



Universidade de Aveiro Departamento de Línguas e Culturas  
Ano 2013

**Cláudia Martins  
Tavares**

**ESTÁGIO NO HOTEL MOLICEIRO: O SISTEMA DE  
GESTÃO DA QUALIDADE**



Universidade de Aveiro Departamento de Línguas e Culturas  
Ano 2013

**Cláudia Martins  
Tavares**

**ESTÁGIO NO HOTEL MOLICEIRO: O SISTEMA DE  
GESTÃO DA QUALIDADE**



**Cláudia Martins  
Tavares**

## **ESTÁGIO NO HOTEL MOLICEIRO: O SISTEMA DE GESTÃO DA QUALIDADE**

Relatório de estágio apresentado à Universidade de Aveiro para cumprimento dos requisitos necessários à obtenção do grau de Mestre em Línguas e Relações Empresariais, realizada sob a orientação científica da Doutora Ana Margarida Ramos, Professora Auxiliar do Departamento de Línguas e Culturas da Universidade de Aveiro.

Dedico este trabalho à minha mãe (M<sup>a</sup> Alice Tavares Martins), meu anjo da guarda, onde quer que estejas continuas a ser a minha força. Desta vez não conclui a etapa em tempo recorde, mas consegui! Por tudo o que me ensinaste, este trabalho é em tua memória.

Também dedico este trabalho ao meu pai (António Tavares) que, mesmo nos dias menos positivos que fizeram parte deste percurso soube ser o melhor pai do mundo. Obrigada pelo esforço e por me fazeres seguir em frente.

À minha *sisse*, Tina (Catarina Tavares), não existem palavras para descrever o teu apoio e compreensão incondicionais. Também foi graças a ti que consegui concluir mais uma importante etapa na minha vida.

Ao Hugo Martinho por tudo o que passámos, pelo teu abraço e por não teres desistido de mim.

À minha afilhada, Alice Dono, que na sua inocência me fez sorrir nos dias mais complicados.

*The last but not the least*, ao meu mano (Alexandre Tavares), à Aninha (Ana Margarida Costa), ao Charles (Carlos Tavares), ao meu padrinho (Jorge Tavares), à minha madrinha (Isabel Domingues) e à minha cunhada (Inês Dono) por estarem sempre presentes.

A todos vocês, pessoas que amo incondicionalmente, dedico este trabalho e vos digo: obrigada por fazerem parte da minha vida mesmo que seja vivendo em mim.

**o júri**

presidente

Prof.<sup>a</sup> Doutora Ana Maria Martins Pinhão Ramalheira  
Professora Auxiliar da Universidade de Aveiro

Prof.<sup>a</sup> Doutora Zélia Maria de Jesus Breda  
Professora Auxiliar Convidada da Universidade de Aveiro (arguente)

Prof.<sup>a</sup> Doutora Ana Margarida Corujo Ferreira Lima Ramos  
Professora Auxiliar da Universidade de Aveiro (orientadora)

## **agradecimentos**

À diretora do Hotel Moliceiro, Cristina Durães, também minha Orientadora que, desde do primeiro dia, foi de uma simpatia, apoio e compreensão inesquecíveis. Estar-lhe-ei sempre grata.

À Professora Doutora Ana Margarida Ramos, Orientadora da Universidade de Aveiro, pelo profissionalismo e orientação facultados do primeiro ao último dia de trabalho.

À Dra. Sara Santos pela atenção, profissionalismo, amizade e paciência durante todo este percurso.

À Mestre Diana Reis pelo profissionalismo que eu vejo como exemplo a seguir. Além da amizade, compreensão, apoio incondicional e persistência de modo a que melhorasse a minha prestação de dia para dia.

Um agradecimento geral a toda a equipa do Hotel Moliceiro, por me terem acarinhado e me terem ajudado a evoluir, não só ao nível profissional mas também ao nível pessoal.

A todos um bem-haja!

**palavras-chave**

Hotel Moliceiro; Qualidade; ISO 9001; Sistema de Gestão de Qualidade.

**resumo**

O presente trabalho propõe-se refletir sobre as atividades realizadas no Hotel Moliceiro, durante a concretização de um estágio no âmbito do Mestrado em Línguas e Relações Empresariais, ilustrando as aprendizagens realizadas e a experiência adquirida através da execução de tarefas nas diferentes secções do hotel. Na parte final do relatório é incluída uma secção relativa ao Sistema de Gestão da Qualidade do Hotel, alvo de estudo e análise crítica no âmbito do estágio, com o objetivo de melhorar o sistema já existente.

**keywords**

Moliceiro Hotel; Quality; ISO 9001; Quality Management System

**abstract**

This paper aims to describe the activities carried out at the Moliceiro Hotel during the master's training. It intends to illustrate the learning and experience achieved through the performance of different tasks on several departments of the hotel.

In addition, it is also included, in the last section of the paper, a study and a critical analysis on Quality Management System whose purpose is to improve the existing Quality Management System of the Moliceiro Hotel.



# Índice

Introdução	1
1. Um olhar retrospectivo sobre o Mestrado em LRE	3
2. Expectativas	7
3. Caracterização da instituição de Acolhimento – Hotel Moliceiro****	11
3.1 Público-Alvo	13
3.2 Organigrama	14
3.3 Análise SWOT do Hotel Moliceiro	15
4. Estágio	17
4.1 Receção	18
4.2 Bar /Pequenos Almoços e <i>Room Service</i>	21
4.3 Andares e Room Service	23
4.4 Escritório/Relações Públicas	25
4.5 Projeto	29
4.5.1 Conceito de Qualidade	29
4.5.2 A evolução dos organismos de Gestão da Qualidade	31
4.5.3 ISO 9001	33
4.5.4 O Hotel Moliceiro e a certificação ISO 9001:2008	35
4.5.5 Análise e melhoria	37
5. Considerações finais	43
5.1 Secção projeto	43
5.2 Reflexão global sobre as unidades curriculares e o estágio	44
Referências Bibliográficas	57
Webgrafia	59
Anexos	61
I. Plano de Estágio Curricular - Hotel Moliceiro	63
II. Formulário para Inserção dos dados dos ISC	69
III. Análise dos ISC ano de 2011	71
IV. Análise dos ISC ano de 2012	83
V. Análise Comparativa dos ISC anos de 2011 e 2012	95
VI. Procedimento, Instrução e Modelo - Contagem Fundo de Caixa	111
VII. Modelo de Registo Diário da Preparação do Quarto	117

VIII. Manual de Acolhimento	119
IX. Parecer de Estágio Curricular – Hotel Moliceiro	137

## Introdução

O presente relatório integra uma parte fundamental do Mestrado em Línguas e Relações Empresariais (MLRE), englobando uma descrição do estágio curricular desenvolvido no Hotel Moliceiro, em Aveiro, assim como uma reflexão crítica sobre o percurso formativo que esse mesmo estágio me proporcionou, tanto do ponto de vista académico, como profissional, e sem esquecer o seu relevo ao nível do desenvolvimento de competências de cariz pessoal.

Neste relatório, começo por apresentar um olhar retrospectivo sobre o MLRE, colocando em destaque não só o meu percurso académico (formação inicial), as experiências profissionais e as razões que levaram à escolha do MLRE como uma opção viável para a aquisição de novos conhecimentos, mas também as unidades curriculares deste mestrado que, à partida, julguei serem as que mais diretamente contribuiriam para o estágio curricular.

De seguida, são descritas as expectativas no que concerne ao estágio curricular propriamente dito e é elaborada a caracterização da instituição de acolhimento. Posteriormente, procede-se à descrição pormenorizada das atividades desenvolvidas ao longo do estágio nas diferentes secções do hotel e, por fim, é feita uma breve apresentação teórica sobre a Qualidade e respetiva Gestão da Qualidade, com vista à realização de uma apreciação crítica da parte documental do Sistema de Gestão da Qualidade do hotel. Face a esta apreciação, são propostas algumas sugestões de melhoria do próprio sistema com o objetivo de o tornar ainda mais eficaz.

Finalmente, apresento algumas considerações finais relativamente ao projeto desenvolvido durante o estágio e procedo a uma reflexão global sobre o MLRE no seu todo, colocando em destaque os constrangimentos/dificuldades sentidas e as mais-valias alcançadas com esta formação académica pós-graduada.



## **1. Um olhar retrospectivo sobre o Mestrado em LRE**

Antes de iniciar a caracterização do mestrado, importa referir que a minha formação académica inicial é na área do Ensino, tendo concluído a licenciatura em Português/Inglês (ensino de) em maio de 2006, pela Universidade de Aveiro. Após a conclusão da licenciatura, comecei a exercer atividade docente, a qual ainda realizo atualmente e que me dá bastante satisfação. Paralelamente, ao longo dos anos, fui vivendo outras experiências profissionais, tendo, nomeadamente, exercido funções de comercial e assistente de loja na empresa Vodafone, S.A Portugal, funções essas que exigiam que recorresse não só aos meus conhecimentos em línguas estrangeiras, como também à minha capacidade de utilizar sistemas informáticos diversificados, com os quais contactei durante a formação inicial na própria empresa.

Estas experiências profissionais, desenvolvidas em diferentes áreas, ajudaram-me a reconhecer e a valorizar a mais-valia de adquirir competências em diferentes domínios, na medida em que, quanto mais abrangente e diversificada for a nossa formação, mais fácil se torna sermos profissionais polivalentes o que, no contexto da atual crise económica em que se encontra toda a Europa, é um requisito fundamental. É, pois, importante ter competências e conhecimentos em áreas distintas, sobretudo se forem complementares e simultaneamente diversificados, como acontece com as línguas aplicadas ao universo empresarial e organizacional.

No seguimento desta reflexão, e ainda antes de frequentar o mestrado em Línguas e Relações Empresariais, iniciei a licenciatura em Marketing no ISCA/UA. Optei por frequentar a licenciatura em Marketing, uma vez que, entretanto, desenvolvi interesse pela área da divulgação e da comunicação aliada a um gosto pessoal relacionado com a criatividade. Essas foram as principais motivações que me levaram a adquirir formação nesta área. Todavia, a incompatibilidade de horários ao nível profissional obrigou-me a abandonar o curso no final do 2.º ano de estudos. Não obstante os conhecimentos adquiridos na licenciatura em Marketing fizeram-me refletir, de uma forma mais ponderada, sobre a possibilidade de juntar numa só área o Marketing, a gestão e as línguas

estrangeiras e foi, então, que surgiu a possibilidade de enveredar pelo MLRE, já que, de acordo com o respetivo plano de estudos, este curso integra várias unidades curriculares que abrangem e articulam diferentes áreas de conhecimento. Assim, em setembro de 2009, iniciei o MLRE na Universidade de Aveiro.

Este mestrado procura proporcionar aos alunos o desenvolvimento de uma multiplicidade de competências, nomeadamente ao nível da língua portuguesa e das línguas estrangeiras aliadas à área de Gestão, Comunicação e Marketing<sup>1</sup> que, a meu ver, são extremamente importantes porque permitem desenvolver competências variadas para o exercício de funções igualmente distintas. No entanto, importa referir que, para quem não frequentou a licenciatura/1.º Ciclo de formação nesta área, como é o meu caso, o mestrado apresenta, inicialmente, algumas dificuldades, que se prendem, essencialmente, com a falta de conhecimentos prévios que permitam o acompanhamento da lecionação dos conteúdos veiculados em muitas das unidades curriculares de forma eficaz e aprofundada.

Olhando, retrospectivamente, para todas as unidades curriculares (UC) que integram o plano de estudos do MLRE, gostaria de destacar aquelas onde, a meu ver, desenvolvi competências que, mais explícita e diretamente, se constituirão como uma mais-valia aquando da integração no mercado de trabalho. São elas:

- *Comportamento e liderança nas organizações*, cujos objetivos se prendem não só com a promoção, nos alunos, da consciência para a diversidade cultural no mundo empresarial, mas também com a sensibilização dos alunos para contactar e lidar com diferentes culturas. Para além disso, esta UC pretende também dar a conhecer os diferentes tipos de liderança e consciencializar os alunos para o tipo de líder que cada um é e quais as vantagens e desvantagens da liderança nas organizações. As aprendizagens facultadas nesta UC permitir-me-ão estar mais consciente e sensibilizada não só para saber lidar com pessoas de outras culturas,

---

<sup>1</sup> In Objetivos de MLRE. URL: <http://www.ua.pt/PageCourse.aspx?id=121&b=1&p=2>.

como também para gerir, emocionalmente, a relação com os colegas de trabalho.

- *Relações Político-Culturais*, que tem como objetivo genérico desenvolver as capacidades analíticas dos alunos no que diz respeito à análise de fenómenos políticos em diferentes contextos culturais. Ao concluir esta UC obtive, principalmente, competências de análise e reflexão, assim como ganhei uma visão mais abrangente no que respeita aos aspetos pluriculturais nas relações.
- *Empreendedorismo* é uma unidade curricular que pretende fornecer um conjunto de técnicas utilizadas para formular e implementar uma ideia de negócio, não só através da análise dos meios internos e externos, como também através da análise da viabilidade económica e financeira do plano de negócio. Por outro lado, pretende, também, estimular a atitude empreendedora no aluno através da compreensão do processo de deteção e de análise das oportunidades.<sup>2</sup> Relativamente a esta UC, convém realçar que me facultou ferramentas essenciais para promover a criatividade aliada a uma ideia de negócio. Também me formou no sentido de construir as bases de um projeto que pretenda ser implementado. A meu ver, foi uma UC cujos conhecimentos serão sempre válidos no mundo empresarial.
- *Multimédia para as Relações Empresariais* pretende munir os alunos de diversas competências ao nível de programas multimédia. Além disso, facultou conhecimentos gerais ao nível da linguagem em HTML. A possibilidade que esta UC me facultou ao promover a construção de um *website* e criar todas as fases do processo foi importante para perceber as dúvidas, as oportunidades e ganhar experiência na área de Multimédia, a qual é utilizada diariamente pelas empresas, mostrando-se uma aprendizagem vantajosa para quem está prestes a integrar o mercado de trabalho.

---

<sup>2</sup> In Plano de Estudos de MLRE. URL: <http://www.ua.pt/PageCourse.aspx?id=121&b=1&p=4>.

Importa salientar, no entanto, que este destaque não pretende desvalorizar, de forma alguma, as restantes áreas curriculares do plano de estudos que não contemplei na enumeração anterior, as quais, no seu todo, ajudaram a consolidar o corpo de conhecimentos e competências adquiridos e desenvolvidos durante o mestrado e que estarão, certamente, na base da minha futura atuação profissional nesta área.



## 2. Expectativas

O estágio curricular é uma experiência essencial na formação dos estudantes para o mercado de trabalho. Esta experiência pré-profissional permite aos estudantes conhecer e compreender as funções a desempenhar em determinada atividade profissional, assim como refletir acerca da sua vocação profissional, bem como sobre a formação académica obtida, tendo em vista um aperfeiçoamento contínuo e gradual.

Quando pensei acerca do estágio curricular, tinha em mente estagiar numa instituição que me pudesse facultar o máximo de formação possível de modo a que o estágio se constituísse como uma mais-valia no mercado de trabalho ao nível nacional e internacional. Nesse sentido, considerei que uma instituição que oferecesse formação na área da assessoria de direção e em receção poderia englobar conhecimentos ao nível das línguas estrangeiras, gestão e secretariado, áreas que eu pretendia privilegiar na minha formação prática. Assim, após ter pesquisado acerca de algumas empresas, optei por tentar angariar o meu estágio num hotel, uma vez que a área da hotelaria sempre esteve entre os meus interesses, apesar de não ter seguido esse percurso na altura da minha formação superior inicial. Por outro lado, sendo trabalhadora-estudante, seria pertinente estagiar numa instituição que me pudesse facultar flexibilidade de horário, pois o meu horário de trabalho não permitia completar o número de horas semanais do estágio apenas durante os dias úteis “tradicionais”, sendo este um fator decisivo na escolha de uma unidade hoteleira para realizar o estágio.

A minha escolha recaiu, assim, no Hotel Moliceiro, não só pela minha opinião como hóspede, já que sempre apreciei a elegância, o charme e toda a dinâmica do hotel, mas também pelo facto de, segundo a crítica, como é referido numa notícia relativa ao nono aniversário do hotel, este ser “uma das unidades mais credenciadas e de maior prestígio na cidade e no distrito”<sup>3</sup>, reconhecido pelo seu excelente atendimento e ambiente familiar mas, ao mesmo tempo, pela sua elegância e requinte. Decidi, então, enviar uma candidatura espontânea para o

---

<sup>3</sup> Jornal *Beira Vouga*, edição de 15-10-2007.

URL:[http://www.jornalbeiravouga.com/news/index.php?option=com\\_content&task=view&id=844&Itemid=29](http://www.jornalbeiravouga.com/news/index.php?option=com_content&task=view&id=844&Itemid=29).

Hotel Moliceiro, à qual obtive resposta positiva e, na sequência dessa resposta, foi agendada uma entrevista em novembro de 2012 com a diretora do hotel, Cristina Durães.

A entrevista decorreu de forma satisfatória e fui admitida no hotel para realização do estágio curricular, tendo-se agendado o início do mesmo, numa primeira fase, para dezembro de 2012. Contudo, após confirmação com a diretora do mestrado e mútuo acordo entre a instituição de acolhimento e a estagiária, o início do estágio foi alterado para janeiro de 2013. Durante o mês de novembro não houve quaisquer ansiedades relativamente ao início do estágio, mas, em dezembro, iniciou-se a contagem decrescente e, inevitavelmente, cresciam, em simultâneo, o nervosismo e a curiosidade relativamente ao que poderia acontecer ao longo do estágio. Por um lado, a consciência de que tudo seria novidade e de que iria aprender novas funções deixava-me muito entusiasmada e motivada; todavia, essa mesma consciência gerava em mim inúmeras expectativas e receios, já que, até esse momento, o meu conhecimento relativamente à frequência de um hotel resumia-se à perspetiva de hóspede, não tendo real noção da dinâmica de trabalho exigida neste contexto. Alguns receios prendiam-se, ainda, com o medo de falhar, de não me adaptar aos colegas e aos horários e às próprias funções que viria a desempenhar, ainda que, não obstante, também tivesse a esperança de descobrir uma área de trabalho que se adaptasse às minhas necessidades enquanto profissional e o desejo de me sentir realizada por trabalhar diretamente com o público e com diferentes línguas e culturas. Para além disso, acrescia, ainda, o peso da responsabilidade enquanto profissional, não querendo ficar aquém das expectativas do hotel e das minhas próprias expectativas.

Partindo do pressuposto de que o estágio curricular iria ser, por si só, desafiante, pois teria que aprender tudo o que está relacionado com a área da hotelaria, a necessidade de utilização de diferentes línguas estrangeiras tornou este desafio ainda mais complexo, podendo mesmo assumir-se como um fator inibidor, uma vez que a língua estrangeira na qual sou fluente é o inglês. No que diz respeito ao espanhol e ao francês, sou uma utilizadora elementar, apesar de ter realizado um Curso Livre de Espanhol (Iniciação) na Universidade de Aveiro e de ter tido três anos de francês no Ensino Básico e Secundário.

Apesar destes receios iniciais, era minha intenção poder passar por todas as secções do hotel de modo a ficar com uma perspectiva global, e ganhar o máximo de experiência do trabalho que ali é realizado diariamente. Na minha opinião, para se poder ser um bom profissional, nos dias de hoje, e perante a conjuntura atual, é importante saber executar diferentes tarefas, saber como as diferentes secções funcionam de forma detalhada e, fundamentalmente, saber aprender. Atualmente, a polivalência de um colaborador é, cada vez mais, a chave do sucesso.

Importava referir que abonava a meu favor o facto de já estar no mercado de trabalho há alguns anos e já ter passado por algumas instituições/organizações e empresas, o que me permitia ter uma visão mais abrangente e amadurecida quanto a alguns aspetos do mundo do trabalho.

Após um mês e meio a criar expectativas e receios, chegou o dia 07 de janeiro de 2013, dia em que iniciei a aventura do estágio curricular no Hotel Moliceiro.

A este respeito, gostaria de sublinhar que, desde o início, a diretora do hotel sempre se mostrou flexível a vários níveis, nomeadamente, ao nível da adequação do horário de estágio em função do meu horário de trabalho, aspeto que se revelou crucial para o sucesso da experiência.



### 3. Caracterização da instituição de Acolhimento – Hotel Moliceiro\*\*\*\*

O Hotel Moliceiro é uma unidade hoteleira de quatro estrelas que se situa no centro da cidade de Aveiro, parte antiga, onde predomina a arquitetura Arte Nova, estando na linha da frente do canal central da Ria de Aveiro.

O hotel tem a denominação social: Cristina Maria de Jesus Durães – Hotel Moliceiro\*\*\*\* e localiza-se na rua Barbosa de Magalhães, nº 15-17, 3800-154 Aveiro.

Aberto em 1998, com apenas 20 quartos, o hotel sofreu obras de beneficiação e expansão, as quais ficaram concluídas em abril de 2006. Assim, em seu resultado, a unidade hoteleira alargou o número de quartos de 20 para 49.

A unidade hoteleira inicial foi projetada pelo arquiteto aveirense Paulo Gama e, aquando das obras de expansão, foi tida em conta a arquitetura envolvente, nomeadamente, os azulejos de relevo que se encontram, atualmente, na fachada, que são característicos da arquitetura Arte Nova e os painéis de cerâmica expostos no interior do hotel desenhados e produzidos por conceituados artistas aveirenses como Jeremias Bandarra e Zé Augusto. Também é importante realçar que as obras de arte expostas em todos os quartos e em algumas das zonas públicas são da autoria de Mário Mateus. Outras obras presentes na decoração das zonas públicas são da autoria de Gaspar Albino.

No que diz ainda respeito aos quartos, estes oferecem vista sobre a ria, a Praça do Peixe ou o jardim interior do Hotel.

Após as obras de expansão, o hotel passou a contar com um total de 49 quartos, incluindo 3 suites, 3 superiores, 6 *deluxe*, 3 anti-alérgicos, 2 equipados para pessoas com limitações físico-motoras e os restantes 32 são requintados *standard*, dispendo todos de ar condicionado, telefone direto, internet *wireless* grátis, TV LCD por satélite, minibar, cofre, secador de cabelo e espelho de aumento, para além de uma variedade de *amenities* de higiene pessoal (chinelos, *kleenex*, shampoo, gel banho, loção para corpo, sabonetes, escova dentes e pasta dentífrica, gilete e espuma de barbear, touca, esponja limpa sapatos, lima, cotonetes, algodão, kit costura...). Uma característica exclusiva desta unidade

hoteleira é o facto de possuir quartos temáticos que permitem ao hóspede escolher entre várias temáticas disponíveis, de acordo com os seus gostos. Os *deluxe* possuem as temáticas *Design, Manhattan, Chanel, Provençal, Marraquexe* e *Cosmopolitan*. Relativamente aos quartos superiores, o hóspede pode optar pelas temáticas *Oriental, Spa* ou *Escritor*. Todos estes quartos têm vista para a ria de Aveiro, nomeadamente, para o seu canal central. Existem ainda as temáticas *Limão, Alfazema* e *Hortelã* relativas aos quartos anti-alérgicos, os quais possuem vista para o jardim interior.

No que diz respeito aos serviços facultados pelo Hotel, salienta-se o atendimento personalizado e familiar em conjunto com as seguintes facilidades:

- Recepção 24h;
- *Vallet Parking*;
- Bar (Piano Bar): diariamente das 21:30h às 24:00h;
- *Room Service* (até 24:00h);
- Pequeno-almoço (incluído) servido no Bar Moliceiro das 7:30h às 11:00h;
- Refeições ligeiras;
- Serviço de Lavandaria;
- Serviço de Chá (oferta);
- Bebida de boas-vindas (oferta);
- Almofada *à la carte*;
- Tratamentos VIP diário (a pedido);
- *Net Business Office* 24h de utilização gratuita com PC de acesso *wireless*;
- *Wireless* nos quartos e nas zonas públicas grátis;
- *Late check-out* (uso normal até 13:00h);
- Jornal diário à escolha (a pedido);
- Roupões (a pedido nos quartos *standard* e *deluxe*);
- Chinelos;
- Café dos madrugadores (das 5:00h às 7:30h);
- Berços para crianças;
- Camas extras (uma por quarto);
- Serviço de secretariado e correios;
- Guarda noturno;

- Aluguer de viaturas (Rent-a-Car);
- Transporte de/para Aeroporto Porto/Lisboa (táxi);
- *Tours* (cidade e arredores/outros) – solicitação prévia.<sup>4</sup>

É no seguimento deste cuidado com o pormenor que surge a visão do Hotel Moliceiro: “Queremos oferecer um serviço diferenciado pela atenção aos pequenos detalhes.” No que concerne à sua missão, o Hotel Moliceiro realça que “a hospitalidade é pensada para que o cliente desfrute de uma estadia em que se excedam as suas expectativas, já que ele é, sem dúvida, a razão de ser e o garante do crescimento do negócio para assegurar o retorno necessário à sua prosperidade.”<sup>5</sup>

### 3.1 Público-Alvo

A grande maioria de clientes desta unidade hoteleira é oriunda do turismo de negócios, todavia, o hotel está a procurar redirecionar-se igualmente para um novo segmento que passa pelo turismo de lazer e, ainda, o turismo sénior, este último associado a uma classe social média alta.

No que diz respeito ao turismo de negócios, este abrange um mercado diferenciado ao nível de atividades: administradores, diretores, empresários, engenheiros de diferentes áreas de atividade, arquitetos, advogados, professores, técnicos, entre outros. A área geográfica do segmento de turismo de negócios abrange, maioritariamente, o mercado nacional, mas também inclui o estrangeiro, nomeadamente países como o Reino Unido, Espanha, Países Baixos, Alemanha, Noruega, Itália, entre outros.

Relativamente ao turismo de lazer e turismo sénior, é objetivo do hotel angariar clientes de diferentes faixas etárias (25/40 – 40/60 – 60/80) com programas específicos para cada uma delas. Destacam-se, entre outros, o programa Núpcias, o programa Aniversário, o programa Romântico, o programa Fim de Semana, o programa Idade de Ouro, o programa Veneza Portuguesa e o programa Mimos a dois.

---

<sup>4</sup> In Historial do Hotel Moliceiro (Documento interno, não publicado).

<sup>5</sup> In Manual da Qualidade do Hotel Moliceiro de 2012 (Documento interno, não publicado).

### 3.2 Organigrama

O Hotel Moliceiro possui, atualmente, dezasseis colaboradores, os quais se encontram distribuídos mediante as necessidades do hotel, destacando-se, assim, a sua polivalência, como se pode verificar no esquema que ilustra a distribuição de funções/tarefas (cf. Figura 1). Com efeito, Cristina Durães é responsável não só pela direção do hotel, mas também integra a equipa de qualidade. A colaboradora Sara Santos é assistente de direção e assume as funções de gestora do Sistema de Gestão da Qualidade do hotel. O mesmo sucede com a colaboradora Liliana Ferreira, que é a responsável de *Food and Beverage* (F&B) e, simultaneamente, assume funções na Equipa de Segurança Alimentar (ESA). Outro exemplo de polivalência de funções é a colaboradora Conceição Marques que, para além de ser a governanta de andares, também é a responsável da lavandaria. Os restantes colaboradores cingem-se a uma secção. No entanto, existe um conhecimento geral das funções de cada setor de modo a poder prestar auxílio em outras secções sempre que necessário e, em setores, nas quais as suas funções se adequem.

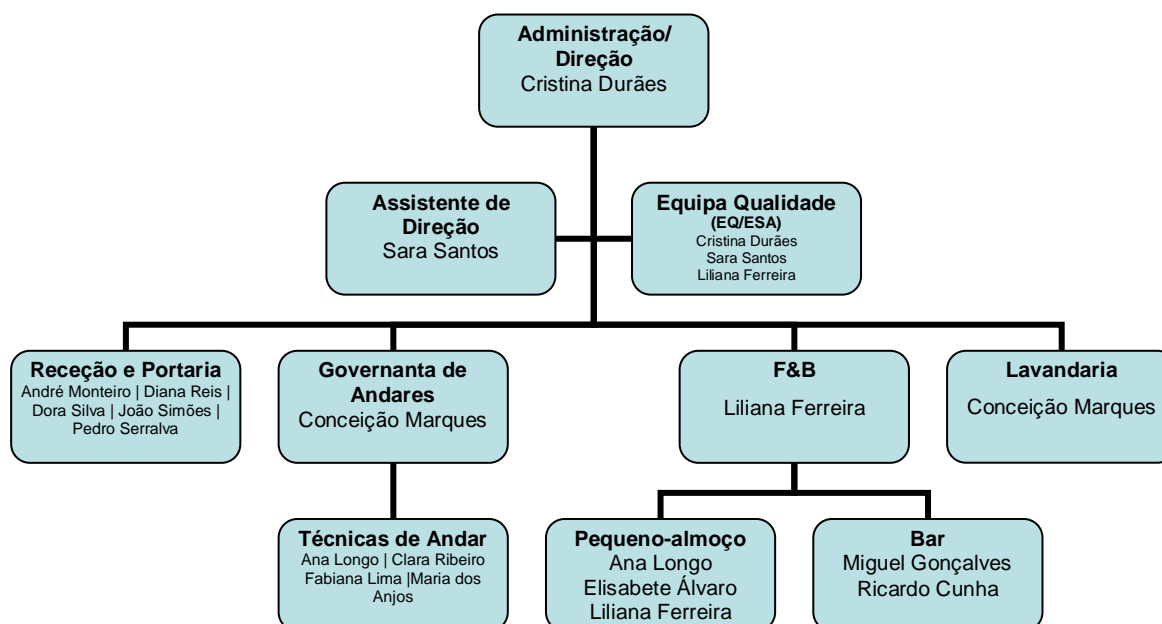


Figura 1- Organigrama da unidade hoteleira Hotel Moliceiro

Sublinhe-se, uma vez mais, que este organigrama permite ter a noção de que a polivalência no mercado de trabalho é, realmente, importante e valorizada, já que



quanto mais funções, em diferentes áreas, pudermos exercer, mais valor temos para a entidade patronal e/ou para o mercado de trabalho.

### 3.3 Análise SWOT do Hotel Moliceiro

Com vista a uma melhor caracterização da instituição de acolhimento julgo que é pertinente incluir no presente relatório de estágio a análise SWOT que consta do Plano Anual de Marketing de 2012 do hotel.

Esta análise SWOT permite verificar não só os pontos fortes desta unidade hoteleira, mas também as fragilidades relativamente aos concorrentes diretos, que são o “Hotel As Américas” e o “Hotel Meliá”, nomeadamente, a ausência de parque de estacionamento, serviços de Spa e piscina.

#### **Análise SWOT**

##### **Análise Interna:<sup>6</sup>**

##### **Pontos Fortes**

- Empresa Hoteleira conceituada e credível, com vasta fidelização de clientes;
- Excelente qualidade, profissionalismo e rigor em todos os serviços prestados;
- Elevado requinte e beleza que constituem as qualidades deste espaço;
- Atendimento personalizado, familiar e acolhedor;
- Resposta imediata às necessidades dos clientes e cumprir com os seus desejos;
- Situação geográfica privilegiada;
- Diversificação e inovação constante ao nível dos programas e oferta de serviços em datas especiais;
- Equipa rigorosamente selecionada, em conformidade com os critérios da unidade hoteleira presentes no seu Manual de Funções.

---

<sup>6</sup> A presente análise SWOT foi alvo de ligeira adaptação em termos da sua redação escrita para fins da sua inclusão no presente relatório.

### **Pontos Fracos**

- Falta de parque de estacionamento próprio;
- Falta de Spa;
- Localização na proximidade de uma zona de divertimento noturno, caracterizada pelo ruído.

### **Análise Externa:**

#### **Ameaças**

- Construções previstas da responsabilidade do Município nas imediações do hotel que possam constituir uma possível ameaça.

#### **Oportunidades**

- Fidelização do cliente através da personalização dos serviços prestados;
- Apresentação e postura de excelência da equipa do hotel;
- Utilização privilegiada da estratégia de Marketing relacional capaz de ir ao encontro da necessidade de cada cliente;
- Inovação constante em programas específicos e diferenciados da concorrência e uma atenção constante aos pormenores;
- Distinção da imagem de marca pela prestação de serviços personalizada;
- Criação de uma relação de empatia com cada cliente através do espaço acolhedor e familiar que o hotel oferece;
- Expansão e segmentação de novo mercado, nomeadamente para clientes que almejam um espaço de lazer requintado.

Em suma, o Hotel Moliceiro destaca-se pelos aspetos acima descritos, encontrando-se em franco crescimento de acordo com as oportunidades anteriormente salientadas.

## 4. Estágio

De acordo com o Plano de Estágio Curricular (cf. Anexo I) elaborado em conjunto com a diretora do hotel e dado a conhecer, em reunião, à Orientadora da universidade, ficou decidido que eu teria formação nas diversas secções do hotel, diversificando, assim, a formação e o contacto direto com diferentes contextos de atuação. Assim, iniciaria o estágio na secção da receção, de seguida passaria para a área de bar, pequenos-almoços e *room service*. Após os departamentos mencionados, iria ter formação com as Técnicas de Andares e, por fim, iria para o do escritório (cf. Tabela 1).

O objetivo é que, em cada uma das secções, pudesse adquirir competências relacionadas com as funções desempenhadas.

<b>Duração</b>	<b>07 janeiro a 07 de março</b>	<b>08 março a 16 março</b>	<b>17 março a 30 março</b>	<b>01 de abril a 07 de junho</b>
<b>Secção</b>	Receção	Bar /Pequenos-Almoços e <i>Room Service</i>	Andares e <i>Room Service</i>	Escritório /Relações Públicas
<b>Função</b>	Técnica de Turismo	Técnica de F&B	Técnica de Andares	Assistente de Direção

Tabela 1 - Cronograma do Estágio Curricular no Hotel Moliceiro

Outro aspeto relevante diz respeito ao horário de estágio acordado com a entidade de acolhimento. O estágio curricular foi desenvolvido durante os dias úteis semanais (segunda-feira a quinta-feira) em dois turnos distintos: o primeiro das 9:00h às 13:00h e o segundo das 18:00h às 22:00h. Aos fins de semana, realizei atividades de estágio ao domingo, tendo folga à sexta-feira e ao sábado. Todavia, o horário de fim de semana foi suscetível de alteração, devidamente justificada e fundamentada, mediante necessidades da instituição de acolhimento ou da estagiária. Em todos os casos, houve sempre total concordância na

resolução fácil e prática destes acertos pontuais à medida que foram acontecendo, fruto de um bom clima de trabalho que se estabeleceu desde o início e se manteve ao longo de toda a experiência.

#### 4.1 Receção

O meu estágio, conforme mencionado anteriormente, teve início na secção da receção. Esta secção é aquela que comunica com todas as outras secções do hotel, funcionando o trabalho desenvolvido, muitas vezes, como linha orientadora para o trabalho das outras secções, visto que é a equipa da receção quem recebe e elabora as reservas, faz o *check-in* e o *check-out* dos hóspedes, os pagamentos, assim como o atendimento ao público em geral. Além disso, o *staff* da receção é a primeira imagem do hotel, daí que o atendimento ao público tenha que ser feito com uma simpatia e um profissionalismo de excelência. Por outro lado, parte das tarefas mencionadas permite dar conhecimento às secções dos pequenos-almoços do número de hóspedes existente no hotel, assim como informar as colegas dos andares da disponibilidade para preparar os quartos quando os hóspedes já não se encontram no hotel.

Assim, no dia 07 de janeiro de 2013, segunda-feira, às 18:00h, iniciei o estágio curricular na receção do Hotel Moliceiro. Inicialmente, apenas pude observar o que o/a colega fazia. Porém, pouco tempo depois, foi-me apresentado o programa informático *PentHotel*, que é utilizado na execução de diversas tarefas, nomeadamente, a inserção dos dados dos hóspedes/empresas/agências, a inserção dos consumos efetuados, como, por exemplo, o minibar, lavandaria e/ou *room service*, para além de permitir a realização de reservas e de pagamentos, a emissão de faturas e de listagens de *check-in/ check-out*, de pequenos-almoços e de preparação de quartos.

Inicialmente, foram-me dadas indicações de como introduzir os dados dos hóspedes no programa informático. Também me foi facultado um manual de procedimentos da receção, de modo a que eu tivesse conhecimento das diretrizes das tarefas a executar, nomeadamente, como realizar um *check-in/ check-out*, como proceder num atendimento telefónico, entre outros. Nas semanas

seguintes, não só no turno da manhã como também no turno da tarde, foram-me ensinadas as tarefas específicas de cada turno:

#### **Tarefas da responsabilidade do turno da manhã:**

- Realizar *check-out* (verificação da satisfação do cliente quanto à estadia, pagamentos, emissão de Fatura/ Fatura-Recibo, auxílio com as malas);
- Efetuar o fecho de caixa;
- Enviar/ rececionar o correio;
- Informar as colegas dos andares acerca dos quartos disponíveis para início das limpezas;
- Arquivar os processos do *check-out*;
- Preencher o modelo “Planeamento Diário de Novas Entradas” de modo a saber-se quais os quartos em que deve ser realizado o *turndown* e a distribuição de chás;
- Preencher os *key-Pass* de acordo com a ocupação do dia em questão;
- Programar chaves dos quartos no programa informático *Hams*, mediante a ocupação do dia.

#### **Tarefas da responsabilidade do turno da tarde:**

- Realizar *Check-in* (registo de dados no sistema informático *PentHotel* e informar hóspedes acerca dos serviços existentes no hotel);
- Conferir dados de consumo dos minibares dos quartos do dia corrente;
- Realizar encomendas diversas a pedido de outros setores;
- Arquivar os processos do *check-in*.

#### **Tarefas comuns aos dois turnos:**

- Realizar *early check-in* e *late check-out*;
- Responder a *emails*;
- Atender o telefone;
- Fazer reservas.

As tarefas acima mencionadas são aquelas que se repetem diariamente e as quais fui auxiliando/realizando ao longo das várias semanas de trabalho na receção. No entanto, importa referir que as tarefas em que senti maiores dificuldades de execução foram as relacionadas com o *check-in* completo, onde se informam os hóspedes de todos os serviços do hotel em diferentes línguas, de acordo com a sua proveniência, se preenchem dados e se facultam outras informações relevantes. Para além disso, também senti algumas dificuldades na faturação dos quartos aquando do *check-out* dos hóspedes.

De qualquer das formas, todas as atividades que me propuseram foram sendo praticadas e “treinadas” ao longo do estágio de modo a que pudesse concretizá-las de forma autónoma e eficiente. Ainda durante o tempo que estive na receção foi-me pedido auxílio na inserção dos dados do inventário anual do hotel (tarefa da responsabilidade da secção Escritório). A fim de poder executar essa tarefa, foi-me facultado um formulário em formato Microsoft Excel que, todavia, teve de ser alvo de algumas correções e modificações ao nível das fórmulas apresentadas, trabalho que realizei de forma autónoma e independente. Esta tarefa permitiu-me perceber quais os produtos/marcas utilizados por cada secção, para além do conhecimento sobre os produtos disponibilizados, por exemplo, no minibar dos quartos, no bar e na cozinha. Ainda assim, na minha opinião, esta é uma tarefa que seria mais célere e simplificada se tivesse sido executada por um elemento de cada secção que integra o inventário anual, ou seja, um elemento da secção do bar, um elemento da secção dos pequenos-almoços e um elemento da secção dos andares uma vez que possuem conhecimento dos produtos utilizados. A demora na conclusão desta tarefa deveu-se à minha falta de conhecimento das marcas dos produtos e da gramagem dos mesmos. Nesse sentido, penso que seria útil e mais pertinente criar um formulário específico para cada secção que incluísse todos os produtos (marcas e peso) relacionados com bens alimentares e bebidas habitualmente consumidos. A implementação de um formulário deste tipo evitaria, a meu ver, lacunas na contagem e falhas na descrição do produto existente e simplificaria a tarefa de inserção dos dados a nível informático.

Por último, no que diz respeito à secção da receção, gostaria ainda de mencionar que os colegas que me deram formação foram sempre extremamente

profissionais, atentos, disponíveis e pacientes, tentando fazer ao máximo com que me sentisse útil, colaborando ativamente na melhoria do meu aproveitamento ao longo do tempo.

#### 4.2 Bar /Pequenos Almoços e *Room Service*

Ao contrário do que foi inicialmente acordado no plano de estágio, houve um acordo com a instituição de acolhimento no sentido de proceder a algumas alterações do cronograma do estágio curricular, antecipando a minha presença na secção de Bar/Pequenos-Almoços e *Room Service*. Efetivamente, tendo-se reconhecido que a aprendizagem das tarefas na secção da receção já estava assimilada, considerou-se que não era necessário continuar a realizar os dois turnos na receção durante o tempo previamente estipulado. Assim, passou-se à experiência de aprendizagem e formação na secção de Bar/Pequenos Almoços e *Room Service* na semana de 18 a 24 de fevereiro de 2013.

Durante esta semana, o horário realizado foi diferente do habitual, já que as oito horas de trabalho foram realizadas entre as 6:30h e as 14:30h, de modo a poder acompanhar o trabalho das colegas desta secção.

Este trabalho incluiu a preparação do *buffet* de pequeno-almoço, com início às 7:30h, o que implicou que, para que tudo estivesse pronto a tempo, fosse necessário começar a preparar e equipar a sala de pequenos-almoços a meio da madrugada pelo colega da receção. São, posteriormente, as colegas do pequeno-almoço quem continua e finaliza a preparação desta mesma refeição. Para isso é necessário:

- Pôr mesas;
- Colocar máquinas (*rouchond*, torradeira...);
- Terminar de confeccionar e colocar no *buffet* os alimentos: queijos, frutas, sumos, enchidos, bolos, pão, ovos mexidos, ovos cozidos, salsichas, tostas, biscoitos...

Depois de pronto o *buffet* fica um(a) colaborador(a) responsável pela sala de pequenos-almoços onde é necessário:

- Registrar os hóspedes que descem para o pequeno-almoço;

- Atender às necessidades extras do cliente;
- Repor *buffet*;
- Retirar a louça;
- Repor mesas;
- Organizar e tratar a louça usada.

O(a) outro(a) colaborador(a) fica responsável pela parte da cozinha, sendo necessário concretizar as seguintes tarefas:

- Preparar alimentos em falta para reposição no *buffet*;
- Organizar a louça usada e colocar para lavagem;
- Receber encomendas de fornecedores e tratar do processamento dessas encomendas conforme procedimento adotado pela organização;
- Registrar temperaturas dos frigoríficos.

Após as 11:00h, hora de término do pequeno-almoço, tem de ser feita a limpeza e desinfeção da sala onde este é realizado ao mesmo tempo que, na cozinha, se trata do resto da louça e dos tabuleiros de chá que foram distribuídos pelos quartos ao anoitecer do dia anterior. Posteriormente são confeccionados os bolos para o dia seguinte.

Finalmente, é necessário proceder à limpeza e desinfeção da cozinha.

Resumidamente, estas são as funções das colegas da secção dos pequenos-almoços, tarefas que fui aprendendo e executando ao longo da semana em que estive na referida secção. De todas as atividades mencionadas, considero que foi de especial proveito aprender a preparar as mesas dos pequenos-almoços, assim como saber realizar a reposição das mesmas. Para além disso, também gostaria de destacar a importância do registo das temperaturas dos frigoríficos e da utilização do *Data Logger* para manutenção da qualidade dos produtos existentes nos frios. Acrescente-se, ainda, que o facto de ter podido contactar e conhecer o sistema de Análise de Perigos e Controle de Pontos Críticos (HACCP) também me permitiu compreender o rigor com que tudo é executado nesta secção.

Por fim, gostaria de salientar que foi uma verdadeira surpresa verificar o volume de trabalho que é desenvolvido pelas colegas nesta secção, na medida em que, antes de ter formação neste setor, julgava que o trabalho era simples e com a



possibilidade de ser desenvolvido a um ritmo mais calmo e espaçado. Tratava-se, na verdade, de uma ideia pré-concebida que eu possuía e que estava completamente incorreta. Com efeito, verifiquei e comprovei que as tarefas inerentes a esta secção são desenvolvidas de forma contínua, sequencial e extremamente coordenada, a um ritmo bastante acelerado, por parte das colaboradoras deste serviço. Assim, a organização e metodologia das colegas, nesta secção, é um dos aspetos mais importantes a destacar dado que, face ao elevado volume de trabalho com que são confrontadas, é fundamental que a coordenação entre a cozinha e a sala de pequenos-almoços seja irrepreensível. Por tudo o que foi referido anteriormente, considero de extrema relevância ter podido aprender e trabalhar na secção de pequenos-almoços.

No que diz respeito ao bar, foi-me ensinado a servir chás, a bebida de boas-vindas, e algumas outras bebidas simples, tarefas que também são importantes, principalmente no auxílio ao colega do bar quando estou na secção da receção.

Além das tarefas supracitadas, também tive a oportunidade de perceber como são organizados os eventos no hotel e auxiliar na elaboração do serviço de *coffee break*. Tive, igualmente, a oportunidade de colaborar na realização de eventos no dia em que os mesmos ocorreram, encaminhando os convidados para o local onde estes iriam ter lugar, servindo bebidas e/ou acespipes, e realizando outras tarefas necessárias.

Por fim, ainda nesta secção, pude observar e realizar o serviço de *room service*, tarefa que me permitiu um contacto mais direto com os hóspedes. De realçar, a importância de ter auxiliado na preparação de serviços especiais, tais como os programas Romance, Aniversário e Núpcias, entre outros, aos quais é concedida uma elevada atenção a todos os detalhes no sentido de superar as expectativas do cliente.

### 4.3 Andares e Room Service

Após ter estado na secção de Bar/Pequenos-almoços e *Room Service*, passei, a 26 de fevereiro, para a secção dos Andares. Inicialmente, foi estipulado que teria uma semana de formação nesta secção, contudo, devido ao facto de haver

técnicas específicas para a concretização de algumas das tarefas e, após conversar com a minha Orientadora do Hotel Moliceiro, Cristina Durães, decidimos prolongar a formação nesta secção por mais uma semana. Assim, estive na secção dos Andares de 26 de fevereiro a 10 de março. O horário da formação foi sempre o turno das 9:00h às 13:00h, visto que, após as 18:00h, hora do início do segundo turno diário do meu estágio, as colegas da referida secção já não se encontram ao serviço. Deste modo, das 18:00h às 22:00h, continuei a trabalhar na secção da Recepção.

Relativamente ao funcionamento da secção Andares, importa referir que é a Governanta quem organiza o trabalho a ser realizado pelas restantes colaboradoras. Nesta secção existem diversas tarefas a serem realizadas, para além da tarefa principal de preparar os quartos.

Assim, ao longo das duas semanas de formação, apercebi-me da rotina de trabalho que é levada a cabo pelas colegas: logo que chegam, é necessário ter noção dos quartos com saídas previstas, dos quartos de continuação e das entradas agendadas. Esta listagem é impressa no programa de gestão *PentHotel*. Após o conhecimento destes dados, é necessário:

- 1.º limpar as casas de banho das áreas comuns;
- 2.º verificar todos os quartos que não foram ocupados para garantir que estão prontos para ser utilizados;
- 3.º retirar os tabuleiros de chá dos quartos que estiveram ocupados;
- 4.º repor os carros de limpeza com os materiais que estejam em falta (*amenities*, toalhas, lençóis ou outros);
- 5.º limpar os quartos cujos clientes já fizeram *check-out* ou já se encontram fora do Hotel.

Das atividades supracitadas, tive oportunidade de observar a execução de todas elas, tendo-me sido explicados todos os passos envolvidos na sua concretização. Todavia, apenas me foi pedido para auxiliar as colegas no processo de retirada dos tabuleiros de chá dos quartos e na limpeza dos quartos.

No que diz respeito à limpeza dos quartos, gostaria de mencionar que as colaboradoras do hotel trabalham, sempre que possível, em pares. Assim, quando

um quarto está a ser limpo, uma ocupa-se da limpeza do quarto e a outra da limpeza da casa de banho.

A par das tarefas mencionadas, também é da competência das colaboradoras a limpeza das varandas, escadas e áreas comuns. É igualmente obrigatório o registo das não conformidades dos quartos nos modelos “Registo Diário de Preparação de Quarto” e/ou “Lista de Verificação de Quartos Semanal/Anual” e o registo dos objetos esquecidos/perdidos encontrados no modelo denominado “Controlo de Perdidos e Achados”, a fim de os devolver aos hóspedes quando estes reclamam a sua perda.

Relativamente à formação nesta secção, gostaria de sublinhar que tudo o que me foi ensinado pelas colaboradoras dos Andares do Hotel Moliceiro se revelou extremamente vantajoso no sentido de compreender melhor e mais profundamente a dinâmica do trabalho realizado, nomeadamente em termos da perceção da cadeia de comunicação entre a secção dos Andares e as outras secções do Hotel. Esta cadeia de comunicação é, de facto, vital, visto que só se pode fazer *check-in* a um hóspede quando o respetivo quarto a atribuir se encontra limpo e, por outro lado, só se pode fazer a preparação de um quarto quando o hóspede já efetuou *check-out* ou já não se encontra no hotel. Deste modo, é fundamental que estas secções coordenem e articulem a comunicação entre si para que não existam constrangimentos e/ou reclamações. Assim, perceber a importância da comunicação e articulação entre as secções foi o ensinamento mais importante que retirei da secção dos Andares.

#### 4.4 Escritório/Relações Públicas

A última secção do estágio curricular é a secção do Escritório/Relações Públicas. A minha formação nesta secção teve início a 12 de março e terminou a 07 de junho de 2013, coincidindo com o final do estágio. O horário desenvolvido nesta secção foi, maioritariamente, o turno das 9:00h às 13:00h, visto que, após as 18:00h, hora do início do segundo turno diário do meu estágio, a colega que desempenha funções nesta secção já não se encontra ao serviço. Deste modo, à semelhança do que aconteceu em outros momentos, das 18:00h às 22:00h, continuei a trabalhar na secção da Receção. No entanto, também houve

situações em que pude desenvolver as oito horas diárias no Escritório, constituindo-se esses momentos como exceções permitidas pela Orientadora do Hotel, com o meu acordo prévio.

No que diz respeito a esta secção, posso confessar que a minha expectativa inicial era bastante elevada, uma vez que é no escritório que são tomadas todas as decisões por parte da direcção, o que, no meu entender, significava que esta seria a secção onde a aprendizagem iria ser mais aprofundada e diversificada. Precisamente pela complexidade inerente ao trabalho desenvolvido nesta secção, foi aqui que a minha experiência profissional e os ensinamentos académicos recebidos durante a parte curricular do mestrado se revelaram mais úteis na execução das tarefas que me foram delegadas, fortalecendo, em cada tarefa realizada, o meu espírito crítico, reflexivo e capacidade de iniciativa e inovação. A pessoa que ficou responsável por me dar formação sobre o trabalho a desenvolver no escritório foi a colaboradora Sara Santos, que desempenha as funções de assessora de direcção e responsável da Gestão da Qualidade no Hotel Moliceiro. Ao contrário do que aconteceu nas secções anteriores, ou seja, em que o meu trabalho se iniciou com a observação das tarefas que eram desenvolvidas pelas colegas e com a sua aprendizagem gradual, no escritório, a colaboradora Sara optou por delegar em mim, de imediato, algumas tarefas relacionadas com a análise dos Inquéritos de Satisfação a Clientes de 2011 e 2012, já que tinha, *a priori*, conhecimento e *feedback* positivo acerca das minhas competências e das atividades que havia desenvolvido nas outras secções do hotel, julgando-me, por isso, capaz de concretizar tarefas da área da qualidade e área do arquivo que necessitavam de ser realizadas.

O facto de já estar há algum tempo a estagiar no Hotel e conhecer várias secções e o modo de funcionamento desta organização também terá pesado nesta decisão de delegação de competências e responsabilidades significativas desde o primeiro momento, o que se revelou especialmente compensador do ponto de vista pessoal e profissional.

No que diz respeito ao arquivo de documentos, foi-me ensinada a técnica de organização utilizada e, assim, pude realizar esta tarefa com relativa facilidade. O arquivo de documentos permitiu-me conhecer fornecedores e outros parceiros do

hotel, facilitando a realização de outras tarefas posteriores. Outra tarefa que realizei está relacionada com a verificação dos pagamentos de faturas no programa *PentHotel* no caso de clientes com crédito. Esta tarefa revelou-se como uma continuação do processo do *check-out* da secção da Recepção, uma vez que, nesta fase, é verificado se o cliente já efetuou o pagamento da estadia na unidade hoteleira. Caso o pagamento ainda não tenha sido efetuado, a assessora de direção tem de enviar um email a solicitar o respetivo pagamento dos serviços, de modo a concluir o processo de estadia. Foi importante realizar estes procedimentos na medida em que me permitiram identificar os clientes que têm crédito a 30, 60 ou 90 dias, assim como me permitiram conhecer e compreender a gestão de todo o processo de pagamentos.

Relativamente à tarefa de Análise dos Inquéritos de Satisfação a Clientes (ISC), entendi ser necessário elaborar um formulário em Microsoft Excel que permitisse a inserção dos dados do inquérito e obter, de imediato, os resultados mais relevantes. Após ter criado este formulário, procedi à inserção dos dados e à criação dos respetivos gráficos na mesma ferramenta. Por fim, realizei, em Microsoft Word, a Análise dos Inquéritos de 2011 e dos Inquéritos de 2012 e ainda a Análise Comparativa destes dos dois anos. De entre todas as conclusões descritas no documento de Análise Comparativa dos ISC nos anos de 2011 e 2012 é importante salientar que o Hotel Moliceiro “é visto por grande parte dos hóspedes, de acordo, com a informação facultada nos ISC como um hotel de excelência que prima não só pelo glamour, charme, ambiente familiar e decoração única como também é salientada a hospitalidade, simpatia, e amabilidade do *staff* do hotel.” Também são descritas algumas sugestões como, por exemplo, angariação de estacionamento privado, melhoria da insonorização, possuir restaurante, entre outras. As conclusões e sugestões acima referidas e outras podem ser consultadas nos anexos deste relatório (cf. Anexos II; Anexo III; Anexo IV e Anexo V).

Esta tarefa foi extremamente positiva, no sentido em que me possibilitou compreender as mais-valias e as fragilidades das diversas secções do Hotel Moliceiro de acordo com a opinião dos hóspedes. Por outro lado, também me permitiu registar e refletir acerca das sugestões facultadas no sentido da melhoria

da qualidade desta unidade hoteleira. Importa referir, no entanto, que o formulário do Inquérito de Satisfação a Clientes já existente me pareceu um pouco limitado, pois é muito sintético, inquirindo, apenas, no geral, acerca de cada secção do hotel, negligenciando, por isso, os aspetos específicos de cada secção. Assim, as opiniões específicas relativamente a uma das secções estão implícitas, apenas, em duas situações: quando o cliente está 100% satisfeito com o serviço prestado ou quando o cliente está completamente insatisfeito com o serviço prestado, pois, na maioria das vezes, só quando uma das situações mencionadas acontece é que os clientes escrevem a sua opinião nas observações. A fim de se conseguir obter resultados que permitam melhorias significativas é pertinente que o formulário em questão seja objeto de revisão e reformulação. Além disso, existem tópicos no inquérito, nomeadamente, a Portaria e *Room Service* que, muitas vezes, não são corretamente interpretados pelos hóspedes, uma vez que não respondem ou colocam observações que me levaram a concluir que a mensagem não terá sido interpretada corretamente. Ainda no que diz respeito ao Inquérito de Satisfação a Clientes, talvez fosse pertinente acrescentar a opção “Não aplicável”, já que permitiria evitar alguns espaços “em branco”.

As atividades que foram levadas a cabo posteriormente estão relacionadas com o Sistema de Gestão da Qualidade, daí que sejam referidas na parte do projeto (cf. Ponto 4.5.5), em consequência da implementação e melhoria da parte documental do Sistema de Gestão da Qualidade.

## 4.5 Projeto

No âmbito do projeto a desenvolver durante o estágio curricular decidi abordar a área da Gestão da Qualidade, após ter refletido seriamente acerca das necessidades que o hotel apresentava e de ter analisado com a direção do hotel as mais-valias da realização deste projeto para o próprio serviço do hotel, já que o Hotel Moliceiro foi certificado com a ISO 9001:2008 em dezembro de 2012 pela empresa Lusaenor.

Este projeto foi desenvolvido ao longo do estágio, em paralelo com as minhas atividades inerentes ao trabalho nas diferentes secções do hotel, o que me permitiu acompanhar o desenvolvimento e implementação do mesmo à medida que foram sendo postos em prática as melhorias/os procedimentos sugeridos em função das necessidades verificadas.

Inicialmente, importa explicar que o Hotel Moliceiro subcontrata uma empresa de Consultoria de Gestão da Qualidade de modo a auxiliar na melhor elaboração e implementação dos objetivos propostos. Assim, de acordo com a documentação e informação que o hotel me facultou, pude apresentar algumas sugestões de melhoria no próprio Sistema de Gestão da Qualidade do hotel onde realizei o meu estágio.

### 4.5.1 Conceito de Qualidade

O conceito de Gestão da Qualidade é um conceito que, para além de não ser consensual, é também subjetivo, dependendo da perceção de cada um. É ainda um conceito que tem sofrido evolução ao longo dos anos de acordo com as modificações dos próprios consumidores/clientes.

Segundo António Pires, “na linguagem comum, a qualidade tem muitas vezes os sinónimos: a) “Excelente”; b) “Extraordinário”; c) “Muito Bom” no que diz respeito a produtos/serviços”.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Pires, António Ramos (2012), Sistemas de Gestão da Qualidade – Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social, Indústria, Serviços, Administração Pública e Educação, Lisboa: Edições Sílabo, Lda., p. 36

De acordo com a definição de Tribus (1990, *apud* António Pires), “qualidade é o que torna possível a um consumidor ter uma paixão pelo produto ou serviço. Dizer mentiras, diminuir o preço ou acrescentar propriedades pode criar um entusiasmo temporário. Isto permite à qualidade sustentar a paixão. O amor é sempre instável. Portanto, é necessário mantermo-nos próximos da pessoa cuja lealdade pretendemos manter. Devemos estar sempre alerta, no sentido de entender o que agrada ao cliente, porque somente o cliente define o que constitui a qualidade. O namoro ao cliente nunca acaba.”<sup>8</sup>

De modo a que exista Gestão da Qualidade, é necessário definir ou especificar este conceito. Assim, “a qualidade do fabrico/prestação de serviços deve ser a medida em que o produto/serviço esteja de acordo com as especificações”, conforme refere o António Pires.<sup>9</sup> Além do que foi referido anteriormente, é fundamental reter que a qualidade depende também das necessidades e das características que o consumidor assume que determinado serviço deve possuir. Neste sentido, quando um serviço não possui as características esperadas surgem os problemas da qualidade, daí que, ao longo dos anos, se tenha percebido a importância de realizar uma Gestão da Qualidade. Essa Gestão da Qualidade tem que seguir normas (as quais serão abordadas mais à frente – cf. Ponto 4.5.3) de modo a que se possa quantificar a qualidade existente num serviço. Nesse sentido, em termos de evolução, houve, primeiro, o controlo da Qualidade, o qual prevê que determinado serviço seja elaborado de uma maneira pré-definida. Quando tal não acontece, identifica-se a falha e corrige-se o erro para que o serviço seja prestado em conformidade com as diretrizes previamente estipuladas. Assim, este conceito apresenta-se com um nível superior de intervenção. Cronologicamente, surge, a seguir, o conceito de Garantia da Qualidade, conceito este que é mais abrangente do que o conceito anterior, uma vez que pressupõe não só o controlo do processo de criação do produto/serviço, mas também abarca atividades de organização direcionadas para a obtenção de determinado nível de qualidade. O aparecimento deste conceito esteve

---

<sup>8</sup> Pires, António Ramos (2012), *Sistemas de Gestão da Qualidade – Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social, Indústria, Serviços, Administração Pública e Educação*, Lisboa: Edições Sílabo, Lda., p. 40.

<sup>9</sup> Pires, António Ramos (2012), *Sistemas de Gestão da Qualidade – Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social, Indústria, Serviços, Administração Pública e Educação*, Lisboa: Edições Sílabo, Lda., p. 37.



diretamente relacionado com as exigências colocadas por parte de grandes compradores aos respetivos fornecedores.<sup>10</sup>

Associado ao conceito de Garantia de Qualidade surge o termo Gestão da Qualidade, que prevê que a parte organizacional da empresa que fornece o produto/serviço seja capaz de garantir qualidade a um preço reduzido. No entanto, com a criação da ISO 9000:2008, o conceito de Gestão da Qualidade ganha uma nova amplitude já que este se refere ao facto de determinada organização ser regida por Normas que, conseqüentemente, pressupõem o estabelecimento da Política de Qualidade e dos Objetivos de Qualidade, o Planeamento da Qualidade, entre outros. É ainda referido por António Pires que o conceito de Controlo de Qualidade, acima descrito, é, neste mais recente conceito de Gestão da Qualidade, “parte da Gestão da Qualidade especificamente dirigida a alcançar os requisitos da qualidade”.<sup>11</sup>

Por fim, ainda nesta secção, é relevante salientar, tendo em mente a evolução do conceito de qualidade, o contributo de diversos autores para a evolução do conceito que, apesar da dificuldade da sua definição devido à subjetividade das necessidades de cada cliente, procuraram definir as suas características fulcrais, que estão intrinsecamente ligadas à qualidade de um produto/serviço. Elas prendem-se, de acordo com António Pires, com a necessidade de “satisfazer as necessidades e expectativas dos consumidores; ser oferecida a um preço que o consumidor esteja disposto (ou possa) pagar e ser disponibilizada nas condições e no tempo desejado”.<sup>12</sup>

#### 4.5.2 A evolução dos organismos de Gestão da Qualidade

A ISO – *International Standards Organization* é uma das muitas organizações com o objetivo do desenvolvimento da qualidade que foram surgindo na Europa ao longo do século XX. Fundada em 1947, encontra-se sediada na Suíça onde funciona como uma federação dos 130 países membros representados pelas

---

<sup>10</sup> Pires, António Ramos (2012), *Sistemas de Gestão da Qualidade – Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social, Indústria, Serviços, Administração Pública e Educação*, Lisboa: Edições Sílabo, Lda., p. 51.

<sup>11</sup> Pires, António Ramos (2012), *Sistemas de Gestão da Qualidade – Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social, Indústria, Serviços, Administração Pública e Educação*, Lisboa: Edições Sílabo, Lda., p. 51.

<sup>12</sup> Pires, António Ramos (2012), *Sistemas de Gestão da Qualidade – Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social, Indústria, Serviços, Administração Pública e Educação*, Lisboa: Edições Sílabo, Lda., p. 52.

organizações nacionais de normalização. O principal objetivo da ISO consiste em desenvolver atividades de cooperação e normalização entre os países que a constituem.<sup>13</sup>

Ao longo dos anos, as várias instituições criaram diversas leis para o desenvolvimento da qualidade. Em 1950, no Japão, já existia uma Lei de Padrões Normativos Japoneses e um sistema de marcação das mercadorias e produtos com a sigla PJI, em regime de voluntariado, mas que obrigavam à inspeção baseada no controlo estatístico de qualidade. Em 1968, por iniciativa da organização American Society for Quality Control (ASQS), destacou-se a adoção das “Especificações de requisitos genéricos para um programa da qualidade”, as quais foram adaptadas em 1971 como norma ANSI. Entretanto, em 1972, o *British Standard Institute* cria a BS 4891, que tem o objetivo de ser um guia para o funcionamento e avaliação de Sistemas de Garantia de Qualidade e, mais tarde, em 1979, foi criada a norma Z.299 pela *Canadian Standard Association (CSA)*. No que diz respeito ao processo de criação e implementação das normas ISO 9000, esta teve a sua criação na década de 70, pela mão de vários organismos da Comunidade Económica Europeia (CEE). Todavia, só em finais de 1987 apareceram as normas da série 9000 em sequência da publicação de um glossário de termos de qualidade (ISO 8402) que garantiram uma linguagem comum para usar nos sistemas de qualidade, conforme é indicado por Albino Lopes e Lina Capricho.<sup>14</sup>

No entanto, só a partir da década de 90 do século XX, com a introdução de novas normas da ISO, com principal enfoque para a norma ISO 9001, é que as empresas começaram a analisar a necessidade de certificar os seus sistemas de qualidade e, para esse efeito, recorreram a esta norma que indica critérios para obter a qualidade de um produto/serviço.

---

<sup>13</sup> Capricho, Lina. Lopes, Albino (2007), Manual de Gestão da Qualidade, Lisboa: Editora RH, p. 39.

<sup>14</sup> Capricho, Lina. Lopes, Albino (2007), Manual de Gestão da Qualidade, Lisboa: Editora RH, p. 40.

### 4.5.3 ISO 9001

Conforme já foi referido anteriormente, a ISO 9001 diz respeito ao estabelecimento de requisitos para um Sistema de Gestão da Qualidade. Esta norma foi revista em 2005 e em 2008, sendo a ISO 9001:2008 a versão melhorada da ISO 9001:2005,<sup>15</sup> uma vez que tenta esclarecer determinados critérios da norma a fim de ser mais objetiva para quem pretenda certificar a organização mediante a sua aplicação. A ISO 9001:2008 é uma forma de os consumidores sentirem confiança num produto/serviço que estão a adquirir em determinada organização se esta estiver certificada, daí a sua importância para as instituições. Ela obriga a que determinados critérios de qualidade sejam cumpridos de modo a aumentar a satisfação do cliente e ir ao encontro dos seus requisitos de qualidade, definidos de forma objetiva e universal.

Uma instituição que pretenda implementar um sistema de qualidade mediante a norma ISO 9001:2008 tem, *a priori*, que ter consciência que “deve estabelecer, documentar, implementar e manter um Sistema de Gestão da Qualidade e melhorar continuamente a sua eficácia de acordo com os requisitos desta Norma.”<sup>16</sup>

A Norma ISO 9001:2008 refere, na secção do Sistema de Gestão da Qualidade, aspetos fundamentais que uma organização deve ter em conta para estar em conformidade com a Norma. De entre todos salienta:

- “Determinar os processos necessários para o Sistema de Gestão da Qualidade e para a sua aplicação em toda a empresa;
- Determinar a sequência e interação destes processos;
- Determinar critérios e métodos necessários para assegurar que tanto a operação como o controlo destes processos são eficazes;
- Assegurar a disponibilidade de recursos e de informação necessários para suportar a operação e a monitorização destes processos;
- Implementar ações necessárias para atingir os resultados planeados e a melhoria contínua destes processos.”<sup>17</sup>

---

<sup>15</sup> Instituto Português da Qualidade (2005), Norma Portuguesa EN ISO 9000:2005, 2.ª Edição.

<sup>16</sup> Instituto Português da Qualidade (2008), Norma Portuguesa EN ISO 9001:2008, 3.ª Edição, p. 10.

<sup>17</sup> Instituto Português da Qualidade (2008), Norma Portuguesa EN ISO 9001:2008, 3.ª Edição, p. 11.

A Norma faz, ainda, referência aos requisitos de documentação, os quais ilustram claramente as formalidades e as exigências que a instituição deve cumprir e que descreverei mais adiante. Salienta, ainda, a importância do envolvimento e comprometimento da organização no desenvolvimento de todas as ações por parte da gestão de topo; menciona os aspetos mais relevantes na gestão dos recursos humanos, não só no que diz respeito ao facto de ter de proporcionar os recursos necessários para a concretização das tarefas, mas também no que diz respeito ao pessoal que executa trabalho e que tem de cumprir as tarefas de acordo com os pressupostos do sistema de qualidade implementado com a ISO 9001:2008. Por fim, no documento da Norma, não só são descritas diretrizes quanto à realização do produto, demonstrando de que forma a instituição deve planear e desenvolver os processos necessários para a realização do produto, focando a importância da consistência dos mesmos, como também foi incluída uma secção sobre medição, melhoria e análise do próprio sistema de qualidade, onde é referido o aspeto da auditoria interna, monitorização e medição dos processos, entre outros.

Em última instância, é relevante voltar à secção dos requisitos de documentação impostos pela Norma 9001:2008, uma vez que será realizada uma abordagem a este tópico na secção seguinte. Assim, é salientado pela Norma que a documentação de um Sistema de Gestão da Qualidade deve incluir não só um manual de qualidade, mas também procedimentos documentados, metas da política de qualidade e respetivos objetivos e outros registos e documentos que permitam assegurar o planeamento, a operação e controlo eficaz dos processos implementados.

#### 4.5.4 O Hotel Moliceiro e a certificação ISO 9001:2008

*“A qualidade deve ser vista como um requisito básico e não como um fator de diferenciação.”* Tomé (1991, *apud* Albino Lopes e Lina Capricho, 2007: 82).

Na linha do que foi referido anteriormente, o Hotel Moliceiro foi certificado em dezembro de 2012 com a ISO 9001:2008 pela empresa Lusaenor. Esta certificação levou a que, conforme indica a Norma, fossem elaborados e implementados diversos procedimentos nas diferentes secções a fim de respeitar e cumprir as exigências da Norma e, assim, criar e executar um Sistema de Gestão da Qualidade que dignificasse a unidade hoteleira em questão.

Neste sentido, no que diz respeito à estrutura documental do Sistema de Gestão da Qualidade no Hotel Moliceiro, e de acordo com a informação facultada pela Gestora da Qualidade do referido hotel, Sara Santos, o Sistema de Gestão da Qualidade encontra-se estruturado por pastas no computador de trabalho, as quais são partilhadas na *Dropbox*, de modo a que a empresa de Consultoria possa aceder à documentação do Sistema de Qualidade e sugerir melhorias.

O arquivo tem a seguinte apresentação:<sup>18</sup>

- Sistema de Gestão da Qualidade
  - Acolhimento
    - Manual de acolhimento
  - Instruções
    - Instruções de Lavagem;
      - Código de limpeza de quarto;
      - Limpeza de zonas de serviço;
      - Etc.
  - Manuais:
    - Manual de Funções – Assistente de Direção;
    - Manual de Funções – Barman;
    - Manual de Funções – Técnica de Receção;
    - Manual de Funções – Técnica de Andares;

---

<sup>18</sup> O esquema apresentado é parte exemplificativa, apenas, do total de documentos existentes na Pasta do Sistema de Gestão da Qualidade do Hotel.

- Etc.
- Modelos:
  - Ata;
  - Registo de folga semanal;
  - Boletim de não conformidade;
  - Etc.
- Plano Anual de Marketing:
  - Plano anual de Marketing.
- Procedimentos:
  - Tratamento de reclamações;
  - Controlo registos;
  - Serviço de Andares;
  - Etc.

A estrutura documental acima apresentada, apesar de possuir uma nomenclatura e uma organização um pouco diferentes, já que se encontra por ordem alfabética, obedece à estrutura documental sugerida por Maria de Lurdes Antunes no livro *Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade para Principiantes*,<sup>19</sup> livro que se encontra em consonância com a Norma ISO 9001:2008, no qual a autora refere que se podem definir 4 níveis a fim de organizar os processos:

- 1.º Manuais;
- 2.º Procedimentos;
- 3.º Instruções;
- 4.º Formulários.

A autora considera ainda um nível zero cuja pasta é designada de Planeamento onde se encontram:

- A visão;
- A missão;
- Os valores;

---

<sup>19</sup> Antunes, Maria de Lurdes (2011), *Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade para Principiantes*, Lisboa: Edições Sílabo, Lda., p.23.

- As políticas e os objetivos da Qualidade.

Relativamente à estrutura documental do Sistema de Gestão da Qualidade do Hotel Moliceiro, o designado nível zero encontra-se na pasta denominada “Acolhimento” e os respetivos subtemas estão inseridos no Manual de Acolhimento. Por sua vez, a pasta designada por “Modelos” corresponde à pasta “Formulários” proposta pela referida autora.

Neste sentido, constatei que a estrutura documental do Sistema de Gestão da Qualidade do hotel se encontra em conformidade com a Norma ISO 9001:2008.

#### 4.5.5 Análise e melhoria

Uma vez descrita a organização documental do Sistema de Gestão da Qualidade desta unidade hoteleira, importa agora sublinhar que o facto de o sistema documental estar bem estruturado não significa que todos os procedimentos, instruções e formulários estejam devidamente implementados ou que o Sistema de Gestão da Qualidade não necessite de revisões e/ou de melhoria contínua.

É neste sentido que surge o meu projeto, visto que, ao longo da realização do estágio, verifiquei que, por exemplo, na secção da receção, não existia um procedimento, respetiva instrução e modelo para a contagem do fundo de caixa. Ora, sendo uma instituição que trabalha por turnos, pareceu-me fundamental que, no final de cada turno, fosse feita a contagem do fundo de caixa, a fim de não haver falhas e, no caso de existirem, ser possível detetá-las mais cedo, solucionando os problemas num curto espaço de tempo.

Com o objetivo de melhorar o sistema de Gestão da Qualidade do hotel, reuni com a diretora e a assistente de direção informando ambas da minha análise. A sugestão foi aceite com agrado e foi criado um procedimento, instrução e respetivo modelo para a contagem do fundo de caixa, de acordo com as indicações da Norma ISO 9001:2008.

O procedimento denominado Contagem do Fundo de Caixa foi introduzido e adotado em março de 2013 e, inicialmente, conforme indica o procedimento, a contagem do fundo de caixa era realizada pelo(a) colaborador(a) que estava a fazer o turno, sendo confirmada pelo(a) colaborador(a) que entrava ao serviço no

turno seguinte, responsável pela assinatura da confirmação de valor. No entanto, este procedimento deixou de ter sucesso, visto que, devido ao fluxo de trabalho, os colaboradores apenas assinam a contagem do colega. Além disso, a meu ver, o próprio formulário não estava concebido de acordo com as reais necessidades dos colaboradores da receção, pois o formulário não apresentava a separação entre o fundo de caixa e o dinheiro de pagamentos existente durante o turno, causando, assim, confusão no que concerne ao valor total apresentado.

Nesse sentido, foi, então, criado um novo modelo, por mim, agora em Microsoft Excel, que otimiza o trabalho do(a) colaborador(a), já que as somas são realizadas automaticamente e onde existe a subtração entre o valor total e o valor de pagamentos do turno a fim de se apurar se o valor do fundo de caixa está correto. Este modelo foi apresentado e experimentado por uma das colegas da receção, Diana Reis, que, após utilização experimental, apreciou o melhoramento realizado dada a otimização do procedimento em si. A colega da receção sugeriu algumas indicações de formatação de modo a que o formulário ficasse ainda mais adequado às necessidades sentidas.

O novo formulário de Contagem do Fundo de Caixa criado está ainda em vigor, sendo cumprida a indicação. Neste processo de melhoria do formulário do fundo de caixa foi fundamental, a meu ver, a minha formação inicial na secção da receção de modo a apurar as dificuldades sentidas a este nível, assim como a interação com a colega da receção que me permitiu aperfeiçoar o formulário em questão. (cf. Anexo VI)

Atente-se que quando uma ação é colocada em prática é necessário efetuar a respetiva medição, análise e melhoria já que depende de cada instituição o sucesso dos procedimentos implementados.

Na secção de Andares, observei que as colaboradoras tinham alguma dificuldade em conciliar o fluxo de trabalho, isto é, a preparação dos quartos e a higienização das áreas de serviço, com o preenchimento dos modelos necessários, os quais complementam o trabalho realizado. Assim, numa reunião com a assessora de direção, surgiu a ideia de simplificar um dos modelos preenchidos pelas colaboradoras - o modelo de Registo Diário da Preparação do Quarto. Posteriormente, reuni com a Governanta, de modo a apresentar e a explicar a



minha ideia. O referido modelo foi melhorado pela assessora de direção tendo em conta o *brainstorming* de ideias e entrou em vigor posteriormente. (cf. Anexo VII)

A fim de melhorar o modelo já existente foram tidas em conta não só as indicações da Norma, mas também as sugestões que decorreram da leitura e análise da obra de Maria de Lurdes Antunes já mencionada, particularmente no que diz respeito a aspetos como o espaço, a linguagem e o aspeto do formulário. Conforme é referido pela autora, “o ideal é que se simule o preenchimento antes de se dar o documento como finalizado”<sup>20</sup> a fim de não haver argumentos para o formulário não ser preenchido.

Ainda no que se refere ao Sistema de Gestão da Qualidade, foi minha tarefa rever o Manual de Acolhimento em vigor. Tendo em conta o facto de já ter estagiado nas diversas secções, foi-me possível realizar uma análise geral dos conteúdos do manual, assim como elaborar uma pesquisa acerca da redação de manuais de acolhimento, que me auxiliou a complementar a informação já existente.

Os contributos mais significativos foram a descrição do departamento de quartos, com as respetivas temáticas e tipologias, a inserção do separador “Código de Ética”, onde se podem encontrar os subtemas: “conflito de interesses”, “equipamentos do hotel”, “relação com os clientes” e “confidencialidade dos dados”. Também foram complementadas as secções das funções realizadas pela Receção, Bar, Pequenos-almoços e Progresso Profissional (cf. Anexo VIII).

Refletindo sobre esta tarefa, devo confessar que a revisão do manual se constituiu como uma tarefa árdua e algo complexa porque, inicialmente, não me sentia suficientemente preparada, ao nível dos conhecimentos necessários, para a sua realização. Com efeito, durante a parte curricular do mestrado, não tive nenhuma unidade curricular ou qualquer outro tipo de contacto que me permitisse adquirir informações sobre a qualidade e a Gestão da Qualidade. Foi, portanto, com um enorme sentido de responsabilidade que encarei este desafio, no qual foi necessário pesquisar, ler e refletir sobre os conteúdos relevantes a inserir no manual de forma a concretizar o trabalho em causa.

---

<sup>20</sup> Antunes, Maria de Lurdes (2011), Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade para Principiantes, Lisboa: Edições Sílabo, Lda., p.20.

Neste percurso, importa salientar o apoio e a análise crítica da colega Sara Santos, uma vez que ela pôde verificar o trabalho à medida que este ia sendo realizado e auxiliar nos momentos de maiores dúvidas, aconselhando-me. Esta tarefa permitiu-me evoluir profissionalmente porque ganhei confiança no trabalho que desenvolvi e aprofundei a minha capacidade crítica.

Paralelamente à revisão deste manual, também propus a elaboração de um documento com a Planta do edifício do Hotel, na medida em que uma das minhas maiores dificuldades, no início do estágio, estava relacionada, precisamente, com a identificação da localização dos quartos e a compreensão da organização da sua tipologia (individual, *twin* ou duplo). Assim, o documento “Planta do edifício do Hotel Moliceiro”, entretanto elaborado, por mim, mas também incluído no Manual de Acolhimento, pode agora ser entregue a futuros estagiários e/ou novos colaboradores. A estrutura da planta é constituída pelo rés do chão, 1.º andar, 2.º andar e 3.º andar. Nela foram identificadas as tipologias dos quartos, os seus números identificativos e a respetiva temática. Para além disso, também foram rotuladas as áreas de serviço públicas. Importa também referir que, após eu ter completado esta revisão, o documento foi analisado pela assessora de direção e pela diretora e, por fim, foi enviado para a empresa de Consultoria de Gestão da Qualidade com o objetivo de ter o aval final por parte desta.

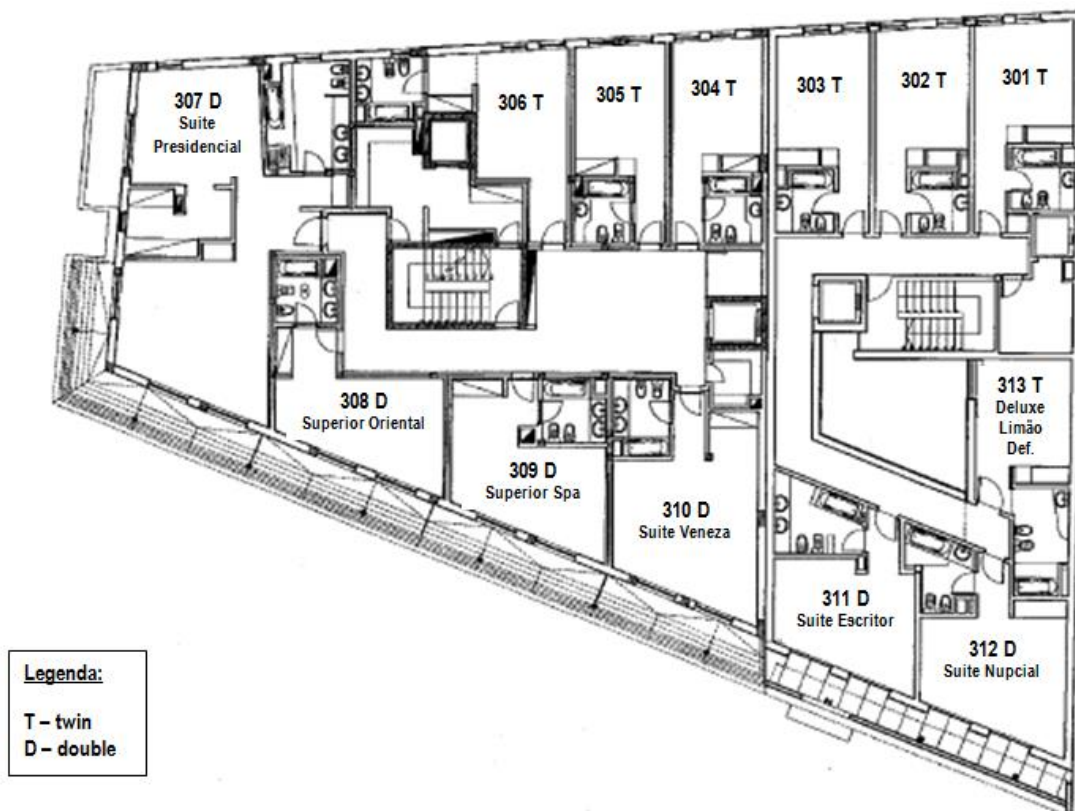


Figura 2 - Imagem exemplificativa do documento Planta do edifício do Hotel Moliceiro (3.º andar)<sup>21</sup>

O Manual de Andares também foi revisto por mim, o que se traduziu numa retificação textual geral e no aperfeiçoamento de apenas algumas secções do mesmo<sup>22</sup>, uma vez que, por um lado, a versão existente do Manual de Andares já se encontrava bastante completa e, por outro lado, não possuo, a meu ver, conhecimentos suficientemente aprofundados enquanto Técnica de Andares que me permitissem ir mais além na minha revisão. Sentir esta dificuldade permitiu-me ter consciência de que será necessário realizar outras formações profissionais, caso pretenda enveredar pela função de Técnica de Andares ao nível profissional. Outro documento que foi melhorado de acordo com as indicações referidas por Antunes<sup>23</sup> foi a denominada Lista de Modelos, já que o documento inicialmente criado para este fim não contempla nem a data de revisão do documento, elemento fundamental do mesmo, nem os parâmetros de elaboração, verificação

<sup>21</sup> A versão completa do documento Planta do edifício Hotel Moliceiro encontra-se no Manual de Acolhimento – cf. Anexo VIII).

<sup>22</sup> Este não poderá ser incluído nos anexos, já que ainda se encontra para aprovação final por parte da empresa de Consultoria.

<sup>23</sup> Antunes, Maria de Lurdes (2011), Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade para Principiantes, Lisboa: Edições Sílabo, Lda., p.28.



## 5. Considerações finais

### 5.1 Secção projeto

Em primeiro lugar, gostaria de partilhar que, quando, inicialmente, reuni com a Orientadora da Universidade, a Doutora Ana Margarida Ramos, para conversarmos acerca dos possíveis temas para o projeto a incluir no relatório e surgiu o tema da Gestão da Qualidade como uma possibilidade já que eu tinha identificado algumas lacunas de informação na instituição de acolhimento, nunca pensei que o tema em questão fosse tão complexo ao nível organizacional e de monitorização.

O facto de não ter tido nenhuma unidade curricular acerca deste tema durante o mestrado fez com que, por um lado, me sentisse atraída pelo mesmo e entusiasmada pela possibilidade de aquisição de conhecimentos novos, mas, por outro lado, e à medida que fui pesquisando e lendo sobre o assunto, rapidamente tomasse consciência de que se tratava de um tema complexo e abrangente e de que necessitava de auxílio na perceção compreensão do mesmo. Nesse sentido, a colega Sara Santos, responsável pelo Sistema de Gestão da Qualidade do hotel, foi uma peça fundamental na minha aprendizagem, ajudando-me e guiando-me sempre que necessário.

Em segundo lugar, importa mencionar que, *a priori*, também não tinha consciência de que a implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade exigisse um rigor extremo e uma monitorização constante, já que todo o sistema é regido por Normas.

Dadas as dificuldades acima descritas, que foram surgindo ao longo da implementação do projeto, às quais se juntaram as limitações de tempo, e apesar de ter tido todo o apoio por parte da Orientadora da Universidade e da Orientadora da instituição de acolhimento, não me foi possível desenvolver, por exemplo, uma revisão do formulário de Inquérito de Satisfação a Clientes, nem melhorar o procedimento do inventário anual e o respetivo modelo conforme é sugerido na secção do Escritório/Relações Públicas e Receção, respetivamente.

No entanto, a meu ver, de uma maneira geral, penso poder afirmar que os objetivos de melhoria da parte documental do Sistema de Gestão da Qualidade a que me propus foram concretizados com sucesso, uma vez que consegui promover melhorias no sistema implementado, particularmente no que diz respeito à criação do procedimento, instrução e formulário do fundo de caixa para a secção da receção, a criação do formulário/modelo de lista de impressos, o auxílio na melhoria do modelo de Registo Diário da preparação do quarto para a secção dos Andares, a reestruturação e melhoria do Manual de Acolhimento da instituição e a revisão do Manual de Andares, documentos fundamentais num Sistema de Gestão da Qualidade.

Em síntese, gostaria de referir que o projeto implementado durante a realização do estágio curricular no Hotel Moliceiro me proporcionou uma aprendizagem sólida de um tema importante, valorizado na maioria das empresas e instituições que pretendam cativar a confiança dos clientes, o tema da Gestão da Qualidade, com o qual eu não estava familiarizada. Com efeito, este projeto permitiu-me construir conhecimento específico sobre toda a dinâmica e processo de implementação e monitorização de uma Sistema de Gestão da Qualidade, já que a aquisição da certificação por parte do hotel teve lugar em dezembro de 2012, sendo, por isso, ainda muito recente todo o sistema de Gestão da Qualidade em vigor.

Para além disso, permitiu-me ganhar autonomia e maior confiança no meu trabalho à medida que fui evoluindo na concretização das tarefas, promovendo o meu crescimento enquanto potencial profissional desta área.

## 5.2 Reflexão global sobre as unidades curriculares e o estágio

Tendo em atenção o olhar retrospectivo sobre o mestrado e as expectativas iniciais relativamente ao estágio que incluí nas primeiras secções do presente relatório, importa agora estabelecer uma espécie de balanço acerca daquilo que era esperado e do que realmente se concretizou. Nesse sentido, gostaria de salientar que, por um lado, a parte curricular do mestrado teve particular relevância durante o desenvolvimento do estágio curricular, sobretudo no que se refere ao uso das línguas estrangeiras, principalmente o inglês e o francês, embora pudesse ter

evoluído mais na língua francesa, caso tivesse existido um maior número de hóspedes em que a língua de expressão fosse o francês. Por outro lado, as unidades curriculares de *Comportamento e Lideranças nas Organizações e Relações Político-Culturais* também se revelaram de grande utilidade no decorrer do estágio, uma vez que me permitiram ter consciência das diferentes culturas e da problemática de contactar com essa diversidade cultural, facultando-me ferramentas adequadas para lidar com situações multiculturais em ambiente de trabalho, principalmente estando eu a trabalhar numa unidade hoteleira. Estas unidades curriculares também me ajudaram a desenvolver atitudes positivas de tolerância, respeito e à vontade, que, por sua vez, me permitiram saber lidar com as diferentes pessoas que conviveram comigo nas diferentes secções do hotel.

Uma unidade curricular que acabou por se revelar extremamente importante ao nível dos conhecimentos adquiridos e que, inicialmente, nem foi referida aquando da secção “olhar retrospectivo sobre o Mestrado em LRE” foi *Relações Interculturais*. Esta unidade curricular transmitiu bases de conhecimentos simples, mas sólidos, no que diz respeito às relações interculturais que permitiram uma melhor gestão das relações com os clientes no dia a dia do hotel, quando conciliados com os conhecimentos das outras unidades curriculares supracitadas. Os conhecimentos e competências adquiridos nas restantes unidades curriculares, que não foram aqui especificamente nomeadas, também contribuíram, no contexto específico em que decorreu o meu estágio, ainda que de forma mais indireta, para a minha atuação e para a tomada de decisões, mais especificamente, na secção do Escritório/Relações Públicas, aquando da melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade.

Durante o decorrer do estágio houve momentos que senti dificuldades no que diz respeito à falta de conhecimentos mais aprofundados na área de Gestão e Qualidade, daí que tivesse ponderado se teria sido mais proveitoso a minha formação universitária inicial ter sido em LRE e ter seguido a minha formação académica para o mestrado na mesma área. Todavia, após analisar o Plano de Estudos da Licenciatura em LRE verifiquei que as áreas científicas nas quais senti dificuldades são áreas que não estão totalmente contempladas nas unidades curriculares apresentadas, pelo que, no enquadramento específico deste estágio

curricular, a meu ver, não se revelaria fundamental ter seguido esse percurso inicial como caminho alternativo.

No entanto, ao nível da aquisição de um maior número de línguas estrangeiras, poderia ter sido vantajoso ter frequentado a licenciatura em LRE, já que a licenciatura contempla diversas unidades curriculares de aprendizagem de línguas estrangeiras. No que diz respeito às línguas estrangeiras, importa sublinhar que um dos grandes contributos do estágio curricular está relacionado com esta área: efetivamente, os cinco meses de estágio promoveram a melhoria da minha 'desenvoltura', fluência, performance e autonomia enquanto falante de espanhol LE (recorde-se que, inicialmente, eu havia referido ser utilizadora básica desta língua). Esta melhoria deve-se à ajuda e apoio prestados pelos colegas da secção da Receção que são fluentes na língua e ao uso e contacto diário com esta língua em contexto, isto é, na interação com os hóspedes do hotel. Obviamente que, como em qualquer língua estrangeira, ainda há dificuldades e muita coisa para aprender; no entanto, foi esplêndida a evolução sentida e isso refletiu-se como uma grande aprendizagem durante este estágio no Hotel Moliceiro.

No estágio houve também momentos em que senti que a minha prestação poderia ter sido ainda melhor, caso não existissem determinadas limitações e condicionantes, habituais no mundo empresarial, que dizem respeito a informação confidencial ou responsabilidades que não podem ser delegadas a um estagiário. De entre todos estes momentos, gostaria de destacar que, na secção da receção, gostaria de ter aperfeiçoado a realização de *check-out* mas, devido a diversos fatores ao nível da responsabilidade de receção de pagamentos, não foi possível realizar essa tarefa de forma autónoma e completamente independente. Para além disso, ainda nesta secção, o facto de, em certas alturas, existirem vários estagiários no mesmo setor e menor fluxo de trabalho, não foi um elemento positivo ao nível da consolidação dos conhecimentos adquiridos.

Na secção Bar/Pequenos-almoços e *Room Service* senti que a aprendizagem, especificamente no Bar, foi um ponto menos positivo do estágio curricular porque ficou aquém das minhas expectativas iniciais. Era parte dos objetivos da minha formação aprender a elaborar bebidas brancas e diferentes *cocktails*, assim como



aprender a distinguir os diferentes tipos de vinhos e bebidas espirituais, porém, como se pode entender, existem secções mais disponíveis para dar formação do que outras e a secção do Bar foi uma secção em que não houve essa flexibilidade. Muitas vezes, essa falta de flexibilidade resultava do volume de trabalho ao nível da preparação das salas de eventos, outras vezes prendeu-se com a ausência de hóspedes em grande número que justificasse a aprendizagem de alguns dos aspetos mencionados.

Na secção dos Andares, por sua vez, apesar de ser um trabalho que requer mais esforço físico, aprendi a valorizar o trabalho em equipa e, além disso, a importância da comunicação articulada entre os diversos departamentos do hotel. Por outro lado, considerando a especificidade do trabalho desenvolvido nesta secção e o facto de não se enquadrar nas aprendizagens desenvolvidas no mestrado, houve determinados aspetos técnicos, como, por exemplo, a elaboração dos cantos das camas em envelope, que se constituíram como dificuldades acrescidas na realização e concretização das tarefas. Mais importante, fez-me perceber que, caso pretenda angariar trabalho num hotel como Técnica de Andares, terei de realizar formações profissionais complementares como Técnica de Andares, a fim de colmatar a falta de conhecimentos práticos que esta profissão exige.

No que diz respeito à secção Escritório/Relações Públicas, devo salientar que esta se assumiu como o meu grande desafio no decorrer do estágio, visto que não só coloquei em prática, direta e indiretamente, conhecimentos adquiridos nas unidades curriculares do mestrado, como também utilizei os ensinamentos e a maturidade que construí ao longo dos anos noutras experiências profissionais. Nesta linha de pensamento, gostaria de sublinhar que, no meu entender, foi extremamente importante já possuir alguma experiência profissional, uma vez que me permitiu conciliar as aprendizagens, refletir, criticar e apresentar sugestões de melhoria numa perspetiva crítica e construtiva. Fazendo uma breve comparação com o estágio da minha formação académica inicial, devo referir que a maior dificuldade sentida na altura foi adquirir ferramentas que me ajudassem a colocar a teoria em prática, o que já não aconteceu neste estágio em particular. Com efeito, esta dificuldade já tinha sido superada, muito graças à experiência

entretanto adquirida noutros contextos profissionais, e consegui ser mais pragmática e objetiva nas análises, otimizar o meu trabalho e tentar otimizar o trabalho dos colegas, apresentando sugestões de melhoria pertinentes e oportunas, tal como mencionei na secção do relatório dedicada ao projeto.

Ainda no que diz respeito a esta secção, era meu objetivo adquirir conhecimentos relacionados com o processo de “Relações Públicas”. Contudo, a limitação de tempo não permitiu a realização de aprendizagens nesta área, revelando-se um aspeto menos positivo enquanto estagiária. Teria sido bastante proveitoso se tivesse conseguido realizar as 8:00h diárias nesta secção e não apenas 4:00h diárias, mas, a conciliação do estágio curricular com a minha atividade profissional, infelizmente, não o permitiu conforme já referi anteriormente. Em contrapartida, a confiança depositada em mim, ao me serem delegadas tarefas de responsabilidade acrescida, foi compensadora ao nível pessoal e profissional. Em primeiro lugar permitiu-me, por um lado, ganhar autonomia à medida que as ia realizando e, por outro lado, possibilitou-me evoluir a nível profissional, já que as propostas de melhoria apresentadas e as tarefas concluídas sempre foram criticadas de forma positiva, aumentando, desta forma, a minha confiança no trabalho realizado. O apoio e a ajuda dos colegas, como, por exemplo, da assistente de direção, Sara Santos, também contribuíram de forma muito positiva para o meu crescimento enquanto profissional e para o bom desempenho das tarefas de que fui incumbida, tal como referi anteriormente. Deste modo, penso que é extremamente importante ter alguém que nos delegue tarefas de teor mais complexo mas que, ao mesmo tempo, nos guie nos momentos de insegurança e isso foi fundamental por parte da assessora de direção para que eu pudesse evoluir como pessoa e como profissional durante este estágio curricular. Permitiu-me, também, compreender o valor da entreaajuda e do trabalho de equipa, no qual não deixa de se valorizar o espírito de iniciativa, o sentido crítico, a autonomia e a capacidade de inovação de cada um, aspetos fundamentais na evolução de qualquer profissional.

Resumidamente, se, por um lado, o estágio curricular promoveu a proatividade, a confiança, a polivalência, a autonomia e a dinâmica na resolução de problemas, tal como referi anteriormente, por outro lado, houve momentos em que a

confiança no trabalho realizado foi afetada pelo receio de errar ou de não possuir os conhecimentos científicos específicos para a concretização das tarefas. Para além disso, também poderia ter sido ainda mais vantajoso e benéfico ter recebido uma formação mais abrangente na secção do Bar/Pequenos-almoços e *Room Service* e na secção “Escritório/Relações Públicas”, sobretudo no que se refere à parte das “Relações Públicas”, uma vez que, nesse caso, poderia ter colocado em prática conhecimentos adquiridos nas áreas de Marketing e Comunicação adquiridos durante a parte curricular do mestrado. Julgo, ainda, que teria sido uma mais-valia se o estágio tivesse uma maior duração, a fim de os conhecimentos construídos poderem ser amadurecidos e as aprendizagens ainda mais diversificadas.

Olhando o estágio, agora, segundo um outro ponto de vista, penso ser possível reconhecer que eu própria constituí uma mais-valia para a instituição de acolhimento, no sentido em que coloquei ao seu dispor os meus conhecimentos académicos, as minhas aprendizagens e experiências profissionais anteriores, facultando ao Hotel Moliceiro, ao longo dos cinco meses, uma visão “externa”, diferente daquela a que o hotel estava habituado. A isto acrescenta-se o facto de sempre me ter mostrado proativa, disponível, flexível e polivalente, auxiliando nas diversas secções sempre que necessário e desempenhando todas as tarefas solicitadas com a melhor eficiência possível.<sup>24</sup> Quando julguei não ter os conhecimentos suficientes, procurei adquiri-los através de estratégias variadas, de modo a evoluir nas minhas aprendizagens e no meu desempenho profissional. Se, por um lado, auxiliiei a instituição de acolhimento a implementar melhorias no Sistema de Gestão da Qualidade, no que diz respeito à organização documental, por outro lado, a instituição de acolhimento retribuiu-me, dando-me a possibilidade de estagiar num ambiente acolhedor, dinâmico, internacional, polivalente e com os recursos necessários à realização de uma formação diversificada, com rigor, exigência e objetividade de modo a que fossem cumpridos os objetivos propostos no Plano de Estágio. Também recebi, por parte da instituição de acolhimento, um tratamento igual aos dos colaboradores da instituição, quer do ponto de vista pessoal, quer profissional. A minha Orientadora

---

<sup>24</sup> Cf. Parecer de Estágio Curricular - Anexo IX.

da instituição de acolhimento e diretora do hotel, Cristina Durães, sempre demonstrou uma atitude profissional, compreensiva, de apoio, quando existiram dúvidas, obstáculos ou outros fatores que pudessem acarretar problemas na minha formação.

No que diz respeito aos maiores contributos do mestrado em Línguas e Relações Empresariais, na sua globalidade, na minha formação ao nível profissional, devo realçar os seguintes fatores:

1. fomentar o espírito de equipa e de entreajuda, uma vez que a ajuda recíproca não só entre os colegas de mestrado ao longo da concretização das unidades curriculares, mas também entre colaboradores das diversas secções durante o estágio, para além da polivalência no trabalho existente na equipa do Hotel Moliceiro, foram elementos notáveis e consistentes que me consciencializaram, à medida que o percurso curricular avançou, para o facto de que o sucesso da equipa depende do trabalho e do respetivo sucesso de cada indivíduo que a integra;
2. adquirir uma visão abrangente. Por vezes, a solução de um problema não se encontra no imediato mas sim na análise de todos os fatores que estão envolvidos num determinado contexto. Neste sentido, o estágio curricular contribuiu, amplamente, para que adquirisse uma visão abrangente, que poderá ser bastante útil na resolução de problemas, quer na vida pessoal, quer no mundo profissional;
3. estimular a proatividade e o espírito de iniciativa, no sentido em que, durante a aprendizagem nas diferentes unidades curriculares e durante todo o estágio curricular, as propostas elaboradas por mim foram apreciadas e foram criticadas de modo a serem melhoradas. Assim, houve um crescendo na autoconfiança, mas houve também um fomento do espírito de iniciativa através da crítica construtiva em relação ao trabalho realizado. Os professores que lecionaram as diversas unidades curriculares conseguiram implementar o espírito de iniciativa através dos projetos propostos, construindo um espírito crítico também fundamental para a resolução de tarefas;

4. favorecer a persistência e resiliência. No mundo laboral existem diversos fatores que transcendem a nossa capacidade de controlar o trabalho realizado. Não raras vezes, o trabalho concretizado está aquém das expectativas em virtude de diversos fatores como, por exemplo, falhas na comunicação ou limitações temporais. Assim, foi deveras importante desenvolver a minha capacidade de persistência no trabalho aquando da execução de tarefas, uma vez que houve alturas em que estas, não correspondendo ao que era pretendido, tiveram que ser revistas, reformuladas, alteradas, aperfeiçoadas até respeitarem as orientações iniciais. Por outro lado, a aquisição de alguma resiliência, ao longo do estágio curricular, também foi um contributo positivo, já que me permitiu desenvolver uma maior capacidade de contornar obstáculos e seguir em frente com vista a alcançar os objetivos propostos;
5. promover um espírito inovador no sentido em que é necessário inovar para podermos evoluir. Neste contexto, o estágio curricular, em específico, foi uma ferramenta fundamental do próprio mestrado para a promoção do espírito inovador porque nele me deparei com situações em que foi necessário desenvolver ferramentas de otimização de trabalho que não existiam como pode ser verificado na secção de projeto deste relatório;
6. promover/estimular a polivalência, uma vez que as unidades curriculares que compõem o plano curricular deste mestrado têm por objetivo a articulação dos conhecimentos em línguas estrangeiras com diversas áreas científicas, como por exemplo: tecnologias da informação e comunicação, multimédia, lideranças e gestão nas organizações e empreendedorismo. Potencia-se, assim, uma polivalência de conhecimentos e uma transversalidade de competências. Neste sentido, o estágio curricular constituiu-se, também, como um momento de promoção desta capacidade de polivalência, já que foi necessário adequar diversos conhecimentos e, tal como pude constatar no caso dos colaboradores dos diversos setores, saber executar e desempenhar diversas tarefas das diferentes secções, de modo a poder auxiliar os colaboradores do hotel sempre que necessário.

Ao nível da aquisição de competências académicas, devo salientar que o MLRE foi uma ferramenta valiosa no que diz respeito à melhoria de competências no domínio da língua portuguesa e à aquisição de conhecimentos de línguas estrangeiras. Relativamente às línguas estrangeiras, gostaria de destacar a língua inglesa e a língua francesa, nas quais pude evoluir de forma significativa através das aprendizagens realizadas no decorrer do mestrado com vista ao desempenho comunicativo plurilingue no mundo dos negócios e das instituições.

Para além destas, também adquiri competências ao nível das tecnologias da informação e da comunicação, as quais não foram utilizadas diretamente no decorrer do estágio mas que serão, certamente, uma mais-valia no mercado de trabalho, uma vez que são utilizadas por todas as empresas e instituições nos dias de hoje.

O desenvolvimento de competências e práticas que apoiem a resolução de problemas e fomentem o espírito criativo e empreendedor também foi fundamental durante o percurso no MLRE, já que me muniu de ferramentas fulcrais para vingar no mercado de trabalho e me permitiu ter uma prestação adequada durante o estágio curricular – tal como explicitarei noutras secções do presente relatório.

O MLRE auxiliou, ainda, e de forma substancial, para o desenvolvimento de competências de ordem pessoal, nomeadamente, o aumento da confiança, autonomia e de responsabilidade. Para tal, muito contribuiu a influência não só do corpo docente destacado para lecionar as unidades curriculares do mestrado, mas também da Orientadora da Universidade destacada para o estágio curricular, a Doutora Ana Margarida Ramos e da Orientadora da instituição de acolhimento, Cristina Durães, as quais sempre demonstraram um constante acompanhamento, apoio incondicional e espírito crítico construtivo, essenciais à minha evolução e à prossecução dos objetivos propostos. O estímulo para o desenvolvimento de relações positivas e de conversação também foi uma competência pessoal importante que fui alcançando ao longo do tempo, reconhecendo que é fundamental saber estar, saber falar e saber lidar com diferentes pessoas em diferentes contextos.

Por fim, a aquisição de competências relacionadas com o processamento de informação e tomada de decisões também é um aspeto merecedor de destaque. A aquisição destas competências, de cariz pessoal, académico e profissional, durante a frequência do mestrado e durante o decorrer do estágio curricular, permitiram-me, na globalidade, construir conhecimento e ganhar experiência profissional na área da hotelaria no que concerne às diferentes funções existentes no hotel em que realizei o estágio, o que, por sua vez, possibilitará que me candidate a oportunidades de trabalho nesta área, tanto ao nível nacional como internacional. Além disso, a aquisição de conhecimentos na área de Gestão da Qualidade e a possibilidade de trabalhar com uma instituição certificada segundo a Norma ISO 9001:2008 abriram ainda mais o leque de oportunidades que está à minha disposição, podendo, por exemplo, candidatar-me a vagas em empresas que possuam um departamento de qualidade ou que pretendam implementar um Sistema de Gestão da Qualidade. Por outro lado, a melhoria na fluência em línguas estrangeiras também contribuirá para esta diversificação do mercado de trabalho, quer porque me garante a possibilidade de trabalhar em países onde estas línguas são faladas ou onde são línguas necessárias no mercado de trabalho no que diz respeito a trocas comerciais, quer porque me permite enveredar por empregos relacionados com a assessoria de órgãos superiores de administração e decisão empresarial em contextos inter e pluriculturais, como a assessoria em embaixadas de diversos países e/ou coordenação de comunicação nas organizações empresariais e/ou institucionais.

Claro que o percurso profissional que irei seguir dependerá das necessidades do mercado de trabalho, mas devo dizer que os conhecimentos adquiridos nas unidades curriculares do mestrado, juntamente com os conhecimentos obtidos ao longo do estágio curricular, facultaram-me um leque de opções ao nível de emprego bastante amplo e diversificado e este facto é, a meu ver, o principal fator de sucesso da concretização deste mestrado.

Por último, na minha opinião, os estágios curriculares são um elemento essencial na formação dos mestrandos, não só porque permitem colocar em prática conhecimentos adquiridos durante a parte curricular, mas também porque são uma experiência pré-profissional relevante ao nível da preparação dos alunos

para o seu futuro profissional. Além disso, é fundamental que os estágios tenham um plano de estágio detalhado onde constam as atividades que devem ser desenvolvidas pelo estagiário. A elaboração deste plano deve ser feita tendo em conta as expectativas do estagiário, os objetivos da instituição de acolhimento e da Universidade de Aveiro, de modo a que as aprendizagens sejam realizadas de forma articulada e concisa. Complementarmente, e na linha do que tenho referido neste relatório e, sobretudo, nesta secção de reflexão, os estágios curriculares devem fazer parte dos planos de estudos, estando em perfeita articulação com os mesmos, uma vez que apoiam na transição do saber académico para o mundo de trabalho e ajudam o mestrando a melhorar o seu perfil de empregabilidade, preparando-o para o “saber fazer”.

No entanto, a opção entre a realização de um estágio curricular ou a realização de uma tese, na minha opinião, deverá depender dos objetivos profissionais do aluno. No meu caso em particular, optei, primeiramente, por elaborar uma tese, contudo, após ter efetuado a pesquisa bibliográfica e ter realizado as entrevistas, quando iniciei a redação da mesma, deparei-me com uma situação bastante delicada: apesar de ter uma grande motivação pelo tema que estava a investigar, não conseguia ver, num futuro próximo, as mais-valias da realização da tese, pois não era meu objetivo seguir um percurso profissional académico, nem pretendia angariar trabalho na área científica em que estava a realizar a investigação. Daí que tenha repensado a minha opção inicial e tenha enveredado, então, pela realização de um estágio curricular. Este, tal como já foi referido anteriormente, integra atividades e funções de carácter mais prático, desenvolvendo competências que facilitarão a integração do recém mestre no mercado de trabalho e promovendo o desenvolvimento de outras áreas de conhecimento.

Em jeito de conclusão, a realização do MLRE foi, de uma maneira geral, a solução mais adequada para conciliar as minhas expectativas profissionais após a conclusão da minha formação superior inicial, propriamente dita, tendo a possibilidade de articular diferentes áreas de conhecimento e adquirir competências na área da língua portuguesa e línguas estrangeiras, tecnologias de informação e comunicação e gestão.



Pude concluir a minha formação como mestranda ao realizar um estágio curricular numa instituição que me facultou não só uma formação de excelência, como me permitiu ser uma peça importante no auxílio e melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade implementado, ajudando-me a ser “autodidata” relativamente a áreas de conhecimento desconhecidas, ganhar confiança, autonomia e profissionalismo em cada um dos dias que estive presente na instituição de acolhimento. Para além disso, tive, da parte da Universidade de Aveiro, uma Orientadora que, com todo o rigor e profissionalismo, me apoiou na redação do relatório de estágio, respondendo a todas as dúvidas que me iam surgindo o mais atempadamente possível. Por tudo isto, posso concluir que a realização do MLRE me dotou de um leque variado de conhecimentos e competências académicos e profissionais que serão uma ferramenta crucial na execução das minhas tarefas profissionais futuras, seja numa empresa nacional ou internacional.



## Referências Bibliográficas

Antunes, Maria de Lurdes (2011), *Documentação do Sistema de Gestão da Qualidade para Principiantes*, Lisboa: Edições Sílabo, Lda.

Capricho, Lina. Lopes, Albino (2007), *Manual de Gestão da Qualidade*, Lisboa: Editora RH.

Instituto Português da Qualidade (2008), *Norma Portuguesa EN ISO 9001:2008*, 3.<sup>a</sup> Edição.

Instituto Português da Qualidade (2005), *Norma Portuguesa EN ISO 9000:2005*, 2.<sup>a</sup> Edição.

Pires, António Ramos (2012), *Sistemas de Gestão da Qualidade – Ambiente, Segurança, Responsabilidade Social, Indústria, Serviços, Administração Pública e Educação*, Lisboa: Edições Sílabo, Lda.



## Webgrafia

Associação Portuguesa de Qualidade.

Disponível em: <http://www.apq.pt/>

Visitado em : 21 abril de 2013.

Hotel Moliceiro.

Disponível em: <http://www.hotelmoliceiro.pt/>

Visitado em: 16 de fevereiro de 2013.

International Organization for Standardization.

Disponível em: <http://www.iso.org>

Visitado em: 15 abril de 2013.

Jornal Beira Vouga – Notícia do 9.º aniversário do Hotel Moliceiro.

Disponível em:

[http://www.jornalbeiravouga.com/news/index.php?option=com\\_content&task=view  
&id=844&Itemid=29](http://www.jornalbeiravouga.com/news/index.php?option=com_content&task=view&id=844&Itemid=29)

Visitado em: 06 outubro 2012.

Portal do cidadão.

Disponível em:

[http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MEE/IPQ/pt/ORG\\_instituto+portugues+da+qualidade.htm](http://www.portaldocidadao.pt/PORTAL/entidades/MEE/IPQ/pt/ORG_instituto+portugues+da+qualidade.htm)

Visitado em: 01 de abril de 2013.

Universidade de Aveiro – Mestrado em Línguas e Relações Empresariais.

Disponível em: <http://www.ua.pt/PageCourse.aspx?id=121&b=1&p=4>

Visitado em: 05 de fevereiro de 2013.



## Anexos





## I. Plano de Estágio Curricular - Hotel Moliceiro

- 1 -



# Plano de Estágio Curricular

**Duração:** 07 de janeiro a 07 de junho de 2013

**Orientadora Hotel Moliceiro:** Cristina Durães

**Estagiária:** Cláudia Martins Tavares



## Introdução

Com o presente plano de estágio pretende-se que a estagiária adquira diversas competências ao nível dos diferentes departamentos/secções existentes no Hotel Moliceiro assim como adquira uma visão macro das necessidades/ funções existentes e as consiga executar, no final do estágio, de forma autónoma.

Abaixo segue o cronograma do estágio assim como as diferentes funções a ser desenvolvidas em cada secção.

É importante referir que as funções em cada secção estão organizadas temporalmente, todavia, poderá haver alterações mediante as necessidades do hotel e de acordo com o desenvolvimento da estagiária.



## Cronograma

<b>Duração</b>	<b>07 janeiro a 07 de março</b>	<b>08 março a 16 março</b>	<b>17 março a 30 março</b>	<b>01 de abril a 07 de junho</b>
<b>Secção</b>	<b>Receção</b>	<b>Bar /Pequenos-Almoços e Room Service</b>	<b>Andares e Room Service</b>	<b>Escritório /Relações Públicas</b>
<b>Função</b>	Técnica de Turismo	Tecnica de F&B	Técnica de Andares	Assistente de Direção
<b>Atividades a desenvolver:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Integração na Equipa de trabalho;</li> <li>*Relacionamento com o Público;</li> <li>*Empregar as técnicas de serviço que lhe são ministradas;</li> <li>*Relacionamento com o Programa de <i>Front Office</i>;</li> <li>*Acolhimento aos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Empregar as técnicas de serviço de Bar que lhe são ministradas;</li> <li>* Serviço de <i>Room Service</i>;</li> <li>* Pesquisar e interpretar informações sobre a carta de Bar;</li> <li>* Serviço de café e algumas composições de bebidas servidas no bar;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Deve ter conhecimento das técnicas de arrumação;</li> <li>*Efetuar a higienização dos quartos, corredores, zonas públicas e locais de serviço segundo os preceitos do manual de Andares e do plano de higienização;</li> <li>*Repõe o carro de serviço;</li> <li>*<i>Room Service</i> e Serviço</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Organiza e arquiva documentos para tratamento contabilístico;</li> <li>*Apoiar na realização de eventos;</li> <li>*Comunicação externa e interna;</li> <li>*Colaborar na Planificação</li> </ul>



	<p>hóspedes;</p> <p>*Inscrição dos mesmos;</p> <p>*Atendimento telefónico;</p> <p>*Operar com serviço de faxes e email;</p> <p>*Reservas;</p> <p>*Check-in;</p> <p>*Check-out;</p> <p>*Faturação e Cobrança;</p> <p>*Arquivos;</p> <p>*Informações gerais de carácter Turístico;</p> <p>*Assegurar a Guarda de Objectos;</p> <p>*Preparar e executar correspondência;</p> <p>*Elaborar estatísticas e relatórios de serviço;</p> <p>*Atender os Clientes/Hospedes nas</p>	<p>* Aplicar as técnicas de decoração de mesas e <i>buffet</i>;</p> <p>* Aplicar as regras e normas de arrumação, higiene e conservação dos produtos adequadas ao serviço, bem como aos equipamentos e instrumentos de sala e de bar;</p> <p>* Interpretar e avaliar o grau de satisfação dos clientes e responder a eventuais reclamações.</p>	<p>Chá;</p> <p>*Abertura de camas / <i>Turndown</i>.</p>	<p>de actividades culturais;</p> <p>*Tratamento estatísticos dos dados de alojamento;</p> <p>*Inventários anuais;</p> <p>*Recolhe e trata dados de gestão.</p>
--	---	---	--	--



	<p>diversas línguas estrangeiras;</p> <p>*Contratação com Agência/Operadores/Empresas;</p> <p>*Tratar os pedidos dos Hóspedes;</p> <p>*Desempenhar funções na Portaria.</p>			
--	---	--	--	--





## II. Formulário para Inserção dos dados dos ISC<sup>25</sup>

	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
1																						
2			Reserva				Recepção				Portaria				Telefone				Quarto			
3	Quarto	Motivo viagem	Excelente	Bom	Fraco	N.A	Excelente	Bom	Fraco	N.A	Excelente	Bom	Fraco	N.A	Excelente	Bom	Fraco	N.A	Excelente	Bom	Fraco	N.A
4																						
5																						
6																						
7																						
8																						
9																						
10																						
11																						
12																						
13																						
14																						
15																						
16																						
17																						
18																						
19																						
20																						
21																						
22																						
23																						
24																						
25																						
26																						
27																						
28																						
29																						
30																						
31																						
32																						

<sup>25</sup> Este anexo é parte exemplificativa do formulário total, existente em Microsoft Excel. Devido à extensão do formulário não é possível inseri-lo, na íntegra, como imagem.





III. Análise dos ISC ano de 2011

# Análise dos Inquéritos de Satisfação a Clientes – ano 2011



## ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	3
GRÁFICOS.....	4
1. Reservas .....	4
2. Recepção .....	4
3. Portaria .....	5
4. Telefone.....	5
5. Quarto.....	6
6. Pequeno – almoço.....	6
7. Bar.....	7
8. Room Service.....	7
9. Lavandaria.....	8
10. Geral.....	8
11. Sugestões.....	9
ANÁLISE COMPARATIVA - SETORES.....	10
CONCLUSÃO .....	11

## INTRODUÇÃO

Em primeira instância é importante referir que a recolha dos dados foi realizada através de um inquérito de resposta rápida, disponibilizado em cada quarto, ao qual os hóspedes são convidados a opinar / avaliar os seguintes serviços:

- Reserva
- Receção
- Portaria
- Telefone
- Quarto
- Pequeno-almoço
- Bares
- Serviço de Quartos
- Lavandaria
- Geral
- Sugestões

Cada inquérito é composto por uma parte de resposta fechada, em que os hóspedes são inquiridos sobre todos os serviços do hotel, nas quais os clientes devem categorizar cada uma delas de "Excelente", "Bom" ou "Fraco". Seguidamente, apresenta um espaço de resposta aberta onde os hóspedes são convidados a dar sugestões assim como tecer uma opinião mais pormenorizada sobre o hotel focando aspeto mais ou menos positivos na sua estada, assim como podem fazer sugestões.

Posto isto, é relevante mencionar que a presente análise de inquéritos de satisfação foi realizada no sentido de compreender a satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados pelo hotel.

Uma problemática desta análise prende-se com o número de inquéritos respondidos, visto que o total de hóspedes no ano de 2011 foi de **7.518** e o total de inquéritos respondidos foi de **164**.

Não é uma amostra muito significativa mas consegue-se detetar alguns aspetos a melhorar nos serviços prestados pelo hotel, conforme se poderá verificar aquando da análise do ponto "sugestões" assim como se consegue verificar o nível de satisfação dos clientes devido aos comentários elaborados.

Além do que foi referido anteriormente, também é importante mencionar que existem alguns hóspedes que não respondem a alguns aspetos do inquérito e/ou colocam como "Não aplicável". Assim, também é importante perceber se, por um lado, os hóspedes não utilizaram o serviço em questão ou se não perceberam o que pretendia ser respondido naquele campo.

## GRÁFICOS

### 1. Reservas

No ano de 2011 e de acordo com a resposta aos inquéritos de satisfação pelos hóspedes do Hotel Moliceiro, o item reservas obteve 76% de respostas com "Excelente", 15% "Bom" e 9% optou pela opção "Não Aplicável" (N.A).



Gráfico 1 - Reservas ano 2011

### 2. Recepção

No que diz respeito ao gráfico da recepção pode-se verificar que, em 2011, 88% dos inquiridos considera todos os aspetos relacionados com a recepção como "Excelente", 10% atribui a classificação de "Bom" e 2% escolheu a opção "N.A".

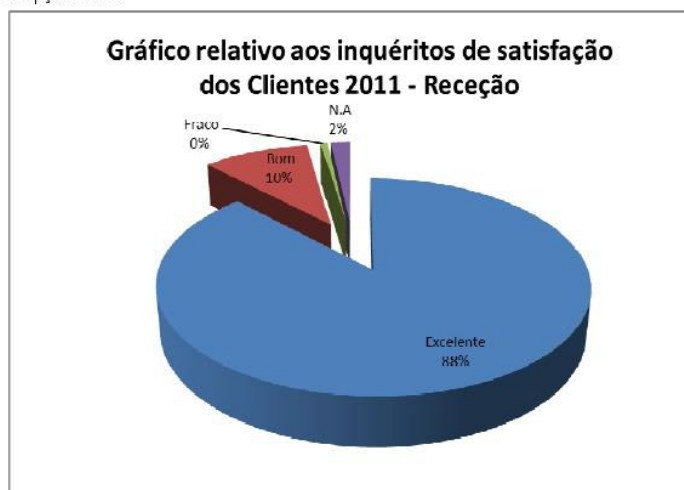


Gráfico 2 - Recepção ano 2011

### 3. Portaria

Há 53% dos hóspedes que considera "Excelente", existem 32% dos inquiridos que colocaram não só "N.A" como também questionam a que serviço, especificamente, se refere a "Portaria". Os restantes valores dizem respeito a 14% com a classificação "Bom" e 1% classifica o serviço como "Fraco" no que respeita ao ano de 2011.



Gráfico 3 - Portaria ano 2011

### 4. Telefone

No ano de 2011, houve 67% de hóspedes que escolheram a opção "N.A", 23% selecionaram o item "Excelente" e 10% "Bom".

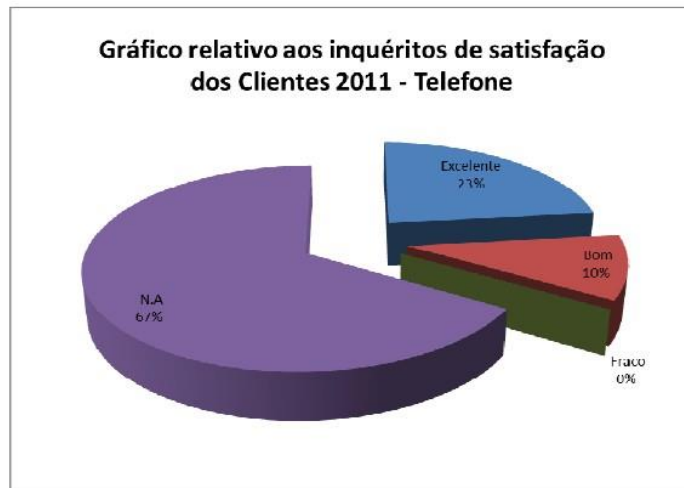


Gráfico 4 - Telefone ano 2011

### 5. Quarto

No que diz respeito ao item quarto do formulário de satisfação, no ano de 2011, existem 81% que consideram o quarto “Excelente”, 16% “Bom” e 3% “N.A”.



Gráfico 5- Quarto ano 2011

### 6. Pequeno – almoço

No ano de 2011, verificou-se que 62% dos inquiridos afirmam que o pequeno-almoço no Hotel Moliceiro é “Excelente”, 29% escolheram a opção “Bom” e 9% escolheram a opção “N.A”.



Gráfico 6 - Pequeno - almoço ano 2011

### 7. Bar

O item Bar no questionário de 2011 obteve 48% na opção "Excelente", 14% na opção "Bom", 37% na opção "N.A" e 1% na opção "Fraco".

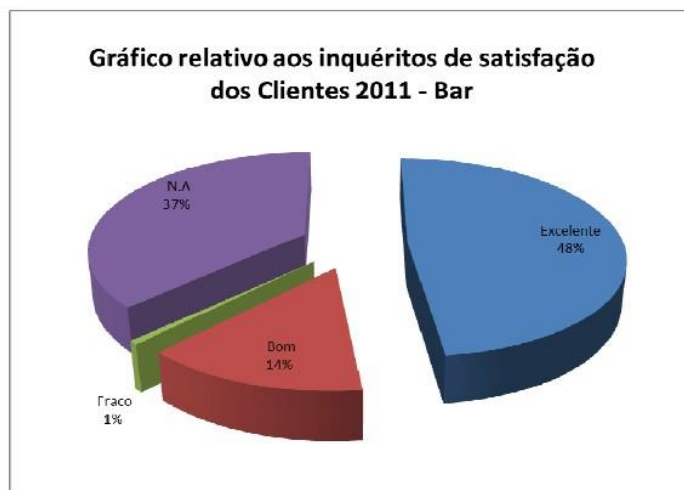


Gráfico 7 - Bar ano 2011

### 8. Room Service

No que diz respeito ao item Room service, no ano de 2011, a opção "Excelente" teve 57%, a opção "Bom" obteve 7% em 2011, a opção "N.A", teve 36%.



Gráfico 7 - Room Service ano 2011

### 9. Lavandaria

No ano de 2011, 80% dos inquiridos escolheram a opção "N.A.". O valor "Excelente" obteve 16% e a opção "Bom" teve 4%.

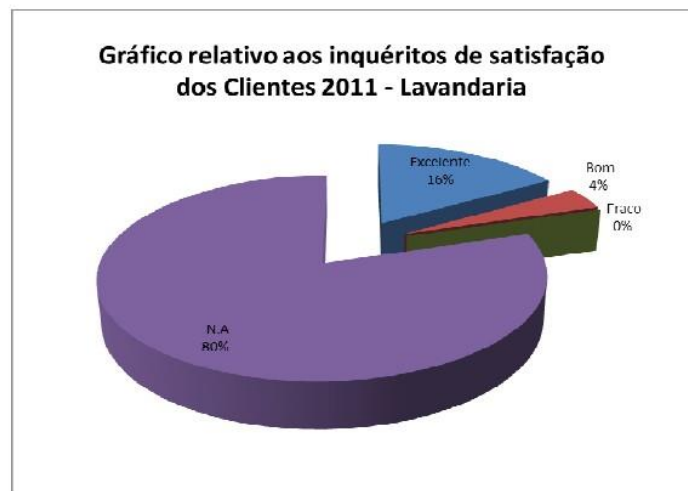


Gráfico 8 - Lavandaria ano 2011

### 10. Geral

Os gráficos abaixo apresentados ilustram o item geral presente no inquérito de satisfação aos clientes. Assim no ano 2011, a opção "Excelente" registou 74%, a opção "Bom" alcançou 13% e a opção "N.A." 12%.



Gráfico 2 - Geral ano 2011



## 11. Sugestões

As sugestões abaixo apresentadas refletem o parecer dos hóspedes que passaram no hotel no ano de 2011 e que preencheram o inquérito de satisfação.

As principais sugestões de melhoria apontadas pelos inquiridos foram:

- Ter o cuidado de não colocar casais em quartos Twin.
- Informar/sensibilizar os hóspedes para não fumar nos quartos.
- Angariar mais lugares de estacionamento, visto ser um incómodo recorrente e que origina a que alguns clientes sejam surpreendidos com uma multa.
- Maior variedade no buffet de pequeno – almoço relativamente a doces.
- Trocar máquina de café da sala de pequenos – almoços já que afirmam que o café não tem qualidade.
- Maior luminosidade nos corredores e nos quartos.
- Maior variedade de canais portugueses e outros canais de relevância.
- Agilizar o sistema de ligar a TV, visto que os hóspedes o consideram difícil.
- Maior variedade de almofadas e em maior número.
- Repensar os preços dos serviços de lavandaria visto ser bastante dispendioso.
- Abrir uma sala com alguns aparelhos de ginástica.

## **ANÁLISE COMPARATIVA - SETORES**

Secções / Opções	Excelente	Bom	Fraco	N.A
Reservas	76%	15%	0%	9%
Recepção	88%	10%	0%	2%
Portaria	53%	14%	1%	32%
Telefone	23%	10%	0%	67%
Quarto	81%	16%	0%	3%
Peq. - almoço	62%	29%	0%	9%
Bar	48%	14%	1%	37%
Room Service	57%	7%	0%	36%
Lavandaria	16%	4%	0%	80%
Geral	74%	13%	1%	12%

No ano de 2011, no que diz respeito ao desempenho dos diversos setores que compõem o Hotel, é importante sublinhar que o setor da Recepção foi o que obteve melhor classificação por parte dos hóspedes, 88% de "Excelente" assim como foi o setor que alcançou menor percentagem de N.A (2%). Seguidamente, verifica-se que os setores Quarto e Reservas foram os setores que melhor classificação obtiveram de acordo com a resposta aos inquéritos de satisfação em 2011, 81% e 76% com a opção "Excelente", respetivamente.

Os setores Portaria, Pequeno – almoço e Room Service obtiveram percentagens entre os 50% e os 60%, todavia, é de ressaltar a percentagem de "N.A" nas secções da Portaria e Room Service, visto serem algo elevadas, daí que seja importante perceber o porquê desta abstenção.

Os setores com valores menos favoráveis comparando com os outros setores são o Bar (48%), o Telefone (23%) e a Lavandaria (16%) com a opção "Excelente". No que diz respeito aos setores Lavandaria e Telefone verifica-se uma percentagem muito elevada de "N.A" - 80% no item Lavandaria e 67% no item Telefone o que leva a refletir acerca da utilização dos dois serviços mencionados pelos hóspedes do hotel.

Fazendo a comparação entre o setor Bar e o setor Portaria, visto terem uma percentagem de "N.A" semelhante Bar (32%) e Portaria (37%) e uma igual percentagem na opção "Bom" e "Fraco", nota-se que a Portaria possui um valor mais elevado ao nível da satisfação dos clientes (53%) do que o setor do Bar (48%) mesmo não havendo no ano de 2011, um colaborador específico a desenvolver o trabalho de Portaria, estando este setor também ao encargo da Recepção. Deste modo, é também relevante perceber as razões pelas quais o setor Bar possui os valores apresentados em 2011 e verificar a melhor forma de ir ao encontro das expectativas do cliente para obter melhores resultados neste departamento.

## **CONCLUSÃO**

No ano de 2011 houve uma percentagem de 74% de "Excelente" no item geral, o que demonstra que os hóspedes que passaram no hotel moliceiro gostaram bastante do hotel e dos serviços prestados.

Relativamente aos serviços em si, existem secções que necessitam de melhorar o serviço prestado mediante a opinião facultada nos inquéritos de satisfação mas, no global, os resultados obtidos são muito satisfatórios. Por outro lado, também é pertinente refletir acerca da reformulação do formulário do inquérito de modo a poder obter-se dados mais específicos acerca de cada secção.



# Análise dos Inquéritos de Satisfação a Clientes – ano 2012



## ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	3
GRÁFICOS.....	4
1. Reservas .....	4
2. Recepção .....	4
3. Portaria .....	5
4. Telefone.....	6
5. Quarto.....	6
6. Pequeno – almoço.....	7
7. Bar.....	7
8. Room Service.....	8
9. Lavandaria.....	8
10. Geral.....	9
11. Sugestões.....	9
ANÁLISE COMPARATIVA - SETORES.....	10
CONCLUSÃO.....	12

## INTRODUÇÃO

Em primeira instância é importante referir que a recolha dos dados foi realizada através de um inquérito de resposta rápida, disponibilizado em cada quarto, ao qual os hóspedes são convidados a opinar / avaliar os seguintes serviços:

- Reserva
- Receção
- Portaria
- Telefone
- Quarto
- Pequeno-almoço
- Bares
- Serviço de Quartos
- Lavandaria
- Geral
- Sugestões

Cada inquérito é composto por uma parte de resposta fechada, em que os hóspedes são inquiridos sobre todos os serviços do hotel, nas quais os clientes devem categorizar cada uma delas de "Excelente", "Bom" ou "Fraco". Seguidamente, apresenta um espaço de resposta aberta onde os hóspedes são convidados a dar sugestões assim como tecer uma opinião mais pormenorizada sobre o hotel focando aspeto mais ou menos positivos na sua estada, assim como podem fazer sugestões.

Posto isto, é relevante mencionar que a presente análise de inquéritos de satisfação foi realizada no sentido de compreender a satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados pelo hotel.

Uma problemática desta análise prende-se com o número de inquéritos respondidos, visto que o total de hóspedes no ano de 2012, o total de hóspedes foi de **7.001** e o total de inquéritos respondidos foi de **174**. Não é uma amostra muito significativa mas consegue-se detetar alguns aspetos a melhorar nos serviços prestados pelo hotel, conforme se poderá verificar aquando da análise do ponto "sugestões" assim como se consegue verificar o nível de satisfação dos clientes devido aos comentários elaborados.

Além do que foi referido anteriormente, também é importante mencionar que existem alguns hóspedes que não respondem a alguns aspetos do inquérito e/ou colocam como "Não aplicável". Assim, também é importante perceber se, por um lado, os hóspedes não utilizaram o serviço em questão ou se não perceberam o que pretendia ser respondido naquele campo.

## GRÁFICOS

### 1. Reservas

No ano de 2012, verifica-se que 77% dos hóspedes classifica de "Excelente" o processo de reserva realizado. 13% classifica como "Bom" e 10% colocou este aspeto como "N.A".

É ainda importante salientar que as reservas podem ser efetuadas não só no *website* de Hotel assim como podem ser realizadas via telefone, diretamente ao balcão ou através de uma agência/ parceiro, daí que seja algo delicado especificar a que "via" de reserva é endereçado este item.



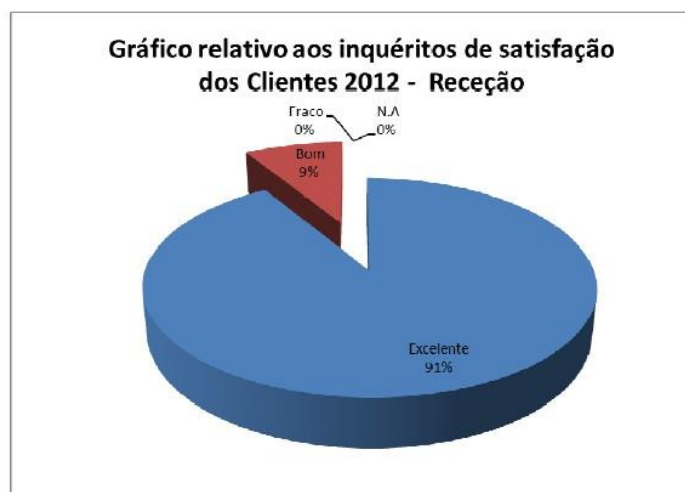
**Gráfico 1 - Reservas ano 2012**

### 2. Recepção

No que diz respeito ao gráfico da recepção pode-se verificar que, em 2012, 91% selecionou a opção "Excelente", 9% escolheu a opção "Bom" não havendo lugar para a opção "Fraco" e/ou "N.A".

De todos os aspetos questionados, é importante sublinhar que a secção da recepção é a que possui melhor classificação.

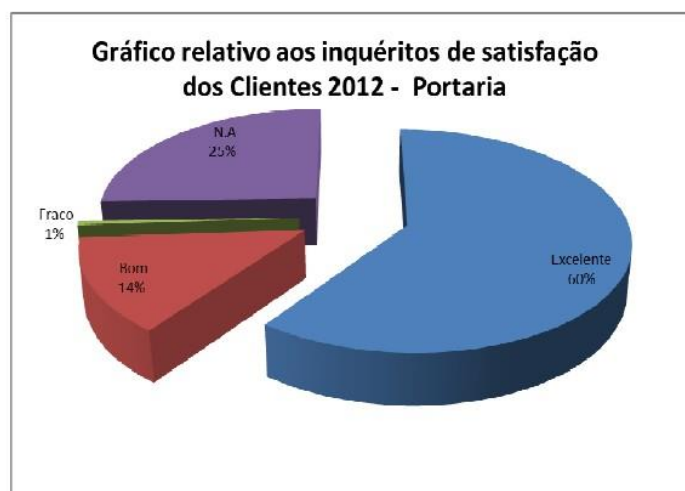




**Gráfico 2 - Receção ano 2012**

### 3. Portaria

O item da portaria reflete os seguintes valores no ano de 2012: 60% na opção "Excelente", 14% na opção "Bom", 25% na opção "N.A." e 1% na opção "Fraco".



**Gráfico 3 - Portaria ano 2012**

#### 4. Telefone

No ano de 2012, a percentagem de respostas com o valor "N.A" foi de 72%, o item "Excelente" alcançou os 20% e 8% foi registado na opção "Bom".



Gráfico 4 - Telefone ano 2012

#### 5. Quarto

No ano de 2012 a percentagem de "Excelente" foi de 86%, o item "Bom" alcançou os 12% e os itens "N.A" e "Fraco" tiveram 1% de peso nas respostas obtidas pelos inquiridos.

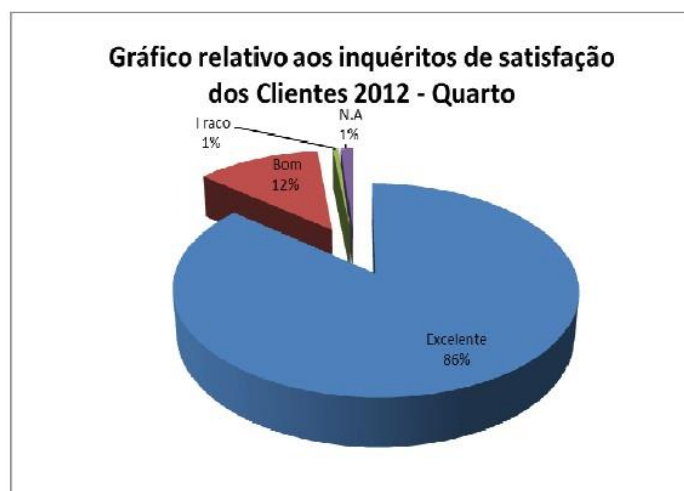


Gráfico 5 - Quarto ano 2012

### 6. Pequeno – almoço

No ano de 2012, a opção "Excelente" teve 65%, o item "Bom" obteve 26%, 8% correspondem à opção "N.A" e verificou-se também que 1% de inquiridos escolheu a opção "Fraco".

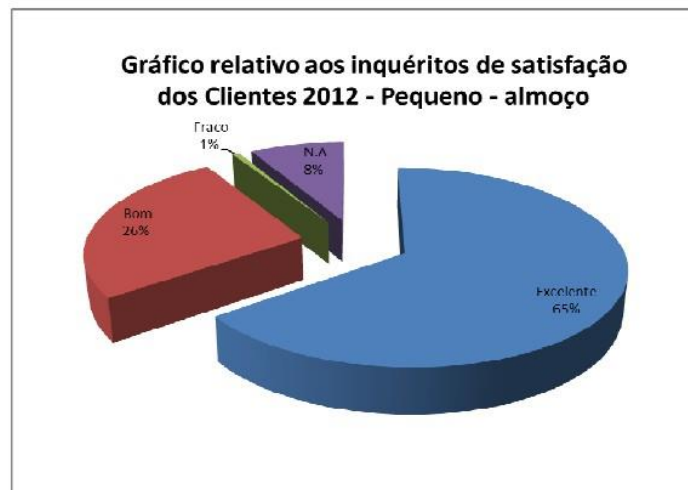


Gráfico 6 - Pequeno - almoço ano 2012

### 7. Bar

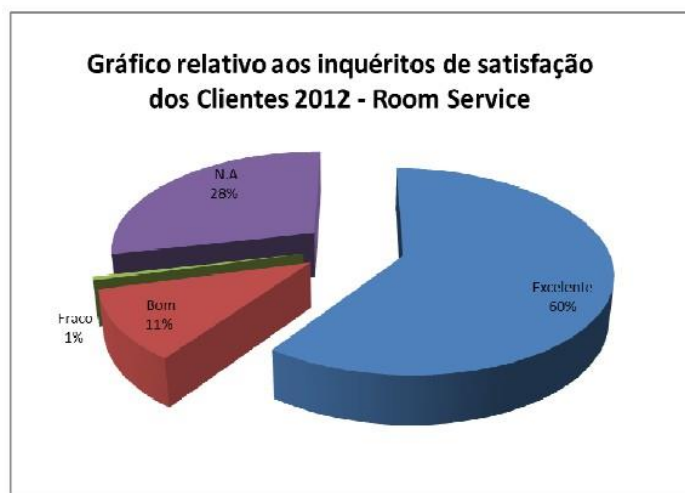
O item Bar no questionário de 2012 obteve 44% na opção "Excelente", 22% na opção "Bom" e 34% na opção "N.A".



Gráfico 7 - Bar ano 2012

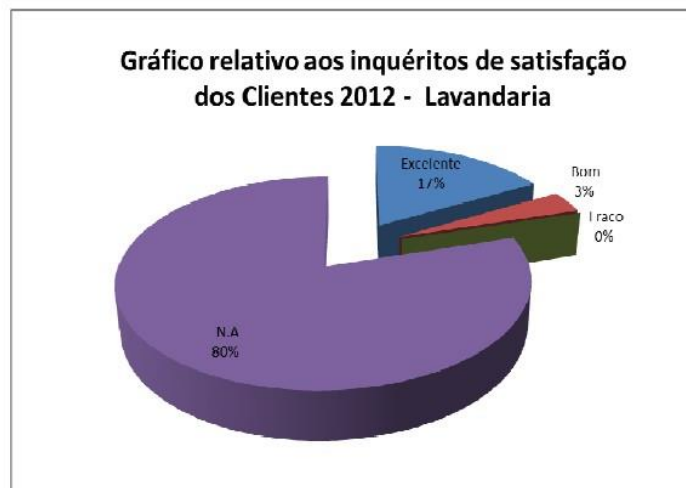
### 8. Room Service

No que diz respeito ao item Room service, 60% dos inquiridos selecionaram a opção "Excelente", 28% escolheu a opção "N.A", 11% a opção "Bom" e 1% a opção "Fraco".



### 9. Lavandaria

No ano de 2011, 80% dos inquiridos escolheram a opção "N.A", 17% a opção "Excelente" e 3% a opção "Bom".



## 10. Geral

Os gráficos abaixo apresentados ilustram o item geral presente no inquérito de satisfação aos clientes. Assim no ano 2012, a opção "Excelente" registou 72%, a opção "Bom" alcançou 15% e a opção "N.A" 13%.

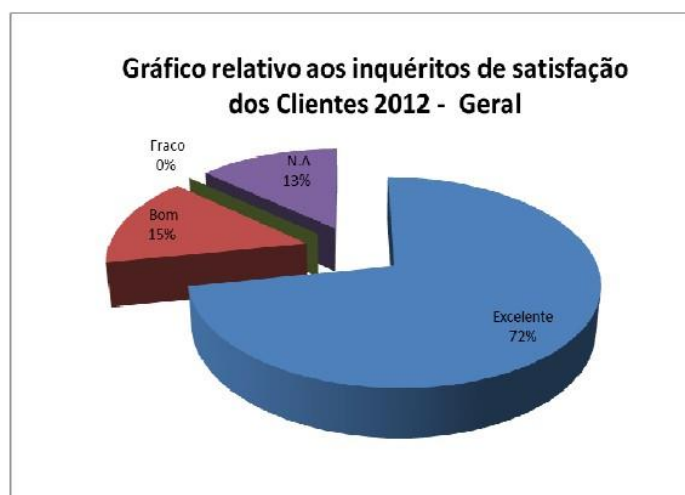


Gráfico 10 - Geral ano 2012

## 11. Sugestões

As sugestões abaixo apresentadas refletem o parecer dos hóspedes que passaram no hotel no ano de 2012 e que preencheram o inquérito de satisfação.

As principais sugestões de melhoria apontadas pelos inquiridos foram:

- Melhorar atendimento no bar é referido como muito impessoal.
- Fornecer serviço de restaurante – refeições ligeiras no bar.
- Publicidade do Hotel na entrada deve ter maior visibilidade.
- Nos serviços românticos: deixar fósforos no quarto, de modo a que os hóspedes possam acender e apagar as velas quando quiserem.
- Colocar n.º da receção no telefone dos quartos.
- Angariar mais lugares de estacionamento.
- Melhorar a insonorização do hotel de modo ao barulho dos bares da Praça do Peixe não interferirem no descanso dos hóspedes.
- Solucionar o barulho das condutas do Ar Condicionado.
- Maior variedade no buffet de pequeno - almoço.

- Trocar máquina de café da sala de pequenos – almoços já que afirmam que o café não tem qualidade.
- Maior variedade de canais portugueses e outros canais de relevância.
- Maior variedade de almofadas e em maior número.

### **ANÁLISE COMPARATIVA - SETORES**

Secções / Opções	Excelente	Bom	Fraco	N.A
Reservas	77%	13%	0%	10%
Recepção	91%	9%	0%	0%
Portaria	60%	14%	1%	25%
Telefone	20%	8%	0%	72%
Quarto	86%	12%	1%	1%
Peq. - almoço	65%	26%	1%	8%
Bar	44%	22%	0%	34%
Room Service	60%	11%	1%	28%
Lavandaria	17%	3%	0%	80%
Geral	72%	15%	0%	13%

No ano de 2012, no que diz respeito ao desempenho dos diversos setores que compõem o Hotel, é importante sublinhar que o setor da Recepção foi o que obteve melhor classificação por parte dos hóspedes, 91% de "Excelente" e 9% na opção "Bom" assim como foi o setor que não teve quaisquer valores nos itens "Fraco" e "N.A".

Seguidamente, verifica-se que os setores Quarto e Reservas foram os setores que melhor classificação obtiveram de acordo com a resposta aos inquéritos de satisfação em 2012, 86% e 77% com a opção "Excelente", respetivamente.

Os setores Portaria e Room Service obtiveram 60% na opção "Excelente", enquanto que a secção do Pequeno – almoço obteve 65%, todavia, é de ressaltar a percentagem de "N.A" nas secções da Portaria e Room Service são elevadas, daí que seja importante perceber o porquê desta abstenção.

Os setores com valores menos favoráveis comparando com os outros setores são o Bar (44%), o Telefone (20%) e a Lavandaria (17%) com a opção "Excelente". No que diz respeito aos setores Lavandaria e Telefone verifica-se uma percentagem muito elevada de "N.A" - 80% no item Lavandaria e 72% no item Telefone o que leva a refletir acerca da utilização dos dois serviços mencionados pelos hóspedes do hotel.

É também relevante perceber as razões pelas quais o setor Bar possui os valores apresentados em 2012 e verificar a melhor forma de ir ao encontro das expectativas do cliente para obter melhores resultados neste departamento.

## **CONCLUSÃO**

No ano de 2012 houve uma percentagem de 72% de “Excelente” no item geral, o que demonstra que os hóspedes que passaram no hotel moliceiro gostaram bastante do hotel e dos serviços prestados.

Relativamente aos serviços em si, existem secções que necessitam de melhorar o serviço prestado mediante a opinião facultada nos inquéritos de satisfação mas, no global, os resultados obtidos são muito satisfatórios. Por outro lado, também é pertinente refletir acerca da reformulação do formulário do inquérito de modo a poder obter-se dados mais específicos acerca de cada secção.



V. Análise Comparativa dos ISC anos de 2011 e 2012<sup>26</sup>

# Análise Comparativa dos Inquéritos de Satisfação a Clientes nos anos de 2011 e 2012



---

<sup>26</sup> Os resultados de variância anual dos anos de 2011 e 2012 apresentados nas páginas 12,13 e 14 deste documento são da autoria da colega Liliana Freitas também estagiária no Hotel Moliceiro.

## ÍNDICE

INTRODUÇÃO.....	3
ANÁLISE .....	4
1. Reservas .....	4
2. Recepção .....	4
3. Portaria .....	5
4. Telefone.....	6
5. Quarto.....	6
6. Pequeno – almoço.....	7
7. Bar.....	8
8. Room Service.....	9
9. Lavandaria.....	9
10. Geral.....	10
11. Sugestões.....	11
ANÁLISE COMPARATIVA ANUAL .....	12
CONCLUSÃO .....	15

## INTRODUÇÃO

Em primeira instância é importante referir que a recolha dos dados foi realizada através de um inquérito de resposta rápida, disponibilizado em cada quarto, ao qual os hóspedes são convidados a opinar / avaliar os seguintes serviços:

- Reserva
- Receção
- Portaria
- Telefone
- Quarto
- Pequeno-almoço
- Bares
- Serviço de Quartos
- Lavandaria
- Geral
- Sugestões

Cada inquérito é composto por uma parte de resposta fechada, em que os hóspedes são inquiridos sobre todos os serviços do hotel, nas quais os clientes devem categorizar cada uma delas de "Excelente", "Bom" ou "Fraco". Seguidamente, apresenta um espaço de resposta aberta onde os hóspedes são convidados a dar sugestões assim como tecer uma opinião mais pormenorizada sobre o hotel focando aspeto mais ou menos positivos na sua estada, assim como podem fazer sugestões.

Posto isto, é relevante mencionar que a presente análise de inquéritos de satisfação foi realizada no sentido de compreender a satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados pelo hotel.

Uma problemática desta análise prende-se com o número de inquéritos respondidos, visto que o total de hóspedes no ano de 2011 foi de **7.518** e o total de inquéritos respondidos foi de **164**.

No ano de 2012, o total de hóspedes foi de **7.001** e o total de inquéritos respondidos foi de **174**.

Não é uma amostra muito significativa mas consegue-se detetar alguns aspetos a melhorar nos serviços prestados pelo hotel, conforme se poderá verificar aquando da análise do ponto "sugestões" assim como se consegue verificar o nível de satisfação dos clientes devido aos comentários elaborados.

Além do que foi referido anteriormente, também é importante mencionar que existem alguns hóspedes que não respondem a alguns aspetos do inquérito e/ou colocam como "Não aplicável". Assim, também é

importante perceber se, por um lado, os hóspedes não utilizaram o serviço em questão ou se não perceberam o que pretendia ser respondido naquele campo.

## **ANÁLISE**

### **1. Reservas**

No ano de 2011 e de acordo com a resposta aos inquéritos de satisfação pelos hóspedes do Hotel Moliceiro, o item reservas obteve 76% de respostas com "Excelente", 15% "Bom" e 9% optou pela opção "Não Aplicável" (N.A).

No que diz respeito ao ano de 2012, verifica-se que 77% dos hóspedes classifica de "Excelente" o processo de reserva realizado. 13% classifica como "Bom" e 10% colocou este aspeto como "N.A".

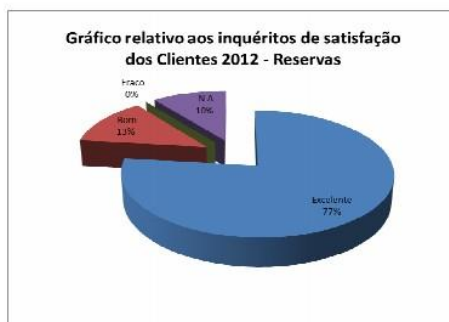
Assim do ano 2011 para 2012 analisa-se que houve um aumento de 1% na classificação de "Excelente", uma redução de 2% na opção "Bom" e o aumento de 1% na escolha da opção "N.A" conforme pode ser verificado nos gráficos 1 e 2.

É ainda importante salientar que as reservas podem ser efetuadas não só no *website* de Hotel assim como podem ser realizadas via telefone, diretamente ao balcão ou através de uma agência/ parceiro, daí que seja algo delicado especificar a que "via" de reserva é endereçado este item.

**Sugestão:** Poder-se-á colocar numa nova versão do questionário a especificação do tipo de reserva efetuada para melhor se poder avaliar a satisfação do cliente.



**Gráfico 1 - Reservas ano 2011**



**Gráfico 2 - Reservas ano 2012**

### **2. Recepção**

No que diz respeito ao gráfico da recepção pode-se verificar que, em 2011, 88% dos inquiridos considera todos os aspetos relacionados com a recepção como "Excelente", 10% atribui a classificação de "Bom" e 2% escolheu a opção "N.A". Já no ano de 2012, houve um aumento de 3% na seleção da opção "Excelente" (91%), 9% escolheu a opção "Bom" não havendo lugar para a opção "Fraco" e/ou "N.A".

A melhoria de 3% na satisfação dos clientes poderá estar relacionada com o facto de, a partir de 2012, haver mais autonomia, por parte da equipa da receção, para fazer *upgrades* aos clientes de quarto Standard para quarto *Deluxe* sempre que possível.

De todos os aspetos questionados, é importante sublinhar que a secção da receção é a que possui melhor classificação.

No entanto, com este formulário não conseguimos avaliar, detalhadamente, quais os aspetos da receção que estão incluídos nos 9% da opção "Bom" de 2012 para se poder melhorar o serviço prestado.

**Sugestão:** Poder-se-á colocar numa nova versão do questionário a especificação do tipo de reserva efetuada para melhor se poder avaliar a satisfação do cliente.



Gráfico 3 - Receção ano 2011

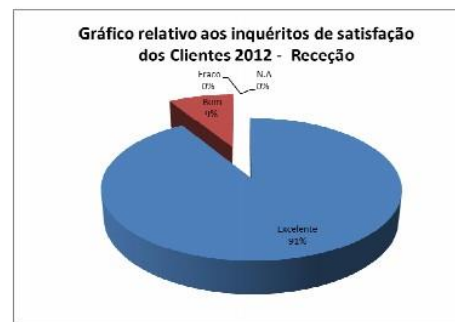


Gráfico 4 - Receção ano 2012

### 3. Portaria

O item da portaria é um aspeto que levantou algumas dúvidas aos hóspedes, pois se há 53% dos hóspedes que considera "Excelente", existem 32% dos inquiridos que colocaram não só "N.A" como também questionam a que serviço, especificamente, se refere a "Portaria". Os restantes valores dizem respeito a 14% com a classificação "Bom" e 1% classifica o serviço como "Fraco" no que respeita ao ano de 2011.

Nos valores de 2012 verifica-se uma melhoria de 7% relativamente à escolha da opção "Excelente" (60%) e uma diminuição da percentagem de "N.A" (25%). Os valores da opção "Bom" e "Fraco" mantêm-se relativamente ao ano transato.

Esta melhoria de 7% na opção "Excelente" e consequente diminuição de 7% na opção de "N.A" reflete a medida tomada pela direção, em janeiro de 2012, de contratar um novo colaborador e criar um horário intermédio (10-13h e 17-22h) de modo a colmatar a lacuna da portaria.

**Sugestão:** apesar da melhoria verificada do ano de 2011 para o ano de 2012 neste item do inquérito, é importante, ainda diminuir mais acentuadamente a percentagem de "N.A", daí que se deva, numa edição futura, dos inquéritos, colocar uma pequena explicação, no inquérito, a fim de esclarecer os hóspedes quanto ao que é pretendido.



Gráfico 5 - Portaria ano 2011



Gráfico 6 - Portaria ano 2012

#### 4. Telefone

No ano de 2011, houve 67% de hóspedes que escolheram a opção "N.A.", 23% selecionaram o item "Excelente" e 10% "Bom".

No entanto, em 2012, a percentagem de respostas "N.A." aumentou em 5%, obtendo o valor de 72%, o item "Excelente" diminuiu em 3% e o item "Bom" em 2%.

Com os dados acima apresentados, poder-se-á assumir que a percentagem de hóspedes supracitados não utiliza o telefone durante a estada no hotel, todavia, é importante perceber as razões pelas quais os itens "Excelente" e "Bom" diminuíram.

Além do que foi referido anteriormente, também é relevante verificar que com o item em estudo não se consegue obter informação relevante a fim de melhorar os serviços prestado.

**Sugestão:** É pertinente que este item seja anexado ao item "quartos" ou se coloque uma explicação do valor informacional que este item pode facultar ao hotel, caso, os hóspedes respondam corretamente.

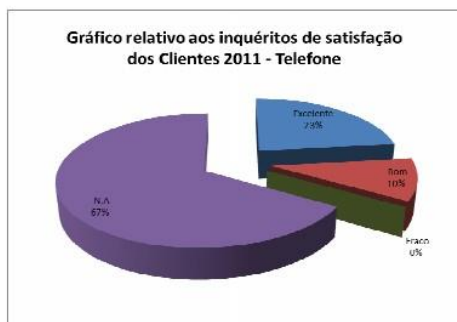


Gráfico 7 - Telefone ano 2011



Gráfico 8 - Telefone ano 2012

#### 5. Quarto

No que diz respeito ao item quarto do formulário de satisfação, no ano de 2011, existem 81% que consideram o quarto "Excelente", 16% "Bom" e 3% "N.A".

No ano de 2012 houve um aumento na percentagem de "Excelente" de 5% (86%), verificou-se uma diminuição na percentagem do item "Bom" 12%, 1% dos inquiridos escolheu a opção "N.A" e ainda 1% escolheu a opção "Fraco".

**Sugestão:** apesar da percentagem do item "Excelente" ter aumentado é importante perceber o porquê dos hóspedes considerarem os quartos apenas bons e não excelentes. Alguns hóspedes referiram nos comentários que a decoração do quarto não é do seu agrado assim como realçaram o facto do quarto não ter grande luminosidade e/ou faltar uma luz de leitura.

Uma das características deste hotel são os quartos temáticos, daí que os temas dos quartos em que os hóspedes ficam alojados devam ser do seu agrado para que haja uma opinião positiva. Assim, é fundamental o cliente ser informado aquando do *check-in* que, caso não goste do quarto poderá pedir para trocar por outro. Também é importante, aquando da atribuição de quartos ter noção do segmento de cliente a que se refere de modo a ir ao encontro das suas expectativas.

Por outro lado, também pode ser pertinente, a médio/ longo prazo, aumentar o n.º de quartos temáticos, de modo a diferenciar ainda mais este hotel dos restantes, ou seja, os quartos Deluxe passarem a ser o quarto dito "standard". Este upgrade geral poderá trazer ainda mais hóspedes ao hotel na expectativa de conhecerem, a cada estadia, um quarto diferente do anterior.



Gráfico 9 - Quarto ano 2011



Gráfico 10 - Quarto ano 2012

## 6. Pequeno – almoço

No ano de 2011, verificou-se que 62% dos inquiridos afirmam que o pequeno-almoço no Hotel Moliceiro é "Excelente", 29% escolheram a opção "Bom" e 9% escolheram a opção "N.A". No entanto, no ano de 2012 houve uma melhoria de 3% na opção "Excelente" (65%), verificou-se um decréscimo de 3% na opção "Bom", de 1% na opção "N.A" e verificou-se também 1% de inquiridos na opção "Fraco".

Assim, apesar de ter havido uma melhoria de um ano para o outro é importante salientar que o valor de excelente não passa os 65%. Esta melhoria poderá ser consequência não só da alteração da estrutura da sala de pequenos-almoços que levou a que houvesse mais espaço de circulação como também do acrescento do *buffet* de secos ao *buffet*. Relativamente às sugestões para melhorar a secção dos

pequenos – almoços podemos verificar nos inquéritos pedidos de maior variedade de doces, trocar a máquina de café, ter opções “light” e leite de soja. Das situações supracitadas a que urge alteração é a máquina de café devido ao n.º de reclamações registadas nos inquéritos.

**Sugestão:** no *check-in* informar clientes quanto à possibilidade de pedirem, por exemplo, produtos “light”, sem glúten ou produtos de soja para o pequeno – almoço ou então elaborar uma brochura com essa informação.

Por outro lado também é relevante, num questionário futuro, especificar aspetos relativos ao pequeno – almoço de modo a poder avaliar, mais detalhadamente, a opinião do cliente, visto que há diversas sugestões que, apenas, afirmam “maior variedade no pequeno - almoço”.



Gráfico 11 - Pequeno - almoço ano 2011

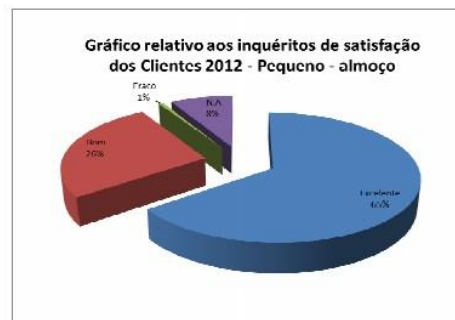


Gráfico 12 - Pequeno - almoço ano 2012

## 7. Bar

O item Bar no questionário de 2011 obteve 48% na opção “Excelente”, 14% na opção “Bom”, 37% na opção “N.A.” e 1% na opção “Fraco”. Em 2012, apesar de ter havido uma melhoria nos itens “Bom” (8%), “N.A.” (3%) e “Fraco” (1%), houve um decréscimo de 4% na opção “Excelente”.

É importante perceber quais as razões que levaram ao decréscimo do prestígio de “Excelente” em 4%, daí que esta questão será analisada com os colaboradores da secção na próxima reunião de departamento a fim de apontar estratégias para melhorar os valores apresentados.





Gráfico 13 - Bar ano 2011

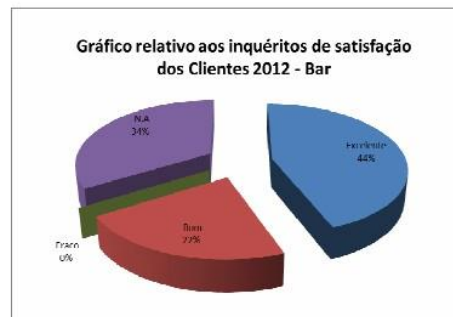


Gráfico 14 - Bar ano 2012

### 8. Room Service

No que diz respeito ao item Room service é relevante referir que houve uma melhoria em 3 dos 4 valores de satisfação. Assim, no ano de 2011, a opção Excelente teve 57% enquanto que em 2012 teve 60%. A opção "Bom" obteve 7% em 2011, mas, em contrapartida obteve 11% em 2012. Relativamente à opção "N.A.", houve uma melhoria de 8% de 2011 (36%) para 2012 (28%). O item "Fraco" teve 1% das escolhas dos inquiridos em 2012 não se registando qualquer percentagem em 2011.

**Sugestão:** de modo a perceber qual a secção que realiza o room service, seria pertinente, aquando da elaboração de um novo questionário, colocar a opção "manhã", "tarde" e/ou "noite" na utilização do serviço supracitado ou, por outro lado, colocar as opções "pequeno –almoço", "almoço" ou "jantar" para saber qual serviço foi requisitado pelo cliente.



Gráfico 15 - Room Service ano 2011

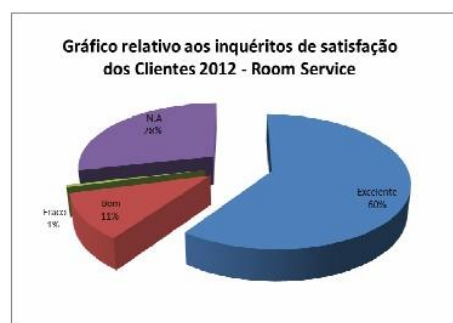


Gráfico 16 - Room Service ano 2012

### 9. Lavandaria

O serviço de Lavandaria é um serviço disponível no Hotel, todavia, é utilizado por uma pequena percentagem de hóspedes. De qualquer modo, é importante sublinhar que do ano de 2011 para o ano de

2012 houve um aumento de 1% na escolha da opção "Excelente", o qual foi resultado do decréscimo de 1% na opção "Bom". O resto dos valores mantiveram-se de um ano para o outro.

Assim, no ano de 2011 e 2012, 80% dos inquiridos escolheram a opção "N.A.". O valor "Excelente" passou de 16% em 2011 para 17% em 2012, todavia, a opção "Bom" diminuiu de 4% em 2011 para 3% em 2012.



Gráfico 17 - Lavandaria ano 2011



Gráfico 18 - Lavandaria ano 2012

#### 10. Geral

Os gráficos abaixo apresentados ilustram o item geral presente no inquérito de satisfação aos clientes. Assim do ano 2011 para o ano 2012 houve um aumento de 2% na opção "Bom" – 2011 (13%) e 2012 (15%), todavia houve um decréscimo de 2% na opção "Excelente" – 2011 (74%) e 2012 (72%). Houve também o aumento de 1% de 2011 para 2012 na opção "N.A.", que não é um aumento desejável, já que se verificar que, ou os hóspedes não preencheram esta opção ou não é aplicável.

Deste modo, é importante perceber o porquê do decréscimo no valor de "Excelente" assim como é relevante entender o porquê de uma percentagem tão elevada da opção "N.A".

**Sugestão:** alterar a disposição do item "Geral" no inquérito de satisfação.



Gráfico 19 - Geral ano 2011

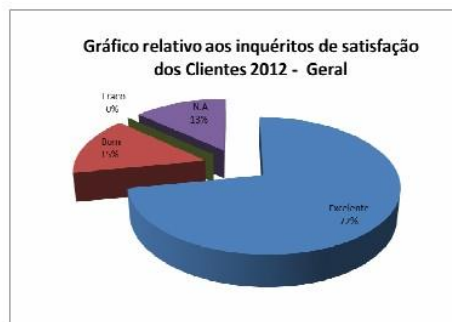


Gráfico 20 - Geral ano 2012

## 11. Sugestões

As sugestões abaixo apresentadas refletem o parecer dos hóspedes que passaram no hotel nos anos 2011 e 2012 e que preencheram o inquérito de satisfação.

As principais sugestões de melhoria apontadas pelos inquiridos foram:

- Anqariar mais lugares de estacionamento, visto ser um incómodo recorrente e que origina a que alguns clientes sejam surpreendidos com uma multa.
- Melhorar a insonorização do hotel de modo ao barulho dos bares da Praça do Peixe não interferirem no descanso dos hóspedes.
- Solucionar o barulho das condutas do Ar Condicionado.
- Maior variedade no buffet de pequeno – almoço relativamente a doces.
- Trocar máquina de café da sala de pequenos – almoços já que afirmam que o café não tem qualidade.
- Maior luminosidade nos corredores e nos quartos.
- Instalar uma luz de leitura / candeeiro nos quartos para que os hóspedes possam trabalhar.
- Serviço de restaurante dentro do hotel para que o hóspede não tenha de se deslocar para fora do mesmo.
- Melhoria no serviço de Internet, pois o serviço tem falhas além de haver mesmo ausência do serviço de internet Wi-Fi nos quartos.
- Maior variedade de canais portugueses e outros canais de relevância.
- Aqilizar o sistema de ligar a TV, visto que os hóspedes o consideram difícil.
- Maior variedade de almofadas e em maior número.
- Nos serviços românticos: deixar fósforos no quarto, de modo a que os hóspedes possam acender e apagar as velas quando quiserem.

## ANÁLISE COMPARATIVA ANUAL

Nos gráficos abaixo pode verificar-se a comparação entre os dois anos de inquéritos de satisfação assim como a variância de um ano para o outro. A verde, na tabela, verifica-se as variâncias positivas e a vermelho as variâncias negativas. É relevante mencionar que, no caso da opção "N.A." uma variância positiva é para o hotel uma variância negativa, já que demonstra o aumento do número de hóspedes que considerou algum item Não Aplicável.

Análise Comparativa Anual																				
Ano	Reservas				Receção				Portaria				Telefone				Quartos			
	Exc.	Bom	Fraco	N.A	Exc.	Bom	Fraco	N.A	Exc.	Bom	Fraco	N.A	Exc.	Bom	Fraco	N.A	Exc.	Bom	Fraco	N.A
2011	75,61%	15,24%	0,00%	9,15%	87,80%	9,76%	0,61%	1,83%	53,05%	14,02%	0,61%	32,32%	23,17%	10,37%	0,00%	66,46%	80,49%	16,46%	0,00%	3,05%
2012	76,44%	12,64%	0,00%	10,34%	90,80%	8,62%	0,00%	0,00%	59,77%	13,79%	0,57%	25,29%	19,54%	8,05%	0,00%	71,84%	85,63%	12,07%	0,57%	1,15%
Var. 11/12	0,83%	-2,60%	0,00%	1,20%	3,00%	-1,14%	-0,61%	-1,83%	6,72%	-0,23%	-0,04%	-7,03%	-3,63%	-2,32%	0,00%	-5,38%	5,14%	-4,39%	0,57%	-1,90%

Tabela 1 - Tabela comparativa dos Inquéritos de Satisfação a Clientes anos 2011 e 2012- 1.ª parte

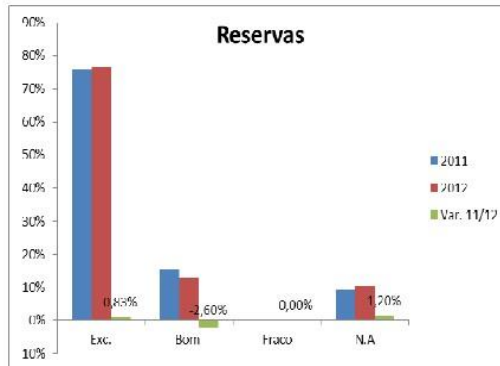


Gráfico 21 - Variância anual Secção Reservas

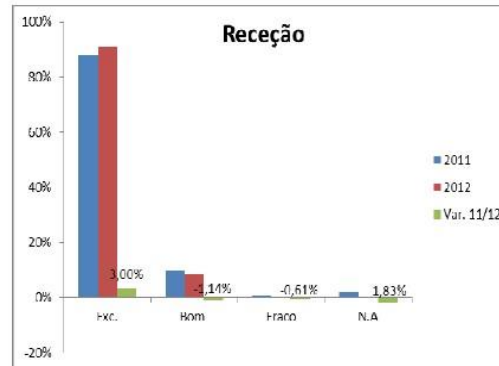


Gráfico 22 - Variância anual Secção Receção

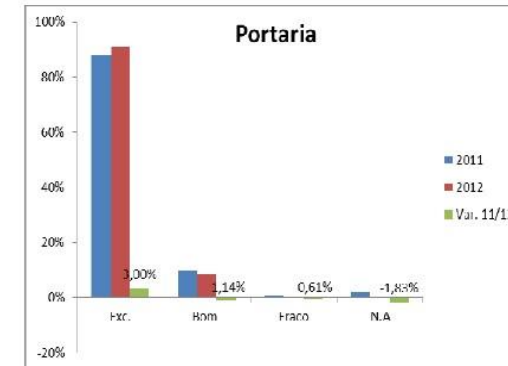


Gráfico 23 - Variância anual Secção Portaria

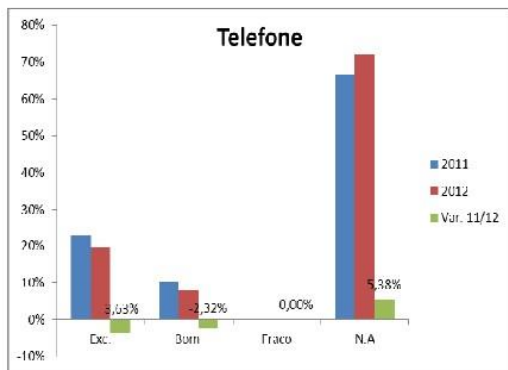


Gráfico 24 - Variância anual Secção Telefone

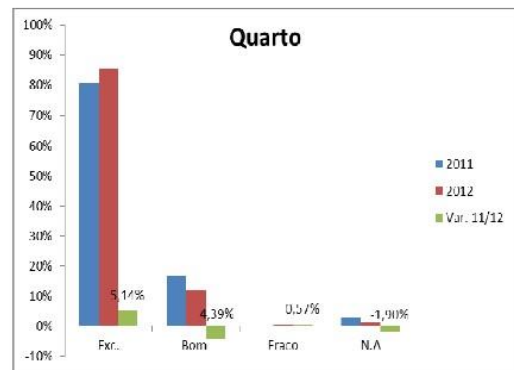


Gráfico 25 - Variância anual Secção Quarto

Análise Comparativa Anual																
Ano	Peq. Almoço				Bar				Room service				Lavandaria			
	Exc.	Bom	Fraco	N.A	Exc.	Bom	Fraco	N.A	Exc.	Bom	Fraco	N.A	Exc.	Bom	Fraco	N.A
2011	62,20%	28,66%	0,00%	9,15%	48,17%	14,02%	0,61%	37,20%	56,71%	7,32%	0,00%	35,98%	16,46%	3,66%	0,00%	79,88%
2012	63,79%	25,86%	0,57%	8,05%	43,68%	21,84%	0,00%	33,33%	59,20%	10,92%	0,57%	28,16%	16,67%	3,45%	0,00%	78,74%
Var. 11/12	1,60%	-2,80%	0,57%	-1,10%	-4,49%	7,81%	-0,61%	-3,86%	2,49%	3,60%	0,57%	-7,81%	0,20%	-0,21%	0,00%	-1,14%

Tabela 2- Tabela comparativa dos Inquéritos de Satisfação a Clientes anos 2011 e 2012- 2.ª parte

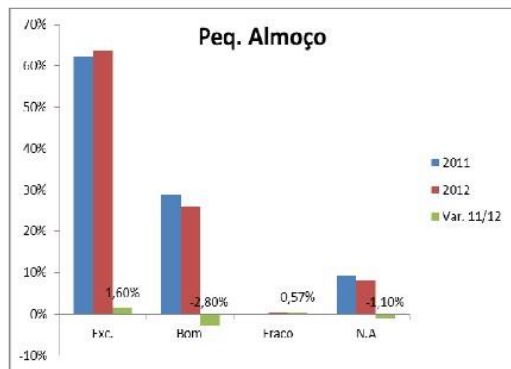


Gráfico 26 - Variância anual Secção Pequeno – Almoço

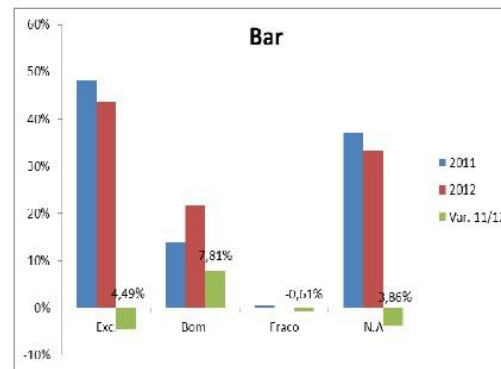


Gráfico 27 - Variância anual Secção Bar

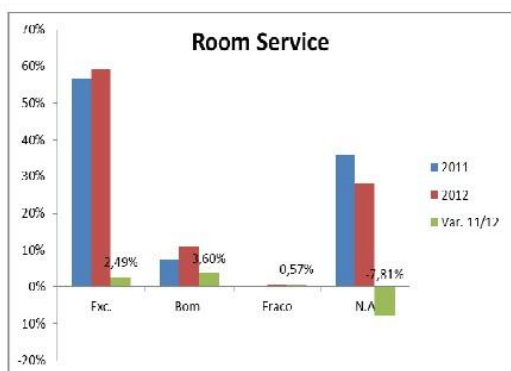


Gráfico 28 - Variância anual Secção Room Service

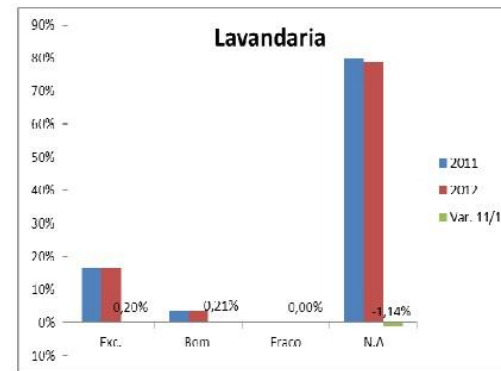


Gráfico 29 - Variância anual Secção Lavandaria

## **CONCLUSÃO**

Após a análise dos inquéritos é importante sublinhar que, apesar de existirem melhorias a serem implementadas nos serviços do hotel e, apesar, de todos os serviços não estarem com 100% na opção "Excelente", este hotel é visto por grande parte dos hóspedes, de acordo, com a informação facultada nos inquéritos de satisfação como um hotel de excelência que prima não só pelo glamour, charme, ambiente familiar e decoração única como também é salientada a hospitalidade, simpatia, disponibilidade e amabilidade do staff do hotel. Além disso, também é sublinhada a excelente localização do hotel.

No entanto, há algumas lacunas que necessitam de ser colmatadas, daí que seja importante mencionar que algumas falhas verificados até 2011, persistem em 2012 visto serem problemas relacionados com questões alheias à própria direção do hotel como é o caso da animação noturna e bares na praça do Peixe e a falta de estacionamento privado.

No entanto, com a implementação do serviço Vallet parking e do reforço no *staff* da Portaria já se verifica algumas melhorias na satisfação do cliente colmatando a falta de estacionamento do hotel e nas imediações do mesmo.

Além do que foi referido anteriormente, é importante melhorar as outras questões supracitadas, de modo a verificar melhorias na satisfação do cliente. Em última instância, é importante, elaborar um novo inquérito de satisfação a fim de se poder medir de forma mais precisa, alguns aspetos das diferentes secções.





## VI. Procedimento, Instrução e Modelo - Contagem Fundo de Caixa

	<b>Contagem Fundo de Caixa</b>			
Procedimento	P-013	Data: 2013-05-07	Revisão: 0	Pág. n.º 1/1

### 1. Objetivo

Responsabilizar os colaboradores que lidam com o fundo de caixa do departamento de recepção no sentido do fundo de caixa disponibilizado estar sempre correto e, para quando houver falhas, se puder detetar mais facilmente essas falhas, solucionando-as.

### 2. Âmbito:

Este procedimento é para ser utilizado pelos colaboradores da recepção, apenas. O mesmo é implementado no âmbito de melhoria do Sistema de Gestão da Qualidade.

### 3. Procedimento:

O Mod. 035\_1 - Contagem Fundo de Caixa, apresenta-se em documento Microsoft Excel.

Este modelo está criado para ser preenchido a cada passagem de turno, daí que em cada dia, haja o preenchimento de 3 linhas do ficheiro.

O colaborador ao serviço realiza a contagem do fecho de caixa de acordo com o modelo 035\_1, sendo este confirmado pelo colega que entra no turno seguinte. (cf. Instrução I-006)

Este procedimento é repetido em cada turno.

O Mod. 035\_1 deve estar sempre atualizado na *dropbox* para ser consultado pela direção sempre que o desejar.

<b>Elaborado</b>	<b>Verificado</b>	<b>Aprovado</b>

[Fim de documento]

Mod.001/0

 HOTEL MOLICEIRO	<b>CONTAGEM FUNDO DE CAIXA</b>			
<b>Instruções</b>	I-006	Data: 2013-05-07	Revisão: 0	Pág. N.º 1/4

### 1. Objetivo

Esta instrução vem no seguimento do procedimento "Contagem de Fundo de Caixa" (P013) e pretende facultar as diretrizes de preenchimento do documento em Microsoft Excel aos colaboradores do departamento de receção.

### 2. Campo de aplicação

Aplica-se ao departamento de receção, e deve ser preenchido em todas as mudanças de turno como registo de valor em caixa.

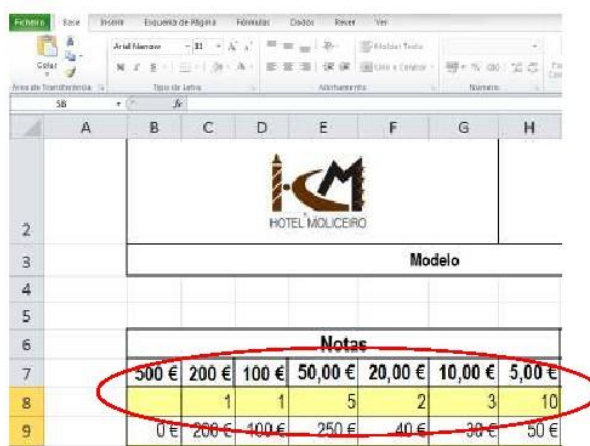
### 3. Modo de proceder

1.º Abrir o modelo 035\_1, documento em Microsoft Excel que se encontra na pasta partilhada com o nome RECEÇÃO da dropbox.

2.º Iniciar o preenchimento do campo "**notas**" colocando a quantidade de cada valor que possui no caixa, no momento da contagem.

NB: o colaborador, apenas, preenche os **espaços a amarelo**, já que os somatórios são feitos, automaticamente, conforme exemplo abaixo.

#### Exemplo:



Notas						
500 €	200 €	100 €	50,00 €	20,00 €	10,00 €	5,00 €
1	1	5	2	3	10	
0 €	200 €	100 €	250 €	40 €	30 €	50 €

	<b>CONTAGEM FUNDO DE CAIXA</b>			
	Instruções	I-006	Data: 2013-05-07	Revisão: 0

3.º Continua o preenchimento do formulário com o campo **“moedas”** colocando a quantidade de cada valor que possui no caixa, no momento da contagem.

Exemplo:

Moedas							
<del>2,00 €</del>	<del>1,00 €</del>	<del>0,50 €</del>	<del>0,20 €</del>	<del>0,10 €</del>	<del>0,05 €</del>	<del>0,02 €</del>	<del>0,01 €</del>
5	3		4		20	15	10
<del>10,00 €</del>	<del>3,00 €</del>	<del>0,00 €</del>	<del>0,00 €</del>	<del>0,00 €</del>	<del>1,00 €</del>	<del>0,30 €</del>	<del>0,10 €</del>

4.º Preenche o campo **“vales (total)”** depois de ter verificado o valor de cada vale, realizado o somatório, inserindo no formulário apenas o valor total dos vales existentes no caixa.

NB<sub>1</sub>: o colaborador, apenas, preenche os **espaços a amarelo**.

Exemplo:

## CONTAGEM D

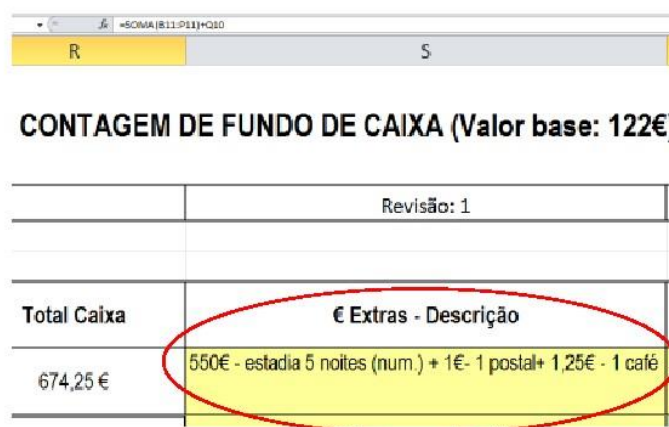
Data: 2013-04-30			
<b>0,02 €</b>	<b>0,01 €</b>	<b>Vales (Total)</b>	<b>Total Caixa</b>
15	10	40,00 €	725,20 €
0,30 €	0,10 €		
		0,00 €	0,00 €
0,00 €	0,00 €		

NB<sub>2</sub>: O valor do campo **“Total Caixa”**, que irá aparecer na consequência do preenchimento dos campos: “notas”, “moedas” e “vales (total)” ilustra todo o dinheiro existente no caixa.

	<b>CONTAGEM FUNDO DE CAIXA</b>			
	<b>Instruções</b>	I-006	Data: 2013-05-07	Revisão: 0

5.º Preenche o campo “**€ Extras – Descrição**” onde deve aparecer discriminada a quantidade vendida de: cafés, águas, postais, pagamentos antecipados de estadias, fotocópias entre outros pagamentos que tenham recebido, entretanto.

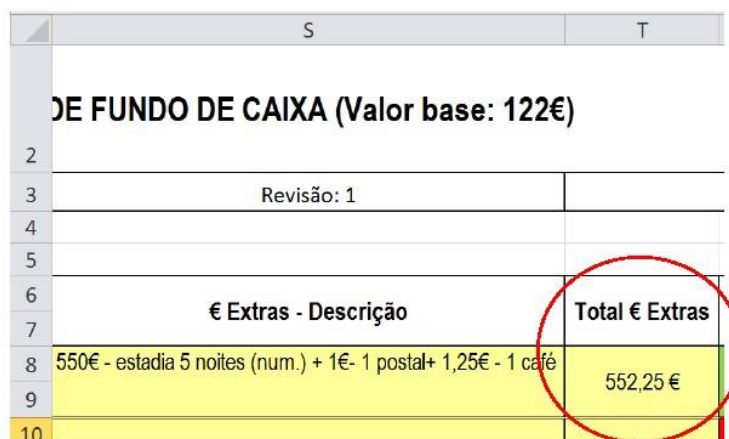
Exemplo:



Revisão: 1	
<b>Total Caixa</b>	<b>€ Extras - Descrição</b>
674,25 €	550€ - estadia 5 noites (num.) + 1€- 1 postal+ 1,25€ - 1 café

6.º De seguida, o colaborador faz o somatório do valor dos extras e preenche o campo seguinte, denominado “**Total € Extras**”.

Exemplo:



Revisão: 1	
<b>€ Extras - Descrição</b>	<b>Total € Extras</b>
550€ - estadia 5 noites (num.) + 1€- 1 postal+ 1,25€ - 1 café	552,25 €

	<b>CONTAGEM FUNDO DE CAIXA</b>			
	<b>Instruções</b>	I-006	Data: 2013-05-07	Revisão: 0

7.º No campo a seguir, “**Total Fundo de caixa**” irá aparecer, automaticamente, o valor do fundo de caixa. O valor do fundo de caixa deve ser **122€**. Assim, quando o valor final do fundo de caixa for **igual** a 122€, a célula assume a cor **Verde**. Quando o valor final do fundo de caixa for **superior ou inferior** a 122€, a célula assume a cor **Vermelha**.

Exemplo:

T	U
	Pá
<b>Total € Extras</b>	<b>Total Fundo de caixa</b>
552,25 €	122,00 €
112,50 €	163,70 €

8.º O último passo desta instrução diz respeito à assinatura do documento por parte do colaborador que termina o turno, assinando no campo denominado de “**Ass. (out)**” e a assinatura do documento por parte de quem entra ao serviço, assinado o campo a seguir com o nome “**Ass. (in)**”.


O preenchimento do formulário dá-se como concluído ao preencher o campo “**Data**”.

Exemplo:

V	W	X
Pág. N.º 1/1		
<b>Ass. (out)</b>	<b>Ass. (in)</b>	<b>Data</b>
Cláudia	Sara	05-04-2013

Notas														Vales (Total)	Total Caixa	€ Extras - Descrição	Total € Extras	Total Fundo de caixa	Ass. (out)	Ass. (in)	Data
200 €	100 €	50,00 €	20,00 €	10,00 €	5,00 €	2,00 €	1,00 €	0,50 €	0,20 €	0,10 €	0,05 €	0,02 €	0,01 €	0,00 €	0,00 €						
0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €						
0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €						
0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €						
0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €						
0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €						
0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €						
0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €						
0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €						
0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €						
0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €						
0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €						

## VII. Modelo de Registo Diário da Preparação do Quarto<sup>27</sup>

				REGISTO DIÁRIO DA PREPARAÇÃO DO QUARTO		
		Revisão: 2013-05-09		2º ANDAR		DATA:
Quarto	Ass. Rep. Limpeza do Quarto	Ass. Rep. Limpeza W.C.	Ass. Rep. Recolha de Tábueiros	Avaria / Observações	Mini - Bar	
201						
202						
203						
204						
205						
206						
207						
208						
209						
210						
211						
212						
213						
214						
215						
216						
217						
218						

Mod 019/1

<sup>27</sup> Este modelo é exemplificativo do modelo existente, ilustrando o registo diário para o 2.º andar. O modelo para o 1.º e 3.º andar são semelhantes, sendo alterado, apenas, o número dos quartos, daí que não tenham sido incluídos.



### REGISTO DIÁRIO DA PREPARAÇÃO DO QUARTO

Revisão: 2013-05-09

2º ANDAR

DATA:

REQUISITO ↓ QUARTO →	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218		
Lavatório, Banheira, Bidé, Sanita (sem cabelos)																																						
Espelho Frontal / Aumento (ver marcas ou outro)																																						
Caixote lixo (limpeza efectuada)																																						
Toalhas (perfeitas e alinhadas)																																						
Papel higiénico / Amenities (reposto)																																						
Vidro Banheira (limpo)																																						
Chinelos (quartos)																																						
Deluxe/Sup/Suites - repostos																																						
Roupa (quartos Sup e Suites - repostos)																																						
TV (sem marcas / a funcionar)																																						
Pó (mesa cabeceira-cima-baixo/secretária/MNB)																																						
Cortinas (perfeitas e alinhadas)																																						
Cesto de Papéis (limpo)																																						
Cabeceira de cama (sem marcas)																																						
Lampadas (ligar tudo e verificar se funciona)																																						
Alcatifa (aspirada)																																						
Paredes																																						
Ar Condicionado (funciona)																																						
Cruzetas (ver quantidade)																																						
Amenities em número e tipo*																																						
Facilidades de chá																																						

<p><b>Instruções:</b>          Ao colocar um ✓ na quadrícula, confirmo, responsabilmente, que o requisito em questão está em conformidade com Manual de Andares.          Todos os X correspondem a uma não conformidade relativa ao requisito assinalado que me obriga a registar no verso desta folha, no campo «avarias/observações».          * Verificar "Manual de Andares".</p>	<p><b>Rubrica Andares:</b></p>	<p><b>Rubrica Governanta:</b></p>
--	--------------------------------	-----------------------------------

Mod.019/1



VIII. Manual de Acolhimento

# Manual De Acolhimento



Elaborado:	Aprovado:
Data:	Data:

## Índice

Mensagem de Boas Vindas.....	3
A nossa história.....	3
1. POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE DO HOTEL MOLICEIRO.....	4
1.1 Missão.....	4
1.2 Visão.....	4
1.3 Principais objetivos da política da Qualidade.....	4
1.4 Estratégia.....	4
A nossa Organização.....	5
1.5 Departamento de Quartos.....	5
1.6 Andares.....	6
1.7 Recepção / Portaria / Telefones.....	6
1.8 Bar.....	7
1.9 Pequenos - Almoços.....	7
1.10 Manutenção.....	8
1.11 Recursos Humanos.....	8
Qualidade.....	9
Segurança alimentar.....	9
2. O QUE A DIRECÇÃO ESPERA DOS COLABORADORES.....	9
3. REGULAMENTO.....	10
4. CÓDIGO DE ÉTICA NO TRABALHO.....	10
4.1 Conflito de interesses.....	10
4.2 Equipamentos do Hotel.....	11
4.3 Relação com os clientes.....	11
4.4 Confidencialidade de dados.....	12
5. PROGRESSO PROFISSIONAL.....	12
6. CONCLUSÕES.....	12
7. ANEXOS.....	13
Anexo I – Planta do Edifício Hotel Moliceiro.....	14
Revisão 1   2013-04-19.....	2

### Mensagem de Boas Vindas

Todos os colaboradores do Hotel Moliceiro são saudados à chegada a esta “família”. A partir desse momento, passam a fazer parte de uma equipa que se propõe fazer do “Moliceiro” um dos melhores hotéis da Cidade de Aveiro. Não sendo um dos maiores, luta por ser o melhor.

Espera-se que cada colaborador se sinta satisfeito e feliz por poder contribuir com o seu trabalho, entusiasmo e conhecimentos profissionais para o conforto e bem-estar dos hóspedes, para o crescimento do hotel, criando, ao mesmo tempo, laços e bom ambiente com os colegas de trabalho a fim de se sentir confiante ao desenvolver as tarefas.

Este manual tem como objetivo prestar informação básica necessária para um melhor conhecimento da empresa. A Direção solicita uma leitura atenta do documento de modo a que o colaborador tenha conhecimento das características mais relevantes do Hotel, dos deveres/ obrigações a que fica comprometido assim como do código de ética pelo qual se deve guiar. Pede-se ainda que e conserve este Manual para futuras consultas.

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

### A nossa história...

De modo a que o novo colaborador se sinta mais familiarizado com o histórico do hotel é importante saber que o Hotel Moliceiro abriu em 1998, com apenas 20 quartos na altura e sofreu obras de beneficiação e expansão, concluídas em Abril de 2006, tendo sido aumentado, nessa altura, o n.º de quartos para 49 (verificar, por favor, a planta do Hotel Moliceiro - Anexo II).

Na fase de expansão do hotel foi tida em consideração a arquitetura envolvente, de realçar, os azulejos de relevo da fachada, muito característicos da arquitetura *Arte Nouveaux* e os painéis interiores de cerâmica, desenhados e produzidos por conceituados artistas Aveirenses como, Jeremias Bandarra e Zé Augusto. É ainda importante salientar as Obras de arte expostas em todos os quartos e das zonas públicas, as quais são da autoria de Mário Mateus, assim como outras são da autoria de Gaspar Albino.

Com um estilo muito próprio, esta Unidade define-se a si própria, detentora de uma mistura de Clássico e Contemporâneo bem visíveis.

Privilegiado pela localização e espelhado nas águas do canal Central da Ria, o Hotel Moliceiro está implantado na zona nobre da Cidade. Próximo de bancos, do posto de turismo, passeios turísticos, zona de lazer, monumentos, centro comercial Fórum, cinemas, restaurantes, bares e discoteca entre outros.

## 1. POLÍTICA E OBJETIVOS DA QUALIDADE DO HOTEL MOLICEIRO

«Cópia do Manual da Qualidade, Revisão 1»

### 1.1 Missão

No Hotel Moliceiro a hospitalidade é pensada para que o cliente desfrute de uma estada em que se excedam as suas expectativas já que ele é, sem dúvida, a razão de ser e o garante do crescimento do negócio para assegurar o retorno necessário à prosperidade do Hotel Moliceiro.

### 1.2 Visão

Queremos oferecer um serviço diferenciado pela atenção aos pequenos detalhes.

### 1.3 Principais objetivos da política da Qualidade

Assumimos, assim, como principais objetivos da política da qualidade:

- Aperfeiçoar continuamente os nossos serviços, de modo a acompanhar as necessidades dos clientes;
- Manter o empenho na garantia de uma estada de plena satisfação, com vista a redobrar a vontade do cliente voltar a Aveiro;
- Promover o fornecimento de refeições que sejam apreciadas pelo seu valor organolético e nutricional, com garantia de segurança e salubridade por via da adoção de um sistema de segurança alimentar suportado no HACCP;
- Estar atentos às exigências do mercado no que respeita às mutações das expectativas dos Clientes, à identificação de novas áreas de negócio e à atualização tecnológica;
- Promover o desenvolvimento contínuo dos colaboradores proporcionando-lhes a necessária formação, meios e autoridade, para que executem as suas funções de acordo com o padrão de desempenho definido;
- Criar relações, mutuamente, benéficas com os fornecedores, potenciando a aptidão de ambas as partes para criar valor.

### 1.4 Estratégia

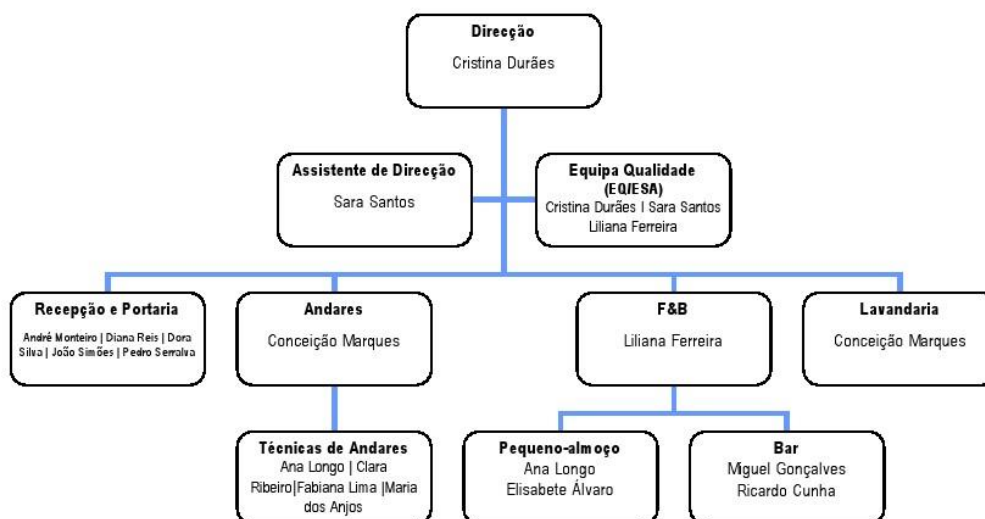
A direção do Hotel Moliceiro acredita numa atividade suportada por um processo participativo, polivalente, empenhado e criativo que reforce a relação interdepartamental e o sentimento coletivo que o Hotel Moliceiro se

orgulha de ter e, por isso, estes objetivos são monitorizados e revistos em sede própria com o propósito de melhorar a eficácia do sistema de gestão.

A gerência assume a responsabilidade de garantir que os recursos apropriados, incluindo os humanos e financeiros, são disponibilizados para a implementação desta Política e para o cumprimento de todos os requisitos.

Sempre que necessário, esta política é revista para se manter apropriada e é difundida de modo controlado e explicada a todos os níveis da organização bem como dada a conhecer a todas as partes interessadas, se e quando necessário.

### A nossa Organização



#### 1.5 Departamento de Quartos

O Hotel Moliceiro possui **49 quartos** dos quais:

- 34 Quartos Standard:
  - 1.º Andar: 101 ao 108; do 110 ao 112 e do 115 ao 117;
  - 2.º Andar: 201 ao 208; do 210 ao 212 e do 215 ao 217;
  - 3.º Andar: 301 ao 306.
- 9 Quartos Deluxe:
  - 1.º Andar: 109 (Design), 113 (Chanel), 114 (Cosmopolitan) e 118 (Hortelã);

- o 2.º Andar: 209 (Provençal), 213 (Manhattan), 214 (Marraquexe) e 218 (Alfazema);
- o 3.º Andar: 313 (Limão).
- 2 Superiores:
  - o 3.º Andar: 308 (Oriental) e 309 (Spa).
- 4 Suites:
  - o 3.º Andar: 307 (Presidencial), 310 (Veneza), 311 (Escritor) e 312 (Nupcial).

Mais se informa que os quartos **106** e **313** são quartos preparados para pessoas com limitações físico-motoras assim como os quartos **118**, **218** e **313** são quartos anti-alérgicos, cujo chão é em madeira e não em alcatifa. (Cf. Anexo I – Planta do Edifício Hotel Moliceiro).

Além do que foi referido anteriormente é importante salientar que todos os quartos são decorados de forma, simultaneamente, moderna e elegante. Dispõem de Ar-Condicionado, Cofre, Mini-Bar, TV Cabo, Telefone direto e Internet, Secador de Cabelo, Espelho de aumento e uma variedade de *Amenities* de Higiene pessoal, entre outras: gel de banho/ champô, creme corporal, kit dental, kit de barbear, esponja, lima de unhas, kit costura e cotonetes.

### 1.6 Andares

O Sector dos Andares constitui uma das secções de maior relevância, competindo-lhe assegurar o conforto e comodidade dos hóspedes, bem como manter o Hotel em perfeitas condições no que diz respeito à Higiene e Limpeza, não só dos quartos, corredores, zonas públicas mas também dos locais de serviço.

O controlo e reposição de Mini-Bar compete, de igual forma, a este sector.

As Técnicas de Andares também são responsáveis pela guarda e devolução dos objetos perdidos e recuperados, bem como pelo tratamento das roupas do Hotel e dos Hóspedes.

Além disso, os andares são responsáveis pela distribuição do chá, pelos quartos, ao entardecer.

### 1.7 Receção / Portaria / Telefones

Esta secção é fundamental para a receção e divulgação de informação não só dos hóspedes mas também da própria instituição, constituindo o elo de ligação entre os clientes e o estabelecimento. A Receção executa os serviços de:

- Contratação e reservas de alojamento;
- Contratação de outros serviços como, por exemplo, Rent-a-Car, passeios e visitas;

- Inserção dos dados dos hóspedes no software de reservas e gestão – PentHotel;
- Distribuição dos quartos mediante os pedidos dos clientes e disponibilidade na Unidade hoteleira;
- Faturação e cobrança dos serviços;
- Passagem de chamadas e / ou mensagens às outras secções e aos hóspedes;
- Desempenho de funções de Portaria (encaminhamento da bagagem ao elevador);
- Indicação do piso do quarto e/ou acompanhamento do hóspede ao quarto se necessário;
- Registo e resolução de pedidos e reclamações do Hóspede;
- Indicação de informações sobre todos os serviços do Hotel e atividades dentro dele ou na cidade, sem excluir todo o tipo de horários de serviços e animação e lazer, restaurantes, entre outras informações relevantes;
- Operacionalização dos serviços de telefone, fax, fotocópias e e-mails;
- Execução do serviço despertar quando solicitado pelo hóspede.

O papel da equipa da receção resume-se a exceder as expectativas do cliente no que diz respeito ao atendimento personalizado de modo a que este se sinta completamente satisfeito com o serviço prestado.

### 1.8 Bar

Este departamento compreende, fundamentalmente, o Bar e sua Copa.

O Barman tem a seu encargo as seguintes tarefas:

- Atendimento no Bar;
- Aprovisionamento dos géneros e mercadorias necessários ao correto funcionamento do Hotel;
- Realização das encomendas mediante faltas no stock;
- Registo e análise dos movimentos do bar, apresentando os respetivos resultados;
- Preparação das salas Moliceiro/ Tricana quando existem eventos;
- Preparação e entrega de *room service* no horário das 16h às 24h;
- Elaboração, mensal, do inventário para posterior entrega à direção.

### 1.9 Pequenos - Almoços

A este departamento compete igualmente contribuir com eficácia para o bom atendimento e bem-estar do Cliente e agir de forma a prestigiar o bom-nome do Hotel.

O colaborador deve ter em consideração que o Cliente acabou de acordar e que, normalmente, vai começar o dia de trabalho ou de lazer. Desta forma, toda a boa disposição lhe vai ser favorável.

Esta secção é responsável pela:

- Confecção de alguns géneros alimentares a consumir;
- Aprovisionamento dos géneros alimentares e da mercadoria necessária à realização do serviço nas melhores condições de higiene;
- Zelar pela prática das regras da Certificação em HACCP;
- Elaboração mensal do Inventário do economato e anual da louça/ talheres, entre outros;
- Receber e processar encomendas, mediante procedimento estipulado;
- Preparação do *buffet* dos pequenos-almoços e mesas para o efeito;
- Limpeza e desinfeção da sala dos pequenos-almoços e da cozinha.

#### 1.10 Manutenção

Este Departamento assegura a manutenção do Hotel, incluindo o edifício, instalações especiais e equipamento dos quartos, das áreas públicas e de serviços.

A secção de manutenção está entregue a Empresas especializadas com as quais o Hotel Moliceiro tem contrato de verificação periódica, no entanto, existem outros tipos de serviços de manutenção que são solicitados consoante as necessidades.

A direção do Hotel recorre ainda aos serviços de um Técnico de Manutenção Geral, o qual zela para que todos os quartos, corredores, locais de consumo e outros para que se encontrem permanentemente em boas condições de apresentação e funcionamento. Este encarrega-se, ainda, de eventuais problemas de canalização, carpintaria, eletricidade, entre outros.

#### 1.11 Recursos Humanos

Este departamento, a cargo da Diretora, diz respeito a tudo o que esteja relacionado com os colaboradores do Hotel, desde a sua seleção e contratação ao zelo das boas relações entre os colaboradores e destes com a Entidade Patronal. Compete-lhe não só organizar e manter em dia o ficheiro de colaboradores com os respetivos dados pessoais, efetuar alterações, revisões ou inovar na política dos setores, elaborar e controlar os horários como também é responsável por colaborar na avaliação profissional de cada um.



### **Qualidade**

O Hotel Moliceiro tem um certificado de sistemas de gestão da qualidade segundo a norma ISO 9001, o que nos orgulha, mas estabelece um nível de responsabilidade muito maior.

A cada ano o Hotel é auditado por uma equipa de auditores da entidade certificadora e é por isso fundamental que o sistema de gestão da qualidade não seja colocado em causa por comportamentos ou práticas não previstas no mesmo.

Cabe a cada colaborador ter noção da sua influência na satisfação do cliente.

### **Segurança alimentar**

A garantia da segurança dos muitos produtos alimentares que disponibilizamos aos nossos hóspedes e clientes diariamente é algo que faz parte da nossa cultura e exigência profissional. O Hotel Moliceiro tem o seu sistema HACCP certificado de acordo com o *Codex Alimentarius* – código internacional de práticas recomendadas – princípios gerais de higiene dos alimentos, e como o referido acima para o SGQ, também ele é sujeito a auditorias periódicas por entidades independentes.

## **2. O QUE A DIRECÇÃO ESPERA DOS COLABORADORES**

Os colaboradores devem trabalhar de forma organizada e harmoniosa, com o objetivo de proporcionar ao hóspede todas as comodidades que ele espera encontrar aquando da estadia no Hotel Moliceiro e, preferencialmente, ir além das suas expectativas.

Para o conseguir, foram estabelecidas regras e métodos que têm a finalidade de permitir que os seus pedidos sejam satisfeitos de forma eficiente e adequada.

Assim, a Direção espera que a equipa de colaboradores do Hotel Moliceiro tenha:

1. Uma atitude positiva no trabalho;
2. Um conhecimento aprofundado das tarefas e funções a desenvolver;
3. O desejo de aprender mais de modo a valorizar-se pessoal e profissionalmente;
4. Cuidado com todo o equipamento do Hotel, de modo a que este se mantenha eficaz e apresentável;
5. Cuidado com a sua higiene e imagem (meninas maquilhadas, unhas e cabelo asseado / meninos com barba desfeita) e com o fardamento limpo e asseado;
6. Rigor na satisfação dos pedidos dos hóspedes (até ao limite do razoável);
7. Um sentimento de orgulho não só no trabalho desenvolvido, no Hotel e na organização assim como orgulho nas suas competências;

8. Consciência dos atos e assim, deve questionar-se sempre antes de cumprir qualquer tarefa: Será esta a melhor forma de desenvolver a tarefa? Será este o modo que eu, como cliente, almejava ser tratado? Como poderei, de modo proativo, exceder as expectativas do cliente durante a estada no Hotel Moliceiro?
9. Um sorriso durante todo o contacto com o hóspede.

Além da informação acima referida é crucial salientar que no âmbito da certificação ISO 9001 obtida pelo hotel em Dezembro de 2012, a Direção relembra o colaborador que existem procedimentos estipulados para cada secção, que devem ser cumpridos de acordo com as funções que se encontram a desempenhar.

A direção do Hotel tem consciência de que serão cometidos lapsos durante a execução das tarefas, contudo, ao fazê-lo, têm a possibilidade de aprender com eles e terão de os corrigir, ganhando experiência e confiança em si mesmos.

No entanto, em caso de situações menos positivas deve o colaborador tentar corrigir, imediatamente, o sucedido e assegurar que tomou as devidas precauções para que o Hóspede fique satisfeito. Deve recorrer à direção sempre que surjam quaisquer dúvidas relativamente aos procedimentos.

### 3. REGULAMENTO

O regulamento interno do Hotel é um documento fundamental para a correta execução das tarefas dos colaboradores do Hotel Moliceiro, daí que seja recomendada uma leitura atenta do mesmo.

Informa-se que o Regulamento se encontra no Anexo I do Manual de Acolhimento.

### 4. CÓDIGO DE ÉTICA NO TRABALHO

#### **4.1 Conflito de interesses**

Os Colaboradores devem zelar para que suas ações não vão de encontro aos interesses do Hotel Moliceiro, nem causem dano à sua imagem e reputação.

Entende-se por conflito de interesse quando um colaborador influencia ou toma ação que possa influenciar uma decisão do Hotel Moliceiro que resulte ou possa resultar em algum ganho pessoal, direto ou indireto, para si, membros da sua família ou amigos.

No caso de confronto com qualquer situação de conflito de interesse o colaborador deve prontamente comunicar o ocorrido à direção, que resolverá a questão de acordo com os interesses do Hotel Molicheiro.

Os colaboradores do Hotel Molicheiro não devem exercer atividades ou colaborar noutras organizações, nem adotar comportamentos que gerem conflito de interesses com o desempenho das suas funções ou ainda atuar em qualquer outro segmento cujas atribuições possam, de alguma forma, comprometer sua dedicação, integridade, confidencialidade e segurança com o Hotel Molicheiro. Esta condição não se aplica à participação dos colaboradores em projetos sociais, ambientais ou de representatividade setorial, neste último, em nome do Hotel Molicheiro.

É proibido a todos os colaboradores enquanto trabalharem no Hotel Molicheiro colaborarem, em simultâneo, noutra empresa concorrente.

É proibido a todos os colaboradores do Hotel Molicheiro efetuar quaisquer pagamentos impróprios, duvidosos ou ilegais ou favorecer pela concessão de benefícios indevidos a clientes e fornecedores, em detrimento dos demais, bem como fazer pagamentos ou conceder privilégios ou vantagens a funcionários públicos ou equiparados, seja diretamente seja por terceiros.

#### **4.2 Equipamentos do Hotel**

O acesso à internet e ao telefone, bem como a utilização de *e-mails*, software e hardware é restrito à atividade profissional do colaborador

É proibido aos coladores do Hotel Molicheiro fazerem uso da farda fora do local de trabalho. Os colaboradores, poderão, excepcionalmente, utilizar a farda fora do local de trabalho quando a pedido da direção ou quando autorização facultada pela própria direção.

#### **4.3 Relação com os clientes**

O Hotel Molicheiro acredita no relacionamento duradouro e de confiança mútua com seus clientes.

É princípio essencial do Hotel Molicheiro servir o cliente, com foco na qualidade, cortesia, eficiência, inovação e estilo próprio, com responsabilidade social, comunitária e ambiental, segurança e com pleno respeito às leis e regulamentos no setor em que está inserido.

#### 4.4 Confidencialidade de dados

Cada membro integrante do Hotel Moliceiro é responsável pela proteção da confidencialidade de informações restritas sobre a empresa e sobre todos os clientes, funcionários, investidores e acionistas obtidas ou criadas no decorrer da sua atividade e/ou relacionamentos.

É proibido a todos os colaboradores fazer uso ou divulgação dos dados da empresa, clientes, funcionários, fornecedores e/ou parceiros sem pedido de autorização prévia à direção, a menos que requeridas por lei vigente, regulamento ou processo legal documentado.

### 5. PROGRESSO PROFISSIONAL

Não só a adequada postura mas também a correta atuação no desenvolvimento das tarefas relativas às funções do posto de trabalho que ocupa são aspetos fulcrais para o futuro na Empresa, incluindo nas avaliações pessoais feitas pela Direção. Além do desejo de que se sinta feliz e realizado no trabalho, a Direção espera proporcionar oportunidades de merecida promoção dentro da Empresa.

### 6. CONCLUSÕES

A adequada atuação e comportamento do colaborador contribuem para o bom-nome e imagem do Hotel Moliceiro.

Para um melhor ambiente de trabalho e uma constante melhoria de qualidade de serviços, pede-se ao colaborador que contribua com profissionalismo, proatividade e esforço. Se verificar algo incorreto ou que algum procedimento pode ser melhorado, deve falar com a Direção, pois assim contribui para a resolução de problemas.

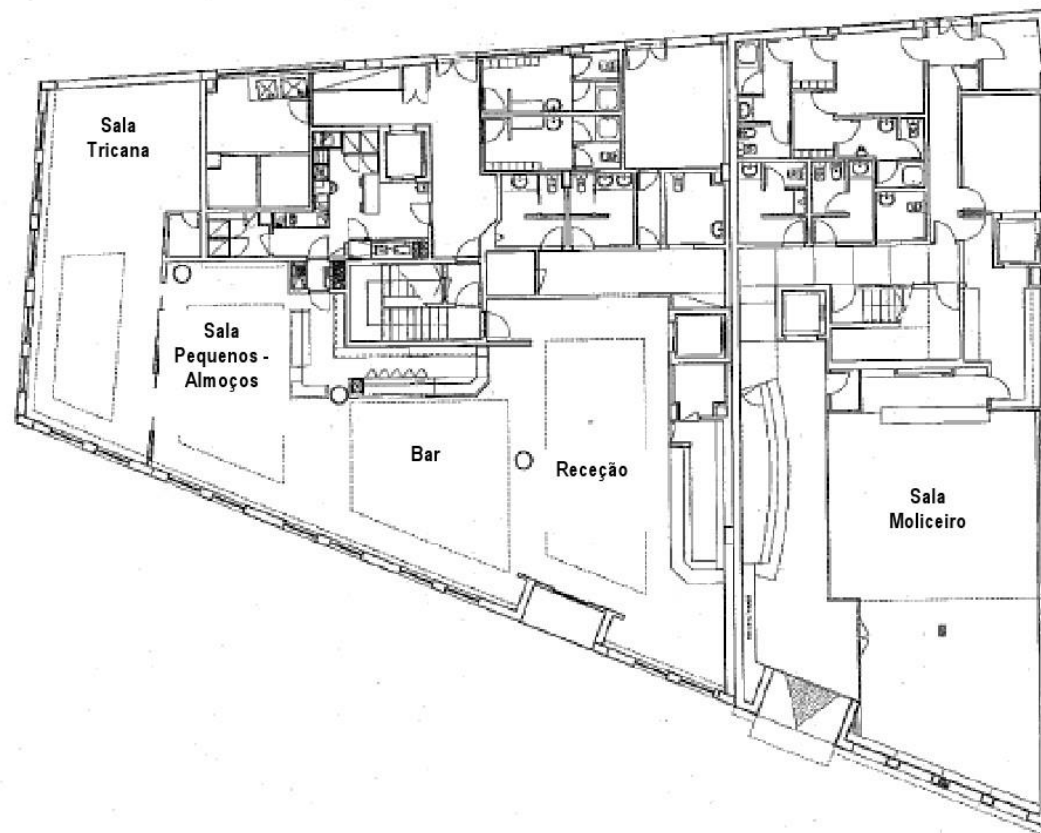
Todas as críticas ou sugestões são bem-vindas, sempre que sejam construtivas e fundamentadas.

**OBRIGADA!**

## 7. ANEXOS

# Planta do edifício Hotel Moliceiro

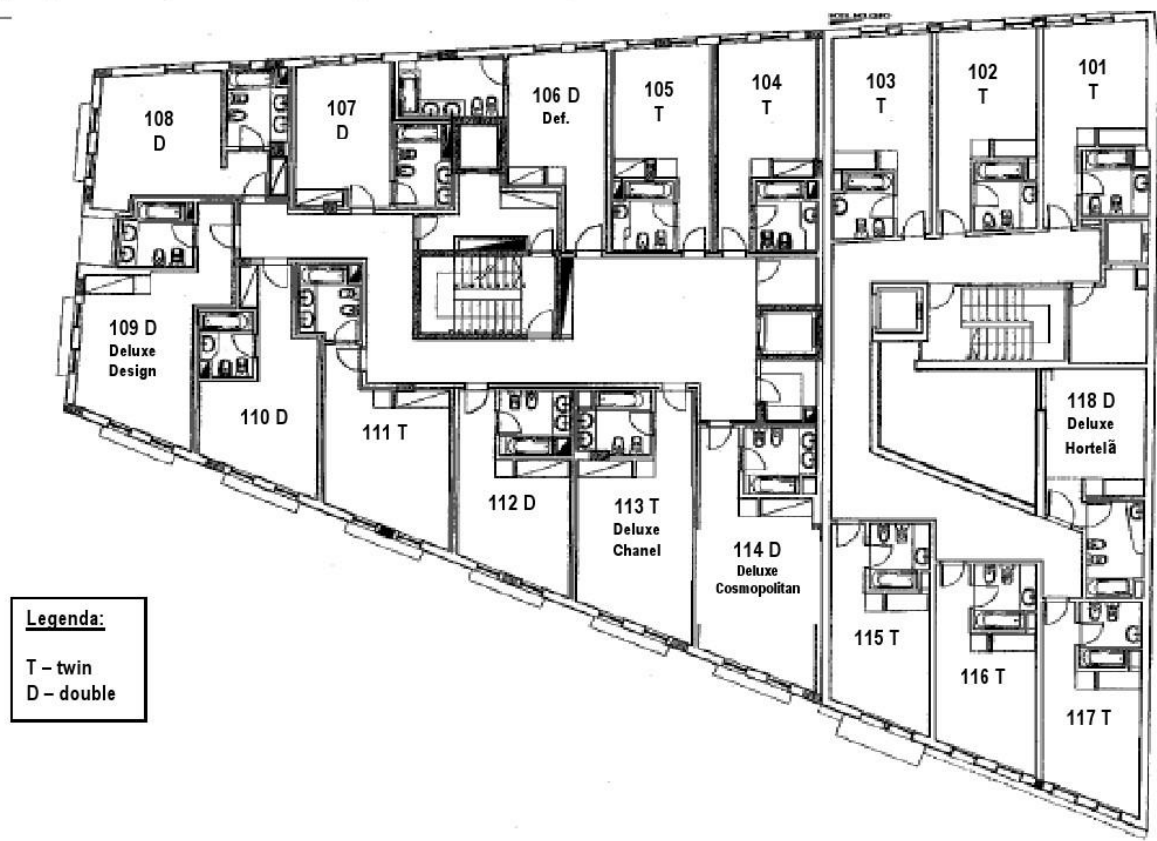




PLANTA DO RES-DO-CHÃO (escala 1:100)

HOTEL MOLICEIRO





**Legenda:**  
T - twin  
D - double

PLANTA DO 1º E 2º ANDAR (escala 1:100)

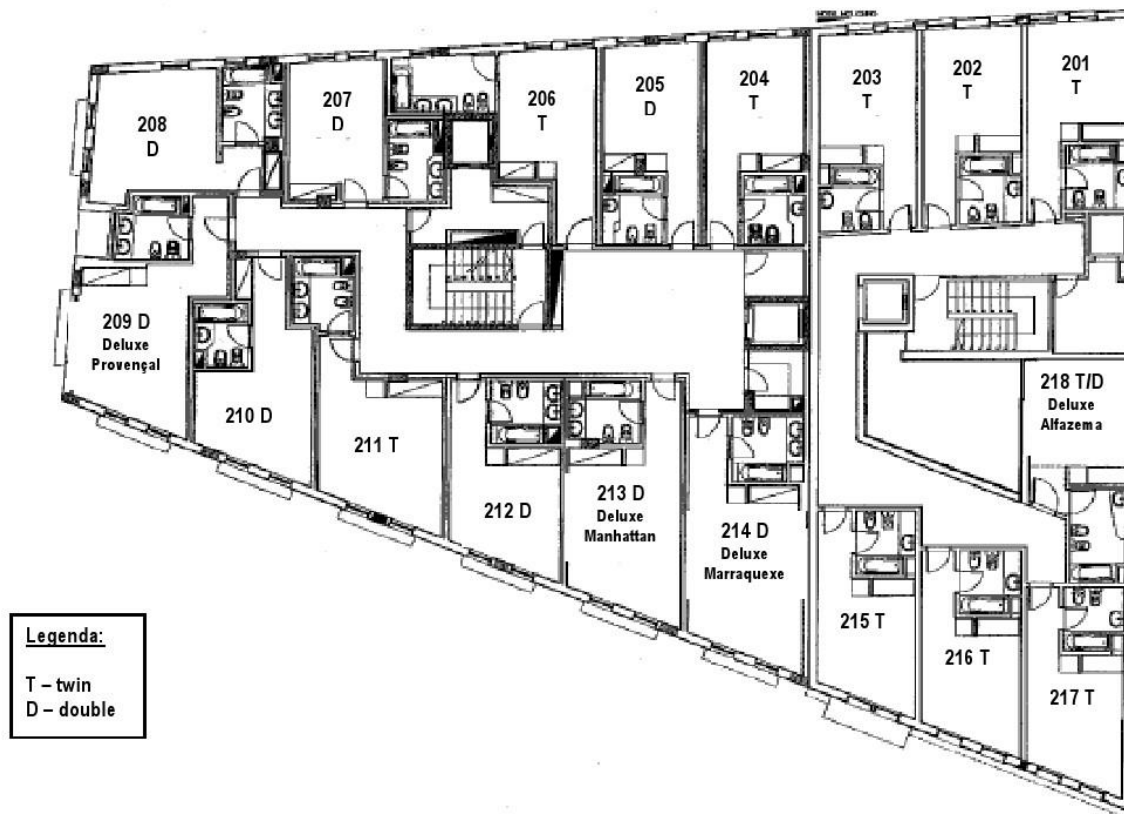
Revisão 1 | 2013

HOTEL MOLICEIRO



16





**Legenda:**  
T - twin  
D - double

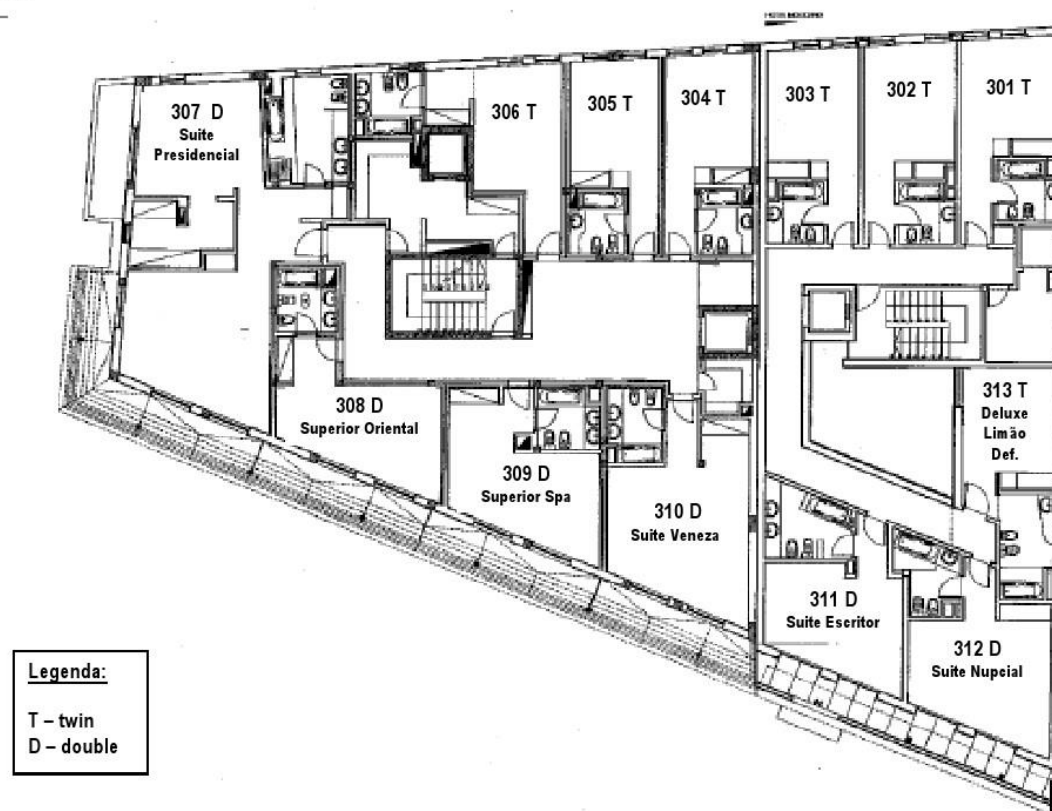
Revisão 1 | 2013-04

PLANTA DO 1º E 2º ANDAR (escala 1:100)

**HOTEL MOLICEIRO**



17



**Legenda:**

T - twin  
D - double

PLANTA DO 3º ANDAR (escala 1:100)

## IX. Parecer de Estágio Curricular – Hotel Moliceiro



### Parecer de Estágio Curricular

**Aluna:** Cláudia Martins Tavares, C.C. N.º: 12392436.

**Entidade acolhedora:** Cristina Maria de Jesus Durães - Hotel Moliceiro

Em primeiro lugar é pertinente referir que a estagiária Cláudia Tavares se integrou perfeitamente no seio da Equipa do Hotel Moliceiro.

A sua prestação foi exemplar, pois respeitou com rigor as normas internas, nomeadamente no que diz respeito ao horário estabelecido, regulamentos sobre higiene e segurança e outras condições acordadas; manteve sempre uma postura pessoal e profissional digna; desenvolveu capacidades com uma abordagem direta a problemas concretos; adquiriu competências e maturidade; organizou a sua atividade definindo metodologias e prioridades, realçando uma qualidade de trabalho extrema; demonstrou rapidez e eficiência e evidenciou sempre conhecimentos muito válidos à organização; demonstrou ainda grande autonomia, iniciativa e criatividade na realização das tarefas propostas com grande capacidade de comunicação, nomeadamente em língua estrangeira; revelou-se muito produtiva e proativa, o que se veio a traduzir em vantagem para a empresa; muito responsável e com grande espírito de equipa, procurou adquirir novos conhecimentos, de destacar as funções exercidas no setor de *front-office* e *back-office*, acolhimento aos hóspedes, *check-in* e *check-out*, faturação, cobrança, atendimento telefónico, operar com serviço de fax e email, arquivos, contratação com agências, operadores e empresas entre outros; de louvar a sua passagem pelo setor de serviço de pequenos-almoços e pelos setor de serviço de andares, nos quais revelou ser uma pessoa prática e humilde, demonstrando que sabe o que quer e revelando-se uma profissional de excelência. Ainda a sublinhar e realçar o desempenho de funções como adjunta da administração e da assistente de direção, onde prestou apoio incondicional na área da gestão da qualidade, ajudou a organizar manuais, procedimentos e instruções de trabalho; realizou estatísticas, aplicou conhecimentos de análise e controle de custos. A estagiária Cláudia Tavares revelou uma sensibilidade extrema e transmitiu saberes, muito úteis, à Empresa.

Cristina Maria de Jesus Durães . NIF 169 596 079  
Rua Barbosa de Magalhães nº15/17 . 3800-154 Aveiro  
tel. +351 234 377 400 . fax +351 234 377 401  
hotelmoliceiro@hotelmoliceiro.com  
www.hotelmoliceiro.com



HOTEL MOLICEIRO  
\*\*\*\*  
AVEIRO - PORTUGAL

.../...

Como tutora tenho um compromisso muito importante para com os meus estagiários e, conseqüentemente, preocupa-me de, em situação real, avaliar, formar e prepará-los em termos de competências de qualidade adequados aos requisitos do mercado de trabalho.

Este compromisso incentiva-me a manter um envolvimento muito próximo com cada um. O objetivo deste parecer é não só mencionar a qualidade e dimensão do estágio curricular desenvolvido pela aluna Cláudia Tavares, mas também citar que a sua disponibilidade, o seu comportamento e as suas atitudes profissionais demonstradas durante o estágio curricular, as quais contribuíram para que, em caso de surgir uma vaga na área das suas competências, esta seria com certeza eleita pelo desempenho que com tanta distinção se afirmou.

A classificação qualitativa atribuída à estagiária Cláudia Martins Tavares pela sua prestação no estágio curricular é de **Excelente**.

Reconhecidamente,

Aveiro, 24 de Maio de 2013



Cristina Maria de Jesus Durães . NIF 169 596 079  
Rua Barbosa de Magalhães nº15/17 . 3800-154 Aveiro  
tel. +351 234 377 400 . fax +351 234 377 401  
hotelmoliceiro@hotelmoliceiro.com  
www.hotelmoliceiro.com