



Relatório de Estágio
Vila Galé Marés, Brasil

Micaela Soraia Sousa Carvalho

Setembro de 2015



Relatório de Estágio
Vila Galé Marés, Brasil

Micaela Soraia Sousa Carvalho

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

Relatório de Estágio de Mestrado sob a orientação do Doutor João
Vasconcelos

Setembro de 2015

Relatório de Estágio
Vila Galé Marés, Brasil

Copyright: Micaela Soraia Sousa Carvalho / 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 este 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.

AGRADECIMENTOS

Ir para o Brasil foi uma grande aventura, algo que no início não era o pretendido mas que no final se tornou um destino pelo qual sinto um carinho enorme. Foi difícil atravessar o oceano e deixar em Portugal as pessoas que tanto gosto mas sabia que era uma oportunidade única e que iria valer a pena o esforço. E isso confirmou-se, depois dos 9 meses passados no Brasil regressei ao meu país com uma visão totalmente diferente do mercado de trabalho e com muitos conhecimentos adquiridos.

Em primeiro lugar tenho a agradecer ao orientador deste relatório, o Professor Doutor João Vasconcelos, pelo apoio ao longo do período de estágio, pela dedicação e orientação deste relatório.

Ao Doutor Fernando Magalhães, diretor dos recursos humanos do Vila Galé, por me ter permitido o estágio no Vila Galé Mares, pela motivação e atenção que me foi transmitida na entrevista.

Obrigada a todos os colaboradores do Vila Galé Mares por me terem possibilitado aprender e pela oportunidade de partilhar experiências com eles. Não posso deixar de fazer um agradecimento especial a uma pessoa que me acompanhou desde o primeiro dia e que fez com que esta experiência valesse a pena. Obrigada Doutor Belmiro Pinto, por me ter recebido bem e por todos os valores e conhecimentos que transmitiu.

Agradeço também á minha colega Inês Estrela! Ela que foi minha companheira desta grande aventura e com quem partilhei um quarto durante 9 meses. Foi bom ter alguém que nos é familiar para partilharmos momentos e experiências num país que não é o nosso.

A todos os amigos e família que durante o período de estágio me apoiaram e fizeram com que eu não pensasse em desistir.

Por fim, quero agradecer às pessoas mais importantes da minha vida que permitiram que tudo isto fosse possível. Obrigada Mãe e Pai por todo o esforço, apoio e motivação. Obrigada por terem acreditado em mim.

Resumo

O presente relatório tem com objetivo principal a descrição e análise do estágio de nove meses realizado entre setembro de 2014 a junho de 2015, no hotel Vila Galé Marés, localizado em Guarajuba (Salvador da Baía) no Brasil, bem como a proposta de implementação de estratégias a nível melhoramento da execução dos serviços nos vários departamentos do hotel.

O estágio consistiu pela passagem por todos os departamentos do hotel sendo eles: Restaurante e Bar; Cozinha; Recepção; Animação; *Housekeeping*; Económico; Central de Reservas; Grupos e Eventos; Recursos Humanos e Gerência Geral. Em que através da observação e participação no dia-a-dia de cada um deles, foi possível descrever as principais tarefas desempenhadas e correspondente análise crítica, apresentando os pontos positivos e os pontos a serem melhorados nos respetivos departamentos.

Com base na experiência vivida no decorrer do estágio, identificou-se que a falta de habilidade e rigor para executar os serviços de uma forma correta pode ser um fator que não promove devidamente a qualidade do hotel. Neste sentido, criou-se uma proposta de procedimentos operacionais padrão (POP's) com o intuito de contribuir para a qualidade do serviço no Vila Galé Marés.

Palavras-chave: Hotelaria; Recursos Humanos; Qualidade dos Serviços; Padronização de Procedimentos.

ABSTRACT

The main purpose of this report is the description and analysis of the nine-month stage, from September 2014 to June 2015, in Vila Galé Marés, located in Guarajuba (Salvador da Bahia) in Brazil, as well as the implementation of strategies to improve the performance level of services in the various departments of the hotel.

The stage consisted in the passage by all departments of the hotel namely: Restaurant and Bar; Kitchen; Reception; Animation; Housekeeping; Stewardship; Reservation central; Groups and events; Human Resources and General Management. In which through observation and participation in the day-to-day each of them, it was possible to describe the main activities performed and corresponding critical analysis tasks, with the good points and the points to be improved in the respective departments.

Based on the experience lived in the stage of the course, it was identified that the lack of skill and accuracy to perform the services of a right way can be a factor not properly promotes the quality of the hotel. In this sense, we created a proposal for standard operating procedures (SOPs) in order to contribute to the quality of service in Vila Gale Mares.

Keywords: Hospitality; Human Resources; Quality of services; Procedures Standardization.

ÍNDICE GERAL

i) Definição do Tema	1
ii) Objetivos	1
iii) Estrutura do Trabalho	2
Capítulo I	3
Enquadramento Teórico.....	3
Hotelaria.....	5
Recursos Humanos.....	7
Qualidade dos Serviços.....	9
Padronização de Procedimentos	13
Formação Profissional	15
Capítulo II	19
Rede Vila Galé e Desenvolvimento do Estágio.....	19
Rede Vila Galé.....	21
Vila Galé Marés	23
Localização.....	23
Alojamento.....	24
Restauração	26
Eventos	26
Outros Serviços	27
Clientes Vila Galé Marés.....	29
Estágio.....	31
F&B – Restaurante e Bar	32
F&B - Cozinha.....	36
Recepção / Auditoria.....	39
Animação	41
<i>Housekeeping</i>	43
Economato.....	46
Central de Reservas	48
Recursos Humanos.....	49
Grupos e Eventos.....	50
Assistente Operacional (Alojamento, F&B, Gerência Geral).....	52
Análise Geral do Estágio.....	54
Capítulo III	57
Procedimentos Operacionais Padrão.....	57

Enquadramento	59
Escolha do tema.....	61
1- Criação de Manuais de procedimentos para a Receção	66
Problemas Encontrados	66
Procedimentos Operacionais Padrão.....	66
Custos	68
Resultados.....	68
2- Criação de um Workshop sobre Procedimentos Padrão	68
Problemas Encontrados	68
<i>Workshop</i>	69
Custos	70
Resultados.....	70
Análise Final	71
Conclusão	73
i. Objetivos específicos	73
ii. Limitações do Trabalho	74
iii. Recomendações e Trabalhos Futuros	74
Bibliografia	77
Anexo I.....	81
Anexo II.....	103
Anexo III.....	133

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.1 - Cadeia serviço-lucro	8
Figura 1.2 - Modelo conceptual da Qualidade do Serviço	11
Figura 1.3 - Avaliação da qualidade de serviços pelos consumidores.....	12
Figura 1.4 - Fases de um plano de formação.....	16
Figura 2.1 – Logótipo da Rede VG.....	24
Figura 2.2 – Alguns dos exemplares dos Vinhos Santa Vitória	24
Figura 2.3 – Localização do VGM.....	24
Figura 2.4 – Vista Aéria do Resort	24
Figura 2.5 - Mapa Interno do Hotel Vila Galé Marés	24
Figura 2.6 - Quarto do VGM Chalé Standard (interior).....	25
Figura 2.7 - Quarto do VGM Chalé Superior (interior).....	25
Figura 2.8 - Acomodações (Bloco de Apartamentos).....	25
Figura 2.9 - Acomodações (Chalés).....	25
Figura 2.10 - Restaurante "Tenda dos Milagres".....	26
Figura 2.11 - Restaurante "Cravo e Canela	26
Figura 2.12 - Sala de Eventos (Montagem em Banquete).....	27
Figura 2.13- Sala de Eventos (montagem Auditório).....	27
Figura 2.14 – Macaco (animal presente no VGM).....	24
Figura 2.15- Piscina VGM.....	24
Figura 2.16 – Praia em frente ao Hotel	24
Figura 2.17 – Espaço de lazer entre a piscina e a praia.....	24
Figura 2.18 – SPA (Sala de Massagens)	24
Figura 2.19 - SPA (Piscina).....	28
Figura 2.20 - Musical " <i>Frozen</i> "	42
Figura 2.21 - Espetáculo de Circo.....	42
Figura 2.22 - Organograma VGM.....	52
Figura 3.1 - POP direcionado ao <i>Housekeeping</i>	69
Figura 3.2 - Lista de presenças no Workshop.....	52

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 2.1- Hotéis da Rede VG	21
Tabela 2.2 - Características das Salas de Eventos	27
Tabela 2.3- Cronograma de Estágio	31
Tabela 2.4 - Descrição das tarefas efetuadas em F&B	33
Tabela 2.5 - Descrição das tarefas efetuadas na Cozinha	37
Tabela 2.6 - Descrição das tarefas efetuadas na Recepção	40
Tabela 2.7 - Descrição das tarefas efetuadas na Animação	42
Tabela 2.8 - Descrição das tarefas efetuadas em <i>Housekeeping</i>	45
Tabela 2.9 - Descrição das tarefas efetuadas no Economato	46
Tabela 2.10 - Descrição das tarefas efetuadas na Central de Reservas	48
Tabela 2.11 - Descrição das tarefas efetuadas nos RH	50
Tabela 2.12 - Descrição das tarefas efetuadas em Eventos	51
Tabela 2.13 - Descrição das tarefas efetuadas na Gerência.....	53
Tabela 3.1 - Síntese das Análises dos Departamentos.....	59/60
Tabela 3.2 - Relação entre o F&B e as Dimensões do SERVQUAL	61
Tabela 3.3 - Relação entre a Cozinha e as Dimensões do SERVQUAL	62
Tabela 3.4 - Relação entre a Recepção e as Dimensões do SERVQUAL.....	62
Tabela 3.5 - Relação entre a Animação e as Dimensões do SERVQUAL	63
Tabela 3.6 - Relação entre o <i>Housekeeping</i> e as Dimensões do SERVQUAL	63
Tabela 3.7 - Relação entre o Economato e as Dimensões do SERVQUAL	64
Tabela 3.8 - Relação entre a Central de Reservas e as Dimensões do SERVQUAL	64
Tabela 3.9 - Relação entre Grupos e Eventos e as Dimensões do SERVQUAL	64
Tabela 3.10 -Relação entre os Recursos Humanos e as Dimensões do SERVQUAL.....	65

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 3.1 - Análise de resultados obtidos através da relação entre os problemas identificados e as dimensões do SERVQUAL	65
Gráfico 3.2 - Comparação entre o numero de pessoas esperadas e as presentes	70

LISTA DE ABREVIATURAS

ESTM – Escola Superior de Turismo e Tecnologia do Mar

F&B – *Food and Beverage* (alimentação e bebidas)

FP – Formação Profissional

IPL – Instituto Politécnico de Leiria

POP – Procedimento Operacional Padrão

RH – Recursos Humanos

VG – Vila Galé

VGB – Vila Galé Brasil

VGM – Vila Galé Marés

Introdução

Após terminar o primeiro ano de mestrado foi possível escolher entre a realização de projeto, estágio ou dissertação. No final, a escolha que predominou foi a realização de um estágio no Brasil e foi aí que começou uma grande aventura.

Ter a oportunidade de ir para o Brasil e realizar um estágio por todos os departamentos de um hotel foi, sem dúvida, uma mais-valia. Conhecer uma cultura nova com tradições e costumes diferentes dos de Portugal permitiu ter uma perceção totalmente diferente do mundo hoteleiro. Ao longo dos nove meses de estágio foi possível por em prática todos os conhecimentos obtidos ao longo da licenciatura e mestrado.

i) Definição do Tema

Nos dias de hoje, verifica-se um aumento da competitividade e é indispensável ir ao encontro das necessidades dos clientes, pois as mesmas estão sempre em mudança e há que estar sempre atento ao mercado e, se necessário, fazer o devido reajustamento.

Quando um cliente está hospedado num hotel espera que, pelo menos, as suas expectativas sejam correspondidas e “ na qualidade de clientes espera-se consideração e qualidade de serviço” *Ford, McNair e Perry (2005)*.

Assim, e tendo como base os procedimentos operacionais padrão, visamos aumentar a qualidade dos serviços incentivando à realização de tarefas de forma briosa e competente. O que por sua vez será verificado no atendimento ao cliente pretendendo acima de tudo superar expectativas, obtendo assim um fator decisivo em escolhas futuras.

ii) Objetivos

O objetivo principal deste estágio passou por desenvolver competências na área da hotelaria nomeadamente através do desempenho de funções em diversos setores do hotel. Para conseguir atingir esse objetivo geral foram delineados os seguintes objetivos específicos:

- Desempenhar funções em diversos setores do hotel;
- Avaliar o desempenho das funções;
- Propor, caso seja necessário, medidas de melhoramento do desempenho.

iii) Estrutura do Trabalho

O presente relatório está organizado da seguinte forma:

- Introdução
- Capítulo I – Conceitos da Hotelaria
- Capítulo II – Rede Vila Galé e Desenvolvimento do Estágio
- Capítulo III - Procedimentos Operacionais Padrão
- Conclusão

Em primeiro lugar surge a Introdução onde é feito um enquadramento geral sobre o que vai ser tratado no trabalho, são também mencionados a definição do tema e os objetivos.

No Capítulo I, são apresentados conceitos relativos à área da hotelaria em que são referidas componentes essenciais para o seu desenvolvimento como os recursos humanos, qualidade dos serviços, padronização de procedimentos e a formação profissional.

Já no Capítulo II, em primeiro lugar está presente a apresentação da cadeia hoteleira Vila Galé bem como o hotel que foi alvo do estudo de caso, o Vila Galé Marés. Em segundo lugar a descrição do estágio mencionando todos os departamentos e uma análise dos mesmos.

Quanto ao Capítulo III, este corresponde às soluções apresentadas no hotel a nível de procedimentos operacionais padrão. No final deste, encontra-se uma análise final em que são enumerados estratégias que o Vila Galé Marés deverá adotar num futuro próximo.

Por último, apresenta-se a Conclusão que surge como reflexão final do estágio e dos desafios concretizados, citando ainda as principais dificuldades sentidas na elaboração e desenvolvimento do estágio.

Capítulo I
Enquadramento Teórico

Hotelaria

A hotelaria surgiu da necessidade de acomodar viajantes e de satisfazer as suas necessidades. De acordo com Quintas (2006), um hotel é “um estabelecimento destinado essencialmente a fornecer, mediante pagamento, alojamento temporário ao público, assegurando ainda outros serviços (alimentação, bebidas, animação, lavandaria, entre outros) de uma forma organizada e integrada. Essa organização é influenciada por diversos fatores ligados diretamente ao hotel como: os seus objetivos, a dimensão, a natureza e o nível funcional da empresa, a categoria, tipo e complexidade da exploração, grau de eficiência dos colaboradores, equipamentos e tecnologias disponíveis, estratégia comercial e a situação conjuntural do ambiente externo.”

No seguimento desta ideia, o mesmo autor afirma que, “um hotel só atua de forma organizada se existir uma organização interna, para isso o hotel divide-se em dois departamentos, o *Front of the Office* e o *Back of the Office*.” Relativamente ao *Font of the Office* diz respeito aos departamentos em que os funcionários têm um contacto direto com os clientes como o restaurante e bar, a receção, a animação, o *housekeeping*. Já o *Back the Office* engloba os departamentos em que os funcionários não têm contacto direto com o cliente como a cozinha, a manutenção, o economato, a área administrativa.

Segundo Quintas (2006), um hotel divide-se nas seguintes funções:

- Administração do Hotel- tem a tarefa de garantir o controlo de gestão das atividades administrativas financeiras;
- Direção do Hotel- tem como função deliberar sobre questões relativas à organização;
- Departamento de Marketing e comercial – é responsável por promover o hotel bem como todos os seus produtos e serviços;
- Departamento de Recursos Humanos – gere todas as questões ligadas aos funcionários da empresa, desde a nível de recrutamento, de seleção e avaliação bem como todas as tarefas incluídas nesse processo (prémios, promoções);
- Departamento de manutenção – assegura a conservação de todo o hotel e espaço envolvente e repara equipamentos e instalações;
- Departamento de segurança – é responsável pela segurança do estabelecimento, tanto do hotel como da área que o rodeia;

- Departamentos de produção – nestes departamentos estão incluídos aqueles que garantam o desempenho eficaz dos serviços do hotel, como o serviço de quartos e o sector de alimentação e bebidas;
- Departamento de animação – tem a função de realizar atividades incluídas no programa de animação;
- Departamentos complementares- lojas e espaços comerciais, instalações de lazer e desportivas, discoteca, cabeleireiro, garagem.

Além do que foi mencionado acima, uma das pessoas cruciais para o sucesso de um hotel é o gerente geral. *Davies* (2001) argumenta que “a figura do gerente geral é a principal responsável pelo sucesso e bom desempenho organizacional do hotel, uma vez que assume posição centralizadora à adequação dos procedimentos administrativos e operacionais às políticas e metas empresariais. É o gerente geral quem estabelece comunicação direta com os investidores, proprietários, empreendedores e, em paralelo, com todos os funcionários do hotel.” Conforme *Cavassa* (2006), o gerente hoteleiro deverá: - “garantir e incrementar a sua criatividade na direção e gerenciamento; - tomar decisões racionais e facilitar a tomada de decisões em grupo (em relação aos órgãos pertencentes à direção); - fazer respeitar e cumprir as decisões tomadas, assim como as normas e regras que delas derivem; - proporcionar autonomia e participação a todos os níveis de atuação e impor a sua decisão onde o processo de decisão não seja operacional.”

Segundo *Quintas* (2006), a indústria hoteleira caminha para a globalização, garantindo deste modo o seu permanente crescimento. Deste modo, o hotel deve estar atento às alterações das condições do mercado e especialmente às mudanças das necessidades e desejos dos consumidores. É aqui que se observa a importância do papel dos funcionários no hotel, pois são eles que lidam com os clientes e as suas atitudes vão influenciar e determinar a qualidade dos serviços prestados, uma vez que a atitude dos funcionários pode tornar-se uma vantagem competitiva na concorrência que o mercado hoteleiro disputa entre si.

Recursos Humanos

Os recursos humanos (RH) são o recurso mais importante de qualquer negócio, pois estamos a lidar com pessoas e são elas que permitem o desenvolvimento da empresa. Deste modo, é crucial ter em atenção as suas necessidades e conseguir conciliar essas necessidades com os objetivos do empreendimento.

Lidar com pessoas não é tarefa fácil mas para que o local de trabalho seja um local com um ambiente agradável é preciso respeitar cada pessoa. Somos todos diferentes, podemos pensar e compreender de maneira distinta e até ter uma religião diferente, sendo que o que realmente importa são as perspetivas de cada um a nível profissional e o desenvolvimento positivo da empresa.

Segundo Quintas (2006) a gestão de RH consiste num conjunto de funções como: - planeamento de RH;-recrutamento e seleção; -integração dos RH; -análise e descrição de funções;-avaliação de desempenho;-remunerações e incentivos; -higiene e segurança no trabalho;-formação profissional e desenvolvimento pessoal; -controlo e auditoria de RH.

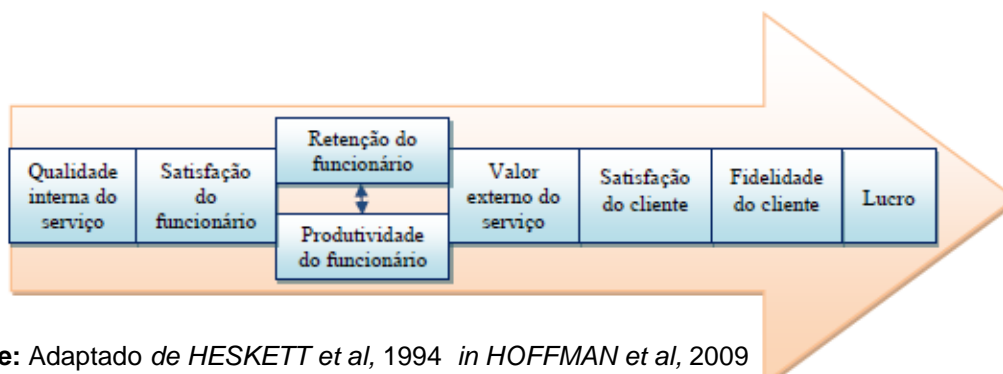
É importante mencionar que na fase de recrutamento é necessário avaliar os objetivos e ambições do colaborador para ver se vão de encontro com os da empresa. Caso a situação se verifique e a pessoa for contratada, a empresa deve delinear estratégias para que o colaborador se sinta bem a trabalhar e que ambicione progredir na carreira profissional.

Neste sentido, *Peretti* (2011) afirma que “a gestão de uma carreira inclui o acompanhamento no passado, no presente e no futuro, das afetações de um colaborador na estrutura da empresa”.

A hotelaria é um setor que prima pela qualidade dos seus serviços e a gestão de RH possibilita o recrutamento, a seleção e retenção dos colaboradores mais qualificados e sensibilizados com os objetivos do hotel.

Posto isto, *Castelli* (1998) afirma que “nenhuma máquina poderá substituir a cordialidade, a presteza e o calor humano, ingredientes indispensáveis nos serviços hoteleiros”. Ou seja, é necessário entender que as pessoas são o elo de ligação entre os clientes e o hotel e é imprescindível investir nos seus funcionários para que, assim, consiga obter lucro. A seguinte figura mostra o caminho a seguir até alcançar o lucro.

Figura 1.1 - Cadeia serviço-lucro



Fonte: Adaptado de HESKETT et al, 1994 in HOFFMAN et al, 2009

Observando a figura 1.1 é perceptível que em primeiro lugar é essencial que a entidade empregadora ofereça as condições necessárias para que o funcionário consiga executar as suas tarefas. Essas condições devem passar pelo investimento em formações profissionais e pela disponibilização de material de trabalho, deste modo eleva a qualidade interna do serviço. Os funcionários, ao terem todas as suas necessidades correspondidas como: estarem bem formados, com um salário adequado, motivados e valorizados pela empresa irão sentir uma satisfação em trabalhar. Essa satisfação desencadeia a retenção do funcionário na empresa e um aumento da produtividade, deste modo assumem a missão do empreendimento e os seus objetivos. O que, por sua vez, origina valor externo do serviço e será refletido na satisfação dos clientes. Clientes satisfeitos regressarão de novo para usufruir dos serviços e fazem recomendações a outras pessoas. Esta fidelização de clientes aumenta a receita da empresa que a leva ao lucro. Deste modo, os funcionários são recompensados e a empresa toma a decisão de investir continuamente na qualidade interna do serviço, o que como foi possível constatar leva a empresa a obter lucro (Hoffman et al, 2009). Portanto, tornar-se indispensável investir na qualidade e satisfação do próprio funcionário, a fim de que seja possível, para as empresas que atuam nesse segmento, alcançar um desempenho competitivo. “Para que haja clientes satisfeitos, é preciso que haja empregados satisfeitos”, afirma J. Willard Marriot, fundador da MARRIOT Corporation (COBRA E RANGEL, 1992).

Qualidade dos Serviços

É necessário compreender o que se entende por serviço e o que significa qualidade, na hotelaria. O Serviço é, conforme definido por *Kotler e Keller (2006)*, “qualquer ato ou desempenho, essencialmente intangível, que uma parte pode oferecer a outra e que não resulta na propriedade de nada. A execução de um serviço pode estar ou não ligada a um produto concreto”, deste modo o hotel deve identificar as necessidades do cliente e desenvolver estratégias para desenvolver um serviço que corresponda a essas necessidades. Segundo *Vallen e Vallen (2003)*, “do ponto de vista do hóspede, a qualidade é o grau no qual uma propriedade oferece o que ele espera”. O conceito de qualidade é, muitas vezes, fácil de perceber e difícil de definir. Assim é importante que os serviços correspondam à classificação do hotel, uma vez que é primordial satisfazer necessidades e acima de tudo antecipá-las.

Quando um cliente está hospedado num hotel espera que, pelo menos, as suas expectativas sejam correspondidas e “na qualidade de clientes espera-se consideração e qualidade de serviço” *Ford, McNair e Perry (2005)*. Satisfazer as necessidades dos hóspedes é indispensável mas, nos dias de hoje, como afirma *Castelli (2007)* é necessário encantar o cliente.

Prestar um serviço de qualidade gera benefícios não só para a empresa como também para os clientes e funcionários, como *Lockwood (2010)* afirma:

- “Satisfação do Consumidor: qualidade superior fortalece a competitividade da empresa pela melhor reputação, mais negócios se realizam e menos clientes invisíveis se perderão (aqueles que nunca se queixam e nunca mais regressão);
- Produtividade / Rentabilidade: reduz recursos mal empregues devido à falta de qualidade a qual permite à empresa reduzir os custos e trazer melhorias às operações;
- Recursos Humanos: empregados que fornecem serviços de alta qualidade tem uma atitude mais positiva para o ambiente de trabalho.”

O papel dos funcionários assume uma grande importância na prestação dos serviços, pois são eles que estabelecem contacto com o cliente e que representam a imagem da empresa. O grau de satisfação dos clientes depende também da qualidade humana presente no hotel.

Existem vários modelos que permitem medir a qualidade do serviço em que se supõe que a qualidade resulta da comparação feita pelo cliente, entre o serviço esperado e o serviço recebido (Loureiro e *Gonzalés*, 2007), sendo eles:

- O modelo de *Grönroos*;
- O modelo dos GAP's.

O **Modelo de *Grönroos*** é criado por *Grönroos* (1988) em que o modelo diz respeito à qualidade do serviço percebida, no qual se junta a duas dimensões: - Dimensão técnica; - Dimensão funcional.

A dimensão técnica diz respeito ao serviço que o cliente obtém e pode ser medida com objetividade em que pode ser extraído um resultado quantitativo. Já a dimensão funcional está relacionada com a maneira de como o serviço é prestado, em que deriva do relacionamento pessoal entre o vendedor e o comprador. Segundo *Saias* (2007) as empresas que adotam esta estratégia, de criar relações entre os clientes e os funcionários, criam mecanismos de fidelização e que por sua vez leva ao sucesso comercial de longo prazo. Mas esta relação é influenciada por diversos fatores como:

- “ O ambiente e a forma como o serviço é prestado;
- O grau de envolvimento do cliente na produção do serviço;
- Os outros clientes que partilham, ou não, o momento do consumo;
- A imagem da empresa vendedora;
- A imagem do próprio vendedor que pode ser mais ou menos inspiradora de confiança na empresa e/ou serviço;
- A reputação do vendedor, também em negócios onde a confiança é essencial.”

(*Saias*, 2007)

Podemos verificar que ambas as dimensões têm uma grande importância para a qualidade do serviço e que são inseparáveis. *Saias* (2007) conclui que a dimensão técnica dos serviços tende a funcionar bem, se for bem controlada. O que leva a dimensão funcional a ter um papel diferenciador fundamental. Diferenciador no processo, na forma como entrega e no produto.

O **Modelos de GAP's**¹, *Parasuraman et al* (1985) “definem a qualidade do serviço como a diferença entre as expectativas que os clientes têm relativamente ao desempenho do serviço prestado e as percepções acerca do serviço efetivamente

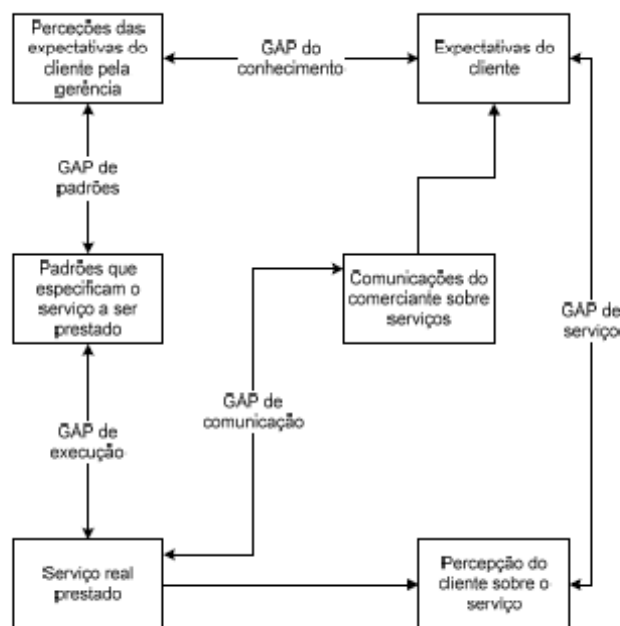
¹ Significado de GAP's - Lacunas

recebido. É assim que, para avaliar esses desajustes, ou autores criaram o Modelo dos cinco Gap's (...)",

Segundo *Hoffman e Bateson (2003)*, os cinco GAP's podem ser definidos da seguinte forma:

- "GAP de Conhecimento: diferença entre o que os clientes esperam de um serviço e o que a direção percebe que os clientes esperam;
- GAP de Padrões: diferença entre o que a direção percebe que os clientes esperam e as especificações da qualidade estabelecidas para a prestação de serviços;
- GAP de Execução: diferença entre as especificações da qualidade estabelecidas para a prestação de serviços e a sua qualidade real. Por exemplo, os funcionários realmente executam o serviço da forma como foram treinados?
- GAP de Comunicações: diferença entre a qualidade real do serviço prestado e a divulgada nas comunicações externas da empresa, como folhetos e propaganda;
- GAP de Serviço: resulta basicamente das lacunas de conhecimento, padrões, execução e comunicações. À medida que cada uma delas aumenta ou diminui, a lacuna de serviço altera-se de maneira semelhante. "

Figura 1.2 - Modelo conceptual da Qualidade do Serviço



Fonte: Adaptado de *Parasuram et al (1988) in Hoffman e Bateson, 2003*

A figura 1.2 mostra a ligação existente entre estes GAP's e verifica-se que a qualidade dos serviços pode ser avaliada de várias maneiras, por parte das expectativas dos gestores, dos funcionários e dos clientes (*Hoffman e Bateson, 2003*).

Para que a qualidade do serviço seja total é imprescindível identificar e classificar os processos que levam aos GAP's entre o serviço que o cliente recebe e entre o serviço intitulado de perfeito. Constitui, assim, uma mais-valia para averiguar as necessidades dos clientes e de as corresponder.

Relativamente aos modelos de avaliação da qualidade do serviço na hotelaria, não existe consenso em relação ao modelo a empregar mas o mais utilizado é o **modelo SERVQUAL**. Este modelo foi desenvolvido por *Parasuraman et al* (1988) e é formado por 22 pontos. Inicialmente identificaram 10 dimensões da qualidade mas os autores decidiram reduzir apenas para 5. (ilustradas na figura abaixo).

Figura 1. 3 - Avaliação da qualidade de serviços pelos consumidores



Fonte: Adaptado de *Parasuraman et al* (1998)

Segundo a figura 1.3, os fatores que influenciam o serviço esperado são: - Comunicação boca-a-boca; - Necessidades pessoais; - Experiência passada; - Comunicações externas. Por sua vez, o serviço esperado é também influenciado pelas dimensões da qualidade de serviço, sendo elas:

- **Tangibilidade:** aparência das instalações físicas e do pessoal;
- **Fiabilidade:** Habilidade para executar o serviço da forma correta;
- **Capacidade de Resposta:** boa vontade em ajudar os clientes e prestar serviços prontamente;

- **Segurança:** conhecimento e cortesia dos empregados e a sua habilidade de transmitir confiança e responsabilidade:
- **Empatia:** atenção individual dada aos clientes.

Estas dimensões influenciam também o serviço percebido. Tanto o serviço esperado como o serviço percebido levam à qualidade percebida do serviço (obtem-se quando a qualidade experimentada satisfaz as expectativas do cliente).

A análise da qualidade da prestação de serviços também pode ser medida pelo **modelo do SERVPERF**, este modelo “usa as mesmas questões que o SERVQUAL, mas sugere que a qualidade do serviço deve ser aferida apenas com base nas percepções dos consumidores acerca da performance do prestador de serviços” (Salazar *et al*, 2005).

Através do que foi mencionado, podemos dizer que investir em qualidade dos serviços deve ser visto como um investimento lucrativo. Deve ser encarada como uma solução, para eventuais problemas, que gera satisfação para os clientes, melhora a imagem da organização e aumenta o lucro da mesma.

Padronização de Procedimentos

Para uma empresa prestadora de serviços, como um hotel, um dos seus maiores desafios é a prestação de um serviço de qualidade para os seus clientes. Uma das soluções para dar resposta a esse desafio é a padronização de procedimentos.

Segundo Pimenta (2005), a padronização “é essencial na qualidade dos produtos e serviços e esclarece aos empregados o que é pretendido do seu trabalho.” Ou seja, a fim de criar métodos de trabalho acessíveis a todos os funcionários são estabelecidos vários mecanismos que todos devem seguir a fim de criar uma padronização de procedimentos.

Na hotelaria esta padronização é chamada de Procedimento Operacional Padrão (POP), “deve ser seguido por todas as pessoas envolvidas com a tarefa em questão até se descobrir outra maneira ainda melhor de fazê-los. [...] Uma vez definido o POP, passa-se a treinar as pessoas para executá-lo com perfeição. Isso exige muito investimento em formação (Castelli, 2000).” Esta deveria ser uma das estratégias adotadas nesta área só que muitas empresas hoteleiras falham na ausência de formação dos funcionários incluídos na execução dos serviços. Campos (1994) realça

esta importância ao afirmar que só é possível atingir uma padronização da qualidade oferecida se os empregados forem capacitados para executar as suas tarefas. Arantes (1999) vem reforçar o que acima verificado, se uma equipa não for bem treinada não conseguirá interpretar e executar os procedimentos padrão.

No entender de Campos (1994) a padronização de processos gera benefícios a nível de:

- Qualidade do serviço;
- Prazos de atendimento;
- Segurança;
- Estimulo dos empregados;
- Custos.

Isto quer dizer que implementar esta estratégia numa empresa permite que haja uma maior qualidade do serviço prestado ao cliente que por sua vez leva a um menor prazo de atendimento e com eficiência. Deste modo, os benefícios referidos acima por Campos (1994) levam à criação de ambientes de trabalho em que toda a equipa sente segurança a realizar as tarefas acabando por se sentirem à vontade com o trabalho que estão a executar. Tudo isto possibilita uma redução de custos, pois se os funcionários sabem a maneira correta de executar as tarefas, as possibilidades de danificarem equipamentos ou de desperdício, por exemplo, são menores. Neste sentido, verificamos que resultam tanto benefícios para a empresa como para os seus funcionários.

Num mercado competitivo, como assistimos nos dias de hoje, é crucial desenvolver um serviço sem erros para que o cliente fique satisfeito. *Castelli* (2001) indica as diretrizes a seguir:

- “Identificar, em cada unidade básica do hotel, as tarefas repetitivas possíveis de ser padronizadas;
- Definir o padrão para cada uma delas, uma vez identificadas as tarefas repetitivas;
- Estabelecer padrões que possam ser cumpridos pelas pessoas envolvidas, de pouco adianta estabelecer padrões inexecutáveis;
- Os padrões devem ser frutos de um consenso;
- Fixar padrões que possam ser facilmente perceptíveis – os rececionistas do hotel, por exemplo, devem ser amáveis;

- A redação do padrão deve ser clara, breve e compreensível por todos;
- O padrão deve oferecer a possibilidade de ser revisto e melhorado continuamente;
- O padrão de uma unidade não pode contrapor-se com um outro de uma outra unidade, já que todos fazem parte de um sistema;
- Manter o controlo de manutenção dos padrões;
- Melhorar continuamente os padrões.”

Seguindo estas indicações é possível ter vários setores de um hotel com procedimentos padronizados. Mas para tal, como *Castelli* (2001) declara, é necessário avaliar os vários departamentos do hotel identificando os problemas existentes, estabelecer padrões e ir acompanhando a implementação dos mesmos. É imprescindível esse acompanhamento, pois só assim é possível constatar se está tudo de acordo como estabelecido.

Campos (1994) vai ao encontro com a opinião de *Castelli* e verifica que “as pessoas que irão colocar o plano em prática deverão ajudar a encontrar a melhor forma de obter os resultados desejados e a documentação desse padrão deve ser simples e de fácil entendimento para todas as pessoas que irão levar a cabo os procedimentos em questão.” Posto isto, os funcionários que lidam com esta realidade devem descobrir as melhores estratégias a adaptar para conseguir alcançar os objetivos ambicionados.

Resumindo, “a padronização minimiza a ocorrência de desvios na execução de tarefas fundamentais” (Duarte, 2005). Para tal, a padronização tem de ser clara e fácil de entender para que todos possam ter acesso. Assim é garantida a qualidade do serviço, independentemente da mudança de turno ou da rotatividade de empregados. Uma questão que não deve ser esquecida é a formação, depois de padronizar procedimentos é necessário formar os funcionários e torna-los aptos a desenvolver as tarefas a que estão destinados.

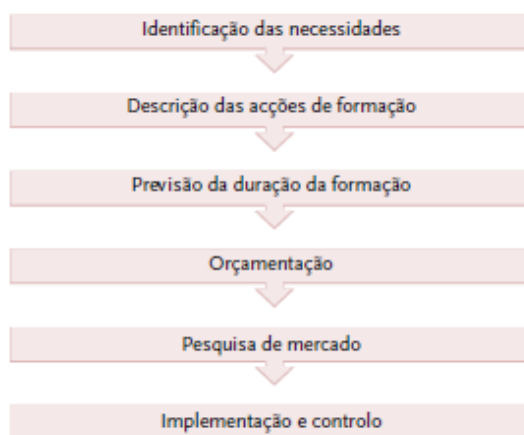
Formação Profissional

De acordo com *Castelli* (2007), todas as organizações que se dediquem à prestação de serviços, necessitam de valorizar as competências humanas já que a excelência depende da forma como as pessoas prestam o serviço ao cliente. A formação profissional é um dos pontos chaves de qualquer negócio e é crucial que seja contínua devido às contínuas mudanças tecnológicas, sociais, legais, económicas, entre outras.

Segundo Rojo (2000) existem dois tipos de Formação Profissional (FP), a inicial e a contínua. A formação profissional inicial diz respeito à formação que o colaborador tem antes de entrar para a empresa. Já a contínua é a FP adquirida ao longo do desempenho a sua tarefa e é de responsabilidade da empresa, pois as mudanças são muitas, como já foi referido, e é necessário ir renovando o conhecimento e os procedimentos de trabalho.

Para as empresas conseguirem alcançar o efeito desejado, o plano de formação contínua tem de ir de encontro às necessidades da empresa e ao perfil do funcionário. Deste modo, as fases para elaborar um plano de formação estão presentes na figura 1.4 e são as seguintes:

Figura 1. 4 - Fases de um plano de formação



Fonte: Caderno técnico de recursos humanos – Associação Industrial do Minho (s.d)

Com base no caderno técnico de recursos humanos, em primeiro lugar é necessário **identificar as necessidades**, verificar quais os problemas e carências da empresa. Devem ser delineados objetivos que sirvam de base para as fases seguintes, é elaborado um documento com todas estas informações. A segunda fase é a **descrição de ações de formação**, são descritas as necessidades de formação a satisfazer, bem como os temas das ações de formação, e o número de participantes. **Previsão da duração da formação** é a fase seguinte, é importante fazer uma previsão da duração da formação para que não penalize nem a empresa nem os funcionários. A quarta fase é o **orçamento**, aqui estão incluídos todos os encargos relativos à formação e ao funcionamento da mesma. Calcular os custos é crucial para desenvolver um bom plano. Em seguida temos a **pesquisa do mercado**, esta fase só se adequa às empresas que contratarem outras organizações para realizarem a

formação. Assim, é necessário verificar os seguintes fatores: credibilidade das empresas de formação; qualificações dos formadores; local de formação; custos. Por fim, temos a fase de **implementação e controlo**, os responsáveis de cada departamento devem ser contactados e acordarem uma data que seja conveniente para todos e de seguida implementar a formação. Atualmente existem muitas empresas a adotarem um sistema de avaliação dos formandos, isso permite às mesmas terem a perceção do impacto da formação.

Cada vez mais, a FP tem sido vista como um fator essencial para o desenvolvimento das competências dos funcionários, tornando-se crucial para a qualidade do trabalho desempenhado e que por sua vez leva ao sucesso da empresa. Conforme Caetano (2007), os benefícios são tanto para as empresas como para os colaboradores, ambos lucram, já que a FP contribui para o melhoramento de capacidades tanto a nível profissional como pessoal. *Roger e Slinn* (1993) afirmam, em relação aos benefícios, que a FP possibilita à empresa aumentar a produtividade e obter uma melhor e mais rápida capacidade de resposta a vários níveis. Permite também aos funcionários a obtenção de mais competências, mais confiança, um maior compromisso com a empresa e uma maior satisfação no trabalho.

Moreno (1998) vai de encontro aos benefícios apresentados acima, afirmando que a aplicação de um programa de formação tem as seguintes vantagens:

- “A consciencialização dos empregados no que diz respeito, ao cumprimento das normas da empresa, ao conhecimento dos princípios e objetivos da organização e a resolução de problemas como: atrasos e faltas, improdutividade, desperdícios, conflitos internos, desmotivação, acomodação e mau atendimento;
- Sinergia de equipas, ou seja existe trabalho de equipa para superar as dificuldades;
- Redução dos custos, diminuição dos desperdícios e danos de equipamentos e materiais;
- Redução da rotatividade de pessoal, através da descoberta de novas habilidades e conhecimentos dos empregados, melhoria da qualidade, aumento da flexibilidade e novas oportunidades de crescimento;
- Ampliação da capacidade intelectual dos funcionários da empresa através da retenção e desenvolvimento de talentos, tornando-a cada vez mais competitiva e dinâmica.”

Como podemos observar as vantagens de implementar a FP são bastantes mas existem muitas barreiras à sua aplicação. As principais dificuldades são: “falta de interesse dos funcionários em realizar as formações fora do horário de trabalho, falta de recursos para investir, a superficialidade dos cursos disponíveis no mercado, limitação de tempo e falta de planeamento para realizar formações” (Reis e Escrivão, 2003). Tudo isto contribui para que algumas empresas fiquem com receio de aplicar a FP. Fernandes (2005) apresenta mais algumas dificuldades, sendo elas: “desde a falta de motivação, à dificuldade de acesso às novas tecnologias, ao facto da formação ainda ser encarada como um custo e não como um investimento a médio/longo prazo, entre outros”. Deste modo, para uma implementação eficaz deste procedimento devem ser avaliadas as condições da empresa e verificar se deve ou não ser aplicado.

Capítulo II
Rede Vila Galé e Desenvolvimento do Estágio

Rede Vila Galé e Desenvolvimento do Estágio

Neste capítulo é apresentado primeiramente a rede de hotéis Vila Galé, bem como o hotel onde se desenvolveu o estágio, descrevendo as suas estruturas e características. De seguida é exposto o desenvolvimento do estágio em que é apresentado cada departamento do hotel assim como as suas análises.

Rede Vila Galé

A cadeia hoteleira Vila Galé é o segundo maior grupo hoteleiro em Portugal e o 15º no Brasil. Teve início em 1986 e abriu o primeiro hotel em 1988 na praia da Galé, em Albufeira (Portugal).

O grupo é responsável pela exploração e gestão de 27 unidades hoteleiras: Algarve, Beja, Évora, Oeiras, Cascais, Ericeira, Estoril, Lisboa, Coimbra, Porto, Douro, Madeira, Rio de Janeiro, Fortaleza, Caucaia, Salvador, Guarajuba, Pernambuco e Angra dos Reis. Na tabela abaixo estão todos os hotéis pertencentes à Rede VG.

Figura 2.1 - Logótipo da Rede VG



Fonte: <http://www.vilagale.com/>

Tabela 2.1- Hotéis da Rede VG

Portugal		Brasil
Vila Galé Douro	Vila Galé Estoril	Vila Galé Fortaleza
Vila Galé Coimbra	Vila Galé Ópera	Vila Galé Cumbuco
Vila Galé Clube de Campo	Vila Galé <i>Collection</i> Palácio dos Arcos	Vila Galé Rio de Janeiro
Vila Galé Évora	Vila Galé Cascais	Vila Galé Salvador
Vila Galé Marina	Vila Galé Náutico	Vila Galé Marés
Vila Galé <i>Ampalius</i>	Vila Galé Praia	Vila Galé Eco Resort de Angra
Vila Galé Atlântico	Vila Galé Cerro Alagoa	Vila Galé Eco Resort do Cabo
Vila Galé Lagos	Vila Galé Albacora	
Vila Galé Tavira	Vila Galé Santa Cruz	
Vila Galé Porto	Vila Galé Sintra (Novo Projeto)	
Vila Galé Ericeira	Vila Galé Tejo (Novo Projeto)	

Fonte: Adaptado do Vila Galé

“**Sempre perto de Si**” é a mensagem que transmitem aos clientes e aos colaboradores. É uma missão simples mas cheia de significado que pretende estar sempre perto das pessoas envolvidas na rede em que o importante é valorizar as equipas de trabalho e satisfazer as necessidades dos clientes.

Relativamente aos valores, a rede possui 8 princípios sendo eles os seguintes:

- **Valorização** – formar e motivar os colaboradores, dignificando o seu trabalho e dando-lhes oportunidades de progressão;
- **Inovação** – procura constante de produtos e serviços diferentes e inovadores, tendo em vista a satisfação das necessidades do cliente;
- **Lealdade** – honrar sempre os compromissos assumidos com clientes, fornecedores e colaboradores;
- **Ambição** – sempre mais e melhor na procura da melhoria da qualidade dos serviços e do crescimento sustentado;
- **Garantia** – manutenção de um produto de qualidade e adequado às expectativas do cliente;
- **Acessibilidade** – disponibilidade total para atender clientes, fornecedores e colegas sejam quais forem as funções que desempenhem;
- **Liberdade** – autonomia e liberdade no exercício das várias funções, incentivando novas ideias para melhoria da qualidade do serviço prestado;
- **Eficácia** – prontidão e exatidão nas respostas a pedidos e solicitações de fornecedores, clientes e colegas.” (in *Manual de Acolhimento de novos colaboradores do Vila Galé*)

Para além da cadeia hoteleira, o Vila Galé detém também uma produtora de vinhos e azeites na região alentejana de Portugal com o nome de Santa Vitória. Foi fundada em 2002 e os seus produtos são de elevada qualidade em que os vinhos têm sido premiados tanto a nível nacional como internacional e mundial. Na imagem abaixo apresentada estão alguns dos exemplares dos vinhos da marca Santa Vitória.

Figura 2.2 - Alguns dos exemplares dos Vinhos Santa Vitória



Fonte: <http://www.santavitoria.pt/pt/produtos.html>

Vila Galé Marés

O Vila Galé Marés iniciou a sua atividade em 2006 e é um hotel em sistema de *All Inclusive* (é um sistema de pensão completa), ou seja toda a alimentação e bebida estão incluídas no preço que o cliente paga pela estada no hotel.

Localização

O Hotel situa-se na praia de Guarajuba, somente a 60 quilómetros de Salvador da Baía. A localização deste considera-se estratégia devido ao facto de se localizar entre a praia e a lagoa de Guarajuba. O hotel está implantado ao longo duma área de 200.000 m² em que as suas infraestruturas vão de encontro com a paisagem natural, onde existe a integração da vegetação local. As imagens que se seguem dizem respeito à localização do hotel bem como as suas infraestruturas.

Figura 2.3 - Localização do VGM



Fonte: <https://www.google.pt/maps/>

Figura 2.4 - Vista Aérea do Resort



Fonte: Operadora de Turismo Litoral Verde

Figura 2.5 - Mapa Interno do Hotel Vila Galé Marés



Fonte: Vila Galé

- | | |
|-------------------------------------|----------------------------------|
| 1. Entrada Principal | 15. Restaurante "Inevitável" |
| 2. Estacionamento | 16. Ginásio |
| 3. Centro de Convenções | 17. Campos de Tênis |
| 4. Restaurante "Tenda dos Milagres" | 18. Aluguer de Bicicletas |
| 5. Lobby Bar Jubiabar | 19. Campos de Volley |
| 6. Lojas | 20. Centro Náutico |
| 7. Recepção | 21. Acesso à Praia |
| 8. Business Center | 22. Bar Molhado |
| 9. Biblioteca | 23. Piscina Exterior |
| 10. Sala de Jogos | 24. Restaurante "Cravo e Canela" |
| 11. Lojas | 25. Feira de Artesanato |
| 12. Disco Bar "Soul & Blues" | 26. Base de Toalhas |
| 13. Kid's Club NEP | 27. Baby Copa |
| 14. SPA "Satsanga" | 28. Baby Copa |

Alojamento

O hotel dispõe de 447 quartos em que 352 são quartos *Standard*, 74 são Chalés, 18 são Chalés Superiores e 3 são Chalés *Master*. Dentro destes existem ainda quartos comunicantes e quartos para portadores de necessidades especiais. Todos os quartos estão equipados com vários equipamentos como: ar condicionado, telefone direto (no

quarto e na casa de banho), secador de cabelo, casa de banho, televisão, Tv Cabo, ligação à internet, cofre, minibar e varanda com rede de descanso.

Os apartamentos estão divididos em dois blocos em que o bloco do lado esquerdo, consoante o mapa apresentado na página anterior, é o “Bloco A” e o do lado direito é o “Bloco B”. Como é possível observar no mapa, os apartamentos ficam concentrados nos blocos e os chalés ficam espalhados pelo *resort*. Para uma melhor localização e para que o hóspede encontre facilmente o seu quarto, a numeração dos quartos é apresentada da seguinte forma:

- **Bloco A:** - 1º andar: 101 ao 196; - 2º andar: 201 ao 296;
- **Bloco B:** - 1º andar: 301 ao 380; - 2º andar: 401 ao 480;
- **Chalés Superiores e Master:** 501 ao 524;
- **Chalés:** 601 ao 674.

Para uma melhor perceção das acomodações do hotel, em seguida são exibidas imagens relativas aos quartos, mostra o ambiente no interior e no exterior.

Figura 2.6 - Quarto do VGM Chalé Standard (interior)



Fonte: <http://www.vilagale.com>

Figura 2.7 - Quarto do VGM Chalé Superior (interior)



Fonte: <http://www.vilagale.com>

Figura 2.8 - Acomodações (Bloco de Apartamentos)



Fonte: <http://www.vilagale.com>

Figura 2.9 - Acomodações (Chalés)



Fonte: <http://www.vilagale.com>

Restauração

Um dos fatores mais valorizados pelo hóspede é a restauração, deste modo o VGM oferece todas as condições para que o cliente possa usufruir deste setor da melhor maneira possível.

Dispondo assim de 3 restaurantes com características muito diferentes, sendo eles: - “Tenda dos Milagres”: restaurante principal onde é possível fazer todas as refeições, presente na figura 2.10; - “Cravo e Canela”: durante o dia oferece almoço e petiscos e durante a noite funciona como restaurante *À la carte*² em que o “Cravo” serve comida portuguesa e o “Canela” serve comida baiana, presente na figura 2.11; - “Inevitável” – restaurante *À lá carte* que só funciona para jantares, serve comida mediterrânea. Relativamente aos bares, o hotel dispõe de 5 bares: - “Bar Molhado”: é o bar da piscina; - “Jubiabar”: é o bar que se encontra junto da entrada principal do hotel; - “Cravo e Canela”: é o bar do restaurante “Cravo e Canela”; - “Inevitável”: é o bar do restaurante “Inevitável”; - “Soul & Blues”: - é o bar que se localiza na discoteca do hotel;

Figura 2. 10 - Restaurante "Tenda dos Milagres"



Fonte: <http://www.vilagale.com>

Figura 2. 11 - Restaurante "Cravo e Canela"



Fonte: <http://www.vilagale.com>

Eventos

Outro setor com grande impacto no Vila Galé Marés é o de eventos devido à sua grande capacidade de espaços para realizar eventos. Na página seguinte é apresentada uma tabela com os espaços bem como as suas características. É possível também ver duas imagens das salas de eventos.

² Serviço em que o empregado de mesa serve o cliente diretamente na mesa com o prato solicitado.

Tabela 2.2 - Características das Salas de Eventos

SALAS DE CONFERÊNCIA									
	LUZ NATURAL	ÁREA	ALTURA	ESCOLA	PLATEIA	MESA EM U	RECEPÇÃO	BANQUETE	CABARET
Salão Master Jorge Amado (I + II)	Sim	432 m2	3.8 m	250	600	85	800	250	125
Jorge Amado I	Sim	324 m2	3.8 m	150	450	45	500	--	75
Jorge Amado II	Sim	108 m2	3.8 m	65	150	20	250	50	25
Salão Master Galê	Sim	138 m2	3.5 m	80	180	50	250	90	45
Náutico	Sim	35 m2	3.5 m	20	30	15	--	--	--
Cerro Alagoa	Sim	35 m2	3.5 m	20	30	15	--	--	--
Ampalius	Sim	35 m2	3.5 m	20	30	15	--	--	--
Albacora	Sim	35 m2	3.5 m	20	30	15	--	--	--

Fonte: <http://www.vilagale.com>

Figura 2.12 - Sala de Eventos (Montagem em Banquete)



Fonte: <http://www.vilagale.com>

Figura 2.13- Sala de Eventos (montagem Auditório)



Fonte: <http://www.vilagale.com>

Outros Serviços

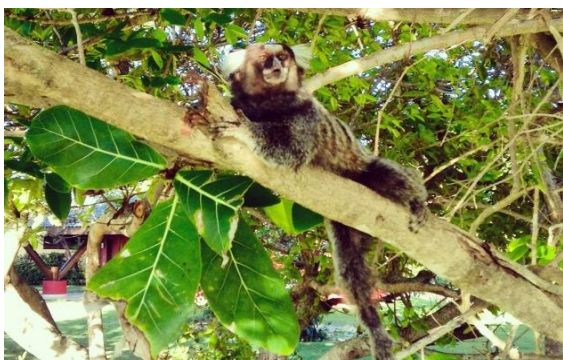
Para fazer face á pouca oferta de atrações turísticas em Guarajuba, o hotel foi obrigado a desenvolver serviços e infraestruturas que permitissem ao hóspede passar os seus tempos livres.

Deste modo, o hóspede tem à sua disposição de forma gratuita: Discoteca, Biblioteca, Parque de Estacionamento, Internet (apenas a primeira senha de acesso é gratuita), Sala de Jogos, Piscina (com 3 mil m², sendo a quinta maior do Brasil), Musica ao vivo e Espetáculos de teatro, Aldeia NEP (aldeia das crianças), Acesso à praia vigiada, Posto de enfermagem, Observação de animais presentes no hotel (como macacos, pássaros e iguanas), *Business Center*, Ginásio e Campos de Futebol, *Volley* e Ténis.

A nível de serviços pagos são os seguintes: *Spa Satsanga*, Ligações telefónicas, Lavandaria, *Baby-sitter*, passeios turísticos, atividades do Centro Náutico, Passeios a Cavalo, Lojas de conveniência, *Transfers*, Aluguer de carrinhos de bebe e de bicicletas.

Em seguida encontram-se imagens referentes a algumas atrações mencionadas a cima.

Figura 2.14 - Macaco (animal presente no VGM)



Fonte: Própria

Figura 2.15 - Piscina VGM



Fonte: Própria

Figura 2.16 - Praia em frente ao Hotel



Fonte: Própria

Figura 2.17 - Espaço de lazer entre a piscina e a praia



Fonte: <http://www.vilagale.com>

Figura 2.18 - SPA (Sala de massagens)



Fonte: <http://www.vilagale.com>

Figura 2.19 - SPA (Piscina)



Fonte: <http://www.vilagale.com>

Cientes Vila Galé Marés

Relativamente à nacionalidade dos clientes que se hospedam no Vila Galé Marés, segundo o Manual de Acolhimento de Novos Colaboradores do VGM, u na sua grande maioria são brasileiros, já a nível de estrangeiros são os portugueses. Quanto ao motivo principal da viagem existem dois que se destacam: - o lazer, muitas famílias procuram este hotel para disfrutarem dumas férias ricas em diversão e aproveitam o sistema *all inclusive* em que não precisam de se preocupar com questões relativas a alimentação ou serviços adicionais; - os eventos, isto deve-se à capacidade que o VGM tem a nível de infraestruturas e serviços para receber eventos.

Estágio

Durante 9 meses realizei o estágio no Hotel Vila Galé Mares, em Guarajuba (Salvador da Bahia - Brasil), com o intuito de obter o grau de Mestre em Gestão e Direção Hoteleira (ESTM - IPL). O estágio teve início no dia 20 de Setembro de 2014 até ao dia 21 de Junho de 2015. Tive a oportunidade de experienciar um pouco de cada departamento para ficar com uma noção do trabalho efetuado em cada um deles. Deste modo, adquiri um maior conhecimento e experiência profissional, o que me permitiu crescer a vários níveis.

Após a minha chegada ao hotel, foi-me apresentado um cronograma de estágio (presente na tabela abaixo) que ia de encontro às necessidades do hotel e aos meus objetivos. A ordem do cronograma nem sempre foi seguida mas todos os departamentos foram cumpridos. Desempenhei tarefas em 10 departamentos: Restaurante e Bar; Cozinha; Recepção; Lazer; Governança (*housekeeping*); Almojarifado (Compras e Economato); Central de Reservas; Grupos e Eventos; Recursos Humanos; Assistente Operacional.

Relativamente à carga horária, o mínimo de horas eram 8h diárias com uma folga por semana com exceção de alguns departamentos (Almojarifado, Central de Reservas e Recursos Humanos) em que o número de horas diárias eram 10h e folga ao sábado e domingo.

Tabela 2.3- Cronograma de Estágio

Área / Setor	Data de Início	Data de Término
F&B – Restaurante e Bar	20/09/2014	31/10/2014
F&B - Cozinha	01/11/2014	04/12/2014
Recepção / Auditoria	05/12/2014	05/01/2015
Animação (Lazer)	06/01/2015	31/01/2015
<i>Housekeeping</i> (Governança)	01/02/2015	28/02/2015
Economato (Almojarifado)	01/03/2015	28/03/2015
Central de Reservas	30/03/2015	10/04/2015
Grupos e Eventos	13/04/2015	02/05/2015
Recursos Humanos	04/05/2015	15/05/2015
Assistente Operacional	16/05/2015	21/06/2015

Fonte: Adaptado do Vila Galé Marés

Nesta fase irei descrever cada setor de acordo com o desenrolar do estágio, cada descrição irá ter os seguintes pontos: - funções fundamentais do departamento; - a minha experiência; - Crítica positiva ou negativa sobre alguns fatores do mesmo. Assim permite um texto organizado e de fácil compreensão.

F&B – Restaurante e Bar

Segundo Moser (2002) “na indústria hoteleira adaptou-se o termo F&B (*Food and Beverage*) para designar todas as atividades relacionadas com a produção, o serviço e a comercialização de comidas e bebidas.”

Num hotel todos os setores são importantes mas este, para mim, é um dos que devemos ter mais atenção e cuidado. Pois quando o cliente quer criticar um hotel, sendo positivamente ou negativamente, uma das coisas que realça é a alimentação e bebidas. Deste modo, é necessário ir de encontro às necessidades e gostos do cliente.

No Vila Galé Marés este setor caracteriza-se por oferecer um serviço de restaurante, sendo *buffet*³ ou *à la carte*, de diversos bares e banquetes. Com isto pretende oferecer uma grande variedade de opções ao cliente. O restaurante principal chama-se Tenda dos Milagres e está aberto das 05h00m às 11h00m para pequeno-almoço, das 13h00m às 15h30m para o almoço, das 19h00m às 22h30m para jantar e das 23h30m às 03h00m para a ceia. Oferece ainda jantares temáticos, ou seja cada noite o jantar neste restaurante é referente a um tema diferente como: - Segunda-feira: Noite Asiática; - Terça-feira: Noite “Volta ao mundo”; - Quarta-feira: Noite Portuguesa; - Quinta-feira: Noite “Puxada de rede”; - Sexta-feira: Noite Regional; - Sábado: Noite Italiana; - Domingo: Noite Espanhola.

Outro restaurante onde o cliente pode fazer as suas refeições é o Cravo e Canela que fica localizado perto da piscina. Está aberto das 11h00m às 18h00m com a opção de *buffet* de petiscos, saladas e churrasco. À noite está aberto das 19h00m às 22h30m com um serviço *À la carte* em que o restaurante se divide em dois restaurantes, um oferece comida portuguesa e o outro oferece comida baiana. Para o cliente ter a oportunidade de experienciar estas duas culinárias totalmente diferentes deve fazer antecipadamente uma reserva e os homens e crianças a partir dos 12 anos devem utilizar calças compridas e sapatos fechados no jantar.

O Inevitável é outro dos restaurantes *À la carte* que o hotel possui em que o horário de funcionamento é das 19h00m às 23h00m. Neste restaurante o cliente pode

³ Serviço em que o cliente tem um conjunto de alimentos à sua disposição e se serve.

experienciar uma culinária mediterrânica e asiática, sendo necessário também fazer a reserva antecipadamente e os homens e crianças a partir dos 12 anos devem utilizar calças compridas e sapatos fechados.

Relativamente aos bares, o VGM dispõe uma grande variedade de bebidas alcoólicas e não alcoólicas nos mesmos. O *Jubiabar* é o bar localizado perto da receção do hotel, onde o hóspede pode disfrutar das suas bebidas tranquilamente e aproveitar o conforto do espaço. O horário de funcionamento é das 10h30m à 01h00m. Se o cliente preferir um ambiente mais animado pode escolher entre o Bar Molhado (funciona das 09h30m às 18h00m), localizado dentro da piscina, ou o Bar do Restaurante Cravo e Canela (funciona das 11h00m às 18h00m), que se localiza perto da piscina. À noite também tem a possibilidade de usufruir do bar da Discoteca *Soul & Blues*.

A equipa de funcionários é constituída por supervisores de restaurante e bar, que supervisionam o trabalho da sua equipa e garantem que seja feito um bom trabalho; por empregados de mesa, que estão encarregues de servir às mesas e atender o cliente; e por *barmans*, que estão responsáveis por fazer bebidas e atender o cliente.

A tabela abaixo diz respeito às atividades desempenhadas neste setor.

Tabela 2.4 - Descrição das tarefas efetuadas em F&B

	Restaurante Tenda dos Milagres (07h40m às 16h00m; 15h40m às 00h00m)
Funções:	<ul style="list-style-type: none"> - Montagem do <i>Buffet</i> e Decoração da sala; - Serviço às mesas; - Reposição de material em falta; - Supervisionamento do <i>Buffet</i> e dos empregados; - Contacto com os clientes.
	Restaurante Cravo e Canela (07h40m às 16h00m; 15h40m às 00h00m)
Funções:	<ul style="list-style-type: none"> - Montagem do <i>Buffet</i> e da sala para serviço <i>À la carte</i>; - Decoração da sala; - Serviço às mesas; - Reposição de material em falta; - Receção dos clientes no período de jantar (serviço <i>À la carte</i>) - Supervisionamento do <i>Buffet</i> e dos empregados; - Arrumação da sala para o dia seguinte.

	Restaurante Inevitável (15h40m às 00h00m)
Funções:	- Montagem e Decoração da sala; - Serviço às mesas; - Receção dos clientes; - Arrumação da sala para o dia seguinte; - Fecho do restaurante.
	Bar Jubiabar (07h40m às 16h00m; 15h40m às 00h00m); Bar Molhado e Bar Cravo e Canela (07h40m às 16h00m)
Funções:	- Preparação de batidos e frutas para <i>cocktails</i> ; - Decoração do bar; - Atendimento ao Público; - Reposição de material em falta; - Serviço de bebidas alcoólicas e não alcoólicas, cafés, sumos e <i>cocktails</i> .

Fonte: Própria

O início do estágio foi no departamento de Restauração em que tive a oportunidade de passar por todos os restaurantes e bares, pelos vários turnos e por funções diferentes dentro deste setor.

Tive ainda a oportunidade de participar num Evento de Farmacêuticas e num Casamento para 100 pessoas. No evento, foi necessário ajudar na montagem do salão para um jantar de gala, servir às mesas, supervisionar o *Buffet* e contacto com o cliente. Nos dias seguintes do evento, como utilizaram 2 salas, ajudei na montagem das mesmas e na organização do *Coffe Break*⁴. No casamento ajudei no serviço de bebidas, limpeza de mesas, arrumação da sala e preparação para o dia seguinte.

- **Análise Crítica**

Na minha opinião este setor é um dos mais importantes num hotel, como já o tinha referido, e é necessário dar-lhe o devido valor. A restauração foi o departamento onde iniciei o estágio e logo no primeiro dia deu para perceber a falta de funcionários. Como já tinha tido um estágio nesta área sentia-me à vontade para servir à mesa, então fui

⁴ Pausa para Café, ou seja é o intervalo no meio de uma reunião onde as pessoas fazem um lanche e convivem.

encaminhada para um evento que estava a decorrer no hotel quando reparei nos colaboradores que estavam a trabalhar comigo notei que a maioria eram extras (pessoas que não tem contrato com o hotel mas sempre que ele necessita de mão de obra são contactadas para trabalharem). Quando desempenhei tarefas no restaurante verifiquei a mesma situação, grande quantidade de colaboradores extra. A solução mais viável era contratar mais funcionários e oferecer-lhes formação, podendo assim dispensar o serviço de extras.

Outra situação menos positiva é a falta de competências, sei que é necessário contratarem pessoas da região mas se essas pessoas não têm as competências necessárias, era dever do hotel oferecer formação aos seus colaboradores. Durante o estágio todo, a única formação que observei foi só uma e foi relativa a bares. Para um serviço de qualidade é indispensável formação a nível de conhecimentos técnicos de restauração e a nível de comunicação.

Isto leva-me para outro ponto, a maioria dos colaboradores tinha receio em comunicar com o hóspede. E isto é refletido nas reclamações dos clientes, que falam principalmente da falta de comunicação e simpatia dos funcionários. Quando se trabalha em contacto com o público deve ter-se em conta as suas necessidades e ir ao encontro delas. Deste modo, é importante mostrar-se disponível e exibir um simples sorriso. Isto mostra logo uma imagem de confiança.

Uma das coisas que mais me inquietou foi o facto de não existir um espírito de entre ajuda, cada um trabalha por si e só executa a tarefa que lhe foi delegada, como por exemplo: se disserem a um colaborador que vai servir as mesas da esplanada ele só vai fazer aquilo, se passar pelas mesas do restaurante e vir que algumas têm bastante loiça suja ele não a vai tirar, vai seguir em frente. Ao trabalhar numa empresa em que a imagem que passa para os clientes é deveras importante que os colaboradores trabalhem em equipa e colaborem uns com os outros para que assim o hotel cresça e cause um bom impacto junto dos clientes.

O subsetor onde me senti mais à vontade e onde mais aprendi foi nos bares, toda a equipa se mostrou disponível para me ensinar todas as tarefas relacionadas com bares. Sempre que tinha alguma dúvida mostravam-se disponíveis para me ajudar e mostravam sempre muita confiança a executar as tarefas.

Os restaurantes *À la carte* são uma mais-valia do hotel e aqui os funcionários mostravam-se mais empenhados. Este tipo de restaurantes requer um trabalho mais minucioso e acima de tudo necessita de cooperação entre a equipa. Verificava-se que

os colaboradores que trabalham nestes restaurantes tinham mais dedicação pelo trabalho efetuado e tinham atenção para com o cliente.

Por fim, não poderia deixar de referir que não existe controlo sobre as reservas feitas nestes restaurantes. Ou seja, por cada três diárias o hóspede tem direito a um jantar num restaurante *À la carte* e a pessoa que trata das reservas não consegue controlar se o hóspede já tinha feito alguma reserva. Isto resulta em reclamações por parte dos hóspedes porque como a afluência é tanta não dá para atender todos os clientes.

F&B - Cozinha

Outro dos departamentos importantes é a cozinha em que é preciso ter o máximo de cuidado e acima de tudo higiene. Está inserida no F&B e é nela que se desenvolve o processo relativo à confeção de refeições.

No VGM este setor é constituído por quatro cozinhas, uma em cada restaurante e uma no refeitório de colaboradores, um talho e uma peixaria (o chamado Açougue no Brasil). Cada cozinha é dividida em vários subsectores, pois é necessária organização e uma metodologia de confeção rápida de alimentos. Os subsectores são os seguintes: - Gard Manger preparação de saladas e frios; - Confeitaria, confeção de doces e sobremesas; - Padaria, confeção de massas, bolos e pães; - Cozinha Quente, confeção de pratos quentes; - Talho e Peixaria, preparação e corte de carnes e peixes.

Relativamente à equipa da cozinha, esta é constituída por um chefe executivo, que tem como função padronizar todos os hotéis a nível de pratos confecionados; um chefe de cozinha, responsável por organizar a equipa e supervisionar o seu trabalho; supervisores de cozinha, que verificam se os pressupostos na confeção dos pratos foram cumpridos. É necessário também a presença constante de uma nutricionista para verificar se as questões de higiene são cumpridas, para controlar todos os produtos manuseados pelos colaboradores e se as temperaturas das refeições estão corretas. Para além disso, também esclarece qualquer dúvida do hóspede relativo à alimentação e no caso de ter alguma intolerância alimentar a mesma trata de providenciar produtos adequados à necessidade do hóspede. Não posso deixar de fazer referência a uma parte da equipa de cozinha bastante importante, os *Stewards* - colaboradores encarregues da higienização e limpeza da cozinha, dos equipamentos e utensílios utilizados na mesma.

O meu estágio na cozinha foi um pouco diferente do que estava previsto porque a cozinha não era de todo um setor que me fascinava. Deste modo, em vez de estagiar

um mês, como definido, estagiei uma semana em que em cada dia tive oportunidade de experienciar um setor diferente da cozinha. Foi uma experiência bastante rica na qual absorvi todos os conhecimentos que me foram transmitidos porque como só ia passar por cada setor uma vez aproveitei ao máximo cada dia. Desempenhei funções no turno da manhã (07h40m às 16h00m) e no turno da tarde (15h40m às 00h00m). A tabela abaixo diz respeito às atividades desempenhadas neste setor.

Tabela 2.5 - Descrição das tarefas efetuadas na Cozinha

<u>Setor:</u>	<u>Funções:</u>
Administração e Nutricionista	Suporte nas tarefas burocráticas de cozinha, tarefas administrativas da Nutricionista;
<i>Gard Manger</i>	Padrões de montagem de frios, preparação de saladas, molhos frios e decorações;
Pequeno-almoço	Suporte de reposição do pequeno-almoço, preparação dos itens do cardápio do almoço;
Confeitaria	Preparação de doces, aprendizagem de técnicas básicas de preparação de sobremesas;
Padaria	Preparação de massas, bolos, pães, salgados e utilização de equipamentos de panificação;
Inevitável	Conceitos de serviço mediterrâneo, conhecimento e produção do menu;
Talho e Peixaria	Conhecimento dos cortes, porções e conceitos básicos de segurança alimentar;
Cravo e Canela (noite)	Aprendizagem do conceito de serviço à la carte e produção do menu baiano e português.

Fonte: Própria

No restante do mês desenvolvi tarefas de administração relativas à área de alimentação e bebidas. Deste modo, atualizei as placas identificativas dos alimentos servidos no *Buffet* e corrigi as traduções em inglês e espanhol. Desenvolvi também, em conjunto com a gerência de *F&B*, uns *POP's* (Procedimentos de Operações Padronizados) para todos os restaurantes, cozinhas e talho. Esses *POP's* continham as indicações que o colaborador teria de seguir para confeccionar os pratos e quais os pratos a preparar.

- **Análise Crítica**

O período passado na cozinha foi só de uma semana mas foi uma experiência bastante enriquecedora. Tive a oportunidade de experimentar um pouco de cada subsetor e de constatar alguns pontos positivos e outros menos bons da cozinha.

Relativamente aos pontos menos bons tenho de referir a falta de formação, que é um ponto comum em quase todos os setores, e a falta de cuidado com os equipamentos e utensílios de cozinha. Como existe pouca formação é perceptível que muitos dos trabalhadores não tem os cuidados que deveriam ter ao manusear os equipamentos, que por sua vez resultam em avarias dos mesmos.

Um fator que causa grande desmotivação na cozinha é a pouca ventilação existente, os colaboradores que trabalham nessa área estão expostos a grandes temperaturas dentro da cozinha e devido também ao clima da região. Deste modo, é necessário haver um reforço da ventilação, pois é alvo de grande descontentamento e reclamações por parte dos colaboradores.

Uma das coisas que mais me inquietou neste setor é o grande desperdício de alimentos. Quando a comida confeccionada não chega a ir para o *buffet* poderia ser aproveitada para o refeitório dos colaboradores em vez de a maior parte ir para o lixo. O refeitório de colaboradores é alvo de reclamações todos os dias mas se este reaproveitamento estivesse em prática tenho a certeza que essas reclamações reduziam. Alguns subsectores da cozinha seguem essa política de reaproveitamento, como o caso da padaria e da confeitaria, mas isso não é suficiente, o ideal era que todos os setores seguissem a mesma política.

Não posso deixar de referir o bom trabalho que é feito pelo chefe de cozinha, mostra sempre grande profissionalismo e trabalha por ter uma equipa unida e motivada. Acima de tudo encontra-se sempre disponível para ajudar os colaboradores e explicar quaisquer dúvidas que os mesmos tenham.

É de salientar que neste setor está a ser feito um esforço para conseguir dar alguma formação aos colaboradores mas mesmo assim ainda é pouco. Ao longo dos 9 meses no Brasil só foi realizada uma formação para realçar a importância de uma boa higienização.

No que diz respeito à outra parte do estágio neste setor, o desenvolvimento de tarefas de administração ligada à área de alimentação e bebidas, constatei que existem algumas lacunas. Acabando por passar uma imagem de desleixo por parte do hotel como por exemplo os erros nas traduções das placas identificativas das comidas.

Como praticamente ninguém daquele setor sabe falar línguas utilizavam um tradutor *online* para fazer essas traduções e acabava por muitas coisas serem traduzidas de maneira errada.

Houve também necessidade de criar uns POP's para colocar em todos os setores da cozinha para os colaboradores saberem o que preparar em cada dia. Muitas vezes os menus não eram cumpridos ou repetiam refeições em dias seguidos e através destes procedimentos a cozinha pode organizar-se melhor.

Receção / Auditoria

“A receção de um hotel é o lugar em que o cliente faz o seu primeiro contato” (Davies, Manual de Hospedagem: Simplificando ações na Hotelaria, 2003). Por isso é importante recebe-lo bem e acima de tudo corresponder às suas expetativas. Além de receber o hóspede, a receção tem como funções: fazer chaves dos quartos, responder a reclamações, apoio ao cliente via telefone, verificar as listas de chegadas e partidas de hóspedes, cadastro de clientes, fazer *check-in*⁵ e *check-out*⁶ e gerir pedidos.

No caso do VGM dentro dos colaboradores da Receção existe uma chefe de receção, que tem como função gerir reclamações, responder a *e-mails*, esclarecer duvidas aos clientes e resolver algum imprevisto que um colaborador não seja capaz de resolver. Existe também uma supervisora que verifica se tudo está a ser cumprido e ajuda os rececionistas no que eles precisarem. Também fazem parte da receção os bagageiros que transportam os hóspedes e as suas bagagens até ao quarto.

Neste departamento só se realizou a parte de estágio na Receção. A Auditoria não foi possível devido à forte ocupação do hotel e como tal precisavam mais de mim no horário da manhã (07h40m às 16h00m); nos horários intermédios (11h00m às 19h00m; 13h00m às 21h00m); e no horário da tarde (15h40m às 00h00m). A tabela presente na página seguinte diz respeito às atividades desempenhadas neste setor.

⁵ Procedimento que o hóspede realiza quando chega ao hotel.

⁶ Procedimento que o hóspede realiza quando termina a última diária

Tabela 2.6 - Descrição das tarefas efetuadas na Recepção

<u>Funções:</u>
<i>Check-in;</i>
<i>Check-out;</i>
SAC – serviço de apoio ao cliente (via telefónica);
Atendimento ao público;
Recepção de grupos e eventos;
Gerir reclamações e encaminhar pedidos;
Cadastro de hóspedes;
Preparar chegadas (fazer chaves, conferir envelopes – <i>Check-in</i>).

Fonte: Própria

Tive ainda a possibilidade de participar na preparação da festa de ano novo dos hóspedes. Desde o preenchimento de *vouchers* com a indicação da mesa para entregar nos quartos à recepção dos hóspedes na entrada da festa e o encaminhamento dos mesmos para a sua devida mesa.

- **Análise Crítica**

Todos os setores que me possibilitem estar em contacto com o público são setores que me fascinam e a recepção permitiu-me isso. Aprendi muito e agradeço aos colaboradores deste departamento por toda a disponibilidade que tiveram para comigo.

O que mais se faz notar na recepção é má gestão de pedidos e reclamações, ou seja quando o cliente liga ou se descola á recepção o colaborador liga de imediato para o setor que foi feita a reclamação mas o pedido não é logo atendido. Isto deve-se a fatores como a forte afluência de pedidos para o mesmo setor, falha de comunicação entre setores, falta de empenho por parte dos colaboradores em resolver o problema, entre outros. Muitos destes pedidos poderiam ser resolvidos se a recepção adotasse a seguinte medida: sempre que os bagageiros não estivessem ocupados com hóspedes poderiam resolver pedidos como: entrega de toalhas, pilhas, reposição de frigobar. Estas pequenas coisas poderiam agilizar todo o processo.

Num setor como a receção em que a comunicação é a chave para um bom atendimento é necessário que os colaboradores saibam falar vários idiomas, algo que não acontece no VGM. Deste modo, o hotel poderia promover ações de formação destinadas aos seus colaboradores para os mesmos mostrarem uma imagem de confiança perante o hóspede e assim ir de encontro às suas necessidades.

Outro fator que está menos bem é a falta de motivação e empenho que está presente em todos os colaboradores. Em primeiro lugar tenho de dizer que nenhum colaborador queria estar no atendimento telefónico e encaminhavam sempre um estagiário para essa função. Ou quando estavam cansados de estar no balcão decidiam ir para o atendimento telefónico para estarem sentados na conversa com outros colaboradores.

O processo de *check-in* de individuais nem sempre era fácil, a longa ficha que o hóspede tem de preencher no momento que chega ao hotel causa algum desconforto ao hóspede e cria longas filas de espera. Se fosse adotada uma outra ficha mais pequena o processo tornava-se mais rápido.

É de salientar o bom trabalho feito no *check-in* de grupos em que a receção prepara tudo com antecedência para que quando o grupo chegue ao hotel possa entrar logo nos quartos. Desta maneira torna o processo mais fácil e ágil.

Animação

A animação é um dos grandes elos de ligação entre o hotel e o hóspede em que o cliente se sente à vontade para participar nas atividades ou até transmitir a sua opinião sobre a estada ao animador. Deste modo, a animação torna-se um meio de comunicação e interatividade.

No Vila Galé Mares a equipa de animação é constituída por uma coordenadora, por alguns supervisores e por animadores. A equipa é dividida em dois, existe a equipa que trabalha com crianças e a equipa que trabalha com adultos. Como em Guarajuba (local onde se localiza o VGM) não existem nenhuma atrações em que os hóspedes se possam divertir e passar tempo livre, é necessário que o VGM tenha uma boa equipa e um conjunto de atividades que divirtam o cliente.

Devido ao *part-time* que tinha antes de ir para o Brasil (no Campo Aventura – *Resort Júnior*, era monitora de crianças dos 06 aos 18 anos), o estágio concentrou-se mais nas crianças. A tabela na página seguinte diz respeito às atividades desempenhadas neste setor.

Tabela 2.7 - Descrição das tarefas efetuadas na Animação

<u>Crianças</u>	<u>Adultos</u>
Preparação das atividades infantis;	Preparação das atividades;
Participação nos jogos;	Participação nas atividades como dança, futebol, hidroginástica, entre outras;
Interação com as crianças;	Interação com os hóspedes;
Acompanhamento das mesmas durante as refeições.	Atendimento ao hóspede na base de toalhas.

Fonte: Própria

Desempenhei atividades no turno da manhã (07h40m às 16h00m) e da tarde (15h45m às 00h00). Como já referi acima, o estágio neste setor foi passado mais na equipa que trabalha com crianças, devido a isso nunca consegui passar pelo turno da tarde na equipa dos adultos. Mas, sempre que acabavam as atividades infantis (às 22h) tinha sempre a oportunidade de participar no espetáculo da noite, para adultos. É de realçar que foi-me dada a oportunidade de participar em todos os espetáculos teatrais que foram feitos desde que estive lá, até mesmo quando já estava noutra departamento continuava a fazer os espetáculos à noite (Teatro musical do filme “Frozen” e o Circo).

Figura 2.20 - Musical "Frozen"



Fonte: Própria

Figura 2.21 - Espetáculo de Circo



Fonte: Própria

As figuras 2.20 e 2.21 dizem respeito a alguns dos espetáculos que realizei com a equipa de animação.

- **Análise Crítica**

Este foi um dos setores que mais gostei de trabalhar, tanto pelo contacto com o público como com o contacto com a equipa de colaboradores. Neste departamento nota-se que os animadores gostam do trabalho que fazem e que estão motivados.

Como já referi, a animação é um elo de ligação entre o hóspede e o hotel e no VGM essa ligação é muito forte. Muitos dos clientes que retornam ao hotel perguntam logo se o animador X ou Y se encontra no hotel porque criam-se ligações e dá uma imagem positiva ao hotel.

Mostram sempre uma alegria e boa disposição que contagia os clientes. Isto transparece nos questionários que os hóspedes preenchem antes de irem embora, todos falam bem deste setor e mencionam sempre um ou outro animador que se identificou mais.

O único ponto menos positivo é a falta de organização quando o clima não é favorável para atividades na piscina. Quando está a chover eles poderiam aproveitar espaços como o salão de eventos para realizar atividades mas restringem-se apenas à discoteca e à receção. Poderiam também variar na programação em vez de ser sempre aulas de dança e ginástica.

Housekeeping

Em algumas ocasiões, este setor ainda é alvo de preconceito em que muita gente fala sem o conhecer. Tendo assim uma ideia errada do trabalho que é feito, afirmando até que as tarefas deste setor limitam-se só a arrumações e limpeza. Tal afirmação não é verdade, um colaborador deste setor para além das tarefas acima identificadas tem de ter um conhecimento extenso em produtos químicos, processos operacionais, boa gestão de recursos e de pessoas.

Este departamento divide-se em três setores: lavandaria, andares e serviços gerais. Todos eles são de grande importância e necessitam de ter um bom funcionamento para o hotel ter um bom desempenho.

No VGM para além dos colaboradores de cada setor existem sempre supervisores para ajudar e supervisionar o trabalho feito.

Relativamente às tarefas desempenhadas pelas camareiras e pelas suas supervisoras são as seguintes:- Em primeiro lugar é feita a distribuição de quartos pelas camareiras e em seguida a supervisora confere se o relatório das camareiras está de acordo com o seu. É necessário pedir logo de manhã para as camareiras limparem a *Baby Copa* (local onde os pais podem usufruir de equipamentos e alimentos para as suas crianças), as bases de materiais de limpeza e arrumação e os corredores. Quando tudo isto está feito as camareiras começam a limpar os quartos que estão livres e a supervisora verifica os quartos que estão no sistema como “Não Definido” e “Limpo”. Nessa verificação é necessário averiguar a manutenção dos equipamentos presentes no quarto, a limpeza e a arrumação. Se estiver tudo de acordo com o padrão a supervisora libera o quarto, caso não esteja a camareira é chamada ao quarto para retificar a limpeza. Se tiver a ver com a manutenção de equipamentos é chamado um técnico da manutenção para resolver o problema. No final do turno a camareira tem de ter os quartos todos limpos e arrumados e a supervisora tem de garantir que cada quarto corresponde aos requisitos pedidos nos relatórios, como berços e camas extras.

A lavandaria tem como principais funções tratar das fardas dos colaboradores, das toalhas, do enxoval da cama, toalhas de mesa e guardanapos. Se o hóspede quiser solicitar este serviço também o pode fazer, sendo um serviço que não está incluso no serviço *All inclusive*. Este serviço é constituído por uma supervisora, que distribui tarefas pelos colaboradores e recebe o enxoval que é lavado numa lavandaria externa, e por colaboradores que executam todas as tarefas relativas à lavandaria (lavar, secar e passar roupa; entrega e recebimento de fardas).

Por fim, os serviços gerais estão encarregues pela limpeza das áreas sociais do hotel bem como o recolhimento de lixo dos locais comuns. A equipa é constituída por um supervisor e pelos seus auxiliares.

No meu estágio tive a oportunidade de realizar tarefas na lavandaria e nos andares no turno da manhã (07h40m às 16h00m).

Tabela 2.8 - Descrição das tarefas efetuadas em *Housekeeping*

<u>Lavandaria</u>	<u>Andares</u>
Dobrar e organizar o enxoval;	Supervisionamento da limpeza e manutenção dos quartos;
Realização do inventário do enxoval;	Verificar os quartos que já estavam com limpos no Relatório diário;
Controlo e registo da saída de material da Lavandaria;	Informar ao Governante o estado dos quartos;
Realização do inventário das fardas dos colaboradores.	Orientar as Camareiras e se necessário ajuda-las.

Fonte: Própria

- **Análise Crítica**

Na minha opinião o *housekeeping* é um dos setores em que as dificuldades são mais evidentes. É necessário uma intervenção profunda e uma boa gestão de prioridades. Relativamente à lavandaria nota-se uma grande deficiência no enxoval, a maioria já não se encontra em condições de ser utilizado estando com manchas que não saem. E para piorar esta situação, as camareiras muitas vezes utilizam o enxoval para limpar os quartos agravando assim o estado da roupa. Existe também uma má gestão na lavandaria, por vezes não há material suficiente para as camareiras trabalharem atrasando a arrumação dos quartos.

A falta de formação é uma característica muito presente aqui, as colaboradoras não tem qualquer tipo de formação o que acaba por passar uma má imagem do hotel. Isto leva a vários problemas como: - a falta de padrão, cada camareira acaba por fazer as coisas à sua maneira; - a utilização incorreta tanto dos produtos de limpeza como dos utensílios. Um fator que também contribui para isto é a forte mão-de-obra extra que traduz em colaboradores que não conhecem bem o hotel nem o seu padrão de trabalho.

É de realçar que algumas camareiras, apesar do fator formação não existir, empenham-se e esforçam-se para fazer um atendimento personalizado ao hóspede. Este é uma prática que deve ser valorizada e adotada por todas as colaboradoras do setor.

Economato

No Brasil o setor de Economato e Compras é chamado de Almoxarifado e tem como função a compra de material necessário para o funcionamento do hotel. Bem com o seu controlo para que seja feita uma gestão sustentável dos materiais consumidos no hotel.

“A função compras é vital para o processo de redução de custos da organização, com negociações adequadas e inteligentes, o administrador de compras poderá reduzir os gastos na aquisição de materiais e produtos desnecessários ao dia-a-dia da empresa” (Pozo, 2007).

No Vila Galé Mares a equipa do economato é bastante reduzida, é constituída por uma chefe de compras, um subchefe (que trata das compras e do recebimento de mercadorias), dois colaboradores encarregues pelas faturas e requisições e por quatro colaboradores que fazem a distribuição das mercadorias no hotel mediante as requisições.

É importante que os colaboradores deste setor sejam responsáveis e que só entreguem as quantidades pedidas nas requisições. É necessário que avaliem as quantidades necessárias porque se entregarem mais do que foi pedido pode gerar desperdício. Como tal, o armazém onde todo o material é guardado deve estar sempre organizado para ser de mais fácil acesso e para controlar as compras, evitando assim a falta ou o excesso de produtos.

Neste departamento o meu estágio foi em horário administrativo, todos os dias das 07h40m às 18h00m, em que tinha duas folgas semanais. A tabela seguinte diz respeito às atividades desempenhadas neste setor.

Tabela 2.9 - Descrição das tarefas efetuadas no Economato

<u>Funções:</u>
Lançamento de requisições no sistema do hotel;
Classificação de faturas e lançamento das mesmas no sistema;
Receção de Encomendas e verificação das mesmas;
Criar encomendas e selecionar o fornecedor mais adequado;
Inventário do material disponível no armazém geral;
Controlo de saída de mercadorias do armazém geral; Controlo de entrada de mercadorias no hotel.

Fonte: Própria

Mesmo depois de ter terminado o estágio por este setor continuei a ajudar sempre que precisavam, principalmente no final de cada mês. Era uma tarefa que fazia por iniciativa própria e por gostar das tarefas executadas no economato.

- **Análise Crítica**

Em primeiro lugar tenho de realçar que é um dos setores com o melhor espírito de trabalho, colaboradores simpáticos e predispostos a ajudar. Podiam não andar sempre motivados mas esforçavam-se para entregar todas as mercadorias a tempo. Foi um dos setores que mais gostei de trabalhar devido a ter aprendido bastante e sempre que precisavam de ajuda não me importava de os ajudar.

Este é um dos departamentos onde a organização e o controlo são pontos fundamentais e que não podem falhar. A meu ver, estes dois requisitos não são totalmente cumpridos no VGM, nota-se que existe uma falta de organização tanto na parte administrativa como na operacional. Exemplo disso é o sistema de compras ficar indisponível no máximo duas semanas depois do fecho do mês, isso leva a um atraso de lançamento de requisições, de faturas, entre outros. A nível operacional o controlo devia ser mais rigoroso, muitas vezes os colaboradores entregam quantidades a mais do que foi pedido, ou no preenchimento do inventário nota-se que as quantidades muitas vezes não vão de encontro ao que realmente está no armazém.

O que nos leva para um ponto comum em todos os setores, a falta de formação. É imprescindível que os colaboradores tenham formação na área em que trabalham e então numa área como esta em que lidam todos os dias com fornecedores é ainda mais importante. Nota-se um pequeno esforço por parte do chefe de compras em dar formação aos seus colaboradores operacionais mas ele acaba por não conseguir dispensar o seu tempo para dar a tal formação. Isto deve-se ao facto de ser um setor com um número reduzido de funcionários e de que cada um deles ter de realizar muitas tarefas.

Por último fica uma chamada de atenção para o estado da sala administrativa onde o setor trabalha. É uma sala que não tem condições de trabalho e que precisa de ser remodelada. Os equipamentos também precisam de uma reforma, pois os computadores daquela sala estavam sempre a dar erro e a desligarem-se, o que dificulta bastante o trabalho.

Central de Reservas

A Central de Reservas é um dos primeiros contactos que o cliente tem com a unidade hoteleira. É aqui que se desenvolve todo o processo de reserva da hospedagem, seja por contacto telefónico, pelo *site* do hotel ou por *e-mail*.

“É de suma importância que o colaborador das reservas conheça as instalações, produtos e serviços que estará oferecendo (Castelli, Administração Hoteleira, 2007).”

Respetivamente à rede Vila Galé, as reservas são feitas em dois centros diferentes, um em Portugal, relativo às reservas para os hotéis da rede em Portugal, e outro no Brasil, para reservas relativas aos hotéis localizados no Brasil. No caso dos Vila Galés no Brasil a central é em Salvador da Baía, no Vila Galé Salvador, e é neste hotel que são processadas todas as reservas.

As principais funções da Central são: registo de reservas (sejam individuais ou de eventos), o esclarecimento de dúvidas, elaboração de contratos relativos a eventos e alteração de reservas.

Para realizar esta parte do estágio tive de me deslocar até ao hotel de Salvador e passar lá duas semanas, em que a primeira foi na central de reservas individuais e a segunda na central de reservas de grupos e eventos. Desempenhei tarefas em horário administrativo, das 08h00m às 18h00m, em que tinha folga no fim de semana. A tabela seguinte diz respeito às atividades desempenhadas neste setor.

Tabela 2.10 - Descrição das tarefas efetuadas na Central de Reservas

<u>Central de Reservas Individuais</u>	<u>Central de Reservas de Grupos</u>
Inserir no sistema reservas solicitadas por agências;	Elaboração de contratos e orçamentos de acordo com as exigências do cliente e as políticas do hotel.
Confirmação de reservas através de <i>rooming list</i> ⁷ .	<i>Dead Line</i> , em que tive de entrar em contacto com o cliente para verificar se o contrato prosseguia ou não.
Atendimento ao cliente através do telefone em que esclarecia dúvidas sobre a disponibilidade e aos serviços do hotel.	Inserir no sistema reservas dos grupos / eventos;
	Acompanhamento com as colaboradoras de todo o processo e de como ir mantendo o contacto com o cliente.

Fonte: Própria

⁷ Lista de hóspedes por apartamentos

Segundo o cronograma proposto inicialmente, depois de estar na central de reservas deveria passar para o departamento de grupos e eventos mas devido a nessa altura não existir qualquer evento no hotel seguiu para o sector seguinte (recursos humanos).

- **Análise Crítica**

A comunicação é um ponto-chave neste setor e o que mais me inquietou foi o facto de só uma ou duas colaboradoras saberem falar outro idioma para além do português. Saber falar vários idiomas deveria ser um requisito base para a contratação de colaboradores neste departamento mas isso não acontece. No período em que estive a estagiar lá quando telefonava um cliente que falava inglês as colaboradoras chamavam-me para responder às questões dele. Mais uma vez o fator formação a faltar aqui.

O VGB devia dar a oportunidade às colaboradoras de conhecerem os hotéis que estão a vender, deste modo tornavam-se mais confiantes e transmitiam uma mensagem mais positiva aos clientes. A maioria delas, quando estão a passar informação sobre um hotel, nota-se que nunca estiveram lá e que dizem o que leem nos papéis.

É de realçar o excelente espírito de equipa que está presente na central de grupos, são todas muito motivadas e muito dispostas a ajudar. Permitiram-me aprender muito e por os ensinamentos em prática.

Recursos Humanos

Os Recursos Humanos são uma das partes centrais do funcionamento de uma empresa e como tal é necessário recrutar colaboradores que vão de encontro às necessidades da empresa. Deste modo, os critérios devem ser exigentes e acima de tudo os colaboradores selecionados devem “vestir a camisola”, ou seja lutar pelos interesses da empresa com a finalidade que a mesma prospere.

No VGM este departamento é constituído por três pessoas, um chefe de recursos humanos e duas auxiliares. As suas principais funções são: recrutar colaboradores, esclarecimento de dúvidas, rescisões de contratos, processar o relatório de horas e a folha do salário.

Neste departamento estagiei duas semanas em horário administrativo, das 08h00m às 18h00m de segunda a quinta e das 08h00m às 16h00m á sexta, tendo o fim de semana como folga. A tabela presente na seguinte página diz respeito às atividades desempenhadas neste setor.

Tabela 2.11 - Descrição das tarefas efetuadas nos RH

<u>Funções:</u>
Arquivamento de cadastros de colaboradores antigos;
Contratação de novos colaboradores;
Ida aos tribunais devido a processos entre colaboradores e o hotel;
Preenchimento da tabela de faltas e compensas;
Atendimento aos colaboradores, esclarecimento de dúvidas e entrega de documentos e comunicados.

Fonte: Própria

- **Análise Crítica**

Relativamente aos recursos humanos posso dizer que foi um dos setores em que menos aprendi porque havia necessidade de arquivamento de documentos referentes a antigos colaboradores. Então a tarefa que mais me ocupou tempo foi essa. É claro que os colaboradores me iam explicando as diferenças entre as leis de Portugal e Brasil, as tarefas que desempenhavam e cheguei até a fazer contratações ou a assistir a audiências no tribunal mas gostava de ter aprendido mais.

As únicas coisas que poderiam ser melhoradas neste departamento são: - o sistema de ponto, pois fica muitas vezes indisponível, o que atrasa o processamento dos salários dos colaboradores; - tarefas desenvolvidas diretamente com os colaboradores, quem trabalha neste setor passa muito tempo a resolver questões burocráticas e era necessário uma intervenção junto dos colaboradores como por exemplo promoverem ações de motivação ou formação.

Um ponto extremamente positivo é o de todos os funcionários deste setor serem formados em recursos humanos. Tenho de mencionar também a disponibilidade que todos eles mostraram ao receber-me.

Grupos e Eventos

Para *Kotler, Haider e Rein* (1995), “o turismo baseado em eventos tornou-se um componente fundamental dos programas de atração turística.”

Um hotel como o VGM tem capacidade para receber tanto grupos como eventos. É chamado de grupos um conjunto superior a 15 quartos e que se deslocam ao hotel exclusivamente para o lazer e convívio. Os eventos também têm de ter um conjunto de quartos superiores a 15 mas com a finalidade de alugarem espaços do hotel como sala de reuniões ou o salão para desempenharem alguma atividade, reunião, festa ou convívio.

Relativamente à equipa que trabalha neste setor no VGM é bastante pequena, é de apenas um colaborador que tem como principais funções: Inserir *rooming list*, fazer ordens de serviço, receber o grupo, acompanhar o evento e auxiliar em tudo o que for necessário.

Passando para o estágio neste departamento, no que diz respeito ao horário foi um pouco relativo. Pois era necessário eu estar presente quando existiam chegadas de grupos ou de eventos, mas essencialmente o horário desempenhado era das 08h00m às 16h00m ou até às 18h00m; das 11h às 19h; e quando havia eventos acompanhava o evento até terminar. As folgas eram dadas mediante a agenda do hotel, quando não existia nenhum grupo / evento conseguia ter folga. Os grupos que acompanhei foram de empresas como: *Colgate*, *Belvitur*; *Volvo*; Visão Operadora e um grupo de comemoração de 26 anos de formados dos Aspirantes. Em eventos só foi possível acompanhar um, pois no período de estágio não se realizou mais nenhum, o grande evento da *WELLA*. A tabela abaixo apresentada diz respeito às funções desempenhadas neste departamento.

Tabela 2.12 - Descrição das tarefas efetuadas em Eventos

Funções:
Inserção de <i>rooming list</i> ;
Elaboração de ordens de serviço;
Preparação dos envelopes de <i>check-in</i> ;
Responder a e-mail relativos a esclarecimento de dúvidas de eventos / grupos;
<i>Check-in</i> e <i>Check-out</i> dos grupos / eventos;
Auxílio durante o evento.

Fonte: Própria

- **Análise**

Na minha opinião deveria trabalhar mais que um colaborador neste setor, pois quando ele se vai embora ou esta de folga o evento fica sem acompanhamento. Isto poderia ser resolvido com a contratação de mais um colaborador ou então delegar alguém da recepção para se encarregar do acompanhamento do evento.

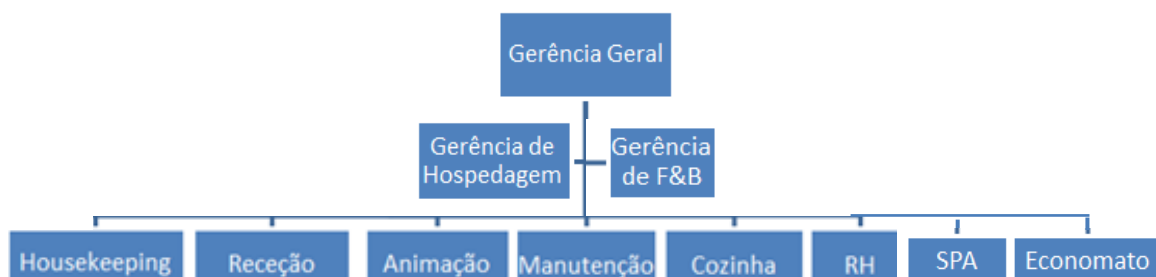
É de valorizar o esforço do colaborador que aqui trabalha, sempre muito competente e motivado. Permitiu-me aprender muito e acima de tudo pude trabalhar a nível operacional que era uma das coisas que eu ambicionava. Um facto muito positivo, que já foi referido no departamento de receção, é o *check in* de grupos e eventos. É bastante organizado e acima de tudo permite um *check in* rápido.

Assistente Operacional (Alojamento, F&B, Gerência Geral)

A gestão das operações necessita “de objetivos bem definidos. Possui ainda, um sistema de controlo, responsável por ajustes no processo que visem garantir (...) que os resultados sejam os esperados. Flutuações aleatórias como, por exemplo, atraso de fornecedores, quebra de equipamentos e rotatividade da mão-de-obra fazem com que os resultados produzidos possam estar fora das especificações, tornando a função de controlo essencial” (Gianesi & Henrique, 2006).

Antes de proceder á descrição do estágio é necessário conhecer como o hotel se organiza a nível de departamentos. Em baixo é apresentado um organograma que

Figura 2. 22- Organograma VGM



Fonte: Adaptado do Vila Galé

A última fase do estágio foi como assistente operacional em que tive a oportunidade de desempenhar tarefas e acompanhar o trabalho que é feito junto do gerente de

alojamento, do gerente de F&B e do gerente geral. Relativamente ao período de estágio, fiquei uma semana com cada gerente e o horário de trabalho era das 08h00m ou 09h00m até à hora que fosse preciso estar presente. A folga era sempre aos domingos. A tabela abaixo diz respeito às atividades desempenhadas neste setor.

Tabela 2.13 - Descrição das tarefas efetuadas na Gerência

Gerência de F&B	
<u>Funções:</u>	<ul style="list-style-type: none"> -Elaboração de planilhas relativas a consumo de refeições; -Elaboração das fichas técnicas de todas as saladas e sobremesas dos menus do hotel; -Vistoria aos restaurantes e bares; -Acompanhamento de todos os restaurantes e processos envolventes - supervisionar a cozinha, acompanhar a abertura do restaurante;
Gerência de Alojamento	
<u>Funções:</u>	<ul style="list-style-type: none"> -Vistas técnicas – apresentar as infraestruturas do hotel a possíveis clientes; -Acompanhamento dos processos de gestão; -Inventário relativo ao estado dos abajures de todo o hotel; -Elaboração de manuais como o de auditoria e do serviço de apoio ao cliente; - Formação de Camareiras; -Atualização dos POP's relativos à área de alojamento.
Gerência Geral	
<u>Funções:</u>	<ul style="list-style-type: none"> -Atualização do cadastro de colaboradores; -Vistas técnicas – apresentar as infraestruturas do hotel a possíveis clientes; -Acompanhamentos dos processos a efetuar no fecho do mês; -Organização de arquivos de antigos colaboradores; -Elaboração de orçamentos relativos a planos de saúde para os empregados.

Fonte: Própria

Achei necessário estagiar com o Gerente de Manutenção para ter uma ideia de como esse setor é gerido e foi-me dada essa oportunidade. Só estive um dia neste departamento mas deu para perceber um pouco do mecanismo do mesmo. Nesse dia

acompanhei de perto as operações efetuadas e foi-me explicado o funcionamento de alguns equipamentos.

- **Análise Crítica**

A última etapa do estágio foi o acompanhamento da gerência e tenho a dizer que foi um mês em que aprendi muito. Agradeço todo o tempo e toda a liberdade disponibilizada pelos gerentes que possibilitou perceber de perto a realidade de gestão de um hotel.

Ao mesmo tempo que ia desempenhando tarefas com os gerentes ia acompanhando outros departamentos como por exemplo quando era necessário realizar visitas guiadas era eu que as realizava. Eram tarefas que desempenhava com entusiasmo porque permitia-me absorver mais conhecimentos.

É de realçar que os gerentes acompanham de perto as operações e estão envolvidos com o seu setor. Isto permite um conhecimento profundo de tudo o que se passa e leva a uma resposta mais eficaz com conhecimento de causa. Faz-se notar uma boa relação entre a gerência, o que permite um bom ambiente de trabalho e a que quando algo corre bem ou mal possam pedir conselhos uns aos outros.

Análise Geral do Estágio

No decorrer dos 9 meses de estágio tive oportunidade de desenvolver tarefas em todos os setores, o que me permitiu observar que alguns aspetos eram comuns em praticamente todos os setores tanto de forma positiva como negativa.

Relativamente aos aspetos negativos, o que mais se destaca é a falta de competências da maioria dos colaboradores. Esta deficiência na qualificação de mão-de-obra revela-se prejudicial na resposta ao cliente e na concretização de tarefas. Outro fator que contribui para esta situação é a grande contratação de colaboradores extras para efetuarem serviços no hotel, geralmente são chamados quando a ocupação do hotel está alta. Esses colaboradores extra como passam pouco tempo no hotel, geralmente efetuam trabalhos de um dia, não conhecem bem as políticas e métodos de trabalho do VGM. Isto leva a que o hotel passe uma imagem errada para o hóspede, uma imagem de desleixo e desorganizado. Uma solução para esta situação era o investimento por parte do hotel na qualificação dos colaboradores, através de formações específicas para os colaboradores de cada setor.

A falta de motivação dos colaboradores também é um fator bastante presente todos os dias, a maioria está sempre descontente com alguma coisa. Esse descontentamento é comprovado pelos comentários feitos pelos hóspedes, comentários como: falta de

simpatia dos colaboradores; podiam sorrir mais; falta de empenho nas tarefas desempenhadas. Tudo isto poderia ser evitado se o hotel desse algum tipo de incentivo ou se realizasse atividades que motivassem a equipa.

Não posso deixar de mencionar a resistência dos trabalhadores à mudança, ou seja se por exemplo um dos colaboradores recebe uma promoção ou se um supervisor diz que as tarefas são para ser executadas de outra maneira, os colaboradores não veem isso com bons olhos e continuam a fazer da mesma maneira que sempre fizeram. Se houvesse mais comunicação entre cargos de diferentes hierarquias era possível chegar a um consenso e conseguir estratégias para o bom funcionamento dessas mudanças.

No que diz respeito aos aspetos positivos do hotel, é de destacar a ótima localização do hotel, localizado perto da praia, e o aproveitamento do espaço natural envolvente. Estas características são pontos fortes que fazem com que o VGM se destaque da sua concorrência. O facto de ter uma das maiores piscinas do Brasil também é um ponto bastante favorável e atrativo.

O excelente trabalho realizado pelos gerentes é um facto que tem de ser mencionado, o seu esforço e dedicação tanto para com o hotel como com os colaboradores. Nota-se que se esforçam por compreender a cultura baiana, pois os gerentes são de nacionalidade portuguesa, e que o contacto tanto com colaboradores como com hóspedes é exemplar.

Agradeço por esta oportunidade que me foi dada e sei que dei o meu melhor para absorver todo o conhecimento que me foi transmitido e para transmitir o meu conhecimento para os colaboradores. É uma cultura bastante rica e totalmente diferente da cultura portuguesa. Cumpri todos os objetivos propostos e faço um balanço positivo de toda esta grande aventura no Brasil.

Capítulo III

Procedimentos Operacionais Padrão

Enquadramento

Durante o período de estágio, perante a observação atenta dos métodos de trabalho dos colaboradores e do serviço prestado aos hóspedes, verifiquei a existência de várias deficiências. Como tal, foram surgindo logo muitas ideias que poderiam solucionar alguns destes problemas mas depois de refletir sobre elas deparei-me com alguns entraves.

Em baixo é apresentada a tabela 3.1 que mostra um resumo dos problemas encontrados durante o estágio.

Tabela 3.1 - Síntese das Análises dos Departamentos

Síntese das Análises	
F&B – Restaurante e Bar	<ul style="list-style-type: none">• Excesso de mão-de-obra extra;• Conhecimento pouco aprofundado sobre as tarefas que executam;• Conhecimento pouco aprofundado em idiomas;• Receio em comunicar com o hóspede;• Falta de espírito de entre ajuda;• Pouco controlo sobre as reservas feitas nestes restaurantes <i>À la Carte</i>.
F&B - Cozinha	<ul style="list-style-type: none">• Conhecimento pouco aprofundado sobre as tarefas que executam, a nível de procedimentos como utilização de utensílios;• Pouca ventilação existente nas cozinhas;• Grande desperdício de alimentos;• Erros nas traduções das placas identificativas das comidas;• Menus por vezes não cumpridos ou são repetidos refeições em dias seguidos.
Receção / Auditoria	<ul style="list-style-type: none">• Má gestão de pedidos e reclamações;• Conhecimento pouco aprofundado em idiomas;• Pouca de motivação e empenho;

	<ul style="list-style-type: none"> • Longa ficha de <i>Check in</i>.
Animação (Lazer)	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento pouco aprofundado sobre as tarefas que executam; • Conhecimento pouco aprofundado em idiomas; • Pouca organização quando o clima não é favorável para atividades na piscina.
Housekeeping (Governança)	<ul style="list-style-type: none"> • Deficiência do enxoval; • Má gestão na lavandaria; • Conhecimento pouco aprofundado sobre as tarefas que executam, a nível de procedimentos como utilização de utensílios; • Conhecimento pouco aprofundado em idiomas; • Falta de padrão.
Economato (Almoxarifado)	<ul style="list-style-type: none"> • Controlo devia ser mais rigoroso, a nível operacional; • Conhecimento pouco aprofundado sobre as tarefas que executam; • Sala administrativa onde o setor trabalha sem condições.
Central de Reservas	<ul style="list-style-type: none"> • Conhecimento pouco aprofundado em diversos idiomas; • Conhecimento pouco aprofundado sobre hotéis que vendem ao cliente.
Grupos e Eventos	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de colaboradores neste setor. • Conhecimento pouco aprofundado em diversos idiomas.
Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> • Mau funcionamento do sistema de ponto; • Necessidade de desenvolver tarefas diretamente com os colaboradores.
Fonte: Própria	

Posto isto, podemos constatar que os problemas mais comuns são a falta de conhecimentos sobre as tarefas que realizam, dos utensílios que utilizam e o conhecimento em idiomas. Ou seja a maior parte de colaboradores não tem as competências necessárias para as tarefas que desempenham. É de realçar que a nível de gerência não foi encontrado nenhum aspeto que precise de ser melhorado, este setor funciona bem e todos os gerentes se empenham para que o hotel se desenvolva positivamente.

Escolha do tema

Através do Modelo SERVQUAL, referido no capítulo I, procurámos cruzar as oportunidades de melhoria encontradas ao longo do estágio com as dimensões determinantes da qualidade do serviço, referidas no modelo. Para tal, foi criada uma listagem de problemas identificados e foi feita uma correspondência com o tipo de dimensão que esse mesmo problema influencia na qualidade do serviço. (essa relação consta nas tabelas seguintes).

Tabela 3.2- Relação entre o F&B e as Dimensões do SERVQUAL

Setor	Problema	Dimensão SERVQUAL
F&B – Restaurante e Bar	Excesso de mão-de-obra extra;	Fiabilidade
	Conhecimento pouco aprofundado sobre as tarefas que executam;	Fiabilidade
	Conhecimento pouco aprofundado em idiomas;	Fiabilidade
	Receio em comunicar com o hóspede;	Segurança / Empatia
	Falta de espírito de entre ajuda;	Fiabilidade
	Pouco controlo sobre as reservas feitas nestes restaurantes <i>Á la Carte</i> .	Fiabilidade

Fonte: Própria

Tabela 3.3- Relação entre a Cozinha e as Dimensões do SERVQUAL

Setor	Problema	Dimensão SERVQUAL
F&B - Cozinha	Conhecimento pouco aprofundado sobre as tarefas que executam, a nível de procedimentos como utilização de utensílios;	Fiabilidade
	Pouca ventilação existente nas cozinhas;	Tangibilidade
	Grande desperdício de alimentos;	Fiabilidade
	Erros nas traduções das placas identificativas das comidas;	Fiabilidade
	Menus por vezes não cumpridos ou são repetidos refeições em dias seguidos.	Fiabilidade

Fonte: Própria

Tabela 3.4 - Relação entre a Recepção e as Dimensões do SERVQUAL

Setor	Problema	Dimensão SERVQUAL
Recepção / Auditoria	Má gestão de pedidos e reclamações;	Capacidade de Resposta
	Conhecimento pouco aprofundado em idiomas;	Fiabilidade
	Conhecimento pouco aprofundado e empenho;	Segurança
	Longa ficha de <i>Check in</i> .	Tangibilidade

Fonte: Própria

Tabela 3.5 - Relação entre a Animação e as Dimensões do SERVQUAL

Setor	Problema	Dimensão SERVQUAL
Animação (Lazer)	Conhecimento pouco aprofundado sobre as tarefas que executam;	Fiabilidade
	Conhecimento pouco aprofundado em idiomas;	Fiabilidade
	Pouca de organização quando o clima não é favorável para atividades na piscina.	Fiabilidade

Fonte: Própria

Tabela 3.6 - Relação entre o *Housekeeping* e as Dimensões do SERVQUAL

Setor	Problema	Dimensão SERVQUAL
<i>Housekeeping</i> (Governança)	Deficiência do enxoval;	Tangibilidade
	Má gestão na lavanderia;	Tangibilidade
	Conhecimento pouco aprofundado sobre as tarefas que executam, a nível de procedimentos como utilização de utensílios;	Fiabilidade
	Conhecimento pouco aprofundado em idiomas;	Fiabilidade
	Falta de padrão.	Tangibilidade

Fonte: Própria

Tabela 3.7- Relação entre o Economato e as Dimensões do SERVQUAL

Setor	Problema	Dimensão SERVQUAL
Economato (Almoxarifado)	Controlo devia ser mais rigoroso, a nível operacional;	Fiabilidade
	Conhecimento pouco aprofundado sobre as tarefas que executam;	Fiabilidade
	Sala administrativa onde o setor trabalha sem condições.	Tangibilidade

Fonte: Própria

Tabela 3.8 - Relação entre a Central de Reservas e as Dimensões do SERVQUAL

Setor	Problema	Dimensão SERVQUAL
Central de Reservas	Conhecimento pouco aprofundado em idiomas;	Fiabilidade
	Conhecimento pouco aprofundado dos hotéis que vendem ao cliente.	Fiabilidade

Fonte: Própria

Tabela 3.9 - Relação entre Grupos e Eventos e as Dimensões do SERVQUAL

Setor	Problema	Dimensão SERVQUAL
Grupos e Eventos	Falta de colaboradores neste setor.	Tangibilidade
	Conhecimento pouco aprofundado em diversos idiomas.	Fiabilidade

Fonte: Própria

Tabela 3.10 - Relação entre os Recursos Humanos e as Dimensões do SERVQUAL

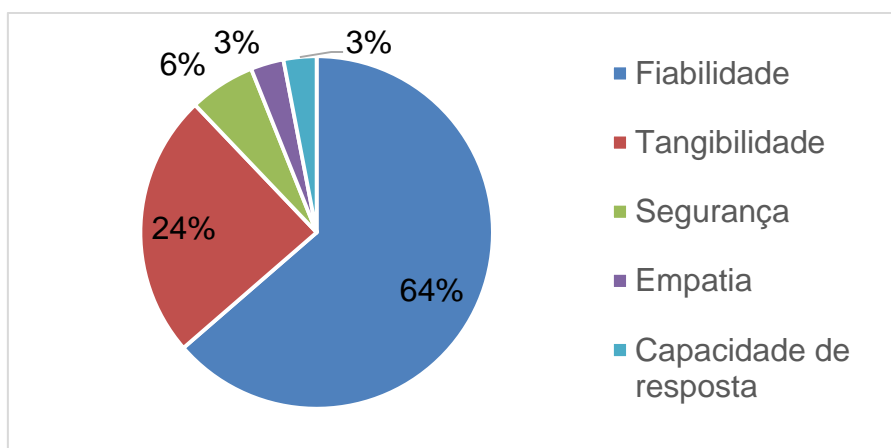
Setor	Problema	Dimensão SERVQUAL
Recursos Humanos	Mau funcionamento do sistema de ponto;	Tangibilidade
	Necessidade de desenvolver tarefas diretamente com os colaboradores.	Fiabilidade

Fonte: Própria

Numa primeira análise os problemas identificados permitem observar uma predominância de potenciais lacunas a nível de GAP de Execução e de GAP de Serviço, segundo o modelo de GAP's identificados por *Parasuraman et al* (1985), presente na página 13. Relativamente ao GAP de Execução deve-se ao facto de os funcionários executarem as mesmas tarefas de maneiras diferentes, não seguindo o padrão definido. Já o GAP de Serviço porque existem lacunas a nível de conhecimento, de padrão e execução.

Com base na análise das tabelas acima, foi possível observar uma predominância da dimensão da Fiabilidade, representando sensivelmente 64% do total das oportunidades de melhoria identificadas. As dimensões de Segurança, Empatia, e Capacidade de resposta apenas perfizeram um total acumulado de oportunidades de melhoria que se encontram mais associadas às dimensões de 12% das oportunidades identificadas (Gráfico 3.1).

Gráfico 3.1 - Análise de resultados obtidos através da relação entre os problemas identificados e as dimensões do SERVQUAL



Fonte: Própria

Nesse sentido, e a fim de melhorar alguns dos procedimentos realizados no hotel, decidi criar mecanismos de melhoria dos procedimentos do hotel cujos reflexos se fizessem sentir ao nível da dimensão da Fiabilidade, para que os funcionários executem de maneira correta o serviço e para que tenham um conhecimento técnico das suas tarefas. É visível que todas as áreas mereciam essa atenção mas resolvi enveredar pela área de alojamento que mostrava muitas dificuldades tanto a nível de receção como de *housekeeping*. Então criei desafios que visam a padronização de procedimentos nesta área com o intuito de criar um padrão que deve ser seguido por todos, para que deste modo o serviço chegue ao cliente de uma forma eficaz. Todas as atividades desempenhadas foram de iniciativa própria mas sempre com o contributo e ajuda da gerência.

1- Criação de Manuais de procedimentos para a Receção

Problemas Encontrados

Relativamente à receção, percebe-se que o Vila Galé Marés comporta vários problemas que a longo prazo podem tornar--se muito prejudiciais, principalmente para a sua imagem perante o hóspede:

- Demora na resposta ao cliente;
- Passagem de informação errada;
- Dificuldades e dúvidas em alguns procedimentos;
- Falta de comunicação com o hóspede.

Em cada turno a equipa é constituída por 5 a 6 colaboradores (com exceção da noite) e nos momentos em que existem muitas chegadas ou partidas é necessário que a maioria dos rececionistas se concentre no *front office*. Deste modo, por vezes o atendimento telefónico fica sem alguém experiente na receção, geralmente colocam uma pessoa que por sinal não tem muita experiencia nem na receção nem nos conhecimentos aprofundados sobre o hotel e acaba por passar informações erradas.

Procedimentos Operacionais Padrão

No sentido do que acima foi dito, elaborei vários documentos nomeados como POP (procedimentos Operacionais Padrão) a serem aplicados em ambos os departamentos pertencentes à área de alojamento.

Com o intuito de reduzir as dúvidas e demora em dar uma resposta ao cliente e a fim de acabar com as dificuldades em alguns procedimentos criei dois manuais de acesso rápido.

Para a elaboração destes manuais de procedimentos padrões segui as diretrizes que *Castelli* (2001) constatou serem necessárias seguir para o alcance de uma padronização eficiente (presentes no Capítulo I). Em primeiro lugar identifiquei as áreas bem como as tarefas necessárias a serem padronizadas. Os manuais possuem informação acessível a todos e fixam padrões que são facilmente perceptíveis. E sempre que for necessário deve ser melhorado e deve também existir um controlo de manutenções dos padrões.

- **Manual de Apoio ao SAC (Serviço de Atendimento ao Cliente)** - Este manual tem como objetivo o fornecimento de informação ao cliente de uma forma mais rápida e eficaz. Deste modo, aqui estão presentes todas as informações sobre o hotel bem como sobre todos os seus serviços. Estão também descritas respostas a algumas das perguntas mais frequentes por parte dos clientes.

Assim, qualquer pessoa que não seja da receção pode facilmente ficar no telefone a atender as chamadas dos hóspedes. Este manual tem uma pequena introdução à rede Vila Galé e em seguida descreve todos os serviços do Vila Galé Marés. No final está presente um mapa do hotel com a localização de todas as infraestruturas do hotel bem como todos os quartos, referindo as numerações e a localização. O POP encontra-se disponível nos Anexos, consultar Anexo I.

- **Manual de Auditoria** - Este manual tem como objetivo facilitar o processo de Auditoria. Deste modo, estão presentes aqui todos os passos a ser seguidos para executar todo o procedimento, desde os primeiros passos a desenvolver até à etapa final que é o envio dos documentos para os gerentes e a distribuição pelas pastas correspondentes. Assim, qualquer rececionista pode desempenhar tarefas no turno da noite ou se algum novo colaborador chegar à receção pode facilmente entender as tarefas da auditoria. O POP encontra-se disponível nos Anexos, consultar Anexo II.

Custos

Os únicos custos implícitos nestes manuais são com a impressão e a plastificação dos mesmos. Inicialmente foram impressos 2 cópias de cada em que uma ficou junto dos documentos da receção para quem quiser consultar e a outra ficou com o gerente de alojamento.

Inicialmente, na minha opinião, estas 2 cópias são suficientes mas caso o hotel ache necessário, poderão ser impressas mais copias. Anualmente deve ser feita uma revisão aos manuais ou sempre que algo não coincida com os parâmetros estabelecidos primeiramente. Essas alterações devem ficar a cargo do chefe de receção ou do gerente de alojamento.

Resultados

Depois de colocado os manuais á disposição dos rececionistas os resultados foram muito bons. Todos os rececionistas viram com bons olhos os manuais e até me felicitaram pela ideia que desenvolvi.

Estes manuais permitiram uma resposta mais rápida e eficiente por parte dos rececionistas. Facilitou principalmente a vida aos estagiários ou aos novos colaboradores que como não tinham muito conhecimento sobre a empresa poderiam facilmente consultar os manuais e obter as informações.

2- Criação de um Workshop sobre Procedimentos Padrão

Problemas Encontrados

Relativamente ao *housekeeping*, compreende-se que também aqui o VGM precisa de rever alguns procedimentos para que possa dar uma resposta eficiente ao cliente, sendo eles:

- Utilização incorreta dos utensílios de limpeza;
- Utilização incorreta do enxoval;
- Dificuldades e dúvidas em alguns procedimentos;
- Falta de comunicação com o hóspede.

Situações destas não deveriam acontecer, cada camareira acaba por fazer as suas tarefas à sua maneira acabando muitas vezes por não seguirem os padrões indicados para a realização dos procedimentos. Posto isto, o hotel fica prejudicado a vários

níveis, não só perante o cliente mas também a nível de custos, pois se por exemplo o material é utilizado indevidamente e acaba por ficar danificado, o hotel tem de gastar dinheiro a repor esse material.

Workshop

No ano letivo de 2013/2014 a aluna Daniela Jorge realizou o mesmo tipo de estágio que eu realizei e um dos desafios elaborados por ela foi a criação de um POP descritivo (presente na figura 3-1) com toda a informação necessária que uma camareira necessita para desempenhar bem o seu trabalho.

Figura 3.1 - POP direcionado ao Housekeeping

POP		Data de Aplicação:
Vila Galé		Data de Revisão:
HOTÉIS		
Procedimento Operacional Padrão		
- Documento: POP Descritivo		- Sector: Governança
- Aplicação: Unidades de Alojamento		- Público-Alvo: Camareiras e Supervisão
<p>1. Objetivo: Estabelecer, padronizar e implementar a devida execução das tarefas de limpeza dos quartos.</p> <p>2. Resultados Pretendidos: Facilitar o processo de formação de novos colaboradores e extras;</p> <p>Reduzir a duração média das tarefas;</p> <p>Aumentar a produtividade das camareiras;</p> <p>Reduzir falhas e consequentes reclamações;</p> <p>Aumentar o rigor e qualidade do serviço.</p>		
3. Procedimentos:		
Saída/Entrada		
Tarefa	Produtos	Observações
1 Bater à porta e se identificar dizendo "Governança, Bom dia"		Respeitar o "Não Perturbe"
2 Manter a porta aberta. Verificar se existem problemas de manutenção graves, como infiltração ou vidros quebrados.		Passar problemas de manutenção para a supervisão.
3 Abir cortinas e janelas. Verificar se ficou algo esquecido e informar a supervisão.		Dobrar e guardar o questionário preenchido para mais tarde entregar à supervisão.
4 Retirar lixo dos cestos, remover loiça e outros artigos do freguês que não sejam do hóspede.		
5* Retirar roupas sujas e fazer camas com roupa lavada e sem danos.		
6 Limpar varanda, lavar pavimento, porta e calha.	1/6	Retirar rede.
7 Limpar iluminação, varrer o chão do quarto e do banheiro.		
8* Fechar as janelas e limpar todo o mobiliário aplicando lustra móveis.	8	Mover os objetos e mobiliário para melhorar a limpeza. Deixar a televisão no canal do Vila Galé - 96.
9* Verificar material de tipografia e posiciona-lo corretamente.		
10* Arrumar o quarto na disposição correta e limpar roupeiro.		Limpar todas as prateleiras. Posicionar as cruzetas e guarda-chuva corretamente.

Fonte: VGM – Elaborado por Daniela Jorge (2014)

A figura 3.1 é um dos POP's feitos por ela e pude constatar que as camareiras não seguem estas indicações da maneira correta. Posto isto, realizei uma pesquisa sobre as tarefas das camareiras e sobre todo o processo de limpeza de quartos. Organizei toda a informação, juntei também os POP's da Daniela (com informação atualizada por mim) e criei um *Workshop* intitulado de "Manual da Camareira". Esta formação encontra-se disponível nos Anexos, consultar Anexo III.

Nesta apresentação estão descritas as indicações a seguir para desempenhar um bom trabalho e as normas exigidas pela empresa. O objetivo é explicar de uma maneira clara o papel de uma camareira e todas as tarefas que ela acarreta.

Custos

Os únicos custos implícitos são com a impressão e a plastificação dos folhetos que contem os pontos essenciais da formação. Foram impressos 23 folhetos a serem entregues no dia do *workshop*.

Resultados

O *Workshop* realizou-se no dia 15 de Junho pelas 15h:00m, no Salão Náutico, em que o público-alvo foram todas as camareiras que trabalhavam no VGM (22 colaboradoras). A imagem abaixo apresentada diz respeito à folha de presenças no *workshop*. Já o gráfico é uma comparação do número esperado de colaboradoras e o número de colaboradores que efetivamente estiveram presentes.

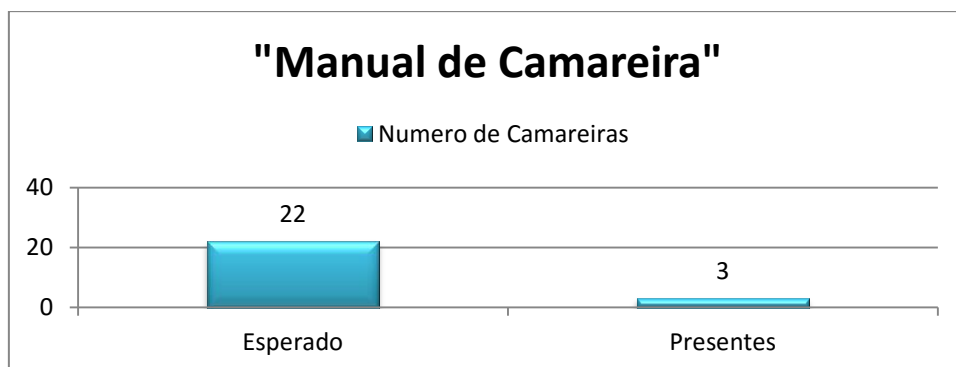
Figura 3.2 - Lista de presenças no Workshop

Registro de presença do curso		POP - Procedimento Operacional Padrão				vila até	
IDENTIFICAÇÃO DO PARTICIPANTE		15/06/2015					
		das 15h:00m	das ___h__m	das ___h__m	das ___h__m	das ___h__m	das ___h__m
		às 16h:00m	às ___h__m	às ___h__m	às ___h__m	às ___h__m	às ___h__m
1	MB Afonseca						
2	Marina F. Costa						
3	Márcia de S. Santos						
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							
11							
12							
13							
14							
15							
16							
17							
18							

Assinatura do facilitador: *Micael Pereira*

Fonte: Própria

Gráfico 3.2 - Comparação entre o numero de pessoas esperadas e as presentes



Fonte: Própria

No dia do *workshop* todas as camareiras tinham permissão para irem assistir mas infelizmente só apareceram 3, como podemos observar no gráfico 3.2. Tentei saber quais os motivos para a maior parte não ter aparecido e os principais motivos foram: “não preciso nada disso para fazer o meu trabalho”, “já estou no hotel há muito tempo”, “eu faço as coisas à minha maneira”, entre outras. Isto mostra que as colaboradoras também não se mostram disponíveis para aprender e adquirir novos conhecimentos.

Análise Final

O grande objetivo deste desafio foi criar vantagens tanto para o hotel, como para os colaboradores e hóspedes. É óbvio que o caminho é longo mas se o hotel implementar estes contributos, que foram sugeridos por mim, no dia-a-dia do hotel acabará por chegar ao resultado pretendido.

É necessário aplicar este tipo de manuais de procedimentos e formações a todos os departamentos a fim de criar um padrão a ser seguido por todos. Deste modo, em baixo estão apresentadas mais sugestões que o VGM pode implementar:

- Ações de formação a nível: das tarefas desempenhas nos setores, de comunicação e de idiomas;
- Sistema de controlo de reservas dos restaurantes *Á la Carte*, como por exemplo com uma planilha com o numero do quarto e o nome do hóspede, data de *check in* e *check out* como também o numero de reservas que já fez durante o período que está hospedado;
- Criação de encontros ou reuniões de lazer a fim de criar motivação e espirito de equipa nos colaboradores;
- Implementação de mais ventilação na Cozinha;
- Ações de sensibilização relativas ao desperdício de comida tanto para hóspedes como para colaboradores;
- Encaminhamento para o refeitório do *buffet* que sobra dos hóspedes e criação de um menu mais diversificado para o refeitório dos colaboradores;
- Ficha de *check in* em tamanho mais reduzido e de mais fácil preenchimento;
- Plastificação dos avisos de *check out* e recolha das mesmas no dia seguinte, a fim de evitar gastar grandes quantidades de papel;
- Armazenamento na receção de alguns materiais como toalhas, pilhas, águas, entre outros; deste modo, a resposta à necessidade do cliente tornava-se mais

rápida porque o Bagageiro quando estivesse disponível poderia entregar essas pequenas coisas aos hóspedes, libertando assim as camareiras para outras tarefas;

- Programação diversificada para quando está a chover e impossibilita as atividades na piscina;
- Criação de planilha para a base de toalhas para evitar a que o hóspede utilize mais que uma toalha por dia, assim a lavanderia conseguia ter uma melhor percepção das toalhas utilizadas pelos clientes. A planilha deve ter o quarto do hóspede, o nome, a data de *check in*, a data de *check out* e um espaço para colocar se o cliente devolve ou troca a toalha;
- Renovar o enxoval, tanto toalhas como roupa das camas, guardanapos e toalhas;
- Remodelação da sala do economato;
- Criação de métodos de controlo a nível operacional no economato, como a contabilização de todos os produtos que saem dos armazéns e dos que entram através de planilhas a ser preenchidas todos os dias;
- Oferecer pelo menos uma viagem aos colaboradores da central de reservas e aos colaboradores de eventos aos hotéis que estão a representar para que deste modo tenham um conhecimento real do espaço e passar uma informação mais eficiente ao cliente;
- Contratação de colaboradores para a área de eventos;
- Adquirir um sistema de ponto diferente do que está implementado porque o atual apresenta muitas dificuldades;

Conclusão

Ao longo dos nove meses no Brasil os conhecimentos adquiridos e as experiências vivenciadas foram muitas. Tudo isto permitiu para uma evolução tanto a nível profissional como pessoal. Para a realização deste estágio tive a oportunidade de desempenhar tarefas em todos os setores e em vários cargos. Conheci uma cultura diferente, pessoas com ideais diferentes dos meus, tudo é diferente de Portugal mas contribuiu para ter uma perceção da hotelaria influenciada por esses fatores.

Esta conclusão consiste numa breve síntese do estágio e da implementação dos desafios no hotel, nomeadamente a padronização de procedimentos e *workshop*. Em primeiro lugar serão apresentadas as respostas aos objetivos específicos identificados na introdução, em seguida são mencionadas as principais limitações da implementação dos desafios e, por fim, serão ainda apresentadas algumas recomendações futuras.

i. Objetivos específicos

- Relativamente ao objetivo de desempenhar funções em diversos setores do hotel, foi um objetivo cumprido e bem-sucedido. Tive a oportunidade de experienciar todo o tipo de funções num hotel desde cargos mais baixos a cargos mais altos, o que permitiu um crescimento tanto na perspetiva profissional como pessoal. O contacto com a cultura baiana também possibilitou a aprendizagem de novos métodos de trabalho e de novas experiências.

- No objetivo seguinte, avaliar o desempenho das funções, possibilitou perceber o mecanismo de trabalho de um *resort*. Depois de concretizar tarefas em todos os departamentos deu para verificar que alguns setores têm dificuldades e não funcionam como é suposto. Principalmente devido à carência de formação para domínio de línguas estrangeiras e manuseio de materiais que auxiliam o desenvolver de tarefas. Fatores estes que determinam o funcionamento eficaz das operações do VGM.

- Por último temos o objetivo de: Propor, caso seja necessário, medidas de melhoramento do desempenho. Na minha opinião é urgente aplicar estratégias de melhoramento em alguns departamentos. Como tal, contribuí com a elaboração de manuais de procedimentos para a receção e um *workshop* direcionado para o setor de *housekeeping* com o intuito de melhorar as tarefas executadas pelas empregadas de andar.

Concluo assim que a criação do manual destina à receção e apesar dos entraves que muitas vezes se verificavam aquando de sugestões destinadas à mudança, este manual foi bem recebido pelos funcionários e principalmente pelas novas contratações. Uma vez, que se tornou uma ferramenta útil para dar resposta a duvidas colocadas pelos clientes e que estes novos funcionários ainda não estavam familiarizados.

Todavia, o *workshop* direccionado às empregadas de andar não foi bem recebido, uma vez que o público esperado era muito superior ao que realmente compareceu. Temos como principais causas detetadas o horário do *workshop*, uma vez, que foi realizado no horário laboral, a segunda causa prende-se grande parte pela desvalorização e pertinência deste *workshop* para o aumento das qualidades e melhoramento de tarefas de trabalho.

ii. Limitações do Trabalho

Refletindo sobre o estágio efetuado e sobre a implementação das estratégias, podemos constatar algumas limitações, sendo elas:

- O facto de na receção não ter sido possível experienciar a Auditoria, devido à grande afluência de *check in's* durante o dia não foi possível passar pelo turno noite. Era algo que acrescentaria valor à minha experiencia profissional;
- No departamento de recursos humanos não ter tido a possibilidade de aprender mais e conhecer melhor todos os procedimentos;
- A resistência dos funcionários à mudança, mesmo em casos em que os problemas são visíveis.

iii. Recomendações e Trabalhos Futuros

Avaliando toda a experiencia obtida no hotel é possível afirmar que foi, sem dúvida, um desafio maravilhoso. Permitiu ter uma perceção diferente da hotelaria e despertar o interesse para conhecer esta realidade noutros países.

Um dos factos mais presentes no hotel é o conhecimento pouco aprofundado, por parte dos funcionários, nas tarefas que desempenham e para fazer face a esta falha seria vantajoso que o VGM investisse em formações para que os seus colaboradores se sintam mais à vontade no atendimento ao cliente e para executarem melhor as suas tarefas. As formações poderiam abordar vários temas como: comunicação, trabalho em equipa, aprendizagem de um idioma, técnicas de trabalho, entre outras.

Devem ser aplicadas de forma a motivar e a despertar o desejo dos colaboradores em participar nas mesmas.

Para além da continuidade das formações é aconselhável a continuação dos POP's aplicados a todos os departamentos. Para criar métodos de trabalho e para que as tarefas sejam realizadas sempre da mesma maneira, da maneira correta, esta medida é imprescindível, Deste modo, os colaboradores obtinham um melhor desempenho tornando-se mais eficientes evitando, assim, as reclamações dos clientes relativas ao serviço.

Seria vantajoso para a empresa a criação de planos de carreira, ou seja quando o colaborador entra na empresa deve ser feita uma análise dos seus objetivos e dos objetivos da empresa. Deve também ser verificado quais as metas que o colaborador pode atingir a curto, a médio e a longo prazo e a forma como pode atingir essas metas. Posto isto, evitava a grande rotatividade de funcionários do VGM e mostrava aos colaboradores que eles são importantes para a empresa.

A realização deste estágio permitiu acompanhar de perto a realidade brasileira em termos de hotelaria e perceber que as dificuldades são muitas. Todas estas estratégias têm o intuito de aumentar a produtividade, o desempenho geral do hotel, e podem até impulsionar o desenvolvimento de mecanismos do género. É um caminho longo mas se for aplicado com rigor conseguirão obter o resultado desejado.

Bibliografia

- Ansarah, M. (2002). *Formação e capacitação do profissional em turismo e hotelaria: reflexões e cadastro das instituições educacionais no Brasil*. São Paulo: Aleph.
- Arantes, A. S. (1999). *Padronização Participativa nas Empresas de Qualidade*. São Paulo: Nobel.
- Associação Internacional do Minho (s.d). *Recursos Humanos. Caderno Técnico*. 38 páginas Disponível em <http://www.aiminho.pt/imgAll/file/Manuais/REcursosHumanos.pdf>
- Barreto, M. (2003). *Turismo, políticas públicas e relações internacionais*. Campinas: Papyrus.
- Buosi, J., Reis, A. P.; Escrivão Filho, E. (2000). *Recursos humanos e treinamento de funcionários em pequenas empresas industriais*. São Carlos - SP: Departamento de Engenharia de Produção / UNESP.
- Caetano, A.; Vala, J. (2002). *Gestão de recursos humanos. Contextos, processos e técnicas*. Lisboa: Editora RH , 2ª ed.
- Caetano, A. ; Vala, J. (2007). *Gestão de Recursos Humanos - contextos, processos e técnicas*. Lisboa: Editora RH, 3ª ed.
- Campos, V. F. (1994). *Qualidade Total - padronização de empresas*. Belo Horizonte: Fundação Cristiano Otoni.
- Cândido, Í.; Vieira , E. (2003). *Recepção Hoteleira*. Caxias do Sul: EDUCS.
- Cardim, J. (2012). *Gestão da Formação nas Organizações*. Edição Lidel, 2.ª Edição. .
- Carvalho, C. (2001). *A evolução da gestão de recursos humanos*. Coimbra.
- Castelli, G. (1998). *Excelência em hotelaria: uma abordagem prática*. Rio de Janeiro: Qualitymark.
- Castelli, G. (2000). *Administração Hoteleira*. Caxias do Sul: Editora da Universidade, 7ª ed.
- Castelli, G. (2001). *Excelência em Hotelaria: uma abordagem prática*. Rio de Janeiro: 9ª Edição. Qualitymark. .
- Castelli, G. (2007). *Administração Hoteleira*. Caxias do Sul: EDUCS.
- Cavassa. (2006). *Hóteis - Gerenciamento, Segurança e Manutenção*. São Paulo: Roca.
- Cobra, M.; Rangel, A. (1992), *Serviços ao cliente: uma estratégia competitiva*. São Paulo, ABA
- Coiteiro, C. (2008). *O papel da formação profissional no desenvolvimento do capital humano*. Lisboa: Editora RH.

- Costa, R. (2012). *Introdução à Gestão Hoteleira*. Lidel , 4ª ed.
- Davies, C. A. (2001). *Cargos em Hotelaria*. São Paulo: Educ.
- Davies, C. A. (2003). *Manual de Hospedagem: Simplificando ações na Hotelaria*. Caxias do Sul: 2ª edição, Educ.
- Fernandes; Coelho. (2002). *Economia do turismo: teoria e prática*. Rio de Janeiro: Campus.
- Fernandes, M. R. (2005). *Educação e Formação em Turismo*. Universidade de Aveiro.
- Fitzsimmons, J.; Fitzsimmons, M. (2005). *Administração de Serviços: operações, estratégia e tecnologia da informação*. Porto Alegre: Bookman, 4ª edição.
- Ford, L., Mcnair, D.;Perry, B. (2005). *O excepcional atendimento ao cliente*. São Paulo: Edicta.
- Gianesi, I., ; Henrique, L. (2006). *Administração estratégica de serviços - Operações para a satisfação do cliente*. São Paulo: Atlas.
- Gronroos, C. (1988), *New competition in the service economy: the five rules of service*, International Journal of Operations and Product Management, Vol.8 No3
- Hayes, Ninemeier; Jack. (2005). *Gestão de Operações Hoteleiras*. São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- Hoffman, Bateson, Ikeda, ; Campomar. (2009). *Princípios de marketing de serviços: conceitos, estratégias e casos*. São Paulo: Cengage Learning, 3ª ed.
- Hoffman, K., & Bateson, J. (2003). *Princípios de marketing de serviços - conceitos, estratégias e casos*. São Paulo: Thomson.
- Jorge, D. (2014). *A gestão de operações num Resort 5 estrelas no Brasil: Caso Vila Galé Marés*. Peniche.
- Kanter, R. M. (1997). *Quando os Gigantes aprendem a dançar*. Rio de Janeiro: Campus.
- Kotler, P.; Keller, K. L. (2006). *Administração de Marketing: a bíblia do marketing*. São Paulo: Pearson Prentice, 12ª ed.
- Kotler, P., Haider, D. H., ; Rein, I. (1995). *Marketing Público: como atrair investimentos, empresas e turismo para cidades, regiões, estados e países*. São Paulo: Makron Books.
- Lockwood, AJ; Al Ababneh,M; (2010) *An Exploration of the Effects of Total Quality Management Implementation on Organisational Creativity in the Hotel Industry* in: CHME 19th Annual Research Conference
- Loureiro, S., ; González, F. (2007). *Qualidade percebida do serviço em alojamento no espaço rural em Portugal*. Contabilidade e Gestão.

- Marques, J. (2003). *Introdução à hotelaria*. Bauru: SP: Educus.
- Moreno, L. C. (1998). *Treinamento em serviços - uma realidade brasileira*. São Paulo.
- Moser, F. (2002). *Manual de Gestão de Alimentação e Bebidas*. CETOP.
- Moser, F. (2010). *Manual de Gestão de Alimentação e Bebidas. 2ª edição, CETOP*.
- Nickon, D. (2007). *Human Resource Management for the Hospitality and Tourism Industries*. Elsevier, Ltd.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L (1985), *A Conceptual Model of Service Quality and Its implications for future research*, Journal of Marketing (Fall), 41-50
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., Berry, L (1988), *SERVQUAL: A Multiple – Item Scale for Measuring Customer Perceptions of Service Quality*, Journal of Retailing
- Peretti, J. M. (2011). *Recursos Humanos*. Lisboa: Edições Silabo.
- Pimenta, M. A. (2005). *O gerenciamento da qualidade no setor de hospedagem*. São Paulo: Pearson Prentice Hall.
- Pimenta, M. A. (2006). *Gestão de pessoas em turismo: sustentabilidade, qualidade e comunicação*. Campinas: Alínea, 2ª ed.
- Pozo, H. (2007). *Administração de Recursos Materiais e Patrimoniais: uma abordagem logística*. São Paulo: 4ª edição, Atlas.
- Quintas, M. (2006). *Organização e Gestão Hoteleira - Organização e Gestão dos Empreendimentos Hoteleiros (Volume I)*. Euro-Tom, Lda.
- Rogers, A.; Slinn, J. (1993). *Tourism: management of facilities*. London: Longman Group UK Limited.
- Royo, I. M. (2000). *Dirección Y gestión de empresas del setor turístico*. Madrid: Ediciones Pirámide.
- Saias, L. (2007). *Marketing de Serviços*. Lisboa: Universidade Católica Portuguesa.
- Salazar, Costa; Rita. (2005). *A qualidade do serviço, as percepções dos consumidores e dos diretores dos hotéis de 4 e 5 estrelas das cadeias hoteleiras em Portugal*. Sevilha: Atas das XV Jornadas Hispano-lusas de Gestão Científica.
- Vale, M. d. (2003). *Modelo de gestão hoteleira para meios de hospedagem ambiental e ecológico*. Manaus.
- Vallen, G., & Vallen, J. (2003). *Check-in, Check-out: gestão e prestação de serviços em hotelaria*. Porto Alegre: Bookman, 6ª ed.
- Vila Galé (s.d), *Manual de Acolhimento*
- Victória, E. (2007). *Hotelaria e Hospitalidade*. São Paulo: IPSIS.

Anexo I



Manual de Apoio ao SAC

Este manual tem como objetivo o fornecimento de informação ao cliente de uma forma mais rápida e eficaz. Deste modo, aqui estão presentes todas as informações sobre o hotel bem como sobre todos os seus serviços.

Índice

<u>HOTEIS VILA GALÉ</u>	87
<u>HOTEL VILA GALÉ MARÉS</u>	88
<u>Informações Gerais:</u>	88
<u>Quartos:</u>	89
<u>Serviço de Televisão:</u>	90
<u>Restaurantes:</u>	91
<u>Reservas à la Carte:</u>	92
<u>Bebidas:</u>	92
<u>Vinhos e Azeites Casa Santa Vitória:</u>	92
<u>Baby Copa:</u>	93
<u>Lazer:</u>	94
<u>Aldeia NEP:</u>	96
<u>Baby Sitter</u>	96
<u>Salas de Eventos:</u>	96
<u>Enfermaria:</u>	97
<u>Farmácia:</u>	97
<u>SPA Satsanga:</u>	97
<u>Lavandaria:</u>	98
<u>Cofre:</u>	98
<u>Internet:</u>	99
<u>Academia:</u>	99
<u>Loc Movei:</u>	99
<u>Centro Náutico:</u>	99
<u>Serviço Day Use:</u>	99
<u>Reservas:</u>	99
<u>Agências de Viagens:</u>	100
<u>Contactos de Transferes e Preços:</u>	100
<u>Ramais:</u>	100
<u>Outros Contactos:</u>	101
<u>Contactos de Email:</u>	101
<u>DDD (Chamadas Telefónicas):</u>	102
<u>Outras informações:</u>	102

HOTEIS VILA GALÉ

- **Vila Galé:** Rede de hotéis portuguesa;
- **Portugal:** 20 Hotéis (nas seguintes regiões: Algarve, Beja, Évora, Oeiras, Cascais, Ericeira, Estoril, Lisboa, Coimbra, Porto, Douro e Madeira);
- **Brasil:** 7 Hotéis (Rio de Janeiro, Fortaleza, Caucaia, Salvador, Guarajuba, Pernambuco e Angra dos Reis);
- **Casa Santa Vitória:** empresa do Vila Galé focada na produção de Vinhos e Azeites Alentejanos.

HOTEL VILA GALÉ MARÉS

Informações Gerais:

- **RESORT:** all inclusive (Comidas e Bebidas alcoólicas e não alcoólicas);
- **Distância Salvador:** 60 quilómetros;
- **Distância Praia do Forte:** 13 quilómetros;
- **Distância Aeroporto:** 42 quilómetros
- **Distância Hotel Vila Galé Salvador:** 70 quilómetros
- **Quartos:** 176 Standard; 176 Superior
- **Quartos Adaptados:** 5
- **Chalés:**74 Standard; 18 Master; 3 Master Suite
- **Restaurantes:** Tenda dos Milagres, Cravo & Canela, Inevitável
- **Bares:** Jubiabar, Bar Molhado, Bar Cravo & Canela
- **Serviços Disponíveis:** SPA Satsanga, Internet Wi-fi, Academia, Campos de Ténis e Futebol, Centro de Convenções, Salões disponíveis para reuniões e eventos, Centro Náutico; Aluguer de Bicicletas; Baby Copa; Boate; Business Center; Sala de Jogos, Biblioteca, Aldeia Clube das Crianças; Enfermaria; Piscina; Parque de Estacionamento;

Quartos:

Lado A: 101 ao 296; 501 ao 514; 601 ao 640

Lado B: 301 ao 480; 515 ao 524; 641 ao 674

Categoria de Quartos:

- **Standard Family (ADF):** 2 camas Queen
- **Deficientes**
- **Conjugados**
- **Twice:** 2 camas de solteiro + cama extra
- **DCE:** 1 cama King + cama extra
- **DBE:** 1 cama King + Berço
- **APD:** 1 cama casal
- **APT :** 2 camas Twin
- **Chalé Standard**
- **Chalé Master :** Quarto + Banheiro (Banheira de Hidromassagem)
- **Chalé Master Suite:** Quarto + Cozinha + Sala + Banheiro (Banheira de Hidromassagem)

Todos os apartamentos comportam até 3 pessoas (possibilidade de colocar cama extra).

Todos os Chalés comportam até 4 pessoas, sendo somente 2 adultos e 2 crianças.

NÃO TEMOS APARTAMENTOS VISTA MAR, temos vista **PARCIAL** mar!

Serviço de Televisão:
SKY (televisão via satélite)

	Canal	Referência
02	RÁDIO	RÁDIO
04	SBT	CANAL ABERTO
06	RECORD	CANAL ABERTO
08	BAND	CANAL ABERTO
10	REDE TV	CANAL ABERTO
12	GLOBO	CANAL ABERTO
14	DISCOVERY KIDS	INFANTIL
16	CARTOON NETWORK	INFANTIL
18	SPORTTV 2	ESPORTE
20	SPORTTV	ESPORTE
22	MULTISHOW	VARIEDADES
24	GNT	CULTURA
26	GLOBO NEWS	NOTÍCIAS
28	CNNI	NOTÍCIAS
30	E!	VARIEDADES
32	HISTORY CHANNEL	DOCUMENTÁRIO
34	CINE BRASIL	FILMES
36	FOX	SÉRIES
38	UNIVERSAL CHANNEL	SÉRIES
40	TNT	FILMES
42	ID	DOCUMENTÁRIO
44	DEUTSCHE WELLE	ALEMANHA
46	RAI	ITÁLIA
48	SIC	INTERNACIONAL
50	TV ESPANHA	ESPANHA
52	TV5	FRANÇA
54	NHK	JAPÃO
56	RTPI	PORTUGAL
58	SPACE	FILMES
98	VIDEO VG	INTERNO

Na Biblioteca do hotel também é possível assistir televisão.

Restaurantes:

- **Tenda dos Milagres:**

- **Café da Manhã:** Das 05h às 08h – Café Continental; Das 08h às 11h – Buffet Completo

- **Almoço:** Das 13h às 15h30m – Buffet Completo

- **Lanche:** Das 17h às 18h30m (Lobby Bar Jubiabar)

- **Jantar:** Das 19h às 22h30m – Buffet Completo; Das 23h30m às 03h- Ceia

Segunda-feira	Noite Asiática
Terça-feira	Noite Volta ao Mundo
Quarta-feira	Noite Portuguesa
Quinta-feira	Noite Puxada de Rede
Sexta-feira	Noite Regional
Sábado	Noite Italiana
Domingo	Noite Espanhola

- **Cravo & Canela:**

- **Durante o dia:** Das 11h às 12h – Buffet de Petiscos e Saladas; Das 12h às 15h30m – Buffet Completo e Churrasco; Das 15h30 às 18h – Petisco e Estação de Sanduiches

- **Durante a noite:** Das 19h30m às 22h30m - Culinária Baiana e Portuguesa; Serviço A la Carte (lugares limitados, necessário reservar). Recomendação de traje casual exparte.

- **Inevitável:**

- **Durante a noite:** Das 19h às 23h - Culinária Mediterrânea; Serviço A la Carte (lugares limitados, necessário reservar). Obrigatório o uso de traje social (calça e sapato fechado).

- **Refeições das Crianças:**

- A alimentação das crianças é feita num local próprio que muda consoante a ocupação (verificar no dia). O Almoço é das 11h às 13h, o Lanche é das 16h às 17h e o Jantar das 18h30m às 20h.

Reservas à la Carte:

- As reservas são efetuadas no Business Center das 09h às 11h e das 14h às 16h

Estadia de **3 noites**: 1 reserva no restaurante à la carte

Estadia de **5 noites**: 2 reservas no restaurante à la carte

Estadia de **7 noites**: 3 reservas no restaurante à la carte

Bebidas:

Os Bares oferecem uma grande variedade de bebidas, entre elas: - **Vodka**: Orloff e Raiska; - **Whisky**: Red Label e Grants (8 anos); - **Rum**: Montilla e Bacardi; - **Martini**; - **Gin**; - **Tequila**; - **Licores** (café, cacau, pêssego, coco, blue coracion, cássis, marula); - **Refrigerantes da Linha Coca Cola**: Coca cola, Coca Cola Zero, Sprite, Fanta, Kuart, Kuart Zero; - **Espumantes**: Conde del Falcon (Demi e Brut); - **Sucos de Polpa de Fruta** (industrializados); - **Água de Coco** (Industrializada); - **Cerveja**: Bavaria; - **Chopp**: Kaizer; - **Vinhos**: Brancos, Tintos e Rosé (Versátil e Reserva Santa Vitória).

Vinhos e Azeites Casa Santa Vitória:

Os Vinhos e azeites são Portugueses e a Empresa Casa Santa Vitória pertence ao Vila Galé. A produção é feita na Regia do Alentejo.

	Preço	Entregue em Casa
Versátil Branco	R\$ 35,00	R\$ 30,00
Versátil Rosé	R\$ 35,00	R\$ 30,00
Versátil Tinto	R\$ 37,50	R\$ 33,00
Casa Santa Vitória Reserva Branco	R\$ 42,50	R\$ 35,00
Casa Santa Vitória Sauvignon Blanc	R\$ 108,00	R\$ 90,00
Casa Santa Vitória Reserva Rosé	R\$ 42,50	R\$ 35,00
Casa Santa Vitória Reserva Tinto	R\$ 47,50	R\$ 40,00
Casa Santa Vitória Touriga Nacional	R\$ 135,00	R\$ 120,00
Casa Santa Vitória Cabernet Sauvignon	R\$ 140,00	R\$ 150,00
Casa Santa Vitória Alicante Bouschet	R\$ 140,00	R\$ 150,00
Casa Santa Vitória Baga	R\$ 140,00	R\$ 150,00
Casa Santa Vitória Grande Reserva Branco	R\$ 90,00	R\$ 80,00
Casa Santa Vitória Grande Reserva Tinto	R\$ 120,00	R\$ 100,00
Casa Santa Vitória Reserva Tinto Magnum	R\$ 185,00	R\$ 185,00
Inevitável	R\$150,00	R\$ 160,00

	Preço	Entregue em Casa
Azeite 250ml	R\$ 15,00	R\$ 12,50
Azeite 500ml	R\$ 24,00	R\$ 20,00
Azeite 750ml	R\$ 36,00	R\$ 30,00
Vinagre 250ml	R\$ 10,80	R\$ 9,00

- Qualquer dúvida contactar o gerente de A&B
- Caso o cliente queira que entregue em casa, verificar a tabela de Entrega em Casa CSV.

Baby Copa:

No hotel existem 2 Baby's Copas, uma no lado A e outra no lado B. Este serviço pode ser utilizado pelo hóspede quando o mesmo necessitar, pois fica aberto 24h por dia. Estão dotadas de vários equipamentos e utensílios como: Micro-ondas; Geladeira; Liquidificador; Fogão, Esterilizador de Mamadeira, Panelas e Talheres. A nível de Alimentação, na baby copa existe: leite líquido (Dengo integral, Betania Integral, Leite 0 lactose Piracanjuba, Leite de Soja Mais Vita), leite em pó (Molico Nestlé, Ninho Nestlé, Leite de soja Vitta Croc), Mucilon Nestlé, Neston Nestlé, Farinha Láctea Nestlé, frutas (banana, mamão, maçã) e água mineral.

Lazer:

- **Programação durante o dia / Programa durante a noite**

08:30 - DESAFIO DO CAFÉ
09:00 - CAMINHADA BASE DE TOALHAS
10:00 - ALONGAMENTO ACADEMIA / PISCINA
10:30 - FUTEBOL GRAMADO
10:30 - VOLEI COQUEIRAL
11:30 - HIDRO LAZER PISCINA
12:00 - JOGOS DE PISCINA PISCINA
14:00 - ARTEZANATO PISCINA
14:30 - BINGO BAR PISCINA
15:00 - AULA DE DANÇA/ZUMBA PISCINA
15:30 - POLO AQUÁTICO PISCINA
16:00 - JOGOS DE PISCINA PISCINA
16:30 - AQUADANCE PISCINA
17:00 - FUTEBOL SOCIETY
19:30- MÚSICA AO VIVO LIVE MUSIC

Segunda-feira	Noite Tropical
Terça-feira	Noite Flashbeek
Quarta-feira	Show Cómico
Quinta-feira	Noite de Forro
Sexta-feira	Marés do Samba
Sábado	Night do Axé
Domingo	Noite POP

	DOMINGO SUNDAY	SEGUNDA MONDAY	TERÇA TUESDAY	QUARTA WEDNESDAY	QUINTA THURSDAY	SEXTA FRIDAY	SABADO SATURDAY
09:00h 09:00am	Encontro com os tios Meeting with the uncles						
10:00h 10:00am	Missão impossível Mission Impossible	Passeio ecológico Eco Tour	Arborismo Canopy tours	Praia Beach	Arborismo Canopy tours	Rastros e pistas Trails and slops	Praia Beach
11:00h 11:00am	Jogos de Piscina Pool games	Golfinho Colorido Colorful dolphin	Jogos de Piscina Pool games	Caça submarino Game: Spearfishing	Jogos de Piscina Pool games	Jogos de Piscina Pool games	Tombo Legal Game fun
12:00h 12:00am	Almoço Lunch						
13:00 01:00pm	Cinema Movies	Cinema Movies	Cinema Movies	Cinema Movies	Cinema Movies	Cinema Movies	Cinema Movies
14:30h 02:30pm	Artesanato Handicraft	Artesanato Handicraft	Artesanato Handicraft	Artesanato Handicraft	Artesanato Handicraft	Artesanato Handicraft	Artesanato Handicraft
15:00h 03:00pm	Tarde Animada Lively afternoon	Cozinha maluca Crazy kitchen	Sr. Sujão Mr. Sujão	Homem Bala Bullet man	Acampamento Inimigo Enemy camp	O Resgate da Sioinão	Canibal das Cores Color cannibal
16:00h 04:00pm	Lanche Snack						
17:00h 05:00pm	Pic-Nic Pic-Nic	Combate Battle	Rastros e pistas Trails and slops	Canibal Cannibal	Tombo Legal Cool Tumble	Ataque Pirata Pirate Attack	Torta na Cara Pie in the face
18:00h 06:00pm	Encontro com os Pais Meeting with Parents						
19:00h 07:00pm	Encontro para o Jantar Meeting for Dinner						
20:00h 08:00pm	Concentração Nep Concentration Nep	Concentração Nep Concentration Nep	Concentração Nep Concentration Nep	Concentração Nep Concentration Nep	Concentração Nep Concentration Nep	Concentração Nep Concentration Nep	Concentração Nep Concentration Nep
20:30h 08:30pm	Jogos de Quadra Games on the court	Show Nep Nep show	Noite do arrepio Night chill	Caça Tesouro Treasure Hunting	Jogos de Quadra Games on the court	Show de palhaço	Balada Kids Party Kids
21:30h 09:30pm	Encontro com os Pais Meeting with Parents						

A programação pode mudar devido às condições climáticas (ou seja caso esteja a chover verificar diretamente com o setor do Lazer), devido à ocupação do hotel e devido a alguma época festiva.

- Qualquer dúvida contactar o Supervisor de Lazer, **Patrícia: 8167-3175, Marcelo: 9246-6120.**

Aldeia NEP

A aldeia NEP é um local onde as crianças podem realizar atividades de lazer. O horário de funcionamento é das 09h às 21h30m. Quando o hóspede perguntar sobre a atividade que está a acontecer no momento da ligação é só verificar a tabela acima, caso o hóspede se encontre na receção pode informar o mesmo que dentro da aldeia NEP se encontra um barco na parede onde fica identificado o local onde as crianças se encontram. Verificar sempre na o local da refeição das crianças, pois muda devido à ocupação do hotel.

Baby Sitter

O serviço de *Baby Sitter* é um serviço que não está incluso, em que o hóspede tem de pagar o valor de R\$ 30,00 por hora e o mínimo de horas são 3. Para fazer o agendamento é na Aldeia NEP e tem de ser no mínimo com 4h de antecedência.

Salas de Eventos:

Salão	Área	Altura	Auditório	Escolar	“U”	Banquete	Coquetel
Salão Master Jorge Amado	432	3,8	700	260	85	250-300	800
Jorge Amado I (3/4)	324	3,8	450	190	45	150-220	600
Jorge Amado II (1/4)	108	3,8	150	65	20	50-60	200
Salão Master Galé	138	3,5	180	80	26	90	250
Náutico	34,5	3,5	45	20	22	-	60
Cerra Alagoa	34,5	3,5	45	20	22	-	60
Ampalius	34,5	3,5	45	20	22	-	60
Albacora	34,5	3,5	45	20	22	30-50	60
Sala Village (Apoio)	22,75	3,5	30	-	-	-	-
Salão Marés	706	5,5	840	450		550	900

- Qualquer dúvida contactar a central de reservas de Grupos e encaminhar para a mesma caso queiram fazer uma reserva para um grupo ou evento.

CONTACTO CENTRAL DE RESERVAS GRUPOS: +55 71 3262 9950

Enfermaria:

O serviço de Enfermaria está disponível para o hóspede sem qualquer custo adicional. O mesmo encontra-se no SPA, em que a enfermeira atende no seguinte horário: das 9h até às 17h30m. Às segundas-feiras a enfermeira não se encontra no hotel, logo o serviço nesse dia não se encontra disponível. Caso o problema do hóspede não seja resolvido favor contactar a segurança, **Ramal: 8374**, para acompanhar o hóspede até à UPA, disponibilizamos um táxi.

Farmácia:

O hóspede pode requisitar este serviço, é feita uma chamada para a farmácia e o medicamento é entregue no hotel. Tem uma taxa de entrega de R\$ 9,00.

CONTACTO DA FARMACIA: 3674 - 2250 / 3674 – 1767

SPA Satsanga:

O SPA Satsanga oferece inúmeras possibilidades de relaxamento e bem-estar. O hóspede pode agendar o serviço que deseja através do Ramal: **8305**. Horário de funcionamento: das 9h30m até às 21h.

Abaixo será apresentada a tabela de preços, qualquer dúvida contactar diretamente o SPA.

PACOTES | PACKAGES

PACOTES PERSONALIZADOS | CUSTOMIZED PACKAGES

Consultar valores e descontos com a recepção do Spa.
Consult discounts with the reception of the Spa.

PACOTES SATSANGA | SATSANGA PACKAGES

Pacote Energia Essencial <i>Natural Energy Package</i>	R\$ 515,00
Pacote Energia Vital <i>Vital Energy Package</i>	R\$ 360,00
Pacote Revitalizante <i>Revitalizing Pack</i>	R\$ 350,00
Pacote Desintoxicante <i>Detoxifying Package</i>	R\$ 375,00
Pacote Hidratante <i>Moisturizing Package</i>	R\$ 465,00

MASSOTERAPIAS | MASSOTHERAPIES

SATSANGA ESSENCIAL | SATSANGA ESSENTIAL

Cabeça, rosto, pescoço <i>Head, face, neck</i>	25 min.	R\$ 65,00
Cabeça, rosto, pescoço, ombros e braços <i>Head, face, neck, shoulders and arms</i>	25 min.	R\$ 65,00
Pernas e pés <i>Legs and feet</i>	25 min.	R\$ 65,00
Pés <i>Feet</i>	25 min.	R\$ 65,00
Costas e pernas <i>Back and legs</i>	25 min.	R\$ 65,00
Costas, pescoço, ombros e braços <i>Back, neck, shoulders and arms</i>	25 min.	R\$ 65,00
Costas, pescoço e ombros <i>Back, neck and shoulders</i>	25 min.	R\$ 65,00
Dois módulos <i>Two modules</i>	50 min.	R\$ 117,00
Três módulos <i>Three modules</i>	75 min.	R\$ 156,00

SATSANGA NATURAL

Terapia da Água - Duche Vichy <i>Water Therapy - Vichy Shower</i>		
<i>Message / Message</i>	25 min.	R\$ 120,00
<i>Estofiação / Exfoliation</i>	15 min.	R\$ 70,00
<i>Message com estofiação / Message with exfoliation</i>	40 min.	R\$ 150,00
Terapia da Terra - Geotermal <i>Earth Therapy - Geothermal</i>	55 min.	R\$ 170,00
Terapia do Fogo - Velas <i>Fire Therapy - Candles</i>	55 min.	R\$ 140,00
Terapia da Madeira - Bambu <i>Wood Therapy - Bamboo</i>	45 min.	R\$ 115,00

SATSANGA TRADICIONAL | SATSANGA TRADITIONAL

Terapêuticas <i>Therapeutic</i>	25 min.	R\$ 70,00
Desportiva <i>Sports</i>	55 min.	R\$ 120,00
Pré-natal <i>Prenatal</i>	55 min.	R\$ 120,00
Reflexoterapia <i>Reflexotherapy</i>	45 min.	R\$ 115,00
Shiatsu <i>Shiatsu</i>	55 min.	R\$ 125,00
DLM - Drenagem Linfática Manual <i>MLD - Manual Lymphatic Drainage</i>	75 min.	R\$ 140,00

BANHOS | BATHS

Banho Aromata <i>Aromata Bath</i>	30 min.	R\$ 110,00
Banho Vinum <i>Vinum Bath</i>	30 min.	R\$ 110,00
Banho Mare Aura <i>Mare Aura Bath</i>	30 min.	R\$ 110,00
Banho Divinum <i>Divinum Bath</i>	30 min.	R\$ 110,00
Banho Afrodísia <i>Afrodísia Bath</i>	30 min.	R\$ 110,00

CUIDADOS FACIAIS | *Facial Care*

Nutritivo <i>Nourishing</i>	30 min.	R\$ 100,00
Resequilibrante <i>Balancing</i>	30 min.	R\$ 110,00
Remineralizante <i>Remineralizing</i>	30 min.	R\$ 110,00
Antemvelhecimento <i>Anti-age</i>	30 min.	R\$ 110,00
Para Ele <i>For Him</i>	30 min.	R\$ 110,00

RITUAIS CORPORAIS | *BODY RITUALS*

Hidra Repair individual <i>Hidra Repair Ritual single</i>	120 min.	R\$ 280,00
Hidra Repair para casal <i>Hidra Repair Ritual for couple</i>	120 min.	R\$ 416,00
Lympha Drain individual <i>Lympha Drain Ritual single</i>	120 min.	R\$ 230,00
Lympha Drain para casal <i>Lympha Drain Ritual for couple</i>	120 min.	R\$ 368,00
Aromatic Blend para casal <i>Aromatic Blend Ritual for couple</i>	120 min.	R\$ 380,00

BELEZA & BOA FORMA | *BEAUTY & FITNESS*

SALÃO | *BEAUTY SALON*

Manicure & Pedicure | *Manicure and pedicure*
Depilação | *Epilation*
Lavagem, hidratação e escova | *Hair washing, nourishing and brushing*
Corte feminino e masculino | *Ladies and gents haircut*

* Preços sob consulta | *Prices on application*

YOGA

* Preços sob consulta | *Prices on application*

CIRCUITO HIDROTÉRMICO | *HYDROTHERMAL CIRCUIT*

Day Pass / *Day Pass* R\$ 49,00 por dia
Múltiplas entradas - Desconto progressivo para passes de 3, 5 e 7 dias.
Multiple Entries - Progressive Discounts for 3, 5 and 7 day passes

Lavandaria:

O serviço de lavandaria é um serviço que não está incluso. Não é possível o empréstimo de ferro para passar. Informar o cliente que para usufruir deste serviço tem de preencher o ROLL abaixo apresentado, que se encontra em cima do cofre. Se o hóspede desejar o serviço Expresso será cobrado mais 50% do valor da peça de roupa. Depois do preenchimento da lista, o hóspede deve ligar de novo para a receção e pedir que a camareira vá até ao quarto pegar a roupa.

Peças Itens	Roupa	Wear	Lavagem 24 horas Washing 24 hours		Passar Ironing		Lavagem Expressa Express Washing		Total
			RS	X	RS	X	RS	X	
	Bermuda	Short Bermuda	8,00		6,00		12,00		
	Bolsa	Blouse	12,00		10,00		18,00		
	Calça	Trousers	16,00		13,00		24,00		
	Camisa Alinha	T-shirt	12,00		10,00		18,00		
	Camisa Manga Curta	Short Sleeve Shirt	12,00		10,00		18,00		
	Camisa Social	Long Sleeve Shirt	13,00		10,00		19,00		
	Camiseta	T-shirt	8,00		6,00		12,00		
	Camisola	Nightdress	8,00		6,00		12,00		
	Casaco	Coat	18,00		14,00		27,00		
	Cobertor / Molleton	Blanket	16,00		13,00		24,00		
	Colcha / Cobredito / Edredon	Duvet	13,00		10,00		19,00		
	Colete	Vest	8,00		6,00		12,00		
	Cueca / Calcinha / Soutien	Underwear	5,00		4,00		7,00		
	Fronha	Pillowcase	4,00		3,00		6,00		
	Gravata	Tie	8,00		6,00		12,00		
	Guarda - pé	Jacket	13,00		10,00		19,00		
	Jaqueta	Jacket	24,00		19,00		36,00		
	Lenço	Handkerchief	5,00		4,00		7,00		
	Lençol	Sheet	8,00		6,00		11,00		
	Macação	Overall	26,00		21,00		29,00		
	Macaquinho / Jardineira	Jump-suit	15,00		12,00		21,00		
	Paletó / Blazer	Jacket	24,00		19,00		36,00		
	Pijama	Pajamas	10,00		8,00		15,00		
	Roupaço de Banho	Robe	12,00		10,00		18,00		
	Sain Simples	Skirt	14,00		11,00		21,00		
	Saida de Praia / Maiô	Beach suit	10,00		8,00		15,00		
	Short	Short	6,00		5,00		9,00		
	Tailleur 02 Peças	Woman's Suit (2 pieces)	28,00		22,00		42,00		
	Tailleur 03 Peças	Woman's Suit (3 pieces)	30,00		24,00		45,00		
	Tênis	Tennis	12,00		-		12,00		
	Terno	Men's suit	26,00		29,00		54,00		
	Toalha de Banho / Praia	Bath towel	5,00		4,00		8,00		
	Toalha de Rosto / Piso	Hand / Floor towel	4,00		3,00		6,00		
	Vestido Simples	Dress	16,00		13,00		24,00		
	Vestido Social	Evening Dress	32,00		25,00		47,00		

Cofre:

Quando o hóspede solicita a abertura de cofre ou que não é capaz de o configurar, o rececionista pode auxiliar o hóspede pelo telefone seguindo os seguintes passos: apertar o botão **RESET**, de seguida inserir **4 novos dígitos** e **fechar**. Para abrir o cofre é só apertar os 4 dígitos que inseriu anteriormente. Se o hóspede já tiver bens dentro do cofre e não conseguir abrir o mesmo, favor chamar a segurança através do Ramal: **8374**, e pedir ao hóspede que fique dentro do quarto até o segurança chegue. Se for a primeira vez que o hóspede utiliza o cofre, favor chamar a segurança e não é necessário o hóspede aguardar no quarto.

Internet:

O serviço de internet é gratuito para um aparelho, em que o usuário é o número do quarto e a senha é o primeiro nome do titular da reserva. Para o segundo aparelho é cobrado o valor de R\$ 20,00 a diária / R\$ 5,00 por hora. Para a utilização dos computadores do Business Center tem o custo de R\$ 5,00 à hora.

Academia:

A academia é um serviço incluso, o hóspede pode usufruir de todos os equipamentos presentes nesse espaço, como: bicicleta, esteira, pesos, step, entre outros. O horário de funcionamento é o seguinte: das 5h até 22h.

Loc Movel:

A Loc Movel é um serviço que não está incluso, consiste no aluguer de Carrinhos de Bebe, Bicicletas, Triciclos, Carrinho de Golf, Mini Buggy. O aluguer de Carrinho de Bebe tem um custo de R\$ 30,00 a diária. Para mais informações de preços favor encaminhar o hóspede até ao espaço da Loc Movel ou contactar diretamente pelo celular: **9296 – 2999**.

Centro Náutico:

O Centro Náutico disponibiliza uma vasta gama de serviços que não estão inclusos, como: aula de surf, aula de bodyboard, stand up paddle, mergulho, quadriciclo, buggy, passeio à Praia do Forte, entre outros. Para saber mais informações, encaminhar o cliente para o centro náutico ou ligar no RAMAL:**8412**.

Serviço Day Use:

Este serviço permite ao cliente usufruir de todos os serviços do hotel, excepto o alojamento. Só pode ser liberado mediante a ocupação do hotel ou se o cliente tiver algum familiar / amigo hospedado no hotel. Só fazemos marcações de Day Use numa data próxima ao dia que o cliente. O período de Day Use é das 10h às 18h. O preço para adulto (a partir dos 13 anos de idade) é de R\$ 220, crianças dos 5 aos 12 anos o preço é R\$ 110 e crianças até 4 anos não pagam.

Reservas:

Para o cliente efetuar uma reserva ou se perguntar por preços é favor encaminhar para a central de reservas. O hotel não dá esse tipo de informações aos clientes, a única coisa que pode é verificar se a reserva do hóspede se encontra no sistema e colocar alguma observação na mesma, se o hóspede o solicitar. O horário de funcionamento da central é: das 8h às 18h (durante a semana) e das 8h às 13h (no sábado) e no domingo não funciona.

CONTACTO CENTRAL DE RESERVAS: +55 71 3263 9999

Agências de Viagens:

Caso alguma agência de viagens contacte o nosso hotel a pedir informações sobre preços encaminhar para a central de reservas. O hotel não fornece esse tipo de informação.

Caso seja um hóspede que tenha feito a sua reserva através de uma agência de viagens e queira tirar alguma dúvida sobre a sua reserva encaminhar o hóspede a falar com a sua agência.

Contactos de Transferes e Preços:

O hotel não tem nenhuma parceria com Transferes, podemos é fornecer o contacto de táxis, em que o preço médio do aeroporto até ao hotel é de R\$150.

PREVITUR: +55 71 3535 0707

DISK TAXI: +55 71 9976 7688

Ramais:

Ramal	Telefone Externo	Setor
8333	3674 - 8333	Jubiabar
8345	3674 - 8345	Boate
8349	3674 - 8349	Inevitável
8357	3674 - 8357	Tenda dos Milagres
8405	3674 - 8405	Bar Molhado
8411	3674 - 8411	Cravo e Canela
8408	3674 - 8408	Balcão Cravo e Canela
8382	3674 - 8382	Almoxarifado - Henrique
8325	3674 - 8325	Eventos - Peterson
8412	3674 - 8412	Centro Náutico
8320	3674 - 8320	Chefe de Recepção - Camila
8349	3674 - 8349	Cozinha Inevitável
8356	3674 - 8356	Cozinha Central
8407	3674 - 8407	Cozinha Cravo e Canela
8361	3674 - 8361	Cozinha Chefe - Cristiano
8386	3674 - 8386	Enfermaria
8366	3674 - 8366	Financeiro - Carlene
8301	3674 - 8301	Financeiro - Carlene
8350	3674 - 8350	Gerente de Hospedagem
8351	3674 - 8351	Gerente Geral
8427	3674 - 8427	Gerente A&B
8389	3674 - 8389	Governança - Supervisores
8360	3674 - 8360	Governança - Anderson
8323	3674 - 8323	Lazer - Monitores
8324	3674 - 8324	Lazer - Patrícia
8352	3674 - 8352	Lazer - Aldeia NEP
8404	3674 - 8404	Lazer - Base de Toalhas
8338	3674 - 8338	Loja de Conveniência
8336	3674 - 8336	Loja do Lobby

8380	3674 - 8380	Gerente de Manutenção
8331	3674 - 8331	RH - João
8381	3674 - 8381	RH – Área de Serviços
8391	3674 - 8391	RH - João
8379	3674 - 8379	Lavandaria
8326	3674 - 8326	Gerente de Segurança
8374	3674 - 8374	Segurança – Guarda Volumes
8394	3674 - 8394	Segurança - Portaria
8305	3674 - 8305	SPA
8359	3674 - 8359	Tecnologia - Erico

Outros Contactos:

Farmácia Santa Clara:	3674 - 2250 / 3674 – 1767
Aeroporto:	3204 – 1010
Ideal Car:	3621 – 4963 / 9249 – 8060
Iberoservice:	9201 – 0748
Fotogama Ijalma:	9620 – 0619
Alltour:	3013 – 1441
Grou:	9975 – 4282 / 2104 – 8554
Correio Monte Gordo:	3674 – 2420
Delegacia Monte Gordo:	3674 – 0058
Hospital Santa Helena	3622 - 7553
Ponto Socorro Monte Gordo:	3674 – 3190
Vila Galé Salvador:	3263 - 8888

Contactos de Email:

Gerente Geral (Belmiro)	bpinto@vilagale.com
Gerente de Hospedagem (José Carlos)	jferreira@vilagale.com
Gerente de A&B (Paulo)	mares.ab@vilagale.com
Gerente de Manutenção (Aníbal)	atrigo@vilagale.com
Chefe de Recepção (Camila)	mares@vilagale.com
SAC	mares.sac@vilagale.com
Eventos (Peterson)	grupos02@vilagale.com
Animação	mares.animacao@vilagale.com
Manutenção	mares.manutencao@vilagale.com
Andares	mares.andares@vilagale.com
Reservas Salvador	mares.reservas@vilagale.com

DDD (Chamadas Telefônicas):

Para o hóspede realizar uma chamada para o exterior do hotel tem discar **00** (chamadas nacionais) ou **000** (chamadas internacionais) seguido do **21**, **DDD** e o **número de telefone**. Lembrar o hóspede que a chamada é cobrada. Para chamadas locais é só discar **0** e o número de telefone sem DDD.

- Alguns dos DDD mais solicitados:
 - Rio de Janeiro: 21
 - Belo Horizonte: 31
 - Brasília: 61
 - São Paulo: 11
 - Aracaju: 79
 - Salvador: 71
 - Feira de Santana: 75

Outras informações:

- A voltagem em todo o hotel é de 220.
- O Guarda-de-chuva encontra-se dentro do armário.
- Quando o hóspede liga para pegar as bagagens, informar o mesmo que pode ir-se dirigindo à recepção para adiantar o processo de Check Out.
- Late Check Out: R\$ 50,00 até às 15h, R\$100,00 até às 18h.
- O cliente pode solicitar o Bolo Simbólico diretamente na recepção.
- A solicitação de papas para bebês ou alguma comida especial é feita diretamente no restaurante.
- O mínimo de noites no hotel são 3.
- Quando o hóspede liga dizendo que a água não esquenta, sugerir ao mesmo que vire a ponta do registro para o lado esquerdo (Quente). Para esfriar é só virar para o lado direito (frio).

Anexo II



Manual de Auditoria

Este manual tem como objetivo facilitar o processo de Auditoria. Deste modo, estão presentes aqui todos os passos a ser seguidos para executar todo o procedimento.

Índice

<u>PRIMEIROS PASSOS</u>	109
<u>RELATÓRIOS</u>	111
<u>AUDITORIA</u>	114
<u>DIGITALIZAÇÃO</u>	118
<u>OUTROS RELATÓRIOS</u>	118
<u>DISTRIBUIÇÃO PELAS PASTAS</u>	131

PRIMEIROS PASSOS

- Quando chega á recepção a primeira coisa a fazer é retirar o relatório das máquinas de cartão antes das 00h, primeiro retira o **Relatório Detalhado** e de seguida o **Relatório Total**. Para isso pressionar a **Tecla Verde**, o número do relatório é **78**, pressionar **OK**, colocar **Data** pretendida e por fim pressionar **OK**.



Imagem 1 - Máquina de Cartões

- De seguida é necessário retirar o **Relatório do POS**. Para isso tem de **Abrir** o programa, colocar a **Senha**, clicar em **Operação**, depois em **Reduz Z**, escolher o **Dia** e por fim clicar em **OK**.



Imagem 3 – POS - Clicar em Redução Z



Imagem 3 - POS - Escolher a Data e Clicar OK

- O próximo passo é verificar no Email da Auditoria (mares.auditoria@vilagale.com) se consta algum **Pagamento do Marés** feito em Salvador. Se o mesmo se verificar é só imprimir os pagamentos.

- Verificar também os Pagamentos feitos durante o dia, averiguar se foi tudo lançado corretamente. Se existir alguma inconformidade, é só entrar na reserva, anular o pagamento e lançar de novo.

Elo Débito	Manual
Elo Crédito	Automático
Visa Débito	Manual
Visa Crédito	Automático
Master Débito	Maestro

Imagem 4 - Tabela identificativa de como lançar no sistema

- Caso haja algum **Acerto ou Divergência**, favor preencher o **Relatório do Acerto e Divergência** presente na **Pasta Z**, clicar na pasta **Recepção**, de seguida em **Auditoria**, depois em **Relatórios do Dia** e por fim **Relatório do Acerto e Divergência**.

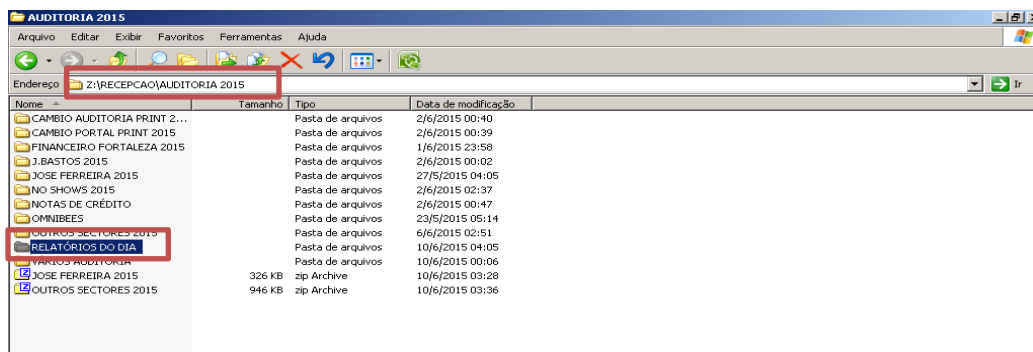


Imagem 5 - Selecionar Relatório do Dia

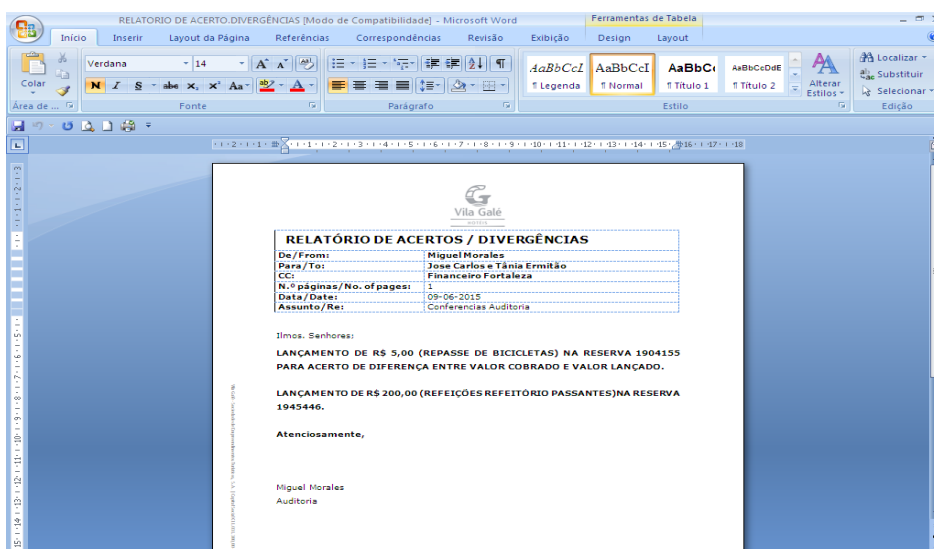


Imagem 6 - Exemplo Relatório de Acertos e Divergências

RELATÓRIOS

- Para retirar os Relatórios é necessário consultar o **sistema do Vila Galé** (<http://vgsc.vilagale.pt/admin/>), colocar o **Utilizador** e **Palavra-Passe**.

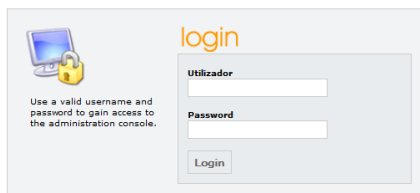


Imagem 7 - Página Web de Log in

-Em seguida, é apresentada uma tela igual à que está abaixo exibida e para retirar os relatórios é possível fazer de duas maneiras, na tela inicial aparecer logo um espaço onde diz **Acesso Rápido**, pode selecionar diretamente os **Relatórios Genéricos (se esta constar na mesma)**. Se esta opção não aparecer tem de clicar em **Vendas**, depois em **Reports** e por fim em **Relatórios Genéricos**.

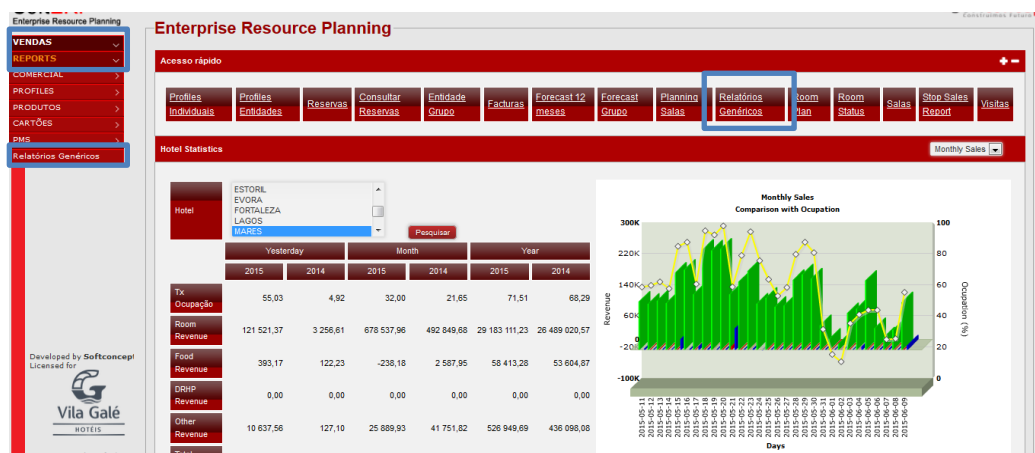


Imagem 8 - Tela Inicial depois de fazer Log In

Depois de acessar ao Relatório Genérico aparece a seguinte tela:



Imagem 9 - Pesquisa de Relatórios

- Aqui é só colocar o **número do Relatório** desejado e clicar na **Lupa**.

- O primeiro relatório a tirar é o **151 – Detalhes de Pagamentos**.
- Depois é só selecionar o **Hotel**, a **Data** e escolher o **Tipo de Pagamento**. É necessário tirar todos os relatórios dos tipos de pagamento que tiverem sido efetuados no dia: Cartões, Numerário, Notas de Credito, Transferência Bancária, Depósitos, e o “Espaço em Branco (relatório geral de todos os pagamentos)”. É necessário **imprimir** todos estes relatórios e **guardar na Pasta da Auditoria**.

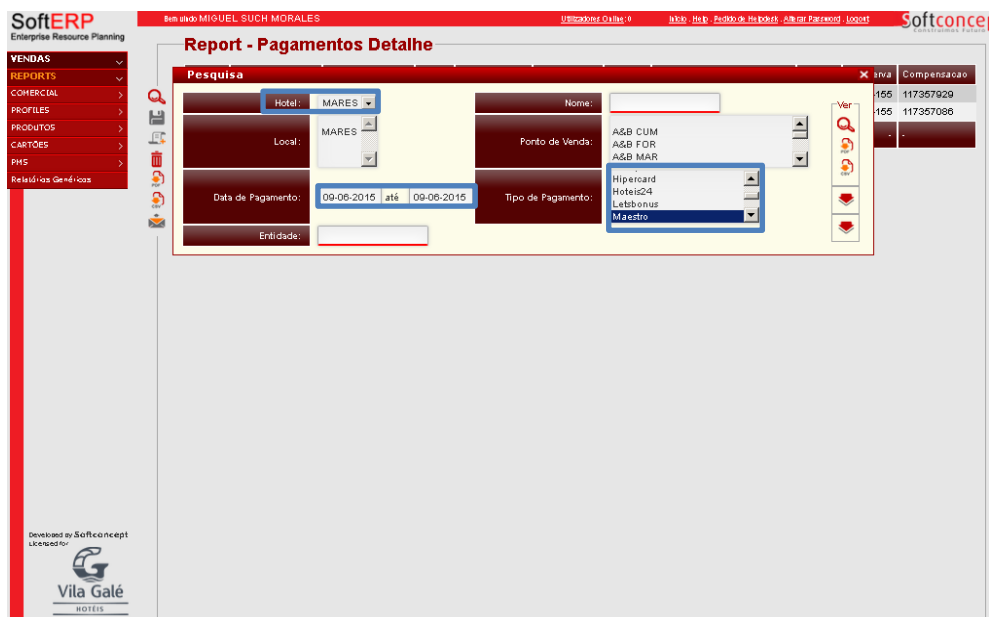


Imagem 10 - Pagamentos Detalhe

- O próximo relatório é o **245 – Resumo das formas de Pagamento**. Colocar o número do Relatório desejado e clicar na **Lupa**. É necessário **imprimir** e **guardar em PDF na Pasta da Auditoria**.

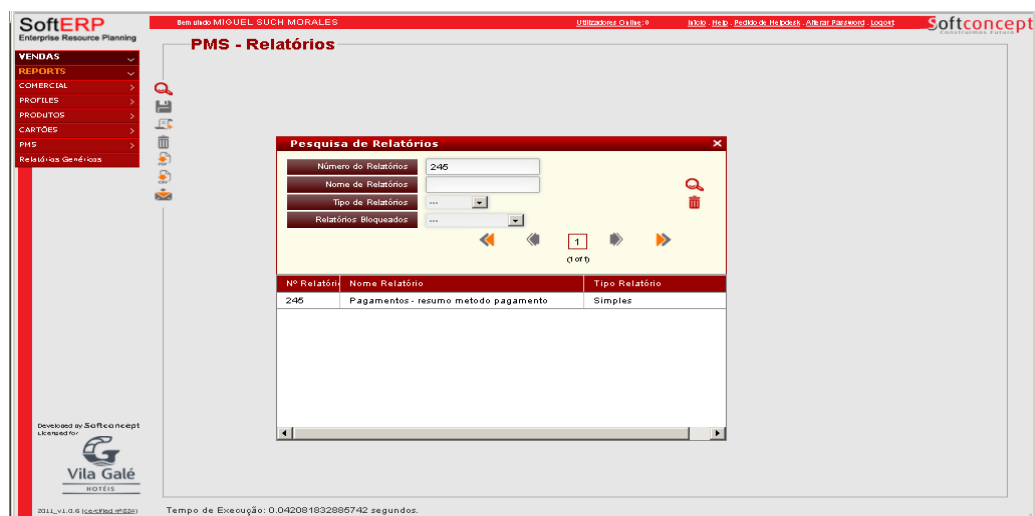


Imagem 11 - Pesquisa de Relatórios

- O terceiro relatório é o **247 – Resumo de Faturas e Notas de Crédito**. Colocar o **número do Relatório** desejado e clicar na **Lupa**. É necessário **imprimir e guardar em PDF na Pasta da Auditoria**.

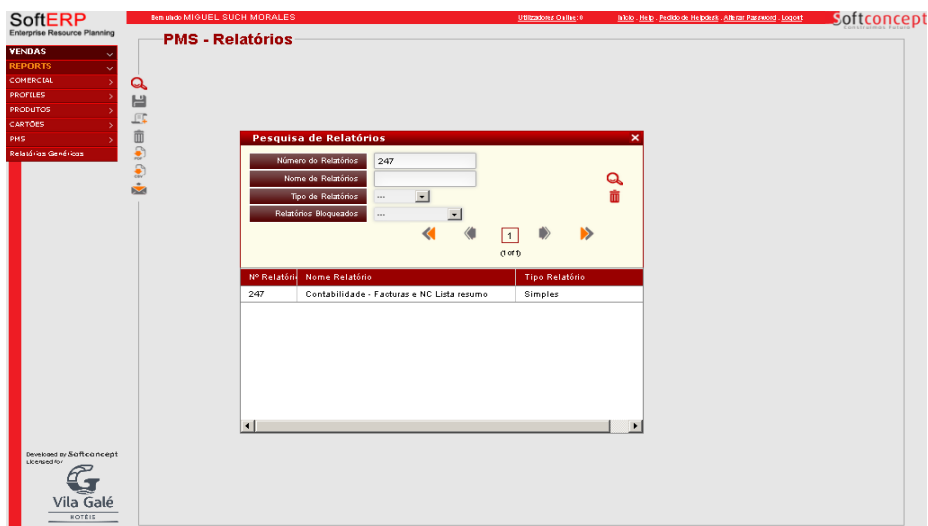


Imagem 12 - Faturas e Notas de Crédito

- Por último, retirar o relatório 394 – Cortesias. Colocar o **número do Relatório** desejado e clicar na **Lupa**. É necessário **imprimir e guardar em PDF na Pasta da Auditoria**.

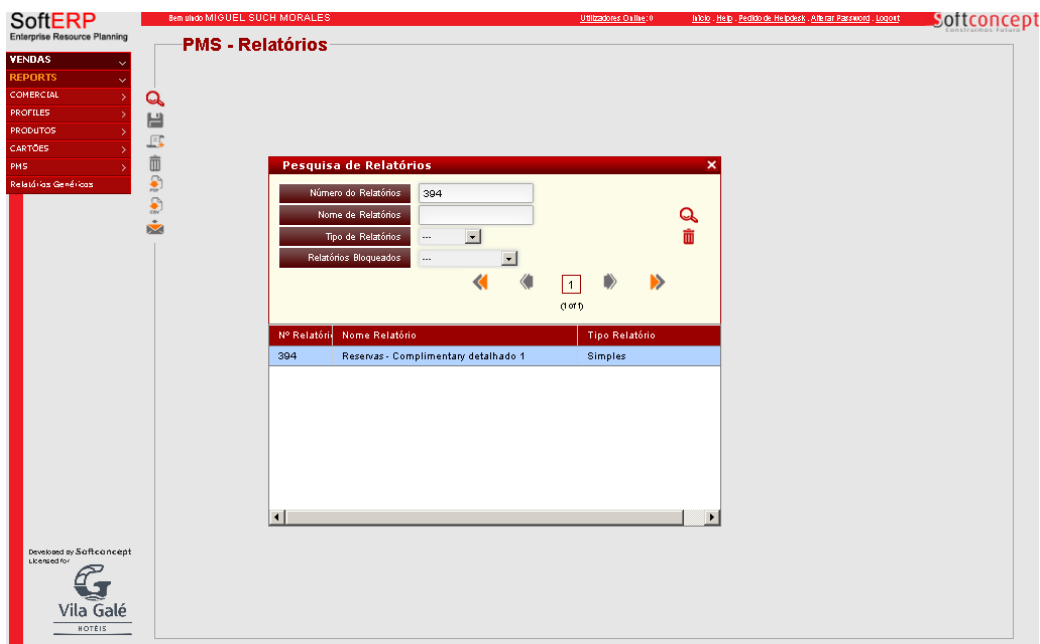


Imagem 13 - Cortesias

AUDITORIA

- Para iniciar a auditoria tem de voltar à página inicial do sistema. Na tela inicial aparece logo um espaço onde diz **Acesso Rápido**, pode seleccionar directamente a opção **Night Audit (se esta constar na mesma)**. Caso não conste, pode clicar no lado esquerdo em **Vendas**, depois em **Programas**, de seguida em **PMS** e por fim em **Night Audit**.



Imagem 14 - Night Audit

- De seguida, temos de seleccionar o **hotel**, a **data** e clicar em **Iniciar**, como está na imagem abaixo.

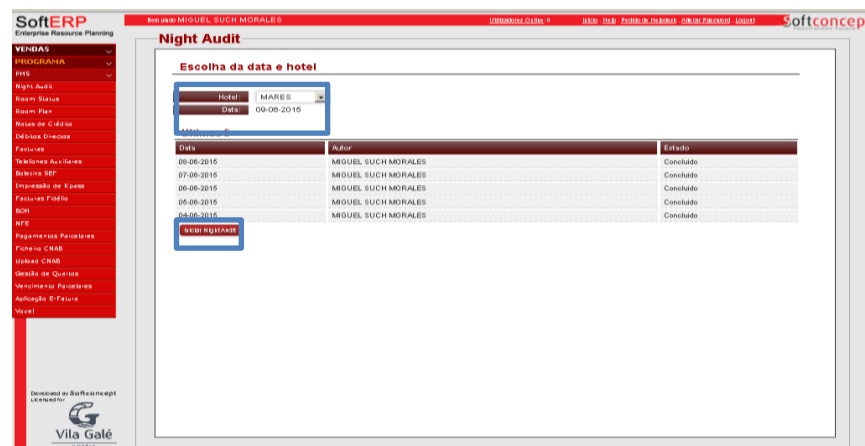


Imagem 15 - Night Audit

- Quando não apresentar nenhum valor quer dizer que ocorreu algum **Erro**, deste modo é necessário **reiniciar** o **Night Audit**. Em seguida irá aparecer os erros (como podemos ver na imagem abaixo). É só clicar em **Ignorar (em todos)** e clicar em **Passo Seguinte**.

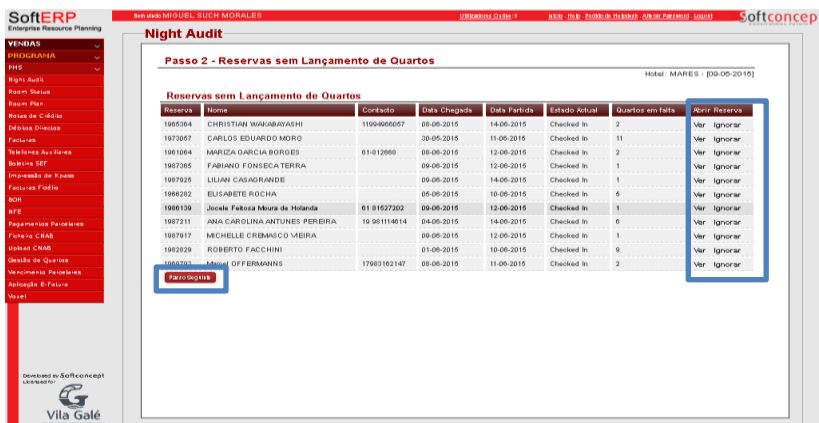


Imagem 16 - Passo 2 - Night Audit

- O passo 3 é a **verificação de reservas em Due In**. Caso apareça alguma reserva é só **alterar o estado da reserva para Check In** ou para **Now Show**, dependendo do caso, verificar o estado da reserva.

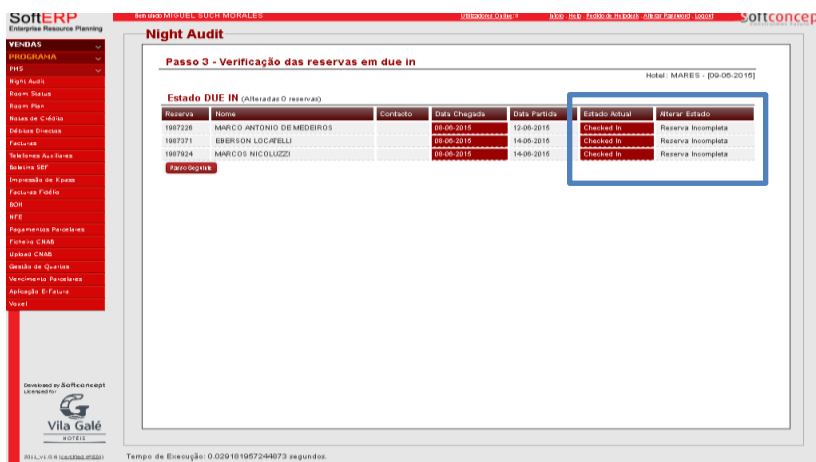


Imagem 17 - Verificação das reservas em Due In

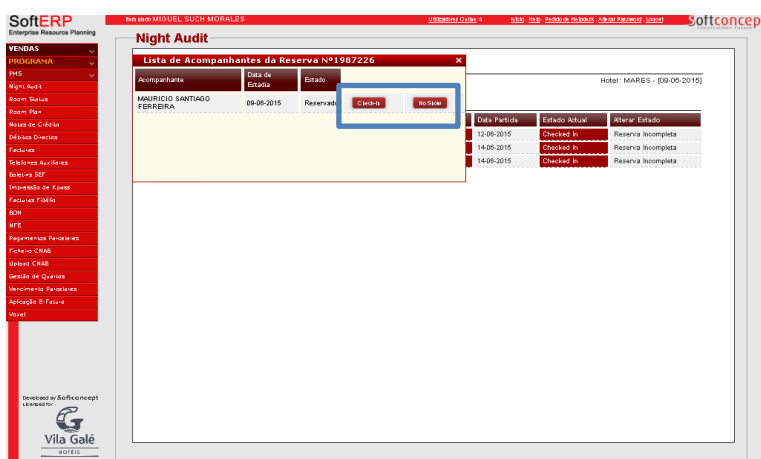


Imagem 18 - Alteração para Check In ou Now Show

- De seguida, abrir uma nova página de internet e acessar ao site: **investimentoenoticias.com.br**. É necessário fazer um **Print do Câmbio**. Salvar na Pasta **Câmbio Portal**.

- Clicar em **Passo Seguinte** e em seguida em **Finalizar**.

The screenshot shows the 'Night Audit' screen in the software. The interface includes a sidebar menu on the left with options like 'VENDAS', 'PROGRAMA', 'PMS', 'Night Audit', 'Room Status', 'Room Plan', 'Notas de Crédito', 'Débitos Diretos', 'Faturas', 'Telefones Auxiliares', 'Boletins DEF', 'Impressão de Kipass', 'Faturas Fódio', 'BOR', 'NFE', 'Pagamentos Periódicos', 'Faturas CNAB', 'Upload CNAB', 'Gestão de Quartos', 'Vencimentos Periódicos', 'Aplicação E-Fatura', and 'Visual'. The main content area is titled 'Night Audit' and contains several sections:

- Estado DUE IN** (Alteradas: 0 reservas): A table with columns for Reserva, Nome, Contato, Data Chegada, Data Partida, Estado Atual, and Alterar Estado. Below the table, it states 'Não foi necessária nenhuma ação.'.
- Estado DUE OUT** (Alteradas: 14 reservas): A table with the same columns as above. Below the table, it states 'Não foi necessária nenhuma ação.'.
- Estado Limpeza**: A text box stating 'Foi alterado o Estado de Limpeza em 246 Quartos.'.
- Bloquear Items da Conta de Cliente**: A text box stating 'Foram bloqueados 754 Artigos em 534 Contas.'.
- Reservas sem quarto atribuído**: A table with columns for Reserva, Nome, Quarto, Data Chegada, Data Partida, and Abrir Reserva. Below the table, it states 'Não foi necessária nenhuma ação.'.
- Configuração de Cambio**: A table with columns for Moeda and Valor.

Moeda	Valor	Moeda	Valor
REAS	R\$1	=>	DOLLAR \$0.3236
REAS	R\$1	=>	EUROS €0.2861

At the bottom of the screen, there is a 'Finalizar' button and a status bar indicating 'Tempo de Execução: 0.029181957244873 segundos.'.

Imagem 21 - Resumo do Night Audit antes de Finalizar

The screenshot shows the 'Night Audit' screen in the software after the process is completed. The interface is similar to the previous screenshot, but the main content area is titled 'Escolha da data e hotel'. It includes a dropdown menu for 'Hotel' (MARES) and a text box for 'Data' (10-06-2015). Below this, there is a table titled 'Ultimos 5' with columns for Data, Autor, and Estado. The table shows five rows of data, all with the state 'Concluído'.

Data	Autor	Estado
09-06-2015	MIGUEL SUCH MORALES	Concluído
08-06-2015	MIGUEL SUCH MORALES	Concluído
07-06-2015	MIGUEL SUCH MORALES	Concluído
06-06-2015	MIGUEL SUCH MORALES	Concluído
05-06-2015	MIGUEL SUCH MORALES	Concluído

At the bottom of the screen, there is a 'Iniciar NightAudit' button and a status bar indicating 'Tempo de Execução: 0.029181957244873 segundos.'.

Imagem 22 - Processo Concluído

Finalizado este processo, é necessário **acrescentar os acertos feitos** (se existirem) e **imprimir o Relatório de Acertos e Divergências**. **Tem de se escrever sempre alguma coisa**, mesmo que não existam acertos, nesse caso é favor escrever que não houve qualquer acerto e divergência.

DIGITALIZAÇÃO

- Os **pagamentos** efetuados durante o dia têm de ser **Digitalizados**, como também: o **relatório da máquina de cartões**, o **relatório do POS** e todos os relatórios que foram tirados no início em Relatórios Genéricos (**151, 245, 247, Cartões, Restantes Pagamentos, 394**). Todos os relatórios digitalizados têm de ser **assinados** pela pessoa que está a fazer a auditoria. O **Relatório de Acerto e divergências** é o único que **não necessita de ser digitalizado**.

- Para **digitalizar** é só pressionar a tecla **Search**, depois **Visualizar Lista**, em seguida pressionar **OK**, por fim pressionar a **Seta do Lado Direito** (para selecionar a pasta) e **Start**. Os documentos digitalizados vão ter á **Pasta Z**, selecionar a **Pasta Geral** e encontra-se na **Pasta Scanner**.

- Os Comprovantes de pagamento são grampeados à primeira folha do relatório 151. **Todos os relatórios impressos bem como os comprovantes de pagamentos são guardados na sala da Chefe da Recepção.**

OUTROS RELATÓRIOS

- **Forecast 12 meses**

Vendas / Reports / PMS / Forecast 12 meses (retirar relatório sempre do ano corrente e do ano seguinte).

	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	Dezembro					
4	285/179	254/187	282/184	388/58	158/287	183/259	330/113	243/200	89/254	95/248	58/285	159/284
5	329/115	281/161	333/113	139/288	174/272	194/248	277/166	203/240	91/252	87/278	66/277	173/270
6	363/83	318/120	430/16	148/297	214/232	194/248	301/142	237/208	90/263	63/280	69/274	113/230
7	397/49	286/150	443/3	188/258	252/194	111/231	300/134	228/215	38/407	55/288	70/273	44/209
8	419/30	214/232	420/26	257/189	349/97	114/228	318/125	212/231	38/407	55/288	25/418	30/413
9	422/24	152/294	385/81	381/84	388/58	246/186	337/106	128/217	83/260	117/228	28/415	25/416
10	430/16	135/311	349/87	428/19	291/155	289/173	454/11	99/244	110/233	114/228	118/225	87/276
11	418/27	83/253	392/54	419/25	263/181	388/54	451/8	87/256	128/215	115/228	213/230	66/274
12	422/23	78/288	398/48	371/73	285/179	423/19	343/100	102/241	143/200	77/288	212/231	66/275
13	419/26	280/184	337/109	323/121	275/189	428/16	362/81	144/299	91/252	122/221	214/229	20/423
14	407/58	330/114	442/4	280/164	256/188	202/240	352/91	168/275	55/288	116/237	214/229	23/420
15	429/17	352/92	374/72	241/203	377/49	127/215	407/58	162/281	51/292	128/217	194/249	20/423
16	427/19	381/83	348/100	207/238	389/37	136/206	418/25	108/237	44/299	330/113	194/249	22/421
17	435/11	309/135	290/246	328/117	270/176	155/287	384/59	82/261	444/1	303/140	131/212	27/416
18	409/37	169/275	289/178	382/82	423/23	219/223	397/48	79/264	442/1	88/275	49/294	28/414
19	408/40	279/167	341/105	381/83	411/25	240/202	413/20	98/247	439/4	87/256	463/20	26/417
20	419/28	390/56	399/67	386/56	437/7	340/102	416/27	125/219	26/417	156/287	463/20	21/422
21	432/14	429/16	437/8	221/224	263/178	308/138	423/20	427/18	30/413	150/293	463/20	15/426
22	440/8	352/92	396/50	201/244	355/88	288/154	408/34	421/22	35/408	89/254	33/410	18/425
23	429/17	343/101	373/73	339/107	420/23	288/154	395/48	79/264	53/290	208/235	28/414	23/420
24	421/25	352/92	346/101	413/28	338/106	194/248	412/31	48/295	58/287	184/259	4/439	27/416

Imagem 23 - Forecast 12 meses

Contas por Faturar (474)

Vendas / Reports / PMS / Contas por Faturar (selecionar o hotel e a data do dia). Na data de Check Out a data é sempre de dia 01 de setembro de 2011 até à data pretendida.



Imagem 24 - Contas por Faturar

- Estatística Ocupação a 30 dias

Vendas / Reports / PMS / Estatística Ocupação (seleccionar o hotel e o intervalo de dias é 1 mês)

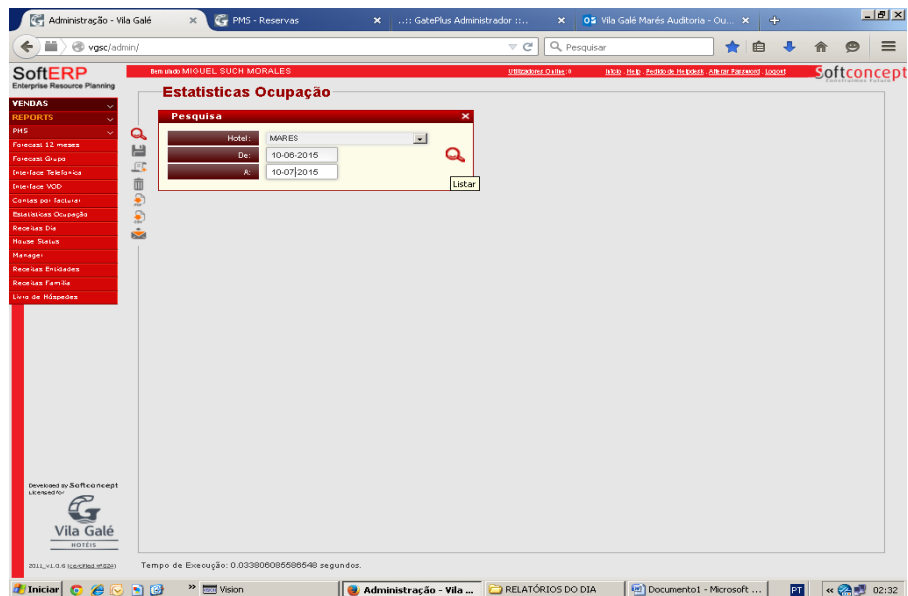


Imagem 25 - Estatística Ocupação

- Relatório de Concorrência (presente na Pasta Auditoria)

É necessário fazer uma atualização todos os dias da Ocupação e do Mural e imprimir 4 cópias.

HÓSPEDES		0
CHECK INs EFETUADOS	0	Aptos
CHECK OUTs EFETUADOS	0	Aptos
* Fechamento do dia de ontem (Inclui USO DA CASA /PERMUTA e CORTESIA)		
10/6/2015		
OCUPAÇÃO -	54,14%	
APARTAMENTOS OCUPADOS -	242	
HÓSPEDES		543
CHECK INs PREVISTOS -	37	Aptos
CHECK OUTs PREVISTOS -	14	Aptos
* Previsão para o dia de hoje (Inclui USO DA CASA /PERMUTA e CORTESIA)		

Imagem 28 - Relatório de Concorrência - Mural

		36764200		(071) 3676-4000		(071) 3676-4200		71 3642-7272			
		Ibero Star Bahia		Tivoli (Eco Resort)		Ibero Star P. Forte		Palladium Imbassy			
		037 Aptos		207 Aptos		307 Aptos		Aptos 694			
1/6/15	Dia	0	Média	Ocup	Estatística	Ocup.	Estatística	Média	Ocup.	Estatística	Ocup.
1	1/6/2015 - SEGUNDA	0,00%	RS 0,00	0	0,00%	0	0,00%	RS 0,00	0	0,00%	0
2	2/6/2015 - TERÇA	21,25%	RS 585,52	134	8,10%	24	25,30%	RS 602,30	136	13,54%	89
3	3/6/2015 - QUARTA	0,00%	RS 0,00	0	0,00%	0	0,00%	RS 0,00	0	0,00%	0
4	4/6/2015 - QUINTA	32,15%	RS 601,91	203	12,23%	36	28,36%	RS 607,18	152	17,42%	114
5	5/6/2015 - SEXTA	35,22%	RS 604,00	223	18,27%	53	39,82%	614,84	213	35,12%	230
6	6/6/2015 - SÁBADO	0,00%	fechado	0	47,39%	130	45,12%	RS 622,49	242	39,58%	259
7	7/6/2015 - DOMINGO	0,00%	fechado	0	0,00%	0	0,00%	RS 0,00	0	0,00%	0
8	8/6/2015 - SEGUNDA	0,00%	fechado	0	14,98%	44	31,71%	RS 732,24	170	26,14%	171
9	9/6/2015 - TERÇA	0,00%	fechado	0	13,86%	40	29,78%	RS 718,25	160	23,85%	156
10	10/6/2015 - QUARTA	0,00%	RS 0,00	0	0,00%	0	0,00%	RS 0,00	0	0,00%	0
11	11/6/2015 - QUINTA	0,00%	RS 0,00	0	0,00%	0	0,00%	RS 0,00	0	0,00%	0
12	12/6/2015 - SEXTA	0,00%	RS 0,00	0	0,00%	0	0,00%	RS 0,00	0	0,00%	0
13	13/6/2015 - SÁBADO	0,00%	RS 0,00	0	0,00%	0	0,00%	RS 0,00	0	0,00%	0
14	14/6/2015 - DOMINGO	0,00%	RS 0,00	0	0,00%	0	0,00%	RS 0,00	0	0,00%	0
15	15/6/2015 - SEGUNDA	0,00%	RS 0,00	0	0,00%	0	0,00%	RS 0,00	0	0,00%	0
16	16/6/2015 - TERÇA	0,00%	RS 0,00	0	0,00%	0	0,00%	RS 0,00	0	0,00%	0
17	17/6/2015 - QUARTA	0,00%	RS 0,00	0	0,00%	0	0,00%	RS 0,00	0	0,00%	0
18	18/6/2015 - QUINTA	0,00%	RS 0,00	0	0,00%	0	0,00%	RS 0,00	0	0,00%	0
19	19/6/2015 - SEXTA	0,00%	RS 0,00	0	0,00%	0	0,00%	RS 0,00	0	0,00%	0
20	20/6/2015 - SÁBADO	0,00%	RS 0,00	0	0,00%	0	0,00%	RS 0,00	0	0,00%	0

Imagem 29 - Relatório de Concorrência - Ocupação

- Manager

Vendas / Reports / PMS/ Manager (Selecionar o hotel e o dia pretendido)

The screenshot shows the SoftERP Manager interface. A search window titled 'Pesquisa' is open, displaying the following information:

- Hotel: MARES
- Data: 09-06-2015

The interface includes a sidebar with navigation options such as VENDAS, REPORTS, PMS, and various reports. The top navigation bar shows the user 'Ben Alado MIGUEL SUCH MORALES' and the 'softconcept' logo.

Imagem 30 - Manager

The screenshot displays a detailed report for 'MARES - 09-06-2015'. The report is organized into columns for 'Ano Corrente' (Current Year) and 'Ano Anterior' (Previous Year), with sub-columns for 'Dia' (Day), 'Mês' (Month), and 'Ano' (Year). It also includes a 'DIF %' (Difference %) column. The data is presented in a table format with alternating row colors.

	Ano Corrente			Ano Anterior			DIF %		
	Dia	Mês	Ano	Dia	Mês	Ano	Dia	Mês	Ano
Total Rooms in Hotel	447	4023	71520	447	13410	163155	0.00%	-70.00%	-56.16%
Rooms Occupied	246	1314	51141	22	4415	104395	1118.18%	-70.24%	-51.01%
Total Rooms in Hotel minus OOO Rooms	444	3906	71072	359	10903	158275	123.88%	-64.17%	-55.10%
Available Rooms	201	2709	20379	425	8995	58760	-52.71%	-69.88%	-65.32%
Available Rooms minus OOO Rooms	198	2592	19931	337	6488	53980	-41.25%	-60.05%	-63.01%
Complimentary Rooms	12	83	1334	5	200	3026	240.00%	-58.50%	-55.92%
Rooms Occupied minus Comp	234	1231	49807	17	4215	101369	1376.47%	-70.79%	-50.87%
Out of Order Rooms	3	117	448	88	2507	4880	-1376.47%	%	%
Out of Service Rooms	2	22	1304	15	825	4269	-1376.47%	%	%
In-House Adults	489	2675	106131	30	8659	218079	1663.33%	-69.11%	-51.33%
In-House Children	53	418	20329	2	1608	0	2650.00%	-74.00%	0.00%
Total In-House Persons	552	3093	126460	32	10267	218079	1725.00%	-69.87%	-42.01%
% Rooms Occupied	55.03%	32.66%	71.51%	4.92%	32.92%	63.99%	1118.18%	-0.78%	111.75%
Arrival Rooms	136	414	10926	2	1278	25466	6800.00%	-67.61%	-57.10%
Arrival Persons	299	956	26722	3	2878	63266	9906.67%	-66.78%	-57.76%
Walk-in Rooms	0	1	49	0	7	70	0.00%	-95.71%	-30.00%
No Show Rooms	0	27	88	0	3	6	0.00%	900.00%	1466.67%
Reservations Made Today	61	560	13452	107	1765	23897	-42.99%	-68.27%	-43.71%
% Beds Occupied	40.98%	25.51%	58.66%	2.38%	25.41%	53.44%	2000.00%	100.00%	109.43%
ADR	519.32	4655.59	92183.46	191.53	18156.58	195001.82	271.14%	-74.36%	-52.73%
Average Person Rate	240.13	1899.99	37143.35	109.53	8340.17	79516.62	219.24%	-77.22%	-53.29%
Average Complimentary	493.99	4331.00	89495.08	148.00	16878.45	187985.34	333.78%	-74.34%	-52.39%
Room Revenue	121521.37	678537.96	29183111.23	3256.61	2554754.49	54823514.89	3731.53%	-73.44%	-46.77%
Food And Beverage Revenue	393.17	-238.18	58413.28	122.23	16486.33	1219805.13	321.66%	-101.44%	-95.21%

Imagem 31 - Manager

- Relatório de Família

Vendas / Reports / PMS/ Relatório de Família (Selecionar o hotel e o mês atual)

SoftERP Bem vindo MIGUEL SUCH MORALES Utilizadores Online: 0 | Início | Help | Pedido de Helpdesk | Alterar Password | Logout **Softconcept**

PMS - Relatório Estatística - Receitas Família

Pesquisa

Hotel: FORTALEZA
Fundo Vila Galé
Herdades
LAÇOS
MARES

De: 01-06-2015
A: 09-06-2015

Developed by Softconcept
Licensed for:
Vila Galé
HOTÉIS

Tempo de Execução: 1.1756889820099 segundos.

Imagem 33 - Relatório Família

SoftERP Bem vindo MIGUEL SUCH MORALES Utilizadores Online: 0 | Início | Help | Pedido de Helpdesk | Alterar Password | Logout **Softconcept**

PMS - Relatório Estatística - Receitas Família

Hotel	Família	Valor Com Iva	Valor Sem Iva
MARES	Alimentacao	-322,00	-238,18
MARES	Alojamento	678673,66	678637,06
MARES	Diversos	25889,93	25889,93
Total		704141,59	704189,71

Developed by Softconcept
Licensed for:
Vila Galé
HOTÉIS

Imagem 32 - Relatório de Família

- Contas de Clientes – 432

Vendas / Reports / Relatórios Genéricos (inserir o número do relatório, depois clicar na lupa. Quando aparecer o relatório é só abrir, selecionar o hotel e colocar a data pretendida).

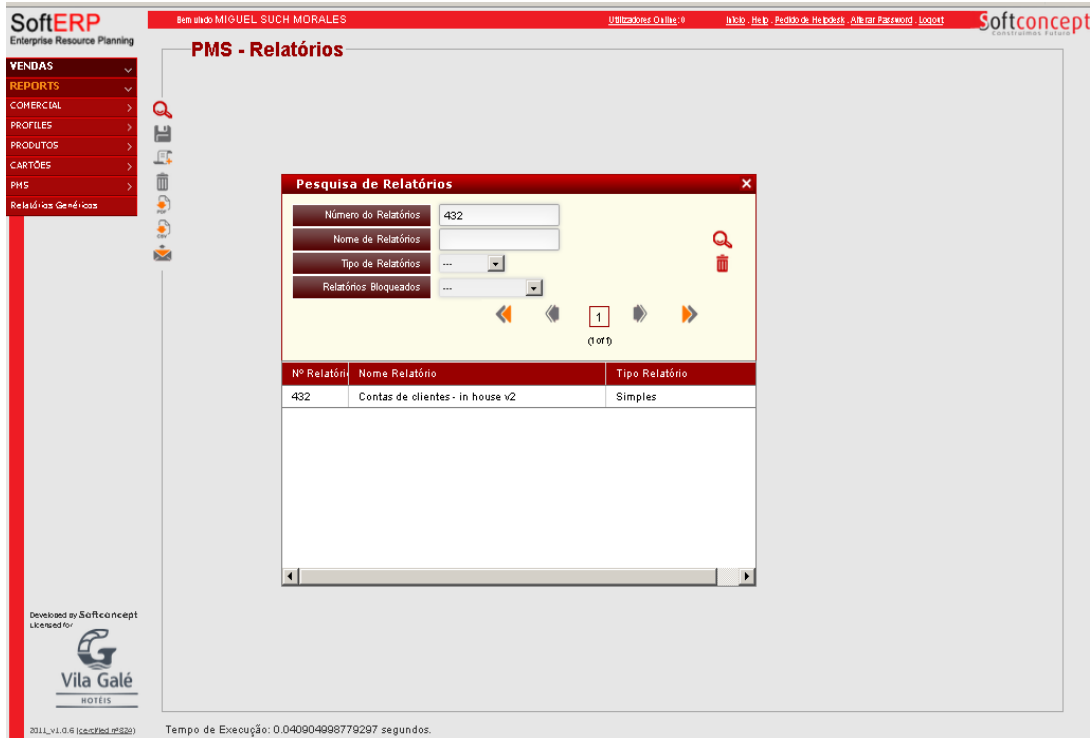


Imagem 34 - Contas de Clientes



Imagem 35 - Contas de Clientes

Deve salvar o relatório em Exel/ Ordenar por valor, do maior para o menor/ Selecionar

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	
16	MARES	1944555	06-06-2015	11-06-2015	630	Não definido	Não definido		2188,09	2188,09	2188,09	0
17	MARES	1934606	06-06-2015	12-06-2015	373	Não definido	CVC BRASIL OPEF APROVADO		2108,64	2108,64	2108,64	0
18	MARES	1974952	07-06-2015	14-06-2015	621	Não definido	Não definido		2013,5	2013,5	2013,5	388
19	MARES	1960772	07-06-2015	10-06-2015	649	Não definido	CVC BRASIL OPEF APROVADO		1851,03	1851,03	1851,03	0
20	MARES	1935718	07-06-2015	11-06-2015	379	Não definido	Não definido		1723,5	1723,5	1663,5	220
21	MARES	1958718	07-06-2015	10-06-2015	370	Não definido	Não definido		1717,95	1717,95	1717,95	0
22	MARES	1958718	07-06-2015	10-06-2015	370	Não definido	MONTREAL HOT APROVADO		1710,45	1710,45	1710,45	0
23	MARES	1935722	07-06-2015	11-06-2015	312	Não definido	Não definido		1669,43	1669,43	1669,43	220
24	MARES	1926631	07-06-2015	13-06-2015	355	Não definido	Não definido		1663,59	1663,59	1663,59	331
25	MARES	1934609	07-06-2015	11-06-2015	376	Não definido	Não definido		1663,5	1663,5	1663,5	518
26	MARES	1958169	07-06-2015	12-06-2015	380	Não definido	Não definido		1663,5	1663,5	1663,5	282
27	MARES	1990296	07-06-2015	11-06-2015	375	Não definido	Não definido		1663,5	1663,5	1663,5	0
28	MARES	1935706	07-06-2015	11-06-2015	471	Não definido	Não definido		1663,5	1663,5	1663,5	220
29	MARES	1935712	07-06-2015	11-06-2015	475	Não definido	Não definido		1663,5	1663,5	1663,5	220
30	MARES	1958206	07-06-2015	12-06-2015	371	Não definido	Não definido		1663,5	1663,5	1663,5	282
31	MARES	1985515	07-06-2015	12-06-2015	372	Não definido	Não definido		1663,5	1663,5	1663,5	282
32	MARES	1855422	08-06-2015	12-06-2015	190	Não definido	Não definido		1612,66	1612,66	1402,76	279
33	MARES	1930643	07-06-2015	12-06-2015	478	Não definido	CVC BRASIL OPEF APROVADO		1542,54	1542,54	1542,54	0
34	MARES	1989459	06-06-2015	13-06-2015	308	Não definido	CVC BRASIL OPEF APROVADO		1523,52	1523,52	1523,52	0
35	MARES	1989452	06-06-2015	13-06-2015	653	Não definido	CVC BRASIL OPEF APROVADO		1523,52	1523,52	1523,52	0
36	MARES	1950295	07-06-2015	12-06-2015	327	Não definido	VISUAL TURISMC APROVADO		1490,4	1490,4	1490,4	0
37	MARES	1907671	08-06-2015	13-06-2015	296	Não definido	Não definido		1465	1465	1385	345
38	MARES	1855049	08-06-2015	12-06-2015	191	Não definido	Não definido		1402,26	1402,26	1402,26	207
39	MARES	1907675	08-06-2015	13-06-2015	295	Não definido	Não definido		1385	1385	1385	345
40	MARES	1928447	08-06-2015	13-06-2015	503	Não definido	NORTRAVEL - AG APROVADO		1359,46	1359,46	1359,46	0
41	MARES	1928451	08-06-2015	13-06-2015	505	Não definido	NORTRAVEL - AG APROVADO		1359,46	1359,46	1359,46	0

Imagem 36 - Exel das Contas dos Clientes

todos os valores até R\$ 1500,00 e sombrear amarelo e salvar na Pasta da Auditoria.

Depósitos Saldos – 401

Vendas / Reports / Relatórios Genéricos (inserir o número do relatório, depois clicar na lupa. Quando aparecer o relatório é só abrir, selecionar o hotel e colocar a data pretendida e escolher a opção Sim em mostrar reserva).

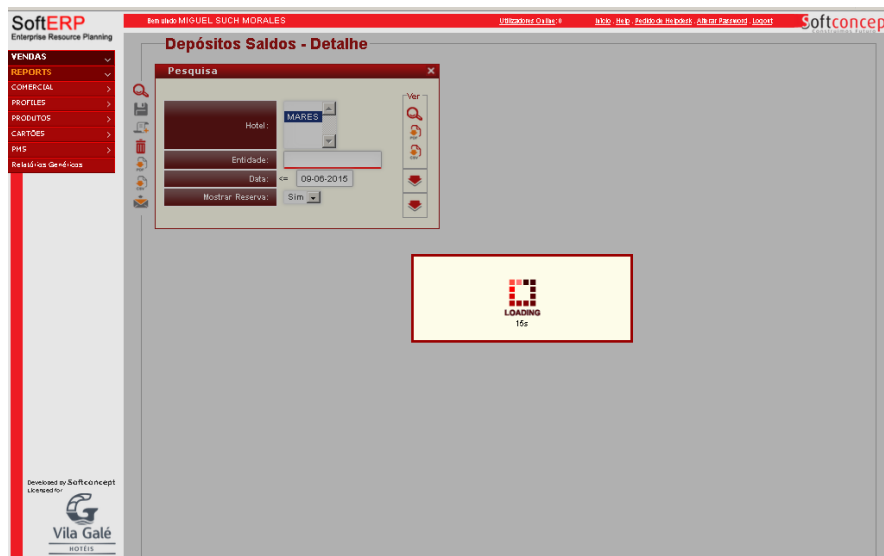


Imagem 37 - Depósitos Saldos

- Em seguida tem de salvar a lista em Exel, depois deve formatar as células da seguinte forma: os números ligados têm de estar sem casas decimais; o custo total e o administrativo têm de estar em Real (moeda); filtrar os números de telefone, ficar só com os ramais de 4 dígitos e ordenar do menor para o maior. Por fim, acrescentar uma linha em amarelo entre cada número de telefone diferente e calcular a soma das chamadas efetuadas.

Phone Number	Room Number	Cod Hotel	Hvg Nome	Number Called	Duration	Pulse	Cod Reservation	Total	Administrative	CcDatetime
8300	19	MARES	3,18299E+11	384	0			5,82	5,82	:40 09/06/2015
8300	19	MARES	8299266072	4	0			0,06	0,06	:29 09/06/2015
8300	19	MARES	32066076	58	0			0,03	0,03	:41 09/06/2015
8300	19	MARES	7132066076	4	0			0,01	0,01	:40 09/06/2015
8300	19	MARES	21047777	21	0			0,01	0,01	:52 09/06/2015
8300	19	MARES	21048308	24	0			0,01	0,01	:51 09/06/2015
8300	19	MARES	32639999	78	0			0,04	0,04	:12 09/06/2015
8300	19	MARES	32639999	168	0			0,08	0,08	:47 09/06/2015
8300	19	MARES	99767688	2	0			0	0	:01 09/06/2015
8305	19	MARES	96634210	30	0			0	0	:07 09/06/2015
8305	19	MARES	97173339	19	0			0	0	:57 09/06/2015
8305	19	MARES	96634210	22	0			0	0	:56 09/06/2015
8305	19	MARES	96634210	73	0			0	0	:38 09/06/2015
8305	19	MARES	88779681	80	0			0,19	0,19	:30 09/06/2015
8305	19	MARES	21065963	7	0			0	0	:01 09/06/2015
8305	19	MARES	92858180	43	0			0	0	:49 09/06/2015
8305	19	MARES	88779681	87	0			0,2	0,2	:32 09/06/2015
8305	19	MARES	88779681	79	0			0,18	0,18	:24 09/06/2015
8305	19	MARES	88779681	26	0			0,06	0,06	:21 09/06/2015
8305	19	MARES	82464663	3	0			0,01	0,01	:20 09/06/2015
8309	19	MARES	91509236	2	0			0	0	:10 09/06/2015

Imagem 40 - Exel da Interface Telefónica

- Estado dos Quartos – 267

Vendas / Reports / Relatórios Genéricos (inserir o número do relatório, depois clicar na lupa. Quando aparecer o relatório é só escolher a opção Manutenção e a opção Bloqueados, colocar os dois num Exel).

Hotel	MARES	Atualizar para	Manutenção		
Nº Quarto	Andar	Bloco	Tipo	Status	Razão de Bloqueio/Manutenção
121	0	A - Mares	Standard	Manutenção	SEM CHUVEIRO \\\ SEM AR \\\ MOFO
299	1	B - Mares	Standard	Manutenção	infiltração no teto 2005
402	1	B - Mares	Standard	Manutenção	INFILTRAÇÃO GRAVE NO TETO

Imagem 41 - Estado dos Quartos

Nº Quarto	Andar	Bloco	Tipo	Status	Razão de Bloqueio/Manutenção
607	1	B - Mares	Chalé	BLOQUEADO	INSPEÇÃO DR. JORGE
610	1	B - Mares	Chalé	BLOQUEADO	INSPEÇÃO DR. JORGE
121	0	A - Marés	Standard	MANUTENÇÃO	SEM CHUVEIRO \\ SEM AR \\ MOFO
259	1	B - Mares	Standard	MANUTENÇÃO	infiltração no teto 20/05
462	1	B - Mares	Standard	MANUTENÇÃO	INFILTRAÇÃO GRAVE NO TETO

Imagem 42 - Exemplo do Exel do Estado dos Quartos

Depósitos Recebidos - 135

Vendas / Reports / Relatórios Genéricos (inserir o número do relatório, depois clicar na lupa. Quando aparecer o relatório é só escolher o hotel e a data pretendida).

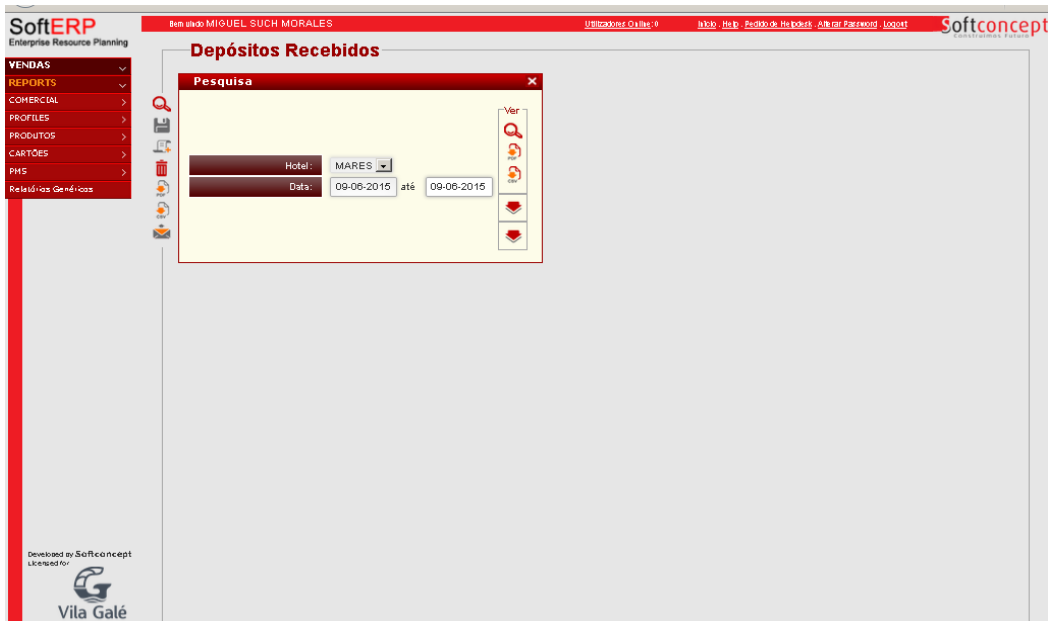


Imagem 43 - Depósitos Recebidos

- Em seguida tem de salvar a lista em Exel, depois deve formatar as células da seguinte forma: filtrar artigo, selecionar só do clube náutico, gravar e imprimir. Por fim, filtrar de novo artigo, selecionar só os artigos da Loc Mov, gravar e imprimir.

Hotel	Reserva	Quart	Nome	Artigo	Data Art	Valor	Valor Sem Iva	Num Docu
MARES	1855422	190	Conceicao de Maria Aragao Viegas Gomes	Repasse Clube Náutico Serviços	09-06-2015	139	139	ANULADO
MARES	1989459	308	EDUARDO FRESCHI	Repasse Clube Náutico Serviços	09-06-2015	35	35	
MARES	1970493	260	EDISON QUEIROZ SOUZA	Repasse Clube Náutico Serviços	09-06-2015	23	23	
MARES	1855422	190	Conceicao de Maria Aragao Viegas Gomes	Repasse Clube Náutico Serviços	09-06-2015	70	70	
MARES	1935718	379	Eder Pereira Lopes	Repasse Clube Náutico Serviços	09-06-2015	60	60	
MARES	1855422	190	Conceicao de Maria Aragao Viegas Gomes	Repasse Clube Náutico Serviços	09-06-2015	-139	-139	ANULADO
MARES	1855422	190	Conceicao de Maria Aragao Viegas Gomes	Repasse Clube Náutico Serviços	09-06-2015	139,9	139,9	

Imagem 44 - Depósitos clube náutico

Hotel	Reserva	Quart	Nome	Artigo	Data Art	Valor	Valor Sem Iva	Num Docu
MARES	1904155	440	Paulo Henrique Cunha	Repasse Bicicletas	10-06-2015	5	5	19-223872
MARES	1881529	174	DAIANNE ALVES DE OLIVEIRA	Repasse carrinho de bebê	09-06-2015	20	20	
MARES	1990266	196	Vitor Silva	Repasse carrinho de bebê	09-06-2015	40	40	
MARES	1907671	296	Patricia Del Santi	Repasse carrinho de bebê	09-06-2015	80	80	

Imagem 45 - Depósito da Loc Mov

Rooming List - 252

Vendas / Reports / Relatórios Genéricos (inserir o número do relatório, depois clicar na lupa. Quando aparecer o relatório é só escolher os seguintes estados: reservado, Check in, Due In, Due Out e No Show, a data pretendida a 30 dias e o hotel. Por fim, gravar em exel e imprimir, retirar sempre os valores das tabelas e ordenar por ordem alfabética.).

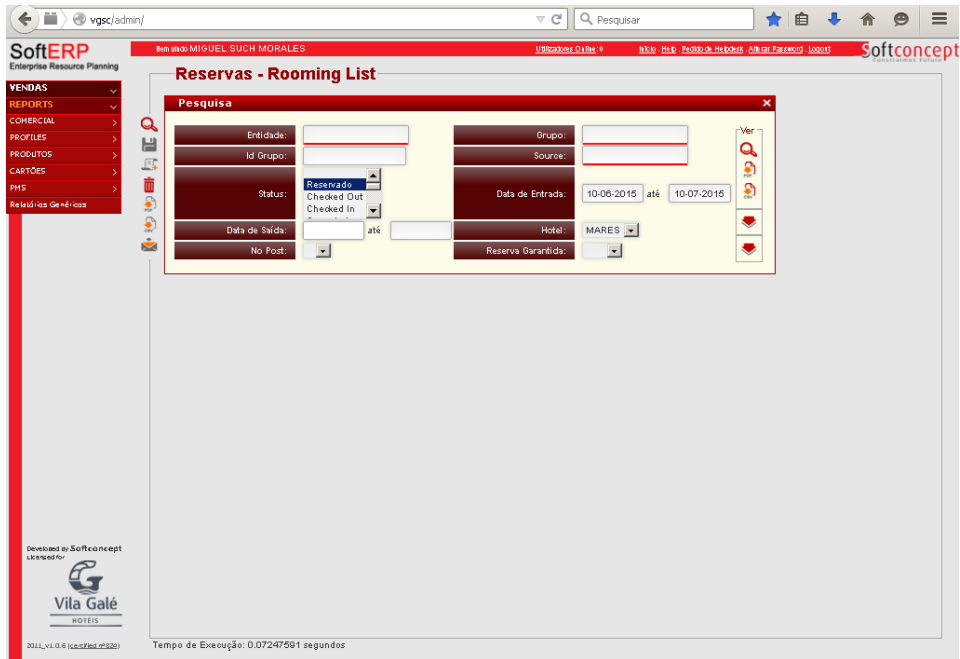


Imagem 46 - Rooming List

- Notas de Credito

Vendas / Reports / PMS/ Notas de Credito Genéricos (inserir a data pretendida, o ano e o hotel. Em seguida vai aparecer uma tela com todas as notas de credito, tem de se abrir uma a uma e salvar em PDF. Depois é necessário enviar para os gerentes.

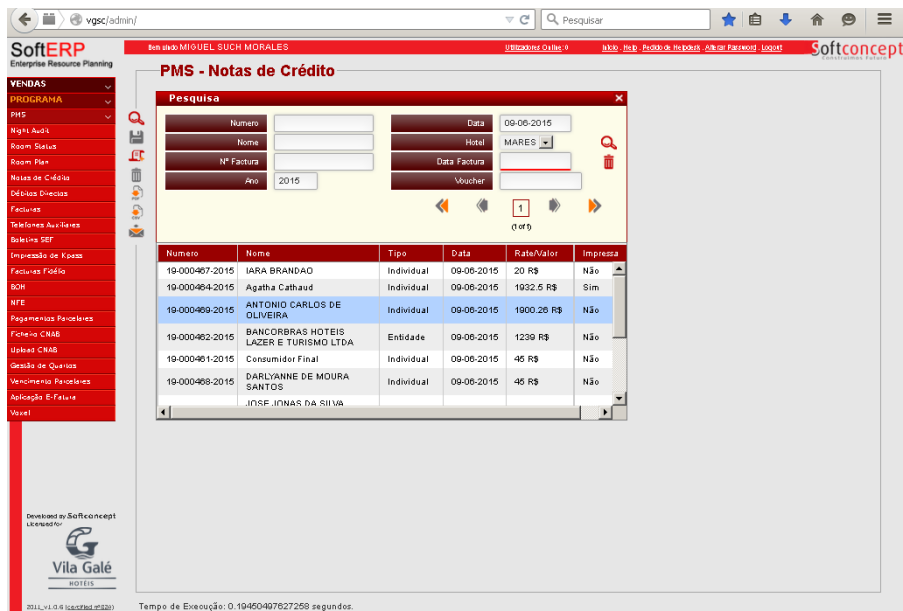


Imagem 47- Notas de Credito

DISTRIBUIÇÃO PELAS PASTAS

Bastos – 151, 245, 394, 432, 474, Ocupação a 30 dias, Forecast, Manager, Receitas do Dia, Receita Família – **Enviar também por Email**

Financeiro – Relatório de Acerto, 151, 245, 247, 432, 474, Forecast, Manager, Receitas do Dia, Receita Família, Scanner dos talões das máquinas e das faturas. – **Enviar também por Email**

- **JFerreira**- 393, 432, Acertos

- **Outros Setores**- 252, Check Out, Due In, Ocupação a 30 dias, Forcasr do ano atual, Manager, Reservado a 30 dias, Vip's. – **Enviar também por Email**

Anexo III

Manual de Camareira



Elaborado por: Miceleia Carvalho

- Significado de Camareira
- O seu Papel num Hotel
- Regras Gerais
- Equipamentos e Utensílios de Trabalho
- Como fazer uma Arrumação
- Como fazer uma Entrada/Saída
- O que fazer depois de um Check-Out
- Considerações Finais



Elaborado por: Miceleia Carvalho

CAMAREIRA



- É a responsável pela arrumação, limpeza e higienização do quarto, além de controlar os produtos usados nos apartamentos e de proceder à reposição dos mesmos.

Elaborado por: Miceleia Carvalho

Papel da Camareira no Hotel

- O trabalho de uma camareira deve ser visto como um dos mais importantes dentro de um hotel.
- Garante o bem-estar dos hóspedes;
- Proporcionar ao hóspede uma extensão do conforto de sua casa.

Elaborado por: Micaela Carvalho

Regras Gerais

- Seguir o regulamento do hotel e as instruções da supervisora;
- Organizar o seu carrinho antes de começar o seu trabalho;
- Verificar os apartamentos com prioridade;
- **NÃO FALAR ALTO E EVITAR FAZER BARULHOS ESTRONDOSOS NOS CORREDORES;**
- Não utilizar o enxoval para limpar o apartamento ou tirar o pó; provoca danos irreparáveis ao enxoval, consequência – falta material para trabalhar

Elaborado por: Micaela Carvalho

- Comunicar imediatamente à supervisora qualquer tipo de irregularidade;
- Nunca deixar louças ou enxoval utilizado, bem como lixo, nos corredores, à vista do hóspede;
- Atender às solicitações e reclamações dos hóspedes, não esquecendo de cumprimentá-los e de chamá-los de Sr / Sra;
- Não se ausentar do seu andar sem antes comunicar à supervisora;
- Zelar pelo bom relacionamento com as suas colegas de trabalho, ajudando-as sempre que necessário;

Elaborado por: Micaela Carvalho

- **NÃO UTILIZAR TELEFONE NO LOCAL DE TRABALHO;**
- Demonstrar iniciativa e motivação;
- Evitar longas conversas e intimidades com os hóspedes;
- Limpar e conservar os utensílios de trabalho;
- Ter responsabilidade pela sua chave;
- Nunca abrir a porta ao hóspede sem antes confirmar junto da recepção se o mesmo pertence ao apartamento;
- Não informar os hóspedes sobre o estado dos quartos, qualquer informação que seja, deverá chamar a supervisora

Elaborado por: Micaela Carvalho

Equipamentos e Utensílios de Trabalho

- Produtos de limpeza
- Borrifadores
- Baldes
- Esponja
- Luvas
- Mop Húmido
- Mop de pó
- Vassoura
- Vassoura piaçava
- Bandeja organizadora de produtos
- Rodo



Elaborado por: Micaela Carvalho



Elaborado por: Micaela Carvalho

	PRODUTO	FINALIDADE / ÁREA	MODO DE USAR
	1 ABC	Limpador ácido louças sanitárias	Aplicar na superfície com spray, Espalhar, esfregar e enxaguar
	2 Behold	Lustra móveis	Aplicar na superfície com spray, Espalhar
	3 Renewable Glass Cleaner	Limpa-vidros concentrado	Colocar num frasco Spray, Deixar agir uns minutos e limpar com um pano limpo.
	4 OP Renewable Neutral Bathroom Cleaner	Limpador de banheiros para manutenção diária	Colocar num frasco Spray, Deixar atuar uns minutos e limpar com um pano limpo
	5 Morning BreezeOP	Odorizador	Pulverizar nos quartos e corredores
	6 OASIS ENFORCE	Detergente desengordurante clorado	Diluir com água. Aplicar com mop, deixar 10 minutos. Enxaguar com água.

Elaborado por: Mírcela Carvalho

Como fazer uma Arrumação

1. Bater à porta e identificar-se e fazer saudação: "Bom dia, camareira Simone"
2. Desligar o Ar Condicionado (se o hospede solicitar que deixe ligado, norma do hotel é desligar, poupança de energia e água)
3. Identificar alguma anomalia e comunicar ao SAC da Recepção
4. Abrir cortinas e porta da varanda;
5. Retirar lixo, lavar copos e remover loiça;
6. Verificar lista e saco de lavanderia;
7. Fazer a cama → Trocar roupa da cama passadas 3 noites ou sempre que esteja suja;
8. Varrer o chão do quarto e banheiro → Antes de limpar o banheiro;
9. Lavar box/banheira/jacuzzi e respetivos ralos → Lavar divisória de vidro;

Elaborado por: Jose Carlos Ferreira / Mírcela Carvalho

8. Lavar a pia, válvula e respetivo ralo. Limpar bancada, suporte de amenidades e copos;
9. Higienizar vaso;
10. Trocar toalhas → **Apenas quando deixadas no chão, sujas ou encharcadas;** as húmidas pendurar em meia dobra no box - **poupa toalhas limpas necessárias para as entradas**
11. Repor amenidades, papel higiénico e lenços faciais em falta.
12. Repor frigobar;
13. Colocar ambientador;
14. Limpar pavimento do quarto e casa de banho.



Elaborado por: Jose Carlos Ferreira / Mírcela Carvalho

Como fazer uma Entrada/Saída

1. Bater à porta e identificar-se e fazer saudação: "Bom dia, camareira Simone"
2. Desligar Ar Condicionado
3. Antes de iniciar a limpeza do apartamento, verificar se existe algum problema de manutenção grave (exemplo infiltração), informar a supervisão para a orientar se vai fazer o quarto ou não, pois a reparação pode não ser imediata
4. Abrir cortinas e porta da varanda → Verificar se ficou algo esquecido e informar a supervisão;
5. Verificar luzes e funcionamento de equipamentos;
6. Retirar lixo, remover loiça e outros artigos do frigobar;
7. Retirar roupas sujas e fazer camas com roupa lavada sem danos;
8. Limpar varanda, lavar pavimento e vidraça → Retirar rede;
9. Varrer o chão do quarto e banheiro;
10. Fechar as janelas, limpar mobiliário e restantes objetos;
11. Verificar material de tipografia (questionário, caneta e bloquinho) e posicioná-los corretamente;

Elaborado por: José Carlos Ferreira /
Micaela Carvalho

10. Arrumar o quarto na disposição correta e limpar o roupeiro;
11. Limpar e repor frigobar;
12. Lavar box/banheira/jacuzzi e respetivos ralos e saboneteira. Lavar divisória de vidro
13. Lavar a pia, válvula e respetivo ralo. Limpar bancada, suporte de amenidades e copos;
14. Limpar telefone, secador de cabelo e suporte de papel higiénico;
15. Limpar espelho principal e espelho de aumento;
16. Higienizar vaso;
17. Colocar amenidades (sabão, touca, champô, gel);
18. Colocar toalhas lavadas e na posição correta;
19. Colocar papel higiénico e lenços faciais;
20. Fechar cortinas e colocar ambientador;
21. Limpar pavimento do quarto e casa de banho.



Elaborado por: José Carlos Ferreira /
Micaela Carvalho



Micaela Carvalho



O que fazer depois de um Check-Out

- Sempre que o hóspede efetuar o Check-out é dever da camareira ir a esse quarto retirar o enxoval sujo bem como o lixo!!!
- Não esquecer de desligar todas as luzes, ar condicionado e televisão.



Elaborado por: Jose Carlos Ferreira /
Mizela Carvalho

Considerações Finais

- Ser pontual;
- Ser otimista;
- Respeitar os colegas de trabalho;
- Cuidar sempre da higiene pessoal;
- Portar-se corretamente perante o hóspede;
- Ter conhecimento profundo do seu trabalho;
- Usar muito pouca maquiagem e joias bem discretas;
- Cumprir o regulamento e as normas internas do hotel;
- Estar sempre bem uniformizada e com o uniforme limpo;
- Comunicar às supervisoras qualquer dúvida e irregularidades no setor.



Finalizando...

Elaborado por: Jose Carlos Ferreira /
Mizela Carvalho