

PROCESSOS DE GOVERNANÇA EM MEIOS DE HOSPEDAGEM

1. Tema

Produção e Qualidade

2. Subtema

Mapeamento e melhoria de processos

3. Categoria de serviço

Acesso a serviço de Terceiros

4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria Tecnológica / Acesso a Serviço Tecnológico

5. Modalidade

Presencial

6. Público alvo

ME, EPP

7. Setor indicado

Serviços

8. Macrosssegmento

Hotelaria

9. Descrição

ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

Realizar reunião de abertura junto ao cliente, para nivelamento do escopo do trabalho e validação do planejamento de execução dos serviços, composto de cronograma resumido com os principais eventos, agendas de reuniões e definição dos responsáveis pelo andamento dos serviços por parte do cliente e da prestadora de serviço tecnológico.

ETAPA 02 | AVALIAÇÃO DOS PROCESSOS DO DEPARTAMENTO DE GOVERNANÇA

1. Etapa para diagnóstico *in loco* da realização das atividades pela equipe nos departamentos de governança. No momento serão observadas as não-conformidades e os pontos de melhoria na execução dos processos que interferem diretamente na qualidade do serviço ofertado pela empresa, como:

- Procedimento de limpeza e higienização das unidades habitacionais
Verificar o método e procedimentos utilizado pelas camareiras/arrumadores no decorrer da limpeza, higienização e arrumação dentro das unidades habitacionais a áreas de circulação, avaliando a qualidade sanitária e a produtividade do serviço realizado.

- Procedimentos de arrumação dos leitos
Verificar o método utilizados pelas camareiras/arrumadores no decorrer da arrumação dos leitos, conforme as normas e padrões estabelecidos pela empresa e segmento.

- Processos de controle dos enxovais e *amenities*
Observar a aplicação dos processos de controle do enxoval e *amenities* dentro das unidades habitacionais, considerando a redução de desperdícios e perdas.

- Organização e layout da rouparia e depósito de suprimentos
Verificar a disposição e organização da rouparia e do estoque de suprimentos, considerando os perigos de contaminação cruzada e o fluxo de entrada e saída das peças e suprimentos.

- Utilização de planilhas ou sistema para realização de controles e registros
Analisar a utilização e preenchimento atualizado das planilhas de controles do departamento de governança como: controles de achados e perdidos, entrada e saída de material de limpeza, *amenities*, folheteria, inventário de enxoval, controles de entrega de EPI's e de recebimento de uniformes, entre outros.

- Utilização de EPI's e demais equipamentos de trabalho
Verificar uso de uniformes e EPI's, como também dos utensílios e equipamentos de limpeza fornecidos pela empresa.

- Fluxos operacionais, entre outros.
Analisar o fluxo estabelecido para a execução dos procedimentos e a distribuição das atividades para a equipe, analisando a produtividade e eficiência dos processos.

2. Após verificação, será elaborado e apresentado a empresa relatório fotográfico com plano de ação das não-conformidades observadas no decorrer do diagnóstico *in loco*. O relatório irá contemplar as sugestões de ações corretivas para cada não conformidade apresentada e os demais pontos de melhoria.

ENTREGA ETAPA 02: Relatório fotográfico com Plano de Ação.

ETAPA 03 | IMPLANTAÇÃO E PADRONIZAÇÃO DOS PROCEDIMENTOS DE GOVERNANÇA HOTELEIRA

1. Visitas para Implantação dos procedimentos para padronização e personalização dos serviços de governança hoteleira, conforme direcionamento da empresa e padrões do segmento hoteleiro, através do acompanhamento da rotina das atividades do setor. Realização, no momento das visitas, de nivelamento com a equipe e intervenções na execução dos processos para adequação ao formato final, referente a:
 - Limpeza, arrumação de apartamentos e abertura de cama;
 - Materiais, equipamentos e produtos de limpeza;
 - Equipamentos de proteção individual e coletiva; tipologia e frequência de uso;
 - Procedimentos de supervisão, planejamento para divisão de tarefas, dimensionamento e organização de equipes de trabalho;
 - Contribuição da governança na manutenção preventiva e corretiva dos meios de hospedagem;
 - Enxoval dos apartamentos: tipologia, trocas, durabilidade, locação, controle de peças e inventários;
 - Achados e Perdidos: registro, armazenamento, tempo de guarda, objetos de valor e destino;
 - Ações da governança para a sustentabilidade, gestão de resíduos e otimização de recursos.
 - Procedimento para manutenção, reparos e consertos de equipamentos, móveis e utensílios.
2. Elaboração dos Procedimentos Operacionais Padronizados de Governança (POPG) com a descrição dos métodos, procedimentos, frequência e responsável por cada atividade do setor, possibilitando a orientação e padronização para a equipe e/ou responsáveis pela empresa.

ENTREGA ETAPA 03: Procedimentos Operacionais Padronizados de Governança (POPG) e Relatório final com assinatura da empresa demandante atestando o recebimento da(s) entrega(s) realizadas pelo prestador de serviço tecnológico e que o mesmo explicou ao cliente o conteúdo da(s) entrega(s) efetivadas.

10. Benefícios e resultados esperados

- Aumento da qualidade no serviço de hospedagem oferecido, possibilitando a satisfação do cliente e sua fidelização;
- Aumento da competitividade;
- Padronização dos processos, possibilitando otimização na execução;
- Maior controle de insumos e do enxoval, reduzindo desperdícios e perdas;
- Aumento da produtividade do setor.

11. Estrutura e materiais necessários

-

12. Perfil desejado da prestadora de serviço

Corpo técnico com experiência comprovada no segmento de turismo e hotelaria, com atuação no setor de governança.
Desejável formação superior em Turismo, Hotelaria ou áreas afins.

13. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento;
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas do prestador de serviço;
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pelo prestador de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços ao prestador de serviço para o desenvolvimento do trabalho;
5. Acompanhar o prestador de serviço em visita (s) técnica (s) aos espaços físicos;
6. Avaliar o serviço prestado.

14. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas;
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa;
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a Empresa Demandante;
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec

15. Pré-diagnóstico

-

16. Observações

1. Na impossibilidade desta ficha técnica ser aplicada presencialmente, ela poderá ser aplicada de forma remota (ferramentas de videoconferência, ligações telefônicas, aplicativos de mensagens e/ou e-mails). No momento da contratação a empresa demandante deverá ser comunicada que parte do serviço ou a integralidade dele, quando aplicável, acontecerá de forma remota.

- Além disso, o alinhamento do formato do atendimento deve ser feito na Etapa 01 entre a empresa demandante e a prestadora de serviço tecnológico;
2. Na impossibilidade de as entregas serem assinadas fisicamente pela empresa demandante, elas poderão ser validadas via assinatura digital, aceite eletrônico ou e-mail, em que a empresa demandante deverá manifestar o aceite e encaminhar para a prestadora de serviço tecnológico, e esta deverá incluir o comprovante de validação da empresa demandante nas entregas para o registro do atendimento.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	29/07/2019	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/07/Processos-de-Governança-em-Meios-de-Hospedagem-MMP14038-1.pdf	Carlos Henrique Blanco de Oliveira
2	03/04/2020	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Processos-de-Governança-em-Meios-de-Hospedagem-MMP14038-2.pdf	