

UNIVERSIDADE DO ALGARVE

# **Processo de Recrutamento e Selecção de Pessoal**

---

## **Hotel Paraíso de Albufeira**

Maria Jeane Gomes da Silva

Relatório de Estágio como quesito obrigatório para obtenção do Grau de Mestre em  
Gestão de Recursos Humanos

Relatório efetuado sob a orientação de: Professora Doutora Ileana Monteiro

Ano 2014

# **Gestão de Recursos Humanos:**

## **Hotel Paraíso de Albufeira**

### **“Declaração de autoria de 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.

---

(Jeane Gomes)

Copyright © aluna da Universidade do Algarve

“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**

Não poderia perder esta oportunidade de tornar público, o sentimento de gratidão que sinto para com algumas pessoas que foram importantes na realização deste mestrado tão almejado e que no princípio pensei ser inalcançável.

Os meus agradecimentos especiais para a minha Orientadora e Professora Doutora Ileana Monteiro que, como directora do curso, ministrou importantes disciplinas e aceitou orientar meu estágio curricular num sector de difícil colocação e realização.

Os meus sinceros agradecimentos à Dra. Paula Esteves, sócia-directora do Hotel Paraíso em Albufeira e a seu pai, senhor Manuel Esteves, que abriram as portas internas do funcionamento do hotel sem as quais seria impossível a realização deste trabalho.

A minha gratidão eterna ao meu companheiro Dr. Joaquim Roque, que em todos os momentos, mesmo os mais difíceis de transpor, pelo conforto, amor, compreensão e contributo imensurável na força, paciência, sacrifício e equilíbrio emocional.

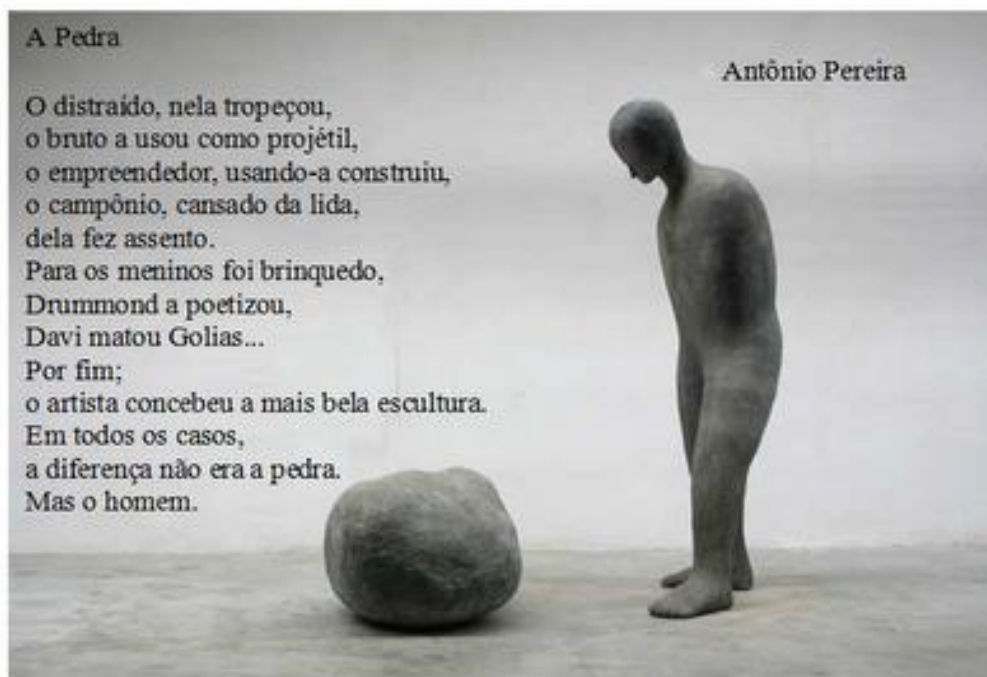
Agradeço também à minha colega e amiga Verónica Viegas que me deu apoio em todos os momentos do curso, desde o início, que comigo formou uma equipe de estudo até ao final do curso.

E, de uma maneira em geral, a todos os que, de algum forma, contribuíram para que conseguisse realizar e concluir este trabalho.

## Dedicatória

Dedico este Relatório à minha filha Jockastha que foi sempre a grande fonte de inspiração.

## Pensamento



## **RESUMO**

O presente relatório visa apresentar, descrever e reflectir sobre as actividades e tarefas desenvolvidas no decorrer dos oito meses de estágio curricular no Hotel Paraíso de Albufeira, com vista à conclusão do Mestrado em Gestão de Recursos Humanos da Universidade do Algarve – UALG.

Destina-se a descrever as actividades desenvolvidas ao longo do estágio e sobretudo, apresentar um enquadramento do trabalho realizado com todos os conhecimentos adquiridos durante o mestrado.

Além disto, possibilitou estudar as possíveis hipóteses de implementação de um departamento de Recursos Humanos, bem como o desenvolvimento de competências, em contexto profissional.

A Gestão de Recursos Humanos tem vindo a assumir uma importância crescente nas organizações. Os colaboradores deixam de ser vistos como meros recursos, para se tornarem primordiais ferramentas na vantagem competitiva. O recrutamento e selecção de pessoal destacam-se como ferramentas primordiais e necessárias, dado que, é por seu intermédio, que as organizações encontram trabalhadores e trabalhadores acedem às organizações.

O objectivo deste trabalho consiste em acompanhar e analisar a importância do processo de recrutamento e selecção de pessoal na aquisição do potencial humano no Hotel Paraíso em Albufeira, mostrando e analisando todo o processo em forma sequencial e prática.

A metodologia adoptada, para além de outras, baseou-se no estudo de caso – Hotel Paraíso. Neste sentido, analisou-se uma instituição hoteleira, a qual foi estudada detalhadamente e que permitiu acompanhar, a par e passo, seu funcionamento interno de RH, até então inexistente

**Palavras - chave:** Gestão; Organização; Pessoal; Recrutamento; Selecção.

## **ABSTRACT**

This report aims to present, describe and reflect on the activities and tasks undertaken during the eight-month traineeship at Paradise Hotel in Albufeira, with a view to completing the MSc in Human Resource Management, University of Algarve - UALG. This internship report is intended to describe the activities over the internship program, presenting a Framework of the work done with all the knowledge acquired during the Masters. In addition, enabling to study the possible hypotheses of implementing a Human Resources department as well as the development of skills in a Professional context. The Human Resource Management has assumed an increasing importance in organizations. Employees are no longer seen as mere resources, to become primary tools in competitive advantage. The recruitment and selection of staff stand out as paramount and necessary tools, since it is through it that organizations are accessing workers and workers organizations. The aim of this work is to monitor and analyse the importance of recruitment and selection of staff in the acquisition of human potential in the Paradise Hotel in Albufeira, showing and analysing the whole process in a sequential and practical manner. The adopted methodology, along with others, was based on the case study - Hotel Paraíso. In this sense, it was analysed a hotel institution, which was studied in detail and allowed to follow, step by step, its internal functioning in Human Resource, previously nonexistent.

Keywords: Management; Organization; Staff; Recruitment; Selection.

## ÍNDICE

Agradecimentos	ii
Dedicatória	iii
Pensamento	iii
Resumo	iv
Abstract	v
Índice de siglas	
Lista de Tabelas	
Lista de Gráficos	
Lista de Figuras	
I Parte	
Introdução	1
1 – Enquadramento Teórico	2
1.2 A GRH na Europa e em Portugal	4
1.3 Teoria e Técnicas de Gestão de Recursos Humanos	5
1.3.1 Análise do Trabalho	5
1.3.2 Recrutamento e Selecção	6
1.3.3 Fontes de Recrutamento	7
1.3.4 Selecção	8
1.3.5 Métodos de Selecção	8
1.3.6 Entrevistas	9
1.4 Acolhimento e Integração	16
1.5 Formação e Desenvolvimento	17

1.6 Práticas administrativas e GRH	19
1.7 Avaliação Desempenho	21
II PARTE	
2.1 Descrição do Estágio	23
2.2 – Entidade Acolhedora	23
2.3 Visão, Missão, Objectivos da empresa e Valores	23
2.4 Hotel Paraíso –Albufeira	24
2.5 Atividades Desenvolvidas no Hotel Paraíso	26
2.5.1 Descrição de todas as actividades	27
2.5.2 Aplicação de questionário de avaliação e desempenho	29
2.6 Atividades Administrativas	29
Conclusão Crítica	31
Conclusão Final	31
Referências Bibliográficas	33
Apêndices	35

## **Lista de Siglas**

DP - Departamento Pessoal

GRH – Gestão de Recursos Humanos

RH – Recursos Humanos

## **Lista de Gráficos**

Gráfico 1 - Quadro Comparativo sexo M/F funcionários	24
Gráfico 2 - Quadro Comparativo de Qualificações	25
Gráfico 3 – Faixa Etária dos Colaboradores do Hotel	26

## **1. INTRODUÇÃO**

A globalização despertou nas organizações a necessidade de uma evolução nunca antes vista, dentro da realidade organizacional, quer no cenário político, quer no económico e também no social, só possível com utilização de novas e competitivas tecnologias e consequentemente a necessidade de mão-de-obra altamente especializada.

A concorrência tornou-se presente em todos os ramos da economia, privilegiando aqueles que mais inovassem em qualidade num menor tempo possível, antecipando-se no mercado e diminuindo custos.

É neste quadro que os recursos humanos passaram a ter um papel primordial nas organizações, contribuindo para o sucesso destas, através da admissão dos funcionários certos para o lugar que se pretendia, através de “ferramentas modernas” e eficientes.

Este relatório divide-se fundamentalmente em três partes. A primeira é puramente teórica, onde se apresenta o enquadramento teórico e as técnicas básicas de Gestão de Recursos Humanos: recrutamento e selecção; acolhimento e integração; avaliação do desempenho; formação e práticas administrativas de gestão de recursos humanos.

Na segunda parte, apresento a empresa onde realizei o estágio – Hotel Paraíso em Albufeira; descrevo aqui, pormenorizadamente, as actividades desenvolvidas durante os oito meses de estágio.

Finalmente uma conclusão crítica na qual manifesto uma avaliação pessoal do meu trabalho.

## I PARTE

### 1. ENQUADRAMENTO TEÓRICO

O enquadramento teórico ou fase conceptual caracteriza-se pela definição de um tema ou um domínio de investigação, tendo início quando o investigador trabalha uma ideia, no sentido de orientar a sua investigação. Essa ideia pode resultar de uma observação, da literatura, de uma inquietação pessoal, ou mesmo de um conceito.

Para Fortin (1999:39), conceptualizar refere-se, então, a “um processo, a uma forma ordenada de formular ideias, de as documentar em torno de um assunto preciso, com vista a chegar a uma concepção clara e organizada do objecto em estudo”.

*«Os trabalhadores são a oportunidade mais desperdiçada pelas empresas» GARY COKINS.*

*«É hoje universalmente aceite que, quanto mais eficazmente uma organização gere seus recursos humanos, maior será a probabilidade de se tornar bem-sucedida. Este resultado passa não só pela qualidade das condições de trabalho que se proporcionam às pessoas que dela fazem parte, como também pelo ambiente propício à criatividade». Relatório de sustentabilidade 2005/2006 da Galpenergia p.41)*

*«Não é impossível gerir bem as pessoas e ganha dinheiro acima da média (...) Afortunadamente, existe já um elevado número de estudos empíricos que demonstram com fiabilidade que os investimentos tendentes a melhorar a gestão das pessoas nas organizações podem gerar retornos financeiros tangíveis.» CABRERA e BONACHE, p.6).*

*“A Valia Estratégica da GRH*

*A relativa estabilidade e consolidação que a função pessoal e a gestão, em geral, viveu até à década de 1970 foi profundamente abalada pelas transformações ocorridas no ambiente externo das organizações, decorrentes e simbolicamente associadas ao choque petrolífero de 1973. Uma concorrência acrescida resultante da abertura dos mercados e da desregulamentação ...*

*Neste novo quadro conceptual, considera-se que a posição competitiva da empresa passa, em boa parte, pela capacidade de a equipa de gestão gerir esse processo de mudança e pela sua capacidade de atrair desenvolver, compensar e manter as competências nucleares, formando uma equipa de colaboradores flexível e com nível elevado de empenhamento organizacional e de desenvolvimento no projecto da empresa... a evidência parece apontar no sentido de que as*

*organizações de maior sucesso são as que sabem tirar melhor partido das competências e do talento de seus membros.» (PINA e CUNHA et all 2012).*

### 1.1 - Da Prática à Teoria e da Teoria à Prática

Desde os primórdios dos sistemas empresariais, a selecção e recrutamento eram feitos pelos donos das empresas ou gerentes a quem os proprietários depositavam confiança. Não existiam técnicas para aplicar, mas sim a indicação de amigos ou familiares que, em muitos casos redundavam em verdadeiros fracassos, ou seja, a colocação de pessoas erradas para desempenhar determinados serviços.

Os Departamentos de Recursos Humanos eram inexistentes. Havia sim, as ditas “secções” ou Departamentos de Pessoal que se resumiam a um só funcionário subordinado ao Chefe Administrativo, que tinha como missão anotar e registrar em livro, as admissões e demissões dos funcionários da empresa, folha de pagamento de salários, férias e pouco mais.

Recursos Humanos eram áreas que tinham pouco ou nenhum investimento em tecnologias de informática, sendo esta a principal razão de terem ficado estagnados durante décadas, em relação a outras áreas.

Recentemente, face à dinâmica de exigências nacionais e internacionais e conseqüentemente o aumento da concorrência, obrigou a classe empresarial a repensar na necessidade de ganhos de eficiência na gestão de todos os factores de produção, incluindo o factor humano, contribuindo assim para a criação dos departamentos de Recursos Humanos com bancos de dados, ou seja, um aumento substancial no volume e na qualidade da informação sobre os empregados.

Surge a globalização entre as décadas de 70 e 80 com hipertrofia tecnológica que desregula e provoca mudanças rápidas na evolução das empresas, havendo necessidade de focarem a sua gestão no planeamento estratégico, em processo de antecipação das mudanças futuras e do alinhamento das várias componentes da organização, de forma a promover a eficácia e eficiência organizacional. (Da Silva Carvalheiro, 2011, p.16-17).

São criadas várias tecnologias informáticas, com princípios teóricos para as actividades dos RH, nomeadamente Recrutamento e Selecção, Acolhimento e Integração, Formação e Desenvolvimento, além de práticas administrativas diversas de **Gestão de Recursos Humanos**. As empresas mais modernas utilizam “softwares” que suportam as

variadíssimas actividades de RH, nomeadamente recrutamento, na avaliação dos empregados, processamento de salários, etc.

## 1.2 A GRH na Europa e em Portugal

«Na sua concepção moderna, o nosso entendimento da gestão em geral, e da gestão de recursos humanos em particular, tem sido fortemente influenciado pelo pensamento nos Estados Unidos da América. Isto não é porventura surpreendente perante um país que é desde há décadas a maior e mais poderosa economia mundial. A cultura e práticas de gestão americanas têm sido amplamente disseminadas e, na GRH como noutras áreas, há sinais da hegemonia do modelo americano.» BREWSTER (2007, p. 769)

« ... a instauração de uma ditadura que reprimiu fortemente o movimento sindical e criou o «corporativismo», que reconhecia o papel da iniciativa privada como o motor do progresso económico, proibia greves e promovia modelos corporativos de associação para empregados e para empregadores, com uma função social

A gestão de pessoas teve papel totalmente reactivo e administrativo, com um estatuto muito desvalorizado na empresa. Tratava-se geralmente de uma secção ou de um departamento dependente da direcção administrativa e financeira, embora algumas multinacionais já apresentassem algumas políticas não-administrativas de gestão de pessoas, como a formação...

Na sequência do 25 de Abril, assistiu-se a uma sucessão de governos quasi-comunistas, durante os quais os principais sectores da economia foram nacionalizados. Criaram-se comissões de trabalhadores nas empresas, enquanto os donos e gestores das grandes empresas eram afastados e os sindicatos assumiram um papel predominantemente conflitual nas relações de trabalho. Em reacção a esta nova envolvente política e económica, os departamentos de pessoal mantiveram-se reactivos e dedicados à negociação colectiva. As vagas de gestão eram preenchidas tendo por base critérios políticos. A produtividade e a rentabilidade eram baixas. A nova legislação do trabalho proibia os despedimentos, bem como qualquer tipo de flexibilidade numérica, funcional e financeira. Não existiam incentivos monetários à motivação, nem critérios de desempenho e desenvolvimento para promoções.

A gestão dos direitos sociais dos trabalhadores juntou-se às outras tarefas burocráticas destes departamentos (salários, férias e registos dos empregados), mas foram igualmente aparecendo serviços de recrutamento e selecção, de formação, de análise e qualificação de funções e até de planeamento de RH, embora quaisquer destas actividades, estivessem longe de integradas com a estratégia da empresa. Os departamentos de pessoal eram fundamentalmente geridos por licenciados em direito.

A entrada de Portugal na então Comunidade Europeia suscitou grandes desafios de competitividade económica do país. Era necessário tornar rentáveis as empresas públicas, a fim de as privatizar.

As privatizações em larga escala foram precedidas por períodos de reestruturação interna, onde o papel do capital humano foi reconhecido – particularmente a necessidade de contratação de pessoas com talento e conhecimento

Os directores de RH têm actualmente mais formação de nível superior (comparativamente com os outros gestores), fundamentalmente em áreas de gestão e ciências sociais. É também uma função predominantemente feminina, uma vez que a maioria dos directores e técnicos de RH é do sexo feminino. Esta evolução, em especial o aumento da concorrência, criou os incentivos aos gestores para se tornarem mais eficientes e eficazes, desenvolvendo estratégias funcionais mais consistentes com as metas da empresa, com reflexo nas políticas e actividades de gestão de Rh em Portugal.

em Portugal, a função de gestão de pessoas tem vindo a viver uma evolução profunda desde o início do século XXI. Embora com alguns anos de atraso, tem vindo a acompanhar a evolução noutros países, nomeadamente os de tradição anglo-saxónica.

De uma fase inicial em que a gestão de pessoas era praticamente um conceito inexistente no quadro geral da organização, passou-se para uma fase em que GRH se assume como um poderoso instrumento para assegurar o cumprimento – e mesmo definir – a missão, os objectivos e as estratégias organizacionais.» (PINA e CUNHA *et al* 2012).

### 1.3 - Teoria e Técnicas de Gestão de Recursos Humanos

#### 1.3.1 Análise do Trabalho

A determinação dos recursos necessários é a principal função da **Gestão dos Recursos Humanos**. Para conseguir determinar o número de pessoas e os tipos de competências

necessárias para o futuro, é necessário haver uma previsão da evolução das necessidades do mercado. A avaliação do mercado (interno e externo à organização) e da sua evolução a médio prazo é crítica para uma correcta estratégia de gestão de recursos humanos, contribuindo de uma forma muito positiva para estabelecer uma prática de gestão de recursos humanos consciente e ágil, de forma a atrair e a reter as pessoas que realmente fazem falta. A falta de uma pessoa com uma determinada competência no desenvolvimento de um projecto é um problema comum e que normalmente implica ineficiências consideráveis, contribuindo para o aumento do custo do projecto. Assim, é essencial a identificação prévia das necessidades inerentes a cada projecto, nomeadamente a identificação das competências e experiência necessários.

### 1.3.2 - Recrutamento e Seleção

Recrutamento e Seleção representam dois conceitos distintos que, ainda assim, se complementam e devem ser tomados como duas fases do mesmo processo – a introdução de recursos humanos numa organização (Torrington, Hall e Taylor, 2005). De acordo com considerações de Gomes et al. (2008) e de Peretti (2007), o recrutamento pode ser definido como o conjunto de práticas processuais que uma organização realiza, com o intuito de identificar um grupo considerável de candidatos (potenciais membros talentosos), atraindo-os para posterior selecção e pretensa retenção. Por seu turno, Torrington et al. (2005) define recrutamento como o processo de localizar, identificar e atrair candidatos capazes e interessados em preencher postos disponíveis na organização.

Recrutamento é o passo inicial para encontrar o candidato ideal para o cargo disponível.

*(...) “As organizações precisam de pessoas que, além de conhecimento técnico, tenham como competências essenciais a curiosidade pelo aprendizado, a flexibilidade, a capacidade de adaptação às mudanças, a facilidade no trato interpessoal e o sentido de urgência que o mundo atual nos imprime”. (Sorio, 2007).*

Lodi (1967) define recrutamento como “um processo de procurar empregados”, onde estão em jogo faixas salariais, condições de trabalho e benefícios por um lado e por outro, qualificação pessoal, conhecimentos, experiência e personalidade.

Os sectores de recrutamento e selecção existem em todas as empresas, sejam elas micro ou empresas de grande porte. Todas elas buscam chegar mais perto de encontrar o candidato ideal.

Segundo Chiavenato (1999), “recrutamento é um conjunto de técnicas que atrai, candidatos qualificados e capazes de ocupar cargos dentro da empresa. É basicamente um sistema de informação que a empresa divulga as vagas questão disponíveis”.

(...) da mesma forma como os indivíduos atraem e selecionam as organizações, informando-se e formando opiniões a respeito delas, as organizações procuram atrair indivíduos e obter informações a respeito deles para decidir sobre o interesse de admiti-los ou não. (Chiavenato,1999, p.25).

De uma forma simples, poder-se-á dizer que “Recrutamento é o processo de identificação e atracção de um certo número de candidatos com vista à selecção.

### 1.3.3 - Fontes de Recrutamento

O Recrutamento das empresas realiza-se, basicamente, através de dois processos:

- Processo de Recrutamento Externo;
- Processo de Recrutamento Interno.

O Processo de Recrutamento Externo consiste na busca de candidatos disponíveis no mercado de trabalho.

Chiavenato (1992), na sua abordagem sobre o recrutamento sustenta que este, consiste numa acção externa que visa influenciar o mercado de recursos humanos e dele obter os candidatos de que se necessita para suprir as lacunas nas organizações. Realça o mesmo autor, que, visto o processo e recrutamento consistir numa acção de relações públicas externas, não deverá ser interrompido, mesmo naqueles momentos em que a empresa nada tenha a oferecer em termos de vagas ou oportunidades de trabalho.

Existem várias maneiras de fazer “a busca de candidatos”, mas as mais comuns são através de anúncios pelos vários meios de comunicação inclusive internet. No momento e face à grande oferta de mão-de-obra, a mais utilizada é pelas solicitações ao serviço de emprego nacional.

O Processo de Recrutamento Interno além de facilitar o trabalho do recrutador, torna-se um forte factor motivacional dentro das organizações. Neste processo é normal aproveitar as recomendações dos chefes de cada área que solicitam aumento no quadro de pessoal.

Segundo Chiavenato, o recrutamento interno e externo apesar de apresentarem algumas vantagens, tem os seus inconvenientes e para fazer face às tais limitações, diz o autor, que a solução nestes casos tem sio a aplicação do modelo misto. “Recrutamento misto é

aquele que tem em conta tanto as fontes internas como fontes externa d recursos humanos “ (Chiavenato; 1995:215).

#### 1.3.4 Seleccção

Segundo as palavras de Chiavenato (1999 pág. 107) e, copiando o dito popular, “Seleccção é o processo de escolher o melhor candidato para o cargo”. Ainda na mesma página de Chiavenato: “Seleccção é o processo pelo qual uma organização escolhe, de uma lista de candidatos, a pessoa que melhor alcança os critérios de seleccção para a posição disponível, considerando as atuais condições de mercado.

Santos (1973) definem seleccção “como um processo pelo qual são escolhidas pessoas adaptadas a determinada ocupação ou esquema operacional”.

Primeiramente se faz uma busca e escolha, separando os currículos que satisfaçam o perfil da vaga.

*“A seleccção de pessoas funciona como uma espécie de filtro que permite que apenas algumas pessoas possam ingressar na organização:*

*Aquelas que apresentam características desejadas pela organização. Há um velho ditado popular que afirma que a seleccção constitui a escolha certa da pessoa certa para o lugar certo.” Chiavenato (1999, p107).*

#### 1.3.5 Métodos de Seleccção

As diversas formas de seleccção têm como objetivo comparar, decidir e escolher qual o melhor candidato para as tarefas na organização.

Atualmente as organizações podem recorrer a vários métodos de seleccção de pessoal, sendo os mais comuns:

- CV e Formulário de Emprego.
- Entrevistas
- Testes de Habilidade
- Questionários sobre personalidade
- Exercícios de simulacção.

Apesar das Entrevistas se constituírem como o método mais falível, é considerado o mais comum.

### 1.3.6 – Entrevistas

#### Definição

“Existem várias definições possíveis de entrevista consoante as perspectivas dos vários autores. A entrevista é uma conversação (entre dois indivíduos) com um propósito definido e não uma mera situação de conversa» (Bingham& Moore, 1931); «Uma entrevista é uma forma estruturada de comunicação conduzida para atingir determinado objectivo específico» (Downs, Smeyak& Martin, 1980; «A entrevista de pesquisa é um procedimento de investigação científica, que utiliza um processo de comunicação verbal para recolher informações relacionadas com o objectivo fixado» (Boutin, 1997); «Entendemos pelo termo entrevista, uma forma especializada de interacção verbal, que se realiza com um propósito definido e que se refere a um determinado tema, com a consequente exclusão de outros assuntos estranhos à mesma. A entrevista é, além disso, uma forma de interacção, na qual a «relação» do entrevistador com o entrevistado é muito específica, dependendo as suas características concretas do objectivo e carácter da entrevista» (Kahn&Cannell, 1957)”. (Neves et al. 2008).

“Depois de rever uma série de definições. Millar, Crute e Hargie (1992) propõem que uma entrevista é «uma interacção diática, face a face, na qual um indivíduo desempenha o papel do entrevistador e o outro a de entrevistado, ambos os papéis encerram expectativas claras relativas à abordagem atitudinal e comportamental. A entrevista é solicitada por um dos participantes para um objectivo específico e ambos os participantes estão dispostos a colaborar» (Neves et al. 2008).

#### Conteúdos e contextos

“Os conteúdos e contextos aos quais a entrevista se pode aplicar são vários e diversificados e podem ser tão abrangentes, como a recolha da informação para investigação no âmbito das ciências sociais, as áreas de jornalismo, criminais, diagnóstico clínico e psicológico, avaliação familiar, estudos de mercado, marketing e publicidade, recrutamento e selecção, avaliação de desempenho, análise e descrição de funções e de processos, diagnóstico de necessidades de formação, diagnóstico de cultura e clima, entre outros ...

As entrevistas nas organizações servem geralmente, segundo Hanna e Wison (1998) seis objectivos: 1) recrutamento e selecção de novos colaboradores; 2) avaliação de

desempenho; 3) recolha aprofundada de informação; 4) recolha de informação por inquérito; 5) resolução de problemas; 6) persuasão.

A entrevista de recrutamento e a entrevista de selecção são bastante semelhantes em termos de objectivos e estrutura. Todavia, enquanto eu a primeira é uma entrevista preliminar com vista à pré-selecção de potenciais candidatos a determinada função, a segunda é utilizada na escolha e admissão de candidatos a um posto de trabalho ...

A entrevista de avaliação de desempenho constitui parte do processo de avaliação de desempenho e destaca-se como uma ferramenta importante que a maioria dos colaboradores de qualquer organização deveriam saber colocar em prática independentemente da sua posição, ocupação ou profissão. Ao contrário do que ocorre nas entrevistas de selecção, as tomadas de decisão são menos frequentes, privilegiando-se objectivos de feedback sobre o desempenho, a identificação de potencialidades a explorar e limitações a resolver ...

A entrevista de recolha aprofundada de informação é muito utilizada por profissionais de comunicação social, investigadores, especialistas de marketing e publicidade, e consultores e formadores organizacionais. O seu principal objectivo é a recolha de informação sobre determinado assunto, processo ou indivíduo. Caracteriza-se pelas questões planeadas e espontâneas e, quando bem realizada, constitui-se como uma conversação fluída, inteligente e informal. Uma das características mais interessantes do domínio desta técnica é que as competências que exige são facilmente transpostas para as conversações interpessoais ...

A entrevista de inquérito utilizada, por exemplo, na recolha de dados sobre hábitos de consumo, atitudes face a uma nova política local, pensamentos e sentimentos acerca de um problema nacional, entre outros, exige competências altamente especializadas ao nível da preparação ...

A entrevista de aconselhamento e de resolução de problemas tem como principal objectivo identificar e trabalhar determinada dificuldade com o entrevistado e eventualmente tomar uma decisão sobre determinado curso de acção ...

Na entrevista persuasiva o entrevistador procura exercer influência no entrevistado, levando-o a pensar, sentir ou actuar de uma determinada forma. Embora a venda seja uma das entrevistas persuasivas mais comuns, a importância da entrevista persuasiva

não se esgota na venda de produtos e serviços, sendo particularmente importante na venda de ideias ...

#### Competências interpessoais do entrevistador

O entrevistador é ele próprio um instrumento de pesquisa, recomendando-se, por isso, que tenha um certo grau de conhecimento de si e uma experiência razoável de relações interpessoais para conseguir adaptar o melhor possível as suas características do entrevistado, criando uma relação empática.

Em termos operacionais a melhor forma de assegurar esta relação de acordo com as sugestões de alguns autores (*e. g.*, Rimmer, 1992) pode passar por:

- Comunicar honestamente sobre a pesquisa e os objectivos da entrevista transmitindo confiança e integridade;
- Mostrar respeito pelo participante, abertura e desejo de ouvir, permitindo que o entrevistado fale (uma orientação geral é que o entrevistador deverá falar apenas 25% do tempo);
- Estabelecer empatia procurando perceber como estará a ser vivido o processo pelo entrevistado, mostrando ao interlocutor que não o vê apenas como uma fonte de informação, mas que a perspectiva dele é importante para o seu trabalho (não confundir empatia com simpatia, nem é objectivo do entrevistador criar uma relação de amizade);
- Dar total atenção ao entrevistado sem nunca mostrar impaciência, crítica ou indiferença;
- Evitar avaliar as respostas à medida que vão sendo expressas, antecipar respostas ou futuras questões ou saltar para conclusões, interpretando de forma incorrecta a informação;
- Evitar interromper, não permitindo que o entrevistado conclua a sua resposta;
- Manter contacto visual com o entrevistado, manter uma postura corporal e/ou facial que demonstre interesse;
- Estar ciente dos preconceitos a tentar evitá-los, adoptando uma atitude neutra em relação ao que é dito, e evitando (de forma verbal ou não verbal) discordar ou desaprovar as afirmações do entrevistado;

- Atender ao que é dito (conteúdo) mas também à forma como é dito, ao tom e às pistas de linguagem corporal que acompanham o discurso e transmitem atitudes e sentimentos do entrevistado;
- Não produzir estresse, intencionalmente;
- Evitar questões longas, que poderão confundir o entrevistado, e hipotéticas, inexequíveis ou induzidas que encorajam a responder de modo socialmente desejável;
- Colocar perguntas de resposta aberta e evitar demasiadas questões de resposta fechada;
- Evitar colocar perguntas para satisfazer a própria curiosidade;
- Evitar responder às suas próprias perguntas antes do entrevistado ter oportunidade de o fazer (o que poderá acontecer inadvertidamente ou constituir um esforço inconsciente para ajudar o entrevistado);
- Deixar bastantes espaços para que o entrevistado possa pensar no que vai dizer. Se colocar questões que exigem reflexão por parte do entrevistado, estar confortável com o silêncio, evitando refazer a pergunta desnecessariamente ou apressar-se para a pergunta seguinte;
- Dar tempo no fim da entrevista para que o entrevistado faça perguntas;
- Ser consistente de uma entrevista para a outra de forma a que seja possível comparar entrevistados, mas evitando estas comparações durante a entrevista;
- Concluir a entrevista, agradecer ao entrevistado e informá-lo do que acontece a seguir.

O leque de competências de comunicação interpessoal disponíveis no entrevistador é um assunto que se encontra bem documentado na literatura (Hargie, Saunders & Dicson, 1994; Millaret *al.* 1992). O modo como o entrevistador inicia a entrevista, recolhe informação, utilizando adequadamente técnicas de questionamento, pratica a escuta activa, o modo como reconhece e agradece ao participante pela sua colaboração e termina a entrevista, contribuem de forma acentuada para atingir o objectivos e garantir os resultados pretendidos. Contudo, como facilmente se constata, grande parte da sabedoria e dos conselhos oferecidos aos entrevistadores tem as suas raízes no senso comum e, na sua maioria carecem de validação empírica (Dipboye, 1992) ...

## Ética na entrevista

As questões éticas no contexto das ciências sociais constituem um problema que aparece frequentemente apresentado sob a forma de dilema: o direito do investigador a investigar o direito dos participantes à liberdade individual, privacidade e dignidade. Problemas éticos estão assim associados ao tipo de problemas a investigar e aos métodos utilizados para a obtenção de dados válidos e fiáveis. Daí a necessidade de existirem códigos de ética profissional para regularem tais mecanismos.

Algumas implicações destes princípios dizem respeito ao modo de obter informação sobre temas sensíveis ou que possam de algum modo implicar pessoalmente quem fornece a informação e ao «*feedback*» que o entrevistado tem direito a receber após a entrevista. Por isso, no contexto da entrevista, anonimato, privacidade e confidencialidade, bem como possibilidade de desistir da entrevista a qualquer momento, constituem direitos que assistem o entrevistado e que lhes devem ser comunicados.

## Aspectos técnicos da preparação e condução de entrevistas

A entrevista é uma metodologia valiosa para obter a informação sobre qualquer área de pesquisa e nos mais variados contextos. Os estudantes entrevistam fontes para realizar trabalhos, os advogados entrevistam testemunhas para apurar factos e construir os seus casos, os médicos entrevistam pacientes para obter histórias clínicas antes de fazer diagnósticos, os jornalistas entrevistam fontes para obter factos para as suas reportagens.

Mas como deve ser uma entrevista? Para esta pergunta serão tantas as respostas, quantos os seus autores. Contudo, é possível identificar três pontos comuns na variabilidade de sugestões (Verderber & Verderber, 1989). Um bom plano de entrevista inclui uma fase de preparação onde se consideram factores relacionados com o entrevistador, com o entrevistado e com o contexto da entrevista, nomeadamente, a definição do objectivo da entrevista, a secção das pessoas a entrevistar, a logística e os meios a alocar e a definição de questões e procedimentos a utilizar. Outro diz respeito à condução da entrevista, especialmente nos aspectos relacionados com a abertura, a gestão da relação e a finalização. O terceiro refere-se aos resultados obtidos, ou seja, é da boa preparação e condução que depende a qualidade dos resultados obtidos e este, por sua vez,

condicionam a reparação. Vejamos mais detalhadamente do ponto de vista técnico cada uma das fases da entrevista.

### A Preparação

A primeira etapa da preparação é a definição clara do problema de pesquisa, do objectivo da entrevista e da identificação das categorias gerais de dados que é necessário recolher. É fundamental que se domine o tópico ou pelo menos se esteja familiarizado com ele.

Um outro aspecto que o entrevistador deve considerar diz respeito à situação de comunicação e de interacção interpessoal que representa a entrevista. Conforme se referiu no ponto anterior, a dimensão relacional e psicológica da entrevista implica que, logo na fase da preparação, as varáveis daí decorrentes sejam contempladas ...

### Desenvolver Questões

A entrevista é uma forma de interacção baseada sobretudo na colocação e resposta a questões, que constituem os principais instrumentos do entrevistador. Todavia, a eficácia da entrevista não depende por si só da correcta formulação das mesmas, mas muito também da sensibilidade e intuição do entrevistador, da forma e do quando as coloca e da boa gestão dos silêncios. Por isso, se fala do acto de entrevistar como uma técnica. O contrário equivaleria a um mero questionário verbal, que desconheceria muito a capacidade de intuir e improvisar a que o acto de entrevistar faz apelo. Perguntar exige conhecimento, intuição e treino ...

Cada pergunta deve ter uma finalidade, uma razão de ser relacionada com a informação a obter. Cada vez que se formula uma pergunta, deve o entrevistador ser capaz de responder ao *porquê* e *para quê* da informação que procura...

Quanto à forma, as perguntas podem dividir-se em três categorias: abertas (possibilitam ao entrevistado responder o que entender e da forma que pretender e ao entrevistador escutar e observar), *vs.* fechadas (propõem ao entrevistado as alternativas de resposta), neutras (não sugerem qualquer sentido para a resposta, *vs.* induzidas (a resposta a dar está implicitamente sugerida pela pergunta), primarias (introduzem o assunto) *vs.* secundárias (clarificam ou aprofundam o assunto). Um entrevistador competente tem que ter um conhecimento profundo do tipo de questões e do quando utilizar cada uma.

## Perguntas abertas vs. fechadas

As questões abertas e fechadas podem ser explicadas através de um continuum (Smeltzer, *et al.*, 2002). Uma pergunta aberta é estruturada virtualmente sem restrições face ao tipo de resposta que se espera obter. No outro extremo, as perguntas fechadas requerem um tipo de resposta curto e específico.

Assim, as perguntas abertas procuram informação geral e abrangente. As questões extremamente abertas sugerem um tópico geral, mas permitem uma liberdade quase total de resposta (*e.g.* «fale-me de si»; «qual tem sido a sua experiência como professor»; «descreva o seu desempenho nesta função»). As questões moderadamente abertas são utilizadas para produzir uma resposta mais curta e um pouco mais focalizada (*e.g.* em vez de «fale-me de si» perguntar «porque é que escolheu estudar direito», em vez de «qual tem sido a sua experiência como professor» perguntar «como tem lidado com situações de indisciplina») ...

... As questões abertas mostram-se particularmente adequadas (Hanna & Wilson, 1998), quando queremos descontrair o entrevistado colocando-lhe uma questão aberta e fácil de responder (frequentemente a entrevista inicia-se com uma questão deste tipo), ou quando queremos introduzir um novo tópico de discussão. São também apropriadas quando queremos saber o que é que o entrevistado valoriza, quais os seus valores e sentimentos e quando queremos avaliar as suas competências de comunicação.

Em contraste, as perguntas fechadas são mais localizadas e requerem respostas mais breves. Uma questão fechada restringe as opções de resposta a uma área específica conferindo ao entrevistado uma maior localização no tipo de informação pretendida.

Colocando perguntas fechadas, os entrevistadores controlam a entrevista e obtêm grande quantidade de informação em pouco tempo. Por outro lado, as questões fechadas raramente permitem ao entrevistador saber porque a pessoa dá determinada resposta, nem permitem obter informação espontaneamente fornecida (Verderber & Verderber, 1989). As perguntas fechadas podem variar no grau de restrição que impõem à resposta (Hanna & Wilson 1998). As questões moderadamente fechadas solicitam ao entrevistado um tipo de informação particular (*e.g.*, «que outras marcas de pasta de dentes já experimentou?»; «quantos computadores existem actualmente no seu departamento?»).

As questões extremamente fechadas implicam uma resposta ainda mais limitada ou fornecem uma pequena lista de resposta que o respondente selecciona, como por exemplo as questões de escolha múltipla frequentemente utilizadas nos inquéritos (e.g., «qual o seu rendimento mensal?»: menos de 500€; entre 500 € e 1.000 €; entre 1.000 € e 1.500 €; mais de 1500 €)...

As questões fechadas trazem vantagens quando utilizadas de forma eficaz, mas podem causar problemas devido ao tipo de informação que recolhem. (Neves *et al.*, 2008).

## Admissão

Admitir as pessoas certas é dos investimentos mais importantes para o sucesso de uma empresa.

### 1.4 Acolhimento e Integração

#### O Processo de Acolhimento e Integração na Organização

“ Depois de se ter seleccionado um candidato para exercer funções numa organização, será necessário assegurar o seu acolhimento e integração. O processo de acolhimento e integração inicia-se ainda na fase de recrutamento e selecção, quando os colaboradores são seleccionados. Na fase de preparação e planeamento do acolhimento, será necessário clarificar o papel do novo colaborador perante todos os elementos organizacionais. O sucesso da integração dependerá dos procedimentos de acolhimento e do acompanhamento da integração.

O acolhimento consiste no processo através do qual os colaboradores são recebidos na organização, de forma a se tornarem eficiente no mais curto espaço de tempo. Este procedimento deverá ter sempre em atenção dois aspectos: por um lado, o aspecto da organização e por outro, o da função (posto de trabalho). Em relação ao primeiro aspecto, o objectivo será a passagem de informação referente à missão da organização, na sua história, cultura e estratégia. No segundo aspecto, deverão ser transmitidas informações sobre a especificidade da função e do posto de trabalho.

Essencialmente, o processo de integração consiste em dar a conhecer ao colaborador a organização, o seu acolhimento no grupo, proporcionando-lhe a partilha de informações, a integração na função e dar-lhe conhecimento sobre a missão da organização.

O processo de integração é mais longo que o do acolhimento, uma vez que a sua finalidade é que o colaborador conheça a função e conheça as pessoas com as quais irá interagir no seu trabalho. Este período de integração pode ser variável no tempo; no entanto independentemente da duração, o mais importante é que o novo colaborador seja bem preparado, de forma a demonstrar bons desempenhos no futuro”.

No artigo que referimos acima encontramos a pura das realidades, pois tive ocasião de ver no estágio deste curso, como o manual de acolhimento é uma ferramenta de extrema importância. Colocado em prática por algumas organizações, as mais modernas e de filosofia profissional bem actualizada, o manual de acolhimento é ignorado pela maioria das organizações empresariais.

De acordo com aportes teóricos de Sousa et al. (2006) os processos de integração de novos colaboradores nas organizações podem assumir diversas formas independentes ou complementares: distribuição de um Manual de Acolhimento ou de outros documentos apropriados; realização de um *turnaround* pela empresa, que permita ao novo colaborador conhecer as diferentes áreas funcionais da organização; formação de acolhimento e integração do novo colaborador. Relativamente ao Manual de Acolhimento pode-se referir que este é um instrumento que ajuda o novo colaborador a conhecer a empresa e todas as suas especificidades.

### 1.5 Formação e Desenvolvimento

Segundo Gomes et al. (2008) numa perspectiva ampla a formação corresponde ao processo, seja ele formal ou informal, planeado ou não, através do qual as pessoas aprendem novos conhecimentos, capacidades, atitudes e comportamentos relevantes para a realização do seu trabalho. Por sua vez, estes novos conhecimentos deverão ser aplicados de forma a aumentar os níveis de desempenho, sendo que, está aqui presente a noção de formação como uma ferramenta de gestão orientada para o alcance dos objectivos organizacionais, nomeadamente, potenciar o desempenho, não só dos colaboradores, mas também da própria organização.

Neste sentido, importa realçar que a formação acarreta benefícios para os indivíduos, para as organizações e para a sociedade. Em termos de benefícios para os indivíduos (Arthur, Bennett, Edens e Bell, 2003) permite a aquisição de conhecimentos aplicáveis à sua função, potencia a aprendizagem das regras, comportamentos, aspectos mais técnicos e operacionais e ainda uma visão mais abrangente da empresa. Por seu turno,

Aragón-Sánchez, Barba-Aragón e Sanz-Valle (2003) investigaram a relação entre formação e desempenho organizacional tendo os resultados indicado que algumas técnicas de formação, incluindo formação *on-the-job* e formação em sala, estavam positivamente relacionadas com a maioria das dimensões de eficácia e rentabilidade organizacional. Genericamente, o corpo de literatura neste domínio conduz-nos à conclusão de que os esforços de formação produzem melhorias na qualidade da força de trabalho, que por sua vez é um dos mais importantes contributos para o crescimento económico nacional (Aguinis e Kraiger, 2009). Não obstante a formação também acarreta custos, sobretudo, para as organizações que são quem suporta a maioria dos encargos (Leeuwen e Praag, 2002), por isso, torna-se imperativo que o processo de formação seja bem planeado e implementado, de modo que os seus benefícios se sobreponham aos custos.

Importa salientar que a formação intervém em vários domínios. Assim e segundo Gomes et al. (2008), a formação procura obter resultados em três aspectos distintos: “saber saber”, cujo objectivo é adquirir conhecimentos mais gerais e específicos; “saber fazer”, que permite a aquisição de capacidades motoras e competências mais específicas para realizar o trabalho e, por fim, “saber ser e estar”, o que implica uma melhoria nos comportamentos e atitudes. Relativamente aos métodos e técnicas da formação, importa fazer uma breve referência aos mesmos. Segundo os mesmos autores, existem três tipos de métodos formativos: o método de conteúdo que visa a transmissão de conhecimentos ou informações, através de técnicas expositivas e directivas (que são as mais comumente utilizadas), como a transmissão oral, conferências, filmes ou leituras; já o método de processo pretende, não só uma mudança de atitudes, mas também desenvolver as capacidades interpessoais, através de técnicas como o *role-playing*, exercícios de grupo e jogos de gestão; por fim, os métodos mistos têm como objectivo a transmissão de conhecimentos e a mudança de atitudes, podendo isto decorrer através de formação *on-the-job*, rotação de funções, *e-learning*, *coaching* ou mesmo *mentoring*.

A formação e o desenvolvimento são as principais ferramentas de suporte da missão de uma organização: garantir que cada pessoa faça o seu melhor.

As modernas organizações, consideram que:

Investir no desenvolvimento profissional e pessoal dos colaboradores é uma base para obter uma vantagem competitiva sustentável e diferenciadora.

A formação é um investimento prioritário e a tempo inteiro, determinante para a prossecução da política de desenvolvimento e para os desafios estratégicos do negócio.

Apoiar o colaborador, investindo no seu desenvolvimento, implica compreender as suas necessidades e enquadrá-las na evolução do negócio.

A mobilidade interna e a formação são duas ferramentas que suportam esse propósito.

Algumas destas empresas têm até escolas de formação próprias, cujos objectivos principais são:

- Promover o desenvolvimento pessoal e profissional dos seus próprios colaboradores;
- Uniformizar os seus programas de formação;
- Fomentar a partilha de experiências e consolidar uma cultura de Grupo.
- Manter diversos cursos, programas integrados de formação e estágios internos para a aprendizagem de competências técnicas e de gestão. Estas escolas desenvolvem formação à medida e em resposta às necessidades da própria empresa e dos seus funcionários.
- Estágios e participações externas em seminários, congressos e conferências à escala mundial;
- Criação de parcerias em áreas muito diversas da gestão, colaborando com algumas das mais prestigiadas entidades de ensino, em Portugal e no estrangeiro.

Exemplos assim constituem uma realidade de sucesso que já extrapola as fronteiras do nosso país, sendo copiado por muitas organizações de outros países.

#### 1.6 Práticas Administrativas de Gestão de Recursos Humanos

“O processamento de remunerações e todas as práticas administrativas inerentes à Gestão de Recursos Humanos são das tarefas mais complexas e burocráticas desta área da gestão e na maior parte das vezes deixadas ao acaso pelos gestores de empresas”.

São inúmeras e complexas as Práticas Administrativas de Gestão de Recursos Humanos. Nos estágios de gestão em Recursos Humanos são abordados normalmente:

- Absentismo Laboral – Controlo e Gestão.
- Cessação de Contrato de Trabalho e Cálculo do Direitos
- Contractos de Trabalho e Período Experimental

- Direito do Trabalho – Direito e deveres do Empregador
- Férias, Faltas e Licenças
- Gestão de Remunerações, Benefícios e Encargos Sociais
- Legislação Laboral – Código de Trabalho
- O Novo Código Contributivo da Segurança Social
- Organização, Arquivo e Gestão Documental
- Processamento salarial e as Alterações do Novo Código de Trabalho
- Regime Jurídico dos Acidentes de Trabalho

Resumindo e explicitando, poderemos apresentar:

#### 1. Indicadores de Gestão Administrativa de Pessoal

O indicador de rotação de pessoal

Os indicadores de acidentes de trabalho

O cálculo do ROI

#### 2. Contrato individual de trabalho - Alterações a partir de 01/OUT/2013

A termo certo e incerto; O trabalho temporário; O trabalho independente;

Contrato intermitente; Rescisão de Contratos;

Renovações Extraordinárias (Lei nº76/2013 de 7/11); Os duodécimos;

Mútuo acordo, despedimento colectivo, despedimento por inadaptação, processo disciplinar;

#### 3. Regulamentação do trabalho - Alterações a partir de 01/AGO/2012

Banco de Horas; Horários concentrados; Trabalho por turnos; O trabalho a tempo parcial; Trabalho em janelas horárias com plataformas fixas; Descanso intercalar; Feriados;

#### 4. O Absentismo

Ausências justificadas e injustificadas

#### 5. A mobilidade geográfica

A mobilidade funcional

A transferência de local de trabalho

6. As Férias e os Subsídios (diuturnidades) - Vigor desde 2013

7. O salário – Retribuição v.s. Remuneração

O complemento da Remuneração; Prémios e Gratificações

Obrigações – Envio de informação

Envio trimestral da relação dos contratados a termo à ACT; Envio semestral de relação de trabalho extraordinário à ACT

Quadros de mapas de pessoal; Balanço social; Relatório de formação; Relatório de HST

8. As Obrigações tributárias: Relação das Empresas com a Segurança Social

9. O Código Contributivo da Segurança Social - Vigor desde 2012

Rúbricas com e sem contribuições para a Seg. Social; Aumento e redução de taxas; Os profissionais liberais; Subsídio pré-natal; Licença de parentalidade; Protecção à maternidade; Protecção à paternidade; Subsídio de doença; Protecção no desemprego

### 1.7 Avaliação e Desempenho

*(Origem: Wikipédia, a enciclopédia livre).*

A avaliação de desempenho pode ser definida como a identificação e mensuração das ações que os colaboradores de uma organização realizaram durante determinado período. A avaliação de desempenho tem O objetivo diagnosticar e analisar o desempenho individual e grupal dos funcionários, promovendo o crescimento pessoal e profissional, bem como melhor desempenho. Além disso, fornece à Administração de recursos humanos informações para tomadas de decisões acerca de salários, bonificações, promoções, demissões, treinamento e planejamento de carreira, proporcionando o crescimento e o desenvolvimento da pessoa avaliada.

Através da avaliação de desempenho é mais fácil fornecer feedback às pessoas da organização, baseado em informações sólidas e tangíveis, e auxiliá-las no caminho para o autodesenvolvimento. Outro benefício é a possibilidade de descoberta de talentos resultante da identificação das qualidades de cada pessoa da organização

“A Avaliação de Desempenho é uma apreciação sistemática do desempenho de cada pessoa, em função das atividades que ela desempenha, das metas e resultados a serem alcançados e do seu potencial de desenvolvimento”. (Idalberto Chiavenato – Gestão de Pessoas)

Por meio da avaliação de desempenho é possível identificar novos talentos dentro da própria organização, por meio da análise do comportamento e das qualidades de cada indivíduo. Gerando, assim, novas possibilidades para remanejamento interno de colaboradores. Além de poder oferecer bonificações e premiações aos funcionários que mais se destacarem na avaliação.

Basicamente, os procedimentos supra citados são os mais comuns utilizados pelas organizações. A tendência do papel da informática neste processo está sendo, cada vez mais, uma ferramenta importante e tende a firmar-se como o processo mais utilizado, envolvendo todos os procedimentos anteriormente descritos.

## II PARTE

### 2.1 DESCRIÇÃO DO ESTÁGIO

As Teorias e Técnicas de Gestão de Recursos Humanos utilizadas no Relatório do estágio de oito meses (1260 horas), que realizei, sob a orientação da Professora Doutora Ileana Monteiro da UALG - Universidade do Algarve e supervisão da Dra. Paula Esteves directora da entidade acolhedora, obedeceu aos conhecimentos adquiridos ao longo do primeiro ano do curso, não de uma forma estritamente teórica, pois na prática nem sempre podemos seguir à risca o que se aprendeu na teoria. Muitos são os factores e dificuldades que contribuem para isso e que acabamos o nos enfrentar, facto este que levei sempre do conhecimento da orientadora, conforme ia defrontando com eles.

### 2.2 ENTIDADE ACOLHEDORA - APRESENTAÇÃO DA EMPRESA

Hotel apartamento Paraíso de Albufeira, Varanda Hotéis Grupo MGE

Origem, conceito e serviços

“A Varandas” surgiu em 1996, como uma das empresas do grupo MGE (Manuel Esteves & Filhos Ltda.), constituindo-se como uma empresa especializada na exploração de unidades hoteleiras.

Em Janeiro 2012, “A Varandas” cedeu a sua posição de exploração das unidades ao grupo Algartemático - Gestão e Inovação Turística S.A., uma outra empresa do grupo MGE.

Actualmente, a empresa conta com a exploração do Hotel Apartamento Paraíso de Albufeira (2001) Hotel Porta Nova (2002) em Tavira, do Hotel Apartamento Balaia Atlântico (2005), bem como de diversas vivendas e lotes de apartamentos de menores dimensões como o Feliz Choro (2006).

### 2.3 VISÃO, MISSÃO, OBJETIVOS DA EMPRESA E VALORES

Para a organização hoteleira aqui referida:

**Visão:** é ser reconhecida como uma “empresa de excelência” na prestação de serviços no ramo hoteleiro no Algarve,

**Missão:** ultrapassar as expectativas de bem-estar dos clientes hóspedes, desenvolvendo um serviço de qualidade e diferenciar a empresa na oferta de conforto, qualidade e diversidade dos seus serviços,

**Objectivos:** Diferenciar a empresa na oferta de conforto, qualidade e diversidade dos seus serviços.

**Valores:** motivar o trabalho em equipa com responsabilidade, ética e profissionalismo e orgulho de pertencer à Instituição.

## 2.4 HOTEL PARAÍSO ALBUFEIRA

O Hotel Apartamento Paraíso de Albufeira surgiu em 2001, como um empreendimento hoteleiro, quatro estrelas, condomínio fechado, dispondo de 376 apartamentos e suites distribuídos entre a vista da cidade e vista para piscina/mar, classificados da seguinte forma: 133 T0, 210 T1, 10 T1 suíte especial, 11 T2, 12 T2 duplex. Entre outras facilidades, oferece campo de ténis, campo polidesportivo, circuito de *Crazy-Golf*, piscina interior e exterior, sala de jogos (bilhares, ténis de mesa, matraquilhos, vídeo jogos, pista de modelismo), clube das crianças, cabeleireiro, capela, internet center, loja de conveniência, garrafeira, lavagem auto, lavandaria, self-service, estacionamento privado. Na área de restauração e lazer (noturno) conta com Restaurante Eva, Self-Service Aquário, Snack-Bar Pátio Caribe, Clube *Glam* discoteca, Bar Adão, Bar Giro - e *Health Club 'SerMais'* (sob gerência independente).

### 2.4.1 Caracterização dos colaboradores:

Conta 146 trabalhadores dos quais podemos verificar no gráfico abaixo o quadro comparativo dos colaboradores, masculinos e femininos e a média de efectivos e a termo certo.

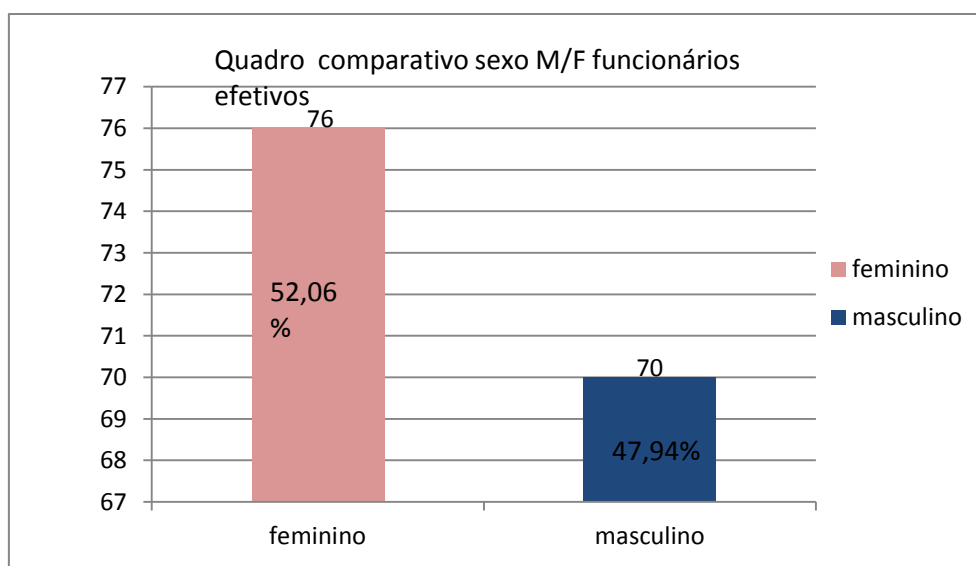


Gráfico 1 – Distribuição por género do efectivo do hotel

Com análise no quadro comparativo, vimos que maioria dos colaboradores são do sexo feminino - 76, estando este com 52,06% enquanto o masculino – 70 encontra-se com apenas 47,94% com uma variável de 4,12% a menos que o sexo feminino.

No total do efectivo feminino, 76 colaboradores, ficam assim definidos:

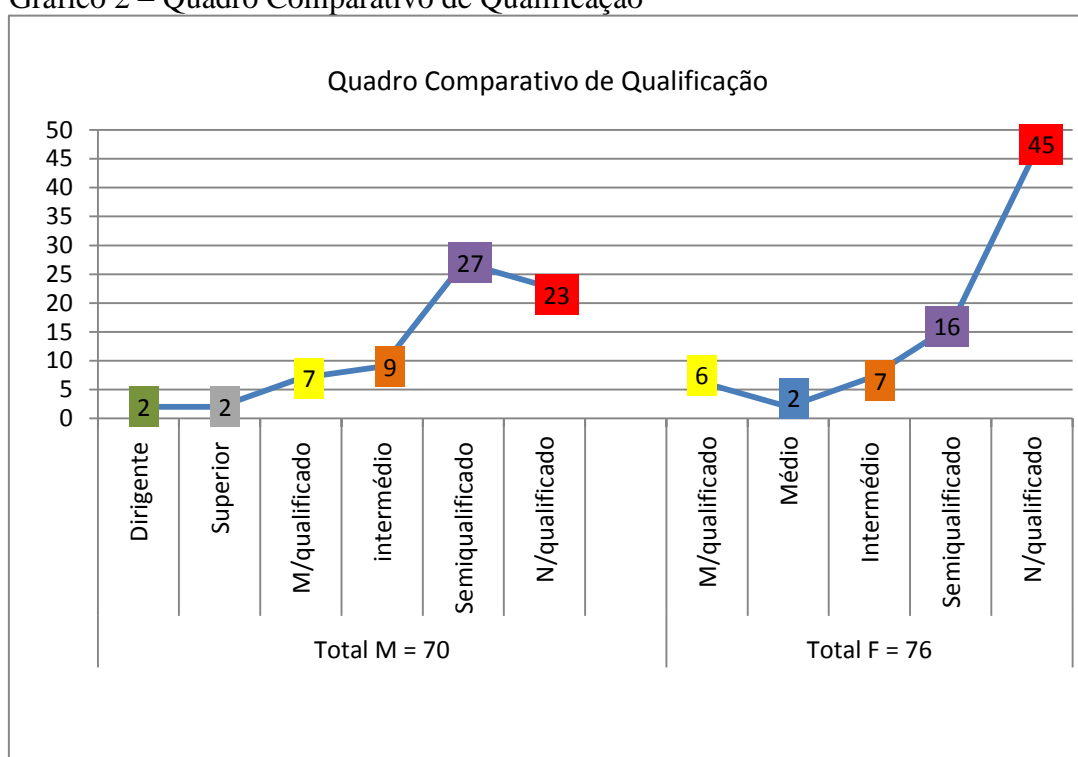
25 Colaboradores são a contractos a termo e 41 sem termo.

No total do efectivo masculino de 70 colaboradores temos:

24 Colaboradores são a contractos a termo e 46 sem termo.

Foi verificado a comparação em gráfico de qualificação de funções entre os colaboradores masculinos e femininos, conforme abaixo se demonstra:

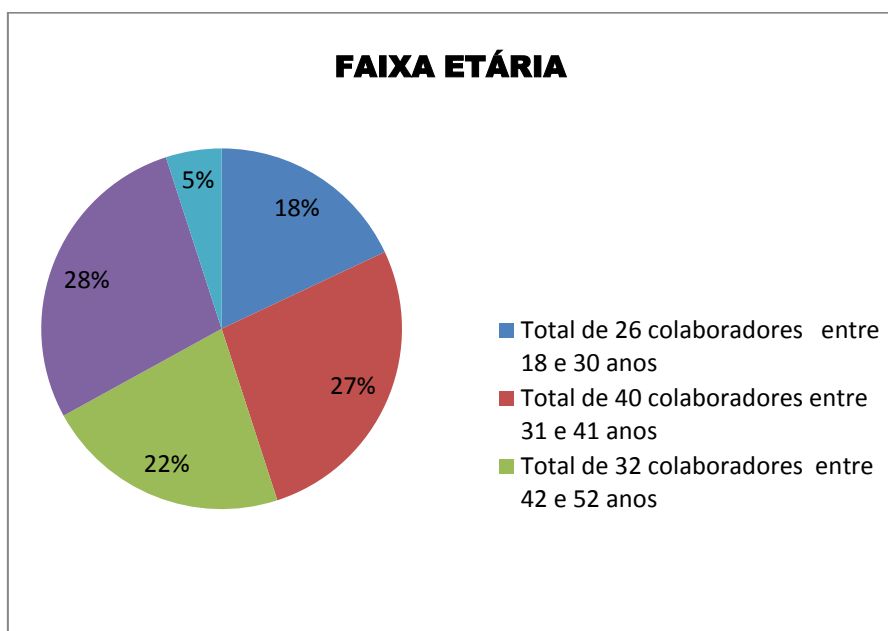
Gráfico 2 – Quadro Comparativo de Qualificação



No quadro acima de qualificação, verifica-se que o total de colaboradores femininos, não qualificado, é mais que o dobro do masculino, ou seja o número é maior por ser as funções de copeiro, empregada de andar, empregada de limpeza, lavadeira, as funções onde existem mais mulheres em relação as funções de jardineiro, vigilante e operário polivalente, onde o número de colaboradores masculinos, para estas funções, é mais reduzido.

Noutra comparação dos semi-qualificados e, no caso específico deste hotel, o masculino possui o maior número de colaboradores que o feminino, distribuídos nas seguintes funções: empregado de mesa 2ª, barman 2ª, nadador salvador, recepcionista de 1ª e sub chefe em geral e, nesta qualificação.

Gráfico 3 – Faixa etária dos colaboradores do Hotel



Conforme o gráfico acima, verifica-se que a faixa etária é maior entre 58 e 61 anos com uma percentagem de 28%, e a menor, a faixa etária entre 18 e 30 anos com 18%.

Ainda conforme o gráfico acima vemos que se encontram alguns colaboradores com idades perto da reforma e até outros com idade acima da reforma, contando estes com 5% do efectivo da empresa.

Actualmente o hotel completa 13 anos em albufeira, sendo este um dos grandes empreendimentos hoteleiros do grupo Varanda hotéis MGE,

Relativamente à caracterização dos Recursos Humanos, o Hotel Paraíso conta com cerca de 104 colaboradores efectivos e 42 sazonais, em diversas funções.

## 2.5 ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS NO HOTEL PARAÍSO

Durante o decorrer do estágio no Hotel Paraíso, este foi realizado basicamente no Departamento de Sector de Pessoal, pelo que a maioria das tarefas/actividades desenvolvidas estão associadas ao DSP, visto não existir Sector Recursos Humanos, como deveria. No primeiro dia de estágio, me foi apresentado os colaboradores (chefias), quer às diversas instalações da empresa (hotel). E, ainda numa óptica de acolhimento, o recebimento do Manual de Acolhimento existente para conhecimento da entidade e sua filosofia de trabalho interno, foi elaborado pelo sector de informática um

email da empresa para que eu pudesse me comunicar com os outros sectores, ([maria.silva@mgehotels.com](mailto:maria.silva@mgehotels.com)) . Através deste email eram encaminhados para mim os CV, e outros tipos de informações que fossem necessárias.

2.5.1 Descrição de todas as actividades internas do Hotel, no decorrer do estágio

Actividade nº1 – Melhoria do Manual de Acolhimento.

Depois de conhecer o manual de acolhimento existente, verifiquei que este estava desactualizado em relação com a realidade pela qual o Hotel passava, bem como a falta de alguns itens no geral do manual. Sendo assim fiz algumas modificações no que diz respeito a direitos e deveres do colaborador e ao regulamento interno; em acordo com a orientação da minha orientadora, inseri também uma breve e sucinta história da cidade para conhecimento cultural, além do organigrama funcional, Achei por bem seguir a sugestão da minha orientadora em relação exclusão dos nomes das chefias, visto que estas poderiam ser substituídas (conforme saídas e entradas de novos funcionários. O novo manual, agora totalmente remodelado por mim, foi aprovado pela directoria. (apêndice nº 1)

Actividade nº2 – Base de Dados de Candidatos

Posteriormente, criei um arquivo específico com os Currículos e Fichas de Solicitação de Emprego, tendo estes sido arquivados de forma organizada:

**Currículos** – foram arquivados por ordem alfabética, relevando as formações académicas.

**Fichas de Solicitação de Emprego** – foram arquivadas por funções e em ordem alfabética.

Ainda neste contexto, fiz uma relação em Excel, onde os currículos e fichas apresentam agora as seguintes características e informações:

- **Currículo:** nome, nacionalidade, sexo, formação, idade, contacto;
- **Fichas de emprego:** nome, nacionalidade, sexo, formação, função, idade, contacto

Actividade nº 3 – Elaboração de Descritivo de Funções

Para elaboração das FDF, entreguei um modelo solicitando aos chefes de sector para preencher as informações de cada função, Depois de recolher as fichas com as informações, deparei com os colaboradores em questão para verificar a veracidade das informações quanto as tarefas executadas, para que o DF fica-se o mais completo possível, depois de confirmadas, e de acordo com as informações constante no modelo, elaborei a ficha de DF (Descritivo de Funções),adicionando algumas informações que achei relevantes para as mesmas, (apêndice 1)

#### Actividade nº 4 – Processo de Selecção e Admissão

Para contratação de funcionário, fiz uma pré-selecção de CV e Fichas, que enviei aos chefe de setor, determinando este, a preferência e ordem da selecção. Após seleccionados os candidatos, entrei em contacto com os mesmos, marcando assim as entrevistas, sendo estas realizadas pelo chefe do setor correspondente seguindo o “guião”, coube a mim o papel de observadora, quando terminava a entrevista o entrevistador pedia ao candidato que aguardasse a ligação com o resultado. Dependendo do chefe que estava a fazer a entrevista, no final pedia a minha opinião. Quando aprovado o candidato, era comunicado ao mesmo para comparecer a empresa e neste momento era preenchido o BA - Boletim de Admissão (anexo 2) e este encaminhado para o diretor geral que assinava e reencaminhava para Setor de Pessoal, onde era concluída a admissão com o recolhimento dos documentos necessários para ser efetuado o contrato, que na maioria das vezes foi um contrato a termo certo (sazonal). Elaborado o contrato, era feita a inscrição na Segurança Social através do “site” próprio. No caso de colaborador ser estrangeiro, e não pertencesse à União Europeia, além do procedimento anterior, também era comunicado à ACT. Finalmente o contrato era entregue ao Administrador Geral para ser assinado, e após todo este trâmite, O colaborador assinava o contrato, ficando este com uma cópia. Concomitantemente faz-se a entrega do cartão de identificação e o manual de acolhimento, sendo o novo colaborador direccionado para fazer o exame médico, passando depois pela governanta geral a fim de receber o uniforme e, finalmente, encaminhado ao chefe de sector, onde este apresentava aos demais colaboradores e as rotinas de serviços.

Para as entrevistas elaborei os guiões já que não existia até então. Elaborei dois tipos de guiões de entrevistas, um guião geral (anexo 3) e outro onde constam perguntas mais específicas e direccionadas a cada função (anexo 4).

#### Actividade nº 5 – Elaboração e aplicação do Questionário de Avaliação e Desempenho.

Conforme solicitação da direcção geral elaborei um questionário de Avaliação e Desempenho. O mesmo foi elaborado dentro dos padrões, leis e normas vigentes, onde fiz pesquisas nas informações adquiridas do decorrer do meu curso, mas não foi aprovado o modelo que elaborei por ser muito completo. Depois da alteração feita pela direcção. Deste modo, não ficou como o original elaborado, e sim muito resumido (anexo 5).

## 2.5.2 Aplicação do questionário de avaliação e desempenho

Entre os meses de Abril e Maio foi aplicado o “questionário de avaliação e desempenho”, para avaliar os colaboradores que se encontravam em período de experiência, onde se pode medir mais profundamente, os valores e mais-valias dos colaboradores. Com esta avaliação poder-se tomar decisões sobre dispensar ou não, o funcionário avaliado em questão.

O questionário pretendia avaliar se o colaborador em questão agregava os valores para contribuir com a empresa ou seja: na apresentação pessoal; capacidade técnico-profissional como conhecimento de normas e procedimentos; relacionamento com o público em geral (clientes e hóspedes); se atende às expectativas e necessidades; como interage no trabalho em equipa; sua capacidade de criatividade e aprendizagem; ter iniciativa e saber comunicar-se com clareza.

### Procedimento de avaliação

O Hotel aplica então um novo questionário, onde se atribui 5 níveis de resposta. Ver apêndice nº. 4.

Depois de avaliado o funcionário em questão, poderia ver sua avaliação, assinar e fazer algum comentário caso não concordasse com a chefia, no que diz respeito as suas capacidades. O chefe avaliador assinava o questionário e era entregue no DP (Departamento Pessoal), onde eu verificava se todos os pontos tinham sido assinalados e posteriormente entregava-os ao diretor geral que os, avaliava e assinava dando o parecer junto com a chefia do avaliado, para continuação do contrato ou não.

## 2.6 ATIVIDADES ADMINISTRATIVAS

### Tarefas Administrativas em geral

Como tarefas administrativas, participei efectiva no Departamento Pessoal, enviei fax (s) para ACT, com informações de funcionários estrangeiros quando estes eram admitidos no quadro de colaboradores; participei nos pagamentos feitos para empresas que tinham acordo com desconto em folha de funcionários; atendimento telefónico quando a chefia do sector não se encontrasse na sala, anotando recados e dando informações quando estas fossem de meu conhecimento; fiz a organização de recibos dos vencimentos dos funcionários, quando estes já assinados, abria uma nova pasta e arquivava os recibos originais em ordem de registo numérico; quanto aos novos contractos e toda a documentação correspondente, ou seja: ficha de colaborador,

comprovativo da comunicação de admissão de trabalhadores para segurança social, exame médico de admissão, ficha de solicitação de emprego ou curriculum vital, todos estes documentos, depois que dos contractos terem sido assinados pelo Administrador e pelo colaborador, eu fazia o arquivamento nas respectivas pastas, de acordo com a função.

Houve também intensa colaboração minha com o controlo para actualização de dados dos colaboradores, principalmente no que diz respeito a moradas actualização de documentos de residência de funcionários estrangeiros.

Também fiz o arquivamento dos boletins de férias, depois de aprovados e assinados pelos chefes de secção, directores de departamento e secção pessoal, depois de despachados e processados. Colaborei também nos processos de acidentes de trabalho fazendo o preenchimento dos “formulários de participação – acidentes de trabalho para a seguradora VICTORIA (empresa do grupo segurador SMABTP), com os dados de identificação do sinistrado e circunstâncias do acidente descritas detalhadamente. Este formulário era entregue ao colaborador, que seria, de imediato, encaminhado para exame com o médico da seguradora, cujo formulário seria depois devolvido ao setor. Todos estes formulários passaram a ser arquivados na pasta do colaborador. Durante o meu estágio, foram efectuadas três ocorrências de acidente entre os meses de Setembro de 2013 e Abril de 2014.

A cada mês tirava cópias de boletins de “trabalho extra”, bem como, “folhas de frequência dos colaboradores de cada sector” e entregues aos chefes, que entre o dia 25 e 27 de cada mês eram devolvidos ao DP, devidamente preenchidas com faltas, atrasos e baixas, informações estas que permitiriam preparar e processar as folhas de pagamento as quais só colaborei na separação e contagem de horas extras e faltas, ficando a folha de pagamento elaborada pela chefe do sector.

Conforme solicitação da chefe do DP (departamento pessoal), fiz uma relação de controlo de exames periódicos, verificava nas escalas de exames e entrava em contato com o chefe do sector e comunicava a marcação do exame, depois passava a relação dos colaboradores ao médico do trabalho, este depois de realizar o exame periódico, entregava os formulários já preenchidos com o parecer do mesmo no sector DP, onde eu realizava o arquivamento nas respectivas pastas dos colaboradores. Este procedimento, era feito mensalmente de acordo com os colaboradores que deveriam ser examinados a cada mês

## CONCLUSÃO CRÍTICA

O Hotel Paraíso em Albufeira, onde fiz o estágio, é uma organização com administração familiar, uma das poucas unidades hoteleiras aberta todo o ano, com uma boa taxa de ocupação e, por paradoxal que pareça, não tem implantado ainda seu Departamento de Recursos Humanos e, conseqüentemente, não auferindo das benesses dessa grande ferramenta.

No que refere à minha avaliação, este estágio deu a possibilidade de desenvolver os conhecimentos que adquiri no decorrer do percurso académico, possibilitando uma experiência única. Apesar de não haver um sector de RH activo, tive possibilidade de implantar algumas actividades que serão de grande relevância para a empresa, ou seja foram elaborados: a ficha de DF, questionários de entrevista, o manual de acolhimento melhorado. Como mais-valia, tive contacto directo com o Sector de Pessoal, onde adquiri conhecimentos de todo o processo de admissão, inserção a segurança social, contacto com o centro de emprego, seguradora de acidente de trabalho, mapas de férias e de exames periódicos.

Em suma, pude deixar minha cooperação no que diz respeito processo de recrutamento e selecção com as fichas de descritivo de funções. Na minha opinião deveria ser feito um questionário mais completo para avaliação e desempenho. Poderiam promover cursos de reciclagem de conhecimentos dos funcionários internos, implementar um plano de formação anual.

Acredito ter contribuído para o despertar da administração da necessidade e vantagens que um departamento de RH funcional é uma mais-valia, que se impõe implantar com urgência, além de várias ideias que transmiti à senhora supervisora Dra. Paula Esteves. Por esse motivo e a meu ver, o hotel necessita de profissionais dotados de competência, que mantenham seus conhecimentos actualizados, desenvolvam suas habilidades e destaquem suas atitudes, agregando valor económico à organização.

Pessoalmente tive a oportunidade de apresentar alguns trabalhos que penso serem de grande aporte à empresa acolhedora.

## 6 – CONCLUSÃO FINAL

Não foi fácil encontrar uma unidade acolhedora para o estágio, principalmente para uma pessoa que não está integrada nas organizações. Acabei fazendo este estágio bem perto

de casa e receei deparar-me com algum ambiente hostil. O facto de ser brasileira poderia contribuir para algum tipo de discriminação.

Com o decorrer do tempo, notei que meus receios eram infundamentados e cumpri rigorosamente o cronograma que tinha apresentado á orientadora.

O desenvolvimento do estágio foi realizado no sector de pessoal e proporcionou, além de experiência e conhecimento das rotinas deste departamento, a melhoria na habilidade de saber ouvir, fornecendo *feedback* de forma educada e cortês. Lembro que, conforme abordado durante o decorrer do curso, tal habilidade é essencial para a formação de um líder.

Com uma rotina bastante frenética e dotada por vezes de imprevistos dentro do departamento, percebeu-se que para bem desempenhar as tarefas incumbidas, administrar o tempo é fundamental.

Aprendeu-se que é necessário listar todos os compromissos e priorizar as actividades que possuem maior grau de urgência e importância.

Conclui-se que o programa de estágio favoreceu a qualificação técnica, emocional e, principalmente, social, permitindo a prática de trabalhar em equipa, respeitando as diferenças e visualizando os benefícios que este exercício ocasiona.

## 7 – REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

CAETANO, António (coordenador). Avaliação da Formação. Livros Horizonte, Lisboa 2007.

CARDIM, José Casqueiro. Gestão da Formação nas Organizações. Lidel –e dições técnicas, Lda. Lisboa 2009.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações. Rio de Janeiro. 1999.

CHIAVENATO, Idalberto. Administração de Recursos Humanos. Interamericana do México, 2007.

PINA e CUNHA, Miguel *et all*. Manual de Acolhimento Organizacional e Gestão. Edições Sílabo Lda. 2ª Edição. Lisboa 2010.

PINA e CUNHA, Miguel *et all*. Manual de Gestão de pessoas e do Capital Humano. Edições Sílabo Lda. 2ª Edição. Lisboa 2012.

FISHMANN, A. A.; Almeida, M. I. R. Planejamento estratégico na prática. 2. ed. São Paulo: Atlas, 1991.

Huselid, M-A., "The Impact of Human Resource Management Practices on Turnover, Productivity, and Corporate Financial Performance," *Academy of Management Journal*, Vol. 38, 1995.

Kaplan,R&Norton,P. TheBalancedScorecard - A Estratégia em Ação, HarvardBusinessSchoolPress - Editora Campus Ltda, 1997.

NEVES, José; GARRIDO Margarida; SIMÕES Eduardo. Manual de competências Pessoais, Interpessoais e Instrumentais – Teoria e Prática. Edições Sílabo, Lda. 2ª Edição. Lisboa 2008.

OLIVEIRA, D. P. R. Planejamento estratégico: conceitos, metodologias, práticas. São Paulo: Atlas, 1995. 21ª ed.

Sylvia M.A.; BECKER, Grace Vieira; MELLO, Maria Ivone. Projectos de estágio e de pesquisa em administração: guia para estágios, trabalhos de conclusão, dissertações e estudos de caso. 2 ed. São Paulo: Atlas, 1999

Outras Referências retiradas na Internet, disponíveis em:

<http://www.blanes.pt/gestao-rh/gestao-administrativa-de-rh>

<http://domíniosdagestão.blogs.sapo.pt/818.html>

<http://www.key.pt/formacao/gestao-de-recursos-humanos-e-formacao>


<http://www.hneves.com.br/2011/11/11/processo-de-recrutamento-e-selecao/#sthash.YNKJJEtY.dpuf>

[http://pt.wikipedia.org/wiki/Avalia%C3%A7%C3%A3o\\_de\\_desempenho](http://pt.wikipedia.org/wiki/Avalia%C3%A7%C3%A3o_de_desempenho)

<http://www.sobreadministracao.com/avaliacao-de-desempenho-o-que-e-e-como-funciona/>

# Apêndices

## Apêndice 1 – Manual de Descrição de Cargos

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 00/</b>
---	--------------------------------------	--

<b>LOCAÇÃO:</b>	<b>Carga horária:</b>	<b>Jornada:</b>
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO:</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO:</b>		
<u><b>MISSÃO DA FUNÇÃO</b></u>		


### Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	
	Formação específica para a função	
Experiência profissional	Experiência Profissional	
	Conhecimentos Linguísticos	
	Conhecimentos Informáticos	
	Outros Conhecimentos	
Competências	Específicas	
	Pessoais	
	Transversais	

## Identificação e Descrição das Tarefas:

Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	
<b>Regulares</b>	
<b>Ocasionais</b>	
<b>Substituição</b>	

 MGE HOTELS POWERED BY FEELINGS	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 1/41</b>
---	--------------------------------------	---

<b>LOCAÇÃO: RECEPÇÃO</b>	<b>Carga horária: 40 horas semanais</b>	<b>Jornada: 8 horas diárias</b>
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: CHEFE DE RECEPÇÃO</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO: Subdirector</b>		
<b>MISSÃO DA FUNÇÃO</b>		
Organizar, coordenar e controlar a actividade da recepção, de modo a garantir um serviço de qualidade e a satisfação dos clientes. Assegurar a articulação do serviço de recepção com os restantes serviços da unidade e com o exterior.		

### Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	12º Ano (obrigatório) Licenciatura em Hotelaria e Turismo (preferencial)
	Formação específica para a função	Curso de atendimento ao público e/ou Administração
Experiência profissional	Experiência Profissional	Experiência na área de recepção hoteleira/Liderar equipa e /ou administração
	Conhecimentos Linguísticos	Português, inglês e espanhol (obrigatório).
	Conhecimentos Informáticos	Domínio em MS Office, Access e Outlook
	Outros Conhecimentos	Sistema para hotelaria ( <i>Host Hotel Systems</i> ) e utilização de fax, impressoras.
Competências	Específicas	Atender às necessidades e demandas do cliente, fornecendo qualquer tipo de informação a respeito de produtos ou serviços do hotel; Coordenar as actividades dos colaboradores do sector; Assegurar a articulação do serviço de recepção com os restantes serviços da unidade e como exterior.
	Pessoais	Empatia, dinamismo, flexibilidade, trabalhar em equipa, relacionamento interpessoal, capacidade de planeamento e organização, diplomacia, poder de persuasão, iniciativa, liderança, atender às necessidades de demandas do cliente.
	Transversais	Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, autonomia, motivação, capacidade de planeamento e organização, comprometimento com a empresa.

## Identificação e Descrição das Tarefas:


Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Distribui tarefas a executar pelos colaboradores;</li><li>2. Acompanha o trabalho da equipa;</li><li>3. Controla a qualidade de execução dos serviços;</li><li>4. Verifica e controla as reservas;</li><li>5. Verifica os registos de ocupação;</li><li>6. Confere o caixa;</li></ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>7. Avalia o desempenho dos colaboradores;</li><li>8. Controla a assiduidade dos elementos da equipa.</li><li>9. Colabora na avaliação dos serviços;</li><li>10. Elabora a escala de funcionários;</li><li>11. Faz requisição de materiais;</li></ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>12. Requisita pedido de manutenção</li><li>13. Solicita o sector de Informática</li></ol>
<b>Substituição</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>14. Substitui o colaborador (repcionista);</li><li>15. Substitui o chefe de Vigilância;</li></ol>

Descrição de tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Distribui Tarefas a executar pelos colaboradores.             <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Seguintes etapas:                 <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1.1. Entregar aos colaboradores do horário as tarefas que serão efectuadas no dia</li> <li>1.1.2. Informando o registo de reservas para o dia corrente;</li> <li>1.1.3. No caso de reservas, solicitar que faça o bloqueio de apto para cada reserva, tendo o cuidado para não gerar overbooking;</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>2. Acompanha o trabalho da equipa.             <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Verifica os registos de reservas se foram actualizados,</li> <li>2.2. Coordena os trabalhos de “<i>check-in</i>” e “<i>check-out</i>”,</li> <li>2.3. Orienta no sentido de uma permanente melhoria dos seus desempenhos profissionais;</li> </ol> </li> <li>3. Controla a qualidade de execução dos serviços.             <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. Assegurando o cumprimento das normas e procedimentos definidos,</li> </ol> </li> <li>4. Verifica as reservas.             <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1. Olha no sistema as reservas solicitadas;</li> <li>4.2. Abre os emails para verificar se tem alguma reserva cancela;</li> <li>4.3. Quando reserva canceladas, entra em contacto com o sector de reservas</li> </ol> </li> <li>5. Verifica o registo de ocupação.             <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1. Verificado o registo de ocupação,                 <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1.1. Imprimir relatório e encaminhar para governanta geral;</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>6. Confere o Caixa.             <ol style="list-style-type: none"> <li>6.1. Confere o fechamento do caixa;</li> <li>6.2. Solicita que seu colaborador leve o caixa para tesouraria;</li> </ol> </li> </ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Avaliar o desempenho dos colaboradores.             <ol style="list-style-type: none"> <li>7.1. Fica atento aos colaboradores se estes desempenham os serviços conforme as normas da unidade hoteleira</li> </ol> </li> <li>8. Colabora na avaliação dos serviços.             <ol style="list-style-type: none"> <li>8.1. Recolhe o questionário de satisfação                 <ol style="list-style-type: none"> <li>8.1.1. Verifica o grau de satisfação dos clientes, tratando dos elogios e reclamações ou sugestões;</li> <li>8.1.2. Procede às necessárias correcções ou adaptações;</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>9. Controla a assiduidade dos elementos da equipa.             <ol style="list-style-type: none"> <li>9.1. Vigia a pontualidade dos colaboradores, para que os serviços sejam concluído em tempo e hora;                 <ol style="list-style-type: none"> <li>8.1.1. Com o controlo da assiduidade, não terá falhas nos serviços, e sendo assim não sobrecarrega o colega que esta no sector.</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>10. Elabora folhas de serviços(horários).             <ol style="list-style-type: none"> <li>9.1. Elabora as de serviços , mensais e o mapa de férias;                 <ol style="list-style-type: none"> <li>9.1.1. Entrega os mapas no Sector de Pessoal;</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>

Ocasionais	<p>11. Faz requisição de materiais. 11.1. Verifica os materiais em falta e requisita os mesmos;</p> <p>12. Requisita pedido de manutenção; 12.1 Quando ocorre algum problema de manutenção (avarias), no sector (ex: parte eléctrica, ou outros); 12.1.1.Solicitar para encarregada da limpeza, comunicar na manutenção:</p> <p>13. Solicita o sector de informática. 13.1 Quando o sistema fica com algum problema, por ex: não responde, internet não entra ou perda de algum registo.</p>
Substituição	<p>14. Substitui o colaborador (recepcionista). 9.2. 14.1. Na ausência do colaborador, se necessário, efectua as tarefas do mesmo; como ex: “<i>check-in</i>” e “<i>check-out</i>”, informações que sejam solicitadas.</p> <p>15. Substitui o chefe de vigilância. 15.1. Na ausência do chefe de vigilância, substitui o mesmo, (o vigilante recorre ao chefe de recepção ou ao responsável da recepção, caso seja preciso para resolver alguma anormalidade).</p>

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 2/41</b>
---	--------------------------------------	---

<b>LOCAÇÃO: RECEPÇÃO</b>	<b>Carga horária:</b> 40 horas semanais	<b>Jornada:</b> 8 horas diárias
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: RECEPCIONISTA 1ª E 2ª</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO:</b> Chefe de Recepção		
<b>MISSÃO DA FUNÇÃO</b> Assegurar o serviço de recepção da unidade hoteleira, atendendo, acolhendo e apoiando os clientes, antes, durante e no final da sua estadia, prestando informações sobre as facilidades existentes na unidade e esclarecendo sobre os respectivos modos de acesso e funcionamento.		

### Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	12º Ano (obrigatório) Profissionalizante em Hotelaria e/ou Turismo (Preferencial)
	Formação específica para a função	Curso de rececionista, atendimento ao público
Experiência profissional	Experiência Profissional	Recepção na área hoteleira e atendimento ao público/trabalhar em equipa.
	Conhecimentos Linguísticos	Português, inglês e espanhol (obrigatório).
	Conhecimentos Informáticos	Utilizador MS Office, Access e Outlook
	Outros Conhecimentos	Em Sistema para hotelaria e utilização de fax, impressoras e fechamento de caixa.
Competências	Específicas	Atender às necessidades e demandas do cliente, fornecendo qualquer tipo de informação a respeito de produtos ou serviços do hotel;
	Pessoais	Organização, dinamismo, boa comunicação, atencioso, disponível, correcto, relacionamento interpessoal simpático e trabalhar em equipa.
	Transversais	Relacionamento interpessoal; disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, motivação, e organização, comprometimento com a empresa.

## Identificação e Descrição das Tarefas:

Identificação das Tarefas:


<b>Permanentes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>16. Efectuar e manter actualizados os registos;</li><li>17. Fazer e receber chamadas telefónicas;</li><li>18. Verificar e controlar as reservas;</li><li>19. Verificar e conferir a reserva;</li><li>20. Prestar informações e esclarecimentos aos clientes;</li><li>21. Fazer <i>check out</i></li><li>22. Efectuar fechamento de caixa;</li></ul>
<b>Regulares</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>23. Acolher os pedidos de despertar;</li><li>24. Atender as necessidades dos hóspedes.</li><li>25. Promover/controlar a higiene do espaço em geral;</li><li>26. Controlar o material para uso administrativo;</li><li>27. Guardar objectos de clientes;</li></ul>
<b>Ocasionais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>28. Requisitar pedido de manutenção</li><li>29. Solicitar o sector de Informática</li></ul>
<b>Substituição</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>30. Substituir o colaborador (receptionistas);</li></ul>

## Descrição de tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>10. Efectuar e manter actualizado os registos.<ul style="list-style-type: none"><li>10.1. Seguintes etapas:<ul style="list-style-type: none"><li>1.1.1. Verificar no sistema os registos serão efectuadas no dia</li><li>1.1.2. Actualizando designadamente os registos de ocupação e facturação que permitam dados para o controlo dos serviços;</li></ul></li></ul></li><li>11. Fazer e receber chamadas telefónicas;<ul style="list-style-type: none"><li>11.1. Proceder as seguintes etapas.<ul style="list-style-type: none"><li>11.1.1. Atender a chamada se identificando, e identificando a empresa;</li><li>11.1.2. Falando claro e pausadamente;</li><li>11.1.3. Contendo sempre lápis e papel a mão;</li><li>11.1.4. Dando as informações e se for o caso transferindo a ligação;</li></ul></li></ul></li><li>12. Verificar e controlar as reservas;<ul style="list-style-type: none"><li>12.1. A partir das previsões de chegada dos clientes com reservas;<ul style="list-style-type: none"><li>12.1.1. Preparar os dados e elementos necessários;<ul style="list-style-type: none"><li>12.1.1.1. Verificar o processo de reserva, e prepara os documentos necessários para o check-in;</li></ul></li></ul></li></ul></li><li>13. Verificar e conferir a reserva.<ul style="list-style-type: none"><li>13.1. Com a chegada do cliente;</li><li>13.2. Receber afavelmente o cliente, solicitando os documentos;<ul style="list-style-type: none"><li>13.2.1. Olha no sistema de reservas verifica e conferi;</li><li>13.2.2. Fazer o <i>check-in</i>, e entregar o cartão de acesso ao apartamento;</li></ul></li></ul></li><li>14. Prestar informações e esclarecimentos aos clientes;<ul style="list-style-type: none"><li>14.1. Prestar informações sobre os respectivos modos de acesso e funcionamento do hotel (horários de serviços alimentares, cofres, internet, computadores públicos, etc) facultar o acesso a <i>wireless</i>;</li></ul></li><li>15. Efectuar o <i>check-out</i> a partir da comunicação de saída dos clientes;<ul style="list-style-type: none"><li>15.1. Confirmar a ficha histórica do cliente, conferindo/confirmando os dados ou registos efectuados ao longo da estadia do cliente, sobre seus consumos e despesas com prestações de serviços;<ul style="list-style-type: none"><li>15.1.1. Pede informações para confirmar os serviços e consumos, junto aos outros sectores sobre eventuais despesas ou consumos de última hora não comunicados;</li><li>15.1.2. Confirmado os gastos imprime o extracto da conta para verificação do cliente;</li><li>15.1.3. Emitir a factura das despesas e realiza a cobrança com pagamento directo, sob diversas formas ex.: numerário, cartões de crédito ou débito; no caso de ser <i>vouchers</i>, realiza a cobrança com pagamento indirecto (facturas a credito para a contabilidade);</li></ul></li></ul></li><li>16. Efectuar o fechamento de caixa.<ul style="list-style-type: none"><li>16.1. Realizar a contabilidade do dia (final do turno) com fechamento do caixa, conferi junto ao chefe do sector;</li><li>16.2. Depois de conferido entrega na tesouraria;</li></ul></li></ul>
--------------------	--

## Descrição de tarefas:

Regulares	<p>17. Acolher pedido de despertar;  17.1.Fazer registo e assegurar o horário solicitado pelo cliente para despertar;  17.1.1. No horário solicitado pelo cliente (hospede) ligar para o apartamento fazendo o despertar;</p> <p>18. Atender as necessidades e reclamações dos hóspedes;  18.1.Quando o cliente solicitar algum serviço de limpeza depois do horário, ou serviço de manutenção;  18.1.1. Acolher o pedido solicitado e encaminhar para quem de direito, governanta de andares ou manutenção;  18.1.2. Verificar com o cliente se já foi atendido a solicitação, e se tem mais alguma solicitação a fazer, agradecendo pela compreensão do mesmo;</p> <p>19. Promover /Controlar a higiene do espaço em geral.  19.1.Solicitar a empregada de limpeza que efectue a limpeza e os elementos de decoração (troca dos arranjos) do sector, quando necessário;  19.2.Limpa e organiza os documentos do sector;</p> <p>11. Controlar material para uso administrativo.  11.1. Verifica os materiais em falta e comunica ao chefe do sector para solicitar os mesmos;</p> <p>16. Guardar objectos dos clientes;  16.1. Quando ocorre de algum hóspede solicitar que guarde algum objecto por alguns minutos;</p>
Ocasionais	<p>13 . Requisitar pedido de manutenção;  13.1. Quando ocorre algum problema de manutenção (avarias), no sector (ex: parte eléctrica, ou outros);  13.1.1.Solicita para encarregada da limpeza, esta comunica na manutenção:</p> <p>14. Solicitar o sector de informática,  14.1. Quando o sistema apresentar alguma falha, por ex: quando não responde, ou a perda de sinal da internet</p>
Substituição	<p>15. Substituir o colaborador (repcionista);  15.1. Quando na ausência de um colega de função estiver de baixa ou impedido de ir trabalhar ;  30.1.1. Efectuar o turno do colega de função;</p>

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 3/41</b>
---	--------------------------------------	---

<b>LOCAÇÃO: DIRETORIA</b>	<b>Carga horária:</b> 40 horas semanais	<b>Jornada:</b> 8 horas diárias
---------------------------	---	---------------------------------

**DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: DIRECTOR FINANCEIRO**

**SUPERIOR HIERÁRQUICO:** Director Geral/Administração

**MISSÃO DA FUNÇÃO**

Planejar, organizar, dirigir e supervisionar as actividades financeiras (Contabilidade, Fiscal -Tributária, Contas a Pagar / Receber, Tesouraria, Departamento Pessoal,)), da empresa. Tendo como seu principal objectivo assegurar que esta disponha dos meios financeiros necessários para o desenvolvimento da sua actividade e que estes sejam utilizados racionalmente.

**Perfil Psicoprofissional:**

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	Licenciatura em Economia (obrigatório) Graduado em economia e /ou Administração (preferencial).
	Formação específica para a função	Economia e administração financeira
Experiencia profissional	Experiencia Profissional	Gestão de pessoas, processos administrativos, estratégias empresariais, operações financeiras e direito fiscal.
	Conhecimentos Linguísticos	Português, inglês, espanhol (obrigatório).
	Conhecimentos Informáticos	Utilizador MS Office, Access e Outlook
	Outros Conhecimentos	Gestão de pessoas, processos administrativos, estratégias empresariais, operações financeiras e direito fiscal.
Competências	Especificas	Exercer a gerência dos serviços administrativos, operações financeiras; gerência dos recursos humanos, materiais e serviços; dirigir a contabilidade e fluxo financeiro; Planejar e controlar os recursos e as actividades da organização, minimizar o impacto financeiro.
	Pessoais	Liderança, trabalhar em equipa, flexibilidade, comunicação, disciplina, objectividade, observação, responsabilidade, espírito empreendedor.
	Transversais	Relacionamento interpessoal; disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, motivação, comprometimento com a empresa.

## Identificação e Descrição das Tarefas:

Identificação das Tarefas:


<b>Permanentes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>31. Supervisionar e orientar as actividades da área financeira;</li><li>32. Definir os parâmetros para as negociações;</li><li>33. Orientar e supervisionar as actividades de informatização;</li><li>34. Supervisionar as actividades do Departamento Pessoal;</li><li>35. Supervisionar as actividades da tesouraria;</li><li>36. Programar pagamentos;</li><li>37. Manter permanente contacto com os bancos;</li></ul>
<b>Regulares</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>38. Participar das actividades relacionadas com o planeamento estratégico da empresa;</li><li>39. Orientar a preparação do relatório económico-financeiro da empresa;</li><li>40. Elaborar o planeamento económico-financeiro da empresa;</li><li>41. Supervisionar a área Fiscal-tributária;</li><li>42. Realizar eventualmente, contacto com fornecedores;</li></ul>
<b>Ocasionais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>43. Participar de reunião fora da empresa;</li><li>44. Visitar outras unidades do grupo MGE;</li></ul>
<b>Substituição</b>	

## Descrição de tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Supervisionar e orientar as actividades da área Financeira;<ol style="list-style-type: none"><li>1.1. Fazer levantamento de pagamentos e recebimentos, emitindo relatórios para subsidiar as decisões;</li><li>1.2. Assegurar adequado controlo sobre toda movimentação financeira;<ol style="list-style-type: none"><li>1.2.1. No que se refere a pagamentos, recebimentos e transferências de numerários;</li></ol></li></ol></li><li>2. Definir parâmetros para as negociações;<ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Negociar directamente com as instituições financeiras;<ol style="list-style-type: none"><li>2.1.1. Captar recursos financeiros ao menor custo possível, ou obter as melhores taxas de remuneração para as aplicações financeiras e menor custo das tarifas bancárias;</li></ol></li><li>2.2. Acompanhar a execução financeira efectuando as necessárias deduções das acções Orçamentais;</li></ol></li><li>3. Orientar e supervisionar as actividades de informatização;<ol style="list-style-type: none"><li>3.1. Supervisionar as actividades de informatização dos processos e sistemas da empresa mantendo contacto com o sector informático;</li><li>3.2. Assegurar a disponibilidade de sistemas computadorizados tecnologicamente actualizados para que atendam as necessidades de todas as áreas;</li><li>3.3. Cobrar do informático a <i>backup</i> (cópia de segurança), ao final de expediente;</li></ol></li><li>4. Supervisionar as atividades do Departamento de Pessoal;<ol style="list-style-type: none"><li>4.1. Verificar com o sector o andamento dos serviços ;<ol style="list-style-type: none"><li>4.1.1. Folha de pagamento, férias e outros;</li></ol></li></ol></li><li>5. Supervisionar as atividades da tesouraria;<ol style="list-style-type: none"><li>5.1. verificar as contas a pagar/receber ;</li><li>5.2. controlar e emitir o fluxo de caixa, registrando e indicando as prováveis movimentações de ingressos e desembolso de caixa;<ol style="list-style-type: none"><li>5.2.1 Assegurar os recebimentos e pagamentos do dia;</li><li>5.2.2 Autorizar à tesouraria à efetuar os pagamentos;</li></ol></li></ol></li><li>6. Programar pagamentos;<ol style="list-style-type: none"><li>6.1. Controlar e efectuar pagamentos diversos;<ol style="list-style-type: none"><li>6.1.1. Conferir e elaborar os cheques, para os pagamentos;<ol style="list-style-type: none"><li>6.1.1.1. Entregar a tesouraria os cheques para os pagamentos programados;</li></ol></li></ol></li></ol></li><li>7. Manter permanente contacto com os bancos;<ol style="list-style-type: none"><li>7.1. Visar o estreitamento do relacionamento entre a empresa e a emissora;</li></ol></li></ol>
--------------------	--

Descrição de tarefas:

Regulares	<p>8. Participar das actividades relacionadas com o planeamento estratégico da empresa;</p> <p>8.1. Elaborar um planeamento estratégico, levantando e analisando as informações relevantes sobre o cenário;</p> <p>8.2. Debater junto ao Director Geral o plano de acção elaborado, para levar a empresa a atingir seus objectivos;</p> <p>9. Orientar a preparação do relatório económico-financeiro da empresa;</p> <p>9.1. Verificar junto com a contabilidade os relatórios económico-financeiros, bem como o controle activo imobilizado;</p> <p>9.1.1. Assegurar com o relatório a disponibilidade de informações contábeis e gerências, fidedignas para adequado suporte ao processo decisório em todas as áreas;</p> <p>10. Elaborar o planeamento económico-financeiro e orçamentário;</p> <p>10.1. Acompanhar para identificar os desvios e proposição das correcções necessárias;</p> <p>10.2. Assegurar a obtenção dos resultados esperados, no curto, médio e longo prazo;</p> <p>11. Supervisionar a área Fiscal-Tributária;</p> <p>11.1. Orientar as áreas envolvidas da empresa;</p> <p>11.2. Assegurar o cumprimento das exigências legais em termos de:</p> <p>11.2.1. Pagamentos de tributos e obrigações acessórias, buscando minimizar os impactos da carga tributaria para a empresa;</p> <p>12. Realizar eventualmente, contacto com fornecedores;</p> <p>12.1. Manter contacto com os fornecedores para:</p> <p>12.1.1. Negociar com fornecedores, pagamentos em atraso, objectivando negociar prazo, isenção de juros e multas,</p>
Ocasionais	<p>13. Participar de reunião fora da empresa;</p> <p>13.1. Participar em reunião fora da empresa para tratar de assuntos referentes a:</p> <p>13.1.1. assuntos financeiros, contabilísticos e administrativos;</p> <p>14. Visitar outras unidades do grupo MGE;</p> <p>14.1. supervisionar de perto o andamento dos gastos das referidas unidades;</p>
Substituição	

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 4/41</b>
---	--------------------------------------	---

<b>LOCAÇÃO: SETOR DE PESSOAL</b>	<b>Carga horária:</b> 40 horas semanais	<b>Jornada:</b> 8 horas diárias
----------------------------------	---	---------------------------------

**DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: CHEFE SETOR DE PESSOAL**

**SUPERIOR HIERÁRQUICO:** Director Financeiro

**MISSÃO DA FUNÇÃO**

Garantir a aplicação do contrato colectivo e do contrato individual de trabalho, o cumprimento das legislações trabalhistas vigentes. Atender os empregados para esclarecimentos diversos em assuntos relacionados com o departamento pessoal.

**Perfil Psicoprofissional:**

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	12º Ano (obrigatório) Profissionalizante na área de administrativa, Sector de Pessoal (Preferencial)
	Formação específica para a função	Atendimento, administração e /ou financeira
Experiencia profissional	Experiencia Profissional	Experiencia na área de atendimento ao público, e processos de admissão e demissão de pessoal
	Conhecimentos Linguísticos	Português (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	MS Office e <i>outlook</i> a uso de utilizador
	Outros Conhecimentos	Sistema para processamento de folhas de pagamento ( <i>navision</i> ) e utilização de fax, impressoras.
Competências	Específicas	Atender os empregados para assuntos diversos relacionados com o departamento pessoal no cumprimento das legislações trabalhistas vigentes, com paciência, simpatia e esclarecer todas as suas duvidas,
	Pessoais	Empatia, flexibilidade, relacionamento interpessoal, capacidade de planeamento e organização, diplomacia, raciocínio lógico, produtividade e atender às necessidades e expectativas dos colaboradores;
	Transversais	Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, autonomia, motivação, planeamento e organização, comprometimento com a empresa.

## Identificação e Descrição das Tarefas:


### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Efectuar cálculos e digitar;</li><li>2. Actualizar fichas de registos;</li><li>3. Controlar vencimentos;</li><li>4. Controlar exames médicos;</li><li>5. Receber e conferir baixa médica;</li><li>6. Fazer levantamento de débitos;</li><li>7. Receber fichas e CV;</li><li>8. Atender os colaboradores;</li></ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>9. Preparar os recolhimentos de Contribuição;</li><li>10. Receber e verificar documentação;</li><li>11. Fazer inscrição dos empregados;</li><li>12. Conferir folha de pagamento;</li><li>13. Passar os valores de pagamento para Director Financeiro;</li></ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>14. Preencher formulários para reforma;</li><li>15. Separar documentação para processo trabalhista;</li></ol>
<b>Substituição</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>16. Actuar como preposto na justiça do trabalho;</li></ol>

## Descrição de tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Efectuar cálculos e digitar;<ol style="list-style-type: none"><li>1.1. Efectuar e digitar valores para processamento da folha de pagamento;<ol style="list-style-type: none"><li>1.1.1. Utilizar as folhas de frequências dos colaboradores;</li><li>1.1.2. Verificar com o registo de ponto, para ver se bate com a folha de frequência;</li><li>1.1.3. Efectuar a folha, através do sistema informatizado;</li></ol></li></ol></li><li>2. Actualizar ficha de registo;<ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Fazer actualizações das fichas de registos dos empregados;<ol style="list-style-type: none"><li>2.1.1. Verificando a situação dos mesmos;</li></ol></li></ol></li><li>3. Controlar vencimentos;<ol style="list-style-type: none"><li>3.1. Controlar vencimentos e prazos de experiencias nos contratos de trabalho;</li></ol></li><li>4. Controlar exames médicos;<ol style="list-style-type: none"><li>4.1. Fazer controlo de exames médicos;</li><li>4.2. Verificar os funcionários na ordem de exames periódicos, admissionais e demissionais;<ol style="list-style-type: none"><li>4.2.1. Fazer marcação e comunicar os funcionários;</li><li>4.2.2. Encaminhar os funcionários para o médico do trabalho;</li></ol></li></ol></li><li>5. Receber e conferir baixa médica;<ol style="list-style-type: none"><li>5.1. Conferir as baixas médicas e emitir guias de retorno ao trabalho e encaminhar ao departamento médico;</li></ol></li><li>6. Fazer levantamento de débitos;<ol style="list-style-type: none"><li>6.1. Verificar débitos do funcionário para com a empresa;<ol style="list-style-type: none"><li>6.1.1. Fazer levantamento de débitos por ocasião da demissão;</li><li>6.1.2. Verificar se o funcionário tem renda rebitada na folha de pagamento, ou algum vale;<ol style="list-style-type: none"><li>6.1.2.1. Preparar a folha de pagamento com os descontos de direito;</li></ol></li></ol></li></ol></li><li>7. Receber fichas e currículos;<ol style="list-style-type: none"><li>7.1. Acolher as fichas que são entregues na recepção ou CV que são enviados pela internet;</li><li>7.2. Entregar no RH para serem analisados, digitalizados e arquivados;</li></ol></li><li>8. Atender aos colaboradores;<ol style="list-style-type: none"><li>8.1. Atender aos colaboradores, para esclarecimentos diversos;<ol style="list-style-type: none"><li>8.1.1. Esclarecer, aos funcionários, sobre, férias, dias de folga, reposição e desconto que venham a reclamar, por não perceber o motivo do mesmo (achar que esta incorrecto);</li></ol></li></ol></li></ol>
--------------------	---

<p>Preparar os recolhimentos de contribuições;</p> <p>8.2. Preparar guias dos recolhimentos de contribuições e demais encargos incidentes sobre a folha de pagamento:</p> <p>8.2.1. Guias de recolhimento de I.G.F.S.S., I.R.S. e outras retenções na fonte;</p> <p>8.2.2. Encaminhar depois de prontas para a Directora Financeira, esta conferi e encaminha a contabilidade/tesouraria, liberando para efectuar os pagamentos;</p> <p>9. Receber e verificar documentação;</p> <p>9.1. Receber e conferir os documentos entregues no sector para admissão;</p> <p>9.2. Documentos conferido efectuar o registo do empregado, usando o sistema (Navision);</p> <p>10. Fazer inscrições dos empregados;</p> <p>10.1. Efectuar a inscrição do empregado na Segurança Social, quando este estiver assinado contrato de trabalho com a empresa;</p> <p>11. Conferir folhas de pagamentos;</p> <p>11.1. Fazer a conferência da folha de pagamento, junto a colaboradora da tesouraria, conferir valores;</p> <p>11.1.1. Quando correcta a folha, imprimir dois recibos de cada funcionário, um original e uma cópia;</p> <p>12.1.1.1. Agrafar as folhas originais com as copias, para quando no ato do pagamento serem assinadas;</p> <p>12. Passar valores para Directoria Financeira;</p> <p>12.1. Passar o valor total para Directoria Financeira para ser liberado os depósitos e os cheques assinados, para pagamento dos funcionários;</p>
<p>13. Preencher formulário para reforma;</p> <p>13.1. Preencher formulário de pedido para reforma;</p> <p>13.1.1. Quando solicitado pelo empregado, providenciar os documentos para reforma, tempo de serviço ou invalides;</p> <p>14. Separar a documentação para processo trabalhista;</p> <p>14.1. Quando solicitado pelo empregado um processo trabalhista;</p> <p>14.1.1. Organizar toda documentação a qual o processo foi accionado;</p> <p>14.1.1.1. Encaminhar para o advogado da empresa;</p>
<p>15. Actuar como preposto na Justiça do Trabalho;</p> <p>15.1. Actuar no preposto da empresa junto a justiça nos casos de reclamações trabalhistas;</p>

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 5/41</b>
---	--------------------------------------	---

<b>LOCAÇÃO: DIRETORIA/ADMINISTRAÇÃO</b>	<b>Carga horária:</b> 40 horas semanais	<b>Jornada:</b> 8 horas diárias
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: ANALISTA INFORMÁTICO</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO:</b> Director Geral		
<b>MISSÃO DA FUNÇÃO</b> Administrar a rede interna da empresa, prestando suporte ao usuário de microinformática, verificando funcionamento dos hardwares e softwares, e realizando o <i>Backup</i> (cópia de segurança) dos sistemas. Elaborar manuais de informática para apoiar os usuários, nos trabalhos em que são utilizados sistemas informáticos		

### Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	Licenciado em informática (obrigatório) Graduação em Sistema de Informação (preferencial)
	Formação específica para a função	Sistemas de informática para empresa hoteleira
Experiência profissional	Experiência Profissional	Administrar Bancos de Dados e sistemas operacionais.
	Conhecimentos Linguísticos	Português, inglês e espanhol (obrigatório).
	Conhecimentos Informáticos	<i>Software e Hardware</i> , sistema de <i>POS'sWintouch</i> , quer a nível de <i>back-office</i> , quer <i>front-office</i> ; <i>Microsoft Windows Server</i> e <i>Xp</i> ;
	Outros Conhecimentos	Implementação de sistemas para hotelaria
Competências	Específicas	Atender as necessidades e demandas da empresa, desenvolvendo trabalhos técnicos de informática, visando o atendimento das necessidades dos usuários da empresa; desenvolver e implantar métodos e fluxo de trabalhos para otimização das actividades;
	Pessoais	Iniciativa, organização, dinamismo, responsabilidade, comunicação, capacidade de exactidão e precisão, relacionamento interpessoal, atender as necessidades e demandas da empresa;
	Transversais	Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, autonomia, motivação, capacidade de planeamento e organização, comprometimento com a empresa.

## Identificação e Descrição das Tarefas:


### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Identificar e corrigir falhas no sistema;</li><li>2. Prestar suporte técnico;</li><li>3. Prestar suporte técnico voltado à manutenção;</li><li>4. Elaborar configuração/parameterização e manutenção;</li><li>5. Desenvolver e implantar métodos e fluxos de trabalhos;</li><li>6. Fazer a manutenção das redes;</li><li>7. Dinamizar os <i>upgrades</i> e <i>updates</i>;</li><li>8. Participar nas actividades variadas do departamento financeiro;</li></ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>9. Desenvolver trabalhos de natureza técnica;</li><li>10. Desenvolver e implantar sistemas;</li><li>11. Planear e administrar dados;</li><li>12. Estudar e ou disseminar os recursos;</li><li>13. Planear, desenvolver e manter projectos;</li></ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>14. Ser responsável pela criação e organização dos esquemas informáticos;</li><li>15. Fazer tratamento dos elementos multimédia;</li></ol>
<b>Substituição</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>16. Realizar apresentação de multimédia;</li></ol>

## Descrição de tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Identificar e corrigir falhas no sistema;<ol style="list-style-type: none"><li>1.1. Identificar e corrigir as falhas que surgem no sistema;<ol style="list-style-type: none"><li>1.1.1 Verificar as falhas que foram detectadas, pelos usuários e corrigir para melhor desempenho do sistema;</li></ol></li></ol></li><li>2. Prestar suporte técnico;<ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Prestar suporte técnico e metodológico sempre que solicitado, nos casos:<ol style="list-style-type: none"><li>2.1.1.nos casos do sistema travar e não responder as funções e /ou a rede não estiver acessível;</li></ol></li></ol></li><li>3. Prestar suporte técnico voltado a manutenção;<ol style="list-style-type: none"><li>3.1. Fazer sempre à manutenção de software básico, segurança física e lógica dos dados, para maior confiabilidades dos registos inseridos ;</li></ol></li><li>4. Elaborar configuração/parameterização e manutenção;<ol style="list-style-type: none"><li>4.1. Fazer configuração /parametização (sistema de coordenadas) e manutenção do sistema de POS´Wintouch, quer a nível de <i>back-office</i> (facilitar os serviços por ex: sector de pessoal e RH) e <i>front-office</i> ( refere se a uma integração através do CRM software)</li></ol></li><li>5. Desenvolver e implantar métodos e fluxos de trabalhos;<ol style="list-style-type: none"><li>5.1 Fazer manutenção do sistema implementado do ERP Microsoft Navision no grupo:<ol style="list-style-type: none"><li>5.1.1. Verificando a instalação, configuração, parametrização, para manter administração do sistema ,optimizando os trabalhos(actividades) operacionais do sistema global;</li></ol></li></ol></li><li>6. Fazer manutenção das redes;<ol style="list-style-type: none"><li>6.1. Manter as redes em funcionamento, como ex:<ol style="list-style-type: none"><li>6.1.1.As redes empresariais e do <i>software</i>, quer de gestão quer de ambiente <i>Microsoft Windows Server e XP,Microsoft SQL</i> e servidores /clientes ao nível de todo grupo hoteleiro;</li><li>6.1.2.Manter a manutenção do <i>website</i> do grupo Varandoteis , em como todo seu conteúdo e sistema de reservas online, o qual foi implementado como: mgehotels.com;</li></ol></li></ol></li><li>7. Dinamizar os <i>upgrades e updates</i>;<ol style="list-style-type: none"><li>7.1. Dinamizar os <i>upgrades</i> ( <i>actualização</i> em computação, para uma versão mais recente de um determinado produto) informáticos nos equipamentos de vários departamentos;</li><li>7.2. Dinamizar <i>updates</i> (utilizado para actualizar softwares, programas de computadores)</li></ol></li><li>8. Participar nas actividades variadas do departamento financeiro;<ol style="list-style-type: none"><li>8.1. Fazer o <i>Backup</i> (cópia de segurança) do departamento financeiro tal como;<ol style="list-style-type: none"><li>8.1.1. Facturação, registo e análise, quer ao nível de fornecedores, quer de clientes individuais e colectivos;</li></ol></li></ol></li></ol>
--------------------	--

Regulares	<p>9. Desenvolver trabalhos de natureza técnica;  9.1. Desenvolver trabalhos de natureza técnica na área de informática, visando o atendimento das necessidades dos usuários da empresa;</p> <p>10. Desenvolver, implantar sistema;  10.1 Desenvolver, implantar sistema de informação;  10.1.1. Fazer manutenção dos sistemas desenvolvidos, para melhor êxito do mesmo;</p> <p>11. Planejar e administrar dados;  11.1.fazer o planeamento e administrar os dados em ambientes de redes;</p> <p>12. Estudar ou disseminar os recursos;  12.1. Estudar e ou disseminar os recursos de software e hardware tanto voltados ao:  12.1.1. Tratamento de informações como voltados a comunicação de dados em ambientes interconectados;</p> <p>13. Planejar, desenvolver projectos;  13.1.planear e desenvolver e fazer manutenção para manter os projectos de redes de comunicação de dados;</p>
Ocasionais	<p>14. Ser responsável pela criação e organização dos esquemas informáticos;  14.1. Criar esquemas informáticos (redes e infoestruturas), das suas distribuições e conexões em todo grupo hoteleiro em função do seu funcionamento como ex:  14.1.1.Desenvolver e manter o Website do grupo Vanrandoteis, bem como todo o seu conteúdo e sistema de reservas online, com a participação no website mgehotels.com;</p> <p>15. Fazer tratamento dos elementos multimédia,  15.1.Fazer tratamento multimédia das imagens, vídeos e fotografias da empresa (hotel), utilizadas nas unidades empresariais para fina internos /externos;</p>
Substituição	<p>16. Realizar apresentação multimédia;  16.1. Quando necessário substituir o director de marketing, na apresentação de algum produto em reunião de directoria;</p>

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 6/41</b>
---	--------------------------------------	---

<b>LOCAÇÃO: COMERCIAL/ADMINISTRATIVO</b>	<b>Carga horária:</b> 40 horas semanais	<b>Jornada:</b> 8 horas diárias
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: DIRECTOR COMERCIAL/MARKETING</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO:</b> Director Geral		
<b><u>MISSÃO DA FUNÇÃO</u></b> Elaborar planos estratégicos da área comercial, marketing e comunicação; implementar actividades comerciais e coordenar sua execução, nas actividades relacionadas a vendas. Planear, organizar e controlar os programas e sua execução e avaliar resultados.		

### Perfil Psicoprofissional:

<b>Ocasionais</b>           <b>Substituição</b>	<b>Formação escolar e profissional</b>	Habilitações escolares	Licenciatura em Marketing (obrigatório) Graduação em Marketing e/ou Publicidade e Administração (Preferencial)
		Formação específica para a função	Marketing /publicidade e vendas
	<b>Experiencia profissional</b>	Experiencia Profissional	Elaboração de planos estratégicos da área comercial, marketing, comunicação e venda;
		Conhecimentos Linguísticos	Português, inglês, espanhol (obrigatório).
		Conhecimentos Informáticos	Na óptica do utilizador, Word, Excel, Access, SPSS, Artsoft, Windows XPe outlook
		Outros Conhecimentos	Gestão comercial, planos de marketing e criação
	<b>Competências</b>	Específicas	Exercer a gerência dos serviços comerciais, lançamento de novos serviços, desenvolver as actividades comerciais, na prospecção de clientes visando aumento da cobertura do mercado.
		Pessoais	Liderança, trabalhar em equipa, flexibilidade, comunicação, disciplina, objectividade, observação, responsabilidade, espírito empreendedor e criativo.
		Transversais	Relacionamento interpessoal; disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, motivação, comprometimento com a empresa.


## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Gerir a equipa;</li><li>2. Canalizar informações;</li><li>3. Determinar acordo e condições de venda;</li><li>4. Desenvolver acções pró-activas;</li><li>5. Definir planos de marketing;</li></ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>6. Criar, planejar e coordenar a realização de eventos;</li><li>7. Coordenar implementação de estratégia de marketing;</li><li>8. Desenvolver e alinhar planeamento estratégico;</li></ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>9. Controlar a assiduidade dos elementos da equipa;</li></ol>
<b>Substituição</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>10. Substituir colaborador de marketing;</li></ol>

Descrição das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gerir a equipa;             <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Gerir a equipa de acordo com a política comercial, delegando a cada colaborador sua tarefa específica,</li> <li>1.2. Desenvolver um plano de acções comerciais para cada unidade ou equipa;</li> <li>1.3. Estabelecer um Plano de Vendas com metas e resultados desejados;</li> </ol> </li> <li>2. Canalizar informações;             <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Canalizar informações e referencias, para tomadas de decisões estratégicas do hotel, para alcançar os objectivos da empresa;</li> </ol> </li> <li>3. Determinar acordo e condições de venda;             <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. Determinar os acordos e as condições de venda, bem como supervisiona a administração das vendas;</li> <li>3.2. Analisar o desempenho de vendas e resultados por unidade, e equipa;</li> </ol> </li> <li>4. Desenvolver acções pró-activas;             <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1. Desenvolver acções pró-activas junto aos seus clientes e representantes comerciais;</li> </ol> </li> <li>5. Definir planos de marketing;             <p>Definir, em conjunto com o chefe de Equipa de Marketing, os planos de marketing operacional;</p> </li> </ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Criar, planejar e coordenar a realização de eventos;             <ol style="list-style-type: none"> <li>6.1. Criar, planejar e coordenar a realização de eventos, com o objectivo de divulgar a imagem da empresa;</li> <li>6.2. Planejar e supervisionar a elaboração e campanhas publicitárias;</li> </ol> </li> <li>7. Coordenar implementação de estratégia de marketing;             <ol style="list-style-type: none"> <li>7.1. Coordenar a implementação da estratégia de marketing: lançamento de novos serviços,</li> <li>7.2. Fazer acompanhamento do mercado, política de preços, dentre outros;</li> </ol> </li> <li>8. Desenvolver e alinhar planeamento estratégico;             <ol style="list-style-type: none"> <li>8.1. Desenvolver e alinhar o planeamento estratégico da unidade com o da empresa, nas actividades comerciais, na prospecção, atendimento e continuidade dos serviços;</li> <li>8.2. Obter o aumento de cobertura do mercado;</li> <li>8.3. Analisar e definir o público-alvo para cada serviço;</li> </ol> </li> </ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Controlar a assiduidade dos elementos da equipa;             <ol style="list-style-type: none"> <li>9.1. Controlar a assiduidade dos elementos da equipa e organizar a folha de horários;</li> <li>9.2. Entregar no sector de pessoal, comunicado de férias e baixa dos colaboradores de equipa;</li> </ol> </li> </ol>
<b>Substituição</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Substituir colaborador de marketing;             <ol style="list-style-type: none"> <li>10.1. Executar, quando necessário, tarefas do colaborador de marketing, quando na falta deste por motivos excepcionais;</li> </ol> </li> </ol>

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 7/41</b>
---	--------------------------------------	---

<b>LOCAÇÃO: ALOJAMENTO/LIMPEZA</b>	<b>Carga horária:</b> 40 horas semanais	<b>Jornada:</b> 8 horas diárias
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: EMPREGADA DE ANDAR</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO:</b> Governanta de andar		
<b>MISSÃO DA FUNÇÃO</b> Executar a limpeza dos apartamentos conforme a orientação da governanta, contribuir para o bem-estar dos clientes, garantindo a arrumação diária de todos os quartos, bem como das zonas públicas.		

### Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	9º Ano (obrigatório) Profissionalizante empregada de andar (preferencial)
	Formação específica para a função	Curso de empregada de andar e/ou limpeza e higiene
Experiencia profissional	Experiencia Profissional	Em limpeza de quartos (apartamentos) e áreas similares de hotel.
	Conhecimentos Linguísticos	Português (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	Não é necessário
	Outros Conhecimentos	Produtos de limpeza e aparelhos electrodomésticos (ex: aspirador e outros)
Competências	Específicas	Resistência física, determinação, rapidez, eficiência, responsabilidade, disponibilidade de horário, simpatia, organização, pontualidade, trabalhar em equipa, zelar pelo material e imagem da empresa.
	Pessoais	Empatia, dinamismo, flexibilidade, trabalhar em equipa, relacionamento interpessoal, organização, capacidade de adaptação, atender às necessidades de demandas do cliente (hospede).
	Transversais	Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, motivação, capacidade de adaptação e organização, comprometimento com a empresa.

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:


<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pegar com a governanta a folha de serviço;</li><li>2. Arrumar o carro para os serviços;</li><li>3. Verificar a ocupação;</li><li>4. Executar limpeza dos apartamentos;</li><li>5. Executar limpeza das áreas afins;</li><li>6. Comunicar a governanta, os apartamentos limpos e arrumados;</li><li>7. Zelar pela conservação dos equipamentos;</li><li>8. Final do expediente levar o lixo recolhido para ser encaminhado ao compactador;</li></ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>9. Atender solicitação de limpeza extraordinária;</li><li>10. Fazer limpeza profunda no <i>check-out</i>;</li><li>11. Entregar a governanta objectos esquecidos pelos clientes (hospedes);</li><li>12. Manter em ordem os <i>stocks</i> de roupas e materiais;</li></ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>13. Cooperar na limpeza de outros sectores;</li><li>14. Informar a governanta sob avarias;</li></ol>
<b>Substituição</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>15. Substituir o colega de equipa, na ausência (falta) deste;</li></ol>

## Descrição de tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pegar com a governanta a folha de serviço;             <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Pegar a folha de serviço do dia, verificar a ocupação;</li> </ol> </li> <li>2. Arrumar o carro para o serviço;             <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Colocar no carro de serviço, os materiais que serão utilizados:                 <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1.2. Materiais de higiene e limpeza, roupa de cama e banho;</li> <li>2.1.3. Papel higiénico, sabonete, touca e gel de banho, líquidos para limpeza, toalhas de banho, rosto, tapete, lençóis etc.;</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>3. Verificar ocupação;             <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. Verificar as portas dos apartamentos, onde tem avisos de limpar e não incomodar;</li> </ol> </li> <li>4. Executar a limpeza dos apartamentos;             <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1. Começar recolhendo o lixo da casa de banho e da cozinha;                 <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1.1. Recolher as roupas de cama e toalhas, e arrumar as camas;</li> <li>4.1.2. Aspirar o apartamento, limpar os vidros e os móveis;</li> <li>4.1.3. Lavar a casa de banho, e colocar as toalhas, papel higiénico, sacos de lixo, etc.;</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>5. Executar limpeza das áreas afins;             <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1. fazer a limpeza do corredor do andar;                 <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1.1. Aspirar e lavar o corredor;</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>6. Comunicar a governanta os apartamentos limpos e arrumados;             <ol style="list-style-type: none"> <li>6.1. Avisar a governanta sobre o trabalho efectuado, para não surgir reclamações;</li> </ol> </li> <li>7. Zelar pela conservação dos equipamentos;             <ol style="list-style-type: none"> <li>7.1. Fazer limpeza dos materiais de trabalho para conservação dos mesmos;</li> </ol> </li> <li>8. Final do expediente levar o lixo para serem encaminhados ao contentor;             <ol style="list-style-type: none"> <li>8.1. Amarar os sacos de lixo, levar colocar no carro que irá encaminhar para ser compactado;</li> </ol> </li> </ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Atender solicitações de limpezas extraordinárias ;             <ol style="list-style-type: none"> <li>9.1. Fazer limpezas extraordinárias, quando solicitado pelo hóspede, mesmo depois de já ter feito anteriormente, a limpeza de rotina;</li> </ol> </li> <li>10. Fazer limpeza profunda no <i>check-out</i>;             <ol style="list-style-type: none"> <li>10.1. Verificar com a recepção quando o <i>check-out</i> for feito e fazer a limpeza profunda;</li> <li>10.2. Começar recolhendo o lixo da casa de banho e da cozinha;                 <ol style="list-style-type: none"> <li>10.2.1. Recolher as roupas de cama e toalhas, e arrumar as camas;</li> <li>10.2.2. Verificar se no apartamento não existem avarias e informar a governanta;</li> <li>10.2.3. Aspirar o apartamento, limpar os vidros e os móveis, Lavar a casa de banho, e colocar as toalhas, papel higiénico, sacos de lixo, etc.;</li> <li>10.2.4. Avisar a recepção que o mesmo já esta liberado (limpo e arrumado);</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>11. Entregar a governanta os objectos esquecidos pelos clientes (hospedes);             <ol style="list-style-type: none"> <li>11.1. Entregar a governanta os objectos esquecidos pelo hospede, para que a mesma guarde sobre sua responsabilidade;</li> </ol> </li> <li>12. Manter os <i>stocks</i> de roupas e materiais de limpeza;             <ol style="list-style-type: none"> <li>12.1. Manter <i>stocks</i> de roupas e materiais, para no caso de alguma limpeza extraordinária;</li> </ol> </li> </ol>

## Descrição de tarefas

Ocasionais	<ul style="list-style-type: none"><li>13. Cooperar na limpeza de outros sectores;<ul style="list-style-type: none"><li>13.1. Cooperar na limpeza de outro sector quando for solicitado;</li></ul></li><li>14. Informar a governanta sobre avarias;<ul style="list-style-type: none"><li>14.1. Avisar a governanta de andar, sobre avarias, que sejam detectadas, para que sejam solucionadas;</li></ul></li></ul>
Substituição	<ul style="list-style-type: none"><li>16. Substituir o colega de equipa na ausência (falta) deste;<ul style="list-style-type: none"><li>16.1. Substituir o colega de equipa, quando este, estiver impossibilitado (falta ou ausência justificada), a pedido da governanta de andar;</li></ul></li></ul>

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 8/41</b>
---	--------------------------------------	---

<b>LOCAÇÃO: ALOJAMENTO/LIMPEZA</b>	<b>Carga horária:</b> 40 horas semanais	<b>Jornada:</b> 8 horas diárias
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: GOVERNANTA DE ANDARES</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO:</b> Governanta Geral		
<b>MISSÃO DA FUNÇÃO</b> Dirigir, controlar e supervisionar as actividades dos empregados de andares, delegar atribuições que lhe são confiadas, junto a seus subordinados, garantindo o correcto desenrolar das actividades.		

### Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	12º Ano (obrigatório) Profissionalizante/ governanta (preferencial)
	Formação específica para a função	Curso de governanta e /ou limpeza e decoração
Experiencia profissional	Experiencia Profissional	Experiencia em hotelaria (higiene, limpeza e decoração), liderar equipa
	Conhecimentos Linguísticos	Português fluente, inglês básico (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	Básico em MS Office
	Outros Conhecimentos	Funcionamento das máquinas para uso de limpeza e produtos de higienização (quantidades usadas)
Competências	Específicas	Resistência física, determinação, rapidez, eficiência, responsabilidade, disponibilidade de horário, simpatia, organização, pontualidade, liderar equipa, cuidar da imagem da empresa.
	Pessoais	Empatia, dinamismo, flexibilidade, relacionamento interpessoal, organização, comunicação, escuta activa, responsabilidade, capacidade para atender às necessidades de demandas do cliente (hospede).
	Transversais	Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, autonomia, motivação, capacidade de planeamento e organização, comprometimento com a empresa.

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Verificar registo de ocupação;</li><li>2. Delegar as tarefas do dia as empregadas de andares;</li><li>3. Supervisionar as tarefas dos seus colabores;</li><li>4. Examinar o funcionamento dos apartamentos;</li><li>5. Supervisionar os corredores dos andares;</li><li>6. Ocupar-se da ornamentação dos andares;</li><li>7. Entregar relatório de serviço executado a governanta geral;</li></ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>8. Controlar de material de limpeza e higiene;</li><li>9. Guardar objectos esquecidos pelos clientes;</li><li>10. Atender as solicitações de serviços dos clientes (hospedes);</li><li>11. Elaborar a escala de horário;</li></ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>12. Atender as reclamações dos hóspedes;</li><li>13. Solicitar manutenção;</li><li>14. Repor utensílios;</li></ol>
<b>Substituição</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>15. Substituir a governanta de rouparia;</li></ol>


## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Verificar registo de ocupação;<ol style="list-style-type: none"><li>1.1. Solicita a recepção o registo de ocupação;</li><li>1.2. Faz o mapa de serviços;</li></ol></li><li>2. Delegar as tarefas do dia as empregadas de andares;<ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Entregar o mapa de serviço a cada empregada de andar;</li></ol></li><li>3. Supervisionar as tarefas dos seus colabores;<ol style="list-style-type: none"><li>3.1. Supervisionar as tarefas de seus subordinados, solicitando as prioridades do dia;</li></ol></li><li>4. Examinar o funcionamento dos apartamentos;<ol style="list-style-type: none"><li>4.1. Examinar o funcionamento da aparelhagem eléctrica, sonora, telefónica, instalações sanitárias e o estado dos moveis e cortinas;<ol style="list-style-type: none"><li>4.1.1. Verificado o funcionamento, liberar para limpeza;</li></ol></li></ol></li><li>5. Supervisionar os corredores dos andares;<ol style="list-style-type: none"><li>5.1. Supervisionar os corredores, verificando a parte eléctrica, e saídas de emergência;</li></ol></li><li>6. Ocupar-se da ornamentação dos andares;<ol style="list-style-type: none"><li>6.1. Ocupar-se da ornamentação e supervisionar os arranjos e decoração dos corredores e apartamentos;</li></ol></li><li>7. Entregar relatório de serviço executado a governanta geral;<ol style="list-style-type: none"><li>7.1. Fazer o relatório diário dos serviços executados durante o dia;<ol style="list-style-type: none"><li>7.1.1. Entregar a governanta geral;</li></ol></li></ol></li></ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>8. Controlar materiais de limpeza e higiene;<ol style="list-style-type: none"><li>8.1. Fazer o controlo de materiais de limpeza e higiene, para evitar o desperdício dos mesmos;</li></ol></li><li>9. Guardar objectos esquecidos pelos clientes;<ol style="list-style-type: none"><li>9.1. Guardar os objectos esquecidos pelos clientes (hospedes), recebidos da empregada de andar ,colocar identificação (nome, nº do apartamento e data), e colocar na sala da governanta geral;</li></ol></li><li>10. Atender as solicitações de serviços dos clientes (hospedes);<ol style="list-style-type: none"><li>10.1. Atender as solicitações de serviços dos clientes (hospedes), como ex: limpeza extraordinária ou troca de roupas de cama e/ou banho;<ol style="list-style-type: none"><li>10.1.1. Informar a empregada de andar, sobre alguma limpeza extraordinária;</li></ol></li></ol></li><li>11. Elaborar a escala de horário;<ol style="list-style-type: none"><li>11.1. Elaborar a escala de horários dos colaboradores sob sua responsabilidade, Indicando: folgas, reposições e férias;<ol style="list-style-type: none"><li>11.1.1. Entregar as escalas no sector de pessoal e uma governanta geral;</li></ol></li></ol></li></ol>

## Identificação das Tarefas:

<b>Ocasionais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>12. Atender as reclamações dos hóspedes;<ul style="list-style-type: none"><li>12.1. Atender as reclamações dos hóspedes, e procurar resolver da melhor forma possível;</li></ul></li><li>13. Solicitar manutenção;<ul style="list-style-type: none"><li>13.1. Fazer pedido a manutenção de algum dano (avarias);<ul style="list-style-type: none"><li>13.1.1. Solicitar reparos das mesmas;</li></ul></li></ul></li><li>14. Repor utensílios;<ul style="list-style-type: none"><li>14.1. Repor utensílios, no caso de estarem danificados ou se estiverem em falta;</li></ul></li></ul>
<b>Substituição</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>16. Substituir a governanta de rouparia e /ou encarregada da limpeza;<ul style="list-style-type: none"><li>16.1. Substituir a governanta da rouparia e /ou encarregada da limpeza, em sua ausência ou falta justificada, executando suas tarefas;</li></ul></li></ul>

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 9/41</b>
---	--------------------------------------	---

<b>LOCAÇÃO: ALOJAMENTO</b>	<b>Carga horária:</b> 40 horas semanais	<b>Jornada:</b> 8 horas diárias
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: GONVERNANTA GERAL</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO:</b> Direcção de Alojamento		
<b><u>MISSÃO DA FUNÇÃO</u></b> Supervisionar os serviços de arrumação e ornamentação dos apartamentos, Coordena os trabalhos dos governantes de andares de rouparia/ lavandaria e do encarregado de limpeza; na ausência destes, assegura as respectivas tarefas, providência serviços para centros de convenções, serviços de manutenção e reparos.		

### Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	12º Ano (obrigatório) Profissionalizante Hotelaria (preferencial)
	Formação específica para a função	Curso de Hotelaria, Higiene e Segurança
Experiencia profissional	Experiencia Profissional	Higiene, limpeza e coordenação de equipas.
	Conhecimentos Linguísticos	Português (fluyente) inglês (básico) obrigatório.
	Conhecimentos Informáticos	Básico em MS Office
	Outros Conhecimentos	Funcionamento das máquinas para uso de limpeza e produtos de higienização (quantidades usadas), ornamentação.
Competências	Específicas	Resistência física, determinação, rapidez, eficiência, responsabilidade, disponibilidade de horário, simpatia, organização, pontualidade, liderar equipa, cuidar da imagem da empresa.
	Pessoais	Empatia, dinamismo, flexibilidade, relacionamento interpessoal, organização, comunicação, escuta activa, responsabilidade, autocontrolo e capacidade para atender às necessidades de demandas do cliente (hospede).
	Transversais	Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, autonomia, motivação, capacidade de planeamento e organização, comprometimento com a empresa.

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Supervisionar e controlar os sectores;</li><li>2. Preparar planos de trabalho;</li><li>3. Articular o trabalho relativamente a situação;</li><li>4. Controlar gastos;</li><li>5. Supervisionar roupa/lavandaria;</li><li>6. Supervisionar áreas;</li><li>7. Receber relatório de serviços executados;</li></ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>8. Elaborar escalas de serviços;</li><li>9. Controlar a assiduidade dos colaboradores;</li><li>10. Elaborar plano de trabalhos especiais;</li><li>11. Tomar medidas necessárias para chegada de clientes VIPS e /ou grupo;</li></ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>12. Controlar e administrar stocks;</li><li>13. Registrar e cuidar dos objectos esquecidos;</li><li>14. Realizar inventários;</li></ol>
<b>Substituição</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>15. Substituir colaboradoras de chefias;</li></ol>


## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Supervisionar e controlar os sectores;<ol style="list-style-type: none"><li>1.1. Supervisionar e controlar os sectores de responsabilidades das seguintes colaboradoras:<ol style="list-style-type: none"><li>1.1.1. Governanta de andar, Governanta de lavandaria/rouparia, Encarregada de limpeza, para que deleguem atribuições aos seus subordinados;</li></ol></li></ol></li><li>2. Preparar planos de trabalho;<ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Preparar planos de trabalho em conjunto com as colaboradoras: Governanta de andar, Governanta de lavandaria/rouparia, Encarregada de limpeza, determinando o numero de funcionários necessários para a realização do serviço diário;</li></ol></li><li>3. Articular o trabalho relativamente à situação;<ol style="list-style-type: none"><li>3.1. Verificar o trabalho de limpeza dos aptos que já se encontram limpos e arrumados;<ol style="list-style-type: none"><li>3.1.1. Bloquear os mesmos e comunicar a recepção, para que esta possa manter o <i>Status Uh's</i> sempre actualizada;</li></ol></li></ol></li><li>4. Controlar gastos;<ol style="list-style-type: none"><li>4.1. Controlar todos os gastos referentes à materiais de limpeza e decoração e /ou ornamentação da unidade hoteleira;</li></ol></li><li>5. Supervisionar roupa/lavandaria;<ol style="list-style-type: none"><li>5.1. Efectuar a supervisão de roupas de cama, mesa e banho, para saber disponibilidades, faltas e quantidades que já não se encontram aptas para uso;</li></ol></li><li>6. Supervisionar as áreas;<ol style="list-style-type: none"><li>6.1. Fazer supervisão nas áreas da unidade, verificando necessidades das mesmas;</li></ol></li><li>7. Receber relatório de serviços executados;<ol style="list-style-type: none"><li>7.1. Receber relatórios das colaboradoras: Governanta de andar, Governanta de lavandaria/rouparia, Encarregada de limpeza sobre os serviços executados no dia, para verificar se houve alguma falha nos serviços previsto;</li></ol></li></ol>
--------------------	--

## Identificação das Tarefas:

<b>Regulares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>8. Elaborar escalas de horários;               <ul style="list-style-type: none"> <li>8.1. Elaborar as escalas de horários, dos colaboradores sob sua responsabilidade, Indicando: folgas, reposições e férias;</li> <li>8.2. Entregar as escalas no sector de pessoal;</li> </ul> </li> <li>9. Controlar a assiduidade dos colaboradores;               <ul style="list-style-type: none"> <li>9.1. Fazer o controlo de assiduidade de toda equipa, para não haver falhar, nem atrasos nos serviços;</li> </ul> </li> <li>10. Elaborar plano de trabalhos especiais;               <ul style="list-style-type: none"> <li>10.1. Elaborar planos de trabalhos especiais quando:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>10.1.1. Quando solicitado eventos, conferências e outros serviços.</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>11. Tomar medidas necessárias para chegada de clientes VIPS e /ou grupo;               <ul style="list-style-type: none"> <li>11.1. Controlar e inspeccionar junto as colaboradoras, todo serviço solicitado pelo cliente e ou grupo, ex: cama extra, tanto para adulto e / ou criança, etc.</li> </ul> </li> </ul>
<b>Ocasionais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>12. Controlar e administrar o stock;               <ul style="list-style-type: none"> <li>12.1. Controlar e administrar o stock, fazendo o levantamento, do material existente e o que será necessário para realizar os serviços diários;</li> <li>12.2. Solicitar do economato, o material para manter o stock, como papel toalha sacos de lixo, papel higiénico ,líquidos para limpeza, dentre outros;</li> </ul> </li> <li>13. Registrar e cuidar dos objectos esquecidos;               <ul style="list-style-type: none"> <li>13.1. Manter sob sua guarda os objectos esquecidos pelo clientes (hospedes), e comunicar a recepção;</li> </ul> </li> <li>14. Fazer inventário;               <ul style="list-style-type: none"> <li>14.1. Fazer inventário dos sectores, lavandaria, andares e áreas, para verificar os materiais de objectos que terão de ser substituídos;</li> </ul> </li> </ul>
<b>Substituição</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>15. Substituir colaboradores de chefias;               <ul style="list-style-type: none"> <li>15.1. Na ausência de algum colaborador de chefia de andares lavandaria e ou encarregada de limpeza, assumir o controlo para o bom andamento dos serviços;</li> </ul> </li> </ul>

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 10/41</b>
---	--------------------------------------	--

<b>LOCAÇÃO: ALOJAMENTO /LIMPEZA</b>	<b>Carga horária:</b> 40 horas semanais	<b>Jornada:</b> 8 horas diárias
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: ENCARREGADO (A) DE LIMPEZA</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO:</b> Governanta Geral		
<p style="text-align: center;"><b>MISSÃO DA FUNÇÃO</b></p> <p>Coordenar e supervisionar os serviços de limpeza das áreas de acesso, interior, exterior e instalações do hotel. Verificar as necessidades de reparos de elevadores, parte eléctrica, hidráulica e outros aparelhos e providenciar serviços de manutenção necessária assegurando as condições de funcionamento e segurança.</p>		

### Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	12º Ano (obrigatório) Profissionalizante Governanta (preferencial)
	Formação específica para a função	Curso de governanta e /ou limpeza e decoração
Experiencia profissional	Experiencia Profissional	Experiencia em hotelaria (higiene, limpeza e decoração), liderar equipa
	Conhecimentos Linguísticos	Português fluente, inglês básico (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	Não revelante
	Outros Conhecimentos	Funcionamento das máquinas para uso de limpeza e produtos de higienização (quantidades usadas)
Competências	Específicas	Resistência física, determinação, rapidez, eficiência, responsabilidade, disponibilidade de horário, simpatia, organização, pontualidade, liderar equipa, cuidar da imagem da empresa.
	Pessoais	Empatia, dinamismo, flexibilidade, relacionamento interpessoal, organização, comunicação, escuta activa, responsabilidade, capacidade para atender às necessidades de demandas do cliente (hospede).
	Transversais	Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, autonomia, motivação, capacidade de planeamento e organização, comprometimento com a empresa.

## Identificação e Descrição das Tarefas:


Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Distribuir e fiscalizar os serviços dos colaboradores que lhe são subordinados;</li><li>2. Inspeccionar área interna e externa do hotel;</li><li>3. Controlar a distribuição de material de limpeza;</li><li>4. Fazer relatório de serviços executados;</li></ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>5. Assegurar as condições de funcionamento das instalações;</li><li>6. Elaborar escala de horário;</li><li>7. Controlar os materiais de limpeza e higiene;</li></ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>8. Solicitar manutenção;</li><li>9. Elaborar limpezas pesadas (profundas);</li></ol>
<b>Substituição</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>10. Substituir a governanta de andar quando solicitado;</li></ol>

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Distribuir e fiscalizar os serviços dos colaboradores que lhe são subordinados;<ol style="list-style-type: none"><li>1.1. Distribuir e fiscalizar a execução dos serviços solicitados para o decorrer do dia, por prioridades;</li></ol></li><li>2. Inspeccionar as áreas internas e externas do hotel;<ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Fazer a inspeção das áreas, corredores, restaurantes, piscina, sala de jogos, casas de banho, elevadores, estacionamento, áreas administrativas e comerciais;</li><li>2.2. Solicitar do empregado de limpeza no caso de ser necessário, algum retoque a ser feito;</li></ol></li><li>3. Controlar a distribuição de material de limpeza;<ol style="list-style-type: none"><li>3.1. Entregar e controlar o material de limpeza, tomando como base os serviços a serem executados, para evitar descontinuidade de processo de higienização bem como desperdícios;</li></ol></li><li>4. Fazer relatórios de serviços executados;<ol style="list-style-type: none"><li>4.1. Fazer relatórios de serviços executados durante o dia;</li><li>4.2. Entregar a governanta geral;</li></ol></li></ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>5. Assegurar as condições de funcionamento das instalações;<ol style="list-style-type: none"><li>5.1. Verificar regularmente as condições de funcionamento dos elevadores, parte eléctrica e hidráulica dos sectores de competência;<ol style="list-style-type: none"><li>5.1.1. Assegurar o funcionamento e segurança dos mesmos;</li></ol></li></ol></li><li>6. Elaborar escala de horário;<ol style="list-style-type: none"><li>6.1. Elaborar a escala de horários dos colaboradores sob sua responsabilidade Indicando: folgas, reposições e férias;<ol style="list-style-type: none"><li>6.1.1. Entregar as escalas no sector de pessoal e uma copia a governanta geral;</li></ol></li></ol></li><li>7. Controlar os materiais de limpeza e higiene;<ol style="list-style-type: none"><li>7.1. Fazer o controlo de materiais de limpeza e higiene, para evitar o desperdício, manter o stock, actualizado;</li></ol></li></ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>8. Solicitar manutenção;<ol style="list-style-type: none"><li>8.1. Solicitar a manutenção, quando houver alguma avaria, tanto eléctrica, hidráulica e/ou pintura;</li></ol></li><li>9. Elaborar limpeza pesada (profunda);<ol style="list-style-type: none"><li>9.1. Elaborar limpeza pesada, no caso de ter ocorrido algum evento; Supervisionar a limpeza, verificando os utensílios e /ou materiais usados se encontram em bom estado;</li></ol></li></ol>
<b>Substituição</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>10. Substituir a governanta de andar;<ol style="list-style-type: none"><li>10.1. Substituir a governanta da rouparia, em sua ausência ou falta justificada, executando suas tarefas;</li></ol></li></ol>

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 11/41</b>
---	--------------------------------------	--

<b>LOCAÇÃO: HOSPEDAGEM/LIMPEZA</b>	<b>Carga horária:</b> 40 horas semanais	<b>Jornada:</b> 8 horas diárias
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: EMPREGADA DE LIMPEZA</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO:</b> Encarregada de limpeza		
<b>MISSÃO DA FUNÇÃO</b> Executar o serviço de limpeza e conservação das áreas comuns; restaurantes, bares, escadas, elevadores e as áreas das piscinas, sala de jogos e salas administrativas, mantendo os trabalhos de limpeza em geral a fim de manter as condições de higiene e conservação.		

### Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	9º Ano (obrigatório) Profissionalizante em Hotelaria (preferencial)
	Formação específica para a função	Curso de empregada de higiene e limpeza
Experiência profissional	Experiência Profissional	Em limpeza de hoteleira em áreas interna ,externas e similares de hotel.
	Conhecimentos Linguísticos	Português (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	Não é necessário
	Outros Conhecimentos	Produtos de limpeza e aparelhos electrodomésticos (ex.: aspirador e outros)
Competências	Específicas	Resistência física, determinação, rapidez, eficiência, responsabilidade, disponibilidade de horário, simpatia, organização, pontualidade, trabalhar em equipa, zelar pelo material e imagem da empresa.
	Pessoais	Empatia, dinamismo, flexibilidade, trabalhar em equipa, relacionamento interpessoal, organização, capacidade de adaptação, atender às necessidades de demandas do cliente (hospede).
	Transversais	Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, motivação, capacidade de adaptação e organização, comprometimento com a empresa.

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pegar com a encarregada da limpeza a folha de serviços;</li><li>2. Organizar o carro de limpeza;</li><li>3. Começar a limpeza diária;</li><li>4. Limpar as salas administrativas e recolher o lixo no final do horário;</li></ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>5. Verificar o funcionamento das instalações;</li><li>6. Zelar pela conservação dos equipamentos usados;</li><li>7. Fazer limpeza pesada (profunda);</li><li>8. Atender solicitação de limpeza extraordinária;</li></ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>9. Cooperar na limpeza de outros sectores,</li><li>10. Informar a encarregada da limpeza sob avarias</li></ol>
<b>Substituição</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>11. Substituir o colega de equipa na ausência (falta) deste;</li></ol>


## Descrição de tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pegar com a encarregada da limpeza a folha de serviço;<ol style="list-style-type: none"><li>1.1. Pegar a folha de serviço, e verificar as prioridades do dia;</li></ol></li><li>2. Organizar o carro de limpeza;<ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Organizar o carro de limpeza com os produtos necessários;<ol style="list-style-type: none"><li>2.1.1. Verificando a quantidade necessária para abastecimento das casas de banho, salas administrativas, restaurantes, sala de jogos e demais áreas;</li><li>2.1.2. Abastecer o carro com papel higiénico, sacos de lixo, gel e toalhetes para as mãos;</li></ol></li></ol></li><li>3. Começar a limpeza diária;<ol style="list-style-type: none"><li>3.1. Começa a limpeza diária pela recepção;<ol style="list-style-type: none"><li>3.1.1. Recolher o lixo das papeleiras e colocar o saco, tirar o pó;</li><li>3.1.2. Usar a mopa para limpar o chão e depois lavar;</li></ol></li><li>3.2. Fazer limpeza dos restaurantes, bares e sala de jogos;<ol style="list-style-type: none"><li>3.2.1. Tirar o pó, limpar com a mopa, e lavar o chão;</li></ol></li><li>3.3. Limpar as escadas e os elevadores;<ol style="list-style-type: none"><li>3.3.1. Limpar com a mopa e lavar as escadas e os corrimões dá o brilho, os elevadores, limpar os vidros e lavar o chão;</li><li>3.3.2. Fazer limpeza das áreas comuns e casa de banho;<ol style="list-style-type: none"><li>3.3.2.1. Nas áreas comuns lavar e secar os vidros das portas e janelas, as casas de banho sociais: retirar o lixo, repor papel higiénico, toalhetes e gel para mãos, limpar os espelhos e lavar o chão;</li></ol></li></ol></li></ol></li><li>4. Limpar as salas administrativas e recolher o lixo no final do horário;<ol style="list-style-type: none"><li>4.1. Executar a limpeza das salas administrativas, retirar os papéis da papeleiras, repor saco de lixo, retirar o pó e lavar o chão;</li><li>4.2. Recolher o lixo e levar para ser compactado;</li></ol></li></ol>
--------------------	---

<b>Regulares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>5. Verificar o funcionamento das instalações; <ul style="list-style-type: none"> <li>5.1. Avisar a encarregada da limpeza, quando encontrar avarias nas instalações, hidráulica e eléctrica, para que sejam solucionadas;</li> </ul> </li> <li>6. Zelar pela conservação dos equipamentos usados; <ul style="list-style-type: none"> <li>6.1. Fazer a limpeza dos equipamentos usados, para uma boa conservação;</li> </ul> </li> <li>7. Fazer limpeza pesada (profunda); <ul style="list-style-type: none"> <li>7.1. Executar limpeza profunda, de ter ocorrido manutenção com por ex: pintura e outros;</li> </ul> </li> <li>8. Atender solicitação de limpeza extraordinária; <ul style="list-style-type: none"> <li>8.1. Fazer limpeza extraordinária quando no caso de algum anormalidade, ex: quebra, ou sujidade de algum modo nas áreas comuns e/ou salas administrativas;</li> </ul> </li> </ul>
------------------	--

Descrição de tarefas:

<b>Ocasionais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>9. Cooperar na limpeza de outros sectores; <ul style="list-style-type: none"> <li>9.1. Cooperar na limpeza de outro sector quando for solicitado;</li> </ul> </li> <li>10. Informar a encarregada da limpeza sobre avarias; <ul style="list-style-type: none"> <li>10.1. Avisar a encarregada da limpeza, sobre avarias, que sejam detectadas, para sejam solucionadas</li> </ul> </li> </ul>
<b>Substituição</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>11. Substituir o colega de equipa na ausência (falta) deste; <ul style="list-style-type: none"> <li>11.1. Substituir o colega de equipa, quando este, estiver impossibilitado (falta ou ausência justificada), a pedido da encarregada de limpeza;</li> </ul> </li> </ul>

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 12/41</b>
---	--------------------------------------	--

<b>LOCAÇÃO:</b>	<b>Carga horária:</b> 40 horas semanais	<b>Jornada:</b> 8 horas diárias
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO:</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO:</b>		
<b>MISSÃO DA FUNÇÃO</b> Receber as roupas que chegam ao sector; Fazer a triagem Colocar na máquina para lavar, arrumar, verificar conservação e distribuição das roupas, com zelo e as normas de higiene necessárias.		

### Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	9º Ano (obrigatório) Profissionalizante em lavandaria (preferencial)
	Formação específica para a função	Curso de lavandaria e/ou limpeza e higiene
Experiencia profissional	Experiencia Profissional	Lavandaria, lavagem e conservação de roupas
	Conhecimentos Linguísticos	Português (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	Não relevante
	Outros Conhecimentos	Manusear máquinas de lavar, secar, passar dobrar roupas, conhecimentos de costura manual e com máquina
Competências	Específicas	Resistência física, determinação, rapidez, eficiência, responsabilidade, disponibilidade de horário, simpatia, organização, pontualidade, trabalhar em equipa, zelar pelo material e imagem da empresa.
	Pessoais	Dinamismo, flexibilidade, trabalhar em equipa, relacionamento interpessoal, organização, capacidade de adaptação, atender às necessidades de demandas da empresa (hotel).
	Transversais	Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, motivação, capacidade de adaptação e organização, comprometimento com a empresa

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:


<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Organizar o sector;</li><li>2. Receber as roupas;</li><li>3. Colocar para lavar;</li><li>4. Retira as roupas da máquina;</li><li>5. Colocar na dobradora de turcos;</li><li>6. Fazer entrega de roupas;</li></ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>7. Verificar as roupas;</li><li>8. Manter o sector limpo;</li><li>9. Verificar <i>stock</i> de material;</li></ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>10. Informar a governanta sobre avarias;</li><li>11. Fazer limpeza geral no sector;</li></ol>
<b>Substituição</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>12. Substituir o colega na ausência (falta) deste;</li></ol>

## Descrição de tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Organizar o sector;<ol style="list-style-type: none"><li>1.1. Organizar o sector para início de actividades, verificando as máquinas;</li></ol></li><li>2. Receber as roupas;<ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Receber as roupas, fazer a triagem;<ol style="list-style-type: none"><li>2.1.1. Separar as roupas, por peças: lençóis, toalhas de banho e rosto, capas de almofadas, tapetes, colchas, toalha de mesa guardanapos etc.;</li><li>2.1.2. Contar as peças e anotar no mapa de entrada;</li></ol></li></ol></li><li>3. Colocar para lavar;<ol style="list-style-type: none"><li>3.1. Colocar na máquina de lavar, separadamente;<ol style="list-style-type: none"><li>3.1.1. Retirar da máquina de lavar quando terminar a lavagem;</li></ol></li></ol></li><li>4. Retirar as roupas da máquina;<ol style="list-style-type: none"><li>4.1. Retirar as roupas da máquina de lavar e colocar na secadora;<ol style="list-style-type: none"><li>4.1.1. Terminado o tempo de secagem, retirar as roupas da secadora,<ol style="list-style-type: none"><li>4.1.1.1. Pegar os lençóis, capas de almofadas, toalhas de mesa, e guardanapos e levar para calandra e passar;<ol style="list-style-type: none"><li>4.1.1.1.1. Dobrar as mesmas e guardar em seus devidos lugares;</li></ol></li></ol></li></ol></li></ol></li><li>5. Colocar na dobradora de turcos;<ol style="list-style-type: none"><li>5.1. Colocar as toalhas de banho / rosto e tapetes, para dobrar;<ol style="list-style-type: none"><li>5.1.1. Guardar as mesmas em seus respectivos lugares;</li></ol></li></ol></li><li>6. Fazer entrega de roupas;<ol style="list-style-type: none"><li>6.1. Fazer entrega de roupas quando solicitado, contando e anotando no mapa de saída;</li></ol></li></ol>
	<ol style="list-style-type: none"><li>7. Verificar as roupas;<ol style="list-style-type: none"><li>7.1. Verificar as roupas que entram para lavar se estão em condições de uso;<ol style="list-style-type: none"><li>7.1.1. Separar as que estão para consertos e entregar na costuraria;<ol style="list-style-type: none"><li>7.1.1.1. Separar as roupas que já não estão para uso e entregar a governanta da lavanderia, para dar baixa no stock;</li></ol></li></ol></li></ol></li><li>8. Manter o sector limpo;<ol style="list-style-type: none"><li>8.1. Manter o sector limpo, varrer e tirar o pó e organizando as bancadas e Tirando o lixo;</li></ol></li><li>9. Verificar o <i>stock</i> de material;<ol style="list-style-type: none"><li>9.1. Conferir o <i>stock</i> de material para lavagem de roupas e limpeza do sector e comunicar ao superior,</li></ol></li></ol>

## Descrição de tarefas:

Ocasionais	<ul style="list-style-type: none"><li>10. Informar a governanta sobre avarias;<ul style="list-style-type: none"><li>10.1. Avisar a governanta da lavandaria /rouparia, sobre avarias, que sejam detectadas nas máquinas , para sejam solucionadas;</li></ul></li><li>11. Fazer limpeza geral no sector;<ul style="list-style-type: none"><li>11.1.Fazer limpeza geral, tirar o pó das bancadas, limpar as máquinas, organizar as estantes das roupas;</li></ul></li></ul>
Substituição	<ul style="list-style-type: none"><li>12. Substituir o colega na ausência (falta) deste;<ul style="list-style-type: none"><li>12.1. Substituir o colega, quando este, estiver impossibilitado (falta ou ausência justificada), a pedido da governanta de lavandaria/rouparia;</li></ul></li></ul>

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 13/41</b>
---	--------------------------------------	--

<b>LOCAÇÃO: LAVANDARIA /ROUPARIA</b>	<b>Carga horária:</b> 40 horas semanais	<b>Jornada:</b> 8 horas diárias
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: GOVERNANTA LAVANDARIA /ROUPARIA</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO:</b> Governanta Geral		
<b>MISSÃO DA FUNÇÃO</b> Controlar o serviço de recepção, lavagens, consertos, conservação e distribuição de roupas pertencentes ao estabelecimento, verificar os stocks de roupas, detergentes e demais artigos;		

### Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	12º Ano (obrigatório) Profissionalizante/ Higiene e Segurança (preferencial)
	Formação específica para a função	Curso de governanta lavandaria/rouparia e/ou higiene e segurança
Experiencia profissional	Experiencia Profissional	Higiene, limpeza e manusear maquinas de lavar e secar industrial (lavagem de roupas), liderar equipa
	Conhecimentos Linguísticos	Português fluente, inglês básico (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	Básico em MS Office
	Outros Conhecimentos	Funcionamento das máquinas de lavar, secar e calandra uso de produtos de produtos para lavar roupas (quantidades usadas)
Competências	Específicas	Resistência física, determinação, rapidez, eficiência, responsabilidade, disponibilidade de horário, simpatia, organização, pontualidade, liderar equipa, cuidar da imagem da empresa.
	Pessoais	Empatia, dinamismo, flexibilidade, relacionamento interpessoal, organização, comunicação, rapidez, responsabilidade, eficiência e determinação.
	Transversais	Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, autonomia, motivação, capacidade de planeamento e organização, comprometimento com a empresa.

## Identificação e Descrição das Tarefas:


### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Coordenar a recepção de recebimento de roupas;</li><li>2. Controlar a roupa lavada;</li><li>3. Verificar funcionamento das máquinas;</li><li>4. Elaborar registo diário;</li><li>5. Inspeccionar a limpeza do sector;</li></ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>6. Estabelecer horário de trabalhos;</li><li>7. Controlar a assiduidade dos colaboradores;</li><li>8. Controlar os produtos;</li></ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>9. Solicitar manutenção;</li><li>10. Verificar o stock;</li></ol>
<b>Substituição</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>11. Substituir a governanta de andar;</li></ol>

## Identificação e Descrição das Tarefas:

Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Coordenar a recepção de recebimento de roupas;<ol style="list-style-type: none"><li>1.1. Coordenar a recepção de roupas, verificando a separação e contagem da mesma;</li></ol></li><li>2. Controlar a roupa lavada;<ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Controlar a lavagem das roupas, e necessidade de consertos e conservação;</li><li>2.2. Estabelecer a arrumação segundo o melhor critério;</li></ol></li><li>3. Verificar funcionamento das máquinas;<ol style="list-style-type: none"><li>3.1. Verificar o funcionamento das máquinas, se estão a funcionar bem, sem anomalias;</li></ol></li><li>4. Elaborar registo diário;<ol style="list-style-type: none"><li>4.1. Elaborar o registo diário, para controlo de entrada e saída de roupas;</li></ol></li><li>5. Inspeccionar a limpeza do sector;<ol style="list-style-type: none"><li>5.1. inspeccionar a limpeza do sector, área suja (quando as roupas são recebidas) e área limpa (quando estão lavadas e arrumadas);</li></ol></li></ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>6. Estabelecer horário de trabalho;<ol style="list-style-type: none"><li>6.1. Elaborar a escala de horários dos colaboradores sob sua responsabilidade indicando folgas reposição de horas e férias;<ol style="list-style-type: none"><li>6.1.1. Entregar as escalas no sector de pessoal e uma copia a governanta geral;</li></ol></li></ol></li><li>7. Controlar a assiduidade dos colaboradores;<ol style="list-style-type: none"><li>7.1. Fazer o controlo de assiduidade dos colabores da equipa, para melhor desenvolvimento dos serviços;</li></ol></li><li>8. Controlar os produtos;<ol style="list-style-type: none"><li>8.1. Controlar os produtos de lavagem das roupas, e material para conserto das mesmas; Evitar os desperdícios de produtos;</li></ol></li></ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>9. Solicitar manutenção;<ol style="list-style-type: none"><li>9.1. Fazer pedido a manutenção de algum dano (avarias) nas máquinas;<ol style="list-style-type: none"><li>9.1.1. Solicitar reparos das mesmas;</li></ol></li></ol></li><li>10. Verificar o stock;<ol style="list-style-type: none"><li>10.1. Verificar e controlar o stock de produtos de lavagem das roupas;<ol style="list-style-type: none"><li>10.1.1. Solicitar reposição dos mesmos;</li></ol></li><li>10.2. Verificar o stock de roupas, as que estão em uso e as que necessitam serem repostas;</li></ol></li></ol>
<b>Substituição</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>11. Substituir a governanta de andar;<ol style="list-style-type: none"><li>11.1. Substituir a governanta de andar, em sua ausência ou falta justificada, executando suas tarefas;</li></ol></li></ol>

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 14/41</b>
---	--------------------------------------	--

<b>LOCAÇÃO: RESTAURAÇÃO</b>	<b>Carga horária:</b> 40 horas semanais	<b>Jornada:</b> 8 horas diárias
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: CHEFE DE COZINHA</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO:</b> Director de F&B		
<b><u>MISSÃO DA FUNÇÃO</u></b> Ser responsável pela elaboração da ementa, controlar, e supervisionar as tarefas distribuídas e confiadas à sua equipa, garantindo o correcto desenrolar das actividades, com segurança e higiene para a satisfação dos clientes		

**Perfil Psicoprofissional:**

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	12º Ano (obrigatório) Profissionalizante de cozinheiro (preferencial)
	Formação específica para a função	Curso de cozinheiro, higiene e segurança alimentar e profissional.
Experiencia profissional	Experiencia Profissional	Confeção culinária, segurança e higiene
	Conhecimentos Linguísticos	Português fluente (obrigatório) Língua inglesa (utilização de vocabulário técnico específico).
	Conhecimentos Informáticos	Não relevante
	Outros Conhecimentos	Noções básicas de microbiologia dos alimentos (desenvolvimento de bactérias, leveduras e bolores e seus factores condicionantes)
Competências	Específicas	Resistência física, determinação, rapidez, eficiência, responsabilidade, disponibilidade de horário, simpatia, organização, pontualidade, liderar equipa, cuidar da imagem da empresa.
	Pessoais	Demonstrar Atenção, paciência, iniciativa, organização, autocontrolo, desenvolver paladar, olfacto, criatividade, responsabilidade e capacidade para atender às necessidades do cliente (hospede).
	Transversais	Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, autonomia, motivação, capacidade de planeamento e organização, comprometimento com a empresa.

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Coordenar os trabalhos da cozinha;</li><li>2. Definir funções;</li><li>3. Elaborar ementa;</li><li>4. Dar instruções aos colaboradores;</li><li>5. Supervisionar elaborações dos pratos;</li><li>6. Fazer o aprovisionamento da cozinha;</li><li>7. Verificar a ordem e limpeza;</li></ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>8. Controlar as mercadorias;</li><li>9. Verificar conservação;</li><li>10. Gerir os recursos humanos afectos ao serviço de cozinha:</li></ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>11. Solicitar manutenção;</li><li>12. Organizar inventários;</li><li>13. Atender e resolver situações anómalas;</li></ol>
<b>Substituição</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>14. Substituir o subchefe de cozinha e /ou cozinheiro (a);</li></ol>


## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Coordenar os trabalhos de cozinha;<ol style="list-style-type: none"><li>1.1. Coordenar, organizar os trabalhos da cozinha e requisitar às secções respectivas os géneros de que necessita para sua confecção;<ol style="list-style-type: none"><li>1.1.1. Solicitar os géneros alimentícios, em função do plano de produção de refeições previstas;</li></ol></li></ol></li><li>2. Definir funções;<ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Definir funções, responsabilidades e normas de funcionamento da equipa;</li><li>2.2. Distribuir tarefas pelo pessoal afecto;</li></ol></li><li>3. Elaborar ementa;<ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Elaborar a ementa com antecedência e segundo a época, tendo atenção a natureza e numero de pessoas a servir;</li><li>2.2. Efectuar a desinfecção e a preparação de alimentos a utilizar na confecção das refeições;</li><li>2.3. Controlar o tempo e as condições de exposição dos alimentos;<ol style="list-style-type: none"><li>2.3.1. Confecção e empratamento dos alimentos segundo a ficha técnica;</li></ol></li></ol></li><li>4. Dar instruções aos colaboradores;<ol style="list-style-type: none"><li>3.1. Dar instruções ao pessoal da cozinha sobre a preparação e confecção dos pratos, tipos de guarnições e quantidades a servir;</li></ol></li><li>5. Supervisionar elaborações dos pratos;<ol style="list-style-type: none"><li>5.1. Supervisionar as elaborações de todos os pratos e realizar o acabamento dos pratos que necessitem de um toque especial;</li></ol></li><li>6. Fazer o aprovisionamento da cozinha;<ol style="list-style-type: none"><li>6.1. Gerir o aprovisionamento, armazenagem e a conservação das matérias-primas, semi-preparados, verificando sua qualidade e quantidade, controlando os stocks.</li><li>6.2. Elaborar o registo diário de consumo;</li></ol></li><li>7. Verificar a ordem de limpeza;<ol style="list-style-type: none"><li>7.1. Supervisionar a limpeza de todas as secções da cozinha e seus utensílios, verificando a higiene e segurança no trabalho;</li></ol></li></ol>
--------------------	---

## Identificação das Tarefas:

<b>Regulares</b>	<p>8. Controlar mercadorias;</p> <p>8.1. Receber as matérias-primas /produtos;</p> <p>8.2. Efectuar o controlo de qualidade no momento de recepção;</p> <p>8.3. Assinar a (s) facturas (s) ou guia (s) de entrega;</p> <p>9. Verificar conservação;</p> <p>9.1. Controlar o estado de conservação das matérias-primas/produtos durante o seu período de armazenamento e contabilização de quebras;</p> <p>10. Gerir os recursos humanos afectos ao serviço de cozinha;</p> <p>10.1. Organizar os turnos de trabalho do pessoal em função dos serviços e meios humanos disponíveis;</p> <p>10.2. Controlar a assiduidade dos elementos da equipa e organizar a folha de horários;</p> <p>10.3. Elaborar as escalas de horários, dos colaboradores sob sua responsabilidade, Indicando: folgas, reposições e férias;</p> <p>10.3.1. Entregar a folha de serviços (horários) /escala no sector de pessoal;</p>
<b>Ocasionais</b>	<p>11. Solicitar manutenção;</p> <p>11.1. Solicitar a manutenção no caso de avarias, eléctrica, hidráulica e/ou nos utensílios eléctricos;</p> <p>12. Organizar inventários;</p> <p>12.1. Diagnosticar as necessidades de reposição de equipamentos, utensílios afectos ao serviço;</p> <p>13. Atender e resolver situações anómalas;</p> <p>13.1. Atender e resolver situações anómalas, nomeadamente, tratando de eventuais reclamações de clientes (hospedes);</p>
	<p>14. Substituir o subchefe de cozinha e/ou cozinheiro(a);</p> <p>14.1. Executar, quando necessário, as actividades do subchefe de cozinha e/ou cozinheiro (a) , nomeadamente, a preparação das condições de utilização necessárias ao serviço de cozinha;</p>

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 15/41</b>
---	--------------------------------------	--

<b>LOCAÇÃO: RESTAURAÇÃO</b>	<b>Carga horária:</b> 40 horas semanais	<b>Jornada:</b> 8 horas diárias
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: SUBCHEFE DE COZINHA</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO:</b> Chefe de Cozinha		
<b><u>MISSÃO DA FUNÇÃO</u></b> Coadjuvar e substituir o chefe de cozinha no exercício das respectivas funções, colaborar na elaboração das ementas, dirigir, controlar e supervisionar as actividades do pessoal de cozinha, e cuidar da segurança e higiene.		

### Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	12º Ano (obrigatório) Profissionalizante de cozinheiro (preferencial)
	Formação específica para a função	Curso de cozinheiro, higiene e segurança alimentar profissional.
Experiencia profissional	Experiencia Profissional	Confecção culinária, segurança e higiene
	Conhecimentos Linguísticos	Português fluente (obrigatório) Língua inglesa (utilização de vocabulário técnico específico)
	Conhecimentos Informáticos	Não relevante
	Outros Conhecimentos	Noções básicas de microbiologia dos alimentos (desenvolvimento de bactérias, leveduras e bolores e seus factores condicionantes)
Competências	Específicas	Resistência física, determinação, rapidez, eficiência, responsabilidade, disponibilidade de horário, simpatia, organização, pontualidade, liderar equipa, cuidar da imagem da empresa
	Pessoais	Demonstrar Atenção, paciência, iniciativa, organização, autocontrolo, desenvolver paladar, olfacto, criatividade, responsabilidade e capacidade para atender às necessidades do cliente (hospede).
	Transversais	Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, autonomia, motivação, capacidade de planeamento e organização, comprometimento com a empresa.

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Colaborar na elaboração da ementa;</li><li>2. Dar instruções ao pessoal da cozinha;</li><li>3. Supervisionar as elaborações dos pratos;</li><li>4. Fazer o provisionamento da cozinha;</li><li>5. Verificar a ordem e limpeza;</li><li>6. Elaborar registo de consumo diário;</li></ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>7. Controlar mercadorias;</li><li>8. Verificar conservação;</li><li>9. Supervisionar assiduidade da equipa de trabalho;</li></ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>10. Solicitar manutenção;</li><li>11. Colaborar no inventário;</li><li>12. Atender e resolver situações anómalas;</li></ol>
<b>Substituição</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>13. Substituir o chefe de cozinha e /ou cozinheiro (a);</li></ol>

## Identificação e Descrição das Tarefas:


### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Colaborar na elaboração da ementa;<ol style="list-style-type: none"><li>1.1. Colaborar na elaboração da ementa com antecedência e segundo a época, tendo atenção a natureza e numero de pessoas a servir;</li><li>1.2. Efectuar a desinfecção e a preparação de alimentos a utilizar na confecção das refeições;</li><li>1.3. Controlar o tempo e as condições de exposição dos alimentos;<ol style="list-style-type: none"><li>1.3.1. Confecção e empratamento dos alimentos segundo a ficha técnica;</li></ol></li></ol></li><li>2. Dar instruções ao pessoal da cozinha;<ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Dar instruções ao pessoal da cozinha sobre a preparação e elaboração dos pratos, tipos de guarnições e quantidades a servir;</li></ol></li><li>3. Supervisionar as elaborações dos pratos;<ol style="list-style-type: none"><li>3.1. Supervisionar as elaborações de todos os pratos e realizar o acabamento dos pratos que necessitem de um toque especial;</li></ol></li><li>4. Fazer o provisionamento da cozinha;<ol style="list-style-type: none"><li>4.1. Gerir o aprovisionamento, armazenagem e a conservação das matérias-primas, semi-preparados, verificando sua qualidade e quantidade, controlando os stocks;</li><li>4.2. Elaborar o registo diário de consumo;</li></ol></li><li>5. Verificar a ordem e limpeza;<ol style="list-style-type: none"><li>5.1. Colaborar na Supervisão a limpeza de todas as secções da cozinha e seus utensílios, verificando a higiene e segurança no trabalho;</li></ol></li><li>6. Elaborar registo de consumo diário;<ol style="list-style-type: none"><li>6.1. Elaborar registo de consumo diário efectuando os cálculos de matérias-primas e produtos semi-preparados, usados no dia;</li></ol></li></ol>
<b>Regulares</b>	

- 7. Controlar mercadorias;
  - 7.1. Receber as matérias-primas /produtos;
  - 7.2. Efectuar o controlo de qualidade no momento de recepção;
  - 7.3. Assinar a (s) facturas (s) ou guia (s) de entrega;
- 8. Verificar conservação;
  - 8.1. Verificar e controlar o armazenamento dos bens de consumo e matérias-primas, tendo em conta os processos de conservação adequados;
- 9. Supervisionar assiduidade da equipa de trabalho;
  - 9.1. Colaborar na supervisão de assiduidade da equipa de trabalho;

### Identificação das Tarefas:

Ocasionais	<ul style="list-style-type: none"> <li>10. Solicitar manutenção;               <ul style="list-style-type: none"> <li>10.1. Solicitar a manutenção no caso de avarias, eléctrica, hidráulica e/ou nos utensílios eléctricos;</li> </ul> </li> <li>11. Colaborar no inventário;               <ul style="list-style-type: none"> <li>11.1. Colaborar no inventário, para o controlo de todo material de cozinha (utensílio) e matéria-prima;</li> </ul> </li> <li>12. Atender e resolver situações anómalas;               <ul style="list-style-type: none"> <li>12.1. Atender e resolver situações anómalas, nomeadamente, tratando de eventuais reclamações de clientes (hospedes) na ausência do Chefe de cozinha;</li> </ul> </li> </ul>
Substituição	<ul style="list-style-type: none"> <li>13. Substituir o chefe de cozinha e /ou cozinheiro (a);               <ul style="list-style-type: none"> <li>14.2. Executar, quando necessário, as actividades do chefe de cozinha e/ou cozinheiro (a) , nomeadamente, a preparação das condições de utilização necessárias ao serviço de cozinha;</li> </ul> </li> </ul>

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 16/41</b>
---	--------------------------------------	--

<b>LOCAÇÃO: RESTAURAÇÃO</b>	<b>Carga horária:</b> 40 horas semanais	<b>Jornada:</b> 8 horas diárias
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: COZINHEIRO 1ª E 2ª</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO:</b> Chefe de Cozinha		
<b><u>MISSÃO DA FUNÇÃO</u></b> Pré-preparar e Preparar os alimentos, conforme receitas, empratar e guarnecer os pratos cozinhados, acompanhando cada etapa do processo, visando obter um produto final dentro das especificações estabelecidas, arrumar e limpar a área de trabalho, e equipamentos e utensílios utilizados, visando manter a higiene.		

### Perfil Ético-profissional:

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	12º Ano (obrigatório) Profissionalizante de cozinheiro (preferencial)
	Formação específica para a função	Curso de cozinheiro, higiene e segurança alimentar profissional.
Experiência profissional	Experiência Profissional	Confecção culinária, segurança e higiene.
	Conhecimentos Linguísticos	Português fluente (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	Não relevante
	Outros Conhecimentos	<i>Stock</i> e conservação de alimentos. Conhecer composição geral de cardápios e suas combinações e propriedades dos alimentos.
Competências	Específicas	Resistência física, determinação, rapidez, eficiência, responsabilidade, disponibilidade de horário, simpatia, organização, pontualidade, cuidar da imagem da empresa
	Pessoais	Demonstrar Atenção, paciência, iniciativa, organização, autocontrole, desenvolver paladar, olfacto, criatividade, responsabilidade e capacidade para atender às necessidades do cliente (hospede).
	Transversais	Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, motivação, organização e comprometimento com a empresa.

## Identificação e Descrição das Tarefas:


### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Seleccionar e preparar os ingredientes;</li><li>2. Verificar as especificações do cardápio;</li><li>3. Preparar os equipamentos e utensílios;</li><li>4. Preparar os alimentos, conforme receitas;</li><li>5. Pré-preparar e preparar alimentos;</li></ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>6. Organizar e manter a limpeza;</li><li>7. Proceder à guarda e conservação de alimentos;</li></ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>8. Cooperar na Organização da limpeza dos instrumentos/ambiente de trabalho;</li><li>9. Informar ao chefe de cozinha sob avarias;</li></ol>
<b>Substituição</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>10. Substituir o colega na ausência (falta) deste;</li></ol>

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Seleccionar e preparar os ingredientes;<ol style="list-style-type: none"><li>1.1. Seleccionar e preparar os ingredientes a serem utilizados no preparo das refeições;</li><li>1.2. Conferir a data de validade e qualidade dos produtos;</li></ol></li><li>2. Verificar as especificações da ementa;<ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Verificar as especificações da ementa e conferir a disponibilidade dos ingredientes;</li><li>2.2. Providenciar a substituição de itens em falta caso necessário;</li></ol></li><li>3. Preparar os equipamentos e utensílios;<ol style="list-style-type: none"><li>3.1. Preparar os equipamentos e utensílios a serem utilizados no processo de preparo dos alimentos;</li><li>3.2. Utilizar o equipamento de segurança apropriado quando necessário;</li></ol></li><li>4. Preparar os alimentos, conforme receitas;<ol style="list-style-type: none"><li>4.1. Preparar os alimentos, conforme receitas e procedimentos estabelecidos;</li><li>4.2. Acompanhar cada etapa do processo;</li><li>4.3. Preparar o peixe, os legumes e as carnes e proceder à execução das operações culinárias. Empratar e guarnecer os pratos cozinhados, visando obter um produto final dentro das especificações estabelecidas.</li></ol></li><li>5. Confeccionar as sobremesas;<ol style="list-style-type: none"><li>5.1. Confeccionar os doces destinados às refeições (ementa) do dia;</li></ol></li></ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>6. Organizar e manter a limpeza;<ol style="list-style-type: none"><li>6.1. Organizar e manter a limpeza dos instrumentos/ambiente de trabalho voltados para o desempenho da actividade, visando manter a higiene e segurança;</li></ol></li><li>7. Proceder à guarda e conservação de alimentos Velar pela guarda e conservação dos alimentos, providenciando as condições necessárias para evitar deterioração e perdas;</li></ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>8. Cooperar na Organização da limpeza dos instrumentos/ambiente de trabalho;<ol style="list-style-type: none"><li>8.1. Cooperar na organização da limpeza dos instrumentos/ambiente do trabalho, desligando equipamentos, retirando lixo, lavando a cozinha e fechando as instalações e dependências;</li></ol></li><li>9. Informar o chefe de cozinha sobre avarias;<ol style="list-style-type: none"><li>9.1. Avisar ao chefe de cozinha, sobre avarias, que sejam detectadas, para que sejam solucionadas;</li></ol></li></ol>
<b>Substituição</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>10. Substituir o colega na ausência (falta) deste;<ol style="list-style-type: none"><li>10.1. Substituir o colega, quando este, estiver impossibilitado (falta ou ausência justificada), a pedido do chefe de cozinha;</li></ol></li></ol>

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 17/41</b>
---	--------------------------------------	--

<b>LOCAÇÃO: ADMINISTRAÇÃO</b>	<b>Carga horária:</b> 40 horas semanais	<b>Jornada:</b> 8 horas diárias
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: DIRECTOR DE F&amp;B</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO:</b> Director Geral		
<b>MISSÃO DA FUNÇÃO</b> Planejar e supervisionar todas as actividades da área de A&B, ser responsável pela boa qualidade das comidas e dos serviços das todas as áreas gastronómicas do hotel. Stocks, compras e cálculo do <i>food-cost</i> /controlo de <i>budge</i> , controlo orçamentário e financeiro da área de A&B. Estudar novas tendências do mercado e, junto com o departamento de “marketing”.		

### Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	Licenciatura em Administração Hoteleira (obrigatório) Gestão Turismo e Hotelaria, com formação em Alimentos e Bebidas (preferencial).
	Formação específica para a função	Formação em Alimentos e Bebidas
Experiencia profissional	Experiencia Profissional	Experiencia nos processos de Gestão, monitorização dos serviços de operação e os princípios que norteiam a Higiene e Segurança Alimentar (HSA) da gestão de F&B.
	Conhecimentos Linguísticos	Português, inglês, espanhol (obrigatório).
	Conhecimentos Informáticos	Utilizador MS Office, Access e Outlook
	Outros Conhecimentos	Treinamento e motivação de pessoal, elaboração de orçamentos para controlo dos custos, índices matemáticos.
Competências	Específicas	Resistência física, responsabilidade, eficiência, dinamismo, organização disponibilidade de horário, simpatia, pontualidade, liderar equipa, cuidar da imagem da empresa.
	Pessoais	Empatia, dinamismo, flexibilidade, trabalhar em equipa, relacionamento interpessoal, iniciativa, capacidade de planeamento e organização, liderança, atender às necessidades de demandas do cliente.
	Transversais	Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, autonomia, motivação, capacidade de planeamento e organização, comprometimento com a empresa.

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Coordenar todas as actividades;</li><li>2. Coordenar equipa de elaboração de cardápio;</li><li>3. Elaborar o <i>budget</i> do departamento;</li><li>4. Acompanhar o movimento financeiro do departamento;</li><li>5. Analisar relatórios de vendas de todas as áreas de F&amp;B</li></ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>6. Rever fichas técnicas e propor alterações do cardápio;</li><li>7. Supervisionar testes de novos produtos;</li><li>8. Estudar novas tendências do mercado;</li><li>9. Estudar as tendências de preços;</li></ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>10. Supervisionar e controlar os inventários da área F&amp;B;</li><li>11. Assessorar a gerência de RH;</li><li>12. Fazer entrevista técnica de selecção;</li><li>13. Criar ambientes distintos e atraentes;</li></ol>
<b>Substituição</b>	

## Identificação e Descrição das Tarefas:


### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Coordenar todas as actividades;<ol style="list-style-type: none"><li>1.1. Coordenar todas as actividades da área F&amp;B;<ol style="list-style-type: none"><li>1.1.1. <b>Cozinha (fornecimento de refeições / Banquetes), restaurantes, salões, bares e copa;</b></li></ol></li></ol></li><li>2. Coordenar equipa de elaboração de cardápio;<ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Coordenar a equipa de elaboração de cardápio em conjunto com os chefes de departamentos, ou seja cozinha, bar, restaurante e copa;</li><li>2.2. Coordenar as fichas técnicas;<ol style="list-style-type: none"><li>2.2.1. Padronizar e supervisionar o teste (das fichas);</li></ol></li></ol></li><li>3. Elaborar o <i>budget</i> do departamento;<ol style="list-style-type: none"><li>3.1. Elaborar o <i>budget</i>, ou seja através desse plano estratégico, traçar os objectivos de venda e produção;</li><li>3.2. Designar o orçamento periódico onde são inseridas variáveis de custos, receitas e despesas, definindo um plano de contas.</li></ol></li><li>4. Acompanhar o movimento financeiro do departamento;<ol style="list-style-type: none"><li>4.1. Acompanhar o movimento financeiro do departamento, com inspecção por todos os pontos, em especial pelo restaurante principal;</li><li>4.2. Analisando o fluxo de caixa de todas as áreas que compõe o F&amp;B;</li></ol></li><li>5. Analisar relatórios de vendas de todas as áreas de F&amp;B;<ol style="list-style-type: none"><li>5.1. Analisar relatórios de vendas, levando em consideração o custo das receitas para verificar a margem real de lucro com cada item do menu;</li></ol></li></ol>
--------------------	--

<b>Regulares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>6. Rever fichas técnicas e propor alterações do cardápio; <ul style="list-style-type: none"> <li>6.1. Rever fichas técnicas e propor alterações do cardápio, quando necessário; <ul style="list-style-type: none"> <li>6.1.1. Fazer inovação dos menus, como ex.: adaptação do cardápio de verão, inverno etc;</li> </ul> </li> </ul> </li>   <li>7. Supervisionar testes dos novos produtos; <ul style="list-style-type: none"> <li>7.1. Supervisionar os testes dos novos produtos, tanto alimentício, como de higiene e limpeza;</li> <li>7.2. Verificar a eficácia dos mesmos e a lucratividade para a empresa;</li> </ul> </li>   <li>8. Estudar novas tendências do mercado; <ul style="list-style-type: none"> <li>8.1. Estudar novas tendências do mercado, junto ao departamento de marketing;</li> </ul> </li>   <li>9. Estudar as tendências de preços; <ul style="list-style-type: none"> <li>9.1. Estudar as tendências de preços de produtos para maximizar a função de compras;</li> <li>9.2. Garantir a disponibilidade do produto no hotel, minimizando os stocks e maximizando a lucratividade do departamento;</li> </ul> </li> </ul>
------------------	---

## Descrição de tarefas:

Ocasionais	<ul style="list-style-type: none"><li>10. Supervisionar e controlar os inventários da área F&amp;B;<ul style="list-style-type: none"><li>10.1. Supervisionar e controlar os inventários da área de F&amp;B, ou seja ter controlo dos materiais, gastos, lucros, avarias, sugestões e reclamações de clientes (hospedes);</li><li>10.2. Fazer relatórios de pontos relevantes e encaminhar ao superior hierárquico (Director geral);</li></ul></li><li>11. Assessorar a gerência de RH;<ul style="list-style-type: none"><li>11.1 Assessorar a gerência de RH, quanto ao recrutamento, formação, avaliação, demissão e outras decisões relativas ao pessoal do seu sector;</li></ul></li><li>14. Fazer entrevista técnica de selecção;<ul style="list-style-type: none"><li>14.1. Fazer entrevista técnica de selecção de candidatos, para chefia de cozinha, bar, restaurante e copa;</li></ul></li><li>15. Criar ambientes distintos e atraentes;<ul style="list-style-type: none"><li>15.1. Criar ambiente distintos e atraentes nos restaurantes e bares, através de novas propostas de decoração;<ul style="list-style-type: none"><li>15.1.1. Gerando oportunidade de socialização, para a prática de negócios e lazer;</li></ul></li></ul></li></ul>
Substituição	

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 18/41</b>
---	--------------------------------------	--

<b>LOCAÇÃO: RESTAURAÇÃO</b>	<b>Carga horária:</b> 40 horas semanais	<b>Jornada:</b> 8 horas diárias
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: CHEFE DE MESA</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO:</b> Director de F&B		
<b>MISSÃO DA FUNÇÃO</b> Organizar, coordenar e controlar o funcionamento do serviço de mesa e actividades de preparação da sala, fornecer instruções sobre a composição dos pratos, Supervisionar execução dos serviços; verifica o trabalho de limpeza das salas tendo em conta as condições de qualidade do serviço, de higiene e segurança alimentar.		

### Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	12º Ano (obrigatório) Profissionalizante de Restauração e Bebidas (preferencial)
	Formação específica para a função	Curso de especialidades culinárias, vinhos, segurança e higiene.
Experiencia profissional	Experiencia Profissional	Experiencia na área de restauração hoteleira/Liderar equipa e /ou administração
	Conhecimentos Linguísticos	Português fluente, Inglês básico (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	MS Office
	Outros Conhecimentos	Superintender nos serviços de cafetaria, copa/ organização e funcionamento da cave
Competências	Específicas	Resistência física, responsabilidade, eficiência, dinamismo, organização disponibilidade de horário, simpatia, pontualidade, liderar equipa, cuidar da imagem da empresa.
	Pessoais	Empatia, dinamismo, flexibilidade, trabalhar em equipa, relacionamento interpessoal, iniciativa, capacidade de planeamento e organização, liderança, atender às necessidades de demandas do cliente.
	Transversais	Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, autonomia, motivação, capacidade de planeamento e organização, comprometimento com a empresa.

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:


<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Definir as obrigações;</li><li>2. Elabora o horário de trabalho;</li><li>3. Orientar as preparações prévias;</li><li>4. Fornecer instruções sobre a composição dos pratos;</li><li>5. Receber os clientes;</li></ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>6. Colaborar com o chefe de cozinha na elaboração das ementas;</li><li>7. Supervisionar stocks;</li><li>8. Estabelecer quantidades de utensílios;</li><li>9. Providenciar a limpeza regular dos utensílios de trabalho;</li><li>10. Assegurar o registo, do controlo e a gestão relativa à assiduidade;</li></ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>11. Solicitar pedido de manutenção;</li><li>12. Receber as opiniões e sugestões dos clientes;</li><li>13. Elaborar as folhas de serviços (horários);</li></ol>
<b>Substituição</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>14. Ocupar de serviços similares;</li></ol>

## Descrição de tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir as obrigações;             <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Definir as obrigações de cada trabalhador da secção e distribuir os respectivos turnos (grupos de mesas);</li> </ol> </li> <li>2. Elaborar o horário de trabalho;             <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Elaborar o horário de trabalho, tendo em atenção as necessidades dos serviços e as disposições legais aplicáveis;</li> <li>2.2. Efectuar a distribuição diária do trabalho e a constituição das sub-equipas necessárias;</li> </ol> </li> <li>3. Orientar as preparações prévias;             <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. Orientar as preparações prévias, ou seja o arranjo das mesas para as refeições;</li> <li>3.2. Organizar os móveis expositores, de abastecimento e de serviço;</li> <li>3.3. Assegurar a correcta apresentação exterior do pessoal;</li> </ol> </li> <li>4. Fornecer instruções sobre a composição dos pratos;             <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1. Fornecer instruções sobre a composição dos pratos e eficiência dos serviços;</li> <li>4.2. Acompanhar o serviço de mesa, vigiando a execução dos respectivos trabalhos;</li> </ol> </li> <li>5. Receber os clientes;             <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1. Receber os clientes e os acompanhar às mesas;</li> <li>5.2. Vigiar a execução dos respectivos trabalhos;</li> </ol> </li> </ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Colaborar com o chefe de cozinha na elaboração das ementas;             <ol style="list-style-type: none"> <li>6.1. Colaborar com o chefe de cozinha na elaboração das ementas das refeições e listas de restaurantes;</li> <li>6.2. Fornecer sugestões para banquetes e outros serviços;</li> </ol> </li> <li>7. Supervisionar o <i>stock</i>;             <ol style="list-style-type: none"> <li>7.1. Supervisionar o <i>stock</i> , verificando a falta de utensílios e materiais de higiene, dentre outros fazer a solicitação dos mesmos;</li> </ol> </li> <li>8. Estabelecer quantidades de utensílios;             <ol style="list-style-type: none"> <li>8.1. Estabelece, de acordo com a direcção, as quantidades de utensílios de mesa necessários à execução de um serviço eficiente;                 <ol style="list-style-type: none"> <li>8.1.1. Considerando o movimento normal e classe das refeições a fornecer;</li> <li>8.1.2. Verificando ainda a sua existência mediante inventários periódicos;</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>9. Providenciar a limpeza regular dos utensílios de trabalho e salas;             <ol style="list-style-type: none"> <li>9.1. Providenciar a limpeza regular dos utensílios de trabalho e salas acompanhando e verificando os trabalhos de limpeza, assegurando-se da sua perfeita higiene e conveniente arrumação;</li> </ol> </li> <li>10. Assegurar o registo, do controlo e a gestão relativa à assiduidade;             <ol style="list-style-type: none"> <li>10.1. Assegurar o registo do controlo e a gestão relativa à assiduidade, verificando a pontualidade do pessoal de equipa;</li> </ol> </li> </ol>

## Descrição de tarefas:

Ocasionais	<ul style="list-style-type: none"><li>11. Solicitar pedido de manutenção;<ul style="list-style-type: none"><li>11.1. Solicitar pedido de manutenção, quando ocorre algum problema de não funcionamento (avarias), no sector (ex: parte eléctrica, ou outros;</li></ul></li> <li>12. Receber as opiniões e sugestões dos clientes;<ul style="list-style-type: none"><li>12.1. Receber as opiniões e sugestões dos clientes e suas eventuais reclamações;<ul style="list-style-type: none"><li>12.1.1. Acatar com empatia as opiniões e sugestões, agradecendo a colaboração do mesmo;</li><li>12.1.2. Quando reclamações, procurar dar a estas possível solução, quando justificadas;</li></ul></li></ul></li> <li>13. Elaborar as folhas de serviços (horários);<ul style="list-style-type: none"><li>13.1. Elaborar as folhas de serviços, mensais e o mapa de férias;</li><li>13.2. Entregar as folhas de serviços e os mapas de férias no Sector de Pessoal;</li></ul></li></ul>
Substituição	<ul style="list-style-type: none"><li>14. Ocupar de serviços similares;<ul style="list-style-type: none"><li>14.1. Ocupar-se do serviço de vinhos e ultimação de especialidades culinárias;</li><li>14.2. Pode ser encarregado de superintender nos serviços de cafetaria e copa e ainda na organização;</li></ul></li></ul>

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 19/41</b>
---	--------------------------------------	--

<b>LOCAÇÃO: RESTAURAÇÃO</b>	<b>Carga horária:</b> 40 horas semanais	<b>Jornada:</b> 8 horas diárias
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: SUBCHEFE DE MESA</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO:</b> Chefe de mesa		
<b>MISSÃO DA FUNÇÃO</b> Organizar, coordenar e controlar o funcionamento do serviço de mesa e actividades de preparação da sala, fornecer instruções sobre a composição dos pratos, Supervisionar execução dos serviços; verifica o trabalho de limpeza das salas tendo em conta as condições de qualidade do serviço, de higiene e segurança alimentar.		

### Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	12º Ano (obrigatório) Profissionalizante de Restauração e Bebidas (preferencial)
	Formação específica para a função	Curso de especialidades culinárias, vinhos, segurança e higiene.
Experiência profissional	Experiência Profissional	Experiência na área de restauração hoteleira/Liderar equipa e /ou administração
	Conhecimentos Linguísticos	Português fluente, Inglês básico (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	MS Office
	Outros Conhecimentos	Superintender nos serviços de cafetaria, copa/ organização e funcionamento de restauração
Competências	Específicas	Resistência física, responsabilidade, eficiência, dinamismo, organização disponibilidade de horário, simpatia, pontualidade, liderar equipa, cuidar da imagem da empresa.
	Pessoais	Empatia, dinamismo, flexibilidade, trabalhar em equipa, relacionamento interpessoal, iniciativa, capacidade de planeamento e organização, liderança, atender às necessidades de demandas do cliente.
	Transversais	Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, autonomia, motivação, capacidade de planeamento e organização, comprometimento com a empresa.

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>15. Definir as obrigações;</li><li>16. Colaborar na elaboração do horário de trabalho;</li><li>17. Orientar as preparações prévias;</li><li>18. Fornecer instruções sobre a composição dos pratos;</li><li>19. Receber os clientes;</li></ul>
<b>Regulares</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>20. Colaborar com o chefe de cozinha na elaboração das ementas;</li><li>21. Supervisionar stocks;</li><li>22. Estabelecer quantidades de utensílios;</li><li>23. Providenciar a limpeza regular dos utensílios de trabalho;</li><li>24. Assegurar o registo, do controlo e a gestão relativa à assiduidade;</li></ul>
<b>Ocasionais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>25. Solicitar pedido de manutenção;</li><li>26. Receber as opiniões e sugestões dos clientes;</li></ul>
<b>Substituição</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>27. Coadjuvar o chefe de mesa;</li></ul>


## Descrição de tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>15. Definir as obrigações;<ul style="list-style-type: none"><li>15.1. Definir as obrigações de cada trabalhador da secção e distribuir os respectivos turnos (grupos de mesas);</li></ul></li> <li>16. Colaborar na elaboração do horário de trabalho;<ul style="list-style-type: none"><li>16.1. Colaborar na elaboração do horário de trabalho, tendo em atenção as necessidades dos serviços e as disposições legais aplicáveis;</li><li>16.2. Efectuar a distribuição diária do trabalho e a constituição das sub-equipas necessárias;</li></ul></li> <li>17. Orientar as preparações prévias;<ul style="list-style-type: none"><li>17.1. Orientar as preparações prévias, ou seja o arranjo das mesas para as refeições;</li><li>17.2. Organizar os móveis expositores, de abastecimento e de serviço;</li><li>17.3. Assegurar a correcta apresentação exterior do pessoal;</li></ul></li> <li>18. Fornecer instruções sobre a composição dos pratos;<ul style="list-style-type: none"><li>18.1. Fornecer instruções sobre a composição dos pratos e eficiência dos serviços;</li><li>18.2. Acompanhar o serviço de mesa, vigiando a execução dos respectivos trabalhos;</li></ul></li> <li>19. Receber os clientes;<ul style="list-style-type: none"><li>19.1. Receber os clientes e os acompanhar às mesas;</li><li>5.2. Vigiar a execução dos respectivos trabalhos;</li></ul></li></ul>
--------------------	--

<b>Regulares</b>	<p>20. Colaborar com o chefe de cozinha na elaboração das ementas;</p> <p>20.1. Colaborar com o chefe de cozinha na elaboração das ementas das refeições e listas de restaurantes;</p> <p>20.2. Fornecer sugestões para banquetes e outros serviços;</p> <p>21. Supervisionar o <i>stock</i>;</p> <p>21.1. Supervisionar o <i>stock</i> , verificando a falta de utensílios e materiais de higiene, dentre outros fazer a solicitação dos mesmos;</p> <p>22. Estabelecer quantidades de utensílios;</p> <p>22.1. Estabelece, de acordo com a direcção, as quantidades de utensílios de mesa necessários à execução de um serviço eficiente;</p> <p>22.1.1. Considerando o movimento normal e classe das refeições a fornecer;</p> <p>22.1.2. Verificando ainda a sua existência mediante inventários periódicos;</p> <p>23. Providenciar a limpeza regular dos utensílios de trabalho e salas;</p> <p>23.1. Providenciar a limpeza regular dos utensílios de trabalho e salas acompanhando e verificando os trabalhos de limpeza, assegurando-se da sua perfeita higiene e conveniente arrumação;</p> <p>24. Assegurar o registo, do controlo e a gestão relativa à assiduidade;</p> <p>24.1. Assegurar o registo do controlo e a gestão relativa à assiduidade, verificando a pontualidade do pessoal de equipa;</p>
------------------	---

## Descrição de tarefas:

Ocasionais	<ul style="list-style-type: none"><li>25. Solicitar pedido de manutenção;<ul style="list-style-type: none"><li>25.1. Solicitar pedido de manutenção, quando ocorre algum problema de não funcionamento (avarias), no sector (ex: parte eléctrica, ou outros;</li></ul></li> <li>26. Receber as opiniões, sugestões e reclamações dos clientes;<ul style="list-style-type: none"><li>26.1. Receber as opiniões e sugestões dos clientes e suas eventuais reclamações, actuando com empatia em quais quer das situações;<ul style="list-style-type: none"><li>26.1.1. Acatar com empatia as opiniões e sugestões, agradecendo a colaboração do mesmo;</li><li>26.1.2. Quando reclamações, procurar dar a estas possível solução, quando justificadas;</li></ul></li></ul></li></ul>
Substituição	<ul style="list-style-type: none"><li>27. Coadjuvar o chefe de mesa;<ul style="list-style-type: none"><li>27.1. Coadjuvar o chefe de mesa no desempenho das funções respectivas, substituindo o mesmo e/ou empregado de mesa de 1ª nas suas ausências ou impedimentos;</li></ul></li></ul>

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 20/41</b>
---	--------------------------------------	--

<b>LOCAÇÃO: RESTAURAÇÃO</b>	<b>Carga horária:</b> 40 horas semanais	<b>Jornada:</b> 8 horas diárias
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: EMPREGADO DE MESA 1ª</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO:</b> Chefe de Mesa		
<b><u>MISSÃO DA FUNÇÃO</u></b> Preparar os serviços Servir Acolher e atender aos clientes, quando responsável por turno de mesa, tendo em conta as normas técnicas e de higiene e segurança aplicáveis. Proceder na arrumação da sala, controlar as existências e as condições de utilização dos espaços, transporte e guarda dos alimentos e bebidas.		

### Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	10º Ano (obrigatório) Profissionalizante na área de restauração e /ou empregado de mesa (preferencial)
	Formação específica para a função	Curso de especialidades atendimento /culinárias, vinhos, segurança e higiene.
Experiência profissional	Experiência Profissional	Experiência na área de restauração hoteleira e atendimento a clientes
	Conhecimentos Linguísticos	Português fluente, Inglês básico (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	MS Office (básico)
	Outros Conhecimentos	Equipamentos de apoio, conservação de bebidas e aplicar técnicas de higiene e segurança.
Competências	Específicas	Resistência física, responsabilidade, eficiência, dinamismo, organização disponibilidade de horário, simpatia, pontualidade, cuidar da imagem da empresa.
	Pessoais	Empatia, dinamismo, flexibilidade, trabalhar em equipa, relacionamento interpessoal, eficiência, organização iniciativa, atender às necessidades de demandas do cliente.
	Transversais	Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, autonomia, motivação, capacidade de planeamento e organização, comprometimento com a empresa.

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:


<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Controlar as condições de conforto;</li><li>2. Preparar ofícios;</li><li>3. Acolher e atender os clientes;</li><li>4. Organizar mesa após cada cliente;</li><li>5. Fazer recolha de roupas e levar para lavandaria;</li></ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>6. Guardar e conservar bebidas;</li><li>7. Proceder na arrumação da sala;</li><li>8. Executar a limpeza arrumação e higiene dos utensílios;</li><li>9. Colaborar na supervisão do <i>stock</i>;</li></ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>10. Solicitar manutenção;</li><li>11. Colaborar com o inventário;</li><li>12. Solicitar intervenção do superior em caso de reclamações;</li></ol>
<b>Substituição</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>13. Substituir o colega da equipa, na ausência (falta) deste;</li></ol>

Descrição de tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Controlar as condições de conforto;             <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Dispor, na sala, as mesas, os equipamentos de apoio e os elementos de decoração;                 <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1.1. Controlando as existências e as condições de utilização dos espaços, equipamentos e utensílios;</li> </ol> </li> <li>1.2. Executar a preparação das salas e arranjo das mesas para as diversas refeições;                 <ol style="list-style-type: none"> <li>1.2.1. Preparar as bandejas, carros de serviço e mesas destinadas às refeições;</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>2. Preparar ofícios;             <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Preparar os ofícios (pão, “<i>couverts</i>”, recipientes com temperos, condimentos etc.).</li> </ol> </li> <li>3. Acolher e atender os clientes;             <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. Acolher e atender aos clientes, apresentando-lhes a ementa ou lista do dia;                 <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1.1. Dar explicações sobre os diversos pratos e bebidas;                     <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1.1.1. Anotar os pedidos e transmitir os pedidos à cozinha, com correcção e clareza;</li> <li>3.1.1.2. Servir as bebidas aperitivas e as entradas solicitadas conforme os “pedidos”;</li> <li>3.1.1.3. Efectuar a recolha dos utensílios desnecessários e servir à mesa o prato principal</li> <li>3.1.1.4. Observar a satisfação dos clientes;</li> <li>3.1.1.5. Emitir a nota de consumo;</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol> </li> <li>4. Organizar a mesa após cada cliente;             <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1. Organizar a mesa após cada cliente, fazendo a recolha dos utensílios e repor a mesa para o serviço seguinte;</li> </ol> </li> <li>5. Fazer a recolha de roupas;             <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1. Fazer a recolha de roupas (toalhas de mesa, guardanapos etc.) e levar para lavandaria;</li> </ol> </li> </ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Guardar e conservar bebidas;             <ol style="list-style-type: none"> <li>6.1. Guardar e conservar as bebidas destinadas ao consumo diário da secção</li> <li>6.2. Repor a respectiva existência;</li> </ol> </li> <li>7. Proceder na arrumação da sala;             <ol style="list-style-type: none"> <li>7.1. Proceder na arrumação da sala, transporte e guarda dos alimentos e bebidas expostos para venda;</li> </ol> </li> <li>8. Executar a limpeza, arrumação e higiene dos utensílios;             <ol style="list-style-type: none"> <li>8.1. Executar a limpeza, arrumação e higiene dos utensílios de uso permanente; com as normas e técnicas de higiene e segurança aplicáveis;</li> </ol> </li> <li>9. Colaborar na supervisão do Stock;             <ol style="list-style-type: none"> <li>9.1. Colaborar na supervisão do stock, informando ao superior as faltas;</li> </ol> </li> </ol>

## Descrição de tarefas:

Ocasionais	<ul style="list-style-type: none"><li>10. Solicitar manutenção;<ul style="list-style-type: none"><li>10.1. Solicitar pedido de manutenção, quando ocorre algum problema de não funcionamento (avarias), no sector (ex: parte eléctrica, ou outros);</li></ul></li><li>11. Colaborar com o inventário;<ul style="list-style-type: none"><li>11.1. Colaborar com o inventário, fazendo contagem dos utensílios e todo material de uso permanente;</li></ul></li><li>12. Solicitar intervenção do superior em caso de reclamações;<ul style="list-style-type: none"><li>12.1. Solicitar intervenção do superior em caso de reclamações, informando ao cliente, que o seu superior (chefe de mesa), irá atendê-lo;</li></ul></li></ul>
Substituição	<ul style="list-style-type: none"><li>14. Substituir o colega de equipa, na ausência (falta) deste;<ul style="list-style-type: none"><li>14.1. Substituir o colega de equipa, quando este, estiver impossibilitado (falta ou ausência justificada), a pedido do chefe de mesa;</li></ul></li></ul>

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 21/41</b>
---	--------------------------------------	--

<b>LOCAÇÃO: RESTAURAÇÃO</b>	<b>Carga horária:</b> 40 horas semanais	<b>Jornada:</b> 8 horas diárias
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: EMPREGADO DE MESA 2ª</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO:</b> Chefe de Mesa		
<b>MISSÃO DA FUNÇÃO</b> Colaborar na preparação dos serviços, servir, acolher e atender aos clientes, tendo em conta as normas técnicas e de higiene e segurança aplicáveis. Proceder na arrumação da sala, controlar as existências e as condições de utilização dos espaços, transporte e guarda dos alimentos e bebidas. Substituir o empregado de mesa de 1ª.		

### Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	10º Ano (obrigatório) Profissionalizante na área de restauração e /ou empregado de mesa (preferencial)
	Formação específica para a função	Curso de especialidades atendimento /culinárias, vinhos, segurança e higiene.
Experiência profissional	Experiência Profissional	Experiência na área de restauração hoteleira e atendimento a clientes
	Conhecimentos Linguísticos	Português fluente, Inglês básico (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	MS Office (básico)
	Outros Conhecimentos	Equipamentos de apoio, conservação de bebidas e aplicar técnicas de higiene e segurança.
Competências	Específicas	Resistência física, responsabilidade, eficiência, dinamismo, organização, disponibilidade de horário, simpatia, pontualidade, cuidar da imagem da empresa.
	Pessoais	Empatia, dinamismo, flexibilidade, trabalhar em equipa, relacionamento interpessoal, eficiência, organização, iniciativa, atender às necessidades de demandas do cliente.
	Transversais	Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, autonomia, motivação, capacidade de planeamento e organização, comprometimento com a empresa.

### **Identificação e Descrição das Tarefas:**

Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>15. Colaborar nas condições de conforto;</li><li>16. Colaborar na preparação dos ofícios;</li><li>17. Acolher e atender os clientes;</li><li>18. Organizar mesa após cada cliente;</li><li>19. Fazer recolha de roupas e levar para lavandaria;</li></ul>
<b>Regulares</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>20. Guardar e conservar bebidas;</li><li>21. Colaborar na arrumação da sala;</li><li>22. Executar a limpeza arrumação e higiene dos utensílios;</li><li>23. Colaborar na supervisão do <i>stock</i>;</li></ul>
<b>Ocasionais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>24. Solicitar manutenção;</li><li>25. Colaborar com o inventário;</li><li>26. Solicitar intervenção do superior em caso de reclamações;</li></ul>
<b>Substituição</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>27. Substituir o empregado de 1ª, na ausência (falta) deste;</li></ul>


## Descrição de tarefas:

<b>Permanentes</b>	<p>13. Colaborara com as condições de conforto;</p> <p>13.1. Dispor, na sala, as mesas, os equipamentos de apoio e os elementos de decoração;</p> <p>13.1.1. Controlando as existências e as condições de utilização dos espaços, equipamentos e utensílios;</p> <p>13.2. Colaborar na preparação das salas e arranjo das mesas para as diversas refeições;</p> <p>13.2.1. Preparar as bandejas, carros de serviço e mesas destinadas às refeições;</p> <p>14. Colaborar na preparação dos ofícios;</p> <p>14.1. Preparar os ofícios (pão, “<i>couverts</i>”, recipientes com temperos, condimentos etc.).</p> <p>15. Acolher e atender os clientes;</p> <p>15.1. Acolher e atender aos clientes, apresentando-lhes a ementa ou lista do dia;</p> <p>15.1.1. Dar explicações sobre os diversos pratos e bebidas;</p> <p>15.1.1.1. Anotar os pedidos e transmitir os pedidos à cozinha, com correcção e clareza;</p> <p>15.1.1.2. Servir as bebidas aperitivas e as entradas solicitadas conforme os “pedidos”;</p> <p>15.1.1.3. Efectuar à recolha dos utensílios desnecessários e servir à mesa o prato principal</p> <p>15.1.1.4. Observar a satisfação dos clientes;</p> <p>15.1.1.5. Emitir a nota de consumo;</p> <p>16. Organizar a mesa após cada cliente;</p> <p>16.1. Organizar a mesa após cada cliente, fazendo à recolha dos utensílios e repor a mesa para o serviço seguinte;</p> <p>17. Fazer a recolha de roupas;</p> <p>5.1. Fazer a recolha de roupas (toalhas de mesa, guardanapos etc.) e levar para lavandaria;</p>
<b>Regulares</b>	<p>18. Guardar e conservar bebidas;</p> <p>18.1. Guardar e conservar as bebidas destinadas ao consumo diário da secção</p> <p>18.2. Repor a respectiva existência;</p> <p>19. Colaborar na arrumação da sala;</p> <p>19.1. Colaborar na arrumação da sala, transporte e guarda dos alimentos e</p>

<p>bebidas expostos para venda;</p> <p>20. Executar a limpeza, arrumação e higiene dos utensílios;  20.1. Executar a limpeza, arrumação e higiene dos utensílios de uso permanente; com as normas e técnicas de higiene e segurança aplicáveis;</p> <p>21. Colaborar na supervisão do Stock;  21.1. Colaborar na supervisão do stock, informando ao superior as faltas;</p>
---

### Descrição de tarefas:

Ocasionais	<p>22. Solicitar manutenção;  22.1. Solicitar pedido de manutenção, quando ocorre algum problema de não funcionamento (avarias), no sector (ex: parte eléctrica, ou outros);</p> <p>23. Colaborar com o inventário;  23.1. Colaborar com o inventário, fazendo contagem dos utensílios e todo material de uso permanente;</p> <p>24. Solicitar intervenção do superior em caso de reclamações;  24.1. Solicitar intervenção do superior em caso de reclamações, informando ao cliente, que o seu superior (chefe de mesa), irá atendê-lo;</p>
Substituição	<p>28. Substituir o empregado de mesa de 1ª, na ausência (falta) deste;  28.1. Substituir o empregado de mesa de 1ª, quando este, estiver impossibilitado (falta ou ausência justificada), a pedido do chefe de mesa;</p>

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 22/41</b>
---	--------------------------------------	--

<b>LOCAÇÃO: RESTAURAÇÃO/COPA</b>	<b>Carga horária:</b> 40 horas semanais	<b>Jornada:</b> 8 horas diárias
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: FUNÇÃO: COPEIRA</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO:</b> Chefe de Mesa		
<b>MISSÃO DA FUNÇÃO</b> Atender o público interno com serviços buffet, manter o ambiente limpo e organizado, Executar outras tarefas correlatas, conforme a necessidade do serviço e orientação superior.		

### Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	9º Ano (obrigatório) 12º ano (preferencialmente)
	Formação específica para a função	Curso de limpeza e higienização
Experiencia profissional	Experiencia Profissional	Limpeza e higienização/área de restauração (copa/cozinha)
	Conhecimentos Linguísticos	Português (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	Não relevante
	Outros Conhecimentos	Manusear máquinas de café, expositores máquinas de lavar pratos.

<b>Competências</b>	Específicas	Resistência física, determinação, rapidez, eficiência, responsabilidade, disponibilidade de horário, simpatia, organização, pontualidade, trabalhar em equipa, zelar pelo material e imagem da empresa.
	Pessoais	Empatia, dinamismo, flexibilidade, trabalhar em equipa, relacionamento interpessoal, organização, capacidade de adaptação,
	Transversais	Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, motivação, capacidade de adaptação e organização, comprometimento com a empresa.

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Arrumar sala (refeitório) mesas para pequeno-almoço;</li> <li>2. Arrumar sala (refeitório) para almoço;</li> <li>3. Arrumar sala (refeitório) para jantar;</li> <li>4. Organizar utensílios e equipamentos;</li> </ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Apoiar na higienização da cozinha do restaurante;</li> </ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Informar ao chefe de mesa sob avarias;</li> <li>7. Controlar os produtos de limpeza e higiene;</li> </ol>
<b>Substituição</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Substituir o colega de equipa na ausência (falta) deste;</li> </ol>

## Descrição de tarefas:

Permanentes


1. Arrumar sala (refeitório) para pequeno-almoço com serviço de buffet;
  - 1.1. Arrumar sala (refeitório) para pequeno-almoço, dispondo os utensílios correspondente;
    - 1.1.1. Disponer as bandejas, talheres, pratos, e chávenas;
    - 1.1.2. Abastecer com sumo, café, leite, fiambre, pão, etc;
    - 1.1.3. Fazer reabastecimento sempre que necessário;
  - 1.2. Retirar resíduos de alimentos dos pratos;
    - 1.2.1. Colocar na máquina de lavar loiças, os pratos e chávenas;
    - 1.2.2. Organizar os pratos depois de limpos e secos, empilhando-os
  - 1.3. Colocar os talheres nas caixas de lavagem;
    - 1.3.1. Organizar os talheres separados, depois de lavados e secos;
  - 1.4. Limpar as mesas e o chão, retirar o lixo, deixando organizando para a próxima refeição;
  
2. Arrumar sala para almoço com serviço de buffet;
  - 2.1. Arrumar sala (refeitório) para almoço, dispondo os utensílios correspondentes;
    - 2.1.1. Disponer as bandejas, talheres, pratos etc.;
    - 2.1.2. Abastecer o expositor de alimentos quentes, frios e frutas etc.;
    - 2.1.3. Fazer reabastecimento sempre que necessário;
  - 2.2. Retirar resíduos de alimentos dos pratos;
    - 2.2.1. Colocar na máquina de lavar loiças;
    - 2.2.2. Organizar os pratos depois de limpos e secos, empilhando-os;
  - 2.3. Colocar os talheres nas caixas de lavagem;
    - 2.3.1. Organizar os talheres separados, depois de lavados e secos;
  - 2.4. Limpar as mesas e o chão, retirar o lixo, deixar organizando para a próxima refeição;
  
3. Arrumar sala (refeitório) para jantar com serviço de buffet;
  - 3.1. Arrumar sala (refeitório) para jantar, dispondo os utensílios correspondentes;

<ul style="list-style-type: none"> <li>3.1.1. Dispor as bandejas, talheres, pratos etc.;</li> <li>3.1.2. Abastecer expositor com alimentos quentes , frios , etc.;</li> <li>3.1.3. Fazer reabastecimento sempre que necessário;</li> <li>3.2. Retirar resíduos de alimentos dos pratos; <ul style="list-style-type: none"> <li>3.2.1. Colocar na máquina de lavar loiças;</li> <li>3.2.2. Organizar os pratos depois de limpos e secos, empilhando-os;</li> </ul> </li> <li>3.3. Colocar os talheres nas caixas de lavagem; <ul style="list-style-type: none"> <li>3.3.1. Organizar os talheres separados, depois de lavados e secos;</li> </ul> </li> <li>4. Organizar utensílios e equipamentos; <ul style="list-style-type: none"> <li>4.1. Organizar utensílios e equipamentos, limpado, máquina de café, área de higienização, recolher o lixo, limpar o chão e lavar, deixando organizado para o dia seguinte;</li> </ul> </li> </ul>
---

### Descrição de tarefas:

<b>Regulares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>5. Apoiar na higienização da cozinha do restaurante; <ul style="list-style-type: none"> <li>5.1. Apoiar na higienização da cozinha do restaurante, realizando as seguintes tarefas; <ul style="list-style-type: none"> <li>5.1.1. Recolher as roupas usadas (guardanapos, toalhas, pano de bandeja. etc.) entregando-as na lavandaria;</li> <li>5.1.2. Retirar resíduos de alimentos de pratos e outros utensílios e colocar na máquina de lava loiças;</li> <li>5.1.3. Limpar a cozinha conforme as instruções do chefe;</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
<b>Ocasionais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>6. Informar ao chefe de mesa sob avarias; <ul style="list-style-type: none"> <li>6.1. Informar ao chefe de mesa sobre avarias hidráulica, eléctrica e /ou alguma maquina, para sejam solucionadas;</li> </ul> </li> <li>7. Controlar os produtos de limpeza e higiene; <ul style="list-style-type: none"> <li>7.1. Controlar os produtos de limpeza e higiene, ou seja papel toalha, produtos para maquina de lava loiças, guardanapos, dentre outros,</li> </ul> </li> </ul>
<b>Substituição</b>	

8. Substituir o colega de equipa na ausência (falta) deste;
  - 8.1. Substituir o colega de equipa, quando este, estiver impossibilitado (falta ou ausência justificada), a pedido do chefe de mesa;

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 23/41</b>
---	--------------------------------------	--

<b>LOCAÇÃO: RESTAURAÇÃO/BAR</b>	<b>Carga horária: 40 horas</b> semanais	<b>Jornada: 8 horas diárias</b>
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: CHEFE DE BAR/BARMAN</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO: Director de F&amp;B</b>		
<p style="text-align: center;"><b><u>MISSÃO DA FUNÇÃO</u></b></p> Definir funções, responsabilidades e normas de funcionamento da equipa de trabalho e distribuir tarefas, controlar a qualidade de execução do serviço, gerir o aprovisionamento e armazenagem do bar, Atender e resolver situações anómalas, criar novas bebidas e outro tipo de produtos alimentares.		

**Perfil Psicoprofissional:**

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	12º Ano (obrigatório) Profissionalizante de Restauração e Bebidas (preferencial)
	Formação específica para a função	Curso de especialidades culinárias, bebidas, segurança e higiene.
Experiência profissional	Experiência Profissional	Experiência na área de restauração hoteleira/Liderar equipa e /ou administração
	Conhecimentos Linguísticos	Português fluente, Inglês básico (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	MS Office
	Outros Conhecimentos	Criar novas bebidas e outro tipo de produtos alimentares, tendo em conta diferentes processos de transformação/composição.
Competências	Específicas	Resistência física, responsabilidade, eficiência, dinamismo, organização disponibilidade de horário, simpatia, pontualidade, liderar equipa, cuidar da imagem da empresa.
	Pessoais	Empatia, dinamismo, flexibilidade, trabalhar em equipa, relacionamento interpessoal, iniciativa, capacidade de planeamento e organização, liderança, atender às necessidades de demandas do cliente.
	Transversais	Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, autonomia, motivação, capacidade de planeamento e organização, comprometimento com a empresa.

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir responsabilidades;</li> <li>2. Controlar a qualidade do serviço;</li> <li>3. Seleccionar os produtos a constar nas cartas do bar;</li> <li>4. Elaborar o horário de trabalho;</li> </ol>
<b>Regulares</b>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>5. Supervisionar stocks;</li> <li>6. Gerir o aprovisionamento e armazenagem do bar;</li> <li>7. Providenciar limpeza dos utensílios e trabalho;</li> <li>8. Assegurar o registo, do controlo e a gestão relativa à assiduidade;</li> </ul>
<b>Ocasionais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>9. Receber as opiniões e sugestões dos clientes;</li> <li>10. Elaborar as folhas de serviços (horários);</li> <li>11. Solicitar pedido de manutenção;</li> <li>12. Criar novas bebidas e outro tipo de produtos alimentares;</li> </ul>
<b>Substituição</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>13. Substituir o subchefe de Bar/barman;</li> </ul>


Descrição de tarefas:

Permanentes

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Definir responsabilidades;       <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Definir as responsabilidades e normas de funcionamento da equipa e distribuir as tarefas;</li> <li>1.2. Orientar e coordenar as actividades do pessoal afecto ao serviço;</li> </ol> </li> <li>2. Controlar a qualidade dos serviços;       <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Controlar a qualidade dos serviços, nomeadamente no cumprimento das normas de higiene, segurança e atendimento ao cliente;</li> </ol> </li> <li>3. Seleccionar os produtos a constar nas cartas do bar;       <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. Seleccionar os produtos a constar nas cartas do bar e nos menus em função do tipo de clientes e serviço a prestar;</li> </ol> </li> <li>4. Elaborar o horário de trabalho;       <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1. Elaborar o horário de trabalho, tendo em atenção as necessidades dos serviços e as disposições legais aplicáveis;</li> <li>4.2. Efectuar a distribuição diária do trabalho e a constituição das sub-equipas necessárias;</li> </ol> </li> </ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Supervisionar stocks;       <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1. Supervisionar o <i>stock</i>, verificando a falta de utensílios, matérias-primas bebidas, materiais de higiene, dentre outros;           <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1.1. fazer a solicitação dos mesmos;</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>6. Gerir o aprovisionamento e armazenagem do bar;       <ol style="list-style-type: none"> <li>6.1. Gerir o aprovisionamento, armazenagem e a conservação das matérias-primas, bebidas, dentre outros, verificando sua qualidade e quantidade, controlando os stocks.</li> <li>6.2. Controlar e efectuar o armazenamento dos bens de consumo e do material, tendo em conta os processos de conservação adequados;</li> <li>6.3. Elaborar o registo diário de consumo;</li> </ol> </li> <li>7. Providenciar limpeza dos utensílios e trabalho;       <ol style="list-style-type: none"> <li>7.1 Providenciar a limpeza regular dos utensílios de trabalho e área, acompanhando e verificando os trabalhos de limpeza, assegurando-se da sua perfeita higiene e conveniente arrumação;</li> </ol> </li> <li>8. Assegurar o registo, do controlo e a gestão relativa à assiduidade;       <ol style="list-style-type: none"> <li>8.1. Assegurar o registo do controlo e a gestão relativa à assiduidade, verificando a pontualidade do pessoal de equipa;</li> </ol> </li> </ol>

## Descrição de tarefas:

Ocasionais	<ul style="list-style-type: none"><li>9. Receber as opiniões e sugestões dos clientes;<ul style="list-style-type: none"><li>9.1. Receber as opiniões e sugestões dos clientes e suas eventuais Reclamações;<ul style="list-style-type: none"><li>9.1.1. Acatar com empatia as opiniões e sugestões, agradecendo a colaboração do mesmo;</li><li>9.1.2. Quando reclamações, procurar dar a estas possível solução;</li></ul></li></ul></li><li>10. Elaborar as folhas de serviços (horários);<ul style="list-style-type: none"><li>10.1. Elaborar as folhas de serviços, mensais e o mapa de férias;</li><li>10.2. Entregar as folhas e o mapa de férias no Sector de Pessoal</li></ul></li><li>11. Solicitar pedido de manutenção;<ul style="list-style-type: none"><li>11.1. Solicitar pedido de manutenção, quando ocorre algum problema de não funcionamento (avarias), no sector (ex: parte eléctrica, ou outros;</li></ul></li><li>12. Criar novas bebidas e outro tipo de produtos alimentares;<ul style="list-style-type: none"><li>12.1. Criar novas bebidas e outro tipo de produtos alimentares, tendo em conta os diferentes processos de transformação/composição;<ul style="list-style-type: none"><li>12.1.1. Efectuar os respectivos receituários;</li></ul></li></ul></li></ul>
Substituição	<ul style="list-style-type: none"><li>13. Substituir o subchefe de Bar/barman;<ul style="list-style-type: none"><li>13.1. Substituir o subchefe de bar, assumir o controlo de suas funções, para não haver quebra no andamento dos trabalhos;</li></ul></li></ul>

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 24/41</b>
---	--------------------------------------	--

<b>LOCAÇÃO: RESTAURAÇÃO/BAR</b>	<b>Carga horária:</b> 40 horas semanais	<b>Jornada:</b> 8 horas diárias
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: SUBCHEFE DE BAR/BARMAN</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO:</b> Chefe de Bar/barman		
<b><u>MISSÃO DA FUNÇÃO</u></b> Controlar a qualidade de execução do serviço, gerir o aprovisionamento e armazenagem do bar, criar novas bebidas e outro tipo de produtos alimentares. Coadjuva o chefe de bar/barman no desempenho das funções respectivas, substituindo-o nas suas ausências ou impedimentos.		

### Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	12º Ano (obrigatório) Profissionalizante de Restauração e Bebidas (preferencial)
	Formação específica para a função	Curso de especialidades culinárias, bebidas, segurança e higiene.
Experiencia profissional	Experiencia Profissional	Experiencia na área de restauração hoteleira/Liderar equipa e /ou administração
	Conhecimentos Linguísticos	Português fluente, Inglês básico (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	MS Office
	Outros Conhecimentos	Criar novas bebidas e outro tipo de produtos alimentares, tendo em conta diferentes processos de transformação/composição.
Competências	Específicas	Resistência física, responsabilidade, eficiência, dinamismo, organização disponibilidade de horário, simpatia, pontualidade, liderar equipa, cuidar da imagem da empresa.
	Pessoais	Empatia, dinamismo, flexibilidade, trabalhar em equipa, relacionamento interpessoal, iniciativa, capacidade de planeamento e organização, liderança, atender às necessidades de demandas do cliente.

Transversais	Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, autonomia, motivação, capacidade de planeamento e organização, comprometimento com a empresa.
--------------	---

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>14. Definir responsabilidades;</li> <li>15. Controlar a qualidade do serviço;</li> <li>16. Seleccionar os produtos a constar nas cartas do bar;</li> <li>17. Coadjuvar na elaboração do horário de trabalho;</li> </ul>
<b>Regulares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>18. Supervisionar stocks;</li> <li>19. Gerir o aprovisionamento e armazenagem do bar;</li> <li>20. Providenciar limpeza dos utensílios e trabalho;</li> <li>21. Assegurar o registo, do controlo e a gestão relativa à assiduidade;</li> </ul>
<b>Ocasionais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>22. Receber as opiniões e sugestões dos clientes;</li> <li>23. Solicitar pedido de manutenção;</li> <li>24. Criar novas bebidas e outro tipo de produtos alimentares;</li> </ul>
<b>Substituição</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>25. Substituir o chefe de Bar/barman;</li> </ul>

## Descrição de tarefas:


<b>Permanentes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>6. Definir responsabilidades;<ul style="list-style-type: none"><li>6.1. Definir as responsabilidades e normas de funcionamento da equipa e distribuir as tarefas;</li><li>6.2. Orientar e coordenar as actividades do pessoal afecto ao serviço;</li></ul></li> <li>7. Controlar a qualidade dos serviços;<ul style="list-style-type: none"><li>7.1. Controlar a qualidade dos serviços, nomeadamente no cumprimento das normas de higiene, segurança e atendimento ao cliente;</li></ul></li> <li>8. Seleccionar os produtos a constar nas cartas do bar;<ul style="list-style-type: none"><li>8.1. Seleccionar os produtos a constar nas cartas do bar e nos menus em função do tipo de clientes e serviço a prestar;</li></ul></li> <li>9. Coadjuvar na elaboração do horário de trabalho;<ul style="list-style-type: none"><li>9.1. Elaborar o horário de trabalho, tendo em atenção as necessidades dos serviços e as disposições legais aplicáveis;</li><li>9.2. Efectuar a distribuição diária do trabalho e a constituição das sub-equipas necessárias;</li></ul></li></ul>
<b>Regulares</b>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>10. Supervisionar stocks; <ul style="list-style-type: none"> <li>5.1. Supervisionar o <i>stock</i>, verificando a falta de utensílios, matérias-primas bebidas, materiais de higiene, dentre outros; <ul style="list-style-type: none"> <li>5.1.1. fazer a solicitação dos mesmos;</li> </ul> </li> </ul> </li>   <li>6. Gerir o aprovisionamento e armazenagem do bar; <ul style="list-style-type: none"> <li>6.1. Gerir o aprovisionamento, armazenagem e a conservação das matérias-primas, bebidas, dentre outros, verificando sua qualidade e quantidade, controlando os stocks.</li> <li>6.2. Controlar e efectuar o armazenamento dos bens de consumo e do material, tendo em conta os processos de conservação adequados;</li> <li>6.3. Elaborar o registo diário de consumo;</li> </ul> </li>   <li>14. Providenciar limpeza dos utensílios e trabalho; <ul style="list-style-type: none"> <li>7.2 Providenciar a limpeza regular dos utensílios de trabalho e área, acompanhando e verificando os trabalhos de limpeza, assegurando-se da sua perfeita higiene e conveniente arrumação;</li> </ul> </li>   <li>15. Assegurar o registo, do controlo e a gestão relativa à assiduidade; <ul style="list-style-type: none"> <li>15.1. Assegurar o registo do controlo e a gestão relativa à assiduidade, verificando a pontualidade do pessoal de equipa;</li> </ul> </li> </ul>
--	---

## Descrição de tarefas:

Ocasionais	<ul style="list-style-type: none"> <li>16. Receber as opiniões e sugestões dos clientes; <ul style="list-style-type: none"> <li>16.1. Receber as opiniões e sugestões dos clientes e suas eventuais Reclamações; <ul style="list-style-type: none"> <li>16.1.1. Acatar com empatia as opiniões e sugestões, agradecendo a colaboração do mesmo;</li> <li>16.1.2. Quando reclamações, procurar dar a estas possível solução;</li> </ul> </li> </ul> </li>   <li>17. Solicitar pedido de manutenção; <ul style="list-style-type: none"> <li>17.1. Solicitar pedido de manutenção, quando ocorre algum problema de não funcionamento (avarias), no sector (ex: parte eléctrica, ou outros;</li> </ul> </li>   <li>18. Criar novas bebidas e outro tipo de produtos alimentares; <ul style="list-style-type: none"> <li>18.1. Criar novas bebidas e outro tipo de produtos alimentares, tendo em conta os diferentes processos de transformação/composição; Efectuar os respectivos receiptuários;</li> </ul> </li> </ul>
Substituição	

19. Substituir o chefe de Bar/barman;  
 19.1. Substituir o chefe de bar, assumir o controlo de suas funções, para não haver quebra no andamento dos trabalhos;

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 25/41</b>
---	--------------------------------------	--

<b>LOCAÇÃO: RESTAURAÇÃO/BAR</b>	<b>Carga horária:</b> 40 horas semanais	<b>Jornada:</b> 8 horas diárias
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: BARMAN 1ª</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO:</b> Chefe de Bar/Barman		
<p style="text-align: center;"><b>MISSÃO DA FUNÇÃO</b></p> <p>Atender os clientes, preparar e servir guarnições, bebidas, sucos, cafés, chás e outras infusões. Preparando-as segundo, composição ou preferência, de acordo com o desejo do cliente.</p>		

## Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	10º Ano (obrigatório) Profissionalizante Restauração e Bebidas (preferencial)
	Formação específica para a função	Técnicas de acolhimento em bares e especialização em bebidas, teor alcoólico densidade, origem, sabores, bem como as proporções das misturas
Experiencia profissional	Experiencia Profissional	Experiencia na área de restauração hoteleira/bar e atendimento a clientes
	Conhecimentos Linguísticos	Português fluente, Inglês básico (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	MS Office (básico)
	Outros Conhecimentos	Utensílios específicos para coquetelaria (Coqueteleira, <i>mixing-glass</i> , dosador, entre outros) e diferentes modelos de copos para coquetéis.
Competências	Específicas	Resistência física, responsabilidade, eficiência, dinamismo, organização disponibilidade de horário, simpatia, pontualidade, cuidar da imagem da empresa
	Pessoais	Empatia, competência, facilidade de comunicação e expressão, flexibilidade, discreto, trabalhar em equipa, domínio de técnicas de vendas, eficiência, organização iniciativa, atender às necessidades de demandas do cliente
	Transversais	Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, autonomia, motivação, capacidade de planeamento e organização, comprometimento com a empresa.

## Identificação e Descrição das Tarefas:

Identificação das Tarefas:

Permanentes

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preparar o local de serviço;</li> <li>2. Preparar poções;</li> <li>3. Recepcionar e acomodar o cliente;</li> <li>4. Cuidar da limpeza e organização;</li> </ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Solicitar à requisição dos produtos;</li> <li>6. Colaborar na organização de banquetes;</li> <li>7. Colaborar na supervisão do <i>stock</i>;</li> </ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Solicitar manutenção;</li> <li>9. Colaborar com o inventário;</li> <li>10. Informar o chefe de bar/barman, em caso de reclamações</li> </ol>
<b>Substituição</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Executar outras tarefas afins.</li> </ol>


Descrição de tarefas:



<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preparar o local de serviço;       <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Preparar o local de serviço correctamente, todo o <i>mise-en-place</i> (por em ordem, fazer a disposição), organizar o stock de bebidas do bar, conferir e controlar materiais de trabalho e executar as preparações prévias ao balcão, do serviço a ser prestado;</li> </ol> </li> <li>2. Preparar poções,       <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Preparar poções frias servidas no bar ou sala;</li> </ol> </li> <li>3. Recepcionar e acomodar o cliente;       <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. Oferecer bebidas e comidas;           <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1.1. Executar a tomada do pedido;</li> <li>2.1.2. Preparar as bebidas simples ou compostas, dependendo do pedido;               <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1.2.1. Alcoólicas e não alcoólicas, procede na confecção de misturas em doses determinadas, de bebidas espirituosas, xaropes e outros ingredientes de acordo com as receitas estabelecidas ou pedidos do cliente.</li> </ol> </li> <li>2.1.3. Servir as bebidas e comidas;</li> <li>2.2.4. Elaborar e emitir as contas dos consumos, observando as tabelas de preços em vigor e efectuar o respectivo recebimento;</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>4. Cuidar da limpeza e organização;       <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1. Cuidar da limpeza e organização dos arranjos das instalações do bar;</li> <li>4.2. Executar o asseio e higiene dos utensílios de preparação e serviço de bebidas;</li> <li>4.3. Executar tratamento e descarte de resíduos de materiais, provenientes de do local de trabalho;</li> </ol> </li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Solicitar à requisição dos produtos;       <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1. Solicitar à requisição dos produtos necessários ao funcionamento;</li> <li>5.2. Manter livre de contaminação ou de deterioração os produtos alimentícios;</li> </ol> </li> <li>6. Colaborar na organização de banquetes;       <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1. Colaborar na organização e funcionamento, recepcionando os clientes;           <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1.1. Preparar bebidas em geral, sem errar medida ou dosagem;</li> <li>5.1.2. Atender os clientes, da melhor forma com atenção total ao redor;</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>7. Colaborar na supervisão do <i>stock</i>;       <ol style="list-style-type: none"> <li>7.1. Colaborar na supervisão do stock, verificando as faltas existentes,</li> <li>7.2. Informar ao superior as faltas, e solicitar a reposição;</li> </ol> </li> </ol>

Descrição de tarefas:

Ocasionais	<p>8. Solicitar manutenção;  8.1. Solicitar pedido de manutenção, quando ocorre algum problema de não funcionamento (avarias), no sector (ex.: parte eléctrica, ou outros);</p> <p>9. Colaborar com o inventário;  9.1. Colaborar com inventários e controle de stock fazendo contagem dos utensílios e todo material de uso permanente do bar;</p> <p>10. Informar o chefe de bar/barman, em caso de reclamações;  10.1. Acatar a reclamação e solicitar intervenção do superior, informando ao cliente, que o seu superior (chefe de Bar/barman), irá atendê-lo;</p>
Substituição	<p>11. Substituir o colega de equipa, na ausência (falta) deste;  11.1. Substituir o colega de equipa, quando este, estiver impossibilitado (falta ou ausência justificada), a pedido do chefe de Bar/barman;</p>

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 26/41</b>
---	--------------------------------------	--

<b>LOCAÇÃO: PISCINA</b>	<b>Carga horária:</b> 40 horas semanais	<b>Jornada:</b> 8 horas diárias
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: NADADOR SALVADOR</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO:</b> Chefe de serviços de apoio á piscina		
<b><u>MISSÃO DA FUNÇÃO</u></b> Vigiar atentamente áreas da piscina, salvar e resgatar, prestando suporte básico (primeiros socorros) de Vida, manter o material de salvamento operacional, dar conselhos aos banhistas, aplicar primeiros socorros a qualquer vítima dentro da unidade.		

### Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	12º Ano/ Profissionalizante Nadador Salvador (obrigatório)
	Formação específica para a função	Curso Salvamento e Primeiros socorros
Experiencia profissional	Experiencia Profissional	Técnicas de resgate em piscina, Técnicas de natação Técnicas de utilização de meios de salvamento.
	Conhecimentos Linguísticos	Português, inglês e espanhol (obrigatório).
	Conhecimentos Informáticos	Não relevante
	Outros Conhecimentos	Conhecimentos em relação a todos os aspectos relacionados com os benefícios e malefícios das actividades aquáticas e materiais de socorro.
Competências	Especificas	Preparação física e mental, análise de situação, actuar com convicção, transmitir segurança, destreza, velocidade, agilidade e autonomia técnica.
	Pessoais	Realizar o trabalho com zelo e diligência, assiduidade e pontualidade, respeitar e tratar com urbanidade, organização, dinamismo, boa comunicação, atencioso, relacionamento interpessoal, simpático e trabalhar em equipa.
	Transversais	Relacionamento interpessoal; disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, motivação, e organização, comprometimento com a empresa.

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Abrir o caixa;</li><li>2. Manter material operacional;</li><li>3. Informar regras ao cliente (hospedes);</li><li>4. Efectuar vendas;</li><li>5. Fechar caixa;</li><li>6. Organizar material;</li></ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>7. Fazer inventários;</li><li>8. Alertar sobre anomalias;</li></ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>9. Colaborar com o vigilante de piscina;</li><li>10. Aplicar primeiros socorros;</li><li>11. Solicitar ajuda ao director de serviços;</li></ol>
<b>Substituição</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>12. Substituir o vigilante de piscina;</li></ol>


## Descrição de tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Abrir o caixa;<ol style="list-style-type: none"><li>1.1. Abrir o caixa para início de actividades;</li></ol></li><li>2. Manter material operacional;<ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Manter material operacional, verificando o funcionamento dos equipamentos de primeiros socorros;</li><li>2.2. Manter-se rigorosamente uniformizado e a postura correcta conforme o manual da entidade;</li></ol></li><li>3. Vigiar atentamente a área da piscina;<ol style="list-style-type: none"><li>3.1. Vigiar atentamente a área de responsabilidade durante o horário estabelecido;</li><li>3.2. Informar regras ao cliente (hospedes);<ol style="list-style-type: none"><li>3.2.1. Informar e fazer cumprir as regras internas aos clientes,</li><li>3.2.2. Prestar redobrada vigilância aos grupos de risco (crianças, idosos e banhistas que usem flutuadores;</li><li>3.2.3. Dar conselhos aos banhistas, principalmente aos que tem filhos pequenos;</li><li>3.2.4. Informar sobre aplicar o creme protector solar 30 minutos antes de se expor ao sol, principalmente nas crianças;</li><li>3.2.5. Se der saltos/mergulhos procurar locais que conheça e salte de pés<ol style="list-style-type: none"><li>3.2.1.1. Se não sabe nadar, entre na água só até à cintura;</li><li>3.2.5.2. Após demorada exposição ao sol entre na água lentamente;</li></ol></li></ol></li></ol></li><li>4. Efectuar vendas;<ol style="list-style-type: none"><li>4.2. Efectuar vendas de toucas, toalhas, colchões, minigolfe, ténis e <i>merchandising</i>;<ol style="list-style-type: none"><li>4.1.1. Receber e registar;</li></ol></li></ol></li><li>5. Fechar caixa;<ol style="list-style-type: none"><li>5.2. Fechar o caixa no final do turno de trabalho;<ol style="list-style-type: none"><li>5.2.5. Conferir vendas e fechar o caixa;</li><li>5.2.6. Informar ao director de serviços, entregar na tesouraria o caixa do dia;</li></ol></li></ol></li><li>6. Organizar material;<ol style="list-style-type: none"><li>6.2. Organizar o material de trabalho, limpando e verificando o funcionamento dos mesmo, como a caixa de primeiros socorros;</li></ol></li></ol>
--------------------	---

## Descrição de tarefas:

<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fazer inventários;             <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Fazer inventários, de materiais e primeiros socorros;</li> <li>1.2. Solicitar a reposição do material em falta;</li> <li>1.3. Zelar pelo material que usa;</li> </ol> </li> <li>2. Alertar sobre anomalias;             <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Alertar ao superior ou director de serviços para anomalias visível nos planos de água ou zonas circundantes da piscina;</li> </ol> </li> </ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Colaborar com o vigilante de piscina;             <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. Colaborar com o vigilante de piscina, quando este pedir ajuda para algum serviço, sem que prejudique o trabalho de nadador salvador;</li> </ol> </li> <li>4. Aplicar primeiros socorros;             <ol style="list-style-type: none"> <li>10.1. Aplicar primeiros socorros, no caso de algum acidente (afogamento);                 <ol style="list-style-type: none"> <li>10.1.1. Usar as manobras de socorrismo de acordo com a lei;                     <ol style="list-style-type: none"> <li>10.1.1.1. Quando estiver só e o náufrago não está capaz de o auxiliar;</li> <li>10.1.1.2. Uma vez atingida a margem, coloca as mãos do náufrago na borda da piscina, uma sobre a outra, com as suas mãos em cima das do náufrago;</li> <li>10.1.1.3. Sem largar as mãos do náufrago, sai da água. Agarra o náufrago pelos pulsos e faz uma rotação de forma a que este fique de costas para a borda. Nesta posição, deixa-o afundar ligeiramente tomando balanço e puxa-o para fora de água o suficiente para ficar sentado na borda;</li> <li>10.1.1.4. Seguidamente, passa-lhe os braços por debaixo das axilas, arrastando-o para longe da borda.</li> <li>10.1.1.5. Fazer relatório de ocorrências;</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol> </li> <li>11. Solicitar ajuda ao director de serviços;             <ol style="list-style-type: none"> <li>11.1. Solicitar ajuda ao director de serviços, sempre em caso de acidente grave;</li> </ol> </li> </ol>

Substituição	<p>12. Substituir o vigilante de piscina;</p> <p>12.1. Substituir o vigilante de piscina, quando este tiver necessidade de se ausentar, sem que este ato prejudique suas actividades (tarefas);</p>
--------------	---

 <p>POWERED BY FEELINGS</p>	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 27/41</b>
--	--------------------------------------	--

<b>LOCAÇÃO: PISCINA</b>	<b>Carga horária: 40 horas</b> semanais	<b>Jornada: 8 horas diárias</b>
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: VIGILANTE DE PISCINA</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO:</b> Responsável dos serviços de apoio á piscina		
<b><u>MISSÃO DA FUNÇÃO</u></b>		
Fazer a limpeza de lixo nas zonas circundantes da piscina Exercer a vigilância das áreas, supervisionar os planos de água e jardins, efectuar vendas, socorrer qualquer possível vítima, e aplicar de 1 <sup>os</sup> socorros (na ausência do nadador salvador);		

### Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	12 <sup>o</sup> Ano/ Profissionalizante Nadador Salvador (obrigatório)
	Formação específica para a função	Curso vigilância, primeiros socorros, higiene / limpeza
Experiencia profissional	Experiencia Profissional	Técnicas de resgate em piscina, meios de salvamento, segurança e higiene;
	Conhecimentos Linguísticos	Português (obrigatório) Inglês e Espanhol (básico)
	Conhecimentos Informáticos	Não relevante
	Outros Conhecimentos	Conhecimentos em relação a todos os aspectos relacionados com os benefícios e malefícios das actividades aquáticas e materiais de socorro.
Competências	Específicas	Preparação física e mental, análise de situação, actuar com convicção, transmitir segurança, destreza, velocidade, agilidade e autonomia técnica.

Pessoais	Realizar o trabalho com zelo e diligência, assiduidade e pontualidade, respeitar e tratar com humanidade, organização, dinamismo, boa comunicação, atencioso, relacionamento interpessoal, simpático e trabalhar em equipa
Transversais	Relacionamento interpessoal; disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, motivação, e organização, comprometimento com a empresa.

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Abrir o caixa;</li> <li>2. Supervisionar os planos de água e jardins;</li> <li>3. Informar regras ao cliente (hospedes)</li> <li>4. Efectuar vendas;</li> <li>5. Fechar caixa;</li> </ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Verificar <i>stock</i>;</li> <li>7. Alertar sobre anomalias;</li> <li>8. Recolher e guardar objectos esquecidos pelos clientes (hospedes);</li> </ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Colaborar com o nadador salvador;</li> <li>10. Solicitar ajuda ao director de serviços;</li> <li>11. Auxiliar o nadador salvador;</li> </ol>
<b>Substituição</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. Substituir o nadador salvador;</li> </ol>

## Descrição de tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>4. Abrir o caixa (de acordo com as necessidades);<ul style="list-style-type: none"><li>4.1. Abrir o caixa para inicio de actividades;</li></ul></li> <li>5. Supervisionar planos de água e jardins;<ul style="list-style-type: none"><li>5.1. Supervisionar os planos de agua, verificando a qualidade da mesma e limpeza;</li><li>5.2. Fazer a limpeza de lixo nas zonas circundantes da piscina e arrumos das zonas adjacentes;</li></ul></li> <li>6. Informar regras ao cliente (hospedes);<ul style="list-style-type: none"><li>6.1. Informar aos clientes sobre as regras ou seja;<ul style="list-style-type: none"><li>6.1.1. Não jogar lixo na área da piscina;</li><li>6.1.2. Passar pelo lava-pé antes de entrar na piscina;</li><li>6.1.3. Solicitar aos pais vigilância redobrada as crianças menores, para que não ocorra acidentes;</li></ul></li></ul></li> <li>7. Efectuar vendas;<ul style="list-style-type: none"><li>7.1. Efectuar vendas de toucas, toalhas, colchões, minigolfe, ténis e <i>merchandising</i>;<ul style="list-style-type: none"><li>41.1. Receber e registar;</li></ul></li></ul></li> <li>8. Fechar caixa (de acordo com as necessidades);<ul style="list-style-type: none"><li>8.1. Fechar o caixa no final do turno de trabalho;<ul style="list-style-type: none"><li>8.1.1. Conferir vendas e fechar o caixa;</li><li>8.1.2. Informar ao director de serviços, entregar na tesouraria o caixa do dia;</li></ul></li></ul></li></ul>
<b>ulares</b>	

<p>9. Verificar <i>stock</i>;</p> <p>9.1. Verificar <i>stock</i>, do material de trabalho, produtos de higiene e cooperar na revisão da caixa de primeiros socorros;</p> <p>9.1.1. Na falta de algum material, solicitar e repor o mesmo;</p> <p>9.1.2. Zelar e manter os materiais e ferramentas usados;</p> <p>10. Alertar sobre anomalias;</p> <p>10.1. Alertar o seu superior ou o Director de Serviço para qualquer anomalia visível nos planos de água ou zonas circundantes da piscina. (ex. Vômitos ou fezes) e identificar os activos perante uma ocorrência;</p> <p>11. Recolher e guardar objectos esquecidos pelos clientes (hospedes);</p> <p>11.1. Recolher e guardar os objectos esquecidos pelos clientes (hospedes), e informar na recepção, para serem devolvidos a quem de direito;</p>
--

Descrição de tarefas:

Ocasionais	<p>12. Colaborar com o nadador salvador;</p> <p>12.1. Colaborar com o nadador salvador, quando este necessitar de ajuda, no que diz respeito a acidentes na piscina;</p> <p>91.1.1 Salvamento de algum acidente ou doenças espontâneas;</p> <p>13. Solicitar ajuda ao superior ou director de serviços;</p> <p>13.1. Solicitar ajuda ao director de serviços, sempre em caso de acidente grave;</p> <p>14. Auxiliar o nadador salvador;</p> <p>11.1. auxiliar o nadador salvador n preenchimento de formulários de ocorrências de acidentes ou doenças espontâneas;</p>
Substituição	<p>15. Substituir o nadador salvador;</p> <p>12.1. Substituir o nadador salvador, quando este tiver necessidade de se ausentar, sem que este ato prejudique suas actividades (tarefas);</p>



## MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS

Versão: 1  
Página: 28/41

<b>LOCAÇÃO:</b> Animação/lazer	<b>Carga horária:</b> 40 horas semanais	<b>Jornada:</b> 8 horas diárias
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO:</b> VIGILANTE SALA DE JOGOS		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO:</b> Responsável de Animação		
<b>MISSÃO DA FUNÇÃO</b> Recepcionar e orientar os clientes sobre as máquinas de jogos supervisionar os clientes e auxiliar os que tenham necessidades especiais e executar as tarefas de rotina, dentro das normas da empresa.		

### Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	12º Ano (obrigatório) /Profissionalizante Turismo e Lazer (preferencial).

	Formação específica para a função	Recepção /Atendimento ao Público e segurança
Experiencia profissional	Experiencia Profissional	Máquinas de jogos, atendimento ao público
	Conhecimentos Linguísticos	Português, inglês (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	Básico em MS Office
	Outros Conhecimentos	Conhecimento básico de mecânica / eléctrica, carros e máquina de jogos.
Competências	Específicas	Resistência física, determinação, rapidez, eficiência, responsabilidade, simpatia, dinamismo, organização, pontualidade, liderar equipa, cuidar da imagem da empresa.
	Pessoais	Empatia, dinamismo, flexibilidade, relacionamento interpessoal, organização, comunicação, escuta activa, responsabilidade, capacidade para atender às necessidades de demandas do cliente (hospede).
	Transversais	Relacionamento interpessoal; disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, motivação, e organização, comprometimento com a empresa.

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Abrir a sala de jogos e caixa;</li> <li>2. Verificar funcionamento das máquinas;</li> <li>3. Recepcionar clientes (hospedes);</li> <li>4. Promover vendas;</li> <li>5. Organizar equipamentos;</li> <li>6. Fechar caixa;</li> <li>7. Fechar sala de jogos;</li> </ol>
--------------------	---


<b>Regulares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>8. Comunicar anomalias verificadas;</li> <li>9. Zelar os materiais;</li> <li>10. Supervisionar os clientes;</li> </ul>
<b>Ocasionais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>11. Executar manutenção;</li> <li>12. Auxiliar a sala de bagagem;</li> </ul>
<b>Substituição</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>13. Substituir o colega de equipa, na ausência (falta) deste;</li> </ul>

Descrição de tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Abrir a sala de jogos e caixa; <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Abrir a sala de jogos e o caixa, para inicio de actividades;</li> </ol> </li> <li>2. Verificar funcionamento das máquinas; <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Verificar funcionamento das máquinas, e limpeza e arrumação da área de trabalho;</li> </ol> </li> <li>3. Recepcionar clientes (hospedes); <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. Recepcionar os clientes (hospedes), orientar os clientes na troca de moedas;</li> <li>3.2. Auxiliar e orientar os clientes, como usar os diversos jogos;</li> <li>3.3. Entreter os clientes, e manter um ar festivo para afiliar a empresa (hotel);</li> <li>3.4. Gerir o bem-estar de todos os clientes dentro da sala;</li> <li>3.5. Garantir a segurança dos jovens dentro da sala, para que não ocorra acidentes;</li> </ol> </li> <li>4. Promover vendas; <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1. Promover vendas e indicar os serviços prestados no hotel;</li> </ol> </li> <li>5. Organizar equipamentos; <ol style="list-style-type: none"> <li>5.5. Organizar os equipamentos de modo ficarem aptos para uso;</li> </ol> </li> <li>6. Fechar caixa; <ol style="list-style-type: none"> <li>6.1. Fazer fechamento do caixa e reportar para a tesouraria;</li> </ol> </li> <li>7. Fechar sala de jogos; <ol style="list-style-type: none"> <li>7.1. Fechar a sala de jogos, depois do expediente,</li> <li>7.2. Verificando todo o sector, quanto a limpeza e organização, apagar as luzes e fechar;</li> </ol> </li> </ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Comunicar anomalias verificadas; <ol style="list-style-type: none"> <li>8.1. Comunicar anomalias verificadas, no caso de alguma máquina avariada; <ol style="list-style-type: none"> <li>8.1.1. Solicitar a manutenção;</li> </ol> </li> </ol> </li> <li>9. Zelar os materiais; <ol style="list-style-type: none"> <li>9.1. Zelar os materiais de trabalho, e solicitar reposição se for o caso;</li> </ol> </li> <li>10. Supervisionar os clientes; <ol style="list-style-type: none"> <li>10.1. Supervisionar os clientes e auxiliar principalmente os que tenham necessidades especiais; <ol style="list-style-type: none"> <li>10.1.1. Promover aos clientes de necessidades especiais, bem-estar e diversão, apoiando no que for solicitado;</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>

## Descrição de tarefas:

<b>Ocasionais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>11. Executar manutenção;<ul style="list-style-type: none"><li>11.1.Executar manutenção ligeira de serviços mecânicos;<ul style="list-style-type: none"><li>11.1.1.Verificar avarias nos carros eléctricos e se necessário fazer manutenção ligeira (problemas simples, onde não seja necessário accionar a manutenção);</li></ul></li></ul></li><li>12. Auxiliar a sala de bagagem;<ul style="list-style-type: none"><li>12.1.Auxiliar na sala de bagagem, no recebimento e devolução das mesmas aos clientes, sem que este acto prejudique suas tarefas;</li></ul></li></ul>
<b>Substituição</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>13. Substituir o colega de equipa, na ausência (falta) deste;<ul style="list-style-type: none"><li>13.1. Substituir o colega de equipa, quando este, estiver impossibilitado (falta ou ausência justificada), a pedido do responsável de animação;</li></ul></li></ul>

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 29/41</b>
---	--------------------------------------	--

<b>LOCAÇÃO: MANUTENÇÃO/PISCINA</b>	<b>Carga horária:</b> 40 horas semanais	<b>Jornada:</b> 8 horas diárias
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: TRATADOR/CONSERVADOR DE PISCINA</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO:</b> Chefe de manutenção		
<p style="text-align: center;"><b><u>MISSÃO DA FUNÇÃO</u></b></p> <p>Executar tratamento de água das piscinas, Fazer a análise da água, controlar seu fluxo, proceder à limpeza e higienização, misturando-lhe substâncias químicas e filtrando-a para purificá-la e torná-la adequada. Comunicar ao sector competente, qualquer irregularidade verificada.</p>		

### Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	9º Ano (obrigatório) profissionalizante Tratador de Piscina (preferencial)
	Formação específica para a função	Tratador /conservador de piscina
Experiencia profissional	Experiencia Profissional	Executar trabalhos na piscina, através de técnicas próprias, controlando seu fluxo, nível próprio, misturando-lhe substâncias químicas em dosagem adequada.
	Conhecimentos Linguísticos	Não relevante
	Conhecimentos Informáticos	Não relevante
	Outros Conhecimentos	Aplicação de normas, procedimentos de biossegurança e produtos químicos.
Competências	Específicas	Preparação física, análise de situação, actuar com convicção, transmitir segurança, destreza, responsabilidade, e autonomia técnica.
	Pessoais	Realizar o trabalho com zelo e diligência, assiduidade e pontualidade, respeitar e tratar com urbanidade, organização, dinamismo, responsabilidade, e trabalhar em equipa.

Transversais	Relacionamento interpessoal; disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, motivação, e organização, comprometimento com a empresa
--------------	---

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fazer limpeza das áreas;</li> <li>2. Zelar pela segurança individual e colectiva;</li> <li>3. Proceder à limpeza e higienização da piscina;</li> <li>4. Efectuar tratamento de água para inicio de actividades;</li> <li>5. Organizar material após a utilização para limpeza da piscina;</li> </ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Efectuar limpeza de filtros e pré-filtros;</li> <li>7. Manter o controlo de stock do material;</li> <li>8. Efectuar manutenção dos equipamentos;</li> <li>9. Zelar pela limpeza da casa das máquinas;</li> </ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Comunicar irregularidades;</li> <li>11. Executar outras tarefas correlatas;</li> </ol>
<b>Substituição</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. Substituir o colega de equipa, na ausência (falta) deste;</li> </ol>

## Descrição de tarefas:


Permanentes

1. Fazer limpeza das áreas;
  - 1.1. Fazer limpeza da área ao redor da piscina;
  - 1.2. Limpar as bordas da piscina usando um Limpa Bordas;
2. Zelar pela segurança individual e colectiva;
  - 2.1. Zelar pela segurança individual e colectiva, utilizando equipamentos de protecção apropriados, quando da execução dos serviços.
  - 2.2. Utilizar luva e um óculo de protecção;
  - 2.3. Verificar todo seu equipamento para ter certeza que está tudo em ordem;
3. Proceder à limpeza e higienização da piscina;
  - 3.1. Proceder à limpeza e higienização da piscina efectuando a colecta de sujeiras da superfície da água;
    - 3.1.1. Executar a coleta de sujeiras da superfície da água retirando as folhas com a peneira;
    - 3.1.2. Efectuar periodicamente, a limpeza do fundo da piscina por meio de aspiração;
    - 3.1.3. Aspirar usando um aspirador na ponta do cabo, para evitar danos no revestimento;
    - 3.1.4. Filtrar a água regularmente;
4. Efectuar tratamento de água para inicio de actividades;
  - 4.1. Fazer a análise da água das piscinas, e se preciso, efectuar as correcções necessárias;
    - 4.1.1. Usar o KIT TESTE DE PH, testar antes de colocar qualquer produto químico, quando necessário Corrigir com os produtos adequados;
      - 4.1.1.1. Verificar o padrão - entre 7,0 e 7,4 PPM, para não causar irritações nos olhos e na pele, não danificar o equipamento de filtragem e não prejudicar a eficiência do cloro;
    - 4.1.2. Testar o teor de cloro, usando o KIT TESTE de Cloro, quando necessário colocar o cloro;
      - 4.1.2.1. Diluir o pó em água (dá própria piscina), para evitar que se espalhe com o vento;
      - 4.1.2.2. Verificar se o cloro livre está entre 1 e 3 PPM, feito isso liberar para uso;
5. Organizar material de limpeza da piscina após a utilização;
  - 5.1. Organizar material de limpeza da piscina após a utilização, limpando e guardando os equipamentos, instrumentos e materiais utilizados, bem

como do local de trabalho;

### Descrição de tarefas:

<b>Regulares</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>6. Efectuar limpeza de filtros e pré-filtros;<ul style="list-style-type: none"><li>6.1. Efectuar limpeza de filtros e pré filtros, seguindo o procedimento de retrolavagem usado para limpar o filtro de areia,</li><li>6.2. Proceder a filtração, lavagem e enxágue do mesmo;</li></ul></li><li>7. Manter o controlo de stock;<ul style="list-style-type: none"><li>7.1. Manter o controlo de stock do material utilizado no tratamento de piscina, solicitando a reposição quando necessário;</li></ul></li><li>8. Efectuar manutenção dos equipamentos;<ul style="list-style-type: none"><li>8.1. Zelar pela limpeza, guarda, conservação e manutenção dos equipamentos, instrumentos e materiais utilizados;</li><li>8.2. Manter sob guarda e responsabilidade, materiais, produtos, máquinas e equipamentos necessários ao exercício do cargo;</li></ul></li><li>9. Zelar pela limpeza da casa das máquinas;<ul style="list-style-type: none"><li>9.1. Zelar pela limpeza da casa das máquinas, limpando depósitos e tanques de filtração, lubrificando os elementos móveis das máquinas.</li></ul></li></ul>
<b>Ocasionais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>10. Comunicar irregularidades;<ul style="list-style-type: none"><li>10.1. Comunicar irregularidades, ao chefe de manutenção, quanto a avarias nas máquinas ou bombas;</li></ul></li><li>11. Executar outras tarefas correlatas;<ul style="list-style-type: none"><li>11.1. Executar outras tarefas correlatas, conforme necessidade ou a critério do superior;</li></ul></li></ul>
<b>Substituição</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>12. Substituir o colega de equipa, na ausência (falta) deste;<ul style="list-style-type: none"><li>12.1. Substituir o colega de equipa, quando este, estiver impossibilitado (falta ou ausência justificada), a pedido do chefe da manutenção;</li></ul></li></ul>

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 30/41</b>
---	--------------------------------------	--

<b>LOCAÇÃO: JARDIM/MANUTENÇÃO</b>	<b>Carga horária: 40 horas semanais</b>	<b>Jornada: 8 horas diárias</b>
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: JARDINEIRO</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO: Chefe de Manutenção</b>		
<p style="text-align: center;"><b>MISSÃO DA FUNÇÃO</b></p> <p>Preparar, conservar e limpar os jardins, compreendendo: capina, corte, replante, adubação periódica, irrigação, varredura, pulverização simples; Zelar pela guarda, conservação, manutenção e limpeza dos equipamentos, instrumentos e materiais utilizados;</p>		

### Perfil Psicoprofissional:

<b>Formação escolar e profissional</b>	Habilitações escolares	9º Ano (obrigatório)
	Formação específica para a função	Curso de Jardinagem/ Manutenção de jardins
<b>Experiencia profissional</b>	Experiencia Profissional	Cultivo de flores, gramas, plantas ornamentais, preparo da terra, irrigação, manutenção de jardins, operar máquinas específicas da função de jardinagem
	Conhecimentos Linguísticos	Português (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	Não relevante

<b>Competências</b>	Outros Conhecimentos	Preparação (compostos orgânicos, substratos); conhecimentos básicos em relação o meio ambiente e espécies de plantas.
	Específicas	Resistência física, determinação, rapidez, eficiência, responsabilidade, disponibilidade de horário, simpatia, organização, pontualidade, trabalhar em equipa, zelar pelo material e imagem da empresa.
	Pessoais	Realizar o trabalho com zelo e diligência, assiduidade e pontualidade, organização, dinamismo, flexibilidade, boa comunicação, relacionamento interpessoal e trabalhar em equipa.
	Transversais	Relacionamento interpessoal; disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, motivação, e organização, comprometimento com a empresa.

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Zelar pela segurança individual e colectiva,</li> <li>2. Executar limpeza das áreas;</li> <li>3. Efectuar a formação de novos jardins e gramados;</li> <li>4. Fazer a manutenção da grama e das árvores;</li> <li>5. Programar as regas;</li> </ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Verificar o funcionamento das instalações;</li> <li>7. Zelar pela conservação dos equipamentos;</li> </ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Manter o controlo de stock do material;</li> <li>9. Comunicar irregularidades;</li> </ol>
<b>Substituição</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Executar outras tarefas correlatas;</li> </ol>

## Descrição de tarefas:


<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Zelar pela segurança individual e colectiva;<ol style="list-style-type: none"><li>1.1. Zelar pela segurança individual e colectiva, utilizando equipamentos de protecção apropriados, quando da execução dos serviços.</li><li>1.2. Utilizar luvas e mascaras para pulverização e corte nas árvores;</li></ol></li><li>2. Executar limpeza das áreas;<ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Executar limpeza das áreas, varrendo e recolhendo os detritos dos parques e jardins, removendo folhagens secas mantendo a limpeza;</li><li>2.2. Fazer o descarte dos resíduos de materiais, provenientes do local;</li></ol></li><li>3. Efectuar a formação de novos jardins e gramados;<ol style="list-style-type: none"><li>3.1. Efectuar a formação de novos jardins e gramados, preparando a terra, escavando, adubando, irrigando e efectuando outros tratos necessários para proceder ao plantio de flores, árvores, arbustos e outras plantas ornamentais;</li><li>3.2. Renovar as partes danificadas, transplantando mudas erradicando ervas daninhas e procedendo a limpeza dos mesmos, para mantê-los em bom estado de conservação;</li><li>3.3. Preparar canteiros, colocando anteparos de madeira e de outros materiais conforme orientação do superior;</li><li>3.4. Seguir os contornos estabelecidos para manter a estética dos locais;</li></ol></li><li>4. Fazer a manutenção da grama e das árvores;<ol style="list-style-type: none"><li>4.1. Fazer a manutenção da grama e das árvores, usar a máquina para realizar o corte da grama;</li><li>4.2. Efectuar a poda das árvores e as cercas vivas com a tesoura específica;</li><li>4.3. Cuidar do paisagismo;</li><li>4.4. Identificar pragas e parasitas, misturando nutrientes em terra e colocar em forma de coroas sob pés das plantas;</li></ol></li></ol>
--------------------	---

- 4.5. Providenciar a pulverização para eliminar e/ou evitar pragas;
- 5. Programar as regas;
  - 5.1. Programar as regas, para serem executadas automaticamente ao longo do dia;
  - 5.2. Verificar o funcionamento das regas;
  - 5.3. Assegurar a manutenção dos reservatórios de rega, estação de bombagem e outras tubagens de água;

Descrição de tarefas:

<b>Regulares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>6. Verificar o funcionamento das instalações;           <ul style="list-style-type: none"> <li>6.1. Verificar o funcionamento das instalações de regas, se estão com avarias;               <ul style="list-style-type: none"> <li>6.1.1. Caso encontre alguma avaria, solicitar a manutenção o reparo das mesmas, para que sejam solucionadas;</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>7. Zelar pela conservação dos equipamentos;           <ul style="list-style-type: none"> <li>7.1 Zelar pela guarda manutenção e conservação dos equipamentos, ferramentas e outros materiais utilizados bem como do local de trabalho</li> <li>7.2. Limpar e colocar em local apropriado para deixá-los em conservação de uso;</li> </ul> </li> </ul>
<b>Ocasionais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>8. Manter o controlo de stock do material;           <ul style="list-style-type: none"> <li>8.1. Manter o controlo do stock, verificando os materiais para o uso de pulverização, adubação e sacos para recolha dos resíduos;</li> <li>8.2. Comunicar as faltas e solicitar do superior, para reposição;</li> </ul> </li> <li>9. Comunicar irregularidades;           <ul style="list-style-type: none"> <li>Alertar o seu superior sobre qualquer irregularidade visível nos parques, gramados ou zonas circundantes do hotel;</li> </ul> </li> </ul>
<b>Substituição</b>	

- 10. Executar outras tarefas correlatas;
  - 10.1. Executar outras tarefas de mesma natureza e nível de complexidade associadas ao ambiente organizacional, de acordo com a solicitação do superior;

 <p>POWERED BY FEELINGS</p>	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 31/41</b>
--	--------------------------------------	--

<b>LOCAÇÃO: ECOMONATO</b>	<b>Carga horária: 40 horas semanais</b>	<b>Jornada: 8 horas diárias</b>
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: FIEL DE ARMAZÉM</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO: Chefe de Compras</b>		
<b>MISSÃO DA FUNÇÃO</b>		
Receber, conferir e armazenar a mercadoria (produtos e materiais). Fazer lançamentos da movimentação de entradas e saídas, controlar os stocks. Distribuir produtos e materiais a serem expedidos. Organizar o almoxarifado para facilitar a movimentação dos itens armazenados e a armazenar.		

**Perfil Psicoprofissional:**

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	9ºano (obrigatório) 12º ano (preferencial)

	Formação específica para a função	Profissionalizante Gestão de stocks / economato (armazéns)
Experiencia profissional	Experiencia Profissional	Conhecimentos de armazenamento, guarda e conservação de mercadoria (produtos e materiais).
	Conhecimentos Linguísticos	Português (obrigatório) Inglês e Espanhol (básico)
	Conhecimentos Informáticos	Aplicativos Windows
	Outros Conhecimentos	Condições de segurança, acessos fáceis, precisão no processo de movimentação de mercadorias,
Competências	Específicas	Resistência física, determinação, rapidez, eficiência, responsabilidade, simpatia, dinamismo, organização, pontualidade, cuidar da imagem da empresa.
	Pessoais	Empatia, dinamismo, flexibilidade, relacionamento interpessoal, organização, comunicação, escuta activa, responsabilidade, análise de Informação e Sentido crítico.
	Transversais	Relacionamento interpessoal; disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, motivação, e organização, comprometimento com a empresa.

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Organizar o funcionamento do economato;</li> <li>2. Recepcionar a mercadoria;</li> <li>3. Verificar a conformidade entre as mercadorias recebidas;</li> <li>4. Manter actualizados os registos;</li> <li>5. Fazer entrega dos produtos solicitados pelos diferentes departamentos;</li> </ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Executar limpeza da área de economato;</li> <li>7. Orientar cargas;</li> <li>8. Verificar os stocks;</li> <li>9. Proceder à avaliação periódica;</li> </ol>

<b>Ocasionais</b>	<p>10. Realizar o inventário; 11. Informar a manutenção sob avarias;</p>
<b>Substituição</b>	<p>12. Realizar outras actividades ou tarefas</p>

### Descrição das Tarefas:


	<p>1. Organizar o funcionamento do economato; 1.1. Organizar o funcionamento do economato, de modo adequado, nomeadamente, no que respeito à conservação e movimentação de mercadorias, equipamentos e materiais; 1.2. Arrumar os materiais de modo a facilitar a sua conservação e acesso, organizando para facilitar a movimentação dos itens armazenados e a armazenar; 1.3. Executar o funcionamento de forma a dar satisfação às notas de encomenda ou pedidos recebidos pelos serviços administrativos.</p>
--	---

- 1.4. Assegura a limpeza das instalações;
2. Recepcionar a mercadoria;
  - 2.1. Recepcionar o material adquirido e/ou encomendado, garantindo a conformidade do mesmo com as guias e/ou facturas;
3. Verificar a conformidade entre as mercadorias recebidas;
  - 3.1. Verificar a concordância das mercadorias recebidas e a respectiva nota de encomenda;
  - 3.2. Conferir e receber os produtos solicitados;
    - 2.3.1.No caso de encomendas feito a peso, verificar pesagem da mesma;
  - 3.3. Fazer o lançamento das encomendas recebidas, no sistema;
4. Manter actualizados os registos;
  - 4.1. Manter actualizados os registos de existências e entrada dos materiais e mercadorias recebidas;
  - 4.2. Fazer lançamentos da movimentação de entradas, saídas e controlo do stock;
  - 4.3. Assegurar o cumprimento dos procedimentos do sistema sob sua responsabilidade;
5. Fazer entrega dos produtos solicitados pelos diferentes departamentos;
  - 5.1. Conferir e entregar os produtos solicitados pelos diferentes departamentos, registando em documento apropriado a respectiva saída;
  - 5.2. Dar abaixo no sistema de registo de saída de materiais e produtos alimentícios;

### Descrição das Tarefas:

Regulares

	<ul style="list-style-type: none"> <li>6. Executar limpeza da área de economato; <ul style="list-style-type: none"> <li>6.1. Executar limpeza da área de economato, colaborando na manutenção, limpeza, arrumação e desimpedimento das zonas de trabalho;</li> <li>6.2. Zelar pelas condições de armazenagem e segurança das existências.</li> </ul> </li> <li>7. Orientar cargas; <ul style="list-style-type: none"> <li>7.1. Orientar cargas, quando necessário, colaborando com os entregadores nas descargas de encomendas;</li> <li>7.2. Verificando a pesagem da mesma, quando necessário e encaminhado para o local de armazenamento;</li> </ul> </li> <li>8. Verificar os stocks; <ul style="list-style-type: none"> <li>8.1. Verificar os stocks níveis das existências e solicitar, quando necessário, as respectivas encomendas tendo em vista a reposição de “stocks”;</li> <li>8.2. Assegura a manutenção dos níveis de “stocks”, segundo instruções recebidas;</li> </ul> </li> <li>9. Proceder à avaliação periódica; <ul style="list-style-type: none"> <li>9.1. Proceder à avaliação periódica das condições dos produtos existentes em armazém, com vista a detectar ou a prevenir situações de deterioração;</li> </ul> </li> </ul>
<b>Ocasionais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>10. Realizar o inventário; <ul style="list-style-type: none"> <li>10.1. Realizar o inventario controlando os níveis de existências e as reposições de stocks, em observância com o ponto de encomenda, stock mínimo, stock máximo e quantidades a encomendar;</li> <li>10.2. Informar ao sector de compras sobre as faltas;</li> </ul> </li> <li>11. Informar a manutenção sob avarias; <ul style="list-style-type: none"> <li>11.1. Solicitar a manutenção, quando houver alguma avaria, ou seja no sistema eléctrico, refrigeração dentre outros;</li> </ul> </li> </ul>
<b>Substituição</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>12. Realizar outras actividades ou tarefas; <ul style="list-style-type: none"> <li>12.1. Realizar outras actividades ou tarefas, não especificadas atrás, sempre que sejam consideradas necessárias à prossecução dos objectivos da empresa e do Grupo;</li> </ul> </li> </ul>

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 32/41</b>
---	--------------------------------------	--

<b>LOCAÇÃO: EVENTOS/LAZER</b>	<b>Carga horária: 40 horas semanais</b>	<b>Jornada: 8 horas diárias</b>
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: ANIMAÇÃO TURÍSTICA</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO: Responsável de Animação</b>		
<p style="text-align: center;"><b>MISSÃO DA FUNÇÃO</b></p> <p>Planejar, organizar e dinamizar actividades de animação, tendo em conta o planeamento estratégico da actividade, definir actividades coerentes e motivações dos clientes. Prestar informação, orientando sobre as actividades a realizar, procurar promover a atractividade das actividades e a satisfação dos clientes.</p>		


### Perfil Psicoprofissional:

<b>Formação escolar e profissional</b>	Habilitações escolares	Curso profissional - técnico de animação turística
	Formação específica para a função	Curso Animação, recreação, atractividade.
<b>Experiencia profissional</b>	Experiencia Profissional	Animação sociocultural, domínio das técnicas de animação turística, actividades de animação desportiva, dinâmica de integração,
	Conhecimentos Linguísticos	Português, inglês e espanhol (obrigatório).
	Conhecimentos Informáticos	Utilizador MS Office
	Outros Conhecimentos	Conhecimentos de turismo cultural, (cultura das regiões) primeiros socorros e fortes noções de segurança,
<b>Competências</b>	Específicas	Criativo, dinâmico, espírito de líder, ter capacidade de improviso, excelente comunicador, resistência física e psicológica, simpatia, pontualidade, cuidar da imagem da empresa.
	Pessoais	Criativo, simpático, pacientes, energéticos, discretos, responsável, imaginativo, organizado e saber escutar, auto controlo trabalhar em equipa.
	Transversais	Relacionamento interpessoal, disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, motivação, organização, comprometimento com a empresa.

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Programar a actividade do dia;</li><li>2. Organizar o ambiente;</li><li>3. Recepcionar os participantes;</li><li>4. Garantir o cumprimento das regras;</li></ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>5. Gerir situações imprevistas;</li><li>6. Supervisionar os clientes (hospedes);</li></ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>7. Zelar os materiais;</li><li>8. Comunicar anomalias verificadas;</li><li>9. Fazer inventários;</li></ol>
<b>Substituição</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>10. Substituir o colega de equipa, na ausência (falta) deste;</li></ol>

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 33/41</b>
---	--------------------------------------	--

<b>LOCAÇÃO: MANUTENÇÃO</b>	<b>Carga horária:</b> 40 horas semanais	<b>Jornada:</b> 8 horas diárias
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: PINTOR 1ª</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO:</b> Chefe de Manutenção		
<b><u>MISSÃO DA FUNÇÃO</u></b> Pinta as superfícies externas e internas dos edifícios e outras obras, raspando-as, emassando-as e cobrindo-as com uma ou várias camadas de tinta; reveste tetos, paredes e outras partes da edificação com papel e materiais plásticos para tanto; entre outras actividades. Prepara as superfícies a revestir, lixa as superfícies a serem trabalhadas, combinam materiais, aplica massa corrida e texturas.		

### Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	Grau de leitura (obrigatório) 9º ano (preferencial)
	Formação específica para a função	Técnicas de pintura de interiores e exteriores (Profissionalizante)
Experiencia profissional	Experiencia Profissional	Conhecimento das diversas técnicas de pintura, medições e custos empregadas para a pintura de paredes.
	Conhecimentos Linguísticos	Português (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	Não relevante
	Outros Conhecimentos	Aplicar diferentes materiais como massa corrida, tintas, vernizes e outros; Utilização de equipamentos de protecção individual (EPI);
Competências	Específicas	Resistência física, determinação, rapidez, eficiência, responsabilidade, simpatia, dinamismo, organização, pontualidade, cuidar da imagem da empresa.

Pessoais	Relacionamento interpessoal; responsabilidade; escuta ativa; não ser daltónico; capacidade de adaptação; envolvimento; atenção; iniciativa; trabalho em equipa; bom condicionamento físico e dinâmico.
Transversais	Relacionamento interpessoal; disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, motivação, e organização, comprometimento com a empresa

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Preparar e organizar o trabalho de acordo com as orientações recebidas</li> <li>2. Desmontar componentes de elementos construtivos no âmbito da sua actividade</li> <li>3. Organizar e preparar os materiais a aplicar:</li> <li>4. Revestir superfícies com tintas e/ou vernizes:</li> <li>5. Montar componentes de elementos construtivos no âmbito da sua actividade</li> <li>6. Proceder à limpeza e conservação dos instrumentos e ferramentas de trabalho;</li> </ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Retocar a pintura e o envernizamento realizado, efectuado as correcções necessárias.</li> <li>8. Verificar os stocks;</li> </ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>9. Realizar o inventário;</li> </ol>
<b>Substituição</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Realizar outras actividades ou tarefas</li> </ol>

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:

Permanentes


1. Preparar e organizar o trabalho de acordo com as orientações recebidas;
  - 1.1. Preparar e organizar o trabalho de acordo com as orientações recebidas, com as especificações técnicas e com as características das tarefas a executar;
  - 1.2. Organizar e preparar os materiais a aplicar, a fim de identificar formas, materiais, medidas e outras indicações relativas ao trabalho a realizar;
  - 1.3. Executar medições da superfície a revestir a fim de determinar a quantidade de material necessário à execução da obra, bem como os respectivos custos;
  - 1.4. Seleccionar os materiais, as ferramentas e os meios auxiliares a utilizar em função dos trabalhos a realizar;
  - 1.5. Proceder à protecção da zona envolvente do local onde o trabalho se vai realizar, utilizando fitas adesivas, filmes e outros materiais de protecção adequados;
  - 1.6. Efectuar a organização do posto de trabalho de acordo com as actividades a desenvolver, com as condições do local e com os materiais e equipamentos a utilizar;
2. Desmontar componentes de elementos construtivos no âmbito da sua actividade;
  - 2.1. Marcar componentes de elementos construtivos de acordo com o critério de diferenciação;
  - 2.2. Desmontar ferragens, utilizando as técnicas e as ferramentas apropriadas;
  - 2.3. Desmontar aparelhagens eléctricas e dispositivos de iluminação, utilizando as técnicas e as ferramentas apropriadas;
3. Preparar os materiais a aplicar:
  - 3.1. Preparar as tintas, vernizes e massas com a qualidade e na quantidade adequadas à natureza do trabalho a executar e à dimensão e características da superfície a revestir;
    - 3.1.1. Observar as recomendações dos fabricantes dos produtos utilizados;
    - 3.1.2. Preparar o material de pintura, observando as quantidades requeridas, para obter a cor e a qualidade especificadas;
  - 3.2. Compor e afinar, sempre que necessário, as cores, o grau de fluidez das tintas,

	<p>dos vernizes e das massas de regularização de superfícies, de acordo com a fase da tarefa e o acabamento pretendido da superfície a revestir;</p> <p>3.3. Preparar e reparar as superfícies a revestir em função do tipo de trabalho a executar, da natureza da base e do tipo de revestimento a aplicar;</p> <p>3.4. Reparar as superfícies a revestir, aplicando massas de regularização, se necessário;</p> <p>3.5. Preparar as superfícies a revestir, efectuando, nomeadamente, a aplicação de primários e isolantes.</p> <p>4. Revestir superfícies com tintas e/ou vernizes:</p> <p>4.1. Pintar as superfícies a revestir, utilizando as técnicas e as ferramentas adequadas, nomeadamente, pistola, rolo, trincha e/ou pincel;</p> <p>1.1. Envernizar superfícies de acordo com a natureza da base e com o acabamento pretendido, utilizando as técnicas e as ferramentas apropriadas</p>
--	--

## Descrição de tarefas:

<b>Permanentes</b>	<p>5. Montar componentes de elementos construtivos no âmbito da sua actividade</p> <p>5.1. Montar ferragens, utilizando as técnicas e as ferramentas apropriadas;</p> <p>5.2. Montar aparelhagens eléctricas e dispositivos de iluminação, utilizando as técnicas e as ferramentas apropriadas;</p> <p>6. Proceder à limpeza e conservação dos instrumentos e ferramentas de trabalho;</p> <p>6.1. Proceder à limpeza e conservação dos instrumentos e ferramentas de trabalho, utilizando os produtos adequados;</p> <p>6.2. Retirar a sujidade mais pesada do local onde foi efectuado o trabalho;</p> <p>6.3. Manter organizados, limpos e conservados os materiais, máquinas, equipamentos e local de trabalho, que estão sob responsabilidade;</p>
<b>Regulares</b>	<p>7. Retocar a pintura e o envernizamento realizado, efectuado as correcções necessárias;</p> <p>7.1. Retocar a pintura e o envernizamento realizado, observando o acabamento para que fique efectuada as correcções necessárias;</p> <p>8. Verificar os stocks;</p> <p>8.1. Verificar <i>stock</i>, do material de trabalho, ou seja, utensílios e materiais;</p> <p>8.1.1. Fazer o Levantamento dos materiais a serem utilizados nos diversos serviços;</p> <p>8.1.2. Providenciar com o superior os materiais Como: Raspadeiras, Lixas, Espátulas de betumar , Massas para regularização de superfícies, tintas das cores usadas regularmente;</p>

<b>Ocasionais</b>	<p>9. Realizar o inventário;</p> <p>9.1. Colaborar com o inventario, de acordo com a solicitação da chefia;</p> <p>9.2. Fazendo contagem do material e utensílios usados na atividade de pinturas e retoques;</p>
<b>Substituição</b>	<p>10. Realizar outras actividades ou tarefas;</p> <p>10.1. Realizar outras tarefas correlatas a pedido do superior;</p>

 <p>POWERED BY FEELINGS</p>	<p><b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b></p>	<p><b>Versão: 1</b> <b>Página: 34/41</b></p>
--	---	--

<b>LOCAÇÃO: MANUTENÇÃO</b>	<b>Carga horária: 40 horas</b> semanais	<b>Jornada: 8 horas diárias</b>
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: EMPREGADO POLIVALENTE</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO:</b> Chefe de manutenção, construção e serviços técnicos		
<b>MISSÃO DA FUNÇÃO</b>		
Manter a conservação de áreas internas e externas, tais como serviços de reparos eléctricos, hidráulico, de sistema de ar condicionado, máquinas e equipamentos electrónicos, restauração de alvenaria, pintura e outros. Zelar pela conservação dos equipamentos, ferramentas e máquinas utilizadas,		

### Perfil Psicoprofissional:

<b>Formação escolar e profissional</b>	Habilitações escolares	Grau de leitura (obrigatório) 9º ano (preferencial)
	Formação específica para a função	Manutenção, eléctrica, hidráulica e pintura, (Profissionalizante)
<b>Experiencia profissional</b>	Experiencia Profissional	Nas áreas de Manutenção, eléctrica, hidráulica e pintura.

	Conhecimentos Linguísticos	Português (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	Não relevante
	Outros Conhecimentos	Utilização de equipamentos de protecção individual (EPI); técnicas de segurança no trabalho.
Competências	Específicas	Resistência física, determinação, rapidez, eficiência, responsabilidade, simpatia, dinamismo, organização, pontualidade, cuidar da imagem da empresa.
	Pessoais	Relacionamento interpessoal; responsabilidade; capacidade de adaptação; envolvimento; atenção; iniciativa; trabalho em equipa; bom condicionamento físico e dinâmico.
	Transversais	Relacionamento interpessoal; disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, motivação, e organização, comprometimento com a empresa

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar solicitações de serviços para serem executados no dia;</li> <li>2. Organizar e preparar os materiais de acordo com o serviço solicitado;</li> <li>3. Manter a conservação de áreas internas e externas;</li> <li>4. Zelar pela conservação dos equipamentos, ferramentas e máquinas;</li> </ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Verificar os stocks;</li> <li>6. Informar avarias ao superior;</li> </ol>

<b>Ocasionais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>7. Colaborar com outro colaborador da equipa;</li> <li>8. Realizar o inventário;</li> </ul>
<b>Substituição</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>9. Substituir o colaborador da equipa, quando solicitado pelo superior;</li> </ul>

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:


	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Verificar solicitações de serviços para serem executados no dia; <ul style="list-style-type: none"> <li>1.1. Verificar solicitações de serviços a serem executados no dia, com o superior;</li> <li>1.2. Selecionar por ordem de prioridades;</li> </ul> </li> <li>2. Organizar e preparar os materiais de acordo com o serviço solicitado; <ul style="list-style-type: none"> <li>2.1. A cada caso providenciar os materiais necessário para execução do serviço;</li> <li>2.2. Proceder à instalação, reparo ou substituição de tomadas, fios, lâmpadas, painéis e interruptores, utilizando chaves, alicates e outras ferramentas, para atender às necessidades de consumo de energia</li> <li>2.3. Estudar o trabalho de eletricidade a ser realizado, consultando</li> </ul> </li> </ul>
--	---

- plantas, especificações e outros, para definir o roteiro das tarefas e a escolha do material necessário;
- 2.3.1. Utilizar instrumentos de medição, desenhos e esquemas técnicos, para efectuar reparos e instalações;
  - 2.3.2. Instalar e ou recuperar linhas de transmissão e componentes, calculando a distribuição de força, resistência;
  - 2.4. Executar manutenção das instalações, substituindo ou reparando partes componentes, como tubos, válvulas, conexões, aparelhos, revestimentos isolantes e outros, para mantê-las em boas condições de funcionamento;
    - 2.4.1. Estudar o trabalho a ser executado, analisando desenhos e esquemas, especificações e outras informações, para programar o roteiro de operações;
    - 2.4.2. Marcar os pontos de colocação de tubulação, uniões e furos nas paredes, lajes e pisos, utilizando instrumentos de marcação, para orientar a instalação do sistema projetado;
    - 2.4.3. Realizar reparos nas instalações hidráulicas, consertando defeitos, trocando peças avariadas e renovando peças antigas, vedar as juntas, empregando material apropriado, para eliminar as possibilidades de vazamento, bem como posicionar e fixar os tubos, baseando-se no projecto elaborado e utilizando parafusos, porcas, conexões, solda ou argamassa, para montar a linha de condução do fluído e outras ligações;
    - 2.4.4. Testar os trabalhos realizados, instalações, consertos, troca de peças e outros;
      - 2.4.4.1. Utilizar ar comprimido ou água sobre pressão e observando manómetro para assegurar-se da vedação de todo sistema;
  3. Manter a conservação de áreas internas e externas;
    - 3.1. Manter a conservação de áreas internas e externas, tais como serviços de reparos eléctricos, hidráulico, de sistema de ar condicionado, máquinas e equipamentos electrónicos, restauração de alvenaria, pintura e outros, para assegurar o funcionamento com segurança;
  4. Zelar pela conservação dos equipamentos, ferramentas e máquinas;
    - 4.1. Zelar pela conservação dos equipamentos, ferramentas e máquinas utilizadas, observando as normas de segurança e conservação, para obter melhor aproveitamento;
    - 4.2. Limpar e lubrificar motores, transformadores de alta-tensão, disjuntores e outros elementos, utilizando aparelhos de ar comprimido, elementos químicos, óleos e outros materiais, para conservar e melhorar os equipamentos;

Descrição de tarefas:

Regulares

	<ul style="list-style-type: none"> <li>5. Verificar os stocks; <ul style="list-style-type: none"> <li>5.1. Verificar <i>stock</i>, do material de trabalho, ou seja, utensílios e materiais; <ul style="list-style-type: none"> <li>5.1.1. Fazer o Levantamento dos materiais a serem utilizados nos diversos serviços; <ul style="list-style-type: none"> <li>5.1.1.1. Providenciar com o superior os materiais;</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> <li>6. Informar avarias ao superior; <ul style="list-style-type: none"> <li>6.1. Informar avarias que não foram detectadas pelo superior, e solicitar ao mesmo autorização para serem solucionadas;</li> </ul> </li> </ul>
Ocasionais	<p>Colaborar com outro colaborador da equipa;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>6.2. Colaborar com outro colaborador da equipa, se este solicitar ajuda para determinado trabalho onde este seja necessário para execução de determinada tarefa;</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>7. Realizar o inventário; <ul style="list-style-type: none"> <li>7.1. Colaborar com o inventario, de acordo com a solicitação da chefia; <ul style="list-style-type: none"> <li>7.1.1. Catalogar todo material que é necessário para execução de reparos e outros procedimentos relacionados a manutenção eléctrica, hidráulica e pintura; <ul style="list-style-type: none"> <li>Comunicar ao superior faltas, para reposição;</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>
Substituição	<ul style="list-style-type: none"> <li>8. Substituir o colaborador da equipa, quando solicitado pelo superior; <ul style="list-style-type: none"> <li>8.1. Substituir o colaborador da equipe, quando este estiver impossibilitado de executar determinada tarefa, a qual estiver apto tais como: <ul style="list-style-type: none"> <li>8.1.1. Serviços de reparos eléctricos, hidráulico, de sistema de ar condicionado, máquinas e equipamentos electrónicos, restauração de alvenaria, pintura e outros;</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>

 <p>POWERED BY FEELINGS</p>	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 35/41</b>
--	--------------------------------------	--

<b>LOCAÇÃO: TESOURARIA</b>	<b>Carga horária:</b> 40 horas semanais	<b>Jornada:</b> 8 horas diárias
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: TESOUREIRO/CAIXA</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO:</b> Director Financeiro		
<b>MISSÃO DA FUNÇÃO</b> Efectuar os pagamentos dos compromissos da empresa, através de cheques, depósitos bancários ou dinheiro, dentro das normas estabelecidas. Planejar, organizar, dirigir e controlar os serviços da tesouraria, como controles de fluxo de caixa, acompanhando o registo de entrada e saída de numerários. Conferir todos os documentos pagos e encaminhar para contabilização.		

### Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	Profissional em contabilidade (obrigatório) Licenciado em Contabilidade/Administração de Empresas (preferencial)
	Formação específica para a função	Curso de contabilidade
Experiencia profissional	Experiencia Profissional	Em planejar, organizar, dirigir e controlar os serviços da tesouraria, como controles de fluxo de caixa.
	Conhecimentos Linguísticos	Português, inglês (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	Utilizador MS Office, Access e Outlook
	Outros Conhecimentos	Conhecimentos de gestão estratégica, relações empresariais, recursos humanos e macroeconomia.
Competências	Específicas	Responsabilidade, eficiência, dinamismo, organização, simpatia, pontualidade, cuidar da imagem da empresa capacidade de exactidão e precisão;
	Pessoais	Iniciativa, organização, dinamismo, responsabilidade, comunicação, capacidade de exactidão e precisão, relacionamento interpessoal, atender as necessidades e demandas da empresa;
	Transversais	Relacionamento interpessoal; disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, motivação, comprometimento com a empresa.

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Prepara fundos para serem efectuados os depósitos no banco;</li><li>2. Controlar saldos de aplicações financeiras;</li><li>3. Efectuar e lançar os pagamentos diários;</li><li>4. Preparar relatório diário;</li><li>5. Auxiliar na conferência e lançamento de notas;</li><li>6. Realizar fechamento de caixa no final de expediente;</li></ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>7. Fazer conciliação bancária;</li><li>8. Conferir os caixas de eventos;</li><li>9. Executa tarefas de arquivo;</li></ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>10. Executar outras tarefas correlatas;</li></ol>
<b>Substituição</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>11. Substituir a colega de equipa;</li></ol>

## Descrição de tarefas:


Permanentes

1. Preparar fundos para serem efectuados os depósitos no banco;
  - 1.1. Preparar fundos, conferindo o Fechamento do caixa, através do relatório verificando se os valores recebidos (Dinheiro, Cheques e Cartões) estão correctos e se o total recebido confere com o relatório;
  - 1.2. Preparar transferências de numerário entre as contas correntes da empresa a serem autorizadas pelo director financeiro;
  - 1.3. Efectuar depósito, em instituições bancárias, de valores monetários excedentes em Tesouraria;
  - 1.4. Efectuar os depósitos bancários em dinheiro e cheques dos mesmos e sua posterior liberação;
2. Controlar saldos de aplicações financeiras;
  - 2.1. Realizar controlos diários dos movimentos bancários, conferindo pagamentos, recebimentos e saldos;
  - 2.2. Conferir extractos bancários e fazer anotações de saldos;
3. Efectuar e lançar os pagamentos diários;
  - 3.1. Executar rotinas de contas a pagar e a receber;
  - 3.2. Fazer pagamentos directamente ao credor (fornecedores) ou através de agências bancárias;
  - 3.3. Manter devidamente lançados, através de meios informáticos, os movimentos de entrada de fundos na Tesouraria;
4. Preparar relatório diário;
  - 4.1. Gerar relatórios diários sobre a guarda de dinheiro, cheques e seus recebimentos e desembolsos, juros e encargos financeiros pagos ou recebidos, os quais servirão de base para montagem do fluxo financeiro;
5. Auxiliar na conferência e lançamento de notas;
  - 5.1. Auxiliar na conferência e lançamento de notas fiscais de fornecedores no sistema de contas a pagar;
  - 5.2. Conferir todos os documentos pagos e encaminhar para contabilização;
  - 5.3. Enviar à contabilidade todos os movimentos dos caixas com os seus respectivos documentos, os quais servirão de base para conferência da contabilização financeira;
6. Realizar fechamento de caixa no final de expediente;
  - 6.1. Executar o fechamento de caixa conferindo e relacionando o seguinte:
    - 6.1.1. Transferência de dinheiro para caixas operacionais, depósito em banco dinheiro/cheques, liberação de cheques e depósitos, conciliação de extracto bancário, adiantamento/vale (pagamento em dinheiro), autorização de pagamento, recebimentos;
  - 6.2. Fazer relatório para Director financeiro e contabilização;



Descrição de tarefas:

<b>Regulares</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>7. Fazer conciliação bancária;<ul style="list-style-type: none"><li>7.1. Fazer conciliação bancária, separando e organizando os extractos bancários, conferindo os lançamentos a débito e a crédito no período, os pagamentos e recebimentos realizados com os respectivos comprovantes, para envio ao sector contábil;</li></ul></li> <li>8. Conferir os caixas de eventos;<ul style="list-style-type: none"><li>8.1. Manter controlo de cada evento, através de conferências do valor a ser pago ou recebido, dando ciência de que a conferência foi realizada;</li><li>8.2. Prepara e apresentar relatório, devidamente documento dos eventos ocorridos, enviando a director financeiro;</li></ul></li> <li>9. Executa tarefas de arquivo;<ul style="list-style-type: none"><li>9.1. Executa tarefas de arquivo, separação de documentos, controle de notas fiscais, organização de extractos bancários e outros documentos;</li></ul></li></ul>
<b>Ocasionais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>10. Executar outras tarefas correlatas;<ul style="list-style-type: none"><li>10.1. Executa outras actividades correlatas que lhe forem designadas pelo superior imediato;</li><li>10.2. Executa outras tarefas e atribuições inerentes ao cargo, por delegação ou solicitação da autoridade hierarquicamente superior;</li></ul></li></ul>
<b>Substituição</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>11. Substituir a colega de equipa;<ul style="list-style-type: none"><li>11.1. Substituir a colega de equipa, quando este, estiver impossibilitado (falta ou ausência justificada), a pedido do superior;</li></ul></li></ul>

 MGE HOTELS POWERED BY FEELINGS	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 36/41</b>
---	--------------------------------------	--

<b>LOCAÇÃO: FINANCEIRO/CONTABILIDADE</b>	<b>Carga horária: 40 horas semanais</b>	<b>Jornada: 8 horas diárias</b>
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: OPERADOR DE REGISTO DE DADOS</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO: Director Financeiro</b>		
<b>MISSÃO DA FUNÇÃO</b>		
Operar e registar dados, introduzir e corrigir dados introduzidos, importar e exportar dados entre sistemas, verificar a exactidão dos registos.		

### Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	12º ano ( obrigatório) Licenciado em informática (preferencial))
	Formação específica para a função	Curso técnico de informática
Experiencia profissional	Experiencia Profissional	Bancos de dados do sistemas operacional e contabilístico
	Conhecimentos Linguísticos	Português e inglês (obrigatório).
	Conhecimentos Informáticos	Sistema de <i>POS'sWintouch</i> , quer a nível de <i>back-office</i> ,
	Outros Conhecimentos	Conhecimentos de contabilidade , gestão estratégica, relações empresariais, macroeconomia,

<b>Competências</b>	Específicas	Responsabilidade, eficiência, dinamismo, organização, simpatia, pontualidade, cuidar da imagem da empresa capacidade de exactidão e precisão;
	Pessoais	Iniciativa, organização, dinamismo, responsabilidade, comunicação, capacidade de exactidão e precisão, relacionamento interpessoal, atender as necessidades e demandas da empresa.
	Transversais	Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, autonomia, motivação, capacidade de planeamento e organização, comprometimento com a empresa.

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:


<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Corrigir dados;</li> <li>2. Receber e registar facturas;</li> <li>3. Verificar dados;</li> </ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Transcrever informações</li> <li>5. Importar e exportar dados</li> <li>6. Introduzir dados numéricos</li> </ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Executar as operações</li> <li>8. Seleccionar e providenciar programas</li> <li>9. Informar avarias;</li> </ol>
<b>Substituição</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>10. Executar tarefas similares;</li> </ol>

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Corrigir dados;<ol style="list-style-type: none"><li>1.1. Introduzir dados em documentos de base e registá-los em dispositivos de memorização e tratamento;</li></ol></li><li>2. Receber e registar facturas;<ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Receber e registar facturas do dia, formulários e outros documentos para recolha de dados;</li><li>2.2. Verifica a exactidão dos registos efectuados com os dados originais</li></ol></li><li>3. Verificar dados;<ol style="list-style-type: none"><li>3.1. Verificar se os dados estão coerentes e completos e efectuar as necessárias correcções;</li></ol></li></ol>
--------------------	--

<b>Regulares</b>	<p>4. Transcrever informações; 4.1. Transcrever para suporte adequado, a informação contida em vários documentos;</p> <p>5. Importar e exportar dados; 5.1. Importar e exportar dados entre sistemas e programas informáticos diferentes; 5.1.1. Para o controlo com eficiência dos mesmos;</p> <p>6. Introduzir dados numéricos; 6.1. Introduzir dados numéricos, códigos e texto em sistemas de computadores para arquivo e processamento;</p>
<b>Ocasionais</b>	<p>7. Executar as operações; 7.1 Executar as operações necessárias ao funcionamento e rentabilização do equipamento e unidades acopladas;</p> <p>8. Seleccionar e providenciar programas; 8.1. Seleccionar e providenciar a execução dos programas necessários aos trabalhos em curso, em conjunto com o Analista Informático;</p> <p>9. Informar avarias; 9.1. Informar ao Analista Informático sobre as avarias detectadas no sentido da sua reparação;</p>
<b>Substituição</b>	<p>10. Executar tarefas similares; 10.1. Executar outras tarefas similares, conforme a necessidade do serviço e orientação superior;</p>

 MGE HOTELS POWERED BY FEELINGS	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 37/41</b>
---	--------------------------------------	--

<b>LOCAÇÃO: ADMINISTRATIVO</b>	<b>Carga horária:</b> 40 horas semanais	<b>Jornada:</b> 8 horas diárias
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: ASSESSOR ADMINISTRATIVO</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO:</b> Administrador Geral		
<b><u>MISSÃO DA FUNÇÃO</u></b>		
Auxiliar o Administrador Geral na formalização de resposta a pedidos de indemnização, Implementação dos modelos e normas de acordo com a legislação actual. Responsável por o HACCP/SHST do grupo; acompanhar e apoiar a visitas de operadores e a peritos de seguradoras; organizar, coordenar e executar todas as actividades inerentes à assessoria da administração, bem como executar tarefas em vários departamentos.		

## Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	Licenciatura em Administração Hoteleira (obrigatório) Graduação Gestão administrativa (preferencial)
	Formação específica para a função	Assessoria Administrativa
Experiencia profissional	Experiencia Profissional	Em gestão estratégica, relações empresariais, habilidades, economia, marketing, administração, comércio exterior, contabilidade, tributação e relações humanas no trabalho.
	Conhecimentos Linguísticos	Português, inglês, espanhol (obrigatório).
	Conhecimentos Informáticos	Utilizador MS Office, Access e Outlook
	Outros Conhecimentos	Recursos humanos e macroeconomia, tributária, financeira, supervisão e treinamento de auxiliares.
Competências	Específicas	Responsabilidade, eficiência, dinamismo, organização disponibilidade de horário, simpatia, pontualidade, liderar equipa, cuidar da imagem da empresa.
	Pessoais	Empatia, dinamismo, flexibilidade, trabalhar em equipa, capacidade de negociação, capacidade de planeamento e organização, diplomacia, poder de persuasão, iniciativa, liderança.
	Transversais	Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, autonomia, motivação, capacidade de planeamento e organização, comprometimento com a empresa.

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:

Permanentes	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisionar as áreas de HACCP/SHST do grupo;</li> <li>2. Responsável por serviços de apoio às piscinas e alguns desportos;</li> <li>3. Garantir a segurança dos clientes e colaboradores;</li> <li>4. Controlo de caixa (responde á Directora Financeira);</li> </ol>
Regulares	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>5. Colaborar com as empresas Lusocristal e a Hundora;</li> <li>6. Executar questionários internos;</li> <li>7. Arquivo de documentação;</li> </ul>
<b>Ocasionais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>8. Fazer os mapas de trabalho de acordo com as necessidades e supervisionar as equipas;</li> <li>9. Supervisão de registos de acidentes e/ou doenças espontâneas de clientes;</li> <li>10. Responsável por o plano de formação;</li> <li>11. Solicitar pedidos de manutenção;</li> <li>12. Responder por possíveis reclamações;</li> </ul>
<b>Substituição</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>13. Executar outros serviços quando solicitado;</li> </ul>


### Descrição das Tarefas:



<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Supervisionar as áreas de HACCP/SHST do grupo;       <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Verificar todas as áreas onde as normas se apliquem, tanto a Segurança Alimentar como a Segurança, Higiene e Saúde no Trabalho;</li> <li>1.2. Fazer relatórios sobre as anomalias encontradas. (apresentar os relatórios ao director geral e/ou á direcção técnica);</li> <li>1.3. Apresentar sugestões e/ou acções correctivas de acordo com a legislação;</li> <li>1.4. Implementar modelos e normas de acordo com a legislação actual;</li> <li>1.5. Sensibilizar os colaboradores para o cumprimento das normas;</li> </ol> </li> <li>2. Responsável por serviços de apoio às piscinas e alguns desportos;       <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Recrutar o pessoal necessário, quando período sazonal ou não;</li> <li>2.2. Treinar os colaboradores de acordo com as normas da empresa;</li> <li>2.3. Supervisionar as equipas para não haver falhas nos serviços prestados;</li> <li>2.4. Estimular as vendas visando aumento nas receitas;</li> <li>2.5. Fazer requisição para a aquisição de novos equipamentos quando estes forem danificados por excesso de uso;</li> <li>2.6. Cobrar dos colaboradores o zelo dos equipamentos utilizados,</li> </ol> </li> <li>3. Garantir a segurança dos clientes e colaboradores;       <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. Apoio às necessidades dos clientes, proprietários e colaboradores;</li> <li>3.2. Sensibilizar os clientes e colaboradores para o cumprimento das normas, garantindo assim a segurança dos mesmos;</li> </ol> </li> <li>4. Controlo de caixa (responde á Directora Financeira);       <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1. Fazer o controlo de caixa, nos pontos de venda;</li> <li>4.2. Assistir ao controlo de caixa pré-programado;</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Colaborar com as empresas Lusocristal e a Hundora;       <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1. Colaborar com a Lusocristal no que se refere a higienização da empresa;</li> <li>5.2. Colaborar com a Hundora, no sentido de medicina do trabalho, atento a exames periódicos dos colaboradores;</li> </ol> </li> <li>6. Executar questionários internos;       <ol style="list-style-type: none"> <li>6.1. Executar questionários internos no âmbito de SHST ( <i>Segurança, higiene e Saúde no Trabalho</i> ) de acordo com as exigências legais para a ACT. (autoridade para as condições do trabalho);</li> </ol> </li> <li>7. Arquivar de documentação;       <ol style="list-style-type: none"> <li>7.1. Fazer controlo dos documentos utilizados, executando o arquivamento dos mesmos;</li> </ol> </li> </ol>
<b>Regulares</b>	

## Descrição das Tarefas:

<b>Ocasionais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>8. Fazer os mapas de trabalho de acordo com as necessidades e supervisionar as equipas;             <ul style="list-style-type: none"> <li>8.1. Fazer os mapas (folhas de serviços) da equipa responsável, nadador salvador, vigilante sala de jogos e piscina;</li> <li>8.2. Enviar para o sector de pessoal, a folha de serviço, folgas e férias;</li> <li>8.3. Supervisionar as equipas, verificando a assiduidade, para não haver falhas nos serviços;</li> </ul> </li>   <li>9. Supervisionar registos de acidentes e/ou doenças espontâneas de clientes;             <ul style="list-style-type: none"> <li>9.1. No caso de acidentes e ou doenças espontâneas dos clientes, manter vigilância e proceder com as normas;                 <ul style="list-style-type: none"> <li>9.1.1. Prestação de 1<sup>os</sup> socorros;</li> <li>9.1.2. Direcção serviços de emergência médica ou policial</li> <li>9.1.3. Coordenar equipas de emergência;</li> <li>9.1.4. Fazer relatórios de ocorrências;</li> <li>9.1.5. Auxiliar o Director Geral na formalização de resposta apelidos de indemnização por motivos de acidentes ou doenças espontâneas.</li> <li>9.1.6. Apoiar a peritos de seguradoras;</li> </ul> </li> </ul> </li>   <li>10. Responsável por o plano de formação;             <ul style="list-style-type: none"> <li>10.1. Estimular formações para os grupos, de colaboradores da empresa, visando os sectores que mais necessitam;</li> <li>10.2. Providenciar junto com as empresas formadoras, e comunicar aos chefes para liberação dos colaboradores, informando dia e horário do mesmo;</li> </ul> </li>   <li>11. Solicitar pedidos de manutenção;             <ul style="list-style-type: none"> <li>Atender a solicitação de pedidos de manutenção dos colaboradores, quando houver anomalias, encaminhar o pedido a manutenção;</li> </ul> </li>   <li>12. Responder por possíveis reclamações;             <ul style="list-style-type: none"> <li>12.1. Usar de diplomacia e apoiar às necessidades dos clientes e proprietários;</li> <li>12.2. Resolver com eficácia o problema do cliente, o rápido possível;</li> </ul> </li> </ul>
<b>Substituição</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>13. Executar outros serviços quando solicitado;             <ul style="list-style-type: none"> <li>13.1. Representar do grupo MGE em seminários ou eventos externos;</li> <li>13.2. Representar o Director Geral na sua ausência;</li> <li>13.3. Acompanhar e apoiar a visitas de operadores;</li> </ul> </li> </ul>

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 38/41</b>
---	--------------------------------------	--

<b>LOCAÇÃO: COMERCIAL/ADMINISTRATIVO</b>	<b>Carga horária:</b> 40 horas semanais	<b>Jornada:</b> 8 horas diárias
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: ASSISTENTE DE MARKETING</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO:</b> Director Comercial /Marketing		
<b>MISSÃO DA FUNÇÃO</b> Auxiliar no desenvolvimento e implementação de acções de Marketing, incluindo pesquisas de mercado, campanhas publicitárias e promocionais, visando projectar a imagem da empresa e elevar as vendas.		

### Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	Licenciatura em Propaganda/ Marketing (obrigatório)
	Formação específica para a função	Publicidade e propaganda
Experiencia profissional	Experiencia Profissional	Elaboração de planos estratégicos da área comercial, marketing, comunicação e venda;
	Conhecimentos Linguísticos	Português, inglês, espanhol (obrigatório).
	Conhecimentos Informáticos	Word, Excel, Access, Artsoft, Windows XPe outlook Corel, Ilustrador e PhotoShop
	Outros Conhecimentos	Área de <b>marketing</b> digital, estratégico e vendas.
Competências	Específicas	Desenvolver as actividades comerciais, na prospecção de clientes visando aumento da cobertura do mercado comunicação verbal e escrita, saber lidar com pessoas.
	Pessoais	Trabalhar em equipa, flexibilidade, disciplina, espírito empreendedor objectividade, observação, Organização, dinamismo, boa comunicação, responsabilidade e criativo.

Transversais	Relacionamento interpessoal; disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, motivação, e organização, comprometimento com a empresa
--------------	---

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Elaborar pesquisas de mercado;</li> <li>2. Auxiliar mala directa;</li> <li>3. Redigir peças de publicidade institucional;</li> <li>4. Manter contactos;</li> </ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Acompanhar o processo de produção;</li> <li>6. Gerir o plano de promoções;</li> <li>7. Atrair o público-alvo;</li> </ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>8. Organizar eventos junto ao director ao comercial/ Marketing;</li> <li>9. Preparar relatórios mensais;</li> <li>10. Comunicar avarias;</li> </ol>
<b>Substituição</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. Substituir colaborador da equipa;</li> </ol>


## Descrição das Tarefas:

Permanentes	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Elaborar pesquisas de mercado;<ol style="list-style-type: none"><li>1.1. Elaborar pesquisas de mercado, envolvendo a preparação dos questionários, orientação aos pesquisadores;</li><li>1.2. Acompanhar o trabalho de campo, tabulação e análise dos resultados;</li><li>1.3. Consolidar e analisar todos os materiais de avaliação de mercado disponíveis, visando entregar campanhas personalizadas aos principais parceiros.</li></ol></li><li>2. Auxiliar mala directa;<ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Auxiliar na preparação de campanhas de mala directa, preparando o <i>Mailing List</i>, elaborando a redacção do material a ser divulgado;</li><li>2.2. Monitorar processos de relacionamento com o cliente;</li></ol></li><li>3. Redigir peças de publicidade institucional;<ol style="list-style-type: none"><li>3.1. Redigir peças de publicidade institucional, elaborando manuais, folhetos, quadros de avisos, cartazes, circulares, informativos, sinalizações e outros materiais relacionados com comunicação;</li></ol></li><li>4. Manter contactos;<ol style="list-style-type: none"><li>4.1. Manter contactos com patrocinadores de eventos que envolvam a divulgação do nome da empresa.</li></ol></li></ol>
Regulares	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>5. Acompanhar o processo de produção; <ul style="list-style-type: none"> <li>5.1. Acompanhar o processo de produção gráfica de peças publicitárias, tais como: <ul style="list-style-type: none"> <li>5.1.1. Folhetos com ofertas, incluindo verificação dos produtos ofertados, preparação das fotos e outros detalhes gráficos.</li> </ul> </li> </ul> </li>   <li>6. Gerir o plano de promoções; <ul style="list-style-type: none"> <li>6.1 Gerir o plano de promoções acompanhando desde a concepção aos estágios de pesquisas, até o lançamento no mercado.</li> <li>6.2 Projectar a imagem da empresa e elevar as vendas;</li> <li>6.3 Redigir peças de publicidade institucional, elaborando manuais, folhetos, quadros de avisos, cartazes, circulares, informativos, sinalizações e outros materiais relacionados com comunicação;</li> </ul> </li>   <li>7. Atrair o público-alvo; <ul style="list-style-type: none"> <li>7.1. Atrair o público-alvo, criando na mente do consumidor diferenciações positivas do serviço em relação aos concorrentes;</li> <li>7.2. Auxiliar no desenvolvimento e implementação de ações de Marketing</li> </ul> </li> </ul>
--	---

### Descrição das Tarefas:

<b>Ocasionais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>8. Organizar eventos junto ao director ao comercial/ Marketing; <ul style="list-style-type: none"> <li>8.1 Organizar eventos como seminários, exposições e convenções, elaborando a programação conforme o objectivo e público-alvo em cada situação;</li> <li>8.2 Auxiliar no processo de contratação de profissionais para participação da produção dos eventos;</li> </ul> </li>   <li>9. Preparar relatórios mensais; <ul style="list-style-type: none"> <li>9.1. Levantar dados e informações de mercado para uso do marketing, fornecendo relatórios.</li> </ul> </li>   <li>10. Comunicar avarias; <ul style="list-style-type: none"> <li>10.1. Comunicar ao sector de informática sobre alguma avaria, que venha ser detectada no sistema;</li> </ul> </li> </ul>
<b>Substituição</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>11. Substituir colaborador da equipa; <ul style="list-style-type: none"> <li>10.2. Executar, quando necessário, tarefas do colaborador da equipa, quando na falta deste por motivos excepcionais;</li> </ul> </li> </ul>

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 39/41</b>
---	--------------------------------------	--

<b>LOCAÇÃO: COMERCIAL/ADMINISTRATIVO</b>	<b>Carga horária:</b> 40 horas semanais	<b>Jornada:</b> 8 horas diárias
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: COMERCIAL “RESERVA”</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO:</b> Director Comercial /Marketing		
<b><u>MISSÃO DA FUNÇÃO</u></b> Atender os clientes via telefone, fax, correio electrónico ou pessoalmente, atendendo as necessidades e demanda do cliente, prestando informações e gerindo um atendimento de qualidade visando os resultados.		

**Perfil Psicoprofissional:**

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	Licenciatura em hotelaria
---------------------------------	------------------------	---------------------------


	Formação específica para a função	Comunicação e vendas
Experiencia profissional	Experiencia Profissional	Na área comercial, comunicação e venda;
	Conhecimentos Linguísticos	Português, inglês, espanhol (obrigatório).
	Conhecimentos Informáticos	Word, Excel, Access, Artsoft, Windows XPe outlook Corel, Ilustrador e PhotoShop
	Outros Conhecimentos	Área de <b>marketing</b> digital, estratégico e vendas.
Competências	Específicas	Desenvolver as actividades comerciais, na prospecção de clientes visando aumento da cobertura do mercado.
	Pessoais	Trabalhar em equipa, flexibilidade, comunicação, disciplina, objectividade, observação, Organização, dinamismo, boa comunicação responsabilidade, espírito empreendedor e criativo.
	Transversais	Relacionamento interpessoal; disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, motivação, e organização, comprometimento com a empresa

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Responder as solicitações;</li> <li>2. Gerir o <i>planning</i>;</li> <li>3. Atender clientes;</li> <li>4. Ser responsável com as vendas;</li> </ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Identificar factores;</li> <li>6. Articular e negociar;</li> </ol>

<b>Ocasionais</b>	<p>7. Organizar e manter cadastro;</p> <p>8. Organizar estratégias e acções;</p>
<b>Substituição</b>	<p>9. Realizar outras actividades ou tarefas;</p>

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 40/41</b>
---	--------------------------------------	--

<b>LOCAÇÃO: ADMINISTRATIVO</b>	<b>Carga horária: 40 horas semanais</b>	<b>Jornada: 8 horas diárias</b>
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: CHEFE DE COMPRAS</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO: Director Financeiro</b>		
<b><u>MISSÃO DA FUNÇÃO</u></b>		
<p>Planear, dirigir e controlar as compras de produtos, materiais e equipamentos, de acordo com as políticas e necessidades da empresa. Obter as melhores condições de compra, em termos de preço, condições de pagamento e qualidade do atendimento.</p>		

### Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	Profissional em Administração /compras (obrigatório) Licenciatura em administração (preferencial)
	Formação específica para a função	Finanças /administração
Experiencia profissional	Experiencia Profissional	Administração de Compras e Controle de <i>Stock</i>
	Conhecimentos Linguísticos	Português, inglês (obrigatório)
	Conhecimentos Informáticos	Utilizador MS Office Excel avançado
	Outros Conhecimentos	Em planejar, organizar, dirigir e controlar os serviços do economato, como controle e fluxo de stock.
Competências	Específicas	Planear, dirigir e controlar as compras de produtos, capacidade de exactidão, responsabilidade, saber negociar, honestidade e negociação comercial.
	Pessoais	Iniciativa, organização, dinamismo, responsabilidade, comunicação, capacidade de exactidão e precisão, relacionamento interpessoal, atender as necessidades e demandas da empresa.
	Transversais	Relacionamento interpessoal; disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, motivação, comprometimento com a empresa.

### Identificação e Descrição das Tarefas:

#### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planear e supervisionar as compras;</li> <li>2. Definir os parâmetros para as negociações;</li> <li>3. Controlar dados dos fornecedores;</li> <li>4. Controlar o fluxo de compras;</li> </ol>
--------------------	---

<b>Regulares</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>5. Enviar Ordens de Compra;</li> <li>6. Realizar acompanhamento;</li> <li>7. Verificar as condições de segurança;</li> <li>8. Cobrar garantia de desempenho do fornecedor;</li> </ul>
<b>Ocasionais</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>9. Pesquisar novos produtos;</li> <li>10. Desenvolver fontes alternativas de suprimento;</li> <li>11. Buscar novos fornecedores;</li> <li>12. Elaborar acordos Comerciais;</li> <li>13. Controlar a assiduidade dos elementos da equipa;</li> </ul>
<b>Substituição</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>14. Executar outros serviços quando necessário;</li> </ul>


Descrição de tarefas:

nentes

<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planear e supervisionar as compras;       <ol style="list-style-type: none"> <li>1.1. Planear e supervisionar as compras dos produtos, visando a manutenção do suprimento que atendam as necessidades da empresa;</li> </ol> </li> <li>2. Definir os parâmetros para as negociações;       <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Definir os parâmetros e negociar directamente com fornecedores as bases e condições para o fornecimento, visando a aquisição de produtos com preços;</li> </ol> </li> <li>3. Controlar dados dos fornecedores;       <ol style="list-style-type: none"> <li>3.1. Fazer controlo de dados dos fornecedores, manter os cadastros actualizados;</li> </ol> </li> <li>4. Controlar o fluxo de compras;       <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1. Executar o controlo de fluxo de compras, visando ao equilíbrio entre as contas a pagar e volume de stock; Manter-se continuamente informado sobre os níveis dos suprimentos e para que possa determinar o melhor momento de fazer um novo pedido;</li> </ol> </li> </ol>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Enviar Ordens de Compra;       <ol style="list-style-type: none"> <li>5.1. Receber requisições de compras, executar processo de cotação e concretização da compra;</li> <li>5.2. Enviar ordens de compra para os fornecedores;</li> </ol> </li> <li>6. Realizar acompanhamento;       <ol style="list-style-type: none"> <li>6.1. Realizar acompanhamento junto aos fornecedores para os quais foram enviados os pedidos;</li> <li>6.2. Fazer o controlo dos pedidos, visando assegurar sua entrega no prazo estabelecido;</li> <li>6.3. Acompanhar o processo de devolução de mercadorias entregues em desacordo com o pedido;</li> </ol> </li> <li>7. Verificar as condições de segurança;       <ol style="list-style-type: none"> <li>7.1. Verificar as condições de segurança, principalmente quando produtos perecíveis e do cumprimento das datas de recebimento;</li> </ol> </li> <li>8. Cobrar garantia de desempenho do fornecedor;       <ol style="list-style-type: none"> <li>8.1. Cobrar garantia de desempenho do fornecedor, relatórios da situação do pedido, projecções de entrega;</li> </ol> </li> </ol>

## Descrição de tarefas:

<b>Ocasionais</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>9. Pesquisar novos produtos;<ul style="list-style-type: none"><li>9.1. Efectuar pesquisas de novos produtos, sempre considerando as necessidades da empresa;</li><li>9.2. Analisar os produtos e serviços de fornecedores, através de colecta de preços, e identificar as melhores oportunidades de compras;</li><li>9.3. Negociar com os fornecedores, visando o fechamento de compras dentro das melhores condições de preço, qualidade prazo de entrega;</li><li>9.4. Pesquisar produtos alternativos, conforme as possibilidades do processo produtivo, visando melhorar a qualidade do produto e reduzir custos;</li><li>9.5. Verificar qualidade e idoneidade do fabricante do produto a ser adquirido.</li></ul></li><li>10. Desenvolver fontes alternativas de suprimento;<ul style="list-style-type: none"><li>10.1. Desenvolver fontes alternativas de suprimento, visando a assegurar a continuidade de fornecimento dos produtos;</li></ul></li><li>11. Buscar novos fornecedores;<ul style="list-style-type: none"><li>11.1. Pesquisar novos fornecedores para análise do sector de Compras;</li><li>11.2. Fazer cadastro de novos fornecedores para consultas e cotações, conforme necessário;</li></ul></li><li>12. Elaborar acordos Comerciais;<ul style="list-style-type: none"><li>12.1. Negociar com os representantes de vendas, a fim de garantir descontos e condições de pagamento para os suprimentos comprados que se encaixem no orçamento da empresa;</li></ul></li><li>13. Controlar a assiduidade dos elementos da equipa;<ul style="list-style-type: none"><li>13.1. Fazer o controlo de assiduidade de toda equipa, para não haver falhar, nem atrasos nos serviços;</li><li>13.2. Organizar o mapa de férias;</li></ul></li></ul>
<b>Substituição</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>14. Executar outros serviços quando necessário; Na ausência do colaborador do economato, proceder ao recebimento das mercadorias;</li></ul>

	<b>MANUAL DE DESCRIÇÃO DE CARGOS</b>	<b>Versão: 1</b> <b>Página: 41/41</b>
---	--------------------------------------	--

<b>LOCAÇÃO: MANUTENÇÃO</b>	<b>Carga horária:</b> 40 horas semanais	<b>Jornada:</b> 8 horas diárias
<b>DESIGNAÇÃO DA FUNÇÃO: CHEFE DE MANUTENÇÃO</b>		
<b>SUPERIOR HIERÁRQUICO:</b> Director Técnico		
<b>MISSÃO DA FUNÇÃO</b> Orientar os serviços de manutenção dos bens móveis e imóveis da empresa, visando mantê-los constantemente em sua capacidade operacional, a um custo otimizado e a um nível de qualidade desejado, mantendo a disponibilidade dos equipamentos e instalações com qualidade total.		

### Perfil Psicoprofissional:

Formação escolar e profissional	Habilitações escolares	9º Ano (obrigatório) 12º Ano (preferencial)
	Formação específica para a função	Curso profissionalizante de Manutenção Geral
Experiência profissional	Experiência Profissional	Manutenção predial, eléctrica, mecânica e construção
	Conhecimentos Linguísticos	Português (fluente) inglês (básico) obrigatório.
	Conhecimentos Informáticos	Básico em MS Office
	Outros Conhecimentos	Manutenção, reparação e reformas de instalações e equipamentos em empresas
Competências	Específicas	Resistência física, determinação, rapidez, eficiência, responsabilidade, disponibilidade de horário, simpatia, organização, pontualidade, liderar equipa, cuidar da imagem da empresa
	Pessoais	Relacionamento interpessoal; responsabilidade; capacidade de adaptação; envolvimento; atenção; iniciativa; trabalho em equipa; bom condicionamento físico e dinâmico.
	Transversais	Relacionamento interpessoal; Disponibilidade a nível de horário, flexibilidade, responsabilidade, iniciativa, autonomia, motivação, capacidade de planeamento e organização, comprometimento com a empresa.

## Identificação e Descrição das Tarefas:

### Identificação das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Planear o controlo;</li><li>2. Orientar as tarefas de manutenção;</li><li>3. Assegurar os serviços solicitados;</li><li>4. Conservação das instalações físicas;</li></ol>
<b>Regulares</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>5. Manutenção preventiva;</li><li>6. Elaborar levantamento de material para manutenção;</li><li>7. Realizar o controlo e apresentação de custos;</li></ol>
<b>Ocasionais</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>8. Atender as solicitações dos clientes (hospedes);</li><li>9. Controlar a assiduidade dos elementos da equipa;</li></ol>
<b>Substituição</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>10. Executar outras tarefas;</li></ol>

## Descrição das Tarefas:

<b>Permanentes</b>	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Planear o controlo;<ol style="list-style-type: none"><li>1.1. Planear o controlo de manutenção, verificando as solicitações de serviços do dia;</li><li>1.2. Delegar os serviços para os colaboradores da equipa;<ol style="list-style-type: none"><li>1.2.1. Orientar o jardineiro sobre os procedimentos do dia, que não sejam quotidiano;<ol style="list-style-type: none"><li>1.2.1.1. Efectuar a formação de novos jardins e gramados;</li></ol></li><li>1.2.2. As tarefas diárias podem incluir troca de lâmpadas, remoção de lixo e pintura;</li><li>1.2.3. Outras tarefas serão atribuídas conforme a necessidade, inclusive o conserto ou substituição de banheiros, tubulações, equipamentos dos quartos, aspiradores e ar condicionados;</li></ol></li></ol></li><li>2. Orientar as tarefas de manutenção;<ol style="list-style-type: none"><li>2.1. Orientar as tarefas de manutenção, consertos e reparos dos bens móveis e imóveis da empresa;</li><li>2.2. Dar prioridades aos serviços mais urgentes;</li></ol></li><li>3. Assegurar os serviços solicitados;<ol style="list-style-type: none"><li>3.1. Assegurar que a equipa cumpra os serviços solicitados, mantendo a satisfação das necessidades da empresa e dos clientes (hospedes);</li></ol></li><li>4. Conservação das instalações físicas,<ol style="list-style-type: none"><li>4.1. Planear os processos com base nos sentidos de utilização, ordenação e limpeza;</li></ol></li></ol>
<b>Regulares</b>	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>5. Manutenção preventiva; <ul style="list-style-type: none"> <li>5.1. Realizar a gestão de equipa técnica nas actividades de manutenção preventiva e correctiva de equipamentos de refrigeração e ar condicionado;</li> <li>5.2. Administrar a elaboração de planos de manutenção preventiva através da verificação das actividades envolvidas;</li> </ul> </li>   <li>6. Elaborar levantamento de material para manutenção; <ul style="list-style-type: none"> <li>6.1. Fazer levantamento de material do stock, verificando as faltas;</li> <li>6.2. Solicitar para o superior a compra das faltas essenciais, para um bom funcionamento das instalações;</li> <li>6.3. Assegurar que equipamentos e materiais, estejam disponíveis para utilização;</li> </ul> </li>   <li>7. Realizar o controlo e apresentação de custos; <ul style="list-style-type: none"> <li>7.1. Planejar e controlar as actividades de manutenção, visando o adequado desempenho;</li> <li>7.2. Racionaliza o consumo com energia e utilidades;</li> <li>7.3. Evitar acidentes pessoais, patrimoniais;</li> <li>7.4. Optimizar os meios e os métodos de manutenção aperfeiçoando o desempenho das instalações produtivas em termos de custos e taxas de utilização dos equipamentos;</li> </ul> </li> </ul>
--	---

### Descrição das Tarefas:

Ocasionais	<ul style="list-style-type: none"> <li>8. Atender as solicitações dos clientes (hospedes); <ul style="list-style-type: none"> <li>8.1. Registrar e dar o devido seguimento às não conformidades e reclamações</li> <li>8.2. Acatar as reclamações dos clientes no caso de avarias;</li> <li>8.3. Solicitar do membro da equipa competente, a actuar sobre a resolução do problema;</li> <li>8.4. Assegurar que a equipa cumpre os serviços solicitados, mantendo a satisfação das necessidades dos clientes (hospedes);</li> </ul> </li>   <li>9. Controlar a assiduidade dos elementos da equipa; <ul style="list-style-type: none"> <li>9.1. Elaborar a escala de horários dos colaboradores sob sua responsabilidade, Indicando: folgas, reposições e férias;</li> <li>9.2. Entregar as escalas no sector de pessoal;</li> </ul> </li> </ul>
Substituição	<ul style="list-style-type: none"> <li>10. Executar outras tarefas; <ul style="list-style-type: none"> <li>10.1. Executar, quando necessário, tarefas do colaborador da equipa, quando na falta deste por motivos excepcionais;</li> </ul> </li> </ul>

## Apêndice 2 – Modelo Guião de Entrevista

### Modelo Guião de entrevista

<b>Título:</b> Entrevista Dirigida <b>Reporta-se ao:</b> Seleccionador <b>Divisão:</b> Recursos Humanos <b>Departamento:</b> Recrutamento e Selecção
<b>Dados do Entrevistado</b>
<b>Nome:</b> _____ <b>Data nascimento:</b> ___/___/___
<b>Formação:</b> _____

#### ENTREVISTA

1. Fale um pouco sobre você suas qualidades, pontos fortes e fracos?
2. O que você gosta de fazer, o que te dá mais satisfação?
3. Como avalia sua capacidade de decisão?
4. Fale sobre algumas situações vivenciadas por você, como reage perante um conflito de trabalho?

5. Quais as competências você utilizou para resolver ou se manter diante desta situação?
6. Quais seus objectivos a curto e longo prazo?
7. Como você analisa o mercado de trabalho na actualidade? (muito importante para verificar se o candidato esta atento ao que ocorre no mercado de trabalho e se o mesmo já se deu conta das exigências do mercado globalizado)?
8. Você tem capacidade de trabalhar em equipa/ é de fácil relacionamento?
9. Como você avalia um funcionário que não possui ética profissional: não guarda as informações sigilosas da empresa, não cumpre horário e falta por quaisquer motivos fúteis?
10. O que levou a trazer um currículo a esta empresa?
11. Dê-nos um motivo para o escolhermos em vez dos outros candidatos? (esta é uma pergunta onde se espera que o candidato saiba focar-se nas suas capacidades e valorizar o seu perfil como o mais adequado para a função)?

**Parecer do entrevistador:**

---



---



---

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

Ass. Entrevistador

### Apêndice 3 – Modelo Guião de Entrevista

#### Modelo Guião de Entrevista

<b>Título:</b> Entrevista Dirigida	
<b>Reporta-se ao:</b> Seleccionador	
<b>Divisão:</b> Recursos Humanos	<b>Departamento:</b> Recrutamento e Selecção
<b>Dados do Entrevistado</b>	
<b>Nome:</b> _____	<b>Data nascimento:</b> ___/___/___
<b>Formação:</b> _____	

1. Fale-me sobre você?Pontos fortes e fracos? (com essa pergunta, alem de verificar a honestidade do entrevistado, pode também relacionar o perfil do mesmo com a área a ser preenchida).
2. Quais foram suas actividades no emprego anterior?

3. Na sua opinião, que qualidades uma pessoa precisa ter para ser um (a) bom (a)

 <p>MGE HOTELS</p>		Para uso do Dep. RH
---	--	------------------------

POWERED BY FEELINGS

recepcionista?

4. Qual a sua reacção diante de um grupo de clientes (hospedes) impacientes?
5. Você está nessa profissão por vocação, por necessidade ou por oportunidade?
6. Conte qual é a sua capacidade para trabalhar sobre pressão?
7. Você tem capacidade de trabalhar em equipa/ é de fácil relacionamento?
8. Está disposto a trabalhar para além do seu horário, como por exemplo, à noite e fim-de-semana?
9. Tem alguma pergunta?

**Parecer do entrevistador:**

---

---

---

---

---

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

Ass. Entrevistador

---

<b>AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO</b>		NotaFinal:
Data da Avaliação: ___/___/___		
Nome do Avaliado:		Cargo:
Registo Funcional:	Direcção:	
Nome do Avaliador:		Cargo:
<b>Avaliação em período experimental</b>	De ___/___/___ à ___/___/___	

**ASSIDUIDADE e PONTUALIDADE:**

**Obs.:** Os itens dos quadros abaixo (ausências e atrasos) serão preenchidos pelo Dep. Recursos Humanos. Quanto ao período experimental, fica a cargo do chefe de secção fazer observação no quadro de comentários.

Ausências no ano	Nº de ausências no ano		Atrasos no ano	Nº de atrasos no ano	
	De 07 a 10 ocorrências			De 07 a 10 ocorrências	
De 11 a 14 ocorrências		De 11 a 14 ocorrências			
Acima 15 de ocorrências		Acima 15 de ocorrências			

Relacionamos abaixo, características desejáveis, analise cada uma delas e indique ao lado somente um dos conceitos, marcando com "X" o número correspondente.

Chave	
1 – NUNCA	4 – FREQUENTEMENTE/quase sempre
2 – RARAMENTE/quase nunca	5 – SEMPRE
3 – AS VEZES	

DIMENSÃO FUNCIONAL- Características que agregam valor e contribuem para o desenvolvimento da empresa:	1	2	3	4	5
<b>APRESENTAÇÃO</b> -Preocupa-se com sua apresentação e higiene pessoal, de acordo com as normas da empresa ?					
<b>CAPACIDADE TÉCNICA-PROFISSIONAL</b> - Conhece as normas e procedimentos, padrões internos necessários para exercer sua actividade?					
<b>RELACIONAMENTO COM OS CLIENTES E HÓSPEDES</b> - Estabelece contactos pessoais; atende às expectativas e necessidades dos clientes e hóspedes?					
<b>CAPACIDADE LINGUÍSTICA (PORTUGUÊS, ESPANHOL E INGLÊS)</b> –Comunica-se bem com os clientes/hóspedes de outras nacionalidades ex: ingleses e espanhóis?					
<b>INTEGRAÇÃO NA EQUIPA DE TRABALHO</b> - Interage com os demais membros da equipa e sabe ouvir e respeitar posições contrárias?					
<b>INICIATIVA, MOTIVAÇÃO E CRIATIVIDADE</b> - Toma iniciativa em executar alguma tarefa e sente-se motivado na função; é criativo?					
<b>CAPACIDADE DE APRENDIZAGEM</b> - Tem capacidade de rápida assimilação quando lhe é ensinado alguma tarefa?					
<b>COMUNICAÇÃO</b> - Tem clareza e objectividade na emissão e execução de mensagens, possibilitando perfeito entendimento da informação?					
<b>Totais:</b>					

O espaço abaixo é para ser utilizado primeiro pelo avaliado (se este quiser comentar sobre o questionário aplicado) e só depois o avaliador utiliza, no caso de justificar o comentário do avaliado.

<b>Comentários (opcional)</b>	
<b>Avaliado</b>	<b>Avaliador</b>

**Assinaturas:**

Superior Hierárquico do Avaliador:	Data:
Avaliador:	Data:
Avaliado:	Data:



POWERED BY FEELINGS





“Uma equipa só é forte quando todos estão unidos”. Sozinho, o desportista ou qualquer pessoa perde a sua força e o seu brilho apaga-se, as suas qualidades desaparecem. Mesmo a melhor equipa só tem destaque pela ajuda e apoio que recebe dos outros. Nunca desprezes ninguém que te cerca, pois o seu auxílio, mesmo nas coisas mais simples, é fundamental para o bom andamento do todo. Valoriza cada pessoa e incentiva-a a melhorar sempre a sua função”.

***DarleiZanon***

## Índice

Carta de Apresentação

Identificação da Empresa

Localização

História

Instalações

Missão/Visão/Valore Objectivos

Organigrama

Os vários departamentos

Pontos legislativos a reter

Regulamento Interno

Informação Geral

Formação Profissional

## **Carta de Apresentação**

Caro(a) Colaborador(a)

Seja Bem-vindo ao Varandotéis .

É com agrado e satisfação que o recebemos na nossa empresa e desde já em nome de todos os colaboradores desejamos-lhe as boas vindas.

Integrar um novo elemento na nossa equipa de trabalho é, acima de tudo, fornecer-lhe as melhores condições de adaptação para que, o mais rapidamente possível, se sinta parte integrante da nossa equipa.

Este manual foi elaborado a pensar em si, sem pretender ser exaustivos, com o objectivo de lhe prestar todas as informações necessárias, relativas à organização e funcionamento da empresa, proporcionando-lhe desta forma uma melhor compreensão e conhecimento da mesma.

Pomos assim ao seu dispor, um conjunto de informações mais sistematizadas que, o auxiliarão a compreender a dinâmica da empresa. As dúvidas que possam surgir, após a leitura do Manual deverão ser colocadas junto dos seus superiores hierárquicos.

Posto isto, o Varandotéis espera que encontre satisfação, prazer e gosto em trabalhar com a nossa equipa.

Queremos que se sinta bem entre nós.

Contamos consigo.

Seja bem-vindo.

**NealeFrench**  
Diretor-Geral

## **ALBUFEIRA**

Uma breve descrição da nossa cidade para conhecimento cultural

A área actual do concelho de Albufeira encontra-se ocupada pelo homem, pelo menos desde o ano 2000 a.C. Os Romanos deram-lhe a designação de Baltum, e os Árabes que a ocuparam desde 716 a 1249d.C. denominaram-na Albuar ou Albuhera («pelo mar», «lagoa»), segundo outros especialistas «castelo do oceano», donde provém o topónimo. Conquistada Albufeira em 1249 por D. Afonso III, rei de Portugal e dos Algarves, logo em 1250 foi doada à ordem de Avis. Findos os cinco séculos de presença árabe podemos falar de uma profunda alteração da realidade urbana e rural que ainda hoje constituem verdadeiro legado mourisco. Foram os decisivos avanços nas técnicas agrícolas (nora, açudes, hortas, etc.) e, por outro lado, as casas brancas com açoteias e as ruas tortuosas, para além de inúmeras influências linguísticas. A partir da década de 1960, Albufeira tornou-se numa grande estância turística de renome internacional. Albufeira foi elevada a cidade através de lei de 23 de Agosto de 1986.

Actualmente, é um dos pontos turísticos, mais procurado no sul da Península Ibérica, atraindo turistas de todos os continentes.

## **IDENTIFICAÇÃO DA EMPRESA**

**Designação:** Algartemático - Gestão e Inovação Turística, S.A

**Categoria:**4 estrelas

**Sede da Empresa:** Hotel Apartamento Paraíso de Albufeira

**Endereço Postal:** Rua Município, Lote, 31 8200-161 Albufeira.

**Telefone:** 289.590.000

**Fax:** 289.586.000

**E-mail:**[info@mgehotels.com](mailto:info@mgehotels.com)

**Site de Internet:** <http://www.mgehotels.com>

**LOCALIZAÇÃO-** Fica situado no coração da cidade com fácil acesso e em rua nobre a 1 km de “Albufeira Velha” e da praia, com a estação de comboios de Ferreiras a 6 km. Na cidade para chegar ao hotel tem autocarro (Giro) com paragem a 200 metros.

## **HISTÓRIA**

A Varandas surgiu em 1996, como uma das empresas do grupo MGE (Manuel Esteves & Filhos Ltda.) constituindo-se como uma empresa especializada na exploração de unidades hoteleiras. Em janeiro 2012, a Varandas cedeu a sua posição de exploração das unidades do grupo Algartemático-Gestão e Inovação Turística S.A., uma outra empresa do grupo MGE.

Actualmente, a empresa conta com a exploração do Hotel Apartamento Paraíso de Albufeira (2001), do Hotel Porta Nova (2002) em Tavira, do Hotel Apartamento Balaia Atlântico (2005), bem como de diversas vivendas e lotes de apartamentos de menores dimensões como o Feliz Choro (2006).

## **INSTALAÇÕES**

### **O HOTELAPARTAMENTO PARAÍSO DE ALBUFEIRA**

É um empreendimento de 4estrelas, condomínio fechado, apartamentos e suítes distribuídos entre a vista da cidade e a vista piscina/mar dispendo de uma kitchenette

completa, casa de banho, Tv via satélite, música ambiente, telefone, ar condicionado, terraço, cofre, no qual os apartamentos e suites estão distribuídos de seguinte forma: 133 T0, 210 T1, 10 T1suite especial, 11 T2,12 T2 duplex, entre outras facilidades, campo de ténis, campo polidesportivo, circuito de *Crazy-Golf*, piscina interior e exterior, sala de jogos (bilhares, ténis de mesa, matraquilhos, vídeo jogos, pista de modelismo), clube das crianças, cabeleireiro, capela, internet center, loja de conveniência, garrafeira, lavagem de automóveis, lavandaria, self-service, estacionamento privado.

### **ÁREAS RESTAURAÇÃO E LAZER (noturno)**

Restaurante Eva: é o restaurante principal do Hotel, situa-se no 2º piso. Dispõe de serviço à carta. Aberto para pequenos-almoços, almoços (excepto no verão), e jantares.

Self-Service Aquário: localizado no piso 1, com serviços de pequeno-almoço e almoço buffet. Aberto no verão das 7h30m às 10 horas e das 12h 30m às 15 horas.

Snack-Bar Pátio Caribe: situado junto à piscina exterior, com serviços de Snacks e bebidas. Aberto no verão das 10 horas às 18 horas.

Sala MGE: localizada no piso C com entrada pelo *CluceGlam*, utilizada para o jantar buffet de *All Inclusive* (no verão), festas e eventos de grande dimensão.

Bar Adão: situado no piso 3, encontra-se aberto todo o ano, das 10 horas à 1 hora.

Bar Giro: bar da piscina, aberto no verão das 11 horas às 19 horas

Clube Glam: discoteca do hotel, embora trabalhe como bar de animação nocturna.

Health Club 'SerMais' (sob gerência independente)

### **VISÃO, MISSÃO, VALORES E OBJETIVOS DA EMPRESA.**

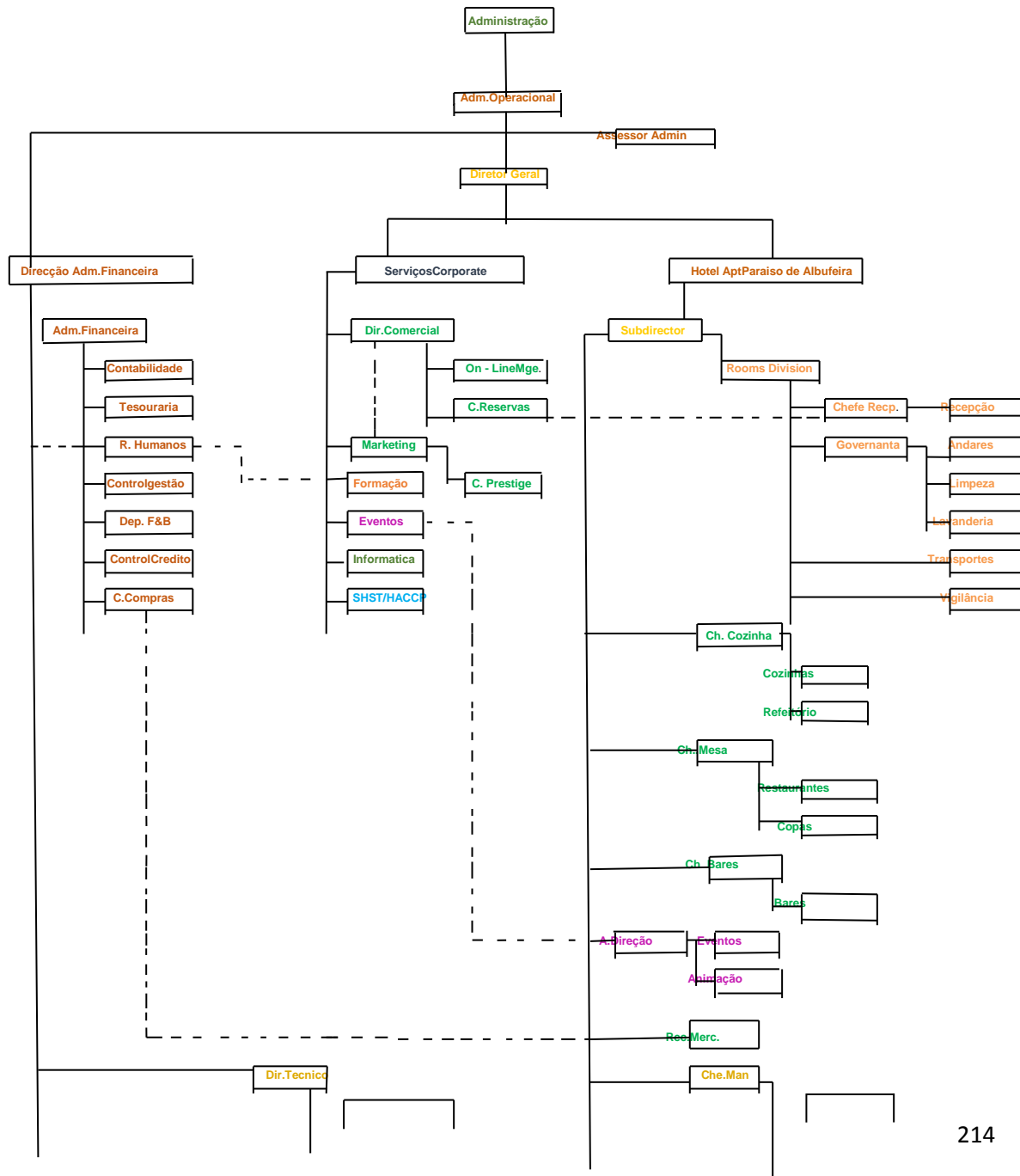
Visão: Ser reconhecida como uma Empresa de excelência na prestação de serviços no ramo hoteleiro no Algarve

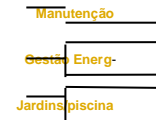
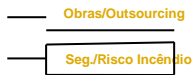
Missão: ultrapassar as expectativas de bem-estar dos nossos hóspedes e clientes, desenvolvendo um serviço de qualidade.

Valores: motivação; Responsabilidade; Trabalho em equipa; Ética e Profissionalismo; orgulho de pertencer à Instituição.

Objectivos: diferenciar a empresa na oferta de conforto, qualidade e diversidade dos seus serviços.

## ORGANIGRAMA





## OS DEPARTAMENTOS

O hotel é composto por vários departamentos, que em conjunto permitem o bom funcionamento do mesmo.

Administração Operacional: responsável pelo planeamento, organização, liderança do controle da empresa

Direcção Hoteleira: principal responsável pela gestão do hotel.

Diretor Técnico: responsável pelas obras, manutenção, segurança passiva e gestão dos vários equipamentos instalados.

Rooms Division: (subdirector) - onde se incluem os serviços de recepção, aposentos, limpeza, lavandaria e segurança.

Animação e Eventos: responsável por todas as actividades de animação, desportos e eventos.

Director Comercial: responsável pela área comercial e trabalha junto aos operadores turísticos, agências de viagem e com as empresas.

Marketing: responsável pela área de marketing.

Dep. Financeiro: responsável por todos os serviços administrativos incluindo, contabilidade, tesouraria, controlo de F&B e os Recursos Humanos.

Dep. de Crédito: responsável pela gestão de contas correntes dos nossos clientes.

Setor de Compras: responsável pela central de compras.

Informática: responsável pela manutenção de todos os equipamentos e *software*.

SHST/HACCP: responsável pela área de higiene alimentar e segurança no trabalho.

## **PONTOS DE LEGISLAÇÃO A RETER**

### **Direitos do Colaborador**

- ✓ Ter boas condições de trabalho;
- ✓ Ter um intervalo para almoço, de acordo com a necessidade, variando entre 30 minutos e 1 hora.
- ✓ Ter livre acesso aos direitos consignados pela lei nomeadamente no que respeito a:
  - ✓ 25 dias de férias;
  - ✓ Faltas quando justificadas;
  - ✓ Licenças -15 dias consecutivos licença casamento e 5dias licença paternidade
  - ✓ Ausências não abonadas: 5 dias consecutivos quando do falecimento de parentes directos: cônjuge, companheiro (a), pai, mãe e filhos e 2 dias para parentes indirectos.
- ✓ Ter acesso a acções de formação;
- ✓ Ter uma remuneração e promoções;
- ✓ Direito a assistência médica;
- ✓ Subsídio alimentação;
- ✓ Cartão de identificação;

### **Deveres do Colaborador**

- ✓ Conhecer e assumir de forma personalizada os valores e atitudes decorrentes dos princípios;
- ✓ Cumprir as suas funções profissionais;
- ✓ Cumprir o seu horário de trabalho – este poderá ser alterado por conveniência de serviço com acordo de ambas as partes
- ✓ Comunicar e justificar por escrito atempadamente e sempre que possível, quando necessitar de faltar, salvo situação imprevista
- ✓ Cumprir as ordens de serviço que lhe são dadas pelo superior.
- ✓ Manter sigilo profissional;
- ✓ Frequentar as acções de formação que lhe forem proporcionadas e que sejam consideradas de interesse;
- ✓ Zelar por um bom ambiente de trabalho;
- ✓ Cuidar e conservar os equipamentos da empresa de forma correcta;
- ✓ Conhecer o Regulamento Interno;

#### **REGULAMENTO INTERNO.**

O trabalho em equipa é uma das aptidões fundamentais no sucesso de qualquer empresa. Para tal é necessário que cada colaborador compreenda bem, qual o papel que tem de desempenhar, pois só assim estará assegurado um grupo de trabalho coeso e um ambiente saudável, respeitável, ordeiro e cordial.

Em todos os momentos siga os princípios básicos da nossa filosofia:

- ✓ Boas Maneiras
- ✓ Cortesia e Respeito
- ✓ Bom Senso

Usar sempre a atitude S.T.A.R (*Smile, Talk, Answer, Resolve*): sorrir, falar, responder e resolver os problemas, são os 4 passos para criar um clima harmonioso e de respeito pelos nossos clientes e colegas.

Assim, procure sempre:

- ✓ Sorrir a um cliente ou colega ou ofereça um comentário hospitaleiro apropriado;
- ✓ Falar com cada cliente ou colega num tom amigável;
- ✓ Responder às perguntas ou pedidos de clientes e colegas de uma forma rápida e eficaz;
- ✓ Antecipar as necessidades dos Clientes e colegas e ajudar a resolver os seus problemas.

#### **Atendimento telefónico:**

Chamadas externas (atendimento feito por recepcionista) - Deve sempre mencionar o nome do hotel, em seguida um cumprimento adequado, seguido de um “Com quem deseja falar?” e “Quem devo anunciar?”

Chamadas internas (atendimento feito por qualquer colaborador de departamento ou secção) – o colaborador terá de mencionar seu nome e um cumprimento adequado seguindo de “Em que posso ajudar?”

Atender o telefone no máximo ao 3º toque

Notas: Falar claramente e com ritmo adequado, repetir dados se necessário, para certificar-se de que se faz entender.

**Gestão das Reclamações:** para ser bem gerida uma reclamação devemos seguir as seguintes indicações:

- ✓ Ouvir generosamente.
- ✓ Olhar directamente nos olhos da pessoa e usar uma boa linguagem corporal, demonstrando interesse.
- ✓ Não interrompa, respeite todos os detalhes relevantes,
- ✓ Faça perguntas para identificar a fonte e detalhes subjacentes,
- ✓ Seja discreto,
- ✓ Procure identificar sinais visuais e verbais que indiquem o nível de desconforto dos hóspedes com a situação.

**Entrada de Serviços e Ponto:** o hotel dispõe de uma entrada de serviços que deverá ser a única a ser utilizada pelo pessoal nas suas entradas e saídas de serviço.

- ✓ A passagem do cartão de ponto deve ser feita sempre e só pelo próprio, fardado e pronto a entrar (ou sair) de serviço.

**Assiduidade e Pontualidade:** As ausências ou atrasos prejudicam o padrão de serviços a prestar o cliente.

- ✓ Se necessitar de se ausentar, chegar atrasado ou sair mais cedo por qualquer motivo, peça autorização prévia ao seu superior hierárquico. Em caso de emergência comunique a ocorrência ao seu chefe.

**Aparência e Higiene:** são aspectos fundamentais no ramo hoteleiro. Assim deverá ter em atenção as seguintes orientações:

- ✓ Manter o cabelo sempre arranjado (curto para os homens) e lavado, unhas cortadas e limpas, uniforme completo, impecavelmente limpo e passado, meias

discretas e de acordo ao uniforme utilizado, sapatos engraxados, em bom estado de conservação e de acordo com o uniforme (É proibido o uso de sapatos abertos), maquilhagem discreta, bijutaria pequena e discreta (excepto nas cozinhas, onde é proibido).

- ✓ Para quem não está obrigada ao uso do uniforme, as roupas deverão ser discretas, mantendo uma aparência sempre elegante;
- ✓ NÃO é permitido o uso de **piercings**, brincos nos homens e **tatuagens** visíveis;

**Circulação:** não é permitido circular nas áreas públicas e nos corredores do hotel excepto quando no desempenho das suas funções:

- ✓ Deve utilizar os elevadores e/ou corredores de serviço;
- ✓ É rigorosamente proibido a utilização dos restaurantes e bares do Hotel (sem autorização prévia)

**Saída de Material e posse Indevida:**

- ✓ Ao sair do Hotel com qualquer material ou equipamento, o funcionário tem de estar na posse de uma autorização escrita e assinada (por um director ou assistente de direcção) correspondente ao material transportado;
- ✓ A empresa reserva o direito de revistar as malas e sacos dos funcionários à saída do hotel;
- ✓ Qualquer acto de furto ou posse indevida será automaticamente reportado às autoridades policiais.

**Restrições:** por razões de segurança e para o bom funcionamento do hotel não é permitida entrada em qualquer dependência do hotel de:

- ✓ Visitas durante o horário de trabalho, de familiares e amigos;
- ✓ O uso de rádios, gravadores, leitores de MP3 dentre outros.
- ✓ Fumar no edifício no desempenho das funções (Só é permitido fumar nas zonas designadas para tal nos intervalos de trabalho).
- ✓ Durante o horário de trabalho a ingestão de bebidas alcoólicas é proibida, bem como nas horas que antecedem o seu retorno ao serviço.

- ✓ As chamadas telefónicas de carácter particular deverão ser feitas sempre e só num posto público ou através do telemóvel particular nos intervalos de trabalho, é proibido fazer chamadas particulares nos telefones da empresa, o uso de telemóvel pessoal enquanto está em serviço (Em caso de emergência, pode ser contactado através da recepção da unidade que fará o encaminhamento da chamada).
- ✓ Os funcionários que utilizarem a sua própria viatura, não deverão estacioná-la: no parque principal em frente ao hotel e nem enfrente ao cais de carga e descarga.

“O eventual desrespeito a estas ou a outras Normas e Procedimentos de Serviços que venham a ser implementadas, importará a aplicação de medidas disciplinares de acordo com a legislação do trabalho em vigor.”

**Informação Confidencial:** ao longo do período de trabalho, poderá ter acesso a informações confidenciais do Hotel ou da empresa, pelo que é necessário manter a sua confidencialidade. Neste sentido, nunca deve discutir assuntos relacionados com o Hotel em lugares públicos. Para precaver mal entendidos, nenhum funcionário está autorizado a fazer declarações ou responder perguntas sobre os assuntos da empresa, com a lógica excepção do Departamento de Marketing e Relações Públicas

## **INFORMAÇÃO GERAL**

**Modalidade de Contratação/Período experimental:** As contratações são efectuadas de modo sazonal: para contratação acima de 6 meses têm um período de experiência de 30 dias e abaixo de 6 meses o período de experiência passa a ser 15 dias.

**Horário de trabalho:** é determinado no ato de admissão, podendo ser alterado posteriormente de acordo com as necessidades do serviço.

**Salário:** É pago no último dia útil de cada mês por transferência bancária, ou por meio de cheque no primeiro dia útil do mês seguinte. Ser-lhe-á entregue um recibo onde vem discriminado o seu salário base, subsídios os respectivos descontos (O recibo de salário deve ser assinado todos os meses no departamento de RH) Qualquer reclamação motivada pelo incorrecto processamento do salário deverá ser apresentado ao Chefe de Secção e/ou ao responsável pelos RH.

**Subsídio alimentação:** Não são pagos em numerário, uma vez que os colaboradores efectuam as refeições na empresa, durante o horário laboral.

**Férias:** o colaborador tem direito ao período de férias remunerada de 25 dias a cada ano civil, este pode ser gozado por inteiro ou repartido e deve ser marcado antecipadamente e de comum acordo com o chefe de secção, tendo sempre em conta o bom funcionamento do departamento ou secção onde trabalha.

**Feritados:** sempre que for necessário o empregado poderá ser convocado a trabalhar em dia feriado, sendo para isso informado antecipadamente pelo Chefe de Secção. Os feritados trabalhados são recuperados posteriormente e em comum acordo com o Chefe de Secção.

**Horas extras:** as horas extras não são pagas em numerário, ou seja, são pagas em forma de recuperação.

**Faltas:** o conceito de faltas justificadas e injustificadas é definido na legislação de trabalho. As faltas quando previsíveis deverão ser comunicadas ao Chefe de Secção, com uma antecedência de 3 dias. A acumulação de 10 faltas injustificadas pode resultar num processo disciplinar e posterior despedimento.

**Atraso:** é tolerado um atraso de 15 minutos, na marcação do ponto, durante a entrada ao trabalho. Se durante o mês os atrasos ultrapassarem a 30 minutos o funcionário será descontado em folha de pagamento.

**Doença:** quando for motivada por doença, deverá informar de imediato o seu Chefe de Secção. No caso de baixa, é sua obrigação providenciar o envio de uma cópia do boletim de baixa para os Recursos Humanos no prazo previsto.

**Acidente de trabalho:** deverá comunicá-lo imediatamente ao Chefe de Secção que tomará as providências necessárias. De acordo com a legislação em vigor todos os funcionários estão cobertos pelo seguro de acidentes de trabalho com cobertura para os acidentes ocorridos no hotel e nos trajectos de e para o hotel.

**Refeitório:** todos os empregados têm o direito a tomar diariamente duas refeições completas e uma ligeira. Deve ser a preocupação de cada um a manutenção de um bom ambiente e de um bom nível de limpeza e higiene no refeitório.

Horário do refeitório:

✓ 7:30 às 9:00h

✓ 11:30 às 13:30h

✓ 18:00 às 19:30h

**Posto médico:** o Hotel dispõe de um serviço de Medicina no Trabalho. Este serviço, além da inspeção médica periódica dos empregados e da profilaxia das doenças profissionais, exerce uma acção no tratamento e acompanhamento das enfermidades já declaradas. Caso necessitem deste serviço deverão comunicar aos Recursos Humanos.

**Exames periódicos:** incorrem em infracção disciplinar, os empregados que não compareçam aos exames médicos que forem marcados e para os quais forem previamente notificados.

**Cacifos:** ao ser admitido terá direito à utilização de um cacifo localizado nos vestiários de pessoal, o qual ficará sob a sua responsabilidade. Não é permitido a troca ou empréstimo dos cacifos sem a autorização prévia da Governanta.

**Fardamento:** se lhe foi atribuído um fardamento (uniformes) no acto de admissão, aos colaboradores de recepção, restauração, limpeza e manutenção. O empregado é responsável pela sua guarda e conservação. Deverá mantê-lo sempre limpo e em bom estado de conservação. É proibido o uso do fardamento fora do hotel. Quando terminar o seu serviço na empresa, o fardamento deve ser entregue na Rouparia/Lavandaria, completo e no mesmo estado em que o recebeu aquando da sua admissão.

**Crachá de Identificação:** a lei hoteleira exige que todos os funcionários que receberam o crachá de identificação da empresa no acto de admissão o usem sempre que estão de serviço e do lado esquerdo do fardamento.

**Alojamento:** Dependendo do contrato e da situação do funcionário este pode ter direito a usufruir de alojamento pago ou não.

**Segurança no Trabalho:** É da responsabilidades de todos comunicar ao respectivo Chefe de Secção ou aos Recursos Humanos qualquer situação que possa provocar um acidente, quer seja nas áreas de serviço, quer seja nas áreas públicas.

**Segurança patrimonial:** qualquer movimento estranho deve ser comunicado à segurança. Devemos observar sobre pessoas e atitudes suspeitas. Dispomos de circuito de vídeo vigilância interna.

**Incêndio:** o hotelesta equipado com um sistema de detecção e alarme de incêndio e com extintores em todos os sectores. Se por ventura deflagrar um incêndio importante que siga as seguintes instruções:

- ✓ Mantenha-se calmo, não entre em pânico;
- ✓ Socorra as pessoas em perigo imediato;
- ✓ Informe de imediato a recepção do incêndio, sua localização e gravidade;
- ✓ Tente extinguir ou controlar o fogo com os extintores mais próximos;
- ✓ Colabore com as equipas de combate a incêndio;
- ✓ Utilizar as escadas, nunca os elevadores;
- ✓ Nunca ponha a sua vida em perigo;

## **FORMAÇÃO PROFISSIONAL**

**Perspectivas de carreira:** é a nossa política, quando for possível, preencher as vagas existentes através da promoção de funcionários do hotel que demonstrem bem as necessárias qualidades e requisitos para a função em questão. No que diz respeito à formação, existe um programa anual de formação para todos os serviços do Hotel.  
(Certificada)



