



# GUIA DA GOVERNANTA



INICIATIVA



Ministério  
do Turismo



# GUIA DA GOVERNANTA



## **República Federativa do Brasil**

### **Presidente**

Luiz Inácio Lula da Silva

### **Ministério do Turismo**

#### **Ministro**

Walfrido dos Mares Guia

#### **Secretaria Executiva**

##### **Secretário:**

Márcio Favilla Lucca de Paula

#### **Secretaria Nacional de Programas de Desenvolvimento do Turismo**

##### **Secretária**

Maria Luisa Campos Machado Leal

#### **Departamento de Qualificação e Certificação e de Produção Associada ao Turismo**

##### **Diretora**

Carla Maria Naves Ferreira

#### **Coordenação-Geral de Qualificação e Certificação**

##### **Coordenadora-Geral**

Tânia Mara do Valle Arantes

---

## **SEBRAE - Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas**

### **Conselho Deliberativo Nacional**

#### **Presidente:**

Adelmir Araújo Santana

#### **Diretor-Presidente:**

Paulo Tarciso Okamoto

#### **Diretor de Administração e Finanças:**

Carlos Alberto Dos Santos

#### **Diretor Técnico:**

Luiz Carlos Barboza

### **Unidade de Atendimento Coletivo Comercio e Serviços**

#### **Gerente:**

José Ricardo Mendes Guedes

### **Carteira de Turismo**

#### **Coordenadores Nacionais de Projetos:**

Dival Schmidt Filho

Ilima Ordine Lopes

Valeria Barros

Germana Magalhães

**IH - Instituto de Hospitalidade**

**Presidente Executivo:**  
Rafael Sanches

**Coordenação:**  
André Eysen de Sá

**Equipe Bem Receber - Componente Qualidade Profissional:**  
Amanda Araujo  
Ana Cláudia Machado  
Cristiane Serra  
Eneida Fernandes.

**Produzido pelo NTE – Núcleo de Tecnologia Educacional – IH:**  
Cláudio Oliveira (coordenador)  
Mônica Kobayashi  
Rafael Pellens.

**Responsabilidade Técnica pelos textos básicos:**  
Marines

**Revisão Técnica**  
Eneida Fernandes

**Projeto Gráfico e Ilustrações:**  
Ducca Rios.

**Créditos Fotográficos:**  
Acervo IH.

---

**Parceiros apoiadores:**  
APEX-Brasil - Agência de Exportações e Investimentos  
BID - Banco Interamericano de Desenvolvimento

© Mtur/Sebrae/Instituto de Hospitalidade - 2007

**Instituto de  
Hospitalidade**



**Ministério  
do Turismo**

**Instituto de Hospitalidade**  
Rua Frei Vicente, 16  
Centro Histórico, Salvador BA  
CEP 40025-130  
Tel.: (71) 3320-0700  
Fax.: (71) 3320-0701  
[www.bemreceber.org.br](http://www.bemreceber.org.br)  
[www.pcts.org.br](http://www.pcts.org.br)  
[www.hospitalidade.org.br](http://www.hospitalidade.org.br)

I47h

Instituto de Hospitalidade  
Guia do Manipulador: segurança de alimentos / Instituto de  
Hospitalidade. Salvador, 2006.  
67 p.; il.

1. Turismo. 2. Hospitalidade. I. Título.

CDU 338.48

(Bibliotecária Responsável: Aline da Silva Argenta - CRB 10/1725)

# ÍNDICE

Mensagem .....	05
Apresentação .....	06
Descrição da competência .....	07
Auto-avaliação .....	09
<b>Sessão1</b> - Organizar o trabalho de governança e setores ligados .....	10
<b>Sessão2</b> - Coordenar e supervisionar os serviços da equipe .....	25
<b>Sessão3</b> - Solucionar problemas e conflitos do setor.....	31
<b>Sessão4</b> - Articular-se com os demais departamentos .....	40
<b>Sessão5</b> - Gerenciar materiais e equipamentos.....	51
<b>Sessão6</b> - Compor a decoração de ambientes .....	60
<b>Sessão7</b> - Organizar o trabalho de governança e setores ligados .....	68
<b>Sessão 8</b> - Controlar e analisar dados para a gerência de governança.....	76
Finalizando .....	89
Glossário .....	92
Gabarito .....	92



## MENSAGEM

O **Programa Bem Receber** é uma iniciativa do Ministério do Turismo, SEBRAE e do Instituto de Hospitalidade, sendo este último a entidade executora. Desenhado com o objetivo de contribuir para o aumento da qualidade dos serviços prestados e competitividade dos destinos turísticos, criteriosamente selecionados, suas ações são focadas na qualificação profissional e na gestão sustentável dos estabelecimentos envolvidos.

O Programa visa beneficiar os micro e pequenos meios de hospedagem através da operacionalização de diversas etapas, incluindo: mobilização e sensibilização de empresários e lideranças locais; qualificação de instrutores e mobilizadores; avaliações diagnósticas; treinamento no local de trabalho; avaliação para certificação de pessoas; assistência técnica aos empresários, interessados em adotar boas práticas de sustentabilidade, e, auditoria para a certificação em turismo sustentável.

Uma das etapas mais importantes do Programa é o aperfeiçoamento de profissionais no local de trabalho, realizada por instrutores previamente preparados, escolhidos entre os integrantes dos próprios estabelecimentos. A esses instrutores cabe a tarefa de orientar suas equipes no aperfeiçoamento contínuo das competências, hoje requeridas para a entrega de serviços com qualidade.

Para tanto, foi desenvolvido um conjunto de guias a serem distribuídos aos futuros instrutores no momento de sua qualificação. Esses guias foram concebidos para servirem de instrumentos de apoio didático ao treinamento em serviço, orientado por instrutores, em sua maioria, formados na prática. Isso explica sua linguagem simples e direta, e sua forma de apresentação leve, buscando captar e manter o interesse dos participantes.

Para cada uma das ocupações, mais representativas do segmento de meios de hospedagem há um guia específico, com sessões curtas, focadas no desenvolvimento de competências. Guias específicos ao aperfeiçoamento das competências que compõem a Hospitalidade – transversal a todas as ocupações do Setor de Turismo – também foram desenvolvidos para os profissionais operacionais, supervisores e gerentes.

Todos os guias são baseados nas Normas Brasileiras de Ocupações e Competências para o Setor de Turismo, publicadas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), e trazem um conjunto de situações de aprendizagem, desenhadas conforme o conceito de educação baseada em competências, valorizando o referencial prévio dos participantes.

Com esses guias, o **Programa Bem Receber** espera contribuir de forma valiosa no aperfeiçoamento profissional e melhoria da qualidade dos serviços nos estabelecimentos do Setor de Turismo no Brasil, acreditando que o empenho de todos vai assegurar a sua melhor utilização.

**Programa Bem Receber**

## APRESENTAÇÃO

Este material foi elaborado para apoiar sua qualificação profissional. Aqui você encontrará atividades, histórias, informações, estudos, dicas e novidades sobre a **manipulação segura de alimentos e bebidas**. Você percorrerá sessões de aprendizagem para exercitar as competências necessárias e desempenhar com sucesso sua ocupação no setor turístico.

As atividades propostas visam estimulá-los a aprofundar seus conhecimentos e renovar suas atitudes, individualmente ou com seus companheiros de equipe, de acordo com as especificidades de sua rotina de trabalho.

Você encontrará em cada sessão de aprendizagem:



### Aquecimento

momento inicial, uma “provocação” sobre o que você encontrará pela frente. Pode incluir uma ilustração, uma música, um poema...



### Verificando saberes prévios

onde você será levado a refletir sobre a competência em questão, a partir do que já sabe. É um momento valioso para construir e aprofundar novos conhecimentos.



### Exercício

atividade, desafio, problema ou pesquisa a serem realizados com base em cenários típicos do mundo real e que ofereçam a oportunidade de colocar em prática as competências em questão.



### Comparação com outras referências

aqui você encontrará dicas, informações, artigos e situações importantes aprofundando seus conhecimentos sobre as competências necessárias para um(a) Chefe de Governança.





## Síntese

momento em que você vai sintetizar e resumir as idéias e questões mais importantes, abordadas na sessão de aprendizagem. É um exercício intelectual importante para quem está passando por um processo de aperfeiçoamento profissional.



## Desempenho

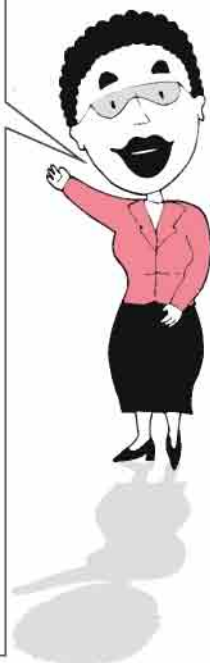
esta etapa inclui atividades que proporcionam oportunidade de praticar ações para promover a excelência em serviços no empreendimento em que você trabalha. Não perca a oportunidade de transformar seu local de trabalho num espaço de aprendizagem.



## Avaliação

momento onde você testará se seus conhecimentos foram realmente ampliados. Leia com atenção, responda os exercícios propostos e confira sua pontuação. É importante lembrar que errar é uma oportunidade de perceber onde você pode melhorar.

E não se preocupe! Você não está sozinho. Um Instrutor foi especialmente preparado para orientá-lo nesta caminhada rumo ao seu aperfeiçoamento profissional. Compareça às reuniões planejadas pelo seu Instrutor no Local de Trabalho e programe-se para estudar e desenvolver, sozinho ou com seus colegas, as sessões de aprendizagem propostas.



## DESCRIÇÃO DA OCUPAÇÃO

A ocupação de **Chefe de Governança**, no setor de hospedagem, obedece, no Brasil, à Norma Brasileira ABNT NBR 15045 Chefe de Governança Competência de pessoal, favorecendo a realização de objetivos na vida profissional do trabalhador da área. A **qualificação profissional** do trabalhador de turismo passa pela necessidade de aperfeiçoamento e pela qualidade no atendimento, para atender às expectativas dos clientes. Tem como ingrediente principal a **Hospitalidade** e como desafio atual contribuir para o desenvolvimento do **turismo sustentável**.

O quadro a seguir apresenta as competências gerais e as ações esperadas para a ocupação, preparando-o para o mercado de trabalho.

Competência geral:

Planejar, controlar, organizar e supervisionar a equipe e os serviços de limpeza, higienização, arrumação e ornamentação das unidades habitacionais e outras dependências; gerenciar os materiais de consumo, limpeza, decoração, enxoval e uniforme.

Ações esperadas:

Sessão 1  
Organizar o trabalho de governança e setores ligados.

Sessão 5  
Gerenciar materiais e equipamentos.

Sessão 2  
Coordenar e supervisionar os serviços da equipe

Sessão 6  
Compor a decoração de ambientes.

Sessão 3  
Solucionar problemas e conflitos do setor.

Sessão 7  
Apoiar a gestão do meio de hospedagem.

Sessão 4  
Articular-se com os demais departamentos.

Sessão 8  
Controlar e analisar dados para a Gerência de Governança.

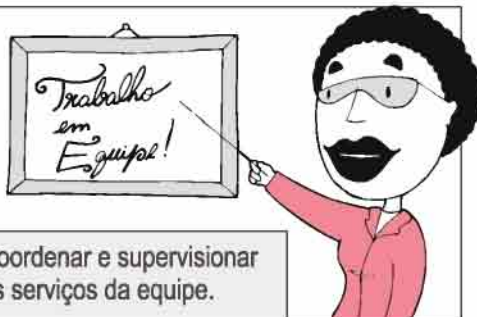
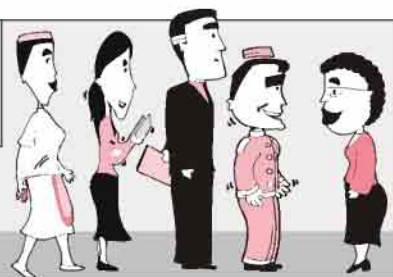
Resultado esperado: Desenvolver ações para promover a excelência em serviços

Se você já fez a Avaliação Diagnóstica para sua ocupação, vai perceber que além das competências acima citadas, a prova apresenta questões sobre Hospitalidade. Tema abordado em outro guia deste Programa e que está disponível em seu estabelecimento. É importante que você complete seus estudos para enfrentar a prova de Certificação para Chefe de Governança com segurança.

Gerenciar materiais e equipamentos.



Organizar o trabalho de governança e setores ligados.



Coordenar e supervisionar os serviços da equipe.

## AUTO-AVALIAÇÃO

Acima estão descritas as ações esperadas de um manipulador de alimentos e bebidas. Ações necessárias no exercício da profissão. Leia com atenção e identifique: Acima estão descritas as ações necessárias ao bom desempenho dos profissionais que atuam na ocupação: **Chefe de Governança**. Ações necessárias ao exercício da profissão. Leia com atenção e identifique em cada bloco:

1) As ações que você desempenha com sucesso.

---

---

---

---

2) As ações que você precisa de ajuda para desempenhar.

---

---

---

---

3) Que tipo de ajuda você precisa para desempenhar essas ações?

---

---

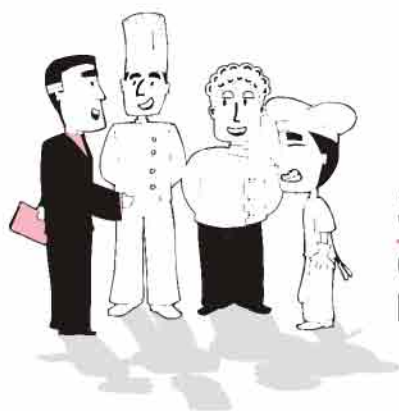
---

---

Agora que você já fez um balanço geral de como está profissionalmente, prepare-se para exercitar as ações importantes para o bom desempenho de sua ocupação. Priorize sua atenção para seus pontos de investimento, durante e depois da qualificação.

**Boa sorte e sucesso!**





## Sessão 1

---

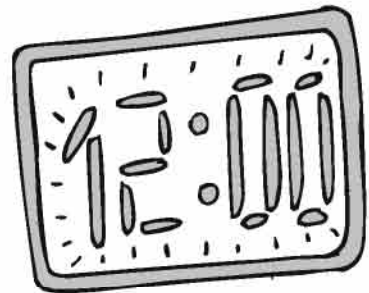
Organizar o trabalho de governança e setores ligados.



## AQUECIMENTO



Observe este empresário paulista pensando no negócio que vai fechar em Recife e que, certamente, será um marco na sua carreira profissional, além de um grande aumento na sua renda mensal. Ele pensa nos horários que vai enfrentar até chegar à sua reunião de negócios: acordar às 4:00, viajar 4 horas de carro até o aeroporto, viajar 2 horas de avião para chegar à Recife às 11h30min. Sua chegada ao hotel está prevista para as 12hs, quando ainda terá tempo de tomar um banho delicioso e relaxante e às 15:00 a tão sonhada reunião!



Chegado o grande dia, o hóspede já está no avião a caminho de Recife e com um único pensamento, "Ganhar o negócio!" Já estava tudo planejado! Bastava apenas chegar ao hotel e fechar alguns pequenos detalhes no contrato, pois, devido ao excesso de trabalho, até aquele momento não conseguira concluir. Mas sabia que chegando ao hotel, no conforto do seu apartamento, a inspiração viria, afinal isso sempre acontecia! Tomaria um banho e dormiria por 15 minutos, depois terminaria. Certamente seria possível fazer um pequeno lanche, pois, enquanto tomava um banho já faria o pedido de almoço através do room service.



Xiiii! Devido a uma pequena turbulência, a comissária de bordo derrubou suco no terno que estava usando. - Que droga! Pensou, pois queria usar aquele terno na reunião. Ainda bem que havia trazido outro na mala. Quando chegasse ao hotel mandaria passar imediatamente, para que estivesse pronto em tempo hábil para a reunião.



Enfim, apesar do vôo ter atrasado 30 min e o motorista de táxi ter se atrapalhado, pegando uma avenida indevidamente e por consequência atrasando em mais 15 minutos a chegada, ele finalmente se encontrava em frente ao balcão da recepção do Hotel.

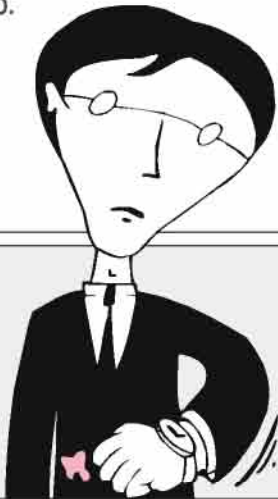


Prontamente foi atendido pelo recepcionista:

- Boa tarde, seja bem vindo! Fala o recepcionista.

- Boa tarde, meu nome é José da Silva e tenho uma reserva no apartamento Master. Por favor eu gostaria daquele apartamento que fica em frente ao mar.

- Só um minutinho. Diz o recepcionista verificando os dados no computador. Em seguida liga para a governanta e esta pede um instante para dar a informação.



Passam-se mais 10 minutos. O hóspede já perdera uma hora e começa a ficar preocupado.

Depois de uma ligação da governanta, o recepcionista se dirige a ele:

- Desculpe a demora, mas tivemos um grupo que deixou o Hotel há cerca de uma hora e infelizmente não temos nenhum apartamento pronto para o senhor no momento. De acordo com a nossa governanta, demorará de 20 a 30 minutos para a unidade ficar pronta, mas o senhor não precisa se preocupar pois o Hotel está lhe oferecendo um maravilhoso drinque de Boas Vindas! É uma cortesia, uma maneira de demonstrarmos como estamos satisfeitos por ter escolhido hospedar-se conosco!



O cliente se afasta do balcão da recepção sem saber ainda o que vai fazer e então lembra do terno. Oh, meu Deus! Esquecera do terno! Na recepção, apesar do grande tumulto dos hóspedes, abre a mala e pega a peça de roupa, solicitando ao recepcionista o serviço de passar expresso para dali a uma hora. O recepcionista recebe o terno e toma as providências necessárias, encaminhando-o à governança.



Quinze minutos depois o recepcionista localiza o cliente, em meio ao tumulto de pessoas, aguardando no Lobby do Hotel, em meio a diversos papéis, na tentativa de terminar o contrato. Ele diz ao cliente:

- A governanta pede desculpas, mas infelizmente o hotel está sem passadeira hoje. Parece que houve uma falha da pessoa que fez a escala de funcionários da Lavanderia, pois, ela deu folga para as duas funcionárias que trabalham como passadeiras. Por favor, aceite as nossas desculpas.

- Eu quero é meu apartamento agora!!! Responde rispidamente o hóspede. - Não posso mais esperar! Tenho uma reunião daqui a duas horas, há cerca de 70 Km daqui! Eu quero meu apartamento já!!!!

- Só mais um minuto. Diz o recepcionista. - O Senhor não aceita um almoço como cortesia do hotel enquanto o apartamento fica pronto?

Não! Esbraveja. - Eu quero é o meu apartamento agora!! Responde o hóspede já aos berros.



Depois de mais 20 minutos o apartamento é liberado, e ele sobe rapidamente para deixar sua bagagem e tomar um banho. Acaba molhando demais o terno no momento em que tenta tirar a mancha do suco de laranja. Afinal ele terá que usar o que estava com a mancha de suco de laranja.

Após todo esse episódio o hóspede chega à empresa bastante estressado, com aspecto nervoso, cansado e com o terno molhado e amassado. Infelizmente ele não consegue fechar o negócio. Toda a concentração se perdera e não conseguiu transmitir o que realmente desejava. Todos os seus planos deram errado e ele fica desolado.



Para que um chefe de governança possa apresentar os serviços de sua responsabilidade com qualidade, produtividade e eficiência, é muito importante que o mesmo faça um bom planejamento do seu trabalho: escalando e distribuindo as camareiras, equipe da limpeza e lavanderia da melhor forma possível, de acordo com a ocupação dos apartamentos do hotel. Para tanto é necessário um plano de escala de funcionários eficaz.



## VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

Em sua opinião, quais são as principais tarefas para organizar o trabalho de governança?



## EXERCÍCIO

1 - Volte ao Aquecimento e responda a seguir:

Em sua opinião, quais ações a governanta deveria ter realizado para que o hóspede chegasse ao hotel e tivesse todas as suas expectativas atendidas, ficando satisfeito com os serviços do hotel?

---



---



---



---

2 - Você é contratado para ser chefe de governança de um hotel tipo executivo, com 120 unidades habitacionais, que irão entrar em funcionamento dali a 03 meses. O gerente geral solicita que você estabeleça uma proposta de quadro de pessoal, necessária para realizar o trabalho na área de governança. O quadro deverá ser estabelecido de acordo com as funções descritas abaixo, aprovadas pela diretoria:

- Supervisora de andares.
- Camareira.
- Arrumador.
- Supervisora de Limpeza.
- Auxiliares de limpeza.

Obs: A Lavanderia será terceirizada.

### Descrição do Hotel

Hotel com 120 unidades habitacionais, localizado no centro da cidade, com:

- 80 Apartamentos Standards com 02 camas de solteiro, ar condicionado, frigobar, TV a

cabo, cafeteira, ferro de passar.

- 40 Apartamentos Luxo com 01 cama de casal, ar condicionado, frigobar, TV a cabo, cafeteira, ferro de passar.
- 01 Restaurante com comida internacional, 01 Bar do Lobby.
- 05 Salões para eventos.
- 02 garagens cobertas.
- Piscina e academia de ginástica localizadas na cobertura do hotel.

Estabeleça o quadro de pessoal com o número necessário de colaboradores para operar a governança do hotel, lembrando que:

- No padrão de arrumação do hotel a camareira deverá arrumar no mínimo 18 unidades
- Habitacionais/dia.
- Não esqueça as folgas e férias.

---



---



---



---

## ● ■ COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

O apartamento é o principal produto vendido em um hotel, como também é o local onde o hóspede permanece por mais tempo. Certamente é através dos serviços oferecidos e principalmente da apresentação perfeita do apartamento (limpo e bem arrumado, com todos os equipamentos em perfeito funcionamento) que o hóspede irá fazer a avaliação do hotel. O trabalho da governanta é muito importante para a organização das tarefas que mantêm o hotel limpo, agradável e com serviços de qualidade.

Dentro de um hotel todos os setores (recepção, reservas, alimentos e bebidas, financeiro, segurança etc) são importantes. E é necessário que todos eles estejam em perfeita sincronia para realizar um bom trabalho e atingir excelentes resultados. Pode-se até compará-lo a um time de basquete, onde todos os jogadores estão em suas posições, dando o melhor de si, com um objetivo único de vencer o jogo. Da mesma forma é num hotel, todos os setores trabalhando juntos para atingir os melhores resultados. Essa excelência de serviços apresentados por todos os setores permitirá a satisfação ou não do hóspede, definindo muitas vezes a vontade de voltar ou não.



O setor de governança é de fundamental importância dentro de um hotel, abrangendo a maior área física, dentre eles os andares (unidades habitacionais, corredores e escadas) as áreas sociais (lobby, bares, restaurantes, corredores, elevadores sociais, banheiros sociais, áreas de eventos etc) e áreas de serviço (portaria de serviço, escadas, vestiários, salas, escritórios etc). Estando sob a responsabilidade da governanta: a limpeza, arrumação e conservação de todas estas áreas, abrangendo também os jardins, estacionamentos e áreas externas.

Também fica sob a responsabilidade da governanta a equipe da limpeza, funcionários que executam toda a limpeza nas áreas sociais, áreas de serviço e áreas externas.

### ● O Setor de Governança:

Dentro do setor de governança encontram-se diversas funções, tais como: Governanta Executiva ou Governanta Geral, Assistente da Governanta, Supervisora de Andares, Camareira e Arrumador.

Na Lavanderia pode-se encontrar Chefe ou Supervisora de Lavanderia, Supervisora de Rouparia, Lavador, Auxiliar de Lavanderia e valetes.

Na Limpeza, aparecem o Supervisor e seus Auxiliares de limpeza.



**Governanta Executiva ou Governanta Geral** - Administra todas as atividades do departamento da governança. Este cargo normalmente é subordinado à Gerência de Hospedagem ou diretamente à Gerência Geral, dependendo do tamanho do hotel e da estrutura organizacional do mesmo.



**Assistente da Governanta** - Irá auxiliar a governanta em todas as atividades. Sempre que necessário deverá estar apta a substituir a governanta (férias, afastamentos e folgas), dará apoio principalmente aos andares.



**Supervisora de Andares** - Realiza a revisão dos apartamentos, supervisiona a limpeza e conservação dos andares que estão sob a sua responsabilidade. Instrui, treina e corrige o trabalho das camareiras. É responsável pela liberação dos apartamentos para a recepção.



**Supervisora de Lavanderia ou Chefe de Lavanderia** - Pessoa responsável pelo funcionamento da Lavanderia do Hotel. É fundamental que conheça muito bem todos os processos de lavagem, como também todos os produtos utilizados na Lavanderia.



**Supervisora de Limpeza ou Chefe de Limpeza** - Responsável pela limpeza e conservação de todas as áreas sociais e de serviço do Hotel. Muito importante o conhecimento de produtos e equipamentos utilizado no hotel.



**Camareira** - Responsável pela higienização e limpeza dos apartamentos.



**Arrumador** - Esta função poderá executar a mesma função da camareira ou auxiliar a camareira na arrumação das unidades habitacionais. Normalmente a maioria dos arrumadores costumam ser homens que, com maior força física, podem fazer o trabalho mais pesado, como realizar a limpeza de vidros, colocar camas extras, limpeza de carpetes, escadas e corredores.



**Lavador** - Pessoa que trabalha na lavagem de todas as roupas do enxoval, roupa de hóspedes e uniforme de funcionários, seguindo os padrões de lavagem definidos pelo hotel. É muito importante que o lavador conheça profundamente os processos de lavagem e produtos que serão utilizados.



**Auxiliar de Lavanderia** - Pode ser designada para as diversas funções que são executadas na lavanderia, tais como passadeira (função de passar a roupa), calandrista (pessoa que trabalha diretamente na calandra, etc.)



**Valete** - Funcionário da Governança que entrega as roupas de cama e banho nos andares, Recolhe e conta as roupas usadas e as encaminha para a lavanderia. Quando o hóspede deseja enviar roupas para a lavanderia, o valete apanha a roupa na unidade habitacional solicitante e a encaminha à lavanderia, fazendo também a entrega quando a roupa estiver pronta. Em hotéis de pequeno porte esta atividade é realizada pela própria camareira.



**Auxiliar de Limpeza** - Limpa e higieniza todas as áreas sociais e de serviço.



**Costureira** Função responsável por pequenos consertos nas roupas de enxoval, uniformes de funcionários e roupas de hóspedes se for necessário.

## ● A Lavanderia



A Lavanderia também fica sob a responsabilidade da governanta e suas principais tarefas são lavar, passar as roupas de enxoval de cama, mesa e banho. Como também as roupas de hóspedes e uniformes de funcionários. Fica sob a responsabilidade da governanta a qualidade desses serviços oferecidos dentro do hotel. Uma roupa limpa, bem passada e cheirosa certamente causará uma boa impressão aos nossos hóspedes. Uma Lavanderia bem planejada certamente oferecerá melhores condições aos seus funcionários, refletindo em maior produtividade.

Os principais equipamentos utilizados na lavanderia de hotel são: lavadoras, secadoras, calandras e passadeiras. É fundamental que os equipamentos estejam em perfeito estado, com manutenções constantes, até mesmo para não ocasionar danos às roupas. A tendência atual é a terceirização dos serviços de lavanderia, para realizar a lavagem de roupas do hotel. Vale salientar que a responsabilidade com enxoval do hotel, roupas de hóspedes e uniformes de funcionários continuam sob a total responsabilidade da governanta.

Desta forma a governanta deve ser muito criteriosa na escolha da lavanderia que prestará serviços ao hotel, realizando visita para conhecer a estrutura, fazendo testes, comparando preços etc. Alguns hotéis mantêm contrato com até duas lavanderias externas, para que assim eles possam ser bem atendidos, evitando problemas com atraso, quebra de maquinário e falta de água na região onde a lavanderia está instalada.

## **Lembrete importante**

A ocupação de um hotel indica o percentual da divisão entre o número de unidades habitacionais ocupadas, e o de unidades habitacionais totais do hotel.

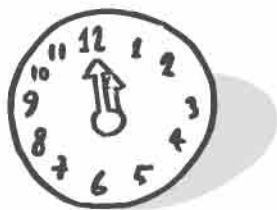
$$\text{Ocupação do hotel} = \frac{\text{nº de UHs ocupadas}}{\text{nº de Uhs}}$$

A governanta deve acompanhar diariamente a ocupação do dia e também a ocupação dos próximos dias, realizando o planejamento de acordo com a ocupação do hotel, a compensação de horas para funcionários (ocupação baixa) e o cancelamento de folgas (ocupação alta).

Veja o exemplo a seguir:

Um hotel que possui 120 Unidades Habitacionais dormiu com 60 unidades habitacionais ocupadas, isso quer dizer que a ocupação foi de 50%. Vale salientar que todos os funcionários que trabalham num hotel devem estar cientes da ocupação do dia, eventos a serem realizados no hotel, chegadas do dia, principalmente grupos e hóspedes vips. Dentro de meios de hospedagem a comunicação entre os departamentos é fundamental para o bom desempenho dos serviços.

## DICA



É fundamental que haja uma boa comunicação entre a recepção e o setor de governança. Por exemplo: horários de entradas e saídas de grupos, solicitações especiais para a colocação de flores, Hóspedes VIPS e hóspedes com necessidades especiais.

Por questão de segurança, a governanta deve guardar em seus relatórios o registro de quem arrumou cada unidade habitacional.

O relatório da camareira, emitido diariamente, além de servir como guia nos serviços efetuados, deixa-a ciente da situação dos apartamentos, servindo como registro da Governança.

### ● Estudo de caso

Leia o texto a seguir e perceba a importância do time do hotel, oferecendo serviços de excelência a seus hóspedes. Compreenda a sincronia de todos os setores do hotel trabalhando harmoniosamente. Atente para os momentos mágicos que podem ser oferecidos aos hóspedes.

Bernardete é a diretora de uma das mais importantes empresas do ramo têxtil da América do Sul. Acostumada a diversas viagens de negócios, que lhe tomam boa parte do tempo, parece não estar numa fase de boa sorte. Após perder um grande negócio para seu principal concorrente, foi chamada para uma reunião com um antigo cliente, na Venezuela. A reunião seria para rediscutir preços de um antigo contrato. Ela sabia que teria que ceder em muitas exigências do cliente, para não perder outro contrato. Bernardete em vôos internacionais utilizava sempre a primeira classe, ou executiva, pois, poderia chegar ao local de trabalho descansada e pronta para executar seu trabalho. Desta vez parece que tudo estava dando errado, ao chegar ao aeroporto foi avisada de que seu vôo fora cancelado e que, após quatro horas de espera no aeroporto, seria colocada em um vôo de outra companhia. Como as classes, primeira e executiva, estavam completas, e seu compromisso era no dia seguinte, aceitou viajar na classe econômica. Foi um vôo muito cansativo, com algumas escalas e atrasos inexplicáveis. Com quase 12 horas de atraso (o que fez com que ela tivesse que alterar toda sua programação, transferindo a reunião para o dia seguinte), Bernardete chega ao hotel extremamente irritada:

- Boa tarde Sra. Krugger (o sobrenome de Bernardete), seja bem vinda ao Palace Hotel. Fez Boa viagem? Sorridente, Tina, a recepcionista, iniciou o check in.

- *Infelizmente não, meu voo foi cancelado e após muito custo consegui chegar até aqui.*
- *Infelizmente estas coisas acontecem, faremos o possível para a senhora ter uma estada agradável em nosso hotel, que compense os seus problemas durante a viagem- interferiu a recepcionista com ar de quem tinha certeza do que estava dizendo.*
- *Obrigada, respondeu Bernardete com ar desconfiado.*
- *Vamos acomodá-la em uma suíte especial. Com uma hidromassagem e, caso deseje, mandarei entregar saís de banho aromatizados, são ótimos para relaxar. Nossos hóspedes Adoram após um longo voo.*

Ainda incrédula, Bernardete foi conduzida à sua suíte. Não era nada excepcional, porém a presteza das pessoas surpreendia. Nem mesmo conseguira abrir sua mala, e um leve toque de campainha soava. Era a camareira já entregando os saís de banho citados. Pareciam muito simpáticos, e seu aroma era delicado. Bernardete conseguiu se restabelecer, após quase uma hora no relaxamento de seu banho. Pôde colocar as idéias no lugar e repassar as estratégias para sua importante reunião no dia seguinte. Já passavam das sete da noite e Bernardete não tinha a menor vontade de novamente se vestir para ir a um restaurante jantar, apesar de já ter recuperado seu apetite. Resolvera então fazer o pedido através do room service. Pegou o telefone e discou o ramal 235.

- *Room service, Leopoldo, boa noite Sra. Krugger, em que podemos servi-la esta noite?*
- *Eu gostaria de fazer um pedido. Gostaria de um Filet a Poivre, e um Creme de Champignons de entrada.*
- *Como gostaria seu filet, bem passado ou ao ponto, Sra. Krugger.*
- *Ao ponto, por favor.*
- *Algo para beber? Caso prefira, temos uma excelente carta de vinhos, gostaria de recebê-la enquanto aguarda seu pedido?*
- *Não, hoje não, eu gostaria de um suco de laranjas.*
- *Sobremesa?*
- *Não, obrigada.*

O atendente confirma todo o pedido e promete a entrega para aproximados 20 minutos. Antes de o prazo expirar, lá estava um garçom elegantemente trajado, entrando na suíte de Bernardete, com uma mesa muito bem montada. Após o garçom se retirar, Bernardete não resistiu a ficar parada alguns minutos, olhando o trabalho que parecia uma obra de arte na montagem da mesa. Tudo estava impecável, os talheres, o guardanapo, o copo, enfim perfeito. (...) O banho e o jantar estavam perfeitos, e fizeram com que Bernardete praticamente esquecesse o péssimo dia que tivera. Antes de dormir, teve tempo ainda para revisar alguns relatórios.

Pontualmente às 6h30min o telefone tocou na suíte, e uma voz feminina anunciava o despertar.

- *Bom-dia Sra. Krugger. Nós, do Palace Hotel, lhe desejamos um ótimo dia. Podemos lhe Servir o café em sua suíte?*

- Acho que seria bom, pensando na noite anterior agradável que tivera. Fez rapidamente o pedido, e após 15 minutos já estava tomando o café, enquanto terminava seus últimos acertos para a importante reunião. Quase não percebeu um pequeno bilhete, amarrado em forma de pergaminho, que dizia em letras manuscritas:

"O que motiva as pessoas a viverem todos os dias é saber que cada novo dia pode ser diferente, e que cada diferença pode ser gerada por nós. Se ontem o dia não foi totalmente bom, hoje, com certeza, podemos criar nossas diferenças para torná-lo melhor."

Prezada Sra. Krugger

Desejamos um excelente dia.

Tina, Recepcionista

Palace Hotel

Bernardete estampou um sorriso imenso, talvez sua primeira expressão relaxada das últimas 24 horas. O bilhete realmente fizera com que uma vontade de vencer aflorasse em seu interior, há muito ela não se sentia tão motivada, talvez esta era a força que estava faltando para ela partir ao encontro difícil com seu cliente.

Vinte dias depois, o Gerente Geral do Palace Hotel recebe a seguinte carta.

Prezados Amigos do Palace Hotel

Hoje é um dia muito importante para nossa empresa, pois recebemos o aceite de contrato de um de nossos principais clientes, localizado em sua cidade. Não poderia deixar de agradecer, através destas poucas palavras, a participação de todo o staff do hotel nesta conquista. Estive hospedada em vosso hotel, para a reunião de fechamento do contrato, e após uma série de incidentes de viagem, cheguei aí praticamente arrasada. Bastou uma noite de serviços prestados por profissionais competentes e, acima de tudo, por seres humanos maravilhosos, para que eu conseguisse assumir novamente meu posto de executiva, e batalhar na conquista deste importante contrato junto ao nosso cliente. São estas pequenas coisas que fazem a diferença nas organizações.

Parabéns a todos da equipe, e não vejo a hora de poder me hospedar novamente com vocês.

Sinceramente,

*Bernardete Krugger*



## SÍNTESE

Este espaço está reservado para você escrever frases que resumam, sintetizem as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **organizar o trabalho de governança e setores ligados..**




---



---



---

## ↑ DESEMPENHO

A partir de sua realidade no local de trabalho, descreva os serviços ligados ao setor de governança e o número de colaboradores envolvidos. Agora, faça uma análise das atuais atribuições de cada um e avalie o desempenho geral da equipe. A partir do que você conheceu nesta sessão de aprendizagem, trace algumas ações para melhorar o desempenho da sua equipe de trabalho.

## 🔍 AVALIAÇÃO

1 - Através da situação vivida no Aquecimento, nota-se que a governanta:

- A) Fez uma dimensão eficaz do tamanho da equipe de camareiras para este dia, afinal era impossível prever o horário de saída do grupo.
- B) Houve uma boa comunicação entre a recepção e a governança em relação ao horário da saída do grupo.
- C) Realmente não havia conferido a escala da Lavanderia, pois, afinal a governanta precisa delegar o seu trabalho.
- D) A governanta não acompanhou a ocupação, nem a quantidade de entradas e saídas do dia e, portanto, não se preparou corretamente para atender esta demanda de trabalho.

2 - O relatório da camareira que é emitido diariamente, serve para:

- A)** Guiar os serviços efetuados, posicionando a situação dos apartamentos, servindo como registro da Governança.
- B)** A governanta conferir se o trabalho foi realmente feito.
- C)** Que as camareiras comparem seus desempenhos ao final do dia.
- D)** Aumentar o número de relatórios do setor, mostrando sua importância frente à gerência.

**3 - Dentro do setor de governança encontram-se diversas funções, tais como:**

- A)** Governanta Executiva ou Governanta Geral, Assistente da Governanta, Recepcionistas, Camareira e Arrumador.
- B)** Governanta Executiva ou Governanta Geral, Assistente da Governanta, Supervisora de Andares, Camareira e Arrumador.
- C)** Governanta, Camareira e Arrumador, Jardineiro.
- D)** Todos os colaboradores, exceto os recepcionistas e gerentes.



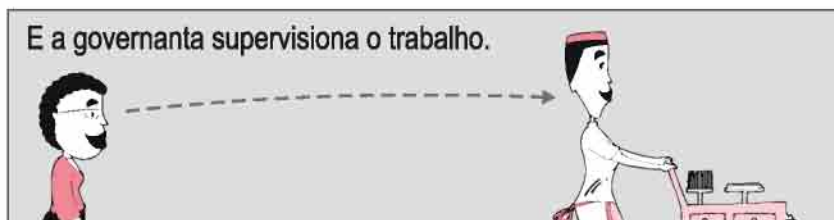
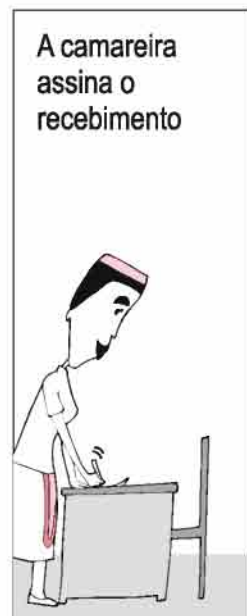


## **Sessão 2**

Coordenar e supervisionar os serviços da equipe.



## AQUECIMENTO



Coordenar e supervisionar os serviços da equipe é uma das principais competências de um chefe de governança. Coordenando os trabalhos assim que começa o dia, facilitará a solução de possíveis problemas que possam aparecer.



## VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

Quais são as atividades necessárias para a coordenação da equipe de camareiras e arrumadores?



## EXERCÍCIO

1 - Você trabalha como chefe de governança de um hotel que irá receber um grupo de 20 pessoas para um encontro de trabalho, durante um final de semana. Além dos 10 quartos que reservaram, eles utilizarão a sala de reuniões todos os dias, em três turnos. Você tem 03 camareiras para trabalhar durante este período, e um total de 25 quartos ocupados com outros hóspedes.

Quais são as providências imediatas para que o serviço seja efetuado com qualidade e eficiência?

---



---



---



---



## COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

Como deve ser a rotina de trabalho exercida pela governanta?

A governanta ao iniciar sua jornada de trabalho pela manhã, deve verificar uma série de informações do hotel para, então, começar o planejamento do dia. Baseando-se na real situação do hotel, através de relatórios de ocupação, o chefe de governança verificará: a situação atual das unidades habitacionais, os hóspedes na casa, as saídas e chegadas de novos hóspedes, entre outras coisas. Todas essas informações são muito importantes, para que a governanta possa fazer uma boa distribuição do trabalho junto às camareiras. Estes dados são muito importantes para a governanta dimensionar de forma correta a sua Equipe: uma equipe mal dimensionada Pode prejudicar o trabalho desenvolvido no setor.



Normalmente uma camareira realiza a arrumação de 16 a 20 apartamentos diários, dependendo do tipo de hotel e dos serviços oferecidos. A limpeza e arrumação dos quartos normalmente são realizadas pela manhã. A camareira, devidamente uniformizada, segue para a sala da governanta, onde recebe o relatório da situação dos apartamentos designados para ela ou sob sua responsabilidade e a chave mestra do andar ou ala onde estão os mesmos. É neste momento que a governanta estará passando algumas instruções especiais, tais como: solicitações de hóspedes, tratamentos especiais que podem variar da colocação de amenites diferenciados, chinelos, flores, roupão, enxoval diferenciado, travesseiros especiais, cama italiana, colocação de cama extra etc.

A camareira, de posse da chave mestra e do relatório da situação das unidades habitacionais, checa inicialmente a limpeza do seu andar ou ala, cinzeiros, vidros, carpetes e corredores. Caso haja qualquer irregularidade, deverá tomar as providências necessárias e se necessário comunicar à governanta.

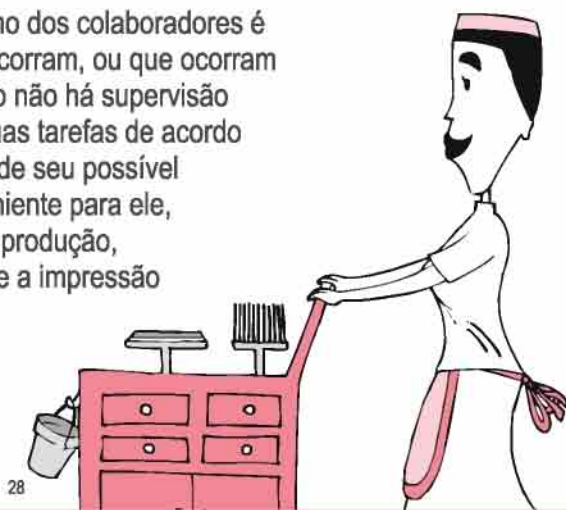
Com o carrinho todo equipado, seguirá para a arrumação dos apartamentos, priorizando os quartos de acordo com as instruções da governanta. A camareira deverá obedecer aos padrões de arrumação estabelecidos, como também, a quantidade de unidades habitacionais que devem ser arrumadas no tempo estabelecido.

O chefe de governança deverá supervisionar o trabalho realizado pela camareira nas unidades habitacionais e deverá estar apta(o) para fazer qualquer correção no serviço.

### ● A importância da supervisão dos trabalhos.

As falhas mais constantes na área de governança são: falhas na higienização, no funcionamento de equipamentos, não reposição de determinados itens que devem ser colocados, tratamento ao cliente com falta de cortesia e amabilidade, gerando diversas reclamações e insatisfações de hóspedes.

A supervisão e o acompanhamento do trabalho dos colaboradores é muito importante para que estas falhas não ocorram, ou que ocorram com menor incidência. Normalmente, quando não há supervisão dos trabalhos, o colaborador irá realizar as suas tarefas de acordo com as solicitações da chefia, porém, dentro de seu possível entendimento e da forma que for mais conveniente para ele, podendo causar desperdício e re-trabalho na produção, afetando a qualidade, sua profissionalização e a impressão do cliente. Trabalhar com serviços é muito complexo e merece comprometimento das pessoas que executam As atividades.



## ● Coordenando a qualificação da equipe.

Para a execução de um bom trabalho, é necessária, a união da equipe. É importante os colaboradores perceberem que um setor depende do outro, para a satisfação total do hóspede no serviço que lhe é prestado. É importante lembrar que todos os colaboradores estão sempre atendendo a solicitações de clientes, que podem ser externos ou internos.

As pessoas que compõem a mão de obra no departamento de governança e na hotelaria devem apresentar aptidão e capacidade na prestação de serviços excelentes aos clientes. A qualificação da equipe, realizada através de treinamentos constantes, são estimulantes para um trabalho motivado.



A governanta, que está atenta ao crescimento e desenvolvimento pessoal de seus colaboradores, mantendo uma equipe unida, planejando, coordenando e supervisionando todo o trabalho, possibilitará a execução de serviços com excelência em qualidade. Dessa maneira cativa o cliente, aumenta a produtividade e principalmente torna o empreendimento mais competitivo.

No mundo globalizado onde vivemos, com uma concorrência cada vez mais acirrada, não existe espaço para aquelas empresas que não operam com foco na qualidade, garantindo sua posição no mercado.

É muito importante a realização de treinamentos com os colaboradores, pois, é através deles que o aperfeiçoamento profissional acontece. Com isso colaboradores que se iniciam em funções mais simples, como auxiliares de limpeza, chefe de limpeza, supervisor de andar, camareira etc, podem desempenhar tarefas mais complexas, construindo novos conhecimentos e adquirindo técnicas mais elaboradas

# Dica



Para um melhor desempenho dos serviços, as rotinas de trabalho devem estar registradas, documentadas e compartilhadas entre toda a equipe. Assim o trabalho de supervisão também será facilitado. A seguir um exemplo de padronização das atividades das camareiras e arrumadores:

- ⇒ Receber o relatório do andar ou ala em que as unidades habitacionais estão sob a responsabilidade da camareira, recebendo também a chave mestra.
- ⇒ Arrumar o carrinho, equipando-o com todos os itens necessários para repor as unidades habitacionais.
- ⇒ Conferir o estoque de roupas.
- ⇒ A limpeza deve ser iniciada nas unidades habitacionais que estiverem com a placa FAVOR ARRUMAR, os demais apartamentos ocupados devem ser limpos intercalando com as saídas, observando as solicitações da governanta.
- ⇒ Desligar o ar condicionado e abrir as janelas e cortinas para arejar.
- ⇒ Limpar, higienizar e arrumar a U.H.
- ⇒ Os pertences dos hóspedes não devem ser trocados de lugar.
- ⇒ Repor os amenites (shampoo, sabonetes, condicionador, creme hidratante, touca de banho, lenço de papel).
- ⇒ Abastecer o frigobar.
- ⇒ Testar os equipamentos e integridade das instalações hidráulicas e elétricas da U.H.
- ⇒ Recolher a roupa para lavar e passar das unidades habitacionais; providenciar o envio da roupa para a lavanderia.
- ⇒ Nunca deixar roupas de enxoval e louças nos corredores à vista dos hóspedes.
- ⇒ Avisar imediatamente a governanta quando encontrar objeto esquecido pelo hóspede.
- ⇒ Dirigir-se à governança entregando o relatório preenchido e devolvendo a chave mestra, assinando o livro de chaves.
- ⇒ Cuidar e zelar pela segurança do andar.
- ⇒ Comunicar à governanta quando precisar se ausentar do posto de trabalho.



## SÍNTESE

Este espaço está reservado para você escrever frases que resumam, sintetizem as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **coordenar e supervisionar os serviços da equipe**.




---



---



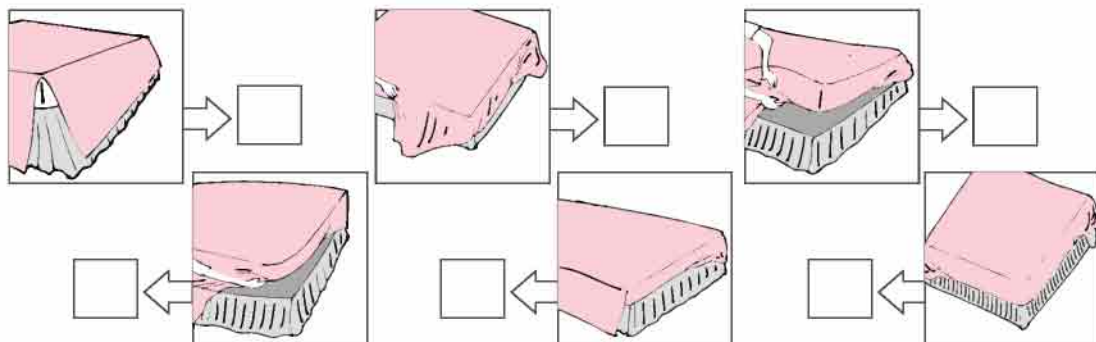
---

## ↑ DESEMPENHO

Crie um procedimento para as principais tarefas das camareiras e arrumadores, no seu local de trabalho. Compartilhe esse procedimento com sua equipe de trabalho.

## 🔍 AVALIAÇÃO

1 - A arrumação da cama é fator importante na apresentação dos serviços oferecidos pelo hotel. A governanta deverá sempre estar supervisionando este trabalho junto das camareiras e se for necessário dar a devida orientação às mesmas. Observe as ilustrações a seguir e enumere o passo a passo a ser realizado pela camareira, no momento da arrumação de camas:





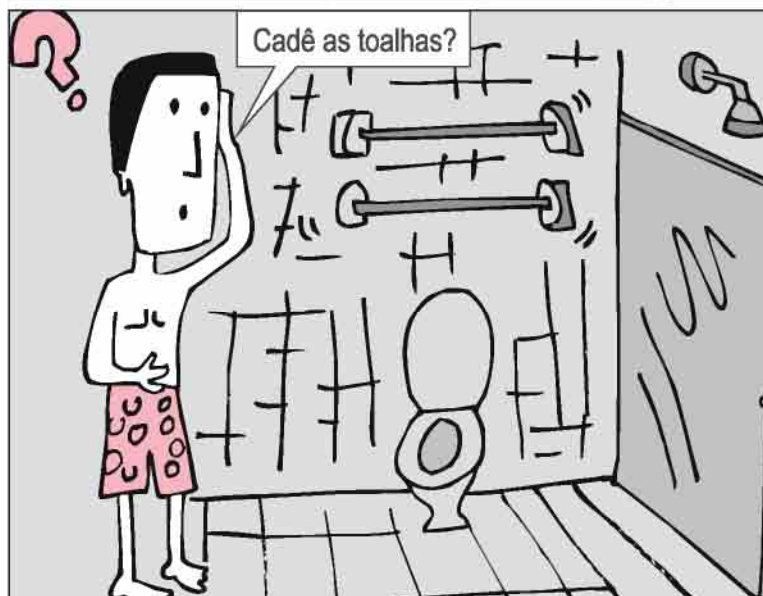
## **Sessão 3**

---

Solucionar problemas e conflitos do setor.



## AQUECIMENTO



Para solucionar problemas e conflitos no setor de governança é preciso ser ágil e eficiente. O melhor mesmo é se antecipar aos possíveis problemas...



## VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

Em sua opinião, quais são as principais tarefas para organizar o trabalho de governança?

## e EXERCÍCIO

1 - Volte ao item Aquecimento e observe as ilustrações apresentadas. Descreva, para cada situação, uma estratégia para solucionar o problema:

---



---



---



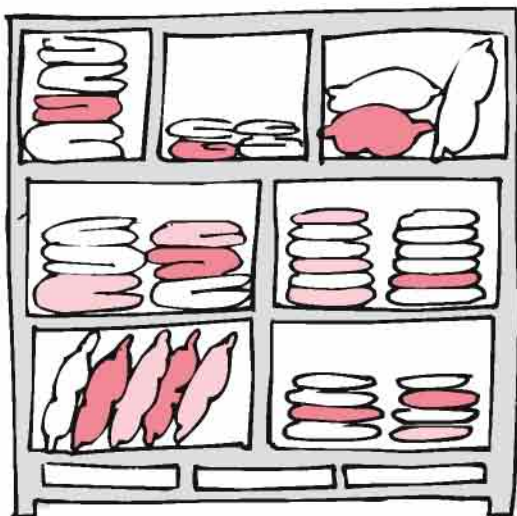
---

## ● → ■ COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

O trabalho de um chefe de governança requer muito planejamento e organização, assim será mais fácil evitar ou solucionar problemas e conflitos cotidianos. Nesta sessão serão abordados importantes aspectos das atividades de uma governanta, para que você fique atento e evite transtornos.

O setor de governança é responsável pelas roupas de enxoval de cama, mesa e banho do hotel, acompanhando sempre os inventários, roupas que são colocadas fora de uso, quantidades existentes e necessárias para a compra.

É preciso estar sempre atento à quantidade de enxoval existente no hotel para, quando necessário, haver nova aquisição de roupas em tempo hábil (seja pela redução do estoque efetivo, decorrente de desgastes, má apresentação ou desaparecimentos), não prejudicando os serviços do hotel. Para isso é muito importante que a governanta tenha uma boa comunicação com o gerente geral, informando sempre, através de relatórios por escrito, a real situação das roupas. Mesmo com a quantidade de roupas suficiente, é preciso verificar as reais condições de uso das mesmas. Quando as condições de uso das peças não forem satisfatórias, só as retire de circulação quando novas peças forem colocadas no lugar. Caso contrário você corre o risco da quantidade de roupas não ser suficiente, e um grande problema pode aparecer de repente.

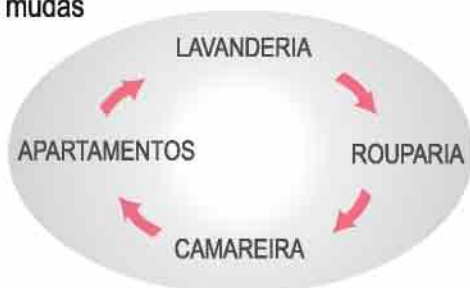


A administração do hotel deve definir a quantidade ideal do seu parstock, para que a partir daí, a governanta possa administrar o hotel com mudas pré-estabelecidas. A quantidade de enxoval depende do tipo de hotel, da categoria, tamanho etc, e deve atender a demanda do hotel, não sendo inferior a 03 mudas. Menos do que isso será impossível realizar um bom trabalho, com alta ocupação. O ideal seria o hotel possuir 04 mudas de roupa, quantidade necessária para a roupa descansar por 72h (quantidade de horas para a fibra voltar ao lugar), possibilitando o fluxo das roupas.

### ● O caminho das roupas...

Muda= quantidade necessária de enxoval para vestir o hotel.

4 mudas



3 mudas



Quando o hotel possui as quantidades suficientes de roupas de enxoval, possibilita a distribuição de roupas nas rouparias com antecedência, sendo entregues diretamente à camareira e a mesma, acondicionará a roupa na rouparia do andar, separando parte dela no carrinho para a execução das arrumações.

✧ A camareira deve manter a porta da rouparia sempre trancada.

✧ O estoque nas rouparias deve ser repostado com a mesma quantidade de roupas sujas que seguiram para a lavanderia.

✧ Sempre que o hotel recebe roupas novas, a governanta deverá colocar na dobra da costura a data que a roupa está sendo colocada em uso. Desta forma, facilitará o acompanhamento da vida útil das roupas. Percebendo quando roupas novas estão com desgastes excessivos na fibra, comunicando o fornecedor. É possível comprovar junto à gerência a necessidade de substituição das roupas, quando o registro da data é feito.



**Dica**

## ● Arrumação de quartos.

A arrumação dos quartos ocupados é uma atividade importante e deve ser realizada mediante alguns procedimentos, evitando assim, possíveis problemas. A seguir alguns passos importantes para que você crie um procedimento ou aperfeiçoe esta atividade, em seu local de trabalho.



A camareira deve verificar na recepção se os hóspedes estão nos apartamentos ocupados. Mesmo com as chaves na recepção, a camareira deve realizar o procedimento normal: tocar a campainha ou bater na porta; abrir a porta dizendo com licença, pois alguém pode ter ficado no apartamento.



Quando sobe para o seu andar ou se desloca para o seu bloco de apartamentos, a camareira deve carregar consigo uma lista de todos os quartos, constando os vagos, os ocupados, as saídas do dia e os apartamentos em manutenção.



A camareira sempre deve priorizar aqueles apartamentos que possuem a placa "Favor Arrumar este Apartamento".



Alguns hóspedes não querem ser incomodados, colocando a placa "Não Perturbe" na porta. Quando a camareira encontrar esta placa, deverá colocar em seu relatório a observação "não perturbe", ao lado do número do apartamento, e deverá ficar atenta durante todo o dia, para arrumar o quarto quando o hóspede retirar a placa.



É preciso comunicar à governança se algum apartamento não for arrumado, através do relatório do dia. A governanta pode fazer um contato através do telefone, para verificar quando o hóspede deseja a arrumação. Muitas vezes o hóspede pode trabalhar de madrugada e precisa dormir durante o dia e diversas outras situações.



A camareira pode encontrar o hóspede no apartamento, devendo cumprimentá-lo e verificar se ela pode arrumar o apartamento naquele momento ou se ele deseja a arrumação em outra hora.

# Importante

Muitos hotéis utilizam um informativo para os hóspedes, conscientizando-os da quantidade de produtos químicos utilizados na lavagem de roupas de cama e banho, da água gasta neste processo e da importância da contribuição do hóspede pedindo para que as roupas sejam trocadas, quando realmente acharem necessário.

No caso do hotel realizar a campanha do meio ambiente junto aos hóspedes, não trocando as roupas de cama e banho todos os dias será possível reduzir um pouco a quantidade do parstock ideal, principalmente no que se refere aos lençóis, pois isso nem sempre é possível com fronhas e toalhas de banho e rosto.



## PREZADO CLIENTE

Você pode colaborar com o nosso projeto de **Preservação do Meio Ambiente**, combatendo o desperdício de água e energia envolvidos no processo diário de lavagem do enxoval do seu apartamento.

Para solicitar a troca de toalhas do sanitário, favor deixá-las no chão.

Para solicitar a troca da roupa de cama favor optar através do seletor abaixo:

*obs: seu apartamento permanecerá sendo limpo e arrumado normalmente.*

**TROCAR**

↑  
**NÃO  
TROCAR**

D

É fundamental que o hotel de acordo com seu tipo, características e ocupação, trabalhe com a quantidade necessária de roupas de cama, enxoval e banho, atendendo perfeitamente às suas necessidades de funcionamento.

i

A governanta deverá estar sempre atenta aos desgastes excessivos nas peças de roupa, desaparecimento etc.

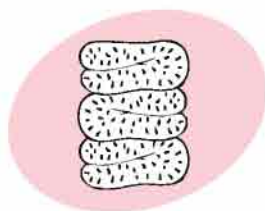
C

A governanta deve criar um procedimento para a arrumação de apartamentos vagos, ocupados, com prioridade de arrumação, não perturbe, para que a camareira possa desenvolver bem o seu trabalho.

a

No que se refere às roupas de cama e banho, alguns cuidados:

- devem ser mantidas em perfeito estado de uso;
- devem ser dobradas corretamente;
- colocar toalhas com o mesmo aspecto de desgaste nos apartamentos;
- nunca utilizar toalhas para secar pias, box e banheiras;
- a quantidade de roupas necessárias depende da categoria do hotel e do serviço prestado.



## SÍNTESE

Este espaço está reservado para você escrever frases que resumam, sintetizem as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **solucionar problemas e conflitos do setor**.




---



---



---

## DESEMPENHO

Junto com as camareiras, confira a quantidade atual do estoque de roupas do estabelecimento onde trabalham. Verifiquem se vocês estão trabalhando com a quantidade de mudas suficientes. Faça um relatório e encaminhe ao gerente geral, solicitando novas roupas, se necessário.

## AVALIAÇÃO

**1 - Como a camareira deve proceder nos casos dos apartamentos que encontrar com a placa Não Perturbe?**

- A)** Registrar no seu relatório que aquele apartamento está com placa Não Perturbe.
- B)** Não tocar na porta, manter contato com o hóspede através do telefone localizado na área de serviço para verificar se o mesmo deseja arrumação.
- C)** Tocar no apartamento se a placa estiver colocada ainda no período da tarde, pois caso contrário o hóspede pode reclamar da demora da arrumação do apartamento.
- D)** Tocar no apartamento no final de sua jornada de trabalho, afinal tem que verificar se o hóspede deseja arrumação antes de ir embora.

**2 - Quando a camareira encontrar um hóspede no apartamento, o procedimento correto é:**

- A)** Deverá se desculpar e sair imediatamente.
- B)** Deverá cumprimentá-lo, solicitar licença e entrar no apartamento para realizar a arrumação.
- C)** Deverá cumprimentar o hóspede e perguntar se ele deseja arrumação naquele momento.
- D)** Sair correndo.

**3 - Como você procederia se detectasse um grande número de peças de roupas com furos, manchas decorrentes de execução inadequada de lavanderia terceirizada?**

- A)** Faria um relatório sobre o atual estado das roupas, para ser entregue ao gerente geral, solicitando novas compras e indicando a necessidade de outra lavanderia.
- B)** Tiraria as roupas de circulação imediatamente.
- C)** Telefonaria para a lavanderia suspendendo seus serviços imediatamente.
- D)** Separaria a roupa de modo que duas peças com problemas não parassem no mesmo Apartamento.



## Sessão 4

---

Articular-se com os demais departamentos.



## AQUECIMENTO



Uma comunicação clara, eficiente e rápida, entre os setores ou departamentos de um empreendimento, é fundamental para a realização de serviços com excelência.



## VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

Em sua opinião, quais são as principais tarefas para organizar o trabalho de governança?



## EXERCÍCIO

1 - Imagine que você é chefe de governança de um empreendimento que apresenta alguns problemas em UHs, conforme listagem a seguir:

Apartamento 402 - Vaso entupido Apartamento ocupado.  
 Apartamento 407 - Pintura na parede da sala Apartamento vago.  
 Apartamento 415 - TV não funciona Apartamento vago.  
 Apartamento 422 - Envernizar o criado mudo Apartamento ocupado.  
 Apartamento 430 - Fechadura com problema Apartamento ocupado.

Preencha o formulário "Ordem de serviço" e coloque por ordem de prioridade os serviços que você deseja que sejam executados pela manutenção.

<b>HOTEL BUSINESS</b>			N° 7 4
Apartamento:			
( ) Eletricista   ( ) Ar-condicionado   ( ) Hidráulica   ( ) Carpinteiro   ( ) Pintor			
Serviço a executar:			
Em   /   / Governança	Em   /   / Manutenção	Em   /   / Executado por	Em   /   / Gerência

<b>HOTEL BUSINESS</b>			N° 7 5
Apartamento:			
( ) Eletricista   ( ) Ar-condicionado   ( ) Hidráulica   ( ) Carpinteiro   ( ) Pintor			
Serviço a executar:			
Em   /   / Governança	Em   /   / Manutenção	Em   /   / Executado por	Em   /   / Gerência

<b>HOTEL BUSINESS</b>			N° 7 6
Apartamento:			
( ) Eletricista   ( ) Ar-condicionado   ( ) Hidráulica   ( ) Carpinteiro   ( ) Pintor			
Serviço a executar:			
Em   /   / Governança	Em   /   / Manutenção	Em   /   / Executado por	Em   /   / Gerência

<b>HOTEL BUSINESS</b>			<b>N ° 7 7</b>
Apartamento:			
( ) Eletricista   ( ) Ar-condicionado   ( ) Hidráulica   ( ) Carpinteiro   ( ) Pintor			
Serviço a executar:			
Em   /   / Governança	Em   /   / Manutenção	Em   /   / Executado por	Em   /   / Gerência

<b>HOTEL BUSINESS</b>			<b>N ° 7 8</b>
Apartamento:			
( ) Eletricista   ( ) Ar-condicionado   ( ) Hidráulica   ( ) Carpinteiro   ( ) Pintor			
Serviço a executar:			
Em   /   / Governança	Em   /   / Manutenção	Em   /   / Executado por	Em   /   / Gerência

## ● ■ COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

A governanta é responsável por manter atualizada a situação das unidades habitacionais no sistema do hotel. As unidades habitacionais podem estar nos seguintes status:



Vago Limpo - Unidade habitacional que está pronta para ser alugada.



Vago Sujo - Unidade habitacional em que o hóspede deu saída e ainda não foi arrumada.



Bloqueado em manutenção - Unidade habitacional interditada para reparos, podendo ser para manutenção preventiva ou corretiva.



Reservado para hóspede - Unidade habitacional reservada para a chegada de hóspede.



Ocupado - Quando está sendo utilizado por hóspedes.

A nomenclatura utilizada varia de acordo com o meio de hospedagem.

Diariamente, a recepção passa para a governanta o bloqueio ou reserva de unidades habitacionais do dia: Lua de mel, apartamento conjugado, suíte, grupos, cama de casal, flores no apartamento, hóspedes VIPS etc. A governanta de posse dessas informações passará imediatamente para as camareiras responsáveis. Assim, quando os hóspedes chegarem ao hotel, estará tudo pronto, conforme solicitado.

Existem ainda, solicitações especiais que merecem atenção, pois, normalmente fogem aos padrões cotidianos: hóspede que deseja 10 toalhas de banho; colocação de tapete ao lado da cama; saís de banho especiais; dobra de lençóis de determinada forma; colchão e travesseiro diferenciados. Todos esses detalhes devem ser transmitidos de forma muito clara aos colaboradores, para que não ocorram falhas. Muitos hotéis colocam avisos no setor de governança, para que todos fiquem cientes.

Apartamento 520 - Sra. Marília Castro a arrumação do apartamento deve ser realizada a partir das 11h.

Apartamentos 301, 302, 303, 304, 305, 306, 310, 311, 313, 315, 317, 320 - Jogadores do Corinthians Manter os frigobares sem bebidas alcoólicas.

- Apartamento 402 - Lua de Mel Flores e cestas de frutas.

## Curiosidade

No caso de hóspedes vips existe uma série de providências que devem ser tomadas pela governanta do hotel e todas essas instruções especiais precisam ser passadas às camareiras. Normalmente o processo é iniciado na recepção, onde são reservadas as melhores UHs. A governanta deve ser informada com antecedência de alguns dias, a chegada de Vips. Para facilitar o trabalho, o hotel pode criar alguns procedimentos básicos para o atendimento de hóspedes vips, segue modelo:

VIP A - Flores no apartamento, cesta de frutas, Kit de amenites completo, tapete Especial ao lado da cama e chinelos, abertura de cama.

**VIP B** - Cesta de frutas, Kit de amenites completo, tapete especial ao lado da cama e chinelos, abertura de cama.

**VIP C** - Cesta de frutas, Kit de amenites, exceto creme de barbear e creme hidratante e abertura de cama.

A recepção reserva as UHs, informando qual tipo de cliente VIP, e a equipe do setor de governança já segue, conforme o procedimento do hotel.

No caso de lua de mel, diversos hotéis possuem pacotes especiais, onde itens diferenciados podem ser colocados nas UHs, tais como: enxoval especial, pétalas de rosas, sais de banho, velas aromáticas etc. A colocação dos itens e a arrumação da UH fica sob a responsabilidade da governanta. Dependendo dos itens a governanta é responsável pelo controle de estoque e no caso de flores, na maioria das vezes, é a governanta que entra em contato com a floricultura para fazer a solicitação. É muito importante que haja uma excelente comunicação entre a recepção e a governança, para haver tempo hábil na execução de todas as providências necessárias.

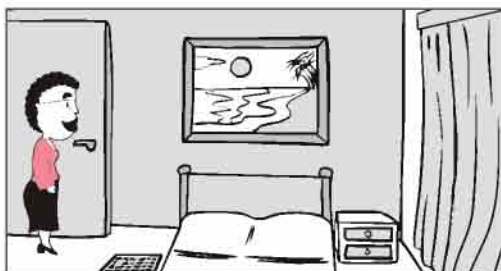
Em todos os tipos de vips, o trabalho desenvolvido pela equipe da governança é de extrema importância, pois a governanta deverá estar cuidando pessoalmente dos detalhes e solicitações especiais, para atendê-los da melhor maneira possível. Após a UH estar pronta deverá ser supervisionada pela governanta ou supervisora.

## ● Apartamento em manutenção

Vale salientar também a importância da administração das UHs que estão em manutenção, pois a governanta deve estar ciente que todas as UHs devem ser alugadas em perfeito funcionamento e apresentação. Sempre que a camareira acionar a governanta para informar algum problema nas UHs, deverá ser preenchida a ordem de serviço (pode ser de forma manual ou através de sistema no computador), e encaminhada ao pessoal da manutenção para ser solucionado o problema. Porém, existem casos que não conseguem ser solucionados naquele dia, pois, precisam de mais tempo para serem resolvidos. Neste caso, a governanta junto com o Responsável da manutenção, estabelecerão a data em que esta UH estará pronta para ser alugada novamente (neste caso a governanta fará o bloqueio com a previsão dos dias estabelecidos no sistema).



Existem também as UHs nas quais precisam ser executados serviços de pintura, manutenção preventiva e outros, a serem bloqueadas de acordo com a ocupação do hotel. Neste caso os serviços podem ser realizados num período em que o hotel esteja com a ocupação mais baixa. A decisão sobre o momento certo de bloquear uma UHs, para manutenção, deve ser muito bem planejada, de preferência em conjunto, governanta com chefe de manutenção, pois antes deve-se verificar se neste momento estarão disponíveis os profissionais da manutenção, para a realização dos serviços necessários.



A governanta diariamente faz vistoria em unidades habitacionais, para verificar os reparos necessários, tanto nos andares como nas áreas sociais. Muitas vezes detecta algum problema, comum em grande parte das UHs, tais como: necessidade de pintura e manchas em demasia. Esses problemas podem ser detectados pela camareira e supervisora, preenchendo o formulário da governança. A governanta tem que fazer um planejamento para pintura destas UHs, verificando o período em que a ocupação não esteja tão alta, para que o trabalho possa ser efetuado.

O importante é que todos os apartamentos, prontos para a venda, na recepção, estejam em perfeito funcionamento para a utilização dos hóspedes. Esta é uma grande responsabilidade do Setor de Governança.

### ● **Achados e perdidos.**

A governanta também é responsável pela administração dos achados e perdidos do hotel e deverá orientar a camareira, sobre o procedimento correto, nesta situação. Com o fim da estadia, caso for verificado que o hóspede esqueceu algum objeto (olhar em cima dos móveis, atrás das cortinas, em cima e embaixo das camas, debaixo de almofadas, no banheiro, dentro dos armários e gavetas), a camareira deve:

- Encaminhar o objeto para a governança.
- O objeto deve ser colocado num saco plástico junto com etiqueta, onde deve constar: data, número da UH onde foi encontrado ou algum outro local, nome de quem encontrou e descrição do objeto.
- Fazer o devido registro no livro de achados e perdidos.
- Guardar o objeto por ordem cronológica (conforme numeração na etiqueta) em local adequado.

A política de devolução varia de hotel para hotel, dependendo do procedimento estabelecido pela gerência:

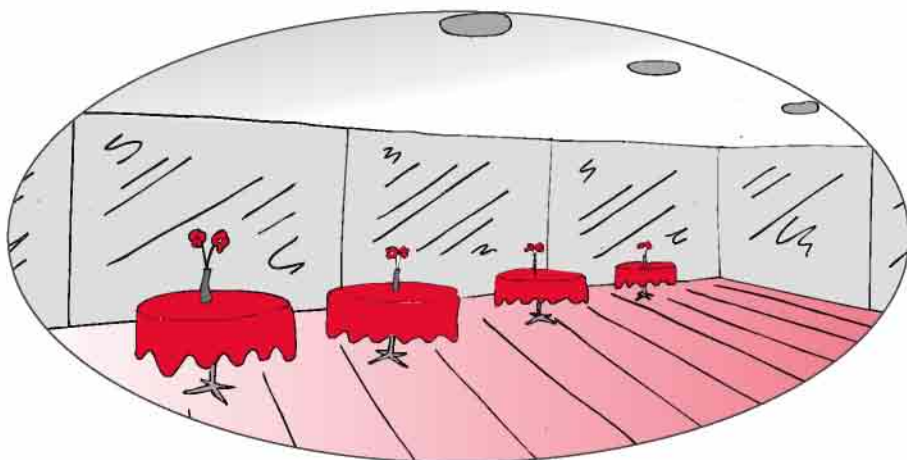
Normalmente é realizado algum contato através do hóspede, que solicita a devolução do objeto, esta solicitação pode ser feita através de telefone, e-mail, fax, pessoalmente etc. Devem ser tomadas algumas precauções no sentido de confirmar se a pessoa solicitante é o verdadeiro dono, se o objeto encontrado pertence realmente à pessoa solicitante. A camareira não pode devolver nenhum objeto por conta própria. Para efetuar as devoluções é necessário o acompanhamento e a orientação da governanta. Quando o hóspede encarregar outra pessoa de pegar o objeto ele deverá de preferência fazer uma autorização por escrito e a pessoa que retirar o objeto deverá assinar um protocolo.

Quando o hóspede solicita a devolução através do correio, os custos de envio devem ser por conta do hóspede.

Os objetos de achados e perdidos que não são reclamados pelos hóspedes, normalmente ficam guardados no hotel pelo período de 06 meses a 01 ano.

### ● A relação do departamento de governança com o setor de eventos.

A governanta também é responsável pela limpeza e conservação dos salões de evento do meio de hospedagem. Pode ser responsável também pela sua decoração e arrumação de mesas e cadeiras.



Diariamente, o setor de eventos deve passar as ordens de serviço, onde todos os setores irão realizar as providências destinadas a cada um, para o total sucesso do evento. Veja abaixo o modelo de ordem de serviço que pode ser usado nos hotéis.

## Ordem serviço de eventos.

ORDEM SERVIÇO DE EVENTOS - 03/12/05		Nº: 0253/05
EMPRESA:	Receita Federal	
RESPANSÁVEL:	DATA: 06 e 07	
PAGAMENTO: cash	VALOR DO SALÃO: R\$ 270,00	
SALÃO: Jaguaribe	HORÁRIO: 08:00 às 18:00 hs	
PAX'S: 25		
RECEPÇÃO	RESTAURANTE	
Verificar as notas assinadas.	Solicitar que os clientes assinem as notas. Colocar 1 garrafa de água mineral 20l.	
HOSPEDAGEM: não		
COFFEE BREAK: sim	ALMOÇO: sim	
SUGESTÃO: 4	SUGESTÃO: Du Chefe	
PAX'S: 25	PAX'S: 25	
VALOR: R\$ 5,00	VALOR: R\$ 22,50	
HORÁRIO: 10:00	HORÁRIO: 12:00	
Coffee breack - manhã Sugestão 4 o da tarde Sugestão 5.		
JANTAR: não	COCKTAIL: não	
SUGESTÃO:	SUGESTÃO:	
PAX'S:	PAX'S:	
VALOR:	VALOR:	
HORÁRIO:	HORÁRIO:	
COZINHA: favor substituir o Petit Four por salada de frutas.		
MANUTENÇÃO: verificar ar-condicionado e iluminação do salão.		
GOVERNANÇA: arrumar Salão Patamares para 14 pessoas com cadeira de braço em auditório. Colocar mesa de apoio para equipamentos. Flip-Chart no Salão. Colocar 02 palmeiras para ornamentar salões.		
EQUIPAMENTOS	ASSINATURAS	
FLIP-CHART: cortesia	EVENTOS:	
QUADRO NEGRO: cortesia	RECEPÇÃO:	
	A&B:	
	COZINHA:	
	RESTAURANTE:	
	ALMOXARIFADO:	
	GOVERNANÇA:	
	MANUTENÇÃO:	
	PORTARIA:	

**Então, lembre-se que:**

A governanta fica responsável por manter sempre, atualizada no sistema a situação das unidades habitacionais.

A recepção fica encarregada de passar diariamente as unidades habitacionais reservadas (Vips/ grupos/ conjugado/ lua de mel/ etc, para o departamento da governança).

É grande a importância da comunicação entre a recepção e a governança.

A governanta realiza o controle e a supervisão das unidades habitacionais que se encontram em manutenção. Em prioridades de manutenção, serão dirigidas pela mesma.

A recepção, governança e manutenção formam um triângulo de articulação importante.

Os objetos de achados e perdidos também são de responsabilidade da governanta.

A governanta desenvolve um importante papel nos eventos que são realizados no hotel, variando desde a limpeza dos salões e colocação de plantas, até a arrumação total dos salões (colocação de mesas e cadeiras, entre outros.).

A unidade habitacional só deverá ser alugada para os hóspedes com todos os seus equipamentos em perfeito funcionamento.

**SÍNTESE**

Este espaço está reservado para você escrever frases que resumam, sintetizem as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **articular-se com os demais departamentos**.




---



---



---

## DESEMPENHO

Reúna-se com sua equipe de trabalho e construam, (caso necessário):

- Um formulário especial para ordem de manutenção.
- Um procedimento para achados e perdidos - com etiqueta e formulário.

## AVALIAÇÃO

1 - Sobre a manutenção e consertos de equipamentos em uma UH, podemos dizer que o setor de governança:

- A) Deve acompanhar todo o processo, desde a solicitação do serviço até a verificação de sua conclusão.
- B) Deve apenas encaminhar a solicitação ao setor de manutenção.
- C) Deve apenas checar se o trabalho foi realizado, deixando as UHs para utilização.
- D) Não tem um papel determinante com relação a isso.

2 - Normalmente, quando uma UH está em manutenção, ela deve ser registrada como:

- A) Ocupado.
- B) Bloqueado em manutenção.
- C) Esperando reparos.
- D) Livre para manutenção.

3 - O que um funcionário de um hotel deve fazer quando encontrar um objeto esquecido por algum hóspede?

- A) Entregar à governança.
- B) Entregar à segurança.
- C) Entregar à recepção.
- D) Entregar ao mensageiro.



## Sessão 5

---

Gerenciar materiais e equipamentos.



## AQUECIMENTO



São muitos os materiais e equipamentos que um chefe de governança deve conhecer e gerenciar. Fique atento a essa sessão de aprendizagem e à sua realidade no local de trabalho.



## VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

Quais são as peças do enxoval utilizadas para colocação nos apartamentos, do empreendimento em que você trabalha?



## EXERCÍCIO

A pousada em que você trabalha, passou por uma reforma completa, e a nova decoração pede novas cores para as toalhas, lençóis, fronhas e colchas. Ao todo, são 10 apartamentos: 05 com camas de casal e 05 com 02 camas de solteiro cada. A orientação é comprar o novo enxoval em tons de azul.

1 - Relacione a quantidade ideal para o novo enxoval.

---



---



---



---

2 - Quais são os procedimentos para adquirir o novo enxoval, com qualidade e bons preços?

---



---



---



---

## ●+■ COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

Nesta sessão de aprendizagem estão relacionados os principais materiais que são gerenciados pelo setor de governança.

### ● Roupas de cama e banho.

Banheiro:

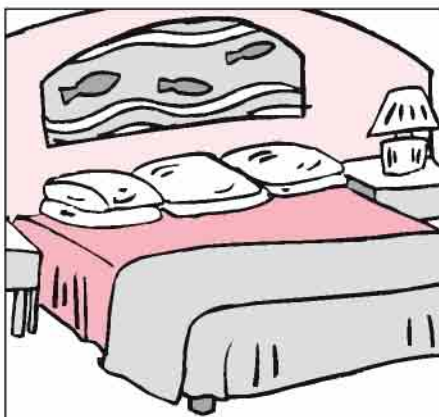
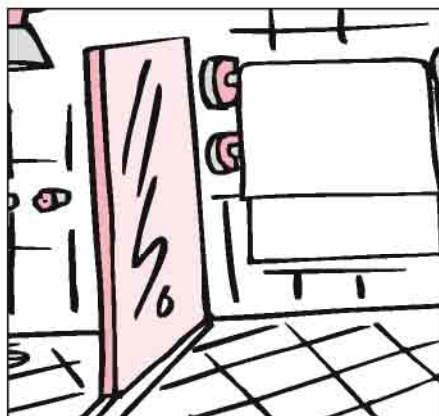
- 02 Toalhas de Banho;
- 02 Toalhas de Rosto;
- 01 Piso.

Quarto:

Em cada cama:

- 02 lençóis (para cama de solteiro ou casal);
- 02 travesseiros (01 travesseiro na cama e outro no armário);
- 02 protetores de travesseiro (sempre a mesma quantidade de travesseiros);
- 02 fronhas (sempre a mesma quantidade de travesseiros);
- 01 protetor de colchão (para cama de solteiro ou casal);
- 01 colcha de Piquet (para cama de solteiro ou casal).

Existem hotéis luxuosos que oferecem também a seus hóspedes outros itens, como: toalha de mão, roupão, toalhas especiais com maior dimensão etc.



## ● Uniformes.

A governanta também é responsável pelos uniformes de colaboradores, participando de sua escolha e compra, estabelecendo quantidades e o seu controle, quando em utilização. Quando o hotel pertence a uma rede, muitas vezes os uniformes de colaboradores já vêm estabelecidos pela matriz, são padronizados em todos os hotéis. Neste caso, normalmente, a governanta fica responsável pelo controle e reposição dos uniformes.

É muito importante o cuidado na escolha dos tecidos e cores, para evitar manchas e desgastes com pouco tempo de uso. A quantidade sugerida para mudas de uniforme é 02 peças para roupas escuras e 03 peças para roupas claras, para cada colaborador.

As compras de uniformes para reposição devem ser realizadas pela governanta. Ela deve fazer uma programação anual da compra de uniformes para todos os colaboradores, estabelecendo a quantidade e o custo. Este relatório deve ser enviado à gerência geral ou financeira para elaboração da programação orçamentária do ano seguinte.

Vale lembrar que todos da equipe de governança usam uniformes e sua apresentação é muito importante, eles representam a imagem do hotel. O uniforme não precisa ser novo para ter uma boa apresentação. Na verdade o que conta é o cuidado e o asseio. A seguir, itens importantes de apresentação:

- Os uniformes devem estar sempre limpos, passados, sem dobras ou amassados.
- Não devem conter remendos, nem manchas.
- Os botões devem estar sempre pregados e lustrados, quando for o caso;
- O uniforme deve ser usado completo.
- A utilização de jóias deve ser o mais discreto possível.
- O uniforme não pode ser muito justo, nem muito curto.
- O crachá deve ser colocado em lugar visível.

## ● Material para colocação nas unidades habitacionais.

A escolha dos materiais e amenites oferecidos aos hóspedes, dependerá do tipo, categoria e principalmente dos serviços oferecidos pelo hotel. Segue abaixo alguns produtos normalmente oferecidos:

- ⇒ Banho de espuma.
- ⇒ Shampoo.
- ⇒ Polidor de Calçados.
- ⇒ Condicionador.
- ⇒ Luva lustra sapatos.
- ⇒ Lenço.
- ⇒ Cotonetes.
- ⇒ Sabonete.
- ⇒ Loção Hidratante.
- ⇒ Kit costura.
- ⇒ Loção após barba.
- ⇒ Kit escova dental.
- ⇒ Creme de barbear.
- ⇒ Touca de Banho.
- ⇒ Saco higiênico.
- ⇒ Fósforo.
- ⇒ Canetas.
- ⇒ Bloco de anotações.
- ⇒ Saco de lavanderia.
- ⇒ Cartão Não perturbe.
- ⇒ Pasta com material de correspondência.
- ⇒ Lista de serviço do hotel.
- ⇒ Cardápio de Room Service.
- ⇒ Diretório do Hotel.
- ⇒ Material de Propaganda do Hotel.

### Exemplo:

É muito importante que haja um controle rigoroso desses produtos, pois, são de uso exclusivo de hóspedes. O controle inicia quando se determina o estoque fixo na rouparia. No dia determinado pela governanta, a camareira irá fazer sua solicitação para repor o estoque, esta solicitação será realizada em formulário próprio.

Existem hotéis que ao invés de distribuírem o material semanalmente para as camareiras, passam a quantidade de amenites necessárias para a reposição das unidades habitacionais daquele dia. Baseada na quantidade de saídas e unidades habitacionais ocupadas é possível também realizar o controle dos produtos.

### ● Produtos de limpeza.

A governanta também é responsável pela escolha dos produtos de limpeza utilizados no hotel. Esta escolha deverá ser feita de acordo com a qualidade e a economia, agregando produtividade aos serviços realizados pelos colaboradores do setor, resultando em maior satisfação dos hóspedes.

Existe uma diversidade muito grande de produtos de limpeza no mercado, que deverão ser escolhidos de forma criteriosa pela governanta. Antes da escolha deverá realizar testes em cada produto. Não necessariamente, a governanta deverá trabalhar com todos os produtos da mesma marca, ela pode usar os produtos de acordo com a sua necessidade.

Ela deve estar sempre atualizada no sentido de conhecer todos os novos produtos e novas tecnologias do mercado, sempre com as portas abertas, recebendo novos fornecedores, novas propostas e às vezes até renegociando propostas mais antigas, no sentido de diminuir preços e garantir a qualidade.

- ⇒ Detergente neutro..
- ⇒ Produtos Multiuso (neutro, Desengordurante, amoniacado).
- ⇒ Saponáceo em pó.
- ⇒ Desinfetante.
- ⇒ Lustra Móveis
- ⇒ Cera.
- ⇒ Selador.
- ⇒ Removedor de cera
- ⇒ Limpador de vidros, entre outros.

A governanta deve estar atenta às observações e a avaliação dos produtos realizadas pelas camareiras, consultando-as sempre sobre sua utilização. Caso haja qualquer problema ou comentário negativo, deve ser comunicado imediatamente ao fornecedor ou até mesmo, se necessário, ser feita uma mudança do produto de limpeza.

Os produtos normalmente possuem alto grau de concentração, a maioria deve ser diluída em água. As dosagens devem ser estabelecidas pelos fornecedores dos produtos e serem acompanhadas de perto pela governanta.

Assim que iniciamos um trabalho com novos fornecedores de produtos de limpeza é fundamental, que todos os colaboradores passem por um treinamento, sobre a utilização desses novos produtos, para que não ocorra desperdício e todos estejam preparados para utilizá-los adequadamente. É comum as empresas de produtos de limpeza e lavanderia oferecerem esses treinamentos, de implantação e manutenção, aos seus clientes. Procure informações a respeito!

## ● Equipamentos da governança.

Os equipamentos mais comuns no setor de governança são:

- ⇒ Aspirador de pó.
- ⇒ Enceradeira.
- ⇒ Máquina de lavar carpetes.
- ⇒ Carro de Serviço de Andares Serve para transportar todo o material necessário ao uso da camareira na arrumação das unidades habitacionais (com compartimento para roupas limpas e sujas, produtos de limpeza, vassouras, amenites, folheteria etc).
- ⇒ Equipamentos de limpeza: balde, vassouras, escovas, buchas devidamente identificadas, pá de lixo, saco de lixo etc.

A durabilidade e a eficiência desses equipamentos dependem de um acompanhamento constante sobre seu funcionamento e a solicitação de manutenção ou troca, assim que for detectado algum problema. Mais uma vez, a comunicação entre as camareiras e a governanta deve ser rápida, clara e objetiva.

## ● Gerenciando o ambiente.

A governanta pode e deve contribuir com medidas para melhor preservar o meio ambiente do local onde trabalha e de seu entorno. Todos os meios de hospedagem utilizam recursos naturais como a água, por exemplo. O uso indevido desses recursos representa um impacto ambiental significativo. As ações do setor de governança podem ajudar a minimizar esses impactos, pois, é o setor responsável pelos lixos gerados, principalmente nos quartos, e pela escolha de produtos de limpeza, utilizados na lavagem de roupas e na limpeza pesada, das unidades habitacionais e de todas as áreas do hotel.

Neste sentido, algumas medidas podem ser tomadas para que o impacto no meio ambiente seja menos danoso: materiais de limpeza que poluam menos, como os biodegradáveis; separação do lixo por grupos, para facilitar sua reciclagem se for o caso; controle de consumo de água; controle de consumo de energia.

Algumas atitudes podem ser tomadas:

- ⇒ Fazer levantamento dos impactos ambientais do hotel e detectar suas origens.
- ⇒ Estabelecer metas para diminuição do consumo de água e energia, determinando percentual e prazo para a redução.
- ⇒ Implementar programas de treinamento e de educação ambiental para a equipe de trabalho.
- ⇒ Verificar o tratamento do esgoto e o local onde o mesmo é despejado.
- ⇒ Avisos nos banheiros, orientando sobre a importância da economia de água e luz na preservação do meio ambiente, além dos danos que o despejo de produtos químicos utilizados na lavagem de toalhas e roupas podem causar ao meio ambiente.
- ⇒ Conscientização dos funcionários, destacando a importância das iniciativas no processo de economia de energia e de água, e, na preservação do meio ambiente, para que ocorra um retorno favorável ao hotel e ao hóspede.
- ⇒ Implementar sistema de coleta seletiva de lixo, para que haja a contribuição com a reciclagem.

### **É importante economizar água!**

A hotelaria no seu dia a dia visa sempre melhorar seus serviços usando novas tecnologias, para atender bem o seu cliente, tendo assim um serviço de qualidade. Essa tecnologia também pode ser utilizada para reduzir os impactos ambientais, causados pelos serviços oferecidos em seu local de trabalho. A seguir, algumas sugestões:

- Uso de redutores de vazão de água nas torneiras.
- Economizadores de energia nas UHs.
- Uso de dispositivos de presença (sensores).
- Uso de lâmpadas econômicas.
- Uso de torneiras automáticas.

**Dica**

# Importante

A governanta deve sempre observar em seus fornecedores: confiabilidade, qualidade dos produtos, reputação e imagem.

- Os produtos de limpeza nunca devem ser retirados da embalagem original.
- Não se devem misturar diferentes produtos de limpeza.
- Usar EPI (Equipamento de Proteção Individual) correto.
- Os produtos concentrados devem somente ser usados sob recomendação.



## SÍNTESE

Este espaço está reservado para você escrever frases que resumam, sintetizem as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **gerenciar materiais e equipamentos**.




---



---



---



## DESEMPENHO

Faça uma relação de todos os materiais e equipamentos utilizados pelo setor de governança, em seu local de trabalho. Depois disso, crie uma tabela para controlar seu estoque.

Material ou Equipamento	Data da compra	Duração	Manutenção (equipamento)	Próxima compra

## AVALIAÇÃO

1- Normalmente, os materiais gerenciados pelo setor de governança são:

- A) roupas de cama e banho, produtos de limpeza e material de escritório.
- B) produtos de limpeza, alimentos e bebidas e uniformes.
- C) roupas de cama e banho, produtos de limpeza, uniformes, amenities e equipamentos da governança.
- D) produtos de limpeza e equipamentos de escritório.

2 - Os uniformes da equipe de governança devem ser apresentados:

- A) limpos, passados e completos.
- B) limpos e passados, mesmo contendo alguns remendos.
- C) sempre novos.
- D) de acordo com a consciência de quem está usando.

3 - É preciso acompanhar a utilização dos produtos de limpeza para:

- A) evitar desperdícios e má utilização.
- B) economizar sempre.
- C) para ver se alguém está levando embora.
- D) para reclamar com o fornecedor.





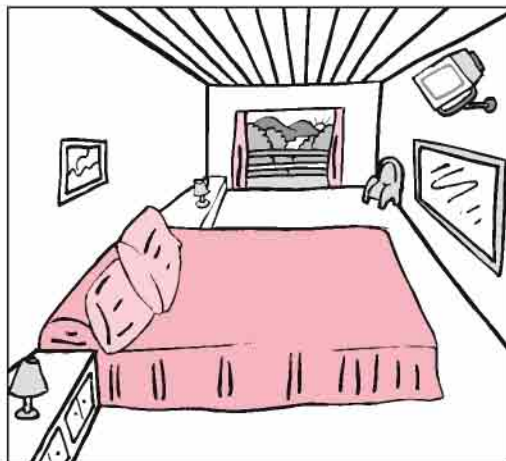
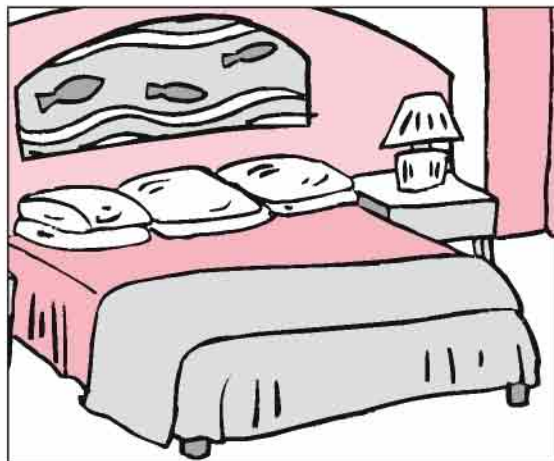
## Sessão 6

---

Compor a decoração de ambientes.



## AQUECIMENTO



A decoração do ambiente de trabalho deve contar com sua participação. Acompanhe essa sessão de aprendizagem e utilize toda sua criatividade!



## VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

Em sua opinião, o que a governanta de um hotel precisa saber em relação à decoração de ambientes, para executar bem o seu trabalho? Ela precisa ter alguma formação, especialização ou curso de decoração?



## EXERCÍCIO

1 - Você trabalha num hotel que está completando 25 anos e resolveu passar por uma reforma completa. Depois que o 1º andar de apartamentos ficou pronto e foi disponibilizado para os hóspedes, as camareiras chamaram a atenção para manchas de copo que não saíam, nos móveis novos, e na dificuldade de limpar o novo papel de parede. Ainda faltam dois andares e a recepção para completar a reforma. Diante desse quadro, que providências você tomaria para evitar mais problemas?

---



---



---



---

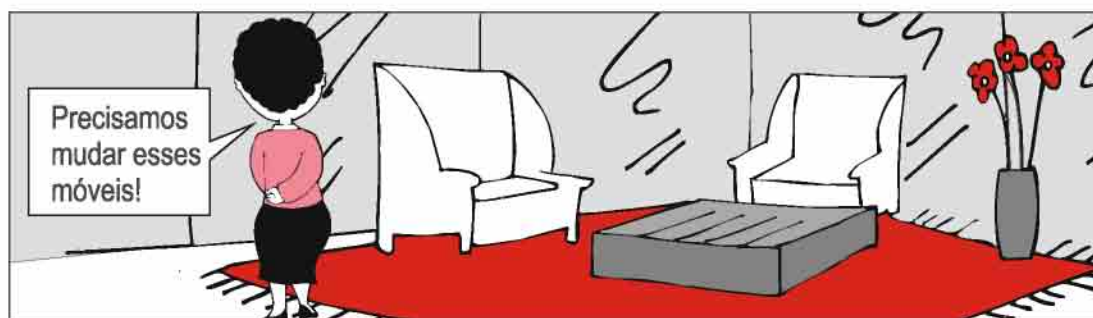


## COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

Atualmente, a grande competitividade existente entre meios de hospedagem, leva à necessidade de constante renovação e modernização dos ambientes, buscando a maior satisfação e comodidade dos hóspedes. O papel desempenhado pelo chefe de governança, neste caso, pode ser importante. Seus conhecimentos e sensibilidade podem ser fundamentais na implementação ou reforma do hotel onde trabalha.

Nesta sessão você encontrará dicas e informações interessantes para aprimorar seus conhecimentos e habilidades sobre decorar ambientes.

### ● Decoração dos ambientes.



A mobília deve estar colocada de forma a facilitar a circulação dos hóspedes dentro do apartamento. É muito importante que toda a mobília e decoração dos apartamentos seja de fácil limpeza, possibilitando agilidade no trabalho das camareiras e maior durabilidade dos móveis, afinal deverá existir um fluxo muito grande de hóspedes. Normalmente são encontradas nas unidades habitacionais:

- ⇒ Cama.
- ⇒ Armário deve ser de tamanho compatível com a unidade habitacional. E de material de fácil limpeza e conservação.
- ⇒ Criado mudo localizado ao lado das camas, em cima deve ser colocado o aparelho de telefone, luminárias, bloco de anotações e canetas.
- ⇒ Mesa com cadeiras compatíveis com a unidade habitacional.
- ⇒ Bancadas com tomadas próximas para uso de lap top, computadores etc.
- ⇒ Maleiro.

No caso de implantação, modernização ou reforma do hotel a governanta pode participar da escolha dos novos modelos de cama.

Tipos	Número de camas	Dimensões das camas
Twin	02 camas twin	1x2m
Double - double	02 camas double	1,30x2m
Queen	01 cama queen	1,50x2m ou 1,60x2m
King	02 camas king	2x2m
California King	01 cama king	1,80x2m
Oversized king	02 camas twin	1,15x2m
Queen - queen	02 camas queen	
Double studio	01 cama double e 01 sofá cama	
Queen studio	01 cama king e 01 sofá cama	
Parlor	01 sofá cama	
Wall bed	01 cama de parede	

Fonte: W. A. Rutes e R. H. Penner. Hotel Planning and design (Whitney Library of design/Watson-Gruptill Publications, Nova York).

### Equipamentos dispostos nas unidades habitacionais:

- ▶ Telefones deve estar sempre próximo à cabeceira da cama e banheiros.
- ▶ Rádio controles próximos à cama.
- ▶ Televisão deve estar no local que tenha uma melhor visibilidade, para o maior número de pontos da unidade habitacional.
- ▶ Cofre localizado normalmente dentro do armário.
- ▶ Ar condicionado.
- ▶ Abajur ou luminárias.
- ▶ Cafeteira elétrica de acordo com o tipo de hotel.
- ▶ Tábua de passar roupas - de acordo com o tipo de hotel.
- ▶ Frigobar.
- ▶ Pannel de controle de equipamentos.
- ▶ Cesto de lixo etc.



### Nos banheiros:

- ▶ Pia com bancada.
- ▶ Espelho.
- ▶ Vaso sanitário.
- ▶ Ducha higiênica.
- ▶ Box ou cortinas.
- ▶ Banheira.
- ▶ Espelho de aumento.
- ▶ Banheira de hidromassagem.
- ▶ Porta-sabonetes.
- ▶ Tomadas com indicação de voltagem.
- ▶ Secador de cabelo.
- ▶ Chuveiro etc.

## ● Os enxovais.

A governanta também pode ser responsável pela escolha dos enxovais utilizados no hotel. A qualidade e a quantidade dos enxovais vão ser determinadas de acordo com o tipo, categoria e serviços oferecidos pelo hotel. A governanta deve conhecer as empresas que fornecem este material, fazer cotações de preços, conhecer todos os produtos que são oferecidos no mercado, para uma escolha segura e com o melhor preço. As roupas de enxoval possuem diversas linhas, por exemplo: a toalha de determinada marca pode ser ouro, prata ou bronze, todas com gramatura diferenciada e com preços diferenciados, para atender a todas as categorias de hotéis. É indicado sempre realizar testes nas roupas (diversas lavagens) antes da primeira compra, para verificar sua durabilidade e qualidade. A seguir, algumas das principais empresas que fornecem produtos de cama, mesa e banho:

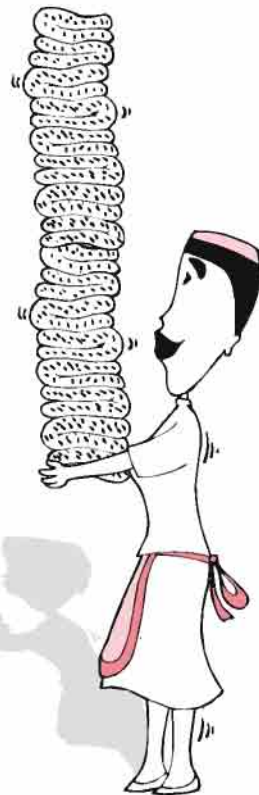
A Teka, sede em Blumenau, possui uma linha profiline específica para hotéis e motéis. Possui artigos de cama, mesa, banho (roupões felpudos, jogos de banho) e jogos de cama, construídos tecnicamente para resistir a constantes lavagens industriais, porém, mantendo a mesma qualidade das peças. A Teka possibilita aos seus clientes, colocarem a marca de suas empresas nas peças. Neste caso, o pedido deve ser feito com antecedência. Possuem uma grande diversidade de composições, tamanhos e cores diversas.

Niazi Chohfi - A empresa confecciona produtos de cama, mesa e banho, vendendo também travesseiros de plumas e penas. Disponibiliza travesseiros aromáticos, atendendo aos empreendimentos que oferecem menu de travesseiros aos hóspedes.

Sabie - A principal missão da Sabie é atuar em seu segmento com o mais alto grau de qualidade com foco nas principais necessidades de seus clientes. Todos os produtos são desenvolvidos com estrutura especial para permitir a adequação aos processos de lavagem industrial e garantir a Durabilidade e o aproveitamento total das peças.

Na linha de Banho ela utiliza personalizações, em diferentes níveis, para atender as necessidades globais de cada cliente.

Trussardi - A Trussardi confecciona produtos de cama e banho e travesseiros.



## Dica

A governanta poderá participar também da escolha de colchões, quando for necessário, no caso de mudança para novos colchões, modernização ou reforma do hotel. Os principais fatores a serem avaliados nas aquisições de colchão são o conforto do hóspede e o tempo de vida útil do colchão.



Os colchões de molas são bastante utilizados na hotelaria. A escolha de um colchão de espuma, deve levar em consideração sua densidade, visto que o hotel hospeda pessoas de todos os tipos, dos mais diferentes pesos e medidas. Algumas marcas de colchão conhecidas no mercado: Ônix, Ortobom, Probel, Ronconi, Sealy, Sertã.

## Importante

Você pode participar da decoração de todos os ambientes em seu local de trabalho. Da escolha de tintas de parede do restaurante, às novas cadeiras para o salão de eventos, mesmo que o meio de hospedagem contrate arquitetos e decoradores para projetarem os ambientes.

### ● Decorando com flores.

Arranjos com flores podem ser grandes aliados para decorar ambientes, simples ou sofisticados. As flores utilizadas podem ser naturais ou artificiais, e devem se harmonizar com o ambiente. É freqüente a utilização de arranjos florais na recepção, restaurante, andares e apartamentos vips... É importante que o setor de governança selecione uma boa floricultura, para o fornecimento de arranjos e sua manutenção. Alguns hotéis compram flores e designam a governanta para fazer os arranjos. Neste caso, ela deve utilizar sensibilidade e bom gosto na harmonia do ambiente com as flores.



A água dos vasos deve ser trocada diariamente, para não ficar turva, e, as flores murchas devem ser retiradas imediatamente. As plantas devem ser pulverizadas à noite.

## Curiosidade

A Rede Accor possui uma marca que se chama Sofitel. Neste hotel só podem ser usadas flores naturais para arranjos florais, possuindo uma linha de aromas especiais que personaliza cada um dos hotéis da rede. No caso no Rio de Janeiro o aroma é de gengibre, em São Paulo Verbena, Salvador é Alecrim, em Costa do Sauípe uma mistura de alecrim com gengibre. Neste caso o aromatizante atua personalizando os ambientes, criando uma identidade olfativa com o conceito do hotel e o lugar onde está inserido.



### SÍNTESE

Este espaço está reservado para você escrever frases que resumam, sintetizem as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **compor a decoração de ambientes**.



### DESEMPENHO

Faça uma análise dos ambientes freqüentados pelos hóspedes em seu local de trabalho. Observe a disposição dos móveis, dos objetos, dos arranjos florais e plantas utilizadas na decoração. A partir do que você leu nesta sessão de aprendizagem, proponha mudanças criativas e interessantes ao seu gerente geral, caso ache conveniente e necessário.



### AVALIAÇÃO

1 - A governanta é a pessoa responsável para realizar a decoração do hotel?

- A)** Sim, caso o hotel faça uma reforma ou modernização a governanta ficará responsável pela escolha e compra de toda a mobília.
- B)** Sim, por isso, no momento da contratação é preciso procurar candidatos com formação em arquitetura.
- C)** Não, mas é interessante que ela tenha conhecimento em decoração, pois poderá opinar sobre cores de paredes, texturas, tipos de móveis, quadros, e escolha de mobília para determinada área social ou apartamentos.
- D)** Não, ela não tem formação específica sobre o assunto.

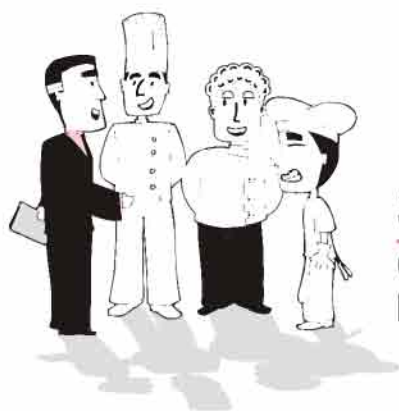
**2 - No caso de compras de enxoval para o hotel, qual é o papel da governanta?**

- A)** Identificar as necessidades e passar para o setor de compras providenciar o pedido.
- B)** Identificar as necessidades, verificar fornecedores, solicitar visita dos fornecedores, verificar os diversos tipos e preços, qualidade x custo, escolher de preferência com a participação do gerente de hospedagem ou gerente geral. Logo após, formalizar o pedido junto ao departamento de compras do hotel.
- C)** Identificar as necessidades e passar para o comprador do hotel verificar fornecedores, solicitar visita dos fornecedores, verificar os diversos tipos e preços, qualidade x custo, deixar que ele mesmo escolha e efetue a compra.
- D)** Aguardar a posição do gerente geral sobre a quantidade necessária para a compra.

**3 - Você considera necessário a governanta supervisionar os serviços realizados para uma reforma no meio de hospedagem?**

- A)** Não. Este trabalho compete ao chefe de manutenção.
- B)** Não, pois, as suas responsabilidades com os apartamentos são relacionadas à limpeza e Arrumação.
- C)** Sim, é importante que ela acompanhe de perto, porque as conseqüências da reforma afetam o desempenho de seu trabalho.
- D)** Sim, a governanta é a principal interessada nos resultados da reforma.





## **Sessão 7**

---

Organizar o trabalho de governança e setores ligados.



## AQUECIMENTO



Dentro de um hotel ou pousada, diversos serviços podem ser terceirizados, como a lavanderia, dedetização, limpeza de pisos, lavagem de cortinas... Você como chefe de governança deve apoiar a gestão do empreendimento, liderando a solicitação e supervisão desses serviços.



## VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

No empreendimento em que você trabalha, quais serviços são terceirizados dentro da área de governança? Em sua opinião, como a governanta deve atuar com essas empresas prestadoras de serviços?



## EXERCÍCIO

1 Você está trabalhando num hotel que mantém contrato com algumas empresas terceirizadas. Observe as situações descritas a seguir:

No mês passado você não teve registro de aparecimento de pragas em nenhum apartamento ou área social, porém, alguns colaboradores começaram a se queixar do surgimento de baratas nos seus vestuários. A empresa responsável sempre foi muito prestativa, mas ultimamente tem demorado entre 02 a 03 dias para vir ao hotel, depois de alguma ocorrência. Quando vieram, foram rápidos nas iniciativas para superar o problema, mas você sentiu falta de algumas sugestões para que o problema não volte a ocorrer.

Preencha a avaliação da empresa terceirizada em questão, de acordo com as situações colocadas:

**Conceitos**

**Excelente**

**4**

**Bom**

**3**

**Regular**

**2**

**Insuficiente**

**1**

Confiabilidade, funcionamento regular.				
Qualidade no trabalho.				
Pontualidade nos serviços prestados.				
Condições dos equipamentos.				
Capacidade para atender às solicitações e esclarecer.				
Condições dos equipamentos.				
Flexibilidade de atendimento.				
Qualidade na comunicação verbal, contato telefônico e pessoal				
Satisfação geral no desempenho do prestador de serviço.				
<b>TOTAL</b>				

Pontuação obtida: \_\_\_\_\_

Pontuação desejada: \_\_\_\_\_

Registro de reclamações oriundas dos serviços deste fornecedor.

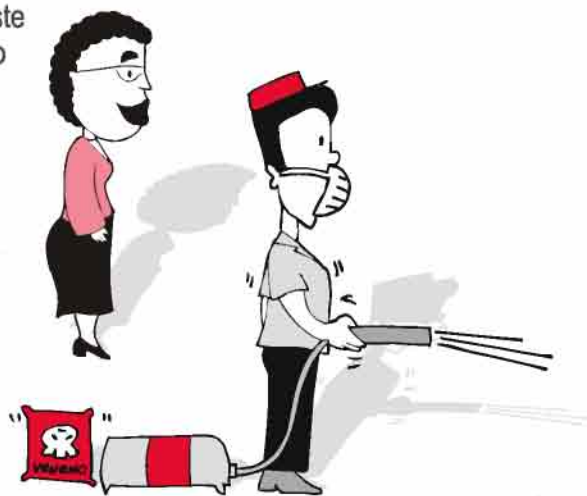


## COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

A seguir você encontrará informações sobre os serviços terceirizados mais comuns, ligados ao setor de governança de um meio de hospedagem.

## ● Controle de praga.

Muitas vezes, é o setor de governança, o responsável pela dedetização e desratização do hotel e pela escolha e contratação de empresa idônea para realizar este importante trabalho. Na verdade o nome correto seria o controle de pragas (baratas, ratos, cupins, moscas, formigas, mosquitos). As empresas que cuidam desses segmentos estão cada vez mais especializadas, desenvolvendo produtos que não causem tantos impactos negativos ao meio ambiente. Na escolha deve se fazer uma pesquisa bastante criteriosa, manter contato com outros hotéis, para verificar empresas especializadas que estão no mercado, e, a qualidade dos serviços apresentados pelas mesmas. Os orçamentos (no mínimo 03), devem ser analisados de forma criteriosa, levando em consideração o preço e, principalmente, a qualidade, pois, qualquer problema que possa ocorrer, marcará de forma negativa a imagem do hotel. A governanta pode solicitar alguns testes da empresa ou então estabelecer um período de experiência da empresa escolhida. A empresa fornecerá um contrato à governanta, onde a mesma deverá observar todas as cláusulas, tais como garantias, periodicidade etc.



A governanta deve manter todos os documentos em uma pasta, com contrato, certidões de vistoria, serviços executados. É muito importante que um colaborador designado pela governanta acompanhe o trabalho de dedetização (controle de pragas), principalmente nas unidades habitacionais. Este controle deve ser registrado sempre em planilha. Pois, logo no início da negociação será estabelecida a periodicidade da dedetização dentro das UHs (poderá ser semestral, bimestral, trimestral, etc..) realizando dessa forma um controle para que todas as unidades sejam dedetizadas nesse mesmo período.

Vale ressaltar que quando é realizada a dedetização (controle de pragas), deve-se estar atento ao status das UHs: casos de apartamentos não perturbe; hóspede na casa; apartamentos ocupados etc.

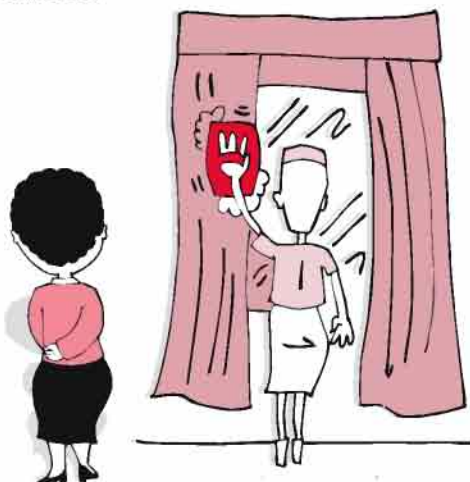
Deverá ser utilizada uma ficha de avaliação do fornecedor, na qual qualquer anormalidade do mês será descrita, como relatos de funcionários sobre aparecimentos de ratos e baratas em demais setores do hotel.

A governanta deverá fazer um profundo acompanhamento deste trabalho, visto que qualquer problema que ocorrer, relativo a este assunto, trará grandes prejuízos ao hotel.

## ● Lavagem de carpetes, cortinas e estofados.

Nos hotéis, é bastante comum o uso de carpetes, são muito utilizados para revestir os pisos internos, devido à versatilidade de cores, padrões e texturas.

Nos locais onde existem carpetes os hóspedes podem caminhar com muito mais conforto, usufruindo também de um isolamento térmico e acústico. Eles são de fácil manutenção e, geralmente são duráveis. Hoje em dia existe uma variedade muito grande de carpetes, eles podem ser antiácidos, antichamas, à prova de manchas, antifungos, etc. É muito importante a governanta conhecer os diversos tipos de carpetes e acompanhar junto às instruções do fornecedor para a sua manutenção, lavagem e Conservação, aumentando, assim, sua Durabilidade.



Os carpetes normalmente são usados em unidades habitacionais, salões de eventos, restaurantes, boates, e eles costumam sujar com facilidade, a manutenção de limpeza deve ser constante. Na limpeza e conservação, atualmente existem marcas de carpetes no mercado que necessitam apenas de uma mistura simples de água sanitária e água limpa para que desapareçam as manchas de substâncias como café, vinho e molhos. Já a sujeira (terra, poeira e outras partículas) é facilmente removível com o aspirador de pó.

Porém quando se trata de lavagens de carpete, lavagem de estofados e cortinas, na maioria das vezes é contratada empresa externa, especializada na realização deste serviço. Do mesmo modo como é realizado o processo de dedetização, a governanta deve consultar outros hotéis, realizar pesquisa de preço, verificar custo-benefício, preço x qualidade, etc. Fazer sempre o acompanhamento com a ficha de avaliação de cada fornecedor. Manter a pasta do fornecedor sempre atualizada. Todas essas empresas devem fornecer garantias desses serviços.

## ● Jardins e áreas externas.

A governanta também é responsável pelos jardins do hotel estarem lindos e maravilhosos. Muitos hotéis possuem equipes de jardineiros que são subordinados diretamente a ela, no caso a equipe pode variar muito de tamanho, dependendo do tipo de hotel. Principalmente o hotel resort, com uma área externa grande, necessitará de uma equipe maior, para manter as excelentes condições do jardim. Já um hotel tipo vertical para executivos não vai precisar de muitos funcionários. A governanta é responsável pela compra de plantas, visitas a hortos, cotação de preços, acompanhamento de adubações e escolha dos tipos de plantas ideais para cada local.

Muitos hotéis têm terceirizado os serviços de jardinagem, contratando empresa especializada para esse serviço. Desta forma a governanta continua responsável pelos jardins, porém, conta com a empresa responsável pelo paisagismo do hotel. Por conseguinte, deverá acompanhar a empresa prestadora de serviço, avaliando sempre a situação dos jardins e plantas internas e verificando se as adubações estão sendo realizadas dentro dos prazos estabelecidos. Da mesma forma deverá ser feita a ficha de avaliação para a empresa prestadora de serviços.

Nome da empresa: \_\_\_\_\_ CNPJ: \_\_\_\_\_  
 Data do cadastro: \_\_\_\_\_ Inscrição estadual: \_\_\_\_\_  
 Última avaliação: \_\_\_\_\_

	Excelente 4	Bom 3	Regular 2	Insuficiente 1
Confiabilidade, funcionamento regular.				
Qualidade no trabalho.				
Pontualidade nos serviços prestados.				
Condições dos equipamentos.				
Capacidade para atender às solicitações e esclarecer.				
Condições dos equipamentos.				
Flexibilidade de atendimento.				
Qualidade na comunicação verbal, contato telefônico e pessoal				
Satisfação geral no desempenho do prestador de serviço.				
<b>TOTAL</b>				

Pontuação obtida: \_\_\_\_\_  
 Pontuação desejada: \_\_\_\_\_  
 Registro de reclamações oriundas dos serviços deste fornecedor.

A governanta nunca pode esquecer que, apesar dos serviços serem realizados por empresas externas, a responsabilidade continua sendo sempre dela. Por isso deve sempre estar atenta a todos os trabalhos efetuados por estas empresas, afinal é a imagem do hotel que está em jogo.

Na verdade a governanta, desde o início, deve procurar uma empresa idônea para realizar estes serviços, pesquisar bastante, analisar de forma criteriosa as propostas, realizar testes e acompanhar os serviços através de fichas de avaliação. As avaliações devem ser realizadas e apresentadas aos fornecedores, para que eles possam também chegar à excelência em serviços.



## SÍNTESE

Este espaço está reservado para você escrever frases que resumam, sintetizem as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **apoiar a gestão do meio de hospedagem**.




---



---



---

## ↑ DESEMPENHO

Junto com sua equipe de trabalho, crie uma planilha de avaliação mensal dos serviços terceirizados ligados ao seu setor. Se essa planilha já existe, observe e incorpore as mudanças necessárias.

## 🔍 AVALIAÇÃO

1 - Você contratou uma empresa de dedetização que fez uma aplicação contra pragas, mas depois de quinze dias, um hóspede reclamou da presença de baratas no armário. Neste caso, você:

- A) Deverá trocar de fornecedor.
- B) Deverá chamar o fornecedor passando-lhe o acontecido e registrando o problema por escrito. A empresa, então, deverá fazer uma nova aplicação em todas as unidades habitacionais do hotel e demais setores. O fornecedor deverá estar ciente que caso esse problema volte a ocorrer o contrato poderá ser suspenso.
- C) Deverá chamar o fornecedor passando-lhe o acontecido e registrando o problema por escrito. A empresa, então, deverá fazer uma nova aplicação somente na Unidade habitacional onde aconteceu o problema. O fornecedor deverá estar ciente que caso esse problema volte a ocorrer o contrato poderá ser suspenso.
- D) Deverá ligar para a dedetizadora solicitando uma nova dedetização no hotel todo. Não existe nenhuma necessidade de passar o problema à empresa, afinal a dedetizadora não precisa estar ciente dos problemas que ocorrem com os hóspedes do hotel.

**2 - Qual é o processo realizado pela governanta na hora de escolher um fornecedor para o hotel?**

- A)** Escolher o fornecedor que sua vizinha recomendou.
- B)** Escolher o fornecedor que tiver o melhor preço.
- C)** Chamar a empresa recomendada pelo seu chefe.
- D)** Verificar a empresa que está realizando bons serviços no mercado, aliado a bons preços.

**3 - Quando a governanta tiver algum problema de serviço relacionado à empresa prestadora de serviços ela:**

- A)** Deverá imediatamente manter contato com a empresa, solicitando a resolução imediata desses problemas.
- B)** Registrará na avaliação de fornecedores e no final do mês quando se encontrar com o mesmo irá passar o problema.
- C)** Basta ela deixar registrado, pois, o importante é que, caso ela venha a ser chamada atenção pelo seu chefe, poderá mostrar a ele que está fazendo o acompanhamento.
- D)** Passa o problema para o gerente geral resolver junto ao fornecedor.





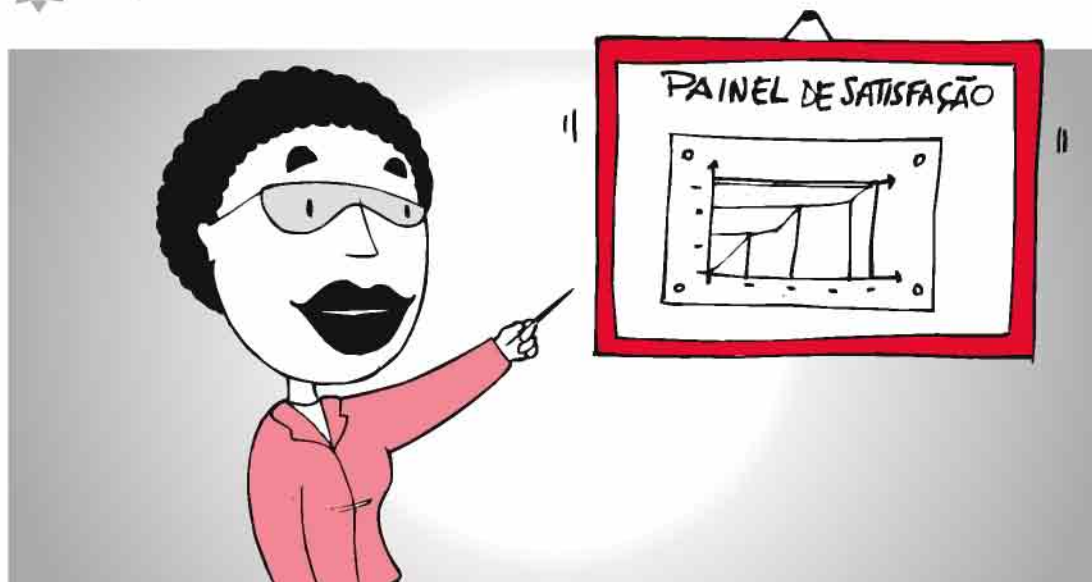
## Sessão 8

---

Controlar e analisar dados para a gerência de governança.



## AQUECIMENTO



Controlar e analisar dados é uma competência importante para um chefe de governança. O controle de dados auxilia na gestão saudável do empreendimento, além de servir de apoio para o aperfeiçoamento da excelência em serviços.



## VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

De acordo com o seu conhecimento, quais são os controles que podem ser realizados dentro do departamento da governança? E quais são os resultados positivos que podem gerar essas ações?



## EXERCÍCIO

1 - Observe a situação a seguir:

Hotel com 120 apartamentos.  
50 apartamentos com cama de casal.  
70 com duas camas de solteiro.

A administração do hotel decidiu trabalhar com 04 mudas de roupa (lençóis, toalhas, fronhas e roupão), 3 mudas (colcha de Piquet) e 1.1 (cobertor, cobre-leito, protetor de colchão e travesseiro).

Itens	Saldo ant.	Entradas	Baixas	Saldo Parc.	Contagem/estoque					Saldo	ParStock	ParStock
					Gov.	Lav.	Aptos	Andar	Falta/sobra	Efetivo	Ideal	Repos.
Cobertor casal	62	-	4	58	5	5	50	-	+2	60	55	-5
Cobertor solteiro	150	-	-	150	-	9	140	-	-1	149	154	5
Cobre leito casal	54	-	-	54	-	4	50	-	0	54	55	1
Cobre leito solteiro	154	-	-	154	9	5	140	-	0	154	154	0
Colcha casal	130	-	02	128	32	48	50	-	+2	130	150	-20
Colcha solteiro	400	0	3	397	127	130	140	0	0	397	420	-23
Fronha	1600	400	4	1996		289	480	0	-5	1991	1920	+71
Lençol casal	280	100	30	350	80	120	100	10	-40	310	400	-90
Lençol solteiro	900	300	50	1100	300	250	280	170	+80	1180	1120	0
Protetor casal	55	0	2	53	0	3	50	0	0	53	55	-2
Protetor solteiro	140	0	5	135	0	0	135	0	0	135	154	-22
Roupão	850	0	7	843	350	200	240	12	41	900	960	-60
Toalha banho	580	0	35	545	32	200	280	28	-5	540	960	-420
Toalha piso	370	0	18	352	100	110	120	2	-20	332	480	-148
Toalha mão	620	0	10	610	200	180	240	2	+12	622	960	-338
Toalha rosto	795	0	80	715	150	300	250	14	+1	714	960	-246
Travesseiro	482	0	0	0	0	2	480	0	0	482	528	-46

Agora, marque um X na questão correta, baseada no inventário acima.  
O hotel precisa comprar urgente:

- A) Cobertor de casal.  
 B) Somente toalha de rosto, pois houve uma baixa muito grande neste mês e, certamente, haverá problemas na reposição, se não forem adquiridas o mais rápido possível.  
 C) Toalhas de banho, pois, é o item que está com o maior número de faltas no inventário.  
 D) Toalhas de banho, rosto, piso e mão.



## COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

### O inventário

Controle é umas das palavras mais usadas na hotelaria, pois, é somente através de um bom controle que o departamento da governança apresentará bons resultados, assim como os demais departamentos do hotel. E é através de um inventário bem feito que será possível fazer o controle dos materiais. No caso da governança, é realizado o inventário das roupas de cama, mesa e banho. Existem muitos hotéis em que o controle e a reposição do frigobar também é realizado pela governança, neste caso também são realizados inventários para os produtos do frigobar.

O objetivo do inventário das roupas de cama, mesa e banho, é verificar a real situação das peças de enxoval do hotel, conforme segue abaixo:

- Identificar peças que devem ser inutilizadas;
- Identificar o desaparecimento de peças do enxoval;
- Verificar a quantidade necessária para a compra;
- Verificar se as roupas em estoque estão bem guardadas.

Independente do tamanho do hotel podendo ser de pequeno, médio ou grande porte, o inventário deve ser feito mensalmente, apesar de muitos hotéis realizarem bimestralmente ou trimestralmente. O mais indicado é realizar o inventário todos os meses, devido à facilidade de análise das perdas ou desaparecimentos de peças no mês ocorrido. Certamente fica mais fácil a investigação se for um fato mais recente.

O inventário normalmente é realizado juntamente com o departamento da controladoria do hotel. Após o término deve ser passada uma cópia para a Gerência Geral, Controller, devendo ficar uma com a governanta. Vale ressaltar que importantes quantias são gastas na aquisição das peças de enxoval e qualquer descontrole nesta área, acarretará grandes prejuízos para a empresa.

Itens	Saldo ent.	Entradas	Saídas	Saldo Parc.	Contagem/estoque				Faltas subtr.	Saldo		
					Gov.	Lex.	Após	Antes		Efetivo	Min.	Repos.
Cobertor casal												
Cobertor solteiro												
Cobre leito casal												
Cobre leito solteiro												
Colcha casal												
Colcha solteiro												
Fronha												
Lencol casal												
Lencol solteiro												
Protetor casal												
Protetor solteiro												
Roupião												
Toalha banho												
Toalha piso												
Toalha mão												
Toalha rosto												
Travesseiro												

- Saldo Anterior - saldo referente ao mês anterior.
- Entradas - entradas que ocorreram no mês atual.
- Baixa - roupas que são colocadas fora de uso.
- Saldo Parcial - saldo do mês anterior + entradas baixas.
- Estoque (Gov / Lav / Andar / Apto) - quantidade encontrada na Governança, Lavanderia, Rouparias e Apartamentos.
- Falta / Sobra - Diferença do saldo parcial e do estoque encontrado.
- ParStock (Ideal) - Quantidade de enxoval considerada ideal de cada item.
- ParStock (Reposição) -  $\text{ParStock ideal} - \text{estoque} = \text{a quantidade necessária para a compra.}$

## Dica



Formas de colaboração da camareira para o maior controle das roupas de cama e banho:

- Deve informar à governanta sobre qualquer desaparecimento de toalhas, lençóis etc, nos apartamentos ocupados por hóspedes.
- Caso seja identificada qualquer mancha ou rasgo, provocados por hóspedes, o fato deverá ser comunicado imediatamente à governanta do hotel para as devidas providências.
- A camareira não deve emprestar peças do enxoval para a utilização de funcionários do hotel.
- A governanta deverá estabelecer um controle das roupas usadas, entregues pela camareira, com a roupa limpa que sobe para os andares e a diferença (a diferença que a Rouparia ficou devendo ao andar). Este formulário é preenchido pela camareira, quando ela pega e conta a roupa suja nos andares levando-a a seguir para a lavanderia. Este documento é completado pela rouparia quando entrega as roupas que ficou devendo ao andar (diferença). Este documento deve ser feito em duas vias, um para o controle da camareira e outro para a rouparia.

## ● Controle de suprimentos para hóspedes.

Os hotéis, de acordo com o tipo, categoria, características e serviços, estarão oferecendo determinados amenites a seus hóspedes. Hoje existe uma grande variedade desses produtos no mercado, como shampoos, condicionadores, banho de espuma, sabonete, creme de barbear, creme hidratante, cotonetes, kit costura, lenço de papel, luva ou polidor de calçados... A escolha desses produtos vai sempre variar de hotel para hotel.

É muito importante que haja um controle rigoroso no consumo desses produtos, que são de uso exclusivo dos hóspedes. O ideal seria montar estoques na rouparia de cada camareira, ou, caso a entrega desses produtos seja feita diariamente deve-se ter um grande cuidado nas quantidades entregues à camareira, acompanhando o número de apartamentos ocupados, com o número de amenites utilizados, para que não ocorra nenhum desperdício.

Para que seja possível controlar os custos desses suprimentos deverá ser feito um acompanhamento mensal do consumo do hotel em cada item, de acordo com a ocupação do hotel naquele referido mês.

### Exemplo:

Fórmula para cálculo da Quantidade média utilizada de shampoos por apartamentos ocupados:

$$\text{Consumo médio mensal} = \frac{\text{Total de shampoos}}{\text{Total de aptos ocupados}}$$

Através desse resultado deverá ser feita uma comparação mês a mês. Para verificar se o consumo médio mensal está de acordo com o consumo dos outros meses. Como também possíveis aumentos que podem ocorrer no consumo por rooming nights. Qualquer aumento considerável deve ser verificado, analisando possíveis falhas, possíveis desperdícios, entre outros.

No caso de redes hoteleiras, muitas vezes é realizada uma comparação das quantidades gastas de amenites por rooming nights, e hotéis que estão com o consumo muito alto devem, inclusive, justificar.

Também é importante verificar o consumo de cada andar, no caso, a avaliação do consumo de cada camareira, conforme segue o exemplo abaixo:

$$\text{Consumo médio por andar por RN} = \frac{\text{Total de shampoos}^*}{\text{Aptos ocupados no andar}}$$

\*Total de Shampoos fornecidos à camareira

É muito importante que seja feita esta verificação porque estará sendo feito um acompanhamento da quantidade de amenites entregue a cada camareira, dividida pela quantidade de apartamentos ocupados no seu andar.

Desta forma teremos o consumo médio de cada camareira o que, poderá servir como base de comparação junto às camareiras dos outros andares. Caso alguma camareira esteja com o consumo muito elevado, em relação às suas colegas, o fato deverá ser investigado.

A governanta deverá verificar também a incidência de apartamentos triplos no andar, neste caso em virtude da ocupação dos apartamentos, haverá um consumo maior dos amenites. Sempre que for realizada uma Previsão Orçamentária para os próximos anos, deverão ser usados os números de consumo atuais, ajustados à ocupação prevista.

### ● **Produtos de Limpeza.**

Deve haver um controle rigoroso no que se refere a produtos de limpeza. O primeiro passo da governanta são as requisições ao almoxarifado de forma adequada, quantidades na medida certa, de acordo com a previsão de ocupação. Logo após, esses produtos devem ser armazenados em local específico, determinado pela governanta. Os produtos devem ser diluídos de acordo com as especificações do fornecedor (depende da área que será limpa, tipo de piso, parede, teto, vidros etc) e logo após serem entregues às camareiras, de acordo com o procedimento de cada estabelecimento: diariamente, semanalmente, variando de hotel para hotel.

É muito importante que a pessoa responsável pela diluição de produtos esteja ciente de que as instruções devem ser seguidas à risca. Só assim será possível atingir o grau de qualidade de limpeza exigida pelos clientes.

Sempre que é iniciado um processo de limpeza, com um novo produto, é importante o acompanhamento da governanta para que ela possa estar avaliando os resultados, pois, existem casos em que as diluições estabelecidas pelos fornecedores não trazem os resultados esperados. Neste caso, deve ser sinalizada e feita uma nova diluição pelo fornecedor.

Existem também empresas que fornecem aparelhos com dosadores automáticos de produtos, estes têm uma programação pré-estabelecida, realizando a devida dosagem de cada produto. Esses equipamentos são cedidos sem nenhum custo adicional aos hotéis. Vantagens deste sistema:

- Sistema fechado.
- Codificação por cores.
- Excelente acuracidade de dosagem.
- Seguro e fácil de usar.
- Diluições customizadas.
- Rotulagem de fácil identificação.
- Sistema de dosagem simples e fácil de usar.

## ● Check list supervisora.

A governanta é responsável pela supervisão das unidades habitacionais, correção dos serviços realizados pelas camareiras, acompanhamento de todo o trabalho realizado nos andares.

Segue abaixo modelo de um check list utilizado pela governanta ou supervisora de andares. Os itens colocados no check list variam de hotel para hotel e sem dúvida nenhuma eles podem auxiliar muito nos serviços realizados pela camareira e eles também vão garantir que, ao chegar, o hóspede possa encontrar tudo em perfeitas condições.

Check list Supervisora					Data:			Assinatura:				
Itens/apto												
Abridor de Garrafa												
Amenites												
Ar-condicionado												
Caneta												
Controle remoto												
Copos												
Geladeira												
Lâmpadas												
Não Perturbe												
Novo testamento												
Pia												
Porta da varanda												
Porta copos												
Rádio relógio												
Toalhas												
TV												

Caso não existam observações nos itens / apto vistoriados, numere-as no campo apropriado e descreva-as abaixo:

Nº	Observação

## ● Escala de revezamento.

A escala de revezamento (folgas) também é responsabilidade da governanta, como também a escala de férias dos colaboradores. A escala deverá ser preparada pela governanta e encaminhada ao Departamento Pessoal e Portaria de Serviço. A escala de revezamento deverá estar no mural da governança, para que todos os envolvidos possam ter conhecimento de folgas na semana, folga do domingo ao mês, entre outras situações. É muito importante que haja boa comunicação neste sentido, tanto para o hotel, que garantirá o seu colaborador escalado trabalhando, como também para o colaborador, que poderá programar com antecedência as suas folgas.

Sempre que for possível a governanta poderá colocar a folga do colaborador em data mais conveniente para ele, desde que nunca atrapalhe a operação do hotel. Lembrando que muitas vezes, é preciso que o colaborador venha trabalhar na sua folga. Outras vezes é necessário que ele tenha que dobrar o seu turno de trabalho, desta forma também pode-se privilegiá-lo sempre que possível. E lembre-se que nesta área o que se faz para um colaborador tem que ser feito para todos.

Da mesma forma que é realizada a escala de revezamento, uma vez por ano é feita a escala de férias dos colaboradores para ser encaminhada ao Departamento Pessoal. Normalmente, este departamento encaminha previamente a todos os setores do hotel uma lista com todos os colaboradores do departamento, com as respectivas datas em que estão vencendo as férias. Desta forma a governanta estará fazendo a escala de acordo com o vencimento de cada uma.

## ● Questionários de avaliação.

Os hotéis têm trabalhado muito com os resultados de questionários de avaliação dos serviços do hotel. É através desses resultados que a gerência do hotel pode tomar diversas atitudes, como melhorias na estrutura física e correções nos serviços, aperfeiçoando a qualidade do empreendimento. Os clientes que preenchem a avaliação de serviços acabam servindo como Consultores, realizando um trabalho muito importante.



Os questionários para hóspedes, "guest comments", normalmente são colocados juntos com a folheteria no apartamento do hóspede. De uns anos para cá os hotéis vêm criando novas formas para estimular o preenchimento desses questionários, pois esta tem sido a melhor maneira do hotel saber o grau de satisfação dos seus clientes, e desta forma melhorar os seus serviços.

Alguns hotéis, para aumentar o número de questionários preenchidos, além de deixar o formulário na Unidade Habitacional, têm entregado o formulário na hora em que o hóspede realiza o check in, também é muito comum nos hotéis, no momento da saída (check out). O caixa solicita que o cliente preencha o questionário, esse momento é perfeito, pois, enquanto a conta é fechada o hóspede realiza a avaliação. Muitas vezes o caixa pode até auxiliar o cliente no preenchimento. Já foram observados hotéis, que no intuito de aumentar o número de avaliações, têm deixado até nos banheiros da UH. Outra ação que os hotéis têm feito são os sorteios de finais de semana, estimulando os hóspedes ao preenchimento do questionário. Outros ainda criam estímulos para os recepcionistas, caixas e mensageiros, criando uma premiação para o funcionário, que arrecadar o maior número de questionários preenchidos por hóspedes.

## LEMBRANDO

Os inventários são operações importantes, pois têm funções fiscais, além das contábeis que todos conhecem. Os inventários podem ser padronizados, seguindo todos, o mesmo critério.

O ideal é que os inventários sejam realizados mensalmente, com a presença da governanta e da pessoa responsável da área financeira.

As roupas que forem consideradas fora de uso, por problemas como rasgos, manchas e desgaste natural, deverão ao longo do mês, serem separadas para facilitar a realização do inventário.

A governanta deverá tentar aproveitar aquelas roupas que forem consideradas fora de uso da melhor forma possível, podendo transformá-la, se possível, para melhor aproveitamento.

A governanta deverá ter muito cuidado para nunca misturar roupas que já foram consideradas fora de uso com enxoval do hotel.

Para o sucesso do inventário é muito importante a governança possuir um livro de registro, onde conste toda chegada de roupas novas de enxoval, com as respectivas datas. Registros diversos de estragos, extravios, desaparecimentos ou danos ocasionados por hóspedes. Pois no momento do inventário será possível identificar os possíveis desaparecimentos, onde todos, sem exceção, deverão ser justificados pela governanta.

O sucesso do hotel depende de como a governança é organizada e dos controles realizados, nos quais todos os itens devem ser muito bem controlados, para que o hotel possa ter um bom resultado.

É muito importante que todas as ações realizadas pela governanta sejam passadas a todos os colaboradores, para que eles possam acompanhar os resultados do hotel. É importante que todos acompanhem o resultado da ocupação, receita, diária média, a lucratividade, as perdas em enxoval, o aumento de consumo de produtos, as economias realizadas etc. O colaborador precisa participar de tudo, desta forma ele estará muito mais comprometido, no intuito de trazer sempre melhores resultados para o hotel.

A utilização correta de produtos e acessórios de limpeza poderá preservar por mais tempo os equipamentos, materiais, pisos e paredes. Nunca devem ser misturados os produtos químicos.

É muito importante a governanta acompanhar o armazenamento das peças de enxoval, todas localizadas em local adequado, como também, é muito importante que as peças de roupa de cama e banho passem por um rodízio, para que as peças descansem, a fibra volte ao lugar, e haja uma maior durabilidade. A governanta deverá elaborar escalas de revezamento de seus colaboradores e deverá deixar exposta em quadro de avisos, para facilitar o seu acompanhamento. Vale ressaltar que a governanta precisa conhecê-los muito bem, para distribuí-los de forma correta, e também deve procurar não sub dimensionar a equipe, como também não programar colaboradores que não possam atender à demanda de trabalho.

## SÍNTESE

Este espaço está reservado para você escrever frases que resumam, sintetizem as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **controlar e analisar dados para a gerência de governança**.




---



---



---

## DESEMPENHO

1 - Verifique no hotel ou pousada onde você trabalha, a quantidade de unidades habitacionais ocupadas mensalmente no ano de 2005, verifique o seu consumo de amenites (shampoos, condicionador, sabonete, hidratante, etc.) nesta época mês a mês. Agora, verifique qual foi o consumo médio destes produtos nos meses de Janeiro a Dezembro de 2006. Faça uma análise dos resultados obtidos e apresente ao gerente ou ao seu supervisor

## AVALIAÇÃO

1- Dentro do hotel quem é a pessoa responsável pelo enxoval?

- A) A Governanta.
- B) A Supervisora de Andares.
- C) O Maitre.
- D) O Gerente de Hospedagem.

2 - A governanta deve:

- A) Deixar a critério do Gerente Geral a compra, afinal é ele quem administra o hotel.
- B) Encaminhar relatórios para a Gerência Geral sugerindo a compra dos itens de enxoval quando necessário.
- C) Deixar a critério do Controller. Afinal seus colaboradores sempre acompanham o Inventário e sabem das deficiências pelas quais os serviços da governança estão passando.
- D) Deixar para o setor de compras do hotel, afinal já cumpriu o seu papel de contar a roupa e Justificar baixas e desaparecimentos.

3 - A roupas que são desaparecidas podem ser consideradas como baixa?

- A) Basta inclui-la na lista de baixas, desde que seja feita no mesmo mês.
- B) As roupas desaparecidas vão aparecer na coluna de perdas, onde a governanta deverá investigar o ocorrido para justificar à Gerência Geral e ao Controller.
- C) As roupas desaparecidas são consideradas como baixa automaticamente.
- D) As roupas desaparecidas podem entrar nas baixas, porém, a governanta fica impossibilitada de justificar.

4 - A governanta deverá realizar o controle de amenites com todas as camareiras, acompanhando o consumo de cada andar. O que a governanta deverá fazer quando o consumo de uma camareira estiver acima da média das outras camareiras?

- A)** Punir imediatamente esta camareira que está com o consumo alto.
- B)** Verificar com a camareira o que está acontecendo, para ver se não está existindo desperdício, checar também a quantidade de apartamentos triplos naquele andar, pois, a ocupação de 03 pessoas aumenta o consumo.
- C)** Verificar o que está acontecendo com a camareira, informando antecipadamente que irá descontar de seu salário a diferença.
- D)** Não será necessário fazer nenhuma verificação, pois, a perda é natural na administração De qualquer negócio, afinal é somente uma camareira.





**Finalizando...**



Você acabou de completar o caminho elaborado para o exercício das competências necessárias, tornando-se um profissional preparado para a Certificação Profissional na Ocupação de Chefe de Governança. Além disso, durante as sessões de aprendizagem percorridas, você aprofundou seus conhecimentos, adquiriu novas atitudes e habilidades, para atuar com destaque no empreendimento em que trabalhar.

Porém, sua qualificação não acaba por aqui. Agora você tem nas mãos muitas possibilidades para melhorar o desempenho na sua ocupação. Durante as 08 sessões de aprendizagem percorridas, você **desenvolveu ações para promover a excelência em serviços**. A etapa **Desempenho** proporcionou atividades de intervenção no local de trabalho, que você realizou, produzindo materiais importantes para continuar promovendo a qualidade dos serviços e a satisfação do cliente.

Sessão de aprendizagem	Desempenho
<b>Sessão 1</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Descrição dos serviços ligados ao setor de governança e o número de colaboradores envolvidos.</li> <li>- Análise das atuais atribuições de cada um e avaliação do desempenho geral da equipe.</li> <li>- Definição de ações para melhorar o desempenho da sua equipe de trabalho</li> </ul>
<b>Sessão 2</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criação de um procedimento para as principais tarefas das camareiras e arrumadores, no seu local de trabalho.</li> </ul>
<b>Sessão 3</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conferência, junto com as camareiras, da quantidade atual do estoque de roupas do estabelecimento, onde trabalham.</li> <li>- Construção de relatório para o gerente geral, solicitando novas roupas, se necessário.</li> </ul>
<b>Sessão 4</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Construção de um formulário especial para ordem de manutenção.</li> <li>- Construção de um procedimento para achados e perdidos - com etiqueta e formulário.</li> </ul>

<b>Sessão 5</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Relação de todos os materiais e equipamentos utilizados pelo setor de governança, em seu local de trabalho.</li> <li>- Criação de uma tabela para controlar o seu estoque.</li> </ul>
<b>Sessão 6</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análise dos ambientes freqüentados pelos hóspedes em seu local de trabalho.</li> <li>- Observação da disposição dos móveis, dos objetos, dos arranjos florais e plantas utilizadas na decoração.</li> <li>- Proposta de mudanças criativas e interessantes ao seu gerente geral, caso ache conveniente e necessário.</li> </ul>
<b>Sessão 7</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Criação de uma planilha de avaliação mensal dos serviços terceirizados ligados ao seu setor.</li> </ul>
<b>Sessão 8</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificação no hotel ou pousada onde você trabalha da quantidade de unidades habitacionais e o consumo de amenities (shampoos, condicionador, sabonete, hidratante, etc), nos anos de 2005 e 2006.</li> <li>- Análise dos resultados obtidos.</li> </ul>

Você pode também dar continuidade a alguma ação realizada que foi mais prazerosa ou que provocou uma mudança bem positiva. Continue planejando seus estudos e tarefas, transformando seu local de trabalho num verdadeiro espaço de aprendizado e aperfeiçoamento constante.

**Bom trabalho!**



## Glossário

**Água Potável** - Água segura para o consumo humano.

**Alimento Seguro** - Alimento livre de contaminação. Que não causará doença a quem o consumir.

**Contaminação** - É a presença indesejada de fatores biológicos, químicos e físicos nos alimentos.

**Contaminação Cruzada** - Quando microrganismos são transferidos de um alimento ou superfície para outra através de outro alimento, utensílios, mãos, equipamentos, ou outras superfícies.

**Doença Transmitida por Alimentos (DTA)** - Qualquer doença que seja causada pelo consumo de alimento ou água.

**Higienizar** - Resultado da limpeza e desinfecção.

**Icterícia** - Coloração amarela na pele devido a presença anormal de pigmentos biliares.

**Manipulador de alimentos** - Todo aquele que mantém contato direto ou indireto com o alimento.

**Microrganismo Patogênico** - Microrganismos causadores de doença.

**Microscópio** - Equipamento com lente que permite observar objetos microscópicos.

**Monitorar** - Medir a temperatura dos alimentos.

**PVPS - Primeiro que vence é o primeiro que sai** - Sistema de organização de estoque, onde os produtos que vencem primeiro ficam a frente dos demais.

**Sabão líquido anti-séptico** - Sabão utilizado para reduzir os microrganismos das mãos.

**Surto** - Ocorrência de dois ou mais casos de doença transmitida por um único alimento.

**Tempo de Contato** - Tempo em que um produto químico ficará em contato com a superfície que está sendo sanitizada.

**Toxina** - Veneno liberado por algumas bactérias.

**ZTP - Zona de Temperatura Perigosa** - Faixa de temperatura que favorece a multiplicação dos microrganismos. (Entre 5° C e 60° C).

## Referência bibliográfica

Cartilha do PAS Mesa, **Manipulador de Alimentos**. Disponível em: [www.alimentos.senai.br//mesa/index\\_m.htm](http://www.alimentos.senai.br//mesa/index_m.htm) (acesso em 20 de abril de 2006).

FORSYTHE, S. J. tradução Maria Cristina M. Guimarães e Cristina Leonhardt. **Microbiologia da segurança alimentar**, Porto Alegre: Artmed, 2002.

FRANCO, B. D. G. M.; LANDGRAF, M. **Microbiologia dos Alimentos**. São Paulo: Atheneu, 2005.

GERMANO, P. M. L.; GERMANO, M. I. S. **Higiene e vigilância sanitária dos alimentos**. São Paulo: Varela, 2000.

HASELWOOD, A.; MCLEAN, A. C. tradução José A. Ceschin. **Manual de higiene para manipuladores de alimentos**. São Paulo: Varela, 1994.

**SERVSAFE, princípios básicos de segurança alimentar** / Instituto de Hospitalidade; tradução de: Everaldo Lyra. Rio de Janeiro: Instituto de Hospitalidade, 2000.

SILVA JÚNIOR, E. A. (Coord.). **Manual de controle higiênico-sanitário em serviços de alimentação**. 6. ed. São Paulo: Varela, 2005.

## Gabarito

**Sessão1:** 1 – c / 2- a / 3 – d / 4 – b / 5 – a / 6 – d / 7 – c / 8 – b / 9 – c / 10 – b

**Sessão2:** 1 – c / 2- d / 3 – a / 4 – b / 5 – d / 6 – b / 7 – c / 8 – b / 9 – d / 10 – d

**Sessão3:** 1 – d / 2- d / 3 – a / 4 – c / 5 – b / 6 – d / 7 – c / 8 – c / 9 – d / 10 – a

**Sessão4:** Exercício: S / S / L / L / L / S / S / L / L / L

1 – b / 2- d / 3 – c / 4 – b / 5 – d / 6 – a / 7 – c / 8 – b / 9 – d / 10 – c