

# Checklist Protocolo "Limpeza 5 Estrelas"

Este documento contém os checklists operacionais para a Governança e para o serviço de Café da Manhã, baseados nos protocolos do treinamento intensivo. O objetivo é padronizar a excelência e garantir a meta de "Zero Reclamações".

## 1. Checklist de Limpeza e Arrumação de Quarto (Pré-Liberação)

Nº do Quarto: \_\_\_\_ Camareira(o): \_\_\_\_\_ Data: \_\_/\_\_/\_\_\_\_  
Supervisor(a): \_\_\_\_\_ Hora da Liberação: \_\_:\_\_\_\_

### Etapas 1: Teste de Funcionalidade (Tudo a funcionar)

- ☐ **Iluminação:** Ligar e desligar TODAS as luzes do quarto e banheiro.
- ☐ **Chuveiro:** Ligar e testar a pressão e a temperatura da água (quente e fria).
- ☐ **Ar Condicionado:** Ligar, verificar se gela e se não há vazamentos ou ruídos estranhos.
- ☐ **TV e Controle Remoto:** Ligar a TV, verificar canais e funcionamento do controle (pilhas OK).
- ☐ **Tomadas:** Testar pelo menos duas tomadas com um carregador.
- ☐ **Frigobar:** Verificar se está a gelar e se a porta fecha corretamente.
- ☐ **Descarga:** Acionar a descarga e verificar se há vazamentos.

### Etapas 2: Limpeza Profunda (Brilhando e cheiroso)

- ☐ **Filtros do Ar Condicionado:** Limpos.
- ☐ **Ralos (Banheiro e Box):** Limpos e desinfetados com produto anti-odor.
- ☐ **Vaso Sanitário:** Limpo por dentro e por fora, com lacre de higienização.
- ☐ **Box:** Vidros/acrílicos transparentes, sem manchas de água ou sabão.
- ☐ **Espelho:** Limpo e sem manchas.
- ☐ **Piso:** Varrido e lavado, sem cabelos ou sujeira nos cantos.
- ☐ **Superfícies:** Móveis, bancadas e telefone limpos, sem pó.
- ☐ **Interior de Armários e Gavetas:** Verificados e limpos.
- ☐ **Janelas e Cortinas:** Vidros limpos e cortinas/blackout a funcionar corretamente.
- ☐ **Cama:** Feita com enxoval limpo, esticado e sem manchas.

### Etapas 3: Inspeção Visual e Finalização (Aparência impecável)

- ☐ **"Teste do Hóspede":** Entrar no quarto com um novo olhar. O cheiro é agradável? A aparência é convidativa?
- ☐ **Amenidades:** Sabonetes, champô e papel higiênico repostos.
- ☐ **Toalhas:** Limpas, dobradas e posicionadas corretamente.
- ☐ **Organização:** Objetos (controle, copos) alinhados e no lugar padrão.
- ☐ **Frigobar:** Organizado e abastecido conforme o padrão.

## Etapa 4: Dupla Verificação (Assinatura do Supervisor)

- ☐ Checklist Conferido: O supervisor verificou todos os itens acima.
- Assinatura do Supervisor: \_\_\_\_\_

## 2. Checklist de Monitorização – Buffet de Café da Manhã

Data: \_\_/\_\_/\_\_\_\_ Responsável do Turno: \_\_\_\_\_

**Instrução:** Realizar a verificação nos horários indicados e marcar (✓) se estiver em conformidade.

Item a Verificar	Preparação (06:30)	Verificação 1 (07:30)	Verificação 2 (08:30)	Verificação 3 (09:30)
Temperatura dos Pratos Quentes (>60°C)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Apresentação da Manteiga/Margarina	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> (Trocar se preciso)	<input type="checkbox"/> (Trocar se preciso)	<input type="checkbox"/> (Trocar se preciso)
Limpeza de Superfícies do Buffet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Organização e Limpeza dos Utensílios	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Variedade de Frutas (Mín. 4 tipos)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reposição de Frutas Frescas	N/A	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Reposição de	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

<b>Pães e Bolos</b>				
<b>Reposição de Frios e Laticínios</b>	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
<b>Reposição de Sucos e Café</b>	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
<b>Aparência Geral do Buffet</b>	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

Observações / Ocorrências:

---

---

---