



Governança

Cristiane da Silva Câmara

Curso Técnico em Hospedagem





·rede
e-Tec
Brasil

Governança

Cristiane da Silva Câmara



CETAM
Centro de Educação Tecnológica do Amazonas

Manaus - AM
2012

Presidência da República Federativa do Brasil

Ministério da Educação

Secretaria de Educação a Distância

© Centro de Educação Tecnológica do Amazonas

Este Caderno foi elaborado em parceria entre o Centro de Educação Tecnológica do Amazonas e a Universidade Federal de Santa Catarina para o Sistema Escola Técnica Aberta do Brasil – e-Tec Brasil.

Equipe de Elaboração

Centro de Educação Tecnológica do Amazonas
– CETAM

Coordenação Institucional

Adriana Lisboa Rosa/CETAM
Laura Vícuña Velasquez/CETAM

Coordenação do Curso

Márcia Fernanda Izidoro Gomes/CETAM

Professora-autora

Cristiane da Silva Câmara/CETAM

Comissão de Acompanhamento e Validação

Universidade Federal de Santa Catarina – UFSC

Coordenação Institucional

Araci Hack Catapan/UFSC

Coordenação do Projeto

Sílvia Modesto Nassar/UFSC

Coordenação de Design Instrucional

Beatriz Helena Dal Molin/UNIOESTE e UFSC

Coordenação de Design Gráfico

André Rodrigues/UFSC

Design Instrucional

Deise Ellen Piatti/UFSC

Web Master

Rafaela Lunardi Comarella/UFSC

Web Design

Beatriz Wilges/UFSC
Mônica Nassar Machuca/UFSC

Diagramação

Bárbara Zardo/UFSC
Nathalia Takeuchi/UFSC
Marília C. Hermoso/UFSC

Revisão

Júlio César Ramos/UFSC

Projeto Gráfico

e-Tec/MEC

Catálogo na fonte elaborada pela DECTI da Biblioteca
Central da Universidade Federal de Santa Catarina

C172g Câmara, Cristiane da Silva
Governança / Cristiane da Silva Câmara. - Manaus : Centro
de Educação Tecnológica do Amazonas, 2012.
76 p. : il., tabs

Inclui bibliografia

ISBN: 978-85-63576-36-1

**1. Administração de hotéis. 2. Hotéis, pensões, etc. -
Administração. I. Título.**

CDU: 64.024.1

Apresentação e-Tec Brasil

Prezado estudante,

Bem-vindo ao e-Tec Brasil!

Você faz parte de uma rede nacional pública de ensino, a Escola Técnica Aberta do Brasil, instituída pelo Decreto nº 6.301, de 12 de dezembro 2007, com o objetivo de democratizar o acesso ao ensino técnico público, na modalidade a distância. O programa é resultado de uma parceria entre o Ministério da Educação, por meio das Secretarias de Educação a Distância (SEED) e de Educação Profissional e Tecnológica (SETEC), as universidades e escolas técnicas estaduais e federais.

A educação a distância no nosso país, de dimensões continentais e grande diversidade regional e cultural, longe de distanciar, aproxima as pessoas ao garantir acesso à educação de qualidade, e promover o fortalecimento da formação de jovens moradores de regiões distantes, geograficamente ou economicamente, dos grandes centros.

O e-Tec Brasil leva os cursos técnicos a locais distantes das instituições de ensino e para a periferia das grandes cidades, incentivando os jovens a concluir o ensino médio. Os cursos são ofertados pelas instituições públicas de ensino e o atendimento ao estudante é realizado em escolas-polo integrantes das redes públicas municipais e estaduais.

O Ministério da Educação, as instituições públicas de ensino técnico, seus servidores técnicos e professores acreditam que uma educação profissional qualificada – integradora do ensino médio e educação técnica, – é capaz de promover o cidadão com capacidades para produzir, mas também com autonomia diante das diferentes dimensões da realidade: cultural, social, familiar, esportiva, política e ética.

Nós acreditamos em você!

Desejamos sucesso na sua formação profissional!

Ministério da Educação
Janeiro de 2010

Nosso contato
etecbrasil@mec.gov.br

Indicação de ícones

Os ícones são elementos gráficos utilizados para ampliar as formas de linguagem e facilitar a organização e a leitura hipertextual.



Atenção: indica pontos de maior relevância no texto.



Saiba mais: oferece novas informações que enriquecem o assunto ou “curiosidades” e notícias recentes relacionadas ao tema estudado.



Glossário: indica a definição de um termo, palavra ou expressão utilizada no texto.



Mídias integradas: sempre que se desejar que os estudantes desenvolvam atividades empregando diferentes mídias: vídeos, filmes, jornais, ambiente AVEA e outras.



Atividades de aprendizagem: apresenta atividades em diferentes níveis de aprendizagem para que o estudante possa realizá-las e conferir o seu domínio do tema estudado.

Sumário

Apresentação e-Tec Brasil	3
Indicação de ícones	5
Sumário	7
Palavra do professor-autor	9
Apresentação da disciplina	11
Projeto instrucional	13
Aula 1 – Governança	15
1.1 Governanta de um hotel.....	15
1.2 Breve histórico de governança no Brasil.....	16
Aula 2 – Governança: qualidade no atendimento e na prestação de serviços nos hotéis	19
2.1 Organogramas.....	21
2.2 Divisão da governança.....	23
2.3 Atribuições e responsabilidades da governanta geral e/ou executiva.....	24
2.4 Tipos de governantas.....	27
2.5 Qualidades da governanta.....	31
2.6 Vestuário da governanta.....	37
2.7 Delegação de afazeres diários.....	38
Aula 3 – Pessoal da área de governança	42
3.1 Governanta geral ou executiva.....	42
3.2 Governanta assistente de andares.....	42
3.3 Governanta assistente de lavanderia.....	42
3.4 Governanta assistente de higiene e limpeza.....	42
3.5 Supervisora de andares.....	42
3.6 Supervisora noturna.....	43
3.7 Camareira.....	43

3.8 Valete.....	43
3.9 Chefe de lavanderia.....	43
3.10 Lavadeiras.....	43
3.11 Passadeiras/calandristas.....	43
3.12 Estoquistas e marcadoras.....	44
3.13 Chefe da rouparia.....	44
3.14 Costureira.....	44
3.15 Funcionários de serviços gerais.....	44
Aula 4 – Procedimentos e rotinas da governança.....	46
4.1 Com hóspede: entrada do hóspede no hotel.....	46
4.2 Cuidados com os pertences dos hóspedes.....	47
4.3 Saída de hóspede.....	47
4.4 Hóspede <i>VIP</i>	48
4.5 Objetos esquecidos.....	48
4.6 Devolução de objetos esquecidos.....	49
4.7 Hóspedes inconvenientes.....	50
4.8 Lavanderia.....	50
4.9 Equipamentos da lavanderia.....	52
4.10 Funcionamento e manutenção dos equipamentos.....	52
4.11 Roupas de hóspedes.....	53
4.12 Camareira.....	57
4.13 Material para colocação nos apartamentos (nem todos os hotéis usam).....	62
4.14 Outros materiais.....	63
4.15 Aviso de apartamentos prontos.....	64
4.16 Controle de apartamentos ocupados.....	64
4.17 Carro de serviço de andares.....	66
Aula 5 – Supervisão.....	68
5.1 Horário para efetuar as revisões.....	69
5.2 Forma de executar a supervisão e revisão.....	69

5.3 Pontos e detalhes mais importantes na supervisão de um apartamento.....	70
5.4 Supervisão de áreas públicas: (Social/Serviço).....	71
Referências.....	73
Currículo da professora-autora.....	74

Apresentação da disciplina

“O hotel tem como missão essencial: acolher o visitante. Isto significa alojá-lo. Portanto, ao abordar-se o setor de governança, tratar-se-á, sem dúvida, da própria essência da empresa hoteleira.”

Geraldo Castelli

Toda empresa, bem como o ser humano, luta para a sua sobrevivência. As empresas que prestam serviços devem apostar principalmente no que diz respeito à qualidade do elemento humano, uma vez que a perfeição do serviço, condição da competitividade e sobrevivência dependem de como o elemento humano está interagindo com os clientes.

Nos últimos 15 anos a hotelaria tem passado por mudanças significativas. O surgimento de grandes redes internacionais no Brasil, o aumento da oferta de departamentos, a utilização da tecnologia na construção de novos empreendimentos e, sobretudo, o aprimoramento de serviços oferecidos aos hóspedes são exemplo disso. Tal crescimento e evolução têm demandado um novo perfil de profissional para atuar nesse mercado.

Diante de tais mudanças, a área de governança também foi reformulada. Em tempos não muito distantes, subordinava-se quase todas as atividades hoteleiras à Recepção, principalmente no que se refere a informações sobre os apartamentos. Seus profissionais não possuíam formação específica – aprendiam na prática – e não eram cobrados por uma visão gerencial. Sua principal tarefa era a limpeza das dependências físicas do hotel. A atividade era avaliada pelos gestores por um viés simplista, pois se acreditava que não demandava técnicas específicas.

Nos últimos anos, a governança passou a ser classificada como uma pequena empresa dentro do hotel. Afinal, compreende o maior quadro de colaboradores de empreendimento e, dependendo da categoria, pode representar até 60% das empresas. Além disso, tornou-se um setor que exige funcionários treinados e capacitados por meio de uma formação sólida e não apenas pelo empirismo.

A produção deste caderno foi realizada com muito empenho e zelo, considerando a disciplina de Governança para o Curso de Técnico em Hospedagem na modalidade de ensino a distância com o objetivo de dar orientações e direcionamento para o aluno, futuro profissional da área, durante o processo de ensino-aprendizagem no qual irá avançar, encorajando-o num caminho de interação com um mundo diverso de mídias em formato digital ou escrito, tornando melhor e dinamizando assim o caminhar da aprendizagem.

Verdadeiramente iremos estudar e estabelecer amplamente conceitos de turismo e hotelaria, caracterizar as áreas e funções do hotel, com propósito de uma análise profunda da importância, função, qualidade no atendimento e prestação de serviços no que diz respeito ao setor de governança.

No desenrolar deste caderno vamos aprimorar e estabelecer atividades de avaliações, sendo algumas delas desenvolvidas em grupos de acordo com suas particularidades e complexidades, ressaltando que o primeiro grupo formado deve ser mantido no decorrer da disciplina, porque assim abre-se o horizonte de novas oportunidades para a criação de um ambiente de colaboração e apoio recíproco.

Nossa temática é favorável para um excelente crescimento acadêmico, bem como contribui com a formação profissional que abrange os conhecimentos dos setores da hotelaria, os quais sempre vão ao encontro da função do Profissional em Turismo, destacando sempre o diferencial de qualidade e excelência.

Projeto instrucional

Disciplina: Governança (carga horária: 30h).

Ementa: Competências e funções exercidas: coordenar os procedimentos e rotinas dos setores de rouparia, lavanderia e camareiras; Planejar os procedimentos e rotinas das áreas externas do hotel; Atender clientes com ética e profissionalismo; Informar a supervisora do andar sobre as rotinas de trabalho; Aplicar os procedimentos de limpeza de um hotel.

AULA	OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM	MATERIAIS	CARGA HORÁRIA (horas)
1. Governança: governanta de um hotel	Conhecer o conceito de governanta de um hotel. Refletir sobre a evolução histórica da governança.	Site http://hotelariahospitalidade.blogspot.com/2008/02/governana-de-hotel.html	6
2. Governança: qualidade no atendimento e na prestação de serviços nos hotéis; competências e funções	Conhecer aspectos abrangentes e a qualidade dos serviços da governança. Refletir sobre as atribuições e responsabilidades da governanta.	Livro <i>Administração Hoteleira</i> , de Geraldo Castelli.	6
3. Pessoal da área de governança	Conhecer características peculiares do pessoal da área de governança.	Para complementar o conteúdo desta aula acesso o endereço: http://amigonerd.net/trabalho/4045-governanca .	6
4. Procedimentos e rotinas	Adquirir conhecimento aos procedimentos, rotinas e ocorrências da governança.	Site http://ecolob.com.br/Mercado-Governaca.aso	6
5. Supervisão	Conhecer os recursos utilizados para a realização da supervisão.	Site http://www.anbima.com.br/eventos/arqs/eventos_antiores/cod_regulacao/workshop_anbima_lribeiro.pdf	6

Aula 1 – Governança

Objetivos

Conhecer o conceito de governança.

Examinar a evolução do setor de governança.

Analisar o futuro da governança no ambiente hoteleiro.

1.1 Governanta de um hotel

A governanta de hotel ocupa cargo de chefia e de confiança. Em algumas organizações hoteleiras, ela se reporta diretamente à Gerência de Hospedagem e, em outras, reporta-se à Gerência Geral. Nas organizações menores, poderá reportar-se à Direção.

Ela é responsável pelas camareiras, pelos valetes, pelas limpadoras de andares e pelo serviço de lavanderia, higiene e limpeza. Para sintetizar a importância do cargo, a governanta é responsável pela maior área física do hotel, que abrange os quartos, corredores, algumas áreas sociais e de serviço, a lavanderia e as rouparias, além de atuar sobre as pessoas da higiene e limpeza.

Uma governanta deverá desempenhar, com competência, as muitas atividades do seu departamento, com profundo conhecimento e domínio de tudo o que necessita executar, pois esse conhecimento profundo será motivo de sucesso tanto dela como profissional como do hotel que ela representa.

Considerando que o cargo de governanta é de chefia, a pessoa que o ocupa deve saber fazer para poder mandar fazer, não esquecendo que, quando tratamos com seres humanos, a melhor forma de mandar é PEDIR. Um bom chefe deve saber PEDIR, que é a melhor forma de mandar.

1.2 Breve histórico de governança no Brasil

No período colonial, os viajantes se instalavam em casas grandes, localizadas nas fazendas, nos engenhos, nos casarões das cidades, conventos e, principalmente, na beira das estradas em ranchos erguidos pelos proprietários construídos ao lado de estabelecimentos rústicos, local utilizado por estes para fornecer alimentos e bebidas.

Na cidade do Rio de Janeiro, no século XVIII, começaram a surgir estalagens/hospedarias – ou casa de pasto –, que dispunham de alojamento aos viajantes. Inicialmente a casa de pasto subsidiava refeições a preço fixo; ao decorrer do tempo, começam a surgir necessidades de abrigo e os proprietários ampliam seus negócios e passam a oferecer quarto de dormir.

“O marco significativo na Hotelaria brasileira foi a inauguração, na cidade de São Paulo, do Hotel Terminus, com mais de 200 quartos. Posteriormente em 1923 o moderno Hotel Esplanada com 250 apartamentos, sendo ponto de encontro da elite paulistana.” (DUARTE, 1996, p. 17).

Já a cidade do Rio de Janeiro, capital do Brasil na época, teve seu marco na história da hotelaria com a inauguração do Copacabana Palace, cuja construção contribuiu de forma decisiva para colocar a cidade em evidência como polo turístico de lazer.

Em 1922, é inaugurado o renomado e, até hoje, um dos mais reconhecidos do Brasil, Hotel Glória, com 700 apartamentos.

Na década de 1940, graças ao incentivo dos governos estaduais, ocorre um momento de desenvolvimento na hotelaria brasileira, quando foram construídos hotéis-cassinos, a maioria dos quais teve as portas fechadas com a proibição dos jogos de azar em 1946.

Em 1966, é criado o Instituto Brasileiro de Turismo (EMBRATUR), que anteriormente a esta data, era chamada de Empresa Brasileira de Turismo, o qual juntamente com o Fundo Geral do Turismo (FUNGETUR), atuam com incentivos fiscais na implantação de novos hotéis, beneficiando uma nova fase da hotelaria brasileira, principalmente os hotéis mais luxuosos.

É de extrema importância salientar que, nos últimos anos, redes internacionais de hotéis vêm promovendo uma política mais sistemática para ampliar sua participação, competitividade e aumento da qualidade no mercado brasileiro.

A hotelaria desponta como o vetor fundamental de expansão e consolidação no setor turístico. Sua evolução e suas perspectivas de crescimento acompanham uma tendência largamente verificada em todos os ramos de negócios e setores, a qualificação e especialização dos serviços prestados. Por tudo isso, a hotelaria tem merecido destaque no cenário turístico.

Com o desenvolvimento da indústria automobilística, transporte aéreo e construção de rodovias, na década de 1950, houve um crescimento do parque hoteleiro nacional. Nessa fase, alguns hotéis marcaram época. Já na década de 1970, houve o boom da hotelaria nacional, devido a incentivos fiscais e financiamentos cedidos ao setor. A criação do Instituto Nacional de Turismo (EMBRATUR) viabilizou a criação de inúmeros projetos ligados ao segmento de turismo e hotelaria.

Nessa mesma época, começavam a surgir os primeiros grandes hotéis no país, principalmente em cidades onde havia um *mix* entre negócios e turismo, como Rio de Janeiro e Salvador. Também houve a expansão das grandes redes conhecidas hoje, como é o caso da Rede de Hotéis Othon que foi fundada com a denominação de Cia. Brasileira de Novos Hotéis, a Rede Luxor foi constituída há cerca de 60 anos, pertencente ao Sr. Walter Soares Ribas e também a Horsa Hotéis Reunidos S/A (Hotéis Reunidos Sociedade Anônima) são consideradas redes hoteleiras nacionais. Outras grandes redes internacionais se consolidaram no Brasil nessa mesma época, entre elas a rede Hilton, que em 1972 inaugurou o “São Paulo Hilton”, em São Paulo. Já no Rio de Janeiro surgem o Sheraton e o Meridien, enquanto grupos como a francesa Accor, a espanhola Meliá e o Club Méditerranée iniciam, na mesma época, a consolidação de suas marcas pelo país. Nessa mesma década a Embratur fez a primeira classificação oficial da hotelaria.

Na década de 1980 o Brasil sofreu uma instabilidade econômica por causa da inflação; foi nessa época que surgiram os hotéis econômicos, *flats* e os apart-hotéis, que tiveram maior desenvolvimento na cidade de São Paulo em virtude de sua forte vocação para o turismo de negócios. Houve ainda, nessa mesma época, uma relevante redução dos preços das passagens aéreas, fator este que contribuiu para incrementar as viagens internacionais e domésticas.

Com a implantação do Plano Real na década de 1990, a área de turismo foi ainda mais beneficiada, o que reflete um dos períodos de maior expansão de oferta da indústria hoteleira, quando vários hotéis de luxo foram inaugurados em várias cidades do Brasil, como em São Paulo (Meliá,

InterContinental, Renaissance e Sofitel), em Belo Horizonte (Ouro Minas), em Porto Alegre (Sheraton), em Pernambuco (Blue Tree Cabo de Santo Agostinho e Summerville) e na Costa do Sauípe (Hotel Costa Do Sauípe (all Inclusive), Hotel Pestana Carnaval, Hotel Super Club Breezes, Hotel Costa Do Sauípe Golf Spa All Inclusive, Hotel Breezes Costa Do Sauípe).

O Brasil recebeu também nessa época grande quantidade de capital estrangeiro, que começou a ser investido em hotéis no país. Entre esses investimentos estão a compra da rede Caesar Park pelo grupo mexicano Posadas; a construção do Grand Hyatt e o novo Hilton em São Paulo, o Marriott Copacabana no Rio de Janeiro, e o Grupo Pestana que adquiriu quatro hotéis em Salvador, Rio de Janeiro, Angra dos Reis e Natal.

A partir de 2002 pôde-se notar uma movimentação no setor hoteleiro relacionada, basicamente, com os efeitos da globalização, a internacionalização das empresas, mas principalmente com o aumento da competitividade da indústria de hotéis, que cresce cada dia mais por causa das exigências dos próprios clientes e também dos preços das passagens aéreas, que estão cada vez mais acessíveis, fazendo com que o setor turístico e, principalmente, o setor hoteleiro, seja uma das principais atividades econômicas desenvolvidas no país atualmente.

Resumo

Nesta aula você pôde aprender sobre os serviços de governança e fazer um passeio histórico na área de governança no Brasil. Você também teve a oportunidade de contextualizar a importância das melhorias de transporte, indústria e polo hoteleiro como fatores importantes no crescimento do turismo no Brasil. Refletir sobre esses aspectos enriquece muito seu posicionamento como profissional, proporcionando uma visão mais ampla desta importante profissão.

Atividades de aprendizagem

1. Explique como se deu a governança no Brasil. Poste sua resposta no AVEA.
2. Construa um texto em um arquivo digital destacando a importância do Departamento de Governança e poste-o no AVEA.

Aula 2 – Governança: qualidade no atendimento e na prestação de serviços nos hotéis

Objetivos

Conhecer o conceito de governança com qualidade.

Refletir sobre os estilos de atendimento e serviços na governança.

Analisar a vertente da prestação de serviços.

A atividade de governança em hotelaria teve origem na França no século XVII. Trazida das grandes mansões das famílias nobres, a governanta chefiava toda a criadagem da casa, cuidando para que nada faltasse na arrumação, limpeza e administração da residência, sempre com muita discrição e requinte.

Na hotelaria essa atividade cresceu, se desenvolveu e se profissionalizou através do tempo sem, contudo, perder o charme de outrora. Afinal, é a governanta quem cuida de uma das coisas mais íntimas de uma pessoa: o quarto, seu local de dormir.

Hoje, o Departamento de Governança exerce um papel fundamental na atividade de um hotel, considerando-se que cuida da parte imprescindível do serviço de hotelaria. Um hotel pode existir sem restaurante, sem salões de convenção e eventos, sem piscina, sauna ou atividades de lazer. Porém, se não houver quartos para hospedagem, deixará de ser um hotel.

A governanta moderna, com *status* gerencial nos grandes hotéis (governanta executiva ou gerente de governança), é responsável pela administração e gerenciamento, geralmente, do maior quadro de funcionários do hotel, estoque de materiais, compra de enxovais, equipamentos, artigos de decoração, lavanderia e serviços terceirizados. Para tudo isso funcionar bem, são requisitos básicos planejamento, logística, organização, metodologia e boa administração de pessoal. E, é claro, saber lidar com o público.



Para complementar o assunto abordado, acesse o site <http://hotelariahospitalidade.blogspot.com/2008/02/governana-de-hotel.html>

Normalmente, o público associa a atividade de governança à da camareira, confundindo até mesmo as funções. Apesar da vital importância na estrutura do hotel, é uma atividade que só é percebida quando ocorrem falhas. É necessário, para a atividade ser cada vez mais notada e valorizada pelos clientes externos e internos, estabelecer um atendimento diferenciado, em que cada necessidade do hóspede é percebida e atendida antes mesmo de ser solicitada.

Assim, o perfil das governantas vem se aprimorando, especialmente nos últimos anos, e as vagas vêm sendo preenchidas por profissionais cada vez mais capacitadas. Vale lembrar que, embora seja uma atividade ainda predominantemente feminina, o cargo também é exercido com competência por profissionais do sexo masculino.

Treinamento, capacitação e reciclagem permanente das equipes são a tônica do trabalho, bem como a informatização do setor, de forma a permitir uma resposta à demanda cada vez maior pela excelência no atendimento. Atualmente, o grande desafio é otimizar os serviços e reduzir custos aprimorando a eficiência e a qualidade no atendimento.



Figura 2.1: Camareira

Fonte: <http://residences.kempinski-gozo.com/assets/img-other/maid.jpg>

Muitas atividades de comércio e serviços podem automatizar o atendimento, substituindo pessoas por máquinas. A hotelaria tem uma importância enorme na economia, é uma atividade que não polui e tende a crescer cada vez mais, especialmente no Brasil, país com um enorme e diversificado potencial ainda

não explorado, sem prescindir do trabalho humano. Gera empregos para praticamente todos os níveis socioeconômicos, desde o faxineiro até o gerente.

Formar e capacitar mão de obra para atender à demanda é o maior desafio para o futuro. Aqueles que o fizerem com maior eficiência vão crescer e se destacar no mercado.

2.1 Organogramas

A inserção do organograma do Departamento de Governança no organograma geral do hotel varia de hotel para hotel e de organização para organização, mas, ao considerarmos um hotel de grande porte, a sugestão poderá ser como mostrado na Figura 2.2, a seguir.

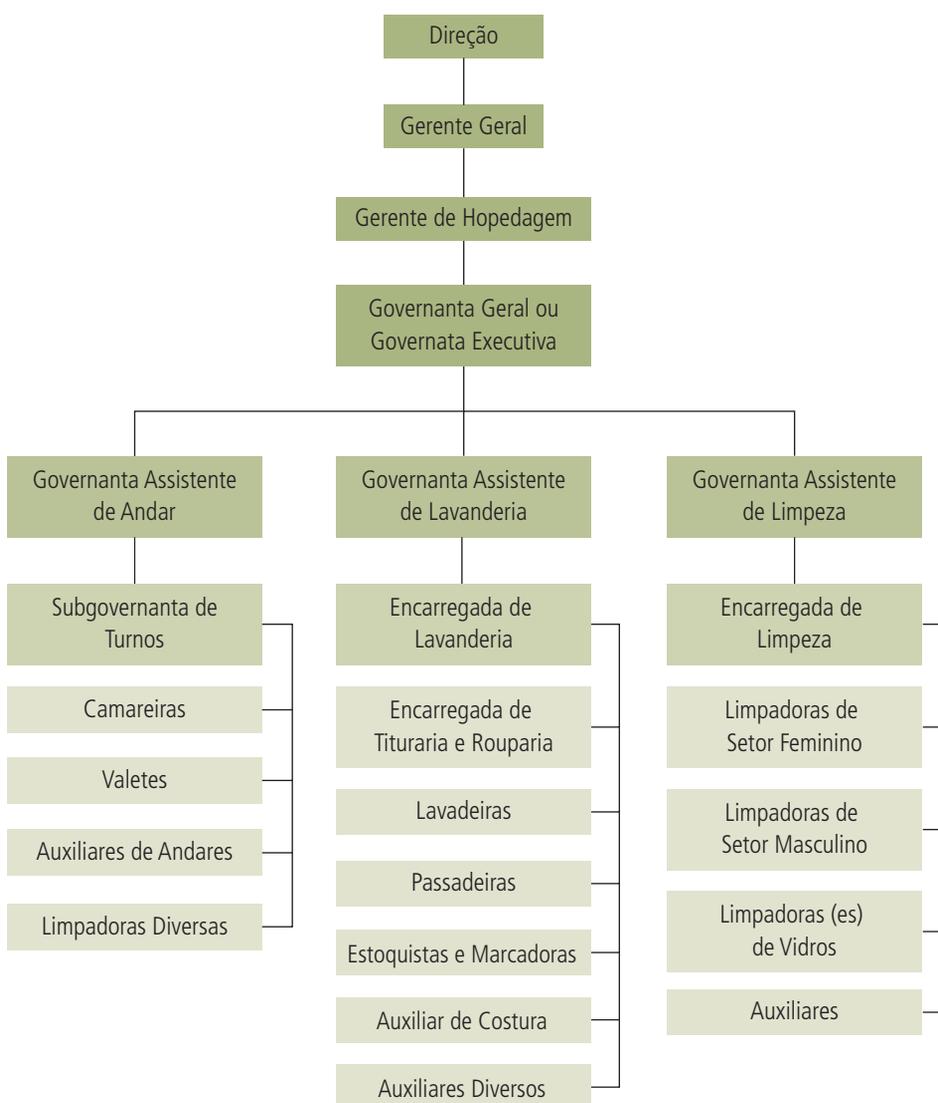


Figura 2.2: Organograma de um hotel de grande porte

Fonte: Andrade (2002, p. 215)

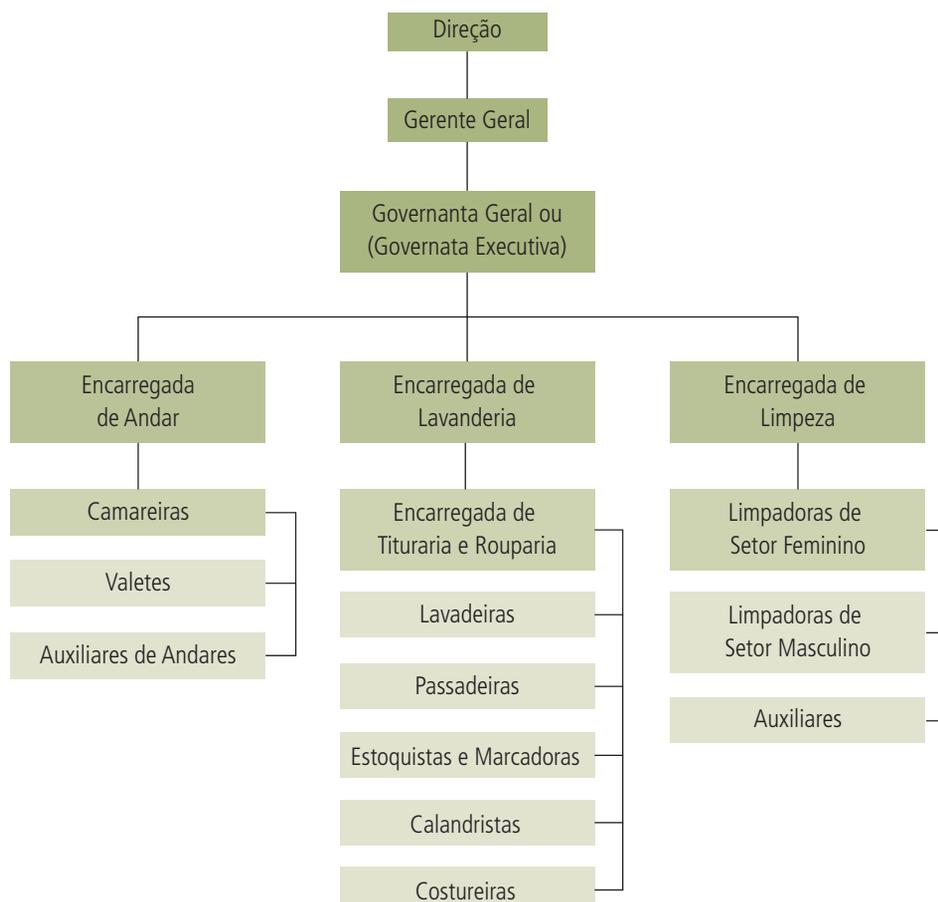


Figura 2.3: Organograma de um hotel de médio porte

Fonte: Andrade, 2000, p. 216

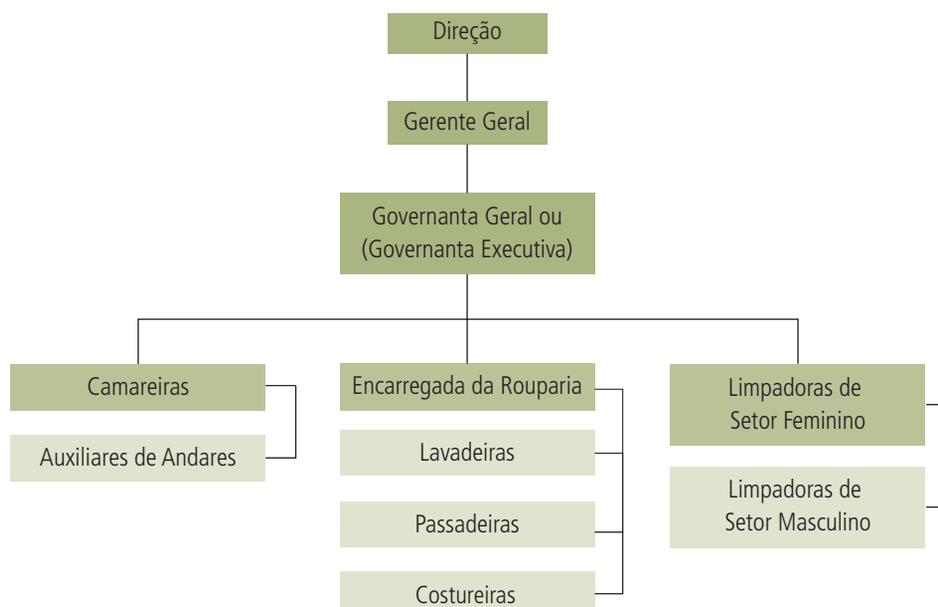


Figura 2.4: Organograma de um hotel de pequeno porte

Fonte: Andrade (2002, p. 217)

2.2 Divisão da governança

2.2.1 Subdivisão do cargo de governanta

a) Governanta geral ou executiva

- Dirige e coordena as demais governantas e/ou chefias de seu departamento.

b) Governantas assistentes:

- de andares;
- de lavanderia;
- encarregadas de higiene e limpeza.
- coordenam as supervisoras camareiras e auxiliares diversas.

2.2.2 Subdivisão dos cargos de supervisoras e assistentes

a) Supervisora da governança

- Supervisiona diretamente as camareiras, principalmente na liberação de apartamentos limpos prontos para ocupação.

b) Assistente da governanta executiva

- Auxilia diretamente a governanta geral ou executiva na supervisão e coordenação das demais governantas, principalmente da governanta de higiene e limpeza.

Em organizações hoteleiras de grande porte, a subdivisão dos cargos no Departamento de Governança poderá obedecer a outros critérios, e a distribuição das atividades poderá obedecer a outros padrões, dependendo da organização. Existem hotéis em que governanta geral atua mais na parte administrativa e organizacional do seu departamento, contando com uma ou mais governantas assistentes, não tendo supervisoras; em outros, a figura da supervisora está presente. Vai depender da organização e do tipo de serviço para a definição do número ideal de supervisoras, assistentes, camareiras e auxiliares.

2.3 Atribuições e responsabilidades da governanta geral e/ou executiva

- Responsabilizar-se perante a Gerência e/ou Direção pelo bom andamento de seu departamento.
- Supervisionar e assistir as governantas assistentes de lavanderia e de andares, bem como as chefias de setores afetos ao seu departamento.
- Compor os quadros funcionais de pessoal, juntamente com as assistentes, zelando para que sempre esteja completo e com ajustes necessários para as emergências, falta de funcionários, doenças, férias, imprevistos etc.
- Responsabilizar-se pelo recebimento, cadastro e pela guarda de objetos e pertences esquecidos pelos hóspedes (achados e perdidos) nos apartamentos ou em qualquer setor do hotel. A chave do depósito de guarda de esquecidos é de responsabilidade da governanta geral.
- Responsabilizar-se pelo controle da devolução dos achados e perdidos, quando for o caso.
- Auxiliar e assessorar as demais gerências na composição da decoração do hotel, principalmente nos eventos e nas festas, participando, sugerindo e executando, juntamente com suas colaboradoras, projetos nesse sentido.
- Atender pessoalmente a eventuais reclamações e solicitações de hóspedes, principalmente as solicitações especiais de hóspedes *VIPs*, referentes ao seu departamento.
- Coordenar e organizar as disponibilidades de apartamentos para locação juntamente com o gerente de hospedagem ou chefia da Recepção.
- Supervisionar a mudança de hóspedes de apartamentos, principalmente nas emergências ou nos deslocamentos de hóspedes *VIPs*.
- Atuar pessoalmente na supervisão, coordenação e no preparo de aposentos para hóspedes *VIPs*.
- Preocupar-se pessoalmente durante o *check-in* e o *check-out* de hóspedes *VIPs*.

- Identificar e dar soluções, de acordo com a política interna da empresa, para eventuais problemas que ocorrerem em áreas de seu departamento.
- Estar atenta aos programas de prevenção de incêndio e segurança interna, bem como conhecê-los com profundidade.
- Conhecer as situações emergenciais passíveis de primeiros socorros a qualquer pessoa necessitada dentro da área de atuação de seu departamento, atuando sobre elas.
- Tomar conhecimento das reclamações e/ou sugestões por escrito dos hóspedes no que se refere ao departamento de sua responsabilidade, providenciando solução.
- Planejar o sistema de avaliação de resultados das atividades do Departamento de Governança e transformá-lo em relatórios periódicos para a Gerência Geral e/ou Direção.
- Manter contato com o Departamento de Pessoal da empresa para comunicações diversas sobre a política de pessoal, escalas de férias, afastamentos, benefícios, comunicados, etc.
- Administrar, controlar e programar, de acordo com as necessidades, as reposições ou a manutenção de estoques de roupas e materiais tanto dos andares como da lavanderia e de rouparias.
- Administrar, controlar a produtividade da lavanderia no que se refere ao custo, aos produtos químicos, ao consumo, à técnica operacional, aos desperdícios, à economia e ao estado geral das roupas lavadas.
- Desenvolver programas e normas para inventariar e controlar rigorosamente os estoques dos andares, as cabinas de camareiras, os depósitos e rouparias, tanto referente a roupas como a equipamentos e materiais, criando planilhas e operações periódicas de verificação.
- Criar normas para controle de recebimento, estocagem e distribuição, entre as camareiras e o pessoal operacional, de todo o material por eles manuseado: roupas, equipamentos, utensílios, materiais de limpeza, artigos para venda no frigobar, etc.

- Participar, juntamente com a Manutenção do hotel, dos programas de manutenção preventiva de aparelhos e equipamentos; orientar e supervisionar a emissão de débitos nos pontos de venda do Departamento de Governança: lavanderia (roupas de hóspedes), frigobar (venda de artigos), bem como tomar conhecimento dos relatórios de venda e controle de débitos.
- Participar, juntamente com a Gerência Geral e/ou Direção, dos programas de reformas ou atualização da parte física do hotel, referente ao Departamento de Governança, bem como opinar, coordenando as atividades.
- Tomar conhecimento (e em alguns casos tomar a decisão de interditar apartamentos) dos problemas procedendo as comunicações necessárias à Recepção, Manutenção e Gerência Geral; acompanhar pessoalmente eventuais reformas e consertos que venham a ocorrer na área de atuação do Departamento de Governança.
- Certificar-se de que seu departamento proporciona um serviço com qualidade aos hóspedes.
- Desenvolver programas de treinamento interno para aprimoramento e aperfeiçoamento de tarefas, visando à qualidade em serviços.
- Participar, juntamente com o Departamento de Recursos Humanos e Departamento de Pessoal, do recrutamento, da seleção, admissão e do treinamento de pessoal destinado ao Departamento de Governança;
- Aplicar a disciplina aos colaboradores (advertências e punições), quando necessário, para a manutenção tanto das normas internas de comportamento quanto das normas internas da empresa.
- Supervisionar e estar a par das compras destinadas ao Departamento de Governança, zelando pela qualidade dos produtos e verificando o seu custo.
- Proceder ao controle das chaves mestras de andares, exercendo rigorosa fiscalização sobre elas, orientando sobre sua utilização e guarda.
- Incentivar a convivência harmônica entre todo o pessoal do departamento, bem como com o dos demais departamentos e setores do hotel.

- Manter as demais governantas e chefias informadas sobre decisões, novas orientações e comunicados internos; Planejar e presidir as reuniões periódicas ou extraordinárias entre chefias e/ou funcionários do departamento.

2.4 Tipos de governantas

2.4.1 Governantas assistentes

A figura da governanta assistente estará presente em hotéis de grande porte. Ela desempenhará quase todas as funções da governanta geral, mas destacará sua atividade operacional junto às camareiras, ao pessoal de limpeza e à lavanderia, prestando-lhes um auxílio e uma coordenação mais direta, operacionalizando sua atividade; quando necessário, “pegando junto”, orientando, ensinando e agilizando as atividades.

A assistente de andares é a substituta eventual da governanta geral ou governanta executiva (ver organograma de hotel de grande porte, Figura 2.2); para tanto, deverá conhecer todas as atividades do departamento.

As qualidades e aptidões das governantas assistentes deverão ser iguais às da governanta geral. Na hierarquia, o tempo de serviço e a experiência são levados em conta, e o cargo de assistente é um estágio para uma futura promoção à governanta geral.

Obs.: Em hotéis de médio e pequeno porte, essa escala hierárquica será reduzida. Os títulos e as nomenclaturas de cargos são outros; nesse caso, simplesmente governanta. Mas, guardadas as proporções, as atividades exigem o mesmo conhecimento e profissionalismo, bem como as necessidades são as mesmas.

2.4.2 Governanta assistente de andares

A governanta de andares (assistente de andares) é a responsável direta pelas camareiras, limpadoras de vidros, lavadoras de carpetes e pelos moços de andares (valetes).

A chave mestra que dá acesso a todos os aposentos do andar é de sua responsabilidade, bem como a atividade operacional de seus colaboradores.

Obs.: Em grandes hotéis, é viável ter uma governanta para cada 100 (cem) unidades habitacionais (UH); mas, em hotéis médios e pequenos, encontramos uma ou duas governantas de andares.

2.4.2.1 Funções da governanta de andares e das colaboradoras que estão sob suas ordens

- Limpeza e arrumação de apartamentos ocupados.
- Limpeza e arrumação de apartamentos desocupados.
- Limpeza de corredores, paredes externas dos apartamentos.
- Limpeza dos vidros, espelhos, mármore e das salas de estar do setor de andares.
- Mudança e controle das roupas de cama e de banho dos hóspedes.
- Controle e organização dos pertences dos hóspedes.
- Controle, através de rol de roupas, das roupas dos hóspedes para lavar ou passar, bem como sua devolução ao apartamento.
- Mudança de hóspedes de apartamentos.
- Recolhimento, controle e encaminhamento à governanta Geral de objetos esquecidos por hóspedes (achados e perdidos).
- Cuidados especiais com material de limpeza: utilização, economia e produtividade.
- Requisição e reposição de materiais de trabalho.
- Controle diário de hóspedes presentes e ausentes e da disponibilidade de apartamentos prontos.
- Reposição de bebidas e artigos de venda nos refrigeradores e controle destes nas fichas de estoque.



A governanta de andares é responsável por todas as ocorrências de seu setor, informando tudo à governanta executiva ou geral. Eventualmente ela é a substituta dessas governantas

2.4.3 Governanta assistente da limpeza

É uma governanta que, em alguns hotéis, é simplesmente chamada de chefe da limpeza. Subordinada à governanta geral ou executiva, será responsável pelo pessoal da limpeza, pelas limpadoras e auxiliares de serviços gerais.

A atuação do pessoal de limpeza será em toda a área social do hotel, desde a parte frontal: calçada, portal de entrada, *hall*, até salas de estar, corredores, banheiros sociais, paredes, janelas, vidros, luminárias, móveis, balcões, peças de decoração, salões de festas, restaurantes, bares, lojas, escritórios e outras áreas utilizadas pelos hóspedes fora dos apartamentos.

A cozinha, “cambuza”, copa e outras áreas de preparo de alimentos não estão afetas à governanta de limpeza, mas aos auxiliares de cozinha e área de alimentos e bebidas.

A governanta de limpeza ou chefe de limpeza coordenará o serviço dos seus colaboradores, zelando pela higiene e limpeza das áreas que estão sob sua responsabilidade. Será a responsável pela organização de escalas de serviço, distribuição de pessoal e pelo material de trabalho, mantendo-se sempre em contato com a governanta geral ou governanta executiva em relação à qual está, hierarquicamente, subordinada.

Uma encarregada de limpeza deverá ser profunda conhecedora de produtos, técnicas e normas de trabalho, para poder orientar e supervisionar o trabalho de seus colaboradores, obtendo bons resultados, evitando desperdícios e mau uso de produtos e equipamentos.

A orientação técnica a seus colaboradores, distribuição de tarefas, a definição de prioridades, as escalas de horários e todo o controle do setor são funções da assistente de limpeza, que fará relatório diário à governanta geral.

2.4.4 Governanta assistente encarregada da lavanderia

A assistente de lavanderia, a chefe de lavanderia ou ainda a governanta de lavanderia é encarregada do pessoal de lavanderia e de todo o trabalho de lavagem e higienização de roupas, tanto do hotel quanto dos hóspedes. Existem hotéis que, por medida de economia ou condições técnicas, preferem “terceirizar” totalmente ou em parte a lavagem de roupa. É comum os hotéis utilizarem lavanderias externas para lavar roupas de hóspedes.

A governanta de lavanderia bem como a chefe de lavanderia deverão ter profundo conhecimento técnico do serviço completo de um processo de lavagem de roupas. Tanto a governanta de lavanderia como a chefia estão subordinadas à governanta geral ou executiva, quando o hotel tiver essa hierarquia.

Para bem chefiar e comandar a parte técnica de uma lavanderia, as pessoas envolvidas no processo de lavagem (principalmente chefias) deverão conhecer os produtos químicos, sua utilização, como manuseá-los, sua aplicação técnica em quantidades necessárias, economia e aproveitamento das dosagens sem prejuízo da alvura da roupa, segurança de uso e guarda dos produtos, dos prazos de validade e da reposição dos produtos, etc. Compete portanto à governanta de lavanderia conhecer e saber orientar o pessoal sobre esse tema, que é importante e, em muitos casos, fundamental para o sucesso de um processo de lavagem, perfeito.

A coordenação, orientação e o controle do pessoal da lavanderia, com a elaboração de escalas de serviço, a distribuição de funções, os relatórios de produtividade, as prioridades de lavagem, a separação e marcação de roupas e todas as técnicas exigidas para o bom funcionamento da lavanderia devem ser de amplo domínio da governanta encarregada.

É necessário que todo o pessoal operacional da lavanderia conheça, com detalhes, o funcionamento das máquinas e saiba identificar algum problema rotineiro que possa ocorrer nas máquinas. Uma verificação diária é indispensável para o bom funcionamento e a conservação dos equipamentos.

A governanta de lavanderia deverá instituir um programa de manutenção preventiva nas máquinas e nos equipamentos, obedecendo a um roteiro técnico de trabalho que poderá ser semanal, mensal, trimestral e semestral. Para isso, deverá conhecer profundamente o maquinário e seu funcionamento, bem como a necessidade de verificações periódicas.

Portanto, a governanta de lavanderia deve estar constantemente em contato com fornecedores de produtos e equipamentos, com a chefia de manutenção do hotel, para manter o nível mínimo de conhecimento sobre produtos e equipamentos que utiliza, visando manter a qualidade do produto final do seu setor que é **roupa bem lavada com custo baixo com economia e perfeita conservação dos equipamentos.**

O fluxo de trabalho de uma lavanderia, com a definição de prioridades de lavagem, secagem e preparação da roupa, visando à eliminação de manchas, conservação de tecidos, eliminação de resíduos químicos e toda a atividade técnica voltada para a QUALIDADE EM SERVIÇOS, deve ser dominado amplamente pela governanta de lavanderia, que deve ter consciência da importância de sua atividade como um todo, não só em seu departamento como em todo o hotel.

2.5 Qualidades da governanta

A governanta ocupa cargo de confiança e é responsável, perante a Gerência, pelo bom funcionamento de seu departamento e pela aplicação das normas e políticas da empresa.

- Pela importância de seu cargo, não é necessário dizer que a governanta deve ser uma pessoa íntegra, de personalidade forte, com espírito de liderança, experiente e sensível no trato com as pessoas, levando-se em consideração que nem sempre as camareiras, os valetes e as limpadoras são pessoas de nível intelectual elevado e merecem todo o cuidado no que se refere ao relacionamento humano empresarial. A FORMA DE TRATAR “SEU” PESSOAL É FUNDAMENTAL PARA O SUCESSO DE SEU TRABALHO.
- A disposição para o trabalho deve ser um exemplo jamais esquecido pela governanta, pois ela deverá ser o exemplo e com isso inspirará confiança em seu pessoal e também nos hóspedes, colegas e nas chefias.
- No atendimento ao hóspede, a governanta deve ser solícita, cortês e educada, mantendo sempre a distância profissional sem ser fria no trato e sem exagerar nas amabilidades.
- No trato com colaboradores e com pessoal de outros setores, a governanta deverá ser hábil, segura, compreensiva, educada e, principalmente, saber contornar situações difíceis com calma e tranquilidade.
- Saber demonstrar e praticar exemplos profissionais; fazer dessa demonstração e prática uma forma de incentivo para “seu” pessoal; transformar essas práticas na “arma” que essa profissional poderá utilizar para fazer a diferença entre ser uma boa ou uma má governanta.

2.5.1 Perfil de uma governanta

a) Atributos pessoais:

- saber escutar;
- saber expressar-se com calma e segurança;
- saber comunicar-se (voz clara, tom de voz correto, nem alto nem baixo demais);
- ter conhecimento e praticar a moderna maneira de dar ordens: pedir e não mandar;
- ser pontual em compromissos e principalmente em horários;
- estar sempre disponível para o trabalho;
- ser otimista e transmitir otimismo e positividade sempre;
- SABER FAZER PARA PODER MANDAR FAZER.

b) Perante seus colaboradores:

- tratar todos com respeito e dignidade;
- chamar as pessoas pelo nome e nunca por apelidos;
- estimular a camaradagem e amizade entre o grupo;
- saber avaliar com critérios a capacidade operacional de cada pessoa sob sua responsabilidade;
- procurar conhecer cada pessoa que trabalha em seu setor, avaliando: qualidades, potencialidades, dificuldades, problemas pessoais, caráter, honestidade e personalidade;
- estimular e criar mecanismos de incentivo à prática do coleguismo permanente.

c) Em relação à sua profissão:

- estimular o trabalho em equipe;
- incentivar o grupo a primar pela qualidade;
- supervisionar efetivamente o trabalho de sua equipe, corrigindo sempre o trabalho “mal realizado” sempre da forma mais didática possível e sem “ares” de superioridade;
- coibir a rivalidade entre seu grupo de trabalho, porém incentivando a competição salutar;
- valorizar o profissional, enaltecendo a pessoa;
- orientar seu grupo de trabalho para os objetivos e as metas propostas pela empresa;
- antecipar-se aos problemas, evitando confrontos em seu grupo de trabalho;
- estar atenta a “fofocas”, conversas e comentários que possam desestabilizar o grupo;
- ser imparcial no trato com seus subordinados.

A governanta é uma pessoa que, além de cuidar das relações humanas no ambiente de trabalho, deverá ser detalhista e minuciosa no cumprimento de suas tarefas e obrigações. Deve ser ativa, compreensiva e diligente – espelho de retidão moral – ser cordial e inspirar absoluta confiança aos seus colaboradores, pois, certamente, estes a ela deverão recorrer com questões profissionais, de trabalho e mesmo particulares, que também podem exercer reflexos negativos na produção.

Compete à governanta ouvir, dar atenção e orientar e, quase sempre, indicar a solução. Uma governanta deve ter verdadeiro amor pelo seu trabalho e pela sua profissão, além de boa saúde, pois o trabalho é cansativo e, às vezes, pode prolongar-se até tarde.

Uma governanta deve ter consciência de que tem horário para iniciar sua jornada de trabalho, mas não tem horário para encerrá-la.

A boa governanta tem obrigação de ser uma “professora” para seus colaboradores, ensinando-os, treinando-os e acompanhando todos os passos em busca da qualidade dos serviços e da perfeição das tarefas no menor tempo e da maneira mais fácil. Para isso, diariamente, ao final de cada jornada, ela deverá fazer-se as seguintes perguntas:

- Comecei meu trabalho no horário previsto?
- Prestei atenção a todas as sugestões e/ou dúvidas de meus subordinados quando precisaram de mim?
- Fui agressiva ou intolerante com algum subordinado na tentativa de expor minhas ideias ou normas?
- Tomei nota de todas as ideias e sugestões de meus subordinados?
- Tomei nota dos afazeres e das prioridades para amanhã?
- Consegui um trabalho com qualidade e em equipe?
- Consegui transmitir tudo o que estava planejado aos meus subordinados?
- Retifiquei as deficiências observadas no dia anterior?

A qualidade em serviços resultará para o funcionário na valorização pessoal; para o hotel, no reconhecimento dos hóspedes e clientes; para a Governanta, no crescimento pessoal, na valorização profissional e no reconhecimento tanto dos hóspedes quanto da Direção.

2.5.2 Algumas atribuições funcionais de uma governanta

As atribuições e obrigações funcionais de uma governanta são diversas, e difícil seria enumerar todas; algumas são as seguintes:

- organizar e distribuir o trabalho nos setores de seu departamento;
- elaborar os turnos de trabalho dos colaboradores de seu departamento;

- elaborar e enviar o relatório ao Departamento de Pessoal do hotel referente a faltas, atrasos, férias, auxílio-doença, auxílio-maternidade, etc., dos seus colaboradores;
- supervisionar a limpeza, a organização e a preparação dos apartamentos, principalmente os destinados aos hóspedes *VIPs*;
- elaborar o relatório diário de apartamentos ocupados e desocupados e encaminhá-lo à Recepção do hotel;
- exercer constante supervisão no estado de conservação do mobiliário, das toalhas, roupas de cama, dos equipamentos, etc.;
- solicitar revisões e consertos de móveis e equipamentos através de documentação apropriada;
- estabelecer e supervisionar os estoques de material de limpeza para os andares e setores sob sua responsabilidade;
- controlar os gastos do material de limpeza;
- determinar bloqueio para conserto, reforma ou revisão dos apartamentos, efetuando a devida comunicação à Recepção e o relatório para a Gerência;
- responsabilizar-se pelos objetos esquecidos no hotel, por hóspedes, guardando-os, relacionando-os e informando, através de relatório, sobre o recebimento e a entrega dos objetos;
- supervisionar a limpeza e a organização das áreas sociais (salões, *hall*, corredores, escadas, etc.);
- controlar a entrada e a saída de roupas e uniformes de uso dos funcionários e também da roupa de cama dos andares; supervisionar e coordenar os inventários físicos de roupas, o material de limpeza, os equipamentos, etc.; compará-los com os estoques anteriores e relacionar faltas, encaminhando relatório à Gerência;
- fazer prova de qualidade do material de limpeza e do tipo de roupas e equipamentos utilizados pelo hotel; supervisionar o estado do maquinário da lavanderia, quanto à conservação, produtividade, aos gastos de energia, etc.;

- supervisionar a limpeza e organização das copas de andares;
- estabelecer e fazer cumprir as normas básicas de segurança no trabalho;
- verificar a limpeza das escadarias, paredes, janelas, dos vidros, peitoris, etc., da área dos apartamentos;
- supervisionar a limpeza e rapidez na entrega das roupas pessoais dos hóspedes;
- atender pessoalmente às solicitações, às reclamações e aos eventuais chamados dos hóspedes mais importantes (*VIPs*);
- informar à Gerência sobre clientes doentes, atendendo-os quando possível ou providenciando socorro adequado a eles;
- comunicar à Gerência toda e qualquer irregularidade verificada no seu departamento;
- convocar e presidir reuniões sistemáticas com colaboradores do seu departamento;
- coordenar os setores afetos à chegada e saída de grupos especiais;
- propor sanções e promoções aos colaboradores por merecimento e de acordo com as normas do Departamento de Pessoal da empresa;
- intervir e opinar na admissão de colaboradores;
- solicitar punição administrativa a seu pessoal, quando necessário, ou mesmo demissão;
- sugerir à Gerência melhorias e modificações funcionais que julgar necessárias e úteis para seu departamento.

2.5.3 Alguns deveres

Os deveres da governanta são de ordem administrativa em relação ao seu departamento:

- a) A governanta deve tratar e programar com o chefe da manutenção as reformas, os reparos e os consertos em equipamentos, móveis e utensílios. O relacionamento deve ser sempre em nível de chefia e obedecer a um cronograma de trabalho por ambos elaborado.
- b) A governanta deve tratar com o Departamento de Recursos Humanos da empresa ou chefia do Departamento de Pessoal das demissões, punições, admissões, dos atestados, das faltas e de outras alterações de pessoal. Compete à governanta, juntamente com o Departamento de Pessoal, elaborar o programa de pessoal com normas e critérios para todas as situações. A governanta deve ter consciência de que os casos de pessoal devem ser tratados com bastante critério, pois o destino de pessoas pode estar em jogo e uma demissão ou um afastamento devem ser bem analisados.
- c) A decoração de alguns ambientes do hotel deve ter a participação da governanta. Para tanto ela deve ter conhecimento de decoração, visual de ambientes, cores, etc.

2.6 Vestuário da governanta

Em primeiro lugar, todos os colaboradores de um hotel, indistintamente, devem saber que UNIFORME NÃO É TRAJE DE FESTA, mas uma vestimenta que deve ser prática, confortável, e que possa, entre outras vantagens e finalidades: identificar o colaborador por área ou setor, economizar as próprias roupas, caracterizar o colaborador com as cores e logotipia do hotel, higienizar e dar boa aparência pessoal.

As governantas de hotel tradicionalmente usam um *tailleur* preto ou de cor escura com blusa branca ou um vestido de cor escura. A tendência moderna é a característica de um vestuário não tão escuro nem tão formal para as governantas, mas um uniforme com detalhes em duas cores, um broche discreto e um sapato baixo, combinando com a roupa. A utilização de vestidos ou modelos mais esportivos estão em moda e surtindo o mesmo efeito que os tradicionais *tailleurs* das décadas de 1940 e 1950.

Não devemos esquecer que a governanta tem necessidade de transitar em áreas sociais do hotel, na recepção, no *hall* de entrada, nos corredores, salões de festas, na área de piscina, etc., além de atender pessoalmente a certas reivindicações dos hóspedes do dia a dia e dos hóspedes *VIPs* que sempre é sua atribuição. A apresentação pessoal em todos esses casos deverá ser impecável, pois ela representa o hotel.



Figura 2.5: Uniforme da governanta: sugestão de modelo

Fonte: http://img05.taobaocdn.com/bao/uploaded/i5/T10blUXaJaXXaC2rDc_125852.jpg

2.7 Delegação de afazeres diários

Uma vez que o trabalho de uma governanta geral ou executiva é, em grande parte, tomado por afazeres administrativos, ela deve delegar a inspeção diária e outros afazeres de rotina às assistentes. Essas assistentes devem organizar o serviço das camareiras e levar a cabo a política da empresa e da governanta geral, apresentando relatórios diários de seus trabalhos, soluções adotadas na resolução de eventuais problemas e ocorrências verificadas.

2.7.1 Contato diário com a recepção do hotel

Uma boa governanta mantém contato diário (quantas vezes forem necessárias) com a Recepção para troca de informações sobre a ocupação dos apartamentos.

A rotina diária de uma governanta deverá iniciar ao tomar conhecimento junto à Recepção das listas de hóspedes existentes e dos apartamentos vagos, reservados ou interditados. As listas serão comunicadas, imediatamente após a chegada ao serviço, às assistentes de andares, que as usarão para distribuição de tarefas prioritárias às camareiras.

Uma reunião, quando necessária, logo na primeira hora da manhã, com o chefe da Recepção, poderá definir algumas normas a serem adotadas com relação a hóspedes *VIPs*, apartamentos interditados para concerto, para detetização, decoração especial para casamentos e reservas especiais entre outros motivos.

Comunicar-se com o (a) recepcionista que estiver de serviço, a qualquer hora do dia, poderá facilitar muito o trabalho da governanta e de seu grupo no esclarecimento de dúvidas tanto de um setor quanto de outro, referentes a apartamentos vagos, interditados, mudanças de hóspedes preferenciais para ocupação e de outros casos que possam surgir durante o dia de trabalho.

É claro que, na maioria dos casos, esses contatos, no decorrer do turno de trabalho, são feitos pela assistente e não pela governanta geral, pela necessidade de agilizar as decisões e resolver imediatamente determinadas situações. Podem existir casos em que a própria camareira estará autorizada a fazer o contato direto com o recepcionista para agilizar uma decisão emergencial e resolver alguma situação.

2.7.2 Contato diário com a lavanderia e rouparia

Geralmente a governanta geral e a governanta assistente de andares não desempenham funções executivas na lavanderia e rouparia, deixando essa tarefa para a encarregada do setor.

Elas atuam, porém, na supervisão e orientação, na retirada e remoção das roupas tanto servidas como limpas, no acondicionamento, nos inventários, na separação e revisão dos estoques ou mesmo intervindo em casos especiais, no sentido de auxiliar, principalmente, em épocas de alta temporada, quando o hotel está lotado e nas emergências.

2.7.3 Contato diário com a área de limpeza

Assim como a chefe da Lavanderia, a governanta geral não desempenha nenhuma função executiva, deixando esta para sua assistente. Ela apenas passa diariamente suas orientações, e direções especiais, quando necessário, para a assistente de limpeza iniciar sua jornada.

Resumo

No desenrolar desta aula você assimilou os tipos de organograma de acordo com o porte do hotel, além de aprender as atribuições e responsabilidades das governantas. Também conheceu os tipos de governantas, suas competências e funções, bem como seu vestuário.

Estudar detalhadamente a qualidade dos serviços prestados é relevante para o futuro do profissional desta área.

Atividades de aprendizagem

Vamos fazer em grupo um relatório sobre o perfil e atribuições de uma governanta no hotel. Nesse relatório devem ser registrados todos os passos dessa atividade, com ilustrações de fotos. Formem uma equipe e registrem em vídeo, salvando em arquivo de extensão (.avi). Cada grupo deverá criar e enviar uma cópia de seu trabalho para todos os grupos. Após todos os grupos avaliarem os trabalhos de seus colegas, comentem no fórum “Perfil do Profissional de Governança” sobre a execução e a importância do trabalho no seu aprendizado.

Todos os comentários no fórum devem ser individuais. Bom trabalho!

Aula 3 – Pessoal da área de governança

Objetivos

Conhecer os fatores relacionados à hotelaria e pessoal da governança.

Conhecer como ocorre a função de cada integrante.

3.1 Governanta geral ou executiva

Sua atividade principal, como já mencionado, é dirigir, coordenar e controlar todas as atividades dentro do Setor de Governança. Seu chefe imediato é o gerente de Hospedagem e/ou Geral, dependendo do sistema adotado pelo hotel.

3.2 Governanta assistente de andares

Sua atividade principal é dirigir, coordenar e supervisionar as tarefas da área de andares (apartamentos mais precisamente). Seu chefe imediato é a governanta geral ou executiva.

3.3 Governanta assistente de lavanderia

Responsável pelas atividades na área de lavanderia e rouparia. Seu chefe imediato é a governanta geral ou executiva.

3.4 Governanta assistente de higiene e limpeza

Sua atividade principal é coordenar e supervisionar os trabalhos de limpeza e higienização efetuados nas áreas sociais e de serviços do hotel. Seu chefe imediato é a governanta geral ou executiva.

3.5 Supervisora de andares

Tem como atividade principal, como o nome já diz, supervisionar as atividades nas áreas de andares, dando assim um auxílio para a governanta assistente no caso de hotéis de grande porte. Seu chefe imediato é a governanta assistente de andares.

3.6 Supervisora noturna

É a pessoa encarregada de supervisionar as atividades consideradas noturnas, executadas a partir da 17 horas (mais ou menos): abertura de camas dos apartamentos, entrega de roupas dos hóspedes vindas da lavanderia, etc. Seu chefe imediato é a governanta geral ou executiva e/ou governanta assistente de andares, dependendo do sistema adotado pelo hotel.

3.7 Camareira

Sua função principal é manter em ordem e aseados os apartamentos do hotel. Seu chefe imediato é a governanta assistente de andares e/ou supervisora de andares, dependendo da categoria do hotel.

3.8 Valete

É o funcionário encarregado de efetuar o transporte de roupas dos andares até a lavanderia e vice-versa. Seu chefe imediato é a chefe de lavanderia ou responsável.

3.9 Chefe de lavanderia

É a pessoa responsável pelas atividades da lavanderia, isto é, o “braço direito” da governanta assistente. Seu chefe imediato é a própria governanta assistente ou governanta geral.

3.10 Lavadeiras

Pessoal da lavanderia encarregado da lavagem de toda a roupa do hotel e dos hóspedes, obedecendo aos critérios e às normas adotados pela lavanderia do hotel. Seu chefe imediato é a chefia ou a responsável pela lavanderia.

3.11 Passadeiras/calandristas

Pessoal da área de lavanderia encarregado de passar e dobrar toda a roupa do hotel e dos hóspedes, obedecendo aos critérios e às normas adotados pela lavanderia do hotel. Seu chefe imediato é a chefe da lavanderia ou a responsável.

3.12 Estoquistas e marcadoras

Pessoal, da área de rouparia/lavanderia encarregado de separar e marcar toda a roupa do hotel e dos hóspedes antes da lavagem, além de acondicionar em prateleiras e/ou araras na rouparia antes de ser devolvida para uso. Sua chefia imediata é a chefe da rouparia e/ou da lavanderia, dependendo da categoria e da norma do hotel.

3.13 Chefe da rouparia

Pessoa encarregada de supervisionar as atividades na área de rouparia. Seu chefe imediato é a chefe de lavanderia ou a governanta assistente de lavanderia.

3.14 Costureira

Pessoa encarregada de efetuar pequenos consertos e reformas nas roupas do hotel e dos hóspedes. Seu chefe imediato é a chefe da rouparia.

3.15 Funcionários de serviços gerais

Pessoal que tem a função principal de efetuar a limpeza e higienização das áreas sociais e de serviço do hotel. Seu chefe imediato é a governanta assistente de higiene e limpeza ou sua responsável.

Resumo

Nesta aula aprendemos as características peculiares e as respectivas funções do pessoal da governança. Você pôde conhecer as atividades que cada profissional executa, de forma primordial para o bom desempenho de seu aprendizado.

Na sua prática profissional é essencialmente importante ter conhecimentos básicos sobre todo o pessoal da governança.

Atividades de aprendizagem

Faça uma pesquisa e elabore um texto com exemplos e ilustrações sobre o pessoal que integra a governança, com suas devidas atribuições, e poste no AVEA.

Aula 4 – Procedimentos e rotinas da governança

Objetivos

Conhecer os fatores relacionados aos procedimentos do Setor de Governança.

Conhecer como ocorre a rotina da governança

4.1 Com hóspede: entrada do hóspede no hotel

O Setor de Andares tomará conhecimento da entrada do hóspede e a consequente ocupação do apartamento mediante a apresentação, pelo mensageiro, do aviso de entrada que é emitido na recepção, no ato da hospedagem (Figura 4.1).

A camareira assinará o aviso e colocará a hora em que tomou conhecimento da ocupação do apartamento; imediatamente após isso, anotará, em sua lista de andar, o nome do novo hóspede no apartamento correspondente.

AVISO DE ENTRADA	
Nome:	_____
Nº DE PESSOAS:	_____
Adultos:	_____
Crianças:	_____
Apart:	_____
Hora de Chegada:	_____
Data:	_____
Recepcionista:	_____
Mensageiro:	_____
Hora:	_____
Camareira:	_____
Hora:	_____

Figura 4.1: Modelo de Aviso de Entrada de Hóspede

Fonte: Andrade 2002 (p. 235)

Um apartamento ocupado deverá merecer maior atenção e maiores cuidados, pois, a qualquer instante, o hóspede poderá necessitar de algo.



Em alguns hotéis em que a estrutura não permite ter mensageiros nem mesmo um aviso de entrada, deve haver uma maneira de comunicar à camareira a entrada de hóspede no hotel. Isso poderá ser feito por telefone ou mesmo através de uma relação de entradas no final de cada turno ou determinado período, mas o indicado é avisar, imediatamente, o Setor de Andares para poder ser dispensada ao hóspede maior atenção.

4.2 Cuidados com os pertences dos hóspedes

Ao mudar de um apartamento para outro os pertences de um hóspede, observar para que tudo fique no mesmo lugar onde esteve ou, ao menos, em local semelhante ao anterior: roupas nos cabides, chinelos embaixo da cama, escova e creme dental no armário, camisas no lugar certo, mala aberta ou fechada, valises sobre o porta-malas, desodorantes, perfumes, etc. A mesma colocação facilitará ao hóspede a localização imediata de seus pertences, e ele assimilará mais rapidamente a mudança.

4.3 Saída de hóspede

Na saída de um hóspede, a atuação da camareira ou governanta será muito importante.

Sempre que for notado que um hóspede está saindo com bagagem, mesmo que não tenha sido avisada pela recepção, a camareira deverá ficar atenta e proceder à verificação do apartamento.

Esse aviso deve ser assinado pela camareira, indicando a hora da assinatura. Assim que a camareira tomar conhecimento da saída de um hóspede, ela deve entrar no aposento, verificar a possível falta de roupas, utensílios, lâmpadas, etc., bem como estragos, avarias em equipamentos que porventura aconteceram, além de verificar se o hóspede não se esqueceu de nada.

Notando alguma irregularidade, ela deve comunicar, imediatamente, à governanta, ou, na ausência desta, entrar em contato com a recepção e comunicar o fato.

A camareira deve ter absoluta certeza sobre a informação da falta de algo no apartamento, para evitar problemas com o hóspede que, em certos casos, poderá ser barrado na recepção por causa dessa informação.

Chamamos a atenção tanto da camareira ao arrumar o apartamento quanto da governanta quando o revisar, para que tenham o máximo de cuidado com os detalhes possíveis do esquecimento, pois isso poderá gerar dúvidas e problemas sérios na saída de um hóspede.

O aviso de saída só poderá ser assinado após a revisão do apartamento; a camareira não deverá esquecer de anotar a saída, riscar o nome do hóspede na lista de hóspedes de seu andar e incluir o apartamento na lista de apartamentos desocupados para arrumação, estabelecendo prioridade de acordo com a necessidade e o movimento do hotel no dia.

4.4 Hóspede VIP

O hóspede **VIP** é um hóspede especial, importante para o hotel e tem um atendimento diferenciado.

Distinguem-se como *VIPs* os presidentes, embaixadores, ministros de Estado, governadores, as personalidades religiosas, os visitantes internacionais que, em muitos casos, são importantes até para o país e todos os hotéis têm interesse em hospedá-los para dar *status* ao estabelecimento.

Internamente, esses hóspedes terão um atendimento esmerado, personalizado e com o máximo de cuidado, para que não ocorram falhas no atendimento do cliente ilustre.

Nesses casos, a atuação das camareiras e governantas será muito importante para que todas as providências possam ser tomadas a tempo: flores no apartamento, decoração especial, prato de frutas e outros arranjos; a governanta deverá ser avisada antes da chegada do hóspede e, por sua vez, comunicará às camareiras.

Na lista diária de hóspedes, será assinalado o hóspede *VIP* para não haver esquecimento de sua posição.

4.5 Objetos esquecidos

É comum os hóspedes esquecerem objetos e pertences em hotéis. Constituem-se dos mais diversos e imagináveis: roupas, relógios, joias, sapatos, revólver, dinheiro, revistas, livros, documentos, remédios, dentaduras, mala com toda a roupa, valises, fotografias, etc.

A-Z

VIP

Do inglês *Very Important Person*, que quer dizer "pessoa muito importante; nos hotéis chama-se de *VIP* todo hóspede que tiver regalias especiais.

Os objetos esquecidos são guardados em local especial à chave, sob a responsabilidade da governanta, a quem deverão ser encaminhados os objetos quando encontrados.

A governanta deverá relacionar esses objetos, colocar uma etiqueta de identificação antes de guardá-los, indicando, nessa relação (pode ser um “Livro para Esquecidos”), a discriminação detalhada do objeto, onde foi encontrado, por quem, o dia, a hora e, sempre que possível, no caso de esquecidos em apartamentos, identificar imediatamente o hóspede dono do objeto (Figura 4.2).

Número Ordem	Objeto	Data	Nome do Hóspede	Funcionário	Data/Devolução	OBS

Figura 4.2: Modelo de Folha de Controle de Esquecidos

Fonte: Andrade (2002, p. 245)

No relatório à gerência, a governanta relacionará os objetos esquecidos que recebeu para guardar no dia, além de fazer um informe para a recepção identificar, com certeza, o dono do objeto, para a devida anotação na ficha cadastral de hospedagem. Alguns hotéis adotam esse sistema de Ficha Cadastral do Hotel, que é muito útil.

4.6 Devolução de objetos esquecidos

A devolução desses esquecidos far-se-á de diversas formas. Em alguns casos, a gerência determina, a seu critério, a emissão de carta para o hóspede, comunicando o fato e solicitando orientação deste sobre a melhor maneira de devolução. Em outros, o hóspede procura o objeto esquecido logo que notar sua falta. Outros, ainda, às vezes, recebem um comunicado do hotel por ocasião de uma nova hospedagem.

A camareira nunca tomará a iniciativa de proceder à devolução de objetos esquecidos. Isso será feito obedecendo à orientação da governanta, e a devolução, quando for feita, deverá ser mediante identificação e assinatura do protocolo de devolução da pessoa que for retirar o objeto.

A governanta dará a orientação de como devolver um esquecido, quando receber da gerência ou da chefia da recepção a comunicação para tal, ou de acordo com a política do hotel para esse fim, que fará parte da orientação escrita da direção para a governanta.



Para saber mais sobre os serviços de governança, consulte o site <http://www.ecolab.com/br/Mercados-Governanca.asp>

4.7 Hóspedes inconvenientes

Haverá ocasiões em que as camareiras e governanta defrontar-se-ão com situações inconvenientes causadas por alguns hóspedes. São os casos de hóspedes bêbados que, invariavelmente, criam problemas para a camareira, portando-se de maneira deselegante, sujando o apartamento além do normal e solicitando um esforço extra da camareira.

Um caso comum é o assédio de alguns hóspedes às funcionárias dos hotéis, principalmente às camareiras, com convites, insinuações e propostas às vezes indecorosas. Existem também os hóspedes exibicionistas que causam constrangimento com seu modo agressivo de agir. As camareiras e governantas devem estar preparadas para enfrentar esse tipo de situação e saber contorná-la com classe e de maneira educada.

Um problema dessa ordem deve ser resolvido na hora, descartando-se o convite ou assédio prontamente, e de maneira direta. Sempre que um caso desses ocorrer, a camareira deverá comunicá-lo à governanta para registro, controle e cuidado especial sobre o comportamento futuro do hóspede. Existem casos em que o hóspede sente-se ofendido ou recalcado ante a frustrada tentativa e passa a criar problemas para a camareira; daí a necessidade de sempre comunicar à governanta, que saberá como agir.

4.8 Lavanderia

Em hotelaria, infelizmente, a lavanderia não tem tido a atenção devida. É comum encontrarmos hotéis com lavanderias mal dimensionadas, mal instaladas, sem fluxo operacional correto. Isso tudo resulta em custo altíssimo, roupa mal lavada e constante reclamação do hóspede. Lavanderia é coisa séria.

Ao se construir um hotel, no projeto, a lavanderia deve ter seu lugar, seu estudo, sua planificação feita por técnicos e profissionais competentes. É um setor importante que merece cuidados especiais, como o restaurante, a recepção, os apartamentos e outras áreas do hotel.

Com uma lavanderia bem planejada, são oferecidas melhores condições de trabalho aos funcionários, a produtividade será medida, a qualidade estará presente, o custo será compatível, e o lucro, que é o objetivo principal de qualquer negócio, estará presente. O principal será a satisfação do cliente, do hóspede, ao receber uma roupa limpa e perfumada.

A utilização de bons produtos químicos na lavanderia certamente vai proporcionar: conservação do equipamento, custo baixo, conservação das roupas, menor risco à saúde dos funcionários e qualidade superior no produto final.

Roupa bem lavada ressalta a qualidade do serviço do hotel.

A Gerência Geral, Direção, governanta e as pessoas ligadas à área de governança e lavanderia devem atualizar-se no que se refere a produtos, equipamentos e procedimentos que visam modernizar processos de lavagem de roupas, porque a lavanderia em hotel é responsável pela elevação do custo da hospedagem, quando houver descuido.

Hoje em dia, na Europa, fala-se em lavagem de roupa por ultrassom, com a utilização de um tanque ultrassônico e um módulo utilizando ar quente a 50°C e um aspirador que reduz o tempo de secagem. O sistema introduz, também, produtos totalmente biodegradáveis. As novidades devem chegar ao Brasil logo; estar atualizado, visando à modernização de equipamentos e processos, é obrigação do administrador hoteleiro.

Muitos hotéis preferem operar com um equipamento velho, obsoleto e oneroso, com medo do custo da modernidade, mas não fazem o cálculo das vantagens que um processo moderno e eficiente pode proporcionar. Na Alemanha, a utilização da máquina de lavagem a seco e com clorofluorcarboneto (CFC) foi proibida. A partir daí, é sabido que a médio prazo os produtos à base de cloro vão desaparecer, É indicado que fiquemos alertas para novidades em matéria de produtos não clorados. A preocupação com o custo das lavanderias e a busca de alternativas devem ser constantes, preservando também a qualidade da lavagem das roupas.

4.9 Equipamentos da lavanderia

Uma lavanderia comercial ou de hotel deve ter no mínimo os seguintes equipamentos:

- Lavadoras: horizontais, horizontais com barreiras, horizontais com separação de ambientes, lavadora e extratora (compacta), lavadora frontal com barreira, lavadora frontal basculante.
- Centrifugadoras: rotativas, centrifugadoras tripé, centrifugadoras basculantes.
- Secadoras: com tambor (cesto) rotativo.
- Calandras: horizontais monorrolo, horizontal multirrolo, calandra dobradeira e empilhadeira.
- Passadeiras: mesa de passar a vácuo, mesa pneumática de engomar, mesa de passar a ferro manual.

4.10 Funcionamento e manutenção dos equipamentos

As máquinas da lavanderia, para terem um bom funcionamento, deverão estar em condições perfeitas, e algumas providências podem e devem ser tomadas pelo pessoal de serviço da própria lavanderia, com verificações periódicas e análises de ruídos, vazamentos e de possíveis odores estranhos vindo delas. Nos casos de verificação de alguma irregularidade, a primeira providência é parar a operação da máquina, e o setor de manutenção do hotel deve ser acionado.

Procedimento do mecânico de manutenção:

O mecânico de manutenção, ao ser chamado para sanar possível problema na lavanderia, deverá atuar segundo os seguintes procedimentos:

- Verificações e inspeções do estado geral dos equipamentos concentrando a atenção nos sintomas informados, verificando:
 - a distribuição de calor e umidade nos equipamentos;
 - eventuais vazamentos de vapor ou gás;
 - o sistema elétrico dos equipamentos, as eventuais fugas de energia ou curtos circuitos;
 - as redes hidráulicas, de gás, vapor e sistema de ventilação.

Quando os defeitos apresentados puderem ser sanados de imediato, o procedimento deverá ser feito na própria lavanderia; mas quando se tratar de um defeito mais complexo, as máquinas devem ser desligadas e removidas para conserto na manutenção.

4.11 Roupa de hóspedes

A lavagem da roupa dos hóspedes envolve diversas pessoas da área de governança, a saber:

4.11.1 Coleta da roupa

A maioria dos hotéis que dispõe de serviço de lavagem de roupa coloca à disposição do hóspede, no apartamento, um rol (relação) de serviços prestados pela lavanderia – com horários, condições de lavagem e maneira de encaminhar e receber a roupa. Esse rol pode ser preenchido pelo hóspede ou pela camareira, dependendo do sistema do hotel.

Estará também à disposição um saco especial, confeccionado em plástico, para roupas, com logotipo do hotel, para anotação à caneta do número do apartamento, da data e da identificação do hóspede. Tanto o rol como a roupa suja serão encaminhados para a lavanderia, pela camareira, dentro desse saco especial de roupas.

4.11.2 Cuidados da lavanderia

A lavagem da roupa dos hóspedes pela lavanderia do hotel constitui-se em fonte de renda do setor.

As roupas dos hóspedes devem ser manuseadas com muito cuidado, e a pessoa que as receber, na lavanderia, deverá verificar detidamente cada peça, dando atenção especial para o seguinte:

- peça rasgada;
- peça “puída” (tecido dilatado);
- manchas;
- falta de botões;
- falta de peça de um conjunto (carpins);
- peças que podem encolher com a lavagem;
- firmeza da cor do tecido (possível desbotamento);
- tecido muito velho, fácil de rasgar.

Ao ser detectada qualquer possibilidade de alteração no tecido ou qualquer irregularidade, a governanta assistente ou chefe da lavanderia deverá comunicar-se com o hóspede e informar-lhe o caso, obtendo ou não autorização para proceder ao serviço.

Ao serem lavadas as roupas de cor, é recomendável, para a garantia de não desbotarem, usar um pouco de sal e um pouco de vinagre de vinho branco na água.

Mesmo a melhor lavanderia não pode:

- evitar que alguns tecidos desbotem (alguns tecidos vêm de fábrica com anilina mal fixada);
- remover alguns tipos de manchas; manchas antigas são difíceis de retirar e geralmente danificam o tecido;

- evitar que alguns tecidos encolham durante o processo de lavagem, mesmo que manual (mau processamento do fio na confecção do tecido);
- corrigir processos de lavagem ou remoção de manchas efetuados em casa (domésticos) que não tenham seguido as instruções da etiqueta e/ou do fabricante.

4.11.3 Fluxograma de lavagem de roupas de hóspedes

O fluxograma de serviço de uma lavanderia deverá obedecer a uma norma imutável para que consiga um bom rendimento:

- a) receber roupas para lavar somente com rol (relação);
- b) conferir as quantidades constantes do rol;
- c) selecionar por cores as peças a serem lavadas;
- d) marcar toda a roupa por andar, colocando o número do aposento do hóspede;
- e) distribuir para o setor de lavagem;
- f) centrifugar (torcer mecanicamente na centrífuga);
- g) passar a ferro ou em pranchas mecânicas (elétricas ou a vapor); a caloria da passagem deverá ser controlada para cada tecido;
- h) dobrar e embalar adequadamente; camisas, dobrar convenientemente e colocar em plástico. Vestidos longos e ternos deverão ser colocados em cabides e cobertos por plásticos protetores;
- i) emitir nota de débito, deixando o rol inicial anexo à segunda via da nota;
- j) entregar a roupa limpa e embalada, da seguinte maneira:
 - um funcionário da lavanderia leva os pacotes protocolados em livro especial até o andar, entregando-os mediante assinatura de recebimento pela camareira;
 - a camareira deixará o pacote no apartamento correspondente, com uma via da nota fiscal (3ª via), em local visível, à disposição do hóspede;

- a encarregada da lavanderia encaminhará a primeira via da nota fiscal para o setor de faturamento para débito na conta do hóspede.

Nota 1: A marcação das roupas poderá ser manual ou mecânica, com marcador especial de roupa, obedecendo às cores diferentes nos adesivos de marcação, que poderão ter impresso o número ou a letra de código. Sendo marcadas à mão, com linha de cor diferente, o trabalho será mais demorado, mas com relativa eficácia. Nas marcações mecânicas, são colocadas fitas adesivas de marcação.

Nota 2: Nem todo o tipo de tecido poderá ser torcido na centrífuga (Lãs, sedas, tecidos leves).

Nota 3: O tipo de nota fiscal usado em lavanderia é a de prestação de serviços que, normalmente, é composta de quatro vias assim distribuídas:

1ª via – Cliente – através da conta a ser paga na saída do hotel;

2ª via – Lavanderia/Controle Geral – fim de cada dia;

3ª via – Cliente – juntamente com a roupa limpa;

4ª via – Talão de notas.

4.11.4 Roupa do hotel (lençóis, toalhas, etc.)

A roupa de uso no hotel terá o seguinte fluxo na lavanderia:

- a) recebimento da roupa: quem entrega a roupa suja recebe imediatamente a roupa limpa, em número igual ao entregue, sem entrar na lavanderia. A recepção deverá ser separada do setor de lavanderia;
- b) classificação da roupa suja, conforme os aspectos seguintes: – roupa úmida tem preferência de lavagem;
 - roupa manchada deve ser separada e analisada antes de entrar no fluxo de lavagem;
 - classificação, obedecendo às cores e à qualidade do tecido;

- c) lavagem mecânica e, em alguns casos, manual;
- d) centrifugação;
- e) passagem mecânica ou manual;
- f) realização de costuras, remendos e revisões;
- g) separação e guarda em número exato por empilhamento: 10, 12 ou mais peças;
- h) controle de estocagem: a roupa recém-lavada deverá ser empilhada e guardada embaixo da existente, em depósito, para dar tempo que a fibra do tecido “descanse” e para obter-se rodízio no fluxo de roupas, fato importante na sua durabilidade.

4.12 Camareira

É a subordinada direta da governanta. Tem por objetivo básico manter em perfeitas condições de limpeza e arrumação todos os apartamentos, corredores e todas as salas, pelos quais seja responsável.

4.12.1 Atribuições e responsabilidades da camareira

- Limpar todas as manhãs: portas, paredes, quadros e janelas dos corredores e das salas.
- Limpar os apartamentos que estiverem vagos.
- Proceder à limpeza geral dos apartamentos e sua completa arrumação, à medida que os apartamentos forem vagando, com a distribuição geral de todos os pertences e acessórios: sabonetes; toalhas de rosto e de banho; sacos plásticos para os diversos usos; vários impressos com informações; para uso pessoal e de publicidade; cobertores e travessieiros suplementares; cabides; cinzeiros; fósforos; etc.; a reposição das bebidas no refrigerador dos quartos, de acordo com as necessidades.
- Proceder à limpeza de tapetes e do piso acarpetado, no período da tarde, utilizando aspirador de pó.

- Relacionar, fazendo uso de formulário especial, as roupas de cama que necessitar para o dia seguinte, encaminhando para a governanta a relação, que será enviada para a rouparia.
- Relacionar todos os materiais necessários, em requisição especial, encaminhando à governanta para as providências, duas vezes por semana.
- Entregar para a governanta todos os objetos que encontrar nos apartamentos ou corredores, esquecidos pelos hóspedes, informando o local onde os encontrou, etc.
- Comunicar à governanta todas as ocorrências que possam resultar em melhores condições no desenvolvimento do seu trabalho.
- Comunicar à governanta sempre que houver necessidade de ausentar-se do posto de trabalho.
- Ter sempre presente que deve, em todas as circunstâncias, defender os interesses do hotel.
- Desenvolver toda e qualquer atividade que resulte em melhor desempenho do seu trabalho.

4.12.2 Normas gerais de conduta da camareira

- Ser pontual;
- estar sempre disposta e otimista;
- ter conhecimento profundo de seu trabalho;
- expressar-se com calma e segurança;
- respeitar colegas e chefias;
- ter comportamento exemplar no serviço;
- portar-se corretamente ante o hóspede e os superiores;
- comunicar à governanta as dúvidas e anormalidades do setor;

- cumprir o regulamento e as normas internas do hotel.

4.12.3 O principal trabalho da camareira

Conforme o montante de serviço do hotel, cada camareira tem aos seus cuidados uma certa quantidade de apartamentos e mais algumas áreas. Cada camareira deve limpar 12 a 15 apartamentos, mais suas respectivas áreas como: corredores, *hall* de elevadores e escadarias. Em grandes hotéis, com serviço em nível cinco estrelas, a área total de ação de uma camareira é repartida com mais um valete ou limpadora.

Assim, se for necessário, o número de apartamentos para uma equipe de duas pessoas deverá ser aumentado. A ocupação do hotel influenciará na quantidade dos apartamentos a serem limpos. Uma camareira, trabalhando sozinha, poderá realizar o serviço, conforme estudos já realizados em diversos tipos de apartamentos, em tempo médio, distribuído conforme mostrado na Figura 4.3 a seguir.

Apartamentos - Saídas	
Apart. com 1 cama ocupada	35 a 40 minutos
Apart. com 2 camas ocupadas	45 a 48 minutos
Cama individual	04 a 05 minutos
Banheiros (ocupados por 2 pessoas)	12 a 14 minutos
Apartamentos - Ocupados	
Apart. com 1 cama ocupada	10 a 12 minutos
Apart. com 2 camas	24 a 29 minutos
Banheiros (ocupados por 2 pessoas)	08 a 10 minutos
Suíte com saleta, uma cama, um banheiro	30 a 40 minutos

Figura 4.3: Esquema de tempo de serviço

Fonte: Andrade (2002, p. 255)

Caso a camareira trabalhe com uma ajudante, estes números alterar-se-ão.

Exemplo: veja na Figura 4.4 um esquema de tempo médio de serviços para um determinado andar de um hotel.

8 aparts. com 2 camas e banheiro	184 minutos (média de tempo)
6 aparts. com 1 cama e banheiro	96 minutos (média de tempo)
1 suíte com. 1 cama, saleta e banheiro	35 minutos (média de tempo)
Tempo médio gasto	315 minutos

Figura 4.4: Exemplo de esquema de tempo de serviço

Fonte: Andrade (2002, p. 256)

Considerando que o tempo de trabalho de uma camareira é de 480 minutos diários, o que corresponde a oito horas de trabalho, ainda restará tempo para outros afazeres, tais como:

- limpar corredores;
- levar e buscar roupas na lavanderia, ou, em alguns hotéis, controlar e conferir roupas de hóspedes para lavar;
- atender o telefone;
- requisitar material;
- limpar a copa de andares;
- reunir-se com a governanta;
- preparar o carro e o material de trabalho.

É necessário e importante que a governanta geral conheça profundamente o serviço da camareira, para saber o que pode exigir de suas subordinadas.

4.12.4 Condições de trabalho da camareira

Para a execução de um bom trabalho, é necessário dar à camareira as condições adequadas, como também os materiais e aparelhos. Os aparelhos que a camareira usa são:

- a)** aspirador de pó;
- b)** enceradeira;
- c)** os materiais para a execução da limpeza dos apartamentos e das áreas sociais e de serviço, que são os seguintes: balde; vassoura; vassoura de palha; espanadores; escovas de dois tipos; lustre-móveis; *spray* para ambientes; sabão em barra; sabão em pó; detergente; desinfetante; sapólio ou vim; diversos panos para limpeza (tirar o pó, limpar chão, limpar plásticos, etc.); pá de lixo (de mão); cera líquida ou em pasta; saco plástico para lixo; tira-manchas.

4.12.5 Rotina de trabalho supervisionada pela governanta

Os principais deveres da camareira prendem-se às acomodações do hotel, devendo dedicar atenção a todos os apartamentos que estejam ocupados ou não. O trabalho deve ser feito o mais cedo possível, para que cada apartamento esteja em ordem tanto para o hóspede recém-chegado quanto para o que já está hospedado.

Os hotéis estão sempre equipados para satisfazer o hóspede. E a camareira, através da boa execução de seu trabalho, é quem propicia essa satisfação. A rotina diária da camareira assegura um elevado padrão de higiene que realmente agrada o hóspede. O trabalho, normalmente, é feito da seguinte forma:

- a)** bater na porta do apartamento, mesmo quando não está ocupado;
- b)** entrar anunciando-se: “camareira”, “arrumadeira”;
- c)** acender todas as luzes, para testar as lâmpadas;
- d)** abrir as cortinas e janelas;
- e)** retirar a bandeja do café da manhã;
- f)** verificar se há objetos esquecidos, no caso de hóspedes haverem deixado o hotel;
- g)** desligar o ar-condicionado, caso esteja ligado, ou ligá-lo para teste;
- h)** retirar os lençóis da cama; guardar cobertores;
- i)** arrumar as camas;
- j)** limpar o interior dos guarda-roupas e das gavetas; contar os cabides;
- k)** limpar o banheiro, caso seja conjugado; colocar toalhas limpas e sabonetes; verificar se há papel higiênico; lavar e secar copos;
- l)** limpar a pia; trocar toalhas e sabonetes;

- m) tirar o pó e polir os móveis;
- n) passar aspirador de pó no carpete;
- o) recolocar os cinzeiros e cestos de papel;
- p) verificar e recolocar, se necessário, material promocional do hotel;
- q) dar uma verificada geral no quarto e fechar a porta.

A ordem de trabalho, conforme esta relação, não é fixa e não tem sequência obrigatória. Compete à governanta estabelecer uma sequência de trabalho, de acordo com a característica do hotel, do aposento, dos equipamentos e móveis existentes.

Tudo deve ser adequado à realidade do hotel, mas, para facilitar, dinamizar e melhor executar o trabalho pela camareira, indica-se que sempre exista o roteiro de trabalho escrito pela governanta.

Os hóspedes não devem ser incomodados, e a camareira deve estar preparada para interromper seu serviço, quando necessário, e voltar mais tarde.

Nos hotéis em que o hóspede está fora o dia todo, pode ser mais conveniente proceder à limpeza em blocos e não apartamento por apartamento. Usando-se o processo de limpeza em bloco, cada tarefa é feita em um determinado número de apartamentos, antes de iniciar a tarefa seguinte no primeiro apartamento. A vantagem é que se usa um determinado equipamento de uma só vez antes de usar outros. No trabalho realizado em bloco, a utilização de duas ou mais camareiras, ao mesmo tempo, poderá agilizar o serviço.

Um determinado tipo de limpeza poderá ser feito em alguns apartamentos em um só dia e, dessa forma, em um período de uma semana, toda a limpeza especial estará terminada.

Ficará a cargo da governanta decidir a respeito da fixação de tempo, dia e pessoal para o trabalho de limpeza especial nos corredores e apartamentos (limpeza geral).

4.13 Material para colocação nos apartamentos (nem todos os hotéis usam)

- Pasta com material de correspondência;
- folhas de papel-carta;
- folhas de papel em branco para escrever;
- envelopes de carta;
- envelopes comuns brancos;
- formulário para lavanderia (rol de roupa);
- blocos para anotações;
- cardápios para *room service*;
- lista telefônica;
- lista de serviço do hotel (outros serviços);
- impressos de propaganda da empresa ou de outros hotéis da empresa;
- material de propaganda do hotel (determinados setores): bar,
- florista, restaurante, sauna, etc.;
- cardápio-sugestão;
- eventual material distribuído pelo hotel em atenção ao seu hóspede;
- fósforo (podendo ser com a propaganda do hotel);
- cartão de aviso “Não perturbe” e “Favor arrumar o apartamento”.

4.14 Outros materiais

- Sacos para roupas usadas do hóspede;
- sabonetes;
- papel higiênico;
- copinhos plásticos;
- saco para absorventes higiênicos;
- fita para aviso “desinfetado” (vaso sanitário);
- saco plástico ou de papel para os copos;
- pasta de dentes;
- toucas para banho;
- lustra-sapatos;
- limpa-óculos.

4.15 Aviso de apartamentos prontos

A camareira deve, imediatamente após ter aprontado qualquer apartamento, avisar à governanta. Em hotéis de grande porte, a camareira aciona a chave referente ao apartamento em um painel ligado a outro igual na recepção (às vezes no próprio *room rack*) e a um terceiro painel no escritório da governanta geral. Assim, a recepção e a governanta sabem, imediatamente, que o apartamento está pronto para ser ocupado. É obrigação da governanta supervisionar, mesmo que por amostragem, alguns apartamentos prontos diariamente.

4.16 Controle de apartamentos ocupados

De hotel para hotel podem modificar os sistemas de controle, do mais simples até o mais sofisticado.

Chamamos controle de apartamentos ocupados o sistema de levar ao conhecimento da camareira quais os apartamentos ocupados e os desarrumados.

Através da lista de andar, a camareira sabe, antes de entrar no serviço, quais os apartamentos que estão ocupados e quais os que estão desocupados.

A camareira deverá:

- a) assumir os apartamentos ocupados;
- b) arrumar os apartamentos desocupados por saída de hóspede;
- c) verificar os apartamentos desocupados.

Para a arrumação dos apartamentos, itens b e c, a camareira não encontrará dificuldades, porque através do aviso de saída ela saberá quais são os apartamentos desocupados e os arrumará. Nos apartamentos desocupados (aqueles que não foram alugados na noite anterior), ela não encontrará também dificuldades, porque o espaço, na sua lista de hóspedes, não estará preenchido.

Somente no item “a” a camareira ficará em dúvida: se o hóspede encontra-se ainda no interior do apartamento, se está dormindo ou se já saiu. Nesse caso, através de telefone, comunica-se com a portaria central, perguntando se a chave encontra-se no *key rack* (chaveiro da portaria). Em caso afirmativo, é sinal de que o hóspede saiu do apartamento, deixando a chave na portaria. Então a camareira poderá entrar no apartamento para arrumação. Não deve esquecer de bater na porta e anunciar-se, mesmo sabendo que o hóspede não está; às vezes há mais de um hóspede e poderá estar alguém no apartamento.

Os hóspedes que não querem ser incomodados colocarão na maçaneta da porta um aviso (esse aviso encontra-se no apartamento, junto com os papéis da correspondência, ou está colocado na maçaneta no lado de dentro). O aviso é impresso nos dois lados, conforme mostrado na Figura 4.5 a seguir.



No lado 1: Não perturbe No lado 2: Favor arrumar

Figura 4.5: Modelo de aviso de porta.

O lado 1 (Não perturbe) é utilizado pelo hóspede quando ele não quer atender nenhuma espécie de visita em seu apartamento.

O lado 2 (Favor arrumar) também é utilizado pelo hóspede no caso de um afastamento do hotel. Prevendo uma volta rápida, ele solicita à camareira que arrume imediatamente o apartamento. Nesses casos, a camareira, dentro das possibilidades, vai satisfazer o desejo do hóspede.

Outra maneira de a camareira saber que o hóspede não está no apartamento é quando o hotel utiliza o sistema de painel elétrico. Nesse painel luminoso há indicação do número dos apartamentos; ele está localizado no escritório da governanta e ligado à portaria central do hotel. Nesse caso, quando o hóspede sai e deixa a chave com o porteiro, esta é pendurada no **key rack**. Ao ser pendurada em um gancho especial, acionará um contato elétrico e acenderá, no painel da governanta, o número correspondente ao apartamento cujo hóspede deixou a chave na portaria, estando o seu apartamento em condições de ser arrumado pela camareira.

A-Z

Key rack
É o local onde ficam as chaves das Unidades Habitacionais.

4.17 Carro de serviço de andares

O transporte de roupas limpas e/ou sujas, material de limpeza, pequenos equipamentos, material de reposição e uso da camareira será feito com auxílio de um carro especial de serviço de andares.

É um carro com rodas revestidas de borracha, para evitar ruídos, com compartimentos específicos para roupa limpa, roupa suja vassouras, sabonetes, etc., inclusive com uma gaveta ou pequeno baú com chave para artigos de valor ou material de divulgação que devem ser guardados e transportados com maior cuidado, pois tudo está sob a responsabilidade da camareira.

Existem, no mercado, alguns modelos desses carros de serviço da camareira (Figura 4.6), que satisfazem as necessidades dos hotéis, inclusive com tamanhos diferenciados, que podem ser adaptados ao tipo de serviço desejado.



Figura 4.6: Modelo de carro de serviço da camareira

Fonte: <http://www.hotelariabrotto.com.br/produtos.php?idCat=19>

Resumo

Nesta aula você estudou detalhadamente a importância dos procedimentos e rotinas no Setor de Governança, pôde conhecer e analisar normais gerais de conduta da camareira. Com isso você pôde constatar os procedimentos e rotinas devem estar em perfeita harmonia para que a qualidade dos serviços oferecidos seja reconhecida por todos.

Atividades de aprendizagem

1. Construa um texto digital sobre as normas de conduta da camareira. Poste no AVEA.
2. Elabore um roteiro detalhado sobre a rotina de trabalho de supervisão da governanta, com ilustrações, salve-o e poste-o no AVEA.

Aula 5 – Supervisão

Objetivos

Conhecer o funcionamento, a função e a importância da supervisão na governança.

Conhecer detalhes e pontos importantes da supervisão.

Compete à camareira limpar, organizar e aprontar os apartamentos para uso de novo hóspede. Quando os apartamentos estiverem prontos, a camareira fará o comunicado para a governanta e, em certos casos, comunicará diretamente à recepção. Observar que, em determinados dias de altas temporadas ou em caso de muita ocupação, essa comunicação é importante para o trabalho do recepcionista e para o bom atendimento ao hóspede.

A governanta deve, diariamente, fazer a supervisão de apartamentos entregues pela camareira como prontos. Nem sempre ela poderá exercer uma supervisão em todos os apartamentos. Pelo menos por amostragem, alguns apartamentos escolhidos, aleatoriamente, ela deverá verificar.

Para facilitar esse trabalho e registrar ocorrências por acaso verificadas, a governanta poderá usar um formulário de supervisão, no qual estarão impressos todos os itens a serem vistoriados. Por ocasião da supervisão, bastará a ela fazer um X ou um sinal indicativo nos problemas verificados, o que deve ser comunicado à camareira responsável.

Esse formulário deverá ser guardado pela governanta para controle de erros e omissões repetidos e, ainda, para identificação da camareira.

O controle do estado do apartamento, tanto em questão de pintura, móveis ou de qualquer objeto com defeito ou em mau estado, deve ser comunicado, através de um formulário especial (ordem de serviço), à governanta do andar ou à governanta geral. Ela verificará a necessidade de conserto, assinará a ordem de serviço e enviará a primeira via (cópias com cores diferentes) para o Setor de Manutenção.

Depois de efetuar o conserto, o Setor de Manutenção pede à camareira para verificar e assinar a primeira via da ordem de serviço, como comprovante da execução do trabalho. Uma via será entregue outra vez à governanta geral, que a juntará à via de seu arquivo e guardará por trinta dias aproximadamente. No caso de demora na execução do conserto, a governanta geral tem condições, através da via em seu poder, de reclamar a execução do serviço.

5.1 Horário para efetuar as revisões

Uma governanta geral ou supervisora de andares deve ter seu dia previamente programado; portanto, o horário das revisões diárias deve ser fixo, procurando nunca alterá-lo, se possível.

A revisão diária da limpeza e arrumação dos apartamentos, efetuadas pelas camareiras, tem preferência, pois será um futuro apartamento à venda ou de alguém que está hospedado. O ideal é que a governanta faça a revisão logo depois de cada apartamento ser arrumado. Isso ajuda a corrigir pequenos problemas diários (falta de sabonete e de papel higiênico, por exemplo) que ocorrem com frequência nos hotéis.

Esse trabalho tem início geralmente na metade da manhã, para que haja tempo de sobra para todas as revisões e supervisões. Indica-se também alternar a supervisão diária de apartamentos da seguinte forma: segundas, quartas e sextas, começar revisando os apartamentos do térreo ou ala sul, por exemplo; terças, quintas e sábados, iniciar pelos do último andar ou ala norte, e assim por diante.

A supervisão dos apartamentos ocupados, entretanto, deve ser feita em horários em que o hóspede preferencialmente não esteja, pois a finalidade é comprovar a eficácia do serviço de limpeza e arrumação da camareira, orientando-a posteriormente sobre alguma falha.

5.2 Forma de executar a supervisão e revisão

A governanta geral ou supervisora de andares fará a supervisão e revisão dos apartamentos ocupados e vagos com o auxílio da Ficha de Inspeção de Andares.

Como mencionado anteriormente, essa ficha deverá ser preenchida diariamente:

- com os apartamentos de revisão diária (ocupados);
- com os apartamentos escolhidos aleatoriamente (vagos).

No final de cada dia, a governanta executiva passa esses dados para uma tabela maior, mensal, chamada de Controle Mensal de Revisões, onde marcará com um “X” naquele dia os apartamentos que foram revisados. Essa tabela, a cada final de mês, deverá ser entregue à Gerência de Hospedagem ou Geral, conforme norma de cada hotel, juntamente com os demais relatórios e inventários. Essa tabela facilita o controle dos apartamentos revisados, isto é, quantas vezes um apartamento foi vistoriado naquele mês. Assim, teremos um gráfico sobre suas condições e avaliaremos melhor o desempenho de uma camareira ou responsável.

5.3 Pontos e detalhes mais importantes na supervisão de um apartamento

- No quarto:
 - a) lâmpadas e interruptores: justamente pelo fato de a supervisão ser feita durante o dia, a governanta executiva, em primeiro lugar, deve efetuar uma revisão bem detalhada em todos os pontos de luzes do apartamento (lâmpada e interruptor);
 - b) guarda-roupa, mesa e criado-mudo: observar bem o estado de conservação e limpeza em primeiro lugar, pois geralmente são de madeira, além de conferir se o número de cabides, cobertores e travesseiros extras é o correto;
 - c) cabos e fios de telefone: é comum em hotéis de praia o telefone ficar mudo em virtude da maresia. Trocar o aparelho não resolve. Uma boa Governanta deve fazer revisões periódicas, juntamente com a Manutenção, para resolver este problema;
 - d) camas: devem estar bem feitas, com a colcha ou cobre-leito em perfeitas condições – sem manchas, desbotados, etc;
 - e) piso ou carpete: bem limpo e higienizado. No caso de carpetes, sem manchas e/ou buracos e rasgos;
 - f) cortinas, janelas, persianas e *blackout*: em perfeitas condições. As janelas e persianas com facilidade de manuseio – abrir com facilidade. As cortinas e *blackout* bem pendurados, sem ganchos caídos, sem rasgos ou manchas;
 - g) lixeiras: verificar sua limpeza e apresentação – se não estão com cinzas, manchas de cigarro, etc., além de observar a utilização de sacos para facilitar a retirada de material;
 - h) ar-condicionado, calefação, ventiladores: devem funcionar perfeitamente sem excesso de ruído;

- i) folhetos informativos e materiais publicitários: observar atentamente se todo o material impresso está à disposição do hóspede e na quantidade certa;
 - j) limpeza geral: verificar o estado geral dos espelhos, retirada de pó; móveis, funcionamento de portas; pintura das paredes; quadros e arranjos florais.
- No banheiro:
 - a) bidê e vaso sanitário: atenção especial às bordas interiores, pois podem criar fungos e acumular sujeira, bem como verificar se está em perfeito funcionamento;
 - b) porta-toalhas e saboneteiras: sempre impecáveis, sem qualquer sinal de respingos de água e restos de sabonete ou sabão;
 - c) banheira: o simples ato de passar a mão em seu interior detecta a boa ou má limpeza;
 - d) chuveiro e ducha pequena: aspecto geral dos metais (polimento) e perfeita saída de água pelos furos;
 - e) pia e bancada: verificar os canos e as conexões (sem vazamento). Para a bancada, o tato é a melhor opção;
 - f) ralos (pia, chuveiro): não pode ter acúmulo de água. Utilizar produtos semanais para evitar o entupimento;
 - g) toalhas de banho e de piso: bem colocadas, em simetria, com logotipo do hotel à vista do hóspede;
 - h) artigos complementares (touca de banho, sabonete, xampu, etc.): observar o local onde estão colocados e a quantidade necessária.

5.4 Supervisão de áreas públicas: (Social/Serviço)

Assim como é efetuada a supervisão dos andares – apartamentos, uma governanta executiva, nos hotéis de grande porte, é também encarregada de efetuar diariamente a supervisão de áreas sociais do hotel, tais como *hall* de entrada, corredores, recepção, restaurante, salões de eventos, salas de apoio, bar, refeitório de funcionários, escritórios, banheiros sociais, etc.

A governanta executiva, para executar tal tarefa, também necessita de uma ficha de inspeção – Ficha de Controle de Inspeção de Áreas Públicas – para ajudá-la a detectar falhas na limpeza e solicitar possíveis consertos à Manutenção. Essa ficha é feita diariamente, intercalando os horários com a inspeção dos apartamentos e visitas à lavanderia. Mensalmente, da mesma forma que procede com os andares, a governanta repassa esses dados diários para uma tabela geral: Controle do Estado Geral de Áreas Públicas, também entregue à Gerência de Hospedagem.

Resumo

Nesta aula você pôde aprender o quanto são importantes e fundamentais os recursos usados para realizar a supervisão na Governança; estudou e analisou também as formas de executar a supervisão e revisão.

Atividades de aprendizagem

1. Para complementar seu aprendizado, além do material disponível, você deve fazer pesquisas em outras fontes sobre formas de executar a supervisão e revisão em um apartamento. Entre no fórum denominado “Supervisão” e comente individualmente sobre suas características e principais aspectos relacionados. Boa Sorte!.
2. Elabore um texto sobre os pontos de importância na supervisão de apartamento, fazendo sempre comentários e exemplificando o que você observou. Poste-o no AVEA.

Referências

ANDRADE, José Vicente de. **Turismo: fundamentos e dimensões**. São Paulo: Ática, 2002.

BENI, Mário Carlos. **Análise estrutural do turismo**. 2ª ed. São Paulo: SENAC, 1998.

BOEGER, Marcelo Assad. **Gestão em hotelaria hospitalar**. São Paulo: Atlas, 2003.

CASTELLI, Geraldo. **Administração hoteleira**. 4ª ed. Caxias do Sul: EducS, 2002.

CERQUEIRA NETO, Edgard Pereira de. **Gestão de qualidade: princípios e métodos**. 3. ed. São Paulo: Pioneira, 1993.

DENKER, Ada de Freitas Maneti. **Métodos e técnicas de pesquisa em turismo**. 5ª ed. São Paulo: Futura, 2001.

DIAS, Célia Maria. **Hospitalidade: reflexões e perspectivas**. São Paulo: Mande, 2002.

DUARTE, Vládir Vieira. **Administração de sistemas hoteleiros: conceitos básicos**. São Paulo: SENAC, 1996.

ECOLAB. Serviços de Governança. Disponível em: <http://www.ecolab.com/br/Mercados-Governanca.asp>. Acesso em: 15 set. 2011.

HOTELARIA & HOSPITALIDADE. Disponível em: <http://hotelariahospitalidade.blogspot.com/2008/02/governana-de-hotel.html>. Acesso em: 15 set. 2011.

INGRAH, H.; MEDLIK, S. **Introdução à hotelaria, gerenciamento e serviços**. 4ª ed. Rio de Janeiro: Campus, 2002.

INSTITUTO BRASILEIRO DE TURISMO – EMBRATUR. **Estudo econômico-financeiro dos meios de hospedagem e parques temáticos no Brasil**. Recife: Fundação de Apoio ao Desenvolvimento – FADE, 2000.

O’CONNOR, Peter. **Distribuição de informação eletrônica em turismo e hotelaria**. Porto Alegre: Bookman, 2001.

REVISTA TURISMO. Disponível em: <http://www.revistaturismo.com.br/artigos/governanca.html>. Acesso em: 15 set. 2011.

TEIXEIRA, Elder Lins. **Gestão de qualidade em destinos turísticos**. Rio de Janeiro: Qualitymark, 2002.

Currículo da professora-autora

Possui bacharelado em Turismo pelo Centro Integrado de Ensino Superior do Amazonas (CIESA), é pós-graduada em Engenharia em Gestão Ambiental pela Faculdade Gama Filho. Sua formação inclui cursos de Inglês, Primeiros Socorros, Guia de Turismo, Relações Interpessoais e Ética Profissional. É docente da Secretaria Municipal de Educação (SEMED) há 13 anos e instrutora do Curso Técnico em Informática, Turismo e Web Design no CETAM. Atuante como professora-autora e professora formadora na confecção do caderno e aplicação da disciplina Recepção e Reserva do Curso Técnico em Hospedagem pelo CETAM EAD.

