

PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO SENAC/ES Nº 98/2025

O SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL – DEPARTAMENTO REGIONAL DO ESPÍRITO SANTO – SENAC – ES, com sede na Avenida Marechal Mascarenhas de Moraes, 2077, Bento Ferreira, na cidade de Vitória (ES), torna pública a realização de Processo Seletivo para provimento de vagas mediante as condições e instruções estabelecidas neste documento.

1 DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

1.1 O Processo Seletivo será regido e executado pela Comissão de Recrutamento e Seleção do Senac-ES.

1.2 O SENAC é uma instituição qualificada como “Serviço Social Autônomo” sendo uma entidade de direito privado, nos termos da lei civil, sem fins lucrativos que funciona como órgão consultivo do Governo Federal em assuntos relacionados com a formação profissional de trabalhadores para os setores do comércio.

Para suprir as vagas do seu quadro de colaboradores o SENAC – ES realiza processo de Recrutamento e Seleção de acordo com a Resolução Senac 1263 de 2024 instituída pelo Departamento Nacional. Assim sendo, não se trata de concurso público. O regime de contratação é celetista (Consolidação das Leis do Trabalho – CLT), portanto não garante estabilidade aos aprovados, salvo nos casos previstos em lei.

1.3 O processo seletivo destina-se a selecionar candidatos para provimento de vagas em cargos de nível de **Ensino Fundamental Completo**, conforme oferta descrita no quadro a seguir:

Cargo	Requisitos da Vaga	Local de Trabalho	Carga horária	Horário de trabalho*	Nº vagas	Remuneração
Auxiliar de Serviços em atividades de Servente Cód.: ASS 11  Oportunidade PCD e ampla concorrência.	Escolaridade: Ensino Fundamental Completo. Experiência profissional: Não são requeridos. Principais atividades a serem desenvolvidas: - Limpeza de ambientes (salas de aula, escritório, áreas de circulação e externas); - Limpeza e desinfecção de banheiros; - Serviço de carga e descarga de materiais. Conhecimentos específicos: Não são requeridos.	Hotel Senac Ilha do Boi	44h/sem	13h40 às 22h00 (Escala 6x1)	01	R\$ 1.889,27
Garçom Cód.: GA 05  Oportunidade PCD e ampla concorrência.	Escolaridade: Ensino Fundamental Completo. Experiência profissional: Desejável experiência em atividades de garçom. Principais atividades a serem desenvolvidas: - Emitir e retirar os pedidos na cozinha, copa e restaurante. - Arrumar mesas do restaurante para serviço de refeições, inclusive o café da manhã. - Tomar pedido de comandas, bebidas e vinhos no restaurante e no bar. - Servir café da manhã, refeições e bebidas nos aposentos. - Esterilizar os utensílios (copos, pratos e talheres). Desejável: Curso de formação de Garçom concluído.			14h50 às 23h01 (Escala 6x1)	01	R\$ 2.507,40
Messageiro Cód.: MSG 02  Oportunidade PCD e ampla concorrência.	Escolaridade: Ensino Fundamental completo. Experiência profissional: Não requerida. Principais atividades a serem desenvolvidas: - Transportar as bagagens para os aposentos e destes para a recepção, conferindo com os hóspedes as condições das mesmas. - Acompanhar os hóspedes até os aposentos, observando as regras de cortesia nos corredores, nos elevadores, a entrada no aposento, nas conversas etc. - Verificar as condições gerais de acomodações e mostrar ao hóspede a localização e o manuseio dos equipamentos do aposento. - Executar manobras em veículos de clientes, quando necessário, colocando-o ou retirando-o do estacionamento do Hotel. Conhecimentos específicos: Não requerido.			14h50 às 23h01 (Escala 6x1)	01	R\$ 1.889,27

* Os candidatos, classificados, que declararem disponibilidade de horário na ficha de inscrição do processo seletivo, serão convocados, para as vagas do mesmo cargo, que porventura surgirem em outros horários. A não aceitação ocasionará em desistência tácita.

Os candidatos, classificados, que não declararem disponibilidade de horário na ficha de inscrição entregue no processo seletivo, serão convocados apenas e somente para as vagas com o mesmo horário do cargo em que foram aprovados. A não aceitação ocasionará em desistência tácita.

1.4 Benefícios: Além do salário, o Senac/ES oferece Plano de Saúde coparticipativo, Plano Odontológico, Vale-Transporte (na forma da lei), Vale-Alimentação, Seguro de vida e descontos nos cursos da programação aberta da Instituição.

1.5 A síntese das atividades referentes aos cargos ofertados será especificada no **Anexo I**.

2 CRONOGRAMA DO PROCESSO DE RECRUTAMENTO E SELEÇÃO

É de inteira responsabilidade do candidato acompanhar a publicação de todos os atos e comunicados referentes a este processo seletivo divulgados na internet, no site <http://www.es.senac.br>, não tendo o Senac-ES a obrigação de realizar convocação, não cabendo ao candidato alegar desconhecimento das datas, locais, resultados e demais informações contidas neste documento.

ETAPA	PERÍODO	LOCAL	RESULTADO
Divulgação do Processo de Seleção nº 98/2025	30/09/2025	www.es.senac.br	-
Período de Inscrição	30/09 a 03/10/2025	Online <u>ou</u> Presencial	-
Período de Análise Curricular	06/10 a 08/10/2025	SENAC Vitória	08/10/2025 (após 17h)
Prova Prática	A definir	Hotel Senac Ilha do Boi	A definir

*** O período poderá ser prorrogado, caso haja um número de inscritos abaixo do mínimo necessário.**

3. INSCRIÇÕES NO PROCESSO SELETIVO

3.1 As inscrições estarão abertas no período de **30/09 a 03/10/2025**. O candidato poderá optar por:

Inscrição on-line: encaminhar a **Ficha de Inscrição**, devidamente preenchida, juntamente com a **documentação exigida** (item 3.2), para o e-mail curriculo@es.senac.br.

Inscrição presencial: entregar a documentação no endereço abaixo, no horário das **08h00 às 11h30 e das 13h00 às 16h30, de segunda-feira a sexta-feira: HOTEL ILHA DO BOI** – Rua Bráulio Macedo, 417, Ilha do Boi, Vitória/ES (acesso pela Portaria de Serviço – procurar por Adriana).

3.2 No ato da **Inscrição**, os interessados deverão entregar os seguintes documentos:

Requisitos da Vaga	Item	Documentação*
3.2.1 Ficha de Inscrição	Para todo os cargos: - Preenchimento frente e verso	As páginas, devidamente preenchidas e datadas incluindo nome do cargo e código da vaga.
3.2.2 Comprovação da Escolaridade exigida	Para todo os cargos: - Cópia simples de <u>um</u> dos documentos especificados ao lado.	I) Diploma de Conclusão de Curso; II) Histórico Escolar; III) Declaração original emitida por instituição de ensino reconhecida pelo MEC.
3.2.3 Comprovação da Escolaridade exigida	- Curso de formação de Garçom concluído. (Desejável)	I) Certificado de Conclusão de Curso ou Declaração original emitida pela entidade promotora do curso.
3.2.4. Certidão de Antecedentes Criminais**	Para todos os cargos: Apresentação da Certidão de Antecedente Criminal Federal , emitida no prazo de até 5 dias úteis anteriores à data de envio da documentação de habilitação para o SENAC/ES.	Link para expedir as Certidão online: https://www.gov.br/pt-br/servicos/emitir-certidao-de-antecedentes-criminais
	Para todos os cargos: Apresentação da Certidão de Antecedente Criminal Estadual , emitida no prazo de até 5 dias úteis anteriores à data de envio da documentação de habilitação para o SENAC/ES.	Link para expedir as Certidão online: https://www.es.gov.br/documentos/atestado-de-antecedentes-criminais

* Toda documentação que não for exigida pela vaga, será descartada e nenhum documento será devolvido, em tempo algum, para o candidato.

**Visando atender a Lei nº 14.811 de 12 de janeiro de 2024, Art. 59-A que diz: “As instituições sociais públicas ou privadas que desenvolvem atividades com crianças e adolescentes e que recebem recursos público deverão exigir e manter certidões de antecedentes criminais de todos os seus colaboradores, as quais deverão ser atualizadas a cada 6 (seis) meses. Parágrafo único. Os estabelecimentos educacionais e similares, públicos ou privados, que desenvolvem atividades com crianças e adolescentes, independentemente de recebimento de recursos públicos, deverão manter fichas cadastrais e certidões de antecedentes criminais atualizadas de todos os seus colaboradores.”

3.3 O SENAC/ES reserva-se o direito de não aceitar no processo de recrutamento e seleção, as inscrições cuja **Ficha de Inscrição** esteja com informações incompletas, sem a documentação que comprove os requisitos mínimos exigidos pelo cargo e/ou fora da formatação e exigência descritas neste documento.

3.4 O preenchimento da Ficha de Inscrição e a entrega da documentação implicará o conhecimento e a tácita aceitação das normas e condições estabelecidas neste Processo Seletivo, sob as quais o candidato não poderá alegar desconhecimento.

3.5 São condições obrigatórias para formalizar a inscrição no Processo Seletivo:

- Ser brasileiro ou estrangeiro legalizado;
- Ter idade mínima de 18 anos completos na data da inscrição;
- Estar em dia com as obrigações eleitorais e militares;
- Não possuir condenação em seu nome no Sistema Nacional de Informações Criminais, com a emissão da respectiva Certidão de Antecedentes Criminais;
- Declarar concordância com todos os termos deste documento.

3.6 É vedada a participação de ex-funcionários da instituição que:

- Tenham sido demitidos da Instituição por justa causa,
- Tenham sido demitidos ou solicitado desligamento da Instituição nos últimos 12 (doze) meses.

4. DA CONTRATAÇÃO DE PARENTES

Observando o disposto no Regimento do Senac, em especial do Capítulo XII, artigo 46º e parágrafo único.

Art. 46 – “Não poderão ser admitidos como funcionários do Senac parentes até o terceiro grau civil (afim ou consanguíneo) do Presidente ou dos membros, efetivos e suplentes, do Conselho Nacional e do Conselho Fiscal ou dos Conselhos Regionais do Senac ou do Sesc, bem como de dirigentes de entidades sindicais ou civis do comércio, patronais ou de empregados, da correspondente área territorial”.

Parágrafo Único - A proibição é extensiva, nas mesmas condições, aos parentes dos funcionários da Instituição Senac ou do Sesc.

Compreendem-se como parentes até o terceiro grau:

- Ascendentes: pais, avó(s) e bisavó(s);
- Descendentes: filho(s), neto(s) e bisneto(s);
- Colaterais: irmão(s), tios e sobrinhos;
- Afins: Cônjuge/união estável, sogro(s), cunhado(s), avós do cônjuge, sobrinhos e bisavós do cônjuge, madrasta, padrasto e enteados.

5. DA DIVULGAÇÃO

O presente processo seletivo se tornará público através dos seguintes veículos:

5.1 Site do Senac-ES <http://www.es.senac.br>;

5.2 Sites de divulgação de vagas.

5.3 As vagas deste processo seletivo poderão também ser divulgadas em outros meios alternativos tais como: Entidades de classe, Conselhos regionais, Sines locais ou regionais e outros meios de recrutamento e seleção definidos pela área de Recursos Humanos.

6. DAS ETAPAS DO PROCESSO

O processo de seleção constará das seguintes etapas distintas, na ordem apresentada.

6.1 Análise curricular: Fase de caráter eliminatório.

Nessa fase objetiva-se verificar se o currículo do candidato inscrito atende ou não aos requisitos exigidos pela vaga, logo, serão avaliados os conteúdos informados referente a escolaridade e conhecimentos específicos. Serão selecionados os candidatos que atenderem aos requisitos necessários para exercerem o cargo.

6.2 Prova de Conhecimentos: Fase de caráter classificatório.

O cálculo da nota na prova de conhecimentos, comum às provas de todos os candidatos, será igual à soma das notas obtidas em todas as questões que a compõem, conforme quadros a seguir.

6.2.1 Caso haja mais de 15 (quinze) inscritos para os cargos, poderá ou não, ser realizada antes da Prova Prática, uma Prova de Conhecimentos de caráter classificatório.

A pontuação máxima será de 10 (dez) pontos, abrangendo questões de conhecimentos específicos. Serão eliminados do processo seletivo os candidatos que obtiverem nota igual à zero.

PROVA	QUESTÕES	Nº DE QUESTÕES	PONTUAÇÃO MÁXIMA
Conhecimentos Específicos	Área de atuação	10	10
PONTUAÇÃO MÁXIMA			10,0

6.2.2 A duração total para realização das Provas dessa etapa será de **1 hora**.

6.2.3 Serão convocados para Prova Prática, apenas os **10 (dez) candidatos** classificados, em ordem decrescente de nota, na Prova de Conhecimentos. O número de candidatos convocados poderá variar para mais ou para menos em caso de empate de notas.

Conforme necessidade da instituição, poderão ser convocados os demais classificados para dar sequência às etapas, dentro do período de validade do processo seletivo.

6.3 Prova Prática: Fase de caráter eliminatório e classificatório.

A Prova Prática objetiva verificar o conhecimento prático dos candidatos, conforme área de atuação. Nesta etapa os candidatos deverão realizar uma tarefa semelhante ao exigido pela função, conforme quadro abaixo.

A prova terá o valor máximo de 10 (dez) pontos. Será eliminado o candidato que obtiver, nessa etapa, pontuação menor que 7 (sete) pontos.

CARGO	DESCRIÇÃO DAS ATIVIDADES
Auxiliar de Serviços em atividades de Servente Cód.: ASS 11	Realizar a limpeza e arrumação de um local pré-determinado, no tempo de 10 minutos .
Garçom Cód.: GA 05	Realizar montagem de coffee break, conforme cardápio entregue no local da prova. Realizar montagens de mise-en-place à mesa e serviços de bebidas, conforme solicitação no ato da prova. Realizar dobras de guardanapos, quantidade e tipos de dobras será fornecido no ato da prova. No tempo máximo de 20 minutos. Obs.: Apresentar-se com o traje de Garçom (camisa branca, calça e sapatos pretos).
Mensageiro Cód.: MSG 02	Estudo de caso de Atendimento ao Cliente: Elaborar um plano de ação diante dos temas propostos no ato da prova no tempo máximo de 30 minutos e apresentá-lo. Tempo de apresentação da proposta: 10 minutos.

7. DA REALIZAÇÃO DAS PROVAS

7.1 Os candidatos convocados deverão comparecer ao local designado para a realização das etapas, munidos de caneta esferográfica de tinta azul ou preta e documento de identificação (com foto), não havendo ressalva por quaisquer motivos, em hipótese alguma.

7.2 Ficará automaticamente eliminado e desclassificado o candidato que chegar atrasado, **com tolerância de 10 minutos** para o horário previsto ou não comparecer em qualquer uma das etapas do processo seletivo ou não apresentar o documento de identificação.

7.3 Não haverá aplicação de avaliações fora dos locais pré-estabelecidos.

7.4 Caso o candidato porte telefone celular, o aparelho deverá permanecer desligado. O descumprimento da presente instrução implicará na eliminação do candidato, caracterizando-se como tentativa de fraude.

7.5 Se por qualquer tempo for constatado, por meio eletrônico, visual ou grafológico, ter o candidato se utilizado de processo ilícito, suas provas serão anuladas e será automaticamente eliminado do processo seletivo.

7.6 O cronograma poderá sofrer alteração desde que previamente comunicado aos candidatos.

8. DOS RESULTADOS DO PROCESSO SELETIVO

8.1 O Resultado final do processo seletivo será divulgado por meio de lista nominal, constando a classificação dos candidatos nos respectivos cargos.

8.2 O Resultado final, com a classificação dos candidatos aprovados neste processo seletivo não implica obrigatoriamente em sua contratação, cabendo ao Senac-ES a avaliação da conveniência e oportunidade de aproveitá-los em número estritamente necessário, respeitando a ordem de classificação no processo seletivo, gerando a sua classificação mera expectativa de direito.

9. DA CLASSIFICAÇÃO E CONVOCAÇÃO

9.1 Serão considerados classificados neste processo seletivo somente os candidatos que obtiverem a nota mínima exigida em todas as etapas do Processo Seletivo.

9.2 Os candidatos aprovados serão classificados em ordem decrescente de nota, segundo a Nota Final (NF), que será calculada pela média ponderada das notas obtidas pelo candidato em cada etapa, aplicando-se a seguinte fórmula:

$$NF = [PC + (PP \times 2)] : 3$$

NF= Nota Final **PC**= Nota da Prova de Conhecimentos (quando houver) **PP**= Nota da Prova Prática. Será atribuído peso 2.

9.3 Os candidatos aprovados e classificados serão convocados respeitando a ordem classificatória prevista no item 9.2 e obedecendo ao número de vagas oferecidas para o cargo, conforme o quadro de ofertas item 1.3 desde documento.

9.4 Os candidatos aprovados, conforme item 9.2 e conforme interesse do SENAC, serão informados através de contato telefônico ou via e-mail, da data e hora de comparecimento para entrega de documentos, sob pena de desistência tácita.

9.5 Os demais classificados, remanescentes deste processo e os classificados para as vagas denominadas “cadastro de reserva”, comporão um cadastro, por ordem de classificação final, observando o prazo de validade do processo de seleção e os seguintes critérios:

- Desistência formal do(s) primeiro(s) colocado(s) ou desistência tácita.
- Abertura de novas vagas com o perfil e requisitos exigidos neste Processo Seletivo.

Parágrafo 1º: O Senac, após esgotado o cadastro de reserva dos aprovados neste Processo Seletivo, poderá chamar para a realização da etapa de Prova Prática, os demais candidatos classificados, conforme item 6.2, no prazo de até **24 (vinte e quatro) meses**, a contar da data de homologação do processo seletivo, em caso de surgimento de novas vagas para o mesmo cargo e perfil deste processo seletivo.

Parágrafo 2º: Os candidatos a que se refere o Parágrafo 1º deste item, serão convocados na mesma ordem de classificação, segundo os critérios do item 6.2.

10. DO DESEMPATE

10.1 Em caso de empate na Prova de Conhecimentos Gerais e/ou Específicos, serão adotados sucessivamente os seguintes critérios de desempate, conforme o cargo.

- a) Maior tempo de experiência no cargo.
- b) Obter maior nota na Prova de Conhecimentos.

10.2 Em caso de empate na classificação final, terá preferência o candidato que, na ordem apresentada:

- a) Obter maior pontuação na Prova Prática;
- b) Comprovar maior tempo de experiência profissional na área solicitada;
- c) Obter maior nota na Prova de Conhecimentos.

11. PRAZO DE VALIDADE

O prazo de validade do processo de seleção, esgotar-se-á após **24 (vinte e quatro) meses**, contados a partir da data da homologação do processo seletivo, podendo os candidatos, pela ordem de classificação, serem aproveitados para provimento das vagas no mesmo cargo e município corresponde ao local de trabalho, para o qual tenha obtido classificação, conforme item 9.5.

12. REQUISITOS PARA CONTRATAÇÃO

12.1 Haver vaga no quadro de pessoal das unidades do Senac-ES, para a qual o(a) candidato(a) tiver obtido classificação;

12.2 Apresentar os documentos que venham a ser solicitados, no prazo estipulado, pelo setor de Recursos Humanos.

12.3 Os resultados dos exames médicos são de caráter eliminatório para efeito de admissão.

12.4 O candidato deverá manter durante o prazo de validade do Processo Seletivo, o seu cadastro atualizado para eventuais convocações, não lhe cabendo qualquer reclamação caso não seja possível ao Senac-ES convocá-lo por falta da citada atualização.

12.5 No caso do candidato classificado ser convocado e não aceitar a vaga, o mesmo se obriga a formalizar a sua desistência.

12.6 O candidato que ocupar cargo, emprego ou função pública deverá apresentar, para fins de admissão no Senac/ES, autorização prévia do titular do respectivo ministério ou autoridade correspondente (art. 41, § 2º do Regulamento do Senac, aprovado pelo Decreto 61.836/67).

12.6.1 Na hipótese prevista no subitem 12.6, o candidato deverá, ainda, demonstrar a compatibilidade entre carga horária de trabalho a ser assumida no Senac/ES e a do seu cargo, emprego ou função pública.

13. DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

13.1 Em caso de constatação de inveracidade das informações fornecidas pelo (a) candidato (a) em qualquer das fases e até mesmo após a contratação, o contrato de trabalho poderá ser rescindido por justa causa.

13.2 O presente Processo Seletivo, a critério da Direção Regional do Senac-ES, ouvido pela Comissão de Recrutamento e Seleção, poderá ser cancelado, adiado ou revogado, no todo ou em parte, sem que isso gere motivo para qualquer pedido de reparação ou indenização por parte dos participantes.

13.3 Os itens deste documento poderão sofrer eventuais alterações, atualizações ou acréscimos, enquanto não consumada a providência ou evento que lhes disser respeito, ou até a data de convocação dos candidatos para a prova correspondente, circunstância que será mencionada em Termo de Retificação ao presente Processo Seletivo.

13.4 Os casos omissos serão resolvidos pela Direção Regional do Senac-ES.

13.5 Este Processo Seletivo entra em vigor na data da sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Vitória – ES, 30/09/2025

SERVIÇO NACIONAL DE APRENDIZAGEM COMERCIAL

ANEXO I**SÍNTESE DAS ATIVIDADES REFERENTE AO CARGO DE:****AUXILIAR DE SERVIÇOS EM ATIVIDADES DE SERVENTE:**

- Executar serviços de limpeza, garantindo a higiene e conservação das dependências internas e externas da Instituição, bem como áreas de circulação.
- Limpar e conservar vidros, *blindex*, mobiliários, lixeiras, cinzeiros, paredes, vidraças, cortinas, tapetes, luminárias etc.
- Limpar as salas de aula, escritórios, cozinha didática, banheiros e áreas externas da escola, fazendo a reposição de todos os materiais necessários.
- Executar a conservação e limpeza da piscina.
- Limpar e desinfetar banheiros, fazendo a reposição de todos os materiais necessários.
- Executar a organização e limpeza dos depósitos dos materiais de eventos (mesas e cadeiras, flip-chart, quadros magnéticos etc.).
- Executar montagem, desmontagem, limpeza e conservação, das salas de evento e auditórios (preparação, no decorrer e no encerramento).
- Lavar e conservar as pedras ornamentais do Hotel.
- Limpar e aspirar piscinas e filtros, e quando necessário e sob orientação de empresa especializada, realizar a desinfecção.
- Remover equipamentos, conduzindo-os com segurança.
- Executar serviços de carga e descarga de materiais, tais como cadeiras e mesas, utilizando equipamentos e/ou ferramentas adequadas.
- Selecionar e utilizar produtos de limpeza adequadamente, solicitando reposição quando necessário.
- Reunir o lixo, acondicionando-o em local adequado e transportando-o para recolhimento pelo serviço de limpeza pública.
- Comunicar a ocorrência de defeitos em instalações físicas e equipamentos para que sejam providenciados os consertos necessários em tempo hábil.
- Zelar pela conservação e manutenção de objetos, utensílios e equipamentos, para assegurar perfeitas condições de funcionamento.
- Cuidar da boa apresentação, limpeza e conservação do seu uniforme.
- Utilizar os EPI's de forma correta, durante a execução dos serviços, zelando pela sua conservação.
- Utilizar de forma controlada e responsável os produtos fornecidos para execução das atividades diárias.
- Dar solução e/ou andamento, o mais rápido possível, a reclamações dos clientes externos e internos, procurando dar retorno a estes das providências tomadas e, se necessário, recorrendo ao Gestor imediato.
- Cumprir as rotinas e procedimentos de sua responsabilidade de acordo com o manual de boas práticas do Hotel Ilha do Boi.
- Receber alunos do Hotel Escola, prestando orientações relacionadas às atividades da sua função, em ação de monitoramento.

GARÇOM:

- Preparar o *ménage* e aparadores.
- Arrumar mesas do restaurante para serviço de refeições, inclusive o café da manhã.
- Organizar o carrinho de sobremesas e frios.
- Preparar a montagem e servir *bufê*, *coffe break* e serviços de apoio em eventos.
- Emitir e retirar os pedidos na cozinha, copa e restaurante.
- Requisitar ao Maitre os produtos necessários para o trabalho, com a antecedência e a quantidade necessárias para o trabalho.
- Realizar *check list* do café da manhã, na ausência do Gestor de Fila.
- Receber, conferir, armazenar e controlar o material requisitado.
- Servir bebidas e refeições “à francesa”, à inglesa direta e indireta, prato pronto, serviço americano, finalização de pratos, sobremesas, café e licor.
- Tomar pedido de comandas, bebidas e vinhos no restaurante e no bar.
- Apresentar a nota de lançamento ao cliente e cobrar o consumo do serviço.
- Servir café da manhã, refeições e bebidas nos aposentos.
- Fazer serviço de prato pronto e à “*table d’hôte*”.
- Fazer a “*mise en place*” e o fechamento da copa de andares.
- Preparar café expresso e outras bebidas quentes, a pedido do cliente.
- Esterilizar os utensílios (copos, pratos e talheres).
- Fazer a limpeza e arrumação de talheres, pratos e mesas do restaurante.
- Manter limpas as dependências do restaurante e do bar em geral, em conformidade com as normas e procedimentos técnicos e de qualidade, segurança, higiene, saúde e preservação ambiental.
- Acompanhar e auxiliar o atendimento do bar piscina e room service.

- Participar na definição de “layout” e na montagem dos banquetes.
- Cuidar da boa apresentação, limpeza e conservação do seu uniforme.
- Utilizar de forma controlada e responsável os produtos fornecidos para execução das atividades diárias.
- Dar solução e/ou andamento, o mais rápido possível, a reclamações dos hóspedes, procurando dar retorno a estes das providências tomadas e, se necessário, recorrendo ao Gestor imediato.
- Cumprir as rotinas e procedimentos de sua responsabilidade de acordo com o manual de boas práticas do Hotel Ilha do Boi.
- Receber alunos do Hotel Escola, prestando orientações relacionadas às atividades da sua função, em ação de monitoramento.
- Ministras aulas ou conduzir sessões de treinamento, eventualmente, na EPHE.

MENSAGEIRO:

- Transportar as bagagens para os aposentos e destes para a recepção, conferindo com os hóspedes as condições das mesmas.
- Tomar conhecimento e conferir os números dos aposentos para os quais os hóspedes devem ser acompanhados.
- Identificar a localização exata dos aposentos.
- Acompanhar os hóspedes até os aposentos, observando as regras de cortesia nos corredores, nos elevadores, a entrada no aposento, nas conversas etc.
- Abrir a porta do aposento (mantendo-a aberta até a sua saída), acender as luzes e deixar o hóspede entrar.
- Depositar as malas do hóspede no lugar adequado (armário, maleiro etc.) de acordo com o tipo e o número de bagagens.
- Abrir as janelas e as cortinas se for o caso.
- Verificar as condições gerais de acomodações e mostrar ao hóspede a localização e o manuseio dos equipamentos do aposento.
- Atender aos pedidos dos hóspedes quanto a informações e ajustes nos equipamentos.
- Desejar uma boa estada e colocar-se à disposição do hóspede.
- Conferir, na saída do hóspede, os equipamentos do aposento com a lista correspondente (checklist), verificando se houve esquecimento de algum pertence por parte deste.
- Informar imediatamente ao Gestor da Recepção sobre qualquer anormalidade verificada no aposento e ao caixa em relação ao consumo do frigobar, para que seja emitida a nota de consumo correspondente.
- Distribuir aos departamentos interessados lista de hóspedes, lista de chegada e saída de hóspedes, notas de consumo, formulário de previsão de clientes para o restaurante, relatório da governança, relatório de discrepância, solicitações de serviços, requisições ao almoxarifado, formulário de previsão de ocupação etc.
- Identificar possíveis defeitos e anomalias no funcionamento de equipamento e mobiliário, avisando à manutenção, a recepção e a Gerência em tempo hábil.
- Zelar pela limpeza do hall da recepção.
- Circular pelas áreas sociais no período noturno, verificando a iluminação e desligando as luzes.
- Executar manobras em veículos de clientes, quando necessário, colocando-o ou retirando-o do estacionamento do Hotel.
- Eventualmente, quando necessário, recepcionar o cliente e executar os procedimentos de registro do hóspede no Hotel (check-in) e procedimentos referentes à saída do hóspede (checkout).
- Cuidar da boa apresentação, limpeza e conservação do seu uniforme.
- Atender às reclamações dos hóspedes, anotando-as e fazendo o devido relato no livro de ocorrência.
- Dar solução e/ou andamento, o mais rápido possível, a reclamações dos clientes externos e internos, procurando dar retorno a estes das providências tomadas e, se necessário, recorrendo ao Gestor imediato.
- Cumprir as rotinas e procedimentos de sua responsabilidade de acordo com o manual de boas práticas do Hotel Ilha do Boi.
- Receber alunos do Hotel Escola, prestando orientações relacionadas às atividades da sua função, em ação de monitoramento.