



GUIA DA CAMAREIRA



INICIATIVA

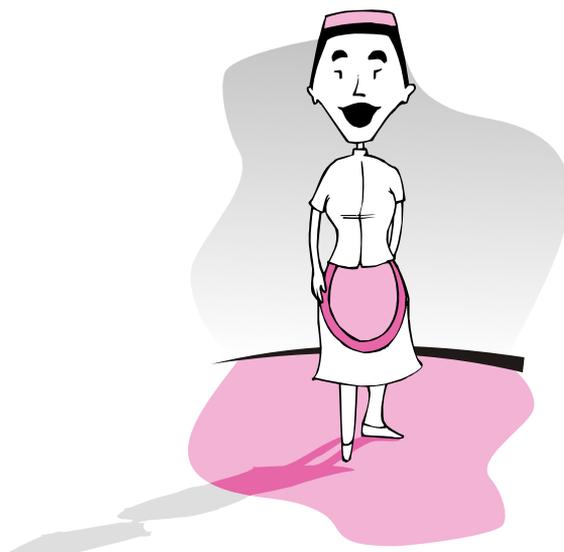
H Instituto de
Hospitalidade

SEBRAE

Ministério do
Turismo

GOVERNO FEDERAL
BRASIL
PAÍS RICO E PAÍS SEM POBREZA

GUIA DA CAMAREIRA



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

Ilma 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:

Chananda Tubert

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

Qualquer parte desta obra poderá ser reproduzida para fins educacionais e institucionais, desde que citada a fonte.

HInstituto de
Hospitalidade



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
www.pcts.org.br
www.hospitalidade.org.br

147g

Instituto de Hospitalidade
Guia da Camareira / Instituto de Hospitalidade; Brasil
Ministério do Turismo - Salvador, 2007.
97 p.; il.

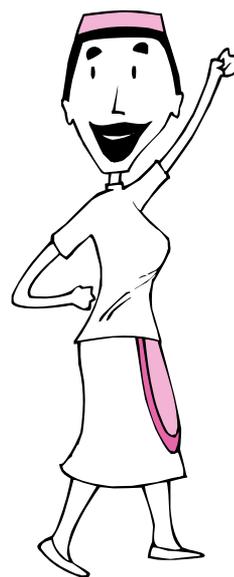
1. Turismo. 2. Hospitalidade. I. Brasil. Ministério do
Turismo. II. Título.

CDU 338.48

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

ÍNDICE

Mensagem	05
Apresentação	06
Descrição da ocupação	07
Auto-avaliação	09
Sessão1 - Cuidar da limpeza higienização e arrumação das unidades habitacionais e área social	11
Sessão2 - Trocar e repor materiais nas unidades habitacionais	23
Sessão3 - Adequar a unidade habitacional para receber o hóspede	37
Sessão4 - Manter-se atento(a) a detalhes	45
Sessão5 - Controlar demandas e solicitações de hóspedes	55
Sessão6 - Inspecionar check-out	65
Sessão7 - Utilizar a tecnologia aplicada a equipamentos	73
Sessão8 - Realizar ações administrativas	83
Finalizando	93
Glossário	97
Gabarito	97



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 ocupação de **Camareira ou Arrumador**. 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.



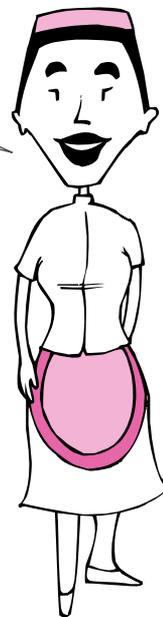
Exercício

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 da ocupação de camareira ou arrumador.



● 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.

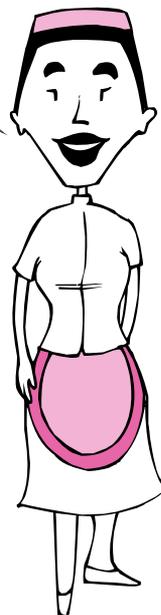
↑ Desempenho

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 **Camareira** ou **Arrumador**, no setor de hospedagem, obedece, no Brasil, à Norma Brasileira ABNT NBR 15047 – 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 abordadas neste material, preparando-o para o mercado de trabalho.

Competências gerais:

Limpar, higienizar e arrumar as unidades habitacionais e áreas sociais; inspecionar check-out; repor e controlar material; atender pedidos e reclamações.

Ações esperadas:

Sessão 1
Cuidar da limpeza, higienização e arrumação das unidades habitacionais e área social

Sessão 4
Manter-se atento(a) a detalhes

Sessão 7
Utilizar a tecnologia aplicada a equipamentos

Sessão 2
Trocar e repor materiais nas unidades habitacionais

Sessão 5
Controlar demandas e solicitações de hóspedes

Sessão 8
Realizar ações administrativas

Sessão 3
Adequar a unidade habitacional para receber o hóspede

Sessão 6
Inspeccionar check-out

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 ações específicas, 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 Camareira ou Arrumador com segurança.



AUTO-AVALIAÇÃO

Acima estão descritas as ações necessárias para o bom desempenho dos profissionais que atuam na ocupação de Camareira ou Arrumador. Ações necessárias para o exercício da profissão. Leia com atenção e identifique em cada bloco:

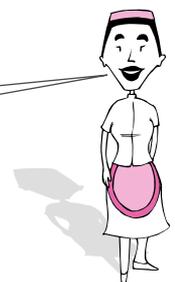
1)As ações que você desempenha com sucesso.

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

Cuidar da limpeza, higienização e arrumação das unidades habitacionais e área social.



AQUECIMENTO



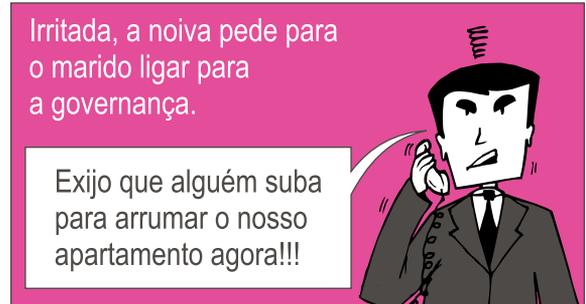
Eles acabam
De se casar...



...mas a lua de
mel não começa
muito bem.

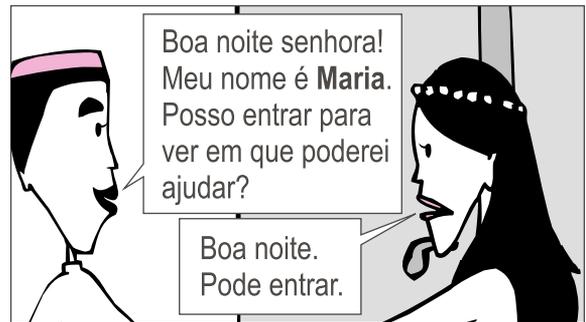


Além do quarto
estar desarrumado,
o banheiro não está
limpo e falta papel
higiênico.



Irritada, a noiva pede para
o marido ligar para
a governança.

Exijo que alguém suba
para arrumar o nosso
apartamento agora!!!



Boa noite senhora!
Meu nome é **Maria**.
Posso entrar para
ver em que poderei
ajudar?

Boa noite.
Pode entrar.



...Como você vê, está
tudo uma bagunça e o
banheiro está sujo!!!



O que vocês farão
a respeito disso?

Os serviços desempenhados pela camareira ou arrumador são muito importantes para a qualidade dos serviços oferecidos pelos meios de hospedagem. Limpar, higienizar e arrumar uma unidade habitacional são tarefas que devem ser cumpridas com presteza e responsabilidade. **Mãos à obra!**

● VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

Analisando a situação colocada anteriormente, em sua opinião, quais devem ser as atitudes a serem tomadas pela camareira para resolver os problemas apresentados pela hóspede?

e EXERCÍCIO

Observe a situação abaixo:



Fizemos uma reserva em um dos melhores hotéis da cidade para nossas férias. Quando chegamos, pedimos por um apartamento sossegado, pois, o que mais queríamos fazer era dormir e descansar. Ficamos encantados com o lugar e resolvemos passar o dia na praia, passear pela noite e esperar o sol nascer. Fomos dormir por volta de 06:30 da manhã. Eram menos de 08:00 quando parecia que um terremoto nos atingia de tanta força que as portas batiam e de tão alto eram os gritos. Assustados abrimos a porta; eram as camareiras conversando, meio que nos expulsando do quarto para elas limparem rápido aquele andar e não terem mais que voltar. Nos convencemos de que a melhor coisa a fazer era aproveitar a praia, acreditando que isso não voltaria a acontecer.

1- Qual é o procedimento do hotel em que você trabalha para limpar os quartos ocupados por hóspedes?

2 - Descreva as tarefas que você realiza para limpar, higienizar e arrumar uma unidade habitacional:

● → ■ COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

Para limpar, higienizar e arrumar as unidades habitacionais de um hotel é importante lembrar que outros hóspedes podem estar em seus quartos, querendo sossego e privacidade. Por isso, é preciso ter muita atenção para:



- Não gritar ou falar alto nos corredores, escadarias e nos andares.



- Não usar toalhas, roupas de cama, banho, ou mesa para limpar, tirar o pó, de qualquer lugar do hotel, mesmo que já esteja usada e irá ser retirada.



- Não ligar a televisão enquanto arruma o apartamento.



- Não usar o telefone do quarto para fazer ligações (afinal as chamadas estão sendo registradas).



- Não atender ao telefone quando tocar e responder que o hóspede não está.



- Não comer ou beber nas áreas de trabalho

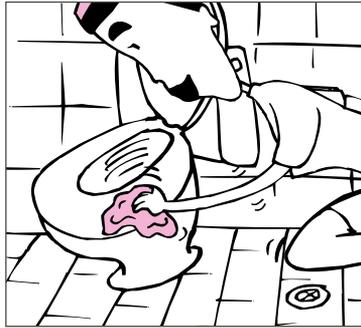
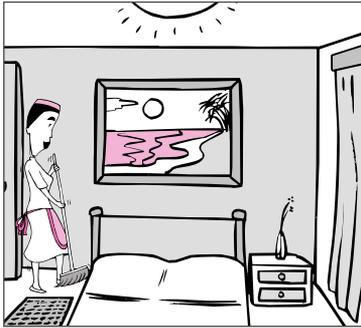
Responsabilidades e tarefas da camareira

A camareira ou o arrumador representa a imagem da limpeza e do aconchego do hotel onde trabalha: cama bem feita, móveis limpos, banheiro devidamente higienizado... A camareira também é a pessoa que está mais em contacto com a intimidade dos hóspedes, sendo responsável pelo seu conforto. Portanto, é importante que a camareira tenha bom senso e seja muito profissional ao realizar as suas tarefas.

As camareiras têm responsabilidade de limpar, higienizar e arrumar os seguintes ambientes, em um meio de hospedagem:

- Quartos de hóspedes.
- Corredores.

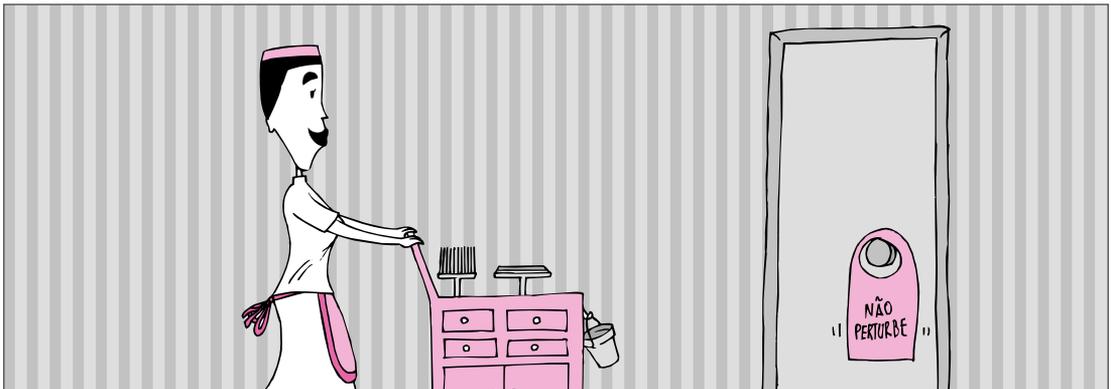
- Áreas públicas.
- Área da piscina e pátio.
- Escritórios de administração.
- Áreas de armazenamento (exceto cozinha).
- Rouparia e depósitos.
- Lavanderia.
- Vestiários e banheiros.
- Centro de ginástica.
- Salões de eventos.



Geralmente, são tarefas das camareiras:

- Limpeza de quartos.
- Limpeza de áreas públicas.
- Trocar enxoval (roupas de cama e banho).
- Trocar uniformes.
- Receber e encaminhar vestimentas dos hóspedes à lavanderia e lavagem a seco.
- Planejamento e controle de atividades.
- Controle de gastos e utilização de materiais.

Além dessas tarefas, a camareira precisa estar atenta a pequenos detalhes que podem fazer a diferença para seu trabalho. Preste atenção em manchas no chão, na falta de amenidades para os hóspedes ou algum pedido especial feito pela governança.



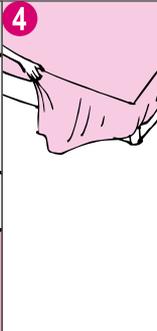
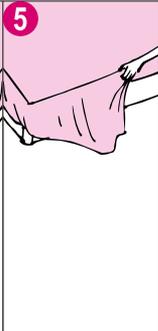
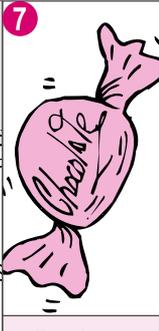
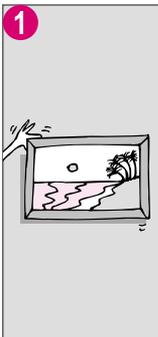
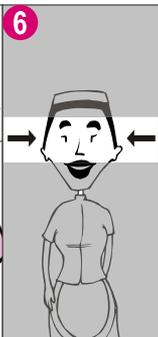
Deve-se manter a privacidade do hóspede em todos os momentos, principalmente quando na porta estiver o aviso: “Não perturbe”. Se houver algum pedido para um apartamento que apresente este aviso na porta, lembre-se:

- ☀ Retornar com o pedido.
- ☀ Avisar ao seu supervisor, para que lhe dê outras instruções.

Alguns hotéis quando passam por essa situação, telefonam para o quarto e verificam se o hóspede está ou não solicitando aquele serviço naquele momento. Verifique com seu supervisor como é feito em seu estabelecimento.

Abertura de cama

A abertura de cama é um tipo de serviço realizado pela equipe da tarde e segue os seguintes passos:

						
<p>Entrar no quarto do hóspede.</p>	<p>Retirar objetos do hóspede de cima da cama.</p>	<p>Dobrar a colcha e o que estiver embaixo uns 30 cm para sua direção.</p>	<p>Puxar de tal maneira a formar um triângulo.</p>	<p>Se forem 2 pessoas a utilizarem a cama, fazer dos dois lados.</p>	<p>Afofar as fronhas para que pareçam frescas e firmes.</p>	<p>Em alguns locais se deixa um chocolate e/ou um cartão do gerente geral.</p>
						
<p>Ver se há algo fora do lugar e arrumar.</p>	<p>Substituir copos e cinzeiros sujos.</p>	<p>Esvaziar o lixo.</p>	<p>Higienizar e arrumar o banheiro do hóspede.</p>	<p>Criar uma atmosfera agradável.</p>	<p>Verificar tudo visualmente.</p>	<p>Sair e trancar o quarto.</p>

Fatores Críticos de Sucesso

O maior desafio da camareira é fazer com que o hóspede se sinta na sua própria casa quando estiver entrando no quarto, deixando que ele perceba que você passou por ali: limpou, arrumou, forrou e trocou as camas, fez tudo para que o quarto esteja nas melhores condições. E, se necessário for, você deve além de identificar, deve administrar problemas de serviços dos quartos, alertando os setores envolvidos e passando ao seu supervisor imediato, para conhecimento e acompanhamento do caso.

A dica é sempre ter um check-list e não esquecer que para oferecer um bom serviço não é preciso estar em contato direto com o hóspede. Da mesma maneira que existe um check-list, deve existir uma ordem a ser seguida na limpeza de apartamento. Veja o exemplo abaixo:

Arrumação de quarto

- Verificar a integridade dos equipamentos nos apartamentos, acender as luzes, ligar a tv, som, testar o telefone, ligar e desligar o ar condicionado (para verificar se todas os equipamentos estão funcionando corretamente).
- Abrir as portas/janelas e cortinas.
- Ajustar o termostato de acordo com os procedimentos estabelecidos pelo hotel (se o hóspede já tiver ido embora).
- Anotar se alguma coisa estiver discrepante (objeto faltando, ou algo quebrado), e avisar ao seu supervisor.
- Remover e substituir todos os cinzeiros e copos sujos (antes de esvaziar os cinzeiros, verificar se há algum cigarro aceso).
- Recolocar os fósforos ao substituir os cinzeiros.
- Esvaziar o lixo e substituir o forro dos cestos de lixo (tirar o pó dos cestos de lixo se houver necessidade; caso o quarto estiver ocupado NUNCA jogar nada fora).
- Retirar pratos sujos e bandejas de room-service, e levá-los ao local estabelecido pelo hotel.
- Organizar jornais e revistas, sempre em cima de uma mesa.
- Entregar objetos esquecidos no setor de "achados e perdidos" (se o hóspede já tiver ido embora).



Limpeza dos banheiros

Há várias maneiras de limpar os objetos e dependências da UH. Você tem que encontrar a sua maneira, levando em consideração os princípios e padrões aqui estudados. Abaixo algumas regras básicas para:



Limpar o box do banheiro :

- ✓ - Esfregar os azulejos e o box até o chuveiro.
- ✓ - Limpar a porta do boxe ou a cortina do chuveiro.
- ✓ - Com as luvas retirar os fios de cabelos dos ralos.
- ✓ - Deixar cair água na banheira e adicionar o produto correto para a limpeza.
- ✓ - Esfregar a banheira e os seguradores.
- ✓ - Depois secar com o devido pano.
- ✓ - Polir os acessórios de metal com um pano seco.



Para limpar o banheiro:

- ✓ - Colocar os cinzeiros de molho com água e sabão no recipiente de lixo do banheiro.
- ✓ - Limpar os ventiladores, remover a poeira com um pano úmido.
- ✓ - Limpar o teto, usando um espanador.



Para limpar o vaso sanitário:

- ✓ - Colocar as luvas.
- ✓ - Dar a descarga, e se caso não estiver funcionando, anotar no relatório e passar para a manutenção.
- ✓ - Usar borrifadores de limpeza dentro e fora do vaso, nas paredes em volta, atrás do vaso e embaixo da tampa.
- ✓ - Limpar a parte externa do vaso com uma esponja já umedecida.
- ✓ - Limpar os canos ligados ao vaso.
- ✓ - Limpar a parte interna do vaso com a escova de vaso. Não se esqueça de limpar embaixo das bordas e do assento.
- ✓ - Enxaguar a escova de vaso, dentro do próprio vaso.
- ✓ - Polir o vaso e deixar um produto químico apropriado de molho na água.
- ✓ - Finalizar a limpeza do vaso.
- ✓ - Tirar a água do recipiente de lixo, da limpeza dos cinzeiros, no vaso.
- ✓ - Secar as bordas e a tampa do vaso, dando a descarga para tirar o produto químico e a água de cinzas.



Para limpar a pia e prateleiras:

- ✓ - Movimentar os artigos de toalete do hóspede se necessário.
- ✓ - Lavar a esponja (diferente da do vaso).

- ✓ - Limpar os cabides de toalha e fios de apoio de outros objetos.
- ✓ - Limpar a pia com esponja e produto adequado.
- ✓ - Passar borrifador de limpeza na pia, ralos e bancada.
- ✓ - Usar uma escova rígida para limpar os buracos de saídas de água da pia.
- ✓ - Com a esponja limpar todas as superfícies.
- ✓ - Finalizar dando polimento com um pano seco.



Para limpar o chão do banheiro:

- ✓ - Espalhar um borrifador multi-uso no chão e no rodapé do banheiro.
- ✓ - Esfregar o limo.
- ✓ - Sempre caminhar em direção à porta.
- ✓ - Usar sempre uma esponja ou pano para esfregar o chão.
- ✓ - Secar o chão com um pano seco.



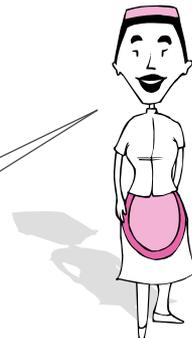
Para finalizar o banheiro:

- ✓ - Limpar os espelhos com pano úmido e secar com pano seco (adequados para espelhos).
- ✓ - Trocar os copos por copos higienizados (caso a lavagem do copo seja realizada no próprio banheiro (procedimento não recomendado) utilizar bucha e detergente específico para a função).
- ✓ - Colocar o saco de lixo na lixeira do carrinho.
- ✓ - Colocar os copos limpos e porta copos no lugar indicado.
- ✓ - Retornar os pertences do hóspede, da pia ao mesmo lugar em que você os encontrou.
- ✓ - Pegar as toalhas suficientes que correspondam ao padrão do seu estabelecimento.
- ✓ - Reabastecer os produtos de papel para o banheiro.
- ✓ - Substituir o rolo de papel higiênico quando estiver menos de 1/3 do rolo.
- ✓ - Deixar um rolo de papel extra no local indicado pelo seu supervisor.
- ✓ - Reabastecer as amenidades do banheiro de acordo com os padrões do seu estabelecimento.
- ✓ - Colocar o cesto de lixo de volta ao seu lugar e os cinzeiros ao lugar correto.



SÍNTESE

Depois de tudo o que você leu, refletiu e escreveu até aqui, construa uma frase resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **limpar, higienizar e arrumar uma unidade habitacional**.



DESEMPENHO

Junto com seus colegas de trabalho, construam uma lista de tarefas para limpar, higienizar e arrumar as unidades habitacionais. Se já existe uma lista para as tarefas, façam uma análise e apliquem as mudanças necessárias, de acordo com o que vocês aprenderam nesta sessão de aprendizagem.

AVALIAÇÃO

1 - Você recebeu uma informação de seu supervisor para se dirigir ao quarto do hóspede e entregar uma encomenda, e ao chegar lá você encontra o sinal de não perturbe. O que você faz?

- A) Fica esperando na porta até ele abrir, mesmo que isso dure horas, afinal você recebeu instruções de nunca bater na porta.
- B) Bate até ele abrir, afinal você tem que entregar a encomenda de qualquer maneira.
- C) Telefona para sua base e informa ao supervisor de que o quarto está com “não perturbe” na porta, e pede maiores instruções.
- D) Deixa o pacote pendurado do lado de fora com um recadinho: “Estive aqui mas não bati para não incomodar”.

2 - Você está limpando um quarto para não fumantes, mas o hóspede entra e lhe pede um cinzeiro. O que você faz?

- A) Dá o cinzeiro, mas informa que é um quarto não fumante e você poderá avisar a recepção, para que ele mude de habitação.
- B) Chama o gerente.
- C) Diz que você não pode dar o cinzeiro porque é um quarto não fumante.
- D) Pergunta se ele tem “fogo”.

3 - Ao checar a integridade dos equipamentos na unidade habitacional, você identifica que o ar condicionado do apartamento está fazendo muito mais barulho do que de costume. O que você faz?

- A)** Desliga o aparelho e continua a arrumação do apartamento, ignorando o problema.
- B)** Entra em contato com o encarregado pela manutenção dos apartamentos e comunica o mau funcionamento do aparelho.
- C)** Tenta você mesmo resolver o problema, ajustando o termostato do aparelho para diminuir o barulho.
- D)** Liga para a recepção e pede que os hóspedes sejam remanejados para outro apartamento devido ao defeito do aparelho de ar-condicionado.

4 - Você está arrumando um apartamento com o seu carrinho impedindo a entrada ao apartamento. Chega um hóspede querendo entrar no apartamento. O que você faz?

- A)** Retira o carrinho e deixa que o hóspede entre no quarto.
- B)** Diz para o hóspede que ele só pode entrar depois que você terminar a arrumação do apartamento, e pede para ele aguardar alguns minutinhos.
- C)** Pede que o hóspede se identifique e verifica se que ele tem a chave do apartamento antes de deixá-lo entrar.
- D)** Explica que ninguém pode entrar no apartamento enquanto ele está sendo limpo.



Sessão 2

Trocar e repor materiais nas unidades habitacionais.



AQUECIMENTO



Trocar e repor materiais das unidades habitacionais é uma tarefa essencial para que o hóspede se sinta bem atendido e possa suprir suas necessidades com os itens de minibar ou as amenidades oferecidas pelo hotel. Fique atento(a) para que esses materiais não falem nos quartos que você arrumar.

● VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

O que você teria feito no lugar da camareira quando ela percebeu que faltavam itens de minibar e amenidades para terminar o serviço?

e EXERCÍCIO

1 - Observe a situação abaixo e responda:



1- Qual é o padrão para abastecer o minibar dos quartos, em seu estabelecimento? Você acha importante que exista um padrão? Por quê?

2 Identifique na imagem abaixo 10 itens que devem estar no carrinho de limpeza:

 Sabonete de mão

 Telefone

 Touca de banho

 Copos limpos e higienizados

 Controle do ar-condicionado

 Jogo de lençóis

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/>  Borrifador anti-tabaco | <input type="checkbox"/>  formulário de minibar e caneta |
| <input type="checkbox"/>  Limpa vidros e espelhos | <input type="checkbox"/>  espelhinho |
| <input type="checkbox"/>  Rolo de papel higiênico | <input type="checkbox"/>  garrafas de uísque |
| <input type="checkbox"/>  Panos e esponjas | <input type="checkbox"/>  taças de champagne |
| <input type="checkbox"/>  Desinfetante para vaso sanitário | <input type="checkbox"/>  toalhas de banho, rosto e piso |
| <input type="checkbox"/>  Xampu | |

● → ■ COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

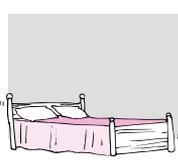
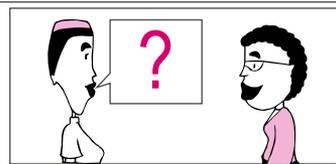
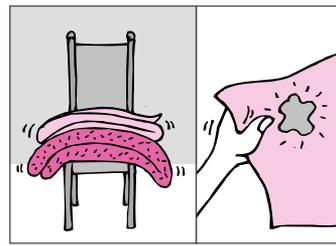
Prepare-se para dicas e informações importantes sobre esta competência, que podem fazer a diferença em um bom atendimento ao cliente.

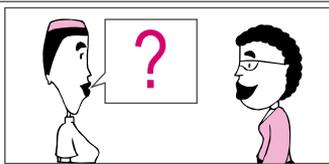


Para repor ou trocar materiais, você deve certificar-se de que o apartamento não esteja ocupado:

- ☀ Sempre bata na porta antes de entrar; caso o hóspede não responda bata mais uma vez antes de entrar.
- Caso o hóspede esteja dentro do apartamento, anuncie sua entrada e pergunte se você poderá entrar ou se ele prefere a limpeza mais tarde.
- Quando o hóspede permanecer no quarto durante a limpeza, você terá a oportunidade de conversar com ele, procurando ser agradável e discreto(a).

Para desempenhar a função de arrumação do apartamento com eficiência, preste atenção ao passo a passo a seguir:

	<p>A cama é crucial quando falamos de arrumação de apartamento. Por isso, lembre-se de começar sempre por um lado da cama e terminar cada etapa necessária do mesmo lado, antes de passar ao outro, assim será economizado tempo, andando de lá para cá ao redor da cama.</p>
	<p>☀ Perguntar ao seu supervisor sobre procedimentos específicos do seu estabelecimento. Verificar com o seu supervisor sobre a frequência de troca das roupas de cama e banho.</p>
	<p>☀ Remover roupas e artigos pessoais de cima da cama.</p>
	<p>☀ Tirar a colcha e o cobertor e colocá-los em uma cadeira. - Verificar se há manchas e se necessário substituí-los.</p>
	<p>☀ Remover os lençóis e as fronhas. - Fazer uma trouxa com um dos lençóis para juntar toda a roupa suja. - Se o carrinho tiver espaço, colocar no carrinho. - Se o carrinho for pequeno ou seu estabelecimento não contar com um carrinho, colocar a trouxa próxima à entrada do apartamento.</p>
	<p>☀ Verificar se o forro do colchão está manchado ou danificado, e reportar ao seu supervisor. - Trocar o forro se necessário: desdobrar com o lado da frente para cima e esticar para os lados a partir do centro da cama, esticando para que não fique nenhuma dobra.</p>

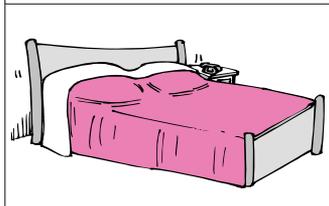
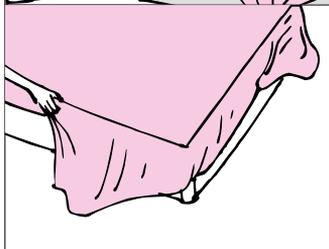


☀ Verificar se existe lixo embaixo da cama, ou se há algum pertence do hóspede. Caso você tenha encontrado algum pertence do hóspede colocar em algum lugar mais conveniente.



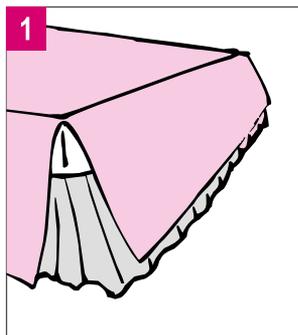
☀ Forrar a cama:

- Centralizar o lençol de baixo na cama, assegurando-se de que as etiquetas estejam no pé da cama. Verificar se não há manchas, cabelos ou rasgos no lençol. Substituir se necessário. Forrar utilizando dobra em ângulo reto.
- Colocar o lençol de cima, com o lado do avesso virado para cima.
- Posicionar o cobertor em cima do lençol.
- Na cabeceira, virar o lençol de cima, por cima do cobertor, deixando 15 cm de lençol a mostra.
- Colocar para baixo do colchão o lençol, com o cobertor ao longo da cama.
- Dobrar em ângulo reto o lençol de cima e o cobertor no lado em que ficam os pés.
- Repetir todo procedimento do outro lado da cama.
- Repetir o procedimento na cabeceira da cama.
- Dobrar o lençol de cima, por cima do cobertor e colocar os dois embaixo do colchão.
- Dispor a colcha no meio da cama.
 - Dobrar a colcha para baixo, a partir do lado da cabeceira, deixando espaço suficiente para cobrir os travesseiros.
- Posicionar os travesseiros na cama (não segurar os travesseiros com os dentes, ou debaixo do queixo).
- Colocar a colcha em cima dos travesseiros.
- Fazer uma inspeção visual de perto e de longe para ver se a arrumação da cama está perfeita.

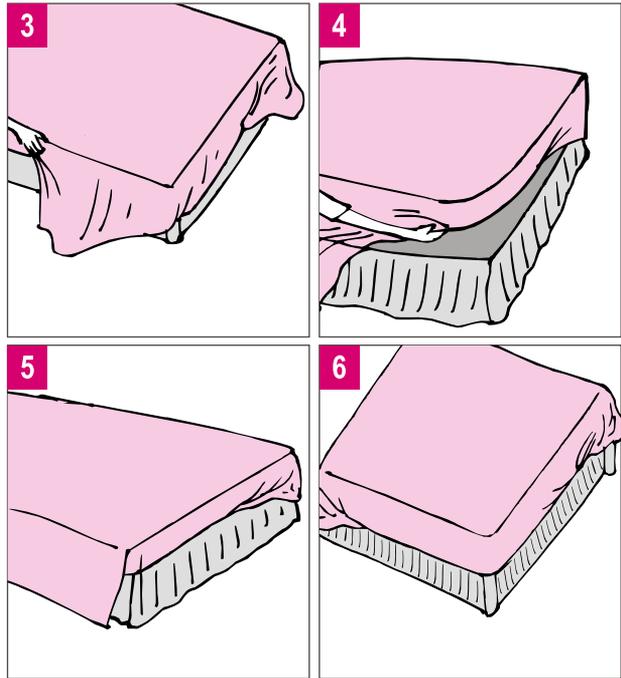


Método de dobrar em angulo reto

- ☀ Posicionar o lençol no centro da cama deixando os cantos caírem na lateral da cama (1).
- ☀ Encaixar embaixo do colchão o lençol ao longo do pé da cama (2).

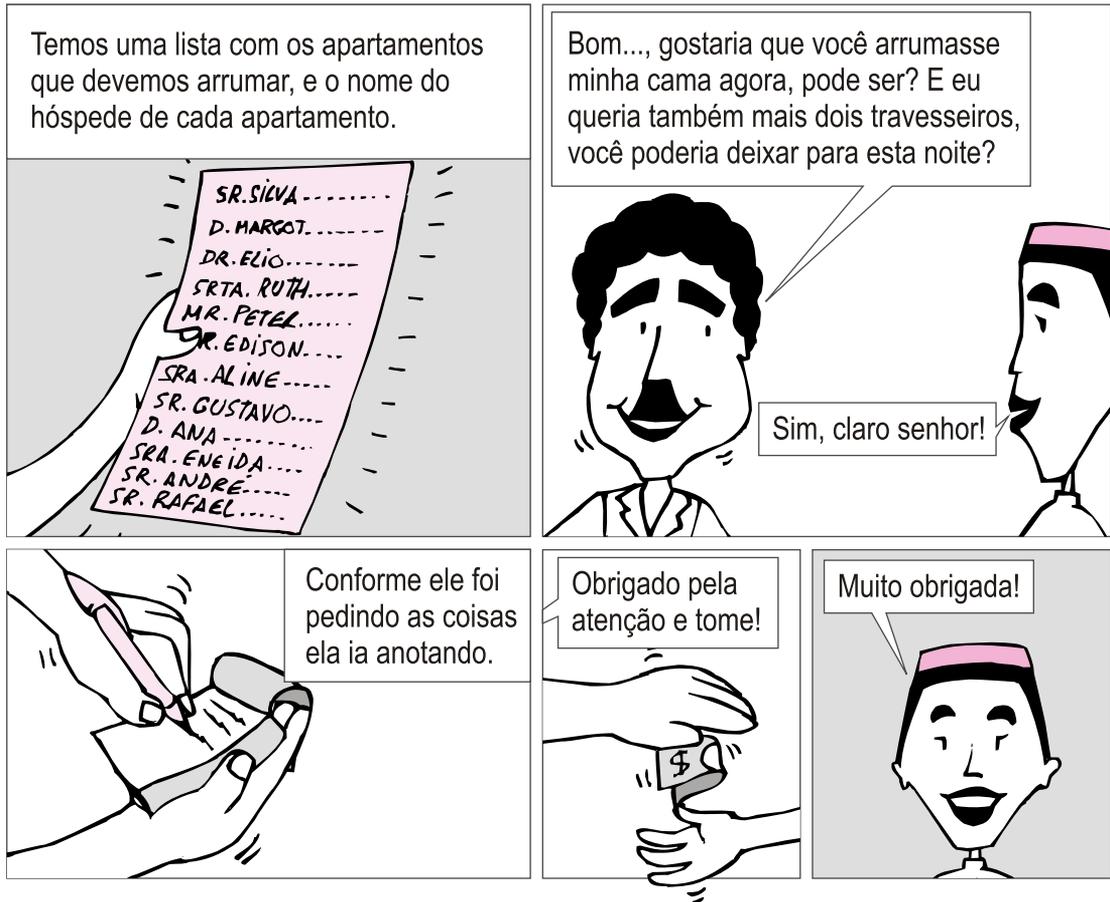


- ☀ Pegar a parte solta, a 30 cm do canto, e esticar fazendo uma aba dobrada (3).
- ☀ Colocar a parte solta do canto embaixo do colchão até ficar bem presa (4).
- ☀ Puxar a dobra para cima em sua direção garantindo que não exista nenhum amassado (5).
- ☀ Encaixar a dobra embaixo do colchão, garantindo que o canto esteja preso e liso, sem amassados (6).



Uma situação...





Controle de minibar

Para um controle de minibar rápido e eficaz, siga os passos a seguir:

- ☺ Saber quais são os itens do minibar, e suas devidas quantidades (na comanda usada, como no exemplo abaixo, você verá na coluna do meio as quantidades dos produtos disponíveis no minibar) para comprovar que não houve consumo.
- ☺ Antes de sair do quarto verificar o que foi consumido (determinar qual é o melhor momento para se desempenhar esta tarefa).
- ☺ Marcar na comanda o item e a quantidade consumida.
- ☺ Verificar a data de validade dos produtos que estão no minibar e retirar os que estiverem vencidos. Verificar com a supervisão qual é o prazo antes do vencimento em que o produto deve ser retirado do minibar para não haver perdas.
- ☺ Colocar o número do apartamento e o seu nome na comanda.
- ☺ Quando voltar de suas limpezas, deixar as respectivas comandas na recepção.

Pousada da Alegria!

Apto: **434**

Data: **10/06/2007**

Produto:	Estoque do Minibar:	Consumo:
Água c/ gás	3	3
Água s/ gás	3	
Refrigerante cola	3	3
Guaraná	2	
Refrigerante de limão	2	1
Suco de cajú	2	
Achocolatado	1	1
Vinho branco (350ml)	1	
Vinho tinto (350ml)	1	
Cerveja lata	3	
Castanha de cajú	2	1
Amendoim	2	1
Barra de cereal	1	
Café em pó	1	

É importante o controle de minibar para:

- Limitar as perdas e prejuízos.
- Evitar erros de cobrança na recepção.
- Evitar a falta de produtos para consumo do hóspede.



Curiosidades...



A gorjeta é a maneira que o hóspede tem de agradecer a você por um trabalho bem feito. Você também pode ganhar uma gorjeta maior quando o hóspede chegar ao estabelecimento. O hóspede pode estar querendo garantir a excelência do atendimento durante a estada. Você só não pode achar que é obrigação do hóspede pagar a gorjeta, e não deve jamais esperar por ela. Se você receber a gorjeta, agradeça e seja discreta, não contando o valor dado.

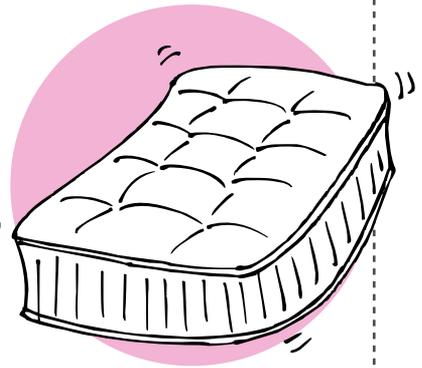
Existem alguns estabelecimentos que não permitem que a gorjeta seja dada. Eles explicam que o serviço é de qualidade e independe da gorjeta, e que todos devem ser atendidos com a mesma atenção.

Existem diversos tipos de colchão, os principais são:

- ☀ Espuma
- ☀ Molas

Você sabia que colchões, assim como outros equipamentos, têm o que chamamos de “vida útil” (tempo de utilização)? Para prolongar a vida útil do colchão é importante arejá-los com frequência para evitar mofo e odores. A governanta deve saber a frequência com a qual os colchões devem ser virados e trocados de posição para evitar o desgaste desigual.

Para prolongar a vida útil dos colchões e garantir que eles sejam usados de forma gradual, todos os colchões devem ser virados pelo menos 4 vezes ao ano. Cada colchão é marcado com a data de compra e data em que foi colocado em uso. Nos dois lados do colchão deverá ser colocado uma etiqueta com a marcação das datas em que ele foi virado.



Aqui você tem sites que dão acesso a informações sobre hotéis e atualidades da área, que tal dar uma espiada? Imprima um texto interessante para dividir com seus colegas.

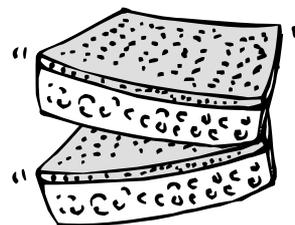
<http://www.revistahotelnews.com.br>
<http://www.equipotel.com.br>
www.revistahotelaria.com.br

A seguir, imagens de materiais e equipamentos para você ficar atualizada:



Esponjas

use uma para cada tipo de limpeza. Exemplo: uma para lavar copos e louças, outra para lavar o vaso sanitário e uma terceira para lavar demais partes do banheiro. Como sugestão tenha esponjas de cores diferentes.





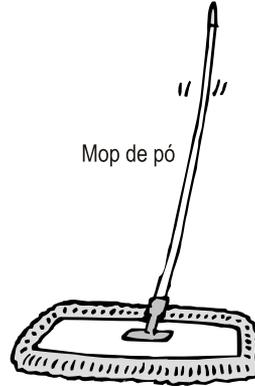
Borrifador



Luvas



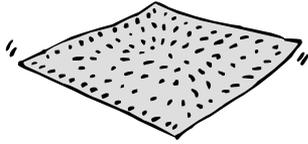
Mop úmido



Mop de pó



Flanelas para lustrar móveis



Pano de chão



Vassoura tipo caipira



Vassoura tipo nylon



Vassoura tipo pelo



Vassoura tipo piaçava

Disponível em <http://www.dixhigiene.com.br/>.



SÍNTESE

Este espaço está reservado para você escrever frases resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **trocar e repor materiais nas unidades habitacionais**.



DESEMPENHO

Agora, em grupo, organizem uma dramatização, simulando a limpeza de um apartamento com a presença do hóspede, onde a camareira recebe alguns pedidos e têm que encaminhá-los posteriormente.

Em seguida discutam e registrem os pontos principais da situação, a partir das novas informações obtidas nesta sessão.

AVALIAÇÃO

1 - Dentre as reposições que são feitas nos apartamentos, o que pode ser de responsabilidade da camareira:

- A) Trocar lençóis e toalhas, sabonetes e brindes, minibar, e retirar material do serviço de quarto.
- B) Trocar a cama e verificar o ar condicionado e o telefone.
- C) Ligar no serviço de quarto e avisar que a bandeja está lá, e está suja, e colocar minibar.
- D) Trocar lençóis, travesseiros, tirar a bandeja de serviço de quarto e deixar todas as janelas abertas para arejar o quarto.

2 - Com relação à verificação do minibar, o que uma camareira deve fazer:

- A) Ligar para a governanta e passar por telefone, pois, assim é mais rápido.
- B) Ter sempre à mão as devidas comandas, anotar e depois de terminado as tarefas entregar as comandas na recepção.
- C) Marcar em um pedaço de papel e dar ao seu supervisor, sem anotar o apartamento, pois ele sabe onde a camareira está.
- D) Marcar no relatório de tarefas e depois passar para a comanda.

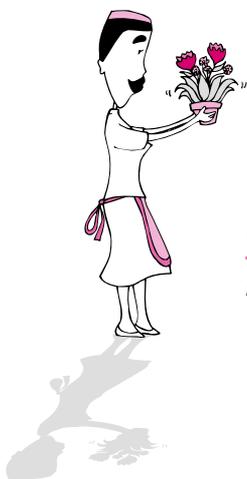
3 - O colchão tem sua idade e validade. Como se faz para determinar a idade de um colchão?

- A) Pelas manchas.
- B) Pela cor.
- C) Pela etiqueta colocada no colchão na data de compra, dos dois lados.
- D) Pela maciez, todos os dias quando arrumar os quartos, é preciso sentar no colchão para verificar se ainda está macio.

4 - O que você faria no lugar da camareira quando ela percebe que faltam itens de minibar e amenidades para terminar o serviço?

- A) Nada, afinal de contas, ela sabe o que faz.
- B) Nada, afinal de contas, ninguém reconhece mesmo. É melhor não se cansar.
- C) Não falaria para a governança que terminou o apartamento enquanto não tivesse concluído a arrumação, e subiria para colocar o que faltava no apartamento.
- D) Iria correndo perguntar para a governanta.



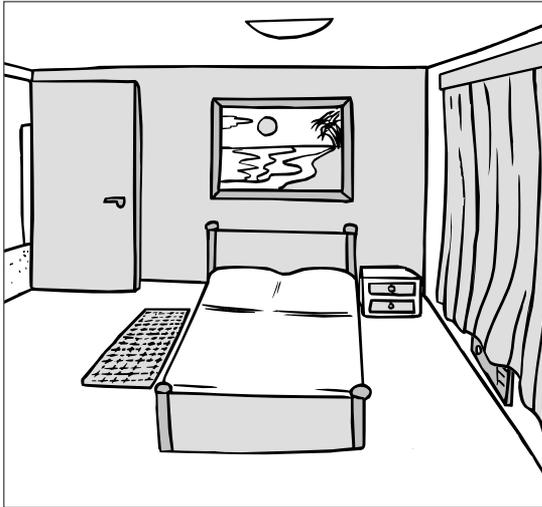


Sessão 3

Adequar a unidade habitacional para receber o hóspede.



AQUECIMENTO



É preciso surpreender o cliente, fazendo o que ele não espera! Quando você preparar uma unidade habitacional, pense nisso:

“Custa cinco a seis vezes mais caro conquistar um novo cliente do que manter um cliente existente.”

(TMI - Time Manager International)



VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

Quais serviços você considera essenciais, para serem realizados em uma unidade habitacional que receberá um hóspede?



EXERCÍCIO

1 - Descreva os procedimentos básicos que você realiza para adequar a unidade habitacional do hotel para os hóspedes.

2 - Pensando em seu local de trabalho, o que você faria para surpreender o hóspede ao preparar seu apartamento?

● → ■ COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

Nesta sessão de aprendizagem você estará desenvolvendo uma competência muito importante: adequar a unidade habitacional para receber o hóspede. Você perceberá que para superar as expectativas dos hóspedes você também terá que se superar, usando sua criatividade e imaginação.

Status de apartamento

No começo de cada turno você receberá uma planilha com a distribuição dos quartos para limpeza sob a sua responsabilidade. São 3 tipos de status de apartamento:

- ☀ **Saídas:** quartos que serão vendidos ou estão vagos e precisam ser limpos.
- ☀ **Estada prolongada:** quarto que ainda ficará ocupado pelo menos mais uma noite.
- ☀ **Saída programada (late check-out):** hóspedes que tem programação para sair naquele dia, só após às 12:00, podendo até prolongar sua estada.



Colocar camas extras ou berços

Sempre que houver uma requisição especial como camas extras ou berços, este será o procedimento:

- ☀ A recepção manda uma notificação para a governanta ou lê a informação no relatório das chegadas.
- ☀ A governanta passará a informação ao supervisor.
- ☀ O supervisor delegará para a camareira ou arrumador, no relatório de tarefas diárias.
- ☀ Depois de todas as instruções, a camareira escolhe qual a melhor ordem para realizar as suas tarefas, nunca se esquecendo do que já foi mencionado: "sempre comece pela cama, pois a cama é o foco do quarto".
- ☀ Toda vez que tiver qualquer tipo de requisição, sempre marcar o número do apartamento.
- ☀ Solicitar o material necessário para montar seu carrinho de trabalho, lembrando de tudo o que for necessário:
 - lençóis e travesseiros;
 - amenities de banho;
 - toalhas;
 - cobertor;
 - panfletos, cardápios, papéis de carta e envelope, canetas...

Itens para serem verificados nos apartamentos

E não se esqueça, quando estiver no apartamento:

- ☀ Após a limpeza, colocar no mesmo lugar os itens do apartamento.
- ☀ Quando entrar no apartamento, acender as luzes e depois abrir a janela para arejar o ambiente.
- ☀ Verificar se todas as luzes estão funcionando bem.
- ☀ Fazer sempre uma inspeção visual da aparência e da qualidade de arrumação do apartamento.

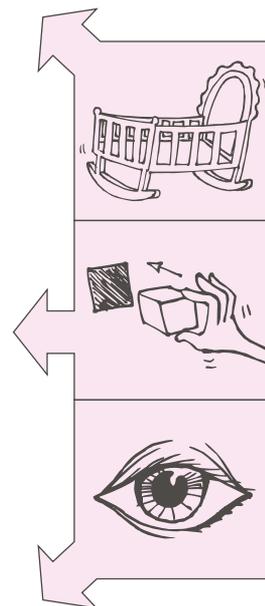
Inspeção visual da aparência e qualidade

Reparar se algo está faltando na disposição do apartamento, ou se algo está quebrado, ou se é preciso acrescentar ou retirar algum item.

Colocar-se sempre no lugar do hóspede e analisar como se fosse a primeira impressão que o hóspede irá ter.

Ver pequenos detalhes, como a cúpula dos abajures para que a costura fique para trás.

Lembre-se, só as camareiras e arrumadores podem criar a limpeza que o hóspede espera, por isso é importante que a primeira impressão desses hóspedes seja positiva. A camareira ou o arrumador é a pessoa responsável pelo cuidado com o principal produto do hotel: o QUARTO!



Curiosidade

Você sabia que em alguns hotéis os hóspedes são recebidos com amenidades especiais?

Um hotel em Maui recebe seus hóspedes com um prato de frutas e chocolate.

Disponível em: <http://www.westinmaui>.



Certo hotel de luxo em Paris oferece todas as amenidades de banho, pantufas, roupões e muito mais...

Disponível em: <http://www.ritz.com>.



SÍNTESE

Este espaço está reservado para você escrever frases resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **adequar a unidade habitacional para receber o hóspede**.



DESEMPENHO

1 - O hotel em que você trabalha pode usar categorias de "status de quarto" diferentes, ou então ter prioridades de limpeza diferentes. Registre abaixo essas categorias e prioridades, e em grupo compare com as prioridades e categorias apresentadas nesta sessão de aprendizagem.

2 - Proponham as mudanças necessárias ao supervisor, para superar as expectativas dos hóspedes.

AVALIAÇÃO

1 - O que é um Status de apartamento?

- A) É definido pelo estado em que se encontra o apartamento para limpar, se tem muita bagunça ou não.
- B) É a definição de como o apartamento se encontra fisicamente.(ocupado, vago, com late check-out).
- C) São os tipos diferentes de apartamentos que o hotel possui.
- D) São todos os apartamentos sujos que devem ser limpos.

2 - Coloque “V” para Verdadeiro e “F” para Falso de acordo com as afirmações abaixo:

- () As camareiras devem entrar no apartamento e começar a limpeza pelo banheiro que é o local mais sujo.
- () Devem sempre verificar se há alguma coisa faltando ou algo quebrado nos apartamentos.
- () Na hora da limpeza devem sempre retornar os itens ao mesmo lugar.
- () Depois de limpar tudo, devem colocar tudo que foi encontrado de forma organizada e se houver qualquer coisa fora do lugar devem retorná-las ao seu local determinado.
- () Devem sempre prestar atenção aos Status das uh's para fazer a limpeza.

3 - De acordo com a rotina das camareiras está correto dizer:

- A) Devem sempre fazer o apartamento com as luzes acessas e janelas fechadas para não entrar vento e atrapalhar a limpeza.
- B) Não podem ligar as luzes, precisam economizar na hora da limpeza, é só abrir a janela.
- C) Só podem fazer a arrumação nos apartamentos com Status de saída, o restante não é necessário.
- D) Sempre retornar os itens deixados nos apartamentos ao mesmo local.

4 - O que quer dizer Status de Saída no relatório da camareira?

- A) Todas as pessoas que vão sair do hotel.
- B) Todos os quartos a serem limpos naquele dia para receberem as pessoas que chegam.
- C) Todos os apartamentos que não precisam ser limpos.
- D) Todos os apartamentos dos quais os hóspedes sairão naquele dia.



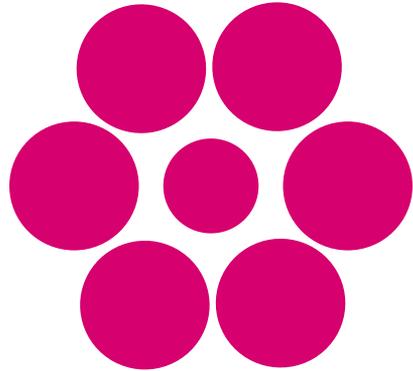
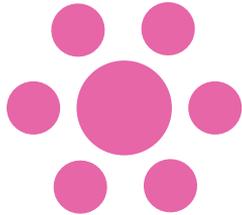
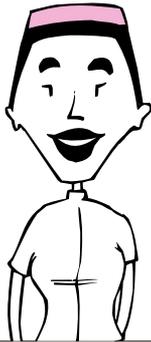
Sessão 4

Manter-se atento(a) a detalhes.

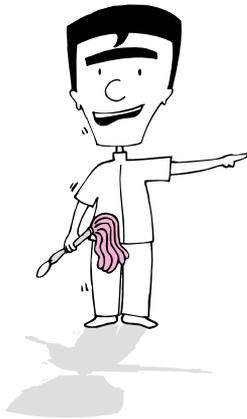


AQUECIMENTO

Qual destas flores tem o maior centro?



O que você vê nesta figura?



(Disponível em: <http://www.alzirazulmira.com/ilusao/bolinhas.jpg>)

Se você gostou da brincadeira, entre no site abaixo para encontrar mais:

<http://www.supergcb.pop.com.br/ilusao/ilusaotica1.htm>



Na figura você pode enxergar um músico ou o rosto de uma mulher e na verdade, as flores têm o centro do mesmo tamanho. Tudo é fruto de uma “ilusão de ótica”. Às vezes estamos tão acostumados às tarefas cotidianas que não prestamos mais atenção a pequenos detalhes que podem fazer a diferença.

● VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

Você já passou por alguma situação difícil ao ter se enganado com alguma informação ou por não ter reparado em algum detalhe importante?

e EXERCÍCIO

1 - Observe o quarto que está pronto para receber um hóspede e anote os detalhes que, em sua opinião, estão apontando irregularidades:



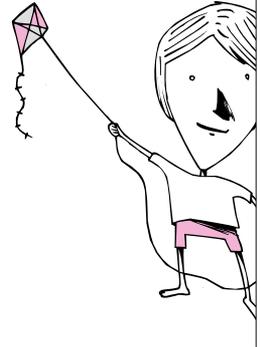
2 - O que você faria para corrigir as irregularidades apontadas anteriormente?

● → ■ COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

Os detalhes podem ser pequenos, mas fazem toda a diferença na hora de prestar um bom serviço. Veja as dicas e informações a seguir.

Dicas

- É importante trabalhar com uma programação de limpeza.
- Usar sempre detergentes de uso profissional e pano descartável.
- Ter sempre cuidado ao armazenar produtos de limpeza.
- Sempre que você estiver se dedicando às suas tarefas, é importante anotar irregularidades ou anormalidades no ambiente de trabalho.



Alteração nos tecidos e objetos

☀ Quando você detectar manchas nos tecidos e objetos:

- Identificar o problema.
- Tentar resolver com o produto correto.
- Caso não seja possível, anotar o apartamento, o que está manchado e pedir ajuda à supervisão.

☀ É importante verificar:

- Texturas e asperezas dos carpetes.
- Integridade das bancadas de pedra do banheiro.
- Vidros lascados (isso pode causar um acidente de trabalho ou um dano ao hóspede).

☀ Verificar se o apartamento está em boas condições físicas:

- Notar algum barulho fora do comum.
- Luz queimada.
- Minibar quente.
- Torneira solta.
- Porta do banheiro rangendo.
- Descarga solta.

☀ O procedimento é sempre o mesmo:

- Anotar todas as imperfeições.
- Informar à manutenção quando necessário (em alguns estabelecimentos o procedimento utilizado é informar ao supervisor para passar o serviço à manutenção).

Para realizar todas suas tarefas cotidianas no local de trabalho é necessário a utilização dos equipamentos de proteção individual (EPI), como luvas, sapatos fechados... A seguir a lei da utilização de EPI:

NR 6 - Equipamento de Proteção Individual - EPI (1006.000-7)

6.1. Para os fins de aplicação desta Norma Regulamentadora - NR, considera-se Equipamento de Proteção Individual - EPI todo dispositivo de uso individual, de fabricação nacional ou estrangeira, destinado a proteger a saúde e a integridade física do trabalhador.

II - Proteção para os membros superiores:

Luvas e/ou mangas de proteção e/ou cremes protetores devem ser usados em trabalhos em que haja perigo de lesão provocada por:

1. materiais ou objetos escoriantes, abrasivos, cortantes ou perfurantes;
2. produtos químicos corrosivos, cáusticos, tóxicos, alergênicos, oleosos, graxos, solventes orgânicos e derivados de petróleo;
3. materiais ou objetos aquecidos;
4. choque elétrico;
5. radiações perigosas;
6. frio;
7. agentes biológicos.



Dica

III - Proteção para os membros inferiores:

- a) calçados de proteção contra riscos de origem mecânica;
- b) calçados impermeáveis para trabalhos realizados em lugares úmidos, lamacentos ou encharcados;
- c) calçados impermeáveis e resistentes a agentes químicos agressivos;
- d) calçados de proteção contra riscos de origem térmica;
- e) calçados de proteção contra radiações perigosas;
- f) calçados de proteção contra agentes biológicos agressivos;
- g) calçados de proteção contra riscos de origem elétrica;
- h) perneiras de proteção contra riscos de origem mecânica;
- i) perneiras de proteção contra riscos de origem térmica;
- j) perneiras de proteção contra radiações perigosas.

(Lei sobre utilização de EPI. Disponível em: <http://nr7.sat.sites.uol.com.br/nr6.htm>)

Curiosidade

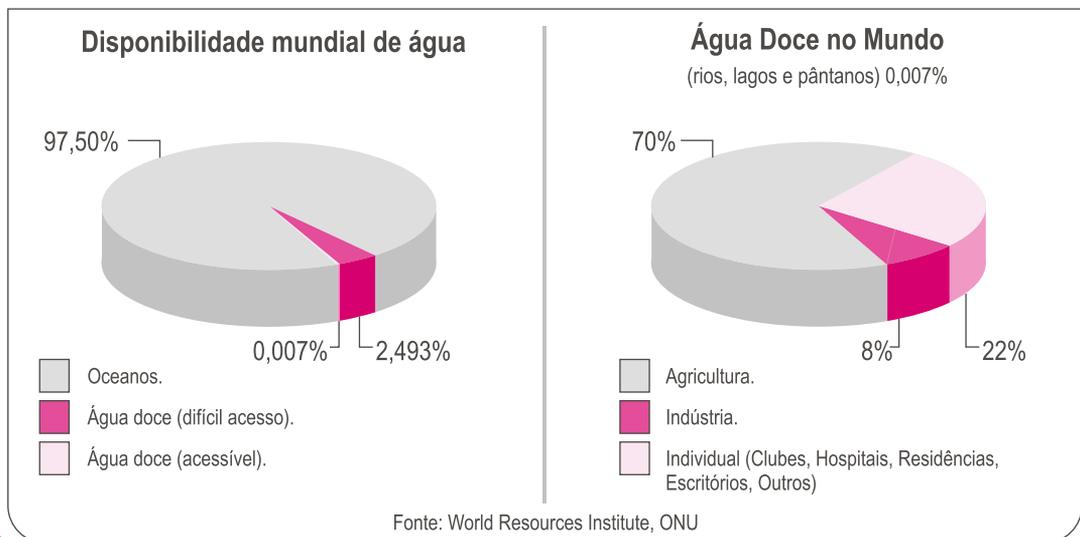


Disponibilidade Mundial da água

A crescente preocupação com a disponibilidade Mundial da Água vem exigindo de todos nós uma nova consciência em relação à utilização desse recurso.

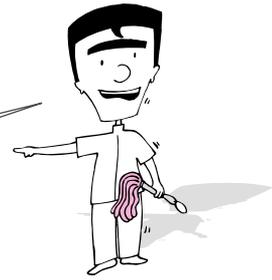
A água potável encontrada na natureza é essencial para a vida no nosso planeta. No entanto, esta riqueza tem se tornado cada vez mais escassa. Analisando o gráfico abaixo, vemos que 97,50% da disponibilidade mundial da água está nos oceanos (água salgada), ou seja, água imprópria ao consumo humano, a não ser que seja realizado um processo de dessalinização, o que requer um investimento muito alto. Logo em seguida, temos que, 2,493% encontra-se em regiões polares ou subterrâneas (aqüíferos), de difícil aproveitamento. Somente 0,007% da água disponível é própria ao consumo humano, e está em rios, lagos e pântanos (água doce). Este 0,007% de água doce está dividido conforme o gráfico abaixo, sendo que apenas 8% é destinado ao uso individual (clubes, residências, hospitais, escritórios, outros).

A tendência para os próximos anos, é um aumento ainda maior no seu consumo, devido à demanda e ao crescimento populacional acentuado e desordenado, principalmente nos grandes centros urbanos. Por isso, Programas de Uso Racional da Água são realizados por todo o mundo, através de leis, orientações e conscientização da população, e principalmente, tecnologia de ponta aplicada a aparelhos hidráulicos sanitários.



SÍNTESE

Este espaço está reservado para você escrever frases resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **manter-se atento a detalhes**.



DESEMPENHO

1 - Reveja com seus colegas a programação de limpeza seguida para a manutenção das UHs, no hotel onde vocês trabalham. Observem se a programação de vocês leva em consideração todos os detalhes colocados nesta sessão de aprendizagem.

2 - Coloquem para seu supervisor as mudanças necessárias.

AVALIAÇÃO

1 - Em relação aos produtos de limpeza está correto dizer que :

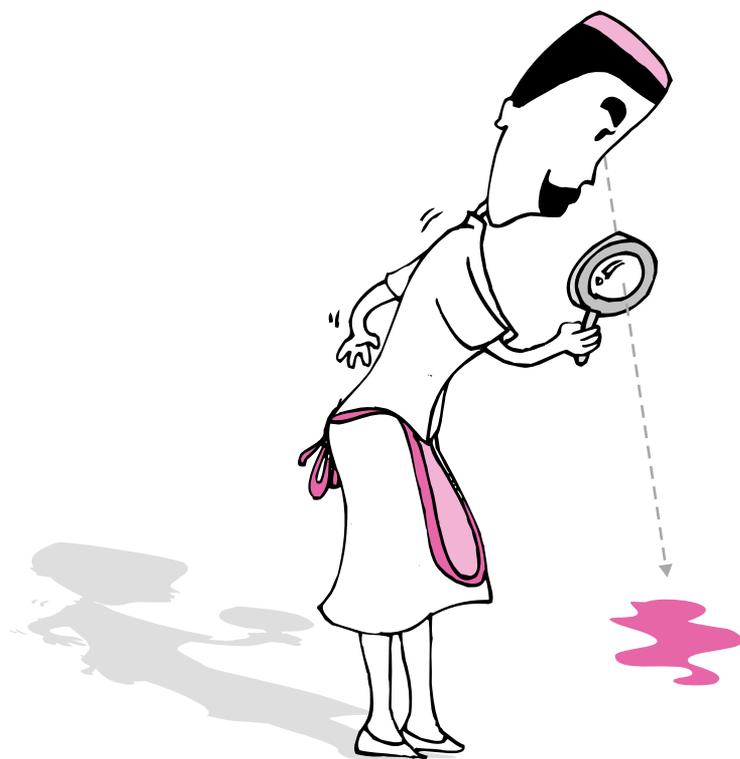
- A) As camareiras podem usar da mesma forma que usam em casa.
- B) Existe local apropriado para armazenar os produtos.
- C) Produtos de limpeza podem ser colocados em qualquer lugar.
- D) Não é necessário cuidado algum no manuseio, todos são nocivos a saúde.

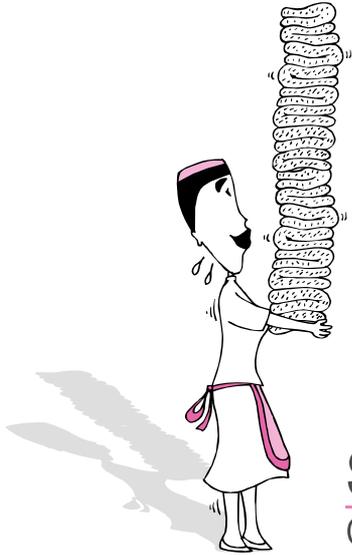
2 - No que diz respeito à manutenção dos apartamentos, qual é o papel da camareira:

- A) Nenhum, pois esse não é o papel dela.
- B) Ela é responsável pelas quebras e deve ser treinada para consertar tudo.
- C) Apontar as coisas que achar com defeito para a manutenção fazer.
- D) Apenas passar aos supervisores, pois, são os encarregados de arrumar.

3 - A camareira deve zelar pela limpeza e conservação dos apartamentos, com isso é correto dizer que:

- A) Deve prestar atenção apenas na cama, que é o maior objeto do quarto e o mais visível por todos.
- B) Deve verificar se os tecidos estão manchados, se há objetos quebrados ou em mau funcionamento.
- C) Não deve se preocupar, pois, não é função dela.
- D) Apenas deve estar preocupada com as luzes, afinal isso não pode falhar.





Sessão 5

Controlar demandas e solicitações de hóspedes.



AQUECIMENTO



Uma das atividades da camareira ou arrumador de meios de hospedagem é atender às demandas e solicitações de hóspedes. Na situação anterior, a camareira teve que dar conta das solicitações inusitadas de um pop star hospedado no hotel. Não importa o tipo de solicitação. Por menor que sejam, as solicitações elas devem ser atendidas com rapidez e eficiência.



VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

Você já recebeu alguma solicitação esquisita de algum hóspede?



e EXERCÍCIO

Observe a situação a seguir e responda:



1 - Em sua opinião, qual o procedimento correto que a camareira deveria ter para atender o pedido do hóspede?

2 - Enumere os serviços de lavanderia no seu estabelecimento e descreva o procedimento de manutenção.

● → ■ COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

Em muitos casos, é necessário algum reparo em apartamento, ou atender a algum pedido de hóspede. Por isso, processos foram criados para garantir a satisfação do hóspede. A seguir você verá os principais procedimentos.

Pedido de manutenção de quarto e acompanhamento:

- ☀ Quando há uma solicitação de manutenção, ela é feita em 3 vias. O original fica no departamento solicitante, e as outras cópias são enviadas à manutenção. A seguir, segue um exemplo de formulário:

Manutenção 1ª Via			
Apartamento 439		protocolo - 0439	
Manutenção - luz do criado mudo queimada, e ar condicionado fazendo barulho muito alto.			
Data do pedido	04/04/2006	Pedido por	Maria
Data da entrega	12/04/2006	Feito por	Joaquim

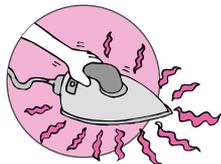
Será que o Joaquim já fez o serviço?

- ☀ Assim que a manutenção finaliza o serviço solicitado, anexa uma das duas cópias à via original e envia ao departamento solicitante. Assim a manutenção tem o registro do que foi solicitado, e consertado; a governança também terá um registro.
- ☀ Mesmo recebendo o “de acordo”, de que a manutenção já consertou o apartamento, antes de disponibilizá-lo a outro hóspede, tem que ser feita uma inspeção, para verificar se realmente foi executado o serviço e se o apartamento não ficou sujo ou desarrumado.

- ☀️ Caso uma solicitação à manutenção demore mais do que o esperado, a governanta executiva deverá ter a cópia do registro em mãos (a via do departamento) ir pessoalmente falar com o responsável do departamento para sugerir o acompanhamento dele ou pedir explicações. Dependendo do procedimento de cada estabelecimento, se caso não for a governanta a dar seguimento ao caso, ela deverá ser corretamente informada, do que está acontecendo e qual será a previsão de solução.
- ☀️ Se houver um pedido emergencial, deverá ser anotado no caderno de registro e assim que possível fazer o procedimento das vias. Os procedimentos para este tipo de serviço variam de estabelecimento, existem casos onde a manutenção é acompanhada sempre por alguns da recepção. Informe-se com seu supervisor, qual será o melhor procedimento a ser realizado.
- ☀️ Caso algum item do apartamento tenha que ser retirado, ele deverá ser marcado com uma etiqueta e no registro deste apartamento deverá haver uma nota de que “tal objeto” está faltando.

Roupas para lavar e passar

- ☀️ Sempre que algum hóspede faz uma solicitação de lavanderia, deve-se ter em mãos todas as informações necessárias, saber quais são os serviços a serem prestados e seu tempo de duração.
- ☀️ Geralmente nos apartamentos existe um rol (é um formulário de solicitação de serviços de lavanderia com 4 vias: uma do hóspede, uma da lavanderia, uma da governança e outra para a recepção) e uma sacola plástica da lavanderia, com lugar específico para marcar o número do apartamento, e o que tem dentro.
- ☀️ É preciso retirar as roupas do hóspede do quarto e:
 - Conferir na frente do hóspede o que há no saco.
 - Conferir se não há nenhuma mancha, ou se a roupa não está rasgada.
 - Marcar no rol quais e quantas são as peças.
 - Qual é o serviço que ele gostaria.
 - Dar o documento para o hóspede assinar.
- ☀️ Logo após a assinatura dele, e o seu nome na comanda, deverá ser entregue uma via em cada departamento, no seu devido escaninho (lugar onde se colocam as informações específicas do departamento em questão). Lembrar que sempre há a necessidade da assinatura do hóspede.



Diferentes serviços de lavanderia

☀ Lavagem normal:

- Colocar em máquina normal.
- Efetuar o processo de lavagem.
- Sempre em água fria para não encolher.
- Secar.
- Devolver sem passar.

☀ Lavar e passar:

- Efetuar todo o processo da máquina.
- Secar.
- Passar.

☀ Só passar:

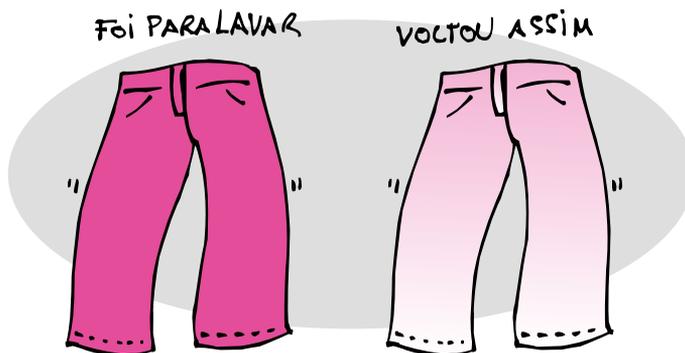
- Por mais que você perceba que a roupa esteja suja, faça somente o que o hóspede pediu.

☀ Engomar.

☀ Lavagem a seco:

- Ou limpeza a seco (processo de limpeza de roupas que não utiliza água, a roupa é colocada em uma máquina, e totalmente imersa em líquido chamado “solvente”. Quimicamente, esse solvente, desenvolvido para o fim específico de limpeza de roupas, age sobre o tecido de forma superficial, sem “encharcar” as fibras, evitando assim o encolhimento, que algumas vezes ocorre na lavagem a água).

- A lavagem a seco é mais eficaz na remoção de sujidades oleosas e gordurosas. Essas sujidades estão presentes na poluição do ar, nas gorduras animais e humanas, nas graxas e óleos minerais e em alimentos gordurosos. São normalmente essas manchas que incidem sobre as roupas de vestuário.



☀ Urgência:

- Com essa variedade, sempre há a necessidade de verificar o serviço que o hóspede quer (verificar com seu supervisor quais os serviços de lavanderia oferecidos no seu hotel).
- Em caso de manchas e danos verificar com seu supervisor os procedimentos.

Solicitações e pedidos de hóspedes

☀ Todas as solicitações verbais de hóspede para o departamento de governança, deverão ser anotadas em um registro, pela pessoa que está a cargo de registrar o pedido, no livro de registro.

☀ Neste livro ficarão registrados os seguintes dados:

- Número do quarto.
- Pedido ou recado.
- Hora do pedido.
- Pessoa que atendeu o pedido.
- Pessoa que efetuou o pedido.
- Conclusão da tarefa.

Um exemplo de controle de pedido:

PEDIDO DO HÓSPEDE					ENVIADO PARA		EXECUÇÃO		FEEDBACK	
DATA	HORA	APTO	HÓSPEDE	PEDIDO		HORA		HORA	DATA	HORA



SÍNTESE

Este espaço está reservado para você escrever frases resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **controlar demandas e solicitações de hóspedes**.



DESEMPENHO

- 1 - Elabore uma planilha para controlar demandas e solicitações de hóspedes no seu trabalho (após executar a tarefa, apresente ao seu instrutor).
- 2 - Elabore um formulário para o controle dos pedidos, para a manutenção do hotel onde você trabalha (após executar a tarefa, apresente ao seu instrutor).



AVALIAÇÃO

1 - Existe uma rotina quando se trata de arrumação de apartamento, o que deve ser arrumado primeiro ao entrar no quarto?

- A) Tirar o pó.
- B) Lavar o banheiro.
- C) Passar aspirador.
- D) Arrumar a cama.

2 - O que vem a ser um livro de registros? Ele pode ser usado em todos os demais departamentos de um hotel?

- A) Onde tudo é registrado no hotel. É um livro usado pela gerência e relata tudo.
- B) É um livro que a contabilidade usa para registrar os gastos da governança e de todos os outros departamentos.
- C) É um livro de registro das solicitações dos hóspedes e pode ser usado em qualquer departamento para registrar as diferentes solicitações e acompanhar o desenvolvimento.
- D) Onde a governanta registra o dia a dia das camareiras, e todos os departamentos podem usar esse mesmo sistema.

3 - Quais são os serviços que podem ser oferecidos em uma lavanderia?

- A)** Apenas a Lavagem das roupas.
- B)** Lavar e passar as roupas.
- C)** Apenas roupas de lavagem a seco e engomadas.
- D)** Todos os serviços anteriores reunidos.

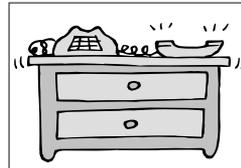


Sessão 6

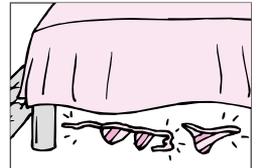
Inspecionar Check-out



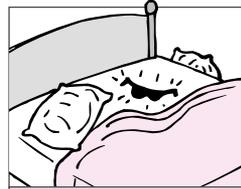
AQUECIMENTO



O telefone está fora do gancho,...



Um biquini foi esquecido,...



os óculos escuros ficaram na cama...



e latas de bebida sobre o frigobar.

A inspeção de check-out é uma tarefa importante para o hotel e deve ser realizada pelas camareiras ou arrumadores. Os procedimentos para a sua realização devem ser seguidos à risca para que nenhum detalhe fique de fora.



VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

Você já encontrou objetos estranhos, esquecidos pelos hóspedes, durante uma inspeção de check-out?



EXERCÍCIO

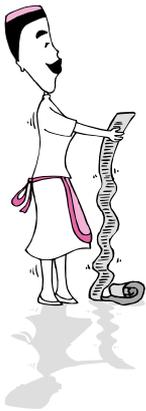
1 - Observe a situação apresentada no Aquecimento e faça um check list para a recepção, relatando a situação da UH depois da saída dos hóspedes.

2 - Descreva o procedimento de itens perdidos no seu estabelecimento.

● → ■ COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

A inspeção do check-out é tão importante quanto a inspeção de limpeza do apartamento. Existem muitos itens que devem ser vistos. A fim de não esquecer de nenhum detalhe, veremos abaixo alguns métodos que ajudam nesta tarefa:

Check-lists



- ☀ As camareiras devem sempre estar com o seu check-list em mãos.
- ☀ Tudo que fica registrado não se perde, se for registrado, você fica sempre com uma informação daquilo que foi feito, quando e como foi feito.
- ☀ Isso é para tudo, até para o check-out do hóspede.
- ☀ Na arrumação diária, independente de qual seja, deve-se sempre estar atenta ao consumo dos minibares, e perceber se há algo que falta no apartamento ou se algo foi esquecido.
- ☀ Depois de limpos os apartamentos são nomeados da seguinte maneira:
 - Vago limpo.
 - Ocupado limpo.
 - Saída tardia (Late check-out) (deixe sempre para fazer este quarto no final do turno).

Inspeção



Inspeção

- ☀ São realizadas para que se possa verificar se os quartos estão sendo mantidos em conformidade com a expectativa dos padrões do hotel.

☀ Após as inspeções são realizados relatórios contendo informações sobre algum tipo de defeito ou problema constatado.

☀ Os relatórios ficarão no arquivo de inspeção, e serão regularmente revisados com o departamento técnico.

Achados e perdidos



☀ Todos os artigos, independente de valor ou espécie, encontrados em qualquer lugar dentro do hotel devem ser entregues ao departamento de governança.

☀ Para cada artigo encontrado deve haver um formulário, preenchido com as seguintes informações:

- Descrição do artigo.
- Local onde foi encontrado.
- Data em que foi encontrado.
- Nome de quem encontrou.

☀ Este formulário de papel fica preso junto com o artigo.

☀ A cópia original deve ficar nos achados e perdidos, que devem ser organizados em ordem cronológica.

☀ Todos os artigos encontrados no decorrer de um mês devem ser registrados na seqüência em que foram encontrados.

☀ O artigo deve ser etiquetado com um número.

☀ Os artigos devem ser guardados por um tempo determinado pela gerência ou pela governanta, antes de serem entregues a quem o encontrou ou distribuídos a algum centro beneficente (consulte o procedimento de seu estabelecimento).

☀ Artigos de muito valor devem ser entregues ao departamento de segurança para serem armazenados, uma vez que tenham sido registrados pela governança.

Devolução de artigos



☀ Quando o hóspede liga perguntando sobre algo que acredita ter esquecido, existe um procedimento a ser seguido:

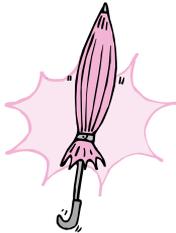


- em caso negativo o hospede deve receber uma carta, ou e-mail, confirmando que nada foi encontrado. É de grande importância isso ser registrado, mostrando que foi dado o devido valor à preocupação do hóspede.



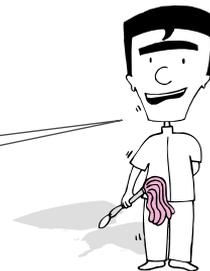
- Em caso positivo, o registro deve ocorrer da mesma maneira, e o hóspede terá que ser informado que ele arcará com todas as despesas de envio.

Segue abaixo alguns objetos esquecidos em hotéis:



● SÍNTESE

Este espaço está reservado para você escrever frases resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **inspecionar check-out**.



↑ DESEMPENHO

Reveja com seus colegas de trabalho, o procedimento de itens perdidos no seu estabelecimento, e dê sugestão de aprimoramento para tal procedimento.

🔍 AVALIAÇÃO

1 - O que vem a ser um departamento de achados e perdidos?

- A)** Setor ao qual são encaminhadas crianças que se perdem dos pais nos hotéis de lazer.
- B)** Setor que cuida dos visitantes que vêm, de alguma maneira, falar com quem está hospedado.
- C)** Local onde se guardam objetos esquecidos pelos hóspedes e faz-se um registro dos mesmos.
- D)** Local de apoio ao hóspede quando ele esquece de trazer alguma coisa na mala e precisa com certa urgência.

2 - Os objetos encontrados, depois de algum tempo, ficam muitas vezes com quem achou, qual é o tempo determinado?

- A)** 1 semana.
- B)** 2 semanas.
- C)** 1 mês.
- D)** A gerência ou governanta é quem define o tempo necessário.

3 - O que é um check- list?

- A)** Lista de trabalho que assinamos quando chegamos ao hotel.
- B)** Lista de coisas que devemos retirar de cada apartamento.
- C)** Lista de atividades e rotinas que devemos seguir.
- D)** Lista de atividades que não devem ser feitas.

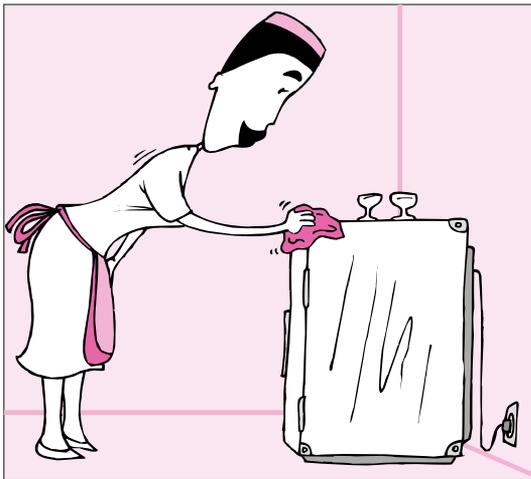
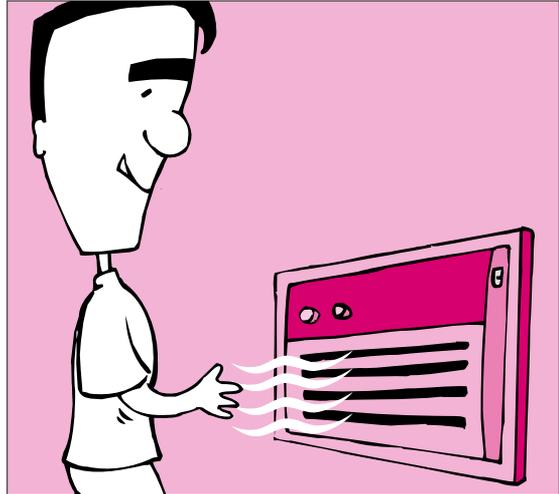


Sessão 7

Utilizar a tecnologia aplicada a equipamentos.



AQUECIMENTO



A camareira ou arrumador de meios de hospedagem deve saber utilizar todos os equipamentos e materiais disponíveis para a sua ocupação, além de saber manusear os equipamentos instalados nas UHs. Isso irá facilitar e valorizar seu trabalho, mostrando qualidade nos serviços prestados.



VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

Quais os equipamentos e materiais você utiliza na realização das tarefas cotidianas de sua ocupação?

e EXERCÍCIO

1 - Observe o quarto abaixo e descreva como a camareira deve manusear os equipamentos disponíveis garantindo uma estadia tranqüila e segura ao hóspede:



2 - Vamos ver se você presta atenção em todos os detalhes? Em um dos carrinhos de camareira da página seguinte faltam 4 ítems. Aponte quais são!





● → ■ COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

A seguir, você terá um maior detalhamento da manutenção dos equipamentos e aparelhos básicos de uma UH.

A manutenção do aspirador de pó

- ☀ Retirar o saco do aspirador de acordo com as instruções do seu supervisor.
- ☀ Esvaziar o saco do aspirador dentro da lata de lixo.
- ☀ Verificar o filtro do aspirador.
- ☀ Verificar a voltagem da tomada antes de utilizá-lo.
- ☀ Limpar a parte externa do aspirador com um pano umedecido.
- ☀ Desenrolar o fio do aspirador e conectar adequadamente ao aparelho.
- ☀ Guardar de maneira correta, dentro do armário, com o fio enrolado em "8" para não embarçar.
- ☀ Verificar os objetos que são aspirados e tomar cuidado com restos de alimentos muito grandes ou pedras, por exemplo.
- ☀ Depois que terminar de usar:

- limpar;



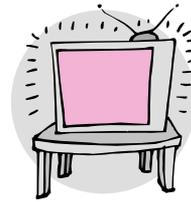
- deixar da maneira correta para que outra pessoa possa usar e não tenha problemas.
- Identificar se o aparelho está funcionando de maneira correta.
- Passar à manutenção para corrigir algum problema.

A manutenção da televisão

- ☀ Ligar a televisão com o controle para checar se as pilhas estão boas, e se todos os canais estão funcionando.

- ☀ Identificar se o aparelho está funcionando de maneira correta.

- ☀ Passar para a manutenção corrigir algum problema.



A manutenção do minibar

- ☀ Abrir o minibar e checar se está gelando.

- ☀ Identificar se o aparelho está funcionando de maneira correta.

- ☀ Passar para a manutenção corrigir algum problema.



A manutenção das fechaduras de portas eletrônicas

- ☀ Abrir e fechar a porta para verificar a bateria das fechaduras.

- ☀ Identificar se o aparelho está funcionando de maneira correta.

- ☀ Passar para a manutenção corrigir algum problema.



A manutenção dos cofres eletrônicos

- ☀ Abrir e fechar o cofre para verificar seu bom funcionamento.

- ☀ Se o encontrar fechado, (após check-out do hóspede) solicitar a abertura do mesmo pela supervisão.

- ☀ Passar para a manutenção corrigir algum problema.



A manutenção dos equipamentos de limpeza

- ☀ Verificar se o material utilizado para a limpeza está em perfeitas condições:



- vassouras;
- rodos;
- mops;
- panos de chão;
- buchas;
- vassouras mágicas;
- luvas: não devem estar furadas.

Equipar e manobrar o carrinho de apoio também é fundamental para essa profissão.

Funções do carrinho de limpeza

O carrinho utilizado pelas camareiras é bem espaçoso e geralmente tem lugar suficiente para carregar todo o material necessário a um dia de trabalho. A maior parte dos carrinhos tem prateleiras para roupas e produtos em geral, no caso da camareira podem conter. O carrinho de limpeza deve conter **todo** o material do qual a camareira precisará para arrumar o apartamento evitando sair do apartamento durante a arrumação para pegar itens necessários ao apartamento.

-  - Lençóis e fronhas limpos.
-  - Forros acolchoados limpos para o colchão.
-  - Toalhas de rosto e de banho limpas.
-  - Tapetes limpos para banheiro.
-  - Sacola de lavanderia para lençóis e toalhas sujos.
-  - Sacola de lixo.
-  - Papel higiênico e papel para rosto.
-  - Copos limpos.
-  - Baldes de gelo.
-  - Sabonetes.
-  - Xampus e cremes de mão.
-  - Cinzeiros limpos e fósforos.
-  - Aspirador de pó, se caso não houver uma Copa no andar.
-  - Cesta de mão para carregar pequenos volumes.





☀ A cesta de mão serve para levar os produtos de limpeza para dentro do quarto, uma vez que o carrinho fica do lado de fora do apartamento. Dentro da cesta podem conter :

- Borrifador multi-uso.
- Borrifador limpador de vidros e janelas.
- Escova para limpar vaso sanitário (1 escova só para esta limpeza).
- Desinfetante de vaso sanitário.
- Panos e esponjas.
- Polidor de móveis.



☀ Use sempre protetores adequados para os olhos, mãos e rosto quando utilizar produtos químicos. Verifique com seu supervisor sobre os procedimentos corretos à utilização de materiais químicos e equipamentos de proteção adequados.



☀ Alguns estabelecimentos possuem “rouparias nos andares”. Essa rouparia é como uma segunda governança, com um estoque que não inclui os produtos químicos, para facilitar o trabalho da camareira. O mais importante é sempre manter limpo o armário de roupas de cama e toalhas.

Para manter a integridade do carrinho...

Quando terminar o turno, deixe o carrinho pronto para o dia seguinte, ou seja, abasteça o carrinho com todo material necessário.

- Reorganizar e limpar o carrinho.
- Carregar de roupas limpas.
- Esvaziar e repor os sacos de lixo.

Faça sempre um formulário de “**estoque mínimo**” no carrinho, antes da troca de turno, ficando sempre pronto para outra pessoa usar, ou você mesmo não correr o risco de ficar sem material nos andares. Isso completará todos os passos necessários a garantir um bom serviço.

Sempre verifique o material do carrinho:

- Certifique-se de que a cesta esteja abastecida.
- Verifique a quantidade de lençóis.
- Despache a roupa de cama suja. Faça esta tarefa antes do seu almoço e ao final do turno.

Dicas

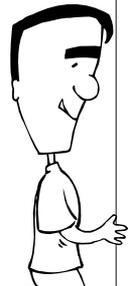


Em alguns estabelecimentos poderá haver uma pessoa chamada *runner*, palavra em inglês significando corredor(a), e que no caso, representa a pessoa que passa somente pegando a roupa suja.

- Cuidado ao manejar o carrinho para não bater nas paredes, portas, corredores e pisos.
- Não empurrar o carrinho, “guiá-lo” para evitar maiores transtornos.

Para manter a segurança estas portas devem estar sempre trancadas:

- Porta de serviço.
- Porta dos armários de roupa de cama.
- Lixeiras.
- Local da roupa de cama suja.



● SÍNTESE

Este espaço está reservado para você escrever frases resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **utilizar a tecnologia aplicada a equipamentos**.



↑ DESEMPENHO

Reúna-se com seus colegas e façam uma lista dos equipamentos e materiais que vocês utilizam no seu ambiente de trabalho. Façam uma pequena reunião com seu supervisor e anotem todos os procedimentos de utilização definidos por ele.

🔍 AVALIAÇÃO

1 - Quando se trata de qualquer equipamento que a camareira pode usar, como se deve armazená-lo?

- A) Do mesmo jeito que se encontrou.
- B) De qualquer maneira que não atrapalhe o horário de saída.
- C) De maneira a conservar o material: limpo e colocado no lugar certo.
- D) Na sala da governanta.

2 - Quais dos itens abaixo podem compor o carrinho de uma camareira?

- A) Radinho de pilha, garrafinha de água, odorizador e lenço de papel.
- B) Panos para secagem, odorizador anti-tabaco, borrifador limpa vidros, amenidades.
- C) Toalhas limpas, saco de lixo, radio de pilha, roupa de cama e rol de papel higiênico.
- D) Cesta, balde, vassoura, amenidades, celular, radio relógio.

3 - Para que se deve utilizar as luvas de proteção?

- A) Para retirar roupas sujas dos apartamentos.
- B) Para lavar o banheiro e demais locais que requeiram o uso de água e produtos químicos.
- C) Para arrumar a cama.
- D) Para repor o carrinho da camareira.

4 - O que é uma rouparia de andar?

- A) Um local onde a camareira se troca para trabalhar.
- B) Local de onde se retiram as roupas a cada troca.
- C) Local nos andares onde são armazenadas as roupas utilizadas nos apartamentos.
- D) Local onde se colocam as roupas de hóspede para serem lavadas.



Sessão 8

Realizar ações administrativas.



AQUECIMENTO



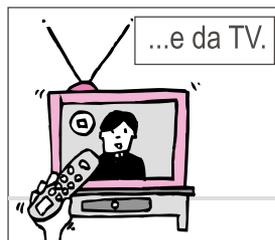
Maria vai fazer a limpeza de um apartamento e vê que o chuveiro está queimado.



Ela tem um pouco de pressa e apronta o apartamento rapidamente...



...mas, mesmo assim, confere o funcionamento do ar-condicionado...



...e da TV.



Ao sair, faz um pedido à manutenção...

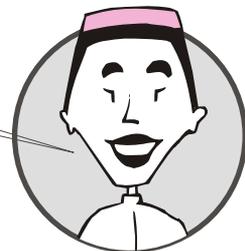


...que prontamente vai ao apartamento fazer os reparos.



O hóspede se instala e fica feliz com o quarto limpo e em perfeito funcionamento!

A comunicação entre os departamentos do hotel é essencial para garantir serviços de qualidade. Para isso, você deve estar atento às ações administrativas que fazem o intercâmbio entre as tarefas desses departamentos.



VERIFICANDO SABERES PRÉVIOS

Com quais departamentos você tem contato durante seu dia de trabalho?

EXERCÍCIO

1 - Como as camareiras ou arrumadores podem ser úteis em outros departamentos?

2 - Identifique as principais ações administrativas de sua área.

COMPARAÇÃO COM OUTRAS REFERÊNCIAS

Conhecer a estrutura básica dos meios de hospedagem e as funções e responsabilidades dos departamentos é essencial para desenvolver bem suas funções no ambiente do trabalho. Por isso, fique atento às informações a seguir:



Sobre relatórios

A governança também possui sua parte administrativa. Existem diferentes tipos de relatórios que auxiliam nas tarefas desse departamento. Verifique quais são utilizados em seu estabelecimento:

- Registro de presença de funcionários (para delegação de tarefas diariamente).
- Cestas de frutas e amenidades (passados pela recepção).
- Relatórios de inspeção.
- Achados e perdidos.
- Livro de registros.

- Discrepância (relatório que consta o status do apartamento e a quantidade de pessoas hospedadas).
- Relatório de manutenção.
- Virada de colchões.
- Lista de turnos.
- Escalas.
- Uniformes distribuídos.
- Lavanderia.
- Fornecedores de produtos.
- Relatório de presença.
- Solicitações.
- Registros de saída.
- Estadia prolongada .
- Quartos vazios.
- Áreas sociais.
- Divisão das camareiras por andar.



Para administrar o tempo é preciso...

- Organizar as tarefas do dia.
- Programar o tempo para executar cada tarefa.
- Priorizar, definir quais são as tarefas mais importantes e urgentes e fazê-las antes das outras, menos importantes e menos urgentes.
- Relatar as ocorrências do seu turno no livro de registro que fica na governança.
- Se tiver dúvidas, pedir ajuda ao supervisor.
- Não deixe de rever a lista de prioridades.



Para aproveitar as oportunidades

- Participe dos programas de treinamento que estiverem disponíveis em seu estabelecimento.
- Participe de programas de treinamento cruzado, se existir em seu estabelecimento (um treinamento cruzado, é quando se tem a oportunidade de aprender as tarefas de outro departamento, por exemplo, se você é camareira, pode fazer um treinamento cruzado em alimentos e bebidas, ou recepção).
- Corra atrás das certificações disponíveis em sua região.
- Disponha-se a conhecer as novidades do mundo e do setor hoteleiro e turístico, através da leitura especializada e jornais.
- Participe das reuniões a que for convidado em sua empresa para estar sempre informado sobre a política em vigor e objetivos da empresa.

Dica!

Caso tenha interesse em pesquisar mais sobre o assunto, segue abaixo dois sites de Recursos Humanos interessantes:

www.rh.com.br
www.abrh.com.br

Conhecer as rotinas da lavanderia

A lavanderia é um departamento muito próximo da camareira ou arrumador de meios de hospedagem, pelo cuidado comum com as roupas das UHs. Por isso, é interessante que você conheça a rotina da lavanderia.

Realização de Inventários Periódicos

☀ Controle de estoque

Existem dois tipos principais de estoque:

> Estoques reciclados:

Artigos com uma vida útil específica e que são utilizados repetidas vezes.
Ex. roupa de cama, mesa e banho, artigo de empréstimo aos hóspedes, máquinas e produtos.

> Estoques sem reciclagem:

São consumidos ou utilizados durante o decorrer das operações rotineiras de governança.

Ex: produtos de limpeza, pequenos artigos e equipamentos, kits de cortesia.

☀ Controle de roupa de cama e banho

As roupas de cama e banho podem ser armazenadas em:

- > Depósito principal.
- > Pontos de distribuição perto da lavanderia.
- > Armário de roupa nos andares (rouparias de andares).

Distribuição:

- > Manter a quantidade de cada tipo de roupa de cama ou banho suficiente para abastecer todos os quartos atendidos por aquele armário.
- > Estoque físico de roupa (quantos têm usáveis e danificados).
- > Fazê-lo sempre uma vez por mês e contar em todos os lugares em que se encontram as roupas de cama.
- > Totalizar os estoques para o “gráfico mestre de controle de estoque”.

Controle de roupões:

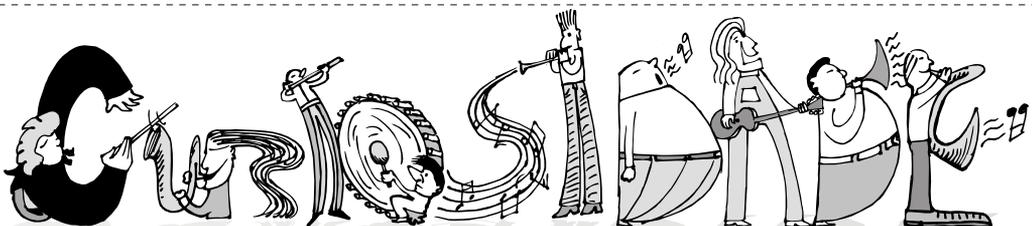
- O controle da devolução dos roupões tem por objetivo, monitorar furtos e controlar suas saídas do hotel. Recomenda-se colocar um aviso junto ao roupão informando que ele está à disposição para venda.

Controle de ferros e tábuas de passar:

- Anotar no livro de registros do departamento de governança e no computador o número do apartamento em que foram deixados tais objetos.
- Este aviso só será retirado do computador quando os itens retornarem.
- Trata-se de um instrumento de comunicação com outros departamentos, no caso a Recepção, que quando for efetuar o check-out (saída) na tela do computador, o sistema irá avisar o que está com este hóspede e ainda não foi retornado.

Controle de chaves ou cartões chaves para as camareiras do turno:

- As chaves ou cartões magnéticos deverão estar guardados em um armário trancado, e só serão distribuídos aos funcionários de governança, no momento da divisão de tarefas diárias ou no início do seu turno.
- Cada funcionário deverá devolver a chave ao final do turno.
- Caso alguma chave estiver faltando, o departamento de segurança deverá ser informado, e uma investigação minuciosa deverá ocorrer.



Pode-se comparar um hotel com uma orquestra sinfônica?

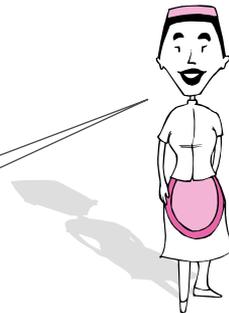
Você sabe o que é uma orquestra sinfônica? É um conjunto de instrumentos musicais (violoncelo, violino, harpa, flauta etc.) que são tocados por profissionais chamados músicos. Por sua vez, estes são regidos por um maestro, que, entre muitas outras coisas, dá o ritmo e o andamento da música, indicando com a ajuda das mãos e do olhar qual é o próximo instrumento a ser tocado.

Em uma orquestra sinfônica, nenhum músico pode tocar independente do outro e sem seguir as instruções do maestro, pois, é uma equipe e nenhum funciona sem o outro. Cada músico e cada instrumento têm um papel único e de igual importância.

Para realizar ações administrativas, a camareira ou arrumador de meios de hospedagem deve se reconhecer dentro da sua “orquestra sinfônica”, mantendo a harmonia da equipe e o bom relacionamento com os outros departamentos do hotel. Assim, a “música” será bem executada no local de trabalho.

● SÍNTESE

Este espaço está reservado para você escrever frases resumindo as informações que lhe pareçam mais importantes sobre **realizar ações administrativas**.



↑ DESEMPENHO

1- Existe um check-list de tarefas em seu estabelecimento? Em caso positivo, faça uma revisão dos pontos abordados, com sua equipe de trabalho, apresentando as mudanças necessárias a seu supervisor.

2- Em caso negativo, e com base nos procedimentos cumpridos em seu estabelecimento, elabore um check-list com sua equipe de trabalho, para melhorar a qualidade dos serviços oferecidos.

🔍 AVALIAÇÃO

1 - O check-list implantado nos hotéis é muito importante, por qual razão?

- A) Para que todos tenham ciência das coisas e não esqueçam de nada principalmente entre passagens de turno.
- B) Lista de coisas que não podem ser feitas em hipótese alguma.

- C) Formulário que serve para direcionar os hóspedes.
- D) Formulário para controlar pagamentos.

2 - Existem vários relatórios que estão relacionados ao controle de estoque além do inventário, eles ajudam no controle e cobrança dos hóspedes caso o hóspede queira levar algum item, quais são esses relatórios?

- A) Controle de roupão, ferros e tábuas.
- B) Controle de lavanderia e chaves.
- C) Controle de roupão e lavanderia.
- D) Alternativas **A** e **B** estão corretas.

3 - Para que serve a previsão de ocupação do hotel?

- A) Para a governanta saber o número exato de camareiras de que ela precisa para realização da limpeza.
- B) Para saber se programar quanto à compra de enxoval.
- C) Para se programar e comprar mais aspiradores.
- D) Para saber a hora em que as camareiras podem começar a limpeza.

4 - Com relação as chaves de departamento está correto dizer que:

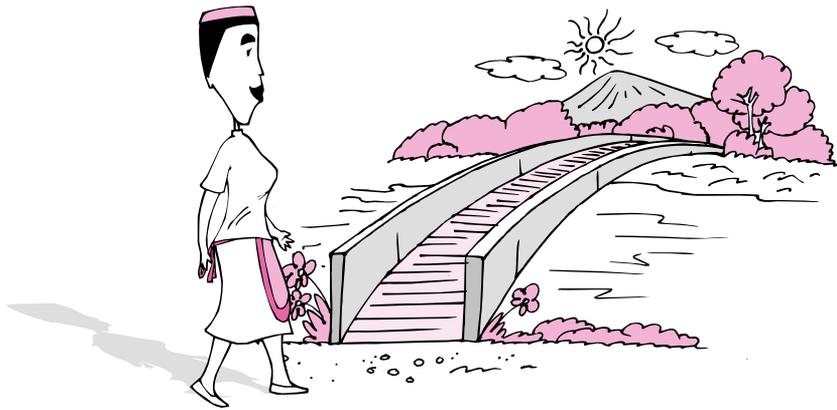
- A) Qualquer pessoa tem livre acesso podendo utilizar sem que haja controle.
- B) Todas elas ficam guardadas em um cofre e só os gerentes têm acesso.
- C) Só a segurança pode ter acesso às chaves e abrir as portas que lhes são solicitadas mediante autorização do gerente.
- D) As pessoas do hotel têm acesso às chaves que geralmente ficam na segurança ou na gerência e quando forem utilizá-las assinam o livro de registro.

5 - Em se tratando de ROL e quantidade de vias, quem recebe as vias?

- A) 2 vias - 1 do hóspede e outra da governança.
- B) 3 vias - 1 do hóspede, 1 da governança e outra da lavanderia.
- C) 4 vias - 1 do hóspede, 1 da lavanderia, 1 da governança, 1 da recepção.
- D) 5 vias - 1 do hóspede, 1 da lavanderia, 1 da governança, 1 da recepção e 1 da camareira que retirou a roupa.



Finalizando...



Você acabou de completar o caminho elaborado para o exercício das competências necessárias, tornando-se um(a) profissional preparado(a) para a Certificação Profissional na Ocupação de **Camareira ou Arrumador**. 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
Sessão 1	- Lista de tarefas para limpar, higienizar e arrumar as unidades habitacionais.
Sessão 2	- Dramatização, simulando a limpeza de um apartamento. - Discussão e registro dos pontos principais da situação, a partir das novas informações obtidas na sessão.
Sessão 3	- Registro das categorias e prioridades do empreendimento, comparadas às prioridades e categorias apresentadas na sessão de aprendizagem.
Sessão 4	- Revisão da programação de limpeza seguida para a manutenção das UHs, no hotel onde vocês trabalham.
Sessão 5	- Planilha para controlar demandas e solicitações de hóspedes no seu trabalho. - Formulário para controlar os pedidos para a manutenção do hotel.
Sessão 6	- Revisão do procedimento de itens perdidos no seu estabelecimento.

Sessão 7

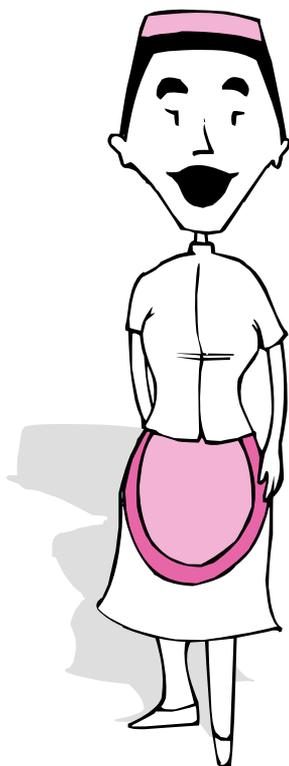
- Lista dos equipamentos e materiais que vocês utilizam no seu ambiente de trabalho, com os respectivos procedimentos de utilização definidos.

Sessão 8

- *Check-list* de tarefas para seu estabelecimento.

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

Check-list - Lista que contem todas as tarefas a serem feitas na ordem mais adequada ao ambiente.

Escaninho - Arquivo onde se encontra uma pasta para que sejam arquivados os documentos pertinentes ao apartamento respectivo.

Status de apartamento - É a definição de como o apartamento se encontra fisicamente (limpo, sujo, vago, ocupado, inspecionado).

Gabarito

Sessão1: **1-c; 2-a; 3-b; 4-c**

Sessão2: **Exercício 2 - a, b, e, f, h, i, j, k, l, m, q**
1-a; 2-b; 3-c; 4-c

Sessão3: **1-b; 2-FVVV; 3-d; 4-c**

Sessão4: **1-b; 2-c; 3-b**

Sessão5: **1-d; 2-c; 3-d**

Sessão6: **1-c; 2-d;3-c**

Sessão7: **1-c; 2-b; 3-b; 4-c**

Sessão8: **1-a; 2-d; 3-a; 4-d; 5-b**