

Flávia Catarina Costa Águas

Relatório de Estágio Curricular

**Otimização do Manual de Acolhimento e Integração para os
Colaboradores e Propostas de Ação de Formação Inicial Condizentes**



Escola de Gestão, Hotelaria e Turismo

2020

Flávia Catarina Costa Águas

Relatório de Estágio Curricular

**Otimização do Manual de Acolhimento e Integração para os
Colaboradores e Propostas de Ação de Formação Inicial Condizentes**

Mestrado em Gestão de Recursos Humanos

Trabalho efetuado sob a orientação de:

Professor Doutor Joaquim Pinto Contreiras



2020

Relatório de Estágio Curricular

Otimização do Manual de Acolhimento e Integração para os Colaboradores e Propostas de Ação de Formação Inicial Condizentes

Declaração de autoria do trabalho

Declaro ser autora deste trabalho que é original e inédito. Autores e trabalho consultados estão devidamente citados no texto e constam da lista de referências incluída.

ASSINATURA

Flávia Catarina Costa Águas

©Copyright: (Flávia Catarina Costa Águas)

A Universidade do Algarve reserva para si o direito, em conformidade com o disposto no Código do Direito de Autor e dos Direitos Conexos, de arquivar, reproduzir e publicar a obra, independentemente do meio utilizado, bem como de a divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição para fins meramente educacionais ou de investigação e não comerciais, conquanto seja dado o devido crédito ao autor e editor respetivos.

“Tudo o que um sonho precisa para ser realizado é alguém que acredite que ele possa ser realizado.”

Roberto Shinyashiki

Agradecimentos

Em primeiro lugar, quero agradecer às duas pessoas mais importantes da minha vida, aos meus pais a quem dedico este trabalho por estarem presentes em todos os momentos dando-me força e apoio incondicional todos os dias.

Ao meu orientador de estágio, o Professor Doutor Joaquim Pinto Contreiras, pelo aconselhamento no decorrer de todo o estágio.

À Universidade do Algarve e a todos os docentes que me acompanharam durante o meu percurso académico.

Um especial agradecimento à Dr.^a Maribel Sequeira e ao Dr. Nuno Arez por me terem acolhido na empresa e proporcionado a oportunidade de me desenvolver não só a nível profissional como pessoal.

Aos colaboradores do JAH, em especial ao departamento de Reservas, onde estive no decorrer destes nove meses, pelo bom acolhimento, ajuda, espírito de equipa e por me terem integrado e recebido tão bem no seu espaço de trabalho.

Aos meus amigos pelo suporte durante este percurso.

A todos, que de uma forma ou outra contribuíram para que eu concluísse o meu Mestrado em Gestão de Recursos Humanos e, assim, realizasse um dos meus sonhos.

A todos, um enorme agradecimento!

Resumo

O setor turístico é uma indústria de grande impacto em Portugal e, especialmente, no Algarve. Este setor tem vindo a crescer cada vez mais ao longo dos anos, sendo a principal atividade económica da região.

O capital humano é portanto, uma das maiores fontes de vantagem competitiva das organizações e por isso, é necessário geri-lo, motivá-lo e incentivá-lo, disponibilizando-lhe todas as ferramentas e recursos necessários para que possa contribuir positivamente para o desempenho e sucesso organizacional.

As práticas de Gestão de Recursos Humanos devem garantir o sucesso organizacional através do envolvimento dos colaboradores na estratégia e objetivos organizacionais.

As empresas devem apostar na formação dos seus colaboradores que começa no acolhimento e integração para que o desempenho seja eficaz e as organizações se destaquem em relação à concorrência.

O presente trabalho objetiva descrever as atividades desenvolvidas durante o estágio curricular no Jupiter Algarve Hotel. Mostra também o projeto desenvolvido, que consiste na otimização do manual de acolhimento e integração e na criação de propostas de ação de formação inicial condizentes para os colaboradores.

Salienta-se que o processo de acolhimento, integração e socialização bem como as ações de formação inicial promovem a mudanças nos comportamentos e atitudes dos indivíduos e, conseqüentemente, permitem às empresas obter melhores desempenhos, mais rentabilidade do capital humano e o sucesso organizacional.

Palavras-chave: Recursos Humanos, Hotelaria, Acolhimento, Integração e Socialização e Formação Inicial.

Abstract

The tourism sector is an industry of great impact in Portugal, especially in the Algarve. This sector has been growing through the years and is the region's biggest economic activity.

Human capital is one of the largest sources of competitive advantage in any organization and therefore there is a need to manage it, motivate it and incentivize it, allowing access to every tools and resources required to contribute positively to its performance and organizational success.

Human Resources management should guarantee organizational success by inviting collaborators to involve themselves in the organization's strategy and objectives.

Companies should bet on its collaborators training and focus on Reception and Integration, so that its organizational practice is efficient and stands out among its competitors.

This present study objectively wishes to list all activities occurred during a curricular internship at Jupiter Algarve Hotel. It also shows the developed project, which examples the optimization of the Reception and Integration Manual and the creation of adequate action proposals to Initial Training for its collaborators

It is important to emphasize that the Reception, Integration and Socialization process along with any Initial Training actions, promote changes on the attitude and behaviour of individuals and consequently, allow companies to obtain better results, better human capital profitability and better organizational success.

Keywords: Human Resources, Hospitality, Reception, Integration, Socialization and Initial Training.

Índice Geral

Agradecimentos	iii
Resumo	iv
Abstract.....	v
Índice de Figuras	viii
Índice de Tabelas	viii
Lista de Abreviaturas.....	ix
Introdução.....	1
CAPÍTULO I - Enquadramento Teórico	3
O Setor Hoteleiro em Portugal e no Algarve	3
Gestão de Recursos Humanos	4
Recrutamento e Seleção	6
Acolhimento e Integração	10
Socialização Organizacional	13
Manual de Acolhimento	15
Formação e Desenvolvimento.....	16
Formação Inicial nas Empresas.....	17
Aprender a Saber, Aprender a Fazer e Aprender a Ser e Estar	18
Características do Formador	19
Tipos de Formação	20
CAPÍTULO II – Caracterização da Empresa	21
Apresentação do Jupiter Hotel Group	21
Breve História do Jupiter Algarve Hotel.....	22
Planeamento Estratégico do Jupiter Algarve Hotel.....	23
Missão.....	23
Visão	24
Valores.....	25
Organograma.....	26
ANÁLISE SWOT	28
Análise do Ambiente Interno do JAH.....	29
Análise do Ambiente Externo do JAH.....	31
CAPÍTULO III – Estágio Curricular no Jupiter Algarve Hotel	34
Descrição dos Recursos Humanos	34
Atividades Desempenhadas no Decorrer do Estágio	37

Descrição das Atividades Desempenhadas no Estágio	38
Análise Crítica do Estágio.....	43
Contributos do Estágio para Ultrapassar as Principais Limitações.....	44
CAPÍTULO IV – Projeto de Estágio no Jupiter Algarve Hotel.....	45
Introdução	45
Breve Síntese do Estado da Arte	45
Descrição do Projeto Desenvolvido	48
Análise Crítica do Projeto	53
Conclusões Finais.....	57
Referências Bibliográficas	59
Anexos.....	63
Anexo 1 - Ficha de Inscrição	64
Anexo 2 - Atividades Desempenhadas no Decorrer do Estágio	66
Anexo 3 – Manual de Acolhimento em Formato Papel	72
Anexo 4 – Manual de Acolhimento Formato Digital.....	107
Anexo 5 – Diretório de Serviço Geral.....	126

Índice de Figuras

Figura 1 - Fases do Programa de Integração.....	15
Figura 2 - Unidades hoteleiras do Jupiter Hotel Group.....	21
Figura 3 - Jupiter Algarve Hotel.....	23
Figura 4 - Organograma JAH.....	28
Figura 5 - Género dos colaboradores.....	34
Figura 6 - Idade dos colaboradores.....	34
Figura 7 - Habilitações literárias dos colaboradores.....	35
Figura 8 - Estado civil dos colaboradores.....	35
Figura 9 - Número de filhos dos colaboradores.....	35
Figura 10 - Departamentos do JAH.....	36
Figura 11 - Antiguidade dos colaboradores.....	37
Figura 12 - Antiguidade dos colaboradores.....	37
Figura 13 - Fluxograma das 4 Fases do recrutamento e seleção no JAH.....	40
Figura 14 - Lista de Procedimentos criados para Departamento Housekeeping.....	50
Figura 15 - Lista de Procedimentos criados para Departamento Food & Beverage.....	51
Figura 16 - Lista de Procedimentos criados para Departamento Front Office.....	51
Figura 17 - Lista de Procedimentos criados para Departamento Spa.....	52
Figura 18 - Plano de formação para ações de formação inicial.....	52
Figura 19 - Realizações do Projeto de Estágio.....	53

Índice de Tabelas

Tabela 1 - Vantagens e Desvantagens do Recrutamento Interno.....	8
Tabela 2 - Vantagens e Desvantagens do Recrutamento Externo.....	9
Tabela 3 - 1º Dia na Organização.....	12
Tabela 4 - Propostas de Conteúdo do Manual de Acolhimento.....	16
Tabela 5 - Valores JAH.....	26
Tabela 6 - Análise SWOT: Forças e Fraquezas.....	29
Tabela 7 - Análise SWOT: Oportunidades e Ameaças.....	31

Lista de Abreviaturas

ESGHT - Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo

FCBS - Faculdade de Ciências Humanas e Sociais

IEFP - Instituto do Emprego e Formação

JHG – Jupiter Hotel Group

JAH – Jupiter Algarve Hotel

JLH – Jupiter Lisboa Hotel

JMAR – Jupiter Marina Hotel

RH – Recursos Humanos

R&S – Recrutamento e seleção

SWOT - *Strengths, Weaknesses, Opportunities e Threats*

T.O.C – Técnico Oficial de Contas

Introdução

O trabalho que se segue foi criado no Âmbito do Mestrado de Gestão de Recursos Humanos da Faculdade desenvolvido pela Faculdade de Ciências Humanas e Sociais (FCHS) e pela Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo (ESGHT), ambas da Universidade do Algarve.

Após a conclusão do 1º ano de mestrado, a discente optou por fazer um estágio curricular com duração de 1260 horas, cerca de oito meses.

O estágio curricular procurou em consonância com a instituição referida, interligar a componente teórica do 1º ano do Mestrado em Gestão de Recursos Humanos com a aplicação da componente prática em contexto de trabalho. O estágio iniciou-se em Setembro de 2018 e terminou em Maio de 2019. Decorreu no Departamento de Recursos Humanos do Jupiter Algarve Hotel, pela supervisão da Responsável pelo Departamento de RH, a Sr.ª Carla Ramos e sob a orientação do Professor Doutor Joaquim Pinto Contreiras.

O principal motivo da escolha do Jupiter Algarve Hotel para a realização deste estágio prendeu-se com a sua notoriedade enquanto grupo hoteleiro que se encontra em expansão. O Jupiter Algarve Hotel é um hotel de 4 estrelas, o primeiro dos quatro hotéis que hoje fazem parte do Jupiter Hotel Group, que se encontra presente no mercado nacional desde Março de 1968, com a unidade hoteleira sedeadada na Praia da Rocha, em Portimão.

O grupo destaca-se pelo conceito inovador e diferenciador, apresentando os seus hotéis com um *design* temático, baseado nos mais altos padrões de qualidade, onde a Missão e Visão assentam na garantia de satisfação plena dos clientes de forma consistente, sustentável e garantindo ser a sua primeira escolha.

O presente trabalho relata o percurso desenvolvido durante o estágio, nomeadamente, as atividades desenvolvidas e o projeto de melhoria implementado na empresa. O projeto incidiu na otimização dos manuais de acolhimento e integração existentes para os colaboradores, na criação dos mesmos em formato digital e na produção de propostas de ação de formação inicial condizentes.

Relativamente à estrutura do presente trabalho, este é composto por quatro capítulos.

Num primeiro momento, no Capítulo I, é apresentada uma revisão bibliográfica sobre os temas que sustentam este trabalho.

O segundo momento tem início no Capítulo II, onde é apresentada uma caracterização não só do Jupiter Algarve Hotel como de todo o grupo uma vez que funciona de forma integrada. Neste são referidas a missão, visão, valores do grupo e um organograma da entidade de acolhimento, assim como, uma análise SWOT (*Strengths, Weakness, Opportunities e Threats*) do contexto interno e externo do Jupiter Algarve Hotel.

No Capítulo III, é feita uma descrição dos Recursos Humanos (género, idades, habilitações literárias, tipo de contrato, entre outras); são relatadas as atividades desempenhadas no estágio e apresentados os contributos do estágio para ultrapassar as principais limitações.

Num momento final, o Capítulo IV, começa com uma componente teórica, onde são apresentados autores que estudam o planeamento de um projeto. Esta informação interliga-se posteriormente, com a componente prática realizada no estágio, a descrição do projeto desenvolvido.

Por fim, são apresentadas as conclusões finais que refletem todo o percurso do estágio e as referências bibliográficas utilizadas na produção do relatório sustentando assim, todo o trabalho realizado.

CAPÍTULO I - Enquadramento Teórico

O Setor Hoteleiro em Portugal e no Algarve

O turismo é uma indústria de grande impacto em Portugal e, especialmente, no Algarve uma vez que é a principal atividade económica da região. A indústria hoteleira tem vindo a crescer cada vez mais ao longo dos anos, e por isso, é essencial que as práticas organizacionais sejam eficazes e organização obtenha sucesso.

A Organização Mundial do Turismo (OMT) descreve o turismo como “o conjunto das atividades desenvolvidas por pessoas durante as viagens e estadias em locais fora do seu ambiente habitual por um período consecutivo que não ultrapasse um ano, por motivos de lazer, de negócios, entre outros” e como sendo um “deslocamento voluntário e temporário do homem fora da sua residência habitual, por uma razão diferente que a de exercer uma atividade remunerada”.

De acordo com o Turismo de Portugal, o setor do turismo é a maior atividade económica exportadora do país, sendo responsável, em 2018, por 51,5% das exportações de serviços, 18,6% das exportações totais e por 29,2% das exportações de bens, tendo as receitas turísticas registado um contributo de 8,2% no PIB português. Foi também responsável pelo aumento de emprego com um peso de 6,7% na economia nacional, que representa 328,5 mil empregos em 2018. Em 2017, todas as regiões de Portugal apresentaram um crescimento significativo, com destaque para a região dos Açores (+16%), do Centro (+15%) e do Alentejo (+12%).

De acordo com o plano de ação para o desenvolvimento do turismo em Portugal, Portugal encontra-se em 26º lugar no ranking mundial em receitas turísticas, de acordo com a OMT, em 9º lugar no ranking UE 28 da Eurostat em dormidas de residentes no estrangeiro e em receitas turísticas e em 20º lugar dos destinos mais competitivos do mundo de acordo com o fórum económico mundial.

Em 2018, Portugal registou quase 25 milhões de hóspedes e 66,1 milhões de dormidas em comparação, com 2016, em que registou mais de 19,1 milhões de hóspedes e 53,5 milhões de dormidas.

Percebe-se, portanto, que as estatísticas provam o crescimento do turismo em Portugal, e, em consequência, também a oferta turística aumenta. Em 2018, registou-se um aumento de 5,4% em alojamentos turísticos e de 2,6% nos quartos e camas.

De acordo com o Instituto Nacional de Estatística (INE), o setor do alojamento turístico registou 2,7 milhões de hóspedes e 7,1 milhões de dormidas em junho de 2019, aumentando +9,7% e +5,6%.

Outro fator positivo, de acordo com o Turismo de Portugal, é o facto de Portugal atingir pela primeira vez a liderança mundial em termos de qualidade das infraestruturas turísticas, de acordo com o Relatório de Competitividade no Turismo de 2019 do Fórum Económico Mundial (World Economic Fórum, WEF). Neste relatório é anunciado que Portugal é o 12º país mais competitivo no que ao turismo diz respeito, depois de em 2017 já ter atingido o 14.º lugar.

Em 2019, Portugal surge também no 1º lugar ao nível mundial na componente de infraestruturas turísticas (que avalia a qualidade da oferta turística), ultrapassando países como Áustria, EUA ou Espanha (Turismo de Portugal, 2019).

Em Portugal, o Algarve, é uma das principais regiões turísticas juntamente com Lisboa e Madeira. A região do Algarve registou, em 2016, cerca de 18 milhões de dormidas e 3,9 milhões de hóspedes. Em 2018, o Algarve registou 18,8 milhões de dormidas e 4,2 milhões de hóspedes, um aumento de 4 milhões de dormidas e de cerca de 1 milhão de hóspedes, em comparação a 2016.

Gestão de Recursos Humanos

A Gestão de Recursos Humanos à semelhança com outras áreas do conhecimento tem vindo a evoluir. Atualmente, os Recursos Humanos são uma das áreas mais importantes, uma vez que as organizações mais bem-sucedidas são as que utilizam de forma mais eficaz os seus recursos humanos (Vardarlier, 2016).

A GRH consiste na gestão de capital humano nas empresas e inclui várias atividades tais como: recrutamento e seleção, descrição e análise de funções, formação e desenvolvimento, gestão de carreiras, gestão e avaliação de desempenho, e compensação (Pfeffer, 1998, cit in Veloso & Rodrigues, 2013).

Para Tavares (2010) a evolução da Gestão de Recursos Humanos remete para 5 fases:

- ❖ A 1ª fase (1900 – 1940) é focada na *administração de pessoal*, nas admissões, remunerações, formação e na disciplina;

- ❖ A 2ª fase (1950 – 1960) remete para a *gestão de pessoal* e tem foco no planeamento, admissões, remunerações, formação, avaliação, análise de funções, comunicação e na ação social;
- ❖ A 3ª fase (1970 – 1980) remete para a *gestão de recursos humanos* e destaca a seleção, processamento de salários, formação e a ação social;
- ❖ A 4ª fase (1981 – atualidade) consiste na *gestão estratégica de recursos humanos*, tem foco na subcontratação de atividades tradicionais, no desenvolvimento do capital humano, na facilidade de acesso ao conhecimento e na construção e qualidade das relações.
- ❖ A 5ª fase (1990 – atualidade) abrange e integra todos os papéis referidos anteriormente, tem foco na valorização das pessoas e na mudança.

Cowling e Mailer (1998) defendem que um bom departamento de recursos humanos é aquele que tem a capacidade de desempenhar vários papéis e que no mínimo um profissional de recursos humanos deve ser especializado e estar atualizado em áreas como: processos de recrutamento, seleção, formação, relações laborais, remuneração e atividades sociais.

Vardarlier (2016) acrescenta que para alcançar o sucesso organizacional, a organização deve beneficiar as competências e potencialidades do capital humano através do planeamento, da organização, da função de pessoal, da liderança e do controlo. Para o autor o planeamento deve determinar os padrões e os objetivos utilizados para melhorar os procedimentos e fazer previsões. Na organização, a empresa deve atribuir tarefas específicas e estabelecer departamentos. A função de pessoal remete para o recrutamento, treinamento e para o desenvolvimento dos trabalhadores. Devem ser determinados padrões de perfil, de avaliação de desempenho e de recompensas. A liderança acentua nos fatores motivacionais que promovem a eficácia do desempenho dos trabalhadores. Já o controlo remete para a determinação de metas e padrões de negócio (Vardarlier, 2016).

Segundo Monteiro (2012) o capital humano é um bem precioso e por isso, as organizações devem apostar no seu desenvolvimento para alcançar reconhecimento e notoriedade.

Recrutamento e Seleção

Cowling e Mailer (1998) afirmam que o recrutamento e seleção remetem para dois processos complementares do emprego que têm impacto a curto e longo prazo na eficácia organizacional. Os autores defendem que a responsabilidade do recrutamento e seleção deve ser partilhada pela gestão de linha e pela função pessoal. Ao departamento de pessoal compete a função de aconselhar quais as melhores práticas e técnicas, prestar apoio e aconselhamento profissional, enquanto a gestão de linha, decide quem deve ou não, ser empregado nos departamentos. Para que este processo seja eficaz a gestão de linha deve ter formação em seleção, isto é, na gestão de entrevistas para que se evitem más decisões de contratação.

Para Marras (2017) o recrutamento e seleção (R&S) consistem na captação e triagem de profissionais no mercado e na seleção e encaminhamento de profissionais para a empresa.

Caetano e Vala (2007) referem que o recrutamento remete para a fase em que a empresa atrai potenciais candidatos, enquanto a seleção remete para todo o processo desde a chamada dos potenciais candidatos até a decisão da admissão dos mesmos na empresa.

Assim, e segundo a informação apresentada anteriormente, percebe-se que o processo de recrutamento e seleção é aquele que permite verificar se o candidato se adequa ou não ao perfil necessário para ocupar a vaga disponível.

A decisão de empregar alguém é uma decisão muito significativa tanto para a organização quanto para o indivíduo podendo os custos ser entendidos mediante as três perspectivas que seguem (Cowling & Mailer, 1998).

1. Custos despendidos na publicidade, testes, entrevistas e colocações;
2. Custos salariais diretos, benefícios indiretos, custos de adequação do espaço, equipamento e ou serviços de apoio;
3. Custo potencial de uma má decisão, custos para a empresa no caso de o indivíduo não se ajustar ao posto de trabalho;

Cowling e Mailer (1998) defendem que quando se trata de preencher uma nova vaga na empresa, a pesquisa de candidatos deve partir do interior da mesma uma vez que permite aos colaboradores já vinculados, promoções e ou progressões de carreira ao mesmo tempo que, não se menospreza o potencial existente.

O recrutamento é um conjunto de procedimentos que pretende atrair candidatos qualificados para uma área específica no intuito de preencher as necessidades de recursos humanos da empresa (Chiavenato, 2004).

Outros autores acrescentam que o recrutamento refere-se ao processo e às várias fases de pesquisa de candidatos mais adequados para corresponder as necessidades da empresa (Cowling & Mailer, 1998).

Para Cowling e Mailer (1998) o recrutamento remete para os processos e diversas fases de pesquisa de candidatos adequados para a empresa. Devem portanto, estar preenchidas três condições prévias antes de se iniciar a procura dos candidatos:

1. Deve ser confirmada a necessidade de preencher a vaga;
2. Deve ser feito um enquadramento ou planeamento de recursos humanos para verificar a situação global;
3. Adequar a especificação e fazer uma análise ao posto de trabalho ao qual que remete para a vaga.

As fontes de recrutamento são as instâncias que devem ser exploradas na procura de recursos humanos para fornecer o processo seletivo da empresa. As fontes de recrutamento mais utilizadas são (Marras, 2017):

- ❖ Prospeção interna;
- ❖ Antigos colaboradores da empresa;
- ❖ Candidaturas espontâneas;
- ❖ Candidaturas recomendadas pelos colaboradores internos;
- ❖ Empresas de recrutamento;
- ❖ Fóruns de Emprego;
- ❖ Agências governamentais.

Dependendo do tipo de fonte a ser utilizada na procura de recursos (candidatos), o recrutamento pode ser interno, externo e misto.

O recrutamento interno é aquele que é feito com recursos aos dados e quadros existentes na organização pelos Recursos Humanos da própria empresa. Já o recrutamento externo, é aquele que é feito por empresas de recrutamento externas para atrair candidatos que estão fora da empresa (Michel, 2007).

O recrutamento interno apresenta vantagens e desvantagens, conforme evidenciado na tabela abaixo apresentada.

Recrutamento interno	
Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> – Baixo custo; – Mais rápido; – Cria sentido de justiça visto que oferece oportunidade de crescimento e valorização aos colaboradores da empresa; – Rentabiliza investimentos feitos na formação; – Promove a motivação e encoraja o desenvolvimento profissional dos colaboradores da empresa. 	<ul style="list-style-type: none"> – Ausência de novas ideias; – Possibilidade de conflitos internos; – Mantém inalterado o capital humano da empresa; – Mantém e conserva a cultura existente na empresa.

Tabela 1 - Vantagens e Desvantagens do Recrutamento Interno.

Fonte - (Elaborado pela autora, adaptado de Michel (2007); Antunes, Nascimento, Toledo e Cunico (2016)).

Cardoso (2005) acrescenta, no que remete para as vantagens, que o recrutamento interno pressupõe a valorização dos recursos humanos uma vez que dá a oportunidade de progredir e evoluir aos colaboradores já existentes na empresa. Consequentemente, estimula a sua motivação para o auto-aperfeiçoamento e nova aquisição de competências. O autor refere ainda que este tipo de recrutamento permite minimizar os riscos de inadaptação sendo por isso, o mais viável, para as empresas que preferem investir na formação contínua dos colaboradores já colocados.

Se por um lado existem vantagens, por outro, existem algumas desvantagens apontadas pelo autor. Cardoso (2005) refere que o facto de se considerar que haverá sempre alguém na empresa capaz de assumir postos de maior responsabilidade, é uma convicção que pode levar a diminuição das exigências do perfil pretendido negligenciando assim a eficácia.

Contrariamente e como se pode verificar na tabela abaixo anunciada, existem também vantagens e desvantagens no recrutamento externo.

Recrutamento externo	
Vantagens	Desvantagens
<ul style="list-style-type: none"> – Introduz novos talentos; – Enriquece a empresa com novas experiências e métodos profissionais; – Aumenta o capital intelectual com novos conhecimentos; – Renova a cultura organizacional. 	<ul style="list-style-type: none"> – Custos altos; – Tempo de espera; – Menos seguro pois a empresa não conhece o candidato; – Afeta a motivação dos colaboradores existentes na empresa; – Exige técnicas de socialização organizacional para os novos funcionários.

Tabela 2 - Vantagens e Desvantagens do Recrutamento Externo.

Fonte - (Elaboração própria, adaptado de Michel (2007); Antunes, Nascimento, Toledo e Cunico (2016)).

O processo de seleção inicia-se na sequência do processo de recrutamento. A seleção consiste na escolha dos candidatos mais apropriados as necessidades do cargo e da empresa, funcionando como uma *espécie de filtro*.

Para Chiavenato (1999) a seleção funciona como um filtro visto que permite que a empresa escolha apenas os candidatos que manifestam características desejáveis à organização possam ingressar na mesma. Representa portanto, uma ferramenta essencial de gestão de pessoas uma vez que permite identificar os indivíduos que possuem o perfil desejado pela análise e descrição do cargo.

Segundo Werther e Davis (1983, cit in Antunes, Nascimento, Toledo & Cunico, 2016) o processo de seleção abrange mecanismos específicos que permitem avaliar as competências, o potencial e o conhecimento de cada candidato. Este processo permite aos RH identificar quais os candidatos mais adequados a função.

Segundo Elgenneni (2009, cit in Antunes, Nascimento, Toledo & Cunico, 2016) os formulários de emprego, os testes e as entrevistas são os meios de avaliação mais utilizados para avaliar e comparar as qualificações. Para a autora os formulários de emprego permitem excluir logo numa fase inicial os candidatos que não tem certos requisitos exigidos para a vaga, como por exemplo, experiência profissional mínima ou idade e formação específica. Os testes permitem avaliar aptidões necessárias para o cargo e permitem recolher informação acerca do candidato que não esta expressa no

currículo (e.g., testes de inteligência ou de personalidade). Já as entrevistas permitem o contato direto entre o contratante e a candidato.

Acolhimento e Integração

O processo de acolhimento e integração é uma das práticas mais importantes numa empresa. Para um indivíduo recém-chegado a uma empresa, o processo de admissão, afigura um período de aprendizagem de novas tarefas associadas a uma nova função e a um novo papel social. Esta nova realidade desperta, em muitos dos casos, ansiedade aos recém-chegados uma vez que os indivíduos são predispostos a uma realidade desconhecida (Caetano & Vala, p.312, 2007).

Percebe-se portanto que, para evitar este tipo de sentimento, a empresa deve, preparar previamente todo o material e informação necessária com vista a proporcionar aos novos membros, um bom acolhimento.

Os programas de acolhimento devem ser preparados com vista a fornecer, gradualmente, ao recém-chegado, informações sobre as exigências do novo cargo, evitando sobrecarrega-los, e assim, minimizar a sensação de ansiedade e segurança (Caetano & Vala, p.312, 2007).

Watts – Davies (1983, p.14, cit in Caetano & Vala, p.312, 2007) refere que antes de qualquer empresa elaborar um plano de acolhimento, devem ser considerados os seguintes aspetos:

- ❖ Qual a informação a dar sobre a empresa, equipa de trabalho e cargo;
- ❖ Selecionar quem irá dar essa informação;
- ❖ Quando se deve dar a informação (se antes da admissão, no primeiro dia ou posteriormente nos dias seguintes).

Teodoro (2017, pag.13), realça que o processo de integração abrange três aspetos essenciais para o novo colaborador, sendo estes:

- ❖ Acolhimento: remete para à receção do novo colaborador e para à familiarização deste com a organização, envolve a apresentação do espaço físico e colegas de trabalho, dos procedimentos, das políticas entre outros;
- ❖ Aprendizagem (treinamento): envolve a transmissão de conhecimentos/habilidades necessários para o desempenho das funções;

- ❖ Resultados: envolve a apresentação dos resultados esperados/ objetivos por alcançar (habilidades, conhecimentos, atitudes e comportamentos esperados), tanto ao nível do setor onde atuará quanto no âmbito da organização como um todo.

Carvalho (2011, pag.62) refere que os processos de integração dos novos membros nas organizações podem assumir diversas formas independentes ou complementares:

- Distribuição de manuais de acolhimento, de boa conduta e ou de higiene e segurança;
- Turn around interno que consiste em visitas guiadas pela empresa permitindo ao colaborador recém-chegado conhecer os diferentes Departamentos;
- Formações de acolhimento e integração.

São várias as estratégias que os Recursos Humanos podem utilizar para acolher e integrar os novos colaboradores. Machado (2013) apresenta alguns métodos de integração, sendo estes:

- Apresentação de vídeos (à distância on-line ou presencialmente);
- Reuniões com representantes dos diferentes Departamentos/Secções;
- Tour interno pela organização;
- Elaboração de um manual de integração.

Caetano e Vala (p.312, 2007) referem que estudos sobre o tema acolhimento têm revelado que um bom programa de acolhimento, aquele que é planeado e implementado estrategicamente, tem benefícios para os indivíduos e organizações.

O programa de formação do 1º dia na organização sugerido pela autora pode ser analisado na tabela que é apresentada abaixo. Os autores apresentam uma sequência cronológica onde se pode visualizar as horas e respetivas ações a desenvolver assim como a instrução correspondente e quem deve orientar as respetivas ações (D/TRH – Diretor/ Técnico de Recursos Humanos ou SHD – Superior Hierárquico Direto).

Horas	Ações a Desenvolver	Instrução	Orientador
09:00	Boas Vindas e Recepção		D/TRH
09:15	Apresentação da Empresa:	<ul style="list-style-type: none"> - História; - Missão, Objetivos; - Funcionamento, Organograma; - Negócio, Atividades, Mercado; - Implantação, dispersão geográfica. 	
10:00	Visionamento de um filme sobre a empresa		
10:30	Intervalo para o café		
11:00	Normas Internas de Funcionamento:	<ul style="list-style-type: none"> - Legislação Laboral, A.E., A.C.T.V (entrega de exemplar); - Normas disciplinares e regulamentos internos (entrega de exemplar); - Política de remuneração e regalias sociais; - Higiene e Segurança no Trabalho. 	D/TRH
12:00	Informações gerais:	<ul style="list-style-type: none"> - Refeitório; - Transportes; - Instalações sanitárias/ balneários; - Marcação do ponto/ cartão de identificação. 	
12:30	Formalidades administrativas:	<ul style="list-style-type: none"> - Leitura e assinatura do Contrato de Trabalho (dar um exemplar); - Preenchimento de vários formulários. 	
13:00	Almoço		
14:00	Apresentação ao superior hierárquico direto:	<ul style="list-style-type: none"> - Posicionamento na Estrutura; - Informações sobre o Posto de Trabalho e Funções a Desempenhar; - Conhecimentos do Plano de Formação. 	D/TRH
14:30	Apresentação às outras hierarquias		SHD
15:00	Apresentação aos colegas		
15:30	Visita geral às instalações		
16:00	Integração no Posto de Trabalho:	<ul style="list-style-type: none"> - Prevenção e Segurança; - Especificidades do Posto de Trabalho. 	

Tabela 3 - 1º Dia na Organização.

Fonte - (Elaboração própria, adaptado de Caetano & Vala, p.313, 314, (2007)).

A autora sugere que no primeiro dia do recém-chegado a empresa, esta deve-lhe facultar, um programa de formação consistente e objetivo.

Young e Lundberg (1996, cit in Caetano & Vala, p.312, 2007) acrescentam que deve ser dado mais ênfase ao que é mais importante para o recém-chegado invés do que é importante para a organização, os autores sugerem que a empresa se foque na questão emocional afirmando que a empresa deve-se preocupar em fazer com que o recém-chegado se sinta bem apoiado ao nível emocional.

Socialização Organizacional

Após a cessação dos processos de recrutamento e de seleção, é necessário assegurar que o novo membro da organização, seja acolhido e integrado da melhor forma possível.

O processo de socialização é uma das fases mais importantes do recrutamento uma vez que é através das estratégias de integração do recém-chegado que os valores organizacionais e os comportamentos desejados são transmitidos pela organização e interiorizados pelos recém-chegados (Almeida, 2004).

A socialização caracteriza-se como “o processo através do qual o indivíduo aprende os valores, as competências, os comportamentos esperados e o conhecimento essencial para assumir um papel organizacional e participar como membro pleno da organização” (Louis, 1980, pp.229-230, cit in Rego, Cunha, Gomes, Cunha Cardoso & Marques, 2015).

Para os autores a socialização abrange 3 planos para os indivíduos, sendo estes, a aquisição de comportamentos adequados no intuito de desempenhar eficazmente a sua função, o desenvolvimento de competências e capacidades relacionadas com o trabalho e o ajustamento aos valores e normas da organização (Rego et al., 2015).

Cooper-Tomas e Anderson (2006, cit in Rego et al., 2015) acrescentam que a socialização implica mudanças tanto nas competências do indivíduo quanto nos conhecimentos, nas capacidades, nas atitudes, nos valores e nos relacionamentos. Os autores defendem que estas mudanças permitem aos indivíduos formar o sentido da envolvente e da sua relação com a mesma.

Percebe-se portanto, que socialização remete para a aprendizagem da cultura organizacional, com a aprendizagem das matérias específicas para cada função a

desempenhar, das políticas e linguagem do cargo e/ou da organização (Cooper-Tomas e Anderson, 2006, cit in Rego et al., 2015).

Segundo os vários autores o processo de socialização pode ser definido por 3 fases, sendo estas (Rego et al., 2015):

1. O pré-ingresso (ou socialização antecipatória) abrange o processo de seleção e ocorrências anteriores, remetendo para as noções e perspectivas que os indivíduos têm da organização. É na fase de recrutamento e seleção que a empresa faculta aos candidatos a informação sobre as suas políticas, condições de trabalho, remunerações e oportunidades de carreira que oferece.
2. O encontro remete para o momento em que o individuo assume as suas novas funções. É neste período que o recém-chegado aprende as competências necessárias ao exercício das funções, recebe ensinamentos mais concretos acerca da cultura organizacional e compreende o que dele é esperado. Esta fase assume grande relevância pois é onde o recém-chegado tem as primeiras interações com a equipa de trabalho e no caso dos indivíduos menos experientes, é o momento onde se pode reduzir as incertezas e a ansiedade. É portanto, a fase onde o laço afetivo com a organização se começa a desenvolver.
3. A metamorfose é o momento em que o novo membro já internalizou as normas da empresa e grupo de trabalho, compreende e aceita as normas, sente-se confiante na execução das suas funções com sucesso e compreende o sistema de valores da organização. Quando a metamorfose não ocorre, há a possibilidade de abandono da organização, o desconforto pessoal e os conflitos indesejáveis são mais prováveis.

Segundo Almeida (2004) a socialização organizacional caracteriza-se pela forma como a organização transmite ao recém-chegado o seu modo de pensar e agir. Proporciona ao recém-chegado a redução da impressão de papéis e em consequência, o aumento da segurança. Assume-se como um processo que cria para a equipa ou organização uma maior uniformidade comportamental entre os membros, desenvolve uma base para o entendimento, para a colaboração entre pares/ equipas e reduz o potencial de conflitos (Gontijo, 2008).

O processo de socialização permite aos novos indivíduos adquirir informações sobre o ambiente do qual passam a fazer parte, ao mesmo tempo que transmite a organização informações de outros ambientes onde estes indivíduos já permaneceram (Almeida, 2004).

De acordo com Almeida (2004) um programa de integração para ser eficaz deve englobar 7 fases tal como se verifica na informação apresentada na figura que se segue.

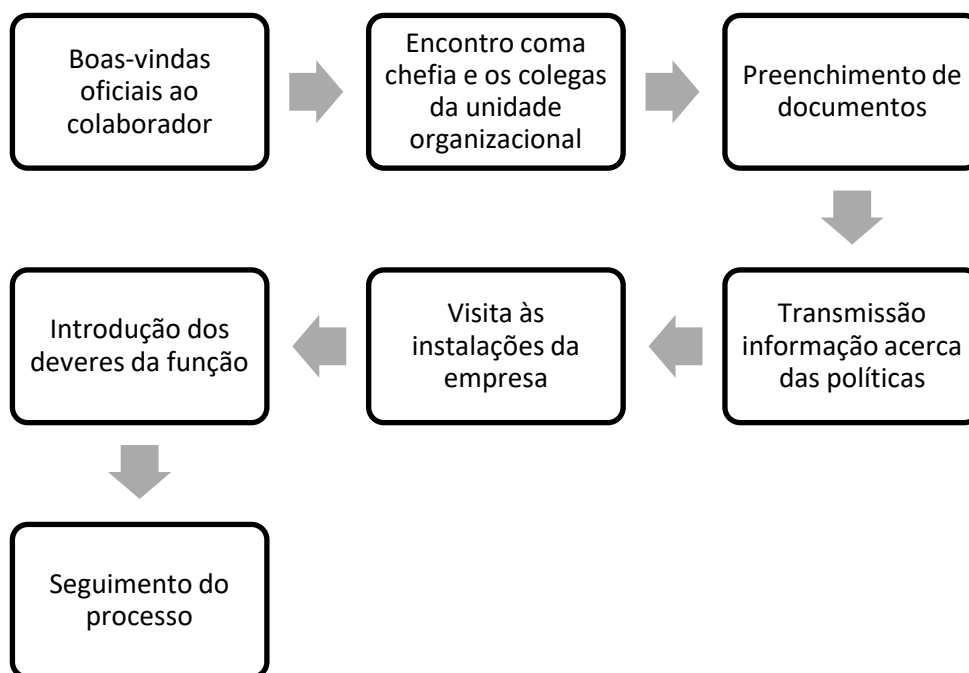


Figura 1 - Fases do Programa de Integração.

Fonte - (Elaboração própria, adaptado de Rego, Cunha, Gomes, Cunha Cardoso & Marques, p.346, 347, (2015)).

Manual de Acolhimento

Atualmente são cada vez mais, as organizações que utilizam o manual de acolhimento como instrumento estratégico nas políticas de gestão empresarial. Assume-se por ser uma ferramenta indispensável na Gestão dos Recursos Humanos uma vez que atua como um instrumento facilitador nos processos de Acolhimento e Integração/Socialização dos recém-chegados a organização.

Os manuais de acolhimento devem ser objetivos e atrativos, deve-se portanto, evitar descrições exaustivas. Os mesmos devem remeter para a organização e setor de atividade em que o indivíduo se vai inserir e permitir a sua integração de forma rápida e eficaz (Almeida, 2004 & Rego et al., 2015).

O manual de acolhimento deve englobar, aspetos tais como, a cultura organizacional, as normas e comportamentos a seguir, de uma forma geral, deve incluir todas as informações que a organização considera como indispensáveis para integrar os novos colaboradores (Carvalho, 2011).

Os autores sugerem que no manual de acolhimento devem constatar algumas informações essenciais, tal como se pode visualizar na tabela abaixo apresentada.

Almeida (2004)	Rego, Cunha, Gomes, Cunha Cardoso & Marques (2015)
1. Carta do Administrador ou Presidente;	1) Mensagem do responsável máximo da organização;
2. Apresentação da organização;	2) Organograma da organização;
3. A Informação na organização:	3) Produtos e serviços da organização;
a) Tipos de redes de comunicação;	4) Mapa da organização/departamentos;
b) Publicações periódicas;	5) Termos chave da organização/função;
c) Caixa de sugestões;	6) Código de ética da organização;
d) Política de qualidade;	7) Políticas da organização;
e) Critérios e normas da organização;	8) Objetivos da função;
4. Políticas de higiene e saúde no trabalho;	9) Mapa de férias;
5. O dia-a-dia na organização;	10) Plano de compensação e outros benefícios;
6. Horários de trabalho;	11) Avaliação de desempenho;
7. Marcação de ponto;	12) Plano de carreiras;
8. Faltas justificadas;	13) Programa de formação da organização;
9. Feriados;	14) Requisição de material e reembolso de despesas;
10. Refeitório;	15) Lista telefónica e eletrónica interna;
11. Deslocação em serviço.	16) Procedimentos de segurança e emergência.

Tabela 4 - Propostas de Conteúdo do Manual de Acolhimento.

Fonte - (Elaboração própria, adaptado de Almeida, p.205, (2004) & Rego, Cunha, Gomes, Cunha Cardoso & Marques, p.348, (2015)).

Formação e Desenvolvimento

Rego, Cunha, Gomes, Cunha Cardoso e Marques (p.425, 2015) defendem que o desenvolvimento remete para uma panóplia de atividades a longo prazo enquanto a formação tem um horizonte temporal mais curto. Os autores defendem que desenvolvimento engloba todas as atividades que enriquecem as capacidades individuais em consonância com os objetivos e necessidades da organização (e.g., sucessão da empresa ou planos estratégicos). Já a formação destina-se a preencher falhas específicas relacionadas com determinada função.

Christian-Carter (2002, cit in Rego, Cunha, Gomes, Cunha Cardoso & Marques, p.425, 2015) conclui que a formação é, portanto, uma das atividades do desenvolvimento, ou seja, é através da formação que existe desenvolvimento sendo esta a sua relação.

Formação Inicial nas Empresas

A formação inicial geral é obrigatória, ocorre durante o período experimental e inicia-se ao trabalhadores que iniciam funções públicas, visando contribuir para a consciencialização dos valores de serviço público e das especiais características do desempenho de funções públicas (Art.7º, nº 1).

A formação inicial específica destina-se à aquisição de competências indispensáveis ao início qualificado de uma atividade profissional e é realizada através de um programa adequado de formação (Art.7º, nº 2). Esta formação pode ser desenvolvida numa fase anterior à admissão, como condição da mesma, ou numa fase posterior à admissão, integrando o período experimental (Art.7º, nº 3).

Segundo Buckley e Caple (2003, cit in Rego, Cunha, Gomes, Cunha Cardoso & Marques, 2015) a formação define-se como o “conjunto de experiências de aprendizagem planeadas por uma organização, com o objetivo de induzir uma mudança nas capacidades, conhecimentos, atitudes e comportamentos dos empregados no trabalho”.

A implementação de ações de formação nas empresas permite aos recém-chegados aumentar o seu nível de competência, desempenho e conseqüentemente, a produtividade. As ações formativas permitem ainda diminuir o desperdício de tempo e de recursos na medida em que os trabalhadores ficam devidamente preparados, assim como os acidentes de trabalho (Rego, Cunha, Gomes, Cunha Cardoso & Marques, 2015).

Segundo França (2013, cit in Pereira & Ramos, 2018) a participação dos indivíduos nas ações formativas proporciona benefícios a vários níveis. As ações formativas aumentam a capacidade de adotar novas tecnologias e métodos em contexto de trabalho, melhora a motivação e a aspiração dos trabalhadores e proporciona melhor supervisão visto que os trabalhadores bem formados necessitarão de menos supervisão, o que constitui uma mais-valia para a organização a nível de tempo e esforço.

Quintas (2005) caracteriza o desenvolvimento das ações de formação nas organizações em 5 fases, sendo estas:

1. Estabelecimento da orientação geral (do pré-diagnóstico à explicitação da política de formação);
2. O levantamento das necessidades de formação;
3. A elaboração da proposta de ação formativa (realizar um plano de formação);
4. O desenvolvimento da ação formativa;
5. O controlo da ação formativa (uma avaliação).

Cardim (2009) acrescenta que o aperfeiçoamento profissional dos ativos da empresa melhora não só as competências profissionais como permite atualizar os conhecimentos e alarga a série de atividades realizadas. De uma forma geral, a formação permite melhorar o desempenho das funções exercidas, e em consequência, colmatar os problemas e falhas de execução nos trabalhos.

Aprender a Saber, Aprender a Fazer e Aprender a Ser e Estar

Para Rego, Cunha, Gomes, Cunha Cardoso & Marques (2015), numa formulação mais clássica, a formação destina-se a obter resultados em três vertentes do saber:

- 1) *Saber-saber* – Permite que o indivíduo adquira e melhore conhecimentos gerais e específicos necessários ao exercício da função, e capacidades cognitivas (e.g., compreensão e raciocínio);
- 2) *Saber-fazer* – Permite que ao indivíduo adquirir e melhorar capacidades motoras, ou seja, métodos, técnicas e instrumentos necessários para um bom desempenho;
- 3) *Saber ser e estar* – Relaciona-se com atitudes e comportamentos. Permite que o indivíduo aprenda modos de estar adequados à função e às necessidades da organização (e.g., competências de comunicação interpessoal, capacidade de relacionamento com os clientes, capacidade de gerir conflitos, entre outros).

No que remete para as áreas de intervenção da formação, os autores identificam quatro, sendo estas:

1. A transmissão de informações – Certifica a transmissão dos conteúdos sobre a organização (e.g., clientes e produtos);
2. Mudança de atitude face ao trabalho – Promove o ajustamento das atitudes e comportamentos do indivíduo à estratégia da organização, promove a melhoria

- das relações interpessoais, a capacidade de auto-análise e, conseqüentemente, o desenvolvimento pessoal;
3. Desenvolvimento de capacidade de trabalho – Permite melhorar a capacidade de execução da tarefa;
 4. Desenvolvimento de conceitos – Permite desenvolver domínios mais abstratos no indivíduo (e.g., pensamento estratégico global).

Características do Formador

As ações de formação podem ser promovidas internamente por técnicos da própria organização que estejam capacitados a dar formação (Cardim, 2009).

De acordo com Quintas (2008) os formadores devem ter características próprias e específicas. Segundo a autora os formadores devem dominar 5 áreas de conhecimento, sendo estas: princípios da prática, os métodos, os conteúdos, os formandos e a si próprio.

Os conhecimentos dos princípios da prática remetem para os conhecimentos relativos à filosofia educativa que deve favorecer às práticas de educação e formação de adultos (Andrologia, reflexão crítica, entre outros) (Quintas, 2008).

Para a autora (Quintas, 2008) o conhecimento dos métodos é fundamental, pois os métodos são as ferramentas que o formador utiliza para proporcionar situações de aprendizagem/ formação.

O conhecimento dos conteúdos traduz-se na identificação dos conteúdos que melhor se adequam a uma determinada situação; na capacidade de reconhecer a relação entre o grupo em formação e os conteúdos a serem desenvolvidos; na compreensão do impacto desses conteúdos no ambiente físico e psicológico; na capacidade de selecionar e de viabilizar as estratégias de ensino adequadas e na consciência de que essas situações se revestem de sentido para o formando (Quintas, 2008).

A autora salienta que o formador deve ter conhecimento dos formandos para poder definir qual a formação a administrar visto que cada formando é um caso específico (Quintas, 2008).

Assim, o formador deve conhecer o contexto de origem e os significados que o formando atribui, deve identificar o estilo de aprendizagem do mesmo bem como as motivações que o levaram a participar na formação.

Num último ponto, a autora salienta a importância dos conhecimentos que o formador tem de si próprio. Estes permitem que o formador assuma uma determinada filosofia de ensino, que refine a sua competência e que mantenha consciência da sua entidade (Quintas, 2008).

Tipos de Formação

A formação contínua promove a atualização e a valorização pessoal e profissional dos trabalhadores e dirigentes, em consonância com as políticas de desenvolvimento, inovação e mudança. A mesma decorre ao longo da carreira profissional do trabalhador e integra a aprendizagem formal, a não formal e a informal (Art.8º, nº 1, 2, 3 e 4).

Já a formação para a valorização profissional propõe-se ao reforço das competências profissionais dos trabalhadores, no intuito de os integrar num novo posto de trabalho, na sequência de reorganização de órgãos ou serviços (Art.9º).

Numa outra perspetiva, Cardim (2009) afirma que as formas mais comuns de aperfeiçoamento profissional são a atualização, a reciclagem e a formação de promoção ou complementar.

A atualização remete a formação de novas técnicas nos trabalhadores para que estes acompanhem evolução tecnológica ou organizativa. Já a reciclagem tem como propósito fazer uma espécie de “manutenção” do grau de operacionalidade dos indivíduos. A reciclagem abrange ações de recuperação de motivação dos trabalhadores (Cardim,2009).

Percebe-se portanto, que a atualização tem como objetivo dotar nos trabalhadores conhecimentos que estes ainda não detêm, enquanto a reciclagem passa foca-se nos conhecimentos que os indivíduos já têm, lembrando-os da importância da utilização dos mesmos.

O autor refere ainda, a formação de promoção ou complementar. Esta tem o propósito de preparar os trabalhadores para aspetos novos das profissões, sendo direcionada para casos, por exemplo, de progressão de carreira. Direciona-se assim, para trabalhadores cuja progressão ou mudança de posto implique mudanças no que remete para o conteúdo de trabalho (Cardim, 2009).

CAPÍTULO II – Caracterização da Empresa

Apresentação do Jupiter Hotel Group

O Jupiter Hotel Group surge no mercado hoteleiro em Março de 1968 com a sua primeira unidade hoteleira sediada na Praia da Rocha, em Portimão, o Jupiter Algarve Hotel, entidade de acolhimento do estágio curricular.

Atualmente, a cadeia hoteleira é composta por quatro unidades hoteleiras, podem ser observadas na figura abaixo apresentada, e destaca-se pelo conceito inovador e criativo de cada hotel, visto que cada um apresenta um design temático muito específico.



Figura 2 - Unidades hoteleiras do Júpiter Hotel Group.

Fonte: Manual do Colaborador Júpiter Algarve Hotel, 2019 (adaptado).

O segundo hotel do grupo, nasce em 2015, o Jupiter Lisboa Hotel de quatro estrelas e com 224 unidades de alojamento. Situado na Avenida da República no Centro de Lisboa, o design temático é inspirado na cultura Lisboeta, nos bairros, nos monumentos e símbolos.

Em 2017 abriu o terceiro hotel do grupo, o Jupiter Marina Hotel com 150 unidades de alojamento. Este hotel localiza-se junto ao Rio Arade, a 100 metros da Zona Ribeirinha de Portimão.

O Jupiter Marina apresenta uma decoração inspirada nos elementos naturais de Monchique (macracés e madeiras de eucalipto), Portimão (Tons do Rio Arade) e Silves. Assim, o Jupiter Marina é um hotel direcionado para casais uma vez que oferece uma decoração inspirada no tema *boho chic* e no romantismo.

Recentemente, em 2018, e no seguimento de uma remodelação do antigo Hotel Montechoro, nasce o quarto hotel, o Jupiter Hotel Albufeira com 400 unidades de alojamento, a primeira unidade de 5 estrelas do Grupo. Situa-se em Albufeira e é um Family Resort com a temática *family & fun* sendo por isso direcionado para famílias uma vez que oferece diversos espaços de lazer e diversão.

Breve História do Jupiter Algarve Hotel

O Jupiter Algarve Hotel foi o primeiro hotel do grupo, contado já com 52 anos de existência. É composto por 183 unidades de alojamento que se encontram divididas por 8 pisos e apresenta diversas tipologias de unidade de alojamento: *Standard, Familiar, Superior, Premium, Deluxe, Suíte e Junior Suíte*.

Em 2015, foram feitas remodelações em todo o hotel, uma nova denominação e um novo conceito inspirado no tema do mar. Toda a decoração do hotel é alusiva a este tema, onde cada andar representa uma profundidade diferente do oceano. As cores do fundo do oceano pintam os pisos mais baixos e as cores quentes da superfície do mar os pisos mais altos.

Ao serviço de alojamento, o hotel acresce uma vasta gama de outros serviços para os seus clientes. Destaca-se o Restaurante Jupiter, que oferece o conceito inovador de *show-cooking* assente nas raízes da cozinha tradicional portuguesa, o Bar Jupiter com música ao vivo diariamente, uma piscina exterior, *room service* 24 horas por dia, Internet WiFi gratuita em todo o hotel, um parque de estacionamento coberto, uma sala de Fitness, um Spa com piscina interior e 4 salas de conferência.

No intuito de preservar e dar a conhecer a cultura da cidade de Portimão, o hotel estabelece uma parceria com o Museu de Portimão. Em resultado desta parceria, no interior do hotel existem várias peças pertencentes ao Museu em exposição ao acesso dos colaboradores e clientes.

O hotel dispõe ainda de uma sala, situada à entrada e junto a receção, dedicada a exposições temporárias em colaboração com entidades locais e regionais, tais como a Universidade do Algarve.



Figura 3 - Jupiter Algarve Hotel.

Fonte - <https://www.jupitalgarvehotel.com/pt/page/fotos-algarve-hotel.9.html>.

Planeamento Estratégico do Jupiter Algarve Hotel

Scorsolini-Comin (2012) afirma que as políticas de gestão das empresas são expressas por meio das suas missões, visões e valores e podem ser entendidas como reguladores de práticas políticas, sociais e ambientais da cultura em que a empresa se insere.

Percebe-se portanto, que uma das formas de se compreender a política de gestão de uma empresa prende-se pela análise da sua missão, visão e valores.

Para que o planeamento estratégico seja bem-sucedido na admissão dos novos colaboradores, os RH do Jupiter Algarve Hotel, entregam um manual de acolhimento e integração que expõe toda a informação sobre as políticas de gestão e as normas de conduta a seguir de acordo com a sua missão, visão e valores.

Missão

Segundo Scorsolini-Comin (2012) a missão de uma empresa é a sua “razão de ser” ou o motivo para o qual ela existe. A missão é portanto, o motivo pela qual a empresa foi criada e orienta a atividade diária dos colaboradores.

De acordo com Almeida (2004) a missão organizacional deve responder a três perguntas: *Quem somos?*, *O que fazemos?* e *Porque fazemos?*. Para Niven (2005, cit in Almeida, 2004) a missão caracteriza-se por ser o propósito central da organização e por isso, inclui os objetivos essenciais do negócio e foca-se, principalmente, no mercado e clientes a que se destina.

A missão do Jupiter Algarve Hotel destaca o elemento humano como foco, sendo este composto pelos clientes, acionistas, empregados e fornecedores. O hotel objetiva ser um operador hoteleiro de referência no sector, pela excelência do desempenho medido pelos vários *stakeholders*. Pretende proporcionar aos hóspedes satisfação através dos produtos e serviços, aos colaboradores satisfação no trabalho e aos investidores uma boa performance financeira.

Tem como missão proporcionar aos colaboradores elevados padrões de qualidade do serviço que possibilitem proporcionar aos clientes experiências consistentes com as expectativas dos mesmos. Ser uma comunidade de pessoas para as pessoas assente em princípios, tais como o respeito pela dignidade humana e o serviço do bem comum mantendo sempre uma distribuição justa.

Em suma, toda a cadeia hoteleira ambiciona *“fazer felicidade com consistência e sustentabilidade na indústria do turismo, criando valor e marcando a diferença pelo amor, conhecimento e dedicação”* (Jupiter Hotel Group, 2019).

Visão

A visão remete para aquilo que a empresa ambiciona ser no futuro e serve de impulso para motivar o desempenho de todos os envolventes da empresa numa escala de curto, médio e longo prazo (Portella & Borba, 2015).

Almeida (2004) relaciona a visão com a missão e os valores. Para o autor a visão é a imagem que a organização tem de algo que pretende alcançar (e.g., onde deseja estar ao fim de 4, 8, 10 anos). Percebe-se portanto, que enquanto a missão representa o que a empresa é na realidade atual, a visão remete para aquilo que a empresa ambiciona ser no futuro.

A visão que os Jupiter Algarve Hotel têm é a de fazer felicidade com consciência e sustentabilidade criando valor e marcando pelo amor, conhecimento e a dedicação diários.

Valores

Segundo Niven (2005, cit in Almeida, 2004) os valores representam as convicções da organização e são demonstrados através dos comportamentos diários dos seus funcionários. Para o autor não existem valores universais e nenhum é dado como certo ou errado. Cada empresa deve definir os valores fundamentais da sua *essência*. Cabe aos proprietários da organização definir estes valores uma vez que estes se caracterizam pelas convicções do fundador ou presidente da empresa. Os valores devem portanto, ser comunicados aos colaboradores das empresas através de histórias, símbolos, comportamentos e ações.

Tamayo (1996, cit in Tamayo, Mendes & Paz, 2000) acrescenta que os valores de uma empresa são os princípios ou crenças, organizados hierarquicamente, relativos a comportamentos desejados na atuação com os seus *stakeholders*.

Para Cowling e Mailer (1998) os valores são a base de qualquer cultura organizacional. São portanto, a filosofia da empresa e servem de orientadores para os comportamentos pretendidos.

Percebe-se portanto, que os valores, apresentados na tabela que se segue, refletem o que a empresa considera importante e acredita. Os valores são os princípios que guiam toda a atuação organizacional para alcançar o sucesso e crescimento.

Valores	
1. Ética e Respeito	Proceder com os outros de mesma forma que esperamos que procedam connosco, não prejudicando terceiros;
2. Espírito de Equipa	Encorajar e valorizar as diversas perspectivas dos colegas promovendo a comunicação organizacional;
3. Rigor	Praticar a honestidade, dando sempre o melhor;
4. Sentido de Urgência	Antecipar as necessidades dos colegas e clientes;
5. Conhecimento do Produto/Serviço	Dominar os conhecimentos acerca do produto e serviço mantendo o imperativo contínuo das aprendizagens;
6. Simpatia	Servir com um sorriso pois não existem clientes felizes e satisfeitos sem colaboradores felizes e satisfeitos;
7. Melhoria Contínua	Manter um estado de espírito positivo e permanente de otimismo, inovação e criatividade, para superar as expectativas dos clientes,

	colaboradores e parceiros;
8. Responsabilidade Social	Integrar ações voluntárias sociais e ambientais nas operações quotidianas e na interação com a comunidade local.

Tabela 5 - Valores JAH.

Fonte - Elaboração própria, adaptação de RH JAH, 2019.

Organograma

O organograma é uma representação gráfica das relações hierárquicas entre cargos e departamentos na organização. Apresenta a hierarquia e divisão de atividades da organização e revela que cargos são superiores e que cargos são subordinados (Balcão, 1965).

Com o objetivo de garantir um serviço de qualidade e excelência, o Jupiter Algarve Hotel emprega profissionais formados em todas as áreas de serviço. Esta qualidade permite que a unidade hoteleira seja uma referência na região algarvia.

Na fase do acolhimento na empresa, aquando da leitura dos manuais internos, os Recursos Humanos apresentam e explicam o organograma aos recém-chegados para que estes compreendam a estrutura organizacional da empresa que vão integrar.

Também no refeitório (zona comum) e no Departamento de RH existe um organograma, como se pode visualizar na figura apresentada mais abaixo, onde está expressa, para visualização de todos os membros da empresa, a estrutura hierárquica.

No topo do organograma encontra-se o administrador do Grupo, o Sr. Renato Pereira. Logo a abaixo, encontra-se a diretora geral, a Dra. Maribel Sequeira. Seguindo-se a Direção Comercial com o Dr. Nuno Arez e a Direção Financeira com o Dr. Miguel Sequeira.

O Grupo caracteriza-se pela sua gestão familiar estando o poder máximo associado à administração que faz ligação com os diretores de todos os Departamentos que coordenam o hotel.

O Departamento de Marketing coordena e administra todas as ações de Marketing da empresa, por exemplo, o site online dos vários hotéis do grupo.

O Departamento de Reservas é responsável pela gestão de todas as reservas do Júpiter Hotel Group, ou seja, dos quatro hotéis.

O Departamento de Spa inclui a sala de fitness e o Spa. A sala de fitness dispõe de equipamentos de ginásio e é um serviço gratuito para os clientes 24 horas por dia.

O Spa dispõe de uma piscina interior com circuito de hidroterapia, duche sensações, sauna, banho turco, frigidário e caminhada japonesa e é onde são aplicados tratamentos (de estética e relaxamento).

O Departamento Front Office engloba a receção, os bagageiros e a portaria.

A Receção é responsável por assegurar o bom acolhimento do cliente, por realizar o check-in e check-out e prestar informações acerca de todo o hotel e da zona local.

Os Bagageiros são responsáveis pela gestão, organização e distribuição da bagagem dos clientes.

A Portaria é responsável por assegurar os procedimentos de segurança do hotel, controlo da entrada e saída de serviço, bem como do estacionamento privativo existente para os clientes.

O Departamento Food & Beverage é o maior do hotel uma vez que inclui 4 secções, sendo estas: a Cozinha, o Restaurante, a Pastelaria e o Bar. A este Departamento cabe a função de assegurar a gestão e bom serviço de todas as refeições e bebidas servidas no hotel. À Cozinha compete a preparação e confeção dos pratos e refeições que são servidos no restaurante. A equipa do restaurante é responsável por preparar o espaço onde são servidas as refeições bem como servi-las. À Pastelaria compete a tarefa de confeccionar e preparar toda a doçaria servida no hotel. O Bar é responsável pelas bebidas mais elaboradas, cocktails. É uma zona onde são também servidos snacks e onde todas as noites é passada música ao vivo.

O Departamento de Housekeeping engloba os andares, a rouparia e as zonas comuns. Este departamento é responsável por assegurar toda a limpeza e arrumação dos andares e das zonas comuns e pelo bom funcionamento da lavandaria.

O Económico é responsável pela gestão de todos os produtos que abastecem a empresa. Como tarefas diárias, cabe ao económico gerir e monitorizar as encomendadas, controlar os stocks, conferir e lançar a faturação e a distribuição de produtos e material necessário para o bom funcionamento dos restantes departamentos e secções.

A Manutenção é responsável pela conservação do património material do hotel, pela reparação e instalação dos equipamentos do JAH e do JMH.

Já o Departamento de Contabilidade é onde são calculadas e registadas as operações financeiras e comerciais e onde são exercidas as funções de secretariado e faturação.

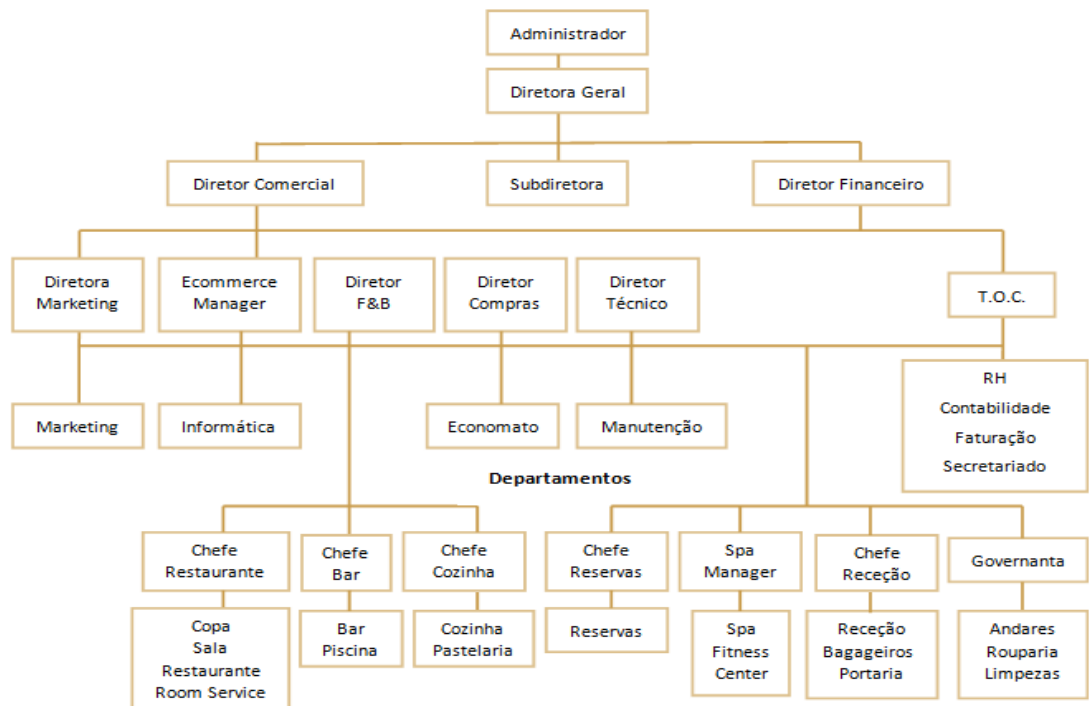


Figura 4 - Organograma JAH.

Fonte - Elaboração própria, adaptação de RH JAH, 2019.

ANÁLISE SWOT

A análise SWOT de Michael Porter é uma das ferramentas mais utilizadas para o planeamento estratégico das empresas uma vez que permite analisar *Strengths*, *Weakness*, *Opportunities and Threats*, ou seja, os pontos fracos, pontos fortes, as ameaças e as oportunidades, permitindo assim, à empresa conhecer o seu posicionamento no mercado (Fernandes et al., 2015 & Almeida, 2004). Para Almeida (2004) as opções estratégicas que as empresas definem resultam da conjunção (*matching*) entre o exterior e o interior empresarial.

Esta análise permite, auxiliar as empresas na adequação de comportamentos e decisões para atingir os objetivos organizacionais.

De seguida, será apresentada uma análise SWOT, onde são identificadas as forças e fraquezas (o ambiente interno), assim como as oportunidades e ameaças (o ambiente externo).

Análise do Ambiente Interno do JAH

Na análise do ambiente interno, informação retida na tabela abaixo apresentada, destacam-se as forças e as fraquezas, variáveis que podem ser controladas pela empresa que, ao encontrar uma força deve potenciar esse aspeto positivo, enquanto no caso das fraquezas, deve existir uma intervenção no intuito de minimizar aspetos negativos (Fernandes et al., 2015).

Ambiente Interno	
Forças	Fraquezas
<ul style="list-style-type: none">– Boa reputação perante os seus <i>stakeholders</i>;– Aposta em recursos humanos qualificados;– Adequação do colaborador à função de forma a permitir o seu autoaperfeiçoamento;– Sistemas de avaliação de colaboradores baseados na área operacional e comportamental;– Investimento em causas sociais.	<ul style="list-style-type: none">– Necessidade de espaço para Departamentos;– Inexistência de animação e espaços destinados a crianças;– Posicionamento pouco vincado enquanto cadeia hoteleira;– Falta de notoriedade em comparação com as principais cadeias hoteleiras nacionais.

Tabela 6 - Análise SWOT: Forças e Fraquezas.

Fonte - (Elaboração própria, adaptado de Michel (2007); Antunes, Nascimento, Toledo & Cunico (2016)).

Uma força caracteriza-se por ser é uma diferenciação positiva conseguida pela empresa, uma variável controlável que proporciona vantagem operacional no ambiente empresarial (Fernandes, Figueiredo et al., 2015).

Com é expresso na tabela 6, ao nível dos pontos fortes destaca-se a boa reputação do hotel perante os seus *stakeholders* sendo esta, considerada uma unidade hoteleira de referência na Praia da Rocha distinguindo-se qualidade dos serviços e equipamentos.

Destaca-se o facto de o hotel disponibilizar aos seus hóspedes estacionamento privativo.

Outro ponto forte são as quatro salas de reuniões e/ou conferências com equipamento audiovisual, sistema de som e luz natural e o bar onde há música ao vivo todas as noites (serviço disponibilizado ao público em geral).

Recentemente em 2018, foram realizadas obras nas duas piscinas do hotel (exterior e do SPA), com a vista a inovar e melhorar os espaços, sendo este também um fator bastante positivo para a boa reputação e elevado índice de qualidade dos serviços.

Uma vez que a empresa aposta em recursos humanos qualificados, em 2019, a Administração decidiu investir e apoiar a formação contínua e profissional das equipas, disponibilizando-se para pagar formações e cursos aos colaboradores. O objetivo prende-se por motivar não só os colaboradores mas também por fazer uma adequação do colaborador à função de forma a permitir o seu autoaperfeiçoamento.

Os sistemas de avaliação de colaboradores baseados na área operacional e comportamental são outro ponto positivo. Aos colaboradores com melhor desempenho são atribuídos prémios de produtividade.

Para terminar, é importante salientar, o investimento em causas sociais em que o hotel participa, sendo exemplo disso a doação de bens alimentares que o hotel faz aos bombeiros voluntários da zona local.

Uma fraqueza consiste numa diferenciação negativa que enfraquece o sucesso da empresa, uma variável controlável que proporciona desvantagem operacional no ambiente empresarial (Fernandes et al., 2015).

Relativamente às fraquezas considero existir necessidade de mais espaço nos Departamentos de Contabilidade e de Recursos Humanos. A dimensão dos Departamentos é pequena para a quantidade de pessoais e equipamentos necessários para o seu bom funcionamento.

A inexistência de animação para crianças é também um ponto que se destaca. Na zona do Restaurante existe um pequeno espaço destinado a crianças mas torna-se insuficiente uma vez que esta limitado aos horários de funcionamento do Restaurante e é somente destinado as crianças que acompanham os pais nas refeições.

Também na zona da piscina exterior não existe zona destinada a crianças e, uma vez que hotel tem todo o tipo de cliente é de facto, essencial um espaço destinado aos mais novos (e.g., um *kids club*).

Outro aspecto, não específico ao JAH, respetivo a cadeia hoteleira Júpiter é a falta de notoriedade em comparação com as principais cadeias hoteleiras nacionais. A apesar do seu posicionamento pouco vincado enquanto cadeia hoteleira, o grupo esta em

expansão, tem por isso, em vista aumentar o número de unidades hoteleiras e posicionar a marca no mercado.

Análise do Ambiente Externo do JAH

Na análise do ambiente externo destacam-se as oportunidades e as ameaças, apresentadas na tabela que se segue, algo que não é controlado pela empresa. Uma vez que estas não são do controlo da empresa, devendo-se a fatores externos, a empresa deve estar atenta tirando proveito das oportunidades e para evitar que as ameaças afetem a empresa (Fernandes et al., 2015).

De acordo com a literatura nem sempre é possível evitar ameaças externas. A empresa deve manter a sua análise SWOT atualizada de forma a ter um plano de contingência para enfrentar e diminuir os efeitos menos positivos (Manager, 2009, cit in Fernandes, Figueiredo, Junior, Sanches & Brasil, 2015).

Ambiente Externo	
Oportunidades	Ameaças
<ul style="list-style-type: none">– Localização privilegiada;– <i>User generated content</i>;– Existência de ferramentas de comunicação a um custo baixo;– Turismo em Portugal em constante crescimento;– Aumento generalizado do número de voos e rotas por parte de novos mercados para o Algarve e Lisboa.	<ul style="list-style-type: none">– Concorrência com serviços idênticos nas proximidades;– Escassez de mão-de-obra qualificada;– Sazonalidade reduz a procura em determinados meses;– Clima, invernos rigorosos;– Temática da exploração de petróleo ao largo do litoral algarvio.

Tabela 7 - Análise SWOT: Oportunidades e Ameaças.

Fonte - (Elaboração própria, adaptado de Michel (2007); Antunes, Nascimento, Toledo & Cunico (2016)).

As oportunidades caracterizam-se por ser forças ambientais que não são controláveis pela empresa visto que dependem de fatores externos. Ainda assim, as oportunidades são bastante positivas pois favorecem a ação estratégica da empresa, desde que conhecidas e aproveitadas, satisfatoriamente, enquanto perduram (Fernandes et al., 2015).

Como é visível na tabela 7, o hotel situa-se numa zona privilegiada, junto e com vista mar e relativamente perto da zona central de Portimão. Outro aspeto favorável, é o facto de se situar numa zona com estacionamento público o que pode ser uma alternativa quando o estacionamento privativo do hotel se encontra cheio.

O aumento generalizado do número de voos e rotas por parte de novos mercados para o Algarve e Lisboa também são oportunidades que dão notoriedade ao hotel.

O facto de o turismo em Portugal estar em constante crescimento e de Portugal ser considerado, pelo segundo ano consecutivo, o melhor destino turístico do mundo pelos World Travel Awards é também outro ponto favorável.

Um outro ponto propício é a existência de comunicação com um custo baixo e o *User generated content* que consiste na divulgação que é feita dos serviços e conceitos do hotel através das comunidades online por parte dos clientes/usuários.

A ameaça destaca-se como sendo uma força ambiental que não depende da empresa e que cria obstáculos à sua ação estratégica. As ameaças podem ou não ser evitadas, desde que a empresa as reconheça atentadamente (Fernandes et al., 2015).

Tal como expresso na tabela 7, um fator de risco que não é controlável é o fato de existir concorrência com serviços idênticos nas proximidades.

Para minimizar este aspeto, o hotel aposta em serviços notórios e de qualidade, por exemplo, os eventos temáticos (noite portuguesa, brasileira e italiana) que se realizam no Restaurante e os eventos anuais festivos (baile e desfile de carnaval, festa de natal e passagem de ano).

A escassez de mão-de-obra qualificada é outra ameaça para a empresa que para agilizar este fator decidiu investir e apoiar a formação contínua e profissional das equipas, disponibilizando-se para pagar formações e cursos aos colaboradores, informação apresentada anteriormente, nas forças.

Outro aspecto que considero uma fraqueza é o clima, uma vez que existe menos procura nos meses mais frios. No intuito de minimizar e permitir um bom serviço, de Novembro a Abril, a piscina exterior do hotel é coberta e a aquecida.

Um outro aspeto que pode afetar negativamente a atração de turistas, prende-se a temática da exploração de petróleo ao largo do litoral algarvio caso venha a ser concretizada a extração.

CAPÍTULO III – Estágio Curricular no Júpiter Algarve Hotel

Descrição dos Recursos Humanos

O levantamento das características dos recursos humanos foi realizado a 16 de Junho de 2019 do programa Primavera, onde os Recursos Humanos armazenam toda a informação relativa aos seus colaboradores.

O Jupiter Algarve Hotel emprega atualmente, 133 indivíduos, 6 dos quais são estagiários.

O número de colaboradores normalmente aumenta no decorrer de eventos e em certos períodos do ano (Pascoa, Natal e Passagem de ano) com a entrada de reforços para as equipas. Para assegurar o serviço os recursos humanos recorrem a empresas de trabalho temporário.

As características analisadas foram: género, idade, estado civil, número de filhos, habilitações literárias, departamentos, antiguidade na empresa e tipo de vínculo contratual.

Conforme é expresso na Figura 5, dos 133 colaboradores, 90 são do género feminino e 43 do género masculino. A população é constituída por um grande número com idades acima dos 30 anos em comparação com o reduzido número jovens que são apenas 19, sendo que o colaborador mais novo tem 23 anos e o mais velho 68 (Figura 6).

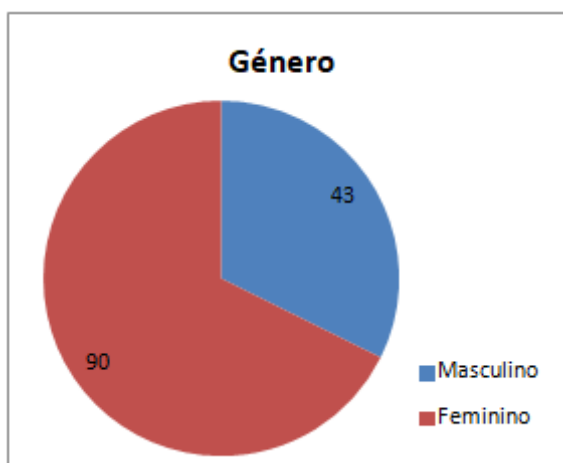


Figura 5 - Género dos colaboradores.

Fonte – RH JAH.

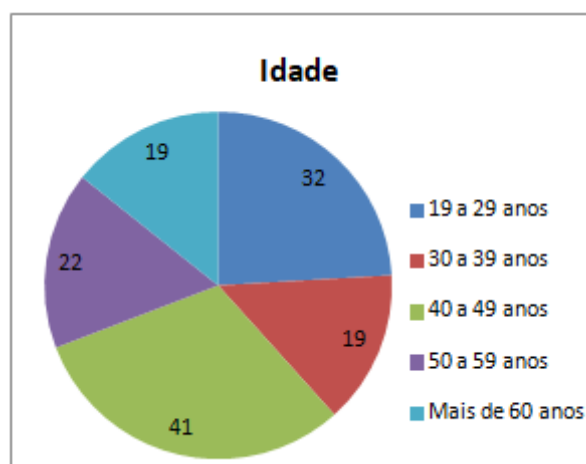


Figura 6 - Idade dos colaboradores.

Fonte – RH JAH.

Quanto ao estado civil (Figura 7), os dados expressam que a maioria dos indivíduos são solteiros, seguindo-se os casados. Cerca de 17 são divorciados, 8 estão em união de facto e 3 são viúvos.

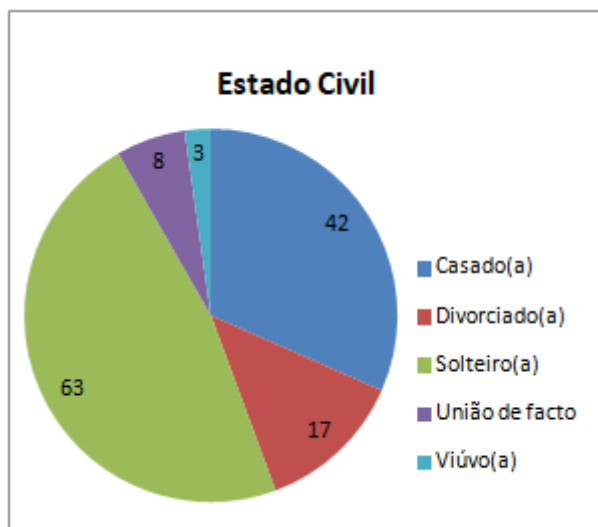


Figura 7 - Estado civil dos colaboradores.

Fonte – RH JAH.

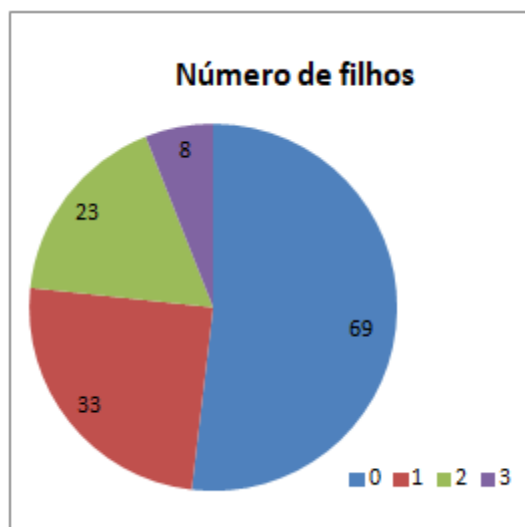


Figura 8 - Número de filhos dos colaboradores.

Fonte – RH JAH.

Relativamente ao número de filhos (Figura 8) mais de metade da população não tem filhos, cerca de 69 indivíduos. Com apenas um filho são 33 os indivíduos, seguindo-se 23 indivíduos com dois filhos e apenas 8 com três filhos.

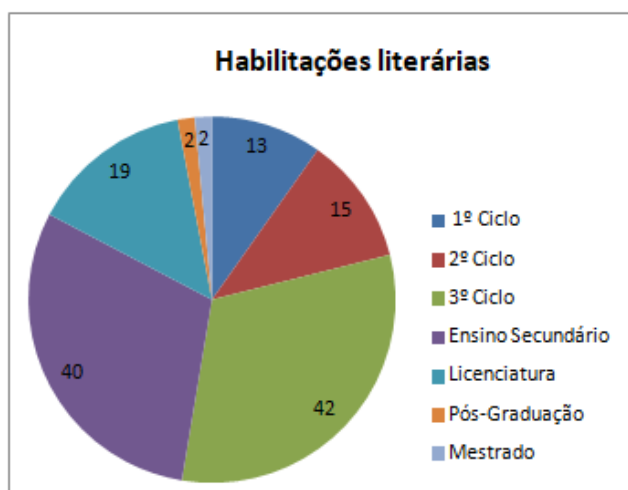


Figura 9 - Habilitações literárias dos colaboradores.

Fonte – RH JAH.

Conforme expressa a Figura 9, a grande parte dos colaboradores detém o 3º ciclo ou o ensino secundário, sendo que apenas 28 indivíduos têm habilitações literárias inferiores a este nível. No que remete para as habilitações académicas superiores são 23 os indivíduos que possuem licenciatura, pós-graduação ou mestrado, remetendo estes para os que ocupam posições hierárquicas mais altas.

A partir dos dados revelados pela Figura 10 é perceptível que o departamento de Food & Beverage (Cozinha, Restaurante e Bar) é o que emprega mais indivíduos com um total de 43. Segue-se o Housekeeping com 31 e a Recepção com 21 colaboradores. Conforme demonstrado no gráfico percebe-se portanto, que os restantes indivíduos estão distribuídos em menos número pelos restantes departamentos.

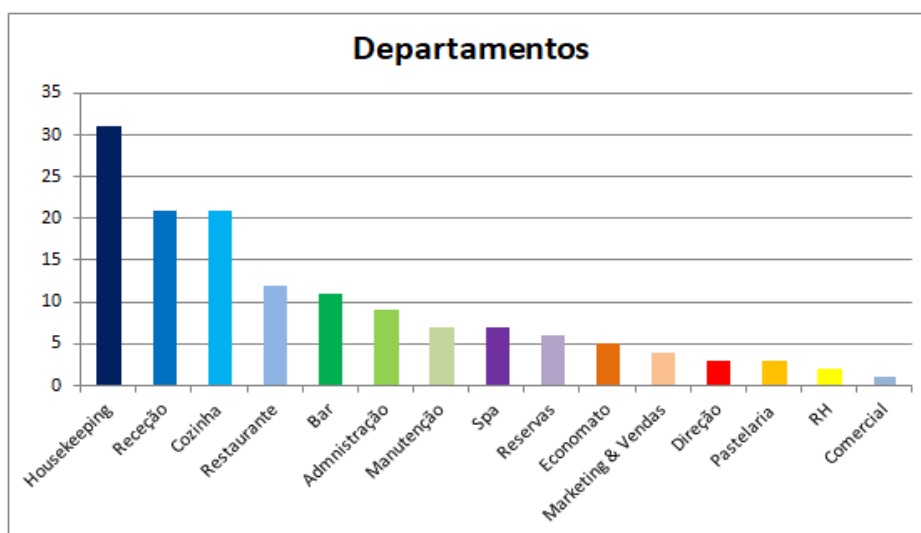


Figura 10 - Departamentos do JAH.

Fonte – RH JAH.

No que remete para a antiguidade (Figura 11), os dados expressam que 62 colaboradores, a maioria, estão na empresa a mais de 3 anos, tendo sido admitido o colaborador mais antigo no ano de abertura do hotel. Seguem-se os colaboradores que estão na empresa há um ou menos sendo estes 57 e os que estão vinculados a empresa há pelo menos dois anos que são 14.

Relativamente ao contrato de trabalho (Figura 12), ambos os valores são próximos, destacam-se 72 contratos a termo certo e 61 sem termo. O hotel tem como principio dar oportunidades e manter os seus colaboradores sendo por isso, os números de efetividade altos.

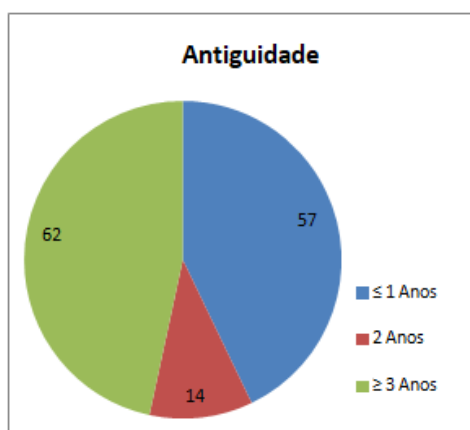


Figura 11 - Antiguidade dos colaboradores.

Fonte – RH JAH.

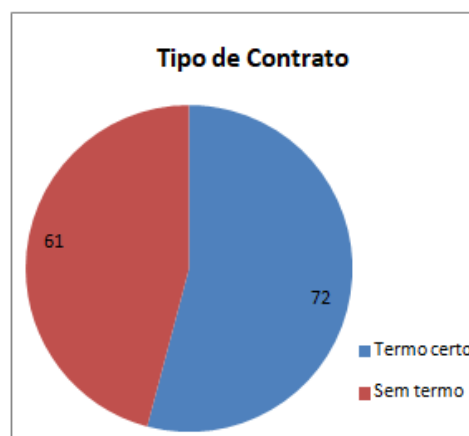


Figura 12 - Tipo de Contrato dos colaboradores.

Fonte – RH JAH.

Atividades Desempenhadas no Decorrer do Estágio

O plano de estágio produzido inicialmente permitiu estabelecer e compreender as atividades a realizar no decorrer do estágio. Todas as tarefas foram realizadas com sucesso, sendo estas:

❖ Atividades Administrativas:

- Inserção dos novos colaboradores em base de dados Excel;
- Verificação dos processos dos colaboradores;
- Admissão e cessação de trabalhadores na Segurança Social;
- Admissão e cessação de trabalhadores no Fundo de Compensação;
- Cessação de contratos de trabalho;
- Organização e arquivo dos processos de admissão e cessação;
- Despacho de declarações de IRS;
- Criação do Quadro de Férias em base de dados Excel;
- Acompanhamento da criação do Relatório Único referente a 2018;
- Acompanhamento aos alunos da entidade IEFEP nas visitas guiadas ao Hotel;
- Organização das festas de aniversário dos colaboradores;
- Assegurar a implementação das convocatórias para as consultas de medicina do trabalho;
- Controlo e acompanhamento dos colaboradores nas consultas de medicina no trabalho.

❖ **Atividades técnicas:**

- Criação de anúncios específicos para as funções a recrutar e gestão dos mesmos em plataformas convencionais;
- Marcação de entrevistas;
- Criação de fluxograma com fases do recrutamento e seleção;
- Levantamento e análise das funções existentes;
- Recolha de documentação do colaborador (recolha de documentação pessoal e o preenchimento da ficha de admissão);
- Realização dos processos de admissão;
- Formalização de todos os documentos inerentes as admissões;
- Atualização do Manual de Acolhimento (*Manual do Colaborador*) e do *Manual Segurança, Saúde e Ambiente*;
- Criação de Manual de Acolhimento e de *Manual Segurança, Saúde e Ambiente* em formato digital;
- Construção de Diretórios de Serviço;
- Entrega do *Manual do Colaborador* e do *Manual Segurança, Saúde e Ambiente* aos novos colaboradores;
- Explicação de normas e esclarecimento de dúvidas;
- Participação nas ações de acolhimento e integração de novos colaboradores - realização de *tour around* pelas instalações;
- Acompanhamento e apoio contínuo dos trabalhadores;
- Diagnóstico das necessidades de procedimentos de conduta;
- Construção e avaliação de procedimentos de conduta;
- Acompanhamento e avaliação da implementação de procedimentos de conduta;
- Acompanhamento e avaliação das formações.

Descrição das Atividades Desempenhadas no Estágio

No decorrer do estágio, foram realizadas várias atividades inerentes ao departamento de Recursos Humanos (anexo 2). Estas possibilitaram a aplicação dos conhecimentos teóricos adquiridos no decorrer do 1º ano e aquisição de práticas, proporcionando a um aumento da experiência em contexto de trabalho.

O Jupiter Algarve Hotel recorre ao banco de dados interno, isto é, aos currículos deixados na Portaria do Hotel juntamente com uma folha de inscrição que os candidatos têm ao seu dispor para preencher, assim como aos currículos enviados através do site do

hotel, (<https://www.jupiteralgarvehotel.com/pt/page/recrutamento.21.html>) disponíveis na secção do *Recrutamento* e onde o candidato se identifica e coloca o seu historial profissional.

Muita das vezes, o momento de marcação de entrevistas é o primeiro contacto com os candidatos e permite detetar algumas características. Foram efetuados telefonemas para agendar entrevistas de acordo com de ambas as partes.

Preferencialmente, a empresa opta pelo recrutamento interno com vista a promover as oportunidades de carreira. No refeitório do hotel, a que todos os colaboradores têm acesso, sempre que surge uma vaga de emprego na empresa, é afixada informação sobre a mesma num quadro específico destinado aos colaboradores.

A criação de anúncios de emprego compila a descrição sumária da empresa, as tarefas a desempenhar, os requisitos, as condições que a função oferece e os contactos para submeter a candidatura. Esta tarefa é concebida com recurso à descrição de funções.

Uma vez por ano, os membros dos RH reúnem-se no intuito de criar de forma cooperativa, descrições para os anúncios de emprego. Como base são utilizados os descritivos de função já existentes no Departamento de RH e posteriormente, os conhecimentos e experiências individuais de todos os membros participantes acerca dos requisitos essenciais a preencher na vaga e função.

Em algumas funções, devido ao grau técnico ou de especialização, a empresa recorre ao recrutamento externo por entender que o mercado oferece uma grande diversidade de graus de especialização.

Os RH recorrem também ao Instituto do Emprego e Formação (IEFP), um serviço público de emprego nacional pois permite encontrar profissionais de todas as áreas de formação. Assim, quando o hotel necessita, por exemplo, de um estagiário para determinado departamento, recorre ao IEFP.

Anualmente, no mês de Março o Júpiter Hotel Group participa no *Start Work*, um evento que reúne várias empresas e instituições públicas no intuito de divulgar ofertas de emprego e estágios profissionais para os 4 hotéis de cadeia hoteleira. O grupo participa também anualmente na Bolsa de empregabilidade na BPL e no evento Ualg Caires Fair, na Universidade do Algarve.

O tipo de recrutamento a ser utilizado depende muito das necessidades da empresa e da forma com que trabalha. O Hotel recorre maioritariamente ao recrutamento interno mas uma vez que recorre também a outras entidades externas (IEFP por exemplo), o recrutamento é misto.

Foi criado um fluxograma que permite esquematizar as 4 fases de todo o processo de recrutamento e seleção aplicadas no JAH. Este documento, expresso na figura que se segue, foi criado no intuito de facilitar a compreensão da dinâmica do processo a futuros estagiários no departamento de RH.

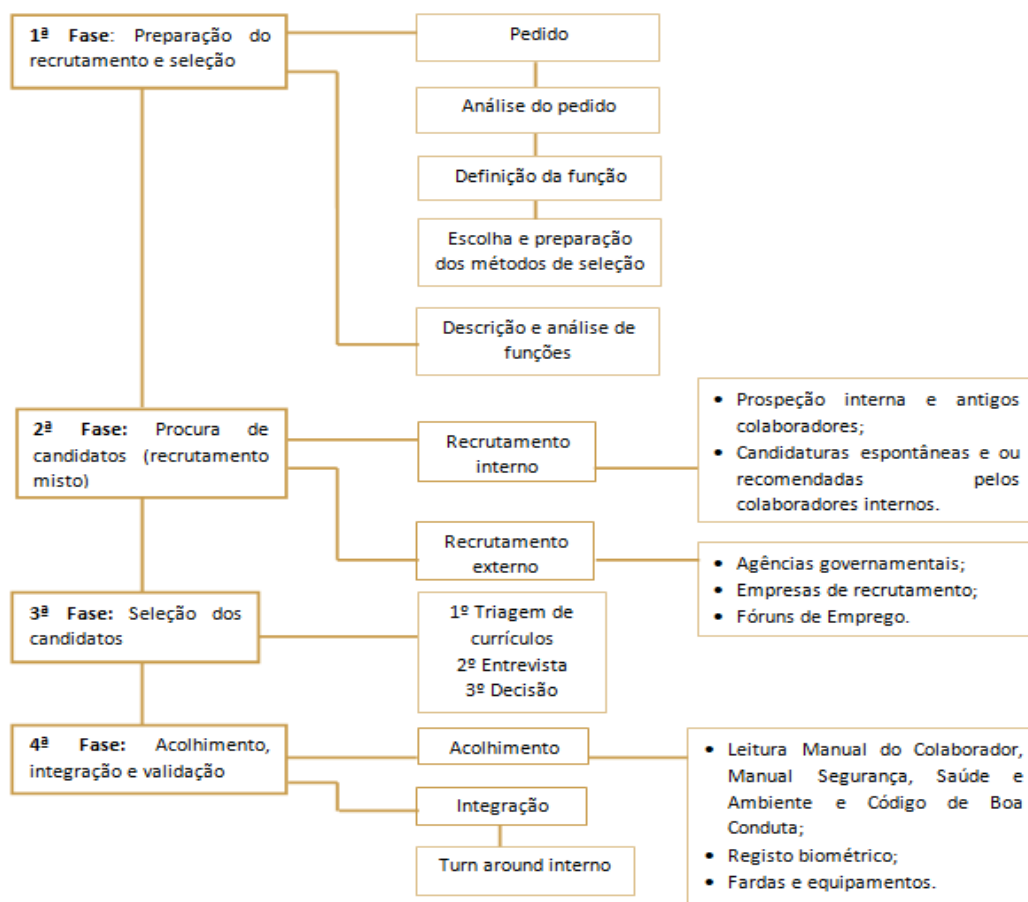


Figura 13 - Fluxograma das 4 Fases do recrutamento e seleção no JAH.

Fonte - Elaboração própria, 2019.

Entre as várias as estratégias que os Recursos Humanos podem utilizar para acolher e integrar os novos colaboradores, o JAH utiliza um Manual de acolhimento e integração, designado por *Manual do Colaborador* (de leitura obrigatória) e realiza um *Tour interno* pelo Hotel no primeiro dia de trabalho dos novos colaboradores.

No *Manual do Colaborador* está expressa a história, visão, missão e valores; as normas gerais (procedimentos de entrada/saída da empresa, de conduta e higiene, de proteção e respeito pela propriedade da empresa, de contacto telefónico e por email, de atendimento ao cliente, o processo de admissão e os contactos).

O Manual de Segurança, Higiene e Saúde esta incorporado no *Manual do Colaborador* e expressa informação referente a organização da segurança do Hotel, reforça a importância da avaliação de riscos, apresenta procedimentos de acidente de trabalho (em situação e incêndio, em situação de emergência, perante os sismos e ou inundações e situação de ameaça de bomba).

Após a leitura destes manuais, os operadores de recursos humanos do JAH entregam uma declaração ao novo colaborador, onde este deve assinar a confirmar a leitura dos mesmos. Este documento é obrigatório e armazenado no processo referente a cada trabalhador.

De seguida, passa-se para as formalidades administrativas, o novo colaborador lê e assina o contrato de trabalho (recebe sempre um exemplar) e preenche alguns formulários.

É realizado um *Turn around interno* que consiste em visitas guiadas pelo Hotel. Durante esta visita, o recém-chegado é levado a conhecer cada um dos Departamentos, respetivas chefias e equipas. No decorrer do percurso da visita, são explicados os propósitos e funcionalidades de cada Departamento.

Além de passar pelos departamentos, o colaborador é levado a conhecer os andares do Hotel no intuito de conhecer as diferentes tipologias dos quartos. Durante a visita os RH relatam informação referente ao hotel e a cadeia hoteleira. É comentada a parceria que o hotel tem com Museu de Portimão, que no intuito de preservar e dar a conhecer a cultura da região onde está inserido, existem no interior do hotel, várias peças pertencentes ao Museu em exposição (espaço aberto a todos). É também apresentada a sala, junto a receção, dedicada a exposições temporárias em colaboração com entidades locais e regionais, tais como a *Universidade do Algarve*.

Os RH do JAH são também responsáveis pelas contratações do JMh. O processo é o mesmo, são realizadas visitas guiadas aos diferentes departamentos e relatada informação acerca da história e serviços do hotel.

Os RH são responsáveis por acompanhar os trabalhadores às consultas médicas, devendo certificar-se que os mesmos têm disponibilidade para estar presentes nas consultas. A primeira fase, consiste no dar conhecimento às chefias do local, data e hora das consultas. As consultas médicas são agendadas sempre no horário de trabalho dos colaboradores e realizadas numa das salas de reunião do hotel. Deve ser assegurado que o colaborador toma conhecimento desta informação, no intuito de precaver possíveis ausências ao mesmo tempo que salvaguarda a empresa em caso do colaborador não comparecer. Numa fase seguinte, um dos membros dos RH permanece a porta da sala onde as consultas decorrem para retificar a entrada de acordo com a hora de marcação de cada colaborador.

No intuito de demonstrar ao colaborador que é valorizado e acarinhado pela empresa, o hotel celebra o aniversário dos seus colaboradores. O aniversário dos colaboradores está registado no Outlook que relembra quando os trabalhadores fazem anos. No final de cada mês os RH juntam os aniversariantes do respetivo mês e é-lhes preparada uma festa surpresa com bolo. Os RH convocam os aniversariantes e respetivos Departamentos sempre que se celebravam os aniversários.

Os RH recorrem ao programa Excel como base de dados para inserir os colaboradores. Após o processo de integração os RH inserem toda a informação recolhida para a vinculação no processo de cada colaborador, tanto em papel como em formato digital. Os RH devem verificar se os processos contêm todos os documentos necessários referentes a cada colaborador e inserir na base de dados. Os processos de admissão e cessação dos colaboradores que terminam vínculo com a empresa armazenados em arquivo devem estar devidamente organizados. Os sistemas informáticos estão em constante atualização, existindo por parte dos RH especial atenção para os processos individuais de cada colaborador, os documentos devem estar sempre atualizados e organizados.

A admissão e cessação de trabalhadores na Segurança Social é um processo de natureza obrigatória no momento de entrada e saída de trabalhadores, através do qual o Instituto de Segurança Social determina os respetivos descontos. A admissão e cessação de trabalhadores no Fundo de Compensação é um procedimento efetuado na entrada e saída de trabalhadores que permite criar uma bolsa de compensação que ajuda o pagamento de indemnizações em caso de cessação do contrato de trabalho por iniciativa da entidade patronal.

Uma das atividades realizadas passou pela criação de um quadro de férias na base de dados Excel. O Quadro de Férias permite calcular e contabilizar os dias de férias dos colaboradores.

Para efeitos de IRS os Recursos Humanos entregam anualmente a cada colaborador uma declaração com os rendimentos salariais recebidos. Estas declarações devem ser realizadas numa data específica e envelopadas. Posteriormente, enviadas via correio a casa colaborador da empresa.

Análise Crítica do Estágio

O estágio realizado possibilitou a realização de diversas tarefas inerentes ao departamento de Recursos Humanos tendo sido cumpridas todas as tarefas inicialmente definidas. Esta diversidade de tarefas permitiu colocar em prática os conceitos, modelos e técnicas teóricas estudadas durante o primeiro ano de mestrado.

Houve facilidade na cooperação e interação com diversos departamentos do hotel o que possibilitou uma melhor inserção no contexto profissional ao mesmo tempo que possibilitou uma compreensão total da funcionalidade e dinâmica de trabalho da empresa.

Uma das atividades que poderia ter sido relevante para a aquisição de mais conhecimentos remete para as atividades de processamento salarial. Porém, dada a política de privacidade da empresa e de proteção de dados não foi possível participar nesta área de atividades.

Um aspeto que deveria ser tomado em consideração, prende-se com a dimensão do espaço físico do Departamento. Apesar de ter sofrido algumas alterações na disposição do mobiliário, o Departamento tem lotação reduzida pelo que as atividades de estágio foram realizadas em grande parte no Departamento de Reservas.

Em suma, de forma global a experiência de estágio foi positiva, tendo sido realizados todos os objetivos estabelecidos à priori. Foram realizadas atividades em diversas áreas dos Recursos Humanos, nomeadamente, na área administrativa, na formação, no recrutamento e seleção e no acolhimento, integração e socialização. A realização das mesmas permitiu adquirir e desenvolver competências em contexto profissional ao mesmo tempo que ajudou a desenvolver aptidões pessoais tais como, o espírito de

trabalho em equipa, a proatividade, a autonomia, a capacidade de comunicação e na resolução de problemas.

Contributos do Estágio para Ultrapassar as Principais Limitações

No decorrer do estágio, realizaram-se diversas tarefas que contribuíram para o melhor funcionamento do Departamento de Recursos Humanos. Entre as atividades realizadas no estágio, denotam-se as seguintes pela sua eficácia na redução de limitações:

- **Acolhimento e integração** – Com a implementação do Manual do Colaborador em formato digital, a leitura e compreensão das normas de conduta e informações organizacionais contidas no manual de acolhimento tornou-se mais prática e acessível. Esta informação pode ser descarregada em aparelhos eletrónicos. Os procedimentos criados contribuíram também para uma melhor adequação das práticas de trabalho em cada departamento. Os procedimentos permitiram especificar o que se pretende ao nível de conduta por departamento. Estes foram utilizados para atualizar os colaboradores já vinculados a empresa bem como nas ações de formação inicial para os recém-chegados.
- **Divisão de tarefas** – Com a presença de um novo elemento no Departamento existiu uma distribuição mais equilibrada no que remete para a sobrecarga das tarefas.
- **Arquivo em suporte papel** – Foi realizada uma verificação e posterior organização dos processos individuais de cada colaborador. Procedeu-se ao arquivo dos processos dos colaboradores que já não estavam vinculados a empresa ao mesmo tempo que se criou novos processos para os colaboradores recém-chegados a empresa.
- **Espaço físico** – A organização do arquivo em suporte papel contribuiu para uma melhor reorganização do espaço do Departamento.

CAPÍTULO IV – Projeto de Estágio no Jupiter Algarve Hotel

Introdução

Nos últimos tempos, em Portugal, o paradigma da formação tem vindo a assumir maior relevância nas empresas. São cada vez mais as empresas que valorizam a formação enquanto instrumento que acresce valor para si próprias e para as pessoas.

A cadeia hoteleira foi alvo de mudanças organizacionais e por isso, todos os documentos disponíveis devem ser também atualizados. É neste sentido que surge a necessidade de melhorar/ inovar os recursos utilizados no processo de acolhimento e integração, nomeadamente, o manual de acolhimento e ações de formação inicial.

No acolhimento de um novo colaborador a organização deve facultar dados sobre a empresa, as suas políticas organizacionais e respetivos, para que este conheça o local onde vai desempenhar as suas funções. É portanto, neste sentido que se denota o manual de acolhimento e integração, enquanto meio que visa acolher e integrar o recém-chegado a empresa (Almeida, 2004).

Para Cardim (2009) a formação inicial irá permitir a divulgação dos conceitos organizativos, gestores e técnicos e contribuir para o aperfeiçoamento do desempenho profissional dos indivíduos. Deve por isso, ser considerada uma filosofia de vida organizacional uma vez que se assume como um elemento central na construção da capacidade de aprendizagem organizacional contínua (Rego et al., 2015).

Em suma, as ações de formação enquanto estratégia permitem, por um lado, atualizar o capital humano, por outro, a sua adequação aos objetivos da empresa (Cardim, 2009).

Breve Síntese do Estado da Arte

De acordo com Serrano (2008), um projeto é o avanço antecipado das ações a realizar com um determinado objetivo. Um projeto é um plano de trabalho com elementos necessários que determinam o alcançar dos objetivos desejáveis. Um plano de trabalho permite prever, orientar, delinear o caminho do que se pretende fazer.

De acordo com o autor, um projeto deve ter as seguintes finalidades (Serrano, 2008):

- A descrição do que se pretende alcançar;
- Uma adaptação do projeto às características e às pessoas;

- Dados e informações técnicas, assim como instrumentos de recolha de dados definidos;
- Recursos mínimos e imprescindíveis e uma calendarização precisa para o desenvolvimento do projeto.

Para o autor a elaboração de um projeto implica que se faça uma sistematização, a hierarquização e articulação de factos, objetos e/ou ideias para uma melhor compreensão e interpretação. Implica ainda, uma reflexão autocrítica que permita planear ações e obter trabalhos com mais qualidade (Serrano, 2008).

Capucha (2008) define que o planeamento consiste em prever, projetar uma mudança numa determinada realidade, antecipando o que pretendemos alcançar do abstrato ao concreto, em que é necessária uma postura crítica e reflexiva. Planear consiste em projetar uma mudança, em antecipar uma realidade desejável, em prever as etapas necessárias de transformação dessa realidade e os caminhos a percorrer pelos agentes.

Já Mintzeberg (1994, citado por Guerra, 2002) considera que planear é decidir e escolher, sendo que a especificidade do planeamento reside na determinação consciente de ações definidas para alcançar os objetivos.

Com a avaliação é possível determinar o nível de realização dos objetivos propostos, sendo possível avaliar os impactos causados e os processos que nos conduziram a tais impactos. Assim, podemos identificar a avaliação como um instrumento de apoio à decisão, e é necessário planeá-la desde o início, consoante os objetivos da avaliação (Capucha, 2008).

Segundo Capucha (2008), nas várias fases do projeto existem diversos critérios de avaliação, que diferem consoante as etapas trabalhadas no momento.

Nas finalidades e orientações o critério a utilizar é o da coerência interna e pertinência.

Nos recursos a mobilizar e critérios de avaliação e no sistema de gestão do projeto o critério é o da eficiência. Os objetivos e planos de ação apoiam-se no critério da coerência interna e externa e a construção da execução das ações de um projeto no critério da eficácia e eficiência (Capucha, 2008).

Percebe-se, portanto, que para Capucha (2008) a planificação e a avaliação são as principais fases de cada projeto. Ávila (2001) acrescenta que também a implementação é uma das principais fases. Defende assim, que os projetos devem passar por três etapas

que se interrelacionam entre si, sendo elas, o planeamento, implementação e avaliação. Ambas têm o mesmo grau de relevância, porém, e contrariamente ao outro autor apresentado, a avaliação é a primeira etapa no início de qualquer projeto.

Para Ávila (2001) a avaliação é a primeira etapa no início de qualquer projeto. Designada por avaliação ex-ante, ou seja, uma avaliação inicial que tem um propósito oposto ao da avaliação final. A avaliação ex-ante tem como objetivo analisar o ambiente onde o projeto pretende ser inserido, ou seja, examinar o contexto (Ávila, 2001).

Tendo em conta a interdependência que existe entre o planeamento, a implementação e a avaliação é extremamente necessário recorrer à eficiência, eficácia e efetividade como critérios, no desenvolvimento e nos resultados de qualquer projeto social (Ávila, 2001).

O planeamento segue uma lógica específica, isto é, têm de haver fatores que distinguem um plano de um projeto. Seguindo esta linha de pensamento, quanto maior for o âmbito e menor o detalhe mais o documento se caracteriza como um plano. No caso de um projeto, é o contrário, o âmbito é menor e o grau de detalhe maior (Ávila, 2001).

Planear estrategicamente é medir, intervir no futuro e antecipar possibilidades e dificuldades, assim como prever respostas (Ávila, 2001).

O planeamento deve ser pensando como um processo coletivo e grupal partindo do pressuposto que o planeamento, a implementação e a avaliação interligam-se entre si, isto é, não funcionam separadamente. Independentemente do método utilizado, é necessário garantir que todos os agentes envolvidos no projeto participem no processo, com os seus conhecimentos específicos, com as suas práticas diferenciadas e as suas diferentes leituras da realidade (Ávila, 2001).

São três as dimensões que se assumem como fundamentais para que se entenda a dinâmica do planeamento de um projeto. Deve-se ter em conta que é um processo lógico, ao mesmo tempo que é um processo comunicativo e um processo de cooperação e articulação (Ávila, 2001):

- É um processo lógico na medida em que é necessário que os seus conteúdos e passos sejam precisos, sistemáticos, racionais.
- É um processo comunicativo que expressa uma construção coletiva de objetivos, estratégias e resultados.
- É um processo de cooperação e articulação, na medida em que se trabalha em colaboração com outros. É necessário que se desenvolva a capacidade do diálogo,

do convencimento e da negociação, a capacidade de trabalhar mutuamente, respeitando as identidades e diferenças de cada um.

Descrição do Projeto Desenvolvido

O projeto de estágio incidu no acolhimento e integração dos novos colaboradores assim como na atualização dos colaboradores já vinculados a empresa. Tem como objetivo reforçar a importância da integração e da formação inicial para a valorização e desenvolvimento dos colaboradores e, conseqüentemente, reduzir riscos de acidentes de trabalho e de comportamentos inadequados.

Num primeiro momento, destaca-se a melhoria e inovação do *Manual do Colaborador* em formato papel já existente no Departamento de Recursos Humanos da Empresa.

O *Manual do Colaborador* visa promover boas práticas de conduta para prevenção de vários riscos, não só no que remete para acidentes e para a promoção de boas práticas ambientais e de sustentabilidade como também, apresenta a empresa. Desta forma, os tópicos considerados relevantes e que constam no índice do Manual de Acolhimento e integração subdividem-se em três temáticas, sendo estas:

- Apresentação da Empresa
 - ❖ *Boas vindas ao colaborador;*
 - ❖ *Quem somos?;*
 - ❖ *A nossa visão;*
 - ❖ *A nossa missão;*
 - ❖ *Os nossos valores.*

- Segurança, Higiene e Saúde
 - ❖ *Procedimentos de entrada/saída da Empresa;*
 - ❖ *Normas de Conduta Gerais;*
 - ❖ *Normas de Higiene;*
 - ❖ *Atendimento ao Cliente;*
 - ❖ *Proteção e Respeito pela Propriedade da Empresa;*
 - ❖ *Normas de Contato Telefónico/Email;*
 - ❖ *Processo de Admissão;*
 - ❖ *Contactos;*
 - ❖ *Organização de Segurança/ Contactos;*

- ❖ *Avaliação de Riscos;*
- ❖ *Procedimentos de Acidente de Trabalho;*
- ❖ *Procedimentos de Situação de Incêndio;*
- ❖ *Procedimentos de Emergência;*
- ❖ *Procedimentos perante Sismos;*
- ❖ *Procedimentos em Situação de Inundação;*
- ❖ *Procedimentos em Situação de Ameaça de Bomba.*

➤ **Ambiente e Sustentabilidade**

- ❖ *Poupe Energia;*
- ❖ *Poupe Água;*
- ❖ *Recicle.*

Finalizada a leitura da informação contida no Manual de Acolhimento, os colaboradores assinam uma declaração de recebimento declarando ter recebido e compreendido o exemplar do Manual do Colaborador do Jupiter Hotel Group bem como Manual de Segurança e Saúde no Trabalho.

Num segundo momento, foi criado um Manual de Acolhimento em versão digital que pode ser descarregado em aparelhos eletrónicos e assim, facilitar o seu acesso. Num momento final, foram criados procedimentos de conduta, isto é, partindo das de conduta gerais do Manual do Colaborador foram criados e adequados procedimentos mais específicos para diferentes Departamentos.

Etapas do Projeto Desenvolvido:

❖ **Planeamento:**

- Recolher e analisar do Manual de Acolhimento existente;
- Recolher e analisar das Normas de Conduta específicas e já existentes acerca dos diferentes departamentos (Housekeeping, Food & Beverage, Front Office e Spa);
- Recolher de sugestões e feedback das chefias dos Departamentos;

❖ **Execução/Implementação:**

- Definir quais são os tópicos essenciais a apresentar no Manual de Acolhimento;

- Fotografar os departamentos (detalhes fundamentais para as normas de conduta);
- Otimizar o Manual de Acolhimento em formato papel;
- Criar o Manual do Colaborador em formato digital (com recurso ao programa PowerPoint);
- Criar procedimentos que especifiquem para cada departamento as normas de conduta gerais contidas no Manual de Acolhimento como se pode visualizar nas figuras abaixo apresentadas:

	A	B	C
1	Código	Departamento	Designação Procedimento
2	1	Housekeeping	Procedimentos de Conduta para Quartos
3	1.1	Housekeeping	Procedimentos para Limpeza e Arrumação de Quartos
4	1.2.1.	Housekeeping	Procedimentos para Limpeza e Arrumação de Casas de Banho de Quartos
5	1.2.2.	Housekeeping	Procedimentos para Limpeza e Arrumação de Casas de Banho de Áreas Comuns
6	1.3	Housekeeping	Procedimentos de Conduta para Rouparia
7	1.3.1.	Housekeeping	Procedimentos para Recolha, Entrega e Apresentação de Roupa
8	1.4	Housekeeping	Perdidos e Achados
9	1.5.1.	Housekeeping	Procedimento para Limpeza de Elevadores
10	1.5.2.	Housekeeping	Procedimento para Limpeza de Salas de Conferência
11	1.5.3.	Housekeeping	Procedimento para Limpeza do Hall da Recepção e Recepção
12	1.5.4.	Housekeeping	Procedimento para Limpeza do Restaurante
13	1.5.5.	Housekeeping	Procedimento para Limpeza do Spa
14	1.5.6.	Housekeeping	Procedimento para Limpeza e Arrumação do Ginásio
15	1.5.7.	Housekeeping	Procedimento para Limpeza e Arrumação dos Gabinetes
16	1.6	Housekeeping	Procedimentos para Limpeza e Arrumação das Zonas Comuns e do Ofício
17	1.7	Housekeeping	Procedimentos para Arrumação de Carro de Andares
18	1.8	Housekeeping	Detergentes e Segurança
19	1.9.	Housekeeping	Tarefas Diárias e Mensais para Andares

Figura 14 - Lista de Procedimentos criados para Departamento Housekeeping.

Fonte – Programa Excel JAH.

20	2.	FOOD & BEVERAGE	Procedimentos de Conduta para FOOD & BEVERAGE
21	2.1.	FOOD & BEVERAGE	Procedimentos de Conduta para Cozinha
22	2.2.	FOOD & BEVERAGE	Procedimentos para Restaurante e Snack's
23	2.3.	FOOD & BEVERAGE	Procedimentos para Serviço de Bar
24	2.4.1.	FOOD & BEVERAGE	Procedimentos para Chegada e Distribuição de Lugares ao Pequeno-Almoço
25	2.4.2.	FOOD & BEVERAGE	Procedimentos para Serviço e Produto no Buffet ao Pequeno-Almoço
26	2.4.3.	FOOD & BEVERAGE	Procedimentos para Comida e Bebida ao Pequeno-Almoço
27	2.4.4.	FOOD & BEVERAGE	Procedimentos para Apresentação da Sala e Restaurante ao Pequeno-Almoço
28	2.5.1.	FOOD & BEVERAGE	Procedimentos para Chegada e Distribuição de Lugares na Refeição Buffet
29	2.5.2.	FOOD & BEVERAGE	Procedimentos para Serviço na Refeição Buffet
30	2.5.3.	FOOD & BEVERAGE	Procedimentos para Serviço de Vinho e Bebidas na Refeição Buffet
31	2.5.4.	FOOD & BEVERAGE	Procedimentos para Apresentação do Produto na Refeição Buffet
32	2.6.1.	FOOD & BEVERAGE	Procedimentos para Chegada e Distribuição de Lugares na Refeição Menu Carta
33	2.6.2.	FOOD & BEVERAGE	Procedimentos para Serviço na Refeição Menu Carta
34	2.6.3.	FOOD & BEVERAGE	Procedimentos para Serviço de Vinho e Bebidas na Refeição Menu Carta
35	2.6.4.	FOOD & BEVERAGE	Procedimentos para Apresentação do Produto na Refeição Menu Carta
36	2.7.1.	FOOD & BEVERAGE	Procedimentos para Chegada e Distribuição de Lugares na Refeição Light Meal
37	2.7.2.	FOOD & BEVERAGE	Procedimentos para Serviço na Refeição Light Meal
38	2.8.	FOOD & BEVERAGE	Procedimentos para Serviço de Room Service
39	2.9.	FOOD & BEVERAGE	Procedimentos para Pagamentos
40	2.10.	FOOD & BEVERAGE	Perdidos e Achados
41	2.11.	FOOD & BEVERAGE	Gestão de Reclamações no FOOD & BEVERAGE

Figura 15 - Lista de Procedimentos criados para Departamento Food & Beverage.

Fonte – Programa Excel JAH.

42	3.	FRONT OFFICE	Procedimentos de Conduta na Recepção
43	3.1.	FRONT OFFICE	Procedimentos para Recepção no Turno da Manhã
44	3.2.	FRONT OFFICE	Procedimentos para Recepção no Turno da Tarde
45	3.3.	FRONT OFFICE	Procedimentos para Recepção no Turno da Noite
46	3.4.	FRONT OFFICE	Procedimentos para Check-In
47	3.5.	FRONT OFFICE	Procedimentos para Check-Out
48	3.6.	FRONT OFFICE	Procedimentos para Pagamentos
49	3.7.	FRONT OFFICE	Procedimentos para Atribuição de Quartos
50	3.8.	FRONT OFFICE	Gestão de Reclamações na Recepção
51	3.9.	FRONT OFFICE	Procedimentos de segurança
52	3.10.	FRONT OFFICE	Procedimentos de Conduta para Bagageiros
53	3.11.	FRONT OFFICE	Procedimentos para Saída de Bagagem de Clientes
54	3.12.	FRONT OFFICE	Procedimentos para Entrada de Bagagem de Clientes
55	3.13.	FRONT OFFICE	Procedimentos de Conduta na Portaria
56	3.14.	FRONT OFFICE	Procedimentos de Conduta por Contactos Telefónicos

Figura 16 - Lista de Procedimentos criados para Departamento Front Office.

Fonte – Programa Excel JAH.

57	4.	SPA / FITNESS	Procedimentos de Conduta no SPA e Fitness
58	4.1.	SPA	Procedimentos para Acolhimento de Clientes no Spa
59	4.2.	SPA	Procedimentos para Tratamentos no Spa
60	4.2.1.	SPA	Procedimento para Epilação
61	4.2.2.	SPA	Procedimento para Gel Manicure
62	4.2.3.	SPA	Procedimento para Gel Pedicure
63	4.2.4.	SPA	Procedimento para Spa Manicure
64	4.2.5.	SPA	Procedimento para Spa Pedicure
65	4.2.6.	SPA	Procedimento para Tratamento Júpiter Sensações
66	4.2.7.	SPA	Massagem Zen 50
67	4.2.8.	SPA	Massagem Zen 75
68	4.2.9.	SPA	Massagem Bambus Tropicais
69	4.2.10.	SPA	Massagem Express
70	4.2.11.	SPA	Massagem Indiana
71	4.2.12.	SPA	Massagem Jaipur
72	4.2.13.	SPA	Massagem Desportiva
73	4.2.14.	SPA	Massagem Mimo Feminino
74	4.3.	SPA	Procedimentos para Despedida de Clientes no Spa
75	4.4.	SPA	Procedimentos para Preservação e Manutenção de Material e Instalações no Spa
76	4.5.	FITNESS	Procedimentos para Preservação e Manutenção de Material e Instalações no Fitness
77	4.6.	SPA	Procedimentos para Pagamentos
78	4.7.	SPA / FITNESS	Procedimentos de Conduta por Contactos Telefónicos
79	4.8.	SPA / FITNESS	Perdidos e Achados
80	4.9.	SPA / FITNESS	Gestão de Reclamações no Spa e Fitness

Figura 17 - Lista de Procedimentos criados para Departamento Spa.

Fonte – Programa Excel JAH.

- Detalhar os procedimentos no programa Excel (Atribuição de um número a cada Departamento, Designação do Procedimento, Destinatários, Objetivo Geral, Objetivo Especifico, Conteúdos, Destinatários, Pré-requisitos, Nome do/ Formador/a, Local, Duração)). – O documento criado detalha os procedimentos e figura um plano de formação para as ações de formação inicial desenvolvidas no decorrer do projeto.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	
1	Coluna1	Coluna2	Coluna3	Coluna4	Coluna5	Coluna6	Coluna7	Coluna8	Coluna9	Coluna10	Coluna11	Coluna12	
2	Designação	Procedimento	Departamento	Objetivo geral	Objetivos específicos	Conteúdos	Destinatários	Pré-requisitos	Formador	Local	Data formação	Nº horas	Nº Formandos
3	1.	Procedimentos de Condu	Housekeeping	Dotar os colabor	Ensinar procedimentos d	Procedimento:	Colaboradores	« Não são necessár	(Nome do fo	(Identificar o	(Dia da formação)	(Total de hora:	(Referir total de fo
4	1.1.	Procedimentos de Limpeza	Housekeeping	Dotar os colabor	Ensinar procedimentos d	Procedimento:	Colaboradores	« Não são necessár	(Nome do fo	(Identificar o	(Dia da formação)	(Total de hora:	(Referir total de fo
5	1.1.1	Procedimentos de Arruma	Housekeeping	Dotar os colabor	Ensinar procedimentos p	Procedimento:	Colaboradores	« Não são necessár	(Nome do fo	(Identificar o	(Dia da formação)	(Total de hora:	(Referir total de fo
6	1.2.1.	Procedimentos de Limpez	Housekeeping	Dotar os colabor	Ensinar procedimentos d	Procedimento:	Colaboradores	« Não são necessár	(Nome do fo	(Identificar o	(Dia da formação)	(Total de hora:	(Referir total de fo
7	1.2.2.	Procedimentos de Limpez	Housekeeping	Dotar os colabor	Ensinar procedimentos d	Procedimento:	Colaboradores	« Não são necessár	(Nome do fo	(Identificar o	(Dia da formação)	(Total de hora:	(Referir total de fo
8	1.3.	Procedimentos de Conduta	Housekeeping	Dotar os colabor	Ensinar procedimentos d	Procedimento:	Colaboradores	« Não são necessár	(Nome do fo	(Identificar o	(Dia da formação)	(Total de hora:	(Referir total de fo
9	1.3.1.	Procedimentos de Recolh	Housekeeping	Dotar os colabor	Ensinar procedimentos d	Procedimento:	Colaboradores	« Não são necessár	(Nome do fo	(Identificar o	(Dia da formação)	(Total de hora:	(Referir total de fo
10	1.4.	Perdidos e Achados	Housekeeping	Dotar os colabor	Ensinar a proceder com	Procedimento:	Colaboradores	« Não são necessár	(Nome do fo	(Identificar o	(Dia da formação)	(Total de hora:	(Referir total de fo
11	1.5.1.	Procedimento para Limpe	Housekeeping	Dotar os colabor	Ensinar procedimentos d	Procedimento:	Colaboradores	« Não são necessár	(Nome do fo	(Identificar o	(Dia da formação)	(Total de hora:	(Referir total de fo

Figura 18 - Plano de formação para ações de formação inicial.

Fonte – Programa Excel JAH.

❖ **Avaliação:**

- Recolher feedback da administração e chefias dos departamentos;
- Observar a implementação dos procedimentos;
- Recolher feedback junto dos colaboradores após implementação dos procedimentos em ações de formação.

Análise Crítica do Projeto

Durante o decorrer do estágio foi dada especial atenção ao acolhimento, integração e socialização, uma vez que era onde carecia de mais intervenção, inovação.

A empresa aposta na formação inicial e continua dos seus colaboradores, tendo sido o projeto enquadrado neste contexto.

O projeto realizado incidiu portanto, ao nível do processo de acolhimento, integração e socialização. O *Manual do Colaborador* foi dinamizado e foram criadas propostas de ação de formação inicial condizentes para os colaboradores. Tal como se pode visualizar na figura que se segue, o projeto inclui 4 realizações:

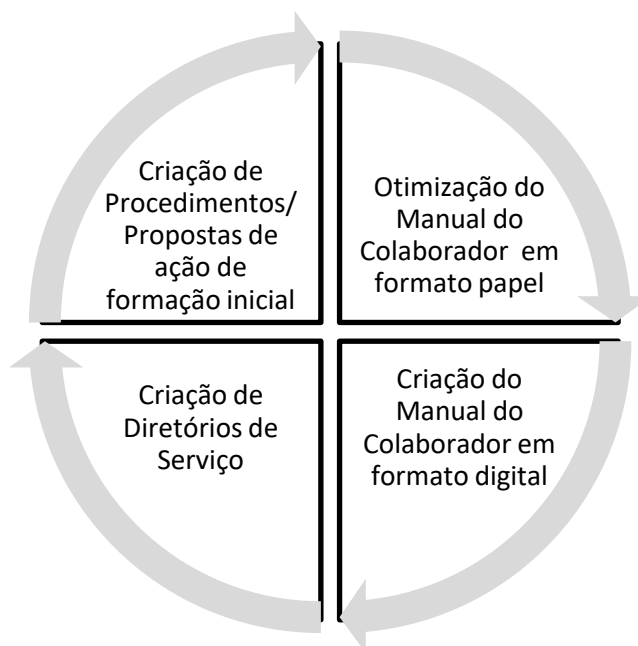


Figura 19 - Realizações do Projeto de Estágio.

Fonte – Elaboração própria.

A otimização do manual objetiva uma melhor leitura e compreensão aos colaboradores recém-chegados. Este expressa normas de conduta e comportamentais a seguir de acordo com os valores da organização, as normas de trato com os clientes e as práticas de segurança que o colaborador deve adotar para prevenção de situações de acidentes de trabalho e risco.

O manual de acolhimento e integração designa-se por *Manual do Colaborador* e subdividem-se em três temáticas. Num primeiro momento, é apresentada a empresa. De seguida, apresentadas normas de conduta no âmbito da segurança, higiene e saúde no trabalho. Por fim, é fortalecida a importância das boas práticas de ambiente e sustentabilidade.

Antes da alteração do *Manual do Colaborador* foi realizado trabalho de pesquisa e consulta de legislação acerca da proteção de dados. Foi feito um levantamento de informação interna do Departamento de Recursos Humanos, que pudesse ser relevante para a construção de uma visão mais abrangente acerca de todo o grupo e hotel e foram fotografados locais específicos do hotel (balneários, refeitório, quartos, entre outros).

Terminadas as alterações do manual em formato papel (*anexo 3*) procedeu-se a criação de um Manual em formato digital (*anexo 4*). Este foi construído a base de imagens/fotos reais e gifs ilustrativos no intuito de ser mais interativos e de fácil leitura/ acesso, pois o documento pode ser descarregado em qualquer aparelho tecnológico.

Como complemento foram ainda construídos diretórios de serviço (um para cada Departamento). Os diretórios (*anexo 5 – e.g., diretório geral do hotel JAH*) são documentos que contêm informação relativa aos horários de funcionamento e aos principais serviços prestados. Estes permitem que o recém-chegado obtenha um conhecimento integral e se mantenha atualizado sobre os serviços do hotel.

O Departamento de Recursos Humanos utiliza o *Manual do Colaborador* como instrumento facilitador do acolhimento e integração dos novos colaboradores da empresa. É neste sentido que surge a necessidade de se criarem procedimentos. Estes especificam para cada departamento, as normas de conduta gerais contidas no *Manual do Colaborador*, tendo por isso, o intuito de ser utilizados como recurso nas ações de formação inicial na primeira semana de admissão do colaborador.

Para estas as ações de formação inicial foram criados portanto, procedimentos para os Departamentos de Housekeeping, Food & Beverage, Front Office e Spa. Estes procedimentos especificam por Departamento a informação geral contida no manual de acolhimento.

No início de cada dia, nas primeiras 2 horas, no decorrer da semana, a chefia do Departamento, administra no novo colaborador as ações de formação inicial sendo estas avaliadas através da sua aplicação prática.

Para a criação dos procedimentos de conduta/ ações de formação inicial foram utilizados documentos recolhidos em cada um dos respetivos departamentos (normas de conduta já existentes). Foi também essencial realizar trabalho de observação para perceber a dinâmica da prática das várias funções e departamentos e solicitadas sugestões às respetivas chefias.

Finalizados os procedimentos a chefia do Departamento de Housekeeping optou por atualizar a sua equipa tendo sido utilizados os procedimentos de conduta do respetivo departamento para uma ação de formação. A aplicação dos mesmos foi bem-sucedida, uma vez que foi manifestado bastante interesse por parte da equipa. Destacaram-se bastantes comentários acerca das fotográficas contidas nos procedimentos uma vez que estas permitem uma melhor compreensão do que é pretendido.

Foi perceptível que o facto de existirem imagens reais de como devem estar, por exemplo, arrumados os quartos e casas de banho (no caso do Housekeeping) foi bastante útil e eficaz, uma vez que não existia um consenso comum de método entre a equipa, cada membro arrumava dentro do seu próprio padrão, não havendo assim um consenso comum.

Relativamente as etapas do projeto desenvolvido. Numa primeira fase foi feita a análise da recolha documental e observação. Em sequência, procedeu-se a criação de um plano sessão de formação na base de dados Excel, onde foram detalhados os elementos de cada procedimento (o objetivo geral e específicos, os conteúdos da formação, os pré-requisitos, o nome do formador, o local, a data de realização e nº de horas, o nº de formandos, a área de formação).

Numa segunda fase, foram então criados os procedimentos em Word. Esta foi uma das tarefas mais exigentes e trabalhosas do projeto uma vez que foi algo construído de raiz.

Construída uma primeira versão dos procedimentos, estes foram impressos em formato papel e distribuídos pelas respetivas chefias com o objetivo de receber aprovação e sugestões de melhoria. Seguiu-se o trabalho de campo, foram fotografados alguns locais no intuito de detalhar as normas contidas nos procedimentos com recurso a imagens reais do contexto de trabalho.

Numa última fase, os procedimentos foram distribuídos pela Administração com vista a sua aprovação final.

A criação do projeto e o seu desenvolver foi bastante enriquecedor, a passagem pelos diversos Departamentos permite adquirir uma panóplia de conhecimentos bem como noção da funcionalidade de cada um. O trabalho de campo, isto é, o contacto que mantido com as diferentes equipas permite adquirir noções acerca da gestão do hotel.

De uma forma geral, não foram encontrados obstáculos pois o projeto foi bem conseguido, aprovado e elogiado pelo público ao qual se destinava. Houve participação das chefias que se mostraram sempre disponíveis em ajudar e houve satisfação por parte dos colaboradores que se mostraram entusiasmados com estes novos instrumentos.

Conclusões Finais

Com a realização do presente trabalho denota-se que os Recursos Humanos são essenciais para o bom funcionamento de uma empresa e que as organizações mais bem-sucedidas são as que melhor utilizam os seus recursos humanos.

Com o passar dos anos, houve uma evolução da Gestão de Recursos Humanos e o foco das empresas deixou de ser somente na administração de pessoal tendo nos dias de hoje mais foco na valorização das pessoas e na mudança.

O Departamento de Recursos Humanos deve gerir o capital humano desempenhando várias atividades, entre as quais o recrutamento e seleção, a descrição e análise de funções, a formação e desenvolvimento, a gestão de carreiras, a gestão e avaliação de desempenho e o processamento salarial.

É perceptível que a formação na empresa é encarada como um instrumento estratégico de gestão. O hotel valoriza a formação, tendo inclusive um plano de ajuda monetária para os colaboradores que desempenhem já funções. No caso dos recém-chegados serão utilizados os procedimentos de conduta desenvolvidos no projeto. Estes procedimentos serão utilizados nas propostas de formação inicial administradas na fase do acolhimento e integração.

A formação é considerada uma atividade facilitadora de mudança que propicia uma melhor adequação dos recursos humanos a vários níveis. Possibilita, por um lado, atualizar o capital humano, por outro, a sua adequação aos objetivos da empresa (Rego et al., 2015). Compete, portanto, aos recursos humanos, observar os fatores que desmotivam os colaboradores e delinear um sistema de motivações para os mesmos.

Relativamente aos tipos de recrutamento, é de concluir que o recrutamento interno permite estimular e dar oportunidades de progressão de carreira o que poderá e deverá ter efeitos positivos na organização. Já o recrutamento externo trás novas ideias para a organização.

Denota-se que a seleção é uma comparação entre requisitos de função e competências do candidato e revela-se importante para a organização pois uma seleção bem conduzida potencia o nível dos recursos humanos.

No acolhimento, é perceptível que a forma como colaborador novo é recebido é essencial pois otimiza a sua ligação com os objetivos grupais e com os próprios elementos da

organização. Os programas de acolhimento devem ser preparados com vista a fornecer, gradualmente, ao recém-chegado, informações sobre as exigências do novo cargo (Caetano & Vala, 2007).

Os manuais de acolhimento devem ser utilizados como meio para transparecer informação relativa à cultura organizacional, às normas e comportamentos a seguir. O manual deve ser objetivo e atrativo, devendo-se, evitar descrições exaustivas (Almeida, 2004 & Rego et al., 2015).

Neste sentido, em projeto, foi criado um manual em formato digital com recurso a imagens reais do contexto de trabalho que pode ser descarregado facilmente para a visualização dos recém-chegados. Assim como, uma ação de formação inicial para os novos colaboradores, centrada nos principais conteúdos do manual de acolhimento e referentes à cultura organizacional e normas de conduta a seguir.

A integração é assim potenciada, representando um fator estratégico de competitividade da empresa, essencial na clarificação dos descritivos de funções e das tarefas a desenvolver pelos trabalhadores recém-chegados.

Em suma, os Recursos Humanos devem focar-se em implementar estratégias que aumentem o empenho profissional dos colaboradores a partir da cultura e valores organizacionais, da estratégia e definição de objetivos individuais e organizacionais, do reconhecimento, da promoção, e valorização individual e grupal, e na qualidade da relação entre chefias e colaboradores. As boas práticas de gestão de recursos humanos promovem a motivação e envolvimento e, conseqüente, o aumento das competências essenciais para o sucesso organizacional.

Referências Bibliográficas

Almeida, H. (2004). *Manual de Gestão de Recursos Humanos: da teoria à prática* (2ª Edição). Faro: Sílabas & Desafios, Unipessoal Lda.

Antunes, G., Nascimento, C., Toledo, M., & Cunico, E. (2016). *Recrutamento e seleção*. Faculdade de Tecnologia Ensitec. Disponível em: https://fasul.edu.br/projetos/app/webroot/files/controle_eventos/ce_producao/20161022-105659_arquivo.pdf

Ávila, C. M. D., & Ávila, C. M. (2001). Elaboração de projetos sociais. *Gestão de projetos sociais*, 3, 18-39.

Balcão, Y. F. (1965). Organograma: representação gráfica da estrutura. *Revista de Administração de Empresas*, 5 (17), 107-125. Doi: <http://dx.doi.org/10.1590/S0034-75901965000400003>

Caetano, A., & Vala, J. (2007). *Gestão de recursos humanos: contextos, processos e técnicas*. Lisboa: Editora RH.

Capucha, L. (2008). Planeamento e avaliação de projetos: Guião-Prático. Lisboa: DGIDC.

Cardim, C. J. (2009). *Gestão da Formação nas Organizações. A formação na prática e na estratégia das organizações*. Lisboa: Lidel – Edições Técnicas, Lda.

Cardoso, A. A. (2005). *Manual Prático Lidel: Recrutamento & Selecção de Pessoal* (3ª Edição). Lisboa: Lidel – Edições Técnicas, Lda.

Chiavenato, I. (1999). *Planejamento, recrutamento e seleção de pessoal: como agregar talentos à empresa*. (4ª Edição). São Paulo: Atlas.

Chiavenato, I. (2004). *Introdução a Teoria Geral Da Administração Compact*. Elsevier Brasil.

CIME (2001). *Terminologia de Formação Profissional, Alguns Conceitos Base III*. Direção Geral do Emprego e Formação Profissional, Lisboa. Disponível em: http://www.talents.pt/documentos/documentos/Terminologia_de_Formacao_Profissional_CIME.pdf

Cowling, A., & Mailer, C. (1998). *Gerir os Recursos Humanos*. Lisboa: Publicações Dom Quixote.

Cunha, M., Rego, A., Cunha, R., Cabral-Cardoso, Marques, C., & Gomes, J. (2012). *Manual de Gestão de Pessoas e do Capital Humano* (2ªEd.) Lisboa: Edições Sílabo.

De Ketele, J. & Rogiers, X. (1999). *Metodologia da Recolha de Dados. Fundamentos dos Métodos de Observações, de Questionários, de Entrevistas e de Estudo de documentos*. Lisboa: Instituto Piaget.

Damas, M. & De Ketele, J. (1985). *Observar para avaliar*. Coimbra: Livraria Almedina.

Fernandes, I. G. M., Figueiredo, H. M., da Costa Junior, H. L., Sanches, S. G., & Brasil, Â. (2015). Planejamento estratégico: análise SWOT. *Revista Conexão Eletrônica das Faculdades Integradas de Três Lagoas, Mato Grosso do Sul*, 8 (01). Disponível em: [http://www.aems.com.br/conexao/edicaoatual/Sumario2/downloads/2013/3/1%20\(81\).pdf](http://www.aems.com.br/conexao/edicaoatual/Sumario2/downloads/2013/3/1%20(81).pdf)

Galvão, N. D. S. D., & de Sousa Melo, R. (2008). O método de análise SWOT como ferramenta para promover o diagnóstico turístico de um local: o caso do município de Itabaiana (PB). *Caderno virtual de turismo*, 8 (1), 118-130. Disponível em: http://prothor.com/wp-content/uploads/metodo_swot_itabaiana.pdf

Guerra, I. C. (2002), *Fundamentos e Processos de uma Sociologia da Ação – O Planejamento em Ciências Sociais*. Cascais: Principia.

Instituto Nacional de Estatística. Disponível em: https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpgid=ine_main&xpid=INE&xlang=pt. Acedido de 20 de Agosto a 10 de Setembro.

Machado, G. (2013). *Proposta de um programa de acolhimento e integração dos novos trabalhadores da Secretaria Municipal de Saúde de Florianópolis, em Santa Catarina*. Em M. F. Pereira, A. M. Costa, G. d. Moritz, & D. A. Bunn, Coleção: Gestão da Saúde Pública - Contribuições para a Gestão do SUS, v. 10 (pp. 50-78). Florianópolis: Fundação Boiteux. Acedido a 13 de Setembro de 2018. Disponível em <http://gsp.cursoscad.ufsc.br/wp/wpcontent/uploads/2013/03/Volume-10-Artigo-03.pdf>

Marras, J. P. (2017). *Administração de recursos humanos*. São Paulo: Editora Saraiva.

Martinho, D. M. M. (2016). *Acolhimento, integração e socialização. Manual de acolhimento para o pessoal não docente* (Dissertação de Mestrado). Disponível em: <http://hdl.handle.net/10400.1/8294>

Michel, M. (2007). Tipos de recrutamento e sua importância para uma gestão adequada de pessoas aplicadas a empresas. *Revista Científica Eletrônica da Administração*, 13 (6), 1-7. Disponível em: http://www.faeF.revista.inf.br/imagens_arquivos/arquivos_destaque/dBGH58nixEbJRE_R_2013-4-30-10-37-37.pdf

Monteiro, L. (2012). *Boas práticas de recursos humanos: O capital humano como fator de produtividade em Portugal*. Lisboa: RH Editora.

Quintas, H. (2008). *Educação de Adultos: vida no currículo e currículo na vida*. Lisboa: Agência Nacional para a Qualificação, I.P.

Quivy, R. & Campenhoudt, L. (2003). *Manual de Investigação em Ciências Sociais*. Lisboa: Gradiva.

Pereira, D. C. L., & Ramos, M. D. C. P. (2018). Educação e formação em contexto organizacional, *34* (3), 456-470. Universidade do Porto. Faculdade de Economia. doi: 10.15628/holos.2018.6757

Portella, A. R., de Oliveira, M. C., Ferreira, D. D. M., & Borba, J. A. (2015). Responsabilidade socioambiental por meio da missão, visão e valores: um estudo nas 100 maiores empresas de Santa Catarina. *Revista Gestão & Sustentabilidade Ambiental*, *4* (1), 217-241. Disponível em: http://www.dvl.ccn.ufsc.br/congresso/arquivos_artigos/artigos/1024/20140425072213.pdf

Rego, A., Cunha, M. P., Gomes, J. F., Cunha, R. C., Cardoso, C. C., & Marques, C. A. (2015). *Manual de gestão de pessoas e do capital humano* (3ª Edição). Lisboa: Edições Sílabo.

Reis, L. F., Dias, D. & Alves, S. M. (2015). O impacto das práticas de gestão de recursos humanos na motivação dos colaboradores da Administração Pública Cabo-verdiana. *Revista Lusófona de Economia e Gestão das Organizações n.º 1*.

Tavares, M. M. (2010). *A gestão de pessoas: Novos rumos desta função nas organizações*. Lisboa: Universidade Lusíada Editora.

Teodoro, A. G. (2015). Linguagem não verbal na integração de novos funcionários. Artigo Científico. Pindamonhangaba, Brasil: Faculdade de Pindamonhangaba. 8-27. Disponível em: <http://www.bibliotecadigital.funvicpinda.org.br:8080/jspui/handle/123456789/431>

Tamayo, Á., Mendes, A. M., & Paz, M. D. G. T. (2000). Inventário de valores organizacionais. *Estudos de psicologia*, *5* (2), 289-315. Disponível em: <http://www.scielo.br/pdf/%0D/epsic/v5n2/a02v05n2.pdf>

Turismo de Portugal. Disponível em: http://www.turismodeportugal.pt/pt/quem_somos/cooperacao-internacional/Paginas/Organizacao-Mundial-do-Turismo-OMT.aspx. Acedido de 20 de Agosto a 10 de Setembro.

Saraiva, N. M. S. (2018). O processo de formação inicial para a integração do agente recém-formado: estudo de caso do programa field training officer, *16*, 121-164. Universidade Lusíada de Lisboa. Faculdade de Ciências Humanas e Sociais. Disponível em: <http://hdl.handle.net/11067/4445>

Scorsolini-Comin, F. (2012). Missão, Visão e Valores como Marcas do Discurso nas Organizações de Trabalho. *Revista Psico*, *43* (3). Disponível em: <http://revistaseletronicas.pucrs.br/ojs/index.php/revistapsico/article/view/8055/8233>

Serrano, P. G. (2008). *Elaboração de Projetos Sociais: casos práticos*. Porto: Porto Editora.

Vardarlier, P. (2016). Strategic approach to human resources management during crisis. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, *235*, 463-472. doi: 10.1016/j.sbspro.2016.11.057.

Veloso, A., & Rodrigues, A. F. (2013). Contribuições da gestão de recursos humanos para a criatividade e inovação organizacional. *Revista Psicologia: Organizações e Trabalho*, *13* (3), 293-308. Disponível em: <http://hdl.handle.net/1822/28023>

Júpiter Hotel Group. Disponível em: <https://www.jupiterhotelgroup.com/pt/>. Acedido de 14 de Março a 17 de Julho.

Legislação consultada:

Lei n.º 46/86, de 14 de Outubro

Decreto-Lei n.º 86-A/2016, de 29 de dezembro:

Art.º 7.º, número 1 do Decreto-Lei n.º 86-A/2016 de 29 de dezembro, Diário da República, 1.ª Série, n.º 249, 5142 - (33) – 5142 - (40).

Art.º 7.º, número 2 do Decreto-Lei n.º 86-A/2016 de 29 de dezembro, Diário da República, 1.ª Série, n.º 249, 5142 - (33) – 5142 - (40).

Art.º 7.º, número 3 do Decreto-Lei n.º 86-A/2016 de 29 de dezembro, Diário da República, 1.ª Série, n.º 249, 5142 - (33) – 5142 - (40).

Art.º 8.º, números 1, 2, 3 e 4 do Decreto-Lei n.º 86-A/2016 de 29 de dezembro, Diário da República, 1.ª Série, n.º 249, 5142 - (33) – 5142 - (40).

Art.º 9.º do Decreto-Lei n.º 86-A/2016 de 29 de dezembro, Diário da República, 1.ª Série, n.º 249, 5142 - (33) – 5142 - (40).

Anexos

Anexo 1 - Ficha de Inscrição

FICHA DE CANDIDATURA

Preencher pelo candidato

DADOS GERAIS			
Nome:			Foto
Morada:			
Localidade:	Código Postal:		
Telemovel:	Telefone:		
Email:			
Naturalidade:		Data de Nascimento: ____/____/____	
Doc Ident (____) nº:		Data Validade: ____/____/____	
Estado Civil:	Nº Dep:	Viatura própria	Sim ____ Não ____

HABILITAÇÕES LITERÁRIAS			
Habilitações literárias:			
Cursos Extra Curriculares:			
Conhecimentos de Informática:			
Idiomas Estrangeiros:			

EXPERIÊNCIA PROFISSIONAL		
Experiência Profissional na área:		
Nome da Empresa	Cargo	Duração

Disponibilidade: _____ Função pretendida: _____

Data de entrada da inscrição: ____/____/____ Assinatura do candidato: _____

Anexo 2 - Atividades Desempenhadas no Decorrer do Estágio

Tarefas	Descrição	Duração	Comentário
Recrutamento e Seleção			
Criação de anúncios de emprego	A criação de anúncios de emprego reúne a descrição sumária da empresa, as tarefas a desempenhar, os requisitos, as condições que a função oferece e os contactos para submeter a candidatura. Esta tarefa é concebida com recurso à descrição de funções.	Anual	A criação de anúncios de emprego é uma tarefa útil que facilita futuras divulgações de ofertas de emprego.
Marcação de entrevistas	Contactar os candidatos para agendar entrevista de acordo com de ambas as partes.	Anual	Muita das vezes, o momento de marcação de entrevistas é o primeiro contacto com os candidatos e permite detetar algumas características.
Criação de fluxograma com fases do recrutamento e seleção	O fluxograma permite esquematizar todo o processo de recrutamento e seleção.	Setembro	Criação de um fluxograma de todo o processo de recrutamento e seleção para armazenamento interno dos RH.
Descrição de Funções			
Levantamento e análise das funções existentes	Para saber quais as funções existentes no hotel, foi feito um levantamento dos documentos existentes e, de seguida, foi realizada uma análise de funções	Outubro	Esta tarefa contribuiu para a criação de procedimentos uma vez que permitiu a aluna conhecer todas as profissões e tarefas desempenhadas na organização.
Acolhimento, Integração e Socialização			
Recolha de documentação do colaborador	No ato da contratação é necessário recolher a documentação pessoal e o preencher da ficha de admissão.	Anual	Informação necessária para construir o processo do colaborador.
Realização de admissões	A admissão é um processo constituído por várias etapas: inserir o funcionário na base de dados; elaborar o contrato; admitir na segurança social e nos fundos de compensação; inserir no sistema de picagem e no mapa de férias; criar um cartão de <i>staff</i> e um crachá com o nome; atribuir um cacifo;	Anual	O processo de admissão é realizado antes da entrada do recém-chegado no intuito de assegurar as condições necessárias no desempenhar das suas funções.

	verificar a farda; conceber termos de responsabilidade para material fornecido; agendar consulta de medicina no trabalho.		
Formalização de todos os documentos	O colaborador assina todos os documentos inerentes à sua admissão.	Anual	Estes documentos são arquivados ao processo do colaborador para que faça parte do histórico do mesmo.
Atualização do Manual de Acolhimento (<i>Manual do Colaborador</i>) e do <i>Manual Segurança, Saúde e Ambiente</i>	A cadeia hoteleira foi alvo de mudanças organizacionais e por isso, todos os documentos disponíveis devem ser também atualizados.	Novembro	A discente atualizou os Manuais de acordo com a legislação da proteção de dados, com uma nova estrutura, mais apelativa, com recurso a imagens ilustrativas.
Criação de Manual de Acolhimento e de <i>Manual Segurança, Saúde e Ambiente</i> em formato digital	A leitura em formato digital com recurso a imagens e animações proporciona uma leitura mais atrativa.	Dezembro	A discente criou dois manuais versão PowerPoint a base de imagens e gifs.
Construção de Diretórios de Serviço	Os diretórios de serviço contêm informação relativa aos horários de funcionamento e aos principais serviços prestados.	Fevereiro	A discente criou diretórios com informação acerca dos Departamentos para que o colaborador tenha um conhecimento integral e o mais completo possível dos serviços do hotel.
Entrega do <i>Manual do Colaborador</i> e do <i>Manual Segurança, Saúde e Ambiente</i>	Os manuais são apresentados ao recém-chegado no primeiro dia de trabalho.	Anual	Permite ao colaborador conhecer a unidade hoteleira, normas de conduta e higiene, procedimentos de segurança e práticas de ambiente e sustentabilidade.
Explicação de normas e esclarecimento de dúvidas	No primeiro dia de trabalho, são explicadas todas as normas internas e é feito um esclarecimento de dúvidas.	Anual	Esta etapa permite ao colaborador compreender a postura/ conduta a adotar de acordo com as normas internas do hotel.
Realização de <i>tour around</i> pelas instalações	Antes do início de funções, é realizada uma visita integral por todos os Departamentos do Hotel.	Anual	Visita que permite conhecer os novos colegas e Departamentos.

Acompanhamento e apoio contínuo dos trabalhadores	O acolhimento, integração e socialização são um processo contínuo desenvolvido durante o tempo de vida do colaborador na empresa.	Anual	Os RH estão sempre disponíveis a acompanhar e ajudar os trabalhadores, como departamento que faz ponte entre subordinados e direção geral.
Formação Profissional Interna			
Diagnóstico das necessidades de procedimentos	Levantamento junto das chefias, com vista a apurar as áreas de necessidade de procedimentos.	Anual	Os procedimentos foram elaborados para estabelecer um método de organização na realização das várias tarefas das diferentes funções existentes.
Construção de Procedimentos	Os procedimentos apresentam normas de conduta a seguir em determinadas funções existentes no hotel de forma organizada.	Anual	A discente criou procedimentos para dotar nos colaboradores (recém-chegados e ativos) do Departamento de Housekeeping, Front Office, Spa, Food & Beverage (com fotografias).
Avaliação dos procedimentos criados	Pedir <i>feedback</i> junto das chefias para inserir nos procedimentos.	Anual	O feedback permitiu apurar sugestões de melhoria.
Acompanhamento da implementação de procedimentos	Acompanhar a implementação dos procedimentos de conduta criados pela aluna.	Anual	A discente presenciou a implementação dos procedimentos de conduta no Departamento de Housekeeping.
Avaliação da aplicação dos procedimentos	Apurar o <i>feedback</i> do contributo dos procedimentos junto dos colaboradores e averiguar, se contribui para enriquecer a prestação dos serviços.	Anual	Após a implementação dos procedimentos no Departamento de Housekeeping a discente atendeu aos comentários das colaboradoras.
Acompanhamento das formações	Os RH acompanham o processo contínuo desenvolvido durante o tempo de vida do colaborador na empresa. Presenciar as formações internas para apurar a dinâmica e funcionalidade das mesmas.	Anual	A discente presenciou as formações administradas no Bar.
Avaliação das	Apurar o <i>feedback</i> das formações junto dos formandos e averiguar, se a formação	Anual	

formações	superou as expectativas dos colaboradores.		
Tarefas Administrativas de Recursos Humanos			
Inserção dos novos colaboradores em base de dados Excel.	Na entrada de um colaborador os dados facultados na admissão são todos inseridos no sistema.	Anual	A discente inseriu os dados do processo de admissão dos novos colaboradores numa base de dados em Excel.
Verificação dos processos dos colaboradores	O processo do colaborador é composto por documentação para abertura do processo, para o processo interno e para o fecho do processo de admissão.	Anual	A discente verificou o processo de cada colaborador admitido e registou os documentos em falta.
Admissão e cessação de trabalhadores na Segurança Social	Processo de natureza obrigatória no momento de entrada e saída de trabalhadores, através do qual o Instituto de Segurança Social determina os respetivos descontos.	Anual	A discente ficou encarregada de preencher os documentos com os dados de cada colaborador para efeitos de Segurança Social, de Fundo de Compensação e cessação de contrato
Admissão e cessação de trabalhadores no Fundo de Compensação	Procedimento efetuado na entrada e saída de trabalhadores que permite criar uma bolsa de compensação que ajuda o pagamento de indemnizações em caso de cessação do contrato de trabalho por iniciativa da entidade patronal.	Anual	
Cessaçã de contratos de trabalho	Proceder ao término do vínculo contratual do colaborador com a empresa e realizar o fecho de contas.	Anual	
Organização e arquivo dos processos de admissão e cessação	Os processos de admissão e cessação são organizados e armazenados em arquivo.	Dezembro	Tarefa de organizar os processos de admissão e cessação dos colaboradores que terminam vínculo com a empresa em arquivo.
Declaração de IRS	Para efeitos de IRS os Recursos Humanos entregam a cada colaborador uma declaração com os rendimentos salariais recebidos.	Março	Tarefa de envelopar a declaração de cada colaborador para ser enviada via correio.
Criação de Quadro de Férias em base de dados Excel	Registo de férias de todos os funcionários.	Março	O Quadro de Férias permite calcular e contabilizar os dias de férias dos colaboradores.
Acompanhamento da criação do Relatório Único referente a 2018	Documento de entrega obrigatória pelo	Março	A Empresa deve assegurar 35 h de formação a pelo menos 10% dos seus

	empregador com trabalhadores ao seu serviço, através do Sistema de Gestão de Unidades Locais (entre 16 de março e 15 de abril de cada ano).		colaboradores. Estas formações são justificadas no Relatório Único que é obrigatório.
Acompanhamento de visitas ao hotel	Celebração de protocolos entre o Hotel e a entidade IEFP. Os RH fazem uma visita guiada pelas instalações explicando a estrutura organizacional e esclarecendo eventuais dúvidas.	Anual	Permite aos alunos do IEFP conhecer a estrutura organizacional da empresa e abrir-lhes portas para um futuro estágio ou contratação.
Aniversários dos colaboradores	O aniversário dos colaboradores está registado no Outlook que relembra quando os trabalhadores fazem anos. No final de cada mês os RH juntam os aniversariantes do respetivo mês e é-lhes preparada uma festa surpresa com bolo.	Anual	Intuito de demonstrar ao colaborador que é valorizado e acarinhado pela empresa.
Assegurar a implementação das convocatórias para as consultas de medicina do trabalho	A discente ficou responsável comunicar, a hora e o local da consulta presencialmente nos Departamentos.	Anual	Assegura ao colaborador o conhecimento desta informação, permitindo precaver possíveis ausências ao mesmo tempo que salvaguarda a empresa em caso do colaborador não comparecer.
Controlo de medicina no trabalho	Controlo e acompanhamento dos colaboradores que vão a consultas de medicina no trabalho.	Anual	Intuito de assegurar o bem-estar dos colaboradores.

Anexo 3 – Manual de Acolhimento em Formato Papel

MANUAL DO COLABORADOR



ÍNDICE

BOAS VINDAS AO COLABORADOR	3
OBJETIVOS DO MANUAL DO COLABORADOR	4
QUEM SOMOS?	5
A NOSSA VISÃO	6
A NOSSA MISSÃO	6
OS NOSSOS VALORES	7
NORMAS GERAIS	8
PROCEDIMENTOS DE ENTRADA E SAÍDA DA EMPRESA	9
NORMAS DE CONDUTA E HIGIENE	11
ATENDIMENTO AO CLIENTE	15
PROTEÇÃO E RESPEITO PELA PROPRIEDADE DA EMPRESA	16
NORMAS DE CONTACTO TELEFÔNICO	17
NORMAS DE CONTACTO EMAIL	19
PROCESSO DE ADMISSÃO	19
CONTATOS	20
OBJETIVOS DO MANUAL DE SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE	21
ORGANIZAÇÃO DE SEGURANÇA	24
AVALIAÇÃO DOS RISCOS	25
PROCEDIMENTOS DE ACIDENTE DE TRABALHO	27
PROCEDIMENTO EM SITUAÇÃO DE INCÊNDIO	28
PROCEDIMENTO EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA	29
PROCEDIMENTO PERANTE SISMOS	29
PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE INUNDAÇÃO	30
PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE AMEAÇA DE BOMBA	31
PRÁTICAS DE AMBIENTE E SUSTENTABILIDADE	32
DECLARAÇÃO DE RECEBIMENTO	34

BOAS VINDAS AO COLABORADOR

Seja bem-vindo!

Acolher um novo elemento é, acima de tudo, fornecer-lhe as melhores condições de integração para que, o mais rapidamente possível, se sinta membro desta empresa.

Este documento foi feito a pensar em si, que passa a ser um membro do JUPITER HOTEL GROUP e contamos consigo para elevar a qualidade dos serviços que prestamos ao nosso cliente. Profissionalismo, espírito de equipa e atitude positiva são a chave para o sucesso.

O nosso sucesso depende da sua capacidade em se envolver com o projeto e compromisso com a sua equipa de trabalho, assim fique atento ao presente manual que apenas tem como objetivos: ajudar em algumas dúvidas do seu dia-a-dia, bem como informar as normas de conduta e procedimentos de qualidade, de forma a garantirmos o sucesso na sua função.

As dúvidas que possam surgir após a leitura deste manual poderão ser colocadas à sua chefia, ou ao departamento de recursos humanos, nos dias úteis das 9:30 as 18:00.

Desejamos-lhe o maior sucesso na sua atividade no JUPITER HOTEL GROUP e que acima de tudo seja feliz.

A Administração

QUEM SOMOS?

O JUPITER HOTEL GROUP encontra-se presente no mercado nacional desde Março de 1968, com a unidade hoteleira emblemática sediada na Praia da Rocha - Algarve.

Contando atualmente com quatro unidades hoteleiras o JUPITER HOTEL GROUP destaca-se pelo conceito inovador e diferenciador apresentando um design temático, baseado nos mais altos padrões de qualidade, onde a Missão e Visão assenta na garantia de satisfação plena dos clientes de forma consistente, sustentável e garantindo que seja a sua primeira escolha.



HOTEL FACILITIES											
JUPITER ALGARVE	✓	183	180	1	✓	1	✓	✓	4	✓	✓
JUPITER LISBOA	✓	224	180	2	-	2	✓	✓	4	✓	✓
JUPITER MARINA	✓	150	70	2	✓	1	✓	✓	-	✓	✓
JUPITER ALBUFEIRA	✓	408	540	4	✓	4	✓	✓	7	✓	✓

A NOSSA VISÃO

Fazer felicidade com consistência e sustentabilidade.

A NOSSA MISSÃO

Sermos um operador hoteleiro de referência no sector, pela excelência do desempenho medido pelos vários stakeholders: os hóspedes pela satisfação no produto/serviço; os colaboradores pela satisfação no trabalho; os investidores pela performance financeira, etc.

Pretendemos proporcionar a todos os colaboradores elevados padrões de qualidade do serviço que possibilitem aos nossos clientes experiências consistentes com as expectativas dos mesmos. Queremos fazer a felicidade de todos aqueles que nos visitam, criar o desejo do regresso e da recomendação sentida com base na experiência vivida connosco.

A chave do nosso sucesso é o amor e a dedicação com que nos entregamos, diariamente, a fazer a felicidade dos nossos clientes, certos de que estes saberão reconhecer o nosso esforço e o elevado nível dos serviços prestados.

Vemos a organização como uma comunidade de pessoas para as pessoas (a etimologia da palavra «corporação» - o corpus latino (corpo) – sugere um grupo de pessoas “unidas num só corpo”), assente em princípios fundamentais, tais como o respeito pela dignidade humana e o serviço do bem comum.

O lucro é condição essencial da sustentabilidade mas não o nosso fim. É como o alimento: um organismo tem de comer, mas esse não é o fim primordial da sua existência.

É um meio necessário para a sustentabilidade da organização pois se não existir alguém estará a perder valor: quem investe/financia não é reembolsado; quem fornece não recebe o valor dos produtos e/ou serviços prestados; quem trabalha não recebe o salário; o Estado (Comunidade) não recebe os impostos, etc.

Sem lucro não se cria riqueza, sem riqueza não existe distribuição.

Distribuição com justiça: um salário justo para os colaboradores, preços justos para os clientes e fornecedores, impostos justos para a comunidade, e rendimentos justos para os proprietários. Distribuição da riqueza não igualitária mas justa, tratando igual aquilo que é igual e tratando desigual aquilo que é desigual. Que vá ao encontro das necessidades das pessoas, recompense as suas contribuições e os seus riscos e preserve e promova a saúde financeira da empresa.

OS NOSSOS VALORES

Aquilo em que nós acreditamos, como podemos alcançar o sucesso, como construímos a nossa cultura e como podemos crescer como organização, comunidade de pessoas.

★ Respeito

Tratar os outros como gostaríamos de ser tratados se tivéssemos no lugar deles. Pense sobre os outros da maneira como gostaria que pensassem sobre si. Sinta pelos outros o que gostaria que sentissem por si. Fale com os outros da maneira que gostaria que falassem consigo.

★ Espírito de Equipa

Encorajar e valorizar as perspectivas dos colegas e demais parceiros (sem nunca perder a iniciativa própria), promover a comunicação dentro e entre departamentos. Quem quer ir rápido vá sozinho, quem quer ir longe vá acompanhado.

★ Rigor

Sermos honestos, leais e sérios em tudo o que fazemos, dando sempre o melhor de nós próprios. O que enobrece o trabalho não é a sua natureza. O que o torna maior é a dignidade com que é feito, humildade com que é praticado e a alegria com que é cumprido.

★ Sentido de Urgência

Os nossos clientes e os nossos colegas merecem ter as suas necessidades satisfeitas com entusiasmo e em tempo útil. Impressionar os clientes e os colegas com uma resposta rápida e atempada a todos os pedidos.

★ Conhecimento do Produto/Serviço

A fim de proporcionarmos o melhor serviço possível, é imperativo o contínuo desenvolvimento do conhecimento do nosso produto/serviço. Paciente com o errante mas, implacável para com o erro (não condescender ou tolerar para evitar que, por força de tanto transigir, acabe por se deixar envolver e contagiar). Errar é humano, preservar no erro é desrespeitar a empresa e os próprios colegas.

★ **Simpatia**

Servir com um sorriso. Não existem clientes felizes e satisfeitos sem colaboradores felizes e satisfeitos. Apesar das suas próprias dificuldades, procure sorrir um pouco mais. Não duvidemos nunca do bem que isso faz.

★ **Melhoria Continua**

Um estado de espírito positivo e permanente de otimismo, de serviço, de inovação, de criatividade, na busca pela superação das expectativas dos nossos clientes, colaboradores e parceiros. Hoje sabemos mais do que ontem. Amanhã saberemos mais do que hoje. Tudo na vida, a vida toda, nos ensina a ser melhores, dia após dia.

★ **Responsabilidade Social**

Integração voluntária de preocupações sociais e ambientais nas operações quotidianas e na interação com a comunidade onde estamos inseridos.

NORMAS GERAIS

A qualidade é o elemento diferenciador para o JUPITER HOTEL GROUP refletindo uma gestão orientada para elevados padrões de serviços prestados ao cliente; a orientação para a satisfação total do cliente; a elevada qualidade dos produtos oferecidos e acima de tudo a qualidade na equipa de trabalho. Para isso a qualidade tem de ser desenvolvida a vários níveis:

Instalações e Equipamentos	Tal como em nossa casa, o edifício e os equipamentos têm de estar em perfeitas condições. Mas não é só através da manutenção que se conseguem estas boas condições; é sobretudo através da atenção, do cuidado e do uso correto que fazemos dos equipamentos. Este deverá ser o espírito das unidades hoteleiras: tratar da propriedade do grupo como nossa.
Gestão	As unidades hoteleiras do Grupo Júpiter têm uma organização, normas e procedimentos próprios. Esses procedimentos existem para facilitar e agilizar o trabalho a todos e contribuem para uma melhor gestão.
Serviço	O atendimento e o serviço personalizado são a regra de ouro das unidades. Cada cliente tem que se sentir no hotel como em sua casa. A simpatia própria com que atendemos quem nos visita tem de estar aliada ao profissionalismo com que desempenhamos as nossas funções. A qualidade do serviço é um dever para todas as secções do hotel, porque tudo o que fazemos constitui a imagem de qualidade que o cliente leva do Grupo Jupiter.
Recursos Humanos	Os colaboradores são o nosso melhor bem. O Grupo Jupiter aposta nos seus trabalhadores, no seu empenho, na sua formação, no seu progresso profissional. Só com um verdadeiro espírito de equipa, de bem receber, de bem-fazer e de entre ajuda se consegue atingir a qualidade que o cliente merece.
Total	A qualidade total não é um objetivo por si só. Quando atingida transforma-se num meio para alcançar outro fim, esse fim fundamentalmente, que é a satisfação dos nossos clientes e de quem presta o serviço. Manter os padrões de qualidade é um dever de cada um dos colaboradores do hotel, pois só assim se pode assegurar um futuro com sucesso quer no nosso percurso individual profissional quer para sustentabilidade da Empresa.

PROCEDIMENTOS DE ENTRADAS/SAÍDAS DA EMPRESA



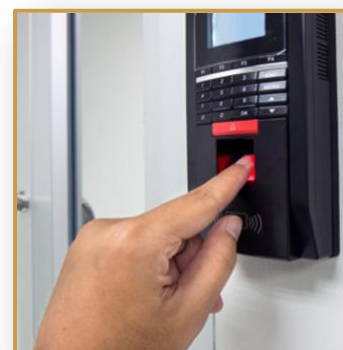
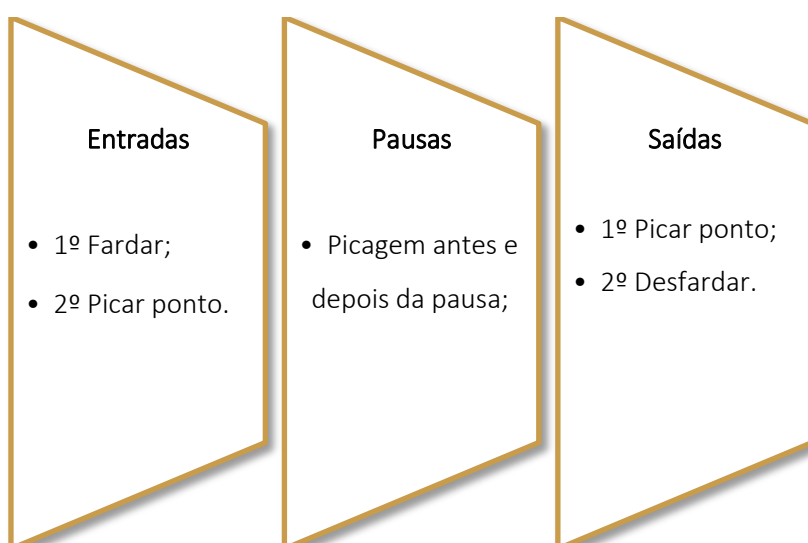
É fundamental em hotelaria o cumprimento do seu horário de trabalho, principalmente o horário de entrada. Se se atrasar está a prejudicar um colega de trabalho e principalmente o serviço tendo reflexo na prestação de serviço ao cliente.

A entrada e saída deverá sempre ser efetuada pela porta de serviço existente. Após o encerramento noturno a entrada e saída dos colaboradores é efetuada pela porta lateral do hotel mediante verificação do segurança.

A entrada e saída de mercadorias será sempre feita pela porta de serviço não sendo permitida a entrada de objetos ou mercadorias sem prévia autorização. Ao pretender sair com qualquer objeto deverá apresentar a justificação respetiva: recibo, fatura ou guia autorizada pelo Diretor de serviço.

À saída da porta de serviço com embrulhos, malas ou outros volumes, estes devem ser apresentados voluntariamente para verificação do segurança. Sempre que necessário o segurança poderá solicitar verificação dos pertences pessoais, desde que note qualquer volume anormal nos bolsos ou vestuário e ou mala, podendo impedir a saída até decisão do diretor.

O registo das horas de trabalho é efetuado por controlo de ponto biométrico, em local próprio e ao serviço dos colaboradores. Este é constituído por um terminal de controlo de acesso com leitor de impressão digital de alto desempenho e alta qualidade, que terá de ser usado segundo as seguintes premissas:



NORMAS DE CONDUTA



- ✓ Não comer, beber ou fumar nas áreas de clientes, ou à vista deles, e só o fazer nas áreas de serviço permitidas para o efeito.
- ✓ É proibido fumar em horário de trabalho. Para muitos dos nossos clientes, a nossa atividade não é compatível com o cheiro do tabaco. Nunca discutir com colegas quando servindo um cliente, ou em qualquer circunstância.
- ✓ Sempre que se cruzar com clientes dar prioridade na passagem ao cliente, acolhendo-o com um sorriso e cumprimentando-o.
- ✓ Evitar apoiar-se ou encostar-se ao balcão ou às paredes.
- ✓ Manter-se sempre em pé ao comunicar oralmente com clientes.
- ✓ Ter em atenção a sua secção, a limpeza e ordenamento da mesma e mantendo os níveis de ruído, no mínimo, respeitando o trabalho dos seus colegas.
- ✓ Auxiliar sempre um colega em dificuldade, colaborar com os colegas da melhor forma. Trabalhar em equipa.
- ✓ Não falar alto. Usar um tom de voz moderado mesmo com os colegas.
- ✓ Não intervir no serviço de outras secções, a não ser que a sua ajuda seja solicitada.
- ✓ Não se ausentar com frequência do seu local de trabalho, prejudicando a imagem da secção.
- ✓ Ao entrar ao serviço, ter presente que os seus problemas pessoais têm um espaço e um tempo próprio para serem apresentados e para a empresa tentar ajudar na procura de soluções. Transportar os seus problemas para o relacionamento com clientes, colegas e demais parceiros não é aceitável, nem contribui para a resolução das dificuldades. Esta missão, por vezes, difícil, demonstra profissionalismo.
- ✓ No exercício de sua função, trate todo e qualquer assunto como sendo confidencial e de forma discreta.
- ✓ Todas as informações relativas a clientes, contratos, preços a planos e informações sobre os colaboradores são confidenciais e sigilosas, pelo que não podem ser divulgadas a terceiros fora da empresa.
- ✓ Os colaboradores têm a obrigação de proteger as informações da Empresa em todos os momentos, mesmo fora do local de trabalho e do horário de

NORMAS DE HIGIENE



Higiene Oral

- ✓ Manter uma escova e pasta de dentes no cacifo;
- ✓ Lavar os dentes conforme as regras de higiene, após todas as refeições.



Higiene Corporal

- ✓ Para o exercício de cada um a higiene pessoal é tão importante como uma qualificação profissional;
- ✓ Tomar banho diariamente;
- ✓ Utilizar desodorizantes e/ou perfumes discretos;
- ✓ Utilizar maquilhagem discreta.



Lavagem de mãos e unhas

- ✓ Utilize um produto desinfetante, esfregando muito bem;
- ✓ Lave as mãos sempre que: iniciar o trabalho, utilizar os sanitários e/ou mudar de tarefa.
- ✓ Utilize uma escova pequena para esfregar as unhas;
- ✓ Deverão estar sempre limpas, aparadas e cuidadas. Não é permitido o uso de verniz de cor dependendo do departamento;
- ✓ Evite unhas partidas, lascadas e ou com restos de verniz.



Cabelo e barba

- ✓ O cabelo deve estar sempre limpo e penteado, permitindo o contato visual;
- ✓ Nos homens, o corte de cabelo deverá ser curto e clássico, não deve exceder o colarinho e deve estar devidamente aparado na zona do pescoço e orelhas;
- ✓ Nas senhoras o cabelo comprido deverá estar sempre preso atrás, dependendo do tamanho deverá ser entrançado ou em coque;
- ✓ Barba e/ou bigode sempre aparados e alinhados.



ATENDIMENTO AO CLIENTE



Postura

- ✓ Direita, ombros e peito para fora e uma atitude digna em qualquer circunstância.

Linguagem

- ✓ Usar um discurso caloroso, sem familiaridade; não grite nem fale alto;
- ✓ Um vocabulário, simples correto, nem arrogante nem grosseiro (não use gíria nem calão);
- ✓ Uma expressão clara e concisa;
- ✓ Gestos controlados.



Sorriso

- ✓ É a primeira das linguagens universais;
- ✓ É compreendido por todos e preliminar na receção ao cliente.



Disponibilidade

- ✓ Saber interromper um trabalho em curso, para responder imediatamente às necessidades do cliente;
- ✓ Ser o fio condutor junto dos outros serviços e reformular o pedido no lugar do cliente de forma a evitar erros de transferência de um serviço para outro.



Escuta

- ✓ Escutar atentamente de forma a interpretar corretamente os pedidos e as objeções dos clientes;
- ✓ Nunca discutir com um cliente.





Cortesia

- ✓ Saber reconhecer e antecipar os desejos dos nossos clientes;
- ✓ Em qualquer momento dar provas de cortesia e amabilidade.



Sentido de Responsabilidade

- ✓ Manter a calma em qualquer circunstância;
- ✓ Saber tranquilizar;
- ✓ Estar vigilante para assegurar a qualquer momento a segurança do cliente.



A eficácia, honra e alternativa

- ✓ Agir rapidamente e assegurar o encaminhamento dos pedidos formulados pelos clientes;
- ✓ Procurar e propor uma solução ao cliente;
- ✓ Honrar todas as promessas feitas a um cliente.



Informação

- ✓ Informar-se para estar em condições de poder informar;
- ✓ Informar sistematicamente o cliente no caso de acontecimentos imprevisíveis passíveis de ocasionar distúrbios.



Farda e Badge

- ✓ A placa de identificação (badge) com o nome deverá estar sempre visível para os clientes e do lado esquerdo;
- ✓ Apresente-se ao serviço devidamente fardado;
- ✓ Manter o uniforme limpo, cuidado e passado a ferro;
- ✓ Meias de acordo com o uniforme;
- ✓ Os sapatos deverão estar sempre limpos, engraxados e em boas condições;
- ✓ Acessórios utilizados, por exemplo, joalharia deverão ser discretos;
- ✓ As fardas são da exclusiva responsabilidade dos colaboradores a quem foram atribuídas, que deverão zelar pela sua qualidade e limpeza;
- ✓ A devolução das fardas em mau estado (que não o da normal utilização e gasto) ou a ausência da sua devolução deverá ser alvo de pagamento da mesma pelos colaboradores em falta;
- ✓ Para quem não está obrigado ao uso de uniforme, as roupas devem ser discretas, mantendo uma aparência elegante.



Nota: Qualquer danificação aos itens acima identificados e que são da responsabilidade do colaborador serão alvo de pagamento por parte do colaborador em caso de perda, extravio, ou danificação que não resulte do uso diário.

Gestos a evitar

- ✓ Não guarde luvas e outros objetos de contacto com alimentos nos bolsos;
- ✓ Não consuma bebidas alcoólicas em serviço;
- ✓ Não ponha os dedos no nariz;
- ✓ Não limpe as mãos à farda.
- ✓ Não fume em serviço;
- ✓ Não roa as unhas.





Balneários | WC

- ✓ Não deixe roupa suja nos balneários;
- ✓ Mantenha os balneários e casas de banho tão limpos e arrumados como em sua casa;



Cacifos

- ✓ Não é permitida a troca ou empréstimo de cacifos. Qualquer esclarecimento ou dúvida deverão resolver com os Recursos Humanos;
- ✓ Os armários pessoais devem ser sempre limpos e arrumados;
- ✓ Não é permitido deixar objetos (calçado, roupa etc.) fora do cacifo;
- ✓ Mantenha o seu cacifo sempre fechado;
- ✓ A não devolução da chave de cacifo deverá ser alvo de pagamento da mesma pelos colaboradores em falta;
- ✓ Os cacifos são propriedade do hotel podendo os mesmos serem alvo de verificação quando assim a direção entender.



Refeitório

- ✓ Ajude a promover o bom funcionamento do refeitório do pessoal, cumprindo os procedimentos instruídos e afixados;
- ✓ As refeições devem ser todas tomadas no refeitório.
- ✓ O refeitório é para uso de todos os colaboradores, mantenha-o limpo e arrumado;
- ✓ Tenha em atenção as regras de higiene e cumpra-as;
- ✓ Após tomar a refeição, recolha os utensílios e loiça que utilizou;
- ✓ Despeje os restos de comida no lixo e limpe o espaço que comeu;
- ✓ Não é permitida a utilização dos refeitórios a não colaboradores, carecendo, a sua eventual utilização, de aprovação prévia por parte de Direção/ Administração.





Perdidos e Achados

- ✓ Qualquer objeto/item encontrado deverá ser entregue ao Governante Geral. Na ausência deste deverá ser entregue na recepção, onde será reportada essa situação no guest service.



Comunicações

- ✓ O uso de telemóveis particulares está interdito em horário de trabalho. Em situação de urgência deverá ser solicitada autorização ao chefe de equipa, ou indicar o número do hotel para o efeito;
- ✓ O colaborador não pode usar meios da empresa (email e telefone, computador, internet) para seu proveito pessoal.



Internet

- ✓ Não utilize o email institucional para efetuar registos em newsletters ou redes sociais;
- ✓ Desconfie de mensagens (emails) que contêm anexos ou links, principalmente se oferecerem vantagens ou dinheiro rápido, promoções, alterações de senhas bancárias, fotos, cobranças, extratos bancários;
- ✓ Não clique em links que apareçam no conteúdo da mensagem de correio eletrónico. Apague essas mensagens e principalmente, não caia na tentação de responder ou fazer download de anexos, isso confirmará a existência da sua conta;
- ✓ Não se transforme em um "spammer", reenviando correntes da sorte distribuindo boatos (hoaxes), divulgando informações que podem NÃO ser do interesse dos seus contatos. Grande parte dessas mensagens também possuem vírus ou pragas digitais, não as dissemine.



Informações trabalhadores

- ✓ Tenha o hábito de manter-se atualizado com as informações lendo os quadros de aviso que ficam distribuídos em locais estratégicos na Empresa.



PROTEÇÃO E RESPEITO PELA PROPRIEDADE DA EMPRESA



Propriedade intelectual

- ✓ Todas as informações relativas a clientes, contratos, preços a planos e informações sobre os colaboradores são confidenciais e sigilosas, não podem ser divulgadas;
- ✓ Os colaboradores têm a obrigação de proteger as informações da Empresa em todos os momentos, mesmo fora do local de trabalho e do horário de trabalho;
- ✓ É expressamente proibida a retirada equipamento, material, informação, documentação ou qualquer outro bem pertence ao JUPITER HOTEL GROUP, sem autorização prévia da Direção do Hotel;
- ✓ O nome, logotipos, marca, imagem, material audiovisual, símbolos, fotos, slogans e outros relacionados são bens intelectuais e propriedade do JUPITER HOTEL GROUP.



Propriedade física

- ✓ É dever de todos os colaboradores preservar as instalações físicas de forma zelosa;
- ✓ Todos os trabalhadores deverão ter o máximo cuidado com o património da EMPRESA, que se encontre direta ou indiretamente à sua guarda, quer no manuseamento quer na conservação do mesmo;



NORMAS DE CONTATO TELEFÓNICO

Antes de efetuar uma chamada telefónica deve:

- ☆ Documentar-se;
- ☆ Ter material para tomar notas;
- ☆ Ter presente o objetivo da chamada.



Jupiter (Algarve/ Marina/ Albufeira/ Lisboa) Hotel, (Departamento) Bom dia, Boa tarde ou Boa noite, fala (nome), em que posso ser útil?

ATENÇÃO

Muitas vezes o cliente apenas quer apenas quer ser ouvido, a sua escuta ativa é o primeiro passo para a resolução do problema.

Uma chamada telefónica divide-se em 4 etapas:

1ª Etapa	Apresentação	Jupiter (nome) Hotel, (nome Departamento) Bom dia, Boa tarde ou Boa noite, fala (nome), em que posso ser útil?
2ª Etapa	Identificação	É possível falar com (Nome do Cliente) ...?
3ª Etapa	Assunto	<ul style="list-style-type: none">- O assunto deve ser exposto de forma clara e sucinta;- Falar de modo calmo e num tom de voz ligeiramente abaixo do normal, visto que o telefone distorce a voz;- Tenha o sorriso na voz de forma a deixar transparecer uma boa disposição natural; Coloque as questões que considerar necessárias;- Não hesite em pedir a repetição de palavras mal compreendidas;- Preste as informações complementares;- Em caso de queixa não partir logo para a defesa e mostrar-se interessado na resolução do problema;- <u>Nunca levantar a voz;</u>
4ª Etapa	Fecho	"Existe alguma questão em que possa ser útil Sr. (a) Nome do Cliente....?" - Agradeço a atenção disponibilizada; Desejo-lhe continuação de bom dia, boa tarde ou boa noite.."

NORMAS DE CONTACTO EMAIL

A comunicação por email assume um papel crescente nas comunicações com os clientes, assim, quando se elabora uma comunicação por email, deve-se ter em atenção alguns pontos importantes:

- ☆ Incluir as cortesias reservadas à comunicação escrita;
- ☆ Incluir o Nome do destinatário;
- ☆ Usar uma linguagem formal;
- ☆ Todos os emails têm de conter assunto.

PROCESSO DE ADMISSÃO

As informações contidas no seu cadastro vão orientar o início da contratação. Para isso, solicitamos a apresentação dos seguintes documentos:

- ☆ Curriculum Vitae Atualizado;
- ☆ Certificado de Habilitações;
- ☆ Cartão do Cidadão;
- ☆ Registo Criminal;
- ☆ Declaração Bancária (Nome; IBAN; SWIFT);
- ☆ Foto (digital).

Toda a informação de natureza pessoal é tratada e protegida com toda a diligência, e sempre de acordo com a lei aplicável: Regulamento UE 2016/679, Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD).

CONTATOS

O colaborador é responsável por informar de forma imediata, o Departamento de Recursos Humanos, de qualquer alteração dos seus dados pessoais (estado civil, nascimento de filhos, morada, habilitações literárias) com a finalidade de manter o seu processo atualizado.

Caso tenha alguma dúvida deve contactar o Departamento dos Recursos Humanos.

Recursos Humanos





Chefe de Equipa







OBJETIVOS DO MANUAL DE SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE

O presente manual de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho tem como objetivo sensibilizá-lo para as questões da Higiene e Segurança no Trabalho bem como dar-lhe a conhecer as principais práticas, procedimentos e instruções de segurança que quando cumpridas irão zelar pela sua segurança e saúde, bem como pela segurança e saúde de outros que possam ser afetados pelas suas ações.

Higiene e Segurança no Trabalho são duas atividades que estão intimamente relacionadas com o objetivo de garantir condições de trabalho capazes de manter um nível de saúde dos seus colaboradores. O Júpiter Hotel Group pretende proporcionar a todos os seus colaboradores um estado de bem-estar físico, mental e social bem como garantir as melhores práticas para registo de ausência de doença e enfermidade.

CONCEITOS FUNDAMENTAIS

Prevenção

- Ação de evitar ou diminuir os riscos profissionais através de um conjunto de disposições e medidas as em todas as fases da atividade da organização.

Identificação de perigos

- Conjunto de atividades assente em metodologias adequadas com o objetivo de identificar os perigos existentes numa organização.

Avaliação de riscos

- Conjunto de processos assente em metodologias adequadas com o objetivo de identificar, estimar e valorar os riscos para a segurança dos trabalhadores.

Acidente de trabalho

- Acidente que se verifique no local e tempo de trabalho e produza direta ou indiretamente lesão corporal, perturbação funcional ou doença de que resulte redução da capacidade de trabalho ou de ganho ou a morte o art. 6.º da Lei 100/97, de 13 de setembro). (n.º 1 d INCIDENTE apenas resultam danos materiais, não afetando os trabalhadores.

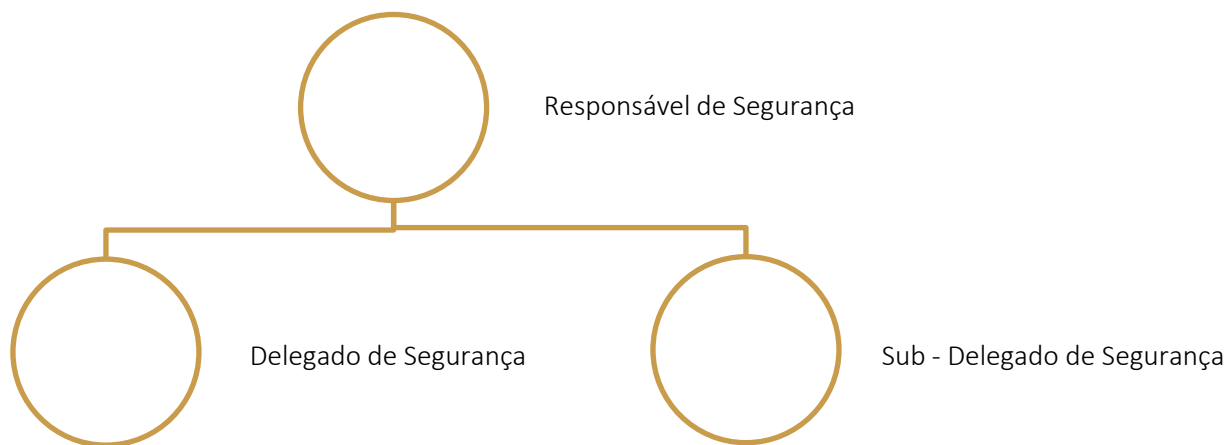
EQUIPAMENTO DE PROTECÇÃO INDIVIDUAL - EPI

- Qualquer equipamento destinado a ser usado ou detido pelo trabalhador para a sua proteção contra um ou mais riscos suscetíveis de ameaçar a sua segurança ou saúde no trabalho.

ORGANIZAÇÃO DE SEGURANÇA

Cada unidade hoteleira tem o seu plano de emergência interno (PEI) que contém as diretrizes a seguir em caso de sinistralidade. O seu conteúdo está acessível para consulta bastando para isso dirigir-se aos Recursos Humanos. Será feita formação anual sobre o tema, bem como a realização de simulacros.

EQUIPA DE SEGURANÇA:



Responsável Segurança





Delegado Segurança





Sub-Delegado Segurança







AValiação dos Riscos

Todos os dias no desempenho das nossas funções corremos riscos. Estes riscos podem ser reduzidos se seguir as normas e regras de conduta que lhe são apresentadas na análise de riscos do seu posto de trabalho. Alguns dos riscos a que estamos expostos e qual a prevenção:



Riscos

Corte

Prevenção

- ✓ Luvas adequadas;
- ✓ Não tocar em recipientes por mãos;



Esmagamento

- ✓ Calçado adequado;
- ✓ Luvas adequadas;
- ✓ Concentração na tarefa a executar.



Eletrocussão

- ✓ Calçado adequado;
- ✓ Luvas adequadas;
- ✓ Concentração e permissão para executar a tarefa.



Químicos/ Queimaduras

- ✓ Não tocar com as mãos em químicos;
- ✓ Utilizar luvas adequadas e máscara;
- ✓ Concentração na tarefa a executar.



Lesões musculares/ esqueléticas

- ✓ Concentração na tarefa a executar;
- ✓ Fazer exercícios de relaxamento dos músculos;
- ✓ Ao carregar pesos exercer a posição corporal correta e se necessário solicitar ajuda (atenção aos pesos a mais).




Quedas

- ✓ Estar atento à sinalização existente;
- ✓ Calçado adequado (antiderrapante por exemplo para cozinha);
- ✓ Concentração na tarefa a executar;
- ✓ Utilizar escadote como apoio.

74

PROCEDIMENTOS DE ACIDENTE DE TRABALHO

Em caso de acidente deverá comunicar imediatamente ao seu responsável de departamento que tomará as providências necessárias. Para se deslocar ao hospital / clínica da companhia de seguros tem de levar a participação de seguros preenchida e devidamente assinada.

Quem?	✓ Todos os colaboradores do Jupiter Hotel Group.
Quando?	✓ Sempre que ocorrer um acidente de trabalho. 
Como?	<ol style="list-style-type: none">1. Deve participar ao seu chefe de equipa e aos Recursos Humanos, descrevendo detalhadamente a ocorrência;2. Agir de acordo com o procedimento afixado em quadro de pessoal;3. O colaborador acidentado deve assegurar-se que leva consigo a informação necessária aquando entrada no hospital parceiro da companhia de seguros;4. <u>Nº da Apólice de seguros;</u>5. <u>Participação do acidente de trabalho</u> devidamente preenchida e assinada pelo tomador do seguro e pessoa responsável por participar (Chefe de Equipa ou Recursos Humanos).

PROCEDIMENTO EM SITUAÇÃO DE INCÊNDIO



Quem?	✓ Todos os ocupantes do edifício.
Quando?	✓ Sempre que detete uma situação de incêndio.
Como?	<ol style="list-style-type: none">1. Não entre em pânico. NÃO CORRA;2. Acione a betoneira de alarme mais próxima;3. Não utilize os elevadores;4. Dê o alarme através do telefone mais próximo contactando a receção, ou peça a outro colega para o fazer. Deve comunicar:<ul style="list-style-type: none">• Local do incêndio;• Descrição da ocorrência;• Tipo de ajuda solicitada;• Existência de vítimas;• Meios de 1ª intervenção.5. Utilize o extintor mais próximo, atue sobre o foco de incêndio, lançando o produto extintor para a base das chamas, sem correr riscos inúteis;6. Se não conseguir dominar o incêndio, abandone imediatamente o local;7. Dirija-se para a saída, seguindo a sinalização de segurança;8. Obedeça às instruções dadas pelo chefe de fila, e cerra fila;9. Não se preocupe com o seu material, siga rigorosamente as normas de evacuação;10. Se houver fumo, caminhe agachado para não respirar fumo, ou se puder humedezca um pano e coloque sobre o nariz e boca;11. Se tocar numa porta quente não a abra e procure outro caminho de saída;12. Feche as portas atrás de si, pois o fogo demorará mais a avançar;

- | | |
|--|--|
| | <p>13. Se ficar numa sala cheia de fumo, permaneça no chão onde o ar é mais respirável.</p> <p>14. Assinale a sua presença e se puder humedeça um pano e coloque sobre o nariz e boca;</p> <p>15. Ao atingir o exterior mantenha-se no ponto de encontro até indicação em contrário.</p> |
|--|--|

PROCEDIMENTO EM SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA

Quem?	✓ Todos os ocupantes do edifício.
Quando?	✓ Sempre que toque alarme de emergência.
Como?	<ol style="list-style-type: none">1. Mantenha-se junto de pessoas, não se isole;2. Ajude, sempre que possível, as pessoas mais desfavorecidas fisicamente (deficiente, pessoas de mais idade, grávidas);3. Ajude a tranquilizar as pessoas que, eventualmente perto de si, tenham mais dificuldade em manter domínio emocional;4. Dirija-se para a saída, seguindo a sinalização de segurança;5. Feche as portas ao sair;6. Não utilize os elevadores;7. Obedeça às instruções dadas pela equipa de evacuação;8. Ao atingir o exterior mantenha-se no ponto de encontro até indicação em contrário.

PROCEDIMENTO PERANTE SISMOS

Quem?	✓ Todos os ocupantes do edifício.
Quando?	✓ Sempre que toque alarme.
Como?	<ol style="list-style-type: none">1. Mantenha a calma, NÃO CORRA;2. Se estiver dentro de um espaço fechado, não corra para a saída;3. Proteja-se por baixo das vigas, nos cantos das salas ou debaixo das mesas;4. Afaste-se das janelas e painéis de vidro, não aceda às varandas;5. Afaste-se de armários, prateleiras, objetos grandes e pesados ou de outro mobiliário que possa cair;6. Afaste-se de cargas suspensas;7. Não utilize os elevadores;8. Após o primeiro abalo poderão ocorrer réplicas, por isso só pode abandonar o local onde se encontra se ouvir o sinal de alarme ou se forem dadas instruções nesse sentido pelo responsável de segurança;9. Quando for dado o sinal para abandonar o local, siga as instruções dadas pela equipa de evacuação;10. Quando sair do edifício, em direção ao ponto de encontro, afaste-se de edifícios, candeeiros, que poderão desabar e de estruturas elevadas;11. Aguarde instruções.

PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE INUNDAÇÃO



Quem?	✓ Todos os ocupantes do edifício.
Quando?	✓ Sempre que ocorrer uma inundação.
Como?	<ol style="list-style-type: none">1. Mantenha a calma;2. Informe a receção;3. Se conseguir observar de onde vem a água, veja se consegue pará-la;4. Se solicitado, colaborar com as operações de identificação e remoção do material molhado;5. Aguarde instruções.



<p>Quem?</p>	<p>✓ Todos os ocupantes do edifício.</p>
<p>Quando?</p>	<p>✓ Receber uma chamada telefónica via rede fixa sem visualização do número.</p> <p>✓ No caso de visualização de número, no telefone fixo ou no telemóvel, deve registá-lo.</p>
<p>Como?</p>	<ol style="list-style-type: none"> Mantenha a calma e usar da maior proteção, de modo a evitar o pânico; Manter o informador o máximo de tempo possível em linha, solicitando-lhe a repetição da mensagem; Tentar perceber se o interlocutor está ou não familiarizado com o local onde afirma ter colocado a bomba; Informar que o edifício está ocupado, sendo difícil evacuar a tempo; Informar que a explosão da bomba provocará mortes e feridos inocentes; Tentar obter o máximo de informações, registando-as na folha de relatório para caracterização do indivíduo que faz a chamada e local de origem da mesma; Terminada a ligação, informe de imediato o responsável de segurança via telefone sobre os dados recolhidos; Mantenha a maior descrição, de modo a evitar a difusão da notícia; Preencha os itens da lista infra:

Nome de quem recebeu a chamada	Nº de Telefone	Hora	Data
<p>Identidade de pessoa que chama:</p>			
<p>Características de voz:</p> <input type="checkbox"/> Forte <input type="checkbox"/> Suave <input type="checkbox"/> Aguda <input type="checkbox"/> Profunda <input type="checkbox"/> Rápida <input type="checkbox"/> Agradável <input type="checkbox"/> De ruído Embriaguez <input type="checkbox"/> Outras		<p>Sexo:</p> <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Feminino <input type="checkbox"/> Indeterminado	<p>Modo Aproximado:</p> <input type="checkbox"/> Barulho <input type="checkbox"/> Silêncio <input type="checkbox"/> Médio <input type="checkbox"/> Combato <input type="checkbox"/> Música <input type="checkbox"/> Vozes <input type="checkbox"/> Cozinha <input type="checkbox"/> Avião <input type="checkbox"/> Animal <input type="checkbox"/> Máquinas de Escritório <input type="checkbox"/> Fábria <input type="checkbox"/> Tráfego de Rua
<p>Domínio de língua:</p> <input type="checkbox"/> Excelente <input type="checkbox"/> Vulgar		<p>Forma:</p> <input type="checkbox"/> Direta <input type="checkbox"/> Indirecta <input type="checkbox"/> Emocional <input type="checkbox"/> Inocente <input type="checkbox"/> Sarcástica <input type="checkbox"/> Sincera <input type="checkbox"/> Desconfiada <input type="checkbox"/> Sólida <input type="checkbox"/> Profunda	<p>Outras características:</p> <input type="checkbox"/> Alto <input type="checkbox"/> Baixo <input type="checkbox"/> Gordo <input type="checkbox"/> Magro <input type="checkbox"/> Branco <input type="checkbox"/> Negro <input type="checkbox"/> Castanho <input type="checkbox"/> Ruivo <input type="checkbox"/> Loiro
<p>A pessoa que chamou, dava a impressão de que estava familiarizada com o Hotel?</p> <p>.....</p>			
<p>Escreva a totalidade da mensagem e outros comentários neste espaço.</p>			

Práticas de ambiente e sustentabilidade



O JUPITER HOTEL GROUP abraça as preocupações sociais e ambientais nas operações diárias, preocupamo-nos em contribuir para um futuro mais sustentável. Acreditamos que a nossa subsistência depende do compromisso que mantemos com a preservação ambiental, com o meio ambiente e com a comunidade local.



Poupe Energia

- ✓ Apague as luzes sempre que não sejam necessárias;
- ✓ Utilize lâmpadas economizadoras de energia;
- ✓ Desligue o ar condicionado de zonas desocupadas;
- ✓ Utilize adequadamente os equipamentos;
- ✓ Dê preferência à iluminação natural;
- ✓ Temperaturas de conforto adequadas: Inverno 20/21°C, Verão 25°C;
- ✓ Não deixar os equipamentos em “stand-by”;
- ✓ Mantenha as portas e janelas fechadas nas zonas climatizadas.





Torneira Convencional Com Arejador Facilidade



Poupe Água

- ✓ Minimize a utilização da água corrente para escovar os dentes (com uso de copo ou fechando a torneira durante a escovagem).
- ✓ Feche devidamente as torneiras após a sua utilização;
- ✓ Temos instalados redutores de caudal e temporizadores;
- ✓ No duche, e enquanto se ensaboa não deixe a água a correr;
- ✓ Encha o lavatório quando fizer a barba;
- ✓ Diminua o volume de descargas do autoclismo;
- ✓ Utilize o autoclismo só quando for necessário, evite descargas desnecessárias.



Recicle

- ✓ Pilhas, rolhas de cortiça e tampas de plástico;
- ✓ Recolha livros usados;
- ✓ Recicle roupa que já não utiliza;
- ✓ Proceda à correta separação de resíduos.



DECLARAÇÃO DE RECEBIMENTO

Nome: _____

Departamento: _____

Portimão, 18 de junho de 2020

Declaro ter recebido e compreendido o exemplar do Manual do Colaborador do Jupiter Hotel Group bem como Manual de Segurança e Saúde no Trabalho, tendo sido orientado para lê-los cuidadosamente e ter sido incentivado a cumprir todas as orientações e normas vigentes, pois são diretrizes básicas com as quais me responsabilizo a cumprir. Em caso de não cumprimento das normas e instruções destes manuais, tenho conhecimento que a empresa pode aplicar medidas disciplinares para que não ocorram reincidências.

Estou de acordo,

Assinatura

_____/_____/_____

Anexo 4 – Manual de Acolhimento Formato Digital



Seja bem-vindo!

É com muito gosto que
lhe damos as boas
vindas ao Jupiter
Algarve!



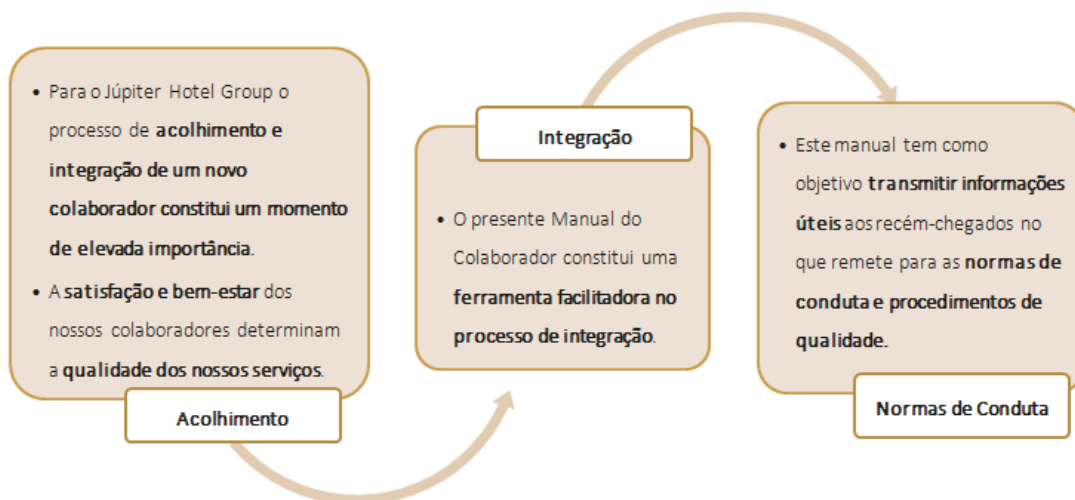
O nosso sucesso é
fruto do
**comprometimento
organizacional,
profissionalismo e do
compromisso** com a
sua **equipa de trabalho.**



Juntos, **em equipa**
elevamos a qualidade
dos nossos serviços e
contribuímos para a
satisfação dos nossos
clientes.



É para este projeto que
o convidámos a entrar!
Estaremos sempre
disponíveis para o
ajudar com quaisquer
dúvidas que possa ter.



➤ O Júpiter Hotel Group encontra-se **presente** mercado nacional **desde Março de 1968**, com a unidade hoteleira emblemática sediada na Praia da Rocha – Algarve. **Atualmente tem quatro unidades hoteleiras:**





A nossa missão

Felicidade com **consistência** *Sustentabilidade* na indústria
do turismo **Criar valor** Marcar *diferença* pelo amor *Conhecimento e dedicação*
Comunidade de *peessoas para pessoas* Princípios fundamentais **Respeito** **Dignidade humana**
Serviço do **bem comum** *A nossa visão* *Referência* **Excelência do serviço** *Satisfação*
dos clientes *Bom atendimento* **Performance financeira** **Consciência** *Sustentabilidade*
Exceder expectativas dos clientes
Criar momentos *inesquecíveis*



OS NOSSOS VALORES

J U P I T E R

Justiça, ética e respeito Urgência Prestabilidade e simpatia Inovação e melhoria continua Transmitir conhecimento do produto/ serviço Espírito de equipa Responsabilidade social e rigor



PRINCIPIO DA QUALIDADE

Qualidade Total

Caminhar por um **objetivo comum**, para a **satisfação dos clientes** ao mesmo tempo que para a **satisfação de quem fornece o serviço**.

Qualidade do Serviço

Prestar um **serviço de qualidade com simpatia, amabilidade e profissionalismo**.

Qualidade dos RH

Formar os colaboradores.
Promover **empenho, motivação e progresso profissional.**
Apostar no **espírito de equipa.**



Qualidade da Gestão

Seguir os **procedimentos e normas próprias da organização** de forma a contribuir para uma **melhor organização e gestão**.

Qualidade das Instalações e Equipamentos

Preservar as instalações e equipamentos como preservamos a nossa própria habitação.

PROCEDIMENTOS DE ENTRADAS/SAÍDAS DA EMPRESA



Pontualidade e Assiduidade

Entrada e saída pela porta de serviço existente



Registo das horas no ponto biométrico

Entrada: 1º fardar/2º picar ponto

Pausas: Picagem antes e depois da pausa

Saídas: 1º picar ponto/2º desfardar



O incumprimento do horário prejudica os **restantes colegas e o serviço**, o que terá reflexo na prestação de serviço ao cliente



NORMAS DE HIGIENE

✓



✗



NORMAS DE HIGIENE

✓



✗



NORMAS DE CONDUTA E HIGIENE

Farda / Badge

✓



• A **placa de identificação** (badge) com o nome deverá estar sempre visível para os clientes e do **lado esquerdo**.

- Apresente-se ao serviço devidamente fardado, com o uniforme limpo, cuidado e passado a ferro.
- Utilize meias de acordo com o uniforme e os sapatos deverão estar sempre limpos, engraxados e em boas condições.

NORMAS DE CONDUTA E HIGIENE

Balneários | WC | Cacifos

- ✓ Os **balneários**, **cacifos** e **casas de banho** devem estar sempre limpos e arrumados.
- ✓ Mantenha o **caçifo** fechado.
- ✓ **Não** deixe roupa suja nos balneários.



NORMAS DE CONDUTA E HIGIENE

Refeitório

- ✓ Promova o bom funcionamento do refeitório **cumprindo os procedimentos instruídos e afixados** (respeite os horários).
- ✓ **Mantenha-o limpo e arrumado.**
- ✓ Após tomar a refeição, **recolha os utensílios e louça que utilizou.**
- ✓ **Despeje os restos de comida no lixo e limpe o espaço onde comeu.**



NORMAS DE CONDUTA

Circulação de pessoal e entrada de mercadoria



A **porta principal destina-se a clientes**, quadros superiores da empresa, serviços de saúde.
Após o encerramento noturno a **entrada e saída dos colaboradores é efetuada pela porta lateral do hotel mediante verificação do segurança.**



Para a **entrada de objetos** ou mercadorias é **necessária prévia autorização e ou justificação (recibo, fatura ou guia de autorização).**
À saída da porta de serviço com embrulhos, malas ou outros volumes, estes devem ser apresentados voluntariamente para verificação do segurança.

BOM ATENDIMENTO AO CLIENTE



NORMAS DE CONTATO TELEFÓNICO



Jupiter Algarve Hotel, (nome Departamento) Bom dia, Boa tarde ou Boa noite, fala (nome), em que posso ser útil?



➤ Um contacto telefónico tem 4 etapas:

1. Apresentação;
2. Identificação;
3. Assunto;
4. Fecho/ despedida.



Curriculum

Nome _____

Estado Civil / Estado _____ Sexo _____

Idade _____ Cidade _____

Nº _____ Telefone _____

E-mail _____

Objetivo _____

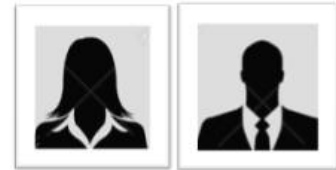
Resumo Profissional _____

Experiência Profissional _____

Formação académica _____

Formação profissional _____

Informações adicionais _____



- Toda a informação de natureza pessoal é tratada e protegida com toda a diligência, e sempre de acordo com a lei aplicável: Regulamento UE 2016/679, Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD).

- O colaborador é responsável por informar de forma imediata, o Departamento de Recursos Humanos, de qualquer alteração dos seus dados pessoais (estado civil, nascimento de filhos, morada, habilitações literárias) com a finalidade de manter o seu processo atualizado.

Recursos Humanos





- Cada unidade hoteleira tem o seu **plano de emergência interno (PEI)** que contém as diretrizes a seguir em caso de sinistralidade. O seu **conteúdo** está **acessível para consulta** bastando para isso dirigir-se aos **Recursos Humanos**. Será feita **formação anual sobre o tema, bem como a realização de simulacros**.

Responsável Segurança



Delegado Segurança



Sub-Delegado Segurança



- Dar-lhe a conhecer as **principais práticas, procedimentos e instruções de segurança** que quando cumpridas irão zelar pela sua segurança e saúde, bem como pela segurança e saúde de outros que possam ser afetados pelas suas ações.

Instruções

Segurança

- O presente **manual de Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho** tem como objetivo **sensibilizá-lo para as questões da Higiene e Segurança no Trabalho**.

- A Higiene e a Segurança no Trabalho são duas atividades que estão intimamente relacionadas com o objetivo de **garantir condições de trabalho capazes de manter um nível de saúde dos seus colaboradores** (bem-estar físico, mental e social).

Saúde

Equipamento de proteção individual



Prevenção



Identificação de perigos



AVALIAÇÃO DOS RISCOS

✓

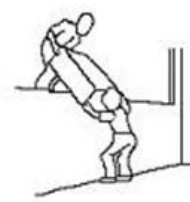


✗

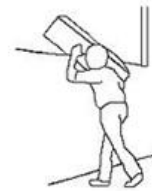


AVALIAÇÃO DOS RISCOS

✓




✗



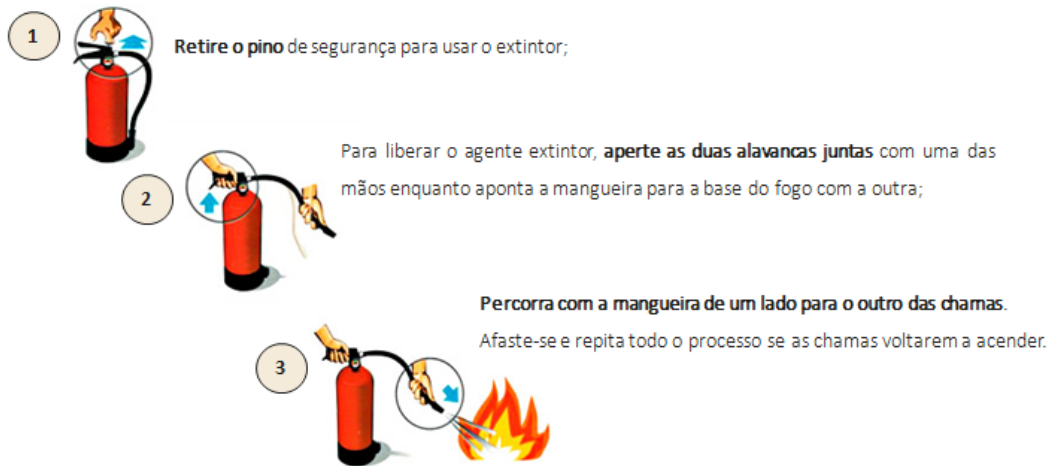
PROCEDIMENTOS DE ACIDENTE DE TRABALHO



PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE INCÊNDIO

- 
- Sempre que toque o alarme de emergência.
 - Se verificar que a situação é controlável (pequeno incêndio) utilize o extintor.
 - Dirija-se à saída de emergência mais próxima.
 - Não perca tempo a recolher pertences.
 - Não utilize o elevador. Use as escadas.
 - Dirija-se para o ponto de encontro no exterior do edifício onde deve permanecer até indicação contrária.





➤ Sempre que toque o **alarme de emergência**.



➤ Dirija-se para à **saída de emergência mais próxima**.



➤ Não utilize os elevadores. **Use as escadas**.



➤ Obedeça às instruções dadas pela equipa de evacuação.

➤ Dirija-se para o **ponto de encontro** no exterior do edifício.

➤ **Permaneça no ponto de encontro até indicação contrária**.

PROCEDIMENTOS PERANTE SISMOS



➤ Sempre que toque o **alarme de emergência**.

➤ Mantenha a **calma**. Se estiver dentro de um espaço fechado, **não corra para a saída**.



➤ **Proteja-se** por baixo das vigas, nos cantos das salas ou **debaixo das mesas**.

➤ **Afasto-se de cargas suspensas**, das janelas, mobiliário que possa cair e painéis de vidro, não aceda às varandas.



➤ Não utilize os elevadores. **Use as escadas**.

➤ Quando for dado o sinal para abandonar o local, **siga as instruções da equipa de evacuação**.



➤ **Dirija-se para o ponto de encontro** no exterior do edifício afastando-se de edifícios, estruturas que possam desabar.

➤ **Permaneça no ponto de encontro até indicação contrária**.

PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÃO DE INUNDAÇÃO



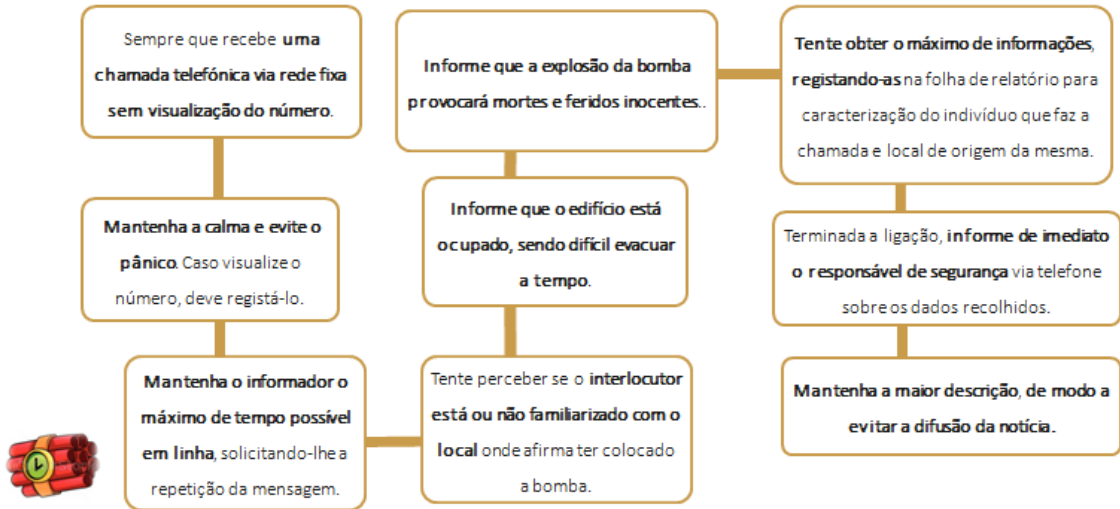
2 **Mantenha a calma.**
Informe a receção.

1 **Sempre que ocorrer uma inundação.**



3 **Se conseguir observar de onde vem a água, veja se consegue pará-la.**

4 **Se solicitado, colabore com as operações de identificação e remoção do material molhado.**
Aguarde instruções.



POUPE ENERGIA



POUPE ÁGUA



Torneira Convencional Com Arejador Facilidade



Anexo 5 – Diretório de Serviço Geral

O Jupiter Hotel Group encontra-se à sua inteira disposição e apresenta-lhe neste diretório informações importantes para a sua função.

Foi ao Mar e à sua fauna, flora e biodiversidade que fomos buscar inspiração, celebrando-o literalmente por dentro e por fora. Toda a decoração do hotel é alusiva a este tema. Começando pelas cores do fundo do oceano nos pisos mais baixos e terminando pelas cores quentes da superfície do mar nos pisos mais altos.

Facilidades do Hotel

- ❖ Wi-Fi Grátis.
- ❖ Ar Condicionado.
- ❖ Área para Não Fumadores.
- ❖ Serviço de Lavandaria.
- ❖ Serviço de Concierge (bilheteira, excursões, informações turísticas).
- ❖ Serviço de Bagageiro/portaria.
- ❖ Parking (custo-extra).
- ❖ Transfer Aeroporto.
- ❖ Salas para Conferências, Reuniões e Eventos.

Facilidades para Crianças

- Alojamento para famílias.
- Serviço de babysitting (a pedido).
- Cadeira de Bebé (a pedido).
- Berço disponível (a pedido).
- Menus para crianças.

Serviços 24 horas

- ❖ Room Service.
- ❖ Espaço de Internet.
- ❖ Sala de Bagagens.
- ❖ Ginásio.
- ❖ Recepção.

Contactos

➤ **Tel. Geral:** 282470470 / **Email:** info.algarve@jupiterhotelgroup.com

Recursos Humanos

➤ **Tel.:** 282410043 / **Email:** rh01@jupiterhotelgroup.com

Tipologia dos quartos do Hotel

- Quarto Standard (Vista cidade ou pátio interior) Twin ou Duplo.
- Quarto Superior Vista Mar Lateral.
- Quarto Premium Vista Frente Mar (Do 1º ao 6º piso).
- Quarto Deluxe Vista Frente Mar (Piso superior – 7º ou 8º piso).
- Júnior Suíte Frente Mar.
- Suíte Familiar (vista cidade).
- Standard Familiar.

Perdidos e Achados

- Pertences encontrados no hotel, serão guardados e registados. Para os reclamar o cliente deve dirigir-se a Receção.

Estacionamento no interior do hotel

- Destinado a clientes.
- Possui vigilância 24h.
- Serviço sujeito a pagamento adicional na Receção.
- Acesso permitido após Check-In na Receção e com recurso ao cartão de hóspede.
- Disponibiliza lugares para veículos elétricos.

Piscina Exterior

Funcionamento:

- ❖ Das 09:00h às 19:00h.
- ❖ Sem vigilância.
- ❖ Para uso exclusivo de hóspedes.
- ❖ Permitidas apenas comidas e bebidas se adquiridas no hotel.

Informação adicional

- ❖ Transfer Aeroporto
- ❖ Aeroporto de Faro situado a cerca de 70 quilómetros e a 50 minutos do Hotel de automóvel.
- ❖ Parceiro de Transfers é o [Yellow Fish](#) (nº1 no TripAdvisor).
- ❖ Receção providencia o transfer ou o cliente pode reservar diretamente no site.