

O nosso serviço é público

Manual de Estrutura & Referencial de Funções

Lisboa, abril 2021



AUTOCOOPE
Cooperativa de Táxis de Lisboa

Identidade Autocoope

Denominação: Autocoope – Cooperativa de Táxis de Lisboa, CRL

Sede: Av. Visconde Valmor, nº 30 R/C, 1050-240 Lisboa

Capital: 575.000€

Data de Constituição: 4 de dezembro, 1974

Data de Início de Atividade: 18 de março, 1976

Natureza Jurídica: Sociedade Cooperativa

CAE: 49320 (Transporte Ocasional de Passageiros em Veículos Ligeiros)

NIF: 500320462



Missão

Garantir segurança e conforto no transporte dos passageiros. Responder às necessidades de mobilidade das comunidades.



Visão

Ter a melhor e a maior @marca de táxis no território português. Estar presente em todas as capitais de distrito.



Valores

Responsabilidade social, Sustentabilidade ambiental, Inovação, Criatividade, Honestidade.

Manual de Estrutura

O Manual de Estrutura tem por objetivo desenhar o corpo da organização Autocoope: estrutura hierárquica, unidades orgânicas e suas competências, vasos comunicantes.

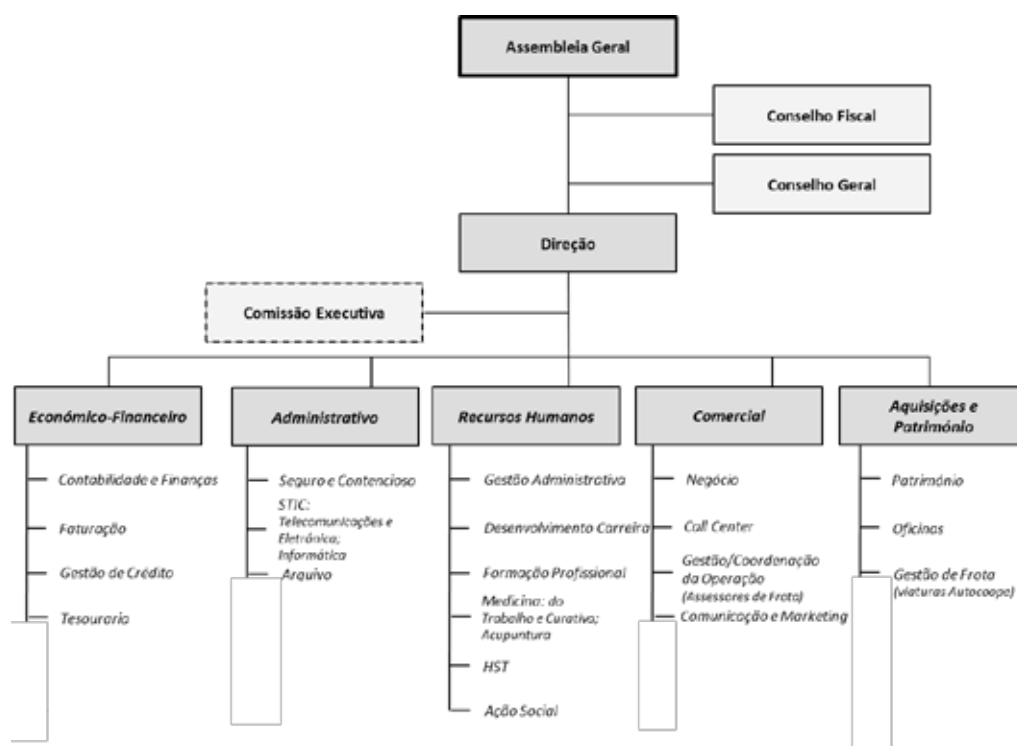
Em termos gerais, este documento permite:

- Informar quanto à organização da Cooperativa;
- Conhecer e definir as competências de cada unidade orgânica e as relações com as restantes unidades;
- Fazer conhecer a posição de cada um na estrutura organizacional;
- Proporcionar meios para um inter-relacionamento dinâmico entre as diversas unidades orgânicas;
- Facilitar a integração dos titulares das unidades orgânicas;
- Facilitar a delegação de poderes.

1. Documentos Relacionados:

- Estatutos Autocoope;
- Regulamento Interno Autocoope;
- Regulamento da Direção Autocoope (Ata nº 360, de 14 janeiro, 2011);
- Regulamento de Funcionamento e Utilização do Call Center Cooptáxis;
- Guia Profissional Operador de Call Center e Motorista de Táxi.

Estrutura Organizativa



A estrutura organizacional aqui apresentada resulta não só do quanto exposto nos Estatutos, Regulamento Interno da Autocoope e Regulamento da Direção, mas também na organização da atividade que desenvolve e seu funcionamento.

Esta estrutura compreende um conjunto de unidades orgânicas que, de forma integrada e articulada, asseguram a realização das atividades necessárias ao funcionamento da Autocoope (e sua marca Cooptáxis), nas suas diversas áreas, que são: estratégica (Direção Geral), operacional (Comercial, Aquisições e Património) e transversal / Serviços Gerais (Económico-Financeiro, Administrativo, Recursos Humanos e Comunicação e Marketing).

Nas páginas seguintes faz-se uma descrição da Missão, Atribuições e Reporte de cada uma das unidades de 1º nível (Sectores), sendo que, o exposto não esgota em si o, eventual, alargamento de abrangência da intervenção destas unidades, acautelando a necessidade de integrar e desenvolver outras atividades relacionadas.

ASSEMBLEIA GERAL

Missão

Exercer os mais amplos poderes de gestão e decisão, representando a Cooperativa, sem reservas, e praticar todos os atos inerentes à realização do seu objeto, nos termos da lei e dos que os estatutos lhe consagram.

Atribuições:

- Estabelecer a estratégia da Cooperativa;
- Apreciar e votar o orçamento e o plano de atividades para o exercício seguinte;
- Apreciar e votar anualmente o relatório de gestão e documentos de prestação de contas, bem como o parecer do órgão de fiscalização;
- Apreciar a certificação legal de contas;
- Aprovar a forma de distribuição dos excedentes;
- Fixar as taxas dos juros a pagar pelos membros da Cooperativa;
- Alterar os estatutos, bem como aprovar e alterar os regulamentos internos;
- Aprovar a fusão e a cisão da Cooperativa ou a sua dissolução voluntária;
- Aprovar a filiação da Cooperativa em uniões, federações e confederações;
- Eleger e destituir os titulares dos órgãos da Cooperativa;
- Deliberar sobre a exclusão de cooperadores e sobre a destituição dos titulares dos órgãos sociais, e ainda funcionar como instância de recurso, quer quanto à admissão ou recusa de novos membros, quer em relação às sanções aplicadas pelo órgão de administração;
- Fixar a remuneração dos titulares dos órgãos sociais da Cooperativa;
- Deliberar sobre a proposição de ações da Cooperativa contra os administradores e titulares do órgão de fiscalização, bem como a desistência e a transação nessas ações;
- Apreciar e votar as matérias especialmente previstas no Código Cooperativo, na legislação complementar aplicável ao sector ou nos Estatutos;
- Outras atividades relacionadas, no âmbito das suas competências, aqui não expressas.

Reporte:

Não aplicável. É o órgão supremo da Cooperativa.



CONSELHO FISCAL

Missão

Controlar e fiscalizar a administração da Cooperativa.

Atribuições:

- Examinar, sempre que julgue conveniente, a escrita e toda a documentação da Cooperativa;
- Verificar, quando o entenda como necessário, o saldo de caixa e a existência de títulos e valores de qualquer espécie, o que fará constar das respetivas atas;
- Elaborar relatório sobre a ação fiscalizadora exercida durante o ano e emitir parecer sobre o relatório de gestão e as contas do exercício, o plano de atividades e o orçamento para o ano seguinte, em face do parecer do revisor oficial de contas;
- Assegurar o cumprimento das decisões da Assembleia Geral;
- Requerer a convocação extraordinária da Assembleia Geral;
- Requerer a convocação extraordinária do Conselho Geral;
- Assistir, por direito próprio, às reuniões da direção;
- Verificar o cumprimento dos estatutos e da lei.

Reporte:

Não aplicável.

CONSELHO GERAL

Missão

Controlar a atuação da Cooperativa, assegurando o cumprimento da lei e dos estatutos.

Atribuições:

- Fiscalizar e refletir sobre o estado geral da Cooperativa;
- Elaborar relatório sobre a ação fiscalizadora exercida durante o ano;
- Elaborar sugestões de melhoria;

- Dar parecer sobre o plano de atividades e orçamento;
- Deliberar sobre as alterações dos estatutos;
- Dar parecer sobre regulamentos internos instituídos na Cooperativa;
- Realizar reuniões periódicas (no mínimo, uma vez por ano, no primeiro mês do quarto trimestre de cada ano);
- Verificar o cumprimento da lei e dos estatutos;
- Cumprir as demais atribuições previstas na lei e nos estatutos;
- Outras atividades relacionadas, no âmbito das suas competências, aqui não expressas.

Reporte:

O Conselho Geral reporta diretamente à Assembleia Geral.

DIREÇÃO

Missão

Garantir a execução das orientações da Assembleia Geral, tendo presente os objetivos que a Cooperativa se propõe atingir no âmbito da sua atividade, promovendo não só o desenvolvimento de atividades que salvaguem o interesse dos cooperantes e dos vários parceiros, mas também dos colaboradores e a excelência organizacional.

Atribuições:

- Definir a estratégia de negócio e políticas gerais da Cooperativa (de acordo com o estabelecido em Assembleia Geral), assegurando as ações necessárias à sua implementação;
- Convocar, presidir e dirigir as reuniões da Direção;
- Praticar os atos necessários à defesa dos interesses da Cooperativa e dos cooperadores, bem como à salvaguarda dos princípios cooperativos;
- Assegurar o acompanhamento da evolução económico-financeira da Cooperativa e preparar medidas adequadas na salvaguarda das decisões;
- Elaborar anualmente e submeter ao parecer dos órgãos de fiscalização e à apreciação e aprovação da Assembleia Geral, o relatório de gestão e os documentos de prestação de contas, bem como o plano de atividades e o orçamento para o ano seguinte;

- Validar os documentos oficiais financeiros e sociais da Cooperativa;
- Atender as solicitações dos órgãos de fiscalização nas matérias da competência destes;
- Garantir a execução do plano de atividades anual, coordenando e controlando as atividades, de modo a alcançar uma melhoria do serviço prestado, uma maior satisfação dos Clientes e atingir os objetivos preconizados, nomeadamente a nível económico e financeiro;
- Gerir e controlar os meios humanos, financeiros, materiais e técnicos, pertença da Cooperativa, tendo em vista o alcance dos objetivos estabelecidos;
- Garantir a contratação e gestão do pessoal necessário à realização das atividades da Cooperativa;
- Deliberar sobre a admissão de novos membros e sobre a aplicação de sanções previstas nos estatutos, no Regulamento Internos e demais legislação complementar aplicável, dentro dos limites da sua competência;
- Representar a Cooperativa a nível externo e internacional, promovendo a sua imagem no exterior;
- Promover a imagem da Cooperativa e o seu prestígio, no quadro da política estabelecida e representá-la junto de organismos oficiais e/ou outras entidades nacionais e internacionais;
- Garantir a manutenção da regularidade dos livros, registos contabilísticos e documentos que lhes servem de suporte;
- Garantir a articulação com Advogado, sempre que tal se mostre necessário;
- Nomear grupos de trabalho com funções específicas e duração limitada, caso entenda ser útil ou necessário;
- Requerer a convocação extraordinária da Assembleia Geral;
- Requerer a convocação extraordinária do Conselho Geral;
- Velar pelo respeito da lei, dos estatutos, dos regulamentos internos e das deliberações dos órgãos da Cooperativa;
- Outras atividades relacionadas, no âmbito das suas competências, aqui não expressas.

Reporte

A Direção reporta diretamente à Assembleia Geral.

A Direção é composta por cinco membros efetivos (Presidente, Vice-Presidente, Secretário, Tesoureiro e Vogal) e dois suplentes.

COMISSÃO EXECUTIVA

Missão

Assegurar o desenvolvimento da Cooperativa, respeitando as orientações da Assembleia Geral.

Nota: Trata-se de um órgão não estatutário.

Atribuições:

- Colaborar na elaboração do plano de atividades e do orçamento para o exercício seguinte e relatório e contas do exercício findo, a apresentar ao Conselho Geral;
- Assegurar a gestão corrente da Cooperativa, em articulação com a Direção;
- Garantir a análise regular das dívidas da Cooperativa (sócios e terceiros) e delinear medidas a tomar;
- Representar a Cooperativa, em juízo e fora dele;
- Programar e dirigir os meios e as operações de controlo e certificação e exercer as demais competências inerentes à qualidade dos serviços prestados;
- Tomar as medidas necessárias para a execução das diretivas definidas pelo Conselho Geral;
- Fazer executar as normas dos regulamentos internos;
- Elaborar as atas das reuniões realizadas e sua entrega à Direção;
- Outras atividades relacionadas, no âmbito das suas competências, aqui não expressas.

Reporte

A Comissão Executiva reporta à Direção

ECONÓMICO-FINANCEIRO

Missão

Assegurar o suporte às atividades da Cooperativa em matéria económica, financeira, contabilística e gestão de tesouraria.

Atribuições:

- Colaborar com a Direção no estabelecimento da estratégia e definição das políticas da Cooperativa;

- Orientar, dirigir, fiscalizar e gerir os serviços económico-financeiros da Cooperativa e as atribuições que estão na sua dependência;
- Elaborar, em colaboração com a Direção, o Plano e o Orçamento Anual;
- Cumprir e fazer cumprir o Plano e Orçamento;
- Propor alterações à organização e gestão dos serviços económico-financeiros, na área administrativa, submetendo-as ao responsável pelo Sector Administrativo;
- Garantir a organização e gestão da atividade contabilística, no cumprimento dos normativos em vigor;
- Assegurar a gestão equilibrada de tesouraria;
- Emitir parecer escrito prévio sobre todos os assuntos de natureza económica e financeira ou outra incluída na área;
- Garantir, de acordo com as regras estabelecidas, a assinatura dos cheques, letras, moratórias, títulos de dívida ou quaisquer outros documentos que representem e ou impliquem despesa imediata ou diferida para a Cooperativa;
- Garantir a assinatura (conjuntamente com responsável do Sector Comercial) dos acordos, protocolos ou contratos que vierem a ser estabelecidos (após prévia autorização escrita do Presidente);
- Negociar com instituições financeiras, bancárias e demais empresas fornecedoras de bens ou serviços, acordos, protocolos ou contratos;
- Apresentar propostas e assuntos diretamente relacionados com a área, em reunião com a Direção, Conselho Fiscal e/ou Assembleia Geral, ou sempre que para tal seja solicitado;
- Colaborar com o Sector Comercial na definição do valor dos depósitos a prestar pelos Clientes, nos contratos de prestação de serviços da central, a crédito;
- Garantir o cumprimento de todas as obrigações legais e tributárias;
- Propor os valores a cobrar pela Cooperativa, por serviço prestado ao abrigo de contrato, em articulação com a Unidade respetiva e sua apresentação à Direção;
- Elaborar o relatório de gestão anual e os documentos de prestação de contas, submetendo-os à apreciação da Direção;
- Outras atividades relacionadas, no âmbito das suas competências, aqui não expressas.

Reporte

O Sector Económico-Financeiro reporta à Direção.

Fazem parte do Sector Económico-Financeiro as competências que a seguir se identificam e descrevem:

- Contabilidade e Finanças;
- Faturação;
- Gestão de Crédito;
- Tesouraria.

+ Contabilidade e Finanças

- Manter a contabilidade organizada e em dia;
- Assegurar a contabilidade financeira e de gestão da Cooperativa, garantindo o acompanhamento regular da situação;
- Elaborar relatórios bimensais da situação económico-financeira da Cooperativa, analisando-os conjuntamente com a Direção;
- Colaborar na elaboração do plano de atividades e orçamento anual (e orçamento intercalar, se necessário), assegurando o seu acompanhamento;
- Cumprir e fazer cumprir o Plano e Orçamento;
- Elaborar o relatório de gestão e os documentos de prestação de contas do exercício;
- Garantir o registo contabilístico de todos os movimentos patrimoniais e de resultados (em software específico);
- Garantir o cumprimento de todas as obrigações legais e tributárias, nomeadamente: IVA, Modelo 10, Modelo 22, IES, Inquéritos INE, Banco de Portugal ...;
- Proceder ao registo, na contabilidade, do mapa diário de caixa;
- Proceder à conferência mensal dos mapas contabilísticos;
- Garantir o arquivo dos documentos relativos à atividade contabilística.



+ Faturação

- Proceder à emissão da faturação e seu registo (inclui Clientes a crédito, Utilizadores da Cooptáxis e outros);
- Emitir recibos relativos aos recebimentos de faturação, de acordo com os registos constantes dos mapas de tesouraria;
- Proceder à inserção, na aplicação informática, dos créditos dos Utilizadores;
- Efetuar a conciliação dos mapas de faturação com a Tesouraria;
- Proceder à emissão dos mapas de contabilidade e efetuar a sua conferência, encaminhando-os para os serviços respetivos;
- Garantir a articulação com os Clientes na conferência da faturação;
- Proceder à abertura de contas de Clientes;
- Garantir o arquivo dos documentos de faturação.

+ Gestão de Crédito

- Garantir a gestão da carteira de Clientes (sejam Sócios, Utilizadores ou Clientes do serviço táxi a crédito);
- Assegurar a recuperação das dívidas de Clientes, de acordo com as regras existentes;
- Diligenciar as ações necessárias no sentido da liquidação da dívida por parte do Clientes;
- Representar a Cooperativa em processos em tribunal.

+ Tesouraria

- Assegurar o controlo da tesouraria, mantendo o seu equilíbrio;
- Proceder a recebimentos e pagamentos;
- Garantir a receção dos recebimentos efetuados pelos Clientes e Sócios;
- Assegurar o pagamento das despesas orçamentadas ou quaisquer outras, desde que devidamente autorizadas por quem de direito;
- Proceder, diariamente, à entrega dos valores recebidos (em instituição bancária), assegurando o controlo das contas com bancos;

- Garantir a autorização superior, submetendo-a a despacho, do pagamento de despesas não orçamentadas ou não previstas no orçamento e de todos os documentos que representem ou impliquem despesa imediata ou diferida, após sua análise prévia;
- Acompanhar a situação das dívidas (Sócios, Clientes e Utilizadores da Cooptáxis), diligenciando em articulação com a Gestão de Crédito, no sentido de obter o seu recebimento;
- Garantir a reconciliação bancária dos bancos;
- Analisar os pedidos de empréstimos ou financiamentos;
- Proceder à abertura de processos contabilísticos de conta corrente e seu arquivo;
- Assegurar a gestão e controlo das contas com os Motoristas;
- Apoiar os Sócios nos processos de pedido de crédito.

ADMINISTRATIVO

Missão

Assegurar o suporte às atividades da Cooperativa na vertente administrativa e de apoio ao seu normal funcionamento.

Atribuições:

- Colaborar com a Direção no estabelecimento da estratégia e definição das políticas da Cooperativa;
- Organizar, orientar, dirigir, fiscalizar e gerir os serviços administrativos da Cooperativa, nomeadamente nas áreas relativas a seguros e contencioso, sistemas e tecnologias de informação e comunicação e arquivo;
- Definir, em colaboração com a Direção, o Plano e o Orçamento Anual;
- Fornecer ao responsável pelo Sector Económico-Financeiro todas as informações e documentos relacionados com o Sector Administrativo, tendo em vista a preparação por aquele do projeto de orçamento anual ou parcelares;
- Cumprir e fazer cumprir o Plano e Orçamento;
- Assegurar o despacho dos assuntos correntes de natureza administrativa, nomeadamente nas áreas acima indicadas;



- Aprovar e assinar, em conjunto com o Sector Comercial, os contratos de prestação de serviços da Central Cooptáxis;
- Emitir parecer escrito prévio sobre todos os assuntos de natureza administrativa a apreciar e deliberar em reunião de Direção;
- Apresentar propostas e assuntos relacionados com o Sector, quer nas reuniões de Direção, no
- Conselho Fiscal, na Assembleia Geral ou sempre que para tal seja solicitado;
- Outras atividades relacionadas, no âmbito das suas competências, aqui não expressas.

Reporte

O Sector Administrativo reporta à Direção.

Fazem parte do Sector Administrativo as Competências que a seguir se identificam e descrevem:

- Gestão de Seguros e Contencioso;
- Sistemas e Tecnologias de Informação e Comunicação;
- Arquivo.

+ Seguros e Contencioso

- Organizar, orientar, dirigir, fiscalizar e gerir a atividade relacionada com seguros e contencioso;
- Assegurar os contactos com a seguradora (corretor) para exposição e resolução dos processos;
- Proceder ao apuramento mensal dos valores de seguro a pagar;
- Garantir a gestão dos sinistros (com Motoristas Sócios), procedendo à abertura e acompanhamento dos respetivos processos;
- Garantir a gestão das notificações de contraordenações e sinistros;
- Assegurar o preenchimento regular da base de dados com informação dos sinistros;
- Elaborar o relatório anual dos sinistros e contraordenações;
- Organizar e dar seguimento aos processos de legalização das viaturas (compra e venda);

- Assegurar a gestão dos acidentes de trabalho, articulando com os vários intervenientes no processo (procedendo ao apuramento anual das informações a incluir no Relatório Único);
- Outras atividades relacionadas, no âmbito das suas competências, aqui não expressas.

+ Sistemas e Tecnologias de Informação e Comunicação: Telecomunicações e Eletrónica; informática

- Telecomunicações e Eletrónica

- Organizar, orientar, dirigir, fiscalizar e gerir os serviços relativos a informática, telecomunicações e eletrónica;
- Gerir processos de aquisição de novos equipamentos/soluções;
- Desenvolver novos sistemas em função de necessidades específicas da Cooperativa;
- Garantir o correto funcionamento do hardware do Call Center (e da área administrativa);
- Assegurar o funcionamento das comunicações (internet / extranet /intranet);
- Garantir a assemblagem de novos equipamentos e realizar pequenas reparações, nomeadamente hardware e equipamentos que instalados nas viaturas;

- Informática

- Assegurar a gestão e bom funcionamento dos sistemas informáticos da Cooperativa,
- Desenvolver e implementar soluções informáticas,
- Garantir o helpdesk.

+ Arquivo

- Orientar e gerir o arquivo da Cooperativa;
- Elaborar e propor à Direção circuitos documentais e respetivos modelos de documentos internos.

RECURSOS HUMANOS

Missão

Garantir a gestão dos recursos humanos da Cooperativa (Sócios e Trabalhadores), nas suas várias vertentes: administrativa, desenvolvimento de competências, saúde e ação social.

Atribuições:

- Colaborar com a Direção no estabelecimento da estratégia e definição das políticas da Cooperativa;
- Organizar, orientar, dirigir, fiscalizar e gerir as atividades relacionadas com a gestão de recursos humanos;
- Propor políticas de gestão de recursos humanos;
- Elaborar, em colaboração com a Direção, o Plano e o Orçamento Anual;
- Cumprir e fazer cumprir o Plano e o Orçamento;
- Emitir parecer prévio escrito sobre todos os assuntos relacionados com o Sector;
- Gerir e propor à Direção alterações ao Quadro de Pessoal;
- Definir os salários e levantamento, conjuntamente com os restantes membros da Direção;
- Assegurar a definição do Plano de Formação e sua implementação;
- Definir os moldes e coordenar o funcionamento do gabinete médico promovendo o projeto "Saúde Mais Autocoope";
- Apresentar e defender as propostas e os assuntos relacionados com o Sector, quer em reuniões da Direção, do Conselho Fiscal, da Assembleia Geral ou quando para tal seja solicitado;
- Assegurar a resposta e resolução de assuntos que envolvam tribunal;
- Garantir o cumprimento de todas as obrigações legais em matéria de recursos humanos;
- Outras atividades relacionadas, no âmbito das suas competências, aqui não expressas.

Reporte

O Sector de Recursos Humanos reporta à Direção.

Fazem parte do Sector Recursos Humanos as Competências que a seguir se identificam e descrevem:

- Gestão Administrativa;
- Desenvolvimento de Carreira;
- Formação Profissional;
- Medicina: do Trabalho, Curativa e Acupuntura;
- Higiene e Segurança no Trabalho (HST);
- Ação Social;
- Núcleo Desportivo dos Sócios da Autocoope.

+ **Gestão Administrativa**

- Assegurar o processamento de salários;
- Garantir a admissão e gestão de pessoal, sócios, contratação de avençados, contratados e prestadores de serviços;
- Garantir o cumprimento das obrigações legais, nomeadamente, proceder ao preenchimento dos mapas de segurança social, finanças e companhia de seguros;
- Garantir o preenchimento e envio do Relatório Único anual;
- Efetuar o apuramento da produção dos sócios motoristas de táxi;
- Analisar e dar parecer sobre pedidos de empréstimos e/ou financiamento;
- Prestar apoio aos sócios e trabalhadores no âmbito dos recursos humanos, sempre que necessário;
- Manter atualizada a base de dados de sócios e trabalhadores;
- Garantir a atualização dos ficheiros de arquivo dos documentos de recursos humanos;
- Outras atividades relacionadas, no âmbito das suas competências, aqui não expressas.

+ **Desenvolvimento de Carreira**

- Definir promoções, progressões e ações disciplinares;
- Propor à Direção a nomeação dos assessores de frota da Cooperativa, bem como a definição das respetivas funções;
- Coordenar e nomear os membros do Grupo de Apoio a Sinistros (GAS), propondo à Direção a respetiva definição de competências e funcionamento;
- Outras atividades relacionadas, no âmbito das suas competências, aqui não expressas.



+ Formação Profissional

- Definir e coordenar a política de formação profissional dos sócios e não sócios da Cooperativa;
- Emitir parecer escrito prévio sobre todos os assuntos de natureza de formação profissional a apreciar e deliberar em reunião de Direção;
- Proceder à definição do Plano de Formação anual e sua calendarização;
- Assegurar o planeamento e implementação do Plano de Formação.

+ Medicina

- Medicina do Trabalho e Curativa;
- Garantir a coordenação da unidade de saúde;
- Definir os moldes e coordenar o funcionamento do gabinete médico promovendo o projeto Saúde Mais Autocoope;
- Assegurar o cumprimento da legislação sobre medicina e saúde no trabalho, bem como das normas internas;
- Planear, programar e realizar atos médicos de prevenção e assistência aos trabalhadores vítimas de acidentes, doença ou incapacidade relacionada com o trabalho;
- Realizar consultas e atendimento médico no âmbito da medicina do trabalho (de acordo com planeamento, por marcação prévia ou de urgência) e curativa (por marcação prévia ou de urgência);
- Proceder à avaliação médica dos novos candidatos a Sócios, nomeadamente ao nível da dependência de álcool ou substâncias químicas;
- Fazer reporte da atividade, nomeadamente prestando informações para o preenchimento do Relatório Único;

+ Higiene e Segurança no Trabalho (HST)

- Assegurar o cumprimento dos requisitos legais, nomeadamente os relativos à higiene e segurança no trabalho;
- Garantir a avaliação regular do ambiente de trabalho;
- Apresentar propostas de intervenção que visem obter a satisfação dos interesses

e necessidades dos sócios e não sócios, designadamente no campo da higiene, segurança e medicina no trabalho;

- Promover a criação de uma Comissão de Higiene e Segurança no Trabalho (a eleger pelos sócios da Cooperativa);
- Promover, periodicamente, a aferição e comprovação da manutenção da situação de ausência de dependência de álcool ou substâncias químicas.

+ Ação Social

- Propor a tomada de medidas destinadas a promover o desporto e a cultura entre os sócios e não sócios da Cooperativa;
- Dinamizar a atividade do Núcleo Desportivo, designadamente acompanhar a organização pelo clube da Festa de Natal e do Aniversário da Cooperativa.

COMERCIAL

Missão

Garantir o apoio à Direção na definição da estratégia da Cooperativa e sua implementação, numa perspetiva de desenvolvimento do negócio e angariação de novos clientes e utilizadores.

Atribuições:

- Colaborar com a Direção no estabelecimento da estratégia e definição das políticas da Cooperativa;
- Organizar, orientar, dirigir e gerir a atividade comercial da Cooperativa;
- Elaborar, em colaboração com a Direção, o Plano e o Orçamento Anual;
- Cumprir e fazer cumprir o Plano e o Orçamento;
- Propor ao responsável encarregue do Sector Administrativo alterações ao funcionamento dos serviços comerciais, no que diz respeito à área administrativa;
- Assegurar a promoção dos serviços da Cooperativa;
- Garantir a gestão e coordenação da atividade do Call Center;
- Assegurar a gestão e coordenação da operação (frota / motoristas);

- Assinar conjuntamente com o Sector Administrativo, os contratos comerciais estabelecidos;
- Emitir parecer escrito prévio sobre todos os assuntos de natureza comercial a apreciar e deliberar em reunião de Direção;
- Apresentar e defender as propostas e os assuntos relacionados com o sector, quer em reuniões da Direção, do Conselho Fiscal, da Assembleia Geral ou quando para tal seja solicitado;
- Realizar contactos com fornecedores e proceder à elaboração de propostas de compra de viaturas;
- Outras atividades relacionadas, no âmbito das suas competências, aqui não expressas.

Reporte

O Sector Comercial reporta à Direção.

Fazem parte do Sector Comercial as Competências que a seguir se identificam e descrevem:

- Negócio;
- Call Center;
- Gestão/Coordenação da Operação;
- Comunicação e Marketing.

+ Negócio

- Promover os serviços da Cooperativa, designadamente os emergentes das novas tecnologias, junto das entidades exteriores, disponibilizando, nomeadamente, a várias plataformas informática de obtenção de serviços;
- Pesquisar e analisar novas oportunidades de negócio, quer ao nível da oferta de serviços, quer da captação de novos clientes e/ou mercados;
- Angariar clientes para o serviço da central rádio da cooperativa, fazendo seguir a proposta de contrato do cliente para o Sector Económico-financeiro, incluindo o seu parecer escrito e fundamentado sobre a aprovação ou não aprovação e bem assim como o valor do depósito a aplicar;
- Angariar novos projetos;
- Conceber e projetar novos serviços;
- Elaborar análises de benchmarking.

+ Call Center

- Atividades ao nível da gestão:

- Organizar, coordenar e controlar a atividade do callcenter;
- Elaborar as escalas de pessoal e assegurar a gestão dos operadores;
- Zelar pelo bom funcionamento dos equipamentos afetos ao callcenter;
- Gerir os utilizadores (processos de inscrição e desistências);
- Receber as reclamações e dar-lhes seguimento;
- Fazer cumprir o regulamento funcional da Central Cooptáxis;
- Efetuar o controlo das chamadas recebidas, realizadas e perdidas e, elaborar mapa resumo mensal, por turno;
- Colaborar na admissão de novos operadores, gerindo o processo de admissão;
- Efetuar a gestão dos contratos (clientes e utilizadores);
- Garantir o cumprimento das normas em vigor, nomeadamente as específicas do Call Center;

- Atividades operacionais:

- Garantir o atendimento ao cliente;
- Garantir a assistência necessária ao motorista de táxi, nomeadamente em caso de emergência;
- Proceder às marcações das viaturas mediante pedido externo;
- Anotar nos livros respetivos, nomeadamente, as ocorrências anormais (diário da central) e as informações transmitidas pelos motoristas (livro de registos);
- Garantir a boa organização do local de trabalho.

+ Gestão/Coordenação de Operação

- Inspeccionar e fiscalizar o cumprimento dos normativos, internos e externos aplicáveis à atividade;
- Elaborar relatórios relativos a queixas, sempre que se justifique, e enviar à Direção para decisão;
- Analisar e tratar as reclamações recebidas, articulando com o Supervisor da Central, sempre que necessário;

- Reunir com os profissionais envolvidos em queixas (por convocação) para análise das mesmas;
- Aplicar ou propor a aplicação de sanções pelo incumprimento dos normativos internos;
- Assegurar a gestão e execução das ações de formação relativas ao funcionamento de novos equipamentos nas viaturas.

+ Comunicação e Marketing

- Definir, promover e desenvolver as políticas de comunicação e marketing da Cooperativa, em articulação com a Direção, para valorização das marcas e serviços;
- Angariar industriais de táxi para utilização do Call Center;
- Criar, gerir e coordenar eventos que tragam retorno de boa comunicação (contacto com fornecedores e prestadores de serviços, análise de orçamentos...);
- Criar e produzir materiais de promoção.

AQUISIÇÕES E PATRIMÓNIO

Missão

Assegurar a gestão do património, mobiliário e imobiliário da Cooperativa, garantindo a sua manutenção e bom estado de conservação e funcionamento.

Atribuições:

- Colaborar com a Direção no estabelecimento da estratégia e definição das políticas da Cooperativa;
- Organizar, orientar, dirigir e gerir o património da Cooperativa;
- Elaborar, em colaboração com a Direção, o plano e o orçamento anual;
- Cumprir e fazer cumprir o plano e o orçamento;
- Emitir parecer escrito sobre todos os assuntos relacionados com as aquisições e património;
- Apresentar propostas e os assuntos diretamente relacionados com o sector, quer em reuniões da Direção, do Conselho Fiscal, da Assembleia Geral ou quando para tal seja solicitado;

- Analisar e negociar propostas de compra de bens;
- Assinar conjuntamente com o Sector Económico-financeiro os contratos, acordos, protocolos, provindos das propostas de venda de bens e equipamentos;
- Garantir o cumprimento dos requisitos internos quanto à identificação das viaturas;
- Outras atividades relacionadas, no âmbito das suas competências, aqui não expressas.

Reporte

O Sector Aquisições e Património reporta à Direção.

Fazem parte do Sector Aquisições e Património as Competências que a seguir se identificam e descrevem:

- Património;
- Oficinas;
- Gestão de Frota.

+ Património

- Angariar e negociar propostas de contratos, acordos ou protocolos de venda de bens e equipamentos à Cooperativa a solicitação de qualquer Unidade ou não, dando parecer escrito sobre as mesmas e fazendo seguir para o Sector Económico-Financeiro;
- Gerir o património mobiliário e imobiliário da Cooperativa, zelando pela manutenção e bom funcionamento de todo o equipamento técnico e de comunicações;
- Gerir a montagem e/ou desmontagem de separadores, rádios, taxímetros, GoBox e respetivas lanternas e outros equipamentos;
- Gerir o parque automóvel, coordenando nomeadamente quanto a marcas, modelos e respetivo fornecedor para aquisição e substituição de viaturas, após prévia audição dos Sócios motoristas, organizando o respetivo processo e remetendo-o ao Sector Económico-Financeiro.

+ Oficinas

- Gerir, orientar, organizar e fiscalizar os serviços das oficinas da Cooperativa;
- Rececionar e encaminhar as viaturas para os serviços respetivos;
- Assegurar a gestão e a execução das intervenções nas viaturas: serviços de manutenção, reparação e lavagem/limpeza;
- Garantir a faturação dos serviços prestados;
- Receber as receitas faturadas pelas oficinas e remeter, diariamente, aos serviços financeiros;
- Propor ao Sector Administrativo alterações à organização e funcionamento dos serviços das oficinas, no que diz respeito à área administrativa;
- Diligenciar a aquisição dos produtos vendidos e utilizados nas oficinas, zelando para a manutenção do stock, desde que previstos e orçamentados, devendo comunicar as mesmas à Unidade económico-financeira;
- Encomendar quaisquer outros serviços ou bens, não contemplados anteriormente, desde que orçamentados e previstos, após prévio visto do pelouro económico.

+ Gestão de Frota

- Estabelecer contactos comerciais com fornecedores, analisar e avaliar as suas propostas;
- Propor a aquisição de novas viaturas ou a sua substituição, submetendo as propostas à consideração da Direção;
- Manter a base de dados das viaturas atualizada;
- Garantir uma idade média das viaturas igual ou inferior a 6 anos;
- Zelar pelo bom estado das viaturas, garantindo nomeadamente que as mesmas realizam as ações de manutenção programadas.

Referencial de Funções

O Referencial de Funções sistematiza as funções atribuídas aos recursos humanos que integram cada uma das unidades orgânicas da cooperativa.

1. Em termos gerais, o Referencial permite:

- Descrever as atividades inerentes às categorias existentes na Autocoope, refletindo o que é esperado do trabalhador, as tarefas e formas adequadas de as executar, permitindo estabelecer orientações para o desenvolvimento das tarefas.

O presente documento inclui os seguintes descritivos:

- Assessor de Direção
- Responsável de Contabilidade
- Administrativo
- Assistente de Contabilidade
- Faturação
- Tesouraria
- Recursos Humanos e Produção
- Gestão de Crédito
- Gestão de Seguros e Contencioso
- Oficina e Recursos Humanos
- Supervisor de Call Center
- Operador de Call Center (OCC)
- Assessor de Frota
- Motorista de Táxi
- Lubrificador
- Técnico Licenciado (Telecomunicações e Eletrónica)
- Designer Gráfico
- Comunicação e Marketing
- Médico: Medicina do Trabalho
- Enfermeiro de Saúde Comunitária

No que diz respeito às funções de Direção (A.1. a A.5.), as tarefas e atividades dos Diretores (1ª Linha), correspondem às descritas nas unidades orgânicas - Sector: Económico-Financeiro, Administrativo, Recursos Humanos, Comercial e Aquisições e Património, conforme consta do Manual de Estrutura, pelo que, o presente documento não contempla estas Fichas de Função.

1.2. Documentos Relacionados

- Regulamento da Direção (Ata nº 360, de 14 janeiro, 2011);
- Manual de Estrutura.

ASSESSOR DE DIREÇÃO

Objetivo

Apoio à realização das atividades da Direção.

Atividades:

- Gestão de processos de aquisição e encomendas;
- Representação da Direção para negociações e parcerias;
- Gestão de sócios/utilizadores para programa Saúde Mais;
- Gestão de adesões e contratos a grandes clientes;
- Responsabilidade pela agregação das regras específicas de cada central ao universo Cooptáxis;
- Responsabilidade pelo mapeamento das áreas de atuação de cada central;
- Gestão de economato.

Unidade em que se insere: **Direção**

RESPONSÁVEL DE CONTABILIDADE

Objetivo

Execução das tarefas contabilísticas inerentes ao desenvolvimento da atividade da Cooperativa, nomeadamente nos domínios do planeamento, organização, execução e controlo, de acordo com a legislação aplicável.

Atividades:

- Consultar, interpretar, analisar, sintetizar e avaliar a informação constante das peças contabilísticas (nomeadamente: balancetes, balanços, demonstração resultados, fluxos de caixa);
- Elaboração de relatórios bimensais da situação económico-financeira;
- Elaboração do relatório anual de contas;
- Receção e arquivamento dos documentos financeiros e contabilísticos;
- Emissão de mapas financeiros e contabilísticos.

Unidade em que se insere: **Sector Económico-Financeiro**

ADMINISTRATIVO: ASSISTENTE DE CONTABILIDADE

Objetivo

Execução das tarefas contabilísticas inerentes ao desenvolvimento da atividade da Cooperativa.

Atividades:

Presta apoio na execução das atividades relacionadas com as tarefas contabilísticas, nomeadamente;

- Tratamento e registo contabilístico dos documentos relativos a receitas e despesas;
- Arquivamentos contabilísticos;
- Apoio aos recursos humanos;
- Digitação e digitalização da correspondência recebida;
- Resposta aos inquéritos regulares do Instituto Nacional de Estatística e do Banco de Portugal;
- Gestão e Programação de hotspots.

Unidade em que se insere: **Sector Económico-Financeiro**

ADMINISTRATIVO: FATURAÇÃO

Objetivo

Gestão das tarefas relativas à faturação dos serviços prestados pela Cooperativa.

Atividades:

Procede à emissão da faturação (inclui clientes a crédito, utilizadores do Call Center e outros);

- Digitação e digitalização dos créditos dos utilizadores;
- Abertura de contas de clientes;
- Articulação para conferência de faturas com os clientes;
- Emissão de mapas de contabilidade;
- Conciliação de mapas com a tesouraria;
- Emissão dos recibos de fatura;
- Arquivamento de faturação;
- Atendimento de Utilizadores.

Unidade em que se insere: **Sector Económico-Financeiro**

ADMINISTRATIVO: TESOURARIA

Objetivo

Gestão administrativa da Tesouraria.

Atividades:

- Validação dos TPA's;
- Gestão e pagamento dos prémios de permanência, dos créditos, dos ordenados, dos seguros e fornecedores;
- Ativação On-line de débitos diretos;
- Gestão dos pedidos de empréstimos ou financiamentos;
- Organização de processos de conta corrente para análise com a Direção.

Unidade em que se insere: **Sector Económico-Financeiro**

ADMINISTRATIVO: RECURSOS HUMANOS E PRODUÇÃO

Objetivo

Execução das atividades inerentes à gestão administrativa dos recursos humanos e ao processamento das viaturas.

Atividades:

- Processamento de salários;
- Gestão dos processos de admissão e demissão de sócios e trabalhadores;
- Gestão dos processos jurídicos;
- Acompanhamento e resolução de assuntos relacionados com a segurança social;
- Emissão de declarações;
- Processamento e conferência da produção realizada pelos sócios.

Unidade em que se insere: **Sector de Recursos Humanos**

ADMINISTRATIVO: GESTÃO DE CRÉDITO

Objetivo

Monitorização e acompanhamento das contas correntes dos clientes, minimizando situações de incumprimento e otimizando as cobranças e a gestão financeira.

Atividades:

- Gestão da carteira de clientes;
- Criação e gestão de planos de recuperação das dívidas de clientes;
- Monitorização e reporte à Direção das contas correntes;
- Representação da Autocoope em processos em tribunal.

Unidade em que se insere: **Sector Económico – Financeiro**

GESTÃO DE SEGUROS E CONTENCIOSO

Objetivo

Gestão, tratamento e acompanhamento de seguros e sinistros que aos motoristas dizem respeito.

Atividades:

- Acompanhamento de processos de sinistros;
- Receção e acompanhamento das notificações e contra-ordenações;
- Atualização da base de dados das viaturas;

- Gestão da legalização e venda de viaturas;
- Elaboração dos horários de trabalho dos Motoristas Sócios;
- Gestão dos acidentes de trabalho.

Unidade em que se insere: **Sector Administrativo**

ADMINISTRATIVO: OFICINA E RECURSOS HUMANOS

Objetivo

Assegurar a gestão e funcionamento da oficina.

Atividades:

- Receção das viaturas;
- Gestão dos serviços de estacionamento;
- Receção de encomendas e materiais;
- Gestão de stock;
- Cobrança dos serviços realizados e faturados;
- Manutenção dos equipamentos das viaturas;
- Gestão e registos contabilísticos dos serviços prestados;
- Responsabilidade pelo encerramento da oficina.

Unidade em que se insere: **Sector de Aquisições e Património**

SUPERVISOR DE CALL CENTER

Objetivo

Gestão e coordenação do Call Center visando a excelência no atendimento da comunidade e a boa comunicação com o motorista de táxi.

Atividades:

- Gestão e avaliação das equipas de operadores;
- Análise de resultados da atividade do Call Center;
- Validação na admissão de novos operadores;
- Apoio ao cliente;
- Gestão e acompanhamento das reclamações;

- Partilha de informação com os Assessores de Frota na resolução de problemas;
- Gestão dos processos de admissão de utilizadores e motoristas;
- Aplicação das normas, preceitos e orientações expressos no Código de conduta e no Guia profissional;
- Marcação de formação técnica e digital para motoristas.

Unidade em que se insere: **Sector Comercial**

OPERADOR DE CALL CENTER

Objetivo

Atendimento da comunidade e comunicação com os motoristas de táxi para resposta às necessidades de mobilidade, esclarecimento de trajetos e posicionamentos, acompanhamento de situações de emergência.

Atividades:

- Escuta do pedido solicitado e encaminhamento da operação;
- Monitorização dos processos em curso;
- Reporte à supervisão de situações que exijam maior disponibilidade ou falhas na operação;
- Registo no Diário Call Center de informações relevantes;
- Registo no Livro de Registos das informações relevantes comunicadas pelos motoristas;
- Partilha de toda a informação relevante/recados com os outros turnos;
- Aplicação das normas, preceitos e orientações expressos no Código de conduta e no Guia profissional;
- Acompanhamento atento do Procedimento de Alarme quando acionado;
- Organização do espaço Call Center.

Unidade em que se insere: **Sector Comercial**

ASSESSOR DE FROTA

Objetivo

Assegurar o cumprimento dos normativos internos e externos aplicáveis à atividade de transporte de passageiros/Call Center.

Atividades:

- Fiscalização e zelo das normas internas e externas aplicáveis à atividade da Auto-coope;
- Receção, análise e gestão das reclamações;
- Colaboração com o Call Center, sempre que seja solicitado;
- Partilha de informação com a supervisão do Call Center na resolução de problemas;

Unidade em que se insere: **Sector Comercial**

MOTORISTA DE TÁXI

Objetivo

Condução de veículos ligeiros de passageiros garantindo segurança e conforto aos passageiros.

Atividades:

- Respeito e aplicação do Código da Estrada;
- Aplicação das normas, preceitos e orientações expressos no Código de conduta e no Guia profissional;
- Obediência às regras de limpeza e higiene no interior e no exterior da viatura;
- Cumprimento do horário de trabalho e dos tempos de descanso;
- Facilitação e proteção do transporte de crianças e de pessoas com mobilidade reduzida.

Unidade em que se insere: **Sector Comercial**

TÉCNICO TELECOMUNICAÇÕES E ELETRÓNICA

Objetivo

Garantir as atividades de carácter técnico relacionadas com a instalação, configuração, manutenção e reparação de redes de telecomunicações e equipamentos eletrónicos.

Atividades:

- Desenvolvimento de novos sistemas informáticos e de comunicações (soluções e funcionalidades);

- Manutenção e reparação do parque tecnológico e comunicacional instalado nos edifícios e nos táxis;
- Gestão das comunicações: internet/extranet/intranet;
- Comunicação com os fornecedores para novas soluções software/updates;
- Avaliação para aquisição de novos equipamentos/soluções.

Unidade em que se insere: **Sector Administrativo**

DESIGNER GRÁFICO

Objetivo

Atualização e desenvolvimento da imagem gráfica da Autocoope e sua Cooptáxis® e gestão dos conteúdos de promoção.

Atividades:

- Criação, gestão e refrescamento da imagem de marca;
- Produção de materiais de comunicação;
- Gestão de conteúdos nos canais digitais;
- Rentabilização da loja online;
- Consultoria de estratégias de valorização.

Unidade em que se insere: **Sector Comercial**

COMUNICAÇÃO E MARKETING

Objetivo

Definição de estratégias de valorização da Cooptáxis® e seus serviços. Mobilização dos recursos humanos para os grandes desafios da Autocoope. Comunicação positiva junto da comunidade, parceiros comerciais e entidades institucionais.

Atividades:

- Estratégias para criação de valor;
- Definição dos alvos de comunicação;
- Criação de comunicação e seus suportes;

- Ativação e divulgação da marca e seus serviços em eventos selecionados e junto da comunidade;
- Presença ativa da marca junto dos grandes clientes;
- Identificação e resposta às necessidades de mobilidade;
- Organização e planeamento da formação profissional.

Unidade em que se insere: **Sector Comercial**

MÉDICO: MEDICINA DO TRABALHO

Objetivo

Preservação da saúde do trabalhador em ambiente de trabalho, verificando a aptidão para o exercício das suas funções.

Atividades:

- Consultas e atendimento médico (admissões, periódicas, ocasionais, acidentes e pós baixa/retorno ao trabalho), de acordo com as informações constantes no mapa de marcações, fazendo diagnósticos, solicitando exames complementares, interpretando dados de exames clínicos e complementares;
- Consultas específicas para carta de condução Tipo 2 e CAP;
- Atendimentos de urgência e emergência;
- Solicita medidas de segurança, proteção e readaptação do trabalhador;
- Solicita exames ocasionais, quando existem alterações substanciais nos componentes materiais de trabalho que possam ter repercussão nociva na saúde;
- Analisa situações de acidente e seleciona quem deve ser enviado para a companhia de seguros;
- Analisa e propõe, com base no normativo existente, a atribuição de "isenção de custos";
- Atualiza a Ficha de Aptidão do trabalhador quando este realiza nova consulta e partilha essa informação com os Recursos Humanos;
- Identifica outras funções para um trabalhador inadaptado;
- Promove campanhas para higiene, segurança e saúde;
- Contribui para a realização do Relatório Único.

Unidade em que se insere: **Sector de Recursos Humanos**

MÉDICO: MEDICINA CURATIVA

Objetivo

Tratamento de doenças após o aparecimento dos sintomas e a prestação de cuidados abrangentes e continuados, com vista à manutenção das aptidões e equilíbrio clínico dos trabalhadores.

Atividades:

- Coordena o grupo de Medicina;
- Realiza consultas de clínica geral, medicina familiar, preventiva e curativa, atuando na resolução de problemas súbitos, prescrição de receitas e aconselhamento médico sobre práticas de saúde;
- Analisa as informações entregues pela Enfermeira, resultantes da consulta de preparação;
- Realiza atendimentos de urgência e emergência;
- Solicita a realização de exames de saúde e complementares, analisando os resultados e prescrevendo os tratamentos adequados, caso necessário;
- Prescreve receitas médicas de acordo com as necessidades/avaliação clínica dos pacientes;
- Realiza consultas específicas para carta de condução tipo 2 e CAPs;
- Recebe os pacientes indicados pela Medicina do Trabalho e acompanha o seu tratamento;
- Preenche a ficha de pacientes (processo) do trabalhador com as informações que considere necessárias e relevantes, atualizando-a sempre que este realiza uma nova consulta;
- Presta as informações necessárias ao preenchimento do Relatório Único, em matéria de medicina do trabalho, com o apoio da Enfermagem;
- Participa em ações de promoção de rastreios e campanhas de sensibilização na área da saúde.
- Pelas suas habilitações e competências realiza, ainda, consultas de planeamento familiar e saúde da mulher.

Unidade em que se insere: **Sector de Recursos Humanos**

ENFERMEIRO DE SAÚDE COMUNITÁRIA

Objetivo

Apoio às atividades de medicina (trabalho, curativa e especialidades), realizando o atendimento e avaliação prévia dos pacientes e tratamentos (dos sócios e clientes Saúde +).

Atividades:

- Garante a gestão e coordenação da agenda de consultas de medicina do trabalho, curativa e especialidades, assegurando o atendimento de acordo com as marcações;
- Gere a base de dados de sócios e trabalhadores da Cooperativa no que às necessidades de consulta de medicina do trabalho diz respeito, preparando a lista de convocatórias e remetendo para o Assessor de Direção, para envio das respetivas cartas;
- Garante a marcação de exames das especialidades, de acordo com protocolo;
- Realiza consultas de enfermagem:
 - Consulta de preparação para medicina curativa (inteirando-se das queixas do paciente e realizando um conjunto de exames e testes prévios),
 - Preenche Folha de Enfermagem com os dados obtidos e remete ao médico respetivo,
 - Administra medicação de urgência de acordo com indicações do médico e/ou sintomas verificados (no âmbito das suas competências),
 - Presta apoio a consultas de planeamento familiar e saúde da mulher,
 - Aplica injetáveis e pequenos curativos;
 - Realiza exames complementares (conforme prescrição) para a carta de condução tipo 2 e CAP;
 - Garante o envio das fichas de aptidão (preenchidas pelos médicos), via e-mail, para os Recursos Humanos;
- Presta apoio aos pacientes no âmbito da promoção e estímulo na aquisição de hábitos de vida saudável, entre outros;
- Participa em campanhas de rastreio, vacinação e ações de sensibilização;
- Efetua os contactos necessários para rastreios;
- Prepara o relatório anual das atividades, para envio aos Recursos Humanos;
- Garante a articulação de todos os membros da equipa (médica, sede, administrativos);
- Garante a manutenção e atualização dos arquivos das fichas de paciente (Sócios e aderentes à Saúde +).

Unidade em que se insere: **Sector de Recursos Humanos**





AUTOCOOPE
Cooperativa de Táxis de Lisboa