



Introdução ao setor de Governança: cargos e funções **Girlane Almeida Bondan**

Objetivos

Ao final deste estudo, você deve ser capaz de:

- identificar o que é o setor de governança e sua importância no contexto de prestação de serviços realizados pelo meio de hospedagem;
- reconhecer quais cargos e funções existem no setor de governança.

Iniciando o estudo

Cada vez mais observa-se a importância da prestação de serviços para a economia visto que ela envolve geração de renda e de emprego. No turismo, por exemplo, o setor de governança se destaca em função de ser responsável por cuidar do principal produto da área, que é a hospedagem. É nesse setor que se encontra o maior número de funcionários e que se trabalha com grandes quantidades de insumos.

1 O setor de governança

O setor de governança tem por objetivo assegurar limpeza, manutenção e visual harmonioso de meios de hospedagem. O setor de governança não apenas prepara os quartos limpos em tempo hábil para a chegada dos hóspedes, mas também limpa e mantém em ordem todas as áreas do hotel de

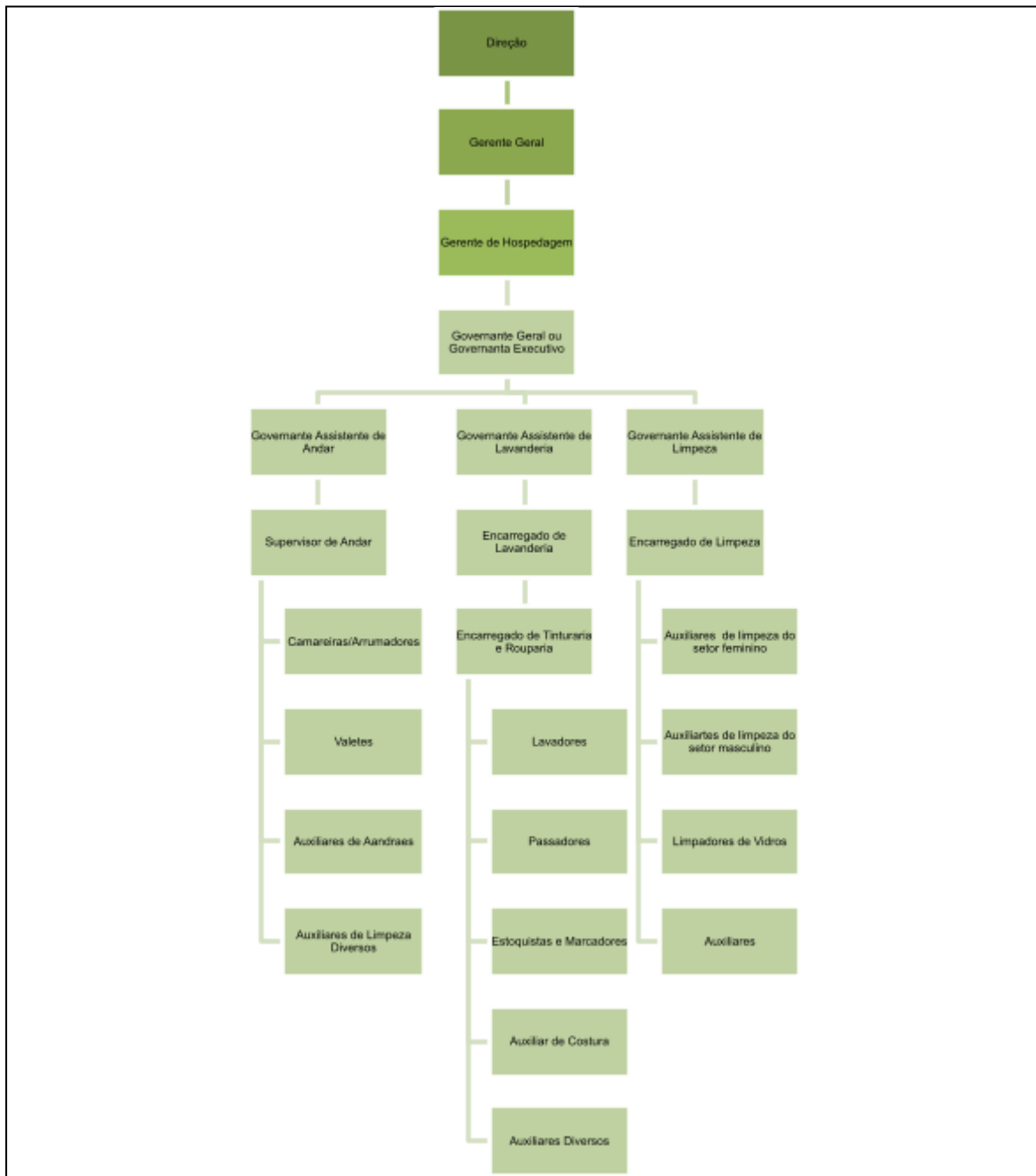
sua responsabilidade para que o hóspede se sinta acolhido em um ambiente organizado, limpo e agradável.

Esse setor é responsável pela área habitacional, áreas sociais e lavanderia. Normalmente o setor de governança é o maior em área de abrangência e um dos maiores em termos de quadro funcional. É comum dizer que o setor de governança trabalha com a essência da hotelaria que é a área de hospedagem, “pois sem cama, não há hotel”. A excelência do trabalho está em cuidar dos detalhes, fazendo com que estes agreguem valor à experiência do hóspede.

1.1 Principais cargos e funções no setor de governança

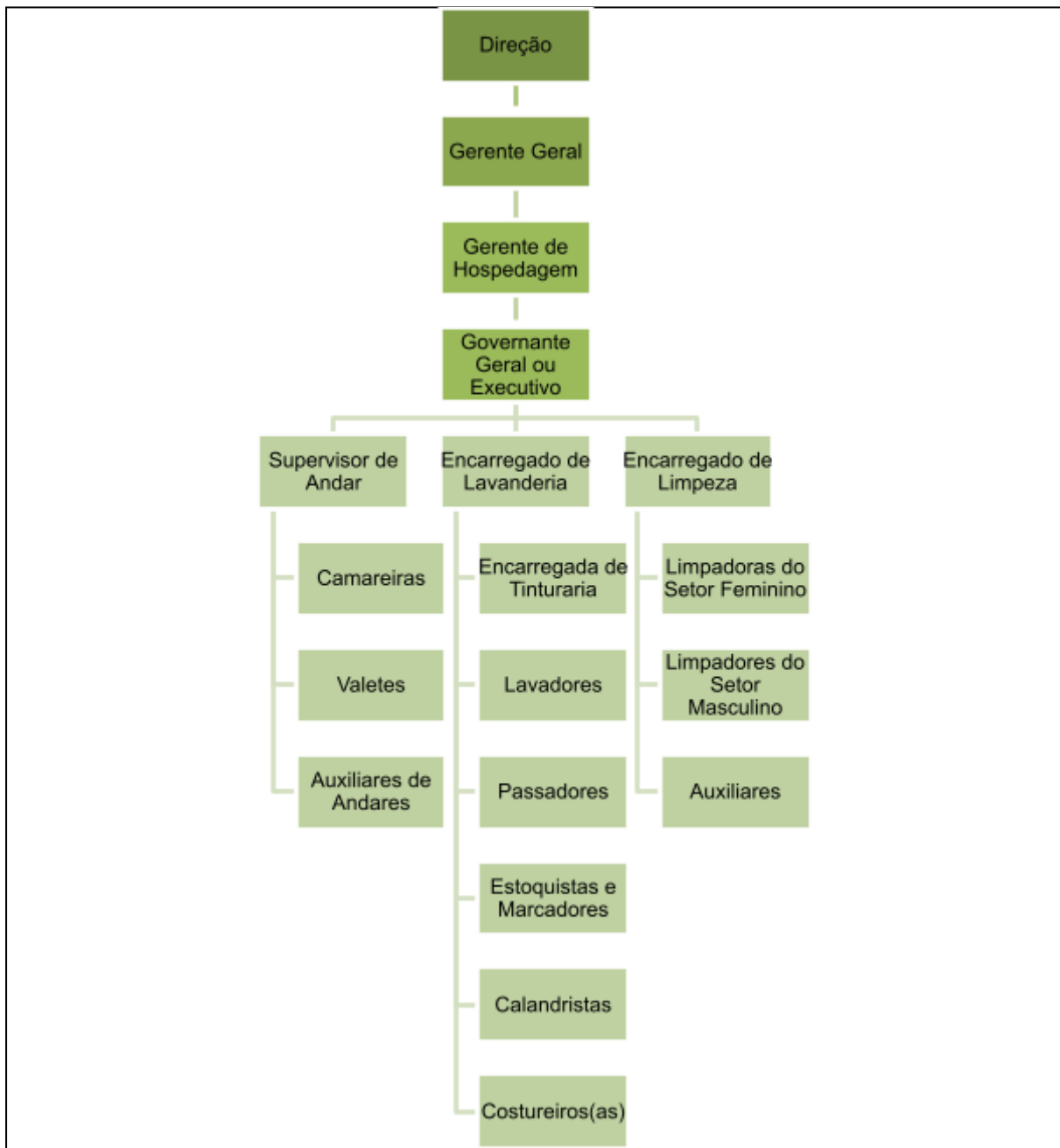
Na figura que segue, você consegue identificar um organograma do setor de governança de um meio de hospedagem de grande porte.

Figura 1: Organograma do setor de governança de um meio de hospedagem de grande porte



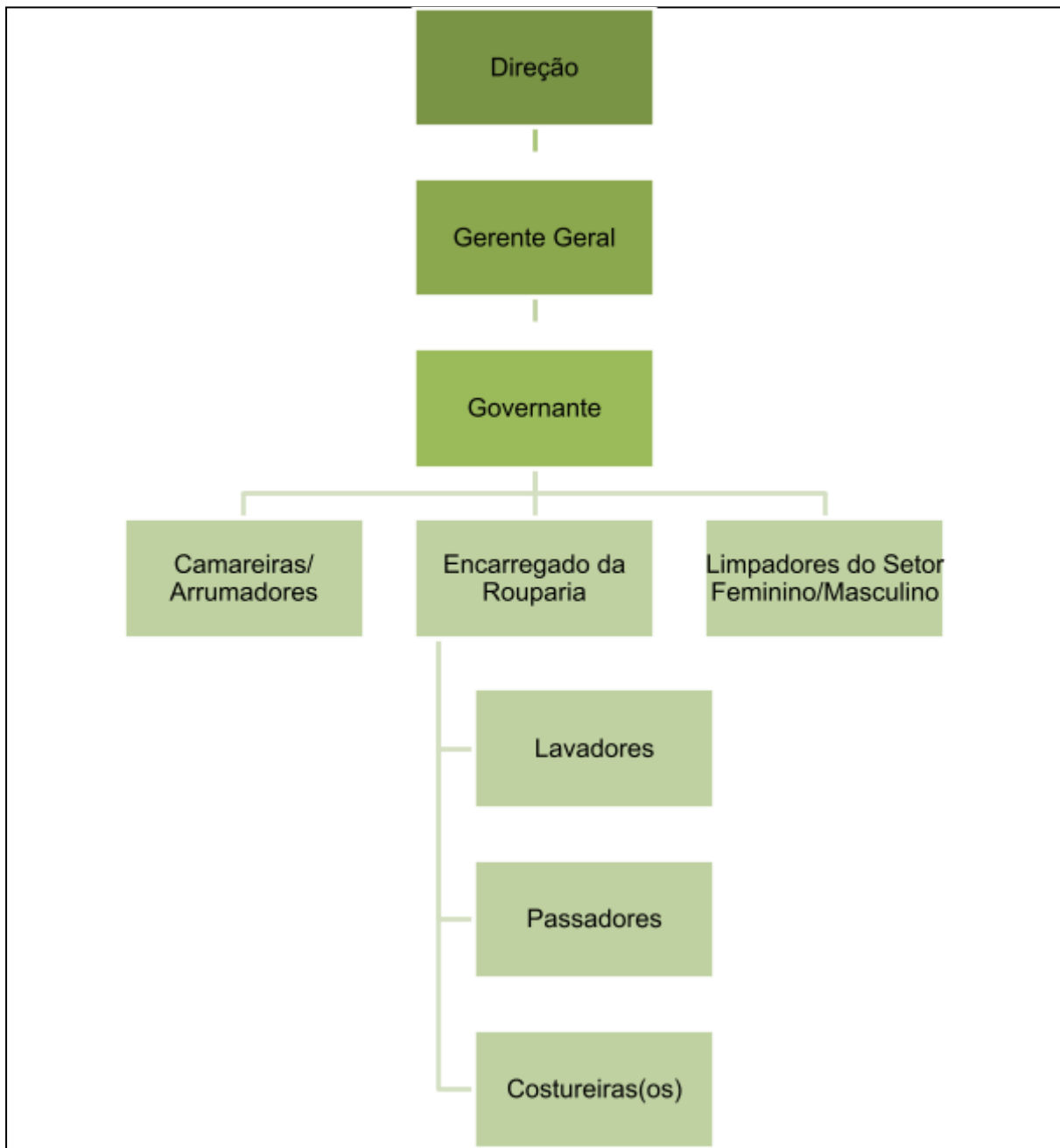
Fonte: Adaptado de Câmara (2012).

Figura 2: Organograma do setor de governança de um meio de hospedagem de médio porte



Fonte: Adaptado de Câmara (2012, p. 21).

Figura 3: Organograma do setor de governança de um meio de hospedagem de pequeno porte



Fonte: Adaptado de Câmara (2012, p. 21).

Os organogramas variam bastante de hotel para hotel, de acordo com a tipologia, porte, padrão dos serviços, etc.

Com relação à nomenclatura dos cargos no que se refere ao sexo,

historicamente as mulheres ocuparam e ainda ocupam majoritariamente os cargos no setor de governança. Felizmente, esta realidade vem mudando, por isso faz-se necessário nos referirmos aos cargos em ambos os sexos, para que diante de cada situação se utilize a flexão dos substantivos adequada.

Veja, na sequência, um glossário com termos popularmente utilizados nesse setor.

Glossário:

- **Governante(a)**

Sua atividade principal, é dirigir, coordenar e controlar todas as atividades dentro do Setor de Governança. Seu chefe imediato é o gerente de Hospedagem e/ou Geral, dependendo do sistema adotado pelo hotel. (CÂMARA, 2012)

- **Governante(a) assistente de andares**

Sua atividade principal é dirigir, coordenar e supervisionar as tarefas da área de andares (apartamentos mais precisamente). (CÂMARA, 2012)

- **Governante(a) assistente de lavanderia**

Responsável pelas atividades na área de lavanderia e rouparia. (CÂMARA, 2012)

- **Supervisor(a) de Andares**

Tem como atividade principal, supervisionar as atividades nas áreas de andares, dando assim um auxílio para a governanta assistente no caso de hotéis de grande porte. (CÂMARA, 2012)

- **Camareira/camareiro/arrumador**

Sua função principal é manter em ordem e aseados os apartamentos do hotel.

Seu chefe imediato é a governanta assistente de andares e/ou supervisora de andares, dependendo da categoria do hotel. (CÂMARA, 2012)

- **Valete**

É o funcionário encarregado de efetuar o transporte de roupas dos andares até a lavanderia e vice-versa. (CÂMARA, 2012)

- **Encarregado(a) de lavanderia**

É a pessoa responsável pelas atividades da lavanderia, isto é, o “braço direito” da governanta assistente. (CÂMARA, 2012)

- **Lavadores**

Pessoal da lavanderia encarregado da lavagem de toda a roupa do hotel e dos hóspedes, obedecendo aos critérios e às normas adotados pela lavanderia do hotel. (CÂMARA, 2012)

- **Passadores/calandristas**

Pessoal da área de lavanderia encarregado de passar e dobrar toda a roupa do hotel e dos hóspedes, obedecendo aos critérios e às normas adotados pela lavanderia do hotel. (CÂMARA, 2012)

- **Estoquistas e Marcadores**

Pessoal, da área de rouparia/lavanderia encarregado de separar e marcar toda a roupa do hotel e dos hóspedes antes da lavagem, além de acondicionar em prateleiras e/ou araras na rouparia antes de ser devolvida para uso. (CÂMARA, 2012)

- **Funcionários de serviços gerais**

Pessoal que tem a função principal de efetuar a limpeza e higienização das áreas sociais e de serviço do hotel. (CÂMARA, 2012)

Concluindo este estudo

Neste estudo, você teve oportunidade de identificar o que é o setor de governança e sua importância no contexto de prestação de serviços realizados por meio de hospedagem bem como reconhecer quais cargos e funções existem nesse setor. Foi ressaltado que esse setor tem como principais funções coordenar as atividades de arrumação diária dos apartamentos e planejar as atividades de faxina, com objetivo de manter as dependências sempre em bom estado de higiene, conservação e limpeza. Para encerrar, foi apresentado um glossário com a nomenclatura dos cargos na área de setor de governança.

Referências

KAPPA, Margaret M.; NITSCHKE, Aleta; SCHAPPERT, Patricia B. **Managing housekeeping operations**. Lansing, AHLEI, 2008. 135 pp.

CÂMARA, Cristiane da Silva. **Governança**. Manaus: Centro de Educação Tecnológica do Amazonas, 2012. 76 p.