

A QUEM AVISAR Responsável de hospedagem	ONDE TRABALHA Bungalôs e áreas comuns	JORNADA _____	RAMAL / WHATSAPP _____
---	---	------------------	---------------------------

1 O seu dia, em quatro momentos



INÍCIO

Reunião rápida

Receber a lista de bungalôs, as saídas do dia e os avisos.



MANHÃ

Arrumação diária

Hóspede em estadia. Seguir a **POP 01**.



APÓS A SAÍDA

Limpeza de saída

Bungalô vazio. Seguir a **POP 02**.



FIM

Fechamento

Entregar a checklist assinada, repor o carrinho, guardar as chaves.

2 O material do carrinho



Luvas e EPI



Produtos identificados



Enxoval limpo



Panos por cor de zona



Sacos de lixo



Vassoura e mop

Antes de usar qualquer produto químico

Use as luvas. Leia o rótulo. Respeite a diluição indicada na tabela afixada no depósito. **Nunca misture dois produtos.** Se um produto respingar na pele ou nos olhos, lave com água corrente e avise imediatamente o responsável.

3 Os três erros que não podem acontecer



Mesmo pano em tudo

O pano do vaso sanitário nunca toca a pia, a mesa ou o copo. Um pano por zona, pela cor.



Sair sem conferir

Nenhum bungalô é entregue sem a checklist de 10 pontos preenchida e assinada.



Não avisar um problema

Vazamento, mofo, avaria, objeto esquecido: avisar na hora. Quem avisa ajuda, não erra.

4 Diante do hóspede



Sempre

- Bater e anunciar-se antes de entrar.
- Cumprimentar e dar passagem.
- Deixar o serviço se o hóspede pedir.



Nunca

- Mexer em objetos pessoais.
- Comentar hóspedes ou colegas.
- Usar o telefone dentro do bungalô.



Se pedirem algo

- Não prometa: registre o pedido.
- Avise o responsável na hora.
- Confirme depois que foi atendido.

QUANDO FAZER	DURAÇÃO DE REFERÊNCIA	ANTES DE COMEÇAR	EM CASO DE DÚVIDA
Todos os dias, no horário definido	a medir no local	Luvras + carrinho completo	Parar e perguntar
1		Bater, anunciar-se, esperar. Se o hóspede estiver, perguntar se pode arrumar agora.	VERIFICAR Placa "não perturbe" respeitada.
2		Abrir as janelas e arejar. Desligar o ventilador de teto enquanto areja.	VERIFICAR Sem cheiro de mofo ao entrar.
3		Recolher o lixo e a louça. Trocar os sacos. Levar a louça suja para a copa.	VERIFICAR Lixeiras limpas por dentro.
4		Arrumar a cama conforme o padrão. Trocar a roupa de cama se estiver suja, manchada ou na frequência definida.	VERIFICAR Igual à foto do padrão afixada.
5		Trocar as toalhas usadas. Toalha no chão ou no cesto = trocar. Toalha pendurada = manter.	VERIFICAR Quantidade certa por hóspede.
6		Limpar o banheiro de cima para baixo. Box, pia, espelho, e o vaso sanitário por último, com o pano da cor da zona.	VERIFICAR Sem respingo no espelho. Ralo sem cabelo.
7		Repor os amenities e o papel. Repor até a quantidade padrão. Nunca completar frascos pela metade.	VERIFICAR Papel de reserva presente.
8		Limpar as superfícies e os móveis. Mesa, criado-mudo, puxadores, interruptores e controles.	VERIFICAR Sem poeira em cima dos móveis altos.
9		Varrer e passar o mop no piso. Começar pelo fundo e sair em direção à porta. Não esquecer embaixo da cama.	VERIFICAR Cantos e embaixo dos móveis.
10		Verificar água, luz e ventilador. Torneira, descarga, chuveiro a gás, lâmpadas, ventilador de teto, frigobar.	VERIFICAR Nada pingando. Nada queimado.
11		Fechar as janelas e deixar o ambiente como o padrão. Cortinas, almofadas, cadeiras e mosquitoireiro na posição.	VERIFICAR Igual à foto do padrão.
12		Olhar da porta antes de sair. Preencher a checklist de 10 pontos e assinar.	VERIFICAR Checklist assinada. Porta trancada.

Se algo der errado

Vazamento, mofo, avaria, cheiro forte, mancha que não sai, objeto de valor esquecido, hóspede doente: **não tente resolver sozinha.** Pare, não mexa, e avise o responsável de hospedagem imediatamente.

QUANDO FAZER	DURAÇÃO DE REFERÊNCIA	ANTES DE COMEÇAR	AO TERMINAR
Após a saída do hóspede	a medir no local	Confirmar a saída na recepção	Avisar que o bungalô está pronto
1		Procurar objetos esquecidos, antes de tudo. Gavetas, cofre, armário, banheiro, embaixo da cama, tomadas.	VERIFICAR Achou algo? Registrar e entregar na recepção. Não guardar.
2		Abrir tudo e arejar durante todo o serviço. Janelas e porta do banheiro.	VERIFICAR Ambiente sem cheiro ao final.
3		Retirar todo o lixo e a louça. Conferir também a área externa e a varanda.	VERIFICAR Nenhum saco esquecido do lado de fora.
4		Retirar toda a roupa de cama e as toalhas. Direto para o saco de roupa suja. Nunca no chão.	VERIFICAR Contar as peças. Avisar manchas e rasgos.
5		Aplicar o produto no banheiro e deixar agir. Enquanto age, seguir para o quarto. Não esfregar na hora.	VERIFICAR Tempo de ação do rótulo respeitado.
6		Limpar de cima para baixo, do fundo para a porta. Ventilador, luminárias, armários, móveis, rodapés.	VERIFICAR Passar a mão em cima do armário.
7		Limpar vidros, espelhos e esquadrias. Trilhos das janelas e telas, onde a areia se acumula.	VERIFICAR Sem marca contra a luz.
8		Terminar o banheiro por completo. Box, rejunte, pia, espelho, e o vaso sanitário por último.	VERIFICAR Ralo limpo. Rejunte sem mofo.
9		Montar a cama com enxoval limpo. Conferir o colchão e o protetor antes de cobrir.	VERIFICAR Igual à foto do padrão afixada.
10		Repor enxoval, amenities, papel e frigobar na quantidade padrão. Repor também a água e o material de boas-vindas, se houver.	VERIFICAR Quantidade padrão, nada a menos.
11		Varrer e lavar o piso, incluindo a varanda. Sair em direção à porta.	VERIFICAR Cantos, embaixo da cama, soleira.
12		Testar tudo o que funciona. Luzes, tomadas, ventilador de teto, chuveiro a gás, descarga, frigobar, tranca.	VERIFICAR Qualquer falha vira aviso de manutenção.
13		Deixar o ambiente na posição de chegada. Cortinas, almofadas, cadeiras, mosquiteiro, luzes desligadas.	VERIFICAR Igual à foto do padrão.
14		Preencher a checklist, trancar e liberar. Entregar a chave e avisar que o bungalô está pronto.	VERIFICAR Checklist assinada e entregue.

BUNGALÔ	DATA	TIPO Diária ☐ Saída ☐	CAMAREIRA
---------	------	--	-----------

PONTO VERIFICADO			SIM	NÃO
1	 Cama montada igual à foto do padrão		☐	☐
2	 Vaso, pia e box limpos, sem respingo no espelho		☐	☐
3	 Ralo sem cabelo, rejunte sem mofo		☐	☐
4	 Toalhas e enxoval na quantidade padrão		☐	☐
5	 Amenities e papel repostos, com reserva		☐	☐
6	 Piso limpo, incluindo cantos e embaixo da cama		☐	☐
7	 Lixeiras vazias e limpas, sacos novos		☐	☐
8	 Sem poeira em móveis altos, vidros e trilhos limpos		☐	☐
9	 Luz, água, ventilador de teto, frigobar e tranca funcionando		☐	☐
10	 Sem cheiro. Ambiente igual à foto do padrão		☐	☐

ALGO MARCADO "NÃO" — O QUE FOI E A QUEM AVISOU

OBJETO ESQUECIDO, AVARIA OU VAZAMENTO ENCONTRADO

ASSINATURA DA CAMAREIRA

HORA DE TÉRMINO

RECEBIDO POR

Um "Não" não é uma falta

Marcar "Não" e avisar é fazer o trabalho corretamente. Entregar um bungalow com problema escondido, não.

BUNGALÔ	DATA E HORA	INSPECIONADO POR	TIPO Rotina ☐ Surpresa ☐
---------	-------------	------------------	---

ITEM OBSERVADO		CONFORME	NÃO CONF.
1	 Cama conforme o padrão visual	☐	☐
2	 Superfícies altas sem poeira (teste da mão)	☐	☐
3	 Banheiro sem marca, respingo ou mofo	☐	☐
4	 Ralo, rejunte e box conferidos	☐	☐
5	 Cantos e embaixo dos móveis limpos	☐	☐
6	 Enxoval e amenities completos e sem defeito	☐	☐
7	 Instalações testadas e funcionando	☐	☐
8	 Ambiente arejado, sem odor	☐	☐
9	 Carrinho organizado, panos separados por zona, EPI em uso	☐	☐
10	 Checklist da camareira preenchida e assinada	☐	☐

DESVIO CONSTATADO (FATO OBSERVADO, SEM JULGAMENTO)

AÇÃO IMEDIATA TOMADA

DESVIO JÁ OBSERVADO ANTES? NÃO ☐ SIM, 2ª VEZ ☐ SIM, REPETIDO ☐ → ENCAMINHAMENTO

ASSINATURA DO RESPONSÁVEL

RETORNO DADO EM (HORA)

CIÊNCIA DA CAMAREIRA

Como usar esta ficha

O retorno é dado **na hora e em particular**, nunca diante do hóspede ou da equipe. Um desvio isolado se corrige na hora. Um desvio que se repete vira reaprendizagem, não sanção. Um desvio que aparece em várias pessoas é problema de padrão, material ou tempo — não de pessoa.