

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 roupa e depósito de suprimentos

Verificar a disposição e organização da roupa 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.

17. Complexidade, Carga horária e valores

Complexidade	Valor 1 (Até 100km)	Valor 2 (+ 100km)
BÁSICA (Até 01 tipologias de acomodação)	2.000,00	2.600,00
INTERMEDIÁRIA (Até 02 tipologias de acomodação)	2.500,00	3.100,00
ALTA (Acima de 03 tipologias de acomodação)	4.500,00	5.130,00

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	