

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 nacional e conta com mais de 5500 colaboradores entre Portugal Continental e as Ilhas.

MISSÃO, VISÃO E VALORES DO GRUPO

MISSÃO



Trabalho temporário, recursos de qualidade:
Facilitamos o profissional certo!



A melhor solução em serviços de limpeza:
Limpamos com alegria e qualidade!



Lavandaria Industrial:
Tratamos com motivação, oferecemos conforto!



Soluções de qualidade em serviços ambientais e de saúde pública:
Por si, cuidamos do ambiente!

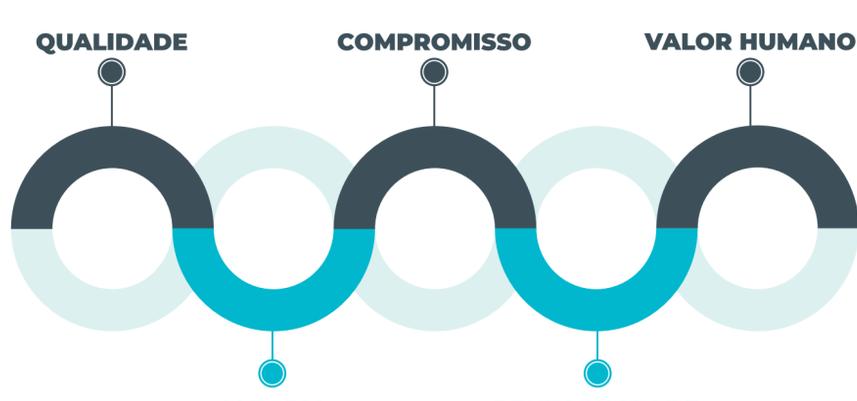
VISÃO

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;
- ✓ Cumprir 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;
- ✓ Privilegia 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 |
| SERLIMA Target | AT65593913 | SERLIMA Services | AT65593911 |
| SERLIMA Ambiente | AT65593917 | Servinasa | AT65953535 |

TRATAMENTO DE RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES

Seja recetivo 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 com a 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 | 291 707 210 |
| Pestana Vila Lido | 291 709 406 |
| Pestana Village | 291 706 164 |
| Pestana Madeira Carlton | 291 239 528 |
| Pestana Casino Park | 291 209 217 |
| Casino Madeira | 291 140 424 |
| Pestana Promenade | 291 141 419 |
| 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 |

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 13h00 e 5ª feiras das 14h30 às 18h00.

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 |
| 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 |

SERVINASA

| | |
|------------------------|-------------|
| Maria da Luz Rodrigues | 910 294 706 |
| Cesáriaendonça | 932 911 806 |
| Paulo Freitas | 932 911 801 |
| Vanessa Gouveia | 910 501 619 |

ACESSOS/ CONTATOS DA SEDE

Escritório São Roque

Estrada Fundante (Camação de Freitas), 701

9200-153 Funchal, Tel: (+351) 291 740 520

Transportes:

HF- Carreiras n.º 12 e 13

Escritório Galerias São Lourenço

Avenida Arriaga, 45A

Piso 0 (Lojas centrais)

9000-045 Funchal

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:

www.serlima.pt/wp-content/uploads/2025/08/1.RH_07.14.03-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/gruposserlima/>

FALE CONNOSCO: <https://forms.office.com/e/hQMx00dU7>