



## Rotinas do setor de governança hoteleira Girlane Almeida Bondan

### Objetivos

Este texto foi escrito para auxiliar você a:

- compreender a organização e o funcionamento da rotina diária do setor de governança.

### Iniciando o estudo

No setor de governança, há uma série de atividades a serem desempenhadas desde o início até o final do turno. Ter conhecimento e distinguir cada tipo de tarefa a ser desenvolvida garantem um dia de trabalho sem estresse e minimizam os impactos de eventuais imprevistos que possam ocorrer.

### 1 Rotina Diária

No setor de governança, deve-se desempenhar uma série de atividades. Veja as principais:

Quadro 1 - Atividades da rotina de Governança

<ul style="list-style-type: none"><li>• Apresentar-se na governança</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Receber chaves e planilha do andar onde irá trabalhar e receber orientações da supervisora e/ou governanta.</li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Preparar o material de trabalho no andar</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Material de limpeza: Vassoura, rodo, panos de limpeza, balde, esponjas dupla face, vassoura para sanitário, frascos com multilimpador, limpa vidros e desodorizador de ambientes.</li><li>• Enxoval: lençóis, viróis, fronhas, toalhas de banho, toalhas de rosto, pisos atalhados.</li></ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificar-se das prioridades para limpeza de uhs e iniciar o trabalho.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A prioridade na limpeza dos aptos. Segue a seguinte ordem: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Uhs vagos sujos;</li> <li>• Uh ocupada, com placa de preferência;</li> <li>• Uh ocupada, cujo hóspede esteja no apt e permita a limpeza.</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferir, anotar e repor produtos consumidos no minibar.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferir o consumo do minibar em cada uh, anotar no check list, entregar na governança para lançamento em conta.</li> <li>• Retirar na Governança os itens necessários para reposição em cada uh.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferir em cada apartamento ocupado, se existe serviço de lavanderia solicitado.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No intervalo entre 09h e 10h da manhã, entrar em todas as uhs ocupadas para verificar se existe serviço de lavanderia solicitado.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conferir enxoval e objetos das uhs</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todo o enxoval das uhs deve ser conferido, para ser substituído por peças limpas, objetos que fazem parte da mobília e decoração, também serão conferidos.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Preencher planilha da camareira</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A planilha da camareira será preenchida informando, número de hóspedes em cada uh, quantidade de bagagem e situação (ocupado, vago limpo, vago sujo, manutenção).</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Informar à Supervisora e/ou governanta problemas a serem solucionados pela manutenção</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Problemas como: ducha pingando, válvulas de descarga vazando, lâmpadas queimadas... devem ter a manutenção solicitada à supervisora e/ou governanta, que encaminharão o pedido ao setor de manutenção, que está treinado e equipado para solucioná-lo.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Comunicar à supervisora, qualquer anormalidade encontrada nos aptos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetos danificados, objetos de valor fora do cofre, qualquer anormalidade percebida deve ser comunicada à supervisora que tomará as providências necessárias.</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fazer avaliação do serviço</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Terminar o serviço determinado e fazer uma rápida avaliação do resultado, certificando-se de que é satisfatório.</li> </ul>

Fonte: elaborado pela Autora (2021).

## 1.1 Apresentar-se na Governança

Para receber orientações sobre o trabalho a executar, onde, quando e como executá-lo.

Atividades:

1. Receber chaves e planilha do andar onde irá trabalhar.
2. Receber orientações da supervisora e/ou governanta.

3. Informar-se a respeito de rotinas do andar e preferências de hóspedes constantes.

Cuidados Especiais:

1. Atenção com hóspedes moradores e suas preferências.
2. Anotar todas as orientações na planilha.

Obs.: havendo dúvidas, solicitar a presença da supervisora que poderá esclarecê-las.

## 1.2 Preparar o material de trabalho no andar

Deve-se observar a organização e boa apresentação do material usado para o trabalho nas áreas sociais.

Material necessário: materiais de limpeza, tais como, vassoura, rodo, panos de limpeza, balde, esponjas dupla face, vassoura para sanitário, frascos com limpador multi uso, limpa vidros e desodorizador de ambientes; lençóis, viróis, fronhas, toalhas de banho, toalhas de rosto, pisos atoalhados. Amenidades.

Atividades:

1. Abastecer a copinha com enxoval, à disposição na Rouparia central.
2. Abastecer os frascos com produtos de limpeza, à disposição da governança.

Cuidados especiais:

1. Subir para as copinhas, apenas o enxoval necessário para a execução do trabalho, ex: andar onde só existe cama de casal, subir apenas lençol de casal.

Ações em caso de não conformidade:

1. Falta dos itens para reposição - solicitar à governança.

## 1.3 Fazer a limpeza e arrumação das unidades habitacionais

1. Unidades habitacionais vagas sujas - liberação no menor tempo possível, para nova hospedagem.
2. Unidades habitacionais ocupadas - conforto e satisfação dos hóspedes.

Material necessário: material e equipamento para limpeza, planilha da camareira.

Atividades: limpar, higienizar e conservar unidades habitacionais ocupadas e vagos de acordo com normas de procedimento detalhadas a seguir.

Cuidados Especiais quanto à camareira:

1. Ser sempre discreta.
2. Zelar por sua aparência pessoal.
3. Zelar pelo material, equipamento e pelas instalações do hotel.
4. Seguir as normas de procedimento para limpeza em todos os ambientes.

Obs.: Dúvidas sobre a execução das tarefas devem ser eliminadas com orientação da supervisora e/ou governanta.

#### 1.4 Limpeza de UH onde houve saída

Quadro 2 - Limpeza de UH desocupada

• Entrar no apartamento e abrir as janelas para circular o ar.		
Tarefa	Material	Observações
Recolher todo o lixo do quarto e banheiro	Luvas, saco preto para lixo	
Recolher toda a roupa suja		
Lavar copos (e cinzeiro)	Luvas, esponja própria, limpador multiuso, álcool e pano limpo específico para secar copos	
Colocar o banheiro de molho	Luvas, limpador multi uso	
Vestir a(s) cama(s) com roupas limpas	Protetor de colchão e de travesseiro, lençol, virol, fronhas e cobre leito	
Lavar os azulejos do banheiro	Luvas, esponja dupla face e limpador multi uso	Luvas, usar lado abrasivo da esponja
Lavar cortina de box	Luvas, esponja dupla face e limpador multi uso	Luvas, usar lado macio da esponja
Lavar pia	Luvas, esponja dupla face, escova de dente e limpador multiuso	
Lavar louças sanitárias	Luvas, esponja dupla face específica, escova para sanitário, multilimpador, desinfetante	

Lavar blindex	Luvas, esponja dupla face, limpador multiuso, e limpa vidros	
Lavar piso	Luvas, vassoura, limpador multi uso, enxaguar com jatos de água	
<ul style="list-style-type: none"> <li>Deixar o excesso de água do banheiro escorrer enquanto termina o quarto</li> </ul>		
Aspirar ou varrer o carpete/piso do quarto	Vassoura ou aspirador pó	
Eliminar o pó do parapeito das janelas, ar condicionado, mesa e cadeiras, cabeceira da(s) cama (s), criados e suas gavetas, telefone, rádio, TV, minibar, quadros e closet.	Luvas, pano úmido com limpador multi uso.	
Limpar espelho	Luvas, pano úmido com limpa vidros e pano seco	
Limpar paredes e placas dos interruptores e tomadas	Luvas, pano úmido com limpador multi uso.	
Limpar portas	Pano úmido com multi limpador e lustra móveis	
Secar o restante da água do banheiro	Rodo e pano limpo	
Fazer reposição das toalhas	Toalhas de banho, rosto e piso atalhado	
Colocar copos limpos no banheiro	02 copos embalados em plástico próprio	
Abastecer o banheiro com amenidades	Shampoo, sabonete, touca de banho, lustra sapatos, cotonete, lenço de papel	
Abastecer o banheiro com papel higiênico	Deixar 2 rolos, um ao lado do vaso e outro próximo embalados e com dobra adequada	
Colocar 02 copos limpos no minibar (próximo ou em cima)	02 copos embalados em plástico próprio	
Fazer reposição de minibar	Itens retirados do estoque da Governança de acordo com o consumo	
Fazer reposição de papeleria	Revistas (TV por assinatura), cardápios ( <i>room service</i> e minibar), regulamento interno, novo testamento, rol, tabela e sacola para serviço de lavanderia, cartões informativos (ramais, serviços oferecidos...) envelopes impressos para cartas, pesquisa de satisfação, pasta e caneta.	

Entregar na Governança objetos esquecidos por hóspedes em uhs, para registro e guarda	Saco/ sacola plástica e papel para anotação e de nº apt data, e nº registro	No final do turno entregar o objeto na Governança, nunca deixá-lo na copinha do andar.
Dar uma última olhada na uh inteira para certificar-se de que está tudo em ordem		
Fazer as anotações sobre a uh na planilha	Planilha preenchida, recebida junto das chaves, no início do dia	Informar se a uh está limpa ou suja, nº de hóspedes e quantidade de bagagem
Iniciar a limpeza de outra unidade habitacional		

Fonte: elaborado pela Autora (2021).

## 1.5 Limpeza de UH ocupada

### Quadro 3 - Limpeza de UH ocupada

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prioridade para apartamentos com preferência.</li> <li>• Acionar a campanha certificando-se da presença ou não do hóspede.</li> <li>• Quando o hóspede estiver no apartamento, se apresentar e oferecer o serviço de higienização.</li> <li>• Se aceito de imediato, pedir licença para entrar e iniciar o trabalho de forma discreta e silenciosa.</li> <li>• Caso contrário, informar ao hóspede que o serviço pode ser solicitado quando desejado.</li> <li>• Quando o hóspede não estiver no apartamento, entrar e:</li> <li>• Acender todas as lâmpadas do apartamento, ligar o aparelho de ar-condicionado, testar a televisão, verificar o estado do carpete, cortinas e cobre leito, se houver qualquer anormalidade (equipamentos que não funcionam, itens de decoração ou enxoval danificados...), avisar à supervisora ou governanta.</li> <li>• Abrir as janelas para circular ar, certificando-se de que nenhum documento do hóspede "voe", se o hóspede estiver no apartamento pedir licença para abrir a janela.</li> </ul>		
Tarefa	Material	Observações
• Recolher todo o lixo do quarto e banheiro	Saco preto para lixo	Usar luvas
• Recolher todas as toalhas usadas		Usar luvas
• Colocar as lixeiras de molho	Limpador multi uso	Usar luvas
• Colocar o banheiro de molho	Limpador multi uso	Usar luvas
• Recolher lençóis, viróis e fronhas, colchas e cobertores se necessário.		Os protetores de travesseiros e colchão, deverão ser trocados em caso de sujeidade aparente

• Vestir a(s) cama(s) com roupa limpa	Lençol, virol e fronhas	Usar luvas
• Lavar os azulejos e cortina no box	Esponja dupla face e limpador multi uso	Usar luvas
• Lavar blindex	Esponja dupla face e limpador multi uso, limpa vidros	Usar luvas
• Lavar duchas e seus registros	Esponja dupla face e limpador multi uso, limpa vidros	Usar luvas
• Limpar espelho	Pano úmido em limpa vidros e pano seco	Usar luvas
• Lavar bancada da pia	Esponja dupla face e limpador multi uso	Usar luvas
• Lavar pia	Esponja dupla face e limpador multi uso	Usar luvas
• Lavar louças sanitárias ( vaso e bidê)	Esponja dupla face, vassoura para sanitários e limpador multi uso	Usar luvas
• Lavar piso	Vassoura e limpador multi uso, enxaguar com jatos de água	Usar luvas
• Varrer ou aspirar o carpete	Vassoura e aspirador de pó	Usar luvas
• Eliminar o pó do parapeito das janelas, ar condicionado, mesa e cadeiras, cabeceira (s) da(s) cama(s), criados, telefone, rádio e espelho do quarto, Tv, quadros, minibar e armário.	Pano umedecido em limpador multi uso	Usar luvas
• Secar todo o banheiro	Rodo e pano limpo	Usar luvas
• Fazer reposição das toalhas	Toalhas de banho, rosto e piso atalhado	
• Abastecer o banheiro com itens de toalete	Shampoo, sabonete, touca de banho, lustra sapatos e papel higiênico	
• Fazer reposição de copos limpos na bancada do banheiro	02 copos	
• Fazer reposição de minibar	Itens retirados no estoque da Governança, de acordo com o consumo	
• Fazer reposição dos copos limpos do minibar	2 copos	
• Fazer reposição de papelaria	Impresso para carta, envelope, rol, tabela e saco para serviço de	

	lavanderia e cartões informativos.	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Dar uma última olhada no apartamento para certificar-se de que tudo está em ordem</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Respeitar a posição dos objetos pessoais dos hóspedes, pois faz parte de sua preferência e necessidade</li></ul>		
<ul style="list-style-type: none"><li>• Fazer as anotações sobre o apartamento na planilha e iniciar o serviço em outra uh.</li></ul>	Planilha recebida junto das chaves do andar, pela manhã	Informar se a uh é ocupada limpa ou suja, nº de hóspedes, quantos itens de reposição...

Fonte: elaborado pela Autora (2021).

## Concluindo o estudo

Neste estudo, você conheceu um pouco mais sobre as atividades do setor de governança a serem desempenhadas desde o início até o final do turno. Além disso, você aprendeu que conhecer e distinguir cada tipo de tarefa a ser desenvolvida pode garantir um dia de trabalho sem estresse e minimizar os impactos de eventuais imprevistos.

## Referências

CÂNDIDO, Índio. **Governança em hotelaria**. 4. ed. Caxias do Sul/RS: EDUCS, 2001. 155p.

CASTELLI, Geraldo. **Administração Hoteleira**. Caxias do Sul: Educ; 2001.