

Centro de Entregas USP

A USP é uma empresa que oferece serviços de entregas para indivíduos e empresas. O processo de entrega começa com o preenchimento e envio do documento com a informação do cliente destino e cliente/empresa remetente e da entrega da encomenda por parte do indivíduo ou empresa remetente no centro de distribuição. Estes dados são analisados por um funcionário e então armazenados na base de dados do centro de entregas via software próprio da USP.

O remetente pode optar por entregar as encomendas diretamente no centro ou pode solicitar a recolha num determinado local (por exemplo, a empresa onde fornece produtos/serviços) – a recolha é realizada entre as 17h e as 19h, de maneira que as encomendas possam seguir para os centros mais próximos do destino durante a madrugada. Caso uma encomenda não se encontre pronta para envio à chegada do técnico da USP, a encomenda seguirá no dia seguinte.

Uma vez que as entregas são recebidas no centro, elas são verificadas e classificadas de acordo com a sua origem, destino e urgência de entrega, para que possam ser distribuídas pelos vários motoristas de forma a cumprir os prazos de entrega. As entregas podem ser localizadas através do seu código de *tracking* no website da empresa, permitindo que os clientes saibam (apenas) o estado da mesma, podendo estimar, desta forma, quando a receberão.

É importante que os dados relacionados com o pagamento, moradas e dados dos clientes/fornecedores sejam protegidos de forma que seja impossível ser feito algum ataque externo que consiga tomar posse dos mesmos ou até mesmo um ataque interno no qual um dos funcionários quebra as regras da empresa. Em termos de logística é também importante que as encomendas que estão a ser aceites tenham espaço em armazém para que seja possível mantê-las até à sua deslocação e também que seja respeitada a prioridade de cada entrega.

No que toca ao acondicionamento e segurança das encomendas, as carrinhas devem permanecer fechadas quando um técnico não se encontra perto da mesma, assim como quando se desloca com o veículo, para evitar roubos em paragens em semáforos, etc.

Em caso de cancelamento de encomenda, se o produto já se encontrar no centro de entregas será devolvido ao indivíduo ou empresa, mas será cobrado o montante da deslocação ao fornecedor do produto. Caso o pedido de cancelamento seja feito antes do técnico o recolher ou antes do fornecedor o deixar no centro este é aceite, mas não será cobrado qualquer valor.

Aquando da entrega da encomenda ao cliente é obrigatório que o cliente forneça o seu NIF, para que o estafeta confirme se é este o cliente destino, assim como uma assinatura.

Os funcionários que trabalham como motoristas têm acesso apenas aos códigos das encomendas que lhes são destinadas e o lugar em que estas estão armazenadas enquanto que os funcionários que trabalham diretamente na empresa têm acesso a

toda a informação das várias encomendas. Este acesso é registado com data, hora, código de encomenda e funcionário autenticado.

Os dados sensíveis como moradas, detalhes da encomenda (fora peso, dimensões e fragilidade) e dados sobre o pagamento do envio devem ser protegidos e apenas devem ser acedidos pelos técnicos e indivíduos que lhes dizem respeito.

António Pereira – 21136

Duarte Melo - 21149