

MANUAL DE PROCEDIMENTOS DAS UNIDADES DE APOIO E APOIADAS

MÓDULO 13 – SERVIÇOS ESPECIAIS

[Índice](#)

ATUALIZAÇÃO: 17 JUL 2017

RESPONSABILIDADE: CENTRO DE APOIO ADMINISTRATIVO

13.1 [GENERALIDADES](#)

13.2 [ATRIBUIÇÕES DA OM APOIADA](#)

13.3 [ATRIBUIÇÕES DO GRUPAMENTO DE APOIO](#)

13.4 [CONSIDERAÇÕES GERAIS](#)

MÓDULO 13 - SERVIÇOS ESPECIAIS

13.1 GENERALIDADES

- 13.1.1 Para fins deste Manual, os serviços de barbearia, hotelaria e lavanderia etc, serão considerados como Serviços Especiais e deverão ser executados e gerenciados pela Seção de Serviços Especiais do GAP.
- 13.1.2 A gestão de Alojamentos não será considerada como atividade de responsabilidade do GAP, devendo cada Organização Militar Apoiada (OMAP) gerenciar a distribuição e controle de vagas, bem como sua manutenção.
- 13.1.3 Os espaços de hotelaria, utilizados como residência temporária, são de responsabilidade do GAP. No caso em que não haja distinção entre alojamentos e área de residência temporária, tanto a OMAP quanto o GAP deverão fazer gestões para que a situação seja equacionada, através de realocações de áreas e/ou usuários, de modo a mitigar o conflito de competências.
- 13.1.4 As áreas de lazer, como clubes, piscinas, salões de festa etc, apesar de usualmente conexas à área de hotelaria, são de responsabilidade da OMAP, à exceção daquelas cuja utilização seja exclusiva de hóspedes dos Hotéis de Trânsito.

[Início](#)

MÓDULO 13 - SERVIÇOS ESPECIAIS

13.2 ATRIBUIÇÕES DA OM APOIADA

- 13.2.1 Manter um canal de comunicação entre o GAP e a OMAP, de modo a compatibilizar suas demandas específicas com as atividades de Serviços Especiais, tais como cronograma de corte de cabelo de alunos, reservas de hospedagem para tripulantes de sobreaviso ou alerta, dentre outras atividades regulares de sua OM.
- 13.2.2 No caso de Escolas de Formação, as despesas correntes de lavanderia deverão ser custeadas pela OMAP, a partir de históricos de consumo e planejamento orçamentário correspondente, cabendo ao GAP a gestão do contrato e, se houver, a definição do escopo dos serviços a serem prestados, bem como a manutenção das instalações ocupadas.
- 13.2.2.1 O custeio da atividade pela OMAP deverá perdurar até que o correspondente valor orçamentário seja inserido no Plano de Ação do GAP, na Ação correspondente.
- 13.2.3 A OMAP deverá comunicar ao GAP, com a antecedência necessária, toda e qualquer necessidade de atendimento de serviços especiais, de modo a viabilizar o apoio administrativo adequado e tempestivo.
- 13.2.4 No caso de contratação de empresas para a prestação de serviços nas áreas de abrangência deste Manual, a OMAP deverá prover o acesso dos funcionários terceirizados às instalações, se for o caso, de acesso único compartilhado entre o GAP e a OMAP.

[Início](#)

MÓDULO 13 - SERVIÇOS ESPECIAIS

13.3 ATRIBUIÇÕES DO GRUPAMENTO DE APOIO

- 13.3.1 Zelar pela conservação e manutenção das instalações de lavanderia, hotéis de trânsito, barbearia etc, referentes aos serviços especiais da OM.
- 13.3.2 Adequar o cronograma das atividades dos diversos setores de Serviços Especiais, de modo a atender adequadamente às demandas das OMAP. Nos casos das Escolas de Formação, especificamente, manter a atividade de barbearia e lavanderia, conforme calendário definido junto à OMAP, para adequar-se à rotina dos alunos.
- 13.3.3 Providenciar a execução dos recolhimentos de GRU oriundos de hospedagem e demais serviços especiais oferecidos pela OM, rigorosamente, no prazo de 48 horas.
- 13.3.4 Fazer a gestão dos Serviços Especiais, de forma a prover o apoio administrativo adequado e tempestivo às OMAP, buscando a melhoria contínua dos processos internos pela otimização dos recursos e das rotinas de trabalho.
- 13.3.5 Nos serviços de hotelaria, avaliar as condições das habitações antes de disponibilizá-las para ocupação, a fim de promover as correções necessárias.
- 13.3.6 Manter controle do Mapa de Reservas, planejando as ocupações e desocupações, e coordenar a limpeza e arrumação dos leitos, sem prejuízo da qualidade.
- 13.3.7 Manter um livro ou outro meio de registro de reclamações para os hóspedes, a fim de utilizar as críticas apontadas como um direcionador das prioridades que devem ser sanadas ou mitigadas.
- 13.3.8 Prover facilidades nos Hotéis de Trânsito, como acesso à internet, terminal de INTRAER, manual de facilidades com contatos de interesse dos hóspedes, tais como serviços de taxi, pontos turísticos da cidade, restaurantes, lojas etc.
- 13.3.9 Zelar pela boa apresentação da equipe de atendimento dos hotéis de trânsito, orientando quanto ao trato com os hóspedes, apresentação pessoal, postura e comportamento.
- 13.3.10 Dotar a equipe de atendimento de meios, treinamento e autonomia para a resolução de problemas mais comuns da atividade de hotelaria, especialmente quando da ocorrência em horários fora do expediente.

MÓDULO 13 - SERVIÇOS ESPECIAIS

- 13.3.11 Manter controle dos registros de hospedagem e pagamentos efetuados, primando pela retidão dos controles contábeis da atividade de hotelaria.
- 13.3.12 Solicitar à SDAB, de forma sistêmica, a reposição de roupas de cama e banho, zelando pela qualidade do material oferecido aos hóspedes.
- 13.3.13 Gerir os contratos de prestação de serviços de lavanderia, se houver, desde a elaboração do escopo dos serviços a serem executados, até a fiscalização e recebimento do objeto contratado. No caso de contratos cujo aporte orçamentário tenha origem na OMAP, o respectivo fiscal deverá apresentar a prestação de contas e o Relatório de Situação Contratual - RSC, mensalmente, ao OD da OMAP e ao Chefe do GAP.
- 13.3.14 Controlar os recolhimentos de numerário oriundos das indenizações aos serviços prestados e receber a Prestação de contas do Gestor responsável, mensalmente.
- 13.3.15 Diligenciar para que as áreas de lazer e alojamentos sejam dissociados das atividades de hotelaria, de maneira a definir os limites de responsabilidade do GAP e das OMAP.

[Início](#)

MÓDULO 13 - SERVIÇOS ESPECIAIS

13.4 CONSIDERAÇÕES GERAIS

- 13.4.1 No caso de entrada em vigência de legislação que venha a contrariar algum procedimento descrito neste Módulo, os agentes deverão seguir as determinações legais, até que o módulo seja atualizado.
- 13.4.2 Os hotéis de trânsito dos CINDACTA não são objeto de concentração administrativa, não cabendo aos GAP quaisquer responsabilidades pela gestão desses hotéis.
- 13.4.3 Os casos omissos serão definidos pelo Chefe do CEAP.

[Início](#)