 de 22 de maio de 2020 com entrada em vigor a 22 de maio de 2020.

---

**QUALIFICAÇÃO: OPERADOR/A DE DISTRIBUIÇÃO**

**DESCRIÇÃO GERAL:** Efetuar as operações de receção, arrumação, exposição e reposição, inventariação de mercadorias e atendimento e venda ao cliente, de acordo com as regras de segurança no trabalho e a segurança alimentar.

## ACTIVIDADES

### 1. Efetuar as operações de receção de mercadorias em armazém:

- 1.1. Descarregar as mercadorias, em local previamente definido, tendo em atenção o tipo de mercadoria, seu grau de rotatividade e aplicando as regras segurança no trabalho e segurança alimentar;
- 1.2. Verificar a guia de remessa, nota de encomenda ou outra documentação, confirmando se as mercadorias que dão entrada em armazém se encontram de acordo com o pedido efetuado;
- 1.3. Verificar o estado dos produtos que dão entrada no armazém, designadamente defeitos, conservação e prazos de validade;
- 1.4. Efetuar a devolução dos produtos que não se encontrem em conformidade com a documentação respetiva ou que o seu estado o justifique, após ter comunicado superiormente as anomalias detetadas;
- 1.5. Efetuar o registo e etiquetagem das mercadorias entradas em armazém.

### 2. Armazenar as mercadorias e assegurar a sua manutenção e conservação:

- 2.1. Arrumar e acondicionar as mercadorias no local apropriado, de acordo com procedimentos técnicos, funcionais e de segurança definidos, utilizando eficazmente o espaço;
- 2.2. Arrumar os equipamentos e materiais nos locais designados;
- 2.3. Efetuar a rotação dos artigos por forma a minimizar a quebra;
- 2.4. Organizar e efetuar a limpeza do armazém.

### 3. Efetuar as operações de organização do espaço, limpeza e exposição/reposição das mercadorias:

- 3.1. Repor os produtos em loja, respeitando os layouts definidos.
- 3.2. Preparar os espaços para a exposição de produtos, seguindo instruções definidas.
- 3.3. Efetuar a limpeza no decurso do processo de reposição/exposição;

### 4. Efetuar operações de atendimento e venda ao cliente.

### 5. Efetuar a inventariação das mercadorias e assegurar o registo em sistema.

### 6. Movimentar cargas respeitando as regras de segurança no trabalho.

## COMPETÊNCIAS

### SABERES

Noções de:

1. Organização do trabalho.
2. Prevenção de quebras das mercadorias.
3. Marketing aplicado ao espaço de venda.
4. Sistemas tecnológicos da área comercial.
5. Comunicação na empresa.

6. Legislação comercial.
7. Informática enquanto utilizador.
8. Língua inglesa.

Conhecimentos de:

9. Layout da loja e do armazém.
10. Procedimentos de receção, conservação, armazenagem e exposição/reposição de mercadorias.
11. Transformação de alimentos em loja.
12. Inventário.
13. Materiais e equipamentos de loja
14. Produtos e suas características.
15. Normas da qualidade e de segurança alimentar
16. Ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho.
17. Técnicas de atendimento e venda

**SABERES-FAZER**

1. Aplicar os procedimentos de carga e descarga das mercadorias em armazém, cumprindo a legislação em vigor.
2. • Manusear diversos tipos de mercadorias perecíveis e não perecíveis, respeitando as respetivas regras de higiene e segurança alimentar.
3. Aplicar as técnicas de receção, manuseamento, armazenagem e conservação das mercadorias.
4. Aplicar os procedimentos de devolução de mercadorias.
5. Utilizar os equipamentos de movimentação manual de cargas existentes de acordo com procedimentos técnicos e de segurança definidos.
6. Aplicar as técnicas de organização e planeamento do trabalho no desenvolvimento da sua atividade.
7. Efetuar a arrumação e organização do armazém, de acordo com as regras de gestão das mercadorias.
8. Identificar quebras, a sua origem e aplicar os procedimentos de prevenção da quebra.
9. Utilizar os materiais e equipamentos necessários à adequada exposição e reposição de produtos.
10. Efetuar a exposição / reposição de acordo com as localizações pré-definidas e promover a arrumação e boa apresentação permanente da loja.
11. Aplicar as regras de exposição /reposição, nomeadamente garantindo todos os requisitos para a venda, em termos de qualidade, validade e precificação.
12. Efetuar a exposição/reposição e atendimento ao cliente que promovam a venda.
13. Aplicar as técnicas de acondicionamento, e embalamento de mercadorias de acordo com as especificidades das mesmas.
14. Aplicar as técnicas para identificação das necessidades dos clientes e para a promoção da venda.
15. Aplicar as técnicas de venda sugestiva e venda cruzada.
16. Assegurar a organização dos ciclos promocionais da secção.
17. Gerir reclamações de clientes, de acordo com as técnicas adequadas.
18. Utilizar os equipamentos informáticos e as aplicações específicas da atividade.
19. Preparar os produtos de acordo com as necessidades do cliente.
20. Aplicar os procedimentos de rotulagem, precificação e etiquetagem de produtos.
21. Utilizar os equipamentos de proteção e aplicar as normas de saúde e segurança da atividade comercial.
22. Aplicar as normas de proteção ambiental.
23. Aplicar as regras de higiene e segurança alimentar.
24. Aplicar os procedimentos de realização de inventários.

## SABERES-SER

1. Trabalhar com orientação para objetivos e prazos.
2. Definir prioridades e organizar o trabalho.
3. Demonstrar autonomia na organização e realização do trabalho.
4. Gerir o tempo em função do plano de trabalho e das prioridades.
5. Adaptar-se a novas tecnologias e materiais.
6. Trabalhar em equipa e cooperar para objetivos comuns.
7. Comunicar de forma clara e assertiva
8. Demonstrar iniciativa no âmbito das suas atividades, nomeadamente, sugerindo ações corretivas e de melhoria da sua atividade.
9. Agir em conformidade com a ética profissional e com normas de qualidade.
10. Agir em conformidade com as regras de ambiente, segurança, higiene e saúde no trabalho.

Este referencial já não  
se encontra em vigor