

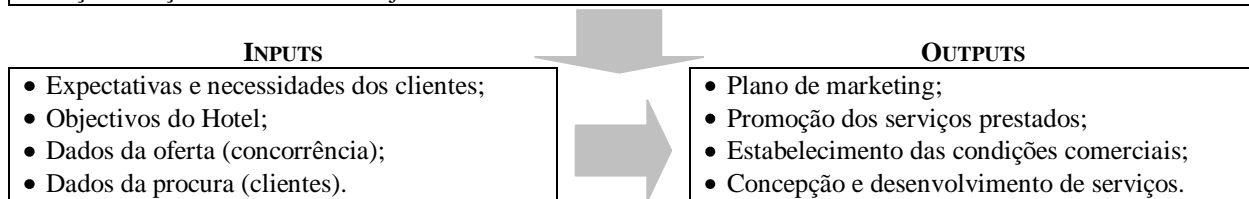
**RELAÇÃO DOS PROCESSOS COM A NP EN ISO 9001:2000 E DESCRIÇÃO DAS ACTIVIDADES, INPUTS E OUTPUTS**

**PROCESSO COMERCIAL**

<b>PC.01 “Processo Comercial”</b>	<b>Requisitos Normativos:</b> 7.1/ 7.3
-----------------------------------	---

**ACTIVIDADES**

- Definição da oferta do Hotel;
- Análise da concorrência;
- Análise SWOT;
- Segmentação de mercado;
- Definição de condições comerciais e elaboração de plano de acção comercial;
- Orçamentação de receitas de alojamento e de custos.

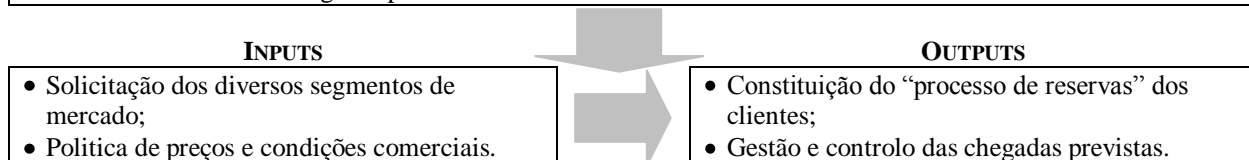


**PROCESSO DE RESERVAS**

<b>PR.01 “Reservas Individuais e de Grupos”</b>	<b>Requisitos Normativos:</b> 5.2 / 7.2
---	--

**ACTIVIDADES**

- Atendimento aos clientes e registo dos seus requisitos;
- Formalização de acordos comerciais;
- Aceitação e confirmação de reservas;
- Verificação e envio dos processos de reserva;
- Emissão de fichas de cliente;
- Gestão e controlo das chegadas previstas.



Elaborado: \_\_\_\_\_ Revisto: \_\_\_\_\_ Aprovado: \_\_\_\_\_

**PROCESSO DE RESERVAS (CONT.)****PR.02 “Reserva de Salas de Reunião”****Requisitos Normativos:**

5.2 / 7.2

**ACTIVIDADES**

- Atendimento aos clientes e registo dos seus requisitos;
- Pedido e confirmação de reservas;
- Verificação e envio dos processos de reserva;
- Gestão e controlo da realização dos eventos.

**INPUTS**

- Solicitações dos clientes;
- Solicitações internas.

**OUTPUTS**

- Comunicação às diferentes secções;
- Gestão e controlo da realização dos eventos.

**PROCESSO GESTÃO DE RECURSOS****PGR.01 “Formação”****Requisitos Normativos:**

5.5 / 6.1 / 6.2

**ACTIVIDADES**

- Acolhimento e formação de novos colaboradores;
- Levantamento e análise de necessidades de formação;
- Planeamento da formação;
- Execução e apreciação das acções de formação.

**INPUTS**

- Admissão de novos colaboradores;
- Necessidades de formação;
- Resultados das acções de formação anteriores.

**OUTPUTS**

- Satisfação das necessidades de formação;
- Avaliação das acções de formação.

**PGR.02 “Manutenção”****Requisitos Normativos:**

6.1 / 6.3 / 6.4

**ACTIVIDADES**

- Execução da manutenção dos equipamentos / máquinas e instalações;
- Planeamento e controlo da manutenção;
- Resolução de avarias internamente detectadas e comunicadas.

**INPUTS**

- Necessidades de conservação dos equipamentos /máquinas e instalações;
- Recomendações dos fabricantes.

**OUTPUTS**

- Contratação de serviços de manutenção;
- Cumprimento do plano de manutenção.

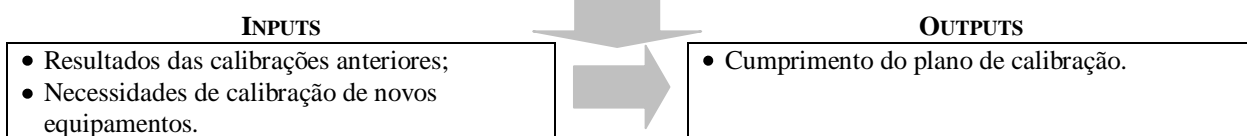
Elaborado: \_\_\_\_\_ Revisto: \_\_\_\_\_ Aprovado: \_\_\_\_\_

**PROCESSO GESTÃO DE RECURSOS (CONT.)**

<b>PGR.03 “Controlo DMM”</b>	<b>Requisitos Normativos:</b> 7.6
------------------------------	--------------------------------------

**ACTIVIDADES**

• Planeamento e controlo dos dispositivos de monitorização e medição.



**PROCESSO COMPRAS E AVALIAÇÃO DE FORNECEDORES**

<b>PCAF.01 “Compras”</b>	<b>Requisitos Normativos:</b> 7.4
--------------------------	--------------------------------------

**ACTIVIDADES**

- Gestão de stocks;
- Requisição de artigos em stock;
- Formalização de compras do dia, equipamentos, amenities e roupa;
- Formalização de serviços.
- Controlo do produto ou serviço comprado.



<b>PCAF.02 “Seleção, Avaliação e Qualificação de Fornecedores”</b>	<b>Requisitos Normativos:</b> 7.4
--	--------------------------------------

**ACTIVIDADES**

• Seleção, avaliação e qualificação de fornecedores.



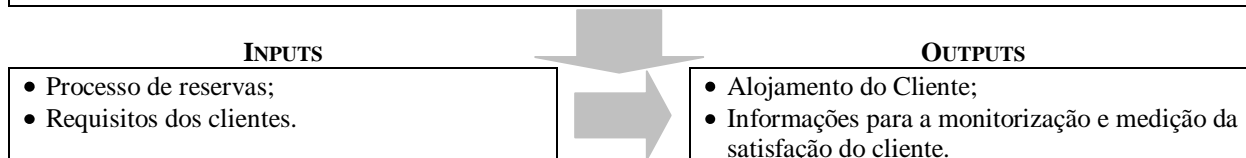
Elaborado: \_\_\_\_\_ Revisto: \_\_\_\_\_ Aprovado: \_\_\_\_\_

### PROCESSO REALIZAÇÃO DO SERVIÇO

<p><b>PRS.01 “Estadia do Cliente”</b></p> <p><b>PRS.02 “Estadia do Cliente – Recepção”</b></p> <p><b>PRS.03 “Estadia do Cliente – Andares”</b></p> <p><b>PRS.04 “Estadia do Cliente – F&amp;B”</b></p> <p><b>PRS.05 “Health Club”</b></p> <p><b>PRS.07 “Controlo da Facturação”</b></p>	<p><b>Requisitos Normativos:</b> 5.2 / 7.1 / 7.2 / 7.5 / 8.2 / 8.3</p>
---	--

#### ACTIVIDADES

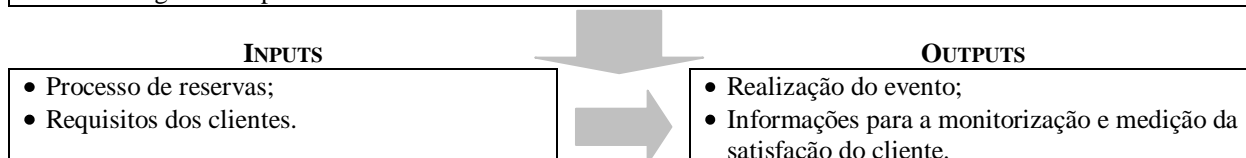
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Atribuição e controlo de quartos;</li> <li>• Check In;</li> <li>• Alojamento e serviços de apoio;</li> <li>• Check Out;</li> <li>• Limpeza das instalações;</li> <li>• Verificação e inspecção do estado dos quartos</li> <li>• Controlo do <b>Serviço de Lavandaria*</b></li> <li>• Planeamento das actividades</li> <li>• Controlo da propriedade do cliente</li> <li>• Controlo das facturas emitidas aos clientes</li> </ul>
---



<p><b>PRS.06 “Salas de Reunião”</b></p>	<p><b>Requisitos Normativos:</b> 5.2 / 7.1 / 7.2 / 7.5 / 8.2 / 8.3</p>
---	--

#### ACTIVIDADES

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preparação das salas de acordo com os requisitos do cliente;</li> <li>• Informação sobre a utilização dos meios audiovisuais;</li> <li>• Apoio aos meios logísticos para a realização do evento;</li> <li>• Desmontagem e limpeza das salas.</li> </ul>
--



\* **Actividade subcontratada** – o seu controlo encontra-se definido em procedimento documentado, e igualmente suportado em especificações que vão de encontro aos requisitos dos clientes e aos interesses do Hotel.

Elaborado: \_\_\_\_\_ Revisto: \_\_\_\_\_ Aprovado: \_\_\_\_\_

### PROCESSO GESTÃO DA QUALIDADE

#### PGQ.01 “Controlo dos Documentos, Registos e Dados da Qualidade”

**Requisitos Normativos:**  
4.2

#### ACTIVIDADES

- Controlo de todos os documentos, de origem interna e externa, nomeadamente, no que se refere à sua elaboração, revisão, aprovação, alteração, distribuição, destruição, arquivo e protecção;
- Controlo dos registos e dados da qualidade.

#### INPUTS

- Propostas de melhoria relativas à documentação existente;
- Necessidades de alteração/criação de documentos e acesso à informação;
- Informações resultantes da Monitorização e Medição do SGQ.

#### OUTPUTS

- Emissão de novos documentos e/ou alteração;
- Realização de acções de sensibilização;
- Adequação da documentação e dos meios informáticos às práticas do Hotel.

#### PGQ.02 “Controlo do Produto / Serviço Não Conforme”

**Requisitos Normativos:**  
8.3

#### ACTIVIDADES

- Identificação e segregação do produto/serviço não conforme;
- Decisão do destino do produto não conforme;
- Registo das não conformidades e acções determinadas.

#### INPUTS

- Detecção do produto / serviço não conforme;
- Informação do destino do produto não conforme.

#### OUTPUTS

- Não utilização de produto não conforme;
- Informação para a avaliação de fornecedores.

#### PGQ.03 “Acções Correctivas e Preventivas”

**Requisitos Normativos:**  
8.4 / 8.5

#### ACTIVIDADES

- Identificação, resolução e análise de não conformidades e potenciais não conformidades;
- Definição, implementação, acompanhamento e fecho de acções;
- Tratamento de dados.

#### INPUTS

- Não conformidades e potenciais não conformidades identificadas;
- Reclamações de clientes;
- Resultados das auditorias;
- Resultados do acompanhamento das acções empreendidas.

#### OUTPUTS

- Determinação de acções;
- Análise de dados.

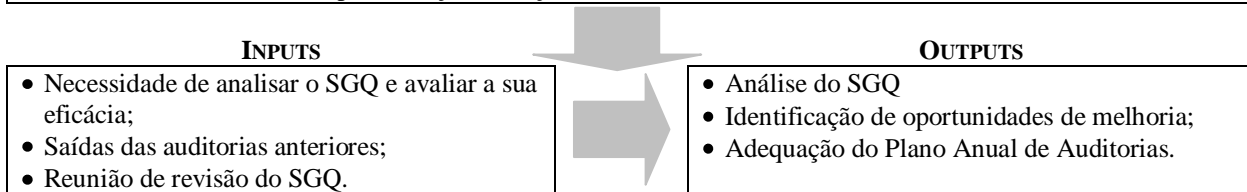
Elaborado: \_\_\_\_\_ Revisto: \_\_\_\_\_ Aprovado: \_\_\_\_\_

**PROCESSO GESTÃO DA QUALIDADE (CONT.)**

<b>PGQ.04 “Auditorias Internas”</b>	<b>Requisitos Normativos:</b> 8.2 / 8.4
-------------------------------------	--

**ACTIVIDADES**

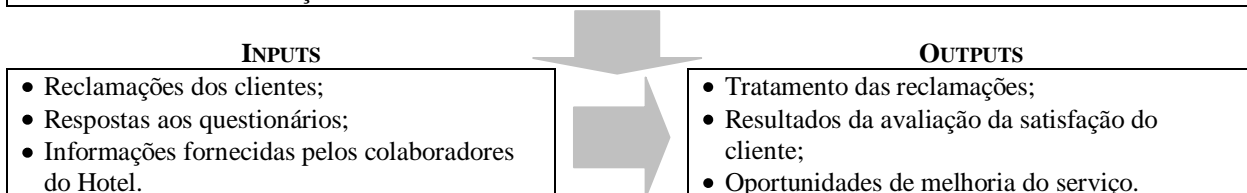
- Planeamento das auditorias;
- Selecção dos auditores;
- Elaboração da agenda de auditoria e sua comunicação;
- Realização da auditoria e elaboração do relatório;
- Análise dos resultados e implementação de acções.



<b>PGQ.05 “Monitorização e Medição da Satisfação do Cliente”</b>	<b>Requisitos Normativos:</b> 8.2 / 8.4
--	--

**ACTIVIDADES**

- Aplicação de questionários de avaliação da qualidade dos serviços;
- Análise e tratamento dos questionários de avaliação da qualidade dos serviços;
- Tratamento das reclamações dos clientes.



Elaborado: \_\_\_\_\_ Revisto: \_\_\_\_\_ Aprovado: \_\_\_\_\_

**PROCESSO GESTÃO DA QUALIDADE (CONT.)**

**PGQ.06 “Monitorização e Medição do SGQ”**

**Requisitos Normativos:**  
5.1 / 5.3 / 5.4 / 5.6 / 8.2 / 8.4 / 8.5

**ACTIVIDADES**

- Revisão do SGQ pela gestão;
- Análise da eficácia do SGQ;
- Planeamento da Qualidade;
- Análise estatística dos dados;
- Delegação de funções.

**INPUTS**

- Política da Qualidade;
- Objectivos da Qualidade
- Indicadores dos processos;
- Resultados da monitorização dos processos;
- Alterações ao SGQ;
- Oportunidades de melhoria detectadas.

**OUTPUTS**

- Adequação da Política da Qualidade e dos Objectivos;
- Melhoria da eficácia do SGQ e dos seus processos;
- Melhoria dos serviços tendo em consideração a satisfação dos clientes;
- Necessidades de recursos.

Elaborado: \_\_\_\_\_ Revisto: \_\_\_\_\_ Aprovado: \_\_\_\_\_