

***Relatório de Estágio no Vila Vita Parc Resort & Spa:  
Proposta de Manual de Procedimentos de Housekeeping***

Ana Rita Vaz Lestro da Costa

2019

Esta página foi deixada propositadamente em branco.

***Relatório de Estágio no Vila Vita Parc Resort & Spa:  
Proposta de Manual de Procedimentos de Housekeeping***

Ana Rita Vaz Lestro da Costa

Relatório de Estágio para obtenção de Grau de Mestre em Gestão e Direção  
Hoteleira

Relatório de Mestrado realizado sob a orientação da Doutora Anabela Clemente  
Elias Almeida

2019

Esta página foi deixada propositadamente em branco.

***Relatório de Estágio no Vila Vita Parc Resort & Spa:  
Proposta de Manual de Procedimentos de Housekeeping***

Copyright Ana Rita Vaz Lestro da Costa / Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar e Instituto Politécnico de Leiria.

A Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar e o Instituto Politécnico de Leiria têm o direito, perpétuo e sem limites geográficos, de arquivar e publicar esta dissertação/trabalho de projeto/relatório de estágio através de exemplares impressos reproduzidos em papel ou de forma digital, ou por qualquer outro meio conhecido ou que venha a ser inventado, e de a 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.

Esta página foi deixada propositadamente em branco.

## **Agradecimentos**

Antes de mais, quero agradecer à minha família por todo o apoio dado ao longo do meu percurso académico e por me motivarem a ingressar neste mestrado, nunca desistindo de mim.

Aos meus colegas de trabalho do Vila Vita Parc, por todos os momentos de boa disposição e convívio que passámos juntos durante a duração do estágio. O meu especial agradecimento às colegas do Kids Parc, que se tornaram mais que colegas de trabalho. Obrigada também por todos os ensinamentos passados, certamente irão ajudar-me no meu futuro profissional.

À Professora Doutora Anabela Almeida, orientadora deste relatório, pelo seu apoio e disponibilidade ao longo do estágio mas, também durante o percurso académico.

Por fim, mas não menos importantes, aos meus amigos de longa data, que estão sempre presentes mesmo estando separados durante esta etapa, por toda a força e motivação que me vem dado de uma forma ou de outra.

Esta página foi deixada propositadamente em branco.

## Resumo

O presente relatório de estágio foi desenvolvido no âmbito do Mestrado em Gestão e Direção Hoteleira, na Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar, do Instituto Politécnico de Leiria, e tem como principal objetivo descrever o estágio realizado, bem como elaborar uma proposta de manual de procedimentos de *Housekeeping*.

O estágio decorreu no hotel Vila Vita Parc Resort & Spa, localizado no concelho de Lagoa, Algarve. Teve início a 3 de Setembro de 2018 e fim a 31 de Maio de 2019, decorrendo ao longo de nove meses e, perfazendo um total de 1620 horas. O estágio realizou-se no departamento de Alojamento e por várias seções deste departamento, tais como: *Recepção, Hospitality, Customer Service, Kids Park, Lavandaria, Housekeeping, Rouparia/Minibares e Health Club*. No presente relatório é feita uma caracterização das facilidades e serviços da unidade hoteleira, bem como uma descrição de todas as atividades que foram desenvolvidas durante o decorrer do estágio. O principal objetivo da realização deste estágio foi consolidar o conhecimento teórico adquirido durante o mestrado, com vista a reforçar as competências previamente adquiridas.

Durante a duração deste foi identificada a necessidade de desenvolver um manual de procedimentos de *Housekeeping*, com vista a organizar e tornar o processo mais uniforme para esta seção e mantendo os standards da unidade hoteleira. Neste sentido, adotou-se como desafio do estágio a elaboração de um Manual de Procedimentos de *Housekeeping* para o Vila Vita Parc Resort & Spa e, que se encontra incluído no presente relatório.

Palavras-chave: Hotelaria; *Housekeeping*; Manual de Procedimentos; Qualidade; Alojamento.

Esta página foi deixada propositadamente em branco.

## **Abstract**

This internship report was developed under the context of the Master in Hotel Management, at the School of Tourism and Maritime Technology, of the Polytechnic Institute of Leiria, and its main objective is to describe the internship, as well as to elaborate a proposal of Cleaning procedures manual.

The internship took place at the Vila Vita Parc Resort & Spa hotel, located in Lagoa, Algarve. It commenced on September 3, 2018 and ended on May 31, 2019, with a duration of nine months, making a total of 1620 hours. The internship was held in the Rooms Division department and by several sections of this department, such as Reception, Hospitality, Customer Service, Kids Parc, Laundry, Housekeeping, Laundry / Minibars and Health Club. In this report, it is also described the features and services of the hotel unit as well as a description of all the activities that were executed during the course of the internship. The main objective of this internship was to consolidate the theoretical knowledge acquired during the master's degree, in order to reinforce the necessary skills acquired.

During the duration of this internship it was identified the need to develop a manual of household cleaning procedures to organize and make the process more uniform for this section and to maintain hotel standards. In this regard, the challenge for this internship was to develop a Manual of Cleaning Procedures for the Vila Vita Parc Resort & Spa and, which is included in this report.

Keywords: Hospitality; Housekeeping; Procedures Manual; Quality; Accommodation.

Esta página foi deixada propositadamente em branco.

## Índice

<b>Agradecimentos</b> .....	vii
<b>Resumo</b> .....	ix
<b>Abstract</b> .....	xi
<b>Índice de Figuras</b> .....	xv
<b>Índice de Tabelas</b> .....	xvii
<b>Lista de Siglas</b> .....	xix
<b>Introdução</b> .....	1
<b>Capítulo I – Revisão da Literatura</b> .....	3
1.1.    Conceito de Turismo .....	3
1.2.    Turismo em Portugal .....	4
1.3.    Conceito de Hotel .....	6
1.4.    Hotelaria em Portugal e no Algarve .....	7
1.5.    O Departamento de Alojamento .....	7
1.6.    Gestão da Qualidade na Hotelaria - Procedimentos e Standards .....	9
<b>Capítulo II – Apresentação do Grupo VILA VITA Hotels *****</b> .....	13
2.1.    História e Enquadramento VILA VITA Hotels .....	13
2.2.    VILA VITA Parc Resort & Spa ***** .....	14
2.3.    The Leading Hotels of the World .....	16
2.4.    Virtuoso e Traveller Made .....	17
2.5.    Unidades de Alojamento .....	18
2.5.1.    Quartos e Suites .....	18
2.5.2.    VILA VITA Collection .....	21
2.5.3.    Herdade dos Grous .....	22
2.6.    Restaurantes e Bares .....	23
2.7.    Saúde e Bem-estar .....	28
2.8.    Vila Vita Vital Spa by Sisley .....	29
2.9.    Desporto e Lazer .....	29
2.10.    Entretenimento Infantil .....	30
<b>Capítulo III – Enquadramento do Estágio</b> .....	31
3.1.    Departamento de Alojamentos .....	33
3.1.1.    Recepção .....	33
3.1.2.    Hospitality .....	34
3.1.3.    Customer Service .....	35
3.1.4.    Kids Park .....	36
3.1.5.    Lavandaria .....	37

3.1.6. Housekeeping .....	37
3.1.7. Rouparia/Minibares .....	39
3.1.8. Health Club .....	40
<b>Capítulo IV – Proposta: Manual de Procedimentos <i>Housekeeping</i></b> .....	<b>41</b>
4.1. Enquadramento do Desafio.....	41
4.2. Principais Objetivos.....	42
<b>Considerações Finais</b> .....	<b>43</b>
<b>Referências Bibliográficas</b> .....	<b>45</b>
<b>Anexos</b> .....	<b>48</b>
<b>Apêndice</b> .....	<b>51</b>

## Índice de Figuras

Figura 1.1 - Evolução do número de turistas em Portugal .....	5
Figura 2.1 - Entrada Hotel Vila Vita Parc .....	15
Figura 2.2 - Localização Vila Vita Parc .....	15
Figura 2.3 - Villa Hibiscus .....	21
Figura 2.4 - Herdade dos Grous .....	22
Figura 2.5 - Restaurante Ocean .....	24
Figura 2.6 - Receção Vila Vita Spa by Sisley .....	29
Figura 2.7 - Zona de Relaxamento Vila Vita Spa by Sisley .....	29
Figura 3.1 - Organograma do Departamento de Alojamentos do VVP .....	32

Esta página foi deixada propositadamente em branco.

## Índice de Tabelas

Tabela 1.1 - Plano de estágio.....	31
------------------------------------	----

Esta página foi deixada propositadamente em branco.

## **Lista de Siglas**

DND - Do Not Disturb Sign

CEO – Chief Executive Officer

DVAG - Deutsche Vermögensberatung AG

FO – Front Office

INE – Instituto Nacional de Estatística

LHW – The Leading Hotels of the World

OMT – Organização Mundial do Turismo

PIB – Produto Interno Bruto

RJET - Regime Jurídico de Empreendimentos Turísticos

VVP – Vila Vita Parc

## Introdução

O presente relatório surge como conclusão do segundo ano do Mestrado em Gestão e Direção Hoteleira, na Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar, no Instituto Politécnico de Leiria. Foram apresentadas três opções para a sua conclusão: estágio, dissertação ou projeto, tendo sido escolhida a opção de estágio. Esta opção prende-se, essencialmente, pela vantagem a nível pessoal e profissional que advém da realização de um estágio dentro de uma unidade hoteleira. Este contribui, não só para colocar em prática os conhecimentos adquiridos ao longo do percurso académico, bem como a possibilidade de contactar com a realidade do mercado de trabalho.

A unidade hoteleira selecionada para a realização deste estágio foi o Vila Vita Parc Resort & Spa, localizado em Alporchinhos, concelho de Lagoa, Algarve. O estágio teve início a 3 de setembro de 2018 e finalizou a 31 de maio de 2019, cumprido o número total de 1620 horas efetivas. O estágio realizou-se no departamento de alojamento em regime de cross-training, cumprindo funções nas diferentes seções: *Receção*, *Hospitality*, *Customer Service*, *Kids Park*, *Lavandaria*, *Housekeeping*, *Rouparia/Minibares* e *Health Club*.

O objetivo principal da realização deste estágio foi de interligar os conhecimentos teóricos adquiridos durante as unidades curriculares de mestrado com as competências práticas realizadas no departamento de alojamento de uma unidade hoteleira. Para além disso, o estágio possibilita desenvolver um desafio que traga benefícios para a unidade hoteleira, como tal, durante este período surgiu a ideia de elaborar uma proposta de manual de procedimentos de *housekeeping*.

Os métodos de recolha de informação utilizados para a elaboração deste relatório são: a observação e participação nas diversas funções dentro da unidade hoteleira, de forma a compreender o funcionamento desta e entender a importância que cada colaborador tem; recorre-se ao uso de referências bibliográficas para fundamentar a revisão de literatura e, ainda à caracterização da unidade hoteleira, bem como de todos os serviços disponíveis, através da recolha de informação junto desta.

Este relatório apresenta-se dividido em seis partes, conforme se segue. Na introdução é feita um enquadramento geral do relatório, onde é apresentado o âmbito do relatório, a escolha de estágio e do local, os objetivos do estágio, os métodos de recolha de informação e a sua estrutura. O primeiro capítulo incide sobre a revisão de literatura, onde são abordados os conceitos de turismo e hotel, o panorama do turismo e hotelaria em Portugal e no Algarve, uma explicação do departamento de alojamento e da gestão da qualidade na hotelaria. No segundo capítulo é feita uma caracterização do Vila Vita Parc, local onde foi realizado o estágio, apresentando os seus serviços e facilidades. No terceiro capítulo é reservada ao período de estágio, faz-se um relato da experiência e das atividades desenvolvidas, bem como as funções desempenhadas. No quarto capítulo é exposto o desafio desenvolvido ao longo do estágio e apresenta-se o manual de procedimentos de Housekeeping para a unidade hoteleira. Por fim, são apresentadas as conclusões finais retiradas da elaboração deste relatório e da realização do estágio.

## Capítulo I – Revisão da Literatura

Neste capítulo serão apresentados alguns conceitos gerais de turismo e hotelaria, bem como uma abordagem ao panorama atual do turismo e hotelaria em Portugal, em particular na região do Algarve, onde é efetuado o estágio. Esta revisão literária serve-se de alguns autores e entidades que apresentam definições e pontos de vista para fundamentar o tema.

### 1.1. Conceito de Turismo

O conceito de turismo varia de fonte para fonte e de autor para autor, não existindo consenso sobre a sua definição. Não só é difícil o consenso entre os autores como também são notórias as alterações deste conceito ao longo dos tempos, que evolui de acordo com as necessidades do setor. De seguida irei apresentar algumas definições que são reconhecidas globalmente.

O turismo é um fenómeno social, cultural e económico que implica o movimento de pessoas para países ou lugares fora do seu ambiente habitual, por um período consecutivo que não ultrapasse um ano, por motivos de lazer, negócios e outros fins. (World Tourism Organization, s.d.) A definição de turismo da OMT é considerada como a mais amplamente aceite em todo o mundo. Cooper *et al.* (1993), a partir da conceção do turismo, sob a forma de um sistema proposto por Leiper (1979), afirma que: o turismo pode ser pensado como toda uma gama de indivíduos, empresas, organizações e lugares que de alguma forma se unem para proporcionar uma experiência de viagem. O turismo é uma atividade multidimensional e multifacetada, que afeta muitas pessoas e muitas atividades económicas diferentes.

Segundo Cunha (2009) o conceito de turismo pode ser definido como a atividade ou as atividades económicas decorrentes das deslocações e permanências dos visitantes. No entanto, e de acordo com o autor, este refere que esta definição seria demasiado vaga e de contornos ilimitados. De acordo com Mill & Morrison (2002), o turismo é um fenómeno difícil de descrever. Após várias tentativas para definir turismo nos últimos 35 anos, segundo os autores, ainda não existe uma definição que seja universalmente aceitável.

Existem autores, no entanto, que admitem que o conceito de turismo tem vindo a evoluir e não pode ser considerado estático. Boyer (2000) constatou que, embora se possam encontrar inúmeros trabalhos que abordem a temática do turismo, tem-se negligenciado a sua conceptualização e considera até que o mais difícil tem sido a apresentação de apenas uma definição de turismo, visto a falta de consenso entre os diversos autores.

## **1.2. Turismo em Portugal**

Um número cada vez maior de destinos abriu e investiu no turismo, transformando o turismo num dos principais impulsionadores do progresso socioeconómico através de receitas de exportação, criação de empregos e empresas e desenvolvimento de infraestruturas.

Ao longo das últimas seis décadas, o turismo experienciou uma expansão contínua e diversificação, tornando-se um dos maiores setores económicos que mais cresceu no mundo (World Tourism Organization, 2013).

Portugal é um país com características únicas e ímpares para o desenvolvimento da atividade turística, em especial, mas não só devido ao clima, património, gastronomia, ambiente, hospitalidade e não esquecendo a forte posição geoestratégica, entre outros pontos fortes, fazendo de Portugal um grande atrativo a mercados internacionais.

O setor do turismo tem registado um crescimento constante nos últimos anos, assumindo-se como um dos principais setores económicos e como a maior atividade económica exportadora do país, sendo responsável, em 2018, por 51,5% das exportações de serviços e por 18,6% das exportações totais, tendo as receitas turísticas registado um contributo de 8,2% no PIB português (Turismo de Portugal, 2019).

De acordo com o Turismo de Portugal (2019), em 2018, o setor do turismo gerou 328,5 mil empregos (um peso 6,7% na economia nacional), representando um acréscimo de 5,3 mil empregos em relação ao ano de 2017.

O setor do turismo é a maior atividade económica exportadora do país, sendo responsável, em 2018, por 51,5% das exportações de serviços e 18,6% das exportações totais, tendo as receitas turísticas registado um contributo de 8,2% no PIB português (Turismo de Portugal, 2019).

O turismo é uma das atividades económicas mais importantes em Portugal onde, para além do seu impacto no PIB e do seu papel na criação de emprego, investimento e rendimento, é reconhecido também pela sua função de “motor” de desenvolvimento de outras atividades económicas.

A título de exemplo, a figura 1.1 mostra a evolução do número de turistas, em milhões, movimentados por ano em Portugal, que de modo geral, tem sido positiva. Registou-se um crescente aumento no número de turistas, entre o ano de 2014 e o 2018 o número de turistas aumenta em sensivelmente 500 milhões de pessoas nestes últimos 4 anos.

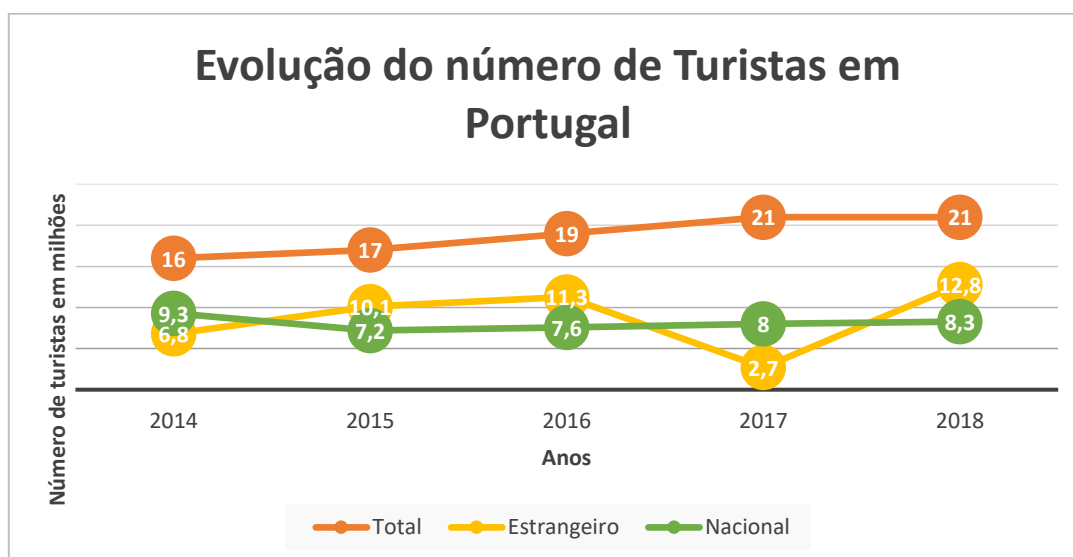


Figura 1.1 - Evolução do número de turistas em Portugal

Fonte: Instituto Nacional de Estatística, visto em Jornal de Negócios

### 1.3. Conceito de Hotel

Segundo Marques (2007), a palavra “hotel” é de origem francesa. Esta deriva do vocábulo *hôte*, que significa hóspede. Assim, hotel designa o local que recebe hóspedes. Se quiséssemos traduzi-la, literalmente, para português, não encontraríamos outra palavra senão “hospedaria”. O termo hotel foi, porém, adotado internacionalmente e hoje define o tipo de estabelecimento que se dedica ao negócio do alojamento. Rutherford & O'Fallon (2007) refere que por definição, hospitalidade é a receção cordial e generosa e o entretenimento de convidados ou estranhos, seja socialmente ou comercialmente. De acordo com Mata (2003), o hotel caracteriza-se como um estabelecimento que oferece um conjunto de bens e serviços para satisfação das necessidades dos seus clientes. Medlik & Ingram (2002), defendem que um hotel é um estabelecimento que oferece alojamento, alimentação e bebidas para os viajantes e residentes temporários e, frequentemente, refeições e descanso e, muitas vezes outras instalações, para outros tipos de clientes.

É igualmente importante definir o conceito de estabelecimento hoteleiro, de forma a consolidar os diferentes conceitos. De acordo com o Decreto Lei nº 80/2017, de 30 de junho, do RJET, são estabelecimentos hoteleiros os empreendimentos turísticos destinados a proporcionar alojamento temporário e outros serviços acessórios ou de apoio, com ou sem fornecimento de refeições, e vocacionados a uma locação diária.

Desta forma, podemos então concluir que um hotel é um estabelecimento que presta um determinado serviço aos seus clientes, quer seja de alojamento, quer seja de alimentação, e tem como objetivo principal a satisfação das suas necessidades, sejam elas quais forem.

A hotelaria está imensamente interligada com o setor do turismo e de extrema importância para o desenvolvimento deste. É neste sentido que Mota (2001) afirma que a hotelaria é compreendida como uma das principais atividades do turismo.

## 1.4. Hotelaria em Portugal e no Algarve

De acordo com os dados da 13.<sup>a</sup> edição do Atlas da Hotelaria 2018 da Deloitte<sup>1</sup>, em 2017, Portugal bateu um novo recorde no setor do turismo. O total de dormidas superou os 57 milhões, as receitas de aposento chegaram aos dois mil milhões e meio de euros e a taxa de ocupação média atingiu os 64%.

São retiradas as seguintes conclusões deste estudo:

- No final de 2017, Portugal contava com mais 1.993 empreendimentos turísticos e 143.089 unidades de alojamento, mais 48 e 3.350, respetivamente, do que no ano anterior;
- Em 2018, esperavam-se 49 novas unidades hoteleiras, maioritariamente de quatro e cinco estrelas;
- O Norte e o Algarve foram as regiões com o maior número de empreendimentos turísticos no país (22% cada), seguidos pela Região Centro (21%), Lisboa (16%), Alentejo (8%), Região Autónoma da Madeira (7%) e Região Autónoma dos Açores (4%);
- A Madeira e o Algarve contaram com a estadia média mais elevada (5,2 e 4,6 dias, respetivamente);
- Os hotéis são a tipologia de empreendimentos turísticos mais representativa em Portugal (73%);
- Lisboa registou a segunda maior taxa de ocupação da Europa (80,5%);
- Pestana Hotels & Resorts/ Pousadas de Portugal, Vila Galé Hotéis e Accor Hotels lideram o ranking do número de empreendimentos turísticos. (Deloitte, 2018).

## 1.5. O Departamento de Alojamento

O departamento de alojamento de um hotel é o que gera mais receita em regra geral. Em muitos casos, as vendas de quartos geram mais receita que todos os restantes serviços combinados. O departamento de alojamento é geralmente composto por dois

---

<sup>1</sup> O Atlas da Hotelaria Deloitte contempla uma análise da oferta de alojamento em Portugal, bem como a sua distribuição no território nacional e define os novos desafios e oportunidades do setor face ao atual enquadramento económico.

departamentos principais: o departamento de *front-office* (que aglomera em si a recepção, os bagageiros, os telefones, as reservas e o serviço de *conciierge/guest relations*<sup>2</sup>) e o departamento de *housekeeping* (Rutherford & O'Fallon, 2007). Desta forma é importante definir cada um destes departamentos.

*Front-office* é um termo usado em hotéis cobrindo várias seções que tratam de reservas, alocação de quartos, recepção, cobrança e pagamentos (Abbott & Lewry, 1999). Este departamento é aquele que acompanha o hóspede durante a sua estadia na unidade hoteleira. É responsável por efetuar as reservas, pela recepção dos hóspedes à sua chegada e por auxiliar o mesmo com quaisquer necessidades que estes desejem. Para Abranja, Almeida e Elias-Almeida (2019:99) “Tradicionalmente, o front office é o departamento que inclui a recepção e a portaria de uma unidade hoteleira, “balcões” de atendimento ao cliente, reunindo em si as funções de gestão do hóspede e de tudo o que lhe diz respeito, desde as formalidades de entrada (check-in) até à saída (checkout), passando por todas as suas ações interna e externamente durante o seu alojamento.”

O departamento de *housekeeping* desempenha um papel fundamental na indústria de hospedagem da atualidade (Rutherford & O'Fallon, 2007). Este departamento do hotel é responsável pela limpeza, manutenção e manter a estética do hotel. Assim como a nomenclatura significa, o papel do *housekeeping* é manter uma casa limpa, confortável e segura (Andrews, 1985). Estes devem-se certificar que todos os quartos se encontrem em boas condições para a chegada dos hóspedes. De acordo com Abranja *et. al.* (2019:232) “O *housekeeping* é identificado como o departamento sobre o qual assenta a responsabilidade das tarefas de limpeza, controlo e verificação das condições de manutenção, imagem e aparência de toda a unidade hoteleira.”

Para uma boa gestão do departamento de *Housekeeping*, segundo Abranja *et. al.* (2019: 232) é necessário “....planear, organizar, executar e controlar as tarefas para providenciar as unidades de alojamento vagas prontas para serem ocupadas...” Os autores referem ainda que, “Tal como nas outras secções de uma unidade hoteleira, para uma maior rentabilidade,

---

<sup>2</sup> *Conciierge/Guest Relations* – Pessoa encarregada de manter relações com os clientes, especialmente os VIPs, e de providenciar a satisfação das suas necessidades.

devem definir-se objetivos claros, estabelecer metodologias de trabalho e executar e manter os padrões de qualidade, pois exercerem um enorme impacto ao nível das expectativas e satisfação dos hóspedes” (Abranja *et. al.* (2019:232).

Para Quintas (2006:408), “o alojamento constitui o elemento essencial e a base da exploração dos empreendimentos hoteleiros, de tal forma que, na maioria dos casos estes valem sobretudo, pelo número, natureza e qualidade dos quartos e suites, ou apartamentos, que os compõem”.

### **1.6. Gestão da Qualidade na Hotelaria - Procedimentos e Standards**

Pressupõe-se que o colaborador tenha ao seu alcance as informações e conhecimentos necessários ao cumprimento das suas funções, mas, nem sempre este objetivo é conseguido pelas empresas, que por falta de conhecimentos de gestão abdicam desta tão importante tarefa. Um colaborador devidamente informado e treinado garante o alcance da qualidade de serviço, promovendo assim a satisfação dos clientes no decorrer das suas funções. Torna-se importante que a unidade hoteleira disponibilize meios (documentos) com os quais deve guiar e formar os seus colaboradores. Uma das maneiras de atingir esse objetivo é através dos manuais de procedimentos e standards, aqui abordado ao longo deste subcapítulo, explicando a sua importância.

A hotelaria é uma área em que, do ponto de vista de gestão, a análise da qualidade em serviços é indispensável. Diante de um hóspede, cada um dos funcionários que ali trabalham representam o estabelecimento. Por isso, a formação, a padronização de serviços e a pesquisa são essenciais para o desenvolvimento do trabalho num hotel. Para Costa e Sousa (2011) o sucesso da unidade hoteleira decorre da qualidade do serviço que disponibiliza e da forma como o mesmo corresponde às necessidades e anseios daqueles que a procuram.

Desta forma, será importante salientar a relevância da qualidade na hotelaria e entender o porque da sua necessidade para as unidades hoteleiras. Para Almeida (2010), o serviço

hoteleiro exige: inovação constante, desempenho crescente e qualidade. A qualidade está diretamente ligada à diferenciação do serviço. Quanto mais personalizado o serviço, mais próximo da necessidade do cliente tende a estar. Assim, a diferenciação coloca a empresa em condição privilegiada na conquista e manutenção de mercados. A diferenciação de um produto ou serviço da concorrência é fator que contribui para o sucesso da empresa e para a valorização pelos clientes. O resultado é a vantagem competitiva, gerada pela diferenciação, criando condições para aumentar o lucro do Hotel.

Qualidade é um conceito transversal às várias áreas do turismo, no caso focar-nos-emos apenas na área da hotelaria, e, o porquê de ser cada vez mais relevante, distintivo e impulsionador de competitividade para os hotéis. Deming (1986) considera que existe qualidade quando os produtos e os serviços são vendidos a consumidores que ficam satisfeitos. Juran (1988) defende que a qualidade em serviços é a capacidade de um serviço corresponder satisfatoriamente às necessidades do cliente quando o serviço é prestado. Para Mata (2003) a qualidade de serviço é a base da rentabilidade da unidade hoteleira e é um dos maiores desafios que se apresenta aos hotéis. Refere ainda, que esta é uma condição para o sucesso, nos emergentes mercados globais de alta concorrência. Enquanto Ferreira Martins (2013) refere que este é um conceito amplamente utilizado com múltiplas definições, mas de difícil consenso na sua concetualização. É subjetivo e complexo. Existem diversos fatores, como a cultura, o tipo de produto ou serviço prestado, as necessidades e expetativas, que influenciam diretamente a sua definição.

A norma ISO 9000:2005, permitiu a criação de uma definição mais global e consensual, ao referir que a qualidade é o grau de satisfação de requisitos, dado por um conjunto de características intrínsecas.

Chega-se assim à conclusão que por ser um conceito tão abrangente, não existe consenso entre os autores. Ainda assim, é possível retirar algumas ideias do que é qualidade. Esta traduz-se em corresponder às mais altas necessidades do cliente e obter a sua satisfação.

Nas unidades hoteleiras, e para além de qualidade, é igualmente importante falar de *standards* e procedimentos. Estes, se forem bem aplicados pela unidade hoteleira, são a chave para a qualidade do serviço, pois garantem que todos os hóspedes recebam o mesmo tratamento ao longo de toda a sua estadia, e em todos os momentos que visitam o hotel, independentemente do serviço ser prestado por diferentes colaboradores. No seguimento desta ideia, Silva *et. al* (2004) refere que a padronização tem como principal função permitir que a empresa ofereça de maneira sistemática produtos e/ou serviços com características constantes, ou seja, com o mesmo padrão de qualidade, forma de atendimento, prazo e custo aos clientes. De acordo com Silva M. D. (2011) a padronização é uma técnica fundamental para a busca da qualidade, pois é por meio dela que se consegue prever e manter os resultados. Um processo padronizado conduz à estabilidade dos resultados. Assim, é relevante que para cada um dos departamentos de um hotel existam certos procedimentos a serem realizados, e que devem ser cumpridos por todos os colaboradores de modo a garantir um serviço consistente e exemplar.

Uma ferramenta que deve ser aplicada quando se deseja padronizar um serviço, são os manuais de normas e procedimentos. De acordo com Popper (1989) o manual de normas e procedimentos é um livro que agrupa logicamente e racionalmente todas as normas, procedimentos, rotinas ou instruções de uma organização, de maneira a facilitar o arquivamento, preservação, consulta, seguimento, controlo e atendimento. Este auxilia os colaboradores a assimilarem melhor a sequência e a realização das tarefas. Serve também como consulta caso surjam dúvidas quanto ao desempenho das funções e como um guia para os novos funcionários. Os manuais podem assumir várias formas, dependendo da informação que visam transmitir, como procedimentos, práticas de higiene e segurança ou de acolhimento.

Esta página foi deixada propositadamente em branco.

## **Capítulo II – Apresentação do Grupo VILA VITA *Hotels* \*\*\*\*\***

No presente capítulo será apresentada a caracterização do grupo Vila Vita *Hotels* e do empreendimento turístico onde foi realizado o estágio curricular, o Hotel VILA VITA Parc Resort & Spa (VVP). A primeira caracterização descreve a história do grupo e a segunda caracterização descreve a evolução do resort até ao presente, bem como os seus serviços, prémios e distinções.

### **2.1. História e Enquadramento VILA VITA *Hotels***

“A história da VILA VITA *Hotels* data de 1980, o ano em que as primeiras equipas da *Deutsche Vermögensberatung*<sup>3</sup> (DVAG) começaram a viajar para a Áustria.

O Prof. Dr. Reinfried Pohl, em conjunto com a sua esposa Anneliese e os seus dois filhos, levavam regularmente equipas de consultores financeiros e suas famílias para Pannonia, na austríaca Burgenland. O Pannonia representa, assim, o berço deste pequeno, mas único grupo hoteleiro que hoje em dia inclui cinco hotéis e uma herdade. Estes hotéis tornaram-se pontos de encontro não só para consultores financeiros, mas também se demonstraram perfeitos para uma variedade de conferências e seminários.

Em 1990, o VILA VITA Burghotel, o primeiro hotel do grupo, abriu as suas portas em Dinklage, seguido pelo Schlosshotel Oberstotzingen nas margens do Donauried. Apenas dois anos mais tarde, o resort de praia VILA VITA Parc, na costa algarvia de Portugal, tornava-se um sucesso instantâneo. Cheio de luxo e estilo, este membro da 'Leading Hotels of the World' ficou em segundo lugar na categoria “Melhor Resort de Praia da Europa” pela famosa revista de viagem “Geo Saison”.

Em 1993, o Prof. Dr. Pohl adquiriu a área da primeiríssima viagem na Burgenland austríaca e inaugurou-a como VILA VITA Pannonia. Desde 1997, o grupo hoteleiro inclui a herdade

---

<sup>3</sup> Grupo alemão de consultoria de investimento, com sede em Frankfurt, Alemanha. Fundado pelo Dr. Reinfried Pohl, em 1975, o grupo DVAG é constituído por milhares de consultores financeiros e opera atualmente na Alemanha, Áustria e Suíça. (Deutsche Vermögensberatung, 2013).

privada “Herdade dos Grous” na região alentejana de Portugal. Além de produzir vinhos vencedores de prémios, a herdade começou também a produzir cavalos, assim como gado e azeitonas. Em 2000, a última adição ao grupo VILA VITA *Hotels* foi o aclamado hotel 5-estrelas de luxo VILA VITA Rosenpark, em Marburg, Alemanha.

Desde o início, Anneliese Pohl tomou conta dos designs e conceitos dos diferentes hotéis. É graças à sua liderança e orientação que cada hotel respira o seu próprio particular ambiente, é construído em harmonia com a geografia circundante e decorado com uma cuidada atenção ao detalhe. A atmosfera é sempre acolhedora e por isso não surpreende a quantidade de hóspedes que constantemente retornam aos hotéis VILA VITA *Hotels*.

Em 2011, uma nova adição ao grupo VILA VITA abriu as suas portas: o VILA VITA Seedorf, no lago Plauer See, no Mecklenburg sul. Concebido como uma aldeia livre de carros e inspirada pela natureza, irá oferecer a 290 hóspedes um local de tranquilidade e beleza para férias e conferências.

O grupo VILA VITA *Hotels* possui mais de 550 quartos e suites, acomodando um total de 1.400 hóspedes que são servidos e acarinhados por cerca de 900 empregados na Alemanha, Áustria e Portugal. Andreas Pohl dirige o grupo hoteleiro como CEO.” (VILA VITA Parc Resort & Spa, s.d.).

## **2.2. VILA VITA Parc Resort & Spa \*\*\*\*\***

O VILA VITA Parc Resort & Spa, representado na figura 2.1, está localizado na freguesia de Porches, concelho de Lagoa no Algarve, a cerca de 45km do aeroporto de Faro e 260km do aeroporto de Lisboa. O resort encontra-se inserido numa zona turística e balnear junto às falésias, presenteando assim os seus hóspedes com vistas panorâmicas magníficas. O VVP, situado à beira-mar, encontra-se inserido por cima de uma falésia na costa rochosa Algarvia (fig. 2.2). Com uma paisagem idílica sobre a praia e o oceano Atlântico, este resort estende-se ao longo de mais de 24 hectares de espetaculares jardins (anexo 1). Esta propriedade conta com uma beleza única, onde os seus hóspedes podem disfrutar de uma

experiência inesquecível, contando com uma variedade de serviços, facilidades e luxuosas instalações.



*Figura 2.1 - Entrada Hotel Vila Vita Parc*

Fonte: Base de dados VVP



*Figura 2.2 - Localização Vila Vita Parc*

Fonte: Base de dados VVP

A sua história começa no ano de 1986 numa visita da família Pohl ao Algarve onde, durante a mesma, viu uma oportunidade para adquirir e desenvolver, num belo pedaço de terra com vista para o oceano, um resort de luxo. Assim nasce o VILA VITA Parc Resort & Spa.

O sonho e visão da família Pohl levou-os a construir novos edifícios com fins turísticos, sendo que a 26 de abril de 1992 foi inaugurada a primeira fase do VILA VITA Parc, com a abertura do Oásis Parc e do Club House. O Oásis Parc é caracterizado como uma zona de unidades de alojamento com 60 suites e o Club House, um edifício composto por restaurantes e bares. Em 1993, segue-se a inauguração de mais duas unidades de alojamento dentro da propriedade, o Hotel (Edifício Principal) e a Residence (alojamento destinado apenas a adultos).

Em setembro de 1997 é inaugurado o VILA VITA Village, um pequeno resort no terreno adjacente com 51 moradias e instalações de apoio exclusivamente para colaboradores DVAG. Ainda durante esse ano, o grupo VILA VITA *Hotels* adquire a herdade privada Herdade dos Grous, localizada em Albernoa, Alentejo.

A isto seguiu-se, em 1999, o VILA VITA Vital Spa e três suites, e em abril de 2000 é inaugurada a Vila Alentejo, um destino de férias para os colaboradores DVAG (Vila Vita Parc, s.d.).

### **2.3. The Leading Hotels of the World**

O resort, que desde 1995 é membro pertencente da Leading Hotels of the World, criou desde o início um padrão de luxo e serviço, distinguindo-o imediatamente como um dos melhores na região. Atualmente existem apenas 12 empreendimentos turísticos membros da LHW em Portugal.

A LHW é reconhecida como uma das maiores marcas internacionais de hospitalidade de luxo no mundo. Fundada em 1928 por vários hoteleiros europeus influentes e inovadores, que inicialmente seria apenas destinada a hotéis da Europa e Egito, representa atualmente mais de 400 dos melhores hotéis, resorts e spas, localizados em mais de 80 países em todo o mundo. Sediada em Nova York, hoje a empresa mantém escritórios em mais de 20 grandes cidades ao redor do mundo (The Leading Hotels of the World, s.d.).

Esta empresa compromete-se a oferecer experiências de viagens autênticas e inesquecíveis, através de altos padrões de qualidade e exigência, pelo que, se um determinado hotel, resort ou spa quiser ser incluído na categoria de luxo deverá atender aos padrões mais exigentes de excelência em todas as áreas que afetam o bem-estar e conforto do hóspede. Para que haja garantia disso, as unidades membros são alvo de inspeções anónimas e rigorosas, com mais de 800 critérios isolados sob avaliação. Desta forma apenas as entidades mais exigentes é que são admitidas e permanecem nesta organização, assegurando assim os elevados padrões de qualidade e excelência.

Por estas razões, e devido ao resort permanecer ao longo dos anos como membro integrante da Leading Hotels of the World, o hóspede espera desde o momento da reserva um serviço que revele a atitude, empenho, dedicação, atenção aos pormenores e o mais elevado profissionalismo por parte de todos os colaboradores. Os hóspedes podem contar

com vantagens como alguns *complementary amenities*, como fruta, doces tradicionais, champanhes.

As grandes vantagens de pertencer ao LHW são, fazer parte de um grande grupo onde fazem parte integrante alguns dos maiores e melhores hóspedes de todo o mundo, significa também um alto reconhecimento por parte destes. Pertencer ao LHW significa ser reconhecido pelos mais altos padrões de qualidade devido à exigência do grupo, pelo que o VVP pode competir com as grandes marcas hoteleiras.

#### **2.4. Virtuoso e Traveller Made**

A Virtuoso e a Traveller Made são redes de agências especializadas em viagens de luxo e experiências que trabalham de maneira semelhante. A grande diferença entre estas é que a Virtuoso é uma rede muito maior, com cerca de 20.000 consultores, e grande parte das agências encontram-se localizadas na América. A Traveller Made é uma organização mais recente, com um número mais reduzido de agentes, que se designam de “Luxury Travel Designers”, e estão principalmente localizados na Europa.

Ambas se dedicam a criar viagens sob medida para os clientes, incluindo experiências únicas e diferentes, contam também com benefícios de cortesia, tratamentos VIP e acesso raro para os seus membros.

O VILA VITA Parc Resort & Spa é membro das duas marcas e os hóspedes que reservem através destas agências tem acesso a benefícios/*amenities* especiais, como por exemplo espumante, fruta do dia e arranjo de flores da época no check-in e um *fairwell gift* a definir ao fazerem check-out.

## **2.5. Unidades de Alojamento**

No que diz respeito aos alojamentos disponíveis, o VILA VITA Parc Resort & Spa oferece aos seus hóspedes uma variada e luxuosa gama de escolhas, que se adequa a cada cliente e ao contexto em que o visita.

Os alojamentos disponíveis no resort variam desde quartos a suites, divididos entre os 4 edifícios principais e, ainda, as Villas, unidades de alojamento privadas, completamente equipadas e preparadas para oferecer os mais luxuosos e requintados serviços aos seus hóspedes.

Cada um destes edifícios conta com um carácter, arquitetura e identidade própria, de acordo com os diferentes estilos.

### **2.5.1. Quartos e Suites**

O Vila Vita Parc Resort & Spa oferece aos seus hóspedes uma gama variada e luxuosa de possibilidades no que diz respeito a alojamentos, adequa-se a cada cliente e às suas necessidades, bem como ao contexto em que visita o resort.

Os alojamentos disponíveis no VVP variam desde quartos a suites, divididos entre os 4 edifícios principais que englobam o resort e, ainda, as *Villas* – unidades de alojamento privadas, equipadas e preparadas para oferecer os serviços mais luxuosos e requintados aos hóspedes mais exigentes. Os alojamentos VVP encontram-se distribuídos ao longo de todo o resort.

### **Edifício Principal (Hotel)**

Número de alojamentos:

- 61 Quartos *Deluxe*
- 4 Junior Suites
- 6 Grand Suites

- 2 Penthouse Suites

**Descrição:** Estilo fresco e contemporâneo, inspirado pela zona marítima algarvia, com varandas ou terraços virados para o mar, com vistas sobre os jardins, variam sobretudo no tamanho e nas comodidades de que dispõem. Ideal para todo o tipo de hóspede, desde casais a famílias com crianças menores.

## **Residence**

Número de alojamentos:

- 9 Residence Quartos Deluxe
- 15 Residence Quartos Vista Mar
- 2 Townhouse Suites
- 1 Residence Grand Suite

**Descrição:** Elegante, decorados num estilo contemporâneo com tons de bege e aquamarine, inspirado pelas praias de areia dourada e pelos azuis do mar da costa algarvia, num ambiente calmo e sossegado. Todos estes alojamentos dispõem de jardim, terraço ou varanda, variam no seu tamanho e nas comodidades, bem como, da vista que poderá ser para os jardins ou diretamente para o mar. A ocupação máxima em todos estes alojamentos é apenas de 2 adultos, proporcionando um ambiente exclusivo e romântico.

## **Óasis Parc**

Número de alojamentos:

- 13 Óasis Suites Premium
- 13 Óasis Suites Premium Rooftop
- 35 Óasis Family Suites

**Descrição:** Situado numa zona no topo da falésia, rodeado por jardins, oferece a sensação de uma pequena aldeia árabe com uma arquitetura tipicamente mourisca. Possui suites localizadas em moradias de dois pisos, proporcionando um ambiente mais exclusivo e familiar. Ideal para famílias com filhos.

## **Spa Suites**

Número de alojamentos:

- 1 Spa Suite
- 1 Spa Suite com um Quarto
- 1 Spa Suite com dois Quartos

**Descrição:** Recentemente renovado. Esta área, adjacente ao VILA VITA Spa by Sisley Paris, é ideal para quem deseje desfrutar da proximidade das instalações do Spa e de uma vasta gama de tratamentos disponíveis.

## **Apartamentos Vista Parc**

Número de alojamentos:

34 apartamentos de tipologia T1 e T2

**Descrição:** Recentemente renovado. Ideal para famílias que preferam ter acesso a um espaço de maiores dimensões, com cozinha e sala, sem abdicar de umas férias de luxo.

## **VILA VITA Village**

Número de alojamentos:

- 8 Villas com 1 quarto
- 31 Villas com 2 quartos
- 3 Villa com 3 quartos
- 2 Villas com 3 quartos e piscina privativa

Exclusivo para colaboradores DVAG, o *Village* dispõe de todas as comodidades que os restantes alojamentos do resort. Apresenta-se como moradias de dois pisos que incluem cozinha e sala. A área do *Village* inclui também facilidades como restaurante, piscina, ginásio, *kids area*, spa com sauna e banho turco, onde os hóspedes podem usufruir destes serviços, podendo também optar por utilizar as restantes facilidades do resort.

## Resort Villas

O VVP conta ainda com 6 Villas no interior e exterior do resort, sendo elas a *Villa Compass* (a mais recente e ainda em fase de construção), *Villa Trevo*, *Villa Praia*, *Villa Al-Mar*, *Villa Atlântico I* e *Villa Atlântico II*. Estes alojamentos distinguem-se dos restantes pelo seu luxo e sofisticação, mas sobretudo por oferecerem um elevado leque de serviços e facilidades aos seus hóspedes em ambiente exclusivo e totalmente privado.

As *Villas* alojam entre 4 a 5 pessoas no mínimo, no caso das *Villas Atlântico I* e *II* e 10 a 12 pessoas no máximo das *Villa Trevo* e *Villa Praia*.

Os hóspedes que fiquem instalados nestes alojamentos podem usufruir de todas as comodidades e serviços disponíveis no resort, e ainda, de um serviço totalmente personalizado de *Butler*<sup>4</sup>, Chef privado, entre outros, caso assim o pretendam.

### 2.5.2. VILA VITA Collection

O resort dispõe ainda do projeto VILA VITA Collection – Luxury Villas Residences com 5 Villas localizadas em Salema, sendo elas, *Villa Alegria*, *Villa Mar à Vista*, *Villa Mar Azul*, *Townhouse Estrela-do-mar* e *Townhouse Sol e Mar*. E, ainda, uma Villa totalmente renovada na Galé, a *Villa Hibiscus* (fig. 2.3), com acesso direto à praia da Galé.



*Figura 2.3 - Villa Hibiscus*

Fonte: Base de dados VVP

---

<sup>4</sup> *Butler service* – Mordomo para os hóspedes das *penthouses* e vilas da unidade hoteleira. Trata de todos os pormenores da estadia do hóspede, como efetuar reservas em restaurantes, organizar excursões, entre outros detalhes que contribuem para o conforto do hóspede.

Estes alojamentos distinguem-se entre si não só pela dimensão e capacidade de ocupação, mas também pelo próprio design e arquitetura, variando entre uma moradia construída a partir de duas casas de pescadores pitorescas, como é o caso da Townhouse Estrela-do-mar, a edifícios com 3 e 4 andares, como é o caso da Villa Mar Azul e Townhouse Sol e Mar, respetivamente.

Ao contrário das Villas anteriores, e tendo em conta a distância a que se localizam, os hóspedes quem ficam hospedados nestas propriedades não têm acesso direto às instalações do resort.

### 2.5.3. Herdade dos Grous

A Herdade dos Grous, localizada em Albernoa no Alentejo, dispõe de 24 unidades de alojamento, dos quais 12 são quartos duplos, 7 suites juniores, 2 suites com capacidade para 2 pessoas e 3 suites com capacidade para 4 pessoas. Todas estas unidades estão decoradas com um estilo tipicamente alentejano e dispõe de todas as comodidades necessárias. É uma propriedade de 730 hectares onde é possível relaxar e saborear a natureza. Nesta herdade existe também exploração vinícola e agroturística.



*Figura 2.4 - Herdade dos Grous*

Fonte: Base de dados VVP

Aqui, os visitantes podem aprender tudo sobre a criação de cavalos, produção de azeite, agricultura biológica e elaboração de vinhos de mesa de primeira categoria como, por

exemplo, o vinho tinto selecionado da casa, premiado como o melhor vinho tinto da região alentejana no ano de 2004.

## **2.6. Restaurantes e Bares**

No que toca à gastronomia, o VILA VITA aposta na qualidade e diversidade, tendo à disposição dos seus hóspedes e de quem os visita uma oferta de 10 restaurantes e 7 bares. Desde refeições casuais à beira-mar, comida tradicional portuguesa, cozinha moderna japonesa ou *fine-dining* num dos mais luxuosos restaurantes, com direito a 2 estrelas Michelin.

### ***In-room dining***

Serviço de quartos exclusivo disponível 24h, com um menu próprio este serviço dispõe de também de comida de qualquer um dos restaurantes disponíveis no hotel.

### **Cave de Vinhos**

Inaugurada a 29 de maio de 1998, a Cave de Vinhos faz a delícia aos apreciadores de vinhos. Localiza-se a 8 metros abaixo do solo, com um estilo gótico e decorada com tijolos provenientes do Egipto, Áustria e Grécia, alguns com mais de 150 anos.

A Cave de Vinhos acomoda cerca de 12 mil garrafas dos melhores vinhos, uma das maiores coleções privadas de vintages da Península Ibérica com mais de 560 referências nacionais e internacionais, cuidadosamente selecionados e que garantem o acompanhamento perfeito para qualquer refeição.

É possível jantar na Cave de Vinhos num ambiente exclusivo, onde a capacidade máxima é de 12 pessoas. Visitas à cave são também organizadas, onde se podem fazer degustações de queijos e vinhos num máximo de 20 pessoas. São servidos pequenos petiscos tradicionais portugueses. A Cave de Vinhos pode apenas ser visitada por adultos.

## Ocean

Restaurante com 2 estrelas Michelin desde 2011, o Ocean é liderado pelo Chef Executivo Hans Neuner. Conta com um ambiente sofisticado e glamoroso, com vistas deslumbrantes sobre o Oceano Atlântico. A sua cozinha de *Signature Fine-dining* é mundialmente reconhecida e conta com várias distinções e prémios (anexo 2). Servem refeições gourmet, produzidas com ingredientes frescos, como frutos do mar, peixe e carne orgânica.



Figura 2.5 - Restaurante Ocean

Fonte: Base de dados VVP

## Adega

Restaurante típico português, oferece um serviço à carta com *highlights* semanais, está aberto para almoços e jantares. Servem tapas e especialidades portuguesas, incluindo pratos típicos da região da Madeira e dos Açores.

## Bela Vita

Um dos dois restaurantes onde é possível desfrutar do pequeno-almoço com um buffet diverso. Está aberto também ao jantar, onde se pode desfrutar de uma experiência gastronómica com um menu influenciado pela cozinha "*italian-american cuisine*", com predominância para produtos de origem biológica.

## **Aladin Grill**

Com uma decoração tipicamente mourisca, este restaurante apresenta uma cozinha de grelhados aberta ao público no centro da sala. Foca-se essencialmente em carnes orgânicas maturadas, peixe e marisco vivo de primeira qualidade.

## **Whale**

Restaurante familiar, aberto para almoços e jantares. O seu menu é inspirado nas regiões costeiras de todo o mundo, com pratos de peixe e marisco fresco da costa portuguesa, saladas, hambúrgueres de carne orgânica, sopas de influência asiática, pizzas feitas em forno a lenha ou pastas são apenas algumas das opções que aqui se pode encontrar. As suas vistas recaem sobre a piscina infinita e o oceano.

## **Atlântico**

O restaurante Atlântico aposta numa cozinha de inspiração costeira mediterrânica, onde se inclui a Côte d'Azur em França, Espanha, Itália, Grécia, Marrocos, Tunísia, Líbano, Israel, Turquia, entre outros, e um menu onde se destacam os sabores regionais assentes numa abundância de vegetais frescos, marisco, citrinos, grãos e ervas.

Ao pequeno-almoço é possível encontrar um conceito saudável, de bem-estar, oferecendo uma larga escolha em buffet e à la carte. Orientado para adultos e para crianças acima dos 12 anos, é possível encontrar aqui várias opções glúten-free, lactose-free e os atuais super-alimentos.

## **Mizu**

Com um ambiente descontraído, mas ao mesmo tempo moderno e sofisticado encontramos o restaurante Mizu de inspiração japonesa, onde é possível usufruir de uma experiência Teppanyaki (uma experiência mais interativa e intimista com capacidade de 10 lugares sentados e um set menu composto por 6 pratos diferentes, permite um contacto direto com a habilidade demonstrada pelo Chef) ou de um menu à la carte.

Fora do resort é possível também encontrar dois restaurantes situados na Praia de Armação de Pêra, o restaurante Arte Náutica e o restaurante Praia Dourada, e ainda, um restaurante/jardim tradicional de cerveja alemã, o Biergarten, localizado em Porches.

### **Arte Náutica**

Com um ambiente elegante, romântico e descontraído e uma decoração de forte inspiração náutica, o restaurante Arte Náutica serve almoços e jantares. A sua ementa reflete também o ambiente onde o restaurante se localiza, servindo carnes, marisco e peixe fresco na grelha.

### **Praia Dourada**

O restaurante Praia Dourada insere-se num ambiente mais casual, onde se pode comer alguns snacks mais leves, como saladas, *wraps*, hambúrgueres, sardinhas grelhadas e pizzas. Estão abertos igualmente aos almoços e jantares. Ao fim da tarde e estendendo-se até à noite é possível encontrar um ambiente de festa, tendo música ao vivo ou mesmo DJ.

### **Biergarten**

Este restaurante apresenta o conceito de “comida para cerveja” e de “do talho para a mesa”. A inspiração deste restaurante vem dos tradicionais jardins da cerveja alemã, onde a estrela é claramente a cerveja. Aqui é possível encontrar uma grande seleção de algumas das melhores cervejas alemãs, assim como a Porches Craft Beer, a cerveja artesanal do VILA VITA Parc. Realizam vários eventos durante todo o ano, como Oktoberfest, o Christmas Market e o Porches Craft Beer Fest.

De modo a encurtar a distância entre o resort e estes espaços e para que os hóspedes possam usufruir de todas as instalações, é disponibilizado diariamente um serviço de *shuttle service*<sup>5</sup> gratuitamente.

---

<sup>5</sup> *Shuttle service* – Transporte utilizado pela unidade hoteleira para realizar pequenas distâncias (no caso, apenas para os restaurantes exteriores da unidade hoteleira) regulares e não solicitadas pelos hóspedes.

## **Bares**

A par de todos os restaurantes, o resort disponibiliza ainda vários bares nos quais os hóspedes podem aproveitar para relaxar e conhecer novos sabores.

### **Oásis Bar & Terrace**

Localiza-se junto ao *lobby* (entrada) do hotel, ambiente mais clássico. Dispõe de refeições ligeiras e aperitivos para acompanhar cocktails ou cafés. Ao final da tarde proporciona música ao vivo aos hóspedes.

### **Delfim Bar**

Localiza-se dentro do Health Club, junto à piscina aquecida. Possui uma grande variedade de sumos de frutas naturais feitos no momento, gelados, batidos e sandes. O seu conceito é maioritariamente refeições saudáveis.

### **Garden Bar**

Localizado na Residência, com vista privilegiada sobre o oceano, este bar serve uma grande variedade de bebidas.

### **Whale Pool Lounge & Bar**

Bar de apoio à piscina infinita do Clubhouse, oferece aos hóspedes alguns snacks ligeiros e uma variedade de bebidas.

### **Manzar Terrace**

Terraço com vista panorâmica 360° sobre o resort com um estilo tipicamente marroquino. Aqui é possível realizarem-se alguns pequenos eventos ao pôr-do-sol.

### **Palm Bar**

Bar de apoio à piscina do Oásis Parc, serve refeições leves como saladas, wraps e uma variedade de sumos de fruta naturais e refrescos.

### **Café Bica**

Café tipicamente português, serve também pastelaria típica.

### **V-Club**

Para diversão noturna e apenas dirigido a adultos, o resort tem à disposição o V-Club Disco Bar. Apenas aberto nos meses de verão a partir das 21h30.

## **2.7. Saúde e Bem-estar**

O resort dispõe de um Health Club & Gym, no qual os hóspedes podem ter acesso a um conjunto de aulas de grupo e atividades totalmente gratuitas como ioga, ioga suspenso, pilates, hidroginástica, jogging na praia, TRX e fitball. Podem usufruir ainda de piscina interior e exterior aquecida, jacuzzi, sauna, banho turco e ainda de uma gruta de gelo.

No Energym, a zona de ginásio, podem encontrar aparelhos de cardio fitness e musculação e ainda requerer o acompanhamento de um personal trainer.

Todas as aulas podem ser realizadas em privado com a marcação de um personal trainer preparado para responder aos pedidos dos hóspedes.

## 2.8. Vila Vita Vital Spa by Sisley

Num edifício próprio podemos encontrar o Vila Vita Vital Spa by Sisley, na figura 2.6 e 2.7, (o primeiro em Portugal e inaugurado em finais de dezembro de 2018), um centro de saúde, beleza e bem-estar que disponibiliza um conjunto de serviços e tratamentos. Desde de tratamentos de rosto e corpo, massagens relaxantes, tratamentos de beleza, manicure e pedicure e tratamentos de saúde como fisioterapia, osteopatia e reflexologia, os hóspedes podem encontrar um serviço personalizado, com base nas suas necessidades. Existem 14 salas de tratamento, um pavilhão de ioga e um Hypoxi Studio onde os terapeutas podem criar programas individualizados de eliminação de depósitos de gordura persistente.



*Figura 2.6 - Recepção Vila Vita Spa by Sisley*

Fonte: Base de dados VVP



*Figura 2.7 - Zona de Relaxamento Vila Vita Spa by Sisley*

Todas estas opções estão disponíveis não só aos hóspedes do hotel, mas também ao público em geral.

## 2.9. Desporto e Lazer

A nível de desporto, o hotel oferece uma variada gama de atividades desportivas. As atividades mais requeridas são o golfe e o ténis. Apesar de o hotel não dispor de um campo de golfe dispõe de uma pequena pista de treino Pitch&Putt de 9 buracos, bem como, de um campo de Putt&Green de 18 buracos, é possível ainda alugar sacos de golfe, marcar com um profissional de golfe aulas particulares e acompanhamento a campos de golfe fora do resort. Quanto ao ténis, o hotel dispõe de instalações para a prática da modalidade e também conta com um profissional disponível para aulas particulares.

É ainda possível praticar outros tipos de modalidades como, voleibol, basquetebol, futebol, ténis de mesa, bicicletas de montanha e vários tipos de desportos aquáticos como surf, skii aquático, windsurf, jet-sky, snorkeling e mergulho.

Disponível para alugar na praia existem ainda gaivotas, canoas, caiaques e pranchas de paddle. Podem também marcar visitas de barco a grutas, excursões para observação de golfinhos, pesca em alto mar, organizar excursões e visitas à região do Algarve.

De realçar ainda o late – Princess of the Sea, disponível através de marcação para passeio romântico, cruzeiros para conhecer a costa algarvia ou ainda festas em alto-mar ao pôr-do-sol. Com um comprimento de 22m consegue acomodar até 10 pessoas.

## **2.10. Entretenimento Infantil**

O hotel disponibiliza vários espaços e atividades adaptadas aos hóspedes mais novos. O Annabella's Kids Park recebe crianças dos 4 aos 11 anos gratuitamente e tem ao dispor um conjunto de diversões e atividades para as crianças, como escorregas, baloiços e trampolim no parque de diversão, jogos desportivos, sessões de pintura, entre outros. A Natalie's Creche recebe crianças dos 6 meses aos 3 anos. É possível também organizar serviços de babysitting consoante reserva e mediante disponibilidade.

Para os adolescentes com idade superior a 12 anos, existem atividades dentro e fora do hotel. Estas podem incluir aulas de surf, paintball, voleibol ou futebol.

### Capítulo III – Enquadramento do Estágio

Este capítulo destina-se à apresentação do estágio realizado no Vila Vita Parc Resort & Spa, onde serão abordadas as secções pelas quais passei, as atividades realizadas e as competências adquiridas, bem como algumas sugestões de melhoria aos departamentos por onde passei, ao longo do mesmo.

Este estágio foi realizado com o objetivo de melhor entender o conhecimento adquirido durante o primeiro ano de mestrado de forma prática e poder aplicar esse conhecimento ao nível da Gestão e Direção Hoteleira.

O estágio teve início a 3 de setembro de 2018 e o seu término a 31 maio de 2019, perfazendo um total de nove meses de duração. Foi elaborado e entregue pela responsável de estágios dos recursos humanos do hotel um plano de estágio, como consta na tabela, com a calendarização de cada departamento e secção por onde iria passar. O estágio respeitou as 8 horas de trabalho diárias, salvo raras exceções, cinco dias por semana e com dois dias de folga semanais que variaram consoante a secção.

<b>Departamento</b>	<b>Secção</b>	<b>Data de início</b>	<b>Data de fim</b>
Alojamentos	Receção	03/09/2018	07/10/2018
	Hospitality	08/10/2018	11/11/2018
	Customer Service	12/11/2018	09/12/2018
	Kids Park	10/12/2018	07/01/2019
	Lavandaria	08/01/2019	03/02/2019
	Housekeeping	04/02/2019	04/03/2019
	Rouparia/Minibares	05/03/2019	31/03/2019
	Spa	01/04/2019	31/04/2019
	Secção à escolha	01/05/2019	31/05/2019

*Tabela 1.1 - Plano de estágio*

Fonte: Departamento de Recursos Humanos do VVP

Ao longo do tempo de estágio foram feitas algumas alterações ao plano de estágio, nomeadamente nas datas de início e de fim, mas também foi substituída uma destas secções (Spa) por outra (Health Club), de forma a cobrir uma falha de pessoal.

No momento em que me foi apresentado o plano de estágio, explicaram que a secção à escolha dependeria da minha performance nas diversas secções por onde iria passar e também do meu interesse em voltar a uma delas. Quando chegou o momento dessa escolha fui informada pela supervisora do Kids Park, secção onde anteriormente tinha realizado o estágio, que estaria interessada em que voltasse à equipa durante esse período, o qual foi aceite da minha parte.

De seguida irei abordar a descrição de funções durante o decorrer do estágio, mencionando as secções onde realizei o estágio, bem como as atividades desenvolvidas ao longo do mesmo.

De forma a melhor compreender a estrutura interna do departamento de alojamentos do VVP, foi elaborado um organograma representativo das secções que englobam este departamento, como é possível verificar na figura 3.1.

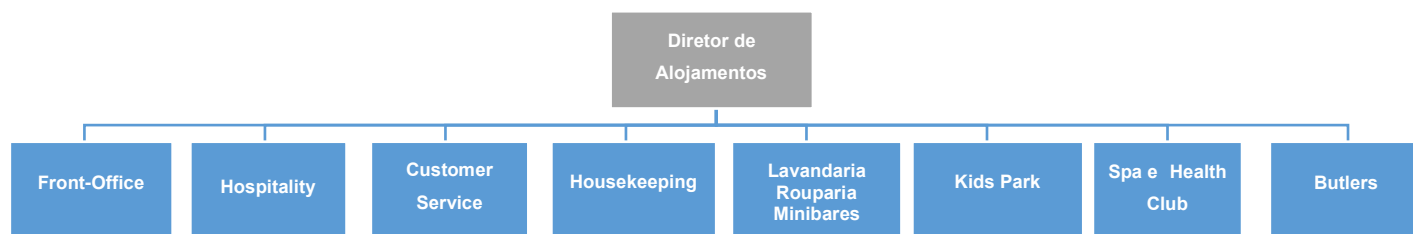


Figura 3.1 - Organograma do Departamento de Alojamentos do VVP

Fonte: Própria

## 3.1. Departamento de Alojamentos

### 3.1.1. Recepção

O estágio teve início nesta secção, com a duração de 5 semanas e, onde foi possível aprofundar conhecimentos tanto do *front-office* como do *back-office*.

O *front-office* é o departamento que aglomera a recepção, balcões de atendimento ao cliente e a portaria do hotel. Este departamento é a “cara” de um hotel, e por isso, é o primeiro e último local por onde os hóspedes passam, e onde se dirigem quando precisam de informações ou de efetuar uma reclamação.

É importante salientar que neste departamento existem também funções de *back-office*, estando este localizado, como o nome indica, atrás do *front-office* e pelo qual é responsável de todas as reservas deste hotel e das restantes funções inerentes ao bom funcionamento do hotel, é responsável pelo tratamento e marcação de todas as necessidades do hóspede à priori da sua chegada ao hotel.

Cabe à recepção o acolhimento do hóspede aquando da sua chegada à unidade hoteleira, prestando-lhes os serviços necessários e acompanhando as suas necessidades até ao término da sua estadia.

As principais tarefas realizadas durante a duração de um mês nesta secção foram: Preparação das chegadas do dia seguinte; Controlo das saídas do dia; Arquivo dos comprovantes referentes aos gastos dos hóspedes nas respetivas pastas de cada quarto; Marcação de restaurantes no sistema de reservas; Introdução de pedidos de manutenção no programa Manugest<sup>6</sup>; Realização de *welcome letters* (cartas de chegada) para os dias seguintes; Atendimento de chamadas internas e externas; Realização de chaves de quartos; Participação nas passagens de turno decorrentes do serviço; Inserir informações dos clientes em perfil de cliente no sistema Opera, através do Cardex (ficha de cliente pré preenchida caso o cliente seja *repeater*<sup>7</sup> ou preenchida no momento do check-in aquando da chegada ao hotel); Processo de *client out* – organizar os ficheiros de clientes do mês anterior com as respetivas faturas que devem ser guardadas, como é o caso de faturas

---

<sup>6</sup> Programa interno onde são inseridos pedidos de manutenção.

<sup>7</sup> Cliente *repeater* – Hóspede que já esteve previamente hospedado no hotel.

referentes a despesas médicas (consultas médicas e farmácia) e táxi. Estas informações ficam arquivadas em pastas durante um ano no *back-office* e após esse tempo são levadas para arquivo morto, onde são guardadas durante 5 anos. Após estes 5 anos devem ser destruídas as informações relativas aos clientes; Fecho de caixa.

Durante este período foi possível observar a maioria das funções dos rececionistas e telefonistas que fazem parte deste hotel e ter uma noção como opera uma receção. Não foi possível fazer turnos como *night auditor* pelo que não tive oportunidade de perceber o que estes fazem durante o seu turno.

### 3.1.2. Hospitality

A secção seguinte foi *Hospitality*, onde fiquei durante cerca de 5 semanas. Esta é a secção que presta apoio e auxilia o hóspede em toda a sua estadia, de forma a garantir a satisfação do mesmo. Conta com um balcão junto da receção, no lobby do hotel, de forma a poder atender separadamente os hóspedes.

As tarefas que desenvolvi foram as seguintes: Receber e acompanhar o hóspede ao quarto após o check-in, fazendo a devida apresentação do quarto explicando as facilidades existentes; Realização de tours pelo resort, explicando todas as facilidades que este possui; Reservas de restaurantes, tanto dentro do resort como fora; Marcações de táxi, *transfers*, atividades de lazer dentro e fora do resort; Atribuição do tratamento VIP; Realização do *Guest Journal* (jornal diário com informações de meteorologia, programa com algumas atividades do *health club/kids park/sports pavillion* do dia, promoção de atividades que podem realizar dentro ou fora do hotel, ex. passeio a cavalo, visita ao Zoomarine, marcação de massagens no spa, entre outras, informação de preia-mar e baixa-mar, informação dos horários das facilidades do resort, como horário de restaurantes, spa, *health club, kids park*, cabeleireiro, informação sobre música ao vivo quando e onde e informação sobre algum evento especial durante o dia, como casamentos); Realizar o Line-up (meio de comunicação interna) – dispõe de informações sobre a ocupação do hotel, informação sobre os Leaders Club *in-house*, Virtuoso *in-house* e Hóspedes Aniversariantes, informação sobre as chegadas do dia (Hóspedes novos e Hóspedes frequentes), programação de atividades a acontecer no dia (no *Kids Park, Health Club, Sports Pavillion, Highlight* do dia (promoção de um produto ou serviço do hotel, ex. está disponível nas lojas V-life Azeite da Herdade dos

Grous), Curiosidades, Standard do dia, Colegas Aniversariantes); Elaborar uma tabela de meteorologia para uma semana, a ser colocada nos dois restaurantes de pequeno-almoço; Publicar no Team OutLoud (aplicação de comunicação interna) o standard do dia e o *highlight* do dia; Preparação de pedidos especiais; Serviço de buggy.

Esta secção foi onde tive a oportunidade de conhecer mais sobre o resort e onde o pude explorar de forma a conseguir explicar aos hóspedes a localização dos edifícios e todas as comodidades de que o hotel dispõe. Tive também a possibilidade de ter contacto direto com os hóspedes e de atender às suas necessidades. De todas as secções, esta foi a que mais me agradou a nível profissional por ser a mais desafiante. Foi possível melhorar as competências ao nível da comunicação e de resolução de problemas, bem como de relacionamento com os hóspedes devido ao contacto direto com estes.

### 3.1.3. Customer Service

Ao longo de cerca de 4 semanas estive na secção de *Customer Service*. Esta é uma pequena secção que divide escritório com a secção de Reservas do hotel, onde no momento do estágio apenas tinha o supervisor encarregue e somente mais uma colaboradora. O *Customer Service* tem como principal objetivo tratar e cuidar de todos os aspetos da reserva do hóspede, ex. reservas de restaurantes, serviços de *babysitting*, passeios de barco, antes da sua chegada ao hotel, um pouco semelhante à secção pela qual tinha passado anteriormente, onde se presta o mesmo apoio ao hóspede, apenas neste caso tudo é tratado via telefone ou por email, enquanto que em *Hospitality* o contacto é presencial e feito a partir do momento em que o hóspede chega ao resort.

As principais tarefas desenvolvidas foram: Responder a emails dos hóspedes ou potenciais hóspedes sobre diversas informações do resort, como por ex. serviços de marcação de cabeleireiro, serviços de *babysitting*, atividades dentro e fora do resort, etc., marcação de *transfers* de chegada e de partida, arquivo de emails nas pastas correspondentes ao dia e mês de chegada do hóspede, introduzir reservas de restaurantes, introduzir informações pertinentes sobre o hóspede no sistema Opera e introduzir informações para fins estatísticos no Excel próprio.

#### 3.1.4. Kids Park

A secção que se seguiu foi o Kids Park, onde estive em dois momentos diferentes, cerca de 8 semanas no total. Como já mencionado anteriormente no paragrafo Entretenimento Infantil, o Annabella's Kids Park recebe crianças desde 4 aos 11 anos de idade e oferece uma variedade de atividades divertidas e educativas aos hóspedes mais novos.

Apesar de ter sido a primeira experiência com crianças e de não ter a formação adequada ao nível de animação e criativo facilmente me adaptei à exigência do trabalho. No momento da minha passagem por esta secção encontrávamo-nos em plena época baixa o que facilitou a aprendizagem. Esta é uma secção, que envolvendo animação, conta com muitas festas temáticas de acordo com a altura do ano em questão, entre elas a festa de natal para os filhos dos funcionários, da qual também eu fiz parte, e que contou com insufláveis, pinturas faciais, animação natalícia e zona de refeições. Também pela passagem de ano se realizou uma festa noturna, com a temática Galáxia, onde as colaboradoras do Kids Park se mascararam e proporcionaram jogos e jantar às crianças que se inscreveram para a festa.

Durante o mês de abril voltei a esta secção, tendo sido convidada pela supervisora do Kids Park para fazer parte da equipa novamente durante a época de Páscoa. Foi realizada uma atividade de Caça ao Ovo nos terrenos do hotel durante o domingo de Páscoa e, onde todas as crianças do hotel foram convidadas a participar, envolvendo cerca de 100 crianças. No fim receberam um presente de participação, feito manualmente pelas colaboradoras, e que continha um coelho de chocolate, um ovo para pintar e canetas de colorir.

As tarefas que realizei neste local foram: Preparação dos sacos de chegada para as crianças, a serem entregues pelo *housekeeping* nos quartos; Preparação das cartas de boas vindas; arrumação e limpeza do espaço; realização de atividades e jogos com as crianças e observação do contacto com os hóspedes. Não me foi autorizado a interagir com os hóspedes, salvo raras exceções, devido à exigência de trabalhar com crianças e de serem informações mais sensíveis sobre as mesmas, o que por vezes foi uma limitação à realização do trabalho.

### 3.1.5. Lavandaria

A lavandaria tem como principal função receber, cuidar e tratar de toda a roupa utilizada na unidade hoteleira, seja ela dos quartos, casas de banho, restaurantes, bares, ginásio e spa. Esta também é responsável pelas fardas dos colaboradores e, quando for solicitado, tratar das roupas pessoais dos hóspedes.

Durante 4 semanas estive nesta secção e as tarefas realizadas nesta secção passaram por: dobragem de roupões de banho e de quarto; colocar roupa de cama na máquina própria para a secagem e dobragem; colocar a roupa de colaboradores na máquina própria para a secagem.

Como no momento da minha passagem pela lavandaria era época baixa, o trabalho era mais reduzido e calmo.

### 3.1.6. Housekeeping

Estive nesta secção durante cerca de 4 semanas e realizei diferentes funções. A equipa de *housekeeping* do VVP divide-se entre dois turnos, o turno da manhã e o da tarde. O primeiro é responsável por fazer a estadia dos quartos, preparar e limpar os quartos com chegada nesse dia e ao final do seu turno é responsável ainda pela reposição de roupas e *amenities*, tanto nos ofícios como nos carros de andares. O turno da tarde, por sua vez, é responsável pelo serviço de *turndown*<sup>8</sup>, limpeza de quartos e reposição de roupas nos ofícios.

Durante a primeira semana desempenhei funções como empregada de andares, onde efetuei o turno da manhã, sempre acompanhada por uma colega da secção. Todos os dias acompanhava uma colega experiente e que me pudesse demonstrar como realizavam a operação. Durante o primeiro e segundo dia apenas assisti à operação e auxiliei no que foi possível, ao longo do turno de trabalho foi-me sempre explicado pelas colegas como deveria realizar as tarefas solicitadas.

---

<sup>8</sup> Serviço de turndown – abertura da cama.

As tarefas que desempenhei ao longo desta primeira semana foram: limpeza dos quartos, mudança de roupa de cama e toalhadros, reposição de água e fruta e requisição de roupa de cama e toalhadros.

Na segunda semana continuei a desempenhar funções como empregada de andares, mas desta vez no turno da tarde, onde realizei o serviço de *turndown*.

Houve ainda a possibilidade de passar um dia como empregada de áreas, onde pude auxiliar as colegas na limpeza geral das áreas, sob a supervisão da governanta, e outro dia, onde realizei funções de florista, ajudando também esta seção com a preparação de flores para decoração de diversos locais do hotel.

Nas duas semanas seguintes cumpri funções como governanta, onde acompanhei diariamente uma governanta durante o seu turno. As tarefas que desempenhei durante estes turnos foram: tirar a lista de serviço, designar as áreas para cada colaboradora e as tarefas a realizar nesse dia; verificação e supervisão da limpeza dos quartos, auxiliar e transmitir informações relevantes às empregadas de andares, requisição de material ao economato e transporte do mesmo até às áreas designadas para posterior arrumação, auxiliar na organização dos perdidos e achados, realizar pedidos de manutenção quando se justifica a intervenção, limpeza de quartos no Opera, fazer a passagem de turno à governanta da tarde e recolher na florista a decoração necessária para o quarto, no caso flores para colocar nos roupões e orquídeas para os quartos.

Em termos de limitações a nível de serviço, durante este período de trabalho, deveria ter sido providenciado um manual de procedimentos de *housekeeping*, de forma a que a informação que me tinha sido transmitida pelas colegas fosse mais uniforme e facilmente consolidada. Também senti que existia falta de informação entre as governantas e as empregadas de andares, o que por vezes dificultava o serviço, sendo que algumas colegas não cumpriam as ordens da governanta da sua área.

### 3.1.7. Rouparia/Minibares

A seção que se seguiu foi a rouparia e minibares, onde fiquei durante cerca de 4 semanas no total e dividido por 2 semanas em cada uma destas seções. Esta seção é supervisionada pela mesma pessoa, que também têm a seu cargo a lavandaria. O pessoal de rouparia cuida de toda a roupa de colaboradores, é neste local onde se entrega e levanta as fardas e onde por onde passa toda a roupa utilizada no hotel, à exceção da roupa de cama, atoalhados e toalhas de piscina, pois a mesma é distribuída pelos edifícios e pisos do hotel, junto aos quartos e junto às piscinas no caso das toalhas de piscinas. O pessoal de minibares tem à sua responsabilidade fazer a reposição e cobrança dos minibares, bem como levantar e entregar roupa de hóspedes, caso exista, entregar berços nos quartos e recolha de roupas sujas dos diversos locais.

Durante este período na rouparia as minhas funções foram o registo num programa de gestão de vestuário, todas as roupas pertencentes a cada funcionário, bem como os tamanhos destes. Este programa vêm substituir um documento de excel, no qual os funcionários consultavam estes dados. Posteriormente, este programa vai ser utilizado em conjugação com um sistema totalmente automatizado, que até ao momento ainda não foi implementado no VVP. Para além disto, também inseri informações dos novos colaboradores em sistema informático; outra das minhas funções foi a etiquetagem de roupa com o nome do colaborador e o seu número de funcionário, e excecionalmente auxiliar os funcionários com a arrumação de fardas no local apropriado.

Nas duas semanas seguintes mudei para a seção dos Minibares onde acompanhei um colega no seu trabalho diário. A primeira tarefa do dia era fazer as listas de serviço do dia, depois dessa lista feita seguíamos para o hotel, onde íamos preparar o carro de Minibares e repor o que fosse preciso antes de começar a ir aos quartos. Foi-me explicado que existem procedimentos a serem cumpridos quando se efetua o serviço de minibar, primeiro deve-se bater à porta uma vez, anunciar minibar *service* e esperar dez segundos antes de bater pela segunda vez, mais uma vez anunciando minibar *service*. Nesta altura, e caso nenhum hóspede anuncie a sua presença ou abra a porta, o colega abre a porta com cuidado anunciando a sua presença no quarto e dirige-se até ao local onde se encontra o minibar, vê se existe algo em falta, caso falte deve fazer a sua reposição e posteriormente cobrar ao quarto. É importante notar que caso o hóspede tenha colocado o DND, o mesmo deve ser

cumprido e anotado na lista de serviço de forma a saber que o serviço não foi efetuado e é necessário realizar o mesmo na parte da tarde. Os serviços de reposição devem ser sempre realizados da parte da manhã, evitando assim que os hóspedes que realizem check-out nesse dia saíam sem ter sido cobrado o devido. Na parte da tarde, e depois desta tarefa ser cumprida, é altura de verificar os quartos com chegada para esse dia, pois é importante o minibar estar completo e preparado para o hóspede. Também é necessário preparar as chegadas do dia seguinte. Foi-me possível também realizar a entrega de roupa de hóspede no quarto. Maioritariamente o serviço é calmo e facilmente foi cumprido.

### 3.1.8. Health Club

A última seção onde estagiei foi o health club, e onde cumpri funções durante cerca de 4 semanas. Nestas instalações encontram-se a piscina aquecida interior e exterior do hotel, o jacuzzi, o espaço de relaxamento (sauna e banho turco), e o ginásio. Dispõe de aulas de grupo, assim como de aulas privadas com personal trainers de ioga, pilates, hidrogenástica ou jogging, entre outras.

As tarefas realizadas nesta seção passaram por funções de receção, onde recebia os hóspedes e lhes providenciava informações sobre aulas, equipamentos, utilização do espaço e realizando pequenas tours do espaço. Também tinha a meu cargo a marcação de aulas quando solicitado, atendimento de chamadas telefónicas, arrumação e reposição de toalhas e água no ginásio e no espaço de relaxamento.

## Capítulo IV – Proposta: Manual de Procedimentos *Housekeeping*

### 4.1. Enquadramento do Desafio

Neste capítulo pretende-se utilizar os conceitos expostos na revisão da literatura, bem como o conhecimento ao longo do estágio na unidade hoteleira para sustentar as ideias apresentadas neste relatório.

O departamento de *housekeeping*, como já foi referenciado na revisão de literatura, é o departamento que assume as tarefas de limpeza, controlo e aparência de toda a unidade hoteleira. Como Abranja *et. al* (2019:231) afirmam “é fundamental que o departamento de andares funcione muito bem para o sucesso do empreendimento turístico. É essencial, tendo em conta a política de funcionamento de cada unidade hoteleira, estar a funcionar de acordo com as necessidades, exigências e expectativas do cliente, quer ao nível do serviço prestado relativo ao conforto, à limpeza, e até dos materiais e equipamentos disponibilizados”. É, então, importante que todos os colaboradores deste departamento tenham todo o conhecimento necessário à realização das suas funções de uma maneira prática. De acordo com Stender *et al.* (2013) o *housekeeping* é o departamento do hotel onde é exigido um maior esforço para manter os *standards* de qualidade, pois este, exerce um maior impacto ao nível da satisfação dos hóspedes. São estes *standards* que garantem a qualidade do serviço da unidade hoteleira perante os seus hóspedes.

Desta forma, a proposta apresentada neste relatório surge após a minha passagem pela seção de *housekeeping*, e de ter sentido a necessidade de ter um suporte físico que me levasse a melhor compreender o trabalho realizado pelas colaboradoras durante as suas funções diárias. Apurei que não existiria ou que não era disponibilizado aos novos colaboradores desta seção, em nenhum momento, um manual de procedimentos. Esta proposta destina-se a proporcionar um trabalho mais padronizado e maior qualidade de serviço à unidade hoteleira.

Tendo sido reconhecido a importância deste manual para o melhoramento das minhas funções e, das funções de futuros colaboradores, durante este período de estágio decidi elaborar uma proposta de um manual de procedimentos de *housekeeping* (apêndice 1) para o VVP.

## **4.2. Principais Objetivos**

Os principais objetivos da elaboração deste manual de procedimentos de *housekeeping* são:

- Ajudar os novos colaboradores na integração;
- Facilitar a compreensão e assimilação das normas, procedimentos e informações da unidade hoteleira;
- Certificar do cumprimento de normas e métodos de trabalho por parte do colaborador;
- Tornar o processo de limpeza mais harmonioso e eficiente;
- Melhorar a qualidade do serviço;
- Serve como base de consulta e orientação aquando o surgimento de dúvidas/esquecimentos.

## Considerações Finais

Este relatório teve como finalidade apresentar a unidade hoteleira onde decorreu o estágio de mestrado, as tarefas desempenhadas e as competências adquiridas ao longo deste período, bem como a preparação para o futuro profissional no mundo da Hotelaria.

Na perspetiva de colocar em prática as competências adquiridas ao longo da formação académica e de rapidamente entrar em contacto com o mercado de trabalho, foi decidido a vertente de estágio. A escolha da unidade hoteleira prendeu-se principalmente com a hipótese de poder realizar *cross-training* no departamento de alojamentos, e de ter a oportunidade de conhecer mais que uma seção dentro deste. Neste sentido, o objetivo foi cumprido, tendo a oportunidade de conhecer e desempenhar várias funções dentro do hotel.

Com este *cross-training* foi possível identificar uma necessidade na seção do *Housekeeping*, e apresentar uma possível solução para o mesmo, resultando no desenvolvimento da proposta apresentada no Capítulo IV - Proposta: Manual de Procedimentos *Housekeeping*. O manual desenvolvido serve como uma ferramenta de informação e auxílio quando necessário, proporciona uma aprendizagem mais facilitada a novos colaboradores e permite colmatar falhas de serviço. Este manual deverá ser atualizado sempre que necessário, caso contrário pode não acompanhar os novos estudos e tendências do mercado e poderá tornar-se obsoleto e desnecessário para a unidade hoteleira.

Como sugestão de melhoria para a unidade hoteleira sugere-se uma aposta na formação contínua dos colaboradores na área da qualidade do serviço. Os colaboradores com formação reconhecem a importância das normas e procedimentos como meio para garantir a qualidade e atingir a satisfação dos hóspedes. Esta melhoria é justificada pela constante evolução do mercado hoteleiro. Para que estas sugestões produzam efeito é necessário igualmente que haja uma avaliação periódica dos procedimentos existentes e de como estes estão a ser postos em prática.

Devido à realização deste estágio, foi possível identificar que muitos dos colaboradores das diversas seções não tinham conhecimento do que acontecia na seção dos seus colegas de

outros departamentos, causam por vezes falhas a nível de qualidade do serviço e impossibilidade de prestar uma melhor experiência ao hóspede, culminando na insatisfação do mesmo. Desta forma, seria importante para os colaboradores terem a oportunidade de realizar cross-training, enriquecendo o seu conhecimento.

A realização deste estágio foi enriquecedora e positiva, tanto a nível pessoal como a nível profissional.

## Referências Bibliográficas

- Abbott, P., & Lewry, S. (1999). *Front Office: Procedures, social skills, yield and management*. Oxford: Butterworth Heinemann.
- Abranja, N., Almeida, M., & Elias-Almeida, A. (2019). *Gestão do alojamento, receção e housekeeping*. Lisboa: Lidel.
- Almeida, A. E. (2010). *O Deleite do Consumidor como antecedente da Fidelidade: Análise à Qualidade do Serviço dos Spas em Hotéis de cinco estrelas em Portugal*. Tese de Doutoramento, Universidade de Extremadura.
- Andrews, S. (1985). *Hotel Housekeeping: Training Manual*. New Delhi: Tata McGraw-Hill.
- Boyer, M. (2000). *Histoire de L'Invention du Tourisme*. S.I.: Éditions de L'Aube.
- Cooper, C., Fletcher, J., Gilbert, D., Fyall, A., & Wanhill, S. (1993). *Tourism: Principles and Practice*. London: Pitman Publishing.
- Costa, R., & Sousa, T. (2011). *Introdução à gestão comercial hoteleira*. Lisboa: Lidel.
- Cunha, L. (2009). *Introdução ao Turismo*. Lisboa - São Paulo: Verbo.
- Decreto-Lei n.º 80/2017 de 30 de junho. (s.d.). *Diário da República, 1.ª série*. Obtido em 29 de julho de 2019, de <https://dre.pt/application/conteudo/107596685>
- Deloitte. (2018). *Atlas da Hotelaria 2018: Unlimited expectations*. Obtido em 24 de abril de 2019, de Deloitte: <https://www2.deloitte.com/pt/pt/pages/transportation-infrastructure/topics/th/atlas-hotelaria-2018.html>
- Deming, W. (1986). *Out of the Crisis: quality, productivity and competitive position*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Ferreira Martins, E. P. (2013). *Qualidade do Serviço: O caso do setor bancário português*. S.I.: Vida Económica.
- Jornal de Negócios. (14 de fevereiro de 2019). *Turismo & Lazer*. Obtido em 16 de maio de 2019, de Jornal de Negócios: <https://www.jornaldenegocios.pt/empresas/turismo---lazer/detalhe/portugal-bate-novo-recorde-com-1276-milhoes-de-turistas-em-2018>

- Juran, J. M. (1988). *Juran on planning for quality*. Nova Iorque: Free Press.
- Marques, J. A. (2007). *Introdução à Hotelaria*. Lisboa: Civilização Editora.
- Mata, A. (2003). *Front Office - Operação e Gestão*. Lisboa: Prefácio.
- Medlik, S., & Ingram, H. (2002). *Introdução à Hotelaria - Gerenciamento e Serviços*. Campus.
- Mill, R. C., & Morrison, A. M. (2002). *The Tourism System*. Dubuque, Iowa: Kendall/ Hunt Publishing Company.
- Mota, K. (2001). *Marketing Turístico - Promovendo uma Actividade*. Atlas.
- Popper, R. (1989). *A elaboração de manuais na empresa*. São Paulo: Pioneira.
- Quintas, M. A. (2006). *Organização e gestão hoteleira - Organização e gestão dos empreendimentos hoteleiros (Vol. 2)*. S.l.: Oteltur.
- Rutherford, D. G., & O'Fallon, M. J. (2007). *Hotel Management and Operations (4ª ed.)*. Nova Jérícia: John Wiley & Sons, Inc.
- Silva, M. D. (2011). Procedimentos no setor de agendamento do centro de saúde de Jesuítas: Diagnóstico, mudança e avaliação dos resultados. *Revista Ciências Empresariais*, 12(2), p. 260. Obtido em 27 de julho de 2019, de <http://revistas.unipar.br/index.php/empresarial/article/view/4101/2553>
- Silva, M. L. (6 de março de 2019). *População Empregada 2018*. Obtido em 23 de abril de 2019, de TravelBI by Turismo de Portugal: <https://travelbi.turismodeportugal.pt/pt-pt/Paginas/populacao-empregada-2018.aspx>
- Silva, W., Duarte, F., & Oliveira, J. (2004). *Padronização: um fator importante para a engenharia de métodos*. Obtido em 20 de julho de 2019, de Qualit@s - Revista Eletrônica: <http://revista.uepb.edu.br/index.php/qualitas/article/viewFile/35/27>
- Stender, G., Silva, A., Junior, A., & Dantas, M. (2013). *Metodologia de controle de processos operacionais de governança hoteleira*. Rio de Janeiro: Congresso Nacional de Excelência em Gestão.
- The Leading Hotels of the World. (s.d.). *About Us*. Obtido em 24 de março de 2019, de The Leading Hotels of the World: <https://www.lhw.com/corporate/about-us>

Turismo de Portugal. (18 de março de 2019). *Desempenho turístico*. Obtido em 29 de abril de 2019, de Turismo de Portugal business: [http://business.turismodeportugal.pt/pt/Conhecer/Apresentacao/Desempenho\\_Turistico/Paginas/default.aspx](http://business.turismodeportugal.pt/pt/Conhecer/Apresentacao/Desempenho_Turistico/Paginas/default.aspx)

Turismo de Portugal. (19 de março de 2019). *Visão Geral*. Obtido em 23 de abril de 2019, de Turismo de Portugal: [http://www.turismodeportugal.pt/pt/Turismo\\_Portugal/visao\\_geral/Paginas/default.aspx](http://www.turismodeportugal.pt/pt/Turismo_Portugal/visao_geral/Paginas/default.aspx)

VILA VITA Parc Resort & Spa. (s.d.). *About Us*. Obtido em 23 de março de 2019, de VILA VITA Parc Resort & Spa: <https://vilavitaparc.com/en/about/about-us>

Vila Vita Parc. (s.d.). *Manual de Acolhimento*. Alporchinhos.

World Tourism Organization. (2013). *UNWTO Tourism Highlights 2013 Edition*. Obtido em 23 de abril de 2019, de UNWTO Elibrary: <https://www.e-unwto.org/doi/pdf/10.18111/9789284415427>

World Tourism Organization. (s.d.). *Glossary of tourism terms*. Obtido em 23 de abril de 2019, de UNWTO - World Tourism Organization: <http://statistics.unwto.org/sites/all/files/docpdf/glossaryterms.pdf>

## **Anexos**

### **Anexo 1 - Mapa do Resort**



## **Anexo 2 - Prêmios e distinções Restaurante Ocean**

2019 – Chef do Ano, Garfo de Ouro, Boa Cama Boa Mesa, jornal Expresso

2017 – Garfo de Ouro – Boa Cama, Boa Mesa Magazine, jornal Expresso

2017 – La Liste – reconhecimento como um dos 100 melhores do mundo

2017 – Certificate of Excellence – TripAdvisor

2016 – Duas Estrelas, Guia Michelin (desde 2011)

2016 – Garfo de Ouro – Boa Cama, Boa Mesa Magazine, jornal Expresso (desde 2014)

2015 – La Liste – reconhecimento como um dos 1000 melhores do mundo

2015 – Top 10 Restaurantes, Top 10 Chefs – Mesa Marcada blog (desde 2012)

2014 – Garfo de Ouro 2014, Boa Cama Boa Mesa, jornal Expresso

2013 – Best of Award of Excellence, revista Wine Spectator

2012 – Chef do Ano, Garfo de Ouro, Boa Cama Boa Mesa, jornal Expresso

2011 – Garfo de Platina, Boa Cama Boa Mesa, jornal Expresso

2011 – Chef do Ano, Revista Essência do Vinho

Fonte: Base de dados VVP

## **Apêndice**

Apêndice 1 – Manual de Procedimentos de *Housekeeping*

Manual de  
Procedimentos de  
Housekeeping  
Vila Vita Parc Resort &  
SPA \*\*\*\*\*



VILA VITA PARC

★ ★ ★ ★ ★

ALGARVE



LEADING  
HOTELS®

**VILA VITA Parc Resort & Spa**

Rua Anneliese Pohl, Alporchinhos · 8400-450 Porches · Portugal

[reservas@vilavitaparc.com](mailto:reservas@vilavitaparc.com) · [+351 282 310 100](tel:+351282310100)

O presente manual foi elaborado por Ana Rita Vaz Lestro da Costa no âmbito do estágio curricular integrado no Mestrado em Gestão e Direção Hoteleira da Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar de Peniche, Instituto Politécnico de Leiria.

2019

## Índice

<b>Bem-vindo</b> .....	4
<b>Comunicação</b> .....	4
<b>Horários</b> .....	4
<b>Apresentação</b> .....	5
<b>Entrada ao Serviço</b> .....	5
<b>Interagir com o Hóspede</b> .....	6
<b>Preparação do Serviço</b> .....	6
Ofício .....	6
Carro de andares.....	6
<b>Serviço de Quartos</b> .....	7
<b>Limpeza dos Quartos</b> .....	8
<b>Limpeza da Casa de Banho</b> .....	11
<b>Serviço de <i>Turndown</i></b> .....	12
<b>Produtos de Limpeza e como utilizar</b> .....	15
<b>Perdidos e Achados</b> .....	18

## Bem-vindo

O VILA VITA Parc Algarve é um resort de luxo, pertencente à companhia VILA VITA e um dos membros da Leading Hotels of the World. Como tal, todos os nossos serviços prezam-se pela excelência e satisfação dos nossos hóspedes.

Ao prestar o serviço de *housekeeping* no nosso hotel, e de modo a cumprir com os padrões de exigência exigidos por nós e pelos nossos hóspedes, devem ser sempre cumpridos os seguintes procedimentos.

## Comunicação

Durante o horário de trabalho, não é permitido o uso de telemóvel pessoal. O mesmo deve permanecer guardado juntamente com os seus pertences no cacifo disponibilizado para esses efeitos. O telemóvel pessoal poderá ser usado salvo raras exceções e caso seja autorizado pelos superiores, em caso de situação de urgência.

Para reportar situações anómalas, entre as 9h00 e as 18h00, o colaborador deve ligar aos Recursos Humanos. Fora deste horário, contacte a receção e peça para transferir a chamada à/ao governanta/e de serviço.

## Horários

Os horários são afixados semanalmente e são passíveis de serem alterados, caso se verifique necessidade. Estes são atualizados todas as quintas-feiras, pelo que deverá consultar os horários sempre que necessário, mantendo-se informado/a destes. Os horários encontram-se afixados junto ao escritório das governantas e serão fornecidas cópias para cada colaborador quando solicitado.

Caso existam dúvidas no horário fornecido, deverá perguntar à governanta/e de serviço para esta/e lhe explicar o mesmo.

Deverá ligar sempre no último dia de férias ou baixa, até às 15h00, para confirmar o seu horário.

Acidentes de trabalho deverão ser imediatamente comunicados à/ao governanta/e de serviço.

Em caso de urgência, tais como baixas médicas ou outros assuntos de natureza grave, que não permitam o cumprimento dos horários estipulados, o colaborador/familiar/outro deverá avisar o/a governante/a de serviço da indisponibilidade, trazendo, assim que possível, justificação legal da falta, sob pena de penalizações de acordo com o contrato de trabalho.

### **Apresentação**

A primeira impressão conta, como tal, uma boa aparência é importante.

O colaborador Vila Vita Parc deverá usar sempre a farda que lhe foi atribuída, não sendo permitida a utilização de qualquer outro tipo de vestuário ou alterações à farda fornecida.

Certifique-se que:

- A farda está sempre limpa e engomada;
- Usa sapatos pretos fechados, adequados ao serviço e, os mesmos, estão engraxados;
- Usa o cabelo apanhado e as unhas curtas e limpas. É permitido o uso de verniz, desde que use uma cor discreta;
- É permitido o uso de joalharia, desde que esta seja discreta. Não é permitido o uso de piercings e brincos longos;
- Utilize sempre a placa identificativa.

### **Entrada ao Serviço**

A entrada deverá ser sempre feita pela portaria Oásis (entrada de colaboradores), onde deverá realizar a picagem de ponto de entrada nas instalações após estar devidamente farda/o. Evite picar o ponto antes da hora prevista de entrada a fim de evitar anomalias no sistema.

Ao receber o serviço pela/o governanta/e, deverá assinar o registo de chaves e ou telemóvel de serviço caso um lhe tenha sido atribuído.

### **Interagir com o Hóspede**

O colaborador/a deverá, em todas as interações com o hóspede, ser cordial e profissional, devendo mostrar interesse e prestar atenção às suas necessidades.

Certifique-se que:

- Cumprimenta o hóspede com um sorriso sincero e um “Bom dia”, “Boa tarde” ou “Boa noite”, consoante o caso;
- Trata o hóspede por “Sr.” ou “Sra.”, pelo título (se tiver conhecimento do mesmo) ou pelo nome do mesmo caso o conheça;
- Exprime-se com uma voz clara, de forma natural, sem calão e, se necessário, num inglês adequado;
- Ouve ativamente, evitando interromper e dando ao hóspede a sua atenção exclusiva;
- Mantém o autocontrolo e demonstra empatia em interações difíceis oferecendo uma alternativa / resolução adequada;
- Usa um tom de voz moderado e linguagem adequada ao local de trabalho.

### **Preparação de Serviço**

Ofício

- Deve ser deixado sempre limpo e arrumado;
- Guardar a roupa, atoalhados, *amenities* e folhetos no respetivo armário;
- A limpeza do ofício deve ser feita diariamente, alternando com as colegas da respetiva área.

Carro de andares

- Deve preparar e limpar o carro de andares no final do seu turno, para que o mesmo pronto no turno seguinte;

- Na parte de cima do carro coloque *amenities*, folhetos, artigos de escritório, canetas, sacos de lixo;
- Na parte de baixo devem ficar os atalhados (sem contacto com produtos de limpeza);
- As águas deverão ser colocadas no compartimento mais apropriado;
- Sacos para roupa suja de um dos lados do carro (caso encontre roupa com sangue, coloque num saco de plástico e identifique o saco antes de colocar no saco de roupa suja);
- Leve os produtos de limpeza necessários para o serviço;

Durante a limpeza do quarto, o carro é deixado no corredor junto à porta do quarto.

### **Serviço de Quartos**

A limpeza dos quartos deve respeitar a seguinte ordem de prioridade, pedidos de clientes (cartão colocado na porta); check-in das 14h00 e quartos com check-out feito, segundo as informações disponibilizadas na lista de serviço entregue pela governanta/e no início do turno. Tenha atenção que a lista é confidencial, nunca a deve, em momento algum, deixar visível a outros.

Se não tiver nenhum quarto disponível, informe a/o governanta/e de serviço e respeite as ordens que esta lhe indique.

No caso do quarto se encontrar com a placa D.N.D (Do Not Disturb, ou Não Perturbar), coloque o cartão de tentativa de serviço por baixo da porta, nunca batendo à porta do alojamento do hóspede, deve respeitar a sua privacidade. Esta informação deve ser registada na lista de serviço.

## Limpeza dos Quartos

### **Procedimento de entrada no quarto ocupado**

Se o hóspede não se encontra presente bata à porta uma vez, anunciando “*housekeeping*”, e espere durante dez segundos por uma resposta, repita o processo, caso não obtenha resposta e só após esse procedimento deverá abrir a porta discretamente. Anuncie a sua presença no quarto.

Se o hóspede se encontra ainda a dormir, deverá retirar-se do quarto sem fazer barulho. Se se encontrar acordado deverá apresentar um pedido de desculpas e perguntar se deseja que a limpeza seja efetuada mais tarde.

Caso o hóspede chegue enquanto está a efetuar a limpeza, deverá retirar-se se for solicitado pelo mesmo.

### **Procedimento de limpeza de um quarto ocupado**

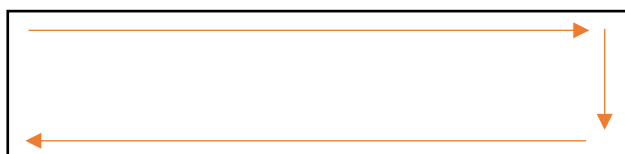
No Vila Vita Parc deve seguir os seguintes passos após a entrada no quarto:

1. Colocar cartão de serviço na porta;
2. Ligar todas as luzes do quarto;
3. Abrir completamente as cortinas e janelas, para ter luz natural e arejar o quarto;
4. Limpar a varanda/terraço e mobiliário;
5. Retirar os cestos de lixo e cinzeiros;
6. Retirar lençóis e roupa suja (incluindo casa de banho). Caso exista pedido ecológico, pedindo a reutilização dos lençóis, deverá abrir a cama para a “deixar respirar”;
7. Retirar pratos, copos sujos, garrafas vazias e inspecionar a máquina de café;
8. Dirigir-se às casas de banho com os produtos de limpeza(ver seção produtos de limpeza);
9. Descarregar o autoclismo e colocar produto de limpeza/desinfetante de sanitários deixando atuar.

O quarto deverá ser sempre iniciado pela preparação da cama, a limpeza do quarto deve seguir, depois, a seguinte sequência:



Devendo a limpeza seguir o procedimento de ferradura, ou seja, iniciar por um dos lados do quarto até dar a volta completa ao mesmo.



### O Colaborador limpa...

- Limpa os copos e repor a garrafa de água do quarto, quando esta estiver a menos de meio, ou kit VIP;
- Elimina marcas de mãos em móveis e portas;
- Limpa o pó dos móveis, armários e gavetas;
- Limpa o cesto de papéis e molduras;
- Limpa vidros e cinzeiros e eventuais nódoas;
- Aspira e varre as varandas;
- Aspira os sofás, tapetes, alcatifas e debaixo da cama;

### O Colaborador organiza...

- Arruma a roupa dos hóspedes, dobrando-a e colocando-a à vista;

- Procede à substituição e reposição de materiais e produtos de acordo com o estabelecido, tais como fruta, águas, kits, entre outros;
- Arruma os pertences dos hóspedes, sem alterar o local onde estes estão (por exemplo, jóias devem ser colocadas num pequeno pano denominado “rolinho”);
- Repõe o material de escritório (cartas, envelopes, canetas, etc..).

### **O Colaborador confere e verifica...**

- Verifica o mobiliário do quarto e varanda;
- Fecha as janelas;
- Verifica a existência de almofadas, cabides, toalhas, entre outros;
- Verifica o funcionamento dos interruptores, pontos de luz e sistemas de ar condicionado;
- Fecha ou abre as cortinas, consoante altura do dia.

### **Procedimento de limpeza de um quarto check-out**

Para os quartos que fazem check-out deve seguir os seguintes passos de forma proceder à sua correta limpeza, após a entrada no mesmo:

1. Ligar todas as luzes do quarto;
2. Abrir completamente as cortinas e janelas, para ter luz natural e arejar o quarto;
3. Verificar se as cortinas se encontram em boas condições;
4. Retirar os cestos de lixo e cinzeiros;
5. Retirar roupa das camas;
6. Retirar toda a roupa suja de casa de banho;
7. Retirar pratos, copos sujos, garrafas vazias e inspecionar a máquina de café;
8. Garantir que o quarto se encontra em boas condições, conferindo todo o equipamento disponível no quarto;
9. Limpar pó, aspirar do o quarto e varanda;
10. Fazer a cama com roupa lavada;
11. Dispor roupões de quarto na cama;
12. Verificar e completar, quando necessário, toda a documentação do hotel;
13. Dispor a decoração do quarto conforme explicado;
14. Desinfetar e lavar a casa de banho;

15. Colocar amenities;
16. Lavar o chão do quarto e casa de banho;
17. Deixar o quarto a 22º e desligar luzes;
18. Certificar-se que deixa o quarto pronto e de acordo com os procedimentos.

### **Limpeza da casa de banho**

Durante a limpeza da casa de banho, o colaborador deve controlar o funcionamento, estado de conservação, higiene e limpeza de todos os equipamentos, nomeadamente:

- Torneiras, verificando a acumulação de calcário, a vedação, a limpeza dos filtros, etc.;
- Ralos, garantindo que a água escoar em condições e que as tampas vedam bem;
- Ventilação;
- Cesto do lixo, porta rolo, porta piaçaba, toalheiros, cabides, varão da banheira/poliban, tampa da sanita e suporte de duche.

Deve proceder à higienização utilizando os detergentes e panos apropriados (ver seção produtos de limpeza) para lavar e secar do seguinte modo:

- Desinfetar e secar a zona da banheira/duche e respetivos cromados;
- Lavar e secar com solução própria, a torneira do duche e a proteção de banheira;
- Limpar com um pano húmido os armários e prateleiras;
- Desinfetar e secar o lavatório;
- Lavar e secar os cromados e as paredes na zona do lavatório;
- Lavar com limpa vidros e secar o espelho;
- Lavar e secar o autoclismo, descarregando-o e verificando o seu correto funcionamento;
- Desinfetar, lavar e secar, a sanita, bidé e porta-piaçabas, no interior, exterior e tampa;
- Lavar e secar o porta-rolos.

De seguida deve ser feita a reposição dos produtos e acessórios da casa de banho consoante o número de pessoas que ocupam o quarto: copos, tapetes; toalhas e toalhetes, papel higiénico, saco higiénico, *amenities*, etc.

- Colocar 1 copo lavado no lavatório por hóspede, com o bocal posicionado para baixo e sobre base própria (nunca deverá lavar os copos no quarto com o hóspede presente, neste caso, substitua o copo por um lavado, utilize sempre o detergente de limpeza);
- Colocar as toalhas, devidamente dobradas nos toalheiros;
- Colocar 1 rolo de papel higiénico, com a ponta dobrada, no porta-rolos e um rolo de papel higiénico extra;
- Colocar os champôs, sabonetes e outros *amenities* no seu devido local, repondo os *amenities* sempre que estes se encontrem a 1/3 ou menos;

No final deve proceder à limpeza final e saída, assegurando que a casa de banho se encontra em perfeitas condições.

- Lavar e secar o pavimento, utilizando uma escova/esfregona embebida numa solução com detergente;
- Lavar e secar o cesto do lixo;
- Verificar visualmente a limpeza e arrumação geral.

Por fim, e antes de sair do quarto, deve efetuar uma última verificação visual para garantir a conformidade da unidade de alojamento com a qualidade pretendida. Caso algum dos padrões Vila Vita Parc não esteja em conformidade, e seja necessário apoio, deverá contactar o governante responsável.

### **Serviço de Turndown (Abertura de Cama)**

O serviço de *turndown* deve ser preferencialmente realizado sem a presença do hóspede no quarto, e inicia-se a partir das 18h00 e por norma, salvo raras exceções, decorre até às 21h30. Passa pelas seguintes etapas:

## **I. Entrada no alojamento**

- Antes de entrar no quarto, deve bater à porta e, caso não obtenha resposta, esperar dez segundos, voltando a repetir o processo. De ambas as vezes, deverá dizer “serviço de *turndown*” ou “*turndown service*”;
- Abrir a porta, de forma discreta, pois o hóspede pode encontrar-se no quarto e não ter ouvido bater, se o hóspede se encontrar no quarto, questione se deseja que proceda à limpeza mais tarde;
- Colocar cartão de serviço na porta;
- Abrir a cama, colocando a caixa de *turndown* por cima desta (coloque aqui o jornal diário e os chocolates);
- Colocar o comando da TV ao lado do telefone e o cartão de troca de lençóis;
- Colocar os tapetes de algodão e os chinelos ao lado da cama.

## **II. Preparação do quarto**

- Verifique a varanda, confirmando que não se encontra loiça ou cinzeiros sujos na mesma;
- Feche completamente as cortinas, fechando primeiro o *black-out* e de seguida a cortina;
- Esvazie os cestos do lixo e cinzeiro e retire pratos, copos sujos e garrafas vazias do quarto. Inspeccione também a máquina de café;
- Arrume os pertences do hóspede e respetivo calçado de uma maneira ordenada.

## **III. Limpeza instalação sanitária**

### Higienização

- Desinfete, lave e seque a sanita;
- Secar, se necessário, a banheira e o duche;
- Retire o lixo presente na casa de banho.

## Reposição

- Colocar 1 copo lavado no lavatório por hóspede, com a abertura para baixo e sobre base própria (nunca deverá lavar os copos no quarto com o hóspede presente, neste caso, substitua o copo por um lavado, utilize sempre o detergente de limpeza);
- Colocar as toalhas, devidamente dobradas, nos toalheiros (as toalhas só deverão ser trocadas caso o hóspede as deixe no chão);
- Colocar 1 rolo de papel higiénico, com a ponta dobrada, no porta-rolos e um rolo de papel higiénico a mais;
- Colocar os champôs, sabonetes e outros *amenities* no seu devido local, repondo os *amenities* sempre que estes se encontrem a 1/3 ou menos;
- Repor artigos de escritório (envelopes, canetas, papel de carta, etc.) conforme necessário.

## Inspeção final

- Limpe o chão e coloque o tapete de banho em frente ao chuveiro/banheira.

## **IV. Verificação final**

Saída do alojamento e controlo final, efetuando uma última verificação visual para garantir a conformidade da unidade de alojamento com a qualidade pretendida. Caso algum dos padrões Vila Vita Parc não esteja em conformidade, e seja necessário apoio, deverá contactar o governante responsável. Deve deixar as luzes em modo noite antes de sair do quarto.

## Produtos de limpeza e como utilizar:

Antes de efetuar a limpeza:

- O colaborador deve proceder à colocação de luvas quando utiliza os produtos de limpeza;
- Certifique-se que o produto usado é o indicado para cada situação;
- Não utiliza os equipamentos de limpeza das casas de banho noutras áreas.

Clinic Fill 60+ Anticalcário – Cleanstation (Rosa)



**Serve para:** Eliminar germes, incrustações, sujidades orgânicas. Tem efeito desodorizante neutralizador e poder higienizador.

**Deve ser aplicado em:** Todas as superfícies onde o calcário fique marcado. Ou seja, duches, banheiras, lavatórios, bidés e sanitas.

**Modo de utilização:** Após humedecer a superfície, aplicar diretamente na esponja, esfregar as superfícies a limpar e deixar atuar cerca de 5 minutos. Enxaguar com água e secar totalmente a superfície.

## Clinic Fill 25+ Detergente Neutro – Cleanstation (Verde)



**Serve para:** Lavar chão e áreas delicadas como madeiras, azulejos, superfícies tratadas ou pintadas, alumínio, plásticos.

**Deve ser aplicado em:** Em todo o tipo de chão do Resort, exceto informação contrária, e em todos os móveis para limpeza do pó.

### **Modo de utilização**

Chão: Deve diluir 2% do produto para 100% de água (quer seja esfregona quer seja mopa).

Pó: deve ser aplicado diretamente no pano húmido e de seguida limpar-se a superfície.

## Clinic Fill 10+ Limpa vidros/Multiusos – Cleanstation



**Serve para:** Limpeza de vidros e superfícies espelhadas.

**Deve ser aplicado em:** Janelas, espelhos, torneiras (só para dar brilho).

**Modo de utilização:** Pulverizar o pano seco e limpo (destinado para o efeito) e limpar a superfície.

Global GL 110 – Cleanstation



**Serve para:** Limpa e abrilhanta o aço inoxidável e outras superfícies metálicas. Protege contra a corrosão, atrasa a sujidade de marcas na superfície tratada.

**Deve ser aplicado em:** Utiliza-se em todas as superfícies metálicas onde seja necessária a limpeza.

**Modo de utilização:** Pulverizar diretamente, em pouca quantidade, num pano seco e limpo de algodão. Limpar a superfície e retirar restos de produto com outro pano seco e limpo.

## Palm 33 – Cleanstation



**Serve para:** Lavagem Manual de Loiça

**Deve ser aplicado em:** Loiça pertencente ao departamento de Housekeeping, existente nos quartos.

**Modo de utilização:** Aplicar na esponja destinada à limpeza da loiça e esfregar na peça já húmida. Passar por água.

### Perdidos e Achados

Caso encontre pertences do hóspede, estes devem ser entregues no escritório das/os Governantas/es devidamente identificados com a etiqueta Lost & Found (fig. 1) com a data, local onde foi encontrado, descrição do objeto e o nome do colaborador que encontrou. Caso sejam artigos de valor, deverá contactar imediatamente a/o governanta/e de serviço, identificando o bem e onde o encontrou.

Data: ___/___/_____
Local onde foi encontrado: _____
Descrição: _____
Nome do colaborador: _____

*Figura 1 - Exemplo etiqueta Lost & Found*

Os objetos esquecidos são guardados no Hotel até um período de 1 ano, após esse tempo são entregues à pessoa que o encontrou.