

Caro Colaborador

SEJA BEM-VINDO(A) AO GRUPO SERLIMA

Agradecemos por nos ter escolhido. Estamos certos de que o seu esforço, dedicação e empenho contribuirão para a prestação de um serviço de qualidade e confiança.

CUIDAMOS DOS NOSSOS CLIENTES E DAS NOSSAS PESSOAS!

O seu profissionalismo, atitude e simpatia são a chave do progresso.

SOMOS UMA EQUIPA!

História

A SERLIMA, constituída em 1982, iniciou a sua atividade na área da limpeza. Atualmente, encontra-se inserida numa estratégia de Grupo que engloba várias empresas e cuja atividade se foca na prestação de serviços integrados nas áreas da **Limpeza Técnica**, **Limpeza em Hotéis (housekeeping)**, **Trabalho Temporário**, **Lavandarias Industriais**, **Limpeza Urbana e Resíduos**.

O Grupo **SERLIMA** está presente no **território nacional**, no território nacional, abrangendo vários clientes, desde instituições públicas e privadas a empresas industriais e comerciais, organizações hoteleiras e de turismo.

É um dos maiores Grupos de Facility Services nacionais e conta com mais de 5500 colaboradores entre Portugal Continental e as Ilhas.

MISSÃO, VISÃO E VALORES DO GRUPO

MISSÃO



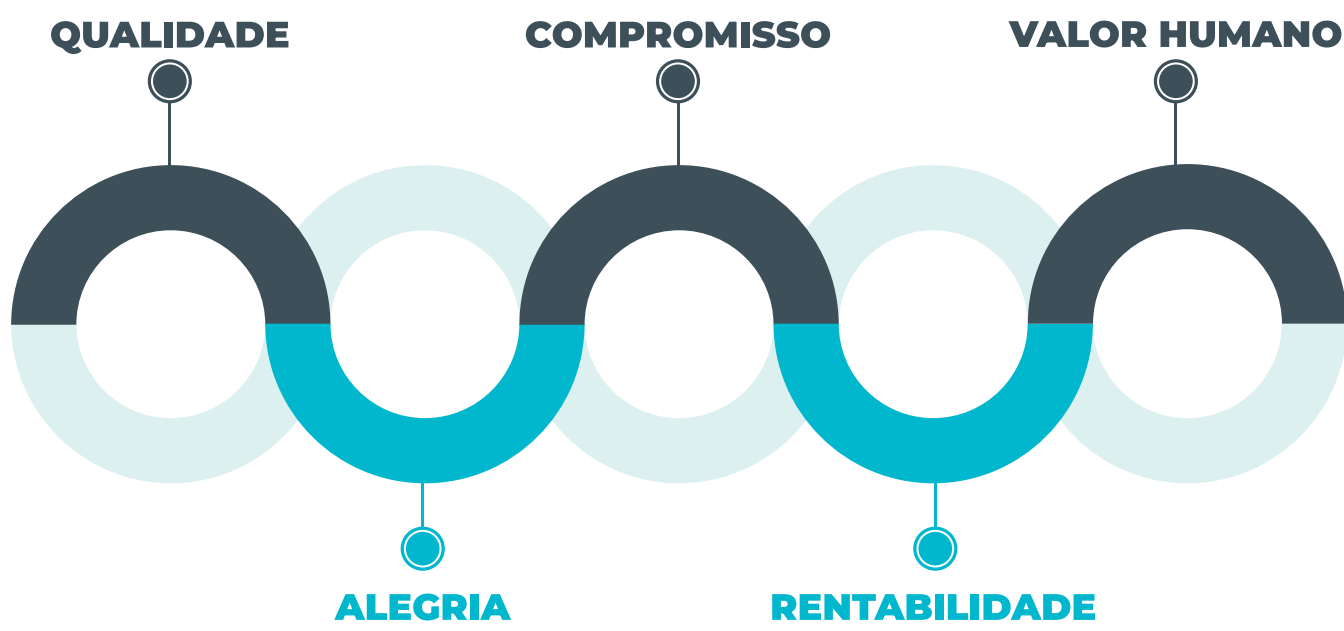
VISÃO

No caminho para a **excelência**, somos reconhecidos e admirados: o desenvolvimento das nossas **Pessoas** inspira o nosso sucesso, dos **Clientes**, **Fornecedores** e **Comunidade**.

Orgulhamo-nos por fazer parte deste grupo:

Procuramos melhorar a cada dia - aqui as Pessoas contam!

VALORES



Respeito pelo **meio ambiente** e prevenção da poluição, **cumprimento da legislação** em vigor.

Garantir **ambientes de trabalho seguros e saudáveis**, mitigando os perigos e reduzindo os riscos com vista à **prevenção de acidentes e doenças**, envolvendo e fomentando a **participação** das nossas Pessoas.

Áreas de atuação



NORMAS E PROCEDIMENTOS DA EMPRESA

CARACTERÍSTICAS DO COLABORADOR SERLIMA

O colaborador SERLIMA:

- ✓ **Respeita** e trata com lealdade a sua chefia, colegas e clientes;
- ✓ É **assíduo, responsável e dedicado**;
- ✓ **Promove** todos os atos tendentes à melhoria do seu trabalho e qualidade dos serviços prestados;
- ✓ Preenche a documentação necessária de acordo com as instruções recebidas;
- ✓ Cumpre com todas as **obrigações** decorrentes do Contrato de Trabalho e das normas que o regem;
- ✓ Executa a sua função com **brio** e conforme o acordado com o Cliente;
- ✓ Cumpre com os **regulamentos** e com as **normas de segurança**;
- ✓ **Dá conhecimento à chefia** de todas as anomalias e falhas que poderão ocorrer durante o serviço;
- ✓ Privilégia uma comunicação positiva e assertiva;
- ✓ O Colaborador **SERLIMA sabe, promove e desenvolve** a sua atividade com sentido de **responsabilidade ambiental**.

UMA EQUIPA UNIDA É VITÓRIA GARANTIDA!

APRESENTAÇÃO PESSOAL DO COLABORADOR SERLIMA

- ✓ Cuide da sua imagem pessoal;
- ✓ Mantenha o seu fardamento **limpo** e em bom estado de conservação;
- ✓ Quando necessário, utilize **casaco preto** ou **azul escuro**;
- ✓ Use sempre sapato **fechado** e **antiderrapante**;
- ✓ Use sempre o seu **cartão de identificação (crachá)** quando aplicável;
- ✓ Se usa **maquagem**, a mesma deve ser **leve e discreta**.

PRODUTOS E EQUIPAMENTOS

Solicite à sua chefia direta todos os acessórios, produtos e equipamentos necessários ao exercício da sua função.

Na **área de Limpeza Técnica** consulte sempre a pasta de serviços disponível no local de trabalho onde encontra esclarecimentos pertinentes, bem como eventuais comunicações da sua chefia.

SALÁRIO

O seu **salário** será pago mensalmente por **crédito em conta bancária**, salvo exceções aprovadas.

AUSÊNCIAS AO TRABALHO

Caso necessite de se ausentar, deverá **comunicar** à sua chefia direta com a máxima antecedência possível.

Quando as ausências forem imprevistas, deve fazê-lo até três dias após o ocorrido.

No caso de faltas justificadas, é obrigatória a entrega de um **documento comprovativo**.

O aviso atempado de eventuais ausências permite garantir a continuidade do serviço, com a possibilidade de ser assegurado por outro colega, respeitando o acordado com o cliente.

SEGURANÇA E SAÚDE NO TRABALHO

O Grupo **SERLIMA** oferece aos seus colaboradores o serviço de Medicina no Trabalho.

Cuide da sua saúde e garanta sempre a sua presença nas consultas, sempre que receber a respetiva convocatória.

Para a sua proteção, cumpra com as **normas de segurança**, use equipamento de proteção e zele pela sua conservação; esteja atento aos pisos molhados; não deixe material espalhado.

Esteja atento a defeitos e avarias dos equipamentos. Observe as normas de utilização dos mesmos e respeite os locais de fumo. Mantenha os extintores e os caminhos de emergência desobstruídos.

Em caso de emergência, dirija-se ao ponto de encontro.

Em caso de acidente de trabalho, informe de imediato a sua chefia ou a Área de Recursos Humanos.

Em caso de urgência, deverá dirigir-se ao prestador de saúde mais próximo.

APÓLICES SEGURO DE ACIDENTES DE TRABALHO

SERLIMA Clean	AT65593919	SERLIMA Wash	AT65593914
SERLIMATarget	AT65593913	SERLIMA Services	AT65593911
SERLIMA Ambiente	AT65593917		

TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

Seja receptivo às **reclamações e sugestões dos clientes**, ouvindo-os atentamente e sem interrupções.

Caso não consiga resolver o problema, **encaminhe-o para a sua chefia**.

Acompanhe o assunto até à sua resolução e **certifique-se de que o problema foi solucionado**.

AMBIENTE

Contamos consigo na adoção de comportamentos responsáveis que minimizem a nossa pegada ecológica:

- ✓ Utilização consciente do uso de água, eletricidade, combustível e papel;
- ✓ Utilização consciente de produtos de limpeza cumprindo as diluições recomendadas pelos fabricantes;
- ✓ Separação seletiva dos resíduos gerados nas atividades (papel e plástico).

Privilegiamos uma abordagem participativa e criativa, focada no benefício das nossas Pessoas e da comunidade em geral, garantindo uma atenção constante à melhoria na utilização dos recursos naturais, promovendo a preservação do meio ambiente.

SOMOS TODOS VENDEDORES

Qualquer lugar que frequente (supermercado, café, centro comercial, etc.) pode ser um potencial cliente da **SERLIMA**.

Promova os nossos serviços, e potencie o crescimento da nossa marca!

NA SERLIMA, TODOS CONTAMOS! A SOMA DOS SUCESSOS INDIVIDUAIS É O SUPORTE PARA O CRESCIMENTO DE TODA A ORGANIZAÇÃO!

CONTACTOS

Hóteis

Bay Gardens	291 701 915
Pestana Royal	291 149 863
Pestana Grand	291 707 416
Pestana Vila Lido	291 709 200
Pestana Village	291 706 164
Pestana Madeira Carlton	291 239 528
Pestana Casino Park	291 209 217
Casino Madeira	291 209 180
Pestana Promenade	291 141 419
Casa Velha	291 790 350
Cabo Girão	291 911 862
Cliff Bay	291 707 718
Vidamar	291 707 616
Pestana CR7	291 140 480
Reid's Palace	291 717 151
Pestana Churchill Bay	291 146 440
Fisherman Village	291 146 446
Pestana Quinta do Arco	291 570 250
Office Hotelaria	913 114 859

SUPERVISORES DA ÁREA DE LIMPEZA TÉCNICA

Domingas Serrão	962 733 624
Marta Spínola	965 013 406
Supervisão Mad. Shopping	965 013 404
Supervisão Pingo Doce	910 097 091
Ilda Chada— Aeroporto	964 823 625
Glória Nóbrega—La Vie	916 044 851
Equipa de Serviços	966 044 735
Office LP	961 694 406

LOGÍSTICA

Vanda Silva	910 146 251
-------------	-------------

SUPERVISORES DA SERLIMA TARGET MADEIRA

Rubina Henriques	910 032 123
Laura Rodrigues	917 900 048

HORÁRIO DE ATENDIMENTO AOS COLABORADORES

Segunda a Sexta-feira das 09h00 às 13h00 e das 14h00 às 18h00.

Esclarecimentos de salários – Atendimento 3ª feiras das 10h00 às 13h 00 e 5ª feiras das 14h30 às 18h00.

BENEFÍCIOS DO COLABORADOR SERLIMA

É objetivo do Grupo **SERLIMA** garantir o bem-estar e satisfação dos seus colaboradores, por isso ao fazer parte desta equipa irá beneficiar de um variado leque de parcerias que lhe permitir usufruir dum conjunto de serviços a um custo menor, de uma variedade de serviços, solicite informações de parceria ou Apresentação de Plano de Incentivos. (<https://www.serlima.pt/wp-content/uploads/2025/01/2025janeiroProtocolos.pdf>)

ACESSOS/ CONTATOS DA SEDE

Escritório São Roque
Estrada Comandante Camacho de Freitas, 701
9020-153 Funchal, Tel: (+351) 291 740 520

Transportes:
HF- Carreiras n.º 12 e 13

Serlima Wash
Zona Franca da Madeira, Plataforma 8,
Pavilhão D - 9200-147 Caniçal, Tel: (+351) 291 960 724

Transportes:
SAM- Carreira n.º 113

Linha Verde de Apoio ao colaborador: **800 500 076**

Consulte o Código de Conduta SERLIMA no site:
https://www.serlima.pt/wp-content/uploads/2024/08/LRH_0714.02-Codigo-de-Conduta.pdf

- Site: www.serlima.pt
- E-Mail: serlimaclean.madeira@serlima.pt
- Facebook: <https://www.facebook.com/serlima.services>
- Instagram: <https://www.instagram.com/gruposerlima/>
- FALE CONNOSCO: <https://forms.office.com/e/hQMx00dUG7>