1. Objetivo

Esta instrução de trabalho descreve os procedimentos para os motoristas ao serviço da SDR Portugal que utilizem a aplicação **TBS Driver**, garantindo conformidade com o caderno de encargos elaborado e respetiva rastreabilidade na recolha e entrega de mercadorias.
Aplica-se a processos de recolha em baixa (Ponto de Recolha-Centros de Contagem e Triagem (CCT)) e em alta (Centro de Consolidação-CCT).

---

2. Equipamento e meios de trabalho necessários

- Sacos SDR;
- Selos de segurança SDR - numerados com código de barras;
- APP TBS (iOS OU Android);
- Rota: folha de trabalho diário, com as recolhas e entregas planeadas efetuar. Ordem de trabalhos diária com recolhas e entregas planeadas, disponível na APP ou em folha de papel impressa.

---

3. Preparação, acesso e início de atividade

- Equipamento: a interação é realizada através de um *smartphone* (Android ou iOS) com a aplicação instalada (via *Google Play Store* ou *Apple App Store* respetivamente);
- Conetividade: é obrigatória uma ligação ativa à internet. A aplicação funciona exclusivamente em modo *online*;
- *Login*: aceda com as credenciais enviadas por e-mail, aquando do registo;
- Ativação da rota: após o *login*, selecione a rota atribuída para o dia e clique em «Iniciar rota».
- Viatura: registe a matrícula do veículo.

---

4. Recolha de mercadorias (pontos de recolha / pontos de retoma)

Siga estes passos em cada paragem planeada:

4.1. Registo de sacos

- Uma vez chegado ao ponto de recolha/retoma, inscreva-se quando aplicável;
- Selecione o ponto de recolha/retoma na APP TBS e clique em «Recolher sacos»;
- Digitalização: utilize a câmara para ler o código de barras do selo de cada saco;
- Dados do Saco: selecione o tipo de mercadoria (Plástico, Latas e Plástico+Latas) e o tipo de processamento; clique em «Confirmar»;
- Se o código de barras do selo do saco estiver ilegível, use a opção «Adicionar manualmente» (o código do selo deve ter 10 caracteres, começa com 1 no caso de recolha automática e começa com 5 no caso de recolha manual).
- Por **Recolha Automática**, entende-se recolha de sacos de 500 e 1000 litros com embalagens compactadas. Este tipo de recolha ocorre maioritariamente em estabelecimentos de retalho com mais de 400 m^2 e nos Grossistas.
- Por **Recolha Manual**, consideramos recolha de sacos de 240 litros com embalagens "não compactadas". Este tipo de recolha ocorre maioritariamente nas lojas de retalho de menor dimensão – inferior a 400 m^2 – e no canal HORECA.

- Resumo e assinatura: verifique as quantidades totais com o responsável do local do ponto de recolha/retoma, registe o seu nome e assinatura digital (rúbrica e n.º de cartão de cidadão) e clique em «Concluir recolha»;

4.2. Registo de incidências



- A *APP Driver* permite introduzir um motivo para não efetuar/concretizar o serviço no dia e horário previsto na rota gerada;
- Selecionar uma ordem de recolha e clicar no botão "Registar incidência"; Introduza o motivo pelo qual não conseguiu proceder ao serviço previsto;
- Validar a incidência com assinatura digital do motorista e do responsável de ponto de recolha / retoma.

---

5. Entrega em Centro de consolidação e/ou Centro de contagem e triagem

Ao chegar ao local de entrega:

- Uma vez chegado ao ponto de recolha, inscreva-se quando aplicável;
- Selecione o local de entrega na APP;
- Apresente o resumo das mercadorias transportadas ao operador de armazém;
- O processo de entrega é finalizado quando o armazém confirmar a receção na APP TBS.

---

6. Finalização da rota

- Após concluir todas as paragens e entregas, verifique se não existem pendentes de serviço por efetuar. Caso existam deve contactar com o serviço de apoio do transportador - Gestor de tráfego, para as ações necessárias.
- Clique em «Concluir rota» para fechar o trabalho diário.

---

7. Tabela de status e tarefas principais

Estado da Rota	Descrição/Acionador
Pendente	Rota planeada e atribuída ao motorista.
Iniciada	O motorista clicou em «Iniciar rota».
Concluída	Todas as recolhas e entregas foram finalizadas e a rota fechada.
Cancelada	A rota foi anulada pelo Gestor de tráfego.

---

8. Resolução de problemas

- A aplicação não lê o código - verifique a iluminação ou utilize a introdução manual;
- Localização errada - se o ponto de recolha/retoma não aparecer na lista Serviço de Apoio do Transportador, contacte o Gestor de tráfego;
- Sem Internet - procure uma zona com cobertura, os dados apenas são enviados em modo *online*.

---

9. Definições de perfil

Através do módulo perfil, o utilizador pode:

- Alterar o idioma da interface da aplicação;
- Efetuar o *logout* para permitir o acesso de outro utilizador no mesmo dispositivo.

Nota: Em caso de erro nos locais atribuídos ou nos dados das rotas, contacte imediatamente o seu serviço de apoio do transportador - Gestor de tráfego, para as ações necessárias.

10. *FAQ's* / Perguntas frequentes

10.1. O que fazer se a quantidade física de sacos a recolher for diferente da planeada?

- **Procedimento:** a aplicação permite registar o que é efetivamente recolhido;
- **Ação:** digitalize apenas os selos dos sacos que vai levar. O sistema atualizará o inventário com base nos códigos lidos em tempo real;

Nota: se faltarem sacos previstos no planeamento da recolha, por responsabilidade do ponto de recolha/retoma, o status da remessa pode ser alterado para "Cancelada" pelo motorista, indicando a divergência nesse serviço específico na sua rota.

10.2. O selo do saco está danificado ou a câmara não lê o código. Como proceder?

- **Solução:** utilize a introdução manual de dados;
- **Passos:** clique em «Adicionar manualmente», insira os 10 dígitos (garantindo que começa com "1", no caso de recolha automática e começa com "5", no caso de recolha manual) e clique em «Verificar código do selo».

10.3. O que acontece se o local de recolha estiver fechado ou inacessível?

- **Status "Cancelada":** pode marcar a remessa como "Cancelada" na aplicação;
- **Efeito:** o stock permanece alocado ao local original e a remessa é desvinculada da sua rota atual, podendo ser incluída numa rota futura.

10.4 Posso cancelar uma remessa por indicação do estabelecimento?

- **Status "Cancelada":** sim, o motorista deve contactar com o seu serviço de apoio do transportador - Gestor de tráfego - pode confirmar que a remessa não será entregue;
- **Efeito:** todo o stock é redefinido para o estado "Planeada" no ponto de recolha / retoma e aguarda uma nova ordem de levantamento (remessa).

10.5 O que fazer em caso de dano no saco durante o transporte?

- Acondicionar o saco de forma segura, evitando perdas de conteúdo;
- Registar a incidência na aplicação TBS Driver, identificando o tipo de dano;
- Validar a incidência com assinatura digital do motorista e do responsável do local, sempre que aplicável;
- Informar o serviço de apoio do transportador – Gestor de tráfego.

11. Resumo de fluxos de trabalho para resolver incidências

Problema	Ferramenta na APP	Resultado esperado
Código ilegível	Teclado (modo manual)	Registo do selo de 10 dígitos.
Menos caixas que o previsto	Ajuste de contagem (por excesso ou defeito)	Resumo final correto para assinatura.
Impossibilidade de recolha	Opção "Ignorar"	Remessa integrada em planeamento futuro.
Dados da rota incorretos	Contactar Serviço de apoio ao transportador - Gestor de tráfego	Correção centralizada dos dados no Portal.

- Outros: contacte com o seu Serviço de apoio ao transportador - Gestor de tráfego.

12. Contactos

- Serviço de apoio ao transportador - Gestor de tráfego: e-mail(s) e número(s) de telefone informados.

13. Responsabilidades

Motorista

a) Cumprir integralmente a presente Instrução de Trabalho, assegurando a correta utilização da aplicação TBS Driver em todas as fases do processo de recolha e entrega de mercadorias;

b) Garantir o correto registo dos sacos e respetivos selos de segurança na aplicação, através da leitura do código de barras ou introdução manual quando aplicável, validando os dados associados (tipo de mercadoria e tipo de processamento);

c) Assegurar a integridade, segurança e correto acondicionamento dos sacos durante o transporte, desde o ponto de recolha / retoma até ao centro de consolidação ou centro de contagem e triagem;

d) Registar na aplicação todas as incidências ocorridas durante o serviço (impossibilidade de recolha, divergências de quantidades, selos ilegíveis, locais inacessíveis ou encerrados), garantindo a obtenção das assinaturas digitais exigidas e a comunicação ao serviço de apoio do transportador – Gestor de tráfego, sempre que aplicável;

Responsável do ponto de recolha / retoma

e) Confirmar as quantidades efetivamente recolhidas, validar o resumo apresentado na aplicação e proceder à respetiva assinatura digital, garantindo a veracidade da informação registada;

Operador do centro de consolidação ou centro de contagem e triagem

f) Confirmar a receção das mercadorias entregues, validando os dados apresentados na aplicação TBS Driver e concluir o processo de entrega no sistema;

Gestor de tráfego / Serviço de apoio do transportador

g) Assegurar o planeamento, atribuição e acompanhamento das rotas, bem como o apoio operacional ao motorista na resolução de incidências, inconformidades ou correções necessárias ao serviço.