



Instituto Superior de Administração e Línguas

Licenciatura em Gestão de Empresas

Ano letivo 2019/2020

Relatório de Estágio

Recursos Humanos



Organização: Carlos Saraiva – Madeira – Exploração Turística, S.A.

Discente: Júlia Maria Bento Rodrigues – Nº 20170103

Orientadora de Estágio: Dr. Sónia Rodrigues

Coordenador de Estágio: Mestre Manuel Freitas

Funchal, 18 de dezembro de 2020

Agradecimentos

Agradecer é um ato de humildade, de gratidão e de simplicidade perante todos aqueles que apoiam e que acreditam em nós, quando muitas vezes duvidamos do que somos capazes.

Ninguém chega ao fim de um ciclo sozinho, este ciclo que se fecha é um ciclo designado de licenciatura, que se encerra pelo apoio, pela partilha de conhecimento da vida profissional e pela partilha de valores de vida, de todos aqueles que acompanharam esta jornada de 3 anos.

Gostaria de agradecer em primeiro lugar ao VidaMar Resort Hotel Madeira, pela oportunidade de proporcionar o primeiro contacto a nível profissional, bem como consolidar e colocar em prática os conhecimentos adquiridos ao longo da licenciatura. Agradecer a todos os colaboradores do VidaMar Resort Hotel Madeira pela constante simpatia e disponibilidade em ajudar.

Em especial, quero agradecer à Dr. Sónia Rodrigues e à Dr. Daniela Góis, que me acompanharam durante estes meses de estágio. Agradecer pela partilha constante de conhecimentos, pela orientação dada e pela vontade de me fazer crescer como profissional.

Em segundo lugar, quero agradecer a todo o grupo docente do Instituto Superior de Administração e Línguas e a todos os seus colaboradores, pela transmissão de conhecimento, pelo ensinamento e pela preparação para a vida profissional.

Agradecer ao coordenador de estágio, Mestre Manuel Freitas, pelo apoio, acompanhamento, orientação, preocupação e toda a sua disponibilidade em ajudar.

Por fim, e não menos importantes a toda a minha família e amigos, que me acompanharam, apoiaram e suportaram, durante todo este percurso académico.



Resumo

Estágio realizado no Departamento de Recursos Humanos do VidaMar Resort Hotel Madeira, hotel com um grande destaque e qualidade na sua prestação de serviço.

Neste estágio procurou-se estabelecer contacto entre a estagiária e as funções e responsabilidades de um assistente/técnico de recursos humanos, bem como de um diretor do mesmo. É ainda neste contexto, que se fez a ligação entre a parte teórica, fornecida pelo ISAL – Instituto Superior de Administração e Línguas, com o contexto prático desenvolvido agora em estágio curricular.

O principal objetivo do estágio foi proporcionar o contacto direto com um dos principais motores de uma empresa, as pessoas. Recursos humanos é um dos departamentos fundamentais para a boa estruturação da empresa, apesar de muitas vezes ser considerado insignificante. Estes remetem para a legislação laboral, a prática e políticas que tem como objetivo a administração de comportamentos, conflitos e as suas resoluções.

Esta experiência revelou-se uma aprendizagem muito enriquecedora, uma vez que permitiu o contacto direto com a realidade de uma empresa, bem como a realidade de gerir pessoas através dos conceitos adquiridos.

Palavras-chaves: Legislação, Pessoas, Conflitos, Soluções, Gerir.



Abstract

Internship at the Human Resources Department of VidaMar Resort Hotel Madeira, hotel with great prominence and quality in its service.

In this internship we tried to establish a connection between the intern and the functions and responsibilities of a human resources assistant/technician, as well as a the leader of that same departement. It is also in this context that the link was made between the theoretical part, provided by ISAL - Instituto Superior de Administração e Línguas, with the practical context developed in the curricular internship.

The main objective of the internship was to provide direct contact with one of the main engines of a company, the people. Human resources is one of the fundamental departments for the good structuring of the company, although it is often considered insignificant. They refer to labor legislation, practice and policies aimed at managing behaviors, conflicts and their resolutions.

This experience has proved to be a very enriching learning experience, since it has allowed direct contact with the reality of a company, as well as the reality of managing people through the acquired concepts.

Keywords: Legislation, People, Conflict, Solutions, Management.



Glossário

ADRH – Assistente de Direção de Recursos Humanos

CT- Código do Trabalho

CS – Carlos Saraiva

DG – Diretor Geral

DO – Diretor de Operações

DRH – Direção de Recursos Humanos/ Diretora de Recursos Humanos

DRT – Direção Regional de Trabalho

ISAL – Instituto Superior de Administração e Línguas

RAM – Região Autónoma da Madeira

RH – Recursos Humanos

S.A. – Sociedade Anónima

SGQ – Sistema de Gestão de Qualidade

MCH – Mapa de Controlo de Horas

S.S. – Segurança Social

IRS – Imposto sobre o Rendimento de pessoas Singulares

IRC – Imposto sobre o Rendimento de pessoas Coletivas

FCT – Fundo de Compensação de Trabalho

ME – Mecanismo Inteligente

FGCT – Fundo Garantia de Compensação de Trabalho

CIT - Certificado de Incapacidade Temporária

“Não basta dar os passos que nos devem levar um dia ao objetivo, cada passo deve ser ele próprio um objetivo em si mesmo, ao mesmo tempo que nos leva para diante. “

Johann Goethe

Índice

Agradecimentos	1
Resumo	2
Abstract.....	3
Glossário.....	4
Índice de imagens	8
Introdução	10
1 – Caracterização da empresa.....	11
2 – História.....	12
3 - Arquitetura, espaços e serviços.....	14
4 – Logótipo	20
5 - Missão e Visão	21
6 – Valores	22
7 – Organograma.....	23
8 - Análise SWOT.....	25
9 - Recursos Humanos.....	26
10 – Acolhimento.....	26
11 – Arquivo.....	27
11.1 - Arquivo diário.....	30
12 – Mapas de controlo de horas.....	31
13 – Bizagi.....	32
14 – Softwares	33
14.1 – SAP	33
14.2 - 2SmartApp.....	34
15 – Admissão de um novo colaborador.....	35
16 - Cessação de um contrato/despedimento	38



17 – Formação	39
18 – Declarações	40
19 – Processamento salarial	40
19.1 – Subsídio de alimentação	41
19.2 – Penhoras de ordenado.....	42
20 – Subsídio de férias/férias	42
21 – Subsídio de natal.....	43
20 – Certificado de Incapacidade Temporária	43
22 – Escala de Duty	44
23 – Horários de trabalho	45
24 – Atividades lúdicas	47
Conclusão	49
Webgrafia.....	51
Bibliografia.....	52

Índice de Anexos

Anexo A – Missão do VidaMar Resort Hotel Madeira.	54
Anexo B – Missão e valores do departamento de recursos humanos.....	55
Anexo C – Missão do departamento de recursos humanos.	56
Anexo D – Capa do manual do estagiário.	57
Anexo E - Armário dos ativos.	58
Anexo F – Armário dos inativos.....	59
Anexo G – Tickets dos inativos.	60
Anexo H – Organização por anos e por ordem alfabética dos inativos.	61

Anexo I – Bizagi, processos do VidaMar.	62
Anexo J – Bizagi, processos do VidaMar.	63
Anexo K – Admissão de um colaborador na Segurança Social.	64
Anexo L – Inscrição do colaborador no Fundo de Compensação.	64
Anexo M – Certificado de Incapacidade Temporária.	65

Índice de imagens

Figura 1 – localização, adaptada vidamarresorts, 2020.....	11
Figura 2 – Fachada do Hotel, adaptada TripAdvisor, 2020.....	14
Figura 3 – Restaurante Ocean, adaptada vidamarresorts, 2020.....	15
Figura 4 – Restaurante Casa das Espetadas, adaptada TripAdvisor, 2020.....	16
Figura 5 – Restaurante <i>Mamma Mia</i> , adaptada vidamarresorts, 2020.....	16
Figura 6 – Restaurante Koi, adaptada vidamarresorts, 2020.....	17
Figura 7 – Restaurante Sabor a Mar, adaptada vidamarresorts, 2020.....	17
Figura 8 – Bar Ocean Lounge Bar, adaptada vidamarresorts, 2020.....	18
Figura 9 – Bar Lisboa Bar, adaptada TripAdvisor, 2020.....	18
Figura 10 – Piscina Talassoterapia, adaptada TripAdvisor, 2020.....	19
Figura 11 – Aquatica Kids Club, adaptada vidamarresorts, 2020.....	20
Figura 12 – Logótipo, disponibilizada pelo Departamento RH, 2020.....	20
Figura 13 – Organograma do VidaMar Resort Hotel, imagem disponibilizada pelo Departamento de RH, 2017.....	23
Figura 14 – Arquivo do Departamento, organização por capa, disponibilizada pelo Departamento de RH, 2020.....	30



Figura 15 – Arquivo diário, que se encontra nos gabinetes, disponibilizada pelo Departamento de RH.....	31
Figura 16 – Mapa de controlo de horas, disponibilizada pelo Departamento de RH, 2020.....	32
Figura 17 – Bizagi , adaptada https://www.bizagi.com , 2020.....	33
Figura 18 – iTime, adaptada https://itimeweb.com/portal/ , 2020.....	35
Figura 19 – 2SmartApp, adaptada http://2smart.pt/ , 2020.....	35
Figura 20 – Escala de Duty, disponibilizada pelo Departamento de Recursos Humanos, 2020.....	46
Figura 21 – Mapa de horário, disponibilizada pelo Departamento de Recursos Humanos, 2020.....	47

Introdução

Este estágio, que é um estágio curricular, surge no terceiro ano da licenciatura de Gestão de Empresas do ISAL, no 6º semestre, com uma duração de 400 horas de estágio. Este permite-nos ter um contacto profissional numa área e empresa à nossa escolha.

Este estágio permitiu adquirir mais conhecimento na área que mais interesse me suscitou, logo desde o início da licenciatura, a área dos recursos humanos.

O presente relatório de estágio tem por base a compreensão e análise das atividades desenvolvidas no Departamento de Recursos Humanos ao longo destas 400 horas, que equivale a 2 meses e meio de formação, no VidaMar Resort Hotel Madeira. Escolhi este hotel por ser reconhecido tanto a nível regional como nacional e por se distinguir na qualidade do seu serviço aos seus clientes.

O principal objetivo deste estágio foi adquirir mais conhecimento e compreensão da área de Recursos Humanos – “a arte de gerir pessoas”, desenvolver aptidões e experiências que permitam exercer a profissão de Assistente/Técnico de Recursos Humanos, e quem sabe um dia exercer o cargo de Diretora de Recursos Humanos.

O Departamento de Recursos Humanos é fulcral em empresas com um grande número de colaboradores, como o caso do VidaMar Resort Hotel. É nele que os colaboradores conseguem encontrar apoio tanto pessoal como profissional, é onde é possível mediar os conflitos quando estes não são resolvidos dentro do próprio departamento do(s) colaborador(s) ou entre os mesmos, é muitas vezes nos RH que se chega a uma solução de algum tipo de conflito.

Inicialmente, será feita uma caracterização da empresa e após esta, irei descrever as tarefas/atividades desenvolvidas ao longo deste dois meses e meio.

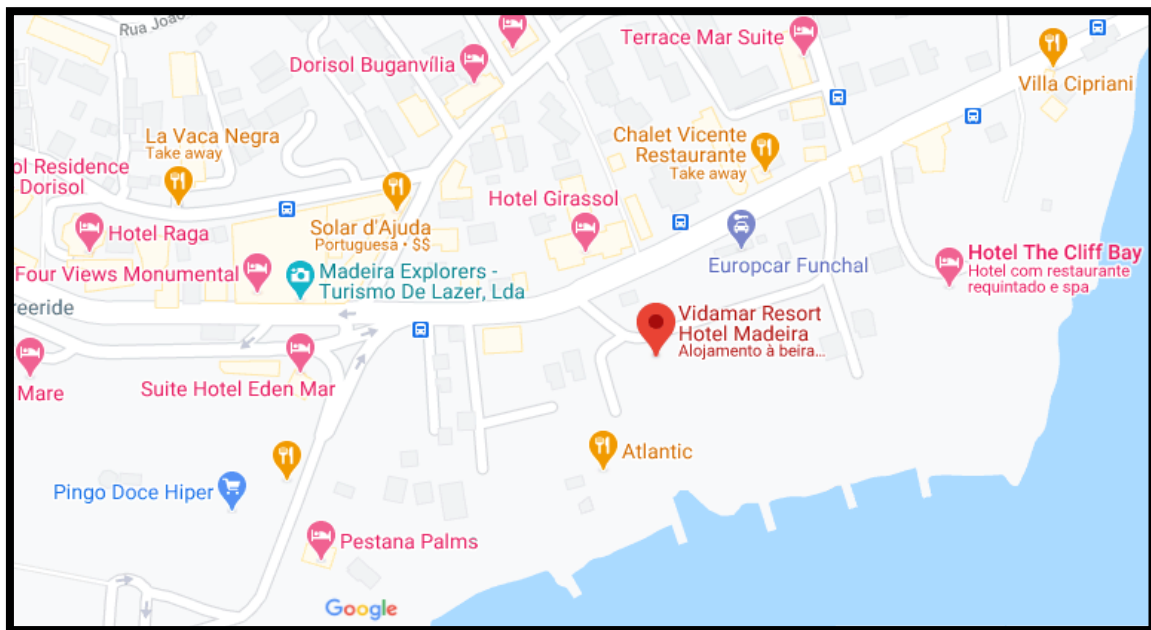


Figura 1 – Localização, adaptada www.vidamarresorts.com, 2020.

1 – Caracterização da empresa

- 1.1 - Empresa: Carlos Saraiva – Madeira – Exploração Turística, S.A.
- 1.2 – Local de Estágio: VidaMar Resort Hotel Madeira
- 1.3 – Slogan: “Nós fazemos a diferença.”
- 1.4 – NIF: 511269420
- 1.5 – Sector de Atividade: CAE-55111 – Hotéis com restaurante
- 1.6 – Website: www.vidamarresorts.com
- 1.7 – Email: info@madeira.vdm.pt
- 1.8 – Duração: 400 horas
- 1.9 – Horário de Estágio: 9h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00, de segunda-feira a sexta-feira.
- 1.10 – Folgas: Sábado e Domingo.
- 1.11 – Localização: Estrada Monumental 175 177, 9000-100 Funchal, Portugal



1.12 – Departamentos e Secções:

O VidaMar Resort Hotel Madeira é constituído por vários departamentos/secções existentes com vários tipos de profissão, entre os quais:

- Administração;
- Direção;
- Recursos Humanos;
- Financeiro;
- Contabilidade;
- Marketing;
- F&B;
- Economato;
- Comercial;
- Receção, Realções Públicas, Porteiro e Bagageiro;
- Governantas;
- SPA, Ginásio Cabeleireiro;
- Lavandaria, Engomadeiras e Costura;
- Manutenção;
- Aquática;
- Restaurante, Cozinha e Copa.
- Nadador-Salvador.

2 – História

O VidaMar Resort Hotel Madeira, nem sempre foi conhecido por esta designação, por isso vamos percorrer um pouco da sua história/cronologia até chegarmos à sua denominação atual.

O hotel abre portas, pela primeira vez, em dezembro de 1999 sob o *franchising Crowne Plaza Hotels & Resorts*, sendo que o seu proprietário inicial era Alexandre Rebelo. Uma inauguração única, que marcava o fim de um século (Séc.XX) e o início de outro (Séc.XIX). Contudo, as obras de construção não



estavam finalizadas, após a inauguração o hotel encerrou para a conclusão das mesmas.

Reabriu dia 15 de fevereiro de 2000, durante os anos seguintes o *franchising* foi mantido até que em 2006 foi vendido.

Foi vendido em junho de 2006, a Carlos Saraiva, assim aquela estrutura hoteleira deixa de se chamar de *Crowne Plaza Hotels & Resorts* passando a ter o nome CS Hotel – Carlos Saraiva Hotel, fazendo assim parte da empresa Carlos Saraiva Administrador, S.A.

Apesar de ter sido uma compra gratificante para Carlos Saraiva, considerando-o um bom investimento, não tardou para que o novo proprietário assistisse à diminuição dos lucros.

Em 2008, instaurou-se uma crise que o país não esperava, esta crise económica atingiu cada um de nós pessoalmente e a toda a economia nacional.

Em 2010, o CS Hotel passou por um período muito conturbado e turbulento, devido à crise que se tinha estabelecido em todo o território nacional. Não conseguindo esquivar-se à crise, os problemas económico-financeiros começam a emergir e tornando-se cada vez mais evidentes. Não existia outra solução, Carlos Saraiva teve que entregar os ativos de Portugal Continental, ficando apenas sob a sua custódia o hotel da RAM.

Após a entrega dos capitais, o nome de designação deixou de ser CS Hotel e passou a chamar-se VidaMar Resort Hotel Madeira, nome que é mantido até hoje. A mudança de nome desta unidade hoteleira era crucial para que esta se pudesse manter competitiva no mercado regional. Esta mudança de nome foi uma estratégia de *marketing* para que não existisse qualquer tipo de associação entre o hotel (VidaMar) e os antigos problemas económico-financeiros que o hotel atravessou (CS Hotel).

Após estes anos considerados muito conturbados, esta unidade hoteleira tem se mantido competitiva até hoje, mais que isso tem se destacado de ano para ano no mercado regional.



Figura 2 – Fachada do Hotel, adaptada TripAdvisor, 2020.

3 - Arquitetura, espaços e serviços

O VidaMar Resort Hotel Madeira, está localizado a 5 minutos do centro do Funchal.

Este é composto por duas torres, a H1 e a H2, são torres gêmeas. Segundo uma lenda, o primeiro proprietário do hotel tinha a preocupação de deixar partes iguais do hotel aos seus dois filhos, de forma a evitar conflitos entre os mesmos.

A arquitetura é simétrica, tanto no exterior como no interior de ambas as torres. O hotel possui uma estrutura moderna, contemporânea, uma decoração luxuosa, espaçosa, luminosa, espaços amplos e uma beleza intemporal.

Apesar dos seus 20 anos de existência continua a possuir uma beleza visual que o distingue de todas as outras unidades hoteleiras por maior parte das suas paredes serem de vidro, o que permite uma luz natural no hotel 24h/24h por dia.

Para além da sua elegância e imponente estrutura, que capta a atenção de imediato de quem por lá passa.

Para mais da imensa luz natural, possui uma vista privilegiada sobre o Oceano Atlântico. Contém inúmeras áreas verdes e lagos, sendo que num dos lagos vivem peixes *koi*, peixes provenientes do Japão, o que enfatiza mais a sua beleza e diferenciação.

O hotel tem a capacidade de ocupação para cerca de 1 200 hóspedes, com cerca de 300 quartos/suites e emprega cerca de 300 colaboradores, ultrapassando assim o seu número limite dos mesmos. Dos seus 300 quartos/suites divididos para fumadores e não fumadores, sendo que a maior percentagem dos quartos é para não fumadores e detém ainda áreas onde os hóspedes podem usufruir de Wi-Fi gratuita.

Contém um dos maiores centros de congresso da europa e por este motivo ter já recebido inúmeras das maiores e mais importantes concentrações.

É composto por 5 restaurantes, distintos uns dos outros. Tem o *Ocean*, que é um restaurante *buffet*, é um restaurante tanto com espaço interior como exterior e com vista sobre os jardins e piscinas do hotel e sobre o magnífico Oceano Atlântico.



Figura 3 – Restaurante *Ocean*, adaptada www.vidamarresorts.com, 2020.

A Casa das Espetadas, que permite aos hóspedes e quem nos visita de fora, disfrutar de uma vasta combinação de pratos tradicionais madeirenses.

Infelizmente, não é um restaurante que esteja aberto o ano inteiro, é o único restaurante do hotel que é sazonal, pois só abre na época de verão, desde maio até outubro. É sazonal por ter só espaço exterior.



Figura 4 – Restaurante Casa das Espetadas, adaptada TripAdvisor, 2020.

O *Mamma Mia*, é um restaurante de gastronomia italiana, aqui são preparados pratos tradicionalmente italianos, desde massas a pizzas. É um restaurante tanto com espaço interior, como exterior.



Figura 5 – Restaurante *Mamma Mia*, adaptada www.vidamarresorts.com, 2020.

O *Koi*, que é um restaurante de gastronomia japonesa, daí a existência dos peixes *koi* num dos lagos que o hotel detém. Restaurante apenas com espaço interior.



Figura 6 – Restaurante *Koi*, adaptada www.vidamarresorts.com, 2020.

Por fim, temos o Sabor a Mar, é um restaurante que como o próprio nome indica está ligado aos sabores do oceano.



Figura 7 – Restaurante Sabor a Mar, adaptada www.vidamarresorts.com, 2020.

O hotel tem ainda bares onde é possível disfrutar de vários tipos de bebidas, preparadas por *barmans* com imensa experiência na área e ainda ter um bom momento de conversa e de descontração.

O *Ocean Lounge Bar*, é uma excelente opção para tomar um *cocktail* enquanto disfruta da apaixonante vista que o hotel detém sobre os jardins e o Oceano Atlântico.



Figura 8 – *Bar Ocean Lounge Bar*, adaptada www.vidamarresorts.com , 2020.

Para disfrutar de um momento de relaxamento depois do jantar enquanto toma uma bebida, o hotel tem o *Lisboa Bar*, tal como o *Ocean Lounge Bar*, tem os melhores *barmans* a preparar a sua bebida.

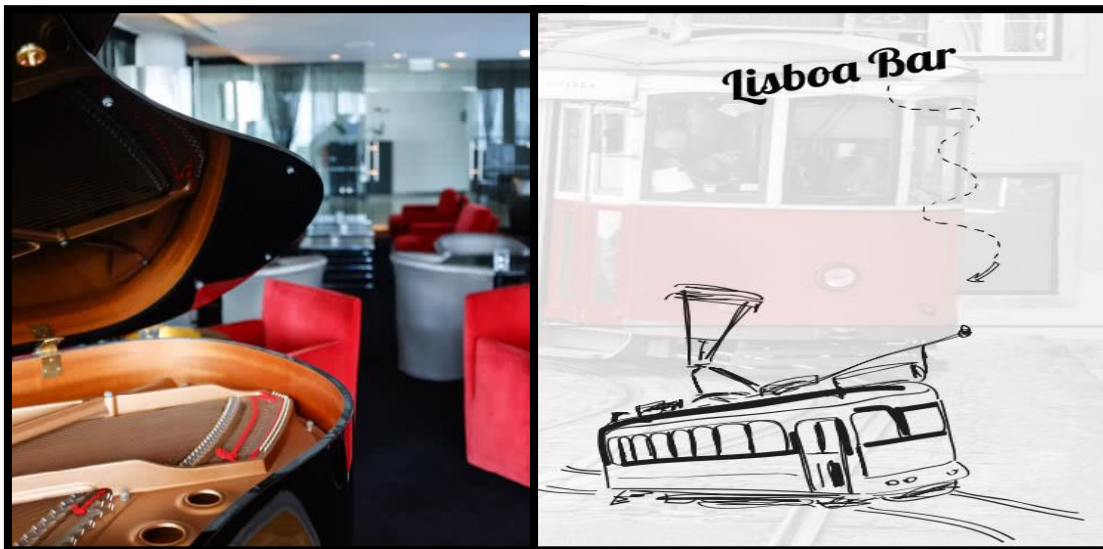


Figura 9 – *Bar Lisboa Bar*, adaptada TripAdvisor, 2020.

Para além de uma excelente restauração, o hotel possui imensas áreas de lazer para todos os gostos, piscinas interiores e exteriores, áreas sociais no interior e exterior nas suas magníficas áreas verdes. Ainda salas de leitura, onde disponibiliza de forma gratuita livros aos seus hóspedes.

Para cuidados pessoais dos hóspedes o hotel tem um cabeleireiro, ginásio e um SPA extenso com uma vasta lista de tratamentos. O *Thalasso Sea SPA* é capaz de fornecer inúmeros tipos de serviços, é o único SPA na madeira que detém a famosa Talassoterapia, propriedades terapêuticas naturais da água do mar.

O SPA tem áreas externas para proporcionar uma maior sensação de relaxamento como o SPA Café para disfrutar de um chá com vista mar após uma sessão de relaxamento e uma varanda destinada a massagens com vista mar. Este SPA é composto ainda por jacuzzis, banho turco, sauna e duchas de contraste.



Figura 10 – Piscina Talassoterapia, adaptada TripAdvisor, 2020.

Apesar do hotel ter inúmeros espaços destinados aos mais graúdos, não se esquece dos seus hóspedes de palmo e meio. Para estes hóspedes que necessitam de um pouco mais de cuidado, o hotel o criou o espaço designado

de *Aquatica Kids Club*, neste espaço as crianças encontram um ambiente colorido, divertido, alegre, seguro e protegido.

Este espaço está preparado para receber crianças dos 3 aos 11 anos de idade, é um serviço gratuito e desenvolve atividades lúdicas e pedagógicas adaptadas às diversas idades. Este espaço complementa-se com uma piscina destinada para as crianças. É um espaço que está aberto todos os dias, encerrando apenas das 13h00 às 14h00.



Figura 11 – *Aquatica Kids Club*, adaptada www.vidamarresorts.com, 2020.

4 – Logótipo



Figura 12 – Logótipo, disponibilizada pelo Departamento RH, 2020.



O logótipo do hotel representa as duas torres existentes, sendo que a primeira torre representa o V de Vida e a outra torre desenhada representa o M de Mar, dando assim origem ao nome VidaMar.

Contudo, mais que representar o nome do hotel no seu logótipo, representa um objetivo para o hotel, que ainda não foi colocado em prática devido à elevada ocupação que este tem tido. É um logótipo ambíguo, porque o objetivo escondido, é que uma torre deveria de se destinar apenas à estadia de casais e a outra torre a casais com filhos.

5 - Missão e Visão

A missão do VidaMar Resort Hotel Madeira é marcar pela diferença, procurando satisfazer as necessidades de cada cliente e dos seus colaboradores, sem colaboradores realizados não existem clientes satisfeitos. Procura sempre exceder as suas expectativas e as expectativas por parte dos outros, ou seja, procura fornecer aos colaboradores e aos hóspedes apoio, experiências únicas e um ambiente agradável, onde pequenos gestos marcam a diferença.

Valorizar os colaboradores individualmente, pois acreditam que colaboradores satisfeitos desempenham melhor o seu papel e proporcionam uma melhor estadia a cada hóspede.

Em suma, a missão do VidaMar é proporcionar uma hotelaria autêntica, fazendo a diferença na vida das pessoas com quem contactam dia após dia. É nesta missão que o hotel assenta, afim de tornar o VidaMar o melhor alojamento da Madeira **(Anexo A)**.

É de salientar que para além da missão geral da empresa, o hotel tem para cada departamento uma missão só dele. A missão do Departamento de Recursos Humanos é cuidar, motivar e envolver os nossos colaboradores para melhorar as suas competências e capacidades, entregando um bom serviço aos nossos clientes, com alegria e dedicação **(Anexo B e C)**.

6 – Valores

Os valores defendidos pelo VidaMar Resort Hotel são muito profundos e sobre tudo estão muito relacionados com a igualdade e o bem-estar de todos.

Em primeiro temos a honestidade, que defende a igualdade nas tomadas de decisão para que ninguém seja mais beneficiado em detrimento do outro, ser sincero, colocar-se no lugar do outro, dizer a verdade e ser frontal na medida correta.

Em segundo temos o respeito, saber ouvir e saber aceitar a diferença, saber aceitar críticas, aceitar opiniões, dar a iniciativa, ouvir e ser ouvido.

Em terceiro temos a confiança, elogiar e partilhar, antecipar as necessidades, dar e receber, prestar atenção, valorizar, ir ao encontro do outro, estar disponível e presente, ajudar a atingir os objetivos pessoais, apoiar e encontrar soluções em conjunto promovendo assim o trabalho em equipa, a união e a cooperação.

Em quarto temos o tocar as pessoas, transmitir segurança, aceitar os erros, festejar o sucesso, saber guardar segredos, saber partilhar conhecimentos, acreditar que é possível fazer e dar a oportunidade e a liberdade de criar e realizar, crescendo assim em conjunto.

Em quinto temos o carinho, aceitar o outro tal como é, reconhecer, festejar o sucesso do outro, comunicação personalizada, elogiar verdadeiramente o outro, importar-se com o próximo e reconhecer.

O VidaMar procura fazer a diferença, na vida das pessoas com quem contacta no seu dia-a-dia. Tornando assim, a sua hotelaria autêntica e diferenciada, com base em valores humanos.

7 – Organograma



Figura 13 – Organograma do VidaMar Resort Hotel, imagem disponibilizada pelo Departamento de RH, 2017.

O organograma é um esquema formal, quase que um esquema hierárquico, da organização de uma empresa. Estes servem para mostrar a disposição das unidades funcionais de uma empresa, a hierarquia e as interligações entre eles.

O organograma é mais do que um esquema formal, ele permite fazer uma análise da estrutura da organização, dando uma informação organizada das chefias dos departamentos e respetivas ligações.

O VidaMar Resort Hotel tem como proprietário o Sr. Carlos Saraiva, relembrando que era o mesmo proprietário que o CS Hotel, este aparece em primeiro lugar no organograma e logo abaixo entram-se os sócios/acionistas.



Apesar deste ser o proprietário, este nomeou um administrador/diretor geral, que é incumbido de gerir todo o hotel. O nomeado para este cargo é o Sr. Brian Eustace, que é responsável pela gestão total do hotel, é ele o responsável por trazer inovações ao hotel e assegurar os seus lucros. Ele é apoiado por Vítor Cartaxo, um informático “pessoal”.

Logo após o Sr. Brian surge a direção do hotel, temos o diretor de hotel e no mesmo patamar encontram-se vários departamentos, como o departamento comercial, de F&B, o financeiro e recursos humanos. Cada um destes departamentos tem um diretor que é responsável pela sua coordenação de forma a melhorar a sua rentabilidade e o seu departamento.

Seguidamente, surgem os responsáveis de setor, estes estão especializados e preparados para as suas funções. Por último, estão todos os colaboradores que completam as mais diversas áreas, formando assim o maior grupo deste organograma.

8 - Análise SWOT

Forças	Fraquezas
• Produto único e diferenciado; • Restauração com diversidades de cozinhas; • Centro de congressos com equipamentos de alta tecnologia; • Excelente vista mar; • Múltiplas atividades a realizar no hotel.	• Muitos colaboradores sem formação académica; • Não tem um foco específico mercado emissor; • Não efetua promoções a clientes regulares; • Não estabelece parceria com empresas de animação turística; • Não acompanha a estadia dos hóspedes na região.
Oportunidades	Ameaças
• Clima ameno e favorável; • Aumento do turismo regional; • Novas operadoras aéreas com rotas para a Madeira; • Excelente património cultural, gastronómico e histórico; • Povo madeirense conhecido pela sua hospitalidade.	• Isolamento regional (sermos uma ilha); • Crescimento das redes hoteleiras; • Catástrofes naturais na Ilha; • Aumento dos números de destinos turísticos; • Diminuição do poder de compra dos consumidores.

9 - Recursos Humanos

A gestão de recursos humanos trata os colaboradores como elementos cruciais para organização, por isso procura otimizar o sistema social e tenta conciliar os objetivos individuais de cada um com os objetivos gerais, ou seja, os objetivos da empresa.

Para isto procura técnicas capazes de promover eficiência e a eficácia dos colaboradores, tais como o planeamento, coordenação e controlo. Os recursos humanos devem de procurar conquistar e manter os seus colaboradores na empresa trabalhando e dando sempre o máximo de si.

Os recursos humanos têm como responsabilidade planejar, dirigir, coordenar os recursos humanos da empresa, planejar e organizar procedimentos relativos à gestão dos recursos humanos, tais como: o recrutamento, seleção, formação, promoção, transferências, demissão, entre outras. Deve planejar e organizar negociações e procedimentos para determinar a estrutura salarial.

É de sua responsabilidade a verificação de programas de higiene, saúde e segurança no trabalho. Elaborar e gerir orçamentos, controlar pessoas e assegurar a utilização eficiente dos recursos. Deve de seguir a legislação laboral e assegurar o cumprimento das normas de trabalho. E ter sempre presente a sua missão, que procura cuidar e motivar os seus colaboradores para a organização ter um serviço de excelência.

10 – Acolhimento

O acolhimento ocorreu nos três primeiros dias de estágio, que foram úteis para entender toda a estrutura da empresa e o seu funcionamento.

No primeiro dia foi apresentada toda a estrutura física da organização, onde se situada cada área, cada departamento, cada espaço, de forma a facilitar a deslocação a qualquer lugar quando necessário. Para além desta “visita guiada” a todo o hotel, no seu decorrer foi feita sempre uma explicação da

funcionalidade de cada área, o seu horário e no caso dos departamentos/áreas de serviço, uma explicação da sua importância e quais as funções neles desempenhadas, e apresentação dos respetivos colaboradores e diretores. Neste mesmo dia, foi dado a conhecer a história do hotel desde do início até aos dias de hoje, que já foi referida anteriormente.

No segundo e terceiro dia, foi feita a apresentação de toda a estrutura e funções do departamento de recursos humanos do hotel. Por parte da diretora dos recursos humanos foi entregue um manual do estagiário, manual que contém 14 páginas, que de uma forma muito sucinta informa como criar relações com os colaboradores, área de entrada e saída dos colaboradores, área e horário da alimentação, como é que os colaboradores de cada área se devem apresentar ao serviço (*dress code* – código de vestimenta), e ainda contém um pequeno mapa do hotel (**Anexo D**).

Foi dado a conhecer o arquivo diário e o arquivo dos Recursos Humanos, a forma de organização e referência ao porquê de tais documentos terem de ser guardados durante alguns anos, as funções mais desempenhadas no dia-a-dia dos recursos humanos, os softwares utilizados e as suas funcionalidades.

É de acrescentar que para além do manual do estagiário a empresa detém um manual de acolhimento, que foi um manual criado destinado aos novos colaboradores que venham a integrar a equipa VidaMar. Este manual contém as mesmas que o manual do estagiário, sendo que este é mais completo por se destinar a um novo colaborador que irá permanecer por um longo período na organização. É também de salientar que estes manuais são criados desde o seu conteúdo até ao manual final pelo Departamento de Recursos Humanos do Hotel.

11 – Arquivo

O arquivo dos Recursos Humanos é uma sala que se situa ao lado dos gabinetes da Diretora de Recursos Humanos e da Assistente de Direção de Recursos Humanos.

A primeira função que foi encarregue foi a reorganização do arquivo do departamento e colocar para reciclagem toda a documentação que se encontrasse fora de validade legal.

No arquivo temos documentação de antigos colaboradores, entradas e saídas dos colaboradores, ajudas de custo, mapas de formação, horários de trabalho, salários, currículos, legislação, sindicatos, estágios, mapas de férias, entre muitos outros. Toda a documentação deve de ser guardada durante um período de 10 a 15 anos, deve de ser guardada pela possibilidade de auditorias tanto internas como externas, ações judiciais, inspeções de trabalho, entre outras.

O Departamento de Recursos Humanos detém dois armários principais, o primeiro é o armário dos ativos, ou seja, todos os colaboradores que ainda permanecem na empresa. Este armário foi organizado com separadores, cada separador contém o nome de cada departamento, sendo que estes separadores foram colocados por ordem alfabética e dentro dos mesmos foram colocados os processos de cada colaborador correspondente ao seu departamento, estes também colocados por ordem alfabética, no próprio separador de departamento.

Neste mesmo armário, a última gaveta corresponde aos inativos do respetivo ano, quer dizer que todos os colaboradores que deixem de pertencer à empresa é retirado o seu processo dos ativos e colocado nos inativos. Por exemplo, um colaborador que deixe de exercer funções em novembro de 2020, é retirado o seu processo dos ativos, passando para a gaveta dos inativos que está organizada por ordem alfabética e dentro de cada letra está organizada da saída mais recente para a mais antiga (**Anexo E**).

Uma nota importante sobre estes recursos humanos é que toda a documentação entregue em papel é digitalizada guardada na rede e logo de seguida é arquivada na sua devida capa.

O outro armário importante é o armário dos inativos, relativamente aos anos anteriores, desde 2019 até 2005, respeitando assim a validade dos 10 a 15 anos (**Anexo F**).

Este armário foi reorganizado da seguinte forma, para cada gaveta foi criado um *ticket*, onde está referido os anos que iremos encontrar naquela gaveta e ainda refere que está organizada de A-Z. Dentro de cada gaveta existe um separador para cada ano, sempre do ano mais recente para o mais antigo e dentro de cada ano os processos dos colaboradores estão organizados por ordem alfabética (**Anexo G e H**).

No arquivo estes são os armários princípios, fora deles existe um vasto arquivo que é organizado por capas e dentro delas por separadores, sendo que a sua organização irá depender do tipo de assunto.

A organização do arquivo foi realizada da seguinte forma, em primeiro lugar foi destacada uma capa, na sua lombada temos o assunto que iremos encontrar dentro da capa, ou seja, a documentação específica de acordo com o que está referido na lombada e o seu respetivo ano, se necessário. Na lombada ainda pode constar o mês ou os meses. E consoante o tipo de documentação que irá constar na capa esta poderá conter separadores com departamentos, ou anos ou ordem alfabética, tudo irá depender do tipo de documentação que está sendo arquivada.



Figura 14 – Arquivo do Departamento, organização por capa, disponibilizada pelo Departamento de RH, 2020.

11.1 - Arquivo diário

O Departamento de Recursos Humanos faz um arquivo diário, do controlo do hotel que feito diariamente e que no fim do ano é guardado no arquivo, afim de dar espaço para no novo arquivo diário do novo ano.

Neste arquivo podemos encontrar uma capa para a segurança, capa que corresponde ao arquivo de dois meses e assim consecutivamente até ao fim do ano. É nesta capa é guardado os papéis onde é feito o relatório diurno/noturno do hotel, isto significa de tempo a tempo o segurança faz rondas por toda a área do hotel e descreve cada ronda e no caso de alguma anomalia essa informação é marcada com alguma cor, afim de chamar a atenção para os responsáveis dos recursos humanos. Para além do relatório, o segurança está encarregue do controlo de entradas e saídas (movimentos chaves) dos colaboradores, sendo que colaboradores internos têm que marcar as entradas e saídas através do marcador biométrico. Todos os colaboradores que sejam extras, ou prestadores de serviços como o caso da Serlima, o seu controlo é feito através do papel.

É um hotel que trabalha muito com prestadores de serviços por sofrer oscilações no seu volume de clientes, assim é um controlo que a organização tem sobre os seus gastos.

O hotel VidaMar, é um hotel que recebe muitos estagiários, tanto nacionais como internacionais, ao longo do ano. Para eles existe também um controlo de entradas e saídas, por este motivo existe uma capa destinada aos estagiários, capa essa que deve de ter o ano em que recebe os estágios. Ainda no gabinete encontra-se as capas destinadas aos mapas de férias, aos planos de formações de cada departamento do respetivo ano e o processamento de salários do ano corrente.



Figura 15 – Arquivo diário, que se encontra nos gabinetes, disponibilizada pelo Departamento de RH.

12 – Mapas de controlo de horas

Estes mapas de controlo de horas também é responsabilidade do segurança. O mapa de controlo de horas, é um papel que serve para controlar todos os colaboradores que não tem um contrato direto com a entidade patronal, mas que são prestadores de serviços, ou seja, são subcontratados, como o caso da Serlima, já referido anteriormente.

O hotel faz o controlo de entrada e saídas desses colaboradores, para no fim do mês, altura do pagamento de salários, enviar esses mapas às entidades responsáveis para que possam proceder ao pagamento. Este controlo é feito para diversas áreas de serviço desde a cozinha, copa, lavandaria, *hosts*, *housekeeping*, entre outros. Estas folhas estão sempre numeradas, para que fique tudo organizado.

Ainda está colocado o nome da área de serviço e após as horas serem lançadas, que são lançadas numa folha de Excel num mapa devidamente criado, e no fim da folha é escrito por quem lançou “Lançado” e a folha é arquivada na sua devida capa no devido separador.

6	EMPRESA OUTS.:	SERLIMA	Voltar								
7											
8	ÁREA:	COPA	CHEFE DE DEPARTAMENTO:								
9											
10	MÊS:	outubro/20									
11											
	DIA	OBS.	NOME	SEÇÃO	ENTRADA HORAS	SAÍDA HORAS	HORAS	REFEIÇÕES	TOTAL DIA	HORAS FERIADO	HORAS NOTURNAS
12											
13	01/10/2020			COPA	17:00	01:00	8:00	00:30	07:30	00:00	01:00
14	02/10/2020			COPA	14:50	23:40	8:50	00:30	08:20	00:00	00:00
15	02/10/2020			COPA	17:00	00:55	7:55	00:30	07:25	00:00	00:55
16	03/10/2020			COPA	14:00	22:30	8:30	00:30	08:00	00:00	00:00
17	03/10/2020			COPA	17:00	01:00	8:00	00:30	07:30	00:00	01:00
18	04/10/2020			COPA	14:00	22:40	8:40	00:30	08:10	00:00	00:00
19	04/10/2020			COPA	17:00	01:20	8:20	00:30	07:50	00:00	01:20
20	05/10/2020			COPA	07:00	15:00	8:00	00:30	07:30	00:00	00:00
21	06/10/2020			COPA	07:05	15:05	8:00	00:30	07:30	00:00	00:00
22	07/10/2020			COPA	15:00	23:45	8:45	00:30	08:15	00:00	00:00
23	07/10/2020			COPA	17:00	01:30	8:30	00:30	08:00	00:00	01:30
24	08/10/2020			COPA	13:00	16:00	3:00	00:30	02:30	00:00	00:00
25	08/10/2020			COPA	17:00	00:55	7:55	00:30	07:25	00:00	00:55
26	09/10/2020			COPA	17:00	01:00	8:00	00:30	07:30	00:00	01:00

Figura 16 – Mapa de controlo de horas, disponibilizada pelo Departamento de RH, 2020.

13 – Bizagi

O bizagi é um software, criado em 1989, com sede no Reino Unido. O bizagi é um software que se adapta a qualquer empresa uma vez que, qualquer empresa consegue projetar e desenvolver este software de acordo com o tipo de negócio da mesma.

No caso do VidaMar, no bizagi encontra-se os vários departamentos do hotel e dentro deles estão todos os processos correspondentes ao departamento. No caso do Departamento de Recursos Humanos temos um seguimento dos processos muito bem estruturados, facilitando assim a sequência de cada um.

Encontramos no seu topo as necessidades dos recursos humanos, de seguida o recrutamento e seleção para preencher essas necessidades da organização, após este passo é feita a análise de candidaturas e no caso de existir um selecionado, existe uma sequência de passos a seguir, desde a admissão até ao horário de trabalho.

No fim desta estrutura do *bizagi* encontramos todos os documentos correspondentes e associados aos recursos humanos, que estão devidamente identificados (**Anexo I e J**).



Figura 17 – Bizagi , adaptada <https://www.bizagi.com>, 2020

14 – Softwares

O Departamento de Recursos Humanos para além de utilizar maioritariamente no seu dia-a-dia os programas disponibilizados pelo Windows como o Word, PowerPoint e o Excel, utilizada ainda softwares de gestão tais como o SAP e o 2SmartApp.

14.1 – SAP

O SAP é o software utilizado pelos recursos humanos, é um programa muito intuitivo, completo, eficaz e de fácil utilização. Este software foi desenvolvido pela SAP (fundada em 1972) e atualmente é líder de mercado no que toca aos softwares de aplicação/gestão empresarial.

Nele podemos encontrar todas as informações necessárias sobre cada colaborador. É neste software que é feito o processamento de salários todos os meses, subsídios de alimentação, lançamento das baixas, lançamento das ausências, penhoras de ordenado, processamento das férias e do subsídio de férias, subsídio de natal, ajuste do subsídio de natal, tudo o que seja inerente a cada colaborador está registado no SAP.

Uma vez que a sede do grupo Carlos Saraiva, bem como outras organizações do grupo encontram-se no continente, o SAP opera através da Intranet, ou seja, a rede da madeira e a rede do continente estão interligadas e assim a qualquer momento qualquer elemento, de qualquer uma das administrações consegue aceder à informação interna de todas as organizações.

14.2 - 2SmartApp

Inicialmente, o VidaMar utilizava o software iTime como marcador biométrico dos colaboradores da empresa, entradas e saídas. Devido algumas falhas no software o hotel optou por substituí-lo pelo 2SmartApp. Ambos são softwares de controlo e gestão de assiduidade.



Figura 18 – iTime, adaptada <https://itimeweb.com/portal/> , 2020.



Figura 19 – 2SmartApp, adaptada <http://2smart.pt/> , 2020.

15 – Admissão de um novo colaborador

Na contratação de um novo colaborador existem passos que necessitam de ser seguidos com o maior rigor possível, de forma a não cometer ilegalidades que possam vir a prejudicar a empresa.

Em primeiro lugar, é feita uma entrevista de emprego onde são colocadas imensas questões, algumas destas questões são comuns a todos os cargos, sendo que podem ser colocadas questões diferenciadas dependendo do cargo que está para ser preenchido.

Após uma decisão, contratar ou não contratar, no caso de não contratação é de bom senso comunicar com o candidato e informá-lo que não foi selecionado, no caso de contratação, o passo a seguir é informar o candidato que este foi selecionado e assim prosseguir para o contrato de trabalho e para o período experimental.

Quanto ao contrato de trabalho temos:

- Contrato de trabalho a termo certo – é um contrato com um prazo definido, que normalmente serve para satisfazer as necessidades temporárias da empresa. Sendo que este tipo de contrato tem a duração máxima de 2 anos com o limite de 3 renovações;
- Contrato de trabalho sem termo – é este contrato que é conhecido como contrato de efetividade, é um contrato com data de início de funções e sem data de fim;
- Contrato de trabalho a termo incerto – é um contrato que apesar de ter data de início e não ter data de fim, não é um contrato de efetividade, este contrato serve para suprir as necessidades da empresa. Por exemplo, alguém que esteja de maternidade, baixas, entre outros motivos. Contudo, é um tipo de contrato que tem a duração máxima de 4 anos;
- Contrato de trabalho temporário – é um contrato entre o empregador (VidaMar) e uma empresa de trabalho temporário

(Serlima). Neste tipo de contrato o responsável do colaborador é a empresa de trabalho temporário e não o empregador.

- Contrato a tempo parcial – é o tipo de contrato conhecido como *part-time*.
- Contrato de prestação de serviços – é o contrato de prestação de serviços, contrato que é realizado entre um trabalhador independente e uma empresa.

Estes são alguns dos tipos de contrato existentes, contudo existem muitos mais, mas estes tipos de contratos de trabalho são os mais predominantes no VidaMar.

O período experimental, está definido no Código de trabalho – *lei do trabalho nº7 do CT*, e corresponde ao início do contrato de trabalho. É neste período onde se podem consolidar ou não a relação laboral, (*Artigo 113º do CT – Contagem do período experimental*)

Neste período o colaborador sofre uma avaliação por parte da entidade patronal e o próprio colaborador faz uma avaliação à organização. Tal como o nome indica é durante este tempo, de adaptação e conhecimento para ambas as partes, e é durante este tempo que ambas devem perceber se querem ou não manter o contrato de trabalho, (*Artigo 111º do CT - Noção de período experimental*).

Relativamente à duração do período experimental, este irá depender do tipo de contrato estabelecido por ambas as partes. Duração do período experimental correspondente a cada tipo de contrato de trabalho, (*Artigo 112º do CT – Duração do período experimental*):

- Contrato a termo certo o período experimental tem a duração de 30 dias se o contrato tiver a duração igual ou superior a 6 meses. Se o contrato for inferior a 6 meses, então o período experimental corresponde a 15 dias.
- Contrato sem termo o período experimental corresponde a 90 dias para a generalidade dos trabalhadores. Para cargos de complexidade técnica, elevando o grau de responsabilidade, o

período experimental corresponde a 180 dias. Nos casos em que o cargo corresponde à direção ou quadros superiores a duração do período experimental é de 240 dias.

Quanto à denúncia do período experimental, no caso em que as partes não queiram manter a relação laboral, se este período não exceder os 60 dias não é necessário aviso prévio das partes. No caso de passar os 60 ou 120 dias é necessário um aviso prévio. No caso dos 60 dias é necessário um aviso prévio de 7 dias e no caso dos 120 dias um aviso prévio de 15 dias, (*Artigo 114º do CT – Denúncia do contrato durante o período experimental*).

Na admissão de um novo trabalhador, para além de todas as burocracias ligadas ao contrato de trabalho, é necessário a inscrição do colaborador na segurança social até 24 horas antes do início de funções, ou seja, a data de início de contrato (**Anexo K**).

Para além da inscrição do colaborador na segurança social, é necessário a inscrição do novo colaborador no fundo de compensação de trabalho, (*Lei N.º 70/2013, de 30 de Agosto*). O fundo de compensação é destinado ao pagamento de indemnizações por despedimento, para os quais as empresas descontam todos os meses. Isto é uma garantia para os colaboradores, que se forem despedidos terão algum tipo de direito, (*Artigo 3º do CT – Natureza e finalidades*).

Para o FCT, de capitalização individual, as empresas têm de descontar mensalmente com 0,925% da remuneração base e diuternidade – complemento à remuneração mensal com o intuito de valorização da permanência do colaborador na empresa, ou seja, antiguidade (*Artigo 262º do CT – Diuternidades*), de cada trabalhador. Desconto feito mensalmente destina-se ao pagamento de metade da indemnização por despedimento, em caso de cessação de contrato (**Anexo L**).

Em suma, o VidaMar no processo de cada colaborador guarda os papéis da entrevista, do período experimental, a ficha de avaliação do período experimental, o currículo do colaborador, fotocópia do Cartão de Cidadão com a autorização por escrito do colaborador, a fotocópia do IBAN para a efetuação do

pagamento do salário, ficha de admissão/inscrição, a folha de pedido de substituição de colaborador ou extra (só se for o caso), a folha de recação/devolução de documentos/materiais disponibilizados pela empresa, a ficha de descrição e análise de funções, contrato de trabalho, declaração da utilização de imagem para promoção e ações publicitárias, declaração IRS (*Artigo 99º do IRS*), fotocópia do comprovativo de comunicação de admissão de trabalhador e a fotocópia da admissão de trabalho no fundo de compensações de trabalhador. Por fim, mas não menos importante é inserir o colaborador no sistema do hotel, no SAP.

16 - Cessação de um contrato/despedimento

Quando ocorre a cessação de um contrato ou a entidade não pretende continuar com uma relação laboral com o colaborador e vice-versa, é necessário um aviso prévio, dependendo do tipo de contrato. Dependendo do género de situação, após o aviso prévio conforme a lei, é necessário retirar a inscrição do colaborador da segurança social e do fundo de compensação.

Além disso, é necessário fazer contas com o objetivo de averiguar se o colaborador deve dias à entidade patronal, se tem folgas trabalhadas, entre outros pontos mais internos entre a relação colaborador e a empresa.

É necessário ajudar o colaborador a tratar do subsídio de desemprego, caso este tenha trabalhado o tempo necessário para receber o subsídio de desemprego. Para ter direito a este subsídio o colaborador tem que ter trabalhado um ano na mesma entidade patronal.

Quando deixa de exercer funções o colaborador deve de entregar todo o material e documentos fornecidos pela empresa no início do contrato e assinar a folha de devolução do material/documentos. Por fim, é feita uma avaliação ao colaborador pelo chefe de departamento. Esta avaliação é sempre feita mesmo que haja a renovação de contrato.

17 – Formação

O VidaMar Resort Hotel fornece aos seus colaboradores ao longo do ano várias formações, desde formações internas a formações externas.

A formação externa é um conjunto de ações de formação conduzidas por formadores externos à organização, tendo em vista responder às necessidades de formação apresentadas no plano de formação, um exemplo deste tipo de formação é as formações de combate a incêndios e evacuação. As formações externas tanto podem se destinar a todo o hotel, como o caso do exemplo anterior, como também podem se destinar a algum departamento em específico.

Quanto à formação interna é um conjunto de ações de formação que visam responder às necessidades de formação expressar no plano de formação, sendo dadas pelos próprios colaboradores da empresa, sendo que deve de ter a capacidade técnico-pedagógica para isso.

O Departamento de Recursos Humanos do VidaMar é responsável por recolher os planos de formação delineados pelo chefe de cada departamento, ou seja, cada chefe de departamento deve de analisar e concluir quais as necessidades e quais a formações que deveram ser realizadas, de forma a melhorar o rendimento e a qualidade do seu departamento. Após a elaboração desse plano de formação, este deverá de ser entregue no Departamento de Recursos Humanos. Este plano deve de ser entregue sempre no início do ano.

No fim do ano, deve de ser entregue um papel ao DRH, pelo chefe de departamento, as formações realizadas que devem de conter quantas horas de formação, os tópicos desenvolvidos nessa formação, quem a realizou a e os participantes da mesma. No caso de alguma formação prevista no plano não se tenha realizado no respetivo ano, passa automaticamente para o ano seguinte.

18 – Declarações

O VidaMar Resort Hotel elabora várias declarações ao longo do seu dia e ao longo do ano. Declarações que visam responder às necessidades e pedidos dos colaboradores, bem como muitas vezes são declarações pedidas pelos órgãos estatais.

O exemplo de algumas das declarações pedidas são as declarações que tem que ser entregues na segurança social quando um dos cônjuges está de baixa a cuidar do filho de ambos. Esse tipo de declaração foi pedida por um colaborador, nessa declaração refere que este estaria a trabalhar nos dias 24, 27 e 28 de janeiro, devido à mulher estar de baixa para cuidar do filho que se encontrava doente, sendo que ele não pode estar de baixa pelos mesmo motivos e nos dias de folga dela. Esta declaração tinha que ser entregue na segurança social pelo próprio colaborador. Fora esta declaração existe vários pedidos de declarações, sendo que o seu conteúdo irá depender das necessidades do colaborador ou da empresa.

Uma das declarações mais pedidas, agora nesta altura epidemiológica, é a declaração de redução de trabalhos, nesta declaração consta que o colaborador está em horário reduzido no mês seguinte.

19 – Processamento salarial

O processamento salarial no VidaMar inicia-se sempre na segunda quinzena do mês e termina na primeira semana do mês seguinte, onde ocorre o fecho do mês.

Nestas semanas são lançadas as baixas entregues para o presente mês, a contagem das horas noturnas dos colaboradores do restaurante, cozinha, copa, entre outros departamentos – as horas noturnas são das 24:00 às 07:00. Só nos casos em que está estipulado que o trabalho de horário é noturno, é que



não é necessário a contagem das horas noturnas, visto que existe um salário tabelado para esse horário, como nos casos dos rececionistas noturnos.

Além disso, são processadas as penhoras de ordenado de alguns colaboradores. Ainda, poderá ser necessário o processamento do subsídio de férias de alguns colaboradores, sendo que no sistema também é necessário marcar os dias de férias do colaborador ou dias de ausência caso o tempo de férias seja inferior a 6 dias. Para além do subsídio de férias, temos o subsídio de natal, mas que só feito o seu processamento no mês de novembro.

No caso dos colaboradores de prestação de serviços e outsourcing é enviado o mapa com as horas trabalhadas (Mapa de controlo de horas) e a entidade responsável – Serlima – é que efetua o pagamento dos salários a estes colaboradores.

Quanto aos colaboradores a recibos verdes, como o caso da aquática e hosts, também tem um mapa pelas horas trabalhadas (Mapa de controlo de horas) que no fim do mês é enviado para a contabilidade do próprio hotel para receberem o pagamento.

Após todo o processamento, é feito o envio para a contabilidade para que esta faça o pagamento dos salários. Este processo é concluído com o fecho do mês no sistema.

19.1 – Subsídio de alimentação

O VidaMar Resort Hotel não paga o subsídio de alimentação aos seus colaboradores, uma vez que é um hotel de 5 estrelas é obrigado por lei a ter um refeitório destinado aos seus colaboradores 24/24 horas aberto e com alimentação.

Contudo, existem colaboradores que estão expressamente proibidos de comer a alimentação do hotel por problemas de saúde. Nestes casos, e somente nestes casos é que o hotel paga o subsídio de alimentação no valor de 38,21 €.



Se o hotel não tivesse um refeitório destinado aos colaboradores era obrigado ao pagamento do subsídio de alimentação, salvo se estiver estipulado no contrato coletivo de trabalho.

19.2 – Penhoras de ordenado

No Departamento de Recursos Humanos é possível observar algumas penhoras de ordenado. A penhora de ordenado é a apreensão judicial do vencimento, por norma nunca pode ser penhorado mais do que um 1/3 do ordenado e após a penhor o valor do vencimento não pode ser inferior ao salário mínimo nacional, que é 635,00 €, neste momento.

As penhoras de ordenado podem existir por vários motivos, tais como dívidas, subsídio de alimentação para a criança na situação de pais divorciados, entre outros. O valor da penhora pode ser fixo ou pode variar de mês para mês. Isto depende do que é acordado.

20 – Subsídio de férias/férias

O Departamento de Recursos Humanos deve de receber o plano de férias de cada departamento até ao início do ano, é da responsabilidade da chefia de cada departamento a elaboração do plano de férias do seu departamento e depois de concluído deve de o entregar ao Departamento de Recursos humanos.

Depois dos planos de férias estarem todos entregues, todos os meses o Departamento de Recursos Humanos faz uma listagem de quem vai de férias no mês seguinte para no decorrer do processamento salarial ser feito o lançamento do subsídio de férias.

As férias podem ser tirar em 3 período sendo que só é pago o subsídio de férias uma vez e os dias tem que ser superior a 6 dias, quem tem menos de seis dias de férias num período não é pago, normalmente o subsídio de férias é pago



no período mais logo de férias. Só é pago fora desse tempo, salvo o colaborador solicitar o pagamento prévio a esse tempo.

No processamento do subsídio de férias também é feito o subsídio de alimentação férias e é exclusivamente nesta altura que o colaborador realmente recebe o subsídio de alimentação, recebe por não estar a trabalhar logo é um gasto que o hotel não tem.

21 – Subsídio de natal

O subsídio de natal no VidaMar Resort Hotel é sempre pago no mês de novembro. Contudo, antes do DRH efetuar o processamento do subsídio de natal é necessário averiguar quais os colaboradores que estiverem de baixa nesse ano.

Os colaboradores que estiveram de baixa não têm direito ao subsídio de natal por inteiro. Para chegarmos ao valor que deve de ser descontado no subsídio de natal os dias que esteve de baixa. No caso de um colaborador que tenha estado o ano inteiro de baixa será descontado o subsídio de natal por inteiro.

20 – Certificado de Incapacidade Temporária

As baixas médicas podem surgir por variados motivos, tais como: doenças, licença de maternidade e paternidade, assistência a familiares, acidente de trabalho, entre outros.

A baixa médica é um subsídio de doença pago pela segurança social para compensar a perda da remuneração, por parte da entidade patronal, resultante do impedimento para trabalhar, por motivos de doença. As baixas só podem ser atribuídas por alguém com capacidade e responsabilidade para isso, como os médicos.

Quando alguém está incapacitado para trabalhar, o médico emite um Certificado de Incapacidade Temporária (CIT), sendo que este certificado tem que ser entregue na segurança social, na entidade empregadora e uma tem que ficar com o próprio utente.

Quando é emitida uma baixa por parte do médico, o utente tem um prazo máximo de 5 dias para entregar o CIT, tanto na segurança social como na entidade empregadora, a contar da data de emissão da baixa.

No caso da entidade empregadora, se o colaborador não entregar a baixa nos limites definidos por lei, de acordo com o *Artigo 253º do CT* – 5 dias, cada dia é uma falta injustificada e se estas atingirem 5 dias seguidos ou 10 interpoladas dá direito a despedimento por justa causa, visto que poderá estar a prejudicar gravemente a entidade patronal pela não comparência e a falta de motivo para a sua ausência, de acordo com o *Artigo 256º do CT (Anexo M)*.

22 – Escala de *Duty*

A Escala de *Duty* é a criação de um horário, onde todos os dias existe um colaborador diferente a substituir o diretor do hotel. Este tem a responsabilidade de se mover por todo o hotel, com as chaves de *duty* – chaves mestra que abre todas as portas do hotel.

Quem está de *duty*, tem na sua posse está a chave de *duty* e este deve de se mover por todo o hotel, acompanhado de um caderno onde deve de apontar tudo o que observe, desde a situação mais positiva à mais negativa, sendo que esta última tem que ser comunicada para que se revolva o mais rápido possível.

No caso, em que na atualização deste mapa algum colaborador tenha um determinado horário e o Departamento de Recursos Humanos queira mudar o horário desse colaborador, este tem que assinar um documento em como autoriza a mudança de horário.

Após a atualização, os mapas têm que ser enviados à Direção Regional do Trabalho (DRT), este órgão estatal é que dá um veredito final, se o horário fica legal ou no caso de vetar, o DRH terá que voltar a refazer os horários.

Se a DRT aceitar o horário o colaborador legalmente tem que se ringir por aquele, no caso que a entidade patronal o coloque outro horário na prática, este pode recorrer à defesa do trabalho, para o assunto ser resolvido num âmbito legal. É importante que estes horários se mantenham constantemente atualizados e com a certificação da Direção Regional do Trabalho no caso que haja auditorias ou inspeções de trabalho.

1

2

3

4

5

6

7



Nome:

Morada:

Contr. nº:

Natureza:

Secção:

Carlos Saraiva Madeira Exploração Turística S.A.

Estrada Monumental, nº 177/175

9000-100/Funchal

Hotel VidaMar Resorts Madeira

NOME	CATEGORIA PROFISSIONAL	SEGUNDA	TERÇA	QUARTA	QUINTA	SEXTA	SÁBADO	DOMINGO
		Nº 1	Nº 1	Nº 1	Nº 1	Nº 2	DC	DS
		Nº 1	Nº 1	Nº 1	Nº 1	Nº 2	DC	DS
		Nº 1	Nº 1	Nº 1	Nº 1	Nº 2	DC	DS
		Nº 1	Nº 1	Nº 1	Nº 1	Nº 2	DC	DS
		Nº 1	Nº 1	Nº 1	Nº 1	Nº 2	DC	DS
		Nº 1	Nº 1	Nº 1	Nº 1	Nº 2	DC	DS

15

16

17

18

19

20

21

22

LEGENDA:

HORÁRIO	Entrada	Refeição/ Intervalo	Saída
Nº 1	09:00	13:00-14:00	18:00
Nº 2	09:00	13:00-14:00	17:00

Figura 21 – Mapa de horário, disponibilizada pelo Departamento de Recursos Humanos, 2020.

24 – Atividades lúdicas

O Departamento de Recursos Humanos do hotel tem muito presente no seu dia-a-dia o conceito de motivação e que colaboradores motivados prestam um melhor serviço. Mantém sempre uma porta aberta para que os seus colaboradores se sintam à vontade para abordar alguns dos seus problemas, de forma a que o departamento os possa ajudar de alguma forma.

Por isso, para os manter motivados realiza ao longo do ano várias atividades lúdicas com o intuito de os manter motivados o ano inteiro e para que estes sintam que são importantes para entidade patronal e que a administração os tem muito em consideração.

A primeira atividade anual realizada é a semana da amizade, sempre a mesma semana do São Valentim. Esta semana é preparada com alguma antecedência, porque na semana da amizade é a semana em que fazemos o amigo secreto, quem quer participar tem que se dirigir aos recursos humanos e se inscrever e quem não quer participar as pessoas responsáveis dos Departamento de Recursos Humanos tenta sempre convencê-los a participar. E ainda, uns dias antes do início da semana da amizade, os corredores dos colaboradores são decorados com corações e frases inspiradoras.

Depois das pessoas estarem inscritas são encerradas as inscrições, as pessoas inscritas têm que voltar ao DRH para retirar à sorte uma pessoa e essa será o seu amigo secreto durante a semana da amizade.

O amigo secreto consiste em que, o colaborador A tem como amigo secreto o colaborador B, e o colaborador A tem que entregar prendas todos os dias ao seu amigo secreto, sempre de forma a que o colaborador B não descubra quem é. Só no último dia da semana é que o colaborador A pode dizer ao colaborador B que era o seu amigo secreto.

Esta semana tem o principal intuito de divertir os seus colaboradores, bem como que os diferentes departamentos interagem uns com os outros para que as pessoas não se limitem ao círculo de amizade dentro do seu próprio departamento.



O carnaval também é festejado. O hotel festeja sempre dias importantes como o dia da mãe, o dia do pai e o dia da mulher, o hotel dá sempre um miminho num destes dias aos seus colaboradores.

Na semana da páscoa, tal como nas outras festividades, o hotel é decorado de acordo o assunto a celebrar. Na semana da páscoa é feito a caça aos ovos da páscoa por equipas.

O natal é também uma data importante e por isso celebrada também pelo o hotel com os seus colaboradores, visto que existem muitos a trabalhar nos dias de natal. Nesta altura é feita uma festa de natal para os filhos de todos os colaboradores onde existem a participação de desenhos animados e presentes para todos. Após, a festa dos filhos é feita uma festa para todos os colaboradores, um jantar de hotel. O São Silvestre também é uma data festiva no hotel para demarcar a entrada num novo anos e numa nova vida para todos e para o próprio hotel.

Para além, de todas estas festividade o DRH todos os meses faz um cartaz dos aniversários, nesse cartaz constam as fotos dos colaboradores que fazem anos nesse mês e na foto de cada um o dia do seu aniversário. Esse cartaz é colocado no corredor dos colaboradores para que estes possam desejar um feliz aniversário ao seu colega, esse cartaz também é colocado no *facebook* da staff.

Outra parte muito importante, é que o DRH procura informar a mudança de horas, entre outras informações. Pois, no corredor dos colaboradores existem alguns quadros onde podem ser colocadas as mais diversas informações, desde as mais importantes até às mais divertidas.

Infelizmente, com a situação pandémica do COVID-19, maior parte destas atividades ficaram por realizar devido ao encerramento do hotel desde março até julho, as únicas atividade realizadas foram a semana da amizade, carnaval e o dia da mulher.

Conclusão

O estágio curricular é de uma enorme importância, tanto para a conclusão da licenciatura como para integração de qualquer recém-licenciado no mercado de trabalho, uma vez que para muitos é o primeiro contacto com o meio laboral.

O estágio foi uma experiência de pouca duração, mas enriquecedora, tanto a nível pessoal como a nível profissional, visto que foi possível desenvolver métodos de trabalho e responsabilidades.

Após a conclusão do estágio no VidaMar Resort Hotel, que decorreu no Departamento de Recursos Humanos, departamento que tem em si uma grande responsabilidade, os seus colaboradores. Tudo o que seja relacionado com estes é responsabilidade dos recursos humanos. Posso concluir que o plano de estágio definido inicialmente foi parcialmente concluído. Contudo, todas as tarefas desempenhadas foram cumpridas com sucesso.

Neste estágio foi possível aprofundar muitas das políticas de recursos humanos já adquiridas em contexto de aula, desenvolver métodos de trabalho e desenvolver as capacidades a nível informático. Foi possível entender que este departamento é muito mais do que políticas de recursos humanos e que nele é feito o processamento de salários, férias, baixas, formações, entre muitas outras funções.

Neste estágio foi possível à estagiária realizar chamadas e atendimentos telefónicos, apontamento de recados, criação de comunicados para os colaboradores, realização de atividades lúdicas para os seus colaboradores, a organização de arquivo, elaboração de algumas declarações, mapas de horas, a admissão de novos colaboradores e cessação de contratos, atualização de horários, penhoras de ordenado, entre outras responsabilidades

Dada à situação epidemiológica atual, a nível regional e a nível mundial, o estágio foi interrompido sem data de retorno, pelo que não foi possível a realização de maior parte das tarefas definidas no plano de estágio.

Contudo, foi uma experiência positiva, porque foi possível observar como uma empresa e o seu funcionamento podem mudar drasticamente, como as pessoas conseguem ser flexíveis adaptando-se rapidamente aos novos tempos, como o mercado turístico prejudica a nível financeiro uma empresa em que o seu principal motor é o turismo. Também foi possível ver que antes existiam planos a longo prazo e que agora a empresa vive o dia-a-dia, uma vez que o mundo está de dia para dia em mudanças. Muitas dessas mudanças são o surgimento de novas legislações, novas taxas de pagamento dos salários devido às reduções de horário, às contantes atualizações de medidas preventivas à Covid-19, que alteram tanto a vida pessoal como a vida profissional, e também o funcionamento de todas as organizações regionais.

Em suma, este estágio foi importante, visto que se revelou uma mais valia, apesar das circunstâncias. Foi possível fazer a ligação entre a componente teoria, abordada ao longo da licenciatura e a componente prática, desenvolvida agora no estágio. Mais que isto, foi puder ver um antes e depois de uma empresa, devido à pandemia COVID-19.



Webgrafia

<https://www.vidamarresorts.com/resort-madeira>

<http://www.seg-social.pt/admissao-de-trabalhadores>

<http://www.fd.ulisboa.pt/wp-content/uploads/2014/12/declaracao-99-IRS.pdf>

<http://www.fundoscompensacao.pt>



Bibliografia

ROCHA, Isabel; PIMENTA, Nuno. Código do Trabalho. 14^a ed. Porto: Porto Editora, 2018

Anexos

Anexo A – Missão do VidaMar Resort Hotel Madeira.

VIDAMAR RESORTS MADEIRA

A MISSÃO DO VIDAMAR

A nossa missão é proporcionar uma hotelaria autêntica, fazendo a diferença na vida das pessoas com quem contactamos a cada dia. Concentramo-nos nesta missão com o intuito de nos tornarmos no alojamento preferido da Madeira.



AUTÊNTICA
Standards superiores da hotelaria Madeirense

**RESPEITO
HONESTIDADE
CARINHO
CONFIANÇA**

PESSOAS
Inclui todas as pessoas

**COLEGAS
HÓSPEDES
AMIGOS
TURISTAS**

PREFERIDO
Não o melhor ou mais luxuoso, mas sim o

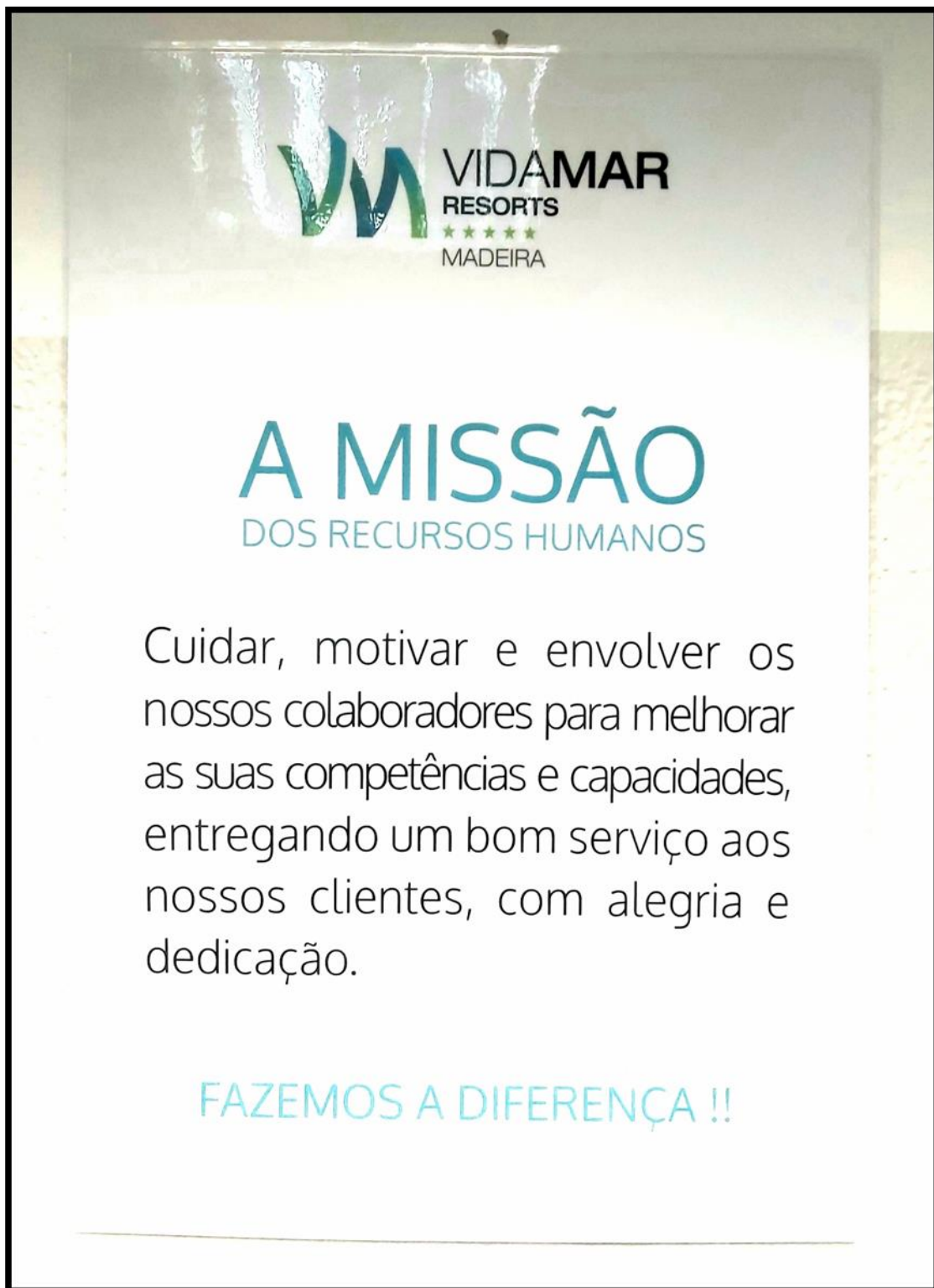
**+ POPULAR
E BEM
SUCEDIDO**



Anexo B – Missão e valores do departamento de recursos humanos.



Anexo C – Missão do departamento de recursos humanos.



Anexo D – Capa do manual do estagiário.



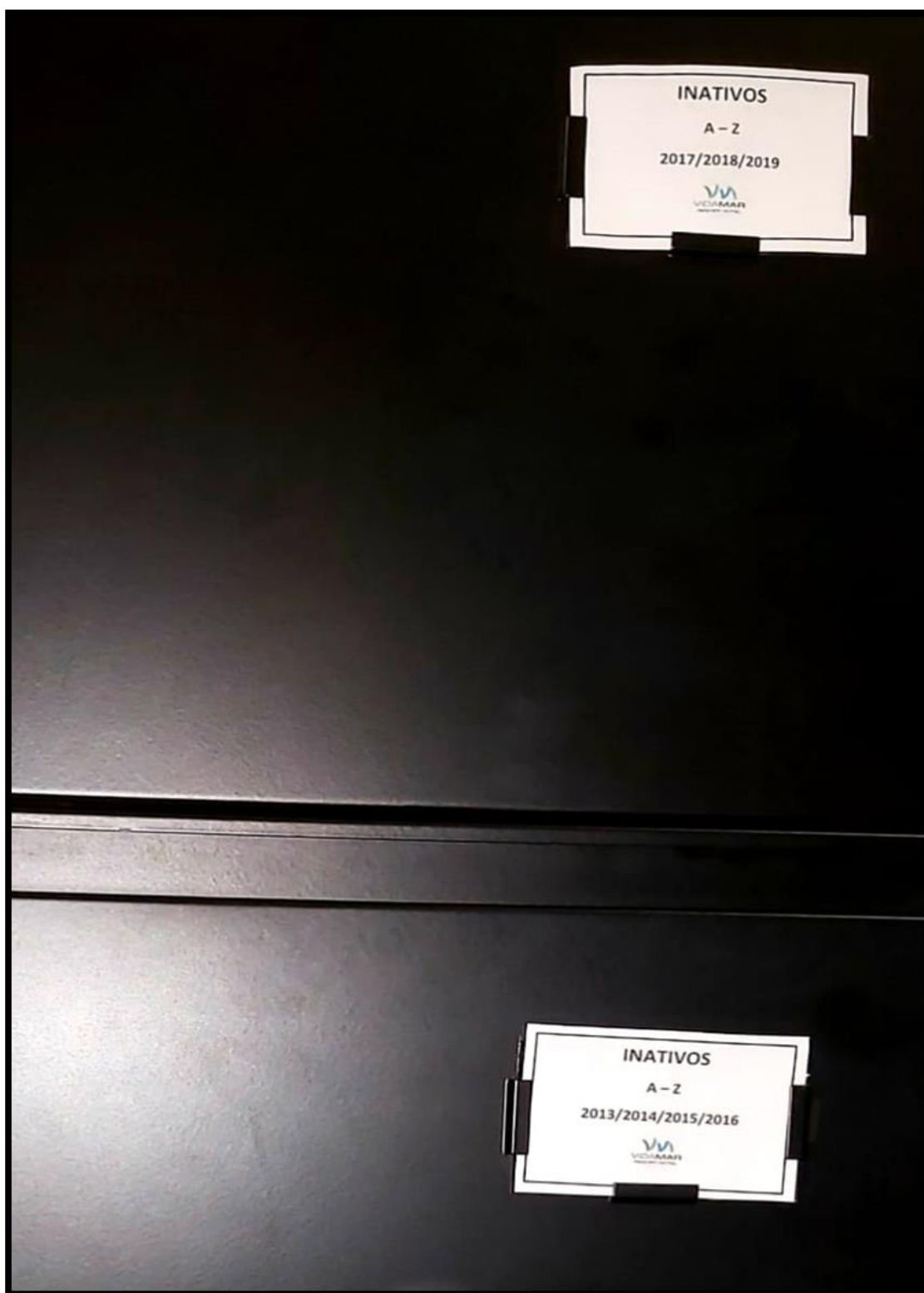
Anexo E - Armário dos ativos.



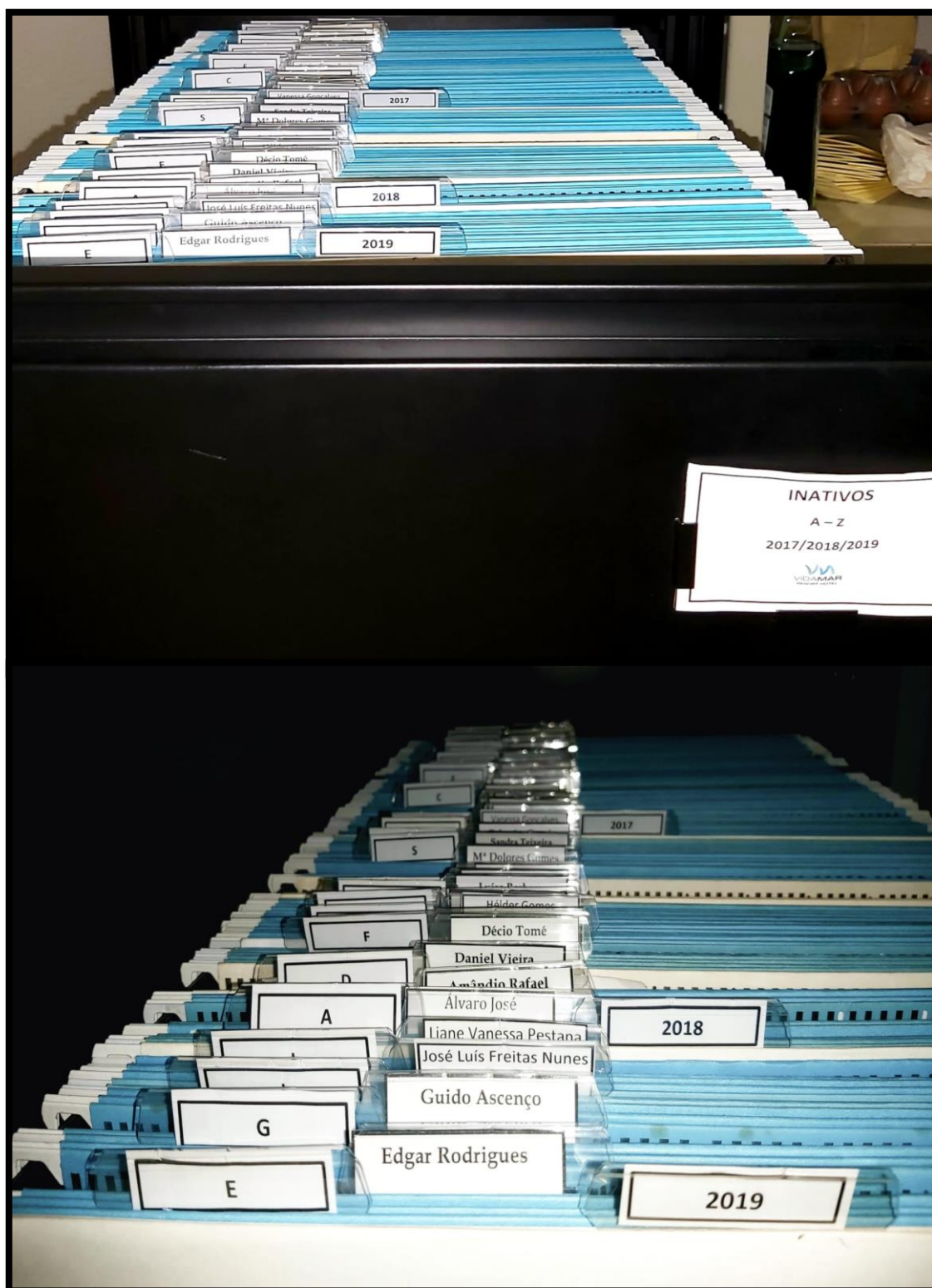
Anexo F – Armário dos inativos.



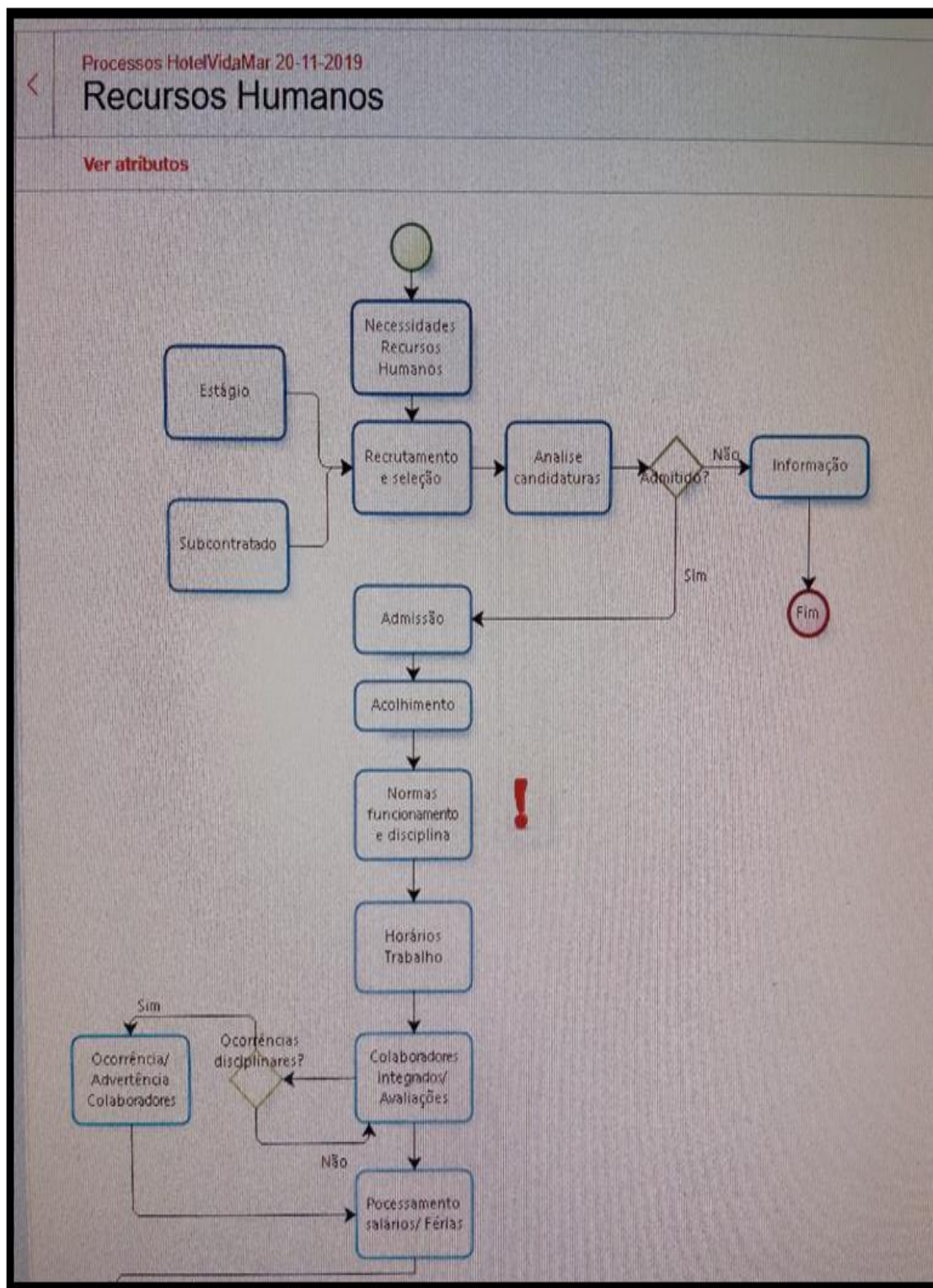
Anexo G – Tickets dos inativos.



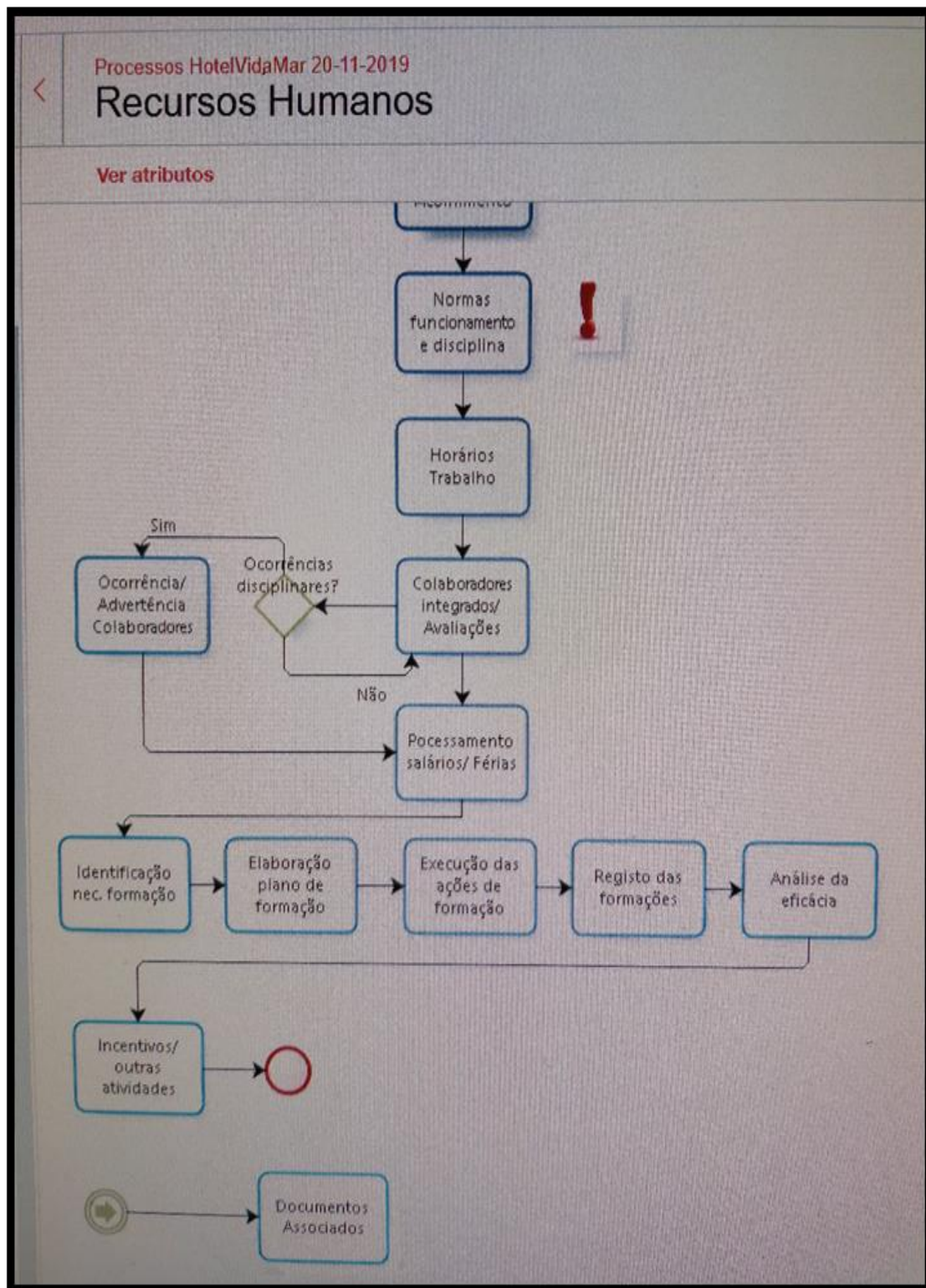
Anexo H – Organização por anos e por ordem alfabética dos inativos.



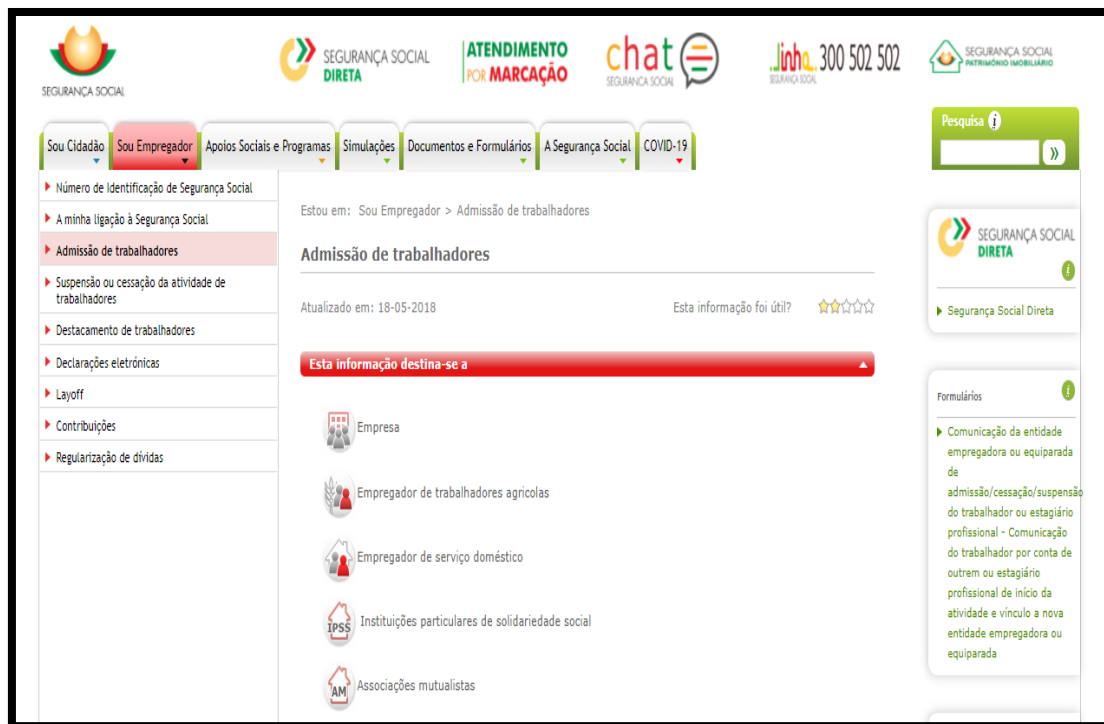
Anexo I – Bizagi, processos do VidaMar.



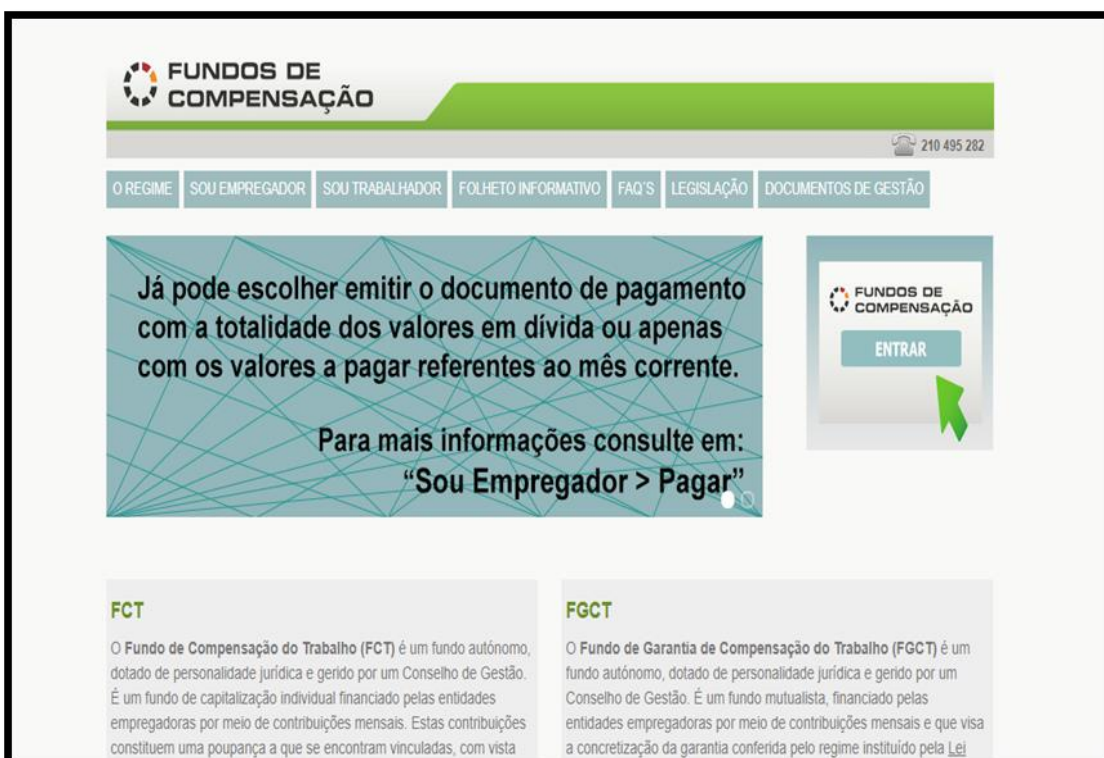
Anexo J – Bizagi, processos do VidaMar.



Anexo K – Admissão de um colaborador na Segurança Social.



Anexo L – Inscrição do colaborador no Fundo de Compensação.



Anexo M – Certificado de Incapacidade Temporária.



**CERTIFICADO DE INCAPACIDADE TEMPORÁRIA
PARA O TRABALHO POR ESTADO DE DOENÇA DE
FUNCIONÁRIO PÚBLICO/ AGENTE ADMINISTRATIVO**

Ministério da Saúde

Identificação e Declaração do Médico

Nome do Médico: Portador da Cédula Profissional

N.º emitida pela Ordem dos Médicos, declara por sua honra profissional que observou o doente, cuja identidade confirma, tendo verificado que o mesmo se encontra em estado de doença:

☐ Incapacitante para a sua actividade profissional

☐ Exigindo cuidados inadiáveis

Médico convenção:

☐ ADSE

☐ ADM

☐ SSAU

☐ SADPSP

☐ SADGNR

Identificação do Funcionário/Agente e do Familiar Doente

Data de Nascimento

Funcionário/Agente

Familiar Doente

Parentesco N.º B.I. do Doente Nome do B.I. do Doente

N.º de Beneficiário do subsistema público de saúde

Funcionário/Agente:

☐ ADSE

☐ ADM

☐ SSAU

☐ SADPSP

☐ SADGNR

Classificação da Situação

Doença Natural ☐

Doença Prolongada ☐
[Art.º 49.º do DL n.º 100/99, de 31/03]

Doença Directa ☐

Assistência a Familiares ☐

Assistência a Filhos Menores de 10 Anos ☐

Período de Incapacidade

Início

Termo

N.º de Dias

Internamento ☐ Sim ☐ Não

Ausência do Domicílio

A doença implica a permanência no domicílio?

☐ Sim ☐ Não

Rubrica do Médico

Autenticação

A informação clínica que fundamenta a presente declaração está anotada e guardada no processo clínico

ETIQUETA DO ESTABELECIMENTO DE SAÚDE

Local do Arquivo/
N.º do Processo

Data

ASSINATURA DO MÉDICO

ETIQUETA DO MÉDICO

Deste formulário deve ser extraído um exemplar destinado a ser apresentado ao serviço onde o funcionário ou agente exerce funções, podendo ser extraídos outros quando necessário.