

PARQUES DE SINTRA – MONTE DA LUA S.A.

Manual de controlo interno

SETEMBRO - 2016

Índice

1. Gestão documental...3
2. Aquisições de bens e serviços...4
3. Gestão de Recursos humanos...5
4. Gestão financeira...6
5. Gestão comercial...9

Introdução

O presente documento estabelece um conjunto de regras que definem os princípios e procedimentos de controlo interno a adotar na empresa Parques de Sintra – Monte da Lua, S.A., com o objetivo de apoiar a gestão dos recursos de acordo com os critérios da legalidade, economia, eficiência e eficácia.

1. Gestão documental

- **Documentos externos**

1..1. Os tipos de documentos recebidos na empresa, por entidades externas, são os seguintes:

- facturas
- recibos
- guias de transporte
- factura recibo de trabalhadores independentes
- contratos
- cartas
- outros

1..2. As formas de recebimento de documentos são as seguintes:

- Caixa de correio na sede (Parque de Monserrate)
- Caixa de correio no Palácio de Queluz
- Caixa de correio no Palácio de Sintra
- entrega em mão própria aos colaboradores
- entrega em mão própria nos locais de venda (lojas, cafetarias, bilheteiras)
- email
- entrega por transportadoras nos vários locais da empresa
- outros

1..3. Todos os documentos recebidos devem ser obrigatoriamente entregues aos colaboradores responsáveis pelo registo de correspondência, cujo posto de trabalho/recepção é na sede (Parque de Monserrate), no Palácio de Sintra e no Palácio de Queluz

1..4. Os colaboradores responsáveis pelo registo de correspondência devem realizar as seguintes funções para o registo de documentos recebidos:

- registo dos documentos recebidos em base de dados informática, com a informação sobre data de recebimento, remetente, destinatário e assunto
- cópia dos documentos recebidos e arquivo em pastas categorizadas por data (mês e ano)
- distribuição dos documentos pelas seguintes áreas:
 - Documentos financeiros e contratos: DAF
 - Documentos para Administração e contratos: Secretariado da Administração
 - Documentos relacionados com Recursos Humanos: núcleo de Recursos humanos
 - Documentos endereçados a colaboradores (que não sejam documentos financeiros): próprios colaboradores

1..5. Os documentos endereçados à Administração ou a um Administrador, só são acedidos e registados pelo Secretariado da Administração, o qual tem de realizar os mesmos procedimentos descritos no ponto 1.1.4.

- **Documentos internos**
 - 1..1. Os documentos enviados entre colaboradores devem ser enviados através de envelope criado para o efeito, com a informação de remetente e destinatário, o qual deve ser solicitado ao colaborador responsável pelo economato
 - 1..2. O transporte dos envelopes deve ser realizado ou por mão própria, ou por requisição aos colaboradores responsáveis pelos serviços externos

2. Aquisição de bens e serviços

- A empresa cumpre, em todas as suas aquisições de bens, serviços e empreitadas, o Código de Contratos Públicos nos termos do DL 18/2008, de 29 de Janeiro:
 - 2..1. em aquisições de valor inferior a 5.000 euros: procedimento de ajuste directo simplificado
 - 2..2. em aquisições de bens e serviços de valor superior a 5.000 euros e inferior a 75.000 euros: procedimento de ajuste directo em regime normal
 - 2..3. em aquisições de empreitadas de valor superior a 5.000 euros e inferior a 150.000 euros: procedimento de ajuste directo em regime normal
 - 2..4. em aquisições de bens e serviços de valor superior a 75.000 euros: procedimento de concurso público em regime normal ou com prévia qualificação
 - 2..5. em aquisições de empreitadas de valor superior a 150.000 euros: procedimento de concurso público em regime normal ou com prévia qualificação
- Todos os procedimentos superiores a 5.000 euros são realizados na plataforma electrónica <https://www.compraspublicas.com>
- Os procedimentos realizados ao abrigo da ESPAP são realizados através da plataforma <https://concursos.espap.pt>
- O órgão decisor em todos os procedimentos de contratação pública é o Conselho de Administração
- Em aquisições de valor inferior a 5.000 euros, a decisão deve ser realizada por, pelo menos, um órgão do Conselho de Administração através de autorização em documento interno, o qual pode revestir a forma de email, em aquisições abaixo de 500 euros, e a forma de Proposta de adjudicação, em aquisições entre 500 a 5.000 euros
- em aquisições de valor superior a 5.000 euros, a decisão deve ser realizada através dos seguintes procedimentos:
 - 2..1. Autorização da abertura de procedimento, com base na informação técnica apresentada pelo colaborador responsável pelo processo, em Conselho de Administração. Esta informação deverá conter a minuta do convite e a estimativa orçamental de suporte do Preço Base proposto. Deverá também ser apresentado o Caderno de Encargos e restantes elementos do Procedimento.
 - 2..2. Autorização do envio de convite por, pelo menos, um membro do Conselho de Administração, através da plataforma electrónica
 - 2..3. Autorização da adjudicação do procedimento em Conselho de Administração e aprovação da respetiva Minuta do Contrato. Esta autorização deverá ser fundamentada com o Relatório Final do Júri do Procedimento.
- Todas as aquisições devem ter por base os seguintes procedimentos:
 - 2..1. Apresentação da informação técnica fundamentada por parte dos colaboradores intervenientes no processo, em todas as aquisições de bens e serviços/ empreitadas: justificação da necessidade; estimativa de custo; proposta do tipo de procedimento a adoptar e de fornecedores a consultar dentro das regras acima referidas

- 2..2. Os fornecedores a consultar devem ter currículo adequado à prestação requerida, justificado por informação existente na empresa ou colhida no mercado
 - 2..3. Aprovação da informação técnica por parte do Conselho de Administração, que fixa simultaneamente o responsável pelo processo, em especial pela elaboração dos documentos concursais.
 - 2..4. A execução de trabalhos a mais ou a menos deve ser justificada, no caso de empreitadas, e aprovada pelo Conselho de Administração. Eventuais prorrogações dos prazos de apresentação de propostas deverão ser aprovadas em Plataforma de Compras Públicas por um membro do Conselho de Administração. (Nota: Esta disposição foi introduzida na Plataforma de Compras Públicas a pedido da PSML).
 - 2..5. Fiscalização regular da execução do contrato que assegure a sua rigorosa execução física, financeira e temporal, com registo de todas as decisões tomadas. Todos os documentos carregados na Plataforma de Compras Públicas devem ser previamente assinados pelos intervenientes no processo.
 - 2..6. Conferência pelo responsável pelo processo de que os documentos de despesa apresentados, correspondem à entrega de bens ou à prestação de serviços/empreitadas em conformidade com o contrato
 - 2..7. Validação da conferência anterior por parte de pessoa diferente (da mesma área e com nível hierárquico igual ou superior)
 - 2..8. Envio de advertências em devido tempo ao fornecedor/prestador de serviços no caso de se detectarem situações irregulares
- As aquisições acima de 5.000 euros devem adicionalmente ter por base os seguintes procedimentos na definição dos procedimentos de contratação pública:
 - 2..1. Explicitação clara e completa das cláusulas técnicas fixadas no caderno de encargos
 - 2..2. Definição clara dos critérios de avaliação das propostas com carácter objectivo e baseados em dados quantificáveis e comparáveis
 - 2..3. Por regra, deve ser utilizado o critério do mais baixo preço, salvo justificação técnica adequada
 - 2..4. O técnico responsável pelo processo deve assegurar que os fornecedores consultados não são divulgados dentro da empresa e entre si, em todas as fases do procedimento
 - 2..5. Assegurar no contrato um clausulado claro e rigoroso, que preveja as obrigações de todas as partes, a avaliação de cumprimento das obrigações, sanções de incumprimento, prestação de garantias, calendário de execução e regras de rescisão
 - 2..6. Aprovação do contrato e respectivo plano de pagamentos por parte do Conselho de Administração
 - 2..7. Assegurar a prestação de garantia, nos casos aplicáveis, previamente à assinatura do contrato, a qual deve ser entregue à DAF
 - 2..8. Publicitação de documentos de adjudicação e contratação na plataforma electrónica

3. Gestão de Recursos humanos

- As necessidades de pessoal são propostas à Administração pelos responsáveis das respectivas áreas, que aprova o início do processo de recrutamento
- Os critérios de selecção são propostos para cada área pelo núcleo de Recursos Humanos e aprovados pela Administração

- Os recrutamentos são publicitados através do site da empresa ou, conforme o caso, através de anúncios nos meios de comunicação
- Às candidaturas recolhidas através de anúncios são acrescentadas, conforme o caso, candidaturas recebidas em momentos ou processos anteriores
- A primeira selecção de candidaturas é feita pela área de Recursos Humanos juntamente com o proponente, da qual resulta a lista dos candidatos a entrevistar, justificada
- A primeira fase de entrevistas é realizada pela área de Recursos Humanos e pelo proponente que, se se justificar, apresentam à Administração uma *shortlist* justificada, para segunda fase de entrevistas e decisão
- Os participantes no processo de recrutamento não devem ter relações de proximidade com algum dos candidatos, através de declaração dos próprios participantes
- A contratação de cada colaborador após o período experimental e a renovação de contrato de trabalho/passagem a contrato sem termo são propostas à Administração pelo seu responsável hierárquico e decididas com base na avaliação por si realizada
- O processamento de ordenados é realizado pela área de Recursos Humanos com base na informação de assiduidade, recolhida no sistema de informação de relógio de ponto e nas escalas autorizadas pelos responsáveis de área
- O trabalho em horário extraordinário é proposto pelo responsável hierárquico e aprovado pela Administração
- A progressão na carreira de cada colaborador é proposta à Administração pelo seu responsável hierárquico com base na avaliação por si realizada anualmente e pela dos colegas da equipa em que se insere
- Atribuição de viaturas
 - 3..1. São disponibilizadas viaturas e consumo de combustível aos colaboradores / equipas que necessitam de mobilidade para realizarem as suas funções, mediante autorização da Administração
 - 3..2. As viaturas, bem como consumo de combustível, não são atribuídos como benefício contratual
 - 3..3. A tipologia da viatura a ser disponibilizada ao colaborador depende das necessidades de mobilidade decorrentes das suas funções e é segmentada da seguinte forma:
 - 3..3.1. Administração: Toyota Prius / Toyota Auris
 - 3..3.2. Necessidade de mobilidade, sem transporte de carga: Fiat Panda / Toyota Yaris / Seat Leon / Ze, 5 lugares ou comercial
 - 3..3.3. Necessidade de mobilidade em estradas internas / não pavimentadas, com transporte de carga: Toyota Hilux / Toyota Dyna / viatura Gator
 - 3..3.4. Necessidade de mobilidade, com transporte de carga: Fiat Doblo / Renault Kangoo / Ford Transit
 - 3..4. Os membros da Administração têm limite de renda de viatura e de combustível fixado na Deliberação Social Única de 22 de Fevereiro de 2007
- Gastos pelo uso de viatura própria (Kms)
 - 3..1. A PSML deve, como procedimento geral, facultar ao seu pessoal os veículos de serviços gerais necessários às deslocações em serviço.
 - 3..2. Na falta ou impossibilidade de recurso aos meios referidos no número anterior, devem utilizar-se preferencialmente os transportes coletivos de serviço público, permitindo-se, em casos especiais, o uso de viatura própria ou o recurso ao aluguer de viatura.
 - 3..3. A título excepcional, pode ser autorizado, com o acordo do colaborador o uso de veículo próprio nas deslocações em serviço em território nacional.

- 3..3.1. O uso de viatura própria só é permitido quando, esgotadas as possibilidades de utilização económica das viaturas afectas ao serviço, para tal é sempre necessário existir um requerimento de uma viatura de serviço.
- 3..3.2. O transporte em automóvel de aluguer só deve verificar-se nos casos em que a sua utilização seja considerada absolutamente indispensável ao interesse dos serviços e mediante prévia autorização.
- 3..4. O reembolso das despesas de transporte efectivamente realizadas ou o abono do correspondente subsídio só será realizado mediante o pedido devidamente fundamentado a apresentar no prazo de 10 dias após a realização da diligência.
 - 3..4.1. Para efeitos do pagamento dos quantitativos autorizados, os colaboradores apresentam à DAF os documentos comprovativos das despesas de transporte ou o Mapa de Quilómetros devidamente preenchido.
- 3..5. A autorização para uso de viatura própria é da competência da administração juntamente com os dirigentes que tenham ordenado a diligência.
- Atribuição de telemóveis
 - 3..1. É disponibilizado um telemóvel aos colaboradores que necessitam de comunicação com entidades externas ou internas, fora do seu posto de trabalho fixo, mediante autorização da Administração
 - 3..2. A tipologia do telemóvel e serviços associados a serem disponibilizados ao colaborador dependem das necessidades de comunicação decorrentes das suas funções e são segmentadas da seguinte forma:
 - 3..2.1. Administração: Telemóvel com acesso a dados
 - 3..2.2. Necessidade de comunicações telefónicas com entidades externas, necessidade de email móvel: Telemóvel com acesso a dados; plafond de chamadas 20 € a 100 €; plafond de dados de 150Mb
 - 3..2.3. Necessidade de comunicações telefónicas com entidades externas, sem necessidade de email móvel: telemóvel básico; plafond de 20 € a 50 €
 - 3..2.4. Necessidade de comunicações telefónicas com entidades internas, sem necessidade de email móvel: telemóvel básico; chamadas intra-conta

4. Gestão financeira

- Tesouraria
 - 4..1. Todos os documentos de despesa apresentados à Direcção Administrativa e Financeira devem ser registados e validados pelo colaborador responsável pelo controlo de autorização de despesas, de acordo com a autorização e procedimentos de aquisição de bens e serviços referidos no ponto 2
 - 4..2. O pagamento de todas as despesas e o lançamento contabilístico das mesmas só devem ser realizados após os seguintes procedimentos:
 - 4..2.1. a apresentação do documento de despesa (factura, nota de débito, nota de honorários, acto único, entre outros) à Direcção Administrativa e Financeira
 - 4..2.2. Registo e validação pelo colaborador responsável pelo controlo de autorização de despesas, de acordo com a autorização e procedimentos de aquisição de bens e serviços referidos no ponto 2
 - 4..2.3. Conferência de prestação do bem ou serviço por parte do colaborador responsável pela despesa e imputação da mesma a centro de gestão
 - 4..2.4. Autorização de pagamento por parte de um membro do Conselho de Administração
 - 4..2.5. Apresentação de comprovativo de NIB por parte do fornecedor, em caso de pagamento através de conta bancária

- 4..3. O pagamento de ordenados é realizado após aprovação pela Administração do processamento mensal de ordenados, preparado pela área dos Recursos Humanos
 - 4..4. Fundos de caixa
 - 4..4.1.1. Existem quatro fundos de caixa, localizados na sede em Monserrate (DAF), Palácio da Pena, Palácio de Sintra e Palácio de Queluz
 - 4..4.1.2. Os montantes disponíveis nos fundos de caixa destinam-se a reembolsar despesas de colaboradores, autorizadas pelo responsável de autorização em cada local, até um máximo de 200 €:
 - 4..4.1.2.1. Responsável de autorização em Monserrate: um Administrador
 - 4..4.1.2.2. Responsável de autorização no Palácio da Pena, Palácio de Sintra e Palácio de Queluz: Director do Palácio
 - 4..4.1.2.3. As despesas do responsável pelo fundo de maneo não podem ser reembolsadas pelo fundo de maneo gerido por este
 - 4..4.1.3. No final de cada mês, os responsáveis pelos fundos de caixa devem enviar para a DAF as despesas reembolsadas bem como autorização, para validação e reposição do fundo de maneo
 - 4..5. A conferência e reconciliação das contas bancárias devem ser realizadas por um colaborador que não seja responsável pela tesouraria nem pelos lançamentos contabilísticos de pagamentos e recebimentos e devem ser supervisionadas pelo responsável da Direcção Administrativa e Financeira e pelo Revisor Oficial de Contas
- Recolha de valores
 - 4..1. Os recebimentos de receitas das áreas comerciais podem ser recebidos em numerário, cartão de débito/crédito, cheque e transferência bancária
 - 4..1.1. Recebimentos em numerário
 - 4..2. Os recebimentos em numerário são efectuados nos postos de venda de bilheteiras, lojas e cafetarias e devem ser depositados pelo operador de venda, em saco próprio, facultado pela entidade contratada para o serviço de recolha de valores, juntamente com um talão identificativo do valor, data, local e assinatura do colaborador responsável pelo fecho do saco
 - 4..3. Os depósitos de numerário devem ser entregues diariamente ao responsável de operadores de venda ou ao colaborador de empresa externa de segurança encarregue de fazer a recolha os quais devem armazenar os depósitos nos cofres designados
 - 4..4. Os depósitos de numerário devem ser entregues diariamente pelo responsável de operadores de venda à entidade contratada para o serviço de recolha de valores, e deve ser assinado pelas duas partes um documento identificativo do valor, data e nº de saco de depósito
 - 4..5. A conferência diária do fecho contabilístico de todos os postos de facturação, é realizada numa primeira fase, pelo responsável pela equipa de operadores de bilheteira, e numa segunda fase, pela Direcção Administrativa e Financeira, comparando a informação das vendas registadas no sistema informático (ou, no caso de venda manual, pelos duplicados dos bilhetes vendidos) com a informação bancária
 - 4..5.1. Recebimentos em cheque
 - 4..6. Não são permitidos recebimentos em cheque nos postos de facturação, à excepção de cheques apresentados por clientes que tenham tido autorização prévia, por escrito, da DAF
 - 4..7. Os cheques recebidos nos postos de faturação devem ser entregues junto ao depósito de valores

- 4..7.1. Recebimentos por transferência bancária
- 4..8. Podem ser recebidos pagamentos por transferência bancária, mediante reserva e envio de comprovativo de transferência bancária ao departamento de reservas (Helpdesk e Ticketing)
- 4..9. Os colaboradores responsáveis por receberem a reserva e comprovativo de transferência bancária devem enviar autorização de entrada / início de atividade aos responsáveis de bilheteira
- Contabilidade
 - 4..1. Os Documentos de despesa são separados consoante natureza (compras de produtos de venda / restantes) após a conclusão do processo de verificação descrito no ponto 4.1.2
 - 4..2. Lançamento contabilístico das despesas de compras de produtos de venda
 - 4..2.1. No lançamento de despesas de compras de produtos de venda, deve ser inserido previamente no sistema por colaborador do respectivo departamento (Lojas ou restauração), a guia de entrada da mercadoria, de forma a assegurar que a mercadoria foi efetivamente recebida
 - 4..2.2. A despesa (factura) quando lançada, é associada à guia de entrada previamente lançada
 - 4..2.3. a natureza das contas contabilísticas usadas para o lançamento das despesas são determinadas por um colaborador TOC
 - 4..2.4. As despesas são arquivadas após lançamento, com identificação do n.º de lançamento no sistema informático. O arquivo é feito em pastas mensais.
 - 4..3. Lançamento contabilístico de despesas com activos fixos
 - 4..3.1. os activos fixos adquiridos, encontram-se registados de acordo com o princípio de geração de futuros benefícios económicos, associados a ativos próprios ou ativos alheios à Empresa. Encontram-se registados pelo custo de aquisição ou construção, o qual inclui o custo de compra e quaisquer custos directamente atribuíveis às actividades necessárias para colocar os activos na localização e condição necessárias para operarem da forma pretendida
 - 4..3.2. no caso de despesas de construção / recuperação, estas são imputadas pelos colaboradores responsáveis pelos respectivos projetos, em centros de gestão criados para os referidos projetos, os quais devem estar inseridos no orçamento anual aprovado em assembleia geral
 - 4..3.3. O critério de lançamento de despesa como despesa em activo fixo é proposto por um colaborador TOC e revisto pelo responsável pela DAF
 - 4..3.4. As taxas de depreciação utilizadas para ativos próprios correspondem aos períodos de vida útil definidos no Decreto Regulamentar 25/2009
 - 4..3.5. As taxas de depreciação utilizadas para ativos em propriedade alheia, quando diferentes das taxas legalmente fixadas, correspondem aos períodos de vida útil estimada definidos pelo colaborador responsável pelo projeto, em ficha criada para o efeito
 - 4..3.6. As despesas de activos são arquivadas após lançamento, com identificação do n.º de lançamento no sistema informático. O arquivo é feito em pastas mensais
 - 4..4. Lançamento de outros tipos de despesa
 - 4..4.1. O critério de lançamento dos restantes tipos de despesa, além de aquisição de produtos e de venda e de ativos, são definidos por um colaborador TOC

- 4.4.2. As restantes despesas são arquivadas após lançamento, com identificação do n.º de lançamento no sistema informático. O arquivo é feito em pastas mensais
- 4.5. Lançamento contabilístico de pagamentos e recebimentos
- 4.6. Os pagamentos e recebimentos devem ser lançados por um colaborador que não tenha a função de reconciliação bancária e conferência de contas contabilísticas de terceiros
- 4.7. os documentos de suporte aos pagamentos e recebimentos são arquivados após lançamento, com identificação do n.º de lançamento no sistema informático. O arquivo é feito em pastas mensais.
- **Reporte**
 - 4.1. deve ser elaborado um orçamento anual que preveja as rubricas das demonstrações financeiras e o plano de projetos de investimento (incluindo com detalhe os investimentos com valor superior a 5% do capital social), o qual deve ser aprovado em Assembleia Geral
 - 4.2. deve ser realizada e apresentada ao Conselho de Administração uma comparação mensal entre a execução financeira real, a previsão orçamental e a execução registada em período anterior homólogo, com justificação da variações ocorridas
- **Auditorias**
 - 4.1. Devem ser realizadas auditorias anuais pelo Revisor Oficial de Contas e por auditores externos, a todos os procedimentos associados à gestão financeira

5. Gestão comercial

- Todos os locais de venda ao público – lojas, Bilheteiras e cafetarias - estão equipadas com um sistema de faturação (certificado pela Autoridade Tributária) e com uma caixa que permite a receção do valor das vendas. Estas caixas estão dotadas de um fundo de maneo para trocos.
- O fundo de maneo é adequado a cada operação, tendo em conta o volume de transações comerciais, para que esta possa sempre decorrer eficientemente e sem atrasos nos depósitos.
- Todas as alterações ao fundo de maneo das caixas têm de ser solicitadas pela DDAV, validadas pela DAF e autorizadas pela Administração.
- O manuseamento do fundo de maneo é da responsabilidade do OBL (Operador de Bilheteira e Loja) sob a coordenação da DDAV.
- Existe também um fundo de maneo num cofre que permite apoiar e dotar as caixas de trocos, no início de cada dia.
- Para o fundo de maneo do cofre ter moeda/trocos deverá o responsável pelo cofre: Enviar para o MillenniumBCP das necessidades de trocos com 48h de antecedência da data da entrega dos mesmos, por email para os seguintes endereços:
antonio.galandim@millenniumbcp.pt
ana.caeiro@millenniumbcp.pt
A realizar o depósito, através de um depósito autónomo, a incluir na recolha de valores do dia dos valores correspondentes à moeda recebida, com envio por scanner do respectivo talão de depósito para os seguintes emails:
cristina.carrilho@parquesdesintra.pt
catia.torres@parquesdesintra.pt

paulo.fonseca@parquesdesintra.pt

Os trocos serão enviados para os dias solicitados em que exista recolha de valores pela Loomis, após autorização do MillenniumBCP e respetivo débito na conta da PSML.

- São realizadas auditorias internas aleatórias, pela DAF, às caixas, fundos de maneo e ao cofre com a elaboração de um Relatório de Auditoria a ser enviado para a DDAV. Estas auditorias são sempre confirmadas pela assinatura do OBL em questão.
- O responsável da área elabora mensalmente uma folha resumo do fecho de caixa, por local de venda (Cafetaria/Loja/Bilheteira) e por caixa (caixa1/caixa2/...). Este mapa tem de estar disponibilizado na DAF até ao dia 5 do mês seguinte. É enviada via correio eletrónico a confirmação da elaboração do MAPA MENSAL da Folha de Caixa, disponível no local: [\\Srvpsmlfs\ddav\Bilheteiras](#) e Lojas\Relatórios Bilht, Lojas, Cafe\...
- Os comprovativos dos fechos diários de caixa incluem os seguintes documentos:
 - 5..1. Fecho de caixa (software de venda: PHC-lojas e cafetarias e BlueTicket-Bilheteiras)
 - 5..2. Talão de depósito - identificando a caixa de venda (local) no canto superior direito
 - 5..3. Talão do saco de depósito, entregue à LOOMIS, onde foi enviado o despectivo depósito
 - 5..4. Talão de fecho de multibanco
 - 5..5. Bilhetes anulados (todos visíveis)Para que a conferência possa ser realizada todos os documentos comprovativos têm de ser obrigatoriamente digitalizados, de forma visível, por dia e por caixa sendo também disponibilizados no mesmo local ([\\Srvpsmlfs\ddav\Bilheteiras](#) e Lojas\Relatórios Bilht, Lojas, Cafe\...), até ao dia 5 do mês seguinte.
- O trabalho de conferência das caixas, realizado pela DAF, têm de estar finalizado até ao dia 15 do mês seguinte. O apuramento e registo das falhas de caixa, diferença entre o valor do depósito mais o multibanco e o valor de vendas, é efetuado na contabilidade na conta 27... por dia e por caixa.
- O Mapa de Falhas de Caixa é elaborado mensalmente pela DAF até ao dia 17 de cada mês e enviado para a Gestão Comercial, via correio eletrónico para os responsáveis por setor (lojas, bilheteiras e cafetarias) e respetivo diretor. Os responsáveis por setor têm de identificar os operadores de caixa que tiveram falhas de caixa e enviar a relação ao departamento de Recursos Humanos e à DAF até ao dia 19 de cada mês.
- Os Recursos Humanos devem no processamento do vencimento seguinte, na rubrica de Desconto de abono de falhas, diminuir o montante de falhas de caixa do colaborador. Caso o montante de falhas de caixa, por colaborador, seja superior ao respetivo abono este tem de mensalmente ser diminuído no processamento até que a falha esteja totalmente reposta.
- Após o pagamento dos vencimentos os Recursos Humanos enviam à DAF, até final do mês, a relação da rubrica de Desconto de abono de falhas por forma a saldar a conta de diferenças de caixa (27...) com o valor diminuído ao abono de falhas de caixa dos respetivos colaboradores.

Bilheteiras

- Todos os bilhetes de entrada (vendidos em bilheteiras, através do site e parceiros) são emitidos de forma numerada e codificada em barras, por um sistema informático que regista *online* a sua venda

- Sempre que exista quebra de rede na ligação interna entre o POS e o respetivo servidor, com o software de faturação, os Operadores estão obrigados a utilizar o sistema de venda Offline.
 - O sistema de venda Offline tem de estar sempre disponível em todos os POS de faturação – o departamento informático é responsável por esta disponibilização e identifica num quadro a situação de funcionamento Offline de todos POS (esta informação está disponível em: \\SRVPSMLFS\dt\DT-PC\Informática\POS).
 - Para o bom funcionamento sistema Offline todas as 5^{as} feiras deve ser realizado um teste à sua operacionalidade e caso exista algum erro este deve ser imediatamente reportado ao responsável da sua área, à informática e à DAF.
 - Desde acolhimento inicial do colaborador é sempre fornecida pelos responsáveis da DDAV toda a formação necessária para este procedimento ser realizado.
- No acesso às zonas visitáveis é realizado um controlo informático dos bilhetes apresentados pelos visitantes (através de leitura do código de barras do bilhete por PDA)
- O preço de entrada e os descontos aplicáveis aos bilhetes (individuais ou de grupo) são propostos por uma equipa multidisciplinar e aprovados pela Administração
- A aplicação dos descontos a visitantes individuais requer a apresentação de documentos de elegibilidade na compra do bilhete e no acesso às zonas visitáveis
- O preço e os descontos aplicáveis são publicitados nas bilheteiras e no site da empresa e estão configurados no sistema informático, só podendo ser alterados pela Administração do Sistema
- Na ocorrência de impossibilidade de venda de bilhetes através do sistema informático, é realizada venda manual através de bilhetes pré-emitidos e numerados
- Todos os bilhetes vendidos contêm informação sobre o operador de bilheteira que realizou a venda, identificado por código de acesso
- Todos os operadores de bilheteiras trabalham em regime de rotatividade por todos os locais de venda
- As caixas de venda (bilheteiras) são, em geral, controladas por câmaras de videovigilância
- Devem ser realizadas auditorias internas aleatórias nos locais de venda de bilheteiras

b. Lojas e cafetarias

- As facturas (FT) ou guias de remessa (GR) ou guias de transferência (GT) que seguem com a mercadoria/matéria prima entregue na PSML:
 - Têm de ser obrigatoriamente assinadas por quem recebe a mercadoria,
 - Se existir falta do documento – não se recebe a mercadoria
 - Se existirem diferenças nas quantidades das mercadorias entregues, elaborar o documento Nota de Devolução (ND) em que o fornecedor assina como não entregou a mercadoria e a anexar a ND à FT ou GR
 - Têm de ser entregues à Logística para dar entrada no PHC pela Guia de Entrada (GE) e é colocado o número da GE no documento
 - Se existirem diferenças quer nas quantidades quer no preço (emitir nova ND) e solicitar respectiva Nota de crédito ao fornecedor que posteriormente se deve agrafar as respetivas ND

- As FT são validadas pelos responsáveis e seguem para a DAF para lançamento na contabilidade através das GE
 - As FTs que chegarem à DAF são conferidas com as GEs, enviadas para validação pelos responsáveis e posteriormente lançadas
 - As NC:
 - que chegarem à DAF serão enviadas para a Logística, para confirmação - se correspondem às ND - e lançado o acerto de Stock/preço (através da guia de devolução do sistema) e posterior validação pelos responsáveis
 - que chegarem à Logística confirmadas se correspondem às ND e são lançadas no PHC validadas e enviadas para a DAF
- O preço de produtos de lojas e cafetarias e descontos aplicáveis são propostos pelos responsáveis das respectivas áreas e aprovados pela Administração
 - O preço dos produtos é publicitado nos locais de venda e configurado no sistema informático pela Administração do Sistema
 - A venda de produtos em lojas e cafetarias são registadas em sistema informático pelos operadores de caixa, no próprio local de venda
 - Os responsáveis pelas áreas de lojas e cafetarias são responsáveis pelas compras de produtos, designadamente pelo processo de contratação, recepção de bens, registo e arquivo de guias de entrada / transferências / quebras e consumos no sistema informático, e gestão de *stocks*
 - O controlo de *stocks* é realizado através de inventário mensal realizado pelos responsáveis das áreas de lojas e cafetarias, aos produtos existentes nos locais de venda e em armazéns
 - Na ocorrência de impossibilidade de venda de produtos através do sistema informático, é realizada venda manual através de factura/recibo manual
- Sempre que exista quebra de rede na ligação interna entre o POS e o respetivo servidor, com o software de faturação, os Operadores estão obrigados a utilizar o **sistema de venda Offline**.
 - O sistema de venda Offline tem de estar sempre disponível em todos os POS de faturação – o departamento informático é responsável por esta disponibilização e identifica num quadro a situação de funcionamento Offline de todos os POS (esta informação está disponível em: <\\SRVPSMLFS\d\DT-PC\Informática\POS>).
 - Para o bom funcionamento sistema Offline **todas as 5^{as} feiras deve ser realizado um teste** à sua operacionalidade e caso exista algum erro este deve ser imediatamente reportado ao responsável da sua área, à informática e à DAF.
 - Desde acolhimento inicial do colaborador é sempre fornecida pelos responsáveis da DDAV toda a formação necessária para este procedimento ser realizado.
- Os valores resultantes da venda são depositados diariamente em entidades bancárias
 - A conferência diária do fecho contabilístico dos postos de venda é realizada numa primeira fase, pelo responsável pela equipa de operadores de bilheteira, e numa segunda fase, pela Direcção Administrativa e Financeira, comparando a informação das vendas registadas no sistema informático (ou, no caso de venda manual, pelos duplicados dos bilhetes vendidos) com a informação bancária

- A conferência de *stocks* de produtos é realizada pela Direcção Administrativa e Financeira, comparando a informação das entradas e saídas registadas no sistema informático com os inventários mensais
- Todos os operadores de lojas e cafetarias trabalham em regime de rotatividade por todos os locais de venda
- Todas as caixas de venda (lojas e cafetarias) são, em geral, controladas por câmaras de videovigilância
- Devem ser realizadas auditorias internas aleatórias nos locais de venda nas lojas e cafetarias e em armazéns de stocks

c. Alugueres de espaços e serviços conexos

- O preçário indicativo para alugueres de espaços e serviços conexos é aprovado pela Administração
- O responsável pelo aluguer de espaços e serviços conexos negocia em cada caso o valor do serviço, com base no preçário indicativo, e propõe à Administração, justificadamente, a solução encontrada
- A facturação é efectuada pela Direcção Administrativa e Financeira

d. Comercialização de produtos florestais

- O responsável pela área florestal negocia em cada caso o valor da venda e propõe à Administração, justificadamente, a solução encontrada
- A facturação é efectuada pela Direcção Administrativa e Financeira