

MARIA BEATRIZ METELO FIRMINO

**GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS NUMA UNIDADE  
HOTELEIRA**



UNIVERSIDADE DO ALGARVE  
Faculdade de Ciências Humanas e Sociais  
Escola Superior de Gestão Hotelaria e Turismo

2017

MARIA BEATRIZ METELO FIRMINO

**GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS NUMA UNIDADE  
HOTELEIRA**

MESTRADO EM GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS  
RELATÓRIO DE ESTÁGIO CURRICULAR

Trabalho efetuado sob a orientação de:  
Professora Doutora Joana Santos



UNIVERSIDADE DO ALGARVE  
Faculdade de Ciências Humanas e Sociais  
Escola Superior de Gestão Hotelaria e Turismo

2017

RELATÓRIO DE ESTÁGIO – GESTÃO DE RECURSOS HUMANOS NO HOTEL  
FARO

Declaração de autoria do trabalho

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

(Maria Beatriz Metelo Firmino)

.....

Direitos de cópia ou Copyright

© Copyright: (Maria Beatriz Metelo Firmino).

A Universidade do Algarve tem o direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicitar este trabalho através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, de o divulgar através de repositórios científicos e de admitir a sua cópia e distribuição com objetivos educacionais ou de investigação, não comerciais, desde que seja dado crédito ao autor e editor.

## AGRADECIMENTOS

Só com o apoio e carinho dos que me rodeiam foi possível desenvolver este relatório nos últimos meses. Por isso, o meu muito obrigada.

Agradeço em particular:

À minha orientadora de estágio, Professora Doutora Joana Santos, por me ter aceite e ter abraçado este meu desafio dando todas as directrizes necessárias à realização deste relatório.

À Dra. Sofia Hipólito de Oliveira, minha orientadora na organização – Hotel Faro, agradeço a confiança que depositou em mim, pela oportunidade de poder integrar na sua equipa, realizando assim o estágio curricular na área dos recursos humanos, numa empresa em constante crescimento, referência notória não só a nível regional/nacional como internacional.

A toda a equipa do Hotel Faro, em especial aos colaboradores da área administrativa, pelo apoio e atenção dispensada para me enquadrar e ensinar em qualquer altura e situação.

Um maior obrigada aos pilares da minha vida, os meus pais, que me conhecem melhor que ninguém e sempre me ajudaram com todo o amor que têm, que investem todos os dias na minha formação pessoal, profissional e académica.

Ao meu irmão por todo o carinho e força.

Por último e igualmente importante, ao António, o meu namorado, pelo apoio, ajuda, determinação e paciência em todos os dias desta etapa.

## RESUMO

Na atualidade, num mercado que é cada vez mais competitivo e em constante transformação, é necessário que as organizações se adaptem à realidade, que adotem e definam estratégias de forma a levarem a empresa ao sucesso. Para isso, as organizações têm que ter uma elevada capacidade de resposta, é necessário que sejam flexíveis ao mercado, para que possam ser rápidos e eficazes aos desafios a que são colocados. As organizações precisam de colaboradores fiéis e que acompanhem as estratégias e desenvolvimento da mesma, por forma a atingir resultados positivos constantes.

Neste sentido, o presente relatório visa apresentar, descrever e refletir sobre as atividades e tarefas desenvolvidas na unidade hoteleira durante o estágio curricular, bem como o desenvolvimento do projeto no domínio da gestão de recursos humanos: análise e descrição de funções. O projeto procura incrementar ferramentas de apoio às restantes áreas dos recursos humanos. Neste sentido, foram realizadas reuniões com diversos colaboradores que compõem a organização bem como da chefia direta dos mesmos a fim de analisar quais as competências e requisitos necessários ao desempenho da função e descrever as tarefas/atividades que a ela estão inerentes.

Durante o estágio houve oportunidade para desenvolver atividades nas áreas do recrutamento e seleção, da socialização, acolhimento e integração (com a implementação de um manual de acolhimento e de conduta), da formação (sob o tema Gestão do Stresse) e ainda tarefas administrativas da gestão de recursos humanos.

A aposta nos recursos humanos deve ser um ato contínuo para que em contexto organizacional haja um melhor desempenho profissional e motivacional, sendo o capital humano um factor determinante e diferenciador para a vantagem competitiva das organizações.

**Palavras-chave:** Análise e Descrição de Funções, Recrutamento, Integração, Recursos Humanos

## ABSTRACT

Nowadays, in an increasingly competitive and in constant transformation market, it's necessary for organizations to adapt to the new reality, adopt and define strategies in order to lead the company towards success. In order to do this, organizations must be highly responsive and flexible in order to respond quickly and effectively to the challenges they face. Organizations need faithful co-workers to follow their strategies and growth in order to achieve consistent positive results.

Therefore, this report aims to present, describe and reflect on the activities and tasks developed in the hotel unit during the curricular internship as well as the development of the project in the field of human resources management: analysis and job description. The project seeks to introduce new tools to support the remaining areas of human resources. In this sense, meetings were held with several employees who are part of the organization as well as their direct managers in order to analyse the skills and requirements to perform the function and describe the tasks/activities that are inherent to them.

During the internship there was an opportunity to develop activities in the areas of recruitment and selection, socialization, welcoming and integration (with the implementation of a welcoming and conduct manual), training (under the theme Stress Management) and administrative tasks of human resource Management.

The bet on human resources should be a continuous act so that in an organizational context there is a better professional and motivational performance, being the human capital a determining and differentiating factor for the competitive advantage of the organizations.

**Keyword:** Description and job analysis; Recruitment; Integration; Human Resource

## ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	1
1. A GRH NO SETOR DE HOTELARIA E TURISMO.....	3
1.2 Hotelaria e Turismo em Portugal .....	3
1.3 GRH no sector hoteleiro no Algarve .....	4
2. CARACTERIZAÇÃO DO HOTEL FARO .....	7
2.1 O Hotel Faro .....	7
2.1.1 Missão do Hotel Faro.....	8
2.1.2 Visão do Hotel Faro .....	8
2.1.3 Valores do Hotel Faro.....	8
2.2 Envolve Externa do Hotel Faro .....	9
2.3 Envolve Interna do Hotel Faro .....	10
2.4 Organigrama do Hotel Faro.....	11
2.5 Analise SWOT Hotel Faro .....	11
2.6 Caraterização dos Recursos Humanos.....	12
2.7 Género e Idade dos Colaboradores.....	13
2.8 Habilitações Literárias.....	14
2.9 Antiguidade do Colaborador .....	15
3. ATIVIDADES DESEMPENHADAS .....	16
3.1 Recrutamento e Seleção.....	16
3.1.1 Recrutamento .....	17
3.1.2 Vantagens e Desvantagens do Recrutamento Interno e Externo .....	18
3.1.3 Recrutamento <i>Online</i> .....	19
3.1.4 Seleção .....	21
3.1.5 Técnicas de Seleção .....	22
3.1.6 Tarefas Desenvolvidas no Estágio .....	22
3.1.7 Análise Crítica .....	25
3.2 Socialização, Acolhimento e Integração .....	26
3.2.1 Tarefas Desenvolvidas no Estágio .....	29
3.2.2 Análise Crítica .....	30
3.3 Formação em stress organizacional .....	31
3.3.1 Formação Organizacional .....	31
3.3.2 Stresse Organizacional.....	33
3.3.3 Tarefas Desenvolvidas no Estágio .....	35
3.3.4 Análise Crítica .....	36

3.4	Gestão de Pessoas – Tarefas Administrativas de RH.....	36
3.4.1	Tarefas Desenvolvidas no Estágio .....	39
3.4.2	Análise Crítica .....	45
3.5	Outras Tarefas Desenvolvidas.....	45
4.	PROJETO DE ESTÁGIO.....	47
4.1	Introdução .....	47
4.2	Enquadramento Teórico .....	48
4.3	Metodologia.....	50
4.4	Resultados.....	51
4.4.1	Funções Realizadas.....	52
4.5	Discussão e Conclusão .....	53
4.5.1	Funções Realizadas e Futuro .....	54
5.	CONCLUSÃO.....	56
6.	BIBLIOGRAFIA .....	58
7.	ANEXOS .....	61

Anexo 1 – Organograma Hotel Faro

Anexo 2 – Guião de Entrevista

Anexo 3 – Manual de Acolhimento e Conduta

Anexo 4 – Plano de Formação: Gestão do Stresse

Anexo 5 – Requerimento de Férias

Anexo 6 – Instrução de Trabalho de Férias

Anexo 7 – Folha de Horas (Colaboradores Externos)

Anexo 8 – Folha de Horas (Estagiários)

Anexo 9 – Termo de Responsabilidade: Cacifo Feminino

Anexo 10 – Termo de Responsabilidade: Cacifo Masculino

Anexo 11 – Termo de Responsabilidade: Fardamento Cozinha

Anexo 12 – Novo Rosto Hotel Faro

Anexo 13 – Instrução de Trabalho Reservas

Anexo 14 – Instrução de Trabalho Cozinha e Restaurante

Anexo 15 – Descrição e Análise de Função: Agente de Reservas

Anexo 16 – Descrição e Análise de Função: Barman

- Anexo 17 – Descrição e Análise de Função: Chefe Executivo
- Anexo 18 – Descrição e Análise de Função: Copeiro
- Anexo 19 – Descrição e Análise de Função: Cozinheiro 1<sup>a</sup>
- Anexo 20 – Descrição e Análise de Função: E-commerce
- Anexo 21 – Descrição e Análise de Função: Empregado de Andares
- Anexo 22 – Descrição e Análise de Função: Empregado de Mesa 1<sup>a</sup>
- Anexo 23 – Descrição e Análise de Função: Governanta
- Anexo 24 – Descrição e Análise de Função: Hostess
- Anexo 25 – Descrição e Análise de Função: Polivalente
- Anexo 26 – Descrição e Análise de Função: Rececionista de 1<sup>a</sup>
- Anexo 27 – Descrição e Análise de Função: Skipper
- Anexo 28 – Descrição e Análise de Função: *Turn Down*
- Anexo 29 – Descrição e Análise de Função: Técnico de Recursos Humanos

## INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 2.1 - Género dos colaboradores, Hotel Faro.....	13
Gráfico 2.2 - Pirâmide etária dos colaboradores, Hotel Faro .....	14
Gráfico 2.3 - Habilitações literárias dos colaboradores, Hotel Faro .....	14
Gráfico 2.4 - Antiguidade dos colaboradores, Hotel Faro.....	15

## INTRODUÇÃO

O presente trabalho insere-se no plano curricular do Mestrado em Gestão de Recursos Humanos, ministrado em parceria pela Escola Superior de Gestão, Hotelaria e Turismo (ESGHT) e pela Faculdade de Ciências Humanas e Sociais (FCHS), unidades orgânicas da Universidade do Algarve. Este relatório tem como objetivo descrever e analisar as atividades e tarefas desenvolvidas durante o estágio curricular no total de 1260 horas decorrido no 2º ano do mestrado.

O estágio foi realizado no Hotel Faro - *Hotmanagement* Exploração e Gestão Hoteleira na área dos Recursos Humanos (RH). Com o hotel ainda em reestruturação, foi primordialmente útil à organização a criação de uma ponte entre o departamento de RH e os colaboradores do Hotel Faro, assegurando uma maior proximidade na realização das atividades de recursos humanos.

O estágio, com duração prevista de aproximadamente oito meses, distribuídos entre os meses de Janeiro a Agosto do presente ano, procurou, em consonância com a componente teórica do mestrado, a aplicação de medidas estratégicas e inovadoras de maximizar processos e métodos de trabalho realizados na organização. O estágio curricular, sob a orientação académica da Professora Doutora Joana Vieira Santos e supervisão prática da Direção Geral – Sofia Hipólito de Oliveira, permitiu a minha integração no mercado de trabalho, conciliando a realização pessoal de desempenhar funções dentro da área de formação académica e a realização profissional em integrar na área de hotelaria.

O plano de actividades de estágio, ao abranger funções numa vertente administrativa e de desenvolvimento, permitiu-me ter contacto com diversas áreas dos recursos humanos, nomeadamente recrutamento, seleção e integração, legislação laboral, gestão de pessoas, análise e descrição de funções bem como formação profissional.

O presente relatório é composto por cinco capítulos. No primeiro capítulo é feito o enquadramento do setor turístico e hoteleiro aliado à gestão de recursos humanos nesse mesmo setor. Posteriormente, é feita a caracterização global da unidade hoteleira onde decorreu o estágio. No terceiro capítulo são apresentadas as atividades realizadas, por cada área de desenvolvimento na organização é feito o enquadramento teórico, seguido da descrição de tarefas realizadas acompanhado de uma análise crítica. O projeto de estágio é desenvolvido no quarto capítulo do presente relatório sobre a

análise de descrição de funções presentes na unidade hoteleira. Por último, são apresentadas as considerações finais.

## 1. A GRH NO SETOR DE HOTELARIA E TURISMO

### 1.2 Hotelaria e Turismo em Portugal

Alguns acontecimentos marcaram o turismo português, com maior destaque o período compreendido entre 1974 e 1976, onde se sentiu uma quebra acentuada na procura turística, o país atravessava as consequências da revolução militar (Milheiro, 2017). Porém, segundo os autores, nos anos seguintes o turismo começou a ser uma das principais atividades económicas do país, resultado do aumento do número de visitantes, do aumento da receita interna, das diversas políticas de organização, investimento e promoção no sector. Após esse período, num clima democrático, Gonçalves (2012) refere que foi no âmbito do FEDER (Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional) em 1987, que é implementado um sistema de incentivos ao turismo, denominado por SIFIT (Sistema de Incentivos Financeiros ao Investimento no Turismo), por forma a reduzir desequilíbrios regionais a nível do desenvolvimento turístico, os fundos comunitários com o objetivo de potencializar o sector de alojamento, produtos turísticos como também na formação profissional e na área dos transportes.

Segundo Vieira (2015), após alguns períodos marcados por várias crises internacionais, o ano de 2014 foi uma época de recuperação, em que Portugal recebeu, pela primeira vez, mais de 10 mil milhões de euros em receitas do turismo internacional. Segundo o autor, o desenvolvimento turístico teve impactos diferentes nas diversas regiões, nomeadamente na parcela de território que se considera destino turístico: Algarve e Região Autónoma da Madeira. Em 2007, segundo Almeida (2013), foi a região algarvia que teve uma maior procura turística, seguindo-se a região de Lisboa e da Região Autónoma da Madeira. No entanto, o pior ano para o Algarve foi em 2009, no qual se registaram algumas quebras, comparativamente a 2007, na ordem de 20%. A partir daí tem vindo a recuperar lentamente.

O turismo assume, como referido anteriormente, uma importância crucial para a atividade económica, não só de Portugal como de muitos outros países, onde teve impacto nas mais diversas áreas como o emprego, impostos, diversificação e desenvolvimento de outras actividades relacionadas ao turismo, sendo por isso

considerado uma dos maiores sectores económicos mundiais (Mendonça, 2017). Segundo a autora, o interesse generalizado do lazer e a fuga do quotidiano aliado ao mundo globalizado, possibilitam o usufruto de férias. Refere ainda que “na sequência das comemorações do Dia Mundial do Turismo de 2016, cujo tema foi: “Turismo para Todos – promover a acessibilidade universal” é pertinente valorizar a oferta turística de Portugal, concentrando as atenções nos indicadores estatísticos que refletem as alterações da procura e um aumento gradual no crescimento de sector do turismo” (p. 60).

De acordo com os dados disponibilizados por Aeroportos e Navegação Aérea (ANA) (2017), o tráfego nos aeroportos portugueses no ano de 2016 foram elevados, registaram-se 44.477 milhões de passageiros só em Lisboa e 7.6 milhões de passageiros em Faro. Refere ainda que o ano de 2016 foi um ano de recordes e que o maior crescimento foi registado no Aeroporto de Faro com uma subida de 18,5%.

Conforme os dados disponibilizados pelo Instituto Nacional de Estatística (INE) (2017) os estabelecimentos hoteleiros registaram 17,95 milhões de hóspedes e 51,4 milhões de dormidas no ano de 2016, o que comparativamente ao ano anterior teve uma subida de 10,3% e 10,4%, respectivamente.

Portugal afirmou-se como destino de qualidade e considerado por muitos consumidores um destino para descobrir as riquezas patrimoniais, culturais e naturais como também no ano de 2013 recebeu mais de 50 distinções, algumas delas referenciadas pelo Word Travel Awards e a eleição pela Conde Nast Traveler como “melhor país para viajar” (Milheiro 2017). No entanto, a sazonalidade do turismo é uma das grandes fragilidades da região algarvia, é a região a nível nacional que mais se pronuncia este factor de acordo com Peneda (2012).

### **1.3 GRH no sector hoteleiro no Algarve**

Com a globalização, a existência de novos mercados, criação e fornecimento de serviços, criaram-se novas formas de relacionamento entre os países que originou profundas alterações no universo do trabalho de acordo com Araújo e Ramos (2014). Os autores referem que o mercado hoteleiro é um dos segmentos da economia que mais

crece no país e onde a procura de profissionais para trabalhar na área é cada vez maior, no entanto existe carência de pessoas qualificadas para fazer face às exigências sentidas.

Segundo Mendonça (2017), para uma prestação de serviços com qualidade requer que haja recursos humanos qualificados, motivados e conhecedores dos métodos, técnicas e requisitos necessários à sua área profissional. Assim a formação contínua torna-se fundamental para o ajustamento de competências dos profissionais que estão sujeitos a uma sociedade que vive em constante mudança e inovação.

O turismo e a hotelaria têm características muito particulares o que implica um grande investimento no capital humano das organizações em especial os colaboradores que estão no *front-office*, ou seja, que têm contacto direto com o cliente que por sua vez têm um impacto decisivo na organização, podendo colocar em causa a sua produtividade (Costa *et al.*, 2017).

Assim, segundo Cunha, Rego, Cunha, Cardoso, Marques, e Gomes (2012) é possível promover a formação em diversos domínios do Saber Saber, Saber Fazer e Saber Ser e Estar:

- Saber Saber: possibilita a aquisição e melhoramento de conhecimentos gerais e específico que são imprescindíveis ao exercício da função bem como capacidades cognitivas;

- Saber Fazer: possibilita a aquisição e melhoramento de capacidades motoras bem como instrumentos, método e técnicas para o bom desempenho no profissional;

- Saber Ser e Estar: possibilita a aquisição e melhoramento de atitudes, comportamentos e modos de estar apropriados à função de desempenha bem como às necessidades da organização.

No entanto, a sazonalidade é uma das características peculiares do sector do turismo e hotelaria, que é caracterizada pelas épocas altas e baixas, onde ocorrem os picos de trabalho quando existe uma maior procura dos clientes. Esta situação obriga a uma maior rotatividade de pessoas, à gestão parcial do tempo, o pagamento de horas extraordinárias aos colaboradores, o recurso a empresas de trabalho temporário – *outsourcing* por forma a corrigir as necessidades existentes nesse mesmo momento (Almeida, 2013). A autora refere ainda que por existir este fenómeno e por ter um custo

associado elevado, os investimentos que a organização poderia fazer ao nível de formação pode ficar em causa, uma vez que foram aplicados custos com o recrutamento, seleção, acolhimento e integração bem como a desvinculação de colaboradores temporários. Segundo dados da Associação dos Hotéis e Empreendimentos Turísticos do Algarve (AHETA) (2017) verificou-se uma redução da taxa de desemprego registado no início do verão no que respeita às áreas do alojamento e restauração. Segundo os mesmos dados foram criados 44 mil novos postos de trabalho entre o primeiro e o segundo trimestre do ano corrente. Os sectores de cariz sazonal – alojamento, restauração e agricultura – representaram 75% dos 102 mil empregos criados no segundo trimestre do ano de 2017.

Mendonça (2017) afirma que a rotatividade e a precariedade de muitos vínculos profissionais conduzem os serviços turísticos a recorrer à formação informal e “*on the job*”, uma vez que os custos associados a outro tipo de formação são mais elevados. Assim, a autora refere que é necessário estimular a fixação e progressão na carreira dos ativos empregados do sector, através de formação formal e estruturada que possibilitem a auto-aprendizagem (ou seja *online*) ou através de formação em sala e formação informal através de frequências de *workshops* e conferências.

## 2. CARACTERIZAÇÃO DO HOTEL FARO

### 2.1 O Hotel Faro

O Hotel Faro foi outrora Hotel Aliança. Tudo começou a 1 de Março de 1946, quando abriu ao público o Hotel Aliança, construído por José Pedro da Silva, um empresário a quem o turismo algarvio e a cidade de Faro muito devem. Há alguns anos que o edifício estava concluído, no entanto por motivos desconhecidos, adiaram a sua inauguração e abertura ao público.

O autor do projeto de construção do edifício do Hotel Aliança foi da autoria do Eng.º Sena Lino, sendo adjudicada a construção do mesmo à empresa Soromenho & Rosa.

A cidade de Faro passou, nesse ano, a dispor de uma nova e moderna unidade hoteleira para fazer face às lacunas encontradas no mercado no respeito ao turismo de alojamento, nomeadamente visitantes estrangeiros, que indignados com a falta de oferta na cidade, deslocavam-se para o barlavento algarvio ou diretamente para Espanha.

O ato público de inauguração do edifício foi presidido pelo Governador Civil, Dr. Antero Cabral, que num brilhante discurso frisou que a partir daquele momento já se podia falar em Turismo na cidade de Faro, facto que em larga medida se ficava a dever ao investimento do farenses José Pedro da Silva, proprietário do café Aliança e da mercearia do mesmo nome, num conjunto de edifícios que ainda hoje existem, com ligeiras alterações arquitectónicas, nomeadamente no próprio hotel.

O Hotel Aliança, que mais tarde se viria a designar por Hotel Faro, era composto por 36 quartos com luz eléctrica, casa de banho privativa, águas quentes e frias, mobilados com equipamentos modernos para altura com requinte e comodidade. Mais tarde, a gerência do Hotel Aliança foi entregue ao Sr. Domingos dos Santos Gomes, um técnico com bastante experiência na área hoteleira.

Foi no ano de 1995 que o Hotel Aliança foi comprado por Fernando Hipólito. Esteve fechado durante alguns anos para remodelações, nomeadamente a construção do terceiro e quarto pisos do hotel, reabrindo mais tarde com o nome Hotel Faro.

Ao longo dos anos, o Hotel Faro tem sido constantemente renovado para continuar a merecer a preferência de quem o visita e satisfazer os padrões de qualidade.

As últimas renovações aconteceram no presente ano, 2017, em diversas áreas do hotel, nomeadamente os escritórios para o staff, salas de conferências e galerias. Esta unidade hoteleira é constituída por 3 Suites, 33 Quartos de tipologia Superior, 54 Quartos de tipologia Standard.

O Hotel Faro tem uma vasta oferta complementar que passa por um Beach Club na Praia de Faro, uma embarcação para passeios pela Ria Formosa, serviços de massagem e Spa, Ginásio, condições modernas para conferências e reuniões, piscina aquecida de hidroterapia com vista panorâmica, primando sempre pelo excelente atendimento e hospitalidade aos seus hóspedes.

A excelência do Hotel Faro tem recebido reconhecimento a nível nacional e também além fronteiras através da atribuição de prémios como a *PME Líder* em 2013, 2015 e 2016, *PME Excelência* em 2014, Certificado de Excelência no *Tripadvisor* em 2012, 2013 e 2016, sendo a distinção mais recente em Junho de 2017 como o melhor Hotel no Algarve com menos de 100 quartos.

### **2.1.1 Missão do Hotel Faro**

Servir, surpreender e superar as expectativas dos nossos clientes.

### **2.1.2 Visão do Hotel Faro**

Ser a empresa de referência no domínio do alojamento e restauração na região algarvia e reconhecida como uma referência de excelência a nível nacional e internacional.

### **2.1.3 Valores do Hotel Faro**

**Hospitalidade** – sempre focados em proporcionar experiências inesquecíveis ao cliente;

**Profissionalismo** – presente em tudo o que fazemos;

**Confiança** – procuramos relações para o futuro e a fidelidade dos clientes;

**Respeito** – valorizando as pessoas;

**Renovação** – estando em constante atualização;

**Responsabilidade Social** – a contribuição faz parte do negócio;

**Crescimento sustentado** – suprimir as necessidades do presente sem comprometer as do futuro.

## 2.2 Envolve Externa do Hotel Faro

O Hotel Faro, embora tenha sido o primeiro hotel da cidade, tem vindo a crescer e a ter um maior reconhecimento nos últimos anos, fruto não só do turismo crescente como de uma vasta oferta de produtos, serviços e remodelações em prol da satisfação dos seus clientes.

São vários os concorrentes ao Hotel Faro, no entanto os que trazem maior impacto, não só pela sua localização e categoria, como também pelos diversos segmentos de mercado, são: Hotel Eva (Faro), Real Marina Hotel (Olhão), Faro Boutique Hotel (Faro), Stay In Hotel (Faro) e ainda Hotel Mónaco (Faro).

Através dos registos do Hotel Faro, confirma-se o aumento significativo do turismo entre o ano de 2016 e 2017. O mesmo mês de Janeiro, no ano de 2016 teve 1277 clientes e no de a 2017 teve 3356 clientes. Nota-se que no primeiro semestre do ano corrente a discrepância de clientes entre os meses considerados época baixa e de época alta, não assume uma diferença significativa. No primeiro semestre deste ano, o Hotel Faro já atingiu mais de metade do número de clientes registado no primeiro semestre do anterior. A estada média no ano de 2016 foi uma média de 3 noites no entanto meses como o de Dezembro teve uma média de 4,89 noites por cliente.

Os cinco principais países com maior impacto positivo no Hotel Faro durante o ano de 2016 foram Portugal, Inglaterra, França, Espanha e Alemanha com um total de 5468, 3864, 2470, 2249 e 1892 noites, respetivamente.

A forte presença nas feiras internacionais de turismo também contribuem para a divulgação e promoção do hotel, feiras como a Bolsa de Turismo de Lisboa (BTL), a Feira Internacional de Turismo (FITUR) em Madrid, *World Travel Market* (WTM) em Londres e ainda a Indústria do Turismo em Berlim (ITB).

### 2.3 Envoltente Interna do Hotel Faro

Como já referido anteriormente o Hotel Faro apresenta diversos serviços e espaços bem como experiências diversificadas não só ao hóspede (cliente com estada no hotel) como aos seus clientes externos (cliente que não deu check in no hotel, usufrui dos produtos e serviços dos espaços públicos – restaurante, bar e ginásio).

É no quarto piso do Hotel Faro que estão situados os pontos mais atrativos desta unidade hoteleira, o Restaurante Ria Formosa e o Cosmopolitan Rooftop Bar. São 2 espaços distintos com novos conceitos e que oferecem uma vista panorâmica sobre a cidade de Faro – zona histórica e a Ria Formosa. Primam pela qualidade e pelas experiências capazes de satisfazer qualquer paladar mais exigente.

Em Junho de 2017 o bar do Hotel Faro ganhou entidade própria com o nome Cosmopolitan Rooftop Bar e o Restaurante Ria Formosa uma nova imagem e serviço.

O Restaurante Ria Formosa tem como inspiração o melhor da ria formosa, desde o peixe, aos bivalves passando pelas algas marinhas. O Cosmopolitan Rooftop Bar é inspirado nos cinco continentes pela mistura de sabores exóticos e tradicionais que estes apresentam é também uma homenagem a companhias aéreas, não só por se avistar o Aeroporto Internacional de Faro como pela a parceria que o Hotel Faro tem com as mesmas.

Desde Maio de 2015 que o Hotel Faro dispõe de um Beach Club um espaço que permite complementar a oferta já existente e proporcionar novas experiências aos hóspedes e clientes. O Beach Club está situado na ilha de Faro e é um restaurante e bar com esplanada sobre a praia, localizado num espaço único de três pisos, com áreas diferenciadas, com um cenário deslumbrante sob o Oceano Atlântico. Neste espaço também é permitido a realização de eventos à medida das necessidades dos clientes, sejam eles empresariais ou privados. Embora este espaço apenas se encontre em funcionamento nos meses de Abril a Outubro, é perspectiva do hotel mantê-lo em funcionamento durante todo o ano.

Para além dos serviços acima, esta unidade hoteleira oferece aos seus clientes transferes terrestres e marítimos para a Ilha de Faro e para o Hotel Faro Beach Club.

O Hotel Faro também disponibiliza passeios personalizados pela Ria Formosa, nomeadamente visitas guiadas pelas diversas ilhas e pelo mercado de olhão.

No ano de 2017 as salas de reunião foram alvo de intervenção, com novas estruturas e novas salas de reunião, com um *design* mais apelativo onde o moderno e o

tradicional estão presentes por quem passa e permanece nas mesmas as quais fazem homenagem às ilhas da Ria Formosa com os nomes: Armona, Farol, Deserta, Culatra e Barrinha. As salas de reuniões/conferências podem ser reservadas para os mais variados fins (reuniões, palestras, entrevistas, formações...), podendo também, no ato da reserva, escolher as tipologias existentes para as salas e a opção de serviços extras como exemplo *welcome drinks* e televisões.

## **2.4 Organigrama do Hotel Faro**

O Hotel Faro, nos últimos dois anos, tem sido alvo de reestruturações na equipa. Um aumento significativo da equipa com novos colaboradores, maioritariamente jovens, de modo a acompanhar o forte crescimento do turismo e dar resposta aos clientes do Hotel, são uma aposta constante da direcção geral desta unidade hoteleira.

Fernando Hipólito é o administrador geral do Hotel Faro e está à sua responsabilidade toda área administrativa e financeira sob a consultadoria Financeira do Dr. João Paulo Bolas. A Dra. Sofia Hipólito é a diretora geral estando sob a sua responsabilidade todos os restantes departamentos e serviços do hotel.

O organograma do Hotel Faro pode ser consultado no Anexo 1.

## **2.5 Analise SWOT Hotel Faro**

A partir da matriz *Strengths, Weakness, Opportunities and Threats* (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças) (SWOT) de Porter são possíveis analisar o ambiente organizacional do Hotel Faro. Através da análise do ambiente interno (forças e fraquezas) e do ambiente externo (oportunidades e ameaças) podemos ter uma visão mais abrangente do meio envolvente da organização.

O Hotel Faro tem crescido muito nos últimos anos, com maior ênfase para o ano de 2017, o que poderá ter influência da organização no mercado onde atua e nas relações externas à mesma.

Quando nos referimos ao ambiente interno do hotel apontamos como principal força o serviço que este disponibiliza aos seus clientes, cada vez mais, um serviço especializado e personalizado. Também a sua localização central e a vista panorâmica sobre a cidade e a Ria Formosa, em qualquer piso do Hotel, com maior incidência no

seu rooftop onde o restaurante e o bar são o postal de boas-vindas à cidade. Um restaurante com nova carta e um bar com uma nova imagem. É cada vez mais uma aposta da direcção nos seus recursos humanos, um staff qualificado e dinâmico. Possui wi-fi gratuito, bem como ginásio e spa, piscina no terraço, com vista para a ria formosa e para a cidade, cinco salas de reuniões e garagem para clientes externos ao hotel e hóspedes. É também uma força o Beach Club situado na Praia de Faro, o *shuttle* para deslocação do hotel ao bar da praia bem como do transfere marítimo para passeios pela Ria Formosa e ilhas. No que respeita às suas fraquezas considera-se como principais factores os recursos humanos limitados e o número reduzido de quartos.

Os resultados do Hotel Faro são dependentes, em grande parte, pelo seu ambiente externo. Considera-se ameaças o factor da sazonalidade, embora os resultados no decorrer do presente ano têm sido muito positivos desde o seu início, o desenvolvimento turístico tem crescido em larga escala em Portugal o que leva à expansão da concorrência e à exorbitante crescida de preços. O aumento das rotas low cost em Sevilha e a continuidade das portagens na A22 também continuam a ser ameaças ao Hotel Faro. No entanto, são oportunidades: a proximidade à Ria Formosa e do aeroporto internacional do Algarve bem como dos voos *low cost*, a distância reduzida à auto-estrada A22, à via Algarviana, crescente turismo ciclismo e de enologia. Consideram-se oportunidades a possibilidade de expansão no segmento de lazer e *corporate*, bem como da abertura da loja multinacional IKEA e a futura abertura do Mar Shopping.

## **2.6 Caraterização dos Recursos Humanos**

O Hotel Faro tem como principal objetivo a satisfação do cliente. Para conseguir atingir o patamar de excelência que os clientes esperam é necessário ter uma equipa forte, dinâmica, motivada e especializada.

De forma a alinhar os colaboradores com os objectivos e valores desta unidade hoteleira, o Hotel Faro investe no desenvolvimento pessoal e profissional dos mesmos, estimulando a sua participação constante para o desenvolvimento e criação de novos serviços, aumentando assim a interacção, iniciativa e desenvolvimento das suas competências.

Atualmente, o Hotel Faro emprega 80 colaboradores aos quais acrescem 11 estagiários nas diversas áreas de recursos humanos, *housekeeping*, cozinha, receção, entre outras. Quando há ocasiões especiais, em que não é possível recorrer aos colaboradores existentes para fazer face ao serviço necessário, o Hotel Faro recorre a empresas de trabalho temporário, aumentando temporariamente a equipa.

Alguns indicadores como o género, a idade, as habilitações literárias, o vínculo à entidade ou até mesmo a antiguidade dos colaboradores caracterizam os recursos humanos desta unidade hoteleira. É a partir de alguns dos indicadores referidos anteriormente, que são demonstrados e medidos todos os resultados do investimento da empresa em programas e políticas de gestão de pessoas.

Os dados apresentados nos gráficos abaixo são com base nos dados a 31 de Julho de 2017.

## 2.7 Género e Idade dos Colaboradores

Quando nos referimos ao género dos colaboradores denota-se um maior número de colaboradores do género masculino (Gráfico 1) e quanto à distribuição das faixas etárias dos mesmos, observa-se que existe uma maior distribuição de homens mais jovens em comparação com as mulheres (Gráfico 2).

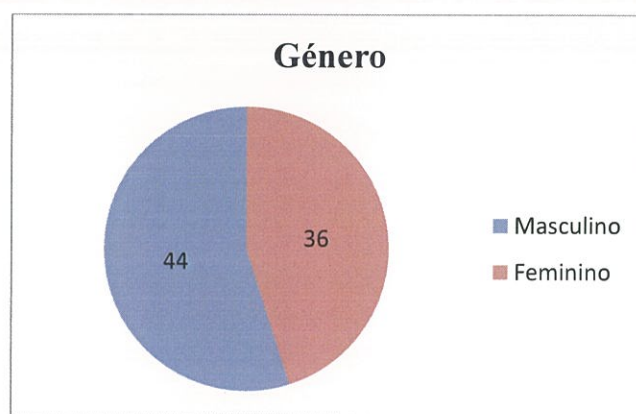
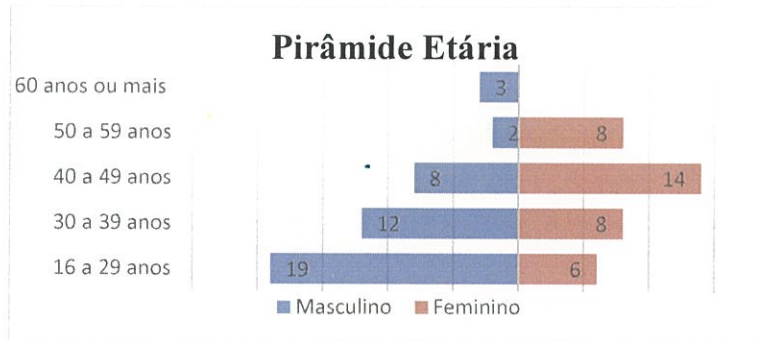


Gráfico 2.1 - Género dos colaboradores, Hotel Faro

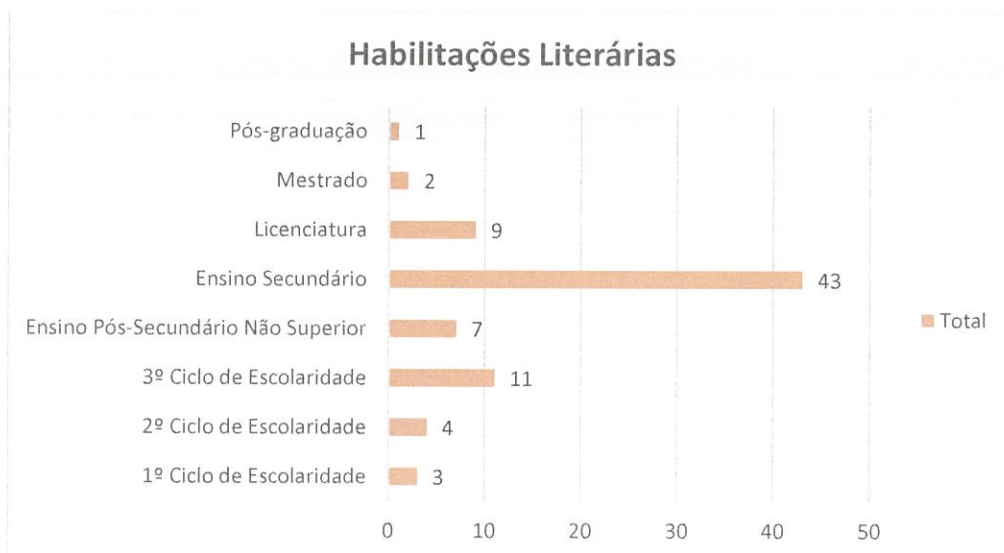
Pelo Gráfico 2 – Pirâmide Etária verifica-se que existe uma grande percentagem de colaboradores entre os 16 e os 29 anos de idade e que a grande maioria dos colaboradores encontra-se abaixo dos 40 anos de idade. A média de idade dos colaboradores do Hotel Faro é de 37 anos.



**Gráfico 2.2 - Pirâmide etária dos colaboradores, Hotel Faro**

## 2.8 Habilitações Literárias

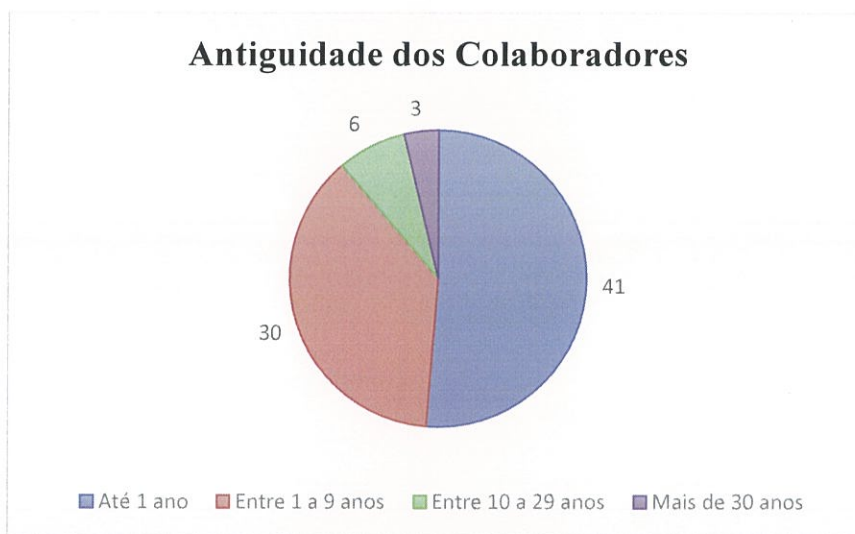
No que respeita às habilitações literárias existe um elevado número de colaboradores que tem o ensino secundário 53,75% (43 colaboradores), no entanto também são representativos os níveis iniciais de escolaridade 22,50% (18 colaboradores).



**Gráfico 2.3 - Habilitações literárias dos colaboradores, Hotel Faro**

## 2.9 Antiguidade do Colaborador

Como referido anteriormente, o Hotel Faro tem nos últimos dois anos É política da empresa, salvo em casos especiais, quando identificados pela direcção, aplicar contratos a termo certo por um período de seis meses. Relativamente à antiguidade, denota-se que a maioria está na organização à relativamente pouco tempo. De acordo com o gráfico abaixo podemos ver que a maioria dos colaboradores (47) tem contrato menor ou igual a 1 ano e evidencia-se que apenas 3 colaboradores têm mais de 30 anos de antiguidade na organização.



**Gráfico 2.4 - Antiguidade dos colaboradores, Hotel Faro**

### 3. ATIVIDADES DESEMPENHADAS

#### 3.1 Recrutamento e Seleção

A realidade organizacional, atualmente, tem sofrido diversas mudanças. Com a globalização acrescida do aparecimento das novas tecnologias, os cenários político, económico e social têm sofrido alterações muito significativas. A nova configuração mundial provocou uma transformação organizacional frente ao mercado, passando a serem valorizados aspetos de gestão que até então eram desvalorizados como o fator humano (Furtado, 2012).

O ser humano em contexto organizacional é visto como um recurso, tal como os materiais, as novas tecnologias e o dinheiro, que envolvido no processo necessita de ser administrado (Gomes, 2013).

São cada vez mais as organizações que apostam no investimento de pessoas, reconhecendo que a evolução tecnológica em momento algum poderá ser substituída pelo que existe de mais humano, como a criatividade, a aprendizagem e a necessidade pessoal de ter sucesso (Reis, 2010).

Segundo Bennis (1994, citado por Mazon *et al.*, 2000) as realidades organizacionais contemporâneas procuram assim evidenciar cada vez mais, a criatividade e a inovação através da utilização de métodos que desenvolvam o potencial e a capacidade das pessoas, ou seja, o seu capital humano. Neste sentido, os novos líderes começam a ser considerados pessoas com capacidades para exprimir uma visão que possa servir de inspiração, para incentivar todos os membros da instituição a partilhar um sonho que seja benéfico e mútuo, e que consiga fortalecer todos os elementos participantes da mesma instituição organizacional.

Para Furtado (2012) é com base no aumento da concorrência que tem crescido de forma significativa nas últimas décadas que é imprescindível que toda e qualquer organização, independentemente da sua área de atuação, seja mais competitiva. Esta competitividade poderá ser através da gestão dos recursos humanos que a organização dispõe como da agregação de talentos à sua equipa, tornando a sua performance diante do mercado em que atua mais competitiva.

Para Mazon e Trevizan (2000) o recrutamento e a seleção são consideradas atividades integrantes no processo de gestão dos recursos humanos, que envolvem a exploração e a análise do mercado de trabalho, tendo como objetivo a escolha e a

dotação de pessoas para a organização. De acordo com a nova postura institucional, que consiste na valorização dos recursos humanos, o recrutamento e a seleção devem encorajar e incentivar pessoas à criatividade e à inovação para que estas se tornem fortes na igualdade, na diversidade e na partilha.

### 3.1.1 Recrutamento

O recrutamento pode ser considerado como “o processo através do qual a organização procura atrair pessoas que possam vir a executar eficaz e eficientemente funções organizacionais” (Rego *et al.*, 2008, p. 183).

Segundo Furtado (2012) o recrutamento é um processo de elevada importância para o sucesso das organizações, sendo através do mesmo, que as organizações conseguem identificar talentos que podem fazer a diferença no mercado competitivo. A “angariação” de pessoas para preencher vagas é um desafio actual.

De acordo com Chiavenato (2004) o recrutamento define-se como sendo um conjunto de procedimentos e técnicas que tem como objetivo a atração de candidatos potencialmente qualificados e aptos a ocupar cargos dentro de uma organização. Segundo Chiavenato (1995) o recrutamento pode ser realizado de forma interna, externa ou mista:

- O recrutamento interno é realizado internamente na organização, ou seja, o recrutamento é realizado na própria empresa para os colaboradores que para esta colaborarem, quando existe uma vaga, o seu preenchimento é feito através de uma reestruturação de colaboradores, com base numa promoção, transferência ou transferência com promoção. Segundo França (2010, citado por Gomes, 2013) este tipo de recrutamento requer algum cuidado, pois apesar de proporcionar motivação e um desenvolvimento profissional no funcionário, pode dar origem à competição entre os colaboradores.

- O recrutamento externo é realizado fora da organização, isto é, a empresa disponibiliza vagas a serem preenchidas por candidatos externos à organização, presentes no mercado de trabalho, que com ela não tenham qualquer vínculo contratual, ou solicita candidatos disponíveis a empresas de *outsourcing*. Este método tem a vantagem de atrair um talento novo para a organização que poderá contribuir para uma partilha de conhecimentos inovadores.

- O recrutamento misto é a consequência de um recrutamento interno, que possivelmente originará uma nova vaga de um colaborador transferido, sendo feito posteriormente ou em simultâneo um recrutamento externo. De acordo com Chiavenato (1999), uma organização nunca realiza um recrutamento interno sem realizar também um recrutamento externo, sendo que existe uma relação de acompanhamento entre ambos, tendo em conta que a organização ao proceder a um recrutamento interno tem automaticamente que preencher uma nova vaga, que é originada pela transferência do colaborador da sua posição atual para a posição que está vaga.

Para Bohlander e Snell (2010) as organizações que não desenvolvem oportunidades de progresso para os seus colaboradores, podem acabar por perdê-los, devido à procura de melhores oportunidades de emprego noutras empresas.

De acordo com Pontes (2010) no recrutamento externo podem ser utilizadas as mais variadas fontes como: a apresentação de uma candidatura espontânea, ou através da entrega de candidaturas por parte dos trabalhadores da organização, intercâmbio com outras empresas, jornais, revistas, anúncios nos meios de comunicação como as redes sociais, escolas, internet, entidades governamentais, anúncios nas próprias empresas, ou mesmo de empresas de *outsourcing*. Também Chiavenato (2004), refere que a comunicação de oportunidades de trabalho, pode ser feita através dos meios acima descritos, pois alguns são técnicas eficientes e de baixo custo bem como o baixo índice de tempo outros um pouco mais dispendiosos do mercado, embora possa ser compensado pelos fatores tempo e rendimento como o recrutamento através de empresas de trabalho temporário mas também pelo recrutamento *online* em que as organizações pretendem recrutar talentos e reduzir custos, ao mesmo tempo que aumentam os horizontes do recrutamento e proporcionam uma velocidade de informações que permite que o candidato possa candidatar-se a várias oportunidades de trabalho a partir da sua casa.

### **3.1.2 Vantagens e Desvantagens do Recrutamento Interno e Externo**

Segundo Chiavenato (2002), as principais vantagens do recrutamento interno é a sua proximidade e rapidez, os reduzidos custos de recrutamento, seleção e formação do pessoal, a entidade conhece o desempenho anterior do colaborador, existe uma maior segurança e validade no que respeita ao mesmo, o progresso profissional, a moral e a

motivação dos colaboradores é aumentada, a motivação para o auto-aperfeiçoamento, aquisição de novas competências e novas perspectivas de carreira, verifica-se uma melhoria das relações públicas, desenvolve uma competição saudável entre os colaboradores como também aproveitamento dos investimentos da organização em formação, para que a procura de novas oportunidades noutras organizações concorrentes seja evitada.

No entanto, o recrutamento interno também tem as suas desvantagens, nomeadamente, a exigência de que os novos colaboradores tenham potencial de desenvolvimento para serem promovidos, poder causar conflitos de interesses ao oferecer oportunidades de crescimento, o que poderá originar uma atitude negativa nos colaboradores que não demonstrarem condições para alcançar tais oportunidades, quando administrado incorretamente pode levar as organizações a promoverem constantemente os seus colaboradores, podem elevá-los à posição onde demonstram o máximo da sua incapacidade, se não houver um investimento nas competências do novo colaborador pode existir descapitalização dos recursos humanos e redução da criatividade e inovação do trabalho (Ribeiro, 2005, citado por Faria *et al.* 2014)

No que respeita ao recrutamento externo apresentam-se algumas vantagens que se destacam (Chiavenato, 2002), como a criação de novas ideias e enriquecimento do leque de competências existentes na organização, aumento do nível de conhecimento e aptidões que não estão presentes na organização bem como a redução de custos de formação de pessoal, tendo em conta que o colaborador contratado já está teoricamente qualificado.

Segundo os mesmos autores são desvantagens do recrutamento externo a elevação dos custos bem como a margem de erro é mais elevada, em comparação com o recrutamento interno a rapidez no processo de recrutamento é menor, no que respeita ao tempo de adaptação do colaborador na organização é maior o que pode provocar sentimentos de frustração e desmotivação, pode originar comportamentos que não estão de acordo com a cultura da organização.

### **3.1.3 Recrutamento Online**

Aliado ao aparecimento das novas tecnologias, apareceram também ferramentas inovadoras com vista a uma maior interação entre as pessoas. Tem sido observado que tais instrumentos poderiam também ser utilizados pelas organizações, como promoção e

divulgação da sua marca ou produto perante os clientes, e como forma de obter vantagem competitiva face à concorrência (Balda *et al.*, 2011 citado por Costa & Caregnatto, 2013).

A internet revela-se uma ferramenta de comunicação cada vez mais utilizada nas sociedades atuais, globalizadas e altamente conectadas, devido ao facto de proporcionar uma troca instantânea de informação com um alcance mundial (Lemes & Weschenfelder, 2015).

Para Drucker (2000, citado por Birrer *et al.*, 2011) a internet deu origem a mudanças extremamente significativas no mercado económico, nos mercados industriais e de trabalho, nos serviços e produtos, e nos valores e hábitos de vida dos consumidores.

Segundo Reis (2010) houve necessidade de atualizar e modernizar o processo de seleção de pessoal, através de candidaturas adequadas às vagas disponíveis, num espaço de tempo reduzido e com um baixo nível de custos, devido à instabilidade sentida no mercado de trabalho.

Para Lad e Das (2017) o recrutamento online surge com o objectivo de otimizar a integração e automatização dos processos, através da utilização da internet, a fim de abranger e cativar um maior número de candidatos, analisar, qualificar e admitir novos colaboradores para as organizações de uma forma universal.

Segundo Reis (2010) o recrutamento *online* ou *e-recruitment* consiste na mais moderna e atual aplicação tecnológica de informação na área da gestão das pessoas, que através das novas metodologias e técnicas, tem beneficiado de um maior número de funcionalidades e serviços veiculados pelas técnicas de informação. O recrutamento *online* é cada vez mais utilizado pelas empresas das mais variadas áreas profissionais, assim como também por empresas de consultadoria especializada em recursos humanos, tanto no mercado nacional como internacional.

Atualmente, a grande maioria das organizações usa o recrutamento *online*, algumas delas dispõem de uma página *web*, onde os candidatos podem inserir dados biográficos, em campos previamente estruturados para fazer a sua candidatura. No entanto, algumas organizações utilizam sistemas menos estruturados onde divulgam a informação e aceitam candidaturas espontâneas, que aceitam potenciais interessados a remeterem-lhes os seus currícula via correio electrónico. Também existem páginas *web* de organizações especializadas em recrutamento que se dedicam ao recrutamento para outras organizações, em que os candidatos interessados em oferecer trabalho e as

empresas que pretendem fazer recrutamento podem aceder e disponibilizar as ofertas vigentes. (Rego *et al.*, 2008).

Para além das páginas *web* as redes sociais são outra fonte de divulgação de ofertas, inicialmente tinham como objetivo proporcionar uma rede de relacionamento pessoal entre as pessoas, no entanto, esta rede começou a abranger o mercado de trabalho, sendo atualmente utilizada pelas empresas para o recrutamento e a seleção de candidatos. Sendo possível a divulgação da informação de forma rápida através de mensagens, de fácil acesso, e com um custo reduzido (Martins *et al.*, 2011 citado por Costa e Caregnatto, 2013).

Para Gomes (2011, citado por Costa & Caregnatto, 2013) o *Linkedin* e o *Facebook* são algumas das redes sociais que auxiliam no processo de recrutamento, por estas vias as empresas disponibilizam de forma *online* as suas oportunidades de emprego nas redes sociais mais apropriadas para o perfil desejado.

#### **3.1.4 Seleção**

Após o recrutamento, existe a necessidade de selecionar os candidatos através do processo de seleção, que consiste num método pelo qual a organização escolhe as pessoas que nela poderão vir a desempenhar futuras funções (Rego *et al.*, 2008).

Para Lemes e Weschenfelder (2015) o processo de seleção é visto como uma atividade de triagem dos candidatos, enquanto o recrutamento tem como finalidade abastecer o processo seletivo, a seleção tem como objetivo escolher os candidatos mais adequados, que possam satisfazer as necessidades da organização. Tem como finalidade identificar a pessoa que melhor se encaixa no perfil desejado, tendo em conta a sua subjetividade, os seus comportamentos distintos, e a forma como vivenciam as situações, que origina diversos desempenhos com maior ou menor sucesso nas organizações.

O processo de seleção tem como objetivo a análise dos perfis dos candidatos e as exigências do cargo, sendo necessário um ajuste entre o perfil e as características dos mesmos, este processo só é realizado depois das candidaturas serem reunidas durante o processo de recrutamento. É necessário garantir a eficiência das atividades da organização, mantendo ou aumentando a produtividade, através de um sistema de seleção eficaz, é nesta fase de selecção que é feita a escolha do candidato. (Reis, 2010).

Segundo Rego *et al.* (2008) refere a importância e a necessidade de um investimento na socialização dos candidatos seleccionados por forma a finalizar todo o processo de seleção, pois só assim os candidatos adquirem normas, valores e comportamentos, para que possam desempenhar de forma apropriada a sua função na empresa, tornando-se membros da ativos da mesma. As organizações que realizam processos de seleção e socialização pouco eficazes para além de transformarem o ambiente organizacional pouco atractivo e com e pouco estímulo para o relacionamento, os candidatos seleccionados não se ajustam à cultura da própria organização e/ou às exigências das funções futuras, o que implica uma grande probabilidade de abandono, que consequentemente pode dar origem à necessidade de recorrer a novos processos de recrutamento, seleção e socialização que conduzem a custos adicionais.

### **3.1.5 Técnicas de Seleção**

De acordo com Reis (2010), o processo de seleção é composto por técnicas que facilitam a seleção de candidatos como a análise curricular (através de uma pré-seleção dos candidatos, sendo eliminados os que não correspondem aos pré-requisitos definidos pela organização), verificação de referências (através de contactos com as experiências profissionais anteriores de forma confirmar a veracidade dos dados do candidatos), dinâmicas de grupo (realização de actividades), entrevistas de seleção (pelo contacto direto com o candidato e analisar se o perfil corresponde à exigência do cargo), questionários (recolha de informações que permitem avaliar atitudes, entre outros aspetos), testes de inteligência, situacionais e psicotécnicos (avaliam o desenvolvimento mental, as aptidões, as habilidades e os conhecimentos dos candidatos) como também *Assessment centres* (simulação de situações reais em contexto de trabalho, onde coloca os candidatos na presença de problemas e desafios concretos).

### **3.1.6 Tarefas Desenvolvidas no Estágio**

#### Síntese de tarefas:

- Responsável pelo correio electrónico dos recursos humanos;
- Receção e organização de candidaturas;
- Criação de arquivo físico e digital de candidaturas;

- Contacto e marcação de entrevistas;
- Pesquisa de candidatos nas redes sociais;
- Acompanhamento e Realização de Entrevistas;
- Elaboração de um guião de entrevista;
- Acompanhamento no processo de seleção de candidatos;
- Realização de anúncios de emprego;
- Publicação de anúncios em plataformas de emprego.

O Hotel Faro sempre teve uma equipa reduzida para a realidade que se vive hoje na organização. A direcção geral recentemente tomou medidas de reestruturação na equipa, organizar departamentos e pessoas, funções e responsabilidades. O começo de estágio no início do ano corrente foi uma mais-valia para a estagiária uma vez que iniciava o estágio numa fase de mudança, desde logo poderia desempenhar funções na área dos recursos humanos, aprender métodos de trabalho e ter a oportunidade de desenvolver projetos na área.

No decorrer do estágio foram desempenhadas funções na área do Recrutamento e Seleção no Hotel Faro, uma das tarefas iniciais do mesmo.

Desde a entrada na organização a estagiária ficou **responsável pela caixa de correio eletrónico dos recursos humanos** do Hotel Faro ([rh@hotelfaro.pt](mailto:rh@hotelfaro.pt)). Nesse mesmo período estava a decorrer um processo de recrutamento de 20 vagas disponíveis das mais variadas áreas (Reservas, Receção, F&B, Cozinha, Restaurante, *Housekeeping* e Manutenção) em diversas plataformas nomeadamente nas redes sociais Facebook, Instagram e LinkedIn bem como em páginas de apoio ao recrutamento como a NetEmpregos e o *site* apenas dedicado à área hoteleira, Rede T. No decorrer do estágio sempre houve processos de recrutamento, não só pela reestruturação da equipa bem como a necessidade de reforçar a mesma devido ao aumento de clientes e à elevadíssima ocupação do Hotel Faro.

No processo de recrutamento uma das primeiras tarefas de estágio foi a **receção e organização de candidaturas**, era pretendido a recolha de candidaturas às vagas disponíveis bem como das candidaturas espontâneas que são enviadas por *email*, por correio ou mesmo pelos colaboradores internos. Posteriormente, as candidaturas enviadas *online* eram impressas e juntamente com as restantes, organizadas de acordo com a data de chegada e separadas por sector de atividade/função a que o indivíduo se candidata. A unidade hoteleira não tinha este método de trabalho, pelo que foi

necessário implementar. Assim, a **criação de arquivo físico** foi fundamental para uma melhor procura e seleção de candidatos. A **criação de arquivo digital de candidaturas** também foi um factor importante de maximização do tempo e espaço físico, na medida em que não se extraviam processos e a procura de candidaturas por sector de atividade e nome do candidato torna-se mais produtivo. Sempre que necessário pedir o parecer do chefe de secção de um currículo, por exemplo, tornar-se-ia mais produtivo enviá-lo por email do que entregar o documento físico, e o feedback é registado na sequência de *emails* para além de que as procuras futuras tonam-se mais eficientes no conjunto de tantas candidaturas.

No que concerne ao **contacto e marcação de entrevistas** era responsável por reunir o processo de candidatura do individuo (currículo, email e demais documentos enviados pelo candidato) e de acordo com a disponibilidade da direcção, agendar o dia e horas das entrevistas.

Em algumas situações, antes da realização do contacto com os candidatos, para a realização da primeira entrevista, a **pesquisa de candidatos nas redes sociais** com maior ênfase na rede social *Facebook* era uma das tarefas da estagiária, que pretendia através de uma pequena procura e avaliação do perfil, por forma a compreender algumas características do candidato, nomeadamente, os seus gostos e comportamentos, bem como a sua imagem e postura.

Durante grande parte do estágio, a aluna fez o **acompanhamento de entrevistas** com a direcção geral, com o objectivo de aprender e registar os pontos principais da entrevista nomeadamente a veracidade da informação transmitida pelo candidato, o comportamento e atitude dos mesmos, a linguagem verbal e imagem (com maior incidência em cargos para contacto direto com o cliente). Posteriormente a estagiária procedeu à **realização de entrevistas**, primeiramente com acompanhamento da direcção e no término de estágio autónoma. Nas entrevistas realizadas autonomamente, a estagiária procedeu à **elaboração de um guião de entrevista** (Anexo 2) para acompanhamento das entrevistas por forma a conduzir as entrevistas e a registar informações que o candidato disponibiliza-se.

No que respeita ao **processo de seleção de candidatos**, a direcção tem o poder de tomada de decisão, no entanto a estagiária procedeu ao acompanhamento do processo bem como a reunião e seleção dos dados necessários para maior rapidez e agilidade no processo.

A fácil e rápida integração do estágio no Hotel Faro permitiu o reconhecimento de funções e as tarefas inerentes à mesma, o que tornou a **realização de anúncios de emprego** uma tarefa acessível e de fácil execução. A tarefa consiste na construção de anúncios de recrutamento para as vagas disponíveis com a descrição de funções e os requisitos necessários à concretização da mesma. Posteriormente a **publicação de anúncios** eram colocadas em plataformas de emprego como as páginas NetEmpregos e Rede T.

A inexistência de análises e descrição de funções tornava-se uma ferramenta fundamental para auxílio das tarefas acima expostas.

### 3.1.7 Análise Crítica

Reis (2010) afirma que as organizações em momento algum poderão substituir o que mais de humano existe pela a evolução tecnológica. Sobre essa afirmação podem ser identificadas diversas acções onde o Hotel Faro segue a mesma linha de pensamento, pois o capital humano é uma das áreas que a direcção mais investe, como por exemplo o preenchimento de 20 vagas bem como os contínuos processos de recrutamento e a formação contínua dos seus colaboradores. É através da atração de talentos que a organização poderá ser mais competitiva e por isso o Hotel Faro realiza diversas entrevistas no processo de recrutamento por forma a obter o candidato que melhor se enquadra às funções e ao tipo de serviço prestado pelo hotel. De acordo com Furtado (2012) é através da agregação de talentos à equipa, que o desempenho diante do mercado em que atua pode ser mais competitivo, no entanto, a “angariação” de pessoas para preencher vagas é um desafio actual, e esse factor evidencia-se com o crescente aumento do turismo e a expansão de organizações ligadas ao sector de atividade as ofertas de trabalho são mais elevadas e a escassez em recursos qualificados torna-se uma condicionante. Durante o período em que realizava a análise dos currícula tornava-se muito complicado fazer a triagem de colaboradores com qualificações superiores ou até mesmo com a experiência profissional adequada e por estes motivos ter que recorrer ao recrutamento interno ou a empresas de trabalho temporário.

Segundo Bohlander e Snell (2010) as organizações que não desenvolvem oportunidades de progresso para os seus colaboradores, podem acabar por perdê-los, devido à procura de melhores oportunidades de emprego noutras empresas e neste

sentido o Hotel Faro aposta no recrutamento interno por forma não só à promoção da carreira dos seus colaboradores como preenche vagas em áreas de maior fragilidade a custos mais reduzidos. No entanto, devido à necessidade de reforçar a equipa o Hotel Faro recorre ao recrutamento externo com maior ênfase através da apresentação de candidatura espontânea, anúncios nos meios de comunicação como as redes sociais, escolas quer em empresas de *outsourcing*.

A aposta no recrutamento *online* permitiu ao Hotel Faro otimizar a integração e automatização dos processos, consegue abranger e cativar um maior número de candidatos, analisar, qualificar e admitir novos colaboradores para as organizações de uma forma universal, sem qualquer tipo de limites como refere Lad e Das (2017), desta forma quando eram necessários anúncios para a divulgação das diferentes vagas no Hotel Faro, elaborava cada anúncio de acordo com os requisitos necessário à função e colocava nas plataformas como o *Linkedin*, *Facebook*, *Instagram* e *Rede T*. Quando era feita a receção dos currícula através do email electrónico e a análise dos mesmos denotavam-se currícula oriundos dos mais diversos locais quer a nível nacional como internacional O uso das redes sociais também permite fazer a triagem de candidatos, através de uma análise ao perfil do candidato e conteúdos publicados pelo mesmo.

A seleção de candidatos é uma fase de grande importância, enquanto estagiária de recursos humanos, também fui submetida a passar pelo processo de seleção, onde foi realizada uma entrevista de seleção pela directora geral da unidade hoteleira. O contacto direto com o candidato e a comunicação, são fontes de comunicação que a direcção valoriza.

### **3.2 Socialização, Acolhimento e Integração**

A socialização, segundo Almeida (2014), é um processo determinante na reprodução da realidade da organização, é através de estratégias de integração do individuo que lhe são transmitidos os valores, as competências, os comportamentos organizacionais esperados e o conhecimento social para assumir o seu papel enquanto membro integrante da equipa. O processo de acolhimento e integração começa no processo de recrutamento e seleção, ainda o colaborador não ingressou na empresa. É durante o processo de recrutamento e seleção que o candidato apresenta o seu perfil, competências, valores e a sua potencialidade para ingressão na organização, por contra

partida a empresa apresenta-lhe a cultura, valores, clima organizacional e as particularidades da função que o novo colaborador irá exercer (Sousa *et al.* 2006).

Segundo Cunha, Rego, Cunha, Cardoso e Neves (2016), a socialização é um processo contínuo que inicia ainda antes do processo de admissão do novo colaborador na organização. O autor considera haver três grandes fases no processo de socialização organizacional: pré-ingresso, encontro e metamorfose, ou seja:

- Pré-ingresso: engloba o processo de recrutamento e seleção do indivíduo como também os diversos momentos e ocorrências anteriores. É durante a fase de recrutamento que o candidato teve oportunidade de se informar a que função se candidata. A organização deve transmitir uma boa imagem da organização para incentivar os indivíduos a trabalhar bem como fazer a triagem de candidatos pouco interessantes (Almeida 2014). Segundo a autora, é nesta primeira fase que se tenta moldar o candidato à realidade organizacional em causa uma vez que este, trás na sua maioria, normas, valores, motivações e expectativas ajustadas à experiência anterior;

- Encontro: Inicia-se no primeiro dia de trabalho na organização que assume funções. Segundo Cunha *et al.* (2012) é nesta fase que o indivíduo começa a aprender as competências necessárias ao exercício da função é também o começo de relações interpessoais com os colegas e superiores hierárquicos.

- Metamorfose: acontece quando o indivíduo já integrado na organização, ou seja, o colaborador compreende o sistema cultural da organização, sente-se confortável com o cargo e as suas funções. Por vezes é nesta fase que acontece a integração do membro da equipa de forma informal pelos colegas (almoços, actividades de grupo).

Segundo Barbosa (2016) é fundamental ter um programa de integração para um novo membro da organização. Cada organização é única e pretende que os seus (novos) colaboradores estejam alinhados desde o início com os seus valores, cultura organizacional, métodos de trabalho. Assim, a gestão de pessoas numa organização nunca foi tão fulcral para a captação e retenção de “Capitais Intelectuais”. Refere ainda que implementar práticas de acolhimento e integração institucional é uma forma de desenvolver a promoção de atitudes e comportamentos dos colaboradores por forma a uma melhor adaptabilidade, compromisso, desempenho e alinhamento organizacional.

Anthony *et al.* (1993, citado por Cunha *et al.* 2012) refere que a integração/orientação inicial de um novo membro da organização é o processo de acolhimento e de boas vindas, inserindo-o na organização e familiarizando-se com a cultura e métodos organizacionais.

Segundo Cunha *et al.* (2012) os programas de acolhimento são de duração variada, depende da intensidade da socialização de cada organização pretenda imprimir bem como a profundidade de influência que cada uma pretende exercer sob o recém-chegado. Refere que em termos genéricos, um programa de acolhimento tende a conter as seguintes fases:

- Boas-vindas oficiais ao colaborador: como através do visionamento de um vídeo sobre a organização e/ou a entrega de documentação diversa como o manual de acolhimento;

- Contacto com a chefia e colegas: onde o colaborador é apresentado à sua chefia hierárquica e aos colaboradores da organização;

- Preenchimento de documentação: o colaborador preenche e assina toda a documentação inerente à sua admissão;

- Transmissão de informações referentes a procedimentos, políticas e aspectos disciplinares: é transmitido verbalmente informação que poderá estar contida no manual de acolhimento para evitar equívocos e remediar dúvidas que possam existir futuramente;

- Visita às instalações da empresa: mesmo que o individuo exerça as suas funções apenas numa divisão da organização, este deve ter uma visão geral da mesma e compreender que o seu trabalho tem influência e se enquadra num todo.

- Introdução nos deveres e encargos da função: embora lhe tenha sido transmitido durante o processo de recrutamento e seleção, deve ser agora instruído de forma mais detalhada (como por exemplo: conteúdo da função, onde vai executar as tarefas, quais os objectivos subjacentes)

- Seguimento do processo: decorrido algum tempo deverá ser feita uma avaliação do processo, normalmente quando finda o período experimental.

Segundo o mesmo autor, facultar os documentos fundamentais e respectivas políticas da organização é uma das acções mais importantes no acolhimento do novo individuo. O manual de acolhimento de acolhimento é cada vez mais uma ferramenta imprescindível na gestão dos recursos humanos, na medida que atua como um instrumento facilitador nos processos de acolhimento e integração dos colaboradores na organização (Almeida 2014). A autora refere que o manual de acolhimento não deve ser muito descritivo e exaustivo, no entanto deve de integrar informação importante:

- Carta do Administrador ou Presidente;

- Apresentação da Organização;

- A informação na organização (referir quais os critérios e as normas que a organização se orienta);
- Políticas de formação e de Higiene e Segurança no Trabalho (HST);
- A Rotina da organização;
- Horários de Trabalho;
- Marcação do Ponto;
- Faltas justificadas, dispensas
- Feriados;
- Férias;
- Refeitório;
- Deslocação em Serviço;

### 3.2.1 Tarefas Desenvolvidas no Estágio

#### Síntese de tarefas:

- Elaboração de um Manual de Acolhimento;
- Elaboração de um Manual de Conduta;
- Acolhimento dos novos colaboradores.

O Hotel Faro pretende fazer o melhor no que respeita à socialização, acolhimento e integração dos novos colaboradores, para que estes se sintam parte integrante, desde o primeiro contacto na organização. Atendendo que o processo de socialização, acolhimento e integração é fundamental para que a organização detenha colaboradores motivados e o aumento significativo de entrada de novos colaboradores, durante o estágio foi proposto a **elaboração de um manual de acolhimento** por forma a ser um guia entregue ao colaborador que lhe possibilita um conhecimento mínimo e geral da organização no que respeita a missão, valores, estrutura, serviços e produtos que esta dispõe bem como a melhor e mais rápida adaptação à nova entidade.

No decorrer do manual de acolhimento foi sugerido à direção por parte da estagiária a **elaboração de um manual de conduta** por forma a conter as directrizes que a organização se rege e da mesma forma transmitir ao novo colaborador as acções e comportamentos que este deve durante a sua atividade laboral.

Com indicação que os manuais devem ser simples e não exaustivos no entanto com a informação relevante ao novo colaborador, apelativos e convidativos à sua leitura, para que estes sejam efetivamente lidos, ambos os manuais: acolhimento e conduta foram inseridos num só livro (Anexo 3). No final do Manual de Conduta existe uma declaração de compromisso em como o colaborador se compromete a guiar o seu comportamento pelos valores e normas contidos no manual.

Não existia, no Hotel Faro, qualquer acolhimento formal aos novos colaboradores. A renovação do hotel, a reestruturação e aumento das equipas tornava-se crucial ter um processo de socialização, acolhimento e integração adequado às necessidades quer da organização quer do candidato. Assim, foi elaborado uma “estrutura” para o **acolhimento dos novos colaboradores** no Hotel Faro. Quando o candidato se identifica na receção como novo colaborador a estagiária de recursos humanos apresenta-se e faz novamente uma breve apresentação da organização (informação transmitida durante as entrevistas), são entregues os documentos/informações principais ao seu começo (termos de responsabilidade, cartões e chaves de acesso, fardamento – quando aplicável, horários, manuais de acolhimento e conduta). A apresentação do novo colaborador aos colaboradores do Hotel Faro é realizada presencialmente (embora já estivessem sido informados por *email* da nova entrada), bem como a realização da visita ao Hotel Faro, zonas de staff, de clientes e zonas comuns, acessos, serviços e produtos que a organizações dispõe. Posteriormente é realizada uma pequena reunião com a chefia de secção.

### 3.2.2 Análise Crítica

O processo de acolhimento e integração de um novo membro na organização começa no processo de recrutamento e seleção como referido por Almeida (2014). Em todas as entrevistas realizadas, independentemente da função, desde sempre a unidade hoteleira disponibilizou as informações para os candidatos: a cultura, o clima organizacional, as particularidades da função, o ponto da situação atual da área de atividade, entre outros detalhes. Com as informações facultadas, o indivíduo expressa qual a sua vontade e interesse em continuar no processo de seleção e a organização, consoante o seu perfil e características apresentadas, realizada a triagem de candidatos na primeira fase.

O processo de socialização, acolhimento e integração não estava formalmente implementado no Hotel Faro, pelo que foram implementadas algumas práticas de acolhimento e integração institucional, por forma a desenvolver a promoção de atitudes e comportamentos dos colaboradores, bem como uma melhor adaptabilidade, compromisso, desempenho e alinhamento organizacional. A Criação de um Manual de Acolhimento e conduta foi o primeiro passo neste processo. De acordo com Almeida (2014) o manual de acolhimento torna-se uma ferramenta facilitadora, no sentido em que o colaborador irá sentir-se parte integrante da organização com maior facilidade.

Assim, ao elaborar o manual de acolhimento, tive por base alguns pontos que devem de estar presentes no conteúdo do manual como refere a autora anteriormente mencionada bem como algumas sugestões feitas pelo autor Cunha *et al.* (2012). Para além de que o manual é integrado num pequeno programa de acolhimento, onde é feito de (in)formal apresentação pelas diversas áreas do hotel, acompanhamento do novo colega à chefia direta, é-lhe entregue os manuais e demais documentações como a visita guiada Às instalações da organização.

### **3.3 Formação em stress organizacional**

#### **3.3.1 Formação Organizacional**

Na sociedade actual, a formação torna-se uma necessidade e uma condição de capacidade competitiva quer para os indivíduos quer para as organizações. Na ausência de formação, os indivíduos têm muito mais probabilidade de não conseguir emprego. As organizações devem encarar a formação como um investimento e não apenas como um custo, na falta de formação, dificilmente as organizações conseguem alcançar bons resultados e lidar com a mudança (Cunha *et al.*, 2012). Segundo o mesmo autor, devido à globalização as constantes oscilações no mundo do trabalho requerem a necessidade contínua de formar e transformar as competências e conhecimentos dos colaboradores de uma organização. Segundo Ghoshal (1987, citado por Kilimnik, 1998), o sucesso e o fracasso de uma organização depende de como esta selecciona, forma e desenvolve os seus colaboradores.

Para Boxall e Purcell (2011), os recursos humanos, são para as organizações, actualmente, o “recurso” que acrescenta um maior valor acrescentado, pois constitui uma acção estratégica apostar decisivamente na sua formação e desenvolvimento.

Cunha *et al.* (2012) afirma que a formação é condição fundamental para que os indivíduos demonstrem bons desempenhos e que as organizações possam ajustar-se às necessidades e mudanças do mercado, onde colocam produtos competitivos e serviços que fidelizem clientes. Apresenta ainda alguns benefícios da formação para a organização, nomeadamente:

- Desempenho dos colaboradores: na medida em que a formação permite na sua globalidade uma melhor execução de funções, bem como é um factor promotor do desempenho do individuo e de preparar os colaborador a assumir outras responsabilidades na empresa como auxiliar na formação e desenvolvimento de outros colaboradores;

- Motivação: a organização transmite ao colaborador o interesse no seu desenvolvimento, desempenho e funções;

- Mudança de atitudes: com a formação a organização pretende um maior envolvimento dos colaboradores como também uma maior cooperação interpessoal, por exemplo, também a mudança de atitude poderá beneficiar quando for necessário prestar serviços aos clientes;

- Resolução de problemas operacionais: a formação contribui para a redução da rotatividade de pessoal, absentismo, acidentes de trabalho e conflitos entre colaboradores e chefias.

- Preenchimento as necessidades de planeamento de RH e reforço de outras políticas: a formação permite à GRH apostar nos colaboradores internos quando existe dificuldade de preencher uma função com candidatos externos. Como também permite reduzir a necessidade de recrutamento externo, complementar as avaliações de desempenho, aumentar a eficiência do trabalho em equipa e garantir processos de sucessão de líderes mais eficazes;

- Fomento de um clima de aprendizagem: a formação pode ser uma das bases essenciais à cultura organizacional assente na aprendizagem individual e organizacional na medida em que a formação cria um maior impulso para nova formação e cria canais de partilha de conhecimento que tornam a organização capaz de aprender e melhor realizar os seus propósitos;

- Vantagem competitiva: a formação quando integrada na estratégia da organização, produz um conjunto de competências que levam à promoção, aquisição e/ou manutenção de vantagem competitiva;

Segundo Smith e Hayton (1999, citado por Bernardes, 2013), dependendo do tamanho da organização, da sua estrutura, natureza dos seus colaboradores, das relações industriais, as atitudes de gestão e as políticas de formação dos governos são factores que influenciam a tomada de decisão da organização a investir ou não em formação.

É na formação que assenta um dos desafios na gestão de recursos humanos, segundo Rojo (2000), a formação contínua é da responsabilidade das organizações pois são elas que permitem desenvolver o seu capital humano para fazer face às oscilações e mudanças no mercado quer ao nível tecnológico e social.

### **3.3.2           Stresse Organizacional**

Almeida, Orgambídez-Ramos, Monteiro e Sousa (2013) referem que actualmente se discute a influência que o stresse no trabalho e o seu impacto na saúde das pessoas se reflecte nas organizações para as quais estas têm relações laborais, através da diminuição do desempenho do individuo e na insatisfação pelo trabalho.

Segundo Oliveira e Santos (2013) o stresse é considerado um conjunto de sintomas psicobiológicos que alteram drasticamente a adaptação humana da sua homeostase, interferindo na vida pessoal e profissional do indivíduo. Sendo um fator que desencadeia problemas relacionados com o trabalho, sobretudo na vida social, onde as ordens psicofisiológicas não respondem às necessidades do indivíduo e provocam um desequilíbrio emocional, cognitivo e do ambiente como um todo.

Segunha Cunha *et al.* (2016) o stresse é o processo transaccional da falta de ajustamento entre o individuo e as do ambiente, pois é na interacção entre estas duas variáveis que são produzidas respostas físicas (como o calor, ruído), psicológicas (relações de trabalho) e comportamentais com consequências negativas para o individuo e para a organização. No mesmo sentido, Serafino (2008, citado por Verardi, Miyazaki, Nagamine, Lobo & Domingos, 2012) afirma que o termo stresse pode ser compreendido como um estímulo ou um acontecimento causador de tensão, denominado de stressor, como uma resposta ou reacção individual ao agente stressor, de carater psicológicos e fisiológicos, como processo ou relação entre o indivíduo e o ambiente que o rodeia.

Segundo Robbins (2002) existem três fontes potenciais de stresse, factores esses: ambiental, organizacional e individual. Para Kahn e Byosiere (1992, citado por Cunha

*et al.*, 2016) existem diversos stressores organizacionais, e que se podem identificar como organizacionais e extraorganizacionais. Focando-se nos stressores organizacionais são considerados:

- Exigências da tarefa e de papéis, segundo Schuler (1980, citado por Cunha *et al.*, 2016) a ambiguidade e o conflito entre papéis dos trabalhadores bem como a sua sobrecarga constituem fontes significativas de pressão;

- Liderança, segundo o mesmo autor (anteriormente identificado), é considerada um fator stressor para diversas pessoas em momentos distintos pois a existência de um líder e a forma como essa influência é utilizada pode originar situações de stresse.

- Relações de trabalho, segundo Schuler (1980, citado por Cunha *et al.*, 2016) também provocam stresse, pois relações de trabalho insatisfatórias, quer com os superiores hierárquicos, colegas ou subordinados estão relacionados com a aceitação do individuo na sua envolvente profissional.

- Estrutura e clima organizacional, segundo Cooper e Marshall (1982), também desenvolve situações de stresse quando se denota, centralização de funções/pessoas, abertura na comunicação interna, tomadas de decisão, justiça organizacional.

- Condições Físicas, segundo Schuler (1980, citado por Cunha *et al.*, 2016) que estão na envolvente do individuo como o barulho, vibrações, calor, privacidade afetam negativamente o desempenho causando situações de stresse.

- Injustiças, segundo Rodrigues e Ferreira (2011) também é um stressor organizacional na medida em que situações salariais, promocionais, avaliativos, sanções disciplinares, tomadas e processos de decisão em como a relação com a chefia tornam o ambiente laboral mais stressante.

Segundo Devereux (1999, citado por Almeida *et al.* 2013) em situações particularmente intensas e prolongadas podem ter consequências no rendimento profissional do individuo, derivados de sintomas físicos, emocionais, intelectuais e comportamentais que podem levar a alterações negativas de natureza fisiológica, comportamental ou cognitiva do mesmo.

Neste sentido, Kavanagh (2005 citado por Verardi *et al.*, 2012) refere que quando uma situação é sentida como stressante, tende a originar respostas fisiológicas semelhantes nos indivíduos. No entanto, apesar da ênfase ser dada às emoções negativas associadas ao stresse, as emoções positivas podem também ser verificadas simultaneamente (Folkman e Moskowitz, 2004 citado por Verardi *et al.*, 2012).

Assim, é relevante salientar que é a percepção que o indivíduo tem acerca de um acontecimento, e não o acontecimento em si que determina o seu potencial como stressor. Desta forma, o mesmo stressor poderá ser percebido de forma diferente por distintos indivíduos (Lazarus, 1993; Marques e Rosado, 2005; Sarafino, 2008; Taylor, 2009 citado por Verardi *et al.*, 2012).

### 3.3.3 Tarefas Desenvolvidas no Estágio

#### Síntese de Tarefas:

- Elaboração e realização de um plano de formação – Gestão do stresse (Anexo 4)

O colaborador faz no mínimo oito horas de trabalho num ambiente organizacional globalizado e competitivo onde o indivíduo vive em constante “pressão”. Desde modo é objetivo do Hotel Faro zelar pelo bem-estar e segurança dos seus trabalhadores e proporcionar condições que permitam uma maior qualidade e satisfação na vida pessoal dos mesmos.

A verificação do aumento acentuado na ocupação do hotel desde o início do ano e os clientes que “obrigam” uma maior disponibilidade por parte da equipa com a continuidade de um serviço de qualidade conduz por vezes ao aumento de ausências ao trabalho sem justificação, baixas por doença natural, atrasos ao trabalho, gestão do tempo, bem como alguns conflitos entre colegas. Alguns dos motivos descritos desencadearam uma reunião com a direção na qual foi sugerida a realização de uma formação sob o tema de gestão do stresse.

Neste sentido, a **elaboração de um plano de formação de gestão de stresse** visa complementar e melhorar os conhecimentos e as capacidades práticas dos colaboradores, no que respeita ao seu equilíbrio físico e emocional bem como no seu impacto na atividade profissional.

A elevada taxa de ocupação durante o primeiro semestre do ano não permitiu a **realização da formação** e embora as previsões de ocupação se mantenham para o segundo semestre do ano, a direção geral sugere que a formação seja realizada foi no decorrer do mês de Novembro.

### 3.3.4 Análise Crítica

É notável o forte crescimento na equipa num curto espaço de tempo para fazer face às necessidades exigidas pelos clientes. Neste sentido foi imprescindível recorrer à formação profissional uma vez que tem impacto na produtividade e na motivação dos colaboradores no serviço que oferecem.

Como referido por Mendonça (2017) para uma prestação de serviços com qualidade requer que haja recursos humanos qualificados e motivados. Neste sentido, abordar o temas relacionado com o stresse, numa época em que o turismo está no seu pico de atividade e marcada pela sazonalidade que obrigada a uma maior rotatividade de pessoas, à gestão parcial do tempo, o pagamento de horas extraordinárias aos colaboradores, o recurso a empresas de trabalho temporário denota-se ser uma mais-valia para a redução de conflitos quer com os colaboradores da equipa quer com o próprio “eu” a realização da formação sob a temática de Gestão do Stresse. O Hotel Faro considera que o investimento no capital humano torna-se uma necessidade e uma condição de capacidade competitiva.

Como refere Cunha *et al.* (2012) a formação é condição fundamental para que os indivíduos demonstrem bons desempenhos e que as organizações possam ajustar-se às necessidades e mudanças do mercado.

## 3.4 Gestão de Pessoas – Tarefas Administrativas de RH

Devido à importância que as pessoas têm ganho nas organizações, como sendo o “coração” da empresa, a própria nomenclatura para a área de “Administração de Recursos Humanos” sendo substituída por “Gestão de Pessoas” (Marino e Nunes, 2009).

Segundo Magiroski, Reigota, Morigi, e Souza (2017) as pessoas nem sempre foram a principal preocupação das organizações. O movimento da administração científica do trabalho tornou-se a base das organizações de trabalho, nas primeiras décadas do século XIX, em que os processos de trabalho eram formalizados e padronizados. A mecanização do trabalho passou a ser o foco de atenção das organizações como base principal do aumento de produtividade (Sousa, 2006).

A gestão de pessoas enquanto atividade deve expandir-se para além do departamento de recursos humanos, abrangendo toda a organização, assim Legge (1995)

sintetizou a função de recursos humanos em quatro modelos: normativo, descritivo-funcional, crítico-avaliativo e descritivo-comportamental.

- O modelo normativo tem como objetivo o cumprimento dos objetivos estabelecidos, define as funções de recursos humanos como seleccionar, desenvolver, recompensar e dirigir colaboradores para que estes atuem com satisfação e dêem o seu melhor no desempenho das suas tarefas;

- O modelo descritivo funcional reflecte uma perspectiva pluralista, ou seja, define as funções de recursos humanos como reguladora das relações de emprego, é necessária regulamentação e negociação para a sobrevivência da organização, reconhece diferentes *stakeholders* e metas;

- O modelo de crítico-avaliativo é um modelo de gestão que se refere ao auxílio dos que gerem as organizações e que trabalham para cumprir os seus objectivos através do esforço humano, dispensando esses mesmos esforços quando não necessários;

- O modelo descritivo-comportamental define a função de recursos humanos através dos comportamentos daqueles que exercem essas mesmas funções.

As pessoas são o ponto comum nos quatro modelos acima mencionados por Legge (1995), sendo estas responsáveis pela realização dos projetos estratégicos e dos objectivos da empresa.

Segundo Bilhim (2002) a gestão de recursos humanos pressupõe a existência de subsistemas interdependentes como: recrutamento e seleção, formação, progressão na carreira, avaliação de desempenho, entre outros. Refere que todas as transformações sociais e económicas ao nível mundial bem como o desenvolvimento tecnológico, a evolução das comunicações, competitividade, a globalização em si, “obrigaram” as organizações a dar ênfase ao colaborador, como pessoas na sua totalidade e não como força produtiva.

Com impacto da Teoria de Relações Humanas (onde foi adotada uma nova postura de tratamento e consideração ao colaborador, em que a participação dos mesmos no processo de decisão contribui para o crescimento da produção progressivamente) os conceitos antigos relacionados com a gestão de pessoal, com uma organização formal, disciplinada e rígida, cedeu lugar a novos conceitos como a organização informal, de liderança, motivação, grupos sociais e recompensas (Kwasnicka, 1991, citado por Magiroski *et al.*, 2017). Refere ainda que a maior contribuição desta teoria foi salientar a necessidade de boas relações humanas num

contexto laboral, a aprovação de uma administração mais participativa onde os colaboradores têm oportunidade de ter um papel mais ativo e dinâmico na organização.

Passos e Madureira (2014) referem que num mercado fortemente globalizado e competitivo, as práticas de gestão de recursos humanos são consideradas como instrumento de grande valor para estimular os colaboradores a terem um bom desempenho nas organizações. Na sociedade actual, gestão de pessoas, é caracterizada pela participação, capacitação, envolvimento e desenvolvimento das pessoas na organização, sendo a área de gestão de pessoas responsável por humanizar as empresas (Almeida, 2014).

Segundo Caetano e Fernandes (2000, citado por Passos e Madureira, 2014) o sucesso ou insucesso das organizações, passa pela forma como estas encaram os seus recursos humanos, constituindo a GRH um factor determinante do seu sucesso.

De acordo com Chiavenato (2004) numa organização a uma política de recursos humanos deve abranger:

- Políticas de provisão de recursos humanos (através de pesquisa de mercado, recrutamento, seleção e integração);
- Políticas de aplicação de recursos humanos (através da análise e descrição de funções, planeamento e alocação de indivíduos, plano de carreiras e avaliação de desempenho);
- Políticas de manutenção de recursos humanos (através de administração de salários, benefícios sociais, higiene e segurança no trabalho, relações sindicais);
- Políticas de desenvolvimento de recursos humanos (através de treinamento ao nível individual e da organização);
- Políticas de monitorização de recursos humanos (através de banco de dados e sistemas de informações)

Assim, através das políticas acima expostas é possível definir procedimentos a implementar na organização por forma a orientar o desempenho das operações e actividades alinhado os mesmos aos objectivos da organização.

Segundo Magiroski *et al.* (2017, p.73) “as políticas de recursos humanos estão subordinadas à filosofia empresarial e devem apresentar a necessária flexibilidade para adaptar-se aos objectivos organizacionais (...) deve ser centrada na análise da organização e não de indivíduos, enfatizando o ambiente organizacional, os objectivos da organização, estrutura de cargos, responsabilidades e níveis de comando, motivação e liderança e relações de poder”.

### 3.4.1 Tarefas Desenvolvidas no Estágio

#### Síntese de Tarefas:

- Responsável pelo mapa de férias;
- Elaboração de um requerimento de férias;
- Elaboração de uma instrução de trabalho de férias;
- Base de dados dos colaboradores ativos e inativos;
- Criação de um arquivo digital dos colaboradores ativos e inativos;
- Responsável pela comunicação dos aniversários à direção e equipa;
- Responsável pela comunicação da caducidade dos contratos de trabalho;
- Elaboração de comunicados aos colaboradores;
- Responsável pelo controlo de consultas de medicina no trabalho;
- Responsável pelo controlo de ponto;
- Admissão de Colaboradores;
- Responsável pelos estágios (curriculares e profissionais);
- Elaboração de folha de registo de horas para trabalhadores a recibos verdes e colaboradores de entidades externas;
- Comunicação com as empresas de trabalho temporário;
- Elaboração de folha de registo de horas de estagiários;
- Elaboração de um termo de responsabilidade: cacifo feminino;
- Elaboração de um termo de responsabilidade: cacifo masculino;
- Elaboração de um termo de responsabilidade: fardamento da cozinha;
- Responsável pela comunicação da cessação de contratos;
- Elaboração do novo rosto do Hotel Faro;
- Apoio no processamento salarial;
- Apoio legislativo;

A componente administrativa sempre esteve muito presente ao longo do estágio e a oportunidade de implementação de métodos de trabalho bem como a criação de “pequenos” projetos, tornaram o estágio muito enriquecedor.

A **responsabilidade do mapa de férias** dos colaboradores do Hotel Faro e todos os temas relacionados com o “tema” férias foram atribuídas à estagiária não só para libertar funções do colaborador que assumia essa mesma função como também da necessidade de melhorias no processo. No que respeita à previsão, procedimentos e

marcação de férias eram necessárias algumas intervenções pelo que foi necessário a reunião de todas as informações dos colaboradores (ativos) do hotel faro, desde a admissão, ao tipo de contrato bem como do total de férias gozadas e não gozadas. Posteriormente no início de Março, foi elaborado um mapa, para cada secção com o nome dos colaboradores, para planeamento de férias até ao dia 31 de Março de 2018 (sob as diretrizes da direção em concordância com o código do Trabalho art.º 241 nº 4, onde não é permitida a marcação de férias nos meses de Maio a Setembro e mês de Dezembro).

Após a recolha das marcações de férias, as mesmas forma afixadas nos locais de trabalho de acordo com a lei em vigor. As marcações de férias são realizadas sob a orientação do chefe de secção que coordena a equipa e faz a previsão das mesmas de acordo com o fluxo de trabalho até ao momento disponibilizado. No entanto a direção deve estar informada da ausência dos colaboradores da empresa sendo esta a validar a ausência dos mesmos para férias. Devido à inexistência de um portal ou uma plataforma de registo informático, procedeu-se à **elaboração de um requerimento de férias** (Anexo 5) por forma a ser preenchido e assinado (pelo colaborador, chefia direta e direção geral) sendo também um documento comprovativo do gozo de férias no período assinalado.

Por forma a uma maior organização e maximização do tempo de todos os intervenientes no processo de férias, a estagiária procedeu à **elaboração uma instrução de trabalho** referente às férias (Anexo 6), para que haja uma uniformização nos métodos de trabalho.

A criação de uma **base de dados dos colaboradores ativos e inativos** através do excel surgiu após as sucessivas necessidades na procura dos dados dos colaboradores do hotel. As informações disponíveis no programa de recursos humanos que o hotel dispõe, Wintouch, não estavam todas completas ou sempre disponíveis no plano de visão e desta forma tornava-se pouco prático quando necessário filtrar pesquisas (datas de aniversário, caducidade dos documentos de identificação, no preenchimento da ficha do colaborador no programa de controlo de ponto (Innux) como também um auxílio ao relatório único, elaboração de gráficos estatísticos) ou até mesmo no preenchimento de formulários para formações (por exemplo: formação de segurança em incêndios nos edifícios) através da impressão em série no word com os dados disponíveis em excel.

Os documentos referentes aos colaboradores (documento de identificação, certificado de habilitações, carta de condução, entre outros) são todos arquivados em

pastas físicas pelo número de colaborador, no entanto colocá-los no servidor do hotel seria uma entre inúmeras vantagens: segurança dos dados dos mesmos, assim, procedeu-se à **criação de um arquivo digital dos colaboradores ativos e inativos**. A criação de pastas individuais com a identificação do nome completo do colaborador torna acessível a pesquisa e uma maior eficiência na procura de qualquer tipo de informação não só de dados pessoais como os documentos de identificação como também dos contratos de trabalho, adendas de renovação, cartas de comunicação ao colaborador, ou rescisões de contratos por parte da entidade empregadora ou do colaborador, entre outros documentos referentes ao processo. Assim, um arquivo digital é uma forma segura e de fácil acesso ao processo individual de cada colaborador.

Os aniversários dos colaboradores são datas importantes para o Hotel Faro. Deste modo, com o auxílio do excel dos dados dos colaboradores a **comunicação dos aniversários dos colaboradores** era feita no horário da manhã por *email* à direção e equipa.

A **comunicação da caducidade dos contratos de trabalho à direção** também foi uma das tarefas assumidas durante o estágio, cada caso precisa de ser analisado juntamente com a chefia de secção por forma a analisar o seu desempenho e a continuidade do colaborador na organização, para, posteriormente, de acordo com as leis em vigor proceder à comunicação (com o aviso prévio) da renovação ou revogação do contrato de trabalho. Na revogação de contratos de trabalho era necessário proceder à elaboração do comunicado escrito, devidamente assinado e carimbado, enviado para a última morada conhecida do colaborador, registado com aviso de receção.

Para além da **elaboração de comunicados** referentes à cessação de contratos de trabalho, sempre que a direção pretendia informar os colaboradores do hotel sobre determinado assunto (férias, assiduidade, medicina no trabalho, clientes, eventos, entre outros), a estagiária procedia à elaboração do mesmo para afixação junto ao relógio de ponto.

As consultas de medicina no trabalho são obrigatórias. Assim o **controlo das consultas de medicina no trabalho** foi uma das tarefas desenvolvidas no estágio. Pretende-se com o controlo de consultas, a responsabilidade em todo o processo, ou seja, desde a sua marcação junto da entidade que realiza as mesmas, a comunicação ao colaborador e chefia de secção à confirmação da mesma e arquivo da ficha de aptidão. Todos os anos, todos os colaboradores realizavam as consultas de medicina do trabalho, no entanto não fazia qualquer sentido, pois conforme a legislação em vigor os exames

devem ser ocasionais (sempre que ocorram alterações substanciais nos componentes materiais de trabalho ou regresso ao trabalho após ausência superior a 30 dias por motivo de doença ou acidente), ou anuais (para os menores e para os trabalhadores de idade  $\geq 50$  anos) ou de dois em dois anos (para os trabalhadores com idades  $\geq 18$  e  $< 50$  anos).

Devido ao elevado número de colaboradores que não tinham registo de consultas e às novas admissões, solicitou-se à empresa de medicina no trabalho a sua deslocação à unidade hoteleira durante dois dias (por forma a conciliar os horários (por turnos) dos colaboradores) e fazer a consulta a todos os colaboradores do hotel, sem exceção.

Assim foi elaborado um excel, com base no excel desenvolvido para os dados dos colaboradores, para o controlo na realização de consultas, onde consta o nome, data de admissão, categoria profissional, idade (data de nascimento) data da última consulta e a data da próxima de acordo com os parâmetros estabelecidos. Sempre que a consulta é realizada a entidade responsável pela realização das mesmas, envia um relatório – ficha de aptidão do colaborador, que é guardada no arquivo digital do colaborador bem com entregue uma cópia ao mesmo.

O registo de ponto é realizado no segundo piso do hotel, junto ao elevador de serviço que faz o acesso a todas as secções bem como dos balneários. A picagem de ponto é feita através da biometria ou seja, pela impressão digital dos dedos.

A ausência do **controlo nas picagens de ponto** era uma situação que se agravava há alguns meses. Neste sentido houve a necessidade de criar medidas de sensibilização na obrigatoriedade no registo de ponto nas entradas, saídas e período de descanso do serviço, de acordo com o artigo 256º nº 1 e nº 4 a empresa pode em conformidade com a legislação proceder ao desconto dos tempos de ausência registados no respetivo vencimento. Assim, foi elaborada uma comunicação para alertar para esta situação. Todos os dias era retirado um relatório de ponto do dia anterior e feita a comparação com os horários estipulados para esse mesmo dia, uma vez que o sistema operativo – InnuX, não estava configurado e não tinha havido formação nesse sentido. Posteriormente, o ponto de situação era entregue à direção para informação à chefia de secção bem como a afixação do nome dos colaboradores que não respeitavam as normas estipuladas. Sempre que houvesse uma situação pouco coerente ou que suscitasse dúvidas, teriam que ser esclarecidas com a chefia da secção respectiva. De acordo com as indicações da direção eram dadas as comunicações de faltas e atrasos à colega responsável pelo processamento salarial.

No decorrer do estágio a **admissão de colaboradores** foi uma das tarefas desenvolvidas no estágio. No que respeita à admissão de colaboradores através das entrevistas realizadas no Hotel Faro, em parceria com a colega responsável pelos processamentos salariais, era realizada a comunicação do colaborador à segurança social e nos fundos de compensação. Para a sua elaboração de contratos, a estagiária, transmitia a informação à colega que elabora os mesmos, com os dados a constar no contrato (dados pessoais, vencimento base, subsidio de alimentação, categoria profissional e informação detalhada conforme o tipo de contrato) posteriormente, assim que elaborados eram enviados novamente à estagiária eram revistos e caso necessário, prestava apoio legislativo, nomeadamente nos contratos a termo parcial e contratação de menores. De acordo com as necessidades e indicações da direção no que respeita ao reforço nas equipas da unidade era feita a admissão de colaboradores através de empresas de *outsourcing*, dos estágios curriculares e ainda das candidaturas da medida ao estímulo emprego abrangido pelo IEFP.

Para a admissão de um colaborador no Hotel Faro é necessário preparar toda a documentação inerente ao seu começo, desde o cartão de acesso ao staff e o cartão de identificação, os manuais de acolhimento e conduta, o contrato de trabalho, e quando aplicável, a entrega da farda e os termos de responsabilidade de cacifos e fardamento (documento que implementados).

No que respeita à admissão dos colaboradores das empresas de trabalho temporário, quando havia necessidade por parte do hotel e de acordo com as directrizes dadas pela direção, eram solicitados através de email as necessidades para as diferentes secções, às empresas de *outsourcing*, posteriormente para o seu processamento salarial era realizada a comunicação das horas realizadas bem como a intenção do final de prestação às mesmas. Foi criado uma **folha de horas** em excel por forma a uniformizar o registo de horas para todos os colaboradores considerados externos ou em recibos verdes (Anexo 7).

No que respeita aos **estágios curriculares** era estabelecido o contacto com as entidades escolares e os professores orientadores dos alunos. Uma vez com toda a informação e documentação necessária à realização do estágio dos mesmos foi necessário criar uma pasta física e digital para cada um dos estagiários onde seriam colocados os protocolos escolares, a avaliação obtida, as folhas de horas com o período de horário de trabalho. Para além disso, foi necessário criar uma **folha de registo de horas** para controlo interno (Anexo 8).

Na última fase do estágio foi necessário fazer as candidaturas a estágios de medida estímulo emprego para a realização de **estágios profissionais** pelo Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP), embora numa fase inicial, foi necessário realizar as candidaturas e estabelecer contacto com a entidade.

No processo de admissão dos colaboradores era de denotar a ausência de cacifos disponíveis para fazer face às necessidades dos colaboradores das diferentes secções, nomeadamente *Housekeeping*, cozinha e restaurante, bem como a falta de controlo sob os mesmos. Neste sentido, uma das tarefas de estágio foi fazer a actualização, verificação e controlo dos cacifos quer femininos quer masculinos. Posteriormente foi elaborado um **termo de responsabilidade para os cacifos** (Anexo 9 e Anexo 10) para que todo e qualquer colaborador que tivesse uma chave ficasse responsável pelo mesmo.

No que respeita aos **termos de responsabilidade para a farda de cozinha** foi sugestão da direcção, uma vez que o fardamento foi renovado e os custos inerentes ao mesmo são elevados, um termo de responsabilidade torna o colaborador mais comprometido e responsável (Anexo 11).

Com o forte crescimento das equipas e com a rotatividade de horários por parte dos colaboradores por vezes não era possível fazer a apresentação do novo colaborador a todos, ou devido a ausência de colaboradores para férias, ou porque é dia de folga ou outro motivo que não é possível dar as boas-vindas ao novo rosto da organização. Assim foi sugerido a criação de uma comunicação por *email* “**Novo Rosto do Hotel Faro**” (Anexo 12). Este comunicado seria importante para dar a conhecer o novo colaborador na equipa, para que departamento estará integrado, qual o seu nome bem como saber distinguir que o individuo pode circular nas áreas de staff.

Durante o estágio foram desempenhadas outras tarefas na área administrativa, nomeadamente processos de melhoria continua, no que respeita à afixação de horários de acordo com a lei vigente, comunicações de rescisão de contratos por despedimento por justa causa, abandono de trabalho, por não renovação do contrato de trabalho, **apoio legislativo** no que concerne a contratos de trabalho, férias, nos cálculos para o **processamento salarial** (avisos prévios para comunicação, faltas, férias não gozadas, horas noturnas), em horários de trabalho para menores, dias de nojo. Como também a orientação e reunião de documentação de justificação de ausências dos colaboradores (baixas, comprovativos de presença noutras entidades, entre outros).

### **3.4.2 Análise Crítica**

Na sociedade atual, as pessoas são encaradas como um factor estratégico das organizações, cabe a estas tornar o desempenho humano num indicador de obtenção de resultados, com o objetivo final de uma maior produtividade e competitividade fruto de uma maior satisfação e motivação dos colaboradores. Neste sentido as organizações devem de adotar medidas de gestão que contribuam para o desenvolvimento organizacional valorizando as pessoas bem como as actividades que exercem. Segundo Caetano e Fernandes (2000, citado por Passos e Madureira, 2014) o sucesso ou insucesso das organizações, passa pela forma como estas encaram os seus recursos humanos, constituindo a gestão de recursos humanos um factor determinante do seu sucesso.

### **3.5 Outras Tarefas Desenvolvidas**

Para além das tarefas realizadas no âmbito do estágio em recursos humanos, foram desenvolvidas tarefas de auxílio a outros departamentos do Hotel Faro.

Durante o estágio existiu a oportunidade de colaborar no diretório dos quartos, fazer uma revisão no português, torna-lo mais apelativo ao nível gramático e de imagem, atualizar tabelas de preços e de canais televisivos. A partir da nova versão, o diretório foi convertido em mais quatro idiomas (inglês, espanhol, francês e alemão). Foi necessário reunir todas as versões num só para posteriormente ser avaliado por uma empresa especializada em traduções.

A colaboração na elaboração de um questionário sobre a insonorização dos quartos, foi uma das tarefas desenvolvidas, uma vez que o Hotel Faro estava a proceder à remodelação das janelas dos quartos.

Foram feitas algumas pesquisas, no que respeita a empresas de fardamento para restauração e hotelaria. As fardas de cozinha foram renovadas no mês de Junho e prevê-se a renovação de mais fardas das diversas secções do hotel.

A estagiária esteve responsável pela base de contactos, confirmações, marcação de lugares e pela entrega de bilhetes para a ante-estreia do filme Malapata do realizador Diogo Morgado, no qual o Hotel Faro foi o anfitrião do filme.

Foram realizados cartazes de agradecimento à equipa do Hotel Faro pelo empenho e dedicação em datas especiais (presença da equipa do filme Malapata, presença da SIC, do elenco da novela Paixão, Páscoa, dia do pai).

Foi garantido o auxílio na montagem de salas de conferências, durante o período em que o colega esteve ausente para férias.

Garantiu-se o desenvolvimento, com colaboração dos demais colegas, os menus para o Restaurante Ria Formosa (jantares, meias-pensões e almoços) no que respeita à sua estrutura e ortografia bem como no menu de bar (Cosmopolitan Rooftop Bar).

As respostas aos comentários dos clientes para a plataforma digital TripAdvisor foi outra das tarefas dinamizadas ao longo do estágio.

Foram realizadas duas instruções de trabalho (IT), uma para a área de Reservas (Anexo 13) e outra IT para a área de Cozinha e Restaurante (Anexo 14)

Participação na equipa de organização para o evento realizado no dia 14 de Junho de 2017 – Degustação da nova carta do Restaurante Ria Formosa, apresentação de novos conceitos, nomeadamente a apresentação no novo bar: Cosmopolitan Rooftop Bar. Existiu a oportunidade de participação na degustação dos novos pratos para a nova carta de Restaurante. Algumas reuniões (quatro em seis) foram sempre realizadas no período pós-laboral.

Participação num anúncio televisivo para promoção do Hotel Faro.

## 4. PROJETO DE ESTÁGIO

### 4.1 Introdução

Com o aumento de clientes e a necessidade de fazer face às exigências dos mesmos, foi necessário proceder ao aumento das equipas do Hotel Faro, como referido anteriormente. A unidade hoteleira atravessava um período de mudança e de constante atualização, pelo que as funções de cada colaborador não estavam definidas o que tornava algumas áreas menos produtivas. Neste sentido, houve a necessidade de proceder à elaboração da análise e descrição de funções de cada colaborador dos diversos departamentos, visto que a organização não tinha qualquer documento base com as atividades dos colaboradores, onde referisse quais as tarefas desempenhadas ou as rotinas do colaborador face a essa função.

A análise e descrição de funções seriam importantes para ajudar na reestruturação da equipa, como também no recrutamento de novos colaboradores, pois permite perceber exatamente quais os requisitos para a função, a experiência mínima e competências necessárias para exercer a mesma. A análise e descrição de funções também permite a avaliação de desempenho e recompensa de colaboradores (salários e outros benefícios), embora ainda seja prematuro implementar, devido à recente e ainda presente reestruturação de equipas.

A análise e descrição de funções é uma excelente ferramenta da gestão de recursos humanos porque não só permite uma melhor compreensão dos processos e competências necessárias para um bom desempenho dos colaboradores como também facilita no processo de recrutamento e seleção, política salarial, formação profissional, avaliação de desempenho, entre outras mais-valias. Como refere Pontes (2010) a análise de funções permite à organização traçar com exatidão o perfil do candidato necessário à execução da função para além de que permite ter a atualização de tarefas atribuídas a cada colaborador.

Segundo Gomes, Cunha, Rego, Cunha, Cabral-Cardoso e Marques (2008) a análise de funções “serve como *“input”* para outras atividade de gestão de recursos humanos (...) contribui para incrementar o ajustamento entre o trabalho e trabalhador, para reestruturar processos de trabalho, para requalificar funções segundo lógicas do mercado de trabalho ou novas estratégias organizacionais, ou para aumentar o nível motivacional das pessoas” (p. 171). A análise de funções consiste num processo que cria informação sobre o trabalho que é desenvolvido na organização que posteriormente

pode ser usada para descrever, especificar, categorizar e qualificar funções, segundo Cunha *et al.* (2012).

O presente projeto será constituído pelo enquadramento teórico fundamental à elaboração da análise e descrição de funções existentes na unidade hoteleira onde é desenvolvido o estágio, posteriormente o objetivo do projeto, a metodologia aplicada, a apresentação dos resultados e das funções realizadas e por fim a discussão e conclusões do projeto.

## **4.2 Enquadramento Teórico**

Segundo Almeida (2014) a continuidade e reforço das funções existentes ou a extinção das funções por serem obsoletas, advém da busca pela competitividade organizacional que por sua vez conduz à procura de novos métodos de trabalho e novas tecnologias, que consegue originar novas funções a que correspondem novos perfis, o que significa que há evolução nas profissões, empregos ou funções, as tarefas e os postos de trabalho.

Segundo a mesma autora, a análise de função deve ser realizada antes de qualquer acção de recrutamento e seleção, pois só assim é possível produzir uma “ficha de perfil psicoprofissional” de modo a definir os vectores que vão ser alvo de análise no processo de seleção. Peretti (2011) afirma que o recrutamento não deve existir sem a definição da função, refere ainda que quando não existe uma definição da função de forma adequada ou atualizada, é necessário elaborá-la no momento do processo de recrutamento, tornando o processo de recrutamento mais demorado e com mais custos. A análise e descrição da função é crucial e é um processo facilitador, pois não só, permite à organização definir a necessidade e os critérios de recrutamento, como facilita o processo de integração do novo colaborador. O mesmo autor refere ainda que quanto mais próxima a definição de função estiver da realidade menos possibilidade existe de insatisfação no momento da integração e a percentagem de insucesso.

Segundo Pontes (2010) a análise de funções é uma ferramenta essencial no processo de recrutamento e seleção, pois permite à organização, através das informações explícitas das funções, traçar com exatidão o perfil do candidato necessário à execução da função. Esta situação permite que a organização exclua os candidatos que não se enquadram nos requisitos exigidos, facilitando desta forma o processo de seleção. O mesmo autor refere que através da análise de funções são obtidas as

descrições e especificações das funções, onde as descrições permitem compreender porquê e como são elaboradas as tarefas, enquanto as especificações informam as condições necessárias, pelo candidato, quanto à escolaridade, experiências, habilidades, responsabilidades, condições do trabalho, requisitos físicos, entre outras

Lacombe (2005, citado por Gomes, 2013), afirma que a análise de funções pode minimizar os conflitos internos entre colaboradores quando o cargo é utilizado como política salarial, podendo ser evitado um desequilíbrio interno.

Segundo Lees e Cordery (2000, citado por Cunha *et al.*, 2012) a análise funções pode ser encarada como a espinha dorsal da gestão dos recursos humanos, pois faculta a informação elementar para tomadas de decisões no que respeita planeamento de recursos humanos, recrutamento e seleção, avaliação de desempenho, formação e desenvolvimento, planeamento de carreiras, compensação, organização do trabalho, ergonomia e factores humanos, perspectiva motivacional e facilitador de mudança.

Segundo Milkovich e Boudreau (2000) as descrições das funções contribuem para a melhoria da aptidão da organização na gestão de pessoas e cargos, aponta como mais-valias:

- O colaborador fica clarificado relativamente ao que é esperado dele pela organização/chefe hierárquico;
- Quando feita uma avaliação do desempenho do colaborador, a realização da mesma é feita com uma base;
- A descrição da função é feita de forma transparente aos candidatos;
- A organização tem uma maior probabilidade de organizar e assegurar quer todas as actividades tarefas e responsabilidades possam ser cobertas;
- Permite que os salários sejam estruturados de forma lógica e justa;
- Esclarece qual o papel do colaborador quer para este como para os restantes colaboradores
- Proporciona à organização a oportunidade de organizar e administrar os cargos de uma forma uniforme, com vista ao aumento da eficiência dos processos de recrutamento, socialização, formação e desenvolvimento do sistema organizacional.

Almeida (2014) refere que uma descrição de função deverá ser um documento escrito que identifica, descreve e analisa essa mesma função, no que se refere às suas

obrigações, responsabilidades, condições de trabalho e pormenorizações. Refere ainda que há duas formas de descrever a função, quer através de uma descrição específica (resumo de responsabilidades, obrigações e tarefas) e descrição geral (estratégia de inovação, flexibilidade e controlo ligeiro de trabalho). Refere ainda que para definir o perfil da função, esta tem que compreender três elementos fundamentais:

- Identificação da função, designação do título e o seu enquadramento dentro da organização;
- Quais as ofertas da organização (benefícios, oportunidades, local de trabalho);
- Clarificação dos requisitos mínimos e preferenciais que o candidato à função deverá preencher (aptidões, competências, experiências anteriores).

Neste sentido, os objetivos propostos para o projeto são:

- Implementar documentos de análise e descrição de funções para algumas funções existentes no Hotel Faro;
- Analisar e descrever cada uma das funções.

### **4.3 Metodologia**

Em conformidade com a matéria leccionada ao longo do mestrado, foi discutido com a direção geral do hotel que fosse realizado um levantamento das tarefas realizadas pelos colaboradores, com o intuito de tornar as análises e descrições de funções o mais coerente e aproximado possível à realidade organizacional.

Para a realização de cada uma das funções foram necessárias:

- Reuniões com o colaborador que desempenha a função sobre as actividades/tarefas realizadas durante o dia/semana/mês bem como o seu acompanhamento/observação durante as suas tarefas em alguns períodos;
- Reuniões com a chefia direta do colaborador que desempenha a função em estudo sobre as rotinas do mesmo e da equipa;
- Reuniões com a direção geral, com o intuito de complementar as informações recolhidas e perceber quais as funções principais de elaboração;

A escolha de reuniões incidiu sobre a possibilidade de explorar um maior número de informações bem como das questões formalizadas para cada uma das funções poderem ser alteradas de acordo com o desenvolver da reunião. Já o acompanhamento/observação ao colaborador no desenvolvimento das suas funções foi

imprescindível para recolher informações que pudessem não ter sido referidas durante as reuniões.

#### 4.4 Resultados

Para a elaboração das descrições de funções foram considerados estruturais quatro elementos fundamentais descritos por Cunha *et al.* (2012): **identificação da função**: designação, o seu enquadramento dentro da organização, entre outros elementos; **objetivos da função**; **deveres e responsabilidades** bem como os **equipamentos e materiais utilizados** para o exercício da função.

Para a elaboração das análises de funções foram realizadas com base no método de comparação de factores descritos por Almeida (2014), estabelece que cada função seja comparada com os factores que a organização tem identificado para integrar na empresa: **competências profissionais**; **aptidões específicas**; **requisitos físicos**; **responsabilidades envolvidas** bem como **condições de Trabalho**.

Neste sentido para cada função desenvolvida foram descritos de forma detalhada os elementos mencionados acima.

##### Descrição de Funções

Para cada função é identificado o colaborador com a menção do nome, a sua idade e descrita a data de entrada da organização.

Posteriormente, é realizado o enquadramento da função na unidade hoteleira de forma sucinta, qual a sua dependência e a relação com os diversos departamentos da unidade hoteleira.

Para que o colaborador identifique quais os equipamentos e materiais necessários à execução das atividades inerentes à função, são colocados, após o enquadramento na organização, os principais materiais (e.g. o fardamento, visto que é a identificação não só da secção do colaborador bem como a sua proteção e segurança).

Por forma a completar a descrição de funções é realizada uma descrição geral da função com as atividades que o colaborador tem que executar. De seguida é feita a descrição da função de forma detalhada, onde são explícitas as tarefas que o colaborador realiza. Algumas funções têm uma rotina diária, semanal ou mesmo mensal uma vez

que estão dependentes de objetivos e serviços padronizadas pelo hotel ao invés de outras funções que são desenvolvidas de acordo com os acontecimentos do momento.

### Análise de Funções

Com base nos elementos identificados por Almeida (2014) estruturou-se inicialmente a análise de funções com os requisitos mentais necessários ao desempenho da função. A organização identifica dois tipos de perfil: básico e preferencial. O perfil básico identifica a formação base e a experiência mínima profissional necessária para a execução das tarefas, no entanto, um perfil preferencial é aquele que a organização considera ser o indicado para desenvolver as todas as atividades, numa fase de recrutamento, por exemplo, a unidade hoteleira dá prioridade a perfis com as características preferenciais para a organização.

São também identificadas as competências técnicas que os candidatos devem possuir, como o domínio em línguas ou em *softwares*. Para além disso torna-se relevante identificar as competências comportamentais essenciais à execução da função.

Os requisitos físicos são outra componente essencial na análise de funções pois permite não só esclarecer das condições a que o individuo está sujeito como fazem a triagem dos mesmos.

No que respeita às responsabilidades da função são mencionadas as práticas que o colaborador deve assumir perante as relações internas e externas à organização. Posteriormente as condições de trabalho inerentes à função de um modo geral mas essencial, uma vez que as restantes informações serem discutidas em entrevistas ou estarem mencionadas no contrato de trabalho celebrado entre a organização e o colaborador. Refere tipo de contrato, o número de horas semanal e período de descanso.

Por último, e não menos importantes são referidas as motivações à função de acordo as necessidades da empresa, renumeração, tempo de contrato pode ter influência a sazonalidade, bem como os benefícios que a empresa pode oferecer ao trabalhador.

#### **4.4.1 Funções Realizadas**

Por ser uma tarefa que implica o bom enquadramento na empresa e integração na mesma e que obriga a reuniões com os colaboradores da organização, chefias diretas e direção geral, como referido anteriormente, a direção decidiu iniciar este projeto após

a fase inicial do estágio, de forma a que a estagiária adquirisse um maior conhecimento da organização, das áreas de atividade e dos colegas. No entanto, com a elevada ocupação da unidade desde janeiro (89% de ocupação), com maior atividade laboral nos meses de verão e todos os projetos/eventos existentes no Hotel Faro, a direção definiu algumas funções como mais emergentes. Neste sentido, apenas foram possíveis descrever algumas funções nas áreas de: Reservas, Bar, Cozinha, Comercial, *Housekeeping*, Restaurante, Manutenção e Recursos Humanos, totalizando 15 análises e descrições.

- Agente de Reservas – Colaborador da área de Reservas (Anexo 15);
- Barman – Colaborador da área de Bar (Anexo 16);
- Chefe Executivo – Colaborador da área de Cozinha (Anexo 17);
- Copeiro – Colaborador da área de Cozinha (Anexo 18);
- Cozinheiro de 1ª – Colaborador da área de Cozinha (Anexo 19);
- E-commerce – Colaborador da área Comercial (Anexo 20);
- Empregado de Andares – Colaborador da área de *Housekeeping* (Anexo 21);
- Empregado de Mesa de 1ª – Colaborador da área de Restaurante (Anexo 22);
- Governanta – Colaborador da área de *Housekeeping* (Anexo 23);
- Host(ess) – Colaborador da área de Restaurante (Anexo 24);
- Polivalente – Colaborador da área de *Housekeeping* (Anexo 25);
- Rececionista de 1ª – Colaborador da área de Recepção (Anexo 26);
- Skipper – Colaborador da área da Manutenção (Anexo 27);
- Turn Down – Colaborador da área de *Housekeeping* (Anexo 28);
- Técnico de RH – Colaborador da área de Recursos Humanos (Anexo 29);

#### **4.5 Discussão e Conclusão**

A análise e descrição de funções é uma ferramenta fundamental na estratégia organizacional pertencentes à gestão dos recursos humanos pois obteve-se um contributo crucial para o processo de recrutamento e seleção, uma vez que permite encontrar o individuo que mais se identifica à organização através do perfil pretendido delineado pela empresa.

A implementação deste projeto surge como estímulo ao desenvolvimento de novas práticas de gestão de recursos humanos e a uma maior aproximação entre a organização e os colaboradores, tornando mais próximos os objetivos organizacionais aos objetivos individuais promovendo o bom desempenho para resultados positivos na organização, através da identificação das competências necessárias à função.

A análise e descrição de funções deverá estar em constante atualização para que não se torne desajustada face às alterações da organização e estar presente no desenvolvimento das diversas práticas da gestão de recursos humanos desde o recrutamento e seleção, à formação, gestão de carreiras e recompensas, avaliação de desempenho, entre outros (Peretti, 2011).

Para além das vantagens e importância da análise e descrição de função, importa referir que ao nível do desempenho organizacional contribui para estabelecer tarefas a desenvolver, a percepção da hierarquia e ainda um maior comprometimento na organização através do conhecimento claro e objetivo da função, o que conduz a uma maior motivação e satisfação dos colaboradores.

#### **4.5.1 Funções Realizadas e Futuro**

No decorrer das reuniões efetuadas com os colaboradores e as chefias diretas, alguns referem que, embora saibam em que constitui a sua função e as tarefas inerentes à mesma, que isso não invalida a execução de outras tarefas que pertençam a outras funções, referindo que a polivalência e o sentido de responsabilidade são necessárias para cumprir com o serviço e qualidade junto dos clientes.

Quando foi realizado o acompanhamento aos colaboradores para observação de algumas tarefas denotou-se que cada um desempenha as suas tarefas e que sempre que há picos de atividade os colegas que estão menos subcarregados auxiliam nas tarefas. É importante a organização dentro do setor de atividade.

Cada colaborador sabe quais as suas tarefas e responsabilidade, bem como as exigências inerentes à sua profissão, mesmo com a ausência de uma formalização das funções com o descritivo de tarefas estabelecidas.

Para além das análises e descrições realizadas todos os colaboradores têm percepção dos objetivos organizacionais e a importância/influência das suas tarefas e responsabilidades na obtenção dos mesmos.

No que respeita à análise de funções, nas reuniões realizadas quer com os colaboradores das funções em estudo quer as chefias diretas de cada um, foi unânime que a experiência profissional anterior é uma mais-valia para o desempenho das funções atuais, nomeadamente nas áreas da restauração e do *housekeeping*.

Não foi possível avaliar o impacto do projeto na organização devido ao tempo de realização de estágio, porém, é objetivo, após conclusão do estágio, a concretização das restantes análises e descrições de funções e avaliar o seu impacto na organização, uma vez que a estagiária passará a colaboradora da unidade hoteleira.

## 5. CONCLUSÃO

O estágio curricular desenvolvido na unidade hoteleira da cidade de Faro proporcionou-me obter novas competências profissionais, assim como permitiu aplicar conhecimentos teóricos e práticos adquiridos durante o primeiro ano de mestrado bem como desenvolvê-los e aprofundá-los.

Foi, sem dúvida, muito gratificante poder ter trabalhado com a equipa do Hotel Faro e estar inserida numa organização que é um referência nacional e internacional, que desde o primeiro dia me fez sentir parte integrante do hotel. O estágio curricular foi bastante completo, uma vez que existiu contacto com uma grande parte dos domínios da gestão de recursos humanos e neste sentido uma grande “alavanca” para o desempenho de funções como profissional de recursos humanos.

O projeto de estágio incide na análise e descrição de funções permitiu compreender a importância que tem não só na gestão de recursos humanos como na organização e no colaborador. O desenvolvimento deste processo permite aos colaboradores identificarem as competências necessárias para um bom desempenho bem como as tarefas inerentes à sua função e na ótica organizacional torna-se uma ferramenta fundamental para a procura e formação dos seus recursos por forma a terem colaboradores motivados e empenhados alinhados com a organização. Este projeto pretende aproximar os colaboradores à organização a fim de alcançar um desenvolvimento sustentável na organização.

Recrutar pessoas com o perfil adequado à função que se pretende vir a ocupar é fulcral para que os custos associados aos processos de integração e formação sejam mínimos. Ao considerar o capital humano e as competências como pilares da gestão de pessoas, torna-se urgente desenvolver iniciativas que atraiam, desenvolvam e retenham o capital humano, factor determinante para o alcance dos objetivos organizacionais.

Deste modo é necessário ter uma boa base no que respeita à análise e descrição de funções para que o novo colaborador alcance um bom desempenho e obtenha um elevado rendimento e a organização recrute e retenha o colaborador que mais se identifica com a mesma.

As análises e descrições de funções existentes na unidade hoteleira não foram totalmente realizadas devido, não só, à reestruturação das equipas como também dos inúmeros projetos, eventos e à elevada ocupação do hotel, no entanto foram desenvolvidas tarefas para além das expectativas iniciais do estágio e da organização que

numa fase de reestruturação tornaram-se mais úteis e importantes do ponto de vista da empresa.

Em suma, o estágio foi bastante enriquecedor colocando em prática conhecimentos adquiridos ao longo do primeiro ano de mestrado numa experiência com as práticas de recursos humanos em contexto de laboral.

## 6. BIBLIOGRAFIA

- Almeida, H. (2013). *O Potencial Motivador Do Trabalho: A Satisfação e Implicação dos Empregados em Unidades Hoteleiras* (1º Ed.). Loulé: Edição Sílabas & Desafios, Lda.
- Almeida, H. (2014). *Manual de Gestão de Recursos Humanos: da teoria à prática* (2ª ed.). Loulé: Edição Sílabas & Desafios, Lda.
- Almeida, H., Orgambídez-Ramos, A., Monteiro, I., Sousa, F. (2013). *Manual de Comportamento Organizacional: Guia de Apoio ao Estudante* (1ª Ed.). Loulé: Edição Sílabas & Desafios, Lda.
- Aeroporto e Navegação Aérea (2017). 2016 com maior crescimento de sempre nos aeroportos portugueses. Consultado a 25 de agosto de 2017, disponível em: <https://www.ana.pt/pt/institucional/imprensa/2017/02/15/2016-com-maior-crescimento-de-sempre-nos-aeroportos-portugueses>
- Aeroporto e Navegação Aérea (2017). Inaugurado novo terminal do aeroporto de Faro. Consultado a 25 de agosto de 2017, disponível em: <https://www.ana.pt/pt/institucional/imprensa/2017/07/17/inaugurado-novo-terminal-do-aeroporto-de-faro>
- Araújo, D. F. & Ramos, M.C.P. (2014). Empregabilidade do profissional em turismo na hotelaria Brasil/Portugal. Porto: Faculdade de Letras da Universidade do Porto, 337-359.
- Barbosa, J. R., Sampaio, J. R., Bezerra, A. S., Araújo, A. F., Guimarães, J. M. & Vieira, E.A. (2016). Acolhimento e integração como prática dos recursos humanos hospitalar: um relato de experiência como proposta de intervenção. *Revista E-Ciência*,4(1), 54-60.
- Bernardes, A. (2013). *Políticas e Práticas de Formação em Grandes Empresas: A Dimensão Educativa do Trabalho* (1ª Ed.). Porto: Porto Editora
- Bilhim, J. (2002). *Questões Actuais de Recursos Humanos*. Lisboa: Universidade Técnica de Lisboa
- Birrer, A. G., Ferreira, L., Real, M., Salbego, M. S., & Noro, G. (2011). A Influência das redes sociais no processo de recrutamento e seleção. *XV Simpósio de ensino pesquisa e extensão: Educação e ciência na era digital*. Santa Catarina, RS, Brasil, 1-10
- Bohlander, G. & Snell, S. (2010) *Administração de recursos humanos*. (2ª Ed.). São Paulo: Cengage Learning
- Boxall, P. & Purcell, J. (2011). *Strategy and Human Resource Management*. (3ª Ed.). Palgrave Macmillan
- Cardoso, A. (2010). *Recrutamento & Selecção de Pessoal* (7ª ed.). Lisboa-Porto: Lidel - Edições Técnicas, Lda.
- Chiavenato, I. (1995) *Recursos Humanos*. (3ª Ed.). São Paulo: Atlas.
- Chiavenato, I. (1999). *Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações*. São Paulo. Editora Campus, Lda.
- Chiavenato, I. (2002) *Recursos Humanos*. (7ª Ed.). São Paulo: Atlas.
- Chiavenato, I. (2004). *Gestão de Pessoas* (2ª Ed.). São Paulo. Elsevier Editora, Lda.
- Cooper, C. & Marshall, J. (1982). Fontes ocupacionais de stress: Uma revisão da literatura relacionada com doenças coronárias e com saúde mental. *Análise Psicológica*,2(2-3), 153-170

- Costa, A., & Caregnatto, M. (2013). A influência das redes sociais na captação e seleção de talentos: Um estudo realizado nas agências de emprego de caxias do sul/RS. *Revista Global Manager Acadêmica*, 2(2), 42-61.
- Costa, F. D., Almeida, C.R. & Martins, A.I. (2017). Turismo acessível: Boas práticas, desenvolvimentos e desafios na região do Algarve. *Omnia*, 6: 25-38.
- Cunha, M.P., Rego, A., Cunha, R.C., Cardoso, C.C. & Neves, P. (2016). *Manual de Comportamento Organizacional e Gestão* (8ª Ed.). Lisboa: Edição RH, Lda.
- Cunha, M.P., Rego, A., Cunha, R.C., Cardoso, C.C., Marques, C.A. & Gomes, J.F.S. (2012). *Manual de Gestão de Pessoas e do Capital Humano* (2ª Ed.). Lisboa: Edições Sílabo
- Faria, D. A., Jesus, E. S. & Aragão, F. S. (2014). O processo de recrutamento e seleção no cotidiano das empresas: Realidade e práticas adequadas. *Revista Eletrônica da Faculdade José Augusto Vieira*, 7(4), 3-17
- Ferreira, J.M.C., Neves, J. & Caetano, A. (2011). *Manual de Psicossociologia das Organizações*. Lisboa: Edição Escolar Editora.
- Furtado, S. (2012). Processo de recrutamento e seleção de pessoal nos municípios Cabo-Verdianos: o caso de São Domingos. Cabo Verde: Universidade Jean Piaget
- Gomes, H. (2013). A influência das práticas de recrutamento, seleção e manutenção de pessoal no turnover. Brasil: Universidade Federal do Piauí – UFPI.
- Gomes, J., Cunha, M. P., Rego, A., Cunha, R. C., Cabral-Cardoso, C. & Marques, C. A. (2008). *Manual de Gestão de Pessoas e do Capital Humano* (1ª Ed.). Lisboa: Edições Sílabo
- Gonçalves., E. C. C. (2012). Turismo de massas em Portugal: Da destradicionalização à desestruturação. *Revista Castellano-Mancheda de Ciencias Sociales*, 14, 99-105.
- Instituto Nacional de Estatísticas I.P (2017). *Estatísticas do Turismo 2016*. Consultado a 12 de agosto de 2017, disponível em: [https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine\\_publicacoes&PUBLICACOESpub\\_boui=277048338&PUBLICACOESmodo=2](https://www.ine.pt/xportal/xmain?xpid=INE&xpgid=ine_publicacoes&PUBLICACOESpub_boui=277048338&PUBLICACOESmodo=2)
- Kilimnik, Z. (1998). O papel estratégico da gerência de recursos humanos no contexto da globalização. *Revista IX ENGRAD*, 1-10
- Magiroski, C., Reigota, F., Morigi, J. & Souza, A. (2017). Políticas de recursos humanos: Importância nas relações de trabalho. *Revista Foco*, 10(1), 62-77
- Marino, R. & Nunes, R. V. (2009) Práticas administrativas da gestão de recursos humanos integradas às estratégias organizacionais. *Revista FAEF*, 12
- Mazon, L., & Trevizan, M. (2000). Recrutamento e seleção de recursos humanos em um hospital psiquiátrico de um município paulista. *Revista Latino. Am. Enfermagem - Ribeirão Preto*, 8(4), 81-87.
- Mendonça, L. (2017). Turismo para todos: O conceito de hospitalidade acessível. *Revista Omnia*, 6, 59-67
- Milheiro, E. M. M. (2017). A revolução militar portuguesa de 1974 e suas implicações no turismo nacional. *Revista de Turismo y Patrimonio Cultural*, 15(2), 491-497
- Milkovich, G.T e Boudreau, J.M (2000). *Administração de Recursos Humanos*. São Paulo: Atlas S.A
- Lad, D. R. & Das, S. S. (2017). E-recruitment process with use of business process modeling. *IRJET*, 4(1), 545-549
- Legge, K. (1995). *Human Resource Management – Rhetoric and Realities*. London: Macmillan Business
- Lemes, A. G., & Weschenfelder, M. (2015). A Influência das redes virtuais nos processos de recrutamento e seleção. *Revista de Negócios da Cesuca*, 19-39.

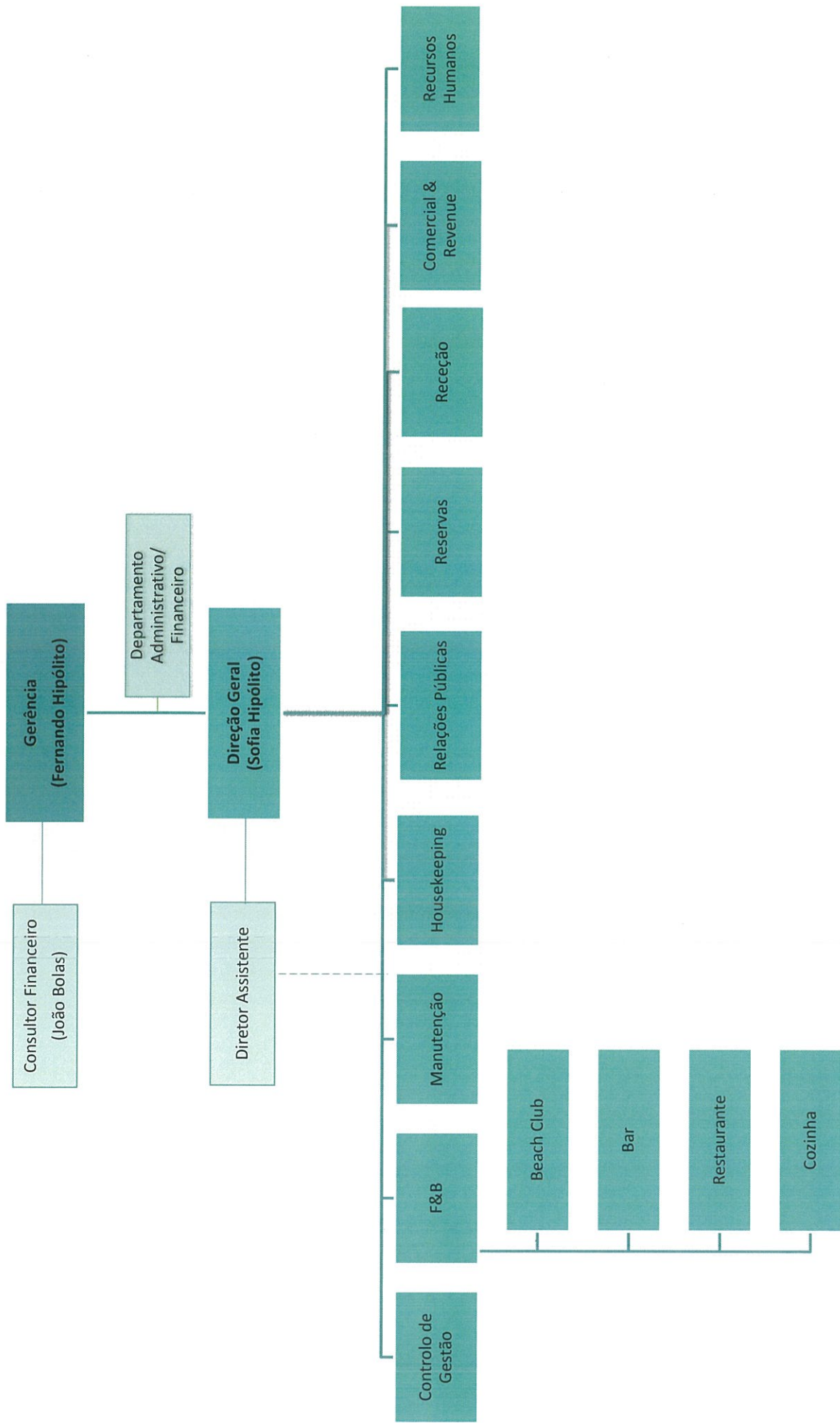
- Oliveira, R., Costa, T., & Santos, V. (2013). Síndrome de burnout em enfermeiros: uma revisão integrativa. *Revista de Pesquisa: Cuidado É Fundamental Online*, 5(1), 3168-3175
- Passos, A. P. & Madureira, C. (2014). Especificidades das práticas de gestão de recursos humanos no setor hoteleiro em Portugal. *Revista Lusáda. Economia & Empresa. Lisboa*, 18, 71-88
- Peretti, J.M. (2011). *Recursos Humanos* (3º Ed.). Lisboa: Edições Sílabo.
- Pontes, B. (2010). *Planejamento, Recrutamento e Seleção de Pessoal* (6ª ed). São Paulo. Edição LTR.
- Rego, A., Cunha, M. P., Gomes, J. F., Campos e Cunha, R., Cabral-Cardoso, C., & Marques, C. A. (2008). *Manual de Gestão de Pessoas e do Capital Humano 1ª Edição*. Lisboa: Edições Sílabo, Lda.
- Reis, F. (2010). *Recrutamento, seleção e integração* (1º Ed.). Lisboa: Editora RH.
- Robbins, S. P. (2002). *Comportamento Organizacional* (9ª Ed.). São Paulo: Editora Prentice Hall
- Rodrigues, V. M. & Ferreira, A. S. (2011). Os factores geradores de estresse em enfermeiros de unidades de terapia intensiva. *Revista Latino-Am. Enfermagem*, 19(4), 1-9
- Rojo, M. (2000). *Direccióny Gestión de Empresas del Sector Turístico* (3ª Ed.). Madrid: Ediciones Pirámide
- Sousa, M., Sanches, P., Duarte, T. & Gomes, J. (2006). *Gestão de Recursos Humanos Métodos e Práticas*. (7ª Ed.) Lisboa-Porto. Lidel – Edições Técnicas, Lda.
- Sousa, J. V. (2006). *Trabalho Escolar e Teorias Administrativas: Curso Técnico de Formação para os Funcionários da Educação*. Brasília. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Básica, 1-104. Consultado a 8 de agosto de 2017, disponível em:  
[http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/profunc/10\\_trab\\_esc\\_teo\\_ad.pdf](http://portal.mec.gov.br/seb/arquivos/pdf/profunc/10_trab_esc_teo_ad.pdf)
- Verardi, C., Miyazaki, M., Nagamine, K., Lobo, A., & Domingos, N. (2012). Esporte, stress e burnout. *Estudos de Psicologia, Campinas*, 29(3), 305-313
- Vieira, J. M. (2015). Viagem pelo turismo: Situação atual e fatores de desenvolvimento. *Revista Lusíadas. Economia & Empresa*, 20, 9-30.

## 7. ANEXOS

**Anexo 1:**  
**Organograma Hotel Faro**

# HOTEL FARO

## ORGANOGRAMA



**Anexo 2:**  
**Guião de Entrevista**

### Guião de Entrevista Semiestruturada

Data da Entrevista: \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_      Função a que se candidata: \_\_\_\_\_  
Nome: \_\_\_\_\_      Idade: \_\_\_\_\_  
Estado Civil: \_\_\_\_\_      Dependentes: \_\_\_\_\_

O que o levou a candidatar-se ao Hotel Faro?

*(ver se o candidato fez uma pesquisa prévia do hotel)*

Qual a sua experiência no ramo da hotelaria?

*(ver qual o contacto do candidato com o ramo hoteleiro e que tipo de unidade hoteleira)*

O que entende pela função a que se candidata?

*(ver se o candidato fez uma pesquisa prévia e se se enquadra nas funções pretendidas)*

Onde gostaria de estar dentro de 3 a 5 anos?

*(ver se o candidato planeia com antecedência e se estabelece objetivos)*

Dê um exemplo de situação em que não foi bem sucedido?

*(ver se o candidato admite alguma situação, se culpa os outros pelo fracasso, se tem autoconfiança)*

Como trabalha sobre pressão? Dê um exemplo.

*(ver se o candidato lida bem com os colegas e situações que surgem do dia-a-dia)*

Uma decisão que se tenha arrependido?

*(porque razão haveria de se arrepender?)*

Como se descreve com 3 adjetivos?

*(procurar adjetivos negativos ditos pelo candidato – é mais fácil dizer sempre positivos)*

Quais os seus hobbies?

*(procura saber se o candidato tem uma vida ativa)*

Esteve envolvido em atividades extra-curriculares ou de voluntariado durante os seus estudos?

*(procura saber se o candidato durante os estudos concilia(va) outras atividades, gerir o tempo)*

O torna diferente de outros candidatos?

*(procura saber se o candidato tem auto-confiança, se se valoriza e que mais valias trás para a empresa)*

Quais as expetativas a nível remuneratório?

*(procurar saber a ambição do candidato e a exigência do mesmo)*

Quando poderia começar a trabalhar connosco?

*(qual a atitude, flexibilidade e vontade de trabalhar)*

NOTA:

**Anexo 3:**  
**Manual de Acolhimento e Conduta**



**HOTEL *faro***

★ ★ ★ ★

**Manual de Acolhimento  
Código de Conduta**

Hotmanagement Exploração e Gestão Hoteleira, Lda.  
Praça D. Francisco Gomes nº 2 \* 8000-168 Faro \* Portugal  
Tel. 289 830 830 \* Fax. 289 830 829  
[www.hotelfaro.pt](http://www.hotelfaro.pt)

Caro(a) Colaborador(a)

Seja Bem-Vindo!

É com um enorme prazer que o Hotel Faro lhe dá as boas vindas. A partir deste momento passa a fazer parte desta equipa que se propõe fazer do Hotel Faro o melhor hotel da cidade.

Já faz alguns anos que começámos este desafio, com um espírito humilde e uma forte orientação para o cliente. Contamos com uma excelente equipa de trabalho, que tem vindo a crescer e que tem, na sua generalidade, a mesma vontade e determinação.

É desta equipa de trabalho que, a partir de agora, fará parte. Espera-se que se sinta feliz por poder contribuir com o seu trabalho e que dê o melhor de si, dia após dia.

Sem pretender ser exaustivo, este manual é a pensar em si, um auxiliar do funcionamento do Hotel Faro. As dúvidas que venham a surgir-lhe após a leitura do Manual de Acolhimento e Código de Conduta devem ser, preferencialmente, colocadas à Divisão de Administração e Recursos Humanos, ou ao responsável do departamento onde vai ser integrado.

No Hotel Faro, temos paixão por aquilo que fazemos e damos sempre o melhor de nós, em particular, pelos nossos clientes.

Pretende-se que esta seja também a sua atitude para com todos.

Uma vez mais, **Seja Bem-vindo!**

Gerência



## ÍNDICE

Objetivo .....	4
I. Manual de Acolhimento .....	2
1. Para quem? .....	3
2. Para quê? .....	3
3. Faro .....	3
4. HOTEL FARO .....	4
Missão .....	5
Visão .....	5
Valores .....	6
5. Informação Geral .....	7
Hotel Faro .....	7
Descrição do Hotel .....	7
RESTAURANTE RIA FORMOSA & COSMOPOLITAN ROOFTOOP BAR .....	9
BEACH CLUB .....	9
Organograma .....	10
6. Admissão dos Colaboradores .....	15
7. Perspetivas de Carreira .....	17
8. Atitude dos Colaboradores .....	17
9. Primeiros Socorros .....	19
10. Qualidade e Segurança .....	23
II. Código de Conduta .....	29
1. Âmbito da Aplicação .....	30
Âmbito .....	30
Subsidiariedade .....	30
Declaração de Compromisso .....	30
2. Princípios Gerais .....	31
Princípios Gerais .....	31
Trabalho em Equipa .....	31
Igualdade e não discriminação .....	32
Livre de Assédio .....	32
Responsabilidade .....	32
3. Normas Internas do Hotel Faro .....	33

Colaborador .....	33
Segurança .....	39
Equipamento, Viaturas e Património .....	40
Comunicações.....	41
Alimentação.....	42
Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho .....	42
Normas Externas do Hotel Faro.....	43
Informação e confidencialidade .....	43
Relações profissionais.....	43
Obrigações perante a lei.....	43
Conflito de Interesses .....	44
Relacionamento com Clientes .....	44
Gratificação.....	44
Declaração Compromisso .....	45

## Objetivo

O Manual de Acolhimento constitui um instrumento facilitador no processo de integração dos colaboradores.

O principal objetivo deste manual é facultar o máximo de informação sobre o Hotel Faro para que no momento da sua admissão, a integração na equipa e no respetivo departamento seja o mais fácil possível.

Não só com o intuito acima mencionado, mas também para conhecimento geral de toda a estrutura organizacional, bem como dos valores e condutas do Hotel Faro.

Também inclui neste manual uma secção para o Código de Conduta aplicado no Hotel Faro. Esta secção estabelece um conjunto de princípios e valores profissionais que devem ser reconhecidos e adotados por todos os colaboradores do Hotel Faro.

É objetivo que cada colaborador assuma com responsabilidade a sua função e desenvolva todas as atividades com a maior integridade e transparência.

Leia atentamente as páginas seguintes, esclarecendo qualquer eventual dúvida, é nossa intenção que este manual seja uma mais-valia para um bom desempenho e transmissão de uma boa imagem e bem-estar no Hotel Faro, que o utilize efetivamente como uma referência valiosa no seu dia-a-dia.

# Manual de Acolhimento



### 1. Para quem?

O Manual de Acolhimento é feito principalmente a pensar em todos os colaboradores que iniciam a sua atividade no Hotel Faro, no entanto, é aplicável a todos os restantes colaboradores que fazem parte do quadro de pessoal.



### 2. Para quê?

Queremos que cada colaborador se sinta desde o primeiro dia membro ativo do Hotel Faro e, por isso, facultamos todas as informações úteis referentes ao Hotel Faro para o começo e continuidade na equipa que agora pertence. Assim, sempre que seja necessário, poderá consultar este “guia” para um melhor funcionamento e desempenho na equipa.



### 3. Faro

A proximidade da Ria Formosa e o clima ensolarado conferem à cidade uma luz especial e convidam a ir à descoberta dos monumentos, jardins, artesanatos, mercados e ilhas.

A zona histórica de Faro, envolvida pelas grandes muralhas de origem muçulmana, conhecida por Vila Adentro, pode ser o ponto de partida para esta magnífica cidade que tanto tem por oferecer. Desde as cegonhas que habitam no cimo das colunas jónicas do Arco da Vila, as ruelas dentro das muralhas, o pórtico românico-gótico da

Igreja da Sé, os magníficos claustros do Museu Municipal sem esquecer o Teatro Lethes, incluído na Rede Europeia de Teatros Históricos, são por si só motivo de visita.

Faro é uma cidade com um património arquitetónico invejável. Muitas são as ermidas, palácios e palacetes que desenham as ruas da cidade. A cada passo há um edifício novo, um detalhe arquitetónico ou um brasão que conta a história do local. Assim que se sai do Hotel Faro, no Jardim Manuel Bivar, o Coreto oitocentista e o edifício do Banco de Portugal, com a sua fachada islamizante, deleitam o olhar.

Neste sentido, é um orgulho pertencer à equipa do Hotel Faro, temos tudo para ter sucesso. Temos uma localização privilegiada na cidade e uma equipa que tem ambição.



#### 4. HOTEL FARO

Ao longo dos anos, o Hotel Faro tem sido renovado para continuar a merecer a preferência de quem o visita e satisfazer os padrões de qualidade que os hóspedes merecem. Com a última renovação no mês de Junho de 2017, esta unidade hoteleira conta com 3 Suites, 33 Quartos de tipologia Superior, 54 Quartos de tipologia Standard e ainda uma vasta oferta complementar que passa por um Beach Club na Praia de Faro, uma embarcação para passeios pela Ria Formosa, serviços de massagem e Spa, Ginásio, condições modernas para conferências e reuniões, piscina aquecida de hidroterapia com vista panorâmica, primando sempre pelo excelente atendimento e hospitalidade aos seus hóspedes.

A excelência do Hotel Faro vem sendo reconhecida a nível nacional e também além fronteiras através da atribuição de prémios como a PME Líder em 2013, 2015 e 2016, PME Excelência em 2014 e Certificado de Excelência no Tripadvisor em 2012, 2013 e 2016.

O primeiro, mais antigo, hotel da cidade de Faro, abriu as suas portas a 1 de Março de 1946 sob a designação de Hotel Aliança, agora com Hotel Faro, continua a inovar e desvendou um novo conceito no Restaurante Ria Formosa e a nova imagem do Bar que nasce com uma própria entidade: Cosmopolitan Rooftop Bar no ano de 2017.

Com um cenário deslumbrante que integra a vista sobre a Ria Formosa e centro histórico, o Hotel Faro é atualmente reconhecido como a “melhor vista de Faro” e o “melhor rooftop do Algarve”.

Com uma equipa cada vez mais forte e dinâmica, o Hotel Faro mantém o propósito de servir e encantar não só os seus clientes como também os habitantes da cidade de Faro e ser uma referência no Algarve pela sofisticação e excelência dos seus produtos e serviços.

#### Missão

Servir, surpreender e superar as expectativas dos nossos clientes.

#### Visão

Ser a empresa de referência no domínio do alojamento e restauração na região

algarvia e reconhecida como uma referência de excelência ao nível nacional e internacional.

### Valores

**Hospitalidade** – sempre focados em proporcionar experiências inesquecíveis ao cliente;

**Profissionalismo** – presente em tudo o que fazemos;

**Confiança** – procuramos relações para o futuro e a fidelidade dos clientes;

**Respeito** – valorizando as pessoas;

**Renovação** - estando em constante atualização;

**Responsabilidade Social** – a contribuição faz parte do negócio;

**Crescimento sustentado** – suprimir as necessidades do presente sem comprometer as do futuro.

*“Nunca se esqueça dos três RRR:*

*Respeito por si próprio;*

*Respeito pelos outros;*

*Responsabilidade por todos os seus atos.”*

Dalai Lama



## 5. Informação Geral

### Hotel Faro

**Categoria:** Hotel de 4 Estrelas

**Endereço:** Praça D. Francisco Gomes Nº2

8000-168 Faro

Algarve – Portugal

**Telefone:** +351-289-830 830

**Telefax:** +351-289-830 829

**Email:** [comercial@hotelfaro.pt](mailto:comercial@hotelfaro.pt)

**WebSite:** [www.hotelfaro.pt](http://www.hotelfaro.pt)

**Localização:** Situado em pleno coração da cidade de Faro, com uma vista deslumbrante sobre a Ria Formosa e acesso privilegiado ao centro histórico da cidade e apenas a 15 minutos do Aeroporto Internacional do Algarve e das Ilhas do Parque Natural da Ria Formosa, o nosso hotel é o local ideal para férias onde a praia e a cultura se conjugam na perfeição e oferecem um mar de experiências!

### Descrição do Hotel

A Gestão do Hotel é assegurada pela empresa *Hotmanagement* – Exploração e Gestão Hoteleira, Lda., uma sociedade por quotas de capitais 100% portugueses que iniciou a

sua atividade em 2004, com o objetivo de efetuar a gestão e exploração hoteleira do Hotel Faro.

O Hotel encontra-se localizado num edifício com 4 pisos acima do solo e duas caves para estacionamento, e é composto por 90 quartos, Restaurante e Bar incluindo um terraço com vista panorâmica para a Ria Formosa, Health and Beauty Center e 2 salas de Reuniões.

Os 90 quartos dividem-se em: Suites, Superior e Standard

3 Suites

33 Quartos de tipologia Superior

54 Quartos de tipologia Standard

As unidades de alojamento estão equipadas de modo a proporcionar o maior conforto e comodidade a todos os clientes. Assim, todas elas dispõem de casa de banho completa, ar condicionado com regulação individual, TV LCD, telefone direto, acesso *wireless* à internet, cofre e minibar.

Adicionalmente, o Hotel dispõe de duas caves com parque de estacionamento disponível quer para os seus clientes, quer para o público em geral.

### **Salas de Reunião**

O Hotel Faro aposta todos os dias na satisfação dos seus clientes.

No ano de 2017 as salas de reunião foram alvo de intervenção, com novas estruturas e novas salas de reunião, com um design mais apelativo onde o moderno e o tradicional

estão presentes por quem passa e permanece nas salas de reunião as quais fazem homenagem às ilhas da Ria Formosa com os nomes: Armona, Farol, Deserta e Culatara.

Os nossos os clientes podem reservar as salas para os mais variados fins (reuniões, palestras, entrevistas, formações...), podendo também, no ato da reserva, escolher as tipologias existentes para as salas e a opção de serviços extras como exemplo welcome drinks.

#### RESTAURANTE RIA FORMOSA & COSMOPOLITAN ROOFTOOP BAR

É no quarto piso do nosso Hotel que estão viradas grande parte, se não todas, as atenções por parte de quem nos visita. O Restaurante Ria Formosa e o Cosmopolitan Rooftop Bar são 2 espaços distintos com novos conceitos e que oferecem uma vista panorâmica sobre a cidade de Faro – zona histórica e a Ria Formosa.

Primando pela qualidade e pelas experiências capazes de satisfazer qualquer paladar mais exigente o Restaurante Ria Formosa tem como inspiração o melhor da ria formosa e o Cosmopolitan Rooftop Bar inspirados pela mistura de sabores exóticos e tradicionais inspirados pelos cinco continentes.

Em Junho de 2017 o bar do Hotel Faro ganhou entidade própria com o nome Cosmopolitan Rooftop Bar e o Restaurante Ria Formosa uma nova imagem e serviço.

# ria formosa

RESTAURANTE



cosmopolitan

ROOFTOP BAR

## BEACH CLUB

Desde Maio de 2015 passámos a dispor de mais um espaço que nos permite complementar a nossa oferta e proporcionar novas experiências aos nossos clientes.

Trata-se de um Restaurante e Bar com esplanada sobre a praia, localizado num espaço único de três pisos, com áreas diferenciadas, situado na Ilha de Faro, com um cenário deslumbrante sob o Oceano Atlântico.

O Hotel Faro oferece aos seus clientes *transfer* terrestres e marítimos para a Ilha de Faro e para o Hotel Faro Beach Club.

O Beach Club permite também a realização de eventos à medida das necessidades dos nossos clientes, sejam empresariais ou privados.

Este espaço encontra-se em funcionamento nos meses de Abril a Outubro.

## Organograma

O Hotel Faro é composto por uma equipa dinâmica, jovem, organizada e com grande vontade de satisfazer e superar as expectativas dos nossos clientes.

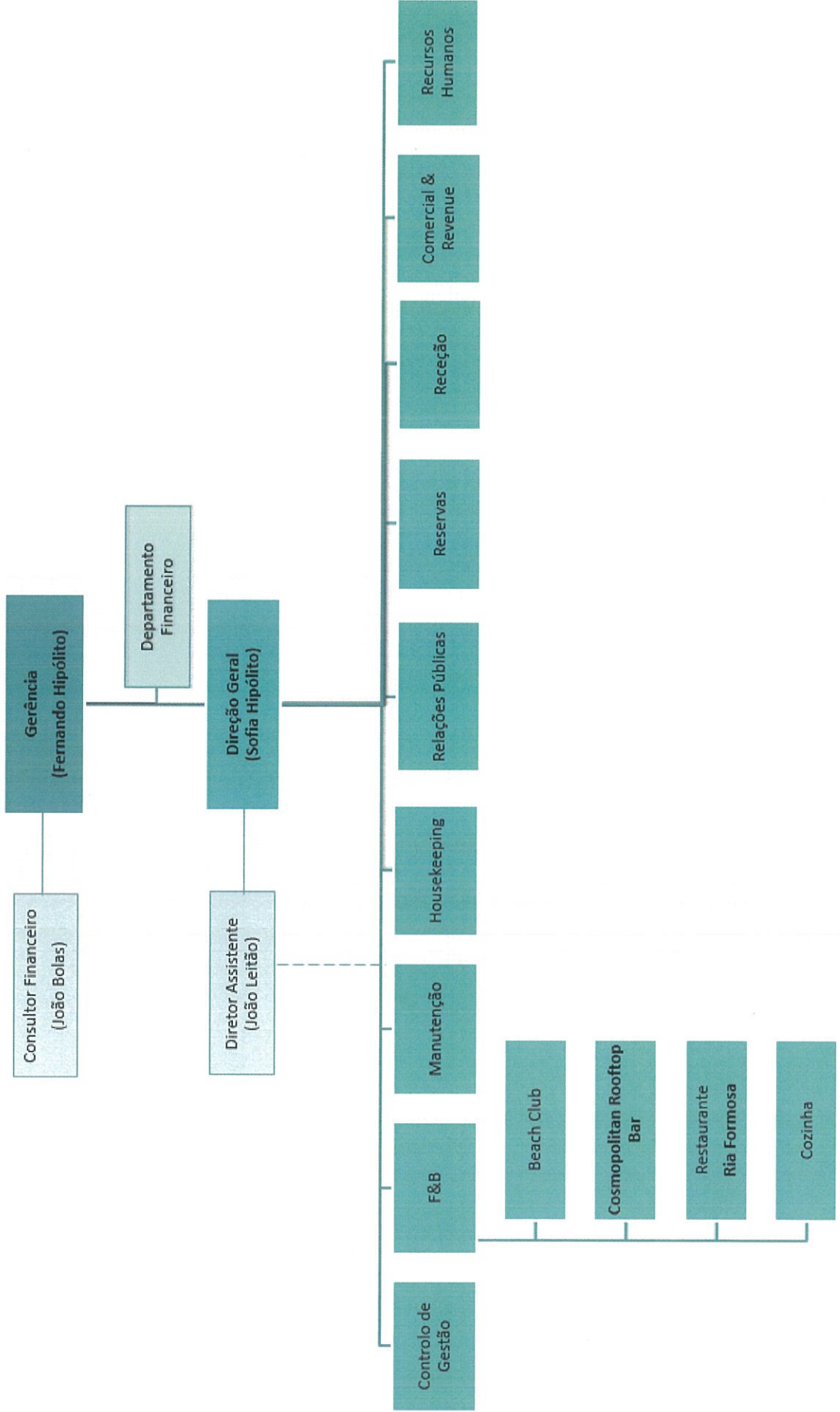
Somos aproximadamente 80 colaboradores. Durante o ano e durante as épocas de maior afluência temos que reforçar sempre a equipa, quer com profissionais de trabalho temporário, quer de estagiários.

A estrutura organizacional do Hotel Faro encontra-se organizada de acordo com o seguinte organograma:



# HOTEL FARO

## ORGANOGRAMA



### **Gerência – Fernando Hipólito**

Responsável máximo da Empresa. Define os seus objetivos estratégicos e gere e controla a área financeira da empresa.

### **Diretora Geral – Sofia Hipólito**

Dirige e coordena a atividade operacional do Hotel Faro.

### **Departamento Administrativo e Financeiro**

O departamento administrativo e financeiro é um dos mais importantes para o bom funcionamento da organização e onde não pode haver falhas. É nele que se concentram as contas por receber e pagar, os balanços e demonstrações financeiras, os investimentos, fundos e apoios, tudo o que é necessário para a “máquina” não parar e continuar aberto a todos os dias do ano.

### **Comercial & Revenue**

É no departamento de comercial e de Revenue que se concentram as estratégias de vendas e o atingir dos objetivos delineados para esse ano. É necessário avaliar os preços aplicados no mercado, consultar os nossos concorrentes bem como a ocupação para o período em análise. É neste departamento que se fazem parcerias e que se fazem as consultas de preços para determinada situação (alojamento, aluguer de salas, entre outras...).

### **Departamento Controlo de Gestão**

O departamento de controlo de gestão faz toda a verificação dos produtos que mais tarde serão disponibilizados aos nossos clientes e hóspedes bem como aos colaboradores. Nesta secção é feita toda a gestão de encomendas desde a sua compra, à sua receção e aprovisionamento. O controlo de stocks, o lançamento e conferência de faturas são tarefas que também fazem parte do controlo de gestão.

### ***Housekeeping***

O departamento de Housekeeping é o responsável por todos os espaços do hotel, desde os espaços públicos de uso comum, por hóspedes, clientes externos e staff (corredores, receção, escadas...) como pelos espaços apenas usados pelos clientes (quartos, ginásio e spa, WCs...) e locais usados apenas pelo staff (refeitório, balneários, escritórios...). São os elementos desta equipa que tornam todo o Hotel Faro confortável e agradável quer à vista quer ao corpo, acrescido da simpatia de todos os colaboradores.

### **Manutenção**

Toda a segurança do Hotel Faro está com a equipa da manutenção. É no departamento da manutenção que são executados os trabalhos de manutenção e reparação relativos aos equipamentos e instalações de todo o Hotel.

### **Relações Públicas**

A cara do Hotel Faro e ponto de ligação dos nossos hóspedes, por isso a simpatia, amabilidade e capacidade de resolução são características essenciais para quem

trabalha diretamente com o cliente e que o pretende fidelizar. Está presente nas refeições principais e dá resposta a emails que nos cheguem relativamente a casamentos, batizados, aniversários, reservas de brunch, almoços ou jantares para o nosso Restaurante Ria Formosa.

### **Reservas**

É esta equipa que na maioria das vezes tem o primeiro contacto com o cliente. É a secção responsável por registar todos os pedidos de reservas de quartos, salas de reuniões via telefónica, dá auxílio também ao departamento de relações públicas nas reservas de jantares de grupo, entre outros...informa e esclarece o potencial cliente de preços aplicados e ofertas existentes. Quando existem eventos considerados “importantes” e com uma logística mais rigorosa, elaboram um relatório de ocorrência com todos os intervenientes partilhando-o com as secções respetivas.

### **Receção**

É o primeiro impacto visual dos nossos clientes, são o postal de boas-vindas.

A equipa de receção tem que ter uma boa sintonia com o departamento de reservas para que quando haja comunicação entre o cliente e a receção toda a informação transmitida seja unanime. A receção tem um papel importante na divulgação dos produtos do Hotel Faro bem como a divulgação de serviços disponíveis aos clientes como os serviços de SPA, massagem, passeios de barco e transporte terrestre para a Praia de Faro.

## **Recursos Humanos**

Tudo o que diga respeito aos colaboradores do Hotel Faro é tratado na secção dos recursos humanos, independentemente do seu vínculo com a entidade patronal: estagiário ou outro tipo de c. Neste departamento é feito todos os procedimentos necessários desde a comunicação de entrada do colaborador passando pelo processo de acolhimento e integração bem como do seu acompanhamento enquanto colaborador Hotel Faro.

## **Cozinha**

Raramente esta equipa é visível aos olhos dos clientes mas é uma das maiores equipas do Hotel Faro e por colocar na mesa de quem nos visita o melhor da nossa gastronomia. São eles quem criam os pratos e preparam tudo ao pormenor para que quem nos visita se surpreenda e supere a suas expectativas.

## **Restaurante Ria Formosa**

A equipa do restaurante é grande uma vez que o horário de funcionamento é extenso devido a serem servidos pequenos-almoços, almoços, jantares e snacks, estes últimos a qualquer altura do dia. Aqui também o empregado de mesa “vende”, aconselha e explica os pratos ou por sugestão ou por solicitação do cliente. Aqui, o sorriso e a simpatia também são essenciais às boas-vindas e conforto dos nossos clientes.

## **Cosmopolitan Rooftop Bar**

Um Bar jovem e cheio de personalidade, com entidade própria desde Junho de 2017

onde a equipa, bem mais reduzida que a do restaurante, alicia os paladares dos clientes que vêm de todo o mundo, com sabores tradicionais, exóticos e raros também vindos dos diversos cantos do planeta. Também eles divulgam, sempre que haja essa oportunidade, os produtos e serviços à disposição do cliente no que respeita às áreas de bar e restaurante.

### **Beach Club**

O melhor spot da Ilha de Faro com uma equipa jovem e dinâmica. Um espaço aberto ao público mas com um espaço restrito aos nossos hóspedes com vista sobre o mar. Neste bar é possível fazer eventos privados de carácter empresarial ou privado.



## **6. Admissão dos Colaboradores**

### **Acolhimento**

Uma vez acordado entre a entidade empregadora e o colaborador o início de funções, é marcado o dia para o seu acolhimento. O primeiro contacto será com uma das nossas colegas dos recursos humanos que lhe irá transmitir as primeiras informações necessárias ao seu começo (acesso do staff, picagem de ponto, breve explicação do hotel e as suas ofertas aos clientes, apresentação às diversas equipas do hotel...) posteriormente haverá o contacto com a chefia da seção para lhe serem dadas algumas diretrizes ao seu começo como o horário, fardamento entre outras informações relevantes.

No primeiro dia que inicia funções deve dirigir-se à divisão dos recursos humanos para assinar o contrato de trabalho, estágio ou outro, consoante o tipo de estatuto que o ligará ao Hotel Faro. É nesse momento que lhe é entregue o presente manual de acolhimento e código de conduta.

### **Medicina no Trabalho**

De acordo com a legislação em vigor, todo o colaborador convocado para as consultas/exames de medicina do trabalho é obrigado a comparecer e a sujeitar-se ao mesmo. Estas consultas têm por finalidade proceder aos exames de saúde de admissão, periódicos e ocasionais, a fim de verificar a aptidão física e psíquica do colaborador para o exercício da função.

A falta de comparecimento e realização à consulta de medicina no trabalho pode determinar a aplicação de coimas à entidade empregadora. Assim, a não realização de exames na data estabelecida por factos imputáveis ao colaborador, poderá aplicar-se um procedimento disciplinar.

### **Formação**

No âmbito do Código do Trabalho a formação profissional assenta no dever do empregador de assegurar ao trabalhador o direito individual à formação, mas também no dever do trabalhador de participar, de modo diligente, nas ações de formação que lhe forem proporcionadas. Neste sentido o Hotel Faro proporciona a todos os colaboradores formações em área específicas de acordo com as suas

necessidades, apostando assim nos processos formativos e certificação de competências profissionais.



### 7. Perspetivas de Carreira

Queremos ter permanentemente uma equipa motiva e com ambição, por isso, é nossa politica, sempre que é possível, preencher as vagas de pessoal com a promoção de colaboradores que demonstrem qualidades para a função.



### 8. Atitude dos Colaboradores

A Direção do Hotel Faro espera dos colaboradores uma atitude proativa nas tarefas que desempenham, de forma organizada e harmoniosa, de modo a proporcionar aos nossos clientes todas as comodidades e conforto ao longo da sua estadia no Hotel Faro.

Assim espera-se da nossa equipa:

- Uma atitude positiva no trabalho;
- Forte conhecimento das tarefas que desempenha;
- Ambição de fazer mais e melhor de modo a valorizar-se pessoal e profissionalmente;
- Zelo por todos os bens que constituem o Hotel Faro, de forma a preservá-los nas melhores condições;
- Cuidado com a higiene e imagem pessoal (boa apresentação);

- Estima e forte respeito por todos os nossos clientes e pelos colegas;
- Sentimento de realização nas tarefas que desempenha;
- Um sorriso durante todo o contacto com o público.

Para o seu sucesso profissional e para o seu bem-estar pessoal, sempre que tenha dúvidas ou indecisões sobre qual a melhor forma de agir, deve:

- Perguntar ao seu(a) chefe, caso tal não seja possível use bom senso, educação, simpatia, civismo e profissionalismo para resolver os assuntos.
- Lembrar-se que o Hotel Faro é uma equipa. Isto significa que o trabalho e as tarefas que cada um de nós executa não fazem sentido se colocarem em causa o bom desempenho das tarefas dos outros colegas. Também, pela mesma razão, o nosso bom desempenho pessoal nunca atingirá o sucesso pretendido se os outros colegas e departamentos não colaborarem e não desempenharem as suas tarefas com profissionalismo e rigor.
- Tenha sempre presente que a avaliação mais importante que é realizada ao nosso desempenho, apresentação e comportamento é aquela que é efetuada pelos nossos clientes. Temos todos que agir de forma irrepreensível, em todos os momentos em que estamos a transmitir a imagem do Hotel Faro.

Só com estes comportamentos e atitudes poderemos transformar o nosso Hotel num local em que os nossos clientes se sentem muito bem e anseiam por voltar e só assim será possível que todos nós nos sintamos sempre bem com os outros e connosco.

Nunca se esqueça que do tempo que passa acordado, uma grande parte é no seu local

de trabalho junto dos colegas e clientes. Por isso, para viver feliz e bem-disposto, contribua para que o Hotel Faro tenha um ambiente saudável para todos nós e para os nossos clientes.



## 9. Primeiros Socorros

**Manter a calma.**

**Pedir ajuda: 112 Primeiros Socorros**

*Indicar local, natureza do acidente, indicar o número e estado da(s) vítima(s)*

- ✓ Desinfetar sempre as mãos antes de tratar de um ferimento.
- ✓ Utilizar sempre luvas para prestar os primeiros socorros.

### **FERIDAS**

**SUPERFICIAIS:** Limpar o local ferido com água corrente potável ou soro fisiológico. Desinfetar e limpar com pano limpo e sem pelo. Cobrir a ferida com um penso ou compressa (maior que a ferida) e adesivo.

**PROFUNDAS:** Não tente tirar farpas, vidros, partículas de metal do ferimento ou qualquer outro corpo estranho. Limpar o local ferido com água corrente potável ou soro fisiológico. Cubra com compressa húmida e fixe-a, levantando o membro ferido de modo a que o sangue não circule na direção com o mesmo fluxo. Remova a vítima com cuidado a um pronto-socorro mais próximo ou CHAMAR A EMERGÊNCIA MÉDICA.

### **CORPOS ESTRANHOS**

**No ouvido:** Não tente retirar nada com instrumentos;

**No olho:** Não esfregue o olho, passe água corrente, tente retirar.

**Vias respiratórias:** expirar fortemente pelo nariz, tapando a que não está obstruída.

**Garganta:** Tossir, proceder à manobra de Heimlich.

Se não conseguir remover dirija-se a um pronto-socorro mais próximo ou CHAMAR A EMERGÊNCIA MÉDICA.

### **FRATURA NOS MEMBROS**

A vítima deve estar o mais confortável possível, pode segurar no membro da maneira que se sentir mais confortável. Ajudar a sentar ou deitar. CHAMAR A EMERGÊNCIA MÉDICA.

### **HEMORRAGIA NASAL**

Auxiliar a vítima sentar-se com a cabeça no alinhamento do corpo e fazer pressão com o polegar e com o indicador nas extremidades da narina durante 10 minutos, de modo a estagnar o fluxo de sangue. Se persistir dirija-se a um pronto-socorro mais próximo.

### **QUEIMADURAS**

**Pequenas:** Lavar com água corrente potável ou soro fisiológico a área atingida num período de 15 minutos ou até eliminar a dor. No caso de queimadura química evite fazer o processo acima na área não afetada. Evitar o contato com corpos estranhos e proteger com panos limpos ou compressas esterilizadas.

**Grandes:** Arrefecer a vítima com água corrente potável ou soro fisiológico, manter a vítima deitada com os pés levantados. CHAMAR A EMERGÊNCIA MÉDICA. Fazer a vítima beber água em pequenas quantidades enquanto aguarda o auxílio médico.

## **DESMAIO**

**Sensação de desmaio:** Alguns sintomas como palidez, falta de força e suores frios são motivo para sentar a vítima, baixar-lhe a cabeça e passar-lhe água fria na testa, fazer com que beba água açucarada, e manter-se próximo até esta estar recuperada.

**Desmaio:** Deitar a vítima, inclinar a cabeça para o lado e elevar ligeiramente as pernas, e quando acordar dar-lhe água açucarada. CHAMAR A EMERGÊNCIA MÉDICA.

## **PICADAS DE INSETOS:**

Tirar o ferrão. Limpar a área afetada com água corrente potável ou soro fisiológico. Desinfetar e limpar com pano limpo e sem pêlo. No caso de alergia, inchaço local considerável, indisposição, tonturas ou picada nos olhos ou garganta dirija-se a um pronto-socorro mais próximo ou CHAMAR A EMERGÊNCIA MÉDICA.

## **ELETROCUSSÃO**

Desligue a eletricidade e a ficha do aparelho elétrico. Contacte com a EMERGÊNCIA MÉDICA, mesmo que ache que não teve sequelas.

## **EVENENAMENTO**

Averiguar o que causa o envenenamento e ligar de imediato para o Centro Nacional Anti-Veneno, número: **800 250 143**. Após esta ação deve colocar a vítima num local arejado e calmo deitada de lado. No caso de convulsões deve colocar na boca da vítima um objeto resistente envolvido num lenço.

#### **O Kit de Primeiro Socorros:**

- Álcool a 70º;
- Soro fisiológico;
- Pensos rápidos (diferentes tamanhos);
- Compressas para queimaduras 10/10
- Compressas de gaze esterilizadas 10/10
- Adesivo comum
- Adesivo antialérgico
- Ligaduras de gaze de 5cm/5cm
- Ligaduras de gaze de 10cm/10cm
- Luvas de latex (M)
- Tesoura universal
- Pinças (descartáveis ou metal)
- Solução Iodopavidona espuma (tipo Betadine)
- Maleato de Dimetindeno (tipo Fenistil)
- Solução de Tetrizolina (tipo Visine)

Informe o seu superior hierárquico sempre que um produto estiver perto do fim, acabado ou a validade ter terminado, para que este proceda à sua reposição/substituição.

### CONTACTOS URGENTES

**112** *Nº Nacional de Emergência Médica*

**808 250 143** *Centro Nacional Anti-Veneno*

**289 150 805** *Bombeiros Voluntários de Faro*

**289 887 603** *GNR Faro*



#### 10. Qualidade e Segurança

Este manual tem o propósito de alertar o colaborador para a importância de uma correta postura no posto de trabalho, nas tarefas que executa, de preservar a integridade física do mesmo, reconhecendo os riscos inerentes a cada posto de trabalho, de forma a eliminá-los.

É importante que tenha presente este manual, é elementar para todos os colaboradores que integram na empresa como também para aqueles que de alguma forma possam vir a trocar de funções e que assumam novas responsabilidades.

#### Princípios Básicos

- ✓ Cumprir todas as regras de higiene e segurança;
- ✓ Usar o uniforme deverá estar sempre limpo, bem engomado e corretamente abotoado;

- ✓ Usar sempre os equipamentos de proteção individual que lhe são fornecidos;
- ✓ Comunicar sempre que detetar algum perigo de acidente ao seu superior hierárquico;
- ✓ Manter sempre o seu local de trabalho arrumado e limpo.

### **EPI's**

Os **Equipamentos de Proteção Individual (EPI's)** são de uso pessoal e têm por objetivo proteger a integridade física durante a sua atividade laboral, é muito importante para a segurança do mesmo.

**Não significa que evitem acidentes mas podem diminuir o impacto que os mesmos possam causar.**

É obrigatório o uso dos EPI's que lhe são facultados.

O colaborador é responsável pelo seu equipamento.

### **Ergonomia**

Os colaboradores devem ter em consideração os princípios bases:

#### **Computador:**

- Manter a cabeça e o pescoço em posição reta, ombros relaxados e cotovelos apoiados;

- Manter a região lombar encostada à cadeira;
- Manter os antebraço, os punhos e as mãos em linha reta em relação ao teclado;
- Os ângulos entre os antebraços e os braços, bem como, entre as pernas e o tronco deve, de ser a 90º;
- Manter um espaço entre a dobra do joelho e a extremidade da cadeira;
- Manter os pés apoiados no chão.
- Rato: manter a mão alinhada com o antebraço.

#### **Ao elevar cargas:**

- Juntar-se sempre à carga e usar sempre as forças das pernas e não das costas, para a elevação da carga;
- Ter sempre em consideração os seus limites, se necessário peça ajuda a um colega;
- Nunca girar o corpo enquanto segura uma carga pesada.

#### **Alongamento e Relaxamento**

Existem algumas atividades que exigem movimentos repetitivos, força excessiva e postura estáticas ou inadequadas, que podem vir a originar problemas de saúde a médio/longo prazo.

Para minimizar os impactos do trabalho repetitivo, deverá realizar alguns alongamentos, nomeadamente ao pescoço, ombros, punhos, ombros, pontas dos dedos e costas.

### **Produtos Químicos**

Conheça os riscos dos produtos químicos antes do seu manuseamento. Poderá fazê-lo através da leitura de informação constante nos rótulos no verso do produto.

Existem alguns perigos associados a substâncias químicas e com os quais convivemos no dia-a-dia, é importante que esteja alerta para os pequenos símbolos aplicados nos rótulos das embalagens.

A sinalização visual de segurança é obrigatória em todas as empresas, com o objetivo de informar e orientar de forma rápida e eficaz os colaboradores sobre a melhor maneira de agir perante objetos ou situações desconhecidas, indicar a posição dos dispositivos de segurança, recomendar formas de atuações facultar as informações necessárias em situações de emergência.

### **Limpeza**

Cada colaborador deve manter o seu local de trabalho limpo, organizado e as vias de circulação devem de estar desimpedidas, para que não haja quedas nem tropeçamento.

É expressamente proibido fazer qualquer tipo de queimas a céu aberto.

Deve de minimizar as fontes de ruídos e garantir que as atividades ruidosas sejam realizadas fora do período estipulado pela legislação.

### **Caso de Emergência**

- Manter a calma, não entre em pânico;
- Entrar em contacto com a receção para que sejam implementados os procedimentos previamente estabelecidos;
- Dar o alarme e avise os colegas;
- Abandonar o estabelecimento, dirigindo-se para a saída mais próxima sem obstruir os corredores de circulação, saídas de emergência e equipamentos de combate;
- Fazer com ordem, calma e rapidez;
- Auxiliar pessoas com mobilidade reduzida;
- Proceder de acordo com as normas do hotel, no que diz respeito aos Clientes;

### **Primeiros Socorros**

Em todos os departamentos existe uma caixa dos primeiros socorros equipada e que contém o Manual de Primeiros Socorros, assim como os números principais em caso de emergência.

Deve ser do conhecimento de todos os colaboradores a localização da caixa de primeiros socorros.

### **CLIENTES**

O Hotel Faro tem como por objetivo diário aumentar a satisfação dos clientes e consequentemente aumentar a qualidade do serviço que presta. Deste modo:

- Sempre que se cruzar com o cliente deve sorrir;
- Manter sempre a sua relação/comunicação de uma forma cordial e harmoniosa;
- Antecipar as necessidades dos clientes de forma a superar as suas expectativas.

# Código de Conduta

## 1. Âmbito da Aplicação

### Âmbito

O Código de Conduta abrange todos os colaboradores do Hotel Faro – *Hotmanagement* - Exploração e Gestão Hoteleira (doravante designado Hotel Faro), entendendo-se como tal, para efeitos do código, todas as pessoas que trabalham com contrato de trabalho, assim como ao abrigo de programas de formação ou estágios profissionais.

### Subsidiariedade

A observância do presente Código de Conduta não impede a aplicação simultânea das normas deontológicas inerentes às profissões e outras regras de conduta específicas de determinados grupos profissionais.

### Declaração de Compromisso

Todos os novos colaboradores do Hotel Faro subscrevem, aquando do início de funções, a adesão ao código de conduta, por via da assinatura da Declaração de Compromisso.

## 2. Princípios Gerais

### Princípios Gerais

No desempenho da atividade profissional os colaboradores do Hotel Faro devem atuar, tendo em vista a continuação dos interesses do Hotel Faro e no respeito pelos princípios da legalidade, profissionalismo, responsabilidade, confidencialidade, discrição, seriedade, honestidade e boa-fé. Contribuindo para o cumprimento da missão, dos valores e das políticas de qualidade e segurança do Hotel Faro.

Os princípios acima referidos devem estar na base das relações estabelecidas com os clientes, fornecedores, as demais entidades públicas e privadas, público em geral e as relações internas entre os colaboradores do Hotel Faro.

### Trabalho em Equipa

O trabalho em equipa é essencial no decorrer das atividades do colaborador, por isso, é de extrema importância a perfeita sintonia entre todos os departamentos, só assim poderá ser prestado um serviço de excelência ao cliente.

Na base do trabalho em equipa estão a confiança, a compreensão mútua e a comunicação. Estas atitudes deverão guiar os comportamentos dos colaboradores do Hotel Faro nas suas relações entre colegas e com clientes.

É este o comportamento que deve adotar, enquanto colaborador e parte integrante desta equipa!

Um dos princípios basilares para a eficácia e eficiência do Hotel Faro é ter colaboradores satisfeitos, que promovam a satisfação dos clientes.

### Igualdade e não discriminação

Os colaboradores do Hotel Faro não devem exercer qualquer comportamento discriminatório (e.g. sexo, idade, crenças religiosas e políticas, orientação sexual e incapacidade e deficiência física).

As práticas que contrariem o acima indicado devem ser denunciadas ao seu superior hierárquico.

### Livre de Assédio

Não é tolerado qualquer ato de assédio baseado em quaisquer características contempladas na legislação em vigor. Todo e qualquer comportamento que crie um ambiente de trabalho intimidatório, ofensivo, abusivo ou hostil, ou que de outro modo interfira na capacidade do colaborador para desempenhar seu cargo, são inaceitáveis.

As práticas que contrariem o acima indicado devem ser denunciadas ao seu superior hierárquico.

### Responsabilidade

Os colaboradores do Hotel Faro devem cumprir com dedicação, competência, profissionalismo, discrição e honestidade, as obrigações e os deveres que lhe sejam delegados para exercício das suas funções.

Não são permitidos comportamentos que sejam suscetíveis de constituir riscos físicos e/ou psicológicos para os colaboradores.

### 3. Normas Internas do Hotel Faro

Colaborador

#### **Identificação**

São solicitados aos colaboradores, no ato da admissão, os documentos de identificação e de habilitações académicas. Todos os dados fornecidos pelos mesmos, são confidenciais e destinam-se à base de dados interna do Hotel Faro.

É da responsabilidade de cada colaborador informar a entidade patronal de quaisquer alterações ocorridas, quer nos seus dados de identificação pessoal, quer nos curriculares.

#### **Horário de Trabalho**

O horário de trabalho é organizado segundo as necessidades do departamento onde se enquadra, nomeadamente no que às horas de entrada e saída diga respeito.

#### **Entrada de Serviço**

O Hotel dispõe de uma entrada de serviço, no piso -1, que é a única que deverá ser utilizada pelos colaboradores para entrada e saída de serviço, mediante o cartão magnético.

#### **Registo de comparência – “Picagem de Ponto”**

A entrada ao serviço só é válida após o registo do colaborador no relógio de ponto, através da sua recolha biométrica (marca digital), situado no piso 2 junto à zona de convívio.

O não registo de comparência é assumido como falta. Caso haja alguma anomalia no ato de picagem de ponto, deve participar ao seu superior hierárquico ou junto do serviço de pessoal.

### **Faltas**

Considera-se falta a não comparência do trabalhador durante a parte ou totalidade do período de trabalho ao local onde devia desempenhar a atividade durante o período normal de trabalho diário.

É considerado falta justificada o trabalhador não comparecer ao serviço, violando o seu dever de assiduidade, mas fá-lo no exercício de um direito que lhe é conferido por lei, o que torna licito o seu comportamento.

“A falta injustificada constitui violação do dever de assiduidade e determina a perda de retribuição correspondente ao período de ausência que não é contado na antiguidade do trabalhador” (art. 256, nº 1, CT).

### **Férias**

A marcação de férias deverá ser acordada entre o colaborador e a chefia, de modo a que as mesmas não coincidam com as datas de maior da atividade do departamento onde se insere.

No início de cada ano os colaboradores assinalam os dias que pretendem usufruir para o gozo de férias. As férias são assinaladas num mapa que é entregue à chefia de cada secção que, posteriormente, são consideradas e avaliadas. O período interdito a férias vai de Junho a Setembro e inclusive o mês de Dezembro.

O período de férias é de 22 dias úteis por ano para os colaboradores que têm um contrato de trabalho por tempo indeterminado.

No ano de contratação o trabalhador tem direito, após 6 meses de trabalho, a 2 dias úteis de férias por cada mês completo de trabalho, podendo gozar no máximo de 20 dias úteis.

Para colaboradores com contrato a termo, o período de férias a que tem direito é de 2 dias úteis por cada mês completo de trabalho.

Qualquer colaborador abrangido pelo contrato de trabalho tem direito ao subsídio de férias correspondente ao período de férias a gozar.

### **Retribuições**

As retribuições são pagas até ao dia 8 do mês seguinte através de cheque.

### **Uniforme e Imagem**

A apresentação e o comportamento transmitem aos clientes a imagem do colaborador assim como a imagem do Hotel Faro. Assim existem algumas indicações:

#### **Feminino:**

- a) O uniforme deverá estar sempre limpo, bem engomado e corretamente abotoado.

- Somente está autorizado o uso do uniforme fornecido ou autorizado pela empresa;
- b) Caso o uniforme seja somente uma camisa branca, a roupa interior deverá ser de cor clara;
  - c) O uniforme deverá ficar sempre na empresa e não deverá ser utilizado fora dela, com exceção de quando se encontra de serviço;
  - d) Os sapatos a usar deverão ser discretos, com saltos baixos ou meio salto, devidamente engraxados / limpos. Estão completamente excluídos os chinelos ou as botas. Não devem ser usados saltos muito altos;
  - e) Durante o Inverno, recomenda-se o uso de meias de cor de pele;
  - f) Não é permitido o uso de calças de ganga ou sapatilhas.
  - g) O cabelo deve encontrar-se limpo, bem cortado, penteado, que não obstrua o campo de visão;
  - h) Unhas limpas, curtas e bem arranjadas. Caso use verniz deverá ser de cores discretas ou transparentes;
  - i) O uso de maquilhagem deve ser discreto, e de acordo com as características pessoais. No caso das pessoas que estão em contacto com o público, o uso de maquilhagem é recomendável;
  - j) Não deverão ser utilizados perfumes com fragrâncias muito fortes;
  - k) Não usar jóias em excesso, e as que usar devem ser discretas. Não é permitido o uso de jóias nos tornozelos, bem como *piercings* em zonas que estejam à vista.

**Masculino:**

- a) O uniforme deverá estar sempre limpo, bem engomado e corretamente abotoado;

- Somente está autorizado o uso do uniforme fornecido ou autorizado pela empresa;
- b) Nas zonas de atendimento ao público, deverão ser usados sapatos e peúgas pretas e estar sempre engraxados;
  - c) O uniforme deverá ficar sempre na empresa e não deverá ser utilizado fora dela com exceção de quando se encontra de serviço;
  - d) Não é permitido o uso de calças de ganga ou sapatilhas.
  - e) O cabelo deve estar limpo, bem cortado e penteado;
  - f) A barba deve ser feita diariamente;
  - g) As unhas devem encontrar-se sempre curtas, limpas e bem cuidadas;
  - h) Não é permitido o uso de jóias, com exceção da aliança.

Qualquer uniforme ou acessório ao complemento do mesmo que seja fornecido pela entidade patronal é da responsabilidade do colaborador. O uniforme é pessoal e intransmissível. É obrigação do colaborador informar de imediato o chefe hierárquico e direção da empresa, caso perca ou seja roubado todo ou parte do uniforme e no caso de perda ou danificação do material os custos são suportados pelo colaborador.

### **Crachá de Identificação**

É obrigatório o uso de crachá de identificação dos colaboradores que usam uniforme e/ou em contacto com o público.

### **Cartão de Acesso**

O cartão de acesso é um cartão de acesso às áreas do staff, é pessoal e intransmissível e a responsabilidade pelo seu uso indevido, ou não, é do colaborador. É obrigação do colaborador informar de imediato o chefe hierárquico e direção da empresa, em caso de perda ou roubo.

### **Cacifo**

O Cacifo atribuído deverá estar sempre limpo e em ordem, não deve conter matérias inflamáveis, gorduras ou bebidas alcoólicas. Qualquer extravio de chaves ou danos provocados serão debitados ao preço de custo.

### **Aparelhos Sonoros**

Durante o horário de trabalho não é permitido o uso de rádios, gravadores ou leitores de MP3, mesmo com auriculares. Toda a atenção deverá estar direcionada para o atendimento Cliente.

### **Objetos Encontrados**

Todos os objetos encontrados no Hotel devem ser entregues à governanta geral ou na receção.

### **Chamadas Telefónicas**

As chamadas telefónicas de carácter privado deverão ser recebidas e/ou efetuadas apenas durante os intervalos do trabalho. O uso de telemóvel durante o horário de trabalho para uso pessoal não está autorizado, com exceção para chamadas de carácter urgente confirmadas pelo chefe de departamento.

### **Circulação em Zonas Públicas**

Somente está autorizada a presença e circulação de colaboradores nas zonas de Clientes, aquando do acompanhamento dos mesmos ou com prévia autorização do superior hierárquico. Apenas os Clientes poderão utilizar as casas de banho dos espaços públicos

## Segurança

### **Situação de Emergência**

O Hotel está equipado com plantas de emergência bem como de sinalética de segurança, desde a indicação de objetos às informações necessárias numa situação de emergência.

### **Acidentes de Trabalho**

Todos os colaboradores do Hotel Faro são abrangidos pelo seguro de acidentes de trabalho.

Todo e qualquer acidente de trabalho que venha a ocorrer deve ser imediatamente comunicado ao superior hierárquico ou ao serviço de pessoal, para que a comunicação à seguradora seja realizada no mínimo período de tempo. Devem de também ser comunicados os pequenos acidentes (pequenos cortes ou o entalar da unha), para que as medidas preventivas possam ser tomadas.

### **Primeiros Socorros**

Em todas as instalações existem caixas dos primeiros socorros com o material necessário para acudir a pequenos acidentes que possam ocorrer. O Manual de Primeiros Socorros encontra-se disponível a todos os colaboradores.

## Equipamento, Viaturas e Património

### **Material**

Cada colaborador deverá zelar pelo seu material de trabalho, conservá-lo e dar-lhe boa utilização. Todo o material que seja necessário deve ser solicitado à pessoa responsável pela compra.

### **Veículos**

O estado de conservação do transporte (terrestre ou marítimo) é muito importante, pelo que deve sempre verificar o estado de limpeza e funcionamento geral do mesmo, bem como verificar se tem todos os documentos necessários à circulação. Caso contrário deve comunicar ao seu superior hierárquico.

### **Coimas e multas**

É da responsabilidade de cada colaborador, aquando a utilização dos veículos do Hotel Faro, o pagamento de coimas que lhe venham a ser aplicadas por infrações ao Código.

### **Estacionamento no Parque do Hotel Faro**

O Hotel Faro possui 2 pisos subterrâneos para estacionamento de veículos. Este parque é de acesso exclusivo aos clientes do

hotel e ao público em geral, tendo um custo associado.

## Comunicações

### **Supervisão**

Existe um supervisor de rede que tem acesso a todas as fontes de informação informática dentro da rede. Este tem acesso aos trabalhos produzidos, podendo visualizá-los com o dever do “sigilo”.

### **Internet**

A internet só pode ser utilizadas para uso profissional e de forma racional e está disponível a todos os colaboradores que dispõem de meios informáticos.

### **Correio Eletrónico**

A comunicação interna e externa deve ser feita, sempre que possível, através do *email*, por forma a garantir uma maior fiabilidade na informação trocada.

### **Política de Atendimento Telefónico**

Todos os telefones estão ligados a uma central. Para chamadas internas deverá marcar o número da extensão, para ligações externas deverá digitar o número zero.

Sempre que o telefone do colega toca e ele está ausente, deverá atender. É importante que o colaborador adote uma postura proactiva e atenda sempre com profissionalismo, simpatia e cortesia.

## Alimentação

### **Zona de Convívio**

Nas instalações do hotel, no 2º piso, existe uma zona de convívio onde se pode preparar e comer pequenas refeições. Dispõe de frigorífico e micro-ondas.

É importante que, após a utilização do espaço, o mesmo seja limpo e conservado em adequadas condições de utilização.

## Saúde, Higiene e Segurança no Trabalho

### **Fumar**

É proibido fumar durante a hora de serviço nas instalações do Hotel Faro, inclusive nas casas de banho e entrada do edifício.

### **Instalações Sanitárias**

Para além das regras de higiene básicas de uma casa de banho comum, solicita-se que todos os colaboradores cumpram com as regras definidas e afixadas nas casas de banho.

### **Saídas de Emergência**

As saídas de emergências estão devidamente assinaladas com painéis informativos para uma maior evacuação quando necessário.

### **Equipamentos de Proteção Individual (EPI) e Coletiva (EPC)**

Cada colaborador é responsável pelo equipamento que lhe é atribuído e tem obrigação de o utilizar, de modo a proteger a sua integridade física. Deve usá-lo corretamente, conservá-lo e mantê-lo em bom estado. Sempre que forem implementados equipamentos de proteção coletiva, de forma a eliminar as fontes de riscos nos locais de trabalho, estes devem ser respeitados por todos.

## Normas Externas do Hotel Faro

### Informação e confidencialidade

Os colaboradores do Hotel Faro devem guardar absoluto sigilo em relação às informações a que tenham acesso no exercício das suas funções, nomeadamente aquelas que possam prejudicar a imagem e interesses da empresa.

### Relações profissionais

O Hotel Faro não coloca qualquer impedimento, no que respeita ao exercício de atividade profissional noutras entidades, desde que esta situação não interfira com o adequado cumprimento dos deveres e obrigações enquanto colaborador do Hotel. No entanto, sempre que se verifique a referida situação, a mesma deve ser comunicada ao seu superior hierárquico.

### Obrigações perante a lei

Todas as atividades do Hotel Faro são conduzidas de forma ética e legal e os colaboradores obrigam-se a agir em conformidade com os regulamentos e as leis vigentes em Portugal, bem como com o estipulado no presente Código de Conduta.

A violação do presente Código de Conduta está sujeita a aplicação de uma ação disciplinar.

#### Conflito de Interesses

OS colaboradores do Hotel Faro devem de evitar situações suscetíveis de originar conflitos de interesses, não intervindo em processos de decisão que envolvam direta ou indiretamente organizações para as quais colaborem ou tenham colaborado bem como pessoas que estejam ou estiveram ligados por laço de amizade ou parentesco. Caso haja impossibilidade de impedir a situação, deve comunicar ao seu superior hierárquico.

#### Relacionamento com Clientes

Todos os colaboradores devem assegurar a igualdade de tratamento e não discriminação de todos os clientes. Deve ser mantido um serviço de qualidade, atuando com eficiência, dedicação e imparcialidade.

#### Gratificação

Os colaboradores podem aceitar gratificações de hóspedes e clientes relacionadas com o desempenho das suas tarefas (por exemplo, estacionamento de viaturas, bagageiros, porteiros, funcionários de restaurante e bar, assistente de quartos e governantas). Colaborador que tenha algum controlo sobre negociações com a pessoa que pretende fazer a oferta não poderá aceitar qualquer gratificação.

## Declaração Compromisso

### HOTEL FARO

#### Código de Conduta

Declaro estar ciente de que os profissionais do Hotel Faro devem guiar o seu comportamento pelos valores e normas contidos no Código de Conduta que estou a receber neste ato e que me comprometo a ler e respeitar.

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Nome: \_\_\_\_\_

Assinatura: \_\_\_\_\_



#### Contactos

-  Praça D. Francisco Gomes, N°2, 8000-168 Faro
-  +351 289 830 830
-  [comercial@hotelfaro.pt](mailto:comercial@hotelfaro.pt)

**Anexo 4:**  
**Plano de Formação: Gestão do Stresse**



# PROPOSTA DE PLANO DE FORMAÇÃO

*GESTÃO DO STRESSE*

Faro, Agosto de 2017

Hotmanagement Exploração e Gestão Hoteleira, Lda.  
Praça D. Francisco Gomes nº 2 \* 8000-168 Faro \* Portugal  
Tel. 289 830 830 \* Fax. 289 830 829  
[www.hotelfaro.pt](http://www.hotelfaro.pt)

## Índice

1. Introdução .....	2
2. Finalidade .....	3
3. Destinatários .....	4
4. Objetivos Gerais .....	5
5. Metodologia e Estratégias de Formação.....	6
6. Competências Visadas: Objetivos Específicos, Conteúdos e Estratégias.....	8
7. Planificação da Formação.....	10
8. Avaliação .....	12
9. Referências Bibliográficas .....	14

## Índice de Tabelas

Tabela 1 - Conteúdos, objetivos específicos e estratégias formativas .....	9
Tabela 2 - Planificação da formação .....	10
Tabela 3 - Indicadores para a avaliar o impacto da formação .....	13

## **1. Introdução**

Ao longo dos anos, o Hotel Faro tem sido renovado para continuar a merecer a preferência de quem o visita e satisfazer os padrões de qualidade que os hóspedes merecem.

O turismo tem crescido em grande escala o que contribuiu positivamente no desenvolvimento das unidades hoteleiras e a excelência do Hotel Faro vem sendo reconhecida a nível nacional e internacional não só através da atribuição de prémios como a PME Líder em 2013, 2015 e 2016, PME Excelência em 2014 e Certificado de Excelência no Tripadvisor em 2012, 2013 e 2016 bem como no reconhecimento do melhor hotel do Algarve com menos de 100 quartos em 2016 como também através da rodagem de filmagens para o cinema e ficção portuguesa e para vídeo clips internacionais.

Esta formação surge após uma reunião com a direção do Hotel Faro e identificar alguns fatores, que de uma forma negativa, influenciam a produtividade e as relações interpessoais dos colaboradores. Aspetos como o aumento do turismo, a elevada ocupação do Hotel Faro, a inovação de um novo bar (Cosmopolitan Rooftop Bar), a criação de novas cartas/ementas para o restaurante Ria Formosa, o elevado número de eventos (antestreia do filme Malapata, vídeo clips, casamentos, entre outros) bem como a reestruturação de equipas em todos os setores, são alguns dos motivos que justificam a realização da formação sobre a gestão do stresse.

Na grande maioria “o ser humano dedica a maior parte da sua existência ao trabalho. Esta atividade representa um dos aspetos mais relevantes da vida pessoal, não somente pela quantidade de tempo a ela consagrado, mas particularmente, pela significação psicossocial da mesma. O trabalho é um determinante fundamental do homem, é inseparável da sua existência” (Tamayo, 2004, p.12 citado por Santos et al., 2008).

De acordo com Filippini (2006) o stresse, fadiga, exaustão e burnout são sentimentos que estão presentes cada vez mais nos trabalhadores. Neste sentido é importante que as organizações tomem medidas por forma a obter melhores resultados e desempenho dos trabalhadores para o sucesso das mesmas.

De acordo com alguns estudos, o absentismo pode ser originado pelo desequilíbrio na saúde profissional, dando origem a licenças ou baixas por doença natural, à necessidade de contratação de novos trabalhadores, de efetuar transferências, de repor trabalhadores, de novas formações, entre outras despesas por parte da

organização. Sendo que, a qualidade dos serviços prestados e o nível de produção poderão ser afetados drasticamente, assim como também os seus lucros poderão diminuir (Moreno-Jimenez, 2000; Schaufeli, 1999, citado por Trigo et al., 2007).

Com base na investigação de Ballone (2008, citado por Guillard et al., 2013) o burnout não é sinónimo de algum tipo de stresse, mas uma das suas consequências mais significativas desta síndrome.

Neste sentido é importante explorar este tema e (in)formar os trabalhadores do Hotel Faro para as consequências e o impacto negativo que o stresse tem na sua atividade profissional quer com o cliente quer com os colegas.

Assim esta formação pretende que os colaboradores tomem consciência da origem do seu stresse, saibam quais os seus limites e definam um plano de ação que lhes permita pôr em prática as estratégias de gestão do stresse que melhor se adequam ao seu contexto laboral.

## **2. Finalidade**

Esta formação de vinte e cinco horas, visa complementar e melhorar os conhecimentos e as capacidades práticas dos formandos, no que respeita ao seu equilíbrio físico e emocional e no seu impacto na atividade profissional.

Os resultados esperados/procurados nesta formação consistem na seguinte meta: Os formandos deverão ser capazes de identificar as principais causas do stresse, tomando consciência das suas fontes de stresse mais significativas e definam um plano de ação que lhes permita pôr em prática as estratégias de gestão do stresse que melhor se adequam à sua realidade.

### **3. Destinatários**

Os destinatários deste plano de formação são todos os colaboradores do Hotel Faro que, direta ou indiretamente mantém contacto com os clientes e hóspedes do hotel, bem como os outros profissionais da organização que não têm relação com o cliente mas que têm que apresentar resultados e objetivos em datas pré-estabelecidas.

É de referir que a planificação desta ação de formação é realizada pela aluna de Mestrado em Gestão de Recursos Humanos a realizar o estágio na organização. Neste sentido é do seu conhecimento geral o grupo de participantes bem como as atividades desempenhadas. A média de idades dos participantes é de 37 anos e todos eles de diferentes áreas de formação.

Esta formação surgiu após reunião com a Direção, na necessidade da equipa enfrentar os desafios que lhes são colocados todos os dias, quer com os clientes quer com o próprio staff. O primeiro semestre de 2017, o Hotel Faro teve uma ocupação de 90%, e o cenário prevê-se igual não só no segundo semestre do ano como também nos próximos anos.

O Hotel Faro – HEGH, Lda. acredita numa estratégia de investimento nos seus colaboradores, pelo que os destinatários desta formação já possuem experiência de atividades e de outras formações anteriores.

## **4. Objetivos Gerais**

Os objetivos da formação são fundamentais para identificar os procedimentos e as intenções da formação. Orientam e facilitam as ações do formador e a aprendizagem dos formandos, permitindo obter objetividade, rigor e clareza na avaliação da formação.

A partir da finalidade e da meta apresentadas anteriormente, foram formulados os seguintes objetivos gerais, que expressam os resultados esperados em termos de ações concretas de aprendizagem:

1. O formando deverá ser capaz de conhecer identificar as principais causas do stresse;
2. O formando deverá ser capaz de construir um plano individual de gestão do stresse;
3. O formando deverá ser capaz de aplicar técnicas de gestão do stresse que reduzem as suas consequências negativas durante a sua atividade laboral.

## **5. Metodologia e Estratégias de Formação**

O formador tem como umas das suas responsabilidades estimular e motivar os formandos. Propõem-se assim que as sessões de formação sejam estruturadas de forma, a desenvolver nos formandos competências e técnicas de gerir o stress em contexto real, de uma forma dinâmica e interativa, estimulando a formação de forma a tornar a aprendizagem eficaz.

Existem diversos métodos presentes na formação (expositivos, demonstrativos, interrogativos e ativos), por forma de constituir uma rede de relações entre o formador e os formandos, e implica a utilização de diferentes técnicas pedagógicas na formação.

Os métodos expositivos irão facilitar a transmissão de conhecimentos e conteúdos propostos. Os métodos interrogativos, de modo a promover a interação dos formandos com o formador, assim como a confiança entre ambos, para que a formação seja mais interessante, permitindo também ao formador perceber se as informações e os conteúdos transmitidos estão a ser bem-sucedidos.

A transmissão de técnicas que visam a repetição do procedimento através da demonstração: explicação - demonstração – aplicação, é utilizada no método expositivo, que está presente nas últimas sessões do plano de formação, e que vai ao encontro do proposto – Gestão do Stresse.

Por fim, o método ativo, onde se promove a participação ativa dos formandos, que consiste numa ação voluntária e consciente. Este método é importante na preparação dos formandos para situações reais no contexto laboral, relativamente às variadas formas de agir.

Integrar simulações no plano de formação é importante, tendo em conta a recriação de uma ou mais situações reais, e conjuntos de circunstâncias, que levam o formando a experimentar e a manipular essas mesmas situações sem risco, e

posteriormente analisar o sucedido e os resultados obtidos. O *Role playing* é igualmente uma técnica fundamental a inserir no plano, tendo em conta que permite que os participantes coloquem em prática os conhecimentos adquiridos e desenvolvam a competência na interação com os colegas. É uma forma de criar uma situação em contexto real, na qual, cada formando representa um determinado “papel”, para que os estes possam ter consciência das atitudes e dos comportamentos das outras pessoas envolvidas.



## 6. Competências Visadas: Objetivos Específicos, Conteúdos e Estratégias

Os objetivos específicos expressam os comportamentos, que devem ser esperados nos formandos no final da formação.

Os objetivos específicos desta formação são os seguintes:

1. O formando deverá ser capaz de identificar no final da formação as causas do stresse e a diferença entre o *Burnout*;
2. O formando deverá distinguir o stresse positivo do negativo durante uma atividade num período máximo de 15 minutos;
3. O formando deverá estar apto a construir um plano individual de gestão do stresse num contexto laboral em trinta minutos;
4. O formando deverá mostrar competências da aplicação do plano individual de gestão do stresse em dez minutos, durante uma simulação no decorrer da formação;
5. O formando deverá demonstrar competências no uso de técnicas que reduzam os impactos negativos durante a sua atividade laboral, numa atividade de *role playing* durante a formação.

Os conteúdos abordados nesta formação estão apresentados na seguinte tabela 1:

<b>Tabela 1</b>		
<b>Conteúdos da Formação</b>	<b>Objetivos Específicos</b>	<b>Estratégias Formativas</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Avaliação diagnóstica das competências;</li> <li>▪ Introdução do tema: Gestão do Stresse.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realização da avaliação diagnóstica;</li> <li>▪ Introdução da competência</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tarefa individual;</li> <li>▪ Exposição/explicação</li> <li>▪ Discussão orientada em grupo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Abordagem às causas do Stresse e Síndrome do Burnout</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Identificar as causas do Stresse e o que é o Burnout (<i>Obj. Específico 1</i>).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Discussão orientada em grupo;</li> <li>▪ Simulação.</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Distinção entre os dois tipos de stresse (positivo/negativo) e as suas consequências na organização.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Distinguir o stresse positivo do stresse negativo (<i>Obj. Específico 2</i>).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expositivo/explicação;</li> <li>▪ Tarefa individual;</li> <li>▪ Discussão orientada em grupo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Elaboração/construção de um plano individual de gestão do stresse</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Construção um plano individual de gestão do stresse (<i>Obj. Específico 3</i>).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Expositivo/explicação;</li> <li>▪ Tarefa individual;</li> <li>▪ Discussão orientada em grupo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstração/discussão de uma situação de stresse no trabalho</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicar o plano individual numa simulação (<i>Obj. Específico 4</i>).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstração;</li> <li>▪ Discussão orientada em grupo;</li> <li>▪ <i>Role playing</i>.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Abordagem sobre a importância das técnicas que reduzem os impactos negativos do stresse e como aplica-las em contexto real.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Demonstrar competências no uso das técnicas que reduzam os impactos negativos na atividade laboral (<i>Obj. Específico 5</i>)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Discussão orientada em grupo;</li> <li>▪ Demonstração;</li> <li>▪ Atividade a pares.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicação de conhecimentos obtidos durante a formação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Realização da avaliação sumativa;</li> <li>▪ Conclusão da formação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Tarefa individual;</li> <li>▪ <i>Role playing</i>.</li> </ul>

Tabela 1 - Conteúdos, objetivos específicos e estratégias formativas

## 7. Planificação da Formação

Sessão	Duração (25H)	Semana	Dia	Conteúdo	Métodos e Técnicas	Avaliação
1	4 Horas	1ª Semana	2ª/3ª	Introdução ao tema; Gestão do Stresse.	Discussão orientada em grupo; Ativo; Interrogativo; Expositivo.	Questionário de avaliação diagnóstica sobre o stresse durante a atividade laboral.
2	4 Horas		4ª/5ª	Abordagem às causas do Stresse e Síndrome do Burnout	Ativo; Discussão orientada em grupo; Trabalho individual;	Avaliação formativa por observação (Ficha de observação).
3	4 Horas	2ª Semana	2ª/3ª	Distinção entre os 2 tipos de stresse (positivo/negativo) e as suas consequências na organização.	Expositivo; Interrogativo; Ativo; Discussão orientada em grupo.	Teste de escolha múltipla de avaliação formativa sobre a distinção entre stresse positivo e negativo.
4	4 Horas		4ª/5ª	Elaboração/construção do plano individual de gestão do stresse.	▪ Expositivo; ▪ Ativo; ▪ Discussão Orientada em Grupo.	▪ Tarefa individual de avaliação formativa (elaboração do plano individual de gestão do stresse).
5	3 Horas	3ª Semana	2ª/3ª	Demonstração/discussão de uma situação de stresse no trabalho	▪ Demonstrativo; ▪ Ativo; ▪ Discussão orientada em grupo; ▪ <i>Role Playing</i> .	▪ Avaliação formativa por observação (Escala de classificação).
6	3 Horas		4ª/5ª	Abordagem sobre a importância das técnicas que reduzem os impactos negativos do stresse e como aplica-las em contexto real	▪ Ativo; ▪ Discussão orientada em grupo; ▪ Demonstrativo.	▪ Avaliação formativa por observação (Lista de ocorrências).
8	3 Horas	4ª Semana	2ª/3ª	▪ Aplicação de conhecimentos obtidos durante a formação.	▪ Ativo; ▪ <i>Role Playing</i> ; ▪ Discussão orientada em grupo; Interrogativo.	▪ Questionário de avaliação sumativa sobre a satisfação do formando. ▪ Avaliação sumativa por observação (Escala de classificação).

Tabela 2 - Planificação da formação

A formação será realizada em duas vezes para que a maioria dos colaboradores possam estar presentes e que em simultâneo não interferir com o bom funcionamento do Hotel Faro. Cada formação terá uma duração total de 25 horas, decorrendo num período de quatro semanas durante o mês de Novembro de 2017. As sessões serão realizadas duas vezes por semana (segunda-feira e quarta-feira – 1ª formação / terça-feira e quinta-feira – 2ª formação), durante o período de 4 horas diárias, no entanto a terceira e quarta semana terá a duração de 3 horas.

As sessões irão decorrer durante o período laboral dos formandos, de forma a não influenciar o tempo livre dos mesmos e não diminuir a sua motivação.

O Hotel Faro disponibilizou a sua sala de reuniões (Culatra e Farol) para a realização da formação, a fim de garantir o acolhimento de todos os formandos e permitir que as atividades teóricas e práticas planificadas sejam realizadas nas melhores condições.

## 8. Avaliação

A avaliação da formação é uma etapa fundamental, porque permite avaliar a satisfação dos formandos, verificar se a execução da formação está ajustada aos objetivos da mesma, se os métodos pedagógicos estão adequados, permitindo confirmar se houve realmente uma aprendizagem, se o que foi aprendido será posto em prática, avaliando também o impacto concreto da formação na empresa.

Esta avaliação deve conter três funções a realizar: avaliação diagnóstica, avaliação formativa e avaliação sumativa.

A avaliação diagnóstica é realizada antes da formação. Tem como objetivo recolher informações acerca do nível de conhecimentos, capacidades e competências dos formandos, de forma a situá-los face aos objetivos de aprendizagem a atingir. Desta forma é possível detetar eventuais dificuldades, que podem aparecer durante o desenvolvimento da formação (antecipando-as e corrigindo-as), como criar também uma base de comparação para a avaliação dos conhecimentos (capacidades e competências) no final da formação, permitindo avaliar o nível do aumento/melhoria da aprendizagem.

Neste plano de formação está previsto um momento de avaliação diagnóstica no primeiro dia da formação (*consultar ponto 7. Planificação da Formação*).

A avaliação formativa é realizada durante o período da formação permitindo verificar se os objetivos pedagógicos estão a ser atingidos.

Na planificação deste plano de formação, a avaliação formativa está sempre prevista, com exceção da primeira sessão onde é feita a avaliação diagnóstica, e da última sessão onde decorre a avaliação sumativa.

O próximo e último momento de avaliação consiste na avaliação sumativa. É realizada no final da formação de modo a determinar em que medida os objetivos da formação foram cumpridos.

A avaliação é feita com base: **1º** Reação dos participantes; **2º** Aprendizagem dos conteúdos; **3º** Transferência da aprendizagem; e **4º** Impacto da formação.

Para determinar o impacto desta formação, é necessário avaliar o próximo ano após a realização da formação, nos vários indicadores (que serão apresentados na seguinte tabela 3).

<b>Tabela 3 – Indicadores que avaliam o impacto da formação</b>	
<b>Indicador</b>	<b>Explicação</b>
<b>% de Retenção</b>	Verificar a % de colaboradores com mais de 1 ano de contrato (após a realização da formação) que permanecem ainda a trabalhar no Hotel Faro;
<b>Número de despedimentos (da empresa)</b>	Comparar relativamente ao ano anterior, se houve uma diminuição da % de despedimentos/cessações de contrato de colaboradores;
<b>Número de despedimentos</b>	Comparar relativamente ao ano anterior, se houve uma diminuição da % de colaboradores que se despediram/cessaram contrato.  Nota: No caso de ter havido despedimentos, é importante analisar os motivos que levaram os colaboradores a despedirem-se, a fim de verificar se estes despedimentos foram feitos por razões de stresse a nível laboral com clientes ou na equipa. Se esse fato for verificado, será caso para concluir que a formação não teve um impacto positivo na empresa.
<b>Satisfação dos colaboradores</b>	Realizar um questionário destinado aos colaboradores, para avaliar o grau de satisfação dos mesmos, face às exigências e atividades desempenhadas no hotel.
<b>Número de queixas</b>	Comparar relativamente ao ano anterior, se o número de reclamações dos colaboradores (que trabalham diretamente com os clientes) diminuiu.
<b>% de Absentismo</b>	Avaliar, comparativamente ao ano anterior, a % de absentismo dos colaboradores.

Tabela 3 - Indicadores para a avaliar o impacto da formação

## 9. Referências Bibliográficas

Filippini, E. (2006). Avaliação da exaustão emocional e do burnout em trabalhadores do município de Osasco. Obtido de <http://www.unifieo.br>

Guillardi, C., Precoma, D., & Da Silva, E. (2013). Eustresse, distresse e burnout: um estudo do stresse no ambiente de trabalho. Obtido de <http://www.ceunsp.edu.br>

Moreno, F., Gil, G., Haddad, M., & Vannuchi, M. (2011). Estratégias e intervenções no enfrentamento da síndrome de burnout. Revista de Enfermagem UERJ, Rio de Janeiro, 19(1), 140-145.

Santos, D., Faller, L., Corso, K., & Rodrigues, C. (2008). Síndrome de burnout nas organizações públicas de saúde: a relação com os valores organizacionais. Obtido de <http://www.anpad.org.br>

**Anexo 5:**  
**Requerimento de Férias**

## REQUERIMENTO MARCAÇÃO DE FÉRIAS

Nome Completo \_\_\_\_\_

Função Exercida \_\_\_\_\_

Secção/Departamento \_\_\_\_\_

Folgas 1ª sem	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado	Domingo
Folgas 2ª sem	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado	Domingo
Folgas 3ª sem	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado	Domingo

Vem pela presente solicitar a V.ª Ex.ª se digne a autorizar o seguinte período de férias:

de \_\_\_\_/\_\_\_\_/2017 a \_\_\_\_/\_\_\_\_/2017

de \_\_\_\_/\_\_\_\_/2017 a \_\_\_\_/\_\_\_\_/2017

de \_\_\_\_/\_\_\_\_/2017 a \_\_\_\_/\_\_\_\_/2017

num total de \_\_\_\_\_ dias.\*

\*(o(s) período(s) de férias indicado(s) acima não incluem folgas)

Férias referentes ao ano de \_\_\_\_\_.

Faro \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Assinatura do Trabalhador)

**1. Elementos relativos ao Requerente** (campos obrigatórios de preenchimento)

**2. Validação de Férias\***

Chefe de Secção	Direção

\*Este requerimento só será válido após assinatura da Direção.

Observações:

**Nota:** O formulário deverá ser preenchido, assinado e enviado à Divisão de Recursos Humanos

**Anexo 6:**  
**Instrução de Trabalho de Férias**

	<b>PROCEDIMENTO</b>	Page 1 of 3
Proc. – <i>Requerimento de Férias/00</i>	<i>Requerimento de Férias</i>	Data: 12/04/2017

## 1 OBJECTIVO E CAMPO DE APLICAÇÃO

O presente procedimento tem como principal objetivo definir o método a seguir no preenchimento do requerimento de férias, tendo em atenção aspetos particulares como os dias de férias a usufruir, o total de férias a gozar bem como a assinatura da direção para aprovação das mesmas. O procedimento é aplicável a todos os colaboradores do Hotel Faro que pretendam usufruir do gozo de férias

## 2 ALTERAÇÕES RELATIVAMENTE À VERSÃO ANTERIOR

Não Aplicável.

## 3 DEFINIÇÕES

Não Aplicável.

## 4 ABREVIATURAS

Não Aplicável.

## 5 DOCUMENTAÇÃO ASSOCIADA

<i>Designação</i>	<i>Resp.</i>	<i>Suporte</i>	<i>Arquivo</i>
HF.020_00 - Requerimento de Férias	Chefe de Secção	P / I	S:\Procedimentos\Férias

*P – Papel; I – Informático*

## 6 MODO OPERATÓRIO

Ref.	Atividades	Responsabilidades
01	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Preenchimento e Validação do Requerimento de Férias</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	Chefe de Secção
02	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Unanimidade de Férias</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	Colaborador

HF.008/00

Elaborado:	Aprovado:
------------	-----------

 HOTEL <b>faro</b> *****	<b>PROCEDIMENTO</b>	Page 2 of 3
Proc. – <i>Requerimento de Férias/00</i>	<i>Requerimento de Férias</i>	Data:12/04/2017

Ref.	Atividades	Responsabilidades
	Entrega do Requerimento à Divisão de Recursos Humanos ↓	Chefe de Secção
03	Conferência do Requerimento de Férias ↓	Divisão dos Recursos Humanos
04	Validação/Aprovação da Gerência ↓	Direção do Hotel
05	Comunicação, Registo e Arquivo	Divisão dos Recursos Humanos

REF.	DESCRIÇÃO DA ACTIVIDADE	RESPONSABILIDADE
01	<b>Preenchimento e Validação da Requerimento de Férias</b> – O Chefe de Secção é responsável pelo preenchimento do requerimento de férias do colaborador que pretende o gozo de férias. No preenchimento do requerimento de férias (Mod HF.020_00), os campos referentes ao requerente devem estar legíveis e totalmente preenchidos e o período de férias pretendido deve estar explícito (ver abaixo instruções de preenchimento do requerimento). Se houver alguma dúvida no seu preenchimento deverá ser solicitada ajuda à Divisão dos Recursos Humanos.*	Chefe de Secção
02	<b>Unanimidade de Férias</b> – O colaborador deverá apenas colocar a data e assinatura em como concorda e aceita o gozo de férias no período indicado no requerimento de férias.	Colaborador
03	<b>Entrega do Requerimento à Divisão de Recursos Humanos</b> – O Chefe de Secção deve proceder à entrega do requerimento de férias na Divisão dos Recursos Humanos, depois de preenchido e assinado.	Chefe de Secção
04	<b>Conferência do Requerimento de Férias</b> – O requerimento de férias deve ser conferido pela Divisão dos Recursos Humanos com especial atenção aos campos obrigatórios de preenchimento, de modo a que todos os dados estejam corretos para apresentar à Direção do Hotel para a sua validação/aprovação.	Divisão dos Recursos Humanos
04	<b>Validação/Aprovação da Gerência</b> – O requerimento de férias é entregue à Direção do Hotel que posteriormente avalia e aprova/reprova de acordo com as variáveis que possam influenciar a tomada de decisão (ocupação do hotel, reuniões/eventos...). A decisão é comunicada à Divisão dos Recursos Humanos.	Direção do Hotel

HF.008/00

Elaborado:	Aprovado:
------------	-----------

	<b>PROCEDIMENTO</b>	Page 3 of 3
Proc. – <i>Requerimento de Férias</i> 100	<i>Requerimento de Férias</i>	Data:12/04/2017

REF.	DESCRIÇÃO DA ACTIVIDADE	RESPONSABILIDADE
05	<b>Comunicação, Registo e Arquivo</b> – A divisão dos Recursos Humanos é responsável por informar, por <i>email</i> , a decisão da Direção do Hotel à Chefia de Secção do colaborador em questão. <b><u>O colaborador só está autorizado a ausentar-se para o gozo das férias quando tiver a garantia que as mesmas estão aprovadas pela direção.</u></b>	Divisão dos Recursos Humanos

\*Deverá ser a colega Beatriz Firmino.

### **Instruções de preenchimento do requerimento de Férias:**

Existem diversos colaboradores que têm rotatividade horária, o que por vezes implica uma mudança do descanso semanal. Neste sentido é importante o preenchimento dos dias da semana em que o colaborador estará ausente para férias. Não são considerados dias de férias os dias de feriados nacionais ou municipais bem como as folgas.

O correto preenchimento do requerimento de férias é imprescindível para o correto registo e

As férias deverão ser marcadas na tabela abaixo de acordo o descanso semanal do colaborador. Se este tiver uma folga e meia de descanso esse período também deve estar expresso na tabela abaixo.

Folgas 1ª sem	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado	Domingo
Folgas 2ª sem	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado	Domingo
Folgas 3ª sem	Segunda	Terça	Quarta	Quinta	Sexta	Sábado	Domingo

processamento das mesmas. Sempre que houver dúvidas no preenchimento do documento

O período de férias deve ser também escrito	de	02	/	05	/	2017	a	08	/	05	/	2017	= 6,5 Férias
	de	10	/	05	/	2017	a	12	/	05	/	2017	= 2,5 Férias

deve ser solicitada ajuda à Divisão de Recursos Humanos.

Elaborado:	Aprovado:
------------	-----------

**Anexo 7:**  
**Folha de Horas (Colaboradores Externos)**

## FOLHA DE HORAS



Local: \_\_\_\_\_

Trabalhador: \_\_\_\_\_

Cargo: \_\_\_\_\_

Mês/Ano: \_\_\_\_\_ - \_\_\_\_\_

Dia	Entrada	Saída	Entrada	Saída	Assinatura Colaborador	Assinatura Responsável	Total Horas
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							
19							
20							
21							
22							
23							
24							
25							
26							
27							
28							
29							
30							
31							

Total de Horas

\_\_\_\_\_  
Empresa Utilizadora

\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_  
Data

**Anexo 8:**  
**Folha de Horas (Estagiários)**

Horário de Estágio  
2017



	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro
Sábado				1			1		
Domingo	1			2			2		
Segunda	2			3	1		3		
Terça	3			4	2		4	1	
Quarta	4	1		5	3		5	2	
Quinta	5	2		6	4	1	6	3	
Sexta	6	3		7	5	2	7	4	1
Sábado	7	4		8	6	3	8	5	2
Domingo	8	5		9	7	4	9	6	3
Segunda	9	6		10	8	5	10	7	4
Terça	10	7		11	9	6	11	8	5
Quarta	11	8		12	10	7	12	9	6
Quinta	12	9		13	11	8	13	10	7
Sexta	13	10		14	12	9	14	11	8
Sábado	14	11		15	13	10	15	12	9
Domingo	15	12		16	14	11	16	13	10
Segunda	16	13		17	15	12	17	14	11
Terça	17	14		18	16	13	18	15	12
Quarta	18	15		19	17	14	19	16	13
Quinta	19	16		20	18	15	20	17	14
Sexta	20	17		21	19	16	21	18	15
Sábado	21	18		22	20	17	22	19	16
Domingo	22	19		23	21	18	23	20	17
Segunda	23	20		24	22	19	24	21	18
Terça	24	21		25	23	20	25	22	19
Quarta	25	22		26	24	21	26	23	20
Quinta	26	23		27	25	22	27	24	21
Sexta	27	24		28	26	23	28	25	22
Sábado	28	25		29	27	24	29	26	23
Domingo	29	26		30	28	25	30	27	24
Segunda	30	27			29	26		28	25
Terça	31	28			30	27		29	26
Quarta					31	28		30	27
Quinta						29		31	28
Sexta						30			29
Sábado									30

Nome do Estagiário:  
 Contacto:  
 Escola:  
 Curso:  
 Horas de Estágio:  
 Protocolo Assinado:  
 Repons. na Entidade:

**TOTAL HORAS ESTÁGIO**  
 0

Total Horas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mês																			

**Anexo 9:**  
**Termo de Responsabilidade: Cacifo Feminino**

## Termo de Responsabilidade

::... CACIFO FEMININO ...::

Eu, \_\_\_\_\_, trabalhador nº \_\_\_\_\_, na empresa Hotel Faro – H.E.G.H., Lda., declaro ter recebido a chave do cacifo nº \_\_\_\_\_ correspondente ao cacifo nº \_\_\_\_\_, que é, exclusivamente, para guardar os meus bens pessoais enquanto desempenho as minhas funções no Hotel Faro bem como os bens da empresa que estou responsável durante o meu período de descanso.

Nome	Valor	Quantidade
Chave do Cacifo nº _____	10 €	<input type="text"/>

Declaro ainda saber que a chave do cacifo acima mencionada é pessoal e que a responsabilidade pelo seu uso é minha, assumindo assim, os custos associados em caso de perda da chave ou danos provocados no cacifo pelo uso indevido.

É minha obrigação informar de imediato o meu chefe hierárquico, caso perca ou me seja roubada a chave do cacifo.

Aquando a rescisão de contrato de trabalho sou responsável por devolver a chave do cacifo acima mencionado antes de sair da empresa.

Mais informo ter conhecimento que o não cumprimento do acima exposto poderá implicar ser alvo de uma repreensão por escrito ou processo disciplinar.

Faro, \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

---

**Anexo 10:**  
**Termo de Responsabilidade: Cacifo Masculino**

## Termo de Responsabilidade

... CACIFO MASCULINO ...

Eu, \_\_\_\_\_, trabalhador nº \_\_\_\_\_, na empresa Hotel Faro – H.E.G.H., Lda., declaro ter recebido a chave do cacifo nº \_\_\_\_\_ correspondente ao cacifo nº \_\_\_\_\_, que é, exclusivamente, para guardar os meus bens pessoais enquanto desempenho as minhas funções no Hotel Faro bem como os bens da empresa que estou responsável durante o meu período de descanso.

Nome	Valor	Quantidade
Chave do Cacifo nº _____	10 €	<input type="text"/>

Declaro ainda saber que a chave do cacifo acima mencionada é pessoal e que a responsabilidade pelo seu uso é minha, assumindo assim, os custos associados em caso de perda da chave ou danos provocados no cacifo pelo uso indevido.

É minha obrigação informar de imediato o meu chefe hierárquico, caso perca ou me seja roubada a chave do cacifo.

Aquando a rescisão de contrato de trabalho sou responsável por devolver a chave do cacifo acima mencionado antes de sair da empresa.

Mais informo ter conhecimento que o não cumprimento do acima exposto poderá implicar ser alvo de uma repreensão por escrito ou processo disciplinar.

Faro, \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

---

**Anexo 11:**  
**Termo de Responsabilidade: Fardamento Cozinha**

## Termo de Responsabilidade

... COZINHA ...

Eu, \_\_\_\_\_, trabalhador nº \_\_\_\_\_ com a categoria de \_\_\_\_\_, na empresa Hotel Faro – H.E.G.H., Lda., declaro ter recebido o fardamento abaixo indicado que é, exclusivamente, necessário para o desempenho das minhas funções no Hotel Faro.

Nome	Valor	Quantidade
Jaleca	33,50 €	<input type="text"/>
Avental	17,50 €	<input type="text"/>
T-Shirt	7 €	<input type="text"/>

Declaro ainda saber que os bens acima designados são pessoais e intransmissíveis e que a responsabilidade pelo seu uso é minha, assumindo assim, os custos associados a cada peça, em caso de perda ou dano provocado pelo uso indevido.

É minha obrigação informar de imediato o meu chefe hierárquico e também a direção da empresa, caso perca ou me seja roubado qualquer dos bens mencionados.

Aquando a rescisão de contrato de trabalho sou responsável por devolver o meu fardamento em bom estado de utilização antes de sair da empresa.

Mais informo ter conhecimento que o não cumprimento do acima exposto poderá implicar ser alvo de uma repreensão por escrito ou processo disciplinar.

Faro, \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / \_\_\_\_

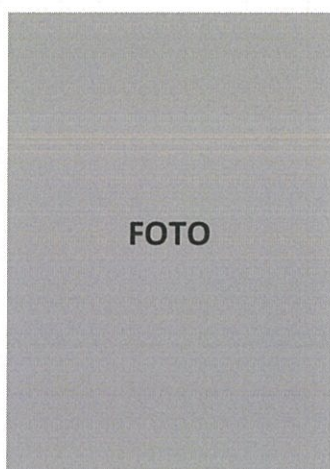
---

**Anexo 12:**  
**Novo Rosto Hotel Faro**

## Novo Rosto do Hotel Faro

(Exemplo)

# RECURSOS HUMANOS



**Nome:** Maria Beatriz Firmino

**Idade:** 24 anos

**Funções:** Estagiária de Recursos Humanos

**Início:** 16 de Janeiro de 2017

***SOZINHOS VAMOS MAIS RÁPIDO MAS JUNTOS VAMOS MAIS LONGE!***

**Anexo 13:**  
**Instrução de Trabalho Reservas**

	<b>PROCEDIMENTO</b>	Page 1 of 6
Proc. – REF. <sup>a</sup> /versão	<i>Salas de Reunião</i>	Data: <u>15/05/2017</u>

## 1 OBJECTIVO E CAMPO DE APLICAÇÃO

O presente procedimento tem como principal objetivo definir o método a seguir quando existem uma ou várias salas reservadas para reuniões e eventos.

O procedimento é aplicável a todos os colaboradores do Hotel Faro que têm influência direta e indireta no processo de reservas de salas bem como no acolhimento do cliente até à sua saída.

## 2 ALTERAÇÕES RELATIVAMENTE À VERSÃO ANTERIOR

Não Aplicável.

## 3 DEFINIÇÕES

OS – Ordem de Serviço

RO – Relatório de Ocorrências

## 4 ABREVIATURAS

Não Aplicável.

## 5 DOCUMENTAÇÃO ASSOCIADA

<i>Designação</i>	<i>Resp.</i>	<i>Suporte</i>	<i>Arquivo</i>
HF.021_00 – Ordem de Serviço	Reservas	P / I	S:\Procedimentos\Salas
HF.022_00 – Relatório de Ocorrências	Colaborador	P / I	S:\Procedimentos\Salas

*P – Papel; I – Informático*

## 6 MODO OPERATÓRIO

Ref.	Atividades	Responsabilidades
01	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Emissão de OS e Envio às secções</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	DEPARTAMENTO DE RESERVAS
02	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Orientação e Preparação de Salas</div> <div style="text-align: center; margin: 5px 0;">↓</div>	DEPARTAMENTO DE RESERVAS

Elaborado:

Aprovado:

Ref.	Atividades	Responsabilidades
03	Limpeza de Sala ↓	GOVERNANTA
04	Montagem de Sala ↓	JOSÉ HENRIQUES/ALBERTO MATEUS
05	Verificação de sala ↓	DEPARTAMENTO DE RESERVAS
06	Conferência de OS ↓	CHEFE DE RECEÇÃO
07	Acolhimento e Recepção do Cliente ↓	CHEFE DE RECEÇÃO
08	Coordenação e apoio ao evento ↓	CHEFE DE RECEÇÃO
09	Pedidos extras do cliente ↓	CHEFE DE RECEÇÃO
10	Coordenação com o F&B ↓	CHEFE DE RECEÇÃO
11	Montagem de Coffee Break e Serviços de F&B ↓	CHEFE/SUB CHEFE DE RESTAURANTE

MQ.027/00

Elaborado:


Aprovado:

Ref.	Atividades	Responsabilidades
12	Verificação do Serviço de F&B	CHEFE DE RECEÇÃO
13	Informar F&B para desmontagem e recolha de material	CHEFE DE RECEÇÃO
14	Desmontagem dos produtos/serviços	CHEFE/SUB CHEFE DE RESTAURANTE
15	Verificação da sala com o cliente antes da sua saída	CHEFE DE RECEÇÃO
16	Informar José Rodrigues/ Alberto Mateus para desmontagem da sala	CHEFE DE RECEÇÃO
17	Desmontagem de Sala	JOSÉ HENRIQUES/ ALBERTO MATEUS
18	Informar Governanta para limpeza da sala	CHEFE DE RECEÇÃO
19	Limpeza de Sala	GOVERNANTA
20	Verificação de sala	CHEFE DE RECEÇÃO

MQ.027/00

Elaborado:

Aprovado:

	<b>PROCEDIMENTO</b>	Page 4 of 6
Proc. – REF.ª/versão	<i>Salas de Reunião</i>	Data: <u>15/05/2017</u>

Ref.	Atividades	Responsabilidades
21	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Relatório do evento</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	CHEFE DE RECEÇÃO
22	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px;">Faturação</div>	CHEFE DE RECEÇÃO OU DEPARTAMENTO DE RESERVAS

MQ.027/00

Elaborado:	Aprovado:
------------	-----------

	<b>PROCEDIMENTO</b>	Page 5 of 6
Proc. – REF.ª/versão	Salas de Reunião	Data: 15/05/2017

REF.	DESCRIÇÃO DA ACTIVIDADE	DOCUMENTAÇÃO ASSOCIADA / RESPONSABILIDADE
01	<b>Emissão de OS e Envio às secções:</b> O departamento de reservas elabora a OS com todos os serviços inerentes à reserva e procede ao envio da mesma para todas as secções intervenientes, por email com <u>aviso de leitura</u> . Informa verbalmente os colegas que não têm correio eletrónico.	OS / DPTO RESERVAS
02	<b>Orientação e Preparação de Salas:</b> O departamento de reservas é responsável por fazer a coordenação e instruir a preparação das salas (Governanta para limpeza da sala; colegas José Henriques/Alberto Mateus para montagem; e todos os demais necessários).	DPTO RESERVAS
03	<b>Limpeza de Sala:</b> A Governanta é responsável por assegurar a limpeza da sala. Aquando a conclusão, deve comunicar ao departamento de reservas que o serviço está terminado.	GOVERNANTA
04	<b>Montagem de Sala – José Henriques/Alberto Mateus:</b> Os colegas José Henriques e/ou Alberto Mateus são responsáveis por assegurar a montagem de sala. Aquando a conclusão, deve comunicar ao departamento de reservas que o serviço está terminado.	JOSÉ HENRIQUES/ ALBERTO MATEUS
05	<b>Verificação de Sala:</b> O departamento de reservas deve efetuar a inspeção à sala para garantir que a mesma reúne as condições para receber o cliente.	DPTO RESERVAS
06	<b>Conferência da OS:</b> A chefe de receção é responsável por conferir a Ordem de Serviço e garantir que os rececionistas ao serviço têm conhecimento dos detalhes do evento.	CHEFE DE RECEÇÃO
07	<b>Acolhimento e Receção do Cliente:</b> A chefe de receção deve nomear um elemento da equipa para fazer a receção e o acompanhamento ao cliente. Esse elemento deverá ser o elo de ligação com o mesmo. Após receber o cliente, deve acompanhá-lo à sala e explicar-lhe o funcionamento dos equipamentos (luzes, ar condicionado, comandos, extensões, aparelhos de som, entre outros...), onde fica o elevador, o Wc, etc. Informar ainda o cliente que será a este elemento que se deverá dirigir para qualquer situação.	CHEFE DE RECEÇÃO
08	<b>Coordenação e apoio ao evento:</b> Sempre que haja troca de turnos durante a permanência do evento, a informação deve ser passada a outro colega, sendo este último a assumir o elo de ligação com o cliente. Pedidos extras ou outro tipo de pedido por parte do cliente durante a sua permanência no Hotel Faro deve ser encaminhado para o “novo” elo de ligação.	CHEFE DE RECEÇÃO
09	<b>Pedidos extras do cliente:</b> Sempre que o cliente solicite algum serviço que não conste da reserva inicial, deve ser indagado o departamento de reservas sobre o valor a cobrar pelo mesmo.	CHEFE DE RECEÇÃO
11	<b>Coordenação com o F&amp;B:</b> Sempre que existam serviços de F&B, a chefe de receção é responsável por <u>antecipadamente</u> confirmar com o F&B (chefe ou sub chefe de restaurante) que está tudo preparado para o serviço. No dia do evento, a chefe de receção, deve também garantir e coordenar esta prestação do serviço.	CHEFE DE RECEÇÃO
12	<b>Montagem de Coffee Break e Serviços de F&amp;B:</b> O Chefe/Sub chefe de restaurante deve eleger um elemento da equipa para lhe transmitir toda a informação relacionada com o evento e proceder à montagem dos serviços. Esse elemento deve informar a chefe de receção logo que a tarefa esteja concluída.	CHEFE/SUB CHEFE DE RESTAURANTE

MQ.027/00

Elaborado:	Aprovado:
------------	-----------

	<b>PROCEDIMENTO</b>	Page 6 of 6
Proc. – REF.ª/versão	<i>Salas de Reunião</i>	Data: <u>15/05/2017</u>

REF.	DESCRIÇÃO DA ACTIVIDADE	DOCUMENTAÇÃO ASSOCIADA / RESPONSABILIDADE
13	<b>Verificação de Serviços de F&amp;B:</b> A chefe de receção é responsável por verificar se o que foi colocado à disposição do cliente corresponde ao pedido do cliente e aos standards do Hotel Faro.	CHEFE DE RECEÇÃO
14	<b>Informar F&amp;B para desmontagem e recolha de material:</b> A chefe de receção é responsável por informar o departamento de F&B da recolha e desmontagem dos equipamentos.	CHEFE DE RECEÇÃO
15	<b>Desmontagem dos produtos/serviços:</b> O F&B assim que receba indicação da receção para a desmontagem dos produtos e serviços, deve agir no imediato (sem prejuízo do restaurante) num menor tempo possível. Deve ser dada indicação da conclusão da tarefa à Receção.	CHEFE/SUB CHEFE DE RESTAURANTE
16	<b>Verificação da sala com o cliente antes da sua saída:</b> O elemento nomeado para o acompanhamento do evento, antes da saída do cliente, deverá, juntamente com o mesmo, verificar as condições em que este deixou a sala e conferir se os equipamentos disponíveis não sofreram qualquer dano, como por exemplo o comando do datashow, equipamento audiovisual, extensões, entre outros.	CHEFE DE RECEÇÃO
17	<b>Informar José Rodrigues/ Alberto Mateus para desmontagem da sala:</b> A receção fica responsável por informar o(s) colega(a) José Henriques/Alberto Mateus para proceder à desmontagem de sala após a saída do cliente. A sala deve ficar desmontada no próprio dia (sempre que possível).	CHEFE DE RECEÇÃO
18	<b>Desmontagem de sala:</b> Os colegas José Henriques e/ou Alberto Mateus são responsáveis por assegurar a desmontagem de sala. Aquando a conclusão, deve comunicar à receção que o serviço está concluído. As salas de reuniões/eventos devem ficar no próprio dia desmontadas (sempre que possível).	JOSÉ HENRIQUES/ ALBERTO MATEUS
19	<b>Informar Governanta para limpeza da sala:</b> A receção fica responsável por informar a Governanta para proceder à limpeza de sala após a saída do cliente, a sala deve ficar limpa no próprio dia (sempre que possível).	CHEFE DE RECEÇÃO
20	<b>Limpeza de Sala:</b> A Governanta é responsável por assegurar a limpeza da sala. Aquando a conclusão, deve comunicar à receção que o serviço está concluído. As salas de reuniões/eventos devem ficar limpas no próprio dia (sempre que possível).	GOVERNANTA
21	<b>Verificação de sala:</b> A Receção é responsável por verificar o estado da sala e garantir que está pronta para venda.	CHEFE DE RECEÇÃO
21	<b>Relatório do Evento:</b> Durante o evento, o elemento da receção nomeado para o acompanhamento do cliente, deverá emitir um relatório de ocorrências no decorrer do mesmo e proceder ao envio para o departamento de reservas, chefe de restaurante, chefe executivo, RP, Hostess, Rita Guerreiro e em cc: Dra. Sofia Hipólito.	CHEFE DE RECEÇÃO
22	<b>Faturação de Reserva de Sala:</b> A faturação do evento é da responsabilidade da chefe de receção, sempre que o pagamento seja imediato. Em eventos a crédito, a responsabilidade de faturar é do departamento de reservas.	DPTO RESERVAS OU CHEFE DE RESERVAS

MQ.027/00

Elaborado:	Aprovado:
------------	-----------

**Anexo 14:**  
**Instrução de Trabalho Cozinha e Restaurante**

	<b>PROCEDIMENTO</b>	Page 1 of 4
Proc. – REF.ª/versão	<i>Cozinha e Restaurante</i>	Data: <u>21/06/2017</u>

## 1 OBJECTIVO E CAMPO DE APLICAÇÃO

O presente procedimento tem como principal objetivo definir o método a seguir para uma melhor organização de sala e cozinha perante o cliente.

O procedimento é aplicável a todos os colaboradores do Hotel Faro que integram nas equipas de cozinha e restaurante e que têm influência direta e indireta no processo de serviço ao cliente.

## 2 ALTERAÇÕES RELATIVAMENTE À VERSÃO ANTERIOR

Não Aplicável.

## 3 DEFINIÇÕES

OS – Ordem de Serviço

RO – Relatório de Ocorrências

## 4 ABREVIATURAS

Não Aplicável.

## 5 DOCUMENTAÇÃO ASSOCIADA

Não Aplicável.

## 6 MODO OPERATÓRIO

Ref.	Atividades	Responsabilidades
01	Briefing antes do serviço de Almoço e Jantar ↓	RESPONSÁVEL DE COZINHA RESPONSÁVEL DE SALA
02	Serviço de Roda ↓	CHEFE DE SALA
03	Relógio de Alerta ↓	COLABORADOR QUE ESTÁ NA RODA
Elaborado:		Aprovado:

MQ.027/00

	<b>PROCEDIMENTO</b>	Page 2 of 4
Proc. – REF.ª/versão	<i>Cozinha e Restaurante</i>	Data: <u>21/06/2017</u>

Ref.	Atividades	Responsabilidades
04	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Limite do Número de Pessoas</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	CHEFE DE COZINHA
05	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Registo de Ocorrências</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	HOSTESS
06	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">½ Doses</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	CHEFE DE SALA
07	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Reclamação do Cliente</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	CHEFE DE COZINHA
08	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Interação com os clientes</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	CHEFE DE COZINHA
09	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Menu de Degustação</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	COLABORADORES DA SALA
10	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Recolha Loiça dos VIPs</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	COLABORADORES DA SALA
11	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Recolha Loiça dos VIPs</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	COLABORADORES DA COPA
12	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">VIPs</div>	COLABORADORA TURN DOWN

MQ.027/00

Elaborado: <div style="text-align: center;">↓</div>	Aprovado:
---	-----------

	<b>PROCEDIMENTO</b>	Page 3 of 4
Proc. – REF.ª/versão	<i>Cozinha e Restaurante</i>	Data: <u>21/06/2017</u>

Ref.	Atividades	Responsabilidades
13	Balcão de Depósito da Loiça Suja ↓	COPA
14	Depósito de Loiça Suja ↓	COLABORADORES SALA
15	Fardamento ↓	CHEFE DE SALA

REF.	DESCRIÇÃO DA ACTIVIDADE	DOCUMENTAÇÃO ASSOCIADA / RESPONSABILIDADE
01	<b>Briefing antes do serviço de almoço e jantar</b> – Os responsáveis de cozinha e de sala, 10 min antes do início do almoço e do jantar, devem fazer um briefing sobre o serviço que vão prestar.	RESPONSÁVEL DE COZINHA RESPONSÁVEL DE SALA
02	<b>Serviço de Roda</b> – Durante o jantar, o serviço de roda é assegurado por um elemento da equipa do restaurante a destinar pelo chefe de sala	CHEFE DE SALA
03	<b>Relógio de Alerta</b> – O Relógio de Alerta para o serviço de cozinha tem que estar com a pessoa de serviço na roda.	COLABORADOR QUE ESTÁ NA RODA
04	<b>Limite do Número de Pessoas</b> – A última palavra sobre o número de pessoas a aceitar para o jantar é do Chefe de Cozinha. Sempre que algum cliente seja recusado, a situação deve ser justificada à Hostess de serviço.	CHEFE DE COZINHA
05	<b>Registo de Ocorrências</b> – A Hostess de serviço deverá registar no relatório de serviço situações como a referida no ponto acima.	HOSTESS
06	<b>½ Doses</b> – Não é permitido servir ½ doses. No entanto há a possibilidade de partilha de pratos na mesa de acordo com as diretrizes do chefe de sala.	CHEFE DE SALA
07	<b>Reclamação do Cliente</b> – Sempre que exista por parte do cliente qualquer tipo de descontentamento referente ao serviço ou qualidade da cozinha, o chefe de cozinha deve dirigir-se à mesa para falar com o cliente.	CHEFE DE COZINHA

MQ.027/00

Elaborado:	Aprovado:
------------	-----------

	<b>PROCEDIMENTO</b>	Page 4 of 4
Proc. – REF.ª/versão	<i>Cozinha e Restaurante</i>	Data: <u>21/06/2017</u>

REF.	DESCRIÇÃO DA ACTIVIDADE	DOCUMENTAÇÃO ASSOCIADA / RESPONSABILIDADE
08	<b>Interação com os clientes</b> – No final dos jantares e sempre que possível, o chefe de cozinha deve de ir à sala interagir com os clientes e recolher o feedback sobre as refeições, passando essa mesma informação à Hostess de serviço.	CHEFE DE COZINHA
09	<b>Menu de Degustação</b> – Os colaboradores da sala devem informar os clientes que o menu de degustação está disponível até às 21H30. No entanto, sempre é possível, o menu de degustação deverá ser servido após esse horário e sempre que um cliente se dirija ao nosso Restaurante Ria Formosa, com o intuito de provar o menu de degustação, deve ser servido, independentemente da hora.	COLABORADORES DA SALA
10	<b>Recolha Loiça dos VIPs</b> – Diariamente, até ao 12H30 a recolha da loiça dos VIPs depositada no refeitório deve ser feita pela equipa da sala.	COLABORADORES DA SALA
11	<b>Recolha Loiça dos VIPs</b> – Diariamente, até às 18H a recolha da loiça dos VIPs depositada no refeitório deve ser feita pela equipa da copa.	COLABORADORES DA COPA
12	<b>VIPs</b> – Os VIPs devem ser preparados pela equipa de cozinha e equipa da sala para depois de finalizados serem recolhidos pela funcionária ao serviço no turn down.	COLABORADORA TURN DOWN
13	<b>Balcão de Depósito da Loiça Suja</b> – A equipa da copa tem de assegurar que no início das refeições, o balcão de depósito da loiça suja está limpo e totalmente disponível.	COPA
14	<b>Depósito de Loiça Suja</b> – O Staff da sala compromete-se a depositar a loiça suja na copa de forma organizada de modo a garantir que a mesma não sofre danos.	COLABORADORES SALA
15	<b>Fardamento</b> – O responsável de serviço na sala deve garantir que todos os seus colaboradores se apresentam ao serviço devidamente apresentados, fardados, limpos, barba desfeita e roupa e sapatos em condições, adequados ao nível do nosso Restaurante. Sempre que tal não aconteça, deve mandar o colaborador para casa, alertando que, pelo incumprimento desta regra, será descontado o tempo de ausência até retornar ao serviço. A situação referida anteriormente deve ser comunicada de imediato à direcção.	CHEFE DE SALA

**É PROIBIDO FUMAR DURANTE A HORA DO SERVIÇO.**

DURANTE O PERÍODO DE ALMOÇOS E JANTARES EM QUE O RESTAURANTE ESTÁ ABERTO É PROIBIDO FUMAR EM QUALQUER ZONA DO HOTEL.

Elaborado:	Aprovado:
------------	-----------

**Anexo 15:**  
**Descrição e Análise de Função: Agente de Reservas**

## Agente de Reservas

Nome: \_\_\_\_\_

Idade: \_\_\_\_\_ anos

No Hotel Faro, Lda. desde: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Quadro 1 – Descrição da função Agente de Reservas

DESCRIÇÃO DA FUNÇÃO
<b>Empresa:</b> Hotel Faro - Hotmanagement Exploração e Gestão Hoteleira, Lda.
<b>Designação da Função:</b> Agente de Reservas
<p><b>Enquadramento Orgânico:</b></p> <p>A função é exercida dentro do departamento de Reservas na dependência direta do(a) Chefe de Reservas. A função requiere relações funcionais com todos os departamentos da organização.</p>
CONTEÚDO DA FUNÇÃO
<p><b>Equipamento e material utilizado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Computador;</li> <li>- Impressora e Scanner;</li> <li>- Telefone;</li> <li>- Material de desgaste rápido;</li> </ul>
<p><b>Descrição sumária da função:</b></p> <p>O trabalhador tem a responsabilidade do registo de reservas de quartos, salas de reunião e refeições para o restaurante, que chegam de diferentes meios de comunicação, nomeadamente telefone e email, registar, organizar e cobrar pedidos de reserva e prestar serviço de qualidade e personalizado de acordo com as necessidades e expectativas dos clientes.</p>
<p><b>Descrição detalhada da função:</b></p> <p>A Agente de Reservas desenvolve funções de apoio:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Dá cotação aos clientes sobre as tarifas de cada tipo de quarto bem como de salas de reuniões;</li> <li>II. Faz e cobra as reservas, deixa os comentários relevantes para o futuro no sistema operativo SHIOT;</li> <li>III. Identifica e verifica a disponibilidade de quartos e mantém as informações atualizadas todos os dias;</li> <li>IV. Faz alterações e notificações, regista cancelamentos de reservas;</li> <li>V. Mantem uma comunicação ativa com o departamento de receção;</li> <li>VI. Realiza o controlo de pagamentos e garantias feitas pelos clientes;</li> <li>VII. Cumpre os compromissos assumidos com o cliente dentro do tempo prometido.</li> <li>VIII. Fornecer informações ao cliente sobre dúvidas e questões sobre as ofertas, condições de alojamento, ginásio e spa, restaurante e outros serviços e produtos à disposição dos mesmos;</li> <li>IX. Informar o superior hierárquico as sugestões recebidas e propor maneiras de implementá-las;</li> </ol>

X.	Implementar políticas e procedimentos, normas e padrões de qualidade e higiene e segurança do serviço;
XI.	Participar de processos de melhoria contínua;
XII.	Ajudar os funcionários da receção no processo de check-in / check-out, quando necessário;
XIII.	Forte conhecimento das instalações Hotel Faro e dos serviços à disposição dos clientes;
XIV.	Preparação de salas de reuniões;
XV.	Dá indicação de reservas para restaurante ou grupos ao departamento de cozinha e restaurante;
XVI.	Quando existe grupos ou outra ocorrência considerada “especial” é realizada uma ordem de serviço com os intervenientes à organização;
XVII.	Encaminhar a ordem de serviço às secções intervenientes;
XVIII.	Coordenação com o Housekeeping para indicação de limpeza após a realização de coffee break, welcome drink, ou ocupação de salas de reunião.

Quadro 2 – Análise da função Agente de Reservas

ANÁLISE DA FUNÇÃO	
<b>REQUISITOS MENTAIS</b>	<b>Perfil Básico:</b> - <b>Formação/Qualificação mínima necessária:</b> Licenciatura em Turismo, Ciências da Comunicação (ou equivalente) - <b>Experiência mínima necessária:</b> 2 anos de experiência na área - <b>Género:</b> Masculino ou Feminino.
	<b>Perfil Preferencial:</b> - <b>Formação/qualificação:</b> Licenciatura em Turismo, Ciências da Comunicação (ou equivalente) - <b>Experiência profissional:</b> 3 a 4 anos de experiência na área - <b>Género:</b> Masculino ou Feminino.
	<b>Competências Técnicas:</b> Domínio da Língua Portuguesa (nível C2), Espanhola (nível B2), Inglesa (nível C1) e Francês (B2) escrito e falado (União Europeia, 2004-2013);
	<b>Competências Comportamentais:</b> Dinamismo, espírito de equipa, elevada capacidade de comunicação e de trabalho, de organização, sentido de responsabilidade e autonomia no trabalho; capacidade de planeamento e organização, resistência ao stress e rapidez de execução.
<b>Requisitos Físicos</b>	Não tem requisitos físicos assinaláveis.
<b>Responsabilidades:</b> Atua com ética no exercício da função sigilo profissional, relacionamento com colegas e superiores. Confidencialidade nas práticas da entidade empregadora, quer sejam relativos aos seus trabalhadores, clientes ou pessoas que com ela entrem em relações, nomeadamente processos de trabalho, planeamento de	

tarefas e o modo de execução. Em especial, não divulgará a quaisquer terceiros informações sobre o tipo de clientes, as suas ações dentro do hotel nem os serviços prestados com os mesmos, nem de tarifas aplicadas e descontos aplicados;

**Condições de Trabalho:**

Contrato de trabalho a termo certo de 40H de trabalho semanal distribuídas por cinco dias e meio, com uma hora de descanso para almoço por dia. O empregador poderá, quando o interesse da empresa o exigir, unilateralmente, alterar o Horário de Trabalho do Trabalhador, sendo abrangido pelo regime de adaptabilidade.

**Motivações:**

Integração em equipa profissional e motivada; Formação contínua especializada na área de atividade; possibilidade de integração na carreira e na organização; renumeração fixa mensal acrescido do subsídio de alimentação; Possibilidade de progredir na carreira e integração dentro da organização.

**Anexo 16:**  
**Descrição e Análise de Função: Barman**

## Barman

Nome: \_\_\_\_\_

Idade: \_\_\_\_\_ anos

No Hotel Faro, Lda. desde: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Quadro 1 – Descrição da função Barman

DESCRIÇÃO DA FUNÇÃO
<b>Empresa:</b> Hotel Faro - Hotmanagement Exploração e Gestão Hoteleira, Lda.
<b>Designação da Função:</b> Barman
<p><b>Enquadramento Orgânico:</b></p> <p>A função é exercida dentro do departamento de Bar na dependência direta do(a) Chefe de Bar. A função requer relações funcionais com todos os departamentos da organização.</p>
CONTEÚDO DA FUNÇÃO
<p><b>Equipamento e material utilizado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- T-shirt;</li> <li>- Suspensórios;</li> <li>- Material necessário à execução de tarefas;</li> </ul>
<p><b>Descrição sumária da função:</b></p> <p>Executa o serviço de bar no Cosmopolitan Rooftop Bar do Hotel Faro. Deverá estar apto a preparar bebidas, colabora ativamente na gestão diária do bar; Responsável pela emissão e controlo das contas de consumo, colabora na execução dos inventários zela pela limpeza e bom estado das condições do Bar.</p>
<p><b>Descrição detalhada da função:</b></p> <p>A Barman desenvolve funções de apoio:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Assegurar a gestão corrente de aprovisionamento e armazenagem do bar;</li> <li>II. Verificar e preparar as condições de utilização e limpeza dos equipamentos e utensílios utilizados no serviço de bar;</li> <li>III. Atender clientes, à mesa e no balcão, preparar e servir bebidas;</li> <li>IV. Acolher os clientes e encaminhar os mesmos para as mesas caso necessário;</li> <li>V. Apresentar a carta de bar e registar os pedidos feitos pelos clientes;</li> <li>VI. Dar a sua opinião/sugestão caso lhe seja solicitada;</li> <li>VII. Preparar os produtos utilizados na preparação e decoração das bebidas;</li> <li>VIII. Preparar e servir bebidas simples ou compostas;</li> <li>IX. Arrumação das instalações do bar;</li> <li>X. Prepara cafés, chás e outras infusões e serve sanduíches, simples ou compostas, frias ou quentes;</li> <li>XI. Elabora ou solicita a emissão das contas dos consumos observando as tabelas de preços em vigor, e procede ao respetivo recebimento tendo em conta as instruções relativas a descontos, gratuitidades e tratamentos especiais;</li> <li>XII. Limpar áreas e equipamentos de serviço ao bar;</li> <li>XIII. Colabora na organização e funcionamento de refeições, de banquetes, entre</li> </ol>

	outros;
XIV.	Apoiar no reabastecimento do bar (bebidas, copos, etc.)
XV.	Pode cuidar do asseio e higiene dos utensílios de preparação e serviço de bebidas;
XVI.	Atender e resolver reclamações de clientes tendo em conta a necessidade de assegurar um bom clima racional;
XVII.	Pode proceder à requisição junto do Chefe de Bar, dos artigos necessários ao funcionamento e à reconstituição das existências;
XVIII.	Procede ou colabora na execução de inventários periódicos do estabelecimento ou secção;
XIX.	Servir as bebidas à mesa/esplanada/Piscina;
XX.	Verificar idade dos clientes para não vender bebidas alcoólicas a menores;
XXI.	Tomar medidas para evitar problemas derivados do consumo excessivo de bebidas alcoólicas;

Quadro 2 – Análise da função Barman

ANÁLISE DA FUNÇÃO	
<b>REQUISITOS MENTAIS</b>	<p><b>Perfil Básico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Formação/Qualificação mínima necessária:</b> IV Nível de Gestão Hoteleira Restauração e Bebidas (ou equivalente);</li> <li>- <b>Experiência mínima necessária:</b> 2 anos de experiência na área</li> <li>- <b>Género:</b> Masculino ou Feminino.</li> </ul>
	<p><b>Perfil Preferencial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Formação/qualificação:</b> V Nível de Gestão Hoteleira Restauração e Bebidas (ou equivalente);</li> <li>- <b>Experiência profissional:</b> 2 a 3 anos de experiência na área</li> <li>- <b>Género:</b> Masculino ou Feminino.</li> </ul>
	<p><b>Competências Técnicas:</b></p> <p>Domínio da Língua Portuguesa (nível C2), Espanhola (nível B2), Inglesa (nível C1) e Francês (B1) falado (União Europeia, 2004-2013); Informática aplicada ótica do utilizador. Domínio técnico da área da restauração.</p>
	<p><b>Competências Comportamentais:</b></p> <p>Dinamismo, espírito de equipa, elevada capacidade de comunicação e de trabalho, de organização, sentido de responsabilidade e autonomia no trabalho; capacidade de planeamento e organização, resistência ao stress e rapidez de execução.</p>
<b>Requisitos Físicos</b>	Necessária resistência física, trabalho realizado essencialmente de pé e parado por longos períodos de tempo.
<p><b>Responsabilidades:</b> Atuar com ética no exercício da função: imagem profissional, imagem da organização, sigilo profissional. Conhecer os aspetos legais da profissão. Confidencialidade nas práticas da entidade empregadora, quer sejam relativos aos</p>	

seus trabalhadores, clientes ou pessoas que com ela entrem em relações, nomeadamente processos de trabalho, planeamento de tarefas e o modo de execução. Em especial, não divulgará a quaisquer terceiros informações sobre o tipo de cocktails e o seu composto, bem como a partilha e criação de (novos) produtos da carta.

**Condições de Trabalho:**

Contrato de trabalho a termo certo de 40H de trabalho semanal distribuídas por cinco dias e meio, por turnos. O empregador poderá, quando o interesse da empresa o exigir, unilateralmente, alterar o Horário de Trabalho do Trabalhador, sendo abrangido pelo regime de adaptabilidade.

**Motivações:**

Integração em equipa jovem e profissional; Formação contínua especializada na área de atividade; possibilidade de integração na carreira e na organização; renumeração fixa mensal acrescido do subsídio de alimentação; atribuição de fardamento adequado e material necessário à profissão. Prémio mensal variável em função das gorjetas; Acesso a formação complementar; Possibilidade de progredir na carreira e integração dentro da organização.

**Anexo 17:**  
**Descrição e Análise de Função: Chefe Executivo**

## Chefe Executivo

Nome: \_\_\_\_\_

Idade: \_\_\_\_\_ anos

No Hotel Faro, Lda. desde: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Quadro 1 – Descrição da função Chefe Executivo

DESCRIÇÃO DA FUNÇÃO
<b>Empresa:</b> Hotel Faro - <i>Hotmanagement</i> Exploração e Gestão Hoteleira, Lda.
<b>Designação da Função:</b> Chefe Executivo
<p><b>Enquadramento Orgânico:</b></p> <p>A função é exercida dentro do departamento de Cozinha na dependência direta do Diretora(a) Geral. A função requiere relações funcionais com todos os departamentos da organização.</p>
CONTEÚDO DA FUNÇÃO
<p><b>Equipamento e material utilizado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fardamento;</li> <li>- Computador;</li> <li>- <i>Scanner</i> e Impressora;</li> <li>- Telefone;</li> <li>- Material de desgaste rápido;</li> </ul>
<p><b>Descrição sumária da função:</b></p> <p>O chefe Executivo organiza, coordena e controla todas as atividades que se desenrolam na cozinha. Tem de planear e organizar a produção de refeições diárias ou de eventos especiais. Planeia a aquisição dos produtos alimentares necessários em função do número de refeições a produzir e os stocks existentes. Faz o planeamento de recursos humanos necessários à atividade em função do fluxo de trabalho.</p>
<p><b>Descrição detalhada da função:</b></p> <p>O Chefe Executivo desenvolve funções:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Organizar, coordenar, dirigir e verificar os trabalhos da cozinha;</li> <li>II. Elaborar ou contribuir para a elaboração das ementas;</li> <li>III. Dá instruções ao pessoal da cozinha sobre a preparação e confeção dos pratos bem como as quantidades a servir com base na carta implementada no Hotel Faro;</li> <li>IV. Assegura-se da perfeição dos pratos e da sua concordância com o estabelecido;</li> <li>V. Verifica a ordem e a limpeza quer da cozinha quer na copa bem como dos utensílios usados;</li> <li>VI. Estabelece os turnos de trabalho e elabora horários;</li> <li>VII. Faz entrevista e a seleção de pessoal para a secção de cozinha;</li> <li>VIII. Faz a comunicação ao departamento dos Recursos Humanos de admissões para a equipa, rescisões, ausências, férias e folgas trabalhadas;</li> <li>IX. Responsável pelas compras de cozinha;</li> <li>X. Aprovisiona todos os produtos necessários à atividade no departamento de</li> </ol>

	cozinha;
XI.	Comunica as necessidades de stock ao departamento de Controlo;
XII.	Estabelece instruções de trabalho para o bom funcionamento com a equipa de trabalho;
XIII.	Auxilia a cozinha no Beach Club – Hotel Faro durante o tempo de funcionamento;
XIV.	Gere o plafond disponibilizado para a cozinha para as eventualidades no departamento;
XV.	Elabora e confeciona, sempre que necessário, os pratos de restaurante;
XVI.	Dá formação aos novos colaboradores;

Quadro 2 – Análise da função Chefe Executivo

ANÁLISE DA FUNÇÃO	
<b>REQUISITOS MENTAIS</b>	<b>Perfil Básico:</b> - Formação/Qualificação mínima necessária: N/A - Experiência mínima necessária: N/A - Género: N/A
	<b>Perfil Preferencial:</b> - Formação/qualificação: Licenciatura em Cozinha (ou equivalente) - Experiência profissional: 5 a 6 anos de experiência - Género: Masculino ou Feminino.
	<b>Competências Técnicas:</b> Domínio da Língua Portuguesa (nível C2), Espanhola (nível B2) e Inglesa (nível C1) escrito e falado (União Europeia, 2004-2013); Domínio intermédio nos <i>softwares</i> : Office Word e Excel bem como sistemas operativos: Windows na ótica do utilizador.
	<b>Competências Comportamentais:</b> Dinamismo, criatividade, espírito de equipa, elevada capacidade de comunicação e de trabalho, de organização e orientação para objetivos, sentido de responsabilidade e autonomia no trabalho; capacidade de planeamento e organização, resistência ao stresse e rapidez de execução.
<b>Requisitos Físicos</b>	Trabalho maioritariamente de pé, sendo necessário alguma resistência física. Necessário ter um sentido apurado no paladar e olfato.
<b>Responsabilidades:</b> Confidencialidade nas práticas da entidade empregadora, quer sejam relativos aos seus trabalhadores, clientes ou pessoas que com ela entrem em relações, nomeadamente processos de trabalho, planeamento de tarefas e o modo de execução. Todo e qualquer assunto tratado em reuniões não será divulgado a colegas e terceiros, salvo indicação da Direção. Em especial, não divulgará técnicas utilizadas para a confeção de pratos nem o modo com são elaborados e apresentados.	
<b>Condições de Trabalho:</b> Contrato de trabalho a termo certo; 40 horas de trabalho semanal, por turnos;	

ambiente de trabalho com luz natural e artificial; climatização adequada;

**Motivações:**

Integração em equipa jovem e profissional; Formação contínua especializada na área de atividade; possibilidade de integração na carreira e na organização; renumeração fixa mensal; Remuneração fixa acrescido do subsídio de alimentação;

**Anexo 18:**  
**Descrição e Análise de Função: Copeiro**

### Copeiro(a)

Nome: \_\_\_\_\_

Idade: \_\_\_\_\_ anos

No Hotel Faro, Lda. desde: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Quadro 1 – Descrição da função Copeiro(a)

DESCRIÇÃO DA FUNÇÃO
<b>Empresa:</b> Hotel Faro - Hotmanagement Exploração e Gestão Hoteleira, Lda.
<b>Designação da Função:</b> Copeiro(a)
<p><b>Enquadramento Orgânico:</b></p> <p>A função é exercida dentro do departamento de Cozinha na dependência direta do Chefe Executivo e na sua ausência o Chefe de Cozinha. A função requiere relações funcionais com todos os departamentos da organização.</p>
CONTEÚDO DA FUNÇÃO
<p><b>Equipamento e material utilizado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- T-shirt</li> <li>- Avental</li> <li>- Touca</li> </ul>
<p><b>Descrição sumária da função:</b></p> <p>Exerce funções na cozinha do Hotel Faro ou Beach Club – Hotel Faro. Prepara alimentos e arruma bandejas e mesas. Recolhe utensílios e equipamentos utilizados, promovendo a limpeza, higienização e conservação da copa e da cozinha.</p>
<p><b>Descrição detalhada da função:</b></p> <p>O(a) copeiro(a) desenvolve funções de apoio:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Manter a ordem e a limpeza do local de trabalho, seguindo normas e instruções já estipuladas;</li> <li>II. Executar o polimento dos talheres, vasilhas e outros utensílios da copa;</li> <li>III. Organizar os talheres polidos pela sua tipologia;</li> <li>IV. Fazer o arranque dos aparelhos elétricos utilizados no serviço de alimentação (micro-ondas, fogão entre outros da mesma natureza), obedecendo a instruções de uso;</li> <li>V. Auxiliar o cozinheiro, quando solicitado, no preparo de refeições;</li> <li>VI. Cuidar da higienização de utensílios, equipamentos e local de trabalho.</li> <li>VII. Executar o tratamento e descarte dos resíduos de materiais provenientes do local de trabalho e coloca-los nos contentores do lixo localizado no resto chão.</li> <li>VIII. Zelar pela guarda e conservação, manutenção dos equipamentos utilizados no trabalho.</li> <li>IX. Ter sempre o local de trabalho desimpedido, limpo e arrumado;</li> <li>X. Executar outras tarefas de mesma natureza e nível de dificuldade;</li> </ol>

Quadro 2 – Análise da função Copeiro(a)

ANÁLISE DA FUNÇÃO	
<b>REQUISITOS MENTAIS</b>	<b>Perfil Básico:</b> - <b>Formação/Qualificação mínima necessária:</b> 4º ano - <b>Experiência mínima necessária:</b> N/A - <b>Género:</b> Masculino ou Feminino.
	<b>Perfil Preferencial:</b> - <b>Formação/qualificação:</b> 9 º ano (ou equivalente); - <b>Experiência profissional:</b> 1 a 2 anos de experiência - <b>Género:</b> Masculino ou Feminino.
	<b>Competências Técnicas:</b> Domínio da Língua Portuguesa (nível B2) escrito e falado (União Europeia, 2004-2013);
	<b>Competências Comportamentais:</b> Dinamismo, criatividade, espírito de equipa, elevada capacidade de comunicação e de trabalho, autonomia no trabalho; capacidade organização, resistência ao stresse, rapidez de execução.
<b>Requisitos Físicos</b>	Trabalho realizado maioritariamente de pé, pelo que é necessário alguma resistência física bem como psicológica. Necessário ter um sentido apurado no paladar e olfato.
<b>Responsabilidades:</b> Confidencialidade nas práticas da entidade empregadora, quer sejam relativos aos seus trabalhadores, clientes ou pessoas que com ela entrem em relações, nomeadamente processos de trabalho, planeamento de tarefas e o modo de execução. Em especial, não divulgará técnicas utilizadas para a confeção de pratos nem o modo com são elaborados e apresentados.	
<b>Condições de Trabalho:</b> Contrato de trabalho a termo certo; 40 horas de trabalho semanal, por turnos; ambiente de trabalho com luz natural e artificial;	
<b>Motivações:</b> Integração em equipa jovem e profissional; Formação contínua especializada na área de atividade; possibilidade de integração na carreira e na organização; renumeração fixa mensal; Remuneração fixa acrescido do subsídio de alimentação;	

**Anexo 19:**  
**Descrição e Análise de Função: Cozinheiro 1ª**

### Cozinheiro 1<sup>a</sup>

Nome: \_\_\_\_\_

Idade: \_\_\_\_\_ anos

No Hotel Faro, Lda. desde: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Quadro 1 – Descrição da função Cozinheiro 1<sup>a</sup>

DESCRIÇÃO DA FUNÇÃO
<b>Empresa:</b> Hotel Faro - <i>Hotmanagement</i> Exploração e Gestão Hoteleira, Lda.
<b>Designação da Função:</b> Cozinheiro 1 <sup>a</sup>
<p><b>Enquadramento Orgânico:</b></p> <p>A função é exercida dentro do departamento de Cozinha na dependência direta do Chefe Executivo e na sua ausência com o Chefe de Cozinha. A função requer relações funcionais com todos os departamentos da organização.</p>
CONTEÚDO DA FUNÇÃO
<p><b>Equipamento e material utilizado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Jaleca</li> <li>- Avental</li> <li>- Touca</li> <li>- Conjunto de Facas</li> </ul>
<p><b>Descrição sumária da função:</b></p> <p>Desempenha funções no Hotel Faro ou no Beach Club – Hotel Faro. Preparar os alimentos, observando os métodos de cozimento e padrões de qualidade. Auxiliar na organização e supervisão dos serviços de cozinha. Planear, preparar e cozinhar pratos a partir de receitas ou sob instrução do chefe executivo ou do chefe de cozinha.</p>
<p><b>Descrição detalhada da função:</b></p> <p>O Cozinheiro desenvolve funções de apoio:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Coordenar as atividades relacionadas ao preparo das refeições bem como no auxílio do trabalho do chefe de cozinha;</li> <li>II. Fazer a preparação da mise-un-place;</li> <li>III. Verificar a qualidade dos alimentos e trabalha de acordo os padrões implementados;</li> <li>IV. Regular temperatura de fornos, grelhadores e outros equipamentos de cozinha;</li> <li>V. Inspeccionar e executar a limpeza da cozinha e equipamentos, para cumprimento das normas de segurança e de higiene;</li> <li>VI. Orientar auxiliares no pré-preparo de refeições, supervisionando tarefas executadas, para manter o padrão de qualidade do serviço.</li> <li>VII. Efetuar o controle da quantidade dos produtos, verificando nível de stocks dos que estão sujeitos a deterioração para providenciar as reposições necessárias;</li> <li>VIII. Zelar pela higiene nos trabalhos da cozinha, aplicando métodos corretos de manipulação, higienização e conservação de alimentos, bem como providenciando a limpeza de equipamentos, instalações e utensílios.</li> <li>IX. Decorar e empratrar os pratos;</li> </ol>

X.	Fazer o arranque de aparelhos ou equipamentos de preparo e manipulação de géneros alimentícios, aparelhos de aquecimento ou refrigeração;
XI.	Comunicar ao superior imediato as irregularidades encontradas na qualidade da mercadoria entregue para cozimento, bem como sobre a necessidade de reparo e reposição de utensílios, equipamentos e instalações de cozinha.
XII.	Zelar pela segurança individual e coletiva, utilizando equipamentos de proteção apropriados, quando da execução dos serviços.
XIII.	Zelar pela guarda, conservação, manutenção e limpeza dos equipamentos, instrumentos e materiais utilizados, bem como do local de trabalho.
XIV.	Executar tratamento e despejo de resíduos de materiais provenientes de seu local de trabalho
XV.	Executar outras tarefas correlatas, conforme necessidade ou a critério do superior hierárquico;
XVI.	Deverá conhecer o menu de restaurante, nome dos pratos, a sua composição e confeção sem o auxílio de qualquer instrução de trabalho;

Quadro 2 – Análise da função Cozinheiro

ANÁLISE DA FUNÇÃO	
<b>REQUISITOS MENTAIS</b>	<b>Perfil Básico:</b> - <b>Formação/Qualificação mínima necessária:</b> 12º ano (ou equivalente) - <b>Experiência mínima necessária:</b> 1 a 2 anos de experiência; - <b>Género:</b> Masculino ou Feminino.
	<b>Perfil Preferencial:</b> - <b>Formação/qualificação:</b> Licenciatura em Cozinha (ou equivalente); - <b>Experiência profissional:</b> 2 a 3 anos de experiência - <b>Género:</b> Masculino ou Feminino.
	<b>Competências Técnicas:</b> Domínio da Língua Portuguesa (nível C1) escrito e falado, Inglês (B1) escrito e falado (União Europeia, 2004-2013); Conhecimentos básicos linguísticos associados à profissão.
	<b>Competências Comportamentais:</b> Dinamismo, criatividade, espírito de equipa, elevada capacidade de comunicação e de trabalho, de organização e orientação para objetivos, sentido de responsabilidade e autonomia no trabalho; capacidade de planeamento e organização, resistência ao stresse, rapidez de execução e autocontrolo.
<b>Requisitos Físicos</b>	Trabalho realizado de pé, pelo que é necessário resistência física bem como psicológica. Necessário ter um sentido apurado no paladar e olfato.
<b>Responsabilidades:</b> Confidencialidade nas práticas da entidade empregadora, quer sejam relativos aos seus trabalhadores, clientes ou pessoas que com ela entrem em relações, nomeadamente processos de trabalho, planeamento de tarefas e o modo de execução. Em especial, não divulgará técnicas utilizadas para a confeção de pratos	

nem o modo com são elaborados e apresentados.

**Condições de Trabalho:**

Contrato de trabalho a termo certo; 40 horas de trabalho semanal, por turnos; ambiente de trabalho com luz artificial; O empregador poderá, quando o interesse da empresa o exigir, unilateralmente, alterar o Horário de Trabalho do Trabalhador, sendo abrangido pelo regime de adaptabilidade.

**Motivações:**

Integração em equipa jovem e profissional; Formação contínua especializada na área de atividade; possibilidade de integração na carreira e na organização; renumeração fixa mensal; Remuneração fixa acrescido do subsídio de alimentação;

**Anexo 20:**  
**Descrição e Análise de Função: E-commerce**

## E-Commerce

Nome: \_\_\_\_\_

Idade: \_\_\_\_\_ anos

No Hotel Faro, Lda. desde: \_\_\_\_\_

Quadro 1 – Descrição da função ECommerce

DESCRIÇÃO DA FUNÇÃO
<b>Empresa:</b> Hotel Faro - <i>Hotmanagement</i> Exploração e Gestão Hoteleira, Lda.
<b>Designação da Função:</b> ECommerce
<p><b>Enquadramento Orgânico:</b></p> <p>A função é exercida dentro do departamento Comercial na dependência direta do(a) Diretor(a) Comercial. A função requer relações funcionais com todos os departamentos da organização.</p>
CONTEÚDO DA FUNÇÃO
<p><b>Equipamento e material utilizado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Computador;</li> <li>- <i>Scanner</i> e Impressora;</li> <li>- Telefone;</li> <li>- Material de Desgaste Rápido.</li> </ul>
<p><b>Descrição sumária da função:</b></p> <p>O(a) ECommerce organiza todo o processo de vendas online, elabora relatórios, monitoriza a concorrência, acompanha a oferta à expedição dos produtos certos para o cliente e o compromisso com a total satisfação de quem realiza a compra, fidelizando a ponto desse mesmo cliente, atua com análise da concorrência, desenvolvimento de estratégia de comunicação digital e campanhas online, identifica as principais oportunidades e implanta planos de ação para o desenvolvimento do negócio, responsabiliza-se pelas estratégias de promoções e resultados de vendas.</p>
<p><b>Descrição detalhada da função:</b></p> <p>A E-Commerce desenvolve funções de apoio:</p> <p><b>Rotina Diária:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Atualizar a Bar Grid - Verificar a necessidade de se efetuar Yield (Bar Grid);</li> <li>II. Verificar se é necessário ativar Stop Sales a TO's (Bar Grid);</li> <li>III. Verificar preços &amp; fechos de datas do Comp Set (Rate Manager);</li> <li>IV. Verificar movimento de reservas por forma a garantir um Yield;</li> <li>V. Reservas Inseridas e Canceladas (SIHOT);</li> <li>VI. Upgrades efetuados no dia anterior (EzRms);</li> <li>VII. Cancelamentos cobrados / No Shows (SIHOT);</li> <li>VIII. Reservas Complimentary (SIHOT);</li> <li>IX. Atualizar a Bar Grid com todos os Grupos que tenham sido inseridos no sistema no dia anterior e colocar Deadline (SIHOT / Bar Grid);</li> <li>X. Executar o Yield no Channel Manager (Omnibeas);</li> <li>XI. Atualizar o EzRms com as alterações efetuadas em Yield (EzRms);</li> </ol>

- XII. Efetuar cotações de acordo com os pedidos recebidos;
- XIII. Fazer Follow Up às cotações enviadas há 3 dias;
- XIV. Atualizar o documento "Mapa de Grupos" com todos os detalhes (Novas cotações, novas informações recebidas, respostas aos follow ups, etc.) (Mapa Grps);
- XV. Verificar os Profiles criados no dia anterior e no caso de serem duplicados fazer o merge dos mesmos (SIHOT);
- XVI. Verificar se existe algum Grupo com Deadline para hoje ou já passado e dar seguimento de acordo (SIHOT / Bar Grid);

**Rotina Semanal:**

- I. Atualizar o Demand na Bar Grid (Rate Manager/Bar Grid);
- II. Atualizar preços das concorrência na Bar Grid e analisar as suas estratégias (Rate Manager/Bar Grid);
- I. Verificar se os Grupos Confirmados / Tentativa constam todos na Bar Grid e se estão corretos (SIHOT / Bar Grid);
- II. Actualizar o Group Ceilling Calendar e seus preços (Bar Grid);
- III. Analise e projeção de RevPar Index (STR)

**Rotina Quinzenal:**

- III. Forecast para os próximos 3 meses (Revmax);
- IV. Atualizar o Group Pace Report;
- V. Preparar a Revmax (Revmax);
- VI. Estar presente na reunião de trabalhos – Revmax;
- VII. Ativar as acções tácticas que tenham sido definidas na Revmax;
- VIII. Elaborar e enviar a minuta da Reunião - Revmax

**Rotina Mensal:**

- I. Atualizar Mapa dos Objetivos com o fecho do Mês (Mapa Objetivos);
- II. Análise à performance das Rate Codes;
- III. Análise aos Top Accounts por Segmento (Mapa Gestão de Contas);
- IV. Atualizar mapa das Nacionalidades;
- V. Atualizar o Mapa de Grupos com os Grupos alojados no mês anterior por forma a analisar a Taxa de Wash (nº de quartos) (SIHOT / Mapa Grps);
- VI. Atualizar os Eventos na Bar Grid e EzRms (Bar Grid / EzRms);
- VII. Análise de Preços para períodos considerados Shoulder Nights (Bar Grid / Revmax);
- VIII. Definir e/ou reavaliar estratégia para Eventos especiais a decorrer no futuro (Bar Grid / Revmax);
- IX. Análise ao Pace para os próximos 18 meses.

Quadro 2 – Análise da função ECommerce

<b>ANÁLISE DA FUNÇÃO</b>	
<b>REQUISITOS MENTAIS</b>	<p><b>Perfil Básico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Formação/Qualificação mínima necessária:</b> Licenciatura em Turismo (ou equivalente)</li> <li>- <b>Experiência mínima necessária:</b> 1 a 2 anos de experiência</li> <li>- <b>Género:</b> Masculino ou Feminino.</li> </ul>
	<p><b>Perfil Preferencial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Formação/qualificação:</b> Licenciatura em Turismo (ou equivalente)</li> <li>- <b>Experiência profissional:</b> 2 a 4 anos de experiência</li> <li>- <b>Género:</b> Masculino ou Feminino.</li> </ul>
	<p><b>Competências Técnicas:</b></p> <p>Domínio da Língua Portuguesa (nível C2), Espanhola (nível B1) e Inglesa (nível C1) escrito e falado (União Europeia, 2004-2013);</p> <p>Domínio intermédio nos <i>softwares</i>: Office Word e Excel bem como sistemas operativos: Windows na ótica do utilizador e conhecimentos SIHOT.</p>
	<p><b>Competências Comportamentais:</b></p> <p>Capacidade de comunicação e relacionamento; capacidade de trabalho em equipa; sentido de responsabilidade e autonomia no trabalho; capacidade de planeamento e organização; adaptação; flexibilidade; dinamismo e proatividade; estabilidade emocional e resistência ao stresse; capacidade de escuta e empatia; rapidez de execução.</p>
<b>Requisitos Físicos</b>	Trabalho maioritariamente em escritório, não sendo aplicáveis condicionantes físicas assinaláveis.
<p><b>Responsabilidades:</b> Confidencialidade nas práticas da entidade empregadora, quer sejam relativos aos seus trabalhadores, clientes ou pessoas que com ela entrem em relações, nomeadamente processos de fabrico, plantas e material genético, métodos e técnicas de cultivo, negócios, preços praticados, documentos, informações, bens, dados pessoais, clientes ou fornecedores. Em especial, não divulgará a quaisquer terceiros informações sobre os preços e taxas aplicados, seus processos de atuação, gestão, planos e reuniões de equipa, datas das práticas de quaisquer atos.</p>	
<p><b>Condições de Trabalho:</b></p> <p>Contrato de trabalho a termo certo de 40H de trabalho semanal distribuídas por cinco dias e meio, com uma hora de descanso para almoço por dia. O empregador poderá, quando o interesse da empresa o exigir, unilateralmente, alterar o Horário de Trabalho do Trabalhador, sendo abrangido pelo regime de adaptabilidade</p>	
<p><b>Motivações:</b></p> <p>Integração em equipa jovem e profissional; Formação contínua especializada na área</p>	

de atividade; possibilidade de integração na carreira e na organização; renumeração fixa mensal.

**Anexo 21:**

**Descrição e Análise de Função: Empregado de Andares**

### Empregado(a) de Andares

Nome: \_\_\_\_\_

Idade: \_\_\_\_\_ anos

No Hotel Faro, Lda. desde: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Quadro 1 – Descrição da função Empregado(a) de Andares

DESCRIÇÃO DA FUNÇÃO
<b>Empresa:</b> Hotel Faro - Hotmanagement Exploração e Gestão Hoteleira, Lda.
<b>Designação da Função:</b> Empregado(a) de Andares
<p><b>Enquadramento Orgânico:</b></p> <p>A função é exercida dentro do departamento de <i>Housekeeping</i> na dependência direta da Governanta. A função requer relações funcionais com todos os departamentos da organização nomeadamente departamento de Reservas e Receção.</p>
CONTEÚDO DA FUNÇÃO
<p><b>Equipamento e material utilizado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fardamento</li> <li>- Material necessário à execução de tarefas.</li> </ul>
<p><b>Descrição sumária da função:</b></p> <p>Realiza o processo de limpeza e manutenção do hotel, faz o levantamento e reposição de necessidades dos quartos, áreas públicas e pedidos de clientes. Apoia e assiste a equipa de <i>Housekeeping</i> bem como o departamento de Receção e Reservas.</p>
<p><b>Descrição detalhada da função:</b></p> <p>O(a) Empregado(a) de Andares desenvolve funções de apoio:</p> <p><b>Rotina Diária:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Todos os dias é realizada a limpeza aos quartos que estão ocupados salvo indicação contrária do cliente ou governanta – piso 1, 2 e 3;</li> <li>II. Todos os dias é realizada a limpeza e verificação aos quartos em check-out – piso 1, 2 e 3;</li> <li>III. Diariamente é realizada a verificação do bom estado dos equipamentos e mobília, e sempre que necessário mudar – piso 1, 2 e 3 (janelas, paredes, tapa pés, rolos, tapetes de quarto, cortinados banheira);</li> <li>IV. Diariamente ao final do dia é preparado o carro de andares/equipamento limpo e organizado para o dia seguinte – piso 1, 2 e 3;</li> <li>V. Todos os dias no final de cada dia deverá ser feita a troca dos carros de roupa suja por limpa – piso 1, 2 e 3;</li> <li>VI. No final de cada dia é feita a organização da roupa por tipo (toalhas de banho, tapetes, lençóis, etc) – piso 1, 2 e 3;</li> <li>VII. No final de cada dia deve ser preparado e organizado os produtos de limpeza para o dia seguinte – piso 1,2 e 3;</li> <li>VIII. Após a limpeza de todos os quartos deve haver organização e</li> </ol>

	aprovisionamento das quantidades necessárias de águas, chás, chaleiras bem como dos amenities a colocar nos quartos para o dia seguinte – piso 1, 2 e 3;
IX.	Diariamente é feita a limpeza de elevadores e área envolvente – piso 1, 2 e 3;
X.	Diariamente é realizada limpeza e manutenção dos escritórios dos colaboradores bem como sala de convívio – piso 2;
XI.	Diariamente 1 a 2 vezes ao dia é feita a limpeza e manutenção dos WCs – piso 2;
XII.	Manutenção e limpeza das salas de reunião sempre que solicitado pelo departamento de Reservas – piso 0 e 1;
XIII.	Todos os dias a primeira tarefa após percorridos todos os quartos é a entrega do relatório de quartos à governanta;

Quadro 2 – Análise da função Empregada de Andares

ANÁLISE DA FUNÇÃO	
<b>REQUISITOS MENTAIS</b>	<b>Perfil Básico:</b> - <b>Formação/Qualificação mínima necessária:</b> 4º ano - <b>Experiência mínima necessária:</b> 1 ano de experiência na área; - <b>Género:</b> Masculino ou Feminino.
	<b>Perfil Preferencial:</b> - <b>Formação/qualificação:</b> 9º ano ou escolaridade mínima obrigatória - <b>Experiência profissional:</b> 3 anos de experiência na área - <b>Género:</b> Masculino ou Feminino.
	<b>Competências Técnicas:</b> Domínio da Língua Portuguesa (nível C2), Espanhola (nível B1) e Inglesa (nível B1) falado (União Europeia, 2004-2013);
	<b>Competências Comportamentais:</b> Dinamismo, espírito de equipa, forte capacidade de comunicação e de trabalho, de organização, sentido de responsabilidade e autonomia no trabalho; capacidade de planeamento e organização, resistência ao stress e rapidez de execução.
<b>Requisitos Físicos</b>	Trabalho realizado essencialmente de pé nos 4 pisos do Hotel, sendo necessário resistência física para a deslocação aos vários pontos.
<b>Responsabilidades:</b> Confidencialidade nas práticas da entidade empregadora, quer sejam relativos aos seus trabalhadores, clientes ou pessoas que com ela entrem em relações, nomeadamente processos de trabalho, planeamento de tarefas e o modo de execução. Em especial, não divulgará a quaisquer terceiros informações sobre o tipo de clientes, as suas ações dentro do hotel nem os serviços prestados com os mesmos.	
<b>Condições de Trabalho:</b> Contrato de trabalho a termo certo de 40H de trabalho semanal distribuídas por cinco	

dias e meio, com uma hora de descanso para almoço/jantar por dia. O empregador poderá, quando o interesse da empresa o exigir, unilateralmente, alterar o Horário de Trabalho do Trabalhador, sendo abrangido pelo regime de adaptabilidade.

**Motivações:**

Integração em equipa profissional; Formação contínua especializada na área de atividade; possibilidade de integração na carreira e na organização; renumeração fixa mensal; atribuição de fardamento adequado e material necessário à profissão.

**Anexo 22:**  
**Descrição e Análise de Função: Empregado de Mesa 1ª**

### Empregado de Mesa 1ª

Nome: \_\_\_\_\_

Idade: \_\_\_\_\_ anos

No Hotel Faro, Lda. desde: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Quadro 1 – Descrição da função Empregado de Mesa 1ª

DESCRIÇÃO DA FUNÇÃO
<b>Empresa:</b> Hotel Faro - Hotmanagement Exploração e Gestão Hoteleira, Lda.
<b>Designação da Função:</b> Empregado de Mesa 1ª
<p><b>Enquadramento Orgânico:</b></p> <p>A função é exercida dentro do departamento de Restaurante na dependência direta do Chefe de Restaurante. A função requiere relações funcionais com todos os departamentos da organização.</p>
CONTEÚDO DA FUNÇÃO
<p><b>Equipamento e material utilizado:</b></p> <p>- Avental</p>
<p><b>Descrição sumária da função:</b></p> <p>Executa o serviço de mesa e de clientes no Restaurante Ria Formosa, no rooftop do Hotel Faro. Acolhe e acompanha os clientes às mesas, sugere pratos ou vinhos quando solicitado pelos clientes. Prepara e monta salas de acordo as diretrizes dadas pelo Chefe de Restaurante.</p>
<p><b>Descrição detalhada da função:</b></p> <p>O Empregado de Mesa desenvolve funções de apoio:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I) Preparar a sala de refeições, de acordo com as características do serviço a executar e preparar mesas;</li> <li>II) Acolher os clientes e encaminhá-los para as mesas;</li> <li>III) Apresentar a carta ao cliente;</li> <li>IV) Dar a sua opinião/sugestão caso lhe seja solicitada;</li> <li>V) Recolher pedidos dos clientes;</li> <li>VI) Coordenação com o departamento de cozinha e bar no que respeita aos pedidos de clientes;</li> <li>VII) Efetuar o serviço de entradas, pratos principais, sobremesas e outros alimentos e bebidas;</li> <li>VIII) Preparação de sala para situações especiais como a montagem de buffets, banquetes, cocktails, room-service ou pequenos-almoços;</li> <li>IX) Preparação da mise-un-place;</li> <li>X) Limpeza das máquinas de café, sumos e leites;</li> <li>XI) Limpeza das cartas de restaurante;</li> <li>XII) Atender e resolver reclamações de clientes tendo em conta a necessidade de assegurar um bom clima racional;</li> <li>XIII) Proceder ou colaborar na execução de inventários periódicos do estabelecimento ou secção;</li> </ol>

- XIV) Verificar idade dos clientes para não vender bebidas alcoólicas a menores;
- XV) Elabora ou solicita a emissão das contas dos consumos no programa Wintouch, observando as tabelas de preços em vigor, e procede ao respetivo recebimento tendo em conta as instruções relativas a descontos, gratuidades e tratamentos especiais;
- XVI) Assegurar a gestão corrente de aprovisionamento e armazenagem do restaurante;
- XVII) Ajuda na limpeza de sala após o fecho do horário de almoço e jantar;
- XVIII) Montagem e Recolha de coffee breaks e welcome drinks sempre que solicitados pelo departamento de reservas e de acordo o relatório de serviço;
- XIX) Conhecer os vinhos e saber apresentar aos clientes;
- XX) Saber a carta de restaurante e bar sem o auxílio da mesma, bem como deverá saber a composição quer da carta de restaurante quer de bar.

Quadro 2 – Análise da função Empregado de Mesa

ANÁLISE DA FUNÇÃO	
<b>REQUISITOS MENTAIS</b>	<p><b>Perfil Básico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Formação/Qualificação mínima necessária:</b> 12º ano (ou equivalente)</li> <li>- <b>Experiência mínima necessária:</b> 2 a 3 anos de experiência</li> <li>- <b>Género:</b> Masculino ou Feminino.</li> </ul>
	<p><b>Perfil Preferencial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Formação/qualificação:</b> Nível V de Gestão Hoteleira e Restauração e Bebidas (ou equivalente)</li> <li>- <b>Experiência profissional:</b> 2 a 3 anos de experiência na área</li> <li>- <b>Género:</b> Masculino ou Feminino.</li> </ul>
	<p><b>Competências Técnicas:</b></p> <p>Domínio da Língua Portuguesa (nível C2) escrito e falado, Inglês (C1) escrito e falado (União Europeia, 2004-2013); Noções de informática na ótica do utilizador. Conhecimentos linguísticos e de técnicas inerentes à profissão.</p>
	<p><b>Competências Comportamentais:</b></p> <p>Dinamismo, criatividade, espírito de equipa, elevada capacidade de comunicação e de trabalho, de organização e orientação para objetivos, sentido de responsabilidade e autonomia no trabalho; capacidade de planeamento e organização, resistência ao stress, rapidez de execução e autocontrolo.</p>
<b>Requisitos Físicos</b>	Trabalho realizado de pé, pelo que é necessário resistência física bem como psicológica devido ao volume de trabalho e clientes.

**Responsabilidades:** Confidencialidade nas práticas da entidade empregadora, quer sejam relativos aos seus trabalhadores, clientes ou pessoas que com ela entrem em relações, nomeadamente processos de trabalho, planeamento de tarefas e o modo de execução. Em especial, não divulgará técnicas utilizadas para a confeção de pratos, snacks e cocktails, nem o modo com são elaborados e apresentados.

**Condições de Trabalho:**

Contrato de trabalho a termo certo; 40 horas de trabalho semanal e realizado por turnos; ambiente de trabalho maioritariamente com luz natural, carecendo em alguns períodos de luz artificial; O empregador poderá, quando o interesse da empresa o exigir, unilateralmente, alterar o Horário de Trabalho do Trabalhador, sendo abrangido pelo regime de adaptabilidade.

**Motivações:**

Integração em equipa jovem e profissional; Formação contínua especializada na área de atividade; possibilidade de integração na carreira e na organização; renumeração fixa mensal; Remuneração fixa acrescido do subsídio de alimentação; Prémio mensal variável em função das gorjetas;

**Anexo 23:**  
**Descrição e Análise de Função: Governanta**

## Governanta

Nome: \_\_\_\_\_

Idade: \_\_\_\_\_ anos

No Hotel Faro, Lda. desde: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Quadro 1 – Descrição da função Governanta

DESCRIÇÃO DA FUNÇÃO
<b>Empresa:</b> Hotel Faro - <i>Hotmanagement</i> Exploração e Gestão Hoteleira, Lda.
<b>Designação da Função:</b> Governanta
<p><b>Enquadramento Orgânico:</b> A função é exercida dentro do departamento de <i>Housekeeping</i> na dependência direta do Diretor(a) Geral. A função requiere relações funcionais com todos os departamentos da organização.</p>
CONTEÚDO DA FUNÇÃO
<p><b>Equipamento e material utilizado:</b> - Fardamento; - Computador ou Portátil; - Scanner e Impressora; - Telemóvel.</p>
<p><b>Descrição sumária da função:</b> É responsável pelo departamento de <i>Housekeeping</i> requer o planeamento, coordenação e gestão da equipa, tem funções funcionais todo os departamentos da organização com principal ênfase no de Recepção, Reservas e Recursos Humanos.</p>
<p><b>Descrição detalhada da função:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Coordena toda a atividade do pessoal sob as suas indicações;</li> <li>II. Organiza as tarefas diárias e coordena diariamente a equipa;</li> <li>III. Estrutura os horários e folgas da equipa;</li> <li>IV. Vigia a apresentação e o trabalho dos seus subordinados;</li> <li>V. Formar novos colaboradores na área do <i>Housekeeping</i>;</li> <li>VI. Aprovisionamento da limpeza dos quartos e áreas comuns do Hotel;</li> <li>VII. Verifica a ornamentação, asseio e decoração das salas e zonas de convívio;</li> <li>VIII. Examina o bom funcionamento das instalações sanitárias e o estado dos móveis, alcatifas e cortinados, zelando pela sua conservação ou substituição, quando necessária;</li> <li>IX. Gerir eficazmente o consumo de roupas e de material de limpeza, bem como o consumo do material de desinfeção de quartos;</li> <li>X. Verifica a ocupação dos quartos;</li> <li>XI. Guarda objetos esquecidos pelos clientes;</li> <li>XII. Envia diariamente relatório ao seu superior hierárquico;</li> <li>XIII. Dirige e coordena o serviço de tratamento de roupas;</li> <li>XIV. Sempre que necessário desempenha as funções das restantes funções do departamento de <i>Housekeeping</i>;</li> <li>XV. Responsável pela Amenities;</li> </ol>

XVI.	É responsável pelo recrutamento e seleção na área do Housekeeping;
XVII.	Identificar as necessidades do departamento e transmiti-las à chefia direta
XVIII.	Transmite aos recursos humanos ausências ou outro tipo de acontecimento do colaborador
XIX.	Conhecer as tipologias dos quartos;
XX.	Assistir os clientes quando necessário
XXI.	Gestão de Stocks e inventariação dos produtos dos andares
XXII.	Criação de procedimentos de melhoria continua

Quadro 2 – Análise da função Governanta

ANÁLISE DA FUNÇÃO	
<b>REQUISITOS MENTAIS</b>	<b>Perfil Básico:</b> - <b>Formação/Qualificação mínima necessária:</b> 9º ano ou escolaridade mínima obrigatória - <b>Experiência mínima necessária:</b> 3 anos de experiência na área - <b>Género:</b> Masculino ou Feminino.
	<b>Perfil Preferencial:</b> - <b>Formação/qualificação:</b> 9º ano ou escolaridade mínima obrigatória - <b>Experiência profissional:</b> 3 a 5 anos de experiência na área - <b>Género:</b> Masculino ou Feminino.
	<b>Competências Técnicas:</b> Domínio da Língua Portuguesa (nível C1), Espanhola (nível B2) e Inglesa (nível B2) falado (União Europeia, 2004-2013);
	<b>Competências Comportamentais:</b> Dinamismo, espírito de equipa, forte capacidade de comunicação e de trabalho, liderança e motivação de equipas, de organização e orientação para objetivos, sentido de responsabilidade e autonomia no trabalho; capacidade de planeamento e organização, dinamismo resistência ao stress e rapidez de execução.
<b>Requisitos Físicos</b>	Trabalho maioritariamente em escritório, podendo deslocar-se algumas vezes aos vários pontos do hotel para orientação, coordenação e solicitação de pedidos, necessário alguma resistência física.
<b>Responsabilidades:</b> Confidencialidade nas práticas da entidade empregadora, quer sejam relativos aos seus trabalhadores, clientes ou pessoas que com ela entrem em relações, nomeadamente processos de trabalho, planeamento de tarefas e o modo de execução. Em especial, não divulgará a quaisquer terceiros informações sobre o tipo de clientes, as suas ações dentro do hotel nem os serviços prestados com os mesmos bem como processos e métodos de recrutamento e suas condições.	
<b>Condições de Trabalho:</b> Contrato de trabalho a termo certo de 40H de trabalho semanal distribuídas por cinco dias e meio, com uma hora de descanso para almoço/jantar por dia. O empregador	

poderá, quando o interesse da empresa o exigir, unilateralmente, alterar o Horário de Trabalho do Trabalhador, sendo abrangido pelo regime de adaptabilidade

**Motivações:**

Integração em equipa profissional; Formação contínua especializada na área de atividade; possibilidade de integração na carreira e na organização; renumeração fixa mensal; atribuição de fardamento adequado e material necessário à profissão.

**Anexo 24:**  
**Descrição e Análise de Função: Hostess**

## Host/Hostess

Nome: \_\_\_\_\_

Idade: \_\_\_\_\_ anos

No Hotel Faro, Lda. desde: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Quadro 1 – Descrição da função Host/Hostess

DESCRIÇÃO DA FUNÇÃO
<b>Empresa:</b> Hotel Faro - <i>Hotmanagement</i> Exploração e Gestão Hoteleira, Lda.
<b>Designação da Função:</b> Host/Hostess
<p><b>Enquadramento Orgânico:</b></p> <p>A função é exercida dentro do departamento de Relações Públicas na dependência direta do(a) Diretor(a) Geral. A função requer relações funcionais com todos os departamentos da organização com maior ênfase no de Restaurante, Bar e Reservas.</p>
CONTEÚDO DA FUNÇÃO
<p><b>Equipamento e material utilizado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Computador;</li> <li>- Telefone;</li> <li>- Impressora;</li> </ul>
<p><b>Descrição sumária da função:</b></p> <p>Dá as “boas-vindas” aos clientes no restaurante e no bar bem como nos eventos realizados dentro do Hotel Faro, minimiza a espera dos mesmos, assegura a qualidade dos serviços prestados e dá a conhecer os produtos e serviços do hotel.</p>
<p><b>Descrição detalhada da função:</b></p> <p>A Host/Hostess desenvolve funções de apoio:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Faz marcação e o registo de reservas e verifica a presença das mesmas;</li> <li>II. Faz o acompanhamento de clientes desde a sua entrada à saída, levando-os às mesas reservadas ou disponíveis;</li> <li>III. Interage com os clientes/hóspedes para garantir a experiência positiva dos produtos e serviços;</li> <li>IV. Assegura a limpeza e organização do espaço do restaurante, bar e piscina;</li> <li>V. Garante a total satisfação de quem usufrui dos produtos e serviços do hotel, superado as suas expectativas, de modo a fidelizar os clientes;</li> <li>VI. Resolve, da melhor forma possível, situações constrangedoras quer para o Hotel Faro quer para os clientes que nele permaneçam;</li> <li>VII. Faz o atendimento telefónico para marcações no restaurante;</li> <li>VIII. Faz esclarecimento de dúvidas sobre menus e realização de eventos/festas;</li> <li>IX. Minimiza a espera dos clientes no restaurante e bar apresentando os serviços e produtos disponíveis;</li> <li>X. Apresenta os menus, faz recomendações quando solicitado, e faz a anotação dos pedidos de clientes;</li> <li>XI. Tem sempre em atenção os clientes, dando sempre indicação aos colegas do restaurante quando percebe que uma refeição já terminou, ou que um cliente</li> </ol>

- chama, entre outra situação;
- XII. Organiza em conjunto com a Relações Públicas e Restaurante algum tipo de evento (aniversários, batizados, casamentos, jantares de grupo...)
  - XIII. Faz o acompanhamento, quando necessário, a sala de reuniões;
  - XIV. Faz etiquetas com o descritivo de ementas de buffet;
  - XV. Faz o aprovisionamento das necessidades quando há um evento/reunião;
  - XVI. Responder a emails com dúvidas, perguntas de clientes;
  - XVII. Atendimento telefónico para chamadas referentes à área de restaurante;
  - XVIII. Faz o controlo de entrada de pessoas nos pequenos-almoços, anotando o quarto ou a cobrança quando cliente externo do hotel;
  - XIX. Elabora o relatório de ocorrência durante referente a pequenos-almoços, almoços, jantares ou qualquer outro momento;

Quadro 2 – Análise da função Host/Hostess

ANÁLISE DA FUNÇÃO	
<b>REQUISITOS MENTAIS</b>	<p><b>Perfil Básico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Formação/Qualificação mínima necessária:</b> 12<sup>o</sup> ano de escolaridade (ou equivalente)</li> <li>- <b>Experiência mínima necessária:</b> 1 ano de experiência na área</li> <li>- <b>Género:</b> Masculino ou Feminino.</li> </ul>
	<p><b>Perfil Preferencial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Formação/qualificação:</b> Licenciatura em Relações Públicas (ou equivalente)</li> <li>- <b>Experiência profissional:</b> 2 a 3 anos de experiência na área</li> <li>- <b>Género:</b> Masculino ou Feminino.</li> </ul>
	<p><b>Competências Técnicas:</b></p> <p>Domínio da Língua Portuguesa (nível C2), Espanhola (nível B2), Inglesa (nível C1) e Francês (B2) falado (União Europeia, 2004-2013);</p>
	<p><b>Competências Comportamentais:</b></p> <p>Dinamismo, espírito de equipa, elevada capacidade de comunicação e de trabalho, de organização, sentido de responsabilidade e autonomia no trabalho; capacidade de planeamento e organização, resistência ao stresse e rapidez de execução.</p>
<b>Requisitos Físicos</b>	Trabalho desempenhado em escritório e no rooftop do Hotel Faro. Luz natural e artificial. Necessária resistência física devido ao grande período de tempo em pé para atendimento e acompanhamento de clientes.
<p><b>Responsabilidades:</b> Atuar com ética no exercício da função: imagem profissional, imagem da organização, sigilo profissional, relacionamento com colegas e superiores. Confidencialidade nas práticas da entidade empregadora, quer sejam relativos aos seus trabalhadores, clientes ou pessoas que com ela entrem em relações, nomeadamente processos de trabalho, planeamento de tarefas e o modo de execução. Em especial, não divulgará a quaisquer terceiros informações sobre o tipo de clientes, as suas ações dentro do hotel nem os serviços prestados com os mesmos.</p>	
<p><b>Condições de Trabalho:</b></p> <p>Contrato de trabalho a termo certo de 40H de trabalho semanal distribuídas por cinco dias e meio, por turnos. O empregador poderá, quando o interesse da empresa o exigir, unilateralmente, alterar o Horário de Trabalho do Trabalhador, sendo abrangido pelo regime de adaptabilidade</p>	
<p><b>Motivações:</b></p> <p>Integração em equipa profissional; possibilidade de integração na carreira e na organização; renumeração fixa mensal acrescido do subsídio de alimentação; atribuição de fardamento adequado e material necessário à profissão. Prémio mensal</p>	

variável em função das gorjetas.

**Anexo 25:**  
**Descrição e Análise de Função: Polivalente**

**Polivalente**

Nome: \_\_\_\_\_

Idade: \_\_\_\_\_ anos

No Hotel Faro, Lda. desde: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Quadro 1 – Descrição da função Polivalente

<b>DESCRIÇÃO DA FUNÇÃO</b>
<b>Empresa:</b> Hotel Faro - Hotmanagement Exploração e Gestão Hoteleira, Lda.
<b>Designação da Função:</b> Polivalente
<p><b>Enquadramento Orgânico:</b></p> <p>A função é exercida dentro do departamento de Housekeeping na dependência direta da Governanta. A função requiere relações funcionais com todos os departamentos da organização nomeadamente departamento de Reservas e Receção.</p>
<b>CONTEÚDO DA FUNÇÃO</b>
<p><b>Equipamento e material utilizado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fardamento;</li> <li>- Telemóvel;</li> <li>- Material necessário à execução de tarefas.</li> </ul>
<p><b>Descrição sumária da função:</b></p> <p>Realiza o processo de limpeza e manutenção do hotel, faz o levantamento de necessidades dos quartos e áreas públicas. Apoiar e assiste a equipa de <i>Housekeeping</i>.</p>
<p><b>Descrição detalhada da função:</b></p> <p>O Polivalente desenvolve funções de apoio:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Controlo de entrega e recolha dos carros de limpeza;</li> <li>II. Contagem de roupa limpa;</li> <li>III. Entrega das guias e da contagem realizada da roupa ao colega do controlo;</li> <li>IV. Distribuição de roupa limpa nos ofícios dos pisos 1, 2 e 3 bem como da sua recolha quando sujas;</li> <li>V. Recolha do lixo dos ofícios;</li> <li>VI. Aspirar as calhas das portas dos elevadores, limpar cabine e portas (piso 4 até ao Piso -2);</li> <li>VII. Aspirar tapetes e lavar o chão e limpar os cinzeiros e o Hall Piso (-1 e-2);</li> <li>VIII. Varrer a garagem bem como varrer e lavar acessos da mesma para o interior do hotel;</li> <li>IX. Manter limpa a área da máquina dos tickets de estacionamento;</li> <li>X. Limpar manchas das portas vidros do restaurante;</li> <li>XI. Lavar esplanada do restaurante e mobiliário bem como espreguiçadeiras;</li> <li>XII. Lavar escadas e portas de acesso às áreas públicas;</li> <li>XIII. Limpeza de Inox: Elevadores e Área da Receção</li> <li>XIV. Limpeza e manutenção dos vidros do restaurante e em volta da esplanada bem</li> </ol>

como os vidros da piscina, recepção, salas de conferências, escritórios, corredores e vidros dos quartos de acordo com as instruções da governanta.

**Rotina Diária:**

- I. Controlo de entrega e recolha dos carros de limpeza;
- II. Contagem de roupa limpa;
- III. Entrega das guias e da contagem realizada da roupa ao colega do controlo;
- IV. Distribuição de roupa limpa nos ofícios dos pisos 1, 2 e 3 bem como da sua recolha quando sujas;
- V. Aspirar as calhas das portas dos elevadores, limpar cabine e portas (piso 4 até ao Piso -2);
- VI. Aspirar tapetes e lavar o chão e limpar os cinzeiros e o Hall Piso (-1 e-2);
- VII. Recolha do lixo dos ofícios;
- VIII. Varrer a garagem bem como varrer e lavar acessos da mesma para o interior do hotel;
- IX. Manter limpo área da máquina dos tickets de estacionamento;
- X. Limpar manchas das portas vidros do restaurante;

**Rotina Semanal:**

- XI. Duas vezes por semana, lavar esplanada do restaurante e mobiliário;
- XII. Lavar escadas e portas de acesso às áreas públicas;
- XIII. Limpeza e manutenção dos vidros do restaurante e em volta da esplanada bem como os vidros da piscina, recepção, salas de conferências, escritórios, corredores e vidros dos quartos de acordo com as instruções da governanta;

**Rotina Mensal:**

- XIV. Lavar espreguiçadeiras;
- XV. Limpeza de Inox: Elevadores e Área da Recepção
- XVI. Limpeza e manutenção dos vidros do restaurante bem como os vidros recepção, salas de conferências e escritórios;

**Ocorrências:**

- XVII. Limpeza e manutenção dos vidros dos quartos de acordo com as instruções da governanta;
- XVIII. Limpeza extra a salas de conferências/eventos quando o acontecimento o exigir.

Quadro 2 – Análise da função Polivalente

ANÁLISE DA FUNÇÃO	
<b>REQUISITOS MENTAIS</b>	<p><b>Perfil Básico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Formação/Qualificação mínima necessária:</b> 4º ano</li> <li>- <b>Experiência mínima necessária:</b> 1 ano de experiência na área;</li> <li>- <b>Género:</b> Masculino ou Feminino.</li> </ul>
	<p><b>Perfil Preferencial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Formação/qualificação:</b> 9º ano ou escolaridade mínima obrigatória</li> <li>- <b>Experiência profissional:</b> 3 anos de experiência na área</li> <li>- <b>Género:</b> Masculino ou Feminino.</li> </ul>
	<p><b>Competências Técnicas:</b></p> <p>Domínio da Língua Portuguesa (nível B2), Espanhola (nível A2) e Inglesa (nível A2) falado (União Europeia, 2004-2013);</p>
	<p><b>Competências Comportamentais:</b></p> <p>Dinamismo, espírito de equipa, forte capacidade de trabalho, de organização, sentido de responsabilidade e autonomia no trabalho; capacidade de planeamento e organização, resistência ao stresse e rapidez de execução.</p>
<b>Requisitos Físicos</b>	Trabalho realizado de pé nos diversos pisos do Hotel, sendo necessário resistência física para a deslocação aos vários pontos.
<p><b>Responsabilidades:</b> Confidencialidade nas práticas da entidade empregadora, quer sejam relativos aos seus trabalhadores, clientes ou pessoas que com ela entrem em relações, nomeadamente processos de trabalho, planeamento de tarefas e o modo de execução. Em especial, não divulgará a quaisquer terceiros informações sobre o tipo de clientes, as suas ações dentro do hotel nem os serviços prestados com os mesmos.</p>	
<p><b>Condições de Trabalho:</b></p> <p>Contrato de trabalho a termo certo de 40H de trabalho semanal distribuídas por cinco dias e meio, com uma hora de descanso para almoço/jantar por dia. O empregador poderá, quando o interesse da empresa o exigir, unilateralmente, alterar o Horário de Trabalho do Trabalhador, sendo abrangido pelo regime de adaptabilidade</p>	
<p><b>Motivações:</b></p> <p>Integração em equipa profissional; Formação contínua especializada na área de atividade; possibilidade de integração na carreira e na organização; renumeração fixa mensal; atribuição de fardamento adequado e material necessário à profissão.</p>	

**nexo 26:**

**Descrição e Análise de Função: Rececionista de 1ª**

### Rececionista 1ª

Nome: \_\_\_\_\_

Idade: \_\_\_\_\_ anos

No Hotel Faro, Lda. desde: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Quadro 1 – Descrição da função Rececionista 1ª

DESCRIÇÃO DA FUNÇÃO
<b>Empresa:</b> Hotel Faro - Hotmanagement Exploração e Gestão Hoteleira, Lda.
<b>Designação da Função:</b> Rececionista 1ª
<p><b>Enquadramento Orgânico:</b></p> <p>A função é exercida dentro do departamento de Recepção na dependência direta do Chefe de Recepção. A função requiere relações funcionais com todos os departamentos da organização.</p>
CONTEÚDO DA FUNÇÃO
<p><b>Equipamento e material utilizado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lenço/gravata vermelha;</li> <li>- Computador;</li> <li>- Scanner e Impressora;</li> <li>- Telefone;</li> <li>- Material de desgaste rápido;</li> </ul>
<p><b>Descrição sumária da função:</b></p> <p>Recebe clientes e orienta-os de acordo com as informações previamente obtidas ou até mesmo com as indicações prestadas pelos próprios. Dá a conhecer os serviços que o Hotel Faro proporciona aos seus clientes e visitantes. Controla a recepção no que respeita à sua qualidade e segurança, faz o encaminhamento de chamadas telefónicas para as diversas secções sempre que necessário.</p>
<p><b>Descrição detalhada da função:</b></p> <p>O Rececionista 1ª desenvolve funções de apoio:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Acolhimento dos clientes no Hotel Faro;</li> <li>II. Proceder ao check in e check out;</li> <li>III. Solicitar táxis sempre que desejado pelo cliente;</li> <li>IV. Informar a Governanta quando haja data especial indicada pelo cliente;</li> <li>V. Prestação de informações sobre funcionamento do hotel e serviços à disposição dos seus clientes e visitantes;</li> <li>VI. Efetuar reservas e proceder à planificação da ocupação dos quartos;</li> <li>VII. Proceder à inscrição dos hóspedes programa operativo SHIOT e indicar-lhes os quartos;</li> <li>VIII. Prestar informações de carácter turístico sobre a cidade/concelho de Faro;</li> <li>IX. Informar dos serviços disponíveis do Hotel Faro ao Cliente, nomeadamente os transferes terrestres e marítimos;</li> <li>X. Informar quais os passeios disponíveis na Ria Formosa disponibilizados pelo Hotel;</li> <li>XI. Atende aos desejos e reclamações dos hóspedes;</li> </ol>

XII.	Emitir faturas aos clientes bem como participar no processo de liquidação de contas;
XIII.	Controlar a entrada e saída de pessoas;
XIV.	Ser responsável pela guarda e controle das chaves dos diversos departamentos do hotel, sala de conferências e de quartos;
XV.	Elaborar relatórios diários com as ocorrências do dia;
XVI.	Controlar e sugerir compras de materiais pertinentes à sua área de atuação;
XVII.	Receber e interagir com o público externo à instituição de forma agradável, solícita e colaborativa para prestação de informações e no encaminhamento ao local pretendido;
XVIII.	Prestar atendimento telefónico e reencaminhar as chamadas sempre que necessário;
XIX.	Manter-se atualizado sobre o Hotel Faro quer no que respeita a departamentos quer a pessoas;
XX.	Conservação, manutenção e limpeza dos equipamentos, instrumentos e materiais utilizados, bem como do local de trabalho;
XXI.	Enviar e receber correspondências ou produtos;
XXII.	Fazer o arquivo de documentação inerente à área da atuação;
XXIII.	Conhecer as tarifas dos serviços prestados pelo Hotel Faro;
XXIV.	Elaboração de Caixas (de restaurante, bar e receção) no que respeita ao lançamento de consumos e despesas;
XXV.	Faz o controlo de segurança das diversas áreas (piscina, corredores, etc) do Hotel através das câmaras de vigilância;
XXVI.	Responsabilidade pelo acesso ao cofre;
XXVII.	Acompanhar clientes a salas de reuniões bem como na sua saída e verificar material da sala;
XVIII.	Rececionar correio, currículos ou outro tipo de documentos para distribuição nos departamentos;
XXIX.	Responsável por colocar a música ambiente nas zonas públicas do Hotel Faro;
XXX.	Recolhem as marcações em função dos diferentes horários para os transportes de barco e shuttle;

Quadro 2 – Análise da função Rececionista 1ª

ANÁLISE DA FUNÇÃO	
<b>REQUISITOS MENTAIS</b>	<b>Perfil Básico:</b> - <b>Formação/Qualificação mínima necessária:</b> Escolaridade mínima obrigatória - <b>Experiência mínima necessária:</b> 1 a 2 anos de experiência - <b>Género:</b> Masculino ou Feminino.
	<b>Perfil Preferencial:</b> - <b>Formação/qualificação:</b> Licenciatura na área do turismo ou equivalente; - <b>Experiência profissional:</b> 2 a 4 anos de experiência na área; - <b>Género:</b> Masculino ou Feminino.
	<b>Competências Técnicas:</b>

	<p>Domínio da Língua Portuguesa (nível C2), Espanhola (nível B2), Inglesa (nível C1) e Francês (B2) escrito e falado (União Europeia, 2004-2013);</p> <p><b>Competências Comportamentais:</b> Dinamismo, espírito de equipa, elevada capacidade de comunicação e de trabalho, de organização, sentido de responsabilidade e autonomia no trabalho; capacidade de planeamento e organização, resistência ao stress e rapidez de execução.</p>
<b>Requisitos Físicos</b>	Necessária resistência física, trabalho realizado essencialmente de pé e parado por longos períodos de tempo.
	<p><b>Responsabilidades:</b> Atuar com ética no exercício da função: imagem profissional, imagem da organização, sigilo profissional, relacionamento com colegas e superiores. Conhecer os aspetos legais da profissão. Confidencialidade nas práticas da entidade empregadora, quer sejam relativos aos seus trabalhadores, clientes ou pessoas que com ela entrem em relações, nomeadamente processos de trabalho, planeamento de tarefas e o modo de execução. Em especial, não divulgará a quaisquer terceiros informações sobre o tipo de clientes, as suas ações dentro do hotel nem os serviços prestados com os mesmos.</p>
	<p><b>Condições de Trabalho:</b> Contrato de trabalho a termo certo de 40H de trabalho semanal distribuídas por cinco dias e meio, com uma hora de descanso para almoço/jantar por dia. O empregador poderá, quando o interesse da empresa o exigir, unilateralmente, alterar o Horário de Trabalho do Trabalhador, sendo abrangido pelo regime de adaptabilidade.</p>
	<p><b>Motivações:</b> Integração em equipa profissional; Formação contínua especializada na área de atividade; possibilidade de integração na carreira e na organização; renumeração fixa mensal acrescido do subsídio de alimentação; atribuição de fardamento adequado e material necessário à profissão. Prémio anual variável em função das gorjetas; Acesso a formação complementar; Possibilidade de progredir na carreira e integração dentro da organização.</p>

**Anexo 27:**  
**Descrição e Análise de Função: Skipper**

## Skipper

Nome: \_\_\_\_\_

Idade: \_\_\_\_\_ anos

No Hotel Faro, Lda. desde: \_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_

Quadro 1 – Descrição da função Skipper

DESCRIÇÃO DA FUNÇÃO
<b>Empresa:</b> Hotel Faro - <i>Hotmanagement</i> Exploração e Gestão Hoteleira, Lda.
<b>Designação da Função:</b> Skipper
<b>Enquadramento Orgânico:</b> A função é exercida na dependência direta da Diretora Geral do Hotel Dra. Sofia Hipólito. A requere relações funcionais com todos os departamentos da organização
CONTEÚDO DA FUNÇÃO
<b>Equipamento e material utilizado:</b> - Telemóvel;
<b>Descrição sumária da função:</b> O(a) Skipper está apto a conduzir as embarcações do Hotel Faro nos percursos que utiliza, a conhecer o ecossistema da ria formosa nas vertentes biológica histórica e social com aptidão para comunicar em vários idiomas com os diferentes públicos
<b>Descrição detalhada da função:</b> O(a) Skipper desenvolve funções de apoio: <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Conduzir os clientes na embarcação do Hotel Faro;</li> <li>II. Desempenhar a função de guia e intérprete de acordo os roteiros/programas implementados no Hotel Faro;</li> <li>III. Consultar as marcações diárias junto da Receção como também os roteiros correspondentes;</li> <li>IV. Participar proativamente nos processos de registo e melhoria contínua que o hotel vem implementando, tendo por objetivo a satisfação do cliente, o aumento da eficiência e a sustentabilidade ambiental;</li> <li>V. Zelar pelos equipamentos através da sua manutenção (barco e acessórios);</li> <li>VI. Disponibilidade para desempenhar funções complementares no âmbito da atividade do Hotel Faro.</li> </ol>

Quadro 2 – Análise da função Skipper

<b>ANÁLISE DA FUNÇÃO</b>	
<b>REQUISITOS MENTAIS</b>	<p><b>Perfil Básico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Formação/Qualificação mínima necessária:</b> 12<sup>º</sup> ano (ou equivalente)</li> <li>- <b>Experiência mínima necessária:</b> 2 a 3 anos de experiência;</li> <li>- <b>Género:</b> Masculino ou Feminino.</li> </ul> <p>Possua carta de marinheiro.</p>
	<p><b>Perfil Preferencial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Formação/qualificação:</b> Turismo ou Relações Públicas (ou equivalente)</li> <li>- <b>Experiência profissional:</b> 3 a 4 anos de experiência;</li> <li>- <b>Género:</b> Masculino ou Feminino.</li> </ul> <p>Preferência por experiência em navegação na Ria Formosa e que possua carta por patrão local.</p>
	<p><b>Competências Técnicas:</b></p> <p>Domínio da Língua Portuguesa (nível C2), Espanhol (C1), Inglês (C1) e Francês (B2) escrito e falado (União Europeia, 2004-2013);</p>
	<p><b>Competências Comportamentais:</b></p> <p>Capacidade de comunicação e relacionamento; capacidade de trabalho em equipa; sentido de responsabilidade e autonomia no trabalho; capacidade de planeamento e organização; adaptação; flexibilidade; dinamismo e proatividade; estabilidade emocional e resistência ao stresse; capacidade de escuta e empatia; rapidez de execução.</p>
<b>Requisitos Físicos</b>	<p>Trabalho maioritariamente no mar, necessária resistência física, devido às transições entre barco/terra/mar, manutenção dos equipamentos (barcos e acessórios) como também pela situação climatérica durante o período de trabalho.</p>
<p><b>Responsabilidades:</b> Confidencialidade nas práticas da entidade empregadora, quer sejam relativos aos seus trabalhadores, clientes ou pessoas que com ela entrem em relações. Todo e qualquer assunto tratado em reuniões não será divulgado a colegas e terceiros, salvo indicação da Direção. Em especial, não divulgará parcerias e produtos à disposição dos clientes, nem preços entre Hotel Faro e Fornecedores/Entidades Externas. O sigilo profissional deverá ser mantido.</p>	
<p><b>Condições de Trabalho:</b></p> <p>Contrato de trabalho a termo certo; 40 horas de trabalho semanal, com uma hora de descanso para almoço, ambiente de trabalho com luz natural; trabalho maioritariamente realizado ao ar livre. O empregador poderá, quando o interesse do hotel o exigir, unilateralmente, alterar o Horário de Trabalho do Trabalhador, sendo abrangido pelo regime de adaptabilidade.</p>	
<p><b>Motivações:</b></p> <p>Integração em equipa jovem e profissional; Formação contínua especializada na área</p>	

de atividade; possibilidade de integração na carreira e na organização; renumeração fixa mensal acrescido do subsídio de alimentação. Prémio mensal variável em função das gorjetas; Acesso a formação complementar; Possibilidade de progredir na carreira e integração dentro da organização.

**Anexo 28:**

**Descrição e Análise de Função: *Turn Down***

### Empregado(a) de Turn Down

Nome: \_\_\_\_\_

Idade: \_\_\_\_\_ anos

No Hotel Faro, Lda. desde: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Quadro 1 – Descrição da função de Empregado(a) de Turn Down

DESCRIÇÃO DA FUNÇÃO
<b>Empresa:</b> Hotel Faro - <i>Hotmanagement</i> Exploração e Gestão Hoteleira, Lda.
<b>Designação da Função:</b> Empregado(a) de Turn Down
<p><b>Enquadramento Orgânico:</b></p> <p>A função é exercida dentro do departamento de <i>Housekeeping</i> na dependência direta da Governanta. A função requiere relações funcionais com todos os departamentos da organização nomeadamente departamento de Reservas e Receção.</p>
CONTEÚDO DA FUNÇÃO
<p><b>Equipamento e material utilizado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Fardamento;</li> <li>- Telemóvel;</li> <li>- Material necessário à execução das tarefas;</li> </ul>
<p><b>Descrição sumária da função:</b></p> <p>Realiza o processo de limpeza e manutenção do hotel no período tarde/noite, faz o levantamento e reposição de necessidades dos quartos, áreas públicas e pedidos de clientes. Apoia e assiste a equipa de <i>Housekeeping</i> bem como o departamento de Receção e Restaurante.</p>
<p><b>Descrição detalhada da função:</b></p> <p>O(A) Empregado(a) de Turn Down desenvolve funções de apoio:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Limpeza da entrada principal (degraus e vidro, cinzeiro, intercomunicador, placas informativas e extintores) / exterior do hotel;</li> <li>II. Limpeza da porta principal e lateral;</li> <li>III. Limpeza e manutenção do piso O na área envolvente à Receção;</li> <li>IV. Limpeza das salas de reuniões, escritórios e WCs;</li> <li>V. Limpeza e desinfestação do SPA, ginásio, sala de massagens e WCs;</li> <li>VI. Limpeza e manutenção do restaurante e envolvente (elevador, wcs, vidros)</li> <li>VII. Limpeza e manutenção da área exterior do restaurante (piscina, chão, vidros) bem como a recolha e reposição de toalhas de piscina;</li> <li>VIII. Responsável pela entrega de VIPs e pedidos de clientes;</li> <li>IX. Limpeza e manutenção do refeitório e WCs de staff de pessoal;</li> <li>X. Limpeza dos escritórios do Staff bem;</li> </ol>

Quadro 2 – Análise da função de Empregado(a) de Turn Down

<b>ANÁLISE DA FUNÇÃO</b>	
<b>REQUISITOS MENTAIS</b>	<p><b>Perfil Básico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Formação/Qualificação mínima necessária:</b> 4º ano</li> <li>- <b>Experiência mínima necessária:</b> 2 ano de experiência na área;</li> <li>- <b>Género:</b> Masculino ou Feminino.</li> </ul>
	<p><b>Perfil Preferencial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Formação/qualificação:</b> 9º ano ou escolaridade mínima obrigatória</li> <li>- <b>Experiência profissional:</b> 4 anos de experiência na área</li> <li>- <b>Género:</b> Masculino ou Feminino.</li> </ul>
	<p><b>Competências Técnicas:</b></p> <p>Domínio da Língua Portuguesa (nível C2), Espanhola (nível B1) e Inglesa (nível B2) falado (União Europeia, 2004-2013);</p>
	<p><b>Competências Comportamentais:</b></p> <p>Dinamismo, espírito de equipa, forte capacidade de comunicação e de trabalho, de organização, sentido de responsabilidade e autonomia no trabalho; capacidade de planeamento e organização, resistência ao stresse e rapidez de execução.</p>
<b>Requisitos Físicos</b>	Trabalho realizado essencialmente de pé nos 4 pisos do Hotel, sendo necessário resistência física para a deslocação aos vários pontos.
<p><b>Responsabilidades:</b></p> <p>Confidencialidade nas práticas da entidade empregadora, quer sejam relativos aos seus trabalhadores, clientes ou pessoas que com ela entrem em relações, nomeadamente processos de trabalho, planeamento de tarefas e o modo de execução. Em especial, não divulgará a quaisquer terceiros informações sobre o tipo de clientes, as suas ações dentro do hotel nem os serviços prestados com os mesmos.</p>	
<p><b>Condições de Trabalho:</b></p> <p>Contrato de trabalho a termo certo de 40H de trabalho semanal distribuídas por cinco dias e meio, com uma hora de descanso para almoço/jantar por dia. O empregador poderá, quando o interesse da empresa o exigir, unilateralmente, alterar o Horário de Trabalho do Trabalhador, sendo abrangido pelo regime de adaptabilidade.</p>	
<p><b>Motivações:</b></p> <p>Integração em equipa profissional; Formação contínua especializada na área de atividade; possibilidade de integração na carreira e na organização; renumeração fixa mensal; atribuição de fardamento adequado e material necessário à profissão.</p>	

**Anexo 29:**

**Descrição e Análise de Função: Técnico de Recursos Humanos**

## Técnico de Recursos Humanos

Nome: \_\_\_\_\_

Idade: \_\_\_\_\_ anos

No Hotel Faro, Lda. desde: \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Quadro 1 – Descrição da função Técnico de Recursos Humanos

DESCRIÇÃO DA FUNÇÃO
<b>Empresa:</b> Hotel Faro - <i>Hotmanagement</i> Exploração e Gestão Hoteleira, Lda.
<b>Designação da Função:</b> Técnico de Recursos Humanos
<p><b>Enquadramento Orgânico:</b></p> <p>A função é exercida dentro do departamento de Recursos Humanos, na dependência direta do Diretor(a) Geral do Hotel Faro. A requere relações funcionais com todos os departamentos da organização</p>
CONTEÚDO DA FUNÇÃO
<p><b>Equipamento e material utilizado:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Computador ou Portátil;</li> <li>- <i>Scanner</i> e Impressora;</li> <li>- Telefone fixo;</li> <li>- Material de desgaste rápido;</li> <li>- Base de dados (arquivos) da organização.</li> </ul>
<p><b>Descrição sumária da função:</b></p> <p>Contribui para o processo de recrutamento e auxilia na seleção de pessoal, faz o levantamento de necessidades de formação. Contribui para a gestão e controlo dos recursos humanos do Hotel Faro e contribui para os processos de melhoria continua.</p>
<p><b>Descrição detalhada da função:</b></p> <p>O Técnico de Recursos Humanos desenvolve funções:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Auxiliar no processo de recrutamento, nomeadamente a elaboração de anúncios de emprego, seleção de currículos, realiza entrevistas de emprego, referência dos candidatos através de redes sociais ou nas entidades anteriormente realizadas;</li> <li>II. Fazer o processo de acolhimento e integração na organização;</li> <li>III. Fazer o levantamento das necessidades de formação e contactar com as empresas correspondentes a solicitar cotação;</li> <li>IV. Auxiliar nos processos salariais;</li> <li>V. Atualizar os dados dos colaboradores;</li> <li>VI. Contribuir para o planeamento de necessidades de recrutamento, formação ou rescisão;</li> <li>VII. Responsável pelo registo de bens entregues aos colaboradores;</li> <li>VIII. Elaboração de Termos de Responsabilidade;</li> <li>IX. Processos de melhoria continua;</li> </ol>

- X. Estabelecer contacto com as entidades externas nomeadamente IEFP e Segurança Social;
- XI. Responsável pelos processos de estágio e contacto com as escolas;
- XII. Comunicar a admissão de colaboradores às entidades competentes;
- XIII. Faz a atualização dos mapas de colaboradores (férias, dados pessoais, faltas, horários)
- XIV. Contribui para arquivo digital dos Recursos Humanos;
- XV. Auxiliar na elaboração de contratos;
- XVI. Dar apoio legislativo.

Quadro 2 – Análise da função Técnico de Recursos Humanos

<b>ANÁLISE DA FUNÇÃO</b>	
<b>REQUISITOS MENTAIS</b>	<p><b>Perfil Básico:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Formação/Qualificação mínima necessária:</b> Licenciatura em Gestão de Recursos Humanos ou Equivalente;</li> <li>- <b>Experiência mínima necessária:</b> 1 ano de experiência profissional prévia na área de Recursos Humanos;</li> <li>- <b>Género:</b> Masculino ou Feminino.</li> </ul>
	<p><b>Perfil Preferencial:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Formação/qualificação:</b> Mestrado em Gestão de Recursos Humanos;</li> <li>- <b>Experiência profissional:</b> 3 anos de experiência na área de Recursos Humanos</li> <li>- <b>Género:</b> Masculino ou Feminino.</li> </ul>
	<p><b>Competências Técnicas:</b></p> <p>Domínio da Língua Portuguesa (nível C2), noções intermédias de Espanhol e Inglês (União Europeia, 2004-2013);</p> <p>Domínio intermédio das ferramentas básicas de informática (Microsoft Office, correio eletrónico e internet); Experiência de utilização de redes sociais;</p> <p>Domínio básico do Código do Trabalho.</p>
	<p><b>Competências Comportamentais:</b></p> <p>Capacidade de comunicação e relacionamento; capacidade de trabalho em equipa; sentido de responsabilidade e autonomia no trabalho; capacidade de planeamento e organização; adaptação; flexibilidade; dinamismo e proatividade; estabilidade emocional e resistência ao stresse; capacidade de escuta e empatia; rapidez de execução.</p>
<b>Requisitos Físicos</b>	Trabalho maioritariamente em escritório, não sendo aplicáveis condicionantes físicas assinaláveis.
<b>Responsabilidades:</b> Tratamento de assuntos confidenciais; Acesso a informação confidencial sobre os colaboradores do Hotel Faro. Atuar com ética no exercício da	

função: imagem profissional, imagem da organização, sigilo profissional, relacionamento com colegas e superiores. Conhecer os aspetos legais da profissão. Confidencialidade nas práticas da entidade empregadora, quer sejam relativos aos seus trabalhadores, clientes ou pessoas que com ela entrem em relações, nomeadamente processos de trabalho, planeamento de tarefas e o modo de execução. Em especial, não divulgará a quaisquer terceiros informações sobre os seus colaboradores, as suas ações dentro do hotel nem os serviços prestados.

**Condições de Trabalho:**

Contrato de trabalho a termo certo; 40 horas de trabalho semanal, das 9h00 às 13h e das 14h às 18h00; ambiente de trabalho com luz artificial; climatização adequada; trabalho maioritariamente realizado no escritório, sentado com recurso ao ecrã de computador.

**Motivações:**

Remuneração fixa acrescido do subsídio de alimentação fixo; Acesso a formação complementar; Possibilidade de progredir na carreira e integração dentro da organização.

