



## **Cr terios de Selec o para a Atividade de Ap s Venda de Ve culos Industriais**

**NISSAN IBERIA, S.A.  
Sucursal em Portugal**

Entrada em Vigor: 5 de Outubro de 2016

A NISSAN IBERIA, S.A. de acordo com a normativa europeia relativa ao direito de concorrência, optou por um sistema de distribuição selectiva quantitativa e qualitativa para a venda dos PRODUTOS NISSAN, sendo aprovados os seguintes standards selectivos qualitativos que serão obrigatórios para aceder, como para continuar no desenvolvimento da actividade de após-venda dos PRODUTOS NISSAN, (Veículos Industriais), os quais substituem os standards aprovados e comunicados em Junho de 2013, sem prejuízo da COMPANHIA para os alterar a qualquer momento.

Para os devidos efeitos se esclarece que os referidos standards também incluem critérios necessários para a actividade de após-venda de veículos eléctricos incluídos na gama contratual (Veículos Industriais).

Os presentes Standards de Selecção aplicam-se as Oficinas Autorizadas integradas na Rede Autorizada de Veículos Industriais cuja actividade se desenvolva em Portugal.

Para efeito de cumprimentos dos Standards, as categorias locais classificam-se em 4 categorias de acordo com a actividade de Pós-venda e se correspondem às seguintes: Metropolitana (M), Urbana (U), Rural (R) e População Dispersa (PD).

A classificação está baseada na análise de 4 variáveis (Potencial de Mercado, Densidade Populacional, Densidade de Negócio e Índice de Construção) em cada unidade geográfica (UG).

O resultado de cada variável é ponderado para a obtenção de uma pontuação do tipo de área para cada unidade geográfica (UG).

- Área Metropolitana (M): Pontuação de tipo de área maior ou igual a 11 e até um máximo de 12.
- Área Urbana (U): Pontuação de tipo de área entre 7 e 10.
- Área Rural (R): Pontuação de tipo de área entre 2 e 6.
- Áreas População Dispersa (PD): Pontuação de tipo de área inferior a 2.

Finalmente, para o resultado de cada instalação, pondera-se a classificação de todas as suas unidades geográficas (UG) em função do potencial de matrículas e/ou população.

Os standards de Selecção aplicam-se de cada instalação, sem prejuízo dos casos onde se indica que o âmbito de aplicação de um determinado standard deve ser cumprido pela a Empresa (como é o caso, entre outros, dos Critérios Financeiros).

O apêndice I indica a tabela definida para alguns standards de Selecção de Após venda em função do número diário de Ordens de Reparação.

No apêndice II é detalhada a Matriz de Qualificação por Instalação em função do número de Técnicos por Instalação.

O apêndice III indica a tabela definida para alguns standards de Selecção de Após Venda em função do Objectivo Anual de Compra.

O apêndice IV detalha o horário laboral da oficina e o horário de funcionamento para os serviços de manutenção e reparação.

# ÍNDICE

## **ÂMBITO: 1. CORPORATIVA E FINANCEIRA**

- 1.1. Candidatura
- 1.2. Forma Jurídica e Contas
- 1.3. Capacidade Financeira

## **ÂMBITO: 2. IDENTIDADE CORPORATIVA**

- 2.1. Implantação da Identidade Corporativa
- 2.2. Exterior das Instalações e Sinalização
- 2.3. Interior das Instalações e Sinalização
- 2.4. Comunicação

## **ÂMBITO: 3. ESPAÇO EXTERIOR**

- 3.1. Área de estacionamento

## **ÂMBITO: 4. LAYOUT INTERIOR**

- 4.2. Zona de Clientes de Após Venda
- 4.3. Organização da Oficina
- 4.4. Outro Layout Interno
- 4.5. Organização do Almazém de Peças

## **ÂMBITO: 5. EQUIPAMENTO E FERRAMENTAS**

- 5.1. Equipamento e ferramentas da Oficina
- 5.2. Requisitos TI
- 5.3. Outros equipamentos e ferramentas

## **ÂMBITO: 6. PESSOAL E DESCRIÇÃO DE POSTOS**

- 6.2. Após Venda
- 6.3. Geral

## **ÂMBITO: 7. FORMAÇÃO**

- 7.2. Após Venda
- 7.3. Geral

## **ÂMBITO: 8. SERVIÇO E ATENDIMENTO AO CLIENTE**

- 8.1. Horário de Funcionamento
- 8.2. Número de Telefone
- 8.3. Qualidade do Serviço
- 8.4. Transporte Alternativo
- 8.5. Oficina de Reparação de Carroçaria
- 8.6. Entrega de Peças

# ÍNDICE

## **ÂMBITO: 9. MARKETING**

9.2. Outros requisitos de Marketing

## **ÂMBITO: 10. GESTÃO EMPRESARIAL**

- 10.1. Stocks
- 10.2. Relatório de Actividade
- 10.4. Certificação
- 10.5. Fidelização de Clientes
- 10.6. Comunicação de Após Venda
- 10.7. Promoção e Merchandising de Após Venda
- 10.8. Gestão da Oficina

## **ÂMBITO: 11. PROCESSO DE CONCESSIONÁRIOS COM BAIXO RENDIMENTO (FD&EP)**

11.3. Eficiência CVA

## **APÊNDICES**

- I Tabela Após Venda
- II Matriz de Qualificação
- III Entrega Noturna

**VEÍCULOS INDUSTRIAIS - CRITÉRIOS DE SELECÇÃO MÍNIMOS PANEUROPEOS**

NÚMERO	CRITÉRIO	TIPO INST.		CLASS. GEO.					TIPO ACTIV.			GENÉRICO/ ESPECÍFICO	
		CONCESSAO	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POPULAÇÃO DISPERSA	APÓS-VENDA	APÓS-VENDA - SOLUS SITE	APÓS-VENDA - MULTIMARCA	MÍNIMO		EU/ LOC
<b>1</b>	<b>CORPORATIVA E FINANCEIRA</b>												
<b>1.1</b>	<b>CANDIDATURA</b>												
<b>1.1.2</b>	<b>CANDIDATURA DE APÓS VENDA</b>												
1.1.2.1	1.1.2.1 A Oficina Autorizada candidata e/ou a administração da Oficina Autorizada candidata não pode ter tido um contrato cancelado pela Nissan nos últimos 5 anos por não cumprir os Critérios Mínimos de Selecção como Oficina Autorizada ou por razões que prejudiquem o prestígio e a imagem da Companhia. (Apenas aplicável à empresa).	X		M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	G
<b>1.2</b>	<b>FORMA JURÍDICA E CONTAS</b>												
<b>1.2.1</b>	<b>CERTIFICAÇÃO DE CONTAS</b>												
1.2.1.1	1.2.1.1 A Oficina Autorizada deve ter certificação das contas, para cada ano financeiro, por uma entidade auditora ou por uma entidade pública.	X		M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	E
<b>1.2.2</b>	<b>CONTABILIDADE SEPARADA</b>												
1.2.2.1	1.2.2.1 No caso da Oficina Autorizada comercializar e/ou executar reparações em mais do que uma marca, toda a actividade Nissan terá que ser analisada numa conta separada.	X	X	M	U	R	PD	X		X	X	EU	E
<b>1.2.3</b>	<b>FORMA JURÍDICA</b>												
1.2.3.1	1.2.3.1 A Oficina Autorizada deve adoptar a forma jurídica de Sociedade Anónima ou Sociedade de Responsabilidade Limitada (somente aplicável à Sociedade).	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	LOC	G
<b>1.3</b>	<b>CAPACIDADE FINANCEIRA</b>												
<b>1.3.1</b>	<b>CRITÉRIOS FINANCEIROS</b>												
1.3.1.1	1.3.1.1 A Oficina Autorizada deve respeitar sempre e no mínimo os seguintes critérios financeiros: - Autonomia Financeira > 15% - Fundo de Maneio / Volume de Negócio (TTC) > 10 dias - Endividamento de MLP / Capitais Próprios < 150%	X		M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	G
<b>2</b>	<b>IDENTIDADE CORPORATIVA</b>												
<b>2.3</b>	<b>VESTUÁRIO DO PESSOAL</b>												
<b>2.3.1</b>	<b>VESTUÁRIO DO PESSOAL OFICINAL</b>												
2.3.1.1	2.3.1.1 Caso o serviço Após Venda seja exclusivo Nissan, os colaboradores da oficina devem usar vestuário conforme as directrizes da Identidade de Veículos Comerciais Nissan.	X	X	M	U	R	PD	X	X		X	EU	G
2.3.1.2	2.3.1.2 Caso a instalação seja multimarca, em que a oficina é partilhada com outra marca, os colaboradores que estejam encarregues de reparações de Veículos Comerciais Nissan devem usar vestuário da marca Nissan ou vestuário neutro e sem ligação a outra marca. Em qualquer caso, todos os colaboradores que reparem Veículos Comerciais Nissan, em determinado local, devem usar vestuário da mesma linha.	X	X	M	U	R	PD	X		X	X	EU	G
<b>2.3.2</b>	<b>VESTUÁRIO DO ASSESSOR DE SERVIÇO</b>												
2.3.2.1	2.3.2.1 No caso da recepção da Oficina ser exclusiva para clientes Nissan, os recepcionistas devem usar vestuário de acordo com a Identidade Visual Nissan de Retalho e estar identificado com um Badge da Nissan.	X	X	M	U	R	PD	X	X		X	EU	G
2.3.2.2	2.3.2.2 Caso a instalação seja multimarca, os recepcionistas da oficina que atendem clientes Nissan devem usar vestuário de acordo com a Identidade Visual Nissan de Retalho e estar identificado com um Badge da Nissan, ou vestuário neutro, sem ligação a qualquer marca. Em qualquer caso, todos os colaboradores que reparem Veículos Comerciais Nissan, em determinado local, devem usar vestuário da mesma linha e, pelo menos, e estar identificado com um Badge, conforme as directrizes da Identidade de Veículos Comerciais Nissan ou neutro.	X	X	M	U	R	PD	X		X	X	EU	G

NÚMERO	CRITÉRIO	TIPO INST.		CLASS. GEO.				TIPO ACTIV.					
		CONCESSAO	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POPULAÇÃO DISPERSA	APÓS-VENDA	APÓS-VENDA - SOLUS SITE	APÓS-VENDA - MULTIMARCA	MÍNIMO	EU/ LOC	GENÉRICO/ ESPECÍFICO
<b>2.4</b>	<b>COMUNICAÇÃO</b>												
<b>2.4.1</b>	<b>WEBSITE DA OFICINA AUTORIZADA</b>												
2.4.1.1	2.4.1.1 No caso de existência de website da Oficina Autorizada, este deverá cumprir as directrizes da Identidade Nissan para a websites.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	G
<b>2.4.2</b>	<b>COMUNICAÇÃO E DOCUMENTAÇÃO</b>												
2.4.2.1	2.4.2.1 Todas os documentos emitidos pela Instalação a clientes Nissan devem cumprir as directrizes da Identidade de Veiculos Comerciais Nissan.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	LOC	E
<b>3</b>	<b>ESPAÇO EXTERIOR</b>												
<b>3.1</b>	<b>ÁREA DE ESTACIONAMENTO</b>												
<b>3.1.1</b>	<b>DIMENSÃO DOS LUGARES DE PARQUEAMENTO (m<sup>2</sup>)</b>												
3.1.1.2	3.1.1.2 Cada lugar de estacionamento obrigatório para clientes de Após Venda deve ter no mínimo 28m <sup>2</sup> (4x7m).	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	G
<b>3.1.3</b>	<b>NÚMERO DE LUGARES DE PARQUEAMENTO PARA CLIENTES DE APÓS VENDA</b>												
3.1.3.1	3.1.3.1 Deve existir um mínimo de 3 lugares de estacionamento dedicados a clientes de Após Venda de veiculos comerciais de acordo com a Identidade Visual Nissan de Retalho de LCV. Estes lugares de estacionamento podem ser partilhados com outras actividades Nissan.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	G
<b>3.1.4</b>	<b>PONTO DE CARGA PARA VE</b>												
3.1.4.1	3.1.4.1 Deve existir, como mínimo, um ponto de carga para Veículos Eléctricos acessível para clientes na zona do parqueamento. O carregador deve estar ligado e operacional. O carregador poderá ser partilhado com outras actividades Nissan.	X	X	M	U	R		X	X	X	X	EU	G
3.1.4.2	3.1.4.2 Se existir, cada lugar de estacionamento para carga de Veiculos Eléctricos deverá estar identificado de acordo com a Identidade Visual Nissan de Retalho.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	G
<b>4</b>	<b>LAYOUT INTERNO</b>												
<b>4.2</b>	<b>ZONA DE CLIENTES DE APÓS VENDA</b>												
<b>4.2.1</b>	<b>ÁREA DE RECEPÇÃO DE APÓS VENDA</b>												
4.2.1.1	4.2.1.1 Deve existir uma Zona de Espera de clientes de acordo com a Identidade Visual Nissan de Retalho. O conjunto de mesas pode ser substituído por um conjunto baixo de acordo com a Identidade Visual Nissan de Retalho. A zona de espera pode ser partilhada com outras actividades Nissan.	X	X	M	U	R	PD	X	X		X	EU	G
4.2.1.2	4.2.1.2 Se a zona de espera de clientes é partilhada com outra marca, deve existir uma zona de espera de clientes de acordo com a Identidade Visual Nissan de Retalho, ou ser neutra, sem fazer referência a outras marcas. Deve incluir pelo menos uma mesa e três cadeiras e um painel de de acordo com a Identidade Visual Nissan de Retalho. A zona de espera pode ser partilhada com outras actividades Nissan.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	G
4.2.1.3	4.2.1.3 A área dedicada de após venda deve situar-se num edifício permanente, coberto e fechado.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	G
<b>4.3</b>	<b>ORGANIZAÇÃO DA OFICINA</b>												
<b>4.3.1</b>	<b>ALTURA DA ENTRADA (m)</b>												
4.3.1.1	4.3.1.1 A altura mínima da entrada da oficina é de 4m, caso haja permissão. No caso de restrições na construção, terá que ser validado um acordo pela Marca (e NESAS).	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	G

NÚMERO	CRITÉRIO	TIPO INST.		CLASS. GEO.				TIPO ACTIV.					
		CONCESSAO	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POPULAÇÃO DISPERSA	APÓS-VENDA	APÓS-VENDA - SOLUS SITE	APÓS-VENDA - MULTIMARCA	MÍNIMO	EU/ LOC	GENÉRICO/ ESPECÍFICO
<b>4.3.2</b>	<b>LARGURA DA ENTRADA (m)</b>												
4.3.2.1	4.3.2.1 A largura mínima da entrada da oficina é de 3.5m, caso haja permissão. Nos casos de restrições na construção, terá que ser validado um acordo pela Marca (e NESAS).	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	G
<b>4.3.3</b>	<b>ALTURA DA OFICINA (m)</b>												
4.3.3.1	4.3.3.1 A altura mínima da oficina é de 6m para cada baía com elevador de veículos e 4.5m para cada baía com fosso, caso haja permissão. Nos casos de restrições na construção, terá que ser validado um acordo pela Marca (e NESAS).	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	G
<b>4.3.4</b>	<b>NÚMERO DE BAIAS DE TRABALHO</b>												
4.3.4.1	4.3.4.1 O número mínimo de baias é 3, uma das quais dotada de equipamento de inspeção. O número adicional de baias é baseado no número de técnicos de LCV devidamente formados (conforme indicado no Apêndice I).	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	G
<b>4.3.5</b>	<b>NÚMERO DE ELEVADORES</b>												
4.3.5.1	4.3.5.1 O número mínimo de elevadores (incluindo o elevador de Veículos Eléctricos obrigatório) deve cumprir com os requisitos mencionados no apêndice. O número adicional de elevadores ou fossos é baseado no número de ordens de reparação de LCV (ver Apêndice I).	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	G
<b>4.3.6</b>	<b>EQUIPAMENTO DE ALINHAMENTO/GEOMETRIA</b>												
4.3.6.1	4.3.6.1 Deve existir no mínimo 1 equipamento para Alinhamento de Direcção. O equipamento deve ser calibrado por uma autoridade certificada.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	G
<b>4.3.7</b>	<b>DIMENSÃO DAS BAIAS DE TRABALHO (m<sup>2</sup>)</b>												
4.3.7.1	4.3.7.1 A área mínima para as baias obrigatórias de camiões deve ser de 32m <sup>2</sup> excluindo passagens (4x8m). A área mínima para as restantes baias LCV deve ser 24m <sup>2</sup> (4x6m). O espaço mínimo entre baias deve ser 80cm.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	G
<b>4.4</b>	<b>OUTRO LAYOUT INTERNO</b>												
<b>4.4.1</b>	<b>BAIA DE TRABALHO PARA VEÍCULOS ELÉCTRICOS</b>												
4.4.1.1	4.4.1.1 Deve existir, como mínimo, uma baía de trabalho com um elevador de duas colunas para a realização de reparações de Veículos Eléctricos Nissan. O piso do elevador de duas colunas deve ser plano. O elevador de duas colunas deve cumprir com as especificações técnicas de após venda.	X	X	M	U	R		X	X	X	X	EU	G
4.4.1.2	4.4.1.2 A baía de trabalho dedicado a Veículos Eléctricos deve estar protegido por uma vala ou separador para trabalhos de reparação de veículos eléctricos.	X	X	M	U	R		X	X	X	X	EU	E
<b>4.4.2</b>	<b>INSTALAÇÕES DE CARREGAMENTO VE</b>												
4.4.2.1	4.4.2.1 Deve existir, como mínimo, um carregador situado na zona de após venda. Este carregador deverá estar ligado e operacional.	X	X	M	U	R		X	X	X	X	EU	G
<b>4.4.3</b>	<b>SANITÁRIOS DE CLIENTES</b>												
4.4.3.1	4.4.3.1 Os sanitários devem ser acessíveis directamente da zona dos clientes, sem a necessidade de atravessar qualquer zona não dedicada a clientes. Devem ser mantidos sempre limpos e arrumados. Os mesmos podem servir para os clientes de outras actividades Nissan.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	G



NÚMERO	CRITÉRIO	TIPO INST.		CLASS. GEO.				TIPO ACTIV.					
		CONCESSAO	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POPULAÇÃO DISPERSA	APOS-VENDA	APOS-VENDA - SOLUS SITE	APOS-VENDA - MULTIMARCA	MÍNIMO	EU/ LOC	GENÉRICO/ ESPECÍFICO
<b>4.5</b>	<b>ORGANIZAÇÃO DO ARMAZÉM DE PEÇAS</b>												
<b>4.5.1</b>	<b>BALCÃO DE PEÇAS NISSAN</b>												
4.5.1.1	4.5.1.1 Deve existir no armazém um Balcão (ou acesso) dedicado à Oficina.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	LOC	G
<b>4.5.2</b>	<b>ZONA DE ARMAZENAMENTO LIMPA E ORDENADA</b>												
4.5.2.1	4.5.2.1 A zona de armazém de peças deve manter-se permanentemente limpa e organizada. (Por exemplo, através de um contrato de manutenção ou um procedimento de limpeza disponível permanentemente).	X	X	M	U	R		X	X	X	X	LOC	G
4.5.2.2	4.5.2.2 A zona de armazém de peças deve estar correctamente iluminada (300 lux a 1.5m de altura).	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	LOC	G
4.5.2.3	4.5.2.3 Deve existir uma metodologia claramente definida para a arrumação de peças (por marca, nº referência, tipo de produto) conforme as directrizes da Marca. As actividades do armazém relativas aos Processos Integrados de Reparação, devem ser conduzidas conforme descrito no "Manual de Processos de Após Venda Módulo 1, capítulo Processo de Armazém de Peças".	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	LOC	E
<b>4.5.3</b>	<b>ACESSO PARA ENTREGA DE PEÇAS</b>												
4.5.3.1	4.5.3.1 A zona de descarga dos camiões de distribuição de peças deverá ajustar-se às dimensões dos camiões de entrega, devendo ser de acesso fácil à mesma. Do mesmo modo a zona de descarga deve estar habilitada para a recepção nocturna de peças, organizando o acesso ao transportador de material seleccionado pela Marca (ver Apêndice II).	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	LOC	G
<b>5</b>	<b>EQUIPAMENTO E FERRAMENTAS</b>												
<b>5.1</b>	<b>EQUIPAMENTO E FERRAMENTAS OFICINAL</b>												
<b>5.1.1</b>	<b>FERRAMENTA E EQUIPAMENTO NISSAN ESPECÍFICO E OBRIGATÓRIO</b>												
5.1.1.1	5.1.1.1 A oficina deve dispor, como mínimo, das ferramentas de uso individual e colectivo bem como das específicas da Nissan tal como descrito no "Manual de Ferramentas, Material e Informação Técnica de Oficina" da Companhia, e pelo menos, um computador para a realização de pesquisas electrónicas, com ligação à internet de banda larga junto ao baía de trabalho. Este equipamento deverá ter pelo menos 2 GB de RAM e um processador com um mínimo de 2 GHz.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	E
<b>5.1.2</b>	<b>DOCUMENTAÇÃO TÉCNICA</b>												
5.1.2.1	5.1.2.1 A oficina de cada instalação deve dispor da documentação técnica completa para todos os veículos comerciais, em formato electrónico ou em papel que inclua os Manuais de Oficina, os códigos de tempo de mão de obra de reparação e de manutenção, os catálogos Fast e Niscat de peças originais e os preços recomendados. Os Manuais Electrónicos de Serviço Nissan incluem todos os procedimentos de diagnóstico e reparação, esquemas eléctricos e os manuais electrónicos de reparação de carroçaria. A oficina deve dispor de uma subscrição permanente para acesso a todas as aplicações de informação técnica através do Portal B2B Nissan Europe.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	E

NÚMERO	CRITÉRIO	TIPO INST.		CLASS. GEO.				TIPO ACTIV.					
		CONCESSAO	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POPULAÇÃO DISPERSA	APOS-VENDA	APOS-VENDA - SOLUS SITE	APOS-VENDA - MULTIMARCA	MÍNIMO	EU/ LOC	GENÉRICO/ ESPECÍFICO
<b>5.1.3</b>	<b>EQUIPAMENTO DE DIAGNÓSTICO</b>												
5.1.3.1	5.1.3.1 A oficina deve dispor da última versão da ferramenta de diagnóstico Nissan Consult III Plus e software específico para motores CUMMINS (INSITE), capaz de diagnosticar todas as avarias/problemas dos Veículos Comerciais Nissan comercializados actualmente na União Europeia, assim como para a reprogramação dos computadores de bordo. A oficina deve ter acesso a uma ferramenta de diagnóstico capaz de diagnosticar todas as avarias/problemas dos Veículos Comerciais Nissan comercializados na União Europeia nos últimos 10 anos. Todas as instalações devem dispor, como mínimo, de uma ferramenta de diagnóstico (e a correspondente licença de software) para cada oficina com os seguintes requisitos: para instalações com mais de seis técnicos Nissan: 2 entre 7 e 10 técnicos Nissan, e 3 para mais de 10 técnicos Nissan.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	E
<b>5.2</b>	<b>REQUISITOS IT</b>												
<b>5.2.1</b>	<b>DMS</b>												
5.2.1.1	5.2.1.1 As instalações devem ser equipadas com um Sistema de Gestão da Oficina Autorizada Dealer Management System (DMS) compatível com os requerimentos da Marca.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	E
<b>5.2.2</b>	<b>PORTAL B2B</b>												
5.2.2.1	5.2.2.1 O negócio deve possuir, em cada instalação, acesso ao portal B2B da Nissan Europa.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	E
<b>5.2.4</b>	<b>NÚMERO DE COMPUTADORES DEDICADOS À OFICINA APÓS VENDA</b>												
5.2.4.1	5.2.4.1 O número mínimo de computadores dedicados às actividades de oficina que incluem as aplicações DMS, acesso ao portal B2B e ligação à impressora = 1 por cada oficina + 1 por cada zona de trabalho de recepcionistas. A impressora pode ser partilhada.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	E
5.2.4.2	5.2.4.2 A instalação deve dispor da Revisão do Estado Funcional do Veículo em formato electrónico ou em papel, ou deve estar equipada com o sistema eVision.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	E
<b>5.2.5</b>	<b>NÚMERO DE COMPUTADORES DEDICADOS AO ARMAZÉM DE PEÇAS</b>												
5.2.5.1	5.2.5.1 É obrigatório a existência de um mínimo de 2 computadores dedicados às actividades relacionadas com peças, que incluam a aplicação DMS, acesso ao portal B2Be ligação à impressora (um no Balcão de Peças Cliente + 1 para o back office). A impressora pode ser partilhada.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	E
<b>5.2.6</b>	<b>SISTEMA DE ENCOMENDA DE PEÇAS NISSAN</b>												
5.2.6.1	5.2.6.1 A instalação deve possuir um sistema de encomenda de peças compatível com os sistemas Nissan.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	E
5.2.6.2	5.2.6.2 As instalações devem ser equipadas com um sistema de gestão de stock de peças (módulo integrado no DMS).	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	E
<b>5.2.7</b>	<b>INTERNET COM LIGAÇÃO ADSL/ALTA VELOCIDADE</b>												
5.2.7.1	5.2.7.1 As instalações da Oficina Autorizada devem ter acesso à Internet de alta velocidade.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	G
5.2.7.2	A Oficina Autorizada deve dispor de 2 SSID diferentes: 1) Dedicado à actividade de negócio Nissan, aplicando o protocolo WAPA2 Enterprise (requer utilizador/password). A Oficina Autorizada deve utilizar um "Manager Device" para controlar a ligação WiFi, com a finalidade de privilegiar a largura de banda para a actividade de negócio Nissan. 2) Disponível para clientes, sem necessidade de utilizador/password	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	E

NÚMERO	CRITÉRIO	TIPO INST.		CLASS. GEO.					TIPO ACTIV.			EU/ LOC	GENÉRICO/ ESPECÍFICO
		CONCESSAO	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POPULAÇÃO DISPERSA	APÓS-VENDA	APÓS-VENDA - SOLUS SITE	APÓS-VENDA - MULTIMARCA	MÍNIMO		
5.2.7.3	O logótipo WiFi deve estar de acordo com as directrizes de Identidade Visual Nissan de Retalho e deve estar claramente visível para os clientes na zona de espera. Os códigos de acesso WiFi devem estar visíveis para os clientes.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	LOC	G
5.2.7.4	5.2.7.4 A instalação deve dispor de WiFi na Oficina.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	LOC	G
<b>5.2.8</b>	<b>EQUIPAMENTO PARA FORMAÇÃO EM AULA VIRTUAL</b>												
5.2.8.1	5.2.8.1 A instalação deve dispor de todo o equipamento necessário para a realização de formação em aula virtual, que inclui: um computador específico, um microfone e uns auriculares.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	G
<b>5.3</b>	<b>OUTROS EQUIPAMENTOS E FERRAMENTAS</b>												
<b>5.3.1</b>	<b>TERMINAL DE PAGAMENTO</b>												
5.3.1.1	5.3.1.1 As instalações da Oficina Autorizada devem disponibilizar aos seus clientes Terminais de Pagamento Automático (TPA) para uso dos seus cartões.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	E
<b>6</b>	<b>PESSOAL E DESCRIÇÃO DE POSTOS</b>												
<b>6.2</b>	<b>APÓS VENDA</b>												
<b>6.2.1</b>	<b>TÉCNICOS</b>												
6.2.1.1	6.2.1.1 Terá que existir pelo menos 2 técnicos formados em LCV Nissan. Adicionalmente, deverá existir um número mínimo de técnicos a tempo inteiro de acordo com o número de ordens de reparação de LCV por dia (ver Apêndice I). Esta função pode ser partilhada com outras responsabilidades. O número de Técnicos Superiores e Técnicos formados será definido de acordo com a matriz de formação (ver o apêndice) e é em função do número total de colaboradores da oficina. Por defeito, não existe um currículo pan-europeo de LCV e aplica-se o plano de formação técnica de PC. Se existir um currículo técnico específico local de LCV, será aplicado apenas para o país em questão. Pelo menos um técnico/técnico superior por instalação deverá ter formação para cada novo lançamento LCV no seu mercado.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	E
<b>6.2.2</b>	<b>OUTROS COLABORADORES DE APÓS VENDA</b>												
6.2.2.1	6.2.2.1 Tem de existir no mínimo um Diretor de Após Venda, um Chefe de Serviço e um Assessor de Serviço . Estas funções podem ser partilhadas com outras actividades Após Venda.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	E
6.2.2.2	6.2.2.2 Deve existir pelo menos um Assessor de Serviço designado como responsável pelo Apoio ao Cliente e distribuição de trabalhos.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	E
<b>6.2.3</b>	<b>COLABORADORES DE PEÇAS</b>												
6.2.3.1	6.2.3.1 Terá que existir pelo menos um Gestor de Peças (ou colaborador de peças) principalmente responsável pela encomenda de peças, para o armazém de peças e para as vendas de peças.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	E
<b>6.3</b>	<b>GERAL</b>												
<b>6.3.1</b>	<b>GESTOR DA INSTALAÇÃO</b>												
6.3.1.1	6.3.1.1 Terá que existir um colaborador operacional encarregue da gestão/controlo da Instalação.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	E
<b>6.3.2</b>	<b>OUTRO PESSOAL E DESCRIÇÃO DAS FUNÇÕES</b>												
6.3.2.1	6.3.2.1 No mínimo um colaborador de Vendas e um colaborador do Após Venda tem de ter carta de condução de pesados.	X		M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	E

NÚMERO	CRITÉRIO	TIPO INST.		CLASS. GEO.				TIPO ACTIV.					
		CONCESSAO	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POPULAÇÃO DISPERSA	APÓS-VENDA	APÓS-VENDA - SOLUS SITE	APÓS-VENDA - MULTIMARCA	MÍNIMO	EU/ LOC	GENÉRICO/ ESPECÍFICO
<b>7</b>	<b>FORMAÇÃO</b>												
<b>7.2</b>	<b>APÓS VENDA</b>												
<b>7.2.1</b>	<b>FORMAÇÃO DE PRODUTO</b>												
7.2.1.1	7.2.1.1 Cada instalação terá que ter no mínimo um Técnico, um Recepcionista e um Gestor/Colaborador de Peças, que tenha completado com sucesso toda a formação de produto para os novos modelos lançados no mercado, dirigida por um instrutor. Também é de presença obrigatória a assistência aos cursos de reciclagem anuais sobre os produtos comercializados pela Companhia.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	E
<b>7.2.2</b>	<b>CERTIFICAÇÃO DE ASSISTÊNCIA DE VE</b>												
7.2.2.1	7.2.2.1 A instalação deve dispor a tempo inteiro de um técnico(s) de nível 1 para veículos eléctricos . O número de técnicos depende da matriz de qualificação. Ver Apêndice II.	X	X	M	U	R		X	X	X	X	EU	E
7.2.2.2	7.2.2.2 O(s) técnico(s) de Nível 1 deve(m) ter completado com êxito (80% de índice de aprovação) todos os e-learning de veículos eléctricos e deve(m) ter completado com êxito todas as formações de produto EV.	X	X	M	U	R		X	X	X	X	EU	E
7.2.2.3	7.2.2.3 Pelo menos 1 Assessor de Serviço para VE completou a formação e-learning e concluiu a mesma com sucesso.	X	X	M	U	R		X	X	X	X	EU	E
7.2.2.4	7.2.2.4 Pelo menos 1 Assessor de Serviço para VE frequentou a formação presencial e concluiu a mesma com sucesso.	X	X	M	U	R		X	X	X	X	EU	E
7.2.2.5	7.2.2.5 Pelo menos 2 Técnicos (Técnico Superior se só existir um) para VE são certificados no Nível 1.	X	X	M	U	R		X	X	X	X	EU	E
7.2.2.6	7.2.2.6 Pelo menos 2 Técnicos (Técnico Superior se só existir um) para VE frequentaram presencialmente a formação técnica de produto.	X	X	M	U	R		X	X	X	X	EU	E
<b>7.3</b>	<b>GERAL</b>												
<b>7.3.1</b>	<b>OUTRA FORMAÇÃO</b>												
7.3.1.1	7.3.1.1 Todos os colaboradores devem frequentar os módulos de formação requeridos/definidos pela NE e Marca.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	E
<b>7.3.2</b>	<b>COMUNICAÇÃO DE CONTRATAÇÕES</b>												
7.3.2.1	7.3.2.1 Cada nova contratação de qualquer colaborador de uma Oficina Autorizada, deve ser identificada e comunicada à Marca dentro do prazo de 1 mês a seguir à data de contratação.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	LOC	E
<b>7.3.3</b>	<b>NOVAS CONTRATAÇÕES</b>												
7.3.3.1	7.3.3.1 Novos colaboradores terão que completar com sucesso uma formação de introdução à marca (Formação de introdução de acordo com as directrizes Marca).	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	LOC	E
<b>7.3.4</b>	<b>NISSAN ACADEMY ONLINE PLATAFORMA DE GESTÃO DA FORMAÇÃO</b>												
7.3.4.1	7.3.4.1 A aplicação Nissan Academy Online (NAO) deve ser actualizada com os dados pertinentes relativos aos colaboradores da Oficina Autorizada ou da Oficina Autorizada, devendo ser utilizada, principalmente pelo Gestor de Qualidade, de forma permanente para uma correcta gestão da formação e desenvolvimento académico de todos os colaboradores.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	LOC	E
<b>7.3.5</b>	<b>CERTIFICAÇÃO DE VENDEDORES E TÉCNICOS</b>												
7.3.5.1	7.3.5.1 Participar activamente nas certificações que a Marca realize através do Nissan Academy Online (NAO), ao pessoal da área de vendas e a técnicos das Oficinas Autorizadas.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	LOC	E

NÚMERO	CRITÉRIO	TIPO INST.		CLASS. GEO.				TIPO ACTIV.					
		CONCESSAO	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POPULAÇÃO DISPERSA	APÓS-VENDA	APÓS-VENDA - SOLUS SITE	APÓS-VENDA - MULTIMARCA	MÍNIMO	EU/ LOC	GENÉRICO/ ESPECÍFICO
<b>7.3.6</b>	<b>FORMAÇÃO ON-LINE OU E-LEARNING</b>												
7.3.6.1	7.3.6.1 Participar activamente em todas as formações on-line ou e-learning que a Marca desenvolva, seja através do InfoRed ou do Nissan Academy Online (NAO), e que sejam comunicadas ao Gestor da Qualidade da Oficina Autorizada para a sua transmissão interna a todo o pessoal da Oficina Autorizada. Será responsabilidade do Gestor de Qualidade obter a participação total dos grupos de pessoal envolvidos em cada convocatória.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	LOC	E
<b>8</b>	<b>SERVIÇO E ATENDIMENTO AO CLIENTE</b>												
<b>8.1</b>	<b>HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO</b>												
<b>8.1.1</b>	<b>HORÁRIO COMPETITIVO</b>												
8.1.1.1	8.1.1.1 A instalação não deve ter um horário e dias de funcionamento inferiores a, pelo menos, 3 concorrentes na zona.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	G
<b>8.1.2</b>	<b>CLARAMENTE INDICADO NA PORTA DE ENTRADA</b>												
8.1.2.1	8.1.2.1 O horário de funcionamento completo deve ser visível a partir da porta de entrada para clientes (para o horário das vendas na entrada do Salão de Exposição, o horário para a entrega de viaturas novas na entrada das entregas, o horário de serviço na entrada da oficina e o horário de venda de peças na entrada das peças).	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	G
<b>8.2</b>	<b>NÚMERO DE TELEFONE</b>												
<b>8.2.1</b>	<b>ATENDIMENTO TELEFÓNICO NISSAN</b>												
8.2.1.1	8.2.1.1 O procedimento de atendimento telefónico deverá mencionar a marca Nissan ou ser neutro.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	G
<b>8.2.2</b>	<b>INDICAÇÕES</b>												
8.2.2.1	8.2.2.1 O número de telefone terá que ser indicado claramente em todas as portas de entrada para clientes.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	G
<b>8.3</b>	<b>QUALIDADE DE SERVIÇO</b>												
<b>8.3.1</b>	<b>TEMPO DE ESPERA PELA MARCAÇÃO</b>												
8.3.1.1	8.3.1.1 No caso de Manutenção, a oficina terá sempre que efectuar uma marcação para o cliente LCV dentro de 5 dias úteis. No caso de Reparação, a oficina terá sempre que efectuar uma marcação para o cliente LCV dentro de 1 dias úteis.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	E
<b>8.4</b>	<b>TRANSPORTE ALTERNATIVO</b>												
<b>8.4.1</b>	<b>TRANSPORTE ALTERNATIVO DURANTE A INTERVENÇÃO NA VIATURA DO CLIENTE</b>												
8.4.1.1	8.4.1.1 Devem existir pelo menos 2 veículos de cortesia Nissan disponíveis para clientes de Veículos Comerciais, de forma paga ou gratuita, segundo as directrizes da Companhia.	X	X	M	U	R		X	X	X	X	EU	E
<b>8.5</b>	<b>OFICINA DE REPARAÇÃO DE CARROÇARIA</b>												
<b>8.5.1</b>	<b>ACESSIBILIDADE</b>												
8.5.1.1	8.5.1.1 A instalação deve possuir ou ter acesso a uma oficina de chapa e pintura. Nos casos de subcontratação, deve ser formalizado um contrato, e todos os contactos com o cliente devem ser efectuadas na oficina da instalação (recepção e entrega). Deverá realizar-se sempre um controlo de qualidade no local previamente à entrega.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	G
8.5.1.2	8.5.1.2 A instalação deve oferecer a gama completa de reparações de carroçaria, conforme as práticas e procedimentos publicados pela Nissan, sobre a gama de veículos especificados pela companhia. (É possível subcontratar).	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	G

NÚMERO	CRITÉRIO	TIPO INST.		CLASS. GEO.				TIPO ACTIV.					
		CONCESSAO	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POPULAÇÃO DISPERSA	APÓS-VENDA	APÓS-VENDA - SOLUS SITE	APÓS-VENDA - MULTIMARCA	MÍNIMO	EU/ LOC	GENÉRICO/ ESPECÍFICO
8.5.1.3	8.5.1.3 Nos casos de subcontratação, deve ser formalizado um contrato legal que reconheça os requisitos Nissan quanto ao contacto com o cliente, o procedimento de reparação e a utilização de peças originais (ou equivalentes).	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	G
8.5.1.4	8.5.1.4 A Oficina Autorizada deverá proporcionar ao cliente estimativas de custo ou orçamento da reparação de carroçaria de acordo com o solicitado (É possível subcontratar).	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	G
8.5.1.5	8.5.1.5 A instalação deverá ter acesso a um sistema de preparação e mistura de tintas aprovado pela Nissan.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	G
<b>8.6</b>	<b>ENTREGA DE PEÇAS</b>												
<b>8.6.1</b>	<b>DIARIAMENTE</b>												
8.6.1.1	8.6.1.1 O armazém de peças terá que ter a capacidade de entrega de peças uma vez por dia (directamente ou subcontratado).	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	E
<b>9</b>	<b>MARKETING</b>												
<b>9.2</b>	<b>OUTROS REQUISITOS DE MARKETING</b>												
<b>9.2.1</b>	<b>BASE DA DADOS DE CLIENTES</b>												
9.2.1.1	9.2.1.1 A Oficina Autorizada deverá dispôr de uma Base de dados de clientes informatizada, em cumprimento com os requisitos da legislação nacional. A mesma poderá estar integrada no DMS da Oficina Autorizada.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	E
<b>9.2.2</b>	<b>ORÇAMENTO SEGUNDO A FACTURAÇÃO DE APÓS VENDA</b>												
9.2.2.1	9.2.2.1 Todos os anos, a Oficina Autorizada deverá despende no mínimo uma média de 1% do seu volume de vendas em serviço Após Venda a comerciais Nissan, em acções de marketing de serviço Após Venda para LCV. Estas campanhas deverão ser devidamente aprovadas pela Marca.	X		M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	E
<b>10</b>	<b>GESTÃO EMPRESARIAL</b>												
<b>10.1</b>	<b>STOCKS</b>												
<b>10.1.1</b>	<b>STOCK PERMANENTE DE PEÇAS BÁSICAS</b>												
10.1.1.1	10.1.1.1 A Oficina Autorizada deverá contar com um stock permanente de peças de acordo com a recomendação da Marca, de modo a satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes (e para limitar o prazo de entrega).	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	E
<b>10.2</b>	<b>RELATORIO DE ACTIVIDADE</b>												
<b>10.2.1</b>	<b>COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS CONTABILISTICOS</b>												
10.2.1.1	10.2.1.1 Os resultados contabilísticos da actividade Nissan têm de ser reportados anualmente à Marca, de acordo com as suas especificações.	X		M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	E
<b>10.2.2</b>	<b>INFORMAÇÃO DE GESTÃO (BUSINESS MANAGEMENT)</b>												
10.2.2.1	10.2.2.1 Toda a actividade Nissan têm de ser reportada de acordo com as especificações da Marca (conteúdo e frequência) se aplicável.	X		M	U	R	PD	X	X	X	X	EU	E
<b>10.2.3</b>	<b>INFORMAÇÃO SOBRE INDICADORES DE GESTÃO APÓS VENDA</b>												
10.2.3.1	10.2.3.1 A Marca detêm o direito de solicitar dados relativos à actividade de Oficina e Peças, bem como aos indicadores de Após Venda requeridos. A Oficina Autorizada deve remeter a informação solicitada através de um ficheiro informático com a frequência que a Marca determine e segundo a Normativa permanentemente vigente. Actualmente é utilizada a transmissão nocturna de dados na ferramenta informática desenhada para o efeito, DMR (Dealer Management Report).	X		M	U	R	PD	X	X	X	X	LOC	E

NÚMERO	CRITÉRIO	TIPO INST.		CLASS. GEO.					TIPO ACTIV.				
		CONCESSAO	SUCURSAL	METRO	URBAN	RURAL	POPULAÇÃO DISPERSA	APÓS-VENDA	APÓS-VENDA - SOLUS SITE	APÓS-VENDA - MULTIMARCA	MÍNIMO	EU/ LOC	GENÉRICO/ ESPECÍFICO
<b>10.4</b>	<b>CERTIFICAÇÃO</b>												
<b>10.4.1</b>	<b>NORMA ISO 14001</b>												
10.4.1.1	10.4.1.1 A Oficina Autorizada deve assumir o compromisso de certificar a sociedade por um organismo acreditado na Norma ISO 14001, de acordo com o estabelecido no "Manual e Procedimentos de Qualidade e Meio Ambiente" emitido pela Marca e vigente a cada momento. (Somente aplicável a sociedades instaladas em zonas metropolitanas e urbanas). Uma nova sociedade deve estar certificada na norma, no máximo, um ano após a sua nomeação como Oficina Autorizada.	X		M	U			X	X	X	X	LOC	E
<b>10.5</b>	<b>FIDELIZAÇÃO DE CLIENTES</b>												
<b>10.5.1</b>	<b>PROGRAMAS OBRIGATORIOS</b>												
10.5.1.1	10.5.1.1 A sociedade deve assumir os programas gerados pela Marca para incrementar a Fidelização do Cliente (Extensão de Garantia, Campanhas, Campanhas Sazonais, Marketing Predictivo, Credito Oficina, etc.).	X		M	U	R	PD	X	X	X	X	LOC	E
<b>10.6</b>	<b>COMUNICAÇÃO DE APÓS VENDA</b>												
<b>10.6.1</b>	<b>ACTUALIZAÇÃO WEBSITE</b>												
10.6.1.1	10.6.1.1 A Oficina deve manter activos e actualizados os Serviços Web de Após Venda que a Marca coloca à sua disposição para comunicar serviços e promoções a Clientes (actualmente Menu de Preços, Marcação Prévia, SMS, etc..).	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	LOC	E
<b>10.7</b>	<b>PROMOÇÃO E MERCHADISING DE APÓS VENDA</b>												
<b>10.7.1</b>	<b>PRODUTOS A EXIBIR</b>												
10.7.1.1	10.7.1.1 Nas áreas com acesso a clientes em cada instalação, deve-se cumprir com a normativa definida pela Marca relativamente à promoção de peças, acessórios, serviços, etc..	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	LOC	E
<b>10.8</b>	<b>GESTÃO DA OFICINA</b>												
<b>10.8.1</b>	<b>PROCESSOS DE REPARAÇÃO</b>												
10.8.1.1	10.8.1.1 Devem ser conduzidos Processos Integrados de Reparação, tanto na Recepção como na Oficina, conforme descrito no "Manual de Processos de Após Venda Módulo 1", utilizando as ferramentas físicas desenvolvidas para o efeito.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	LOC	E
<b>11</b>	<b>PROCESSO DAS OFICINAS AUTORIZADAS COM BAIXO RENDIMENTO (FD&amp;EP)</b>												
<b>11.3</b>	<b>EFICIÊNCIA CVA</b>												
<b>11.3.1</b>	<b>PERCENTAGEM DE EFICIÊNCIA DE CVA</b>												
11.3.1.1	11.3.1.1 A Oficina Autorizada deve obter uma percentagem mínima de 85% de Eficiência sobre o Índice de Satisfação de Após Venda segundo os resultados do PI de Após Venda a R6 (média móvel a 6 meses) vinculada ao valor da média nacional como ponto de referência.	X	X	M	U	R	PD	X	X	X	X	LOC	E

**APÊNDICE I**  
**TABELA DE APÓS VENDA EM FUNÇÃO DO NÚMERO DIÁRIO DE ORDENS DE REPARAÇÃO**

Mínimo 2 técnicos  
 Todas as operações incluídas (internas, externas, garantias, etc.)

 RECOMENDADO  
 OBRIGATÓRIO

NÚMERO DIÁRIO DE OR <b>NISSAN</b> (ATÉ)	TÉCNICOS TEMPO INTEIRO	BAIAS*	NÚMERO MÍNIMO DE ELEVADORES DE ACORDO COM O POSTO DE TRABALHO				TOTAL ELEVADORES REQUERIDOS**	ALINHAMENTO DE DIRECÇÃO	BANCO TRAVAGEM
			ELEVADOR 4 COLUNAS 2 RAMPAS MIN. 5T	ELEVADOR 4 COLUNAS 2 RAMPAS MIN. 5T O FOSSO DE INSPECÇÃO (SE PERMITIDO)	ELEVADOR 4 COLUNAS 2 RAMPAS MIN. 8T	ELEVADOR 4 COLUNAS 2 RAMPAS MIN. 8T FOSSO DE INSPECÇÃO (SE PERMITIDO)			
2	2	2			1		1	1	1
4	2	3			1		1	1	1
6	2	3			1		2	1	1
8	3	4			1		2	1	1
10	3	4	1		1		3	1	1
12	4	5	1		1		4	1	1
14	5	7	1		1		5	1	1
16	5	7	1		1		5	1	1
18	6	8	1		1		6	1	1
20	6	8	1	1	1		6	1	1
22	7	9	2	1	1		6	1	1
24	8	10	2	1	1		7	1	1
26	8	10	2	1	1		7	1	1
28	9	12	2	1	1		8	1	1
30	10	13	3	2	1	1	9	1	1
32	10	13	3	2	1	1	9	1	1
34	11	14	3	2	1	1	9	1	1
36	12	15	3	2	1	1	10	1	1
38	12	15	3	2	1	1	10	1	1
40	13	17	4	4	1	2	11	1	1
42	13	17	4	4	1	2	11	1	1
>42	+1 cada 3 OR	+1 cada 3 OR	+1 cada 10 OR	+1 cada 10 OR	1	+1 cada 40 OR	+1 cada 4 OR	1	1

\* As seguintes áreas não são consideradas baias de trabalho: Baias de diagnóstico e inspecção (inspecções periódicas, linhas de inspecção, teste de travões), baias de lavagem.

\* O número de baias de trabalho inclui o equipamento de inspecção

\*\* Uma baia de inspecção e uma baia com elevador

Área mínima para as baias (Excluindo passadeiras):  
 VCL: 24,00m<sup>2</sup> (4,00x6,00m).  
 Camiões: 32,00m<sup>2</sup> (4,00x8,00m).

Devidamente iluminada (mínimo 500 lux medidos a 1,5m)

A altura mínima da oficina é de 6,00m para cada baia com elevador.



**APÊNDICE II**  
**MATRIZ DE QUALIFICAÇÃO POR INSTALAÇÃO**

NÚMERO DE TÉCNICOS POR INSTALAÇÃO	EXCEPTO REPARADORES DE BATERIAS DE IÓN-LITIO				CONCESSÕES COM REPARAÇÃO DE BATERIAS DE IÓN-LITIO	
	NÍVEL 1 QUALIFICADO	NÍVEL 2 QUALIFICADO	Técnico Superior QUALIFICADO	EV NÍVEL 1 QUALIFICADO	EV NÍVEL 1 QUALIFICADO	EV NÍVEL 2 QUALIFICADO
<b>1</b>	0	0	1	1	0	1
<b>2</b>	1	0	1	1	1	1
<b>3</b>	1	1	1	1	2	1
<b>4</b>	1	1	2	2	2	1
<b>5</b>	2	1	2	2	2	2
<b>6</b>	2	2	2	2	2	2
<b>7</b>	3	2	2	2	2	2
<b>8</b>	4	2	2	2	2	2
<b>9</b>	4	3	2	2	2	2
<b>10</b>	4	3	3	2	2	2
<b>&gt;10</b>	+1 cada "+5 técnicos"	+1 cada "+5 técnicos"	+1 cada "+5 técnicos"	+1 cada "+5 técnicos"	+1 cada "+5 técnicos"	+1 cada "+5 técnicos"

## APÊNDICE III

### ENTREGA NOCTURNA

PARA PODER RECEBER A ENTREGA NOTURNA DE PEÇAS, CADA INSTALAÇÃO DEVERÁ DISPOR DE UMA ZONA FECHADA PARA O EFEITO, DE FÁCIL ACESSO PARA O TRANSPORTADOR E A CHAVE DEVERÁ SER FACILITADA AO TRANSPORTADOR

**Dimensões Mínimas:** Foram definidas dimensões mínimas, que assegurem a entrega de peças sem problemas de espaço, que são as seguintes:

- Porta exterior da zona de entrega:  
Altura: 2m  
Largura: 2,3m

- A área útil interior, depende do volume anual de compras de acordo com a seguinte tabela.

ENTREGA NOCTURNA	
VOLUME ANUAL DE COMPRAS	SUPERFÍCIE MÍN. (m <sup>2</sup> )
< 1,5 Milhões €	12,00
>=1,5 Milhões €; < 3 Milhões €	14,00
>= 3 Milhões €; < 4 Milhões €	18,00
>= 4 Milhões €; < 5 Milhões €	22,00
>= 5 Milhões €; < 6 Milhões €	26,00
>= 6 Milhões €; < 7 Milhões €	30,00
>= 7 Milhões €	34,00