

Manual de Conduta & Boas práticas



Boas-vindas



Seja bem-vindo(a) à nossa equipe!

É com satisfação que recebemos você para fazer parte da nossa equipe. Este **Manual de Conduta & Boas Práticas** foi elaborado para apresentar os valores, princípios e comportamentos que norteiam nossas atividades e relações no dia a dia.

Nosso objetivo é criar um ambiente de trabalho harmonioso, ético e produtivo, onde cada colaborador possa desempenhar suas funções com segurança, respeito e profissionalismo. Aqui, você encontrará orientações claras para que possamos, juntos, manter a qualidade dos nossos serviços, a integridade da nossa conduta e o espírito de colaboração que nos define.

Lembre-se: este manual não é apenas um conjunto de regras, mas um guia para apoiar suas decisões e ações, garantindo que todos nós possamos crescer e alcançar resultados de forma responsável e alinhada aos nossos valores.

Estamos felizes com a sua chegada e confiantes de que sua contribuição será valiosa para o nosso sucesso coletivo.



Por que este Manual é importante?

▶ **Fortalece a cultura organizacional**

Fornece uma compreensão unificada das políticas e procedimentos, transmite valores, princípios e formas de agir que sustentam a identidade da empresa.

▶ **Padroniza comportamentos e procedimentos**

Garante que todos sigam as mesmas orientações, evitando dúvidas e interpretações diferentes.

▶ **Promove um ambiente produtivo e eficiente**

Orienta sobre atitudes adequadas, ajudando a manter um ambiente de trabalho ético, seguro e produtivo.

Este manual é um documento dinâmico e pode ser atualizado periodicamente para refletir mudanças nas políticas da empresa, leis trabalhistas ou práticas do setor. Certifique-se de estar familiarizado com seu conteúdo, pois ele desempenha um papel fundamental para o nosso sucesso compartilhado.

Nosso Caminho para o Sucesso



O espírito que nos motiva é a busca pela melhoria contínua dos serviços e pela fidelização dos clientes. Cada dia oferece a chance de aperfeiçoar o trabalho com dedicação e qualidade. A contribuição de todos é essencial para o sucesso da empresa, criando um ambiente sólido, ético e focado no crescimento. Juntos, podemos enfrentar desafios e avançar. **Vamos juntos?**

Sobre o Hotel

Tradição, elegância e conforto são as principais características do Grande Hotel da Barra, situado em um dos principais cartões postais de Salvador, a Praia do Porto da Barra.

Nossas instalações oferecem 121 apartamentos a partir de 18m², nas categorias Standard Basic, Standard Plus, Superior Vista Piscina, Superior Vista Mar, Luxo Vista Piscina e Luxo Vista Mar, além de apartamento equipado especialmente para portadores de deficiência, perfeito para o turismo de lazer ou viagens de negócios.

O hotel conta ainda com outros espaços como: Piscina, Bar, Restaurante, Espaço kids, Academia e ainda oferece serviço de Massoterapia, Lavanderia/Passadoria, além de uma excelente estrutura para Eventos.



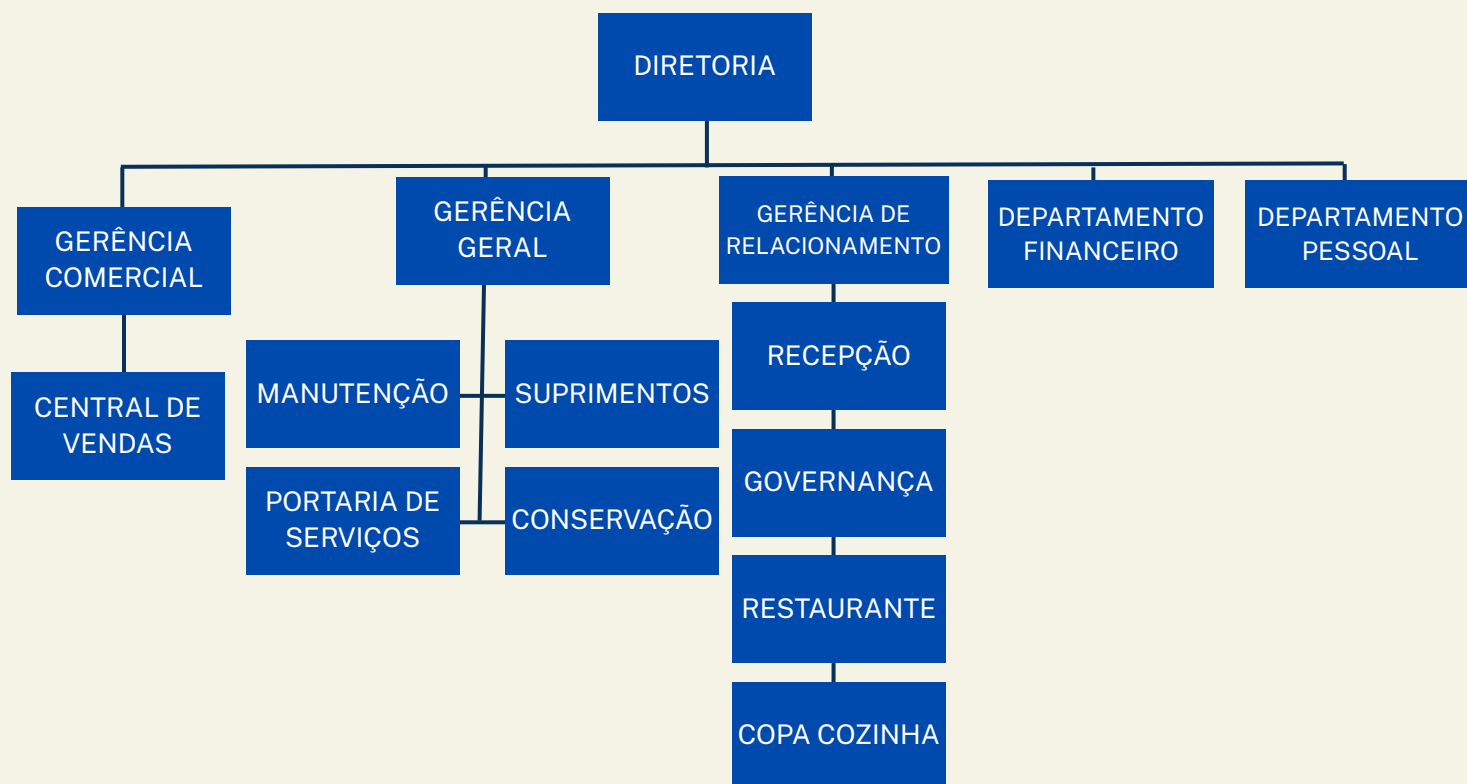
Organograma

O organograma é a representação visual da estrutura organizacional da nossa empresa. É como um mapa que mostra as áreas, equipes e os responsáveis por cada função.

Entender essa estrutura ajuda você a saber quem procurar, facilita a comunicação entre os setores e deixa claro como cada um contribui para o sucesso da empresa.

Ter essa visão torna o dia a dia mais organizado e o trabalho em equipe mais fácil e eficiente.

Conhecer nosso organograma é um passo importante para que todos trabalhem juntos, com mais clareza e sintonia.



Quem é Quem

➤ DIRETORES	Sr. Manolo Garrido e Sr. Paulo Freire
➤ GERENTE GERAL	Sr. Moacyr Borri
➤ GERENTE DE RELACIONAMENTO	Sra. Ivone Gorges
➤ GERENTE COMERCIAL	Sra. Sheila Sousa
➤ ANALISTA FINANCEIRO	Sra. Tânia Naiara
➤ CHEFE DE D. PESSOAL	Sra. Fabiana de Jesus
➤ COORDENADORA DE VENDAS	Sra. Milena Lisboa
➤ ENCARREGADO DE ALMOXARIFADO	Sr. Washington Santana
➤ ENCARREGADA DE CONSERVAÇÃO	Sra. Laila Dias
➤ GOVERNANTA	Sra. Neusa dos Santos
➤ CHEFE DE RESTAURANTE	Sra. Raquel Calixto
➤ CHEFE DE COZINHA	Sr. Vigildásio Miranda



Informações Úteis

BANCO DE HORAS	Compensa de horas deverá ser feita mediante prévia autorização á acordar com o chefe do setor.
CRACHÁ	É obrigatório o uso do crachá de identificação durante todo o expediente, mantendo-o visível e em boas condições.
DISCIPLINA	A disciplina no ambiente de trabalho deve ser mantida por meio do cumprimento das normas, respeito aos colegas e foco nas responsabilidades.
FALTAS	Faltas devem ser evitadas e, quando necessárias, comunicadas e justificadas previamente ao chefe direto para minimizar impactos nas atividades.
FARDAMENTO	É obrigatório o uso do fardamento completo durante a jornada de trabalho, cabendo ao colaborador zelar pela sua conservação, limpeza e apresentação adequada.
HIGIENE PESSOAL	A higiene pessoal deve ser mantida diariamente, garantindo uma apresentação adequada e contribuindo para um ambiente de trabalho saudável.
HORÁRIO	Cumprir rigorosamente o horário estabelecido na sua escala de trabalho, não sendo permitido antecipar ou postegar sua jornada sem prévia autorização do chefe imediato.
REFEITÓRIO	Utilize o refeitório de forma organizada e respeitosa, mantendo a limpeza do local para o conforto de todos.
VESTIÁRIO / ARMÁRIOS	Utilize o vestiário e os armários apenas para guardar seus pertences pessoais, mantendo-os sempre organizados e respeitando o espaço dos colegas.

Conduta Profissional



Respeito e Cordialidade



**Apresentação Pessoal
(Uniforme, Higiene,
Vestimenta Adequada)**



**Uso de Linguagem
Apropriada**



Respeito à hierarquia



Pontualidade e Assiduidade



Boas Práticas

Os 10 Mandamentos:

1. **Ouça com atenção:** Preste atenção total ao cliente, entendendo suas necessidades e dúvidas.
2. **Seja cordial e educado:** Trate o cliente e seus colegas com respeito, gentileza e paciência.
3. **Seja claro e objetivo:** Comunique-se de forma simples, evitando gírias, termos técnicos ou confusos.
4. **Aja com rapidez:** Solucione problemas com eficiência e agilidade.
5. **Demonstre empatia:** Coloque-se no lugar do cliente e dos seus colegas para compreender suas emoções e expectativas.
6. **Cumpra o prometido:** Seja confiável, entregando o que foi combinado dentro do prazo.
7. **Mantenha a calma:** Mesmo diante de reclamações ou situações difíceis, mantenha a serenidade.
8. **Conheça o produto/serviço:** Tenha domínio sobre o que está oferecendo para passar segurança.
9. **Agradeça sempre:** Valorize o cliente, agradecendo pela preferência e feedbacks.
10. **Busque melhorias contínuas:** Aprenda com cada atendimento para aprimorar sempre o serviço.

Dicas importantes

- **Procure seu chefe imediato se tiver algum problema.**
- Respeite os horários de entrada, saída e intervalos para manter a organização e o bom funcionamento da equipe.
- Utilize uma linguagem profissional e trate colegas e clientes com cordialidade e respeito.
- Mantenha seu espaço limpo e organizado, contribuindo para um ambiente agradável e seguro.
- Utilize os materiais, equipamentos e recursos da empresa de forma consciente, evitando desperdícios.
- Atue com honestidade, transparência e integridade em todas as situações profissionais.
- Incentive o espírito de cooperação, ajudando e respeitando os colegas para alcançar os objetivos comuns.
- Seja simpático! Um sorriso não custa nada e é sempre bem vindo!



Política de Sustentabilidade



O nosso compromisso com a Sustentabilidade inclui:

- Gerenciar os aspectos e impactos, adotando práticas socioambientais para reduzir os impactos negativos e aumentar os positivos da sustentabilidade;
- Atender a legislação e demais requisitos aplicável ao negócio;
- Atender as necessidades, expectativas, direitos e deveres das partes interessadas;
- Fornecer serviços com qualidade, satisfazendo as necessidades dos clientes;
- Promover crescimento pessoal e profissional dos seus colaboradores;
- Melhorar continuamente o sistema de gestão da sustentabilidade.



Obrigado!

Este Manual de Conduta & Boas Práticas serve como um recurso fundamental para ajudá-lo a navegar em sua jornada conosco.

Incentivamos você a revisitar este documento sempre que tiver dúvidas ou até mesmo para relembrar os temas que abordamos até aqui!

E lembre-se: o sucesso coletivo depende do compromisso de cada um. Contamos com você para juntos, construirmos um futuro promissor e cheio de oportunidades.

Créditos

Elaboração

Milena Pinto Lisboa | Coordenadora de Vendas

Sicarlyn Sousa dos Santos | Assistente de Vendas

Revisão / Supervisão

Sheila Silva Sousa | Gerente Comercial

