

ACORDO COLETIVO DE TRABALHO 2024/2025

NÚMERO DE REGISTRO NO MTE: RS001603/2025
DATA DE REGISTRO NO MTE: 27/05/2025
NÚMERO DA SOLICITAÇÃO: MR075373/2024
NÚMERO DO PROCESSO: 10264.204311/2025-65
DATA DO PROTOCOLO: 26/05/2025

Confira a autenticidade no endereço <http://www3.mte.gov.br/sistemas/mediador/>.

SINDICATO TRABALHADORES NO COM. HOTELEIROS I GRAMADO, CNPJ n. 90.615.162/0001-27, neste ato representado(a) por seu Presidente, Sr(a). RODRIGO DE OLIVEIRA CALLAIS;

E

WISH S.A., CNPJ n. 07.687.928/0014-50, neste ato representado(a) por seu Gerente, Sr(a). JEFERSON VIEIRA DE ABREU;

celebram o presente ACORDO COLETIVO DE TRABALHO, estipulando as condições de trabalho previstas nas cláusulas seguintes:

CLÁUSULA PRIMEIRA - VIGÊNCIA E DATA-BASE

As partes fixam a vigência do presente Acordo Coletivo de Trabalho no período de 01º de janeiro de 2024 a 31 de dezembro de 2025 e a data-base da categoria em 01º de novembro.

CLÁUSULA SEGUNDA - ABRANGÊNCIA

O presente Acordo Coletivo de Trabalho, aplicável no âmbito da(s) empresa(s) acordante(s), abrangerá a(s) categoria(s) **Profissional dos Empregados no Comércio Hoteleiro e Similares (Restaurantes, Churrascarias, Pizzarias, Café coloniais, Lancherias, Bares)**, com abrangência territorial em **Gramado/RS**.

Gratificações, Adicionais, Auxílios e Outros

Participação nos Lucros e/ou Resultados

CLÁUSULA TERCEIRA - PLR

a) *Considerando as disposições constantes do inciso XI, do artigo 7º da Constituição Federal e da Lei 10.101 de 19 de dezembro de 2000, que regulamentam a Participação nos Lucros e Resultados;*

b) *Considerando a finalidade de incentivo à produtividade;*

c) *Considerando que a PLR é desvinculada da remuneração, a qual não substitui ou complementa a remuneração devida aos EMPREGADOS;*

d) *Considerando a utilização de metas claras e objetivas;*

e) *Considerando os critérios de produtividade, qualidade e lucratividade da empresa, bem como os programas de metas, resultados e prazos, além entre outros critérios.*

As partes têm entre si a implementação da PLR, realizada mediante livre negociação, a qual será regida pelas cláusulas e condições a seguir acordadas:

CLÁUSULA QUARTA - OBJETIVO DO PLR

Garantir a todos os **EMPREGADOS** elegíveis o pagamento da Participação nos Lucros e Resultados – PLR, como incentivo à produtividade, qualidade e lucratividade da empresa, mediante programa de metas, resultados e prazos, adotando como principais objetivos coletivos o reconhecimento, recompensa, direcionamento e motivação dos **EMPREGADOS**, a fim de alcançar os melhores resultados executados.

CLÁUSULA QUINTA - NATUREZA JURÍDICA DA PLR

A participação nos lucros e resultados é **desvinculada da remuneração** e não substitui ou complementa a remuneração devida a qualquer empregado, conforme preceitua o inciso XI, do artigo 7º da Constituição Federal e o caput do artigo 3º da Lei nº 10.101/2000.

CLÁUSULA SEXTA - VIGÊNCIA I

As partes fixam a vigência do presente Acordo Coletivo de Trabalho no período de **01/01/2024 a 31/12/2025**, com pagamento até 30 de abril de 2026.

Parágrafo Primeiro: O período de vigência estabelecido neste Acordo, independerá da data da sua assinatura ou da data em que for homologado.

Parágrafo Segundo: Os efeitos deste Acordo Coletivo cessarão na data final prevista no caput desta cláusula, não havendo a renovação automática.

CLÁUSULA SÉTIMA - ABRANGÊNCIA TERRITORIAL

O presente Acordo Coletivo de Trabalho, é aplicável no âmbito da empresa acordante, contemplando todas as categorias elegíveis na cláusula 7ª, com abrangência territorial em Gramado, especificamente nos hotéis signatários.

CLÁUSULA OITAVA - DO PAGAMENTO E PERÍODO DE APURAÇÃO

O Pagamento da Participação nos Lucros e Resultados de todos os **EMPREGADOS** elegíveis ocorrerá em periodicidade **ANUAL** após a apuração dos resultados do ano de exercício da PLR, sendo que o pagamento ocorrerá no ano subsequente ao ano do exercício, da seguinte forma:

- O Pagamento da **PLR/2024** ocorrerá com os recursos financeiros oriundos dos lucros e resultados obtidos pela **EMPREGADORA** no exercício de 2024, sendo que o pagamento ao **EMPREGADO** ocorrerá **até o dia 30 de abril de 2025.**
- O Pagamento da **PLR/2025** ocorrerá com os recursos financeiros oriundos dos lucros e resultados obtidos pela **EMPREGADORA** no exercício de 2025, sendo que o pagamento ao **EMPREGADO** ocorrerá **até o dia 30 de abril de 2026.**

Parágrafo Primeiro: A forma de pagamento para os exercícios de 2024 e 2025 se dará mediante crédito em conta do **EMPREGADO**.

Parágrafo Segundo: O pagamento da Participação nos Lucros e Resultados ocorrerá somente aos **EMPREGADOS elegíveis** constantes da Cláusula 7ª deste Acordo.

Parágrafo Terceiro: O pagamento da PLR será proporcional aos meses trabalhados durante cada período de apuração, com base em 1/12 (um doze avos) para cada mês.

Parágrafo Quarto: O direito ao recebimento da PLR está condicionado à confirmação do atingimento, ou não, dos resultados da **EMPREGADORA**, respeitando-se as condições previstas neste Acordo.

CLÁUSULA NONA - AVALIAÇÃO DAS METAS EG (EXCLUSIVE GUEST NÃO COMISSIONADOS)

Para o departamento **Exclusive Guest (EG)** serão avaliadas as seguintes metas para os **EMPREGADOS**:



CLÁUSULA DÉCIMA - DAS REGRAS GERAIS

- O Incentivo **SOMENTE** será distribuído se houver o atingimento do Indicador Corporativo de EBITDA consolidado de toda a rede;
- Para os **Hotéis** que NÃO atingirem o GOP orçado, os **EMPREGADOS** não receberão a meta referente ao GOP, limitando o valor total do incentivo ao **MÁXIMO** de 90%;

CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA - DA SUPERVENÇÃO

Na hipótese de ser celebrada, supervenientemente, Convenção Coletiva de Trabalho, ou de haver fixação de pagamento de participação nos lucros ou resultados por meio de sentença normativa ou acordo em dissídio coletivo da categoria, estabelecendo pagamento a título de participação nos lucros ou resultados, o presente Acordo prevalecerá, em todos os seus critérios e condições.

CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA TRIBUTAÇÃO

A tributação da Participação nos Lucros e Resultados se dará na forma prevista no artigo 3º, parágrafo 5º, da Lei 10.101/2000, ou seja, tributada na fonte, em separado dos demais rendimentos recebidos.

Parágrafo Único: A PLR não constitui base de incidência de nenhum encargo trabalhista ou previdenciário, por ser desvinculada da remuneração, conforme preceitua o inciso XI, do artigo 7º da Constituição Federal e o caput do artigo 3º da Lei nº 10.101/2000.

CLÁUSULA DÉCIMA TERCEIRA - DA CONCILIAÇÃO

Na hipótese de divergência relativa às cláusulas presentes neste Acordo, as partes, visando o entendimento e a conciliação, se comprometem a negociar diretamente entre si, e se ainda permanecer divergência, submeter o litígio à apreciação da Justiça do Trabalho.

CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA - DOS VALORES

Os múltiplos de salários adotados para a Participação nos Lucros e Resultados estarão limitados a:

- 1,0 salário para os responsáveis por cada um dos departamentos das **EMPRESAS**, desde que **elegíveis**:

Gerente A&B, chefe de cozinha, governanta, coordenador de qualidade, coordenador de lazer, coordenador de RH, gerente financeiro, gerente de manutenção, coordenador de recepção e coordenador de plantão.

- 0,5 salário para os demais **colaboradores elegíveis**.

Parágrafo único: O valor da participação, quando devido, terá como base de cálculo, o salário base pago ao empregado no mês de dezembro do respectivo período de apuração da PLR, não integrando parcelas variáveis, tais como: horas extras, comissões, pontinhos, bônus e adicionais de qualquer espécie.

CLÁUSULA DÉCIMA QUINTA - DOS EMPREGADOS ELEGÍVEIS

São **elegíveis** para recebimento da PLR, referente ao exercício de 2024 e 2025:

a) Todos os **EMPREGADOS** da **EMPREGADORA WISH S.A (SERRANO RESORT CONVENÇÕES & SPA - CNPJ/MF sob nº 07.687.928/0014-50)**, desde que obedecidos, concomitantemente, os requisitos constantes no parágrafo único abaixo, **com exceção** dos colaboradores comissionados, alocados no Centro de Resultados denominado Comercial, que exercem os seguintes cargos: Assistente de eventos e Gerente de Grupos e Eventos.

b) São elegíveis os **EMPREGADOS** da **EMPREGADORA WISH. S.A (CNPJ/MF sob nº 07.687.928/0027-74)** exclusivamente do **departamento EG (Exclusive Guest não comissionados)** desde

que obedecidos, concomitantemente, os requisitos constantes no parágrafo único abaixo, **excluindo-se os demais EMPREGADOS** desta **EMPREGADORA**.

Parágrafo único:

- Somente serão elegíveis para o recebimento da PLR referente ao exercício de 2024/2025, os **EMPREGADOS** admitidos pela **EMPREGADORA** até o dia 30 de setembro de 2024/2025.
- O **EMPREGADO** deve estar com o contrato ativo em 31 de dezembro do ano de exercício da PLR (2024 ou 2025).
- Os **EMPREGADOS** em período de experiência, igualmente admitidos pela **EMPREGADORA** até o dia 30 de setembro de 2024/2025, serão elegíveis para receber a parte proporcional da PLR relativa aos meses de experiência, somente após completar o período de 03 (três) meses na empresa **EMPREGADORA**.
- Os **EMPREGADOS** desligados por justa causa ou dispensados por iniciativa do **EMPREGADO**, não são elegíveis à parcela, nem de forma proporcional.
- Os **EMPREGADOS** dispensados sem justa causa por iniciativa do **EMPREGADOR** são elegíveis à parcela e receberão de forma proporcional aos meses trabalhados.

CLÁUSULA DÉCIMA SEXTA - IMPACTO NO PAGAMENTO DA PLR

Os **EMPREGADOS** perderão integralmente o pagamento da PLR, nas seguintes situações:

- Faltas injustificadas:** O **EMPREGADO** que faltar injustificadamente por **6 (seis vezes)** no ano da apuração, perderá a totalidade da PLR.
- Advertências escritas:** O **EMPREGADO** que tiver **03 (três)** advertências escritas no ano da apuração, perderá a totalidade da PLR.
- Suspensão:** O **EMPREGADO** que tiver **01 (uma)** suspensão no ano da apuração, perderá a totalidade da PLR.

CLÁUSULA DÉCIMA SÉTIMA - DA COMPOSIÇÃO DO INCENTIVO (PLR)

O PLR será pago aos **EMPREGADOS** das equipes operacionais e para o EG (não comissionados), sendo composto das seguintes maneiras:

a) Para as equipes operacionais - atingimento de metas específicas de equipe e metas gerais do hotel, observando-se a seguinte proporção, qual seja, 70% de equipe e 30% de hotel, conforme gráfico abaixo:



- **Equipe (70%):** É o impacto do resultado do atingimento das metas específicas para cada departamento.
- **Hotel (30%):** É o impacto do atingimento das metas gerais do Hotel.
- **Total do Incentivo:** É a soma do resultado de equipe e de hotel.

b) Para o EG (não comissionado) - atingimento de metas e desafios setoriais, analisados pela gerência mediata do **EMPREGADO**, conforme cláusula 12ª, observando-se a seguinte proporção, qual seja, 70% de equipe e 30% do resultado sala, conforme gráfico abaixo:



- **Equipe (70%):** É o impacto do resultado do atingimento das metas e desafios setoriais.

- **Resultado Sala (30%):** É o impacto do resultado da sala.
- **Total do Incentivo:** É a soma do resultado de equipe do EG (não comissionado) e do resultado da sala.

CLÁUSULA DÉCIMA OITAVA - AVALIAÇÃO DAS METAS DAS EQUIPES

As metas das **EQUIPES** seguirão os seguintes critérios e pesos, respeitando-se a equipe em que o **EMPREGADO** está inserido:

- **EQUIPE – A&B**



Descrição dos Indicadores da EQUIPE – A&B:

Resultado de A&B - Este indicador mede a eficiência do departamento de A&B em gerar receitas e controlar custos, comparando os resultados reais com metas estabelecidas. Abrange uma análise detalhada de diversas subcategorias, como vendas de restaurantes, bares, serviço de quarto, eventos, custos com alimentos, bebidas, mão de obra e desperdícios. Percentual de Perdas: $(\text{Perdas de A\&B} / \text{Receita Total de A\&B}) * 100$ mostra o percentual da receita total de A&B que foi perdido devido a desperdícios e outros fatores.

Perdas - Este indicador mede as perdas financeiras e operacionais causadas por desperdícios de alimentos, deterioração de produtos, erros de preparo, sobras e outras formas de perda dentro do departamento de A&B. Média de mercado de 2% a 5% (operações hoteleiras).

Segurança Alimentar – Este indicador avalia a conformidade do departamento de Alimentos & Bebidas (A&B) com as normas e práticas de segurança alimentar estabelecidas. Este indicador reflete a eficácia das políticas de higiene, manipulação de alimentos e controle de qualidade adotadas. A avaliação se baseia em

uma série de critérios, como higiene pessoal dos funcionários, armazenamento correto dos alimentos, controle de pragas, limpeza das instalações e procedimentos de manipulação segura dos alimentos podendo ser mensal, trimestral ou anual. A média de mercado para a avaliação nas auditorias de segurança alimentar pode variar dependendo do rigor dos critérios utilizados, mas normalmente é desejável alcançar uma média superior a 90% em auditorias, indicando alta conformidade com as normas de segurança alimentar:

Excelente: 95% a 100%

Boa: 85% a 94%

Regular: 70% a 84%

Insatisfatória: Abaixo de 70%

Satisfação do cliente: Reputação Online + NPS/2 (meta anual)

- **EQUIPE – GOVERNANÇA**



Descrição dos Indicadores da EQUIPE - GOVERNANÇA

Orçamento de Lavanderia: Mede a eficácia do planejamento financeiro destinado à operação da lavanderia, que envolve a limpeza e manutenção de roupas de cama, toalhas, uniformes e outros itens têxteis utilizados no hotel.

Material de limpeza: Mede a eficácia do planejamento financeiro dedicado à aquisição e gestão de produtos e suprimentos necessários para a limpeza e manutenção das instalações.

Satisfação do cliente: Reputação Online + NPS/2 (meta anual)

- **EQUIPE – LAZER**



Descrição dos Indicadores da EQUIPE - LAZER

Receitas incrementais: referem-se às oportunidades adicionais de faturamento que podem ser geradas a partir das atividades e serviços de lazer oferecidos aos hóspedes.

Essas receitas podem ser criadas por meio da introdução de novos programas, otimização dos existentes, ou ao adicionar serviços que aprimoram a experiência do hóspede, tais como: atividades e Aulas Pagas, Eventos Especiais e Festividades, Aluguel de Equipamentos, Serviços Personalizados, Clubes Infantis e Programas de Cuidado.

A representatividade da área de lazer tende a variar entre 5% a 15% da receita total.

Satisfação do cliente: Reputação Online + NPS/2 (meta anual)

- **EQUIPE – MANUTENÇÃO**



Descrição dos Indicadores da EQUIPE - MANUTENÇÃO

Manutenção e Conservação: Mede a eficácia do planejamento financeiro em controlar os custos associados à manutenção preventiva, corretiva e conservação das instalações do hotel.

Energéticos: Mede a eficácia do planejamento financeiro controlar e otimizar o consumo de recursos energéticos em uma rede de hotéis ajudando a identificar oportunidades para reduzir custos e melhorar a eficiência energética.

Satisfação do cliente: Reputação Online + NPS/2 (meta anual)

- **EQUIPE – RECEPÇÃO**



Descrição dos Indicadores da EQUIPE - RECEPÇÃO

Cross-Selling e Up-Selling: É realizada a medição dos impactos da venda de produtos ou serviços adicionais que complementam a compra original. No contexto de recepção de hotéis, isso pode incluir: serviços de alimentos e bebidas, serviços de Spa e bem-estar, upgrades de quarto e suítes, serviços exclusivos e experiências personalizadas. Ao combinar cross-selling e up-selling é possível alcançar um impacto adicional entre 15% a 30% com a oferta de upgrades para quartos superiores junto com pacotes de refeições ou atividades locais.

Indicador de Eficiência - (FDI - Front Desk Indicator): Refere-se a indicadores específicos que medem o desempenho e a eficiência das operações de recepção. Esses indicadores ajudam a avaliar a eficácia da equipe em oferecer um excelente atendimento ao cliente e garantir a operação suave do front desk. Geralmente são utilizados KPIs para consolidação deste indicador, tais como: índice de satisfação dos Hóspedes com o Check-In e Check-Out, tempo médio de Check-In e Check-Out, índice de resolução de problemas na primeira interação, entre outros, como fechamento de contas, faturamento e outros.

Satisfação do cliente: Reputação Online + NPS/2 (meta anual)

- EQUIPE – QUALIDADE



Descrição dos Indicadores da EQUIPE – QUALIDADE

Manual de Processos e Procedimentos (Feel Better): O resultado da auditoria do Feel Better visa avaliar a aderência aos procedimentos estabelecidos e assegurar que as operações estão em conformidade com as normas e melhores práticas. O objetivo é garantir que todos os processos internos estejam alinhados com os padrões, regulamentações legais e políticas corporativas, proporcionando uma base sólida para a melhoria contínua.

Receitas adicionais: referem-se às oportunidades adicionais de faturamento que podem ser geradas a partir das atividades e serviços de lazer oferecidos aos hóspedes. Essas receitas podem ser criadas por meio da introdução de novos programas, otimização dos existentes, ou adicionar serviços que aprimoram a experiência do hóspede, tais como: Atividades e Aulas Pagas, Eventos Especiais e Festividades, Aluguel de Equipamentos, Serviços Personalizados, Clubes Infantis e Programas de Cuidado. A representatividade da área de lazer tende a variar entre 5% a 15% da receita total.

Satisfação do cliente: Reputação Online + NPS/2 (meta anual)

- **EQUIPE – FINANCEIRO**

A imagem vinculada não pode ser exibida. Talvez o arquivo tenha sido movido, renomeado ou excluído. Verifique se o URL está correto.

- **EQUIPE – COMPRAS**

A imagem vinculada não pode ser exibida. Talvez o arquivo tenha sido movido, renomeado ou excluído. Verifique se o URL está correto.

- **EQUIPE – ALMOXARIFADO**

-

A imagem vinculada não pode ser exibida. Talvez o arquivo tenha sido movido, renomeado ou excluído. Verifique se o URL está correto.

- **EQUIPE – TALENTO & CULTURA**

-

A imagem vinculada não pode ser exibida. Talvez o arquivo tenha sido movido, renomeado ou excluído. Verifique se o URL está correto.

- **EQUIPE – SPA**

-

A imagem vinculada não pode ser exibida. Talvez o arquivo tenha sido movido, renomeado ou excluído. Verifique se o URL está correto.

A autenticidade deste documento poderá ser confirmada na página do Ministério do Trabalho e Emprego na Internet, no endereço <http://www.mte.gov.br>.