
	<b>Manual da Governança</b>	Código: MAN 06
		Revisão: 00
		Julho/2013
Aprovação: Instrução de Serviço "N" SESC Pantanal nº 021/2013		Página: 1/19

## 1. Introdução

A equipe de governança cabe uma das funções mais importantes de um hotel: garantir o conforto e a higiene de todos os ambientes do hotel, desde as áreas internas dos blocos, até as áreas externas como corredores e passarelas, esta equipe se divide em governança e serviços gerais, cabendo a equipe de governança cuidar dos da limpeza, higienização e organização blocos de apartamentos e rouparia, a equipe de serviços gerais é responsável pela limpeza, higienização e organização das demais áreas do hotel, além do serviço de mensageiro.

## 2. Governança


A importância da *unidade habitacional* para a hotelaria vem do fato de que é lá que o hóspede reproduz, no hotel, um pedaço de sua própria casa. É no apartamento que o hóspede fica grande parte do tempo de sua estada. Por isso, a importância da governança para um hotel vem da expectativa que os hóspedes têm em relação as suas instalações, e ao padrão de qualidade, conforto e segurança que esperam ter durante sua estada.

	<b>Manual da Governança</b>	Código: MAN 06
		Revisão: 00
		Julho/2013
Aprovação: Instrução de Serviço "N" SESC Pantanal nº 021/2013		Página: 2/19

## 2.1 Da equipe de Governança deve-se exigir:

### Apresentação pessoal

- É importante que o profissional de governança esteja bem arrumado e limpo o tempo todo;
- O uniforme só pode ser usado dentro do hotel, devendo estar completo, limpo e passado;
- O profissional deve trocar de uniforme pelo menos a cada dois dias ou quando julgar necessário;
- O profissional deve manter seu cabelo limpo e penteado, devendo estar preso ou curto, a fim de manter-se arrumado durante o trabalho e não deixá-lo cair durante a arrumação;
- As unhas devem estar limpas e bem tratadas. O uso de esmalte está restrito a tons na cor pastel;
- Não deve ser usados com o uniforme, jóias, brincos grandes, piercings bijuterias (anéis, colares e pulseiras). É permitido apenas o uso de relógio desde que seja discreto;
- É permitido o uso de perfume desde que com fragrância suave;
- Uso de batom só é permitido com cor suave ou brilho para lábios.

	<b>Manual da Governança</b>	Código: MAN 06
		Revisão: 00
		Julho/2013
Aprovação: Instrução de Serviço "N" SESC Pantanal nº 021/2013		Página: 3/19

Atenção: o uniforme deverá ser conservado, pois é com ele que o profissional executa o seu trabalho, serviço para hospede e fornecedores como identificação profissional.

### A postura do Profissional de Governança


- Com os hóspedes

Cumprimentar sempre os hóspedes. Dizer bom dia, boa tarde ou boa noite. Usar linguagem educada e formal, tratando-o por senhor (a), mostrando respeito e interesse. Não usar gírias. Mesmo sendo hóspede habitual, não deve haver tratamento íntimo.

Não deve transmitir ao hóspede seus problemas particulares. Afinal ele está no hotel para ter momentos de alegria e satisfação. Talvez ele esteja também buscando soluções para os problemas dele. Nunca se deve dirigir ao hóspede com rispidez ou indiferença, e não demonstrar predileção por certos clientes. Todos devem ser tratados da mesma forma.

O telefone do apartamento do hóspede é para uso exclusivo dele. Caso precise fazer uma ligação externa, deverá ir à governança. Não se pode atender ao telefone no apartamento do hóspede. Nunca utilizar o banheiro dos apartamentos. O profissional deve utilizar um banheiro na área de serviço para uso dos funcionários.

O uso de telefone celular é permanentemente proibido durante o expediente de trabalho, a televisão deve ser ligada apenas para conferencia de funcionamento, não sendo permitido o funcionamento desta durante o trabalho.

	<b>Manual da Governança</b>	Código: MAN 06
		Revisão: 00
		Julho/2013
Aprovação: Instrução de Serviço “N” SESC Pantanal nº 021/2013		Página: 4/19

Durante a permanência no apartamento, o profissional não deve deixar a televisão ou o rádio ligados, deve-se verificar apenas o funcionamento dos mesmos.

- Na empresa

É proibido tomar bebidas alcoólicas, mascar chicletes bem como fumar durante a execução do trabalho. Não se deve falar alto, não gritar nem cantar pelos corredores da empresa.

Os profissionais de governança do Hotel SESC Porto cercado deve trabalhar com atenção, e respeitando seus superiores e colegas de trabalho.


## **1.2 Rotina dos Profissionais**

### Limpeza de apartamentos

O profissional de governança é responsável pela arrumação e limpeza dos apartamentos. Os apartamentos se classificam em: Ocupado, Reservado, Bloqueado ou em manutenção, Saída ou vago sujo, Vago limpo.

- Apartamento ocupado

É o apartamento com hóspede, contendo sua bagagem e pertences. A tarefa do profissional de governança arrumar o apartamento ocupado todos os dias, seguindo política do hotel sobre preservação ambiental quanto à troca do enxoval.

	<b>Manual da Governança</b>	Código: MAN 06
		Revisão: 00
		Julho/2013
Aprovação: Instrução de Serviço "N" SESC Pantanal nº 021/2013		Página: 5/19

- Apartamento reservado

É um apartamento que esta preste a ser ocupado, portanto não pode haver nenhuma pendência.

- Apartamento bloqueado

É um apartamento em manutenção, não podendo, portanto ser locado.

- Apartamento de saída


É o apartamento do hóspede que deixou o hotel, não tendo mais a bagagem nem os pertences dele. O profissional deverá arrumar e limpar este apartamento para a chegada do próximo hóspede.

- Apartamento vago

É o apartamento que está vazio, isto é, sem hóspede. A tarefa do profissional é verificar se o apartamento está arrumado e limpo. Mesmo constando como vago limpo no relatório o apartamento deverá ser vistoriado, pois pode necessitar de alguma manutenção na limpeza.

### Chaves

Todos os dias o profissional de governança deverá pegar as chaves na governança. Ao recebê-las, assinará o livro de controle de chaves, ficando a partir deste momento responsável por elas. Jamais deverá emprestar nenhuma chave para outro funcionário. As chaves devem ser guardas no bolso ou presa à cintura e nunca o deixá-las sobre ou dentro do carrinho.

	<b>Manual da Governança</b>	Código: MAN 06
		Revisão: 00
		Julho/2013
Aprovação: Instrução de Serviço “N” SESC Pantanal nº 021/2013		Página: 6/19

Cuidado ao atende a solicitação de abrir a porta para um hóspede que tenha esquecido a chave. Peça que ao mesmo se dirija a recepção para ser identificado.

Quando for abrir a porta de um apartamento para um funcionário do hotel (garçom, mensageiro, manutenção) deverá ser anotada esta informação no relatório de governança, registrando o nome deste, a função e o horário de sua entrada e saída. Não deixar nenhum funcionário sozinho fazendo algum serviço em um apartamento ocupado. Observe para que ele não sente na cama nem mexa nos objetos do hóspede.


### Relatório diário

O relatório dos profissionais de governança deverá conter:

- A condição dos apartamentos: ocupado, vago limpo ou sujo, bloqueado e reservado;
- Os números dos apartamentos: para localizá-los no andar;
- A data de chegada e partida dos hóspedes;

Nele deverá ser registrado pelo profissional:

- O horário de sua entrada em cada apartamento;
- O horário que foi concluída a limpeza e arrumação;
- A entrada de qualquer outra pessoa no apartamento, com registro de hora de entrada e saída, e o motivo;
- Qualquer observação importante. Exemplo: jóias, cofre aberto, chave de cofre, documentos, máquina fotográfica, dinheiro encontrado no apartamento.

	<b>Manual da Governança</b>	Código: MAN 06
		Revisão: 00
		Julho/2013
Aprovação: Instrução de Serviço "N" SESC Pantanal nº 021/2013		Página: 7/19

Qualquer dúvida que haja na execução das tarefas o profissional deverá esclarecer na governança. O profissional deve seguir as orientações dos encarregados do setor, colaborando sempre para o bom andamento do trabalho.


#### Procedimentos quanto aos pertences dos hóspedes

Entende-se como pertences do hóspede todos os objetos que estejam no quarto e que não pertencem ao hotel. Na limpeza dos apartamentos ocupados o profissional encontrará os pertences do hóspede. Assim precisará estar atenta a alguns detalhes:

- Havendo objetos de valor (máquina fotográfica, filmadora), jóias ou dinheiro a vista, deverá sair do apartamento, fechando a porta e em seguida comunicar à governança que avisará ao gerente;
- Jogar fora somente o que estiver dentro da cesta de lixo, verificando se há algum pertence (documentos, dinheiro) entre os papéis;
- Não deverá jogar fora pedaços de papel ou maços de cigarro que estejam sobre os móveis. Eles podem ter algo importante escrito pelo hóspede;
- Ao receber um presente do hóspede deverá pedir que identifique o objeto com um bilhete, apresentando este na governança para ciência de todos.

#### Etapas da arrumação de um apartamento ocupado

Bater na porta 03 vezes para verificar se o hóspede está lá dentro. Caso não haja ninguém:

	<b>Manual da Governança</b>	Código: MAN 06
		Revisão: 00
		Julho/2013
Aprovação: Instrução de Serviço “N” SESC Pantanal nº 021/2013		Página: 8/19

### Procedimentos de Entrada


- Colocar o carrinho em frente à porta, obstruindo a entrada, para que ninguém consiga entrar no apartamento;
- Abrir a porta da varanda ou janela para arejar o ambiente;
- Retirar o lixo das cestas e coloque no saco de lixo do carrinho;
- Esvaziar os cinzeiros observando se não há cigarro aceso;
- Colocar o cartão testando o funcionamento dos equipamentos;
- Em caso de algum equipamento ou lâmpadas que não estejam funcionando, ou com funcionamento precário, abrir SS para manutenção solicitando a correção do problema verificado;
- Utilizar E.P.I. (equipamento de proteção individual) apropriados, luvas, mascara e óculos.

### Procedimentos de limpeza do Banheiro


Por higiene, o banheiro deve ser limpo diariamente, pois com a limpeza em dia é possível evitar a propagação de doenças.

- Retire todas as toalhas e tapetes e os objetos pequenos que possam estar soltos em cima da pia;
- Primeiro, deve-se promover a remoção das diversas sujidades existentes, como o uso de MOP, para tanto se deve garantir que o ambiente esteja seco, dentro do box utilizar esfregão;
- Passe um pano com removedor sem cheiro no boxe e nos azulejos. Em seguida, passe um pano seco para tirar o excesso do produto;



	<b>Manual da Governança</b>	Código: MAN 06
		Revisão: 00
		Julho/2013
Aprovação: Instrução de Serviço “N” SESC Pantanal nº 021/2013		Página: 9/19


- Nos espelhos, faça o mesmo. A alternativa é dar uma borrifada bem leve de limpa-vidros e tirar o excesso com o pano seco;
- Misture água e substância de limpeza na sala de dosagem de produtos químicos e limpe a parte interna da pia com uma bucha. Para enxaguar, jogue água da torneira. Em seguida, seque a parte externa da pia e a torneira com um pano seco;
- Dê uma descarga antes de iniciar a limpeza para testar a válvula e em caso de não funcionar deve ser acionada a manutenção por meio de Solicitação de Serviço (SS), em caso de funcionar perfeitamente a descarga serve como renovação da água, com a utilização de dois baldes, adicione uma medida de desinfetante devidamente dosado na sala de dosagem de produtos químicos, em um balde de água limpa e limpe o vaso sanitário internamente com a ajuda de uma escova com a cabeça arredondada, utilize água limpa do outro balde para a remoção da espuma gerada e remoção do excesso de produto utilizado na limpeza. Higienize os dois lados do assento sanitário com álcool;
- Utilizando-se de dois baldes, prepare em um dos recipientes uma mistura de água e desinfetante devidamente dosado na sala de dosagem e passe o pano úmido imprimindo uma certa energia no chão, para que a limpeza seja realizada. Em seguida promove-se a remoção do excesso de produto e com um pano e o balde com água limpa, até a superfície se encontre limpa e seca.
- Após a limpeza do piso, coloca-se toalhas, tapetes e os pequenos objetos de volta a seus lugares;
- Caso falte amenites reponha-os;

	<b>Manual da Governança</b>	Código: MAN 06
		Revisão: 00
		Julho/2013
Aprovação: Instrução de Serviço "N" SESC Pantanal nº 021/2013		Página: 10/19

- No caso da falta de papel higiênico reponha-o, no caso de troca de hóspede troque o papel higiênico existente e reponha o papel higiênico do armário (2 rolos), caso não tenha;
- Limpar os ralos tanto da pia, do piso e da banheira;
- Apagar a luz e encoste a porta.

#### Limpeza e Organização do Quarto

- Verificar o número de camas em uso e pegue no carrinho os lençóis necessários;
- Retirar a roupa de cama usada e coloque no saco de roupa do carrinho, cuidado para não recolher objetos de hospede junto;
- Colocar as garrafas dentro do lixo na copa do andar.
- Limpar a varanda
- Varrer o chão
- Limpar o corrimão, as ripas do teto
- Limpar a porta e os trilhos
- Passar pano úmido no chão.
- Nunca usar as cestas de lixo como baldes
- Após sair da varanda, fechar a porta para que o vento não traga a sujeira para o apartamento.

	<b>Manual da Governança</b>	Código: MAN 06
		Revisão: 00
		Julho/2013
Aprovação: Instrução de Serviço "N" SESC Pantanal nº 021/2013		Página: 11/19

### Limpeza do quarto

- Tirar o pó e lustre os móveis. Não se esqueça dos pés de cadeiras, rodapés e portas. Use o utensílio de madeira para limpar as frestas dos armários;
- Retirar quadros e espelho para limpar atrás;
- Passar pano úmido nas paredes, cuidado para não manchá-las;
- Limpar o ar condicionado ou ventilador;
- Limpar abajures, inclusive nas hastes internas;
- Passar pano seco nas lâmpadas para retirar poeira;
- Limpar o telefone;
- Arrumar os sapatos, de modos que eles fiquem a vista do hóspede;
- Verificar a pasta de correspondência e reponha o que for preciso;
- Aspirar o quarto, inclusive embaixo das camas. Afaste-as para limpar atrás. Deixe o aspirador sempre ao lado do carrinho;
- Deve-se virar os colchões mensalmente para que tenha vida útil maior, ou seja, maior conforto e durabilidade, além do aspecto estético.



# Manual da Governança

Código: MAN 06

Revisão: 00


Julho/2013

Aprovação: Instrução de Serviço "N" SESC Pantanal nº 021/2013

Página: 12/19

## PROGRAMAÇÃO DE VIRAR COLCHÕES

X			X
JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL
X			X
MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO
X			X
SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO

	<b>Manual da Governança</b>	Código: MAN 06
		Revisão: 00
		Julho/2013
Aprovação: Instrução de Serviço "N" SESC Pantanal nº 021/2013		Página: 13/19


### Arrumando a cama



Estirar o protetor de colchão



Estender o lençol de forro, centralizando-o pela dobra. Prenda-o bem em cima, envelopando a cabeceira e estique-o para baixo, envelopando os pés.

	<b>Manual da Governança</b>	Código: MAN 06
		Revisão: 00
		Julho/2013
Aprovação: Instrução de Serviço "N" SESC Pantanal nº 021/2013		Página: 14/19




Colocar o segundo lençol também centralizando pela dobra



Colocar a colcha de Piquet;

Colocar as fronhas nos travesseiros, sem encostá-los em seu corpo;

Colocar o cobreleito com a dobra superior sobre o travesseiro;


	<b>Manual da Governança</b>	Código: MAN 06
		Revisão: 00
		Julho/2013
Aprovação: Instrução de Serviço "N" SESC Pantanal nº 021/2013		Página: 15/19



### Cuidados especiais com apartamento saídas (limpeza pesada)

No apartamento saída deve-se verificar se o hóspede esqueceu alguma coisa, olhando embaixo da cama, dentro dos armário, gavetas e cofre. Se achar algo deve avisar imediatamente a governança ou a recepção e registrar no relatório a ocorrência. Verificar se o hospede levou algo do hotel como toalhas, secador, roupão ou algum pertence do Hotel. Caso positivo, informe à recepção e a governança.

A arrumação deverá ser feita seguindo as mesmas etapas já explicadas, só que a limpeza poderá ser reforçada já que não há mais hóspede no apartamento.

	<b>Manual da Governança</b>	Código: MAN 06
		Revisão: 00
		Julho/2013
Aprovação: Instrução de Serviço “N” SESC Pantanal nº 021/2013		Página: 16/19

### Problemas de manutenção do apartamento

Ao realizar o trabalho de arrumação, observe se há algo a ser consertado, como acrílico de luminária quebrado, lâmpada queimada, televisão com defeito, teto do banheiro precisando de pintura, dentre outros detalhes. Caso haja alguma irregularidade, avisar de imediato a governança.


### O carro de arrumação

O carro de arrumação é o companheiro de trabalho de todos os dias das camareiras (os). É dentro dele que se leva o material para realizar o trabalho de limpeza e arrumação. Para facilitar a execução das tarefas, deverá se mantido sempre organizado, limpo e com estoque necessário de material. No carro deve conter o material necessário para execução de suas tarefas diária, a saber:

- Equipamentos de limpeza;
- Produtos de limpeza;
- Enxoval;
- Produtos de higiene para uso do hóspede;
- Sacos para recolher lixo;
- Sacos para recolher roupa suja.

A configuração do carro deve ser tal que facilite a operação de limpeza e organização dos apartamentos, portanto nas laterais do carro existe dois depósitos que deverão ser utilizados da seguinte maneira:



	<b>Manual da Governança</b>	Código: MAN 06
		Revisão: 00
		Julho/2013
Aprovação: Instrução de Serviço “N” SESC Pantanal nº 021/2013		Página: 17/19

Um dos depósitos deve ser colocado o lixo coletado no banheiro do apartamento deve ser fechado e não manipulado, devendo ser colocado em um dos depósitos existente no carro. No outro depósito devem ser colocados os resíduos coletados na lixeira do apartamento desde que não se encontre nenhum material contaminante. Caso se detecte algum material contaminante o lixo será tratado como lixo de banheiro.

No corpo central do carro devem ficar arrumado as roupas higienizadas nos diversos compartimentos, devendo está na parte superior a roupas de banho por ter maior saída. Nas partes inferiores as roupas de cama, seguindo ordem de está na parte superior os lençóis e na sequência de uso as demais peças.


Importante que o carro fique estacionado de maneira a que a parte que se encontre as roupas limpas fique voltada para o apartamento, e que também não haja obstrução ao fluxo do corredor.

Lembre-se: carro organizado = trabalho facilitado

A roupa suja deve ser colocada em saco plástico, sendo preenchido o FORM 01 GOV (ANEXO I) para cada apartamento e depositado na rouparia do bloco, onde permanecerá guardada até o final da jornada, onde deverá ser conduzida a rouparia central e proceder a troca por enxoval limpo.

Cada carrinho deve ter seu bloco de anotação com respectivos formulários, além de lista de serviço de cada bloco, onde constará a descrição do tipo de limpeza a ser realizadas nas unidades habitacionais do bloco.

Frigobar

	<b>Manual da Governança</b>	Código: MAN 06
		Revisão: 00
		Julho/2013
Aprovação: Instrução de Serviço "N" SESC Pantanal nº 021/2013		Página: 18/19

O mini bar é uma pequena geladeira que se encontra em todos os apartamentos e deve estar sempre limpa. Deverá ser abastecida conforme solicitação do hóspede. É necessário registrar a quantidade de itens recolocados, ou seja, o consumo do hóspede, deixando sempre uma copia para que o hóspede acompanhe o seu consumo diário.

### Encerrando o dia


Ao término as atribuições verificar se há algum colega precisando de ajuda para execução de suas tarefas.

Antes de sair, deve-se dar sequência a rotina diária:

- trocar o enxoval sujo pelo limpo.
- organizar o carrinho
- organizar todo o material de limpeza
- organizar e repor a rouparia do andar

## **2. Rouparia**

Os profissionais de governança têm em cada bloco um almoxarifado de roupa limpa, que é chamado de rouparia dos blocos, nestes ficam a roupa limpa necessária para repor todos os apartamentos. Durante o processo de limpeza dos apartamentos a roupas sujas são acondicionado em sacos plásticos, que são coletadas pelo servidor e encaminhado a rouparia central, sendo conferida na rouparia central por este em conjunto com o profissional da governança encarregado da rouparia, depois de conferida e se gerar um rol de roupas sujas,

	<b>Manual da Governança</b>	Código: MAN 06
		Revisão: 00
		Julho/2013
Aprovação: Instrução de Serviço "N" SESC Pantanal nº 021/2013		Página: 19/19

segundo FORM 01 GOV (ANEXO I) é datado e assinado pelos profissionais envolvidos na conferência. Esta operação gera um crédito em roupa limpa para o profissional de governança em quantidade igual à roupa suja que foi conferida.

Após a conferência das roupas sujas advinda nos blocos o profissional da rouparia conduz estas para serem depositadas em contêineres, onde esta roupa fica depositada até ser coletada para lavagem na lavanderia, que por sua vez é uma empresa terceirizada, portanto não se encontra no perímetro do HSPC.

O envio da roupa suja para lavagem na lavanderia segue procedimento similar ao realizado na coleta de roupa suja dos blocos, onde o profissional de rouparia em conjunto com o motorista da lavanderia fazem a conferência da roupa suja destinada a lavagem, e após este procedimento é gerado uma relação de roupas sujas. Este procedimento é realizado utilizando o FORM 02 GOV ( ANEXO II), onde após preenchido os campos deste formulário é assinado pelos conferentes em duas vias, e este servirá de documento de envio de roupa para lavagem.

O procedimento descrito também serve para atender a roupas sujas oriundas do Restaurante, Centro de Eventos e EVS. Onde utilizará o FORM 01 GOV.