



Governança hoteleira: limpeza, higienização e arrumação **Girlane Almeida Bondan**

Objetivos

Este texto foi escrito para auxiliar você a:

- compreender que as atividades de limpeza, higienização e arrumação das UHs possuem uma sequência lógica de execução;
- perceber que adotar uma metodologia é fundamental para a qualidade de vida no trabalho, reduzindo custos, tempo e esforço, garantindo o padrão de qualidade;
- entender a importância da padronização dos procedimentos e processos em governança.

Iniciando o estudo

As atividades de limpeza, higienização e arrumação das UHs possuem uma sequência lógica de execução. Dessa maneira, adotar uma metodologia é fundamental para a qualidade de vida no trabalho, reduzindo custos, tempo e esforço, profissionalizando o setor de governança e garantindo o padrão de qualidade.

1 A importância da profissionalização do setor de governança

A importância da profissionalização da atividade de governança fica evidente quando falamos deste tópico. Não raro ainda encontramos hotéis trabalhando com produtos de limpeza domésticos, utensílios domésticos, sem técnica adequada, sem uso de EPI, sem preparo. Meios de hospedagem não são

extensões das nossas casas, mas sim, estabelecimentos profissionais que precisam garantir segurança sanitária, além do conforto e bem-estar dos hóspedes com profissionalismo e dedicação.

Hóspedes são o foco maior da organização e para cuidar do hóspede precisamos cuidar de quem cuida. Uma equipe de governança não capacitada coloca em risco não só a segurança sanitária dos hóspedes, mas também a segurança de todos. A rotatividade de trabalhadores nas equipes de governança dificulta o bom andamento das atividades, compromete a qualidade do serviço prestado, o que acaba repercutindo diretamente na satisfação dos hóspedes. Hotéis que investem em programas de qualidade de vida no trabalho¹ por meio da adoção de procedimentos e ferramentas adequadas de trabalho, aumentam as possibilidades de manter a equipe e de alcançar a desejada excelência.

Logo, a adoção de programas de Qualidade de Vida no Trabalho geram resultados tanto para o colaborador, quanto para a empresa, pois o trabalhador que executa as tarefas com qualidade e bem-estar acaba entregando um trabalho de qualidade para a empresa. (LOUVEIRA, BRUSTOLIN E DERROSSO, 2017)

Uma maneira de profissionalizar a gestão da governança é por meio da implantação da padronização dos procedimentos de trabalho, comumente chamados de Procedimento Operacional Padrão (POP). Um POP **é uma descrição detalhada de todas as medidas necessárias para a realização de uma tarefa.** (LAGE, 2019)

Adotar os POPs no setor de governança, traz muitos benefícios, o primeiro deles é padronizar a execução do trabalho, de modo que não haja margem para cada um fazer do "seu jeito". Segundo que, ao padronizar, minimizam-se possíveis erros na execução das tarefas. Evitam-se desvios e variações ao longo dos mesmos processos. Terceiro, é que os POPs geram eficácia durante a execução de uma tarefa, aumentando a produtividade e

¹ A Qualidade de Vida no Trabalho é a busca pela humanização do trabalho, e faz com que o trabalhador tenha uma boa qualidade de vida, englobando aspectos de motivação pessoal, fatores ergonômicos, fatores ambientais e satisfação no trabalho, gerando assim aspectos que resultam no bem-estar, na segurança e na realização das tarefas propostas pela empresa com excelência. (MOTTA; SOUSA, 2008)

qualidade. Garantem a segurança de hóspedes e funcionários, uma vez que o que estão fazendo está documentado e assegurado pela empresa. E por fim, potencializam a satisfação do hóspede, pois este sabe o que esperar independente de quem faça a UH dele.

Outra maneira de profissionalizar o setor de governança é por meio da documentação dos **processos da governança**, pois desta forma é possível eliminar etapas desnecessárias e retrabalhos e também organizar os fluxos de trabalho, descartando falhas e desperdícios.

Profissionalizar o setor de governança trazendo a cultura da qualidade, produtividade e dos custos enxutos reflete diretamente na satisfação do colaborador e do hóspede. Para o colaborador, saber o que se espera dele além de poder opinar e participar da revisão de procedimentos e processos, para o hóspede a garantia de que será entregue o prometido, dentro da qualidade esperada.

A cultura baseada em **padrões e processos** implica na adoção de um **método**. Com a adoção de um método é possível medir a produtividade e ter efetivamente um padrão de qualidade. Para fins deste material, elegemos o **método ABC de Housekeeping**, desenvolvido pela ABG (Associação Brasileira de Governantas e Profissionais da Hotelaria) e atualizado ao contexto da pandemia de COVID-19, iniciada em 2020.

1.1 O método abc de *housekeeping*

O Método *abc de housekeeping* consiste na aplicação de uma sequência lógica de processos de higienização, limpeza e arrumação das UHs, considerando a adaptação dos materiais, equipamentos e produtos utilizados. Esse método foi desenvolvido com vistas a quebrar paradigmas ultrapassados, utilizando indicadores de produção, qualidade e custos, medindo resultados e satisfação da equipe.

O método desenvolvido por (Dantas, 2020), engloba três etapas, que

precisam ser realizadas na sequência apresentada: higienização, limpeza e por último a arrumação.

A- A Higienização

A higienização cuida do pilar da segurança. É o processo químico que elimina agentes infecciosos, fungos, germes, bactérias ou vírus na forma vegetativa, de uma superfície inerte, mediante a aplicação de agentes químicos ou físicos.

B - A limpeza

É o processo de remoção de manchas superficiais, poeira e limpeza de espelhos (remoção de manchas e limpeza de vidros). Por princípio, não podemos fazer a arrumação em uma área que ainda não foi limpa. Essa etapa agora passa a contemplar o uso de desinfetante para a limpeza das superfícies.

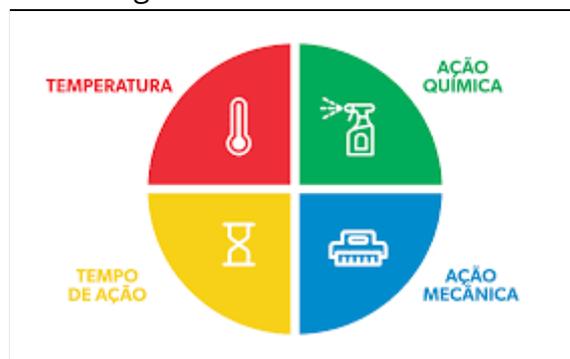
C - A arrumação

É o processo de forrar a cama, organizar todos os itens de acordo com o padrão da UH, repor os itens usados ou substituir os danificados. É o acabamento e o encantamento.

Para atingir esses pilares, é preciso ter padrões e processos bem estruturados e materiais, produtos e equipamentos adequados para otimizar o tempo de execução e, assim, alcançar a máxima eficiência. Para a construção do método, três pilares essenciais foram considerados: a Segurança, a Qualidade e a Eficiência.

2 Princípios da Limpeza: Círculo de Sinner

Figura 1 - Círculo de Sinner



Fonte: Schmitt, 2019.

Para que o processo de limpeza aconteça é necessário considerar a existência de 4 fatores que influenciam diretamente no resultado e sucesso da limpeza. O Círculo de Sinner foi desenvolvido por Herbert **Sinner** em 1960, que descreve o processo ideal de limpeza com uma interação entre a ação mecânica, ação química, temperatura e tempo.

- Ação química

Ação química é a quantidade química, o quanto e quão forte será o produto que você irá colocar. Quanto mais forte for a ação química, consequentemente menor a temperatura, ação mecânica e tempo necessário, porém, terá muito mais agressão à superfície. É necessário ter cuidado com o uso deste tipo de produto.

- Temperatura

A temperatura influencia na ação do agente químico, não é um fator determinante, porém, auxilia na limpeza de graxas, óleos e gorduras, mas é preciso ter atenção com a superfície, se resiste a temperatura a ser exposta.

- Ação mecânica

Ação mecânica é responsável pelo atrito gerado, que auxilia no processo

de limpeza. Pode ser feita manualmente com panos de microfibras e escovas ou com auxílio de ferramentas, como politriz, roto orbital e escovas, porém, é necessário possuir um certo conhecimento para não fazer besteira e danificar a superfície, mas tendem a lhe dar um ganho de tempo no processo.

- Tempo

É o tempo de ação de um ou mais fatores do círculo de sinner. É o tempo da ação mecânica, ação química e temperatura sobre a superfície.

Para compreender como se aplica o método na prática, Dantas (2020) dividiu em dois grandes processos: A primeira etapa suja e a segunda etapa limpa.

Primeira etapa suja

Compreende a entrada da camareira no apartamento para iniciar o processo de higienização, desinfecção e limpeza de todos os cômodos e todas as superfícies de toque frequente do hóspede. Consideramos essa a etapa suja do processo, no qual a camareira estará devidamente paramentada (utilizando equipamentos de proteção) e utilizando materiais e produtos de limpeza. Nessa etapa existe risco de contaminação da paramentação.

Segunda etapa limpa

Compreende a entrada no apartamento para iniciar o processo de forração da cama, organização e reposição de todos os itens que já devem estar limpos e higienizados. Consideramos essa a etapa limpa do processo.

Mudanças no processo

A recomendação é que a mesma camareira execute as duas etapas - suja e limpa (higienização e limpeza) - na mesma sequência para evitar a contaminação cruzada dos materiais higienizados.

A etapa limpa requer, obrigatoriamente, que o profissional esteja limpo e desparamentado (sem utilização de equipamentos de proteção), com as mãos

corretamente higienizadas e secas, para ter contato com os enxovais limpos e higienizados e todos os itens de reposição para finalização e entrega da UH. A atividade na área limpa requer o uso de máscara, touca e uniforme limpo. As mãos devidamente higienizadas dispensam o uso de luvas descartáveis, já que todas as superfícies foram desinfetadas no processo anterior, considerando também que o processo de desinfecção foi efetivamente seguro e completo, abrangendo todas as superfícies de toque frequente.

2.1 Entrando na UH

Antes de se dirigir à UH, depois de devidamente paramentado, ainda do lado de fora da UH, o profissional entra para iniciar sua atividade de higienização e limpeza, que corresponde à etapa 1 do processo. Porém, antes de iniciar propriamente o processo de higienização e limpeza, é essencial que o profissional realize as atividades de preparação, priorizando a abertura de portas e janelas para arejar o ambiente. (DANTAS, 2020)

Figura 2 - Check list UH



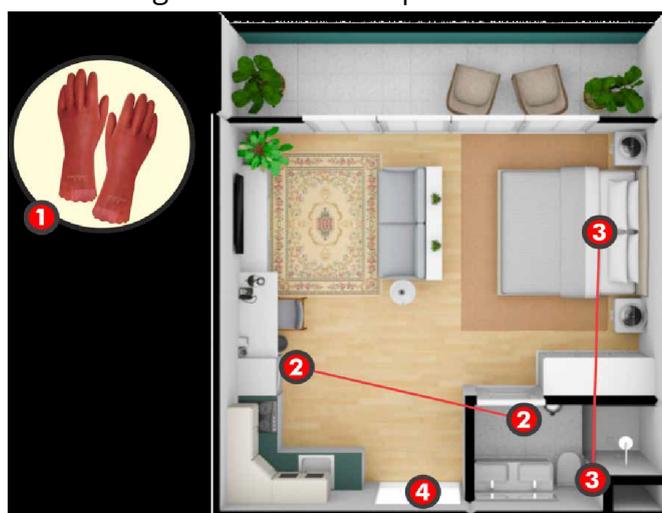
Fonte: Dantas, 2020.

Cabe destacar que qualquer método de limpeza e higienização, precisa

atender alguns princípios, que nortearão todo o processo. A Limpeza sempre deve acontecer de cima para baixo, de fora para dentro e do mais limpo para o mais sujo. Por isso a necessidade de seguir uma sequência lógica, a fim de evitar o retrabalho e a contaminação cruzada².

PROCESSO A: HIGIENIZAÇÃO

Figura 3 - Check list processo A



Fonte: Dantas, 2020.

² De acordo com a Agência Nacional da Vigilância Sanitária (Anvisa), contaminação cruzada é um processo que ocorre quando os agentes contaminantes que estão em um local ou superfície são transferidos para produtos, alimentos, mãos e/ou superfícies para a propagação dos microorganismos.

Figura 4 - Tempo de ação processo A

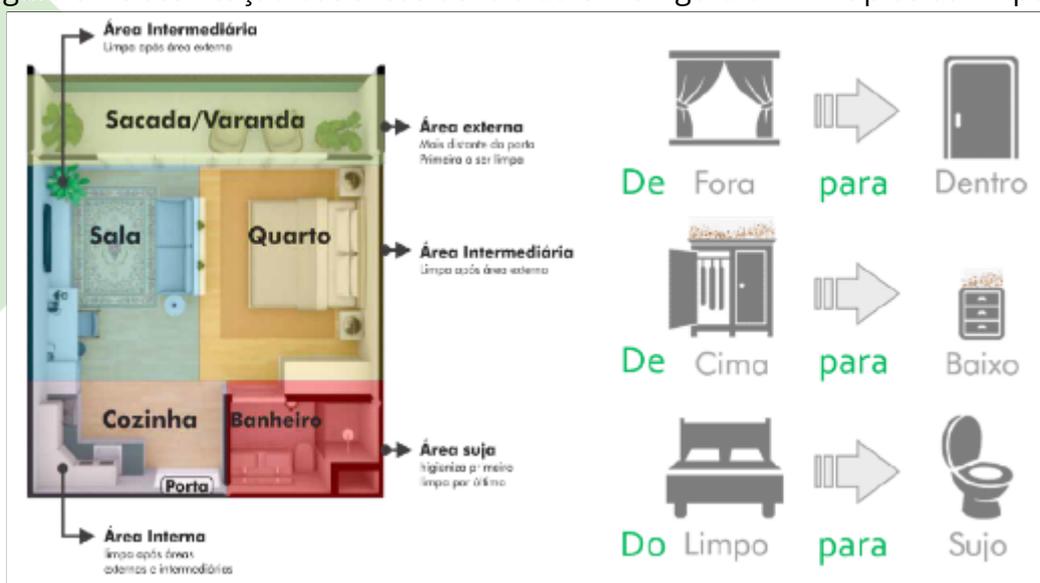


Fonte: Dantas, 2020.

PROCESSO B: LIMPEZA

No processo de limpeza da UH é comum o retrabalho acontecer por falta de uma ordem específica na realização das tarefas. Nesse caso, o passo-a-passo (sequência) deve ser seguido rigorosamente para evitar esquecimentos.

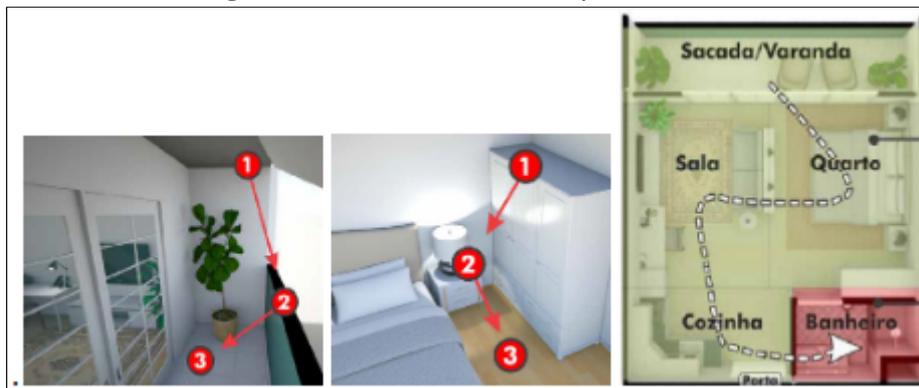
Figura 5 - Classificação das áreas dentro da UH e Figura 6 - Princípios da limpeza



Fonte: Dantas, 2020.

Após finalizar o primeiro passo de higienização do banheiro e, enquanto espera o tempo de contato do desinfetante para garantir a sua eficiência, inicia a limpeza do quarto.

Figuras 7, 8, 9 - Fluxo da limpeza da UH



Fonte: Dantas, 2020.

3 Materiais, produtos e equipamentos do processo de limpeza e sequência de execução

EPI- Equipamento de Proteção Individual

Óculos de proteção: é recomendado para a atividade de retirada do enxoval sujo. A segunda atividade realizada com esse EPI é a limpeza aérea, que não ocorre diariamente e deve ser planejada na planilha de atividades periódicas;

Luva comum: a camareira deve usar sempre que for manipular produtos químicos; nesse caso, o detergente limpa-vidros multiuso. As luvas usadas nesse processo NÃO DEVEM ser iguais às usadas no banheiro. Para não ocorrer equívocos, devem, necessariamente, ser diferenciadas por cores;

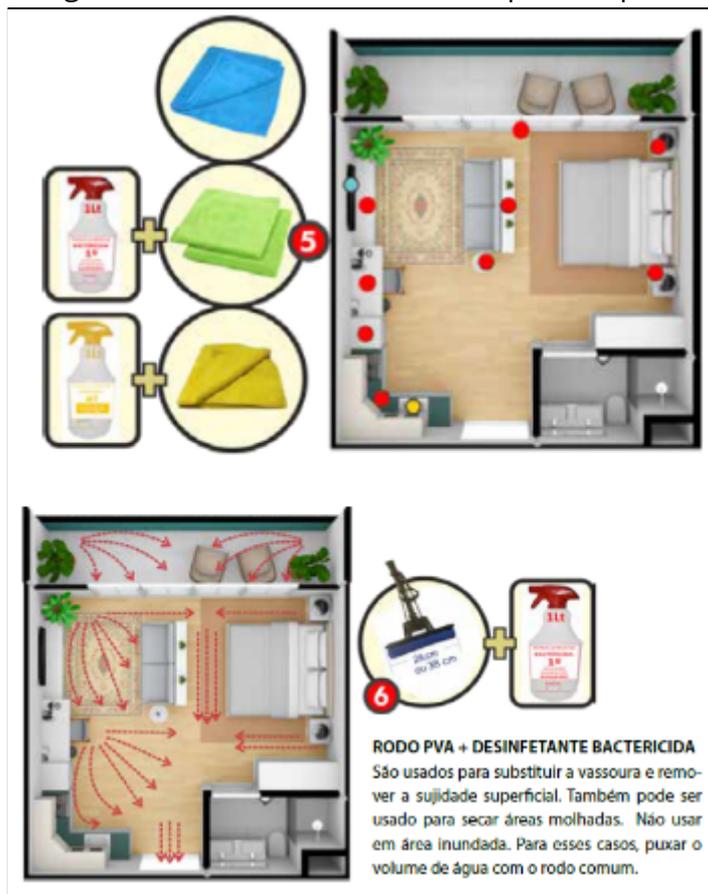
Máscara: em tempos de pandemia as máscaras são de uso obrigatório na área de trabalho e em todas as dependências da empresa;

Figura 10 - Materiais e fluxo para limpeza



Fonte: Dantas, 2020.

Figuras 11 e 12 - Materiais e fluxo para limpeza



Fonte: Dantas, 2020.

PROCESSO C: ARRUMAÇÃO, REPOSIÇÃO E ORGANIZAÇÃO DE TODOS OS ITENS.

Considerando que ao iniciar esta etapa a UH já está limpa e desinfetada, é possível dar início ao processo de arrumação.

Figura 13 - Arrumação da UH



Fonte: Dantas, 2020.

FINALIZAÇÃO DA UH

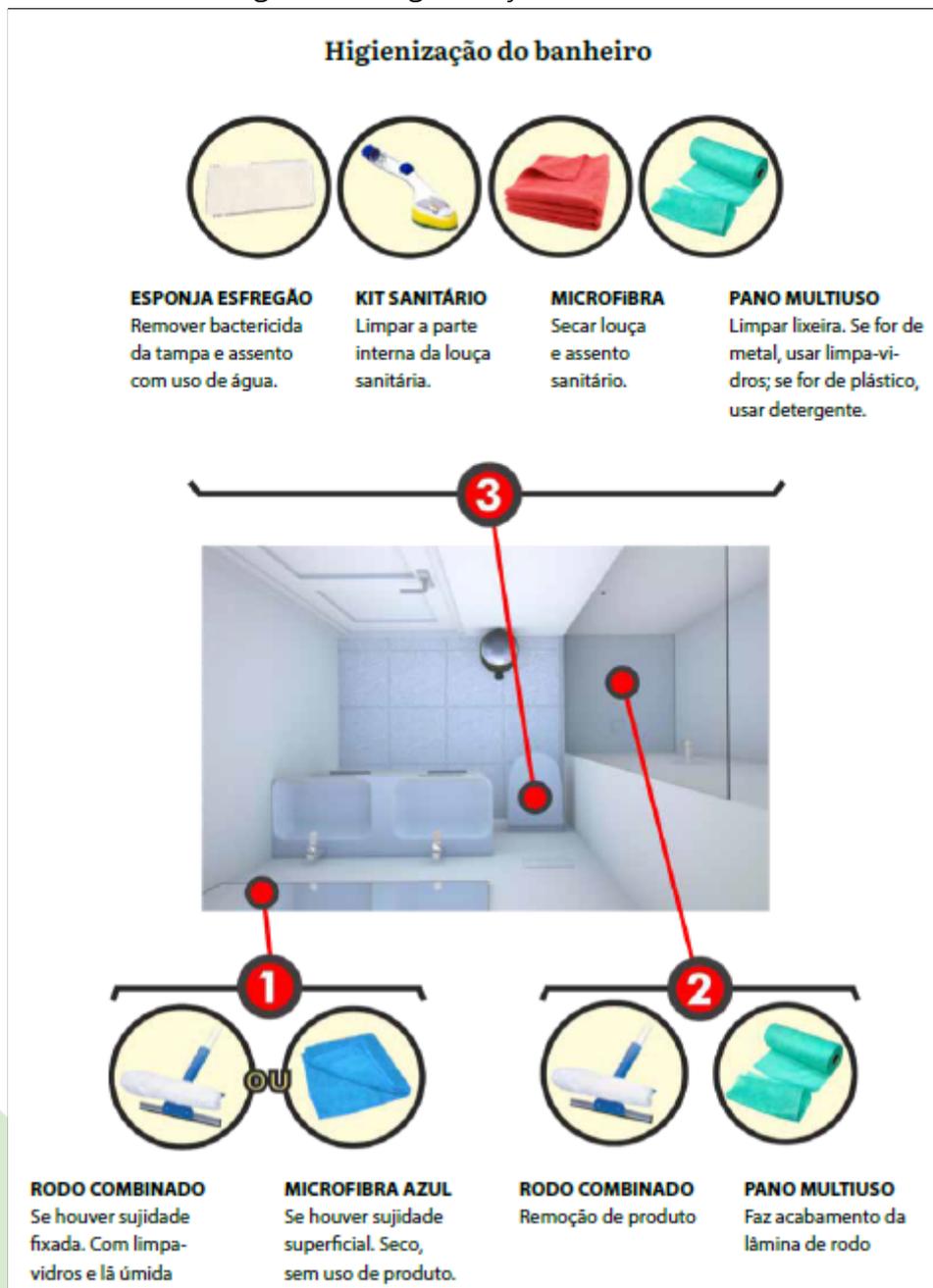
Com o tempo gasto nos processos B e C no quarto, a higienização do banheiro, do processo A, se finaliza. Isso possibilita que a camareira possa realizar a limpeza e arrumação lá também.

Figura 14 - Finalização da UH



Fonte: Dantas, 2020.

Figura 15 - Higienização do Banheiro

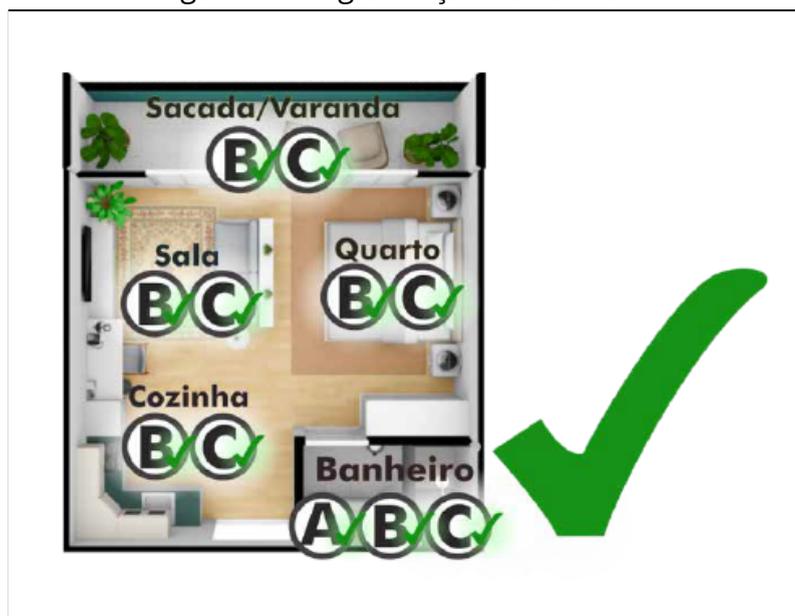


Fonte: Dantas, 2020.

Saindo da UH

Para a finalização correta dos serviços realizados, a camareira deve necessariamente fazer a sua última inspeção antes de sair do quarto. Esse processo garante que ela realizou o padrão em todas as etapas previstas e fez a reposição de todos os itens padrão da UH.

Figura 16 - Higienização do Banheiro



Fonte: Dantas, 2020.

Check-list de saída da UH

Preencher o relatório de trabalho atualizando o status do apartamento, alterando o registro de de “sujo” para “limpo”; informar o horário de término e demais observações pertinentes.

Neste material, foi possível evidenciar a importância de adotar o mapeamento de processos e procedimentos para a realização da higienização, limpeza e arrumação da UH. Com base no material desenvolvido pela ABG para a pandemia de COVID-19, é possível compreender que independente da pandemia ou não, adotar os procedimentos na sequência e com o método apresentado garante a segurança sanitária que um empreendimento com rotatividade de pessoas requer.

Concluindo o estudo

Neste estudo, você conheceu um pouco mais sobre as atividades de limpeza, higienização e arrumação das UHs e uma sequência lógica de execução; estudou que adotar uma metodologia é fundamental para a

qualidade de vida no trabalho, reduzindo custos, tempo e esforço, garantindo o padrão de qualidade e pôde entender a importância da padronização dos procedimentos e processos em governança.

Referências

DANTAS, Maria José. **Manual de Housekeeping**: novo protocolo de higienização e limpeza para UH's hoteleiras. ABG. Junho 2020. Disponível em: <http://abgnacional.com.br>. Acesso em: 22 abr. 2021.

LAGE, Maria Carolina. **Quais as vantagens de ter POP's** (procedimento operacional padrão) no seu negócio?. Disponível em: <https://farmaciajrblog.wordpress.com/2019/01/09/quais-as-vantagens-de-ter-pops-procedimento-operacional-padrao-no-seu-negocio/>. Acesso em: 20 abr. 2021.

LOUVERA, Juliane; BRUSTOLIN, Regiane; DERROSSO, Giuliano. Qualidade de Vida no Trabalho no setor hoteleiro da cidade de Foz do Iguaçu. **Navus**: Revista de Gestão e Tecnologia, v. 8, n. 1, p. 58-71, 2018.

MOTTA, V. L. B.; SOUSA, M. N. A. **Qualidade de vida no trabalho**: um estudo de caso com enfermeiros de um hospital privado. QUALIT@S Revista Eletrônica. v. 7, n. 1, p. 18-148, 2008. Disponível em: <http://revista.uepb.edu.br/index.php/qualitas/article/view/155/188>. Acesso em: 18 abr. 2021.

SCHMITT, Alex Sandro. *IN: MIROMI Car Care*. Círculo de Sinner na limpeza de estofados. (2019). Disponível em: <https://www.miromi.com.br/blog/o-segredo-da-limpeza-o-circulo-de-sinner>. Acesso em: 20 abr. 2021.