

Acordo de empresa entre a CARRISTUR - Inovação em Transportes Urbanos e Regionais, Sociedade Unipessoal Ld.ª e a Federação dos Sindicatos de Transportes e Comunicações - FECTRANS - Revisão Global.

Preâmbulo

Aos 25 dias do mês de outubro de 2024 a CARRISTUR - Inovação em Transportes Urbanos e Regionais, Sociedade Unipessoal L.da (doravante designado CARRISTUR) e a FECTRANS - Federação dos Sindicatos de Transportes e Comunicações, acordam em negociações diretas celebrar uma revisão global ao acordo de empresa (doravante designado AE) revogando o AE publicado no Boletim do Trabalho e Emprego, n.º 47, de 22 de dezembro de 2019 e as ulteriores revisões publicadas no Boletim do Trabalho e Emprego, n.º 32, de 29 de agosto de 2022 (com retificação no Boletim do Trabalho e Emprego, n.º 41, de 6 de janeiro de 2023) e no Boletim do Trabalho e Emprego, n.º 25, de 8 de julho de 2023, o qual obriga, por um lado, a CARRISTUR - Inovação em Transportes Urbanos e Regionais, Sociedade Unipessoal Lda. e, por outro, os trabalhadores ao seu serviço filiados no sindicato outorgante.

A Carristur é uma empresa que atua em áreas principais: Turismo e formação, com o código de atividade (CAE) 49310, que desenvolve a sua atividade em Portugal.

CAPÍTULO I

Âmbito, vigência e revisão

Cláusula 1.ª

Âmbito

1 - O presente acordo de empresa («AE») obriga, por um lado, a CARRISTUR e os trabalhadores ao seu serviço, representados pelo sindicato outorgante.

2 - O presente acordo tem o seu âmbito de aplicação a Portugal.

3 - O presente AE abrangerá cerca de 141 trabalhadores, os quais se integram nas categorias profissionais constante do anexo I.

Cláusula 2.ª

Vigência

1 - Este AE entra em vigor cinco (5) dias após a sua publicação no Boletim do Trabalho e Emprego.

2 - O período de vigência será de 60 meses, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

3 - A tabela salarial e cláusulas de expressão pecuniária (anexo II) têm eficácia a partir do dia 1 de janeiro de cada ano.

4 - Decorrido o prazo de vigência referido no número 2 desta cláusula, aplica-se o normativo legal em vigor.

Cláusula 3.ª

Revisão e denúncia

1 - A revisão efetuar-se-á quando uma das partes tomar a iniciativa da sua denúncia, parcial ou total, e deverá processar-se nos termos dos números seguintes:

2 - A denúncia que significa o propósito de rever ou substituir, total ou parcialmente, o presente AE, far-se-á por escrito mediante uma proposta de onde constem as alterações pretendidas, que terá lugar após um decurso de 10 meses, contados a partir do início da produção de efeitos da tabela salarial vigente;

3 - Os prazos de denúncia previstos no número anterior poderão, a requerimento de qualquer das partes, ser antecipados de dois meses, iniciando-se desde logo, um período de pré-negociação, com base na proposta e na respetiva contraproposta;

4 - A contraproposta à proposta de revisão do acordo deve ser enviada por escrito, até 30 dias após a apresentação da proposta, iniciando-se as negociações nos 15 dias seguintes à receção da contraproposta.

CAPÍTULO II

Admissão e carreira profissional

Cláusula 4.^a

Condições de admissão

1 - Só pode ser admitido a prestar trabalho a pessoa singular que tenha completado a idade mínima de admissão, tenha concluído a escolaridade obrigatória ou esteja matriculado e a frequentar o nível secundário de educação e disponha de capacidades físicas e psíquicas adequadas ao posto de trabalho.

2 - A idade mínima de admissão para prestar trabalho é a legalmente estabelecida.

3 - O disposto na presente cláusula é aplicável aos trabalhadores admitidos após a data da entrada em vigor do presente AE.

Cláusula 5.^a

Período experimental

1 - No contrato de trabalho por tempo indeterminado, o período experimental tem a seguinte duração:

- a) 90 dias para a generalidade dos trabalhadores;
- b) 180 dias para os trabalhadores que exerçam cargos de complexidade técnica, elevado grau de responsabilidade ou que pressuponham uma especial qualificação, bem como os que desempenhem funções de confiança;
- c) 240 dias para trabalhador que exerça cargo de direção ou quadro superior.

2 - No contrato de trabalho a termo, o período experimental tem a seguinte duração:

- a) 30 dias em caso de contrato com duração igual ou superior a seis meses;
- b) 15 dias em caso de contrato a termo certo com duração inferior a seis meses ou de contrato a termo incerto cuja duração previsível não ultrapasse aquele limite.

3 - No contrato em comissão de serviço, a existência de período experimental depende de estipulação expressa no acordo, não podendo exceder 180 dias.

4 - O período experimental, de acordo com qualquer dos números anteriores, é reduzido ou excluído, consoante a duração de anterior contrato a termo para a mesma atividade, ou de contrato de trabalho temporário executado no mesmo posto de trabalho, ou ainda de contrato de prestação de serviços celebrado com o mesmo empregador e com o mesmo objeto, tenha sido inferior ou igual ou superior à duração daquele período.

5 - A antiguidade do trabalhador conta-se desde o início do período experimental.

Cláusula 6.^a

Categorias profissionais

1 - Os trabalhadores abrangidos por este AE serão classificados de harmonia com as suas funções, em conformidade com as categorias profissionais constantes do anexo I.

2 - Em todos os documentos que sejam elaborados por força dos preceitos regulamentares das relações do trabalho, deve a CARRISTUR utilizar a mesma designação na classificação profissional.

3 - Sempre que perante a dispersão regular das funções de um profissional existam dúvidas sobre a categoria a atribuir-lhe, optar-se-á por aquela a que corresponda a retribuição mais elevada.

Cláusula 7.^a**Quadros de pessoal**

1 - A CARRISTUR obriga-se a organizar, nos termos legais, o quadro do seu pessoal.

2 - Caso o trabalhador apresente declaração de acordo com a lei, a CARRISTUR enviará, até ao dia 10 de cada mês, às respetivas associações sindicais os mapas de quotização, fornecidos gratuitamente por estas, acompanhados da quantia destinada ao pagamento das quotas.

3 - Os mapas obtidos por meios informáticos deverão substituir os mapas das respetivas associações sindicais desde que contenham os elementos necessários.

Cláusula 8.^a**Acesso**

1 - Constitui acesso a passagem de um trabalhador à classe superior ou mudança para outras funções a que corresponda uma hierarquia e retribuição mais elevadas.

2 - No provimento dos lugares, a CARRISTUR dará sempre preferência aos trabalhadores ao seu serviço, salvo os casos especiais em que não lhes seja reconhecida competência profissional.

3 - O acesso às categorias profissionais pode ser efetuado, em regime de estágio, por trabalhadores habilitados com, no mínimo, cursos de formação que confirmem equivalência ao 12.º ano de escolaridade: Técnico de horários e escalas e técnico administrativo.

4 - O exercício de funções em regime de estágio nos termos do número anterior tem a duração de um ano, no termo do qual os trabalhadores terão acesso ao nível inferior da categoria correspondente.

5 - Excluem-se do disposto no número 3 os trabalhadores relativamente aos quais não seja obrigatório o 12.º ano de escolaridade, caso em que terão de ter a escolaridade mínima exigida atenta a idade concreta.

6 - O período de permanência em cada categoria profissional e as condições de acesso à categoria profissional subsequente constam do anexo II.

Cláusula 9.^a**Admissão para efeitos de substituição**

1 - A admissão de qualquer trabalhador para efeitos de substituição temporária entende-se sempre feita a termo e desde que esta circunstância e o nome do trabalhador a substituir constem de documento escrito e assinado pelo trabalhador.

2 - O trabalhador admitido nas condições previstas no número 1 pode pôr termo ao contrato mediante aviso prévio de oito dias.

3 - No caso de o trabalhador admitido nestas condições continuar ao serviço no termo do contrato ou período de prorrogação, e tendo-se já verificado o regresso do trabalhador substituído, deverá a admissão considerar-se definitiva, para todos os efeitos, a contar da data do início do contrato a termo.

4 - O trabalhador admitido, nos termos do número 1 desta cláusula, tem direito às partes proporcionais do subsídio de Natal, do período de férias e respetivo subsídio, atenta a duração efetiva do contrato de trabalho.

Cláusula 10.^a**Condições gerais de progressão**

1 - Sem prejuízo do disposto no número seguinte, a progressão na carreira depende do mérito do trabalhador aferido no âmbito do sistema de avaliação de desempenho criado nos termos da cláusula 11.^a (Avaliação do desempenho profissional).

2 - Sempre que a progressão na carreira tenha como elemento o fator tempo, considera-se apenas aquele em que tenha havido efetivo exercício de funções, não se considerando como tal quaisquer ausências, ainda que justificadas por qualquer título, excetuando-se apenas os períodos de descanso e férias.

3 - O exercício dos cargos de gestão é independente do desenvolvimento das carreiras profissionais.

Cláusula 10.^a-A**Reconversão profissional**

1 - A empresa fará a reconversão e aproveitamento de trabalhador, para novas tarefas, caso seja considerado inapto definitivo para o desempenho das suas funções, pela medicina do trabalho.

2 - Qualquer trabalhador que seja reconvertido, para nova categoria profissional, será colocado no escalão remuneratório base dessa categoria.

3 - Da reconversão não pode resultar baixa da retribuição, nem perda de quaisquer benefícios ou regalias.

4 - Para cumprimento do ponto anterior a empresa atribuirá ao trabalhador uma compensação pecuniária denominada «diferencial remuneratório».

5 - O diferencial remuneratório será, com o decorrer do tempo, eliminado gradualmente da retribuição do trabalhador de uma única forma: Sempre que o trabalhador progredir ou seja promovido para outro escalão remuneratório, 75 % do valor pecuniário dessa progressão ou promoção será subtraído ao valor do diferencial remuneratório.

6 - Eventuais aumentos salariais nos escalões remuneratórios estarão excluídos de qualquer subtração ao diferencial remuneratório e traduzir-se-ão em aumentos reais na remuneração dos trabalhadores.

7 - A empresa apresentará, por escrito, ao trabalhador a reconverter, proposta para novo posto de trabalho com indicação da categoria profissional para a qual será reconvertido, indicando a categoria profissional, o escalão de vencimento e o valor do diferencial remuneratório, caso exista.

8 - O trabalhador não pode recusar mais de 2 propostas para novos postos de trabalho para que tenha sido proposto; a recusa de 3 postos de trabalho adequados às possibilidades ou às habilitações e/ou qualificações profissionais do trabalhador, constitui infração disciplinar e é punível nos termos da cláusula 61.^a

Cláusula 11.^a**Avaliação do desempenho profissional**

1 - O mérito constitui o fator fundamental da progressão na carreira e deve ser avaliado por um sistema institucionalizado do desempenho profissional.

2 - A CARRISTUR dispõe de um sistema de avaliação de desempenho organizado e estruturado, conforme consta do anexo V.

3 - A avaliação de desempenho referida no número anterior entrou em pleno funcionamento aquando da entrada em vigor do presente AE.

CAPÍTULO III

Direitos e deveres das partesCláusula 12.^a**Deveres da CARRISTUR**

São deveres da CARRISTUR:

- a) Cumprir rigorosamente as disposições do presente AE, bem como prestar às associações sindicais outorgantes ou aos trabalhadores, nestas filiados, todas as informações e esclarecimentos que estes solicitem quanto ao seu cumprimento;
- b) Passar certificados de comportamento e competência profissional aos seus trabalhadores, quando por estes solicitados;
- c) Nos termos e dentro dos limites legais, facilitar a missão dos trabalhadores que façam parte das comissões de trabalhadores, sindicais ou intersindicais e prestar-lhes todos os esclarecimentos por estes solicitados;
- d) Exigir a cada trabalhador apenas o trabalho compatível com a respetiva categoria;
- e) Não deslocar qualquer trabalhador para serviços que não sejam exclusivamente os da sua profissão ou não estejam de acordo com o seu nível hierárquico, salvo os casos previstos na lei e no presente AE;
- f) Proporcionar boas condições de trabalho, tanto do ponto de vista físico como moral;
- g) Celebrar contrato de seguro de acidente de trabalho para todos os trabalhadores, no país e no estrangeiro, de acordo com a retribuição auferida. O contrato de seguro abrangerá o trabalhador durante o período de trabalho e nas deslocações de ida e regresso do trabalho;

- h) Proporcionar aos trabalhadores a necessária formação, atualização e aperfeiçoamento profissionais e facilitar horários aos trabalhadores-estudantes;
- i) Dispensar os trabalhadores pelo tempo necessário ao exercício das funções sindicais e funções em organismos do Estado, assistência social ou outros a ela inerentes, nos termos previstos do Código do Trabalho;
- j) Facilitar todo o tempo necessário aos trabalhadores que desempenhem serviço como bombeiros voluntários, em caso de emergência, nos termos previstos do Código do Trabalho;
- k) Facultar ao trabalhador, quando ele o solicite por escrito, a consulta do seu processo individual, do qual devem constar, para além de outros elementos, a categoria profissional e acessos, retribuições auferidas, faltas dadas ao trabalho e sua natureza, períodos de férias gozadas, sanções disciplinares aplicadas e louvores atribuídos;
- l) Garantir aos trabalhadores com horário fixo que tenham, a título excecional, e por motivos imperiosos de serviço, que iniciar ou terminar o serviço fora do horário de trabalho habitualmente praticado, as condições necessárias, em matéria de deslocação, que lhes permitam o cumprimento desses horários;
- m) Quando utilizado, assinar, na semana imediatamente posterior àquela a que disserem respeito, os resumos semanais dos livretes individuais de controlo do horário de trabalho, sob pena de se presumir efetuado o trabalho suplementar nele registado;
- n) Adquirir o livrete individual de controlo e fornecê-lo ao trabalhador, quando aplicável;
- o) Proporcionar aos trabalhadores, nas instalações da CARRISTUR e desde que estas não coincidam com a residência da entidade empregadora, local apropriado para tomarem as suas refeições, desde que não exista refeitório;
- p) Entregar aos trabalhadores que efetuam cobranças em movimento, aquando da sua admissão, a quantia adequada para efeito de poder entregar aos utentes os necessários trocos, decorrentes da venda de títulos de transporte. Esta quantia é, obrigatoriamente, objeto de restituição aquando da cessação do contrato de trabalho ou em caso da sua suspensão por período igual ou superior a sessenta dias, desde já, autorizada a sua compensação com os créditos salariais vencidos na data da respetiva cessação.

Cláusula 13.^a

Deveres dos trabalhadores

São deveres dos trabalhadores:

- a) Comparecer ao serviço com pontualidade e assiduidade;
- b) Cumprir com zelo e diligência o trabalho que lhes esteja confiado dentro do exercício da sua atividade profissional, de acordo com o presente AE;
- c) Acompanhar com interesse a aprendizagem dos trabalhadores que ingressam na profissão;
- d) Informar com verdade, isenção e espírito de justiça a respeito dos seus subordinados ou sobre quaisquer factos de serviço que lhe sejam solicitados pela CARRISTUR, desde que no âmbito da sua definição de funções;
- e) Velar pela conservação e pela boa utilização dos bens relacionados com o seu trabalho, que lhes sejam confiados pela CARRISTUR, bem como a documentação com eles relacionados;
- f) Prestar, regular e pontualmente, contas das importâncias de cuja cobrança forem incumbidos ou que estejam confiadas à sua guarda;
- g) Participar por escrito, pontualmente, os acidentes e incidentes ocorridos em serviço. Prestar os esclarecimentos necessários para a descrição detalhada do acidente/incidente;
- h) Não negociar por conta própria ou alheia em concorrência com a CARRISTUR;
- i) Cumprir todas as demais obrigações emergentes do contrato de trabalho, das normas que o regem e dos regulamentos internos ou ordens de serviço que não sejam contrárias às disposições do presente AE e aos seus direitos e garantias;
- j) Efetuar a entrega das folhas de registo dos aparelhos tacógrafos, bem como efetuar a descarga do cartão de tacógrafo digital, de acordo com o legalmente definido.

Cláusula 14.^a

Garantias dos trabalhadores

É vedado à CARRISTUR:

- a) Despedir o trabalhador sem justa causa;
- b) Opor-se, por qualquer forma, a que o trabalhador exerça os seus direitos, bem como aplicar-lhe sanções por causa desse exercício;
- c) Exercer pressão sobre o trabalhador para que atue no sentido de influir desfavoravelmente nas condições de trabalho dele e/ou dos seus companheiros;
- d) Diminuir-lhe a retribuição;
- e) Baixar-lhe a categoria;
- f) Transferir o trabalhador para outro local de trabalho, fora das condições previstas no presente AE;
- g) Explorar com fins lucrativos quaisquer cantinas, refeitórios, economatos ou outros estabelecimentos diretamente relacionados com o trabalho para fornecimento de bens ou prestação de serviços aos trabalhadores;
- h) Fazer cessar, a qualquer título, o contrato de trabalho e readmitir trabalhadores, mesmo com o seu acordo, havendo propósito de os prejudicar em direitos ou garantias decorrentes da antiguidade;
- i) Utilizar os trabalhadores em atividades alheias às que correspondem às suas aptidões e classe ou categoria profissional, salvo nos casos de força maior em que haja acordo escrito do trabalhador;

- j) Modificar o horário de trabalho dos trabalhadores de horário fixo diurno para horário fixo noturno ou vice-versa, e de fixo para móvel ou vice-versa ou alterar o local de trabalho sem o acordo escrito do trabalhador;
- k) Obrigar o trabalhador a trabalhar com máquinas ou viaturas que não possuam comprovadas condições de segurança ou não estejam devidamente legalizadas ou documentadas e daí possam resultar sanções legais para os trabalhadores;
- l) Efetuar sem o consentimento escrito do trabalhador qualquer desconto na sua retribuição, nomeadamente por danos causados por acidente ou avaria nas viaturas ou máquinas com que trabalha, salvo quando tais descontos forem legais ou judicialmente estabelecidos;
- m) Ofender a honra e dignidade dos trabalhadores;
- n) Sem prejuízo do disposto no número 2 da cláusula 6.^a, proceder à criação de novas classes ou categorias profissionais e respetivas definições de funções sem a aprovação da comissão paritária.

Cláusula 15.^a

Direito à greve e proibição de «lock-out»

Em conformidade e perante a imperatividade do preceituado na Constituição da República Portuguesa e na lei:

- a) É assegurado aos trabalhadores e às suas organizações de classe, o direito de preparar, organizar e desenvolver processos de greve;
- b) É proibido o recurso ao lock-out.

CAPÍTULO IV

Agente único

Cláusula 16.^a

Agente único

1 - Exerce funções em regime de agente único todo o trabalhador com a categoria profissional de condutor de pesados de passageiros e carros elétricos (condutor), que em serviços urbanos, interurbanos e de expressos, não acompanhado de cobrador-bilheteiro, desempenha as funções que a este cargo incumbem:

- a) Efetuar a emissão e cobrança de títulos de transporte e verificar a validade de outros títulos de que os passageiros se encontrem munidos;
- b) Carregar e descarregar a bagagem dos passageiros, nos serviços em que tal se justifique;
- c) Prestar assistência aos passageiros, nomeadamente dando informações quanto a percursos, horários e ligações;
- d) Proceder à receção, conferência e entrega de vouchers que lhe forem confiados, bem como dos documentos que aos mesmos respeitem em agentes ou em qualquer dependência da CARRISTUR;
- e) Prestar contas das cobranças a que procedeu.

2 - É obrigatório o exercício das funções correspondentes à categoria profissional de condutor em regime de agente único.

3 - Com efeitos a 1 de janeiro de 2024, integra-se os últimos 5 % do subsídio de agente único, na retribuição base de todos os trabalhadores integrados na carreira de condução - Categoria profissional de condutor de pesados de passageiros e de carros elétricos e técnico de condução e tráfego.

CAPÍTULO V

Local de trabalho

Cláusula 17.^a

Local de trabalho

1 - Considera-se local de trabalho aquele para onde o trabalhador foi contratado.

2 - O local de início do serviço pode ser alterado para outro(s), desde que a distância entre esse(s) local(ais) e a residência do trabalhador informada à empresa no momento da admissão, seja igual ou inferior à distância entre o local de trabalho contratado e a referida residência.

3 - Caso da aplicação do previsto no número anterior resulte um acréscimo de custo com a deslocação, devidamente comprovado por meio de documento, tem o trabalhador direito a ser ressarcido de tais custos.

4 - O local de início e termo de cada período de trabalho deve, em cada dia, ser o mesmo. Quando assim não suceda, o período de tempo necessário à deslocação entre o local de termo e o local de início é considerado tempo de trabalho, desde que o trabalhador o requeira.

Cláusula 18.^a

Transferência do local de trabalho

1 - O trabalhador poderá ser individualmente transferido, definitiva ou temporariamente, para outro local de trabalho sempre que dê o seu acordo, por escrito, em documento do qual constem os termos dessa transferência.

2 - Se não se verificarem os requisitos de transferência estabelecidos no número 1 desta cláusula aplicar-se-á o definido no Código do Trabalho.

CAPÍTULO VI

Prestação de trabalho

Cláusula 19.^a

Tempo de trabalho

Para os efeitos do presente AE, considera-se tempo de trabalho qualquer período de tempo em que o trabalhador esteja afeto, de acordo com o determinado pela CARRISTUR, à execução das funções correspondentes à sua categoria profissional.

Cláusula 20.^a

Tempo de descanso

1 - Para efeitos do presente AE, considera-se tempo de descanso qualquer período, durante a jornada de trabalho ou entre jornadas de trabalho, em que o trabalhador não esteja afeto à realização de qualquer atividade, podendo dispor livremente do seu tempo.

2 - O tempo de descanso pode ser tempo de intervalo, tempo de descanso diário e tempo de descanso semanal.

Cláusula 21.^a

Tempo de intervalo

1 - Para todos os trabalhadores com horário móvel, o período normal de trabalho diário deve ser interrompido por um intervalo de duração não inferior a uma hora e não superior a 2 horas e 30 minutos, de modo que os trabalhadores não prestem mais de 5 horas de trabalho consecutivas.

2 - Excetua-se do disposto no número anterior todas as situações em que a natureza do serviço ou o interesse dos trabalhadores requeiram outro regime de intermitência desde que haja acordo escrito entre as partes.

3 - Excecionalmente, o horário de trabalho pode prever a prestação até ao limite de seis horas consecutivas caso tal seja necessário para assegurar a conclusão do serviço em execução.

4 - Para todos os demais trabalhadores, o período normal de trabalho diário deve ser interrompido por um intervalo de duração não inferior a uma hora e não superior a duas horas, salvo se for celebrado entre as partes acordo escrito em sentido diverso.

5 - Por acordo escrito entre as partes, e para os trabalhadores de qualquer uma das áreas, pode ser prevista a prestação de um único período de trabalho diário, de forma contínua, com a duração máxima de sete horas, não havendo lugar à compensação do período de tempo em falta por referência à duração do período normal de trabalho diário. Sempre que possível, durante o período de trabalho diário deve ser prevista uma pausa de quinze minutos, a qual se considera incluída naquele período.

Cláusula 22.^a

Tempo de descanso diário

1 - O tempo de descanso diário entre duas jornadas de trabalho não pode ser inferior a 11 horas.

2 - Aos trabalhadores com horário móvel, e no desempenho de serviços de longo curso quando abrangidos pelo âmbito de aplicação do disposto na legislação aplicável, nomeadamente o Regulamento (CE) 561/2006 e o Decreto-Lei n.º 237/2007, de 19 de junho, serão observados os tempos de descanso neles definidos.

Cláusula 23.^a

Período normal de trabalho

O período normal de trabalho será de quarenta horas semanais, distribuídas em 5 dias de trabalho, não podendo ser superior a oito horas diárias, sem prejuízo de outros de menor duração.

Cláusula 24.^a

Horário de trabalho - Definição e princípios gerais

1 - Entende-se por horário de trabalho a definição das horas de início e termo do período normal de trabalho, bem como os intervalos de descanso.

2 - Compete à CARRISTUR estabelecer o horário de trabalho dos trabalhadores ao seu serviço dentro dos condicionalismos legais do presente AE.

3 - Poderão ser praticados os seguintes tipos de horário de trabalho:

- a) Horário fixo;
- b) Horário móvel.

4 - Os mapas de horário de trabalho fixo serão remetidos ao ministério responsável pela área laboral nos casos em que a lei o exija.

5 - A alteração do tipo de horário de trabalho depende do acordo do trabalhador.

6 - Todos os trabalhadores com a categoria profissional de condutor deverão proceder ao registo dos tempos de trabalho e dos tempos de descanso em livrete individual de controlo ou em tacógrafo analógico ou digital, de acordo com o legalmente definido, designadamente no Decreto-Lei n.º 237/2007.

7 - Os trabalhadores com horário móvel terão de ter conhecimento da hora do início do trabalho posterior ao período de descanso com a maior antecedência possível, garantindo-se, que, no mínimo, tal ocorra com uma antecedência de 3 dias.

8 - Excetuam-se do número anterior os serviços de aluguer, pelas suas especiais características.

9 - Se, por motivos de serviço, houver alteração da hora do início de trabalho acima referido, é da responsabilidade da CARRISTUR a informação prévia ao trabalhador de tal alteração.

Cláusula 25.^a

Outros trabalhos

Na organização do horário de trabalho definido para os trabalhadores com horário móvel deverá considerar-se o período total mínimo de quinze minutos inseridos no horário de trabalho para a execução de tarefas complementares à tarefa principal, designadamente, verificação da viatura, abastecimento, prestação de contas. No caso dos condutores esse tempo deverá ser atribuído no início ou no fim do serviço.

Cláusula 26.^a

Pausa técnica

1 - Entende-se por pausa técnica qualquer período, que não seja intervalo de descanso, descanso diário ou descanso semanal, cuja duração previsível seja previamente conhecida pelo trabalhador, em que este não esteja obrigado a permanecer no local de trabalho, embora se mantenha adstrito à realização da atividade profissional em caso de necessidade, bem como no caso de trabalhador que conduza em equipa, qualquer período que passe ao lado do condutor, ou em descanso, durante a marcha do veículo, nos termos previstos na legislação em vigor.

2 - As pausas técnicas previstas no número anterior não são consideradas tempo de trabalho e não substituem o tempo de intervalo.

3 - As pausas técnicas que ocorram após o período normal de trabalho diário são remuneradas nos termos previstos na cláusula 50.^a

4 - As pausas técnicas têm a duração mínima de 30 minutos e a duração máxima de três horas em cada dia de trabalho.

5 - Durante a pausa técnica, o trabalhador está obrigado a manter-se contactável e, caso esta seja interrompida, o trabalhador deve apresentar-se ao serviço no prazo máximo equivalente a metade do tempo previsto inicialmente para a pausa técnica.

6 - A partir do momento do contacto efetuado pela CARRISTUR, o trabalhador passa a estar na situação de prestação efetiva de trabalho diário remunerado como tal.

7 - Os períodos de pausa técnica serão registados no correspondente meio de registo legalmente obrigatório sob o símbolo.

8 - A pausa técnica é aplicada em situação de condução em equipa apenas para efeito de registo, excluindo-se a aplicação do número 3 da presente cláusula.

9 - Da aplicação da pausa técnica prevista na presente cláusula não resulta a obrigação do trabalhador permanecer ao serviço por período superior a oito horas diárias. Para a contagem das oito horas diárias considera-se quer o tempo de trabalho quer as pausas técnicas.

10 - Não poderá haver lugar à aplicação simultânea de tempo de disponibilidade e de pausa técnica.

Cláusula 27.^a

Trabalho suplementar

1 - Considera-se trabalho suplementar o prestado fora do horário de trabalho.

2 - É proibida a prestação de trabalho suplementar com carácter de regularidade.

3 - Só em casos inteiramente imprescindíveis e justificados poderá haver lugar a prestação de trabalho suplementar.

4 - Nos casos previstos no número anterior, a prestação de trabalho suplementar não deverá exceder as duzentas horas anuais.

5 - Excecionalmente, o período de trabalho suplementar poderá ultrapassar o limite estipulado no número anterior nos seguintes casos:

- a) Serviço de desempanagem de viatura e falta a rendição;
- b) Demoras provocadas pelo embarque e desembarque de passageiros e respetivas bagagens;
- c) Serviços ocasionais ou transportes eventuais coletivos;
- d) Todo o trabalho suplementar é objeto de registo interno mediante o recurso a meios informáticos ou manuais.

Cláusula 28.^a

Trabalho noturno

O trabalho prestado entre as 20h00 de um dia e as 7h00 do dia seguinte é considerado trabalho noturno.

CAPÍTULO VII

Suspensão da prestação de trabalho

Cláusula 29.^a

Tempo de descanso semanal

1 - Os trabalhadores têm direito a gozar, em cada semana de trabalho, dois dias de descanso semanal consecutivos: Dia de descanso semanal obrigatório e dia de descanso semanal complementar, os quais serão em princípio, o domingo e o sábado, respetivamente.

2- Para os trabalhadores que venham a ser admitidos após a entrada em vigor do presente AE, o gozo dos dias de descanso semanal será observado de forma fixa ou rotativa de acordo com o tipo de horário. Para os trabalhadores já admitidos, o gozo dos dias de descanso semanal será observado nos termos em vigor.

3- Aos trabalhadores com a categoria profissional de condutor e a todos aqueles que a natureza do trabalho não permita descansar ao sábado e domingo, ser-lhe-á assegurado um horário que lhes garanta 2 dias de descanso semanal, não podendo o

trabalhador prestar serviço mais de seis dias consecutivos, e que permita a coincidência com o domingo, pelo menos de 5 em 5 semanas, a menos que o trabalhador e a empresa acordem de modo diferente.

4- Havendo lugar à transição do regime de folga rotativa para o de folga fixa semanal, será observado, sucessivamente, o critério de maior antiguidade, estando sempre dependente da aceitação do trabalhador. Para ordenação e aferição do critério de maior antiguidade apenas serão considerados os trabalhadores que estejam em igualdade de circunstâncias, nomeadamente a antiguidade na função, tendo em atenção o posto de trabalho a que serão afetos.

5- Aos trabalhadores com horário móvel, quando abrangidos pelo âmbito de aplicação do disposto na legislação aplicável nomeadamente o Regulamento (CE) 561/2006 e as normas que os complementem, serão observados os tempos de descanso neles definidos.

6- Para os trabalhadores com horário fixo, os dias de descanso semanal obrigatório e complementar coincidirão, sempre que possível, com o sábado e o domingo. Para os trabalhadores com horário fixo nesta data já admitidos, e salvo acordo escrito em sentido contrário, manter-se-á o gozo dos dias de descanso nos dias atualmente observados.

7- Se o trabalhador prestar serviço no dia de descanso semanal obrigatório tem direito a descansar 1 dia completo num dos 3 dias úteis, imediatamente seguintes.

8- Os trabalhadores em serviço no estrangeiro gozarão o dia ou dias de descanso imediatamente a seguir à sua chegada ao local de trabalho, salvo se por acordo o gozo ocorrer no estrangeiro.

9- Considera-se haver sido prestado trabalho em dias de descanso semanal obrigatório, dia de descanso semanal complementar ou dia feriado sempre que não se verifiquem pelo menos 24 horas consecutivas de repouso no decurso do dia civil em que recair, salvaguardando-se e excetuando-se os seguintes casos:

- a) O trabalho que se prolongue até às 3 horas do dia civil de descanso semanal obrigatório, de descanso semanal complementar ou dia feriado;
- b) Os casos de horário de trabalho que envolvam a prestação de serviço normal em dois dias civis.

Cláusula 30.^a

Feriados

1- São feriados obrigatórios e facultativos os definidos no Código do Trabalho.

2- O feriado de Sexta-Feira Santa poderá ser observado em outro dia com significado local no período da Páscoa.

3- Além dos feriados obrigatórios, será ainda observado o feriado municipal do local de trabalho, ou, quando aquele não exista, o feriado municipal da respetiva capital de distrito, bem como o dia de Carnaval.

Cláusula 31.^a

Direito a férias

1- A todos os trabalhadores será concedido um período de férias em cada ano civil, sem prejuízo da sua remuneração normal, de 23 dias úteis, a partir de 1 de janeiro, com referência ao trabalho prestado no ano anterior.

2- O início do período de férias será no primeiro dia a seguir aos dias de descanso semanal, salvo se as partes acordarem em sentido contrário.

3- O direito a férias é irrenunciável e não pode ser substituído, fora dos casos expressamente previstos na lei, por remuneração suplementar ou qualquer outra vantagem, ainda que o trabalhador dê o seu consentimento.

4- Aos trabalhadores do mesmo agregado familiar que estejam ao serviço da CARRISTUR será concedido a faculdade de gozarem as suas férias simultaneamente.

5- No ano da admissão, o trabalhador tem direito a dois dias úteis de férias por cada mês de duração do contrato, até 20 dias, cujo gozo pode ter lugar após seis meses completos de execução do contrato.

6- No caso de o ano civil terminar antes de decorrido o prazo referido no número anterior, as férias são gozadas até 31 de março do ano subsequente.

7- Da aplicação do disposto nos números anteriores não pode resultar o gozo, no mesmo ano civil, de mais de 30 dias úteis de férias.

8- No caso de a duração do contrato de trabalho ser inferior a seis meses, o trabalhador tem direito a dois dias úteis de férias por cada mês completo de duração do contrato, contando-se para o efeito todos os dias seguidos ou interpolados de prestação de trabalho.

9- As férias referidas no número anterior são gozadas imediatamente antes da cessação do contrato, salvo acordo das partes.

10- No ano de cessação de impedimento prolongado iniciado em ano anterior, o trabalhador tem direito a férias nos termos dos números 5 e 7.

11- Em caso de cessação de contrato no ano civil subsequente ao da admissão ou cuja duração não seja superior a 12 meses, o cômputo total das férias ou da correspondente retribuição a que o trabalhador tenha direito não pode exceder o proporcional ao período anual de férias tendo em conta a duração do contrato.

Cláusula 31.^a-A

Majoração de férias

1- A duração do período de férias é aumentada no caso de o trabalhador optar pelo seu gozo no período de menor atividade da empresa, entre 1 janeiro a 30 de abril e de 1 novembro a 31 dezembro (com exceção das semanas de Natal, Ano Novo e Páscoa), nos seguintes termos:

- a) Quatro dias de férias se gozar 15 dias úteis seguidos ou um mínimo de 10 dias úteis seguidos e os restantes seguidos ou interpolados;
- b) Dois dias de férias se gozar 10 dias úteis seguidos ou um mínimo de 5 dias úteis seguidos e os restantes seguidos ou interpolados;
- c) Um dia de férias se gozar 5 dias úteis seguidos ou interpolados;
- d) Os dias de férias vencidos por majoração têm de ser gozados no período de 1 de novembro a 30 de abril (com exceção das semanas de Natal, Ano Novo e Páscoa).

Cláusula 32.^a

Gozo de férias

1- As férias deverão ser gozadas seguidamente, exceto quando o trabalhador tenha interesse em gozá-las interpoladamente e tal conste de documento escrito, sem prejuízo do disposto no número seguinte.

2- As férias devem ser gozadas no decurso do ano civil em que se vencem, não sendo permitido acumular no mesmo ano férias de dois ou mais anos.

3- As férias podem ser gozadas até 30 de abril do ano civil seguinte, em cumulação ou não com férias vencidas no início deste, por acordo entre a CARRISTUR e o trabalhador ou sempre que este as pretenda gozar com familiar residente no estrangeiro.

Cláusula 33.^a

Marcação de férias

1- A época de férias deve ser estabelecida de comum acordo entre o trabalhador e a CARRISTUR. Na falta de acordo, compete à CARRISTUR fixar o período de férias, as quais deverão ser gozadas entre 1 de janeiro e 31 de dezembro devendo, contudo, ser dado conhecimento ao trabalhador com uma antecedência nunca inferior a dois meses.

2- Atendendo a que a CARRISTUR exerce atividade ligada ao turismo, obriga-se a marcar, entre 1 de maio e 31 de outubro, 10 dias úteis seguidos para trabalhadores em regime de folgas fixas e 11 ou 12 dias úteis seguidos para trabalhadores com folgas rotativas, consoante a opção do trabalhador, de forma que o fim das férias coincida com o último dia útil da semana de trabalho, devendo os períodos mais pretendidos ser rateados, nos termos previstos no Código do Trabalho.

3 - O plano de férias deverá ser afixado até 15 de abril, e dele será remetido um exemplar à associação sindical. Igualmente serão comunicadas ao trabalhador e à associação sindical respetiva todas as alterações ao plano de férias.

4 - Os restantes dias de férias serão gozados no período de 1 de novembro a 30 de abril.

Cláusula 34.^a**Férias em caso de impedimento prolongado**

1- No caso de suspensão do contrato de trabalho, por impedimento prolongado respeitante ao trabalhador, nomeadamente doença, se se verificar a impossibilidade total ou parcial do gozo de direito a férias já vencido ou que se vença no ano de admissão, o trabalhador terá direito, após a cessação do impedimento, ao gozo ou à retribuição correspondente ao período de férias vencido e não gozado e respetivo subsídio.

2- No ano da cessação do impedimento prolongado, o trabalhador terá direito a dois dias úteis de férias por cada mês, nos termos previstos nos números 5 e 6 da cláusula 31.^a

Cláusula 35.^a**Alteração ou interrupção de férias**

1- Se, depois de fixado o período de férias, a CARRISTUR, por motivo de interesse desta, o alterar ou fizer interromper as férias já iniciadas, indemnizará o trabalhador dos prejuízos que comprovadamente haja sofrido, na pressuposição de que gozaria o período de férias acordado na época fixada.

2- Sempre que um período de doença, devidamente comprovado por declaração de estabelecimento hospitalar, ou centro de saúde ou atestado médico, coincida no todo ou em parte com o período de férias, considerar-se-ão estas não gozadas na parte correspondente.

3- Quando se verificar a situação prevista no número anterior relativamente a um período de férias já iniciado, o trabalhador deverá comunicar à CARRISTUR o dia de início da doença, bem como o do seu termo, devidamente comprovados.

4- Findo o impedimento a que se refere o número 2, prosseguirá o gozo das férias, nos termos em que as partes acordarem, ou, na falta de acordo, logo após a alta.

Cláusula 36.^a**Férias em caso de cessação do contrato**

Cessando o contrato de trabalho, a CARRISTUR pagará ao trabalhador a retribuição, incluindo subsídio, correspondente ao período de férias vencido, salvo se o trabalhador já as tiver gozado, bem como a retribuição e subsídio correspondente a um período de férias proporcional ao tempo de serviço prestado no ano da cessação.

Cláusula 37.^a**Proibição do exercício de outras atividades durante as férias**

O trabalhador não pode exercer durante as férias qualquer atividade remunerada, salvo se já a viesse exercendo cumulativamente ou a CARRISTUR o autorizar a isso, sob pena de sanção disciplinar e reembolso da retribuição correspondente às férias e subsídio respetivo.

Cláusula 38.^a**Licença sem retribuição**

1- A CARRISTUR pode conceder ao trabalhador, a pedido deste, licença sem retribuição.

2- O período de licença sem retribuição, autorizado pela CARRISTUR, contar-se-á para todos os efeitos de antiguidade.

3- Durante o mesmo período cessam os direitos, deveres e garantias das partes, na medida em que pressuponham a efetiva prestação de trabalho.

4- O trabalhador a quem for concedida licença sem retribuição mantém o direito ao lugar.

5- Poderá ser contratado um substituto para o trabalhador na situação de licença sem retribuição.

Cláusula 39.^a**Impedimento prolongado**

1- Quando o trabalhador esteja temporariamente impedido por facto que não lhe seja imputável, nomeadamente doença ou acidente, e o impedimento se prolongar por mais de 30 dias, cessam os direitos, deveres e garantias das partes, na medida em que pressuponham a efetiva prestação de trabalho, sem prejuízo da manutenção do direito ao lugar com a categoria, antiguidade e demais regalias, nem da observância das disposições legalmente aplicáveis em matéria de Segurança Social.

2- O disposto no número 1 começará a observar-se mesmo antes de verificado o prazo de 30 dias, a partir do momento em que haja a certeza ou se preveja com segurança que o impedimento terá duração superior àquele prazo. Terminado o impedimento, o trabalhador deve de imediato comunicar à CARRISTUR e apresentar-se na empresa no dia útil seguinte a esse impedimento.

CAPÍTULO VIII

FaltasCláusula 40.^a**Conceito de falta**

1- Por falta entende-se a ausência durante um dia de trabalho.

2- Em caso de ausência do trabalhador por períodos inferiores ao período normal de trabalho diário, os respetivos tempos são adicionados para determinação da falta, tendo relevância disciplinar nos termos previstos no Código do Trabalho.

3- O disposto no número anterior, não prejudica a obrigação que impende sobre os trabalhadores de cumprimento dos deveres previstos no presente acordo de empresa e demais legislação laboral aplicável. Designadamente, não prejudica os deveres de pontualidade, zelo e diligência e de promoção de atos tendentes à melhoria da produtividade da empresa.

Cláusula 41.^a**Tipos de falta**

1- A falta pode ser justificada ou injustificada.

2- São consideradas faltas justificadas:

- a) As dadas, durante 15 dias seguidos, por altura do casamento;
- b) A motivada por falecimento de cônjuge, parente ou afim, nos termos da lei, a que não poderão ser computados os dias de descanso, feriados ou férias; durante 20 dias consecutivos completos, a que não poderão ser computados os dias de descanso, feriados ou férias, por falecimento de descendente ou afim no 1.º grau na linha reta;
- c) A motivada pela prestação de prova em estabelecimento de ensino;
- d) A motivada por impossibilidade de prestar trabalho devido a facto não imputável ao trabalhador, nomeadamente observância de prescrição medicamente assistida, doença, acidente ou cumprimento de obrigação legal;
- e) A motivada pela prestação de assistência inadiável e imprescindível a filho, a neto ou a membro do agregado familiar do trabalhador;
- f) A motivada por deslocação a estabelecimento de ensino de responsável pela educação de menor por motivo da situação educativa deste, pelo tempo estritamente necessário, até quatro horas por trimestre, por cada um;
- g) A de trabalhador eleito para estrutura de representação coletiva de trabalhadores;
- h) A de candidato a cargo público, nos termos da correspondente lei eleitoral;
- i) A autorizada ou aprovada pelo empregador, considerando-se, desde já, como tal o dia de aniversário do trabalhador. Se o aniversário for no dia 29 de fevereiro, o trabalhador tem direito, nos anos comuns, a faltar ao serviço no dia 1 de março. Caso o trabalhador no dia do seu aniversário natalício não se encontrar ao serviço por motivo de descanso semanal, feriado ou férias, fica autorizada e aprovada a sua falta no primeiro dia útil de trabalho imediatamente a seguir, ao abrigo da alínea k) do número 2 do artigo 249.º do Código do Trabalho;
- j) A que por lei seja como tal considerada.

3- É considerada injustificada qualquer falta não prevista no número anterior.

Cláusula 42.^a**Efeitos de faltas justificadas**

1- As faltas justificadas não determinam perda de retribuição ou prejuízo de quaisquer direitos ou regalias do trabalhador, salvo o disposto no número seguinte.

2- Determinam perda de retribuição as seguintes faltas, ainda, que justificadas:

- a) As referidas na alínea d) da cláusula anterior;
- b) As referidas na alínea g) da cláusula anterior, salvo disposição legal em contrário;
- c) As dadas por motivo de doença, acidentes de trabalho e parentalidade, sem prejuízo dos benefícios complementares estipulados neste AE.

3- As faltas imprevistas devem de ser comunicadas, sempre que possível, no próprio dia ou pelo menos até ao dia seguinte e pelo meio mais rápido e apresentar a devida justificação nos 3 dias seguintes à ocorrência. No caso de as faltas serem previsíveis, a comunicação à empresa deverá ocorrer com a maior antecedência possível, de modo a evitar perturbações no serviço.

4- As faltas dadas de acordo com o número 2 da cláusula anterior, que não sejam comprovadas no prazo previsto, serão sempre consideradas como injustificadas e como tal tratadas, não se aceitando documentos comprovativos apresentados posteriormente.

Cláusula 42.^a**Efeitos de faltas justificadas**

2- As faltas justificadas não determinam perda de retribuição ou prejuízo de quaisquer direitos ou regalias do trabalhador, salvo o disposto no número seguinte.

3- Determinam perda de retribuição as seguintes faltas, ainda, que justificadas:

- d) As referidas na alínea d) da cláusula anterior;
- e) As referidas na alínea g) da cláusula anterior, salvo disposição legal em contrário;
- f) As dadas por motivo de doença, acidentes de trabalho e parentalidade, sem prejuízo dos benefícios complementares estipulados neste AE.

5- As faltas imprevistas devem de ser comunicadas, sempre que possível, no próprio dia ou pelo menos até ao dia seguinte e pelo meio mais rápido e apresentar a devida justificação nos 3 dias seguintes à ocorrência. No caso de as faltas serem previsíveis, a comunicação à empresa deverá ocorrer com a maior antecedência possível, de modo a evitar perturbações no serviço.

6- As faltas dadas de acordo com o número 2 da cláusula anterior, que não sejam comprovadas no prazo previsto, serão sempre consideradas como injustificadas e como tal tratadas, não se aceitando documentos comprovativos apresentados posteriormente.

Cláusula 43.^a**Faltas injustificadas e seus efeitos**

1- As faltas injustificadas determinam perda de retribuição correspondente ao tempo de falta ou, se o trabalhador assim o proferir, a diminuição de igual número de dias no período de férias imediato, não podendo, porém, este período ser reduzido a menos de 20 dias úteis de férias.

2- Tratando-se de faltas injustificadas a um ou meio período normal de trabalho diário, o período de ausência a considerar para efeitos de perda de retribuição, abrangerá todos os dias de descanso ou feriado imediatamente anteriores ou posteriores ao dia ou dias em falta, constituindo tais faltas infração grave.

3- No caso de apresentação do trabalhador com atraso injustificado:

- a) Sendo superior a 60 minutos e para início do trabalho diário, a empresa pode não aceitar a prestação de trabalho durante o período normal de trabalho;
- b) Sendo superior a 30 minutos, a empresa pode não aceitar a prestação de trabalho durante essa parte do período normal de trabalho.

4- No caso destas faltas darem origem a processos disciplinares, as sanções serão as previstas na cláusula 60.^a

CAPÍTULO IX

RetribuiçãoCláusula 44.^a**Retribuição do trabalho**

1- As retribuições mínimas dos trabalhadores abrangidos por este AE são as constantes do anexo II, devendo ser pagas até ao último dia do mês a que digam respeito e dentro do período normal de trabalho.

2- A CARRISTUR enviará, mensalmente, os recibos de vencimento aos trabalhadores.

3- Para o cálculo do trabalho suplementar em dia útil, trabalho noturno, o cálculo do valor hora é sempre efetuado de acordo com a seguinte fórmula legal:

$$(\text{Retribuição base} + \text{Anuidades}) / 173,33 \text{ €}$$

4- Qualquer fração por período a mais para além de 5 minutos implica o pagamento de tempo por frações de quarto de hora.

Cláusula 45.^a**Fórmula de cálculo por perda de remuneração**

1- O montante a deduzir por motivo de falta que implique perda de remuneração será calculada pela aplicação da seguinte fórmula:

$$(\text{Retribuição base} + \text{Anuidades}) / 173,33 \text{ €}$$

2- As faltas imediatamente antes ou depois das folgas implicam a perda de remuneração, conforme o disposto no Código do Trabalho.

3- Os trabalhadores têm uma tolerância de 5 minutos sobre o horário de cada entrada e 5 minutos sobre o de cada saída. Qualquer fração por período a mais para além de 5 minutos implica a perda de tempo por frações de quarto de hora.

Cláusula 46.^a**Retribuições dos trabalhadores que exerçam funções inerentes a diversas categorias por substituições temporárias**

1- Sempre que um trabalhador substitua outro de categoria e retribuição superior, receberá desde o início a retribuição correspondente à categoria do trabalhador substituído.

2- O disposto no número anterior não é considerado acesso.

Cláusula 47.^a**Antiguidade**

1- Para além das remunerações fixas, os trabalhadores auferirão por cada ano de antiguidade uma anuidade - cumulativas entre si - até ao limite de 18 anuidades, que farão parte integrante da retribuição, com efeitos à data de entrada em vigor do presente AE, a saber:

- Valor unitário: 8,90 €.

2- A anuidade evoluirá no mesmo percentual do aumento aplicado ao nível 2 de remuneração da categoria profissional de condutor, do quadro remuneratório II - anexo II.

Cláusula 48.^a**Retribuição do trabalho suplementar em dia útil**

O trabalho suplementar prestado em dia útil é remunerado com os seguintes adicionais sobre o valor da hora normal:

- a) 50 % de retribuição normal na primeira hora;
- b) 75 % de retribuição normal nas horas ou frações subsequentes.

Cláusula 49.^a**Retribuição do trabalho em dias de descanso e dias feriado**

1- O trabalho prestado em dias de descanso semanal (obrigatório ou complementar) é remunerado com o acréscimo de 100%, com o pagamento mínimo de 5 horas.

2- O trabalho prestado em dias feriado é remunerado com um acréscimo de 100%, com o pagamento mínimo de 8 horas.

3- Nestes dias, cada hora ou fração trabalhada para além do período normal de trabalho (oito horas), serão pagos com um acréscimo de 200%.

Cláusula 50.^a**Forma de pagamento da pausa técnica**

1- Cada hora de pausa técnica não incluída nas oito horas de trabalho normal diário é remunerada nos termos da cláusula 48.^a quando ocorra em dia útil e com acréscimo de 200% quando ocorra em dias de descanso semanal ou em dias feriado.

2- É da responsabilidade da CARRISTUR a designação sob a qual é efetuado o pagamento das pausas técnicas garantindo-se, em qualquer caso, que o resultado corresponda ao indicado no número anterior.

Cláusula 51.^a**Retribuição e subsídio de férias**

1- Durante o período em que ocorra o gozo de férias, os trabalhadores receberão da CARRISTUR a retribuição e um subsídio de férias de montante igual à retribuição base e anuidades, correspondentes ao período de férias a que têm direito.

2- Dos proporcionais a serem pagos na retribuição e subsídio de férias exclui-se qualquer outra cláusula de expressão pecuniária.

3- O subsídio de férias será pago no mês anterior ao gozo das férias, em cada ano civil, ou, caso o gozo ocorra de forma interpolada, no mês anterior àquele em que se verificar o gozo do período mínimo de dez dias úteis consecutivos.

4- A prestação compensatória do subsídio de férias dos trabalhadores que, por terem estado impedidos para o trabalho, por doença ou parentalidade subsidiada, durante o período relativo ao ano civil, deverão solicitar as prestações compensatórias à Segurança Social no prazo estabelecido por esta entidade.

Cláusula 52.^a**Subsídio de Natal**

1- Todos os trabalhadores abrangidos por este AE têm direito a um subsídio correspondente a um mês de retribuição base e anuidades, o qual será pago ou posto à sua disposição até 15 de dezembro de cada ano.

2- Os trabalhadores que no ano de admissão não tenham concluído um ano de serviço terão direito a tantos duodécimos daquele subsídio quantos os meses de serviço que completarem até 31 de dezembro desse ano.

3- Cessando o contrato de trabalho, o trabalhador tem direito ao subsídio fixado no número 1, em proporção ao tempo de serviço prestado no próprio ano de cessação.

4- Para efeitos do disposto nos números 3 e 4, entende-se como um mês completo qualquer fração do mesmo.

5- Tem direito ao subsídio de Natal, pela parte proporcional ao tempo de trabalho efetivo, o trabalhador que esteja ou tenha estado na situação de impedimento prolongado por motivo de doença, devidamente comprovada por declaração de estabelecimento hospitalar, centro de saúde ou atestado médico.

6- A prestação compensatória do subsídio de Natal, deve ser requerida pelo trabalhador à Segurança Social.

Cláusula 53.^a

Abono para falhas

1- Os trabalhadores com as categorias profissionais de condutores e promotores, receberão a título de abono para falhas um valor de 1% do valor das vendas diretas efetuadas e 0,5% do valor dos *vouchers* trocados.

2- A quantia mensal apurada, no número anterior, tem um limite de 100,00 € mensal e será paga nos meses em que haja lugar a prestação efetiva de trabalho.

3- A presente cláusula não é aplicável aos trabalhadores que já integrem em contrato individual de trabalho o pagamento de componentes associadas à venda de bilhetes ou troca de *vouchers*.

Cláusula 54.^a

Retribuição do trabalho noturno

O trabalho noturno será remunerado com um adicional de 25% em relação à retribuição a que dá direito o trabalho equivalente prestado durante o dia.

Cláusula 55.^a

Prémio de risco e condução defensiva

1 - Os condutores que ao longo de um período de condução de 3000 horas não registarem acidentes e incidentes com responsabilidade, atribuída ao trabalhador pela seguradora, terão direito a um prémio pecuniário que será aumentado na medida e proporção em que sejam conseguidos períodos consecutivos sem ocorrências. A empresa comunicará aos trabalhadores, semestralmente a contabilização destes períodos de condução.

2 - Os valores do prémio referidos no número 1 da presente cláusula serão regulados no anexo III.

3 - Acidentes com custos totais superiores a 6000,00 euros, implicam a perda do prémio respetivo, iniciando-se nova contagem para o efeito.

4 - Esta cláusula não é aplicável a trabalhadores em que no seu contrato de individual de trabalho, já preveja o pagamento de variáveis por objetivos de desempenho.

Cláusula 56.^a

Transporte

1 - A CARRISTUR suportará os encargos do título de transporte coletivo de passageiros aos trabalhadores que exerçam funções de condução e de natureza comercial, associada à sua atividade.

2 - Compete à empresa emitir mensalmente a requisição do título de transporte, bem como autorizar a aquisição e carregamento eletrónico do respetivo título, pelo trabalhador.

3 - A CARRISTUR é responsável pela conferência e verificação dos pressupostos anteriormente mencionados.

CAPÍTULO X

Refeições e deslocações

Cláusula 57.^a

Subsídio de alimentação

1 - A CARRISTUR atribuirá um subsídio de refeição no valor de 10,58 euros por cada dia em que haja prestação de trabalho.

2 - A CARRISTUR atribuirá um subsídio de refeição de valor igual para todos os trabalhadores abrangidos por este AE, independentemente da sua categoria profissional, o qual não fará parte integrante da retribuição.

Cláusula 58.^a

Deslocações em serviço

Em matéria de ajudas de custo e transporte por deslocação em território português e ao estrangeiro é aplicável o regime previsto para os trabalhadores em funções públicas.

CAPÍTULO XI

Condições particulares de trabalho

Cláusula 59.^a

Parentalidade, trabalhadores menores e trabalhadores-estudantes

Aos trabalhadores em regime de parentalidade, aos trabalhadores menores e aos trabalhadores-estudantes aplica-se o regime do Código do Trabalho.

CAPÍTULO XII

Cessação do contrato de trabalho

Cláusula 60.^a

Cessação do contrato de trabalho

1 - O contrato de trabalho pode cessar nos termos e condições previstas no Código do Trabalho.

2 - A cessação do contrato de trabalho conferirá ao trabalhador, sem prejuízo de outros devidos por força da lei ou do presente AE, o direito:

- a) Ao subsídio de Natal proporcional ao tempo de trabalho efetivo prestado no ano da cessação;
- b) Às férias vencidas e não gozadas, bem como ao respetivo subsídio;
- c) Às férias proporcionais ao tempo de trabalho efetivo no ano da cessação e ao subsídio correspondente.

CAPÍTULO XIII

Poder disciplinar

Cláusula 61.^a

Sanções disciplinares

A inobservância por parte dos trabalhadores, das normas constantes do presente AE, no respetivo contrato de trabalho e no Código do Trabalho pode ser punida com as sanções seguintes:

- a) Repreensão;
- b) Repreensão registada;
- c) Sanção pecuniária;
- d) Perda de dias de férias;
- e) Suspensão do trabalho com perda de retribuição e de antiguidade;
- f) Despedimento com justa causa, sem qualquer indemnização ou compensação.

Cláusula 62.^a

Sanções abusivas

1 - Consideram-se sanções abusivas as sanções disciplinares motivadas pelo facto de o trabalhador:

- a) Ter reclamado legitimamente contra as condições de trabalho;
- b) Recusar-se a cumprir ordens a que não deva obediência;

- c) Exercer ou candidatar-se a funções em estrutura de representação coletiva de trabalhadores;
- d) Em geral, exercer, ter exercido, pretender exercer ou invocar os direitos e garantias que lhe assistem.

2 - Até prova em contrário, presume-se abusivo o despedimento ou a aplicação de qualquer sanção, quando levada a efeito até seis meses após qualquer dos factos mencionados nas alíneas do número anterior.

Cláusula 63.^a

Consequência da aplicação de sanção abusiva

A aplicação de alguma sanção abusiva, nos termos da cláusula anterior, para além de responsabilizar a CARRISTUR por violação das leis do trabalho, dá direito ao trabalhador lesado a ser indemnizado nos termos gerais.

Cláusula 64.^a

Tramitação processual disciplinar

1 - O processo disciplinar será escrito e iniciar-se-á com a notificação da nota de culpa da qual conste a descrição fundamentada dos factos imputados ao trabalhador, no prazo máximo de sessenta dias após aquele em que a CARRISTUR, ou o superior hierárquico com competência disciplinar, teve conhecimento da infração.

2 - A acusação tem de ser fundamentada na violação dos princípios, deveres e garantias das partes consignadas no presente AE e na lei geral, e a nota de culpa transmitida ao arguido por escrito, com aviso de receção ou termo de entrega.

3 - O trabalhador dispõe do prazo máximo de dez dias úteis para deduzir por escrito os elementos considerados relevantes para o esclarecimento da verdade.

4 - O prazo referido no número 1 é reduzido a trinta dias nos casos em que houver lugar à suspensão preventiva do trabalhador.

5 - A instrução terá de ser concluída no prazo máximo de um ano após a receção da nota de culpa pelo arguido.

6 - Decorrido o prazo referido no número anterior, a CARRISTUR proferirá, no prazo de trinta dias, a decisão final, ponderando todas as circunstâncias do caso e referenciando obrigatoriamente as razões aduzidas num e noutro sentido.

7 - A decisão final fundamentada constará de documento escrito, de que será sempre entregue cópia ao trabalhador, estando o processo, a partir dessa altura, para consulta, à disposição do trabalhador.

8 - Quando a sanção aplicada for o despedimento com justa causa, o documento referido no número anterior será igualmente remetido à associação sindical que represente o trabalhador.

CAPÍTULO XIV

Direito coletivo

Cláusula 65.^a

Crédito de horas

Os dirigentes e os delegados sindicais têm direito a crédito de horas para o exercício das suas funções nos termos previstos no Código do Trabalho.

CAPÍTULO XV

Apoio aos trabalhadores

Cláusula 66.^a

Higiene e segurança no trabalho

A CARRISTUR proporcionará aos seus trabalhadores boas condições de higiene e deverá prover os locais de trabalho com os indispensáveis requisitos de segurança.

Cláusula 67.^a**Complemento de subsídio de doença**

Em caso de doença, a CARRISTUR pagará a diferença entre a retribuição mensal auferida à data do início da incapacidade temporária para o trabalho por motivo de doença e o subsídio atribuído pela Segurança Social, até ao limite de 30 dias por ano, seguidos ou interpolados, desde que se verifique uma situação de internamento em estabelecimento hospital ou convalescença motivada pela hospitalização.

Cláusula 68.^a**Apoio por aplicação de sanção acessória de inibição de conduzir**

1 - Aos condutores a quem tenha sido aplicada sanção acessória de inibição de condução, quer dentro do período normal de trabalho, quer fora dele, a empresa atribuir-lhes-á outras funções, em qualquer outro setor da CARRISTUR compatível com as suas aptidões.

2 - Não sendo possível o previsto no número 1, será concedida licença sem vencimento, enquanto se mantiver tal apreensão, podendo o trabalhador, neste caso, gozar total ou parcialmente as férias a que tenha direito, nesse mesmo ano.

3 - Os números 1 e 2 não são aplicáveis sempre que a aplicação da sanção ocorra na sequência da adoção de comportamentos que constituam crime, nomeadamente o consumo de álcool e substâncias psicotrópicas.

Cláusula 69.^a**Ocorrências durante as deslocações**

1 - Quando o trabalhador se encontre fora do local de trabalho, por motivo de serviço e for vítima de acidente de trabalho, ou acometido de doença comprovada por atestado médico, tem direito, a custas da CARRISTUR, na medida em que não lhe for atribuído subsídio equivalente, por força da legislação nacional ou acordo internacional:

- a) A todos os cuidados médicos de que possa ter efetivamente necessidade;
- b) A qualquer outro subsídio a que tenha direito pela legislação nacional, no caso de o acidente de trabalho ou doença se ter verificado no país;
- c) A alojamento e alimentação até que o seu estado de saúde lhe permita regressar ao local da sua residência. A responsabilidade da CARRISTUR pelo pagamento das despesas referidas nesta alínea fica limitada a seis meses nos casos em que se conclua que a doença do trabalhador resulta de um estado anterior e se teria declarado mesmo que o trabalhador não saísse do país;
- d) Viagem de regresso ao local da sua residência e, no caso de falecimento, para local a indicar pela família ou por quem a represente, desde que seja em Portugal continental;
- e) Ao pagamento das despesas com a deslocação de um familiar para o acompanhar, inclusive no regresso, em caso de absoluta necessidade e só quando requerido pelos serviços clínicos em que o trabalhador esteja a ser assistido e como condição necessária para o tratamento.

2 - Quando a viagem for interrompida por causa independente da vontade do trabalhador e lhe seja impossível regressar com o veículo que conduz ao local da sua residência, o trabalhador tem direito à viagem de regresso a custas da CARRISTUR. A viagem de regresso far-se-á em conformidade com as instruções da CARRISTUR e de acordo com o trabalhador.

Cláusula 70.^a**Formação profissional**

1 - A CARRISTUR obriga-se a suportar os custos com a renovação da carta de condução D, assim como com a obtenção e a renovação da carta de qualificação de motorista («CQM»), do certificado de aptidão para motorista («CAM»), do certificado de transporte coletivo de crianças («TCC») e do cartão de tacógrafo digital, nestes dois últimos quando aplicáveis, bem como os custos das respetivas taxas.

2 - No caso da obtenção dos títulos referidos no número anterior, o trabalhador fica obrigado a um período mínimo de permanência na CARRISTUR de cinco anos. Exclui-se desta obrigação de permanência a formação ministrada para a renovação daqueles títulos.

3 - Caso o contrato de trabalho cesse antes de esgotado esse período, por motivos imputáveis ao trabalhador, este terá de devolver o valor proporcional tendo em conta o período em falta até ao termo da data de validade do título cujo custo foi suportado pela CARRISTUR.

4 - A formação ministrada nos termos da presente cláusula é considerada para efeito do crédito de horas de formação prevista na lei geral do trabalho.

5 - A formação deve ser realizada no período normal de trabalho.

6 - A empresa obriga-se a informar da realização dos cursos de formação, com pelo menos, 15 dias de antecedência.

7 - Os trabalhadores em formação manterão o direito a todos os abonos ou subsídios decorrentes do normal desempenho das suas funções.

CAPÍTULO XVI

Comissão paritária

Cláusula 71.^a

Comissão paritária

1 - Será constituída uma comissão paritária, com sede em Lisboa, que integrará dois elementos de cada uma das partes outorgantes, os quais poderão ser assessorados.

2 - Cada parte indicará à outra, por escrito, nos trinta dias subsequentes à entrada em vigor deste AE, os nomes dos respetivos representantes na comissão paritária. Conjuntamente com os representantes efetivos serão designados dois suplentes para substituir os efetivos em casos de impedimento.

3 - Tanto os elementos efetivos como os suplentes podem ser substituídos a qualquer tempo pela parte que os mandatou.

4 - A comissão paritária terá, designadamente, as seguintes, atribuições:

- a) Interpretação do presente AE;
- b) Deliberação sobre questões de natureza técnica, nomeadamente a criação de novas categorias profissionais e a sua integração na tabela salarial.

5 - As deliberações da comissão paritária relativas a questões da competência atribuída por força da alínea a) do número anterior constituem a interpretação autêntica do presente AE.

6 - A comissão paritária só poderá deliberar com a presença de, pelo menos, um representante de cada uma das partes e, para cada deliberação só poderá pronunciar-se igual número de elementos de cada parte.

7 - As deliberações da comissão paritária não podem contrariar a lei ou a substância deste AE e são tomadas por maioria dos elementos presentes com direito a voto, nos termos do número 6, sendo aplicáveis após a publicação no Boletim do Trabalho e Emprego.

8 - A comissão paritária estará apta e funcional logo que cada uma das partes dê cumprimento ao disposto no número 2.

9 - Na sua primeira reunião a comissão paritária elaborará o respetivo regulamento de funcionamento.

CAPÍTULO XVII

Disposições finais e transitórias

Cláusula 72.^a

Aplicação do acordo de empresa

1 - Da aplicação do presente AE não poderão resultar quaisquer prejuízos para os trabalhadores face ao regime que atualmente lhes é aplicado, designadamente alteração para categoria inferior, bem como diminuição de retribuição, subsídios e outras regalias de caráter regular ou permanente não contemplados neste AE mas que os trabalhadores vinham auferindo regularmente por força da aplicação de outras regulamentações coletivas de trabalho, ou de contrato individual de trabalho, já existentes.

2 - Os trabalhadores que beneficiem de regimes remuneratórios mais favoráveis que os previstos no presente AE, não poderão acumular com outros abonos, sendo-lhe aplicável a solução mais vantajosa.

3 - As dúvidas que possam resultar da aplicação do disposto no número anterior são, obrigatoriamente, colocadas por escrito à comissão paritária a qual, no prazo máximo de trinta dias, deverá adotar a deliberação a respeito das questões que lhe sejam apresentadas.

Cláusula 73.^a**Natureza globalmente mais favorável**

Sem prejuízo do disposto na cláusula anterior, as partes consideram que o presente acordo de empresa é globalmente mais favorável do que a anterior regulamentação coletiva aplicável, cujas disposições são integralmente revogadas, para os sindicatos subscritores do presente acordo.

Cláusula 74.^a**Produção de efeitos**

Sem prejuízo do disposto no número 3 da cláusula 2.^a, e a título excecional, as partes acordam que o presente acordo de empresa (AE) ora alcançado, produz efeitos a 1 de janeiro de 2024, bem como a aplicação dos efeitos do Regulamento de Carreiras Profissionais.

Cláusula 75.^a**Outras disposições gerais**

Com efeitos reportados a 1 de janeiro de 2024, a retribuição base de todas as categorias profissionais e respetivos níveis, serão atualizados, com acréscimos de 60,00 €.

Nas categorias profissionais com acesso ao abono de agente único, procedeu-se ainda à integração dos últimos 5%, estando a totalidade das 25% iniciais totalmente integrados no vencimento base.

ANEXO I**Categorias profissionais****Designação profissional/Conteúdo funcional**

Assistente administrativo - É o trabalhador que presta auxílio em tarefas de apoio administrativo. Quando orientado, executa tarefas diversificadas de reduzida complexidade.

Cumprir com a política da qualidade, cliente, ambiente e segurança da CARRISTUR.

Conduzir veículos ligeiros sempre que necessário e se legalmente habilitado.

Técnico administrativo - É o trabalhador responsável pela execução de tarefas administrativas de conteúdo ou exigência técnica, com um maior grau de complexidade, nomeadamente nas áreas de execução, estudos e tarefas que implicam tomada de decisão.

Cumprir com a política da qualidade, cliente, ambiente e segurança da CARRISTUR.

Conduzir veículos ligeiros sempre que necessário.

Promotor - É o trabalhador que promove vendas junto dos clientes, presta informações sobre os serviços da CARRISTUR e acompanha os clientes, sempre que necessário às paragens, autocarros e/ou carros elétricos.

Procede à prestação de contas de vendas, em conformidade com os regulamentos internos e compete-lhe contribuir ativamente com sugestões e informações para a melhoria dos serviços prestados.

Cumprir com a política da qualidade, cliente, ambiente e segurança da CARRISTUR.

Conduzir veículos ligeiros sempre que necessário e se legalmente habilitado.

Técnico comercial - É o trabalhador que dinamiza, angaria e gere a carteira de clientes dos serviços comerciais.

Compete-lhe diligenciar campanhas promocionais, conceber novos produtos e ferramentas de melhoria de comunicação com os clientes.

Elabora e acompanha propostas comerciais de resposta a pedidos de consulta.

Assegura a produção de informação de gestão comercial interna, acompanhando os indicadores de vendas.

Participa na interface entre os serviços comerciais e os serviços de exploração, nomeadamente através do reporte de anomalias detetadas e de medidas corretivas a implementar.

Em articulação com o serviço administrativo e financeiro, gere a faturação, colaborando sempre que necessário, na cobrança dos créditos sobre os clientes.

Faz a gestão das reclamações/sugestões dos seus clientes.

Cumprir com a política da qualidade, cliente, ambiente e segurança da CARRISTUR.

Conduzir veículos ligeiros sempre que necessário.

Condutor de pesados de passageiros e carros elétricos - É o trabalhador que legalmente habilitado, conduz veículos de transporte de passageiros e/ou carros elétricos, dentro das boas regras de condução e segurança do material e passageiros, respeitando os percursos estabelecidos e sempre que possível os horários.

Vende títulos de transporte, troca vouchers, presta informações ao público e deverá verificar se os clientes estão devidamente habilitados para viajar.

Procede à verificação direta da manutenção dos níveis de óleo, água, pressão dos pneumáticos e limpeza dos veículos.

Procede ao abastecimento de combustível (ou de energia) nos veículos que lhe seja atribuído.

Receciona, confere, manuseia e acondiciona bagagens, quando aplicável e sempre que lhe sejam confiados, bem como documentos que aos mesmos respeitem.

É responsável por manter atualizada toda a documentação necessária para o bom exercício das funções, incluindo cartões e cartas de acesso aeroportuários.

Efetua a prestação de contas de vendas em conformidade com os procedimentos internos.

Cumpre com a política da qualidade, cliente, ambiente e segurança da CARRISTUR.

Técnico de tráfego e condução (TTC) - É o trabalhador oriundo da categoria de condutor, que para além de desempenhar as funções inerentes à categoria anteriormente detida, pode desempenhar quando do interesse do serviço, as funções de acompanhamento, em contexto de trabalho, de condutores para a formação de circuitos.

Acompanhar na prática de formação de novos produtos, novos tarifários, novas práticas da empresa desde que empresa reconheça ou possibilite a respetiva formação ou que o trabalhador da mesma seja possuidor.

Cumpre com a política da qualidade, cliente, ambiente e segurança da CARRISTUR.

Inspetor - É o trabalhador que fiscaliza o cumprimento das normas de serviço estabelecidas nos regulamentos em vigor e verifica a prestação de serviços junto do público.

Presta assistência e colaboração ao pessoal tripulante, em casos de acidentes e avarias.

Desempenha, quando necessário, funções de instrutor, nomeadamente no que se refere a normas e regulamentos, na atitude em serviço e na cobrança.

Coordena a fiscalização das condições de segurança, das vias de circulação e do material circulante, bem como o cumprimento, pelo pessoal condutor, das normas e técnicas de segurança estabelecidas.

Presta auxílio ao público em matéria de informação, sempre que necessário.

Poderá, quando as necessidades de serviço assim o determinem, participar/colaborar na elaboração de escalas.

No âmbito das suas atribuições, poderá conduzir autocarros e/ou carros elétricos sempre que necessário e desde que devidamente habilitado.

Cumpre com a política da qualidade, cliente, ambiente e segurança da CARRISTUR.

Instrutor - É o trabalhador que prepara e executa ações de formação profissional no âmbito de programas estabelecidos, podendo definir e preparar os seus próprios métodos pedagógicos e materiais didáticos.

Aplica instrumentos de avaliação correspondentes ao nível de conhecimento dos formandos e dos resultados da formação.

Cumpre com a política da qualidade, cliente, ambiente e segurança da CARRISTUR.

Conduz veículos ligeiros, pesados e elétricos, sempre que necessário e devidamente habilitado.

Coordenador - É o trabalhador que exerce funções de coordenação e controlo, sob o ponto de vista técnico e disciplinar, da atividade de vários profissionais.

Colabora com a hierarquia no planeamento e organização, procedendo a estudos e apresentação de propostas conducentes à atualização e simplificação de processos, com vista à eficácia da equipa e otimização do serviço.

Cumpre com a política da qualidade, cliente, ambiente e segurança da CARRISTUR.

Conduz veículos ligeiros, pesados e elétricos, sempre que necessário e devidamente habilitado.

Técnico especialista - É o trabalhador que executa tarefas de maior complexidade dentro do âmbito técnico ou tecnológico, auxiliando à manutenção e desenvolvimento da área a que está afeto.

Cumpre com a política da qualidade, cliente, ambiente e segurança da CARRISTUR.

Conduz veículos ligeiros sempre que necessário.

Técnico superior - É o trabalhador, com formação de nível superior, que executa estudos/pareceres, trabalhos técnicos e/ou investigação, podendo orientar trabalhadores integrados na mesma atividade.

Cumpre com a política da qualidade, cliente, ambiente e segurança da CARRISTUR.

Conduz veículos ligeiros sempre que necessário

ANEXO II
Quadro remuneratório I
Geral

Quadro remuneratório I - Geral															
Carreira		Níveis de remuneração						Tempos de permanência (anos) para progresso							
		0	1	2	3	4	5	6	0	1	2	3	4	5	6
Técnico superior	Quadro técnico	1 450,00 €	1 609,00 €	1 787,00 €	1 988,00 €	2 214,00 €	2 520,00 €	2 880,00 €	2 anos/Av.	3 anos/Av.	5 anos/Av.	8 anos/Av.	-	Excelha	Excelha
	Especialista	1 300,00 €	1 376,00 €	1 456,00 €	1 542,00 €	1 634,00 €	1 733,00 €	1 837,00 €	2 anos/ Av.	3 anos/Av.	5 anos/Av.	8 anos/Av.	-	Excelha	Excelha
	Coordenador	1 300,00 €	1 376,00 €	1 456,00 €	1 542,00 €	1 634,00 €	1 733,00 €	1 837,00 €	2 anos/Av.	2 anos/Av.	4 anos/Av.	4 anos/Av.	-	Excelha	Excelha
Técnico intermédio	Inspetor e instrutor	1 230,00 €	1 285,00 €	1 344,00 €	1 408,00 €	1 475,00 €	1 547,00 €	1 623,00 €	2 anos/Av.	2 anos/Av.	4 anos/Av.	4 anos/Av.	-	Excelha	Excelha
	Condutor *	1 066,37 €	1 091,90 €	1 117,42 €	1 142,96 €	1 168,48 €			1 ano (Av. post) ou 2 anos	Av. ou 3 anos	Av. ou 5 anos	8 anos/ Av.	Av.	/	/
Condúção	Técnico construído e talagem *	/	/	/		/	1 194,00 €	1 225,91 €	/	/	/	/	-	Excelha - Densidade 15 % do total	Excelha - Densidade 10 %
	Promotor de vendas	855,00 €	875,00 €	895,00 €	915,00 €	935,00 €	/	/	Av.	Av.	Av.	Av.	/	/	/
Comercial	Técnico comercial **	1 080,00 €	1 180,00 €	1 280,00 €	1 360,00 €	/	/	/	Av.	Av.	Av.	/	/	/	/
	Assistente administrativo	900,00 €	935,00 €	/	/	/	/	/	Av. ou 3 anos	Av.	/	/	/	/	/
Administrativo	Técnico administrativo	/	935,00 €	986,00 €	1 040,00 €	1 100,00 €	1 160,00 €	1 230,00 €	/	3 anos/Av.	5 anos/Av.	8 anos/Av.	-	Excelha	Excelha

Quadro remuneratório II
Condutores e técnicos de condução e tráfego

Quadro remuneratório II – Condutores e técnicos de condução e tráfego + aumento 60,00 € + 5 % AJ																
Escalação de vencimento	Base	Nível 0	Nível 1	Nível 2	Nível 3	Nível 4	Nível 5	Nível 6	Nível 7	Nível 8	Nível 9	Nível 10	Nível 11	Nível 12	Nível 13	Nível 14
		1 015,59 € A-0	1 066,37 €	1 067,17 €	1 067,97 €	1 068,77 €	1 069,57 €	1 070,37 €	1 071,17 €	1 071,97 €	1 072,77 €	1 073,57 €				
Condutor	1 039,90 € A-1	1 091,90 €	1 092,30 €	1 092,70 €	1 093,10 €	1 093,50 €	1 093,90 €	1 094,30 €	1 094,70 €	1 095,10 €	1 095,50 €	1 095,90 €	1 096,30 €	1 096,70 €	1 097,10 €	1 097,50 €
	1 064,21 € A-2	1 117,40 €	1 117,82 €	1 118,22 €	1 118,62 €	1 119,02 €	1 119,42 €	1 119,82 €	1 120,22 €	1 120,62 €	1 121,02 €	1 121,42 €	1 121,82 €	1 122,22 €	1 122,62 €	1 123,02 €
	1 088,53 € A-3	1 142,96 €	1 143,36 €	1 143,76 €	1 144,16 €	1 144,56 €	1 144,96 €	1 145,36 €	1 145,76 €	1 146,16 €	1 146,56 €	1 146,96 €	1 147,36 €	1 147,76 €	1 148,16 €	1 148,56 €
	1 112,84 € A-4	1 168,48 €	1 168,88 €	1 169,28 €	1 169,68 €	1 170,08 €	1 170,48 €	1 170,88 €	1 171,28 €	1 171,68 €	1 172,08 €	1 172,48 €	1 172,88 €	1 173,28 €	1 173,68 €	1 174,08 €
	1 137,14 € A-5	1 194,00 €	1 194,40 €	1 194,80 €	1 195,20 €	1 195,60 €	1 196,00 €	1 196,40 €	1 196,80 €	1 197,20 €	1 197,60 €	1 198,00 €	1 198,40 €	1 198,80 €	1 199,20 €	1 199,60 €
Técnico condução tráfego	1 167,53 € A-6	1 225,91 €	1 226,31 €	1 226,71 €	1 227,11 €	1 227,51 €	1 227,91 €	1 228,31 €	1 228,71 €	1 229,11 €	1 229,51 €	1 229,91 €	1 230,31 €	1 230,71 €	1 231,11 €	1 231,51 €

Anexo III**Prémio de risco e condução defensiva****Escalões do prémio**

Períodos consecutivos de 3 000 horas de condução					
Número de acidentes acumulados	1 3 000 horas	2 2 x 3 000 horas	3 3 x 3 000 horas	4 4 x 3 000 horas	5 5 x 3 000 horas
0	214,76 €	239,70 €	264,84 €	289,58 €	314,52 €
1	199,79 €	214,76 €	239,70 €	264,84 €	289,58 €
2	--	199,79 €	214,76 €	239,70 €	264,84 €
3	--	--	199,79 €	214,76 €	239,70 €
4	--	--	--	199,79 €	214,76 €
Etc.	--	--	--	--	199,79 €

Nota: Acidentes com custos totais superiores a 6000,00 euros implicam a perda do prémio respetivo à contagem do número de acidentes.

Anexo IV**Objetivos dos comerciais**

Objetivos	Pesos	1.º Quadrimestre	2.º Quadrimestre	3.º Quadrimestre
Crescimento de vendas rede externa (valor €)	20%	>=5% - 80€	>=5% - 80€	>=5% - 80€
Crescimento de vendas carteira atual (valor €)	40%	>=5% - 160€	>=5% - 160€	>=5% - 160€
Crescimento vendas de produtos estratégicos	40%	>=10% - 160€	>=10% - 160€	>=10% - 160€

Objetivo 1: Diz respeito ao crescimento das vendas (€) na rede de vendas externa durante o quadrimestre.

Objetivo 2: Diz respeito ao crescimento das vendas (€) na carteira de agentes que o comercial acompanha diretamente durante o quadrimestre.

Objetivo 3: Reporta a vendas de produtos específicos, nomeadamente os produtos com um preço mais elevado.

No final de cada quadrimestre são apurados os resultados relativos ao atingimento dos objetivos 1, 2 e 3. O valor máximo por quadrimestre é de 400,00 €.

O valor da remuneração será pago no vencimento do mês seguinte ao fecho do período em questão.

ANEXO V**Avaliação de desempenho**

Os regulamentos de avaliação de desempenho, são específicos para cada uma das categorias profissionais, sendo que os pontos comuns são os que a seguir se apresentam:

1- Periodicidade

- A avaliação de desempenho reporta-se ao ano civil, de janeiro a dezembro, e realizar-se-á em dois momentos - Durante o primeiro semestre e no final do ano, sendo que a avaliação intermédia (1.º semestre) tem como propósito a monitorização da evolução do trabalho, que será incluída na avaliação final;
- A produção de efeitos, em matéria de evolução profissional, ocorrerá em 1 de julho do ano subsequente;
- Caso se verifique mudança de órgão e/ou hierarquia, no decorrer do 2.º semestre do período a que se reporta a avaliação de desempenho, esta deverá acolher o parecer da hierarquia anterior, sempre que possível;

- d) A avaliação de desempenho pressupõe uma permanência mínima de seis meses de desempenho efetivo de funções, na empresa;
- e) Para efeito do número anterior, as férias gozadas pelo trabalhador, as ausências por motivo de parentalidade e por motivos de acidente de trabalho, os tempos dos dirigentes e delegados sindicais, no período de avaliação de desempenho, serão consideradas como tempo efetivo de trabalho.

2- Intervenção dos notados

- a) Cada trabalhador avaliado, terá de tomar conhecimento expresso da sua avaliação final através da sua assinatura, sem o qual não será a sua avaliação de desempenho, do período a que se reporta, considerada válida para efeitos de recurso;
- b) Em caso de recusa por parte do trabalhador em tomar conhecimento formal da sua avaliação, esta torna-se efetiva após a data da devolução do aviso de receção fruto do envio da sua avaliação final por correio postal registado com aviso de receção.

3- Recurso

- a) Após a entrega do documento da avaliação final atribuída, o trabalhador poderá, querendo, recorrer da sua avaliação;
- b) Do recurso constará, obrigatoriamente, a contestação e fundamentação relativa aos fatores em que considera ter sido subavaliado;
- c) A inexistência de fundamentação ou a contestação de forma genérica da avaliação implica a nulidade do seu ato;
- d) O recurso será apresentado, por escrito, ao seu avaliador no prazo máximo de 10 dias úteis contados a partir da tomada de conhecimento da sua avaliação final;
- e) O avaliador deverá enviar o recurso à direção de recursos humanos no prazo máximo de 10 dias úteis após a sua receção, acompanhado de parecer devidamente fundamentado;
- f) Os recursos serão apreciados por uma comissão de recurso, que elaborará parecer sobre o mesmo no prazo máximo de 60 dias;
- g) A empresa deliberará sobre os pareceres a que se refere o número anterior no prazo máximo de 10 dias úteis;
- h) A decisão do recurso será comunicada por escrito ao trabalhador.

4- Comissão de recurso

- a) A comissão de recurso, a que se refere o artigo anterior, será constituída por um representante designado pela empresa, por um representante designado pelo sindicato;
- b) O representante do recorrente será designado pelos sindicatos outorgantes nos casos em que seja sindicalizado. Nas restantes situações, o trabalhador não sindicalizado, poderá indicar qualquer um dos sindicatos outorgantes.

5- Comunicação final dos resultados da avaliação de desempenho

As divulgações da classificação final, incluindo-se as decorrentes dos eventuais recursos interpostos, será feita diretamente aos trabalhadores, através de impresso próprio a criar para o feito.

Avaliação de desempenho

Administrativo

Conhecimentos Considerar apenas o desempenho atual do avaliado na sua função				
	Insuficiente 1, 2, 3	Suficiente 4, 5	Bom 6, 7	Muito bom 8, 9, 10
Produtividade: Volume e quantidade do trabalho executado normalmente.	Sempre abaixo das exigências. Muito lento.	Às vezes abaixo das exigências.	Satisfaz as exigências.	Ultrapassa as exigências. Muito rápido.
Qualidade: Exatidão, esmero e ordem no trabalho executado.	Demonstra desleixo. Apresenta erros com frequência.	Parcialmente satisfatório. Apresenta erros ocasionalmente.	Satisfatório. Bastante esforçado no trabalho.	Demonstra cuidado excepcional. Rigoroso no trabalho.
Conhecimento do trabalho: Grau de conhecimento do trabalho.	Tem pouco conhecimento do trabalho.	Conhece parte do trabalho. Precisa de alguma prática.	Conhece bem o trabalho.	Conhece todo o necessário e tem visão bem ampla.
Atendimento: Percepção da importância do cliente e da adequada postura perante o cliente.	Não reconhece a importância do cliente. Maltrata-o.	Não reconhece a importância do cliente. Ignora-o.	Reconhece a importância do cliente. Procura satisfazê-lo.	Reconhece a importância do cliente. Procura agradar o cliente.
Sub-total:				

Competências Considerar apenas as características individuais do avaliado e o seu comportamento funcional				
	Insuficiente 1, 2, 3	Suficiente 4, 5	Bom 6, 7	Muito bom 8, 9, 10
Cooperação: Atitude com a empresa, com a chefia e com os colegas.	Não colabora com a equipa. Sempre relutante.	Só colabora quando necessário. Não demonstra boa vontade.	Colabora em trabalhos de equipa.	Possui espírito de equipa. Procura sempre ajudar.
Organização: Manutenção do seu ambiente de trabalho.	É deveras desorganizado(a).	Precisa melhorar na organização.	Geralmente é organizado(a).	É xtremamente organizado(a).
Disciplina: Grau de cumprimento às normas da empresa e às determinações dos seus superiores.	Geralmente é hostil. Pouco disposto a cooperar.	Às vezes, difícil de lidar. Falta-lhe entusiasmo.	Geralmente atende o que é determinado, cumprindo com boa vontade.	Atende sempre o que de- terminado. Esforça-se por coo- perar.
Comunicação: Processo de comunicação eficaz e assertivo.	Comunicação com distorções e incoerências.	Comunicação confusa com ambiguidades.	Comunicação clara e exata.	Comunicação extremamente assertiva e eficaz.
Apresentação pessoal: Zelo pela impressão que causa aos outros.	Aparência visivelmente descuidada, com falta de brio.	Às vezes descuida da sua aparência.	Normalmente está bem apresentado(a).	Exceccionalmente bem cuidado e apresentável.
Sub-total:				

Atitudes Considerar a atitude do avaliado em todos os momentos dentro da organização				
	Insuficiente 1, 2, 3	Suficiente 4, 5	Bom 6, 7	Muito bom 8, 9, 10
Competência em negociação: Capacidade de negociar e articular ações.	Não saber negociar defensivo e/ou ameaçador.	Pouca capacidade de negociação. Pouco assertivo.	Conciliador. Sabe argumentar e lidar com os conflitos.	Diplomata. Excelente gestor de conflitos.
Planeamento: Capacidade de planejar o seu trabalho.	Não demonstra qualquer planeamento.	Planeia, ocasionalmente, antes de executar.	Planeia, com regularidade, antes de executar.	Planeia sempre e pensa bem antes de executar.
Decisão: Capacidade de tomar decisões assertivas.	Incapacidade na tomada de decisões.	Toma decisões pouco assertivas.	Geralmente toma decisões com bom senso.	Pensa sempre de forma lógica e toma decisões assertivas.
Sub-total:				
Total:				

Regulamento avaliação de desempenho

Administrativo (Assistente e técnico)

A avaliação de desempenho dos assistentes ou técnicos administrativos visa, através da avaliação objetiva integrada de 12 itens determinantes da sua atividade, corresponder o nível de qualidade do serviço prestado à empresa e ao mercado.

1- Ferramenta de avaliação

A ficha de avaliação é constituída por 12 itens, perfazendo um total de 120 pontos, com a seguinte escala:

Avaliação escala	Pontuação
Insuficiente	1, 2, 3
Suficiente	4, 5
Bom	6, 7
Muito bom	8, 9, 10

A avaliação terá como base as competências abaixo descritas, sendo a ponderação de cada uma delas a seguinte:

Parâmetros de avaliação	Número itens	Pontos	Ponderação
Conhecimentos	4	40	35 %
Competências	5	50	45 %
Atitudes	3	30	20 %
Total	12	120	100 %

2- Avaliação de desempenho

Conhecimentos: Considera o desempenho efetivo do trabalhador, na sua função. Este grupo totaliza, no máximo, 40 dos 120 pontos e tem uma ponderação de 35% da avaliação global. Considera os seguintes itens:

- Produtividade: Volume e quantidade do trabalho executado normalmente;
- Qualidade: Exatidão, esmero e ordem no trabalho executado;
- Conhecimento: Grau de conhecimento do trabalho;
- Atendimento: Percepção da importância do cliente e da adequada postura perante o cliente.

Competências: Considera características individuais do trabalhador e do seu comportamento funcional. Este grupo totaliza, no máximo, 50 dos 120 pontos e tem uma ponderação de 45% da avaliação global. Considera os seguintes itens:

- Cooperação: Atitude com a empresa, chefia e colegas;
- Organização: Manutenção do ambiente de trabalho;
- Disciplina: Grau de cumprimento às normas da empresa e às determinações dos seus superiores;
- Comunicação: Processo de comunicação eficaz e assertivo;
- Apresentação pessoal: Zelo pela impressão que causa aos outros.

Atitudes: Considera a atitude do trabalhador em todos os momentos dentro da organização. Este grupo totaliza, no máximo, 30 dos 120 pontos e tem uma ponderação de 20% da avaliação global. Considera os seguintes itens:

- Competência em negociação: Capacidade de negociar e articular ações;
- Planeamento: Capacidade de planejar o seu trabalho;
- Decisão: Capacidade de tomar decisões assertivas.

3- Pontuação

A «avaliação de desempenho» será uma avaliação complementar à integração e evolução de escalões, devidamente acompanhada com a antiguidade na empresa.

A avaliação global traduz-se na seguinte escala:

Escala	Pontuação	Percentagem
Muito bom	102 - 120	85 % a 100 %
Bom	79 - 101	66 % a 84 %
Suficiente	55 - 78	46 % a 65 %
Insuficiente	12 - 54	10% a 45%

- Com avaliação igual ou superior a 85% do valor máximo de pontos, o trabalhador antecipa a passagem ao escalão seguinte em um ano, antecipações essas que são cumulativas entre si;

- A avaliação igual a 46% até 84% é considerada para efeitos normais de progressão;

- A avaliação igual ou inferior a 45% do valor máximo de pontos não é considerada para efeitos para progressões no ano a que diz respeito essa avaliação;

- Caso o processo de avaliação não possa ser realizado pelos motivos previstos no número 4 do número 1 do presente regulamento, esse período não conta para efeitos de progressão.

Avaliação de desempenho

Promotor

Ficha de avaliação						Ano
Nome	N.º ordem					
Função	Promotor					
Nome avaliador	N.º ordem					
Função	Diretor					Data
Parâmetros de avaliação						
	1	2	3	4	5	Pontuação
1- Atendimento ao cliente Qualidade no acolhimento ao cliente, capacidade de transmitir informações e esclarecer dúvidas de forma clara. Gestão de reclamações.	Muitas dificuldades no atendimento, revela muitas lacunas e incapacidade em comunicar e gerir reclamações.	Dificuldades no atendimento, revela algumas lacunas e limitações em comunicar e gerir reclamações.	Capacidade de atendimento, sem lacunas e limitações em comunicar e com capacidade em gerir reclamações.	Boa capacidade de atendimento, facilidade em comunicar e com boa capacidade em gerir reclamações.	Excelente capacidade de atendimento, muita facilidade em comunicar e com excelente capacidade em gerir reclamações.	
2- Relações humanas Capacidade de promover e manter uma relação de confiança com as pessoas a nível interno (colegas e chefias).	Demonstra dificuldade de relacionamento com tendência para criar situações conflituosas.	Tem uma atitude de indiferença sem se preocupar em criar relação de confiança e simpatia.	Tem facilidade de se relacionar com os colegas e chefias e raramente cria situações de conflito.	Tem muita facilidade em relacionar-se com colegas e chefias, conseguindo uma relação de confiança e simpatia.	Tem uma atitude exemplar de correção e simpatia com colegas e chefias procurando um bom trabalho em equipa.	
3- Adaptação às condições de trabalho Capacidade de adaptação às condições físicas e psicológicas da função. Gestão do stress.	Tem grande dificuldade de adaptação às condições adversas (psico & físicas) surgidas na execução do trabalho.	Tem dificuldade de ação ou decisão conveniente perante situações adversas.	Adapta-se, geralmente, às situações adversas, embora possa revelar insegurança na ação ou decisão.	Revela boa adaptação às diferentes situações, agindo e tomando decisões mesmo em situações menos comuns.	Tem uma excelente adaptação a todas as situações, sabendo distingui-las e tomando a ação ou decisão mais correta, mesmo sob tensão.	
4- Vendas & vouchers.	Classificação ordenada, obtida pelo rácio do valor das vendas e troca de vouchers realizadas pelas horas trabalhadas em circuitos com vendas.					
a) Vendas [80 %]	Classificação ordenada, obtida pelo rácio do valor das vendas realizadas em dinheiro e/ou cartão bancário.					
b) Troca de vouchers [20 %]	Classificação ordenada, obtida pelo rácio do valor das trocas de vouchers (apenas reseller vouchers).					
5- Apresentação Atenção dispensada à apresentação pessoal, tendo em vista as atividades da função que desempenha.	É desleixado na apresentação pessoal revelando falta de asseio.	A sua apresentação é pouco cuidada e está sujeita a chamadas de atenção.	Com apresentação e asseio adequados às funções que desempenha.	Preocupa-se com a sua apresentação, tendo sempre em atenção as funções que desempenha.	A sua apresentação é esmerada e tem sempre presente a sua importância na função que desempenha.	
6- Espírito de equipa Facilidade de integração, participação e cooperação de trabalho de equipa.	Prejudica a eficácia dos trabalhos em equipa pela sua má colaboração ou individualismo.	Integra-se com dificuldade e toma, quase sempre, atitude passiva em trabalhos de equipa.	Tem, quase sempre, uma participação ativa em trabalhos de equipa contribuindo para a sua eficácia.	Participa e colabora ativamente em todos os trabalhos de grupo e é receptivo às ideias dos outros.	Dá sempre um ótimo contributo a trabalhos de grupo e contribui para a participação dos outros.	
Avaliação final _____						0
Observações _____						
Avaliado _____			Avaliador _____			

Regulamento avaliação de desempenho

Promotores de circuitos turísticos

A avaliação de desempenho dos promotores de circuitos turísticos visa, através da avaliação objetiva integrada de 6 itens determinantes da sua atividade, corresponder o nível de qualidade do serviço prestado à empresa e ao mercado.

1) Ferramentas de avaliação

Anualmente, os promotores serão avaliados no desempenho das atividades e prestações diárias. Essa avaliação será apresentada pessoalmente entre avaliador e avaliado, no fim de cada ano. A avaliação terá como base as competências abaixo descritas, sendo a ponderação de cada uma delas, a seguinte:

Parâmetros de avaliação	Ponderação
Atendimento ao cliente	25 %
Relações humanas	20 %
Adaptação às condições de trabalho	15 %
Vendas & vouchers	20 %
Apresentação	10 %
Espírito de equipa	10 %

2) Avaliação de desempenho

1- Atendimento ao cliente: Qualidade no acolhimento ao cliente, capacidade de transmitir informações e esclarecer dúvidas de forma clara. Gestão de reclamações.

2- Relações humanas: Capacidade de promover e manter uma relação de confiança com as pessoas a nível interno (colegas e chefias).

3 - Adaptação às condições de trabalho: Capacidade de adaptação às condições físicas e psicológicas da função. Gestão do *stress*.

4- Vendas & *vouchers*: Classificação ordenada, obtida pelo rácio do valor das vendas e troca de *vouchers* realizadas pelas horas trabalhadas em circuitos com vendas.

5- Apresentação: Atenção dispensada à apresentação pessoal, tendo em vista as atividades da função que desempenha.

6- Espírito de equipa: Facilidade de integração, participação e cooperação de trabalho de equipa.

3) Pontuação

A «avaliação de desempenho» será uma avaliação complementar à integração e evolução de escalões, devidamente acompanhada com a antiguidade na empresa.

Avaliação global:

Avaliação escala	Pontos	Percentagem
Muito bom	26 - 30	85 % a 100 %
Bom	20 - 25	66 % a 84 %
Suficiente	14 - 19	46 % a 65 %
Insuficiente	6 - 13	20 % a 45 %

- Com avaliação igual ou superior a 85 % do valor máximo de pontos, o trabalhador antecipa a passagem ao escalão seguinte em um ano, antecipando essas que são cumulativas entre si;

- A avaliação igual a 46 % até 84 % é considerada para efeitos normais de progressão;

- A avaliação igual ou inferior a 45 % do valor máximo de pontos não é considerada para efeitos para progressões no ano a que diz respeito essa avaliação;

- Caso o processo de avaliação não possa ser realizado pelos motivos previstos no número 4 do número 1 do presente regulamento, esse período não conta para efeitos de progressão.

Avaliação de desempenho

Comercial

Ficha de avaliação						Ano
Nome	N.º ordem					
Função						
Nome avaliador	N.º ordem					
Função	Diretor					Data
Parâmetros de avaliação						
	1	2	3	4	5	Pontuação
1- Competências técnicas e comerciais. Eficácia negocial, abordagem e apresentação. Perfeição na execução do trabalho produzido.	Abordagem e apresentação pouco eficazes. Tem dificuldade em fechar vendas.	Abordagem básica e apresentação adequada. Fecha vendas de forma básica, mas poderia melhorar.	Aborda os clientes de forma correta e apresenta bem os produtos. Utiliza técnicas adequadas, mas pode melhorar na superação de objeções.	Aborda os clientes de forma confiante e amigável, apresentando os produtos de maneira atrativa. Utiliza técnicas eficazes para fechar a venda e lidar com objeções.	Aborda os agentes de maneira excepcional, personalizando a apresentação conforme o perfil do agente. Fecha vendas de forma consistente e supera todas as objeções com facilidade.	
2- Relações humanas. Capacidade de promover e manter uma relação de confiança com as pessoas a nível interno e externo. Empatia e relação com a rede de agentes. Atitudes e comportamentos.	Falta de empatia e dificuldade em construir relacionamento.	Demonstra alguma empatia, mas pode melhorar na construção de relacionamento.	Demonstra empatia e constrói boa relação na maioria das vezes.	Demonstra alta empatia e constrói rapidamente uma boa relação com o cliente.	Demonstra empatia excepcional, construindo relacionamentos sólidos e de confiança rapidamente, mesmo em situações desafiadoras.	
3- Organização do trabalho e apresentação. Atenção dispensada à sua apresentação pessoal, tendo em vista as atividades da função que desempenha.	Desorganização e <i>follow-up</i> ineficaz. É desleixado na apresentação pessoal revelando falta de asseio.	Organização e <i>follow-up</i> básicos, mas poderia melhorar. A sua apresentação é pouco cuidada e está sujeita a chamadas de atenção.	Mantém a maioria das informações organizadas e <i>follow-up</i> adequado. Com apresentação e asseio adequados às funções que desempenha.	Mantém informações organizadas e faz <i>follow-up</i> eficiente. Preocupa-se com a sua apresentação, tendo sempre em atenção as funções que desempenha.	Mantém um nível excepcional de organização, com informações sempre atualizadas e <i>follow-up</i> proativo, antecipando necessidades e problemas. A sua apresentação é esmerada e tem sempre presente a sua importância na função que desempenha.	
4- Vendas. Crescimento vendas carteira atual.	Crescimento até 1 %.	Crescimento entre 1,1 % e 2,5 %.	Crescimento entre 2,6 % e 5 %.	Crescimento entre 5,1 % e 7 %.	Crescimento superior a 7 %.	
5- Vendas. Crescimento vendas produtos estratégicos.	Crescimento até 1 %.	Crescimento entre 1,1 % e 3 %.	Crescimento entre 3,1 % e 6 %.	Crescimento entre 6,1 % e 9 %.	Crescimento superior a 9 %.	
6- Cobranças. Efetividade na cobrança de valores devidos pela carteira de agentes ativos.	Mais de 50 % da carteira tem faturas em atraso.	Entre 49 % e 35 % da carteira tem faturas em atraso.	Entre 34 % e 15 % da carteira tem faturas em atraso.	Menos de 14 % da carteira tem faturas em atraso.	Menos de 14 % da carteira tem faturas em atraso.	
Avaliação final _____						
Observações _____						
Avaliado _____			Avaliador _____			

Regulamento avaliação de desempenho**Comerciais**

A avaliação de desempenho dos comerciais de agentes, que realizam a revenda de circuitos turísticos, visa através da avaliação objetiva integrada de 6 itens determinantes da sua atividade, corresponder o nível de qualidade do serviço prestado à empresa e ao mercado.

1) Ferramentas de avaliação

No decorrer de cada semestre, os comerciais serão avaliados no desempenho das atividades e comportamentos diários.

Essa avaliação será apresentada pessoalmente entre o avaliador e o avaliado, no fim de cada semestre. A avaliação terá como base as competências abaixo descritas, sendo a ponderação de cada uma delas a seguinte:

Parâmetros de avaliação	Ponderação
Competências técnicas e comerciais	30 %
Relações humanas	15 %
Organização do trabalho e apresentação	15 %
Vendas carteira	20 %
Vendas produtos estratégicos	10 %
Cobranças	10 %

2) Avaliação de desempenho

1- Competências técnicas e comerciais: Perfeição na execução do trabalho produzido. Aborda os agentes de forma excecional, demonstrando eficácia negocial, utilizando técnicas eficazes para fechar e promover vendas.

2- Relações humanas: Capacidade de promover e manter uma relação de confiança com as pessoas a nível interno (colegas e chefias) e externo. Empatia e boa relação com a rede de agentes. Atitudes e comportamentos.

3- Organização do trabalho e apresentação: Capacidade de manter organização no seu trabalho, com informações sempre atualizadas e *follow-ups*. Atenção dispensada à sua apresentação pessoal, tendo em vista as atividades da função que desempenha.

4- Vendas - Crescimento vendas da carteira atual: Classificação ordenada, obtida pela taxa de crescimento do valor das vendas da carteira atual de produtos *Yellow Bus*.

Cumpra a seguinte regra:

Vendas carteira atual	Avaliação final
Crescimento até 1 %	1
Crescimento entre 1,1 % e 2,5 %	2
Crescimento entre 2,6 % e 5 %	3
Crescimento entre 5,1 % e 7 %	4
Crescimento superior a 7,1 %	5

5- Vendas - Crescimento vendas produtos estratégicos: Classificação ordenada, obtida pela taxa de crescimento do valor das vendas dos produtos estratégicos.

Cumpra a seguinte regra:

Vendas produtos estratégicos	Avaliação final
Crescimento até 1 %	1
Crescimento entre 1,1 % e 3 %	2
Crescimento entre 3,1 % e 6 %	3
Crescimento entre 6,1 % e 9 %	4
Crescimento superior a 9 %	5

6- Cobranças: Efetividade na cobrança dos valores devidos pela carteira de agentes ativos.

Cumpra a seguinte regra:

Cobranças	Avaliação final
Mais de 50 % não cobradas	1
Entre 49 % e 35 % não cobradas	2
Entre 34 % e 15 % não cobradas	3
Entre 14 % e 5 % não cobradas	4
Menos de 4 % não cobradas	5

3) Pontuação

A «avaliação de desempenho» será uma avaliação complementar à integração e evolução de escalões, devidamente acompanhada com a antiguidade na empresa.

Avaliação global:

Avaliação escala	Pontos	Porcentagem
Muito bom	26 - 30	85 % a 100 %
Bom	20 - 25	66 % a 84 %
Suficiente	14 - 19	46 % a 65 %
Insuficiente	6 - 13	20 % a 45 %

- Com avaliação igual ou superior a 85% do valor máximo de pontos, o trabalhador antecipa a passagem ao escalão seguinte em um ano, antecipações essas que são cumulativas entre si;

- A avaliação igual a 46% até 84% é considerada para efeitos normais de progressão;

- A avaliação igual ou inferior a 45% do valor máximo de pontos não é considerada para efeitos para progressões no ano a que diz respeito essa avaliação;

- Caso o processo de avaliação não possa ser realizado pelos motivos previstos no número 4 do número 1 do presente regulamento, esse período não conta para efeitos de progressão.

Avaliação de desempenho

Condutor de veículos de pesados de passageiros e carros elétricos e técnicos de condução e tráfego

Ficha de avaliação						Ano 20_____
Nome condutor (A)						N.º func.
Função	Condutor de veículos pesados de passageiros e carros elétricos					
Nome avaliador						N.º func.
Função	Inspetor de tráfego					Data
Parâmetros de avaliação						
	1	2	3	4	5	Pontuação
1- Competências técnicas e comerciais Perfeição na execução do trabalho produzido em condução e qualidade no exercício de atendimentos ao cliente, informações e gestão de reclamações.	Comete incorreções graves e frequentes requerendo constante verificação.	Comete erros pouco graves nas tarefas de rotina, necessitando, por vezes, de correção.	Raramente comete erros, embora necessite de verificação em algumas tarefas.	Executa corretamente o trabalho, oferecendo confiança.	É perfeito em qualquer trabalho, oferecendo total confiança.	
2- Relações humanas Capacidade de promover e manter uma relação de confiança com as pessoas a nível interno (colegas e chefias).	Demonstra dificuldade de relacionamento com tendência para criar situações conflituosas.	Tem uma atitude de indiferença sem se preocupar em criar relação de confiança e simpatia.	Tem facilidade de se relacionar com os colegas e chefias e raramente cria situações de conflito.	Tem muita facilidade em relacionar-se com colegas e chefias, conseguindo uma relação de confiança e simpatia.	Tem uma atitude exemplar de correção e simpatia com colegas e chefias procurando um bom trabalho em equipa.	
3- Vendas & vouchers.	Classificação ordenada, obtida pelo rácio do valor das vendas e troca de vouchers realizadas pelas horas trabalhadas em circuitos com vendas.					
a) Vendas [80 %]	Classificação ordenada, obtida pelo rácio do valor das vendas realizadas em dinheiro e/ou cartão bancário.					
b) Troca de vouchers [20 %].	Classificação ordenada, obtida pelo rácio do valor das trocas de vouchers (apenas reseller vouchers).					
4- Apresentação Atenção dispensada à apresentação pessoal, tendo em vista as atividades da função que desempenha.	É desleixado na apresentação pessoal revelando falta de asseio.	A sua apresentação é pouco cuidada e está sujeita a chamadas de atenção.	Com apresentação e asseio adequados às funções que desempenha.	Preocupa-se com a sua apresentação, tendo sempre em atenção as funções que desempenha.	A sua apresentação é esmerada e tem sempre presente a sua importância na função que desempenha.	
5- Pontualidade e assiduidade Atrasos com mais de 5 minutos. Faltas injustificadas.	4 ou mais atrasos e/ou 2 ou mais faltas.	Até 3 atrasos e/ou com 1 falta.	Até 2 atrasos e sem faltas.	Até 1 atraso e sem faltas.	Sem atrasos e sem faltas.	
6. Sinistralidade Acidentes/Incidentes com culpa e/ou por valor total da despesa.	Acidentes acima de 1501,00 € e/ou 4 ou > acidentes s/despesa.	Acidentes entre 1001,00 € e 1500,00 € e/ou 3 acidentes s/despesa.	Acidentes entre 501,00 € e 1 000,00 € e/ou 2 acidentes s/despesa.	Acidentes até 500,00 € e/ou 1 acidentes/despesa.	Sem qualquer acidente.	
Avaliação final _____						
Observações _____						
Avaliado _____		Inspetor _____		Diretor _____		

Regulamento Avaliação de Desempenho

Condutores de pesados de passageiros e carros elétricos e técnicos de condução e tráfego

A avaliação de desempenho dos condutores de veículos pesados de passageiros e carros elétricos visa através da avaliação objetiva integrada de 6 itens determinantes da sua atividade, corresponder o nível de qualidade do serviço prestado à empresa e ao mercado.

1) Ferramentas de avaliação

Anualmente, os condutores serão avaliados pelo seu inspetor no desempenho das atividades e comportamentos diários. Serão realizados acompanhamentos em contexto de trabalho, pelo menos, 1 (uma) vez por semestre e destes acompanhamentos resultará o preenchimento de uma «ficha de acompanhamento».

Recorrendo à «ficha de acompanhamento» e à avaliação diária decorrente do serviço de dia-a-dia, o inspetor irá preencher a «avaliação de desempenho». Essa avaliação será apresentada pessoalmente pelo avaliador ao avaliado, no fim de cada ano.

A avaliação terá como base as competências abaixo descritas, sendo a ponderação de cada uma delas a seguinte:

Parâmetros de avaliação	Ponderação
Competências técnicas e comerciais	25 %
Relações humanas	20 %
Vendas & <i>vouchers</i>	25 %
Apresentação	10 %
Pontualidade e assiduidade	10 %
Sinistralidade	10 %

2) Avaliação de desempenho

1- Competências técnicas e comerciais: Perfeição na execução do trabalho produzido em condução e qualidade no exercício de atendimentos ao cliente, informações e gestão de reclamações. Resultado obtido através da informação da ficha de acompanhamento e avaliação diária.

2- Relações humanas: Capacidade de promover e manter uma relação de confiança com as pessoas a nível interno (colegas e chefias). Resultado obtido através da informação da ficha de acompanhamento e avaliação diária.

3- Vendas & *vouchers*: Classificação ordenada, obtida pelo rácio do valor das vendas e troca de *vouchers* realizadas pelas horas trabalhadas em circuitos com vendas. Resultado obtido através do sistema de vendas Ventrata.

4- Apresentação: Atenção dispensada à apresentação pessoal, tendo em vista as atividades da função que desempenha. Resultado obtido através da informação da ficha de acompanhamento e avaliação diária.

5- Pontualidade e assiduidade: Atrasos com mais de 5 minutos. Faltas injustificadas. Resultado obtido através da área de recursos humanos.

6- Sinistralidade: Acidentes/incidentes com culpa e/ou por valor total da despesa. Resultado obtido através do parecer da companhia de seguros (atribuição de culpa).

3) Pontuação

A «avaliação de desempenho» será uma avaliação complementar à integração e evolução de escalões, devidamente acompanhada com a antiguidade na empresa.

Avaliação global:

Avaliação escala	Pontos	Percentagem
Muito bom	26 - 30	85 % a 100 %
Bom	20 - 25	66 % a 84 %
Suficiente	14 - 19	46 % a 65 %
Insuficiente	6 - 13	20 % a 45 %

- Com avaliação igual ou superior a 85 % do valor máximo de pontos, o trabalhador antecipa a passagem ao escalão seguinte em um ano, antecipações essas que são cumulativas entre si;
- A avaliação igual a 46 % até 84 % é considerada para efeitos normais de progressão;
- A avaliação igual ou inferior a 45 % do valor máximo de pontos não é considerada para efeitos para progressões no ano a que diz respeito essa avaliação;
- Caso o processo de avaliação não possa ser realizado pelos motivos previstos no número 4 do número 1 do presente regulamento, esse período não conta para efeitos de progressão.

Avaliação de desempenho

Inspetor

Ficha de avaliação						Ano
Nome	N.º ordem					
Função	Inspetor de tráfego					
Nome avaliador	N.º ordem					
Função	Diretor					Data
Parâmetros de avaliação						
	1	2	3	4	5	Pontuação
1. Adaptação às condições de trabalho Capacidade de adaptação às condições físicas e psicológicas da função. Gestão do stress.	Tem grande dificuldade de adaptação às condições adversas (psico & físicas) surgidas na execução do trabalho.	Tem dificuldade de ação ou decisão conveniente perante situações adversas.	Adapta-se, geralmente, às situações adversas, embora possa revelar insegurança na ação ou decisão.	Revela boa adaptação às diferentes situações, agindo e tomando decisões mesmo em situações menos comuns.	Tem uma excelente adaptação a todas as situações, sabendo distingui-las e tomando a ação ou decisão mais correta, mesmo sob tensão.	
2. Relações humanas Capacidade de promover e manter uma relação de confiança com as pessoas a nível interno (colegas e chefias).	Demonstra dificuldade de relacionamento com tendência para criar situações conflituosas.	Tem uma atitude de indiferença sem se preocupar em criar relação de confiança e simpatia.	Tem facilidade de se relacionar com os colegas e chefias e raramente cria situações de conflito.	Tem muita facilidade em relacionar-se com colegas e chefias, conseguindo uma relação de confiança e simpatia.	Tem uma atitude exemplar de correção e simpatia com colegas e chefias procurando um bom trabalho em equipa.	
3. Proatividade e iniciativa Capacidade para conceber e propor novos métodos, técnicas ou procedimentos de trabalho que constituem soluções adequadas a situações novas ou de rotina.	É incapaz de tomar iniciativas e dar resposta adequada a situações não rotineiras.	Tem dificuldade em criar respostas originais a situações novas ou de rotina.	Procura criar respostas adequadas a situações novas ou de rotina necessitando de apoio para as tornar eficazes.	Esforça-se por empreender ações e por criar e desenvolver novos métodos, apresentando sugestões oportunas e adequadas.	Encontra respostas adequadas, atempadas e originais para problemas novos ou de rotina, sendo capaz de determinar, por si, as soluções mais eficazes.	
4. Aperfeiçoamento Interesse e esforço demonstrado em melhorar a sua prática profissional corrigindo defeitos e pontos fracos.	Não revela qualquer interesse em aumentar os seus conhecimentos profissionais e melhorar a qualidade do trabalho.	Revela pouco interesse em aumentar os seus conhecimentos profissionais e melhorar a qualidade de trabalho.	Com interesse em aumentar naturalmente os seus conhecimentos profissionais e aperfeiçoar o seu trabalho.	Revela frequente interesse em melhorar os seus conhecimentos profissionais e aperfeiçoar o seu trabalho.	Revela interesse metódico e sistemático em melhorar os seus conhecimentos profissionais e a qualidade do trabalho.	
5. Liderança e espírito de equipa Facilidade de integração, participação e cooperação de trabalho de equipa.	Não orienta e prejudica a eficácia dos trabalhos em equipa pela sua má colaboração ou individualismo.	Orienta com limitações e integra-se com dificuldade e toma, quase sempre, atitude passiva em trabalhos de equipa.	Orienta a equipa e tem, quase sempre, uma participação ativa nos trabalhos contribuindo para a sua eficácia.	Orienta bem a equipa, participa e colabora ativamente em todos os trabalhos de equipa e é receptivo às ideias dos outros.	Orienta muito bem a equipa e dá sempre um ótimo contributo a trabalhos de equipa e contribui para a participação dos outros.	
6. Análise e síntese Capacidade de identificar os vários aspetos de um problema e de todos os elementos com ele relacionados, interpretando os dados necessários à sua solução.	Com grandes dificuldades na análise global dos problemas, confundindo o essencial com o acessório.	Tende para a superficialidade, só raramente analisando os problemas de maneira satisfatória.	Ponderado na análise das relações causa/efeito de problemas simples embora com dificuldades na análise de problemas complexos.	Sabe identificar os aspetos mais importantes de um problema, as suas implicações e interligações.	Analisa corretamente todos os problemas mesmo os mais complexos.	
Avaliação final						0
Observações						
Avaliado			Avaliador			

Regulamento Avaliação de Desempenho**Inspetores****1) Ferramenta de avaliação**

Anualmente, os inspetores serão avaliados no desempenho das atividades e prestação diárias. Essa avaliação será apresentada pessoalmente entre avaliador e avaliado, no final de cada ano. A avaliação terá como base as competências abaixo descritas, sendo a ponderação de cada uma delas, a seguinte:

Parâmetros de avaliação	Ponderação
Adaptação às condições de trabalho	20 %
Relações humanas	20 %
Proatividade & iniciativa	15 %
Aperfeiçoamento	15 %
Liderança e gestão de equipa	20 %
Análise e síntese	10 %

2) Avaliação de desempenho

1- Adaptação às condições de trabalho: Capacidade de adaptação às condições ambientais, físicas e psicológicas em que o trabalho se desenvolve.

2- Relações humanas: Capacidade de promover e manter uma relação de confiança com as pessoas a nível interno (colegas e chefias).

3- Proatividade e iniciativa: Capacidade para conceber e propor novos métodos, técnicas ou procedimentos de trabalho que constituem soluções adequadas a situações novas ou de rotina.

4- Aperfeiçoamento: Interesse e esforço demonstrado em melhorar a sua prática profissional corrigindo defeitos e pontos fracos.

5- Liderança e espírito de equipa: Facilidade de integração, participação e cooperação de trabalho de equipa.

6- Análise e síntese: Capacidade de identificar os vários aspetos de um problema e de todos os elementos com ele relacionados, interpretando os dados necessários à sua solução.

3) Pontuação

A «avaliação de desempenho» será uma avaliação complementar à integração e evolução de escalões, devidamente acompanhada com a antiguidade na empresa.

Avaliação global:

Avaliação escala	Pontos	Percentagem
Muito bom	26 - 30	85 % a 100 %
Bom	20 - 25	66 % a 84 %
Suficiente	14 - 19	46 % a 65 %
Insuficiente	6 - 13	20 % a 45 %

- Com avaliação igual ou superior a 85% do valor máximo de pontos, o trabalhador antecipa a passagem ao escalão seguinte em um ano, antecipações essas que são cumulativas entre si;
- A avaliação igual a 46% até 84% é considerada para efeitos normais de progressão;
- A avaliação igual ou inferior a 45% do valor máximo de pontos não é considerada para efeitos para progressões no ano a que diz respeito essa avaliação;
- Caso o processo de avaliação não possa ser realizado pelos motivos previstos no n.º 4 do n.º 1 do presente regulamento, esse período não conta para efeitos de progressão.

Avaliação de desempenho

Instrutor

Ficha de avaliação						Ano
Nome condutor(a)	N.º ordem					
Função	Instrutor					
Nome avaliador	N.º ordem					
Função	Diretor					Data
Parâmetros de avaliação						
	1	2	3	4	5	Pontuação
1- Competência técnica perfeição na execução do trabalho produzido.	Comete incorreções graves e frequentes requerendo constante verificação.	Comete erros pouco graves nas tarefas de rotina, necessitando, por vezes, de correção.	Raramente comete erros, embora necessite de verificação em algumas tarefas.	Executa corretamente o trabalho, oferecendo confiança.	É perfeito em qualquer trabalho, oferecendo total confiança.	
2- Competência comercial qualidade no exercício de acolhimento ao cliente, informações e gestão de reclamações.	Desinteresse no exercício das funções comerciais.	Irregularidade de interesse no exercício das funções comerciais.	Interesse no exercício das funções comerciais.	Especial interesse no exercício das funções comerciais.	Excecional interesse e empenho no desempenho das funções comerciais.	
3- Relações humanas capacidade de promover e manter uma relação de confiança com as pessoas a nível interno (condutores, colegas e chefias).	Demonstra dificuldade de relacionamento com tendência para criar situações conflituosas.	Tem uma atitude de indiferença sem se preocupar em criar relação de confiança e simpatia.	Tem facilidade de se relacionar com os colegas e chefias e raramente cria situações de conflito.	Tem muita facilidade em relacionar-se com colegas e chefias, conseguindo uma relação de confiança e simpatia.	Tem uma atitude exemplar de correção e simpatia com colegas e chefias procurando um bom trabalho em equipa.	

4- Motivação empenhamento demonstrado no exercício da função e na prossecução dos objetivos da empresa.	É pouco interessado na sua função, desanimando com frequência.	Com interesse irregular pela sua função, revelando falta de empenhamento.	Demonstra interesse pela sua função.	Desempenha a sua função com muito interesse sem quebrar no empenhamento.	Mostra excepcional interesse no desempenho da sua função.	
5- Contribuição para a taxa de sucesso da formação percentagem de formandos maioritariamente acompanhados pelo colaborador que tiveram aproveitamento.	Abaixo de 50 %.	Entre 50 e 79 %.	Entre 80 e 94 %.	Entre 95 e 99 %.	100 %.	
6- Aperfeiçoamento, interesse e esforço demonstrado em melhorar a sua prática profissional corrigindo defeitos e pontos fracos.	Não revela qualquer interesse em aumentar os seus conhecimentos profissionais e melhorar a qualidade do trabalho.	Revela pouco interesse em aumentar os seus conhecimentos profissionais e melhorar a qualidade do trabalho.	Com interesse em aumentar naturalmente os seus conhecimentos profissionais e aperfeiçoar o seu trabalho.	Revela frequente interesse em melhorar os seus conhecimentos profissionais e aperfeiçoar o seu trabalho.	Revela interesse metódico e sistemático em melhorar os seus conhecimentos profissionais e a qualidade do trabalho.	
7- Apresentação Atenção dispensada à sua apresentação pessoal, tendo em vista as atividades da função que desempenha.	É desleixado na apresentação pessoal revelando falta de asseio.	A sua apresentação é pouco cuidada e está sujeita a chamadas de atenção.	Com apresentação e asseio adequados às funções que desempenha.	Preocupa-se com a sua apresentação, tendo sempre em atenção as funções que desempenha.	A sua apresentação é esmerada e tem sempre presente a sua importância na função que desempenha.	
8- Espírito equipa Facilidade de integração, participação e cooperação de trabalho de equipa.	Prejudica a eficácia dos trabalhos em equipa pela sua má colaboração ou individualismo.	Integra-se com dificuldade e toma, quase sempre, atitude passiva em trabalhos de equipa.	Tem, quase sempre, uma participação ativa em trabalhos de equipa contribuindo para a sua eficácia.	Participa e colabora ativamente em todos os trabalhos de grupo e é receptivo às ideias dos outros.	Dá sempre um ótimo contributo a trabalhos de grupo e contribui para a participação dos outros.	
9- Iniciativa/criatividade capacidade para conceber e propor novos métodos, técnicas ou procedimentos de trabalho que constituem soluções adequadas a situações novas ou de rotina.	É incapaz de tomar iniciativas e dar resposta adequada a situações não rotineiras.	Tem dificuldade em criar respostas originais a situações novas ou de rotina.	Procura criar respostas adequadas a situações novas ou de rotina necessitando de apoio para as tornar eficazes.	Esforça-se por empreender ações e por criar e desenvolver novos métodos, apresentando sugestões oportunas e adequadas.	Encontra respostas adequadas, atempadas e originais para problemas novos ou de rotina, sendo capaz de determinar, por si, as soluções mais eficazes.	
10- Análise síntese capacidade de identificar os vários aspetos de um problema e de todos os elementos com ele relacionados, interpretando os dados necessários à sua solução.	Com grandes dificuldades na análise global dos problemas, confundindo o essencial com o acessório.	Tende para a superficialidade, só raramente analisando os problemas de maneira satisfatória.	Ponderado na análise das relações causa/efeito de problemas simples embora com dificuldades na análise de problemas complexos.	Sabe identificar os aspetos mais importantes de um problema, as suas implicações e interligações.	Analisa corretamente todos os problemas mesmo os mais complexos.	
Avaliação final _____						
Observações _____						
Avaliado _____		Diretor _____			Gerência _____	

Regulamento avaliação de desempenho**Instrutor**

A avaliação de desempenho dos instrutores é realizada tendo em conta a qualidade na execução de ações de formação profissional e preparação dos formandos, correspondendo ao nível de qualidade do serviço prestado à empresa e ao mercado.

1- Ferramenta de avaliação

No decorrer de cada semestre, os instrutores serão avaliados pelo seu diretor no desempenho das atividades e comportamentos diários. A ficha de avaliação é composta por 10 critérios, de igual ponderação e corresponde a seguinte classificação:

Avaliação escala	Pontuação
Muito insuficiente	1
Insuficiente	2
Bom	3
Muito bom	4
Excelente	5

2- Avaliação de desempenho

- Competência técnica: Perfeição na execução do trabalho produzido. Resultado obtido pela observação e acompanhamento do trabalho realizado;
- Competência comercial: Qualidade no exercício de atendimento ao cliente, informações e gestão de reclamações. Resultado obtido pela observação e acompanhamento do trabalho realizado;
- Relações humanas: Capacidade de promover e manter uma relação de confiança com as pessoas a nível interno (colegas e chefias). Resultado obtido pela observação e acompanhamento do trabalho realizado;
- Motivação: Empenhamento demonstrado no exercício da função e na prossecução dos objetivos da empresa. Resultado obtido pela observação e acompanhamento do trabalho realizado;
- Contribuição para a taxa de sucesso da formação: É apurada através da percentagem apurada de formandos com aproveitamento. Cumpre a seguinte escala:

Taxa sucesso formação	Avaliação final
Abaixo de 50 %	1
Entre 50 % e 79 %	2
Entre 80 % e 94 %	3
Entre 95 % e 99 %	4
100 %	5

- Aperfeiçoamento: Interesse e esforço demonstrado em melhorar a sua prática profissional corrigindo defeitos e pontos fracos. Resultado obtido através da avaliação decorrida do serviço do dia-a-dia;
- Apresentação: Atenção dispensada à sua apresentação pessoal, tendo em vista as atividades da função que desempenha. Resultado obtido pela observação diária;
- Espírito de equipa: Esforço pela cooperação, sacrifício e interação positiva para com os restantes colegas de trabalho. Capacidade de integração dos novos colaboradores no departamento de promoção. Resultado obtido através da avaliação decorrida do serviço do dia-a-dia;
- Iniciativa/criatividade: Capacidade para conceber e propor novos métodos, técnicas ou procedimentos de trabalho que constituam soluções adequadas a situações novas ou de rotina. Resultado obtido através da avaliação decorrida do serviço do dia-a-dia;
- Análise: capacidade de identificar os vários aspetos de um problema e de todos os elementos com ele relacionados, interpretando os dados necessários à sua solução. Resultado obtido através da avaliação decorrida do serviço do dia-a-dia.

3- Pontuação

A «avaliação de desempenho» será uma avaliação complementar à integração e evolução de escalões, devidamente acompanhada com a antiguidade na empresa. A avaliação global traduz-se na seguinte escala:

Escala	Pontuação	Percentagem
Muito bom	43 - 50	85 % a 100 %
Bom	33 - 42	66 % a 84 %
Suficiente	23 - 32	46 % a 65 %
Insuficiente	10 - 22	20 % a 45 %

- Com avaliação igual ou superior a 85 % do valor máximo de pontos, o trabalhador antecipa a passagem ao escalão seguinte em um ano, antecipações essas que são cumulativas entre si;

- A avaliação igual a 46 % até 84 % é considerada para efeitos normais de progressão;

- A avaliação igual ou inferior a 85 % do valor máximo de pontos não é considerada para efeitos para progressões no ano a que diz respeito essa avaliação;

- Caso o processo de avaliação não possa ser realizado pelos motivos previstos no número 4 do número 1 do presente regulamento, esse período não conta para efeitos de progressão.

Avaliação de desempenho

Técnico especialista/Técnico superior

Departamento:				
Avaliador: Função:		Avaliado: Função:		
Data:				
Conhecimentos Considerar apenas o desempenho atual do avaliado na sua função				
	Insuficiente 1, 2, 3	Suficiente 4, 5	Bom 6, 7	Muito bom 8, 9, 10
Produtividade: Volume e quantidade do trabalho executado normalmente.	Sempre abaixo das exi- gências. Muito lento.	Às vezes abaixo das exigências.	Satisfaz as exigências	Ultrapassa as exigências. Muito rápido.
Qualidade: Exatidão, esmero e ordem no trabalho executado.	Demonstra desleixo. Apresenta erros com frequência.	Parcialmente satisfa- tório. Apresenta erros ocasionalmente.	Satisfatório. Bastante esforçado no trabalho.	Demonstra cuidado excecional. Rigoroso no trabalho.
Conhecimento do traba- lho: Grau de conhecimen- to do trabalho.	Tem pouco conhecimen- to do trabalho.	Conhece parte do trabalho. Precisa de alguma prática.	Conhece bem o trabalho.	Conhece todo o neces- sário e tem visão bem ampla.
Atendimento: Perceção da importância do cliente e da adequada postura perante o cliente.	Não reconhece a importância do cliente. Maltrata-o.	Não reconhece a importância do cliente. Ignora-o.	Reconhece a importân- cia do cliente. Procura satisfazê-lo.	Reconhece a importân- cia do cliente. Procura agradar o cliente.
Potencial: Condição de se desenvol- ver e crescer dentro da organização.	Possui baixo potencial de desenvolvimento. Demonstra desinteresse.	Possui um razoável potencial de desenvolvi- mento. Precisa de empenhamento.	Possui um bom potencial de desenvolvi- mento. Demonstra interesse.	Possui grande potencial de desenvolvimento. Muito dedicado e esfor- çado.
Sub-total:				

Competências Considerar apenas as características individuais do avaliado e o seu comportamento funcional				
	Insuficiente 1, 2, 3	Suficiente 4, 5	Bom 6, 7	Muito bom 8, 9, 10
Cooperação: Atitude com a empresa, com a chefia e com os colegas.	Não colabora com a equipa. Sempre relutante.	Só colabora quando necessário. Não demonstra boa vontade.	Colabora em trabalhos de equipa.	Possui espírito de equipa. Procura sempre ajudar.
Organização: Manutenção do seu ambiente de trabalho.	É deveras desorganizado(a).	Precisa melhorar na organização.	Geralmente é organizado(a).	É extremamente organizado(a).
Disciplina: Grau de cumprimento às normas da empresa e às determinações dos seus superiores.	Geralmente é hostil. Pouco disposto a cooperar.	Às vezes, difícil de lidar. Falta-lhe entusiasmo.	Geralmente atende o que é determinado, cumprindo com boa vontade.	Atende sempre o que é determinado. Esforça-se por cooperar.
Comunicação: Processo de comunicação eficaz e assertivo.	Comunicação com distorções e incoerências.	Comunicação confusa com ambiguidades.	Comunicação clara e exata.	Comunicação extremamente assertiva e eficaz.
Apresentação pessoal: Zelo pela impressão que causa aos outros.	Aparência visivelmente descuidada, com falta de brio.	Às vezes descuida da sua aparência.	Normalmente está bem apresentado(a).	Excepcionalmente bem cuidado e apresentável.
Criatividade: Capacidade de criar ideias e projetos.	Não tem ideias próprias, é resistente à participação em novos projetos.	Algumas vezes dá opinião. Tem poucas ideias próprias.	Quase sempre tem boas ideias e projetos.	Tem sempre ótimas ideias, criativo e original.
Comprometimento: Dedicação pelo trabalho que executa, entusiasmo e disponibilidade.	Definitivamente não gosta do que faz e nunca está disponível.	Pouco entusiasmo e demonstra alguma indisponibilidade.	Gosta do que faz e geralmente está disponível.	Possui dedicação. É sempre disponível.
Sub-total:				

Atitudes Considerar a atitude do avaliado em todos os momentos dentro da organização				
	Insuficiente 1, 2, 3	Suficiente 4, 5	Bom 6, 7	Muito bom 8, 9, 10
Liderança positiva: Capacidade de influenciar e estimular as pessoas para o compromisso.	Exerce influência negativa.	Exerce pouca influência positiva.	Normalmente exerce influência positiva.	É um líder e possui extremo poder de influência positiva.
Visão sistémica: Grau de compreensão sobre a importância de se perceber a empresa.	Não demonstra preocupação com a integração de todos, podendo até dificultar esse processo.	Demonstra pouca importância na integração de outros setores e colaboradores.	Demonstra reconhecer a importância da integração de todos.	Preocupa-se com a integração de todos os setores e colaboradores. É um elemento integrador.
Competência em negociação: Capacidade de negociar e articular ações.	Não saber negociar: Defensivo e/ou ameaçador.	Pouca capacidade de negociação. Pouco assertivo.	Conciliador. Sabe argumentar e lidar com os conflitos.	Diplomata. Excelente gestor de conflitos.
Planeamento: Capacidade de planejar o seu trabalho.	Não demonstra qualquer planeamento.	Planeia, ocasionalmente, antes de executar.	Planeia, com regularidade, antes de executar.	Planeia sempre e pensa bem antes de executar.
Decisão: Capacidade de tomar decisões assertivas.	Incapacidade na tomada de decisões.	Toma decisões pouco assertivas.	Geralmente toma decisões com bom senso.	Pensa sempre de forma lógica e toma decisões assertivas.
Poder de julgamento: Discernimento. Capacidade de julgar com imparcialidade.	Não é imparcial. Comete injustiças.	Dificuldade em manter-se imparcial e coerente nas tomadas de decisão.	Normalmente é imparcial e coerente na tomada de decisão.	Totalmente imparcial. Justo e coerente na tomada de decisão.
Sub-total:				
Total:				

Regulamento avaliação de desempenho**Técnico superior e técnico especialista**

A avaliação de desempenho dos técnicos superiores e técnicos especialistas visa, através da avaliação objetiva integrada de 18 itens determinantes da sua atividade, corresponder o nível de qualidade do serviço prestado à empresa e ao mercado.

1- Ferramentas de avaliação

A ficha de avaliação é constituída por 18 itens, perfazendo um total de 180 pontos, com a seguinte escala:

Avaliação escala	Pontuação
Insuficiente	1, 2, 3
Suficiente	4, 5
Bom	6, 7
Muito bom	8, 9, 10

A avaliação terá como base as competências abaixo descritas, sendo a ponderação de cada uma delas a seguinte:

Parâmetros de avaliação	Número itens	Pontos	Ponderação
Conhecimentos	5	50	20 %
Competências	7	70	45 %
Atitudes	6	60	35 %
Total	18	180	100 %

2- Avaliação de desempenho

- Conhecimentos: Considera o desempenho efetivo do trabalhador, na sua função. Este grupo totaliza, no máximo, 50 dos 180 pontos e tem uma ponderação de 20% da avaliação global. Considera os seguintes itens:

- Produtividade: Volume e quantidade do trabalho executado normalmente;
- Qualidade: Exatidão, esmero e ordem no trabalho executado;
- Conhecimento: Grau de conhecimento do trabalho;
- Atendimento: Percepção da importância do cliente e da adequada postura perante o cliente;
- Potencial: Condição de desenvolvimento e crescimento dentro da empresa.

- Competências: Considera características individuais do trabalhador e do seu comportamento funcional. Este grupo totaliza, no máximo, 70 dos 180 pontos e tem uma ponderação de 45% da avaliação global. Considera os seguintes itens:

- Cooperação: Atitude com a empresa, chefia e colegas;
- Organização: Manutenção do ambiente de trabalho;
- Disciplina: Grau de cumprimento às normas da empresa e às determinações dos seus superiores;
- Comunicação: Processo de comunicação eficaz e assertivo;
- Apresentação pessoal: Zelo pela impressão que causa aos outros;
- Criatividade: Capacidade de criar ideias e projetos;
- Comprometimento: Dedicação pelo trabalho que executa, entusiasmo e disponibilidade.

- Atitudes: Considera a atitude do trabalhador em todos os momentos dentro da organização. Este grupo totaliza, no máximo, 60 dos 180 pontos e tem uma ponderação de 35% da avaliação global. Considera os seguintes itens:

- Liderança positiva: Capacidade de influenciar e estimular as pessoas para o compromisso;
- Visão sistêmica: Grau de compreensão sobre a importância dos vários elementos e departamentos da empresa;
- Competência em negociação: Capacidade de negociar e articular ações;
- Planeamento: Capacidade de planejar o seu trabalho;
- Decisão: Capacidade de tomar decisões assertivas;
- Poder de julgamento: Capacidade de julgar com imparcialidade.

3- Pontuação

A «avaliação de desempenho» será uma avaliação complementar à integração e evolução de escalões, devidamente acompanhada com a antiguidade na empresa.

Avaliação global:

Escala	Pontuação	Percentagem
Muito bom	153 - 180	85 % a 100 %
Bom	118 - 152	66 % a 84 %
Suficiente	82 - 117	46 % a 65 %
Insuficiente	18 - 81	10 % a 45 %

- Com avaliação igual ou superior a 85% do valor máximo de pontos, o trabalhador antecipa a passagem ao escalão seguinte em um ano, antecipações essas que são cumulativas entre si;
- A avaliação igual a 46% até 84% é considerada para efeitos normais de progressão;
- A avaliação igual ou inferior a 45% do valor máximo de pontos não é considerada para efeitos para progressões no ano a que diz respeito essa avaliação;
- Caso o processo de avaliação não possa ser realizado pelos motivos previstos no número 4 do número 1 do presente regulamento, esse período não conta para efeitos de progressão.

Pela CARRISTUR - Inovação em Transportes Urbanos e Regionais, Sociedade Unipessoal Lda.:

*Pedro Gonçalo de Brito Aleixo Bogas, na qualidade de presidente.
Sara Maria Pereira do Nascimento, na qualidade de gerente.
Francisco Xavier Montargil Aies de Sousa, na qualidade de gerente.*

Pela Federação dos Sindicatos de Transportes e Comunicações - FECTRANS:

*Manuel António Silva Leal, na qualidade de mandatário
José Lino Gonçalves, na qualidade de mandatário.
Gustavo Miguel de Sousa Ventura Baldrico, na qualidade de mandatário.*

Declaração

Federação dos Sindicatos de Transportes e Comunicações - FECTRANS, representa os seguintes sindicatos:

- STRUP - Sindicato dos Trabalhadores de Transportes Rodoviários e Urbanos de Portugal;
- SNTCT - Sindicato Nacional dos Trabalhadores dos Correios e Telecomunicações;
- SNTSF - Sindicato Nacional dos Trabalhadores do Sector Ferroviário;
- SIMAMEVIP - Sindicato dos Trabalhadores da Marinha Mercante, Agências de Viagens, Transitários e Pesca;
- OFICIAISMAR - Sindicato dos Capitães, Oficiais Pilotos, Comissários e Engenheiros da Marinha Mercante;
- STFCMM - Sindicato dos Transportes Fluviais, Costeiros e da Marinha Mercante;
- STRAMM - Sindicato dos Trabalhadores de Transportes Rodoviários da Região Autónoma da Madeira;
- SPTTOSH - Sindicato dos Profissionais dos Transportes, Turismo e Outros Serviços da Horta;
- SPTTOSSMSM - Sindicato dos Profissionais dos Transportes, Turismo e Outros Serviços de São Miguel e Santa Maria.

Depositado a 19 de novembro de 2024, a fl. 82 do livro n.º 13, com o n.º 302/2024, nos termos do artigo 494.º do Código do Trabalho, aprovado pela Lei n.º 7/2009, de 12 de fevereiro.
(Publicado no BTE., n.º 44, de 29/11/2024).