

ABC de *Housekeeping*

Um método de alta performance
para a Governança Hoteleira



MARIA JOSÉ DANTAS

Sumário

Sumário	2
Apresentação	3
Método	10
Como funciona?	14
Antes de aplicar	18
<i>Manual operacional padrão (MOP)</i>	21
<i>Processos de Abertura e Fechamento de Turno</i>	22
<i>Procedimento de Organização de copas</i>	26
<i>Materiais e Equipamentos adequados</i>	31
<i>Esquema de cores</i>	34
<i>Produtos</i>	36
Processo A	46
Processo B	53
Processo C	62
Finalização da UH	66
Saindo da UH	70
Fechamento	71

Apresentação

Final dos anos 80. Eu era muito jovem quando comecei a trabalhar no setor hoteleiro. Passei por todas as áreas do setor de hospedagem. Começando na recepção e depois em reservas e eventos, já era coordenadora de hospedagem quando tudo mudou.

Um problema de saúde afastou uma profissional que cuidava com dedicação dos nossos hóspedes. De imediato, precisei substituí-la. Entrei na área que, na época, era tão pouco valorizada: a **GOVERNANÇA**.

Pensei que fosse provisório; não sabia que, ela nunca retornaria ao trabalho. Sem ela, essa responsabilidade agora era minha.

Fui conhecendo o setor pouco a pouco, e quanto mais conhecia, mais percebia que lá era o meu lugar. Atuar naquele setor me deixava realizada profissionalmente, e não tinha a menor intenção de sair de lá.

Entre por acaso.

Fiquei por escolha!

Porém, essa escolha veio com graves problemas.



As equipes eram enormes e pouco produtivas. Os serviços entregues não eram satisfatórios. Era notória sua baixa de qualidade.

Tudo isso culminava em uma grande quantidade de RECLAMAÇÕES dos hóspedes.

Percebi cedo que a área que tanto gostava precisava de sensíveis melhorias. Mas, agora, eu era responsável por ela. Se ela estava falhando, então eu estava **falhando**.

Ainda era jovem e inexperiente na governança. Pensava que tinha bastante conhecimento mas, na verdade, **não conhecia quase nada**. As reclamações dos hóspedes me revelavam isso pouco a pouco.

Eu precisava entender o que estava acontecendo. Precisava descobrir a origem dessa **baixa qualidade**. Então, decidi que iria entender cada centímetro da estrutura da governança hoteleira.



Fui para os andares a fim de aprender junto com as camareiras a sua rotina. Observei tudo o que elas faziam e como faziam. Observava, perguntava, reproduzia. Incessantemente. Porque eu sabia que as numerosas reclamações não iriam cessar sozinhas. Fiz, então, uma jornada por todas as áreas da governança buscando entender seus processos e **procurando oportunidades de melhoria**. Na manutenção, na lavanderia, na rouparia. Não deixava absolutamente nada passar despercebido.



Os profissionais me olhavam com desconfiança. Talvez, nunca tivessem visto alguém acompanhar o serviço tão de perto. Tamanho envolvimento, não era comum na época.

A área de maior atenção era a dos apartamentos, que denominamos no setor de Unidade Habitacionais (UHs). As camareiras trabalhavam demais. Porém, quando me mostravam suas dificuldades, nenhuma delas sabia que, na verdade, me mostravam a luz no fim do túnel.



Foi naquele cenário, de muitas reclamações e sobrecarga de serviço, que finalmente percebi que o problema do setor era a organização. Já passava da hora de corrigir o andamento das coisas.

Com o conhecimento que adquiri em outras áreas, me inspirei e criei as primeiras instruções de trabalho. Esboço do que seria meu primeiro **Manual Operacional Padrão** (MOP).

Naquele momento, já havia uma maior preocupação com a orientação dos profissionais. Fosse na execução de tarefas, fosse na comunicação entre setores.

Surgiram ali, então, os **PROCESSOS DA GOVERNANÇA**. Algo que facilitaria o trabalho das camareiras e traria importante contribuição na qualidade e limpeza das UHs.

Assim aconteceu. Profissionais começaram a seguir uma orientação e tinham uma referência de como fazer as coisas. O setor se transformou. Estava se profissionalizando. Toda essa melhoria refletiu diretamente na redução de reclamações de hóspedes.





Os **elogios** aumentaram e a **qualidade** era perceptível ao gestor e aos clientes. Percebi que estava no caminho certo. O setor de governança iniciava sua caminhada em direção a qualidade e produtividade.

Tudo ia muito melhor. Mas ainda não era o suficiente. Ainda existia possibilidades de melhoria. Não bastava a UH limpa. Era necessário medir a produtividade. Era necessário ter um padrão de qualidade. O que nós precisávamos... era de um **MÉTODO!**

O hotel no qual iniciei, não era muito grande. Anos depois, olhei para as redes internacionais que chegaram ao Brasil, e vi que já possuíam essa cultura da qualidade, da produtividade e custos enxutos. Cultura baseada em **padrões** e **processos** profissionais. Porém, esse conhecimento não era difundido.

*Baseado nessa necessidade eu decidi desenvolver esse método de forma que fosse possível ser implementado em qualquer categoria de hotel. Atendendo, assim, as exigências essenciais da gestão do setor: **Produtividade, Qualidade e Baixo Custo Operacional**. Com a bagagem de todos os anos de experiência no mercado e todo estudo que fiz da área, nasceu assim o **Método ABC de Housekeeping***

Já aplicado em vários hotéis, o método foi validado com uma média de melhoria de 10% no tempo do processo de higienização, limpeza e arrumação por UH. Redução de custos em 20%. Além de contribuir para a premiação de um desses *cases* por eficiência energética. Conquistou também duas premiações acadêmicas no Congresso Nacional de **Excelência em Gestão**.

Desde aquela primeira experiência na governança, anos se passaram. **A hotelaria mudou**. Acompanhei de perto essa transformação no setor. Primeiro como governanta executiva, depois como consultora e diretora do Governança.com. Mais tarde, também, como Presidente Nacional da Associação Brasileira de Governantas e profissionais de hotelaria, a ABG.

Vi que esse passar do tempo não perdeu empreendimentos que não entregavam serviços com qualidade. Ou o hotel se **adaptava**, ou ele **morria**.



Ainda hoje observo.

Ainda hoje é assim.

Nesse *e-book*, vou compartilhar com você a metodologia que mudou a trajetória de empreendimentos que sobreviveram e conseguiram se adaptar a essa mudança de mundo na gestão hoteleira.

Aqui veremos uma *Aplicação de uma Sequência lógica de processos de higienização, limpeza e arrumação de UHs*; **adaptação** dos materiais, equipamentos e produtos; **quebra de paradigmas** ultrapassados; uso de **indicadores** de produção, qualidade e custo; medição dos **resultados** e medição da **satisfação da equipe**.

Aqui está sua chave.

Boa estada!

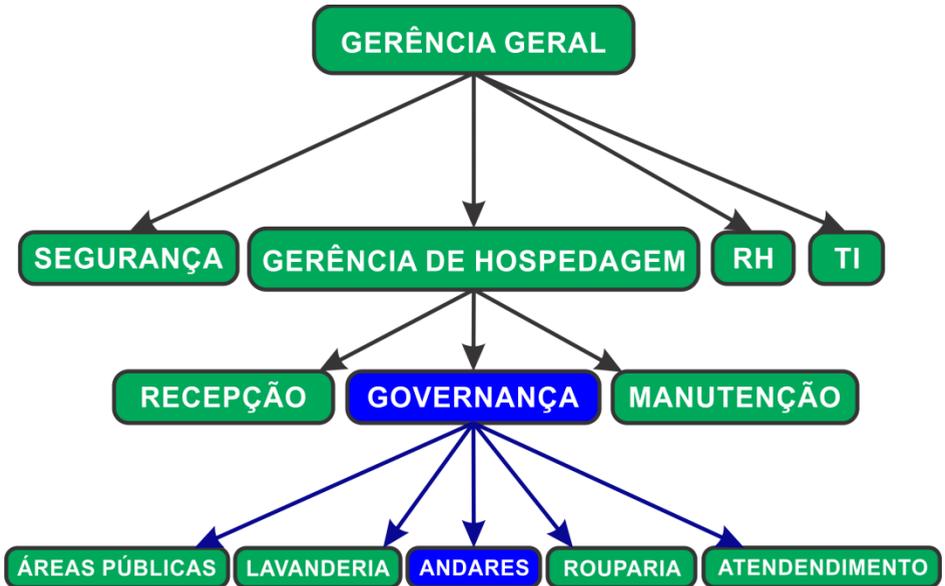
Maria José Dantas





Método

De todos os setores da estrutura hoteleira, a governança é o maior deles. Gerencia todas as áreas de serviços que compõem a hospedagem.



Apesar de todas essas áreas serem importantes, a prioridade do setor de governança será sempre o **cuidado com o apartamento**. Em alguns empreendimentos a atenção dada pelo responsável da governança às UHs, responde por mais de 60% de seu tempo de trabalho.

Essa área necessita de um cuidado especial no que diz respeito a formação das equipes, estruturação dos processos e a gestão do custo operacional. Na maioria dos hotéis a

governança é um dos maiores, senão o maior, centro de custo da área de hospedagem. Demanda altos gastos de serviços como, por exemplo, higienização e reposição de enxoval.



Dentro desse cenário, o método **ABC de Housekeeping**, foca nas etapas mais sensíveis de um dos setores mais custosos da área de hospedagem. Como recompensa, esse método traz: melhoria da qualidade, satisfação da equipe e redução de custos. Beneficiando, assim, todo o empreendimento.

Por isso, essa metodologia foi desenvolvida e aperfeiçoada para área operacional da **Governança Hoteleira**. Baseada na realização de um estudo de mais de **380 processos operacionais** executados em vários empreendimentos de diferentes padrões ao longo dos Estados de São Paulo, Rio de Janeiro, Goiás e Pernambuco.

Após uma criteriosa análise na área de Governança, considerando uma gama variada de serviços, o método foi

validado como a ferramenta mais eficaz para organização de tarefas operacionais.

Apesar dos inúmeros benefícios conquistados para o empreendimento, os primeiros beneficiados são as equipes operacionais. Afinal, elas passam a trabalhar com menos esforço, mais eficiência e mais qualidade. Alcançando, assim, alta performance, resultando na sua profissionalização e reconhecimento.

Na construção do método, cheguei à conclusão de que tal *performance* só seria possível se fossem garantidos três pilares essenciais: **Segurança**, **Qualidade** e **Eficiência**.

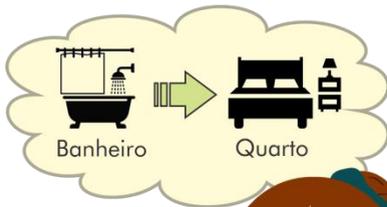


**Como
funciona?**

Imagine o seguinte caso: **duas camareiras** são orientadas a realizar a arrumação da UH.

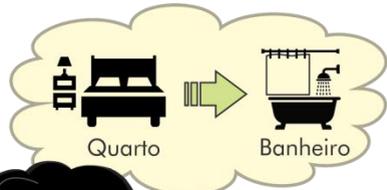
A primeira

decide começar a limpeza pelo banheiro e já finalizá-lo, depois ela passa a limpar e arrumar o restante da UH.



A segunda

decide começar limpando e arrumando o quarto e só depois realiza a limpeza completa do banheiro.



Analisando só esse aspecto,
Em qual dos dois casos o processo está correto?

E se eu dissesse que a **primeira** espalhou sujidade biológica pelo restante da UH enquanto a **segunda** camareira, espalhará a mesma sujidade biológica nas próximas UHs que ela limpar? E se eu ainda dissesse, que ambas as camareiras correram risco de contaminação biológica?

Assustador, né? Mas nos dois casos, as camareiras fizeram a limpeza e arrumação sem realizar a higienização da UH. Para resolver esses, e outros problemas comuns, o ABC mostra o passo-a-passo de uma sequência de processos seguros, que mantém a qualidade do serviço sem onerar o ritmo de produção.



O método se baseia na sequência lógica de execução dos processos de: **higienização**, **limpeza** e **arrumação**. De forma que um não atrapalhe o outro.

Para que ela atenda ao pilar da **qualidade**, é preciso ter um padrão definido e equipamentos adequados para otimizar o tempo de execução do processo, e assim, torná-lo **eficiente**. Esse padrão deve ser a preparação para a aplicação.

A **higienização** cuida do pilar da **segurança**. É o processo químico que elimina germes, bactérias e fungos.

Por princípio, não podemos fazer a arrumação em uma área que ainda não foi limpa. Por isso, o segundo passo precisa ser a **limpeza**, que é o processo de remoção de manchas superficiais, poeira e acabamento nos vidros.

Por fim, realiza-se a **arrumação**, o processo de forrar a cama, organizar todos os itens de acordo com o padrão da UH, repor os itens usados ou substituir os danificados.

Só então a UH estará finalizada para a entrada do próximo hóspede. Esse é o método de ABC de Housekeeping.

Para facilitar as coisas, vamos dar uma letra para cada processo:

Ⓐ = **HIGIENIZAÇÃO** → Processo químico.

Ⓑ = **LIMPEZA** → Remove manchas superficiais.

Ⓒ = **ARRUMAÇÃO** → Acabamento e encanto.

Esses são os processos **A**, **B** e **C** de Governança.

O **ABC de Housekeeping**.

Antes de aplicar

Ao contrário do que eventualmente se pensa na área, o ato de tornar a operação mais **eficiente** e de alta **qualidade**, não é um passe de mágica.

Certa vez, uma diretora hoteleira insatisfeita com a qualidade dos serviços prestados ao seu hotel, me pediu ajuda. Disse que precisava treinar a equipe do seu empreendimento a fim de solucionar o problema.

Como de costume, fui primeiramente avaliar a situação do hotel para identificar as oportunidades de melhoria e alinhar o foco do treinamento. Mas o que vi era **bem diferente** do que ela imaginava.

Percebendo que meu trabalho ali seria inútil, chamei a diretora para apresentar minha análise preliminar. Naquela conversa, explicitiei exatamente o que aconteceria se realizasse o treinamento: a equipe tentaria aplicar as instruções que foram passadas, mas não conseguiria executá-las, pois não havia equipamentos, materiais e nem produtos adequados para isso.

Depois, adaptariam sua forma de trabalho com o que eles achassem melhor. Cada profissional trabalharia do seu jeito e teríamos resultados diferentes para o mesmo tipo de trabalho. Com isso, a qualidade dos serviços voltaria a cair juntamente com a sua produtividade e a reputação do empreendimento.



Tudo se agravaria com a contratação de mais pessoas, uma vez que a orientação era “boca-a-boca”, ou seja, não havia nenhuma **documentação** de instrução de trabalho. O novo profissional, que não fizera o treinamento, não teria parâmetro de certo ou errado para executar suas funções. Aos poucos, com a gradual renovação da equipe, os resultados iniciais do treinamento teriam se diluído por completo. Então, seria necessário um outro treinamento, para que o resultado novamente se perdesse em pouco tempo. Fazendo disso, um ciclo ineficaz, pois, o problema não era apenas uma questão de técnica para realização de tarefas diárias, era também, uma questão estrutural do setor.

Definitivamente, a diretora do hotel não esperava ouvir isso. Mas depois de escutar com muita atenção, perguntou qual seria, então, a saída para seu empreendimento.

Foi quando expliquei, que antes do treinamento, era necessário construir as bases do método. Era necessário que houvesse estrutura na governança para que se pudesse alcançar e manter os resultados.

Da mesma forma, o padrão **ABC de Housekeeping** é um método construído sobre uma boa estruturação na governança e não poderá alcançar resultados esperados sem as bases fundamentais descritas a seguir.

Se a **Segurança, Qualidade e Eficiência** são pilares do método, a estrutura operacional da governança é seu **ALICERCE**.



Manual Operacional Padrão (MOP)

A primeira coisa que se deve ter em mente é um conjunto de **normas** e documentos que reúnem **instruções** e documentam toda a rotina de trabalho a ser cumprida na área de governança. O objetivo é o planejamento e a organização do trabalho através da padronização.

Padronizar é criar um modelo



Na prática, serve como referência de conformidade. A construção do MOP deve contemplar indicadores de consumo, qualidade e produtividade bem como as ferramentas de controle para acompanhamento.

Alguns procedimentos influenciam diretamente a qualidade, produtividade e segurança. Fatores que são os pilares ao **Método**.



Processos de Abertura e Fechamento de Turno

Em certo hotel que realizei uma implantação, havia uma supervisora que era responsável por chegar cedo e organizar as tarefas que as camareiras faziam ao longo do dia.

Em um domingo, essa supervisora não chegou para trabalhar. A **camareira líder**, que estava em treinamento para assumir a supervisão, viu aquilo e tomou para si a responsabilidade de fazer a distribuição das chaves e das tarefas.

O recepcionista a ajudou imprimindo os relatórios e cada camareira recebeu o seu. Em seguida, elas pegaram seu material e subiram os andares para iniciar seu turno.

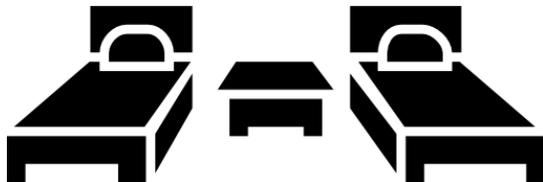


Tudo parecia perfeitamente encaminhado. Um grupo chegaria e necessitaria de **10 UHs**. As camareiras tiveram tempo mais que suficiente para preparar tudo na parte da manhã. De fato o fizeram.

Ao final do turno, quando as camareiras já voltavam para suas casas, o grupo chegou ao hotel. Então, perceberam que se tratava de **30 hóspedes**. Ou seja, eram apartamentos **triplos!** Cada uma das 10 UHs, já arrumadas, necessitava de

uma cama adicional. E nenhuma obedecia esse requerimento.

Isso foi num domingo. Quando a governanta estava de folga e só a



supervisora que faltou estaria de plantão na governança. Mandaram o grupo de hóspedes esperar enquanto designaram apenas 2 funcionários, que ainda não haviam ido embora, para colocar **10 camas extras**.

Ao investigar a ocorrência, verificou-se que a informação de requerimento, de fato, constava no sistema. Dizia claramente que aquelas 10 UHs deveriam ser preparadas com cama adicional. Porém, a camareira líder **não sabia acessar o sistema** e a recepção não a informou prontamente quando lhe entregou o relatório de serviço.

Nesse dia, as falhas dos processos geraram retrabalho, custo com horas extras e custos na reputação do hotel mediante o grupo de hóspedes.

Existe um procedimento que ajuda a evitar problemas como esses. Antes de iniciar o expediente, o responsável pela governança (ou pessoa por ele designada), deve **planejar** as atividades a serem executadas ao longo do dia. Ao final do último turno de trabalho, o responsável pelo turno deve **encerrar** suas atividades iniciando o planejamento do próximo dia.

Essas atividades são chamadas de **Abertura e Fechamento de Turno**. Devem ser documentadas em formulário próprio.

Uma boa Abertura e Fechamento de Turno, deve seguir as quatro regras abaixo:

OBSERVAÇÃO

Se houver apenas um turno, os requerimentos das reservas já realizadas, devem ser observadas no dia anterior pelo responsável do setor.

I • Analisar as prioridades do sistema no início do dia

O profissional responsável pela abertura de turno, deve se orientar pelas solicitações de outros setores, *log book* e demais informações do sistema para **requerimentos especiais**. Como: VIPs, grupos, núpcias e hóspedes *habitué*. Os demais dados, como a ocupação regular do dia, quantidade de entradas e saídas também devem ser observadas na primeira hora da manhã para orientar as prioridades no relatório da camareira.

II • Fazer a distribuição de trabalho para a equipe

O setor de governança deve adotar critérios de classificação de tarefas para que elas sejam distribuídas de forma equivalente entre os profissionais da área de arrumação. Por exemplo, o **sistema de créditos**. Para usar esse critério de distribuição, é importante ter previamente

classificado o tempo de execução de cada atividade a ser atribuída, como: revisão de UH vago/limpo (V/L), arrumação de UH ocupada (O/S), limpeza de saída/suja (S/S) e abertura de cama (*turndown*/TD).

III • Fazer a distribuição de material para a equipe

O profissional da governança deve analisar o seu histórico de ocupação e a partir dele definir a **distribuição de material** para abastecimento das copas de apoio dos andares. Assim como, definir quais materiais ficarão disponíveis nessas bases de apoio.

IV • Verificar tarefas atribuídas e realizadas

O profissional da governança deve verificar todos os **relatórios de trabalho** com as devidas atribuições e documentar a produtividade do dia. Juntamente com as atividades extras.

OBSERVAÇÃO

Alguns hotéis, mantêm as copas abastecidas com enxovais, itens de papelaria, itens de frigobar, amenities e guest supply. Este caso ocorre quando a copa da camareira tem o controle de acesso e abastecido semanalmente. Caso contrário, o abastecimento ocorre diariamente de acordo com a ocupação do andar. Exceto os itens de papelaria e guest supply. Nesse caso, a camareira recebe o relatório de trabalho juntamente com os amenities e seu kit de produtos químicos e materiais acessórios.



Procedimento de Organização de Copas

Um ponto importante é o suprimento de **materiais, produtos e equipamentos** que precisam ser adequados ao novo processo.

Em outro hotel, houve uma ocasião em que o **diretor** da rede necessitava de uma suíte. Ele fazia isso sempre que tinha algum evento ou reunião importante pelas localidades. Tinha sempre tratamento VIP.

A UH deveria estar pronta às 9h do dia seguinte, mas a ocupação do hotel não permitiu que essa suíte pudesse ser preparada no dia. Nesse caso, toda a preparação, limpeza e arrumação deveria ser feita de 8h às 9h, uma vez que a camareira chegaria às 8h e a finalização da UH deveria acontecer até as 9h. Considerando que o tempo médio de arrumação e revisão daquela suíte era de **45 minutos**, era uma tarefa perfeitamente possível.



Nesse dia, a camareira chegou ao andar pontualmente às 8h. Desceu na rouparia para buscar o enxoval, depois arrumou seu carrinho, arrumou sua copa, desceu para a governança para buscar amenities e produtos de limpeza e assim poder, finalmente, iniciar sua limpeza urgente.

A supervisora chegou à UH para inspecionar a arrumação. A limpeza não havia sequer começado. Eram **8h40** e a camareira chegava com seu material. Agora ela só tinha **20 minutos** para preparar o apartamento todo. Ainda que colocassem todas as camareiras disponíveis ali dentro, a UH não ficaria pronta a tempo. Só havia uma solução: trocar a categoria da UH para a única suíte do hotel que estava vaga e limpa, a suíte presidencial.

O diretor não pediu a melhor suíte do hotel. Sabia que havia alguma coisa errada ali. **Exigiu explicações.**



Pode imaginar qual foi o golpe na imagem da governança diante do diretor da rede? O prejuízo financeiro que foi ocupar indevidamente a suíte mais cara do hotel? O tamanho da advertência que a supervisora e camareira levaram? Tudo isso poderia ser evitado com esse procedimento simples.

A **organização das copas de apoio** é fundamental para suprir o pilar da eficiência. Afinal, se a copa não estiver abastecida, a camareira/arrumador precisará se deslocar para o depósito da governança para pegar o material, produto ou equipamento que falta em sua área de trabalho. Desperdiçando, assim, um tempo em que poderia estar produzindo.

Para assegurar que isso ocorrerá de forma eficiente, cuide para realizar esses quatro procedimentos:

- Mantenha o abastecimento da sua área de trabalho no dia anterior
- Produtos químicos devem ser abastecidos diariamente
- Abastecimento de enxoval deve ser realizado pela rouparia
- Mantenha todos os materiais em perfeitas condições de uso

• **Mantenha o abastecimento da sua área de trabalho no dia anterior**

Em uma análise empírica, cerca de **70%** da produção da governança é realizada na parte da manhã, até o horário de almoço. **Pela manhã, a produtividade é maior.**

Por essa razão, a limpeza

das UHs deve ser priorizadas no primeiro horário, conforme as prioridades do dia. Uma vez que o profissional usa parte desse horário nobre para abastecer a área de trabalho, ele tende a comprometer a sua produtividade, e por consequência a qualidade do seu trabalho, uma vez que precisa finalizar as tarefas designadas com pressa.

A responsabilidade dessa tarefa é da camareira ou arrumador. Porém, deve ser coordenada pelo supervisor de andares.



- **Produtos químicos devem ser abastecidos diariamente**

A recomendação é que a governança adote o uso de produtos profissionais que sejam diluídos através de um dosador, para evitar um contato direto com o profissional e eliminar o risco de contaminação.



A cesta básica de produtos químicos para governança deve ser a menor possível. Quanto menos opções, melhor o aproveitamento. Porque, dessa forma, evita-se o risco do uso indevido e indiscriminado de produtos.

Essa cesta pode ser composta com apenas 1 produto e no máximo 3. Quando eu recomendo um produto, me refiro a um bactericida que, de acordo com sua diluição, pode ser também um detergente e um limpador de vidros. Observando a necessidade de um dosador com 3 saídas devidamente calibrado. Esses 3 produtos também podem ser adquiridos separadamente.

**Produtos como bactericidas,
perdem a validade diariamente**

- **Abastecimento de enxoval deve ser realizado pela rouparia**

Deixar de abastecer as copas com enxoval acarretará diretamente na perda de produção. A camareira não pode se deparar com falta de enxoval. Se isso ocorrer, ela terá que se deslocar, e esse deslocamento a faz perder tempo.



- **Mantenha materiais em perfeitas condições de uso**

Um dos maiores indicadores de custo é o material. Isso acontece porque frequentemente se quebram e se desgastam por ficarem mal acondicionados e sujos.



Nesse quesito, é imprescindível que haja um efetivo controle de forma regular para verificação das suas condições gerais. Dessa forma, deve ser atribuído ao usuário, no caso, a camareira, a responsabilidade por manter a conformidade de uso e guardá-los limpos e bem acondicionados. Ficará sob responsabilidade dos supervisores essa verificação.



Materiais e equipamentos adequados

Para se beneficiar do ABC de Housekeeping integralmente, é necessário que se adote alguns materiais que ainda não são tão usuais na área de governança.

É comum que a equipe possa oferecer **resistência à mudanças**. Nos meus treinamentos não é diferente.

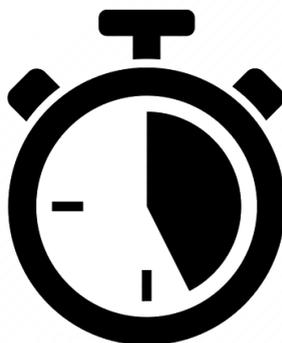
Certa vez, reuni a equipe de limpeza de um hotel em seu salão de eventos, que era rodeado por grandes placas de vidro. Era a primeira apresentação dos novos equipamentos, materiais e método de limpeza. Ouvi frases como: *“Isso aí não dá certo, não”*, *“Mas aí vou trabalhar mais devagar”* ou ainda *“Mas eu limpo com jornal e álcool e fica perfeitinho”*.

Levei a equipe para perto de uma placa de vidro de 1x1m que havia ali e disse para um deles que limpasse a placa enquanto eu cronometrava. O funcionário limpou rapidinho para me impressionar e mantendo boa qualidade na limpeza do vidro. **136 segundos**.



Então comecei a limpar a placa de vidro ao lado. Mesmo tamanho, mesma sujeira. **36 segundos.**

Naquele momento, viram que uma consultora franzina, conseguia fazer o mesmo trabalho que eles, com qualidade ainda superior, porém, com muito **menos esforço** e muito **mais rápido**.



Ao final daquele dia de treinamento, comparamos os resultados de antes e depois e calculamos rapidamente a quantidade de tempo economizado para a limpeza de cada uma das 50 placas de vidro do local. Considerando apenas a limpeza das placas de vidro daquele salão, o novo método **economizaria 1h de trabalho** e o profissional faria muito menos esforço físico para isso.

Sim, os equipamentos importam.

Para possibilitar a adoção desse padrão, segue uma lista básica de Materiais e Equipamentos pouco usuais, porém essenciais, para garantir a produtividade e qualidade no serviço.



RODO PVA



**RODO
COMBINADO**



**BALDE COM
DIVISÃO**



**BANDEJA
ORGANIZADORA**



**ESPONJA
ESFREGÃO**



**PANO DE
MICROFIBRA**



**PANO
MULTIUSO
DESCARTÁVEL**



**ESPONJA
DESIGN KIT
SANITÁRIO**



**LUVAS
DESCARTÁVEIS**



**LUVAS
SINTÉTICAS**



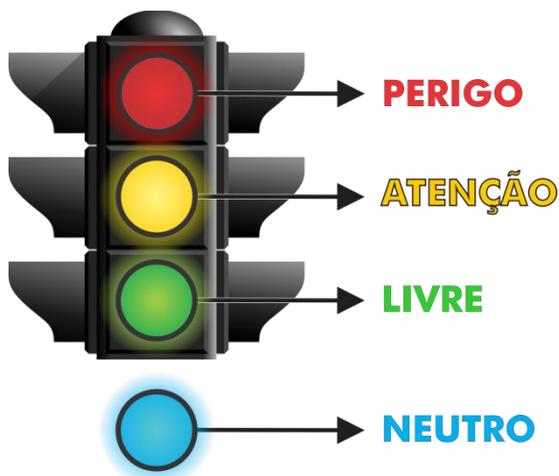
**ÓCULOS DE
PROTEÇÃO**



Esquema de cores

As cores obedecem a um critério já usado na área hospitalar e em vários lugares. Lá todas as **áreas de risco** recebem uma classificação por cores.

Afinal, a esponja que limpa a pia do banheiro, de forma alguma, pode ser a mesma que limpará a taça de vinho na próxima limpeza. Porém, **falhas por desatenção** podem acontecer. Para resolver essas questões, fazemos o uso de esquema de cores para identificar mais rapidamente que tipo de sujeira aquele determinado material pode limpar.



Pense no sinal de trânsito. *Vermelho* oferece perigo; *amarelo* requer atenção; *verde* pode passar, é livre. *Azul* é neutro.

Assim distribuimos essas cores nos tipos de limpeza:

VERMELHO



Vaso sanitário e lixo orgânico

Secar o vaso sanitário quando higienizado para a finalização

AMARELO



Copos e louças

Pano não deixa pelo e faz acabamento. Usado só para secar copos.

VERDE



Pó e acabamento

Tirar pó, secar metais, pia e fazer acabamentos

AZUL



Vidros

Pano especial para fazer a manutenção de espelhos e vidros sem utilização de produto.

Produtos

O princípio ativo recomendado para uso regular na higienização e limpeza das UHs é o **peróxido de hidrogênio**. Além de ser altamente eficaz no processo de higienização, não causa danos às superfícies nem danifica os uniformes.

É comum que o produto seja colocado em recipientes sem controle de fluxo, fazendo com que o consumo seja infinitamente maior que o necessário. Para evitar isso, a utilização dele deve ser feita somente através de um **pulverizador**. Assim, eliminamos o desperdício.

**A falta desse
acessório pode
potencializar as
perdas em até**

200%.



Porém, um **rótulo** deve ser colocado contendo um numeral de acordo com a ordem de aplicação na UH. Assim, facilita a identificação e evita falhas.



Bactericida
(desinfecção)



Detergente
(desengordurante)



Limpa Vidro
multi-uso



Lava Louça



Perfume de ambientes

O rótulo também deverá conter a **data de validade** dos produtos químicos em letras bem grandes.



Entrando na UH



Em um dos meus treinamentos, conheci uma camareira com uma história interessante.

A governança organizou uma força-tarefa das camareiras para receber um time de futebol no hotel. Um dia de *Back-to-back*: assim que a UH ficasse vaga, deveria ser limpa para receber outro hóspede imediatamente. Essa camareira estava muitíssimo agitada e querendo terminar suas tarefas o mais rápido possível.

Recebeu seu relatório de algumas UHs vagas e sujas e rapidamente subiu ao andar. Em uma **velocidade impressionante**, entrava nas suítes e já tratava de remover o enxoval para poder limpar logo.

Em uma dessas UHs, que também constava vago/sujo, ela iniciou o trabalho da mesma forma apressada que fez das outras vezes. Entrou na suíte sem cerimônias, sem perder tempo abrindo a janela ou ligando a luz do quarto. Se dirigiu a cama e puxou a coberta sem perceber que ali ainda havia um **hóspede dormindo**. O hóspede acordou assustado e gritando. A camareira se assustou com o grito e também gritou, fazendo com que o hóspede, que não enxergava direito naquela escuridão, ficasse mais assustado ainda.



Ainda muito **nervosa**, a camareira se desculpou e saiu da UH com a mesma velocidade que havia entrado. Na mesma hora, o recepcionista atendeu a um telefonema de um hóspede atônito pedindo um segurança porque sua suíte fora invadida por uma pessoa que queria acordá-lo e **tirá-lo da cama**. O recepcionista, achando que ele estava delirando, explicou que havia câmeras no andar, controle de chave e que tudo seria solucionado.

A Governanta havia acabado de receber a solicitação de verificar o mistério quando a camareira chegou ao setor, tensa e completamente **assustada**. Aceitou um copo de água com açúcar e explicou o que aconteceu.

Ela aprendeu, da pior forma, como os descumprimentos dos procedimentos de entrada de UH podem ser problemáticos.



Por isso, precisamos adotar alguns procedimentos de preparação e checagem antes de iniciar o trabalho de **higienização, limpeza e arrumação**.

Verificação de hóspede

No padrão ABC, a checagem da UH é o primeiro item na rotina da camareira em cada apartamento de check-out(saída suja).

Antes de entrar no apartamento, o profissional deve **bater na porta** até 3 vezes em intervalos de 10 segundos e entrar se anunciando, "**camareira, bom dia!**". Mesmo sendo um vago sujo (V/S). Assim como na história da camareira apressada, muitas vezes o sistema informa a saída, mas pode haver um segundo ocupante que ainda não liberou o apartamento.

Garantindo segurança

Em seguida, **posicionar o carrinho** fechando o acesso ao quarto, para identificar qualquer tentativa de acesso ao apartamento sem a percepção do profissional. Essa orientação é também recomendada para arrumação de apartamentos ocupados (O/S).

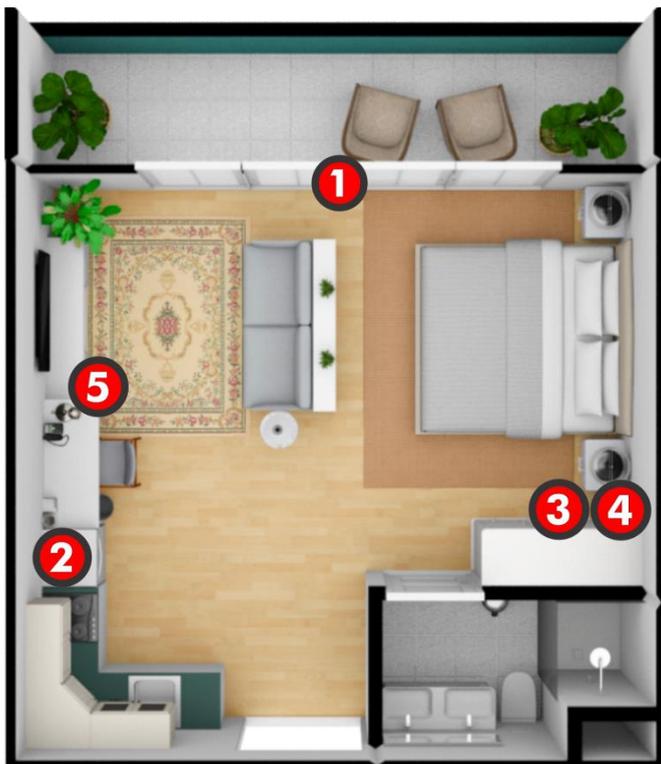
OBSERVAÇÃO

Em alguns hotéis, a camareira não faz uso de carrinho. Nesse caso ela trabalha com a porta fechada. Utiliza-se um doorknob, placa de identificação informando que a UH está em serviço. Para, assim, orientar o hóspede.

Então sim, o profissional de arrumação pode iniciar seu Setup dentro da UH:

Checklist da entrada

- 1** Abrir a janela do apartamento;
- 2** Verificar o minibar (quando for tarefa da camareira);
- 3** Checar itens no armário, como cofre, cabides, saco e rol de lavanderia;
- 4** Procurar por objetos esquecidos;
- 5** Checar manutenção aparente e funcionamento perfeito dos equipamentos eletrônicos (lâmpadas, controles, TV, ar condicionado e telefone).



Abrir a janela(1) para arejar e deixar entrar luz natural é um processo necessário que garante a redução do gasto de energia elétrica, além de aumentar a visibilidade.

Ninguém consegue remover sujidades sem enxergá-las. As opções são: manter as luzes acesas durante o trabalho na UH; ou usar a luz natural.

Cada camareira passa mais de **6 horas por dia** dentro de uma UH. Trabalha **24 dias por mês**. Calcule quantas horas de consumo podem ser reduzidas com essa prática?

OBSERVAÇÃO

É claro que, em alguns locais, isso não é possível porque a iluminação natural não é suficiente. Mas para os casos padrão, o uso da luz natural reduz muito o uso de energia elétrica no empreendimento.

Para o conforto do próximo hóspede, a UH não pode ter **odores**(a menos que seja perfume de ambiente). Para isso é essencial que durante o processo de limpeza as janelas ou portas estejam abertas para arejar.

Uma preocupação que o profissional deve ter é de não retornar a uma área já

OBSERVAÇÃO

Em alguns empreendimentos é possível manter a circulação de ar mesmo após o processo de limpeza da UH. Porém, não é um padrão normalmente aplicado, em função do possível retrabalho causado pelo acúmulo de poeira.

finalizada. Porque ela pode precisar refazer o acabamento do chão e isso significa **retrabalho**. Com a finalidade de evitar isso e o esquecimento, o **minibar deverá ser repostado(2)**, caso haja consumo, no início do processo.

A razão pela qual o **armário deve ser verificado(3)** também no início do processo, é averiguar se há objetos esquecidos, se o cofre está aberto e se há falta de algum dos itens padrão. Porque assim a camareira faz um **único deslocamento** até o carrinho para pegar item de minibar e reposição do armário.

OBSERVAÇÃO

Existem empresas especializadas na administração do minibar. Nesses casos, a camareira estará isenta da responsabilidade de fazer conferência e reposição.

Também é muito comum o hóspede solicitar abrir o cofre do seu apartamento logo no *check-in*. Isso porque o encontrou trancado. Mas, se a verificação do *check-out* for rápida, é possível que o hóspede ainda esteja na recepção e o objeto esquecido possa ser **devolvido imediatamente**.

A **checagem dos equipamentos(5)**, garantem a conformidade dos serviços. O não funcionamento de algum equipamento requer o imediato reparo ou reposição que

deve ser feito enquanto a camareira está dentro da UH. Caso contrário, esse apartamento não poderá ser liberado para inspeção e *check-in* do próximo hóspede. Se a manutenção entrar na UH após a finalização do processo de limpeza, é necessária uma revisão da limpeza que já foi realizada. Logo, gera retrabalho e torna o processo ineficiente.

Após a inicialização e checagem de todos esses itens, inicia-se o **Processo A - Higienização**.

Processo A

- HIGIENIZAÇÃO -



Lembra das duas camareiras que contaminaram a suíte e a si mesmas?

Isso aconteceu porque elas realizaram a **contaminação cruzada**. Ou seja, limpavam o banheiro sem higienizá-lo antes. Isso fez com que toda sujeira biológica contaminasse seu material. Esse mesmo material, que elas usaram para limpar outras áreas, que não tinham aquele tipo de sujeira.



Agora imagine se o hóspede estivesse infectado por alguma **doença contagiosa**? Teriam colocado em risco a saúde do próximo hóspede que usasse aquela UH. Não só isso, as camareiras colocariam em **risco** sua própria saúde.



Em um processo profissional, nunca nos descuidamos da segurança, e esse é o primeiro pilar que sustenta a nossa sequência lógica. Cuidamos da segurança de quem vai receber o serviço (o hóspede) e de quem realiza o processo (o profissional).

Desta forma, o **passo A** é identificar qual a área mais suja e de maior risco contaminante para prover a higienização. Eliminando assim, a sujidade biológica.

Na nossa suíte de exemplo, ficará assim:



Sempre podem acontecer casos especiais em que o hóspede se feriu na varanda ou vomitou em outra área. Mas de uma forma geral é o banheiro a área mais suja da UH. É lá onde existe a maior concentração de **fungos, bactérias** e **microrganismos**.

Checklist do Processo A

- 1 Colocar **luvas sintéticas** higienizadas;
- 2 Retirar todo **lixo**, separando-o em orgânico do reciclado;
- 3 Retirar toda **roupa suja**, conferindo a quantidade de peças e verificando objetos esquecidos na cama;
- 4 Colocar o enxoval sujo no **saco hamper** ou **carrinho**.

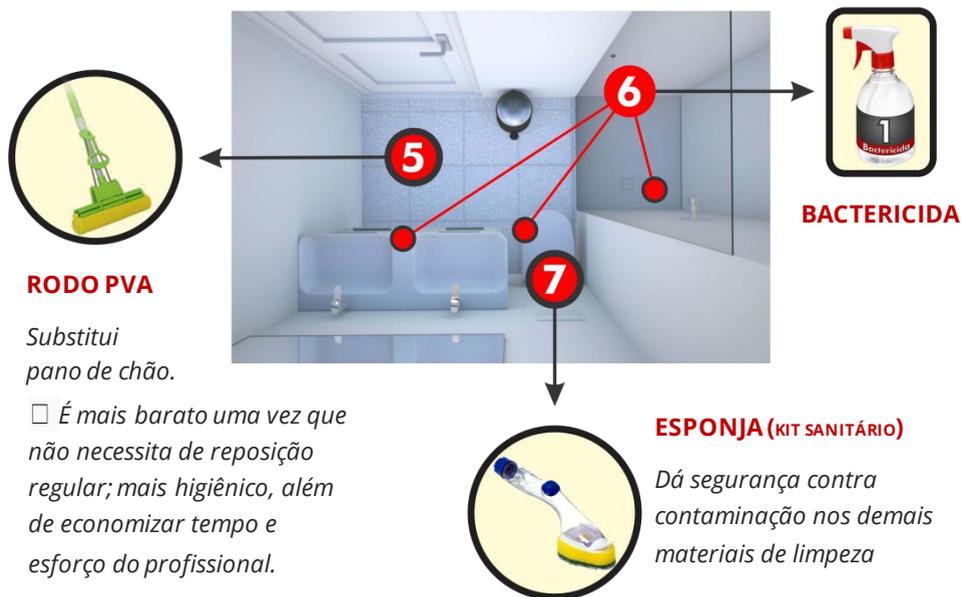


LUVAS SINTÉTICAS

A primeira coisa a se fazer é usar **EPI**, equipamento de proteção individual. Com o devido uso de suas **luvas higienizadas**, a camareira está protegida contra riscos de contaminação no recolhimento do lixo biológico.



Ao entrar no banheiro:



- 5 Varrer** e/ou remover toda sujeira sólida do chão do banheiro;
- 6** Aplicar o bactericida diretamente no vaso, box, pia e chão **com o uso de pulverizador**;
- 7** Espalhar produto e remover o engorduramento da louça sanitária, usando a esponja *design* do kit sanitário;
- 8** Colocar o **banheiro de “molho”**, aguardando ao menos 10 minutos.

Ao final desse processo, as luvas estão contaminadas e também precisam ser higienizadas. Devem ser pulverizadas com o mesmo bactericida usado e deixadas na borda do balde de limpeza para o processo de higienização (10 min.) até a nova UH.



ATENÇÃO!

Nunca se deve tocar na luva com a mão livre antes de higienizá-las. Usar a técnica de retirada da luva sem pegá-las, apenas deslizando.

BALDE COM DIVISÃO DE ÁGUA

Divisão de água se faz necessário para limpar lâmina de Rodo PVA. A utilização desse é aplicada em 2 etapas: remoção de sujeira superficial e acabamento.

Dessa forma, o profissional já tem água disponível para remoção de superficialidades quanto de acabamento final. Reduzindo, dessa forma, o tempo de deslocamento e garantindo um processo limpo.



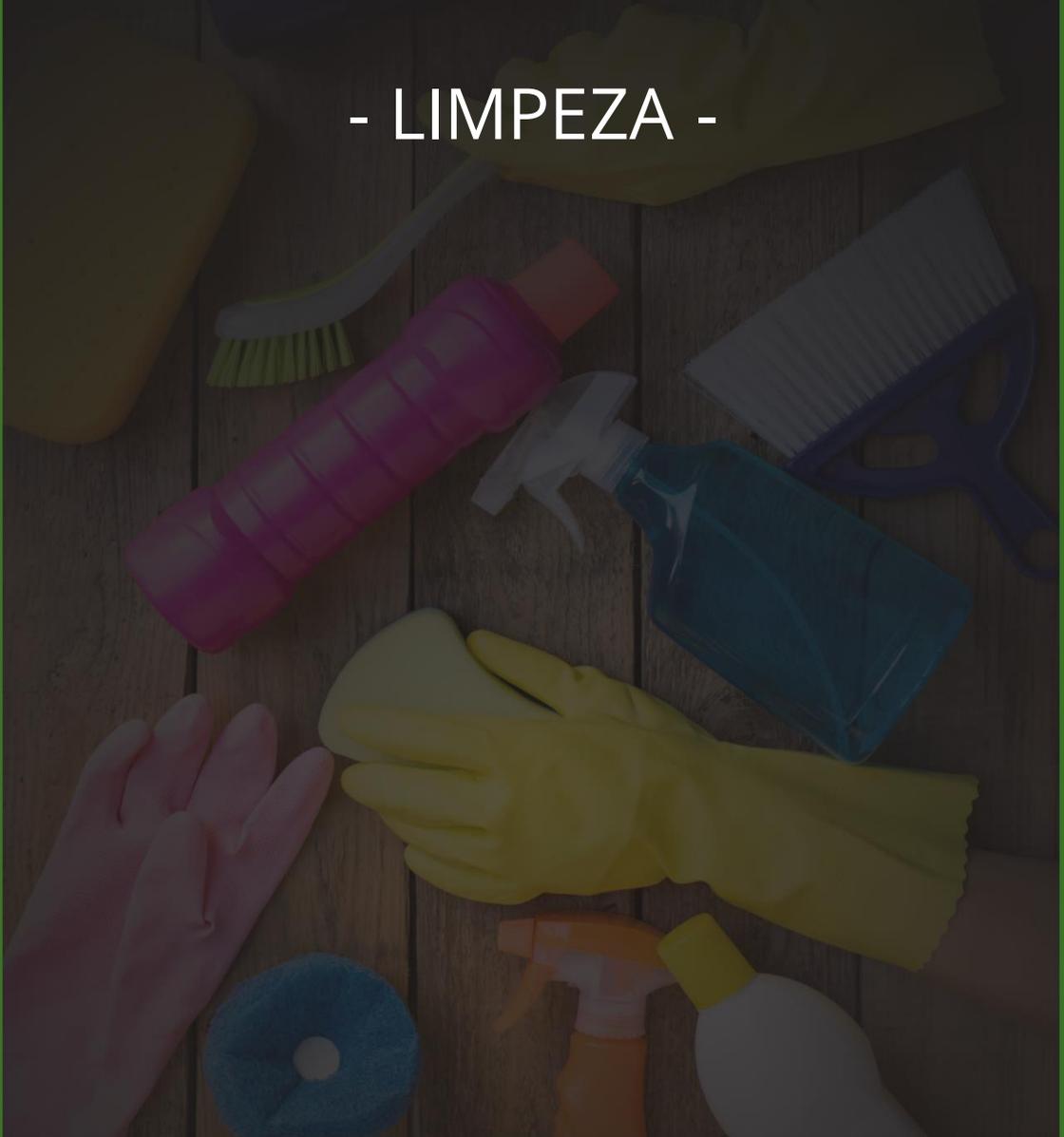
FINALIZAÇÃO: O processo de higienização só ocorrerá após **10 minutos** de imersão química nas áreas que precisam ser higienizadas. Esse é o tempo mínimo recomendado pela indústria química para o processo ser efetivo.



Porém, não é interessante que a camareira fique parada esperando o produto químico agir, correto? Então enquanto o bactericida elimina fungos, bactérias e outras sujidades biológicas, a camareira sai do banheiro para fazer a limpeza e arrumação da varanda, quarto, sala e cozinha.

Processo B

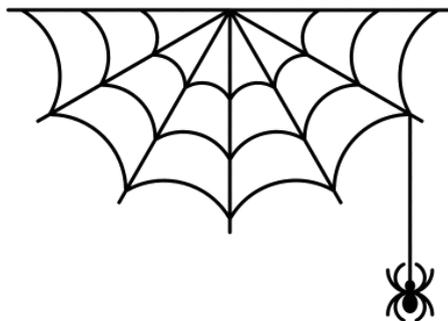
- LIMPEZA -



Na **limpeza** de um apartamento, o retrabalho pode acontecer por falta de uma ordem específica na realização das tarefas. Nesse caso, o passo-a-passo (sequência) deve ser obrigatório para evitar esquecimentos.

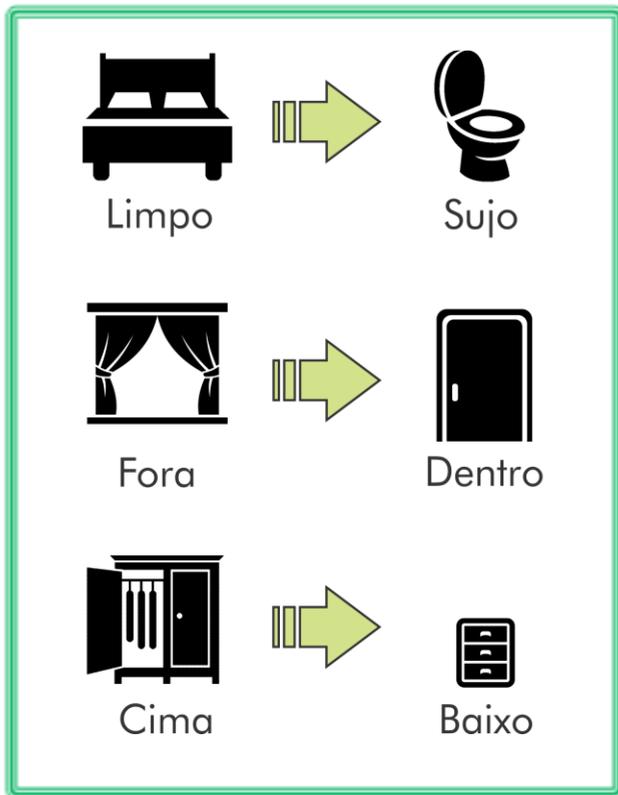
Vamos imaginar que uma camareira já acabou o primeiro passo de higienização do banheiro, e enquanto espera o bactericida surtir efeito, inicia a limpeza do quarto.

Vê várias teias de aranha no teto, mas decide começar tirando a poeira dos móveis porque julgou mais fácil. Tira todo pó e depois sobe na escada para limpar o teto, fazendo as teias de aranha caírem sobre os móveis, que necessitarão de **nova limpeza**.



O mesmo aconteceria se ela começasse a limpar o chão perto da porta e só depois a varanda. Toda a área já limpa seria “pisoteada” e precisaria ser limpa novamente. Isso significa **retrabalho**. Toda rotina de limpeza dentro do apartamento deve seguir uma sequência para que não seja necessário ser refeita.

Por isso, o processo de limpeza segue a seguinte **ordem**:



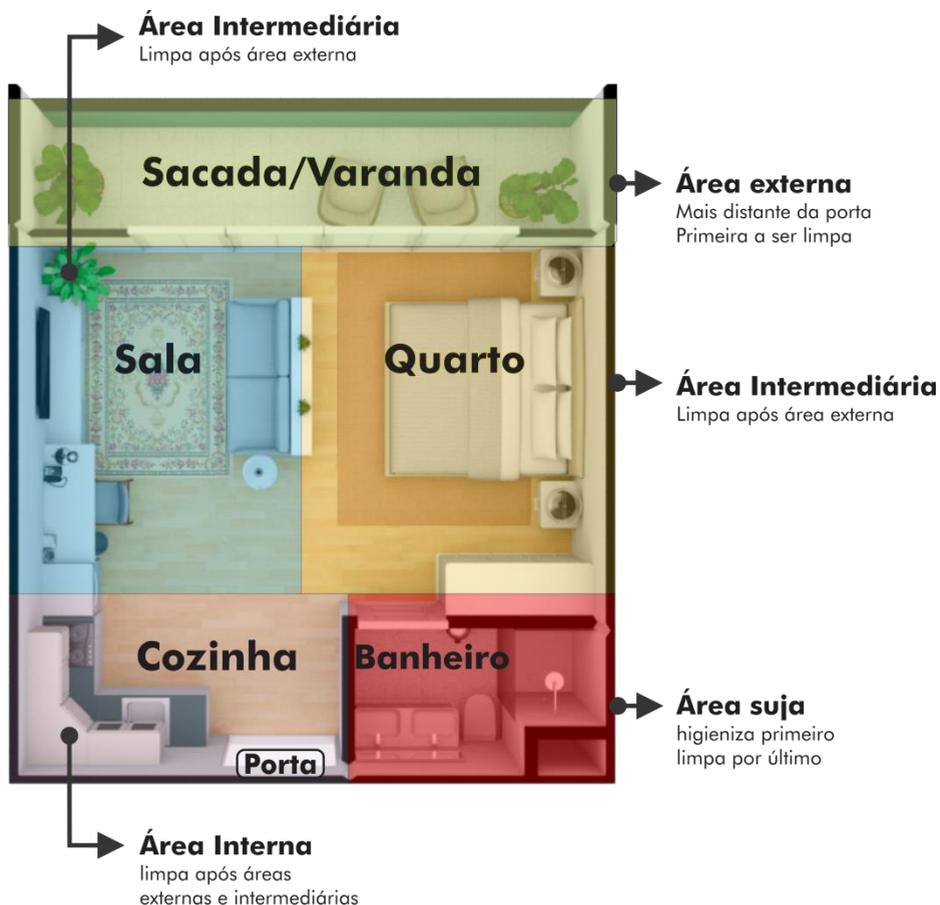
do **LIMPO** para **SUJO**

do **FORA** para **DENTRO**

do **ALTO** para **BAIXO**

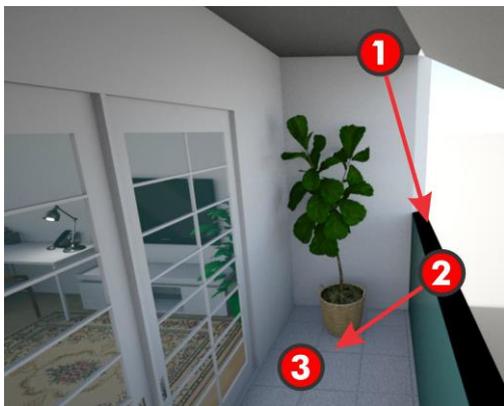
As áreas sujas são aquelas onde há risco biológico. Nesse caso, o banheiro.

Áreas internas são aquelas que estão mais perto da porta e áreas externas são as que estão mais distantes, e devem ser priorizadas.



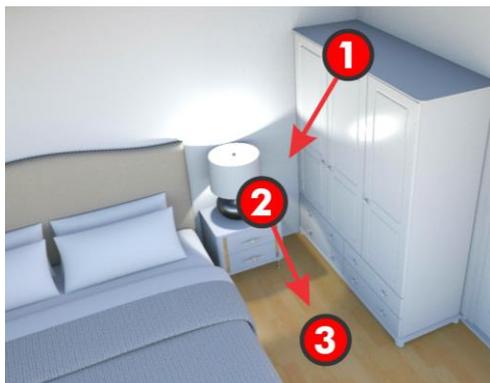
A camareira deve, então, começar a limpeza pela varanda **(mais externo)**.

- 1 Começando pelo teto (**em cima**)
- 2 Depois o parapeito (**médio**)
- 3 Por último o chão (**embaixo**)



Após finalizar a varanda, ela irá para o quarto/sala/ cozinha **(interno)**.

- 1 Lá a prioridade deve ser a retirada das teias de aranha (**em cima**)
- 2 Depois, limpar os móveis (**altura média**)
- 3 Depois o chão (**embaixo**)

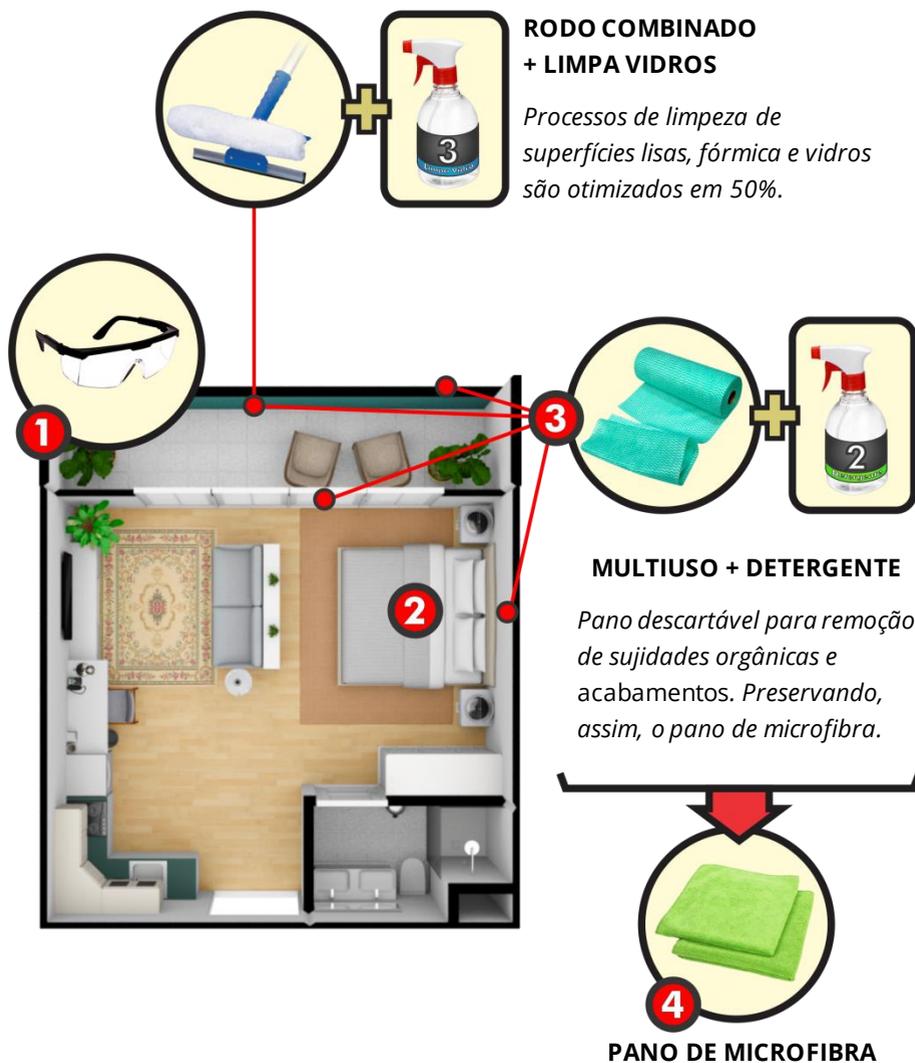


Ao finalizar o quarto (**área limpa**), iniciamos a limpeza do banheiro (**área suja**).



EPI – Equipamento de proteção individual

- **Óculos de proteção:** recomendamos o uso desse EPI para realizar a tarefa de limpeza aérea, que não ocorre diariamente e deve ser planejada.
- **Luvas comum:** a camareira deve usar sempre que for manipular produtos químicos; nesse caso, o limpa vidro multiuso. As luvas usadas nesse processo não precisam ser iguais às usadas no banheiro, porém devem, obrigatoriamente, serem diferenciadas por cores.



1 Colocar EPI.

- Em caso de limpeza aérea.

2 Realizar requerimentos de hóspede

- Retirar ou colocar itens extras, camas extras ou berço, juntar 2 camas de solteiro para fazer cama de francesa.

Maior durabilidade. Não deixa pelos. Baixo custo. Firmeza de cor

3 Remoção de manchas. Usando **pano descartável multi-uso verde** úmido e **detergente**. Aplica-se em parapeito, vidros, janelas, paredes, portas.

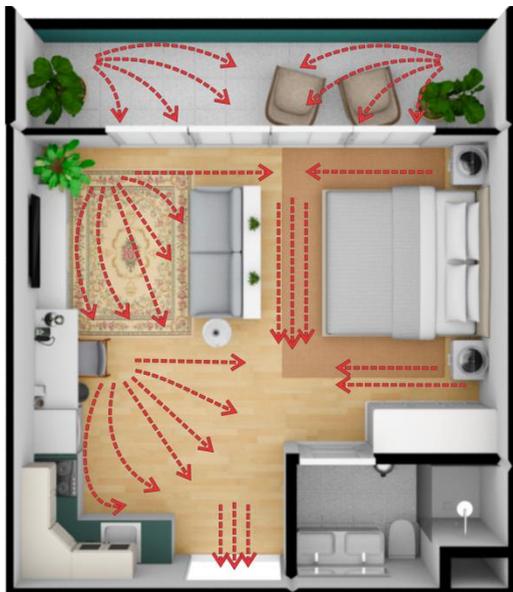
4 Remoção de pó. Usando **pano microfibra verde** úmido. Também aplicando em parapeito, vidros, janelas, paredes, portas.



5 Remoção de pó.

- Usando **pano microfibra verde** úmido e **detergente**. Aplicando em superfícies lisas/bancadas revestidas de fórmica ou material equivalente, retirada de pó da cabeceira, criado mudo, até o rodapé.
- Para espelhos e eletrônicos, como a televisão, usa-se **pano microfibra azul** seco, sem qualquer produto.
- Para copos e louças de cozinha, usa-se **pano microfibra amarela** com **lava-louças**.

6 Finalizar a área limpa (quarto, sala e cozinha quando houver) passando rodo PVA e usando o princípio “de fora para dentro”.



RODO PVA

DETERGENTE

Usado para substituir a vassoura nos casos onde a sujeira superficial é uma camada fina de poeira.

Observe que a sequência, apresentada aqui, obedece uma ordem de execução. Toda a limpeza começa de cima para baixo. O chão é a última etapa do processo e deve ser limpo no sentido da saída, para não precisar pisar onde já foi limpo.

UM PORÉM...

Se a localização do banheiro for afastada da porta, vale a pena deixar um caminho de acesso para a finalização após o término do mesmo.

Só agora, com o ambiente limpo, faz sentido arrumar o restante da UH.

Processo C

- ARRUMAÇÃO -



Importante observar que no processo de arrumação, todas as etapas estão limpas. Essa é a etapa para a finalização e entrega do apartamento.



Higienizando...



A Arrumação é o acabamento de tudo o que foi feito nos processos anteriores. É aqui que está a oportunidade de encantar o hóspede.

Também é uma importante etapa. É aqui que a atenção da camareira vai à prova, cada detalhe da arrumação deve ser mantido dentro do padrão de qualidade e organização do empreendimento. Todos os itens que compõe a UH devem estar completos, alinhados e padronizados em seus respectivos lugares. Quando se trata das camas, além do perfeito alinhamento, o acabamento deve ser limpo e sem amassados.

OBSERVAÇÃO

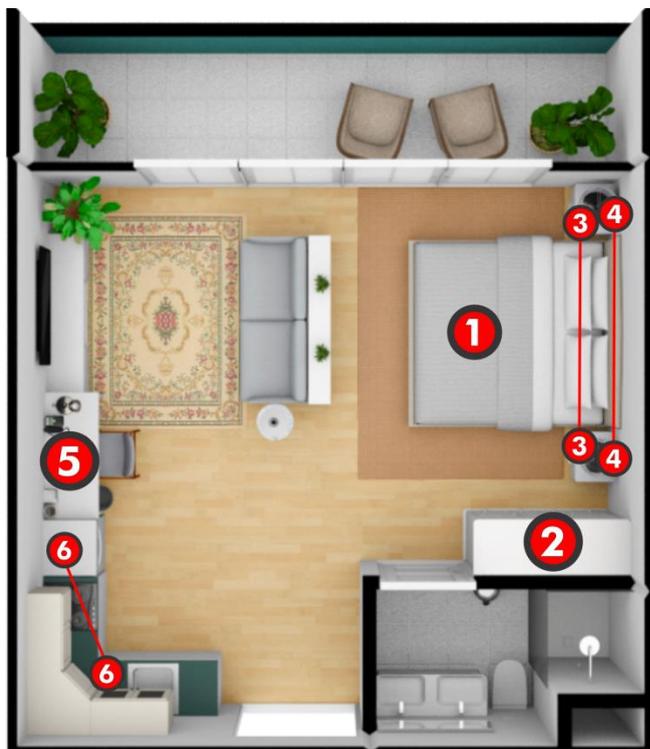
No processo de arrumação, não se faz necessário o uso de EPI.

Não há uma ordem específica na etapa de arrumação. Porém, a produtividade da camareira aumenta quando ela também segue o princípio de prioridade: **de FORA para DENTRO**. Com o exemplo da nossa UH fictícia, o processo de arrumação seguiria a seguinte ordem:

Checklist da arrumação

- 1** Arrumar a cama conforme o padrão do hotel (pegar enxoval higienizado no carrinho com as mãos limpas);
- 2** Arrumação e reposição organizada dos itens dentro do armário, papelaria, saco de lavanderia ;
- 3** Arrumar mesas laterais à cama;
- 4** Manter o padrão de iluminação da UH ;

- 5 Arrumar e alinhar todos os itens da área de trabalho/bancada, repor as faltas e danificados;
- 6 Alinhar todos os itens e repor as faltas ou danificados;
- 7 Aplicar o *marketing* olfativo (se for padrão).



7

PERFUME DE
AMBIENTE

Finalização da UH

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



Concluído!

**ESPONJA ESFREGÃO**

Remover bactericida da tampa e assento com uso de água

**KIT SANITÁRIO**

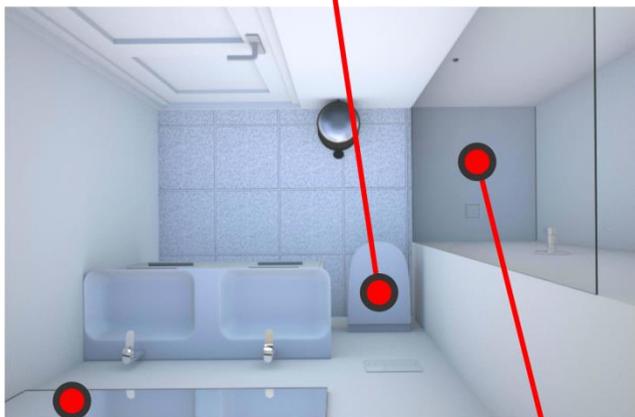
Limpar louça sanitária interna

**MICROFIBRA**

Secar louça e assento sanitário

**PANO MULTIUSO**

Limpar lixeira. Se for de metal, usa-se limpavidros; se for de plástico, usa-se detergente.

3**1****RODO COMBINADO**

Se houver sujidade fixada. Com limpavidros e lã umida

OU**MICROFIBRA AZUL**

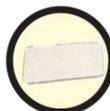
Se houver sujidade superficial. Seco. Sem uso de produto.

2**RODO COMBINADO**

Remoção de produto

**PANO MULTIUSO**

Faz acabamento da lâmina de rodo

**ESPONJA ESFREGÃO**

Checklist de finalização de banheiro

1 Limpar espelho e metais

- Se houver sujidade superficial, a limpeza deve ser executada com muita eficiência usando o **pano de microfibra azul - glass**, sem uso de produto químico.
- Se houver sujidade fixada, deve ser usado **rodo combinado** e produto limpador de vidro. A lã deve estar úmida.

2 Fazer o enxágue úmido do box

- Umedecer a esponja do **rodo combinado**
- Fazer a remoção do produto
- Secar com a lâmina de borracha
- Usar **pano descartável multiuso** para fazer acabamento na lâmina do **rodo combinado**

→ Em caso de limpeza de banheira:

- Umedecer **esponja esfregão**
- Remover produto químico

OBSERVAÇÃO

Caso seja necessária alguma limpeza específica, no revestimento, usar a esponja indicada.

3 Fazer o enxágue úmido: vaso

- Remover produto da tampa e assento com uso de **esfregão branco** e água
- Remover produto químico interno com descarga
- Limpar a louça sanitária interna com esponja exclusiva do **Kit sanitário**
- Secar louça e assento sanitário com **pano microfibra vermelho**;

- Limpar a lixeira com **pano multi-uso descartável**. Se for de metal, usa-se **limpa-vidros**; se for de plástico, usa-se **detergente**. Depois colocar saco de plástico biodegradável para proteção

OBSERVAÇÃO

Caso seja necessária alguma limpeza especial, usar produto específico e água para remoção.

4 Repor amenities

5 Repor enxoval

6 Repor os demais itens de composição do banheiro

7 Fazer a **aromatização**, se houver o marketing olfativo

8 Remover produto do chão, limpando-o com **rodo PVA**

Saindo da UH

Para a finalização correta dos serviços realizados a camareira deve necessariamente fazer a sua última inspeção antes de sair do quarto.

Esse processo garante que ela realizou o padrão em todas as etapas previstas e fez a reposição de todos os itens padrão da UH.



Checklist de saída da UH

→ Preencher o relatório de trabalho atualizando o status do apartamento, transformando-o de sujo em limpo; horário de término; demais observações que ela julgar relevante.

Fechamento

Esse material se propõe a contribuir com a mudança de qualificação da área de governança elevando a gestão desse setor para outro patamar. Até hoje, muitos empreendimentos trabalham de forma intuitiva com processos e produtos domésticos, sem possibilidade de medir e avaliar os resultados produzidos.

Vimos aqui os passos que podem elevar a qualidade, produtividade e eficiência da sua governança para o próximo nível.

O mundo mudou. A hotelaria mudou. O mercado exige mudanças.

Por isso, apresento um caminho ainda mais efetivo: adotar um modelo de gestão profissional para o setor de governança com **ferramentas** desenvolvidas para orientar e padronizar a qualidade dos serviços prestados ao seu empreendimento. Garante medição de resultados adquiridos e indicação precisa de índices gerais de administração do setor, gerando uma melhoria da qualidade.

Porém, essas ferramentas necessitam de uma atenção especial para serem apresentadas.

Se você tem interesse em profissionalizar as suas equipes e medir seus resultados, sabia que em breve lançaremos as **FERRAMENTAS DA GOVERNANÇA**.



Foi um prazer te receber,

Volte sempre!

