



CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM HOTELARIA

**PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS DE LIMPEZA:
CONTRIBUIÇÕES DO SETOR DE GOVERNANÇA HOTELEIRA PARA
UM ÓRGÃO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL**

Estudante: Andréa de Mesquita Veras
Professora Orientadora: Naiara Denicoló

BRASÍLIA-DF

2025



CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM HOTELARIA

ANDRÉA DE MESQUITA VERAS

**PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS DE LIMPEZA:
CONTRIBUIÇÕES DO SETOR DE GOVERNANÇA HOTELEIRA PARA
UM ÓRGÃO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília - IFB, Campus Riacho Fundo, como requisito parcial à obtenção do título de Tecnólogo em Hotelaria.

Orientadora: Naiara Denicoló

BRASÍLIA-DF

2025

Veras, Andrea de Mesquita .

Procedimentos operacionais de limpeza: Contribuições do setor de governança hoteleira para um órgão público do Distrito Federal. / Andrea de Mesquita Veras ; orientação Naiara Denicoló . — Riacho Fundo, DF: 2025. 30 f. : il. color. ; 30 cm.

Trabalho de Conclusão de Curso (Tecnologia em Hotelaria) — Instituto Federal de Brasília, Campus Riacho Fundo, Riacho Fundo, DF, 2025. Orientador(a): Naiara Denicoló .

1. Governança Hoteleira. 2. Ferramentas de Gestão. 3. Serviços de Limpeza. I. Denicoló , Naiara , orient. II. Instituto Federal de Brasília. III. Título.

FOLHA DE APROVAÇÃO

ANDRÉA DE MESQUITA VERAS

PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS DE LIMPEZA: CONTRIBUIÇÕES DO SETOR DE GOVERNANÇA HOTELEIRA PARA UM ÓRGÃO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL

Trabalho de Conclusão de Curso aprovado como requisito parcial à obtenção do título de Tecnólogo em Hotelaria, do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Brasília - IFB, Campus Riacho Fundo, pela seguinte banca examinadora:

Professora Me. Naiara Denicoló – Orientadora

Professora Dra. Jammilly Mikaela Fagundes Brandão – Avaliadora 1

Professora B. Sc. Kelly Sabrina Fernandes – Avaliadora 2

BRASÍLIA-DF

2025

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus, por ter me permitido alcançar mais uma realização na minha vida, e de finalizar mais esse desafio.

Agradeço aos meus amados pais que sempre ficaram comigo, e me acompanham nas dificuldades, incentivando e apoiando a realização de mais essa etapa da minha vida.

Aos meus irmãos que torceram por mim, para a realização dessa conquista.

Às minhas filhas que ofereceram força e impulso para eu ser uma pessoa melhor e alcançar os meus objetivos.

Aos meus colegas de curso, pela troca de conhecimentos e experiências, pelas muitas conversas descontraídas e alegres que tivemos e pelo encorajamento que me ofereceram nessa nossa caminhada.

À minha orientadora, a professora Naiara Denicolo, por todos os puxões de orelha, por não me deixar desistir e por me colocar sempre para cima, agradeço por todo aprendizado e experiência que vivenciamos juntas.

À professora Jammilly Brandão, por sempre ser solícita às minhas dúvidas, pelo cuidado e carinho e por ter sido minha luz neste trabalho.

A todos os professores que me acompanharam nessa trajetória, por serem profissionais de excelência, em especial ao meu querido professor Wallace Farias, que me acompanha desde o ensino médio, obrigada por sua dedicação e amor na arte de ensinar.

RESUMO: Este trabalho tem como objetivo geral apresentar Procedimentos Operacionais Padrão, utilizados na hotelaria que podem proporcionar melhorias nas atividades de limpeza realizadas em um órgão público do Distrito Federal. A metodologia utilizada foi a de abordagem qualitativa e exploratória, de natureza aplicada. Para a coleta de dados foi utilizada a técnica de observação com registros em diário de campo, foram também realizados registros fotográficos na organização em estudo. Os dados coletados foram registrados, categorizados e, por fim, analisados com base no referencial teórico desenvolvido neste estudo. Os principais resultados da pesquisa foram as sugestões de ferramentas de gestão: POP (Procedimento Operacional Padrão), Organograma do setor de limpeza (representação visual da estrutura organizacional do setor), Fluxogramas (diagrama que descreve um processo), e *Check-list* (lista de verificação utilizada para garantir a conclusões de tarefas, que podem otimizar os procedimentos de limpeza realizados na organização estudada). Nesse sentido, entende-se que esta pesquisa atingiu seus objetivos e apresenta contribuições práticas, pois contribuiu com sugestões que podem vir a otimizar o setor de limpeza da organização em estudo.

Palavras-chave: Governança Hoteleira, Ferramentas de Gestão, Serviços de Limpeza.

ABSTRACT: The general objective of this study is to present Standard Operating Procedures used in the hotel industry that can provide improvements in the cleaning activities carried out in a public agency in the Federal District. The methodology used was a qualitative and exploratory approach, of an applied nature. For data collection, the observation technique was used with records in a field diary, and photographs were also taken in the organization under study. The collected data were recorded, categorized, and analyzed based on the theoretical framework developed in this study. The main results of the research were the suggestions for management tools: SOP (Standard Operating Procedure), Organizational Chart of the cleaning sector (visual representation of the organizational structure of the sector), Flowcharts (diagram that describes a process), and Check-list (checklist used to ensure the completion of tasks, which can optimize the cleaning procedures carried out in the organization studied). In this sense, it is understood that this research achieved its objectives and presents practical contributions, as it contributed with suggestions that can optimize the cleaning sector of the organization under study.

Keywords: Hotel Governance, Management Tools, Cleaning Services.

LISTA DE IMAGENS

Imagem 1 – Organograma da equipe de limpeza	16
Imagem 2 – Fluxograma de paramentação dos EPIs	17
Imagem 3 – Fluxograma da proposição da limpeza do banheiro	18
Imagem 4 – Fluxograma da proposição da limpeza do gabinete	19

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	10
2. REFERENCIAL TEÓRICO.....	11
2.1 O SERVIÇO DE GOVERNANÇA NA HOTELARIA.....	11
3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS.....	15
4. RESULTADOS.....	16
4.1 PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS DE LIMPEZA REALIZADOS EM UM ÓRGÃO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL.....	16
4.2 FLUXOGRAMA PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS DE LIMPEZA UTILIZADOS NA HOTELARIA QUE PODEM SER IMPLEMENTADOS NA ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO.....	17
4.3 CHECKLIST PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS DE LIMPEZA UTILIZADOS NA HOTELARIA QUE PODEM SER IMPLEMENTADOS NA ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO.....	20
4.4 SUGESTÃO DE UM PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP QUE PODE CONTRIBUIR PARA O SETOR DE LIMPEZA DA ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO.....	22
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	26
REFERÊNCIAS.....	27
APÊNDICE A - Carta de Apresentação de Pesquisa.....	29
APÊNDICE B - Registros Fotográficos.....	29

1. INTRODUÇÃO

A limpeza é um serviço essencial para qualquer organização, pois não só propicia um ambiente limpo, livre de sujeira, higienizado e livre de bactérias, como também torna o espaço agradável e organizado. Os motivos para que sejam realizadas as limpezas são por exemplo: diminuir os riscos à saúde, pois um lugar sujo ou mal limpo pode trazer perigo, podendo causar surgimentos de bactérias e com elas o aparecimento de doenças, que podem ser muito prejudiciais à saúde. Outro ponto é que promove conforto, e no contexto do trabalho, proporciona aos funcionários condições adequadas para executar seu serviço com mais tranquilidade, gerando assim mais produtividade. Quando o funcionário se encontra em um ambiente agradável, seu trabalho rende mais, simplesmente pelo fato de ser mais fácil de localizar seus objetos, de modo que a desorganização só dificulta e atrasa o rendimento da sua função. Por outro lado, um local sujo é desestimulante e traz má impressão tanto para o colaborador quanto para os visitantes (Home hotel, 2024).

A imagem da empresa também está associada à limpeza. A falta de limpeza é impactante podendo até contribuir para a deterioração dos equipamentos e materiais. Para que isso não ocorra é preciso manter uma boa limpeza e organização favorecendo a qualidade de vida. Outro fator importante é que além disso a limpeza pode contribuir para melhorar as relações interpessoais. Os indivíduos são diretamente contaminados por assuntos externos, pois o local ao seu redor pode afetar no seu rendimento, nas emoções e nas conexões interpessoais. Quando o colaborador se encontra em um local limpo, isso pode encorajar a produzir suas tarefas e prosperar com sua equipe (Cleaning Solutions, 2022).

A conservação dos materiais e equipamentos utilizados na limpeza, é um ponto importante a se destacar, pois decorre que o mau uso e a falta de limpeza pode ocasionar acúmulo de poeira prejudicando o funcionamento dos equipamentos, e também a falta de manutenção adequada nos equipamentos faz com que estes apresentem defeitos. Para garantir a correta operação de todos os itens e mantê-los em produtividade é importante que tudo esteja sempre limpo. Por todos esses motivos a limpeza é fundamental para a organização e só traz benefícios.

Na organização hoteleira os procedimentos de organização, limpeza e higienização são fundamentais para o bom funcionamento do hotel, pois a falta dela pode assombrar a imagem da organização. Além disso o setor de governança e serviços gerais com sua forma organizada, controlada, processos definidos e de padronização dos métodos que oferecem serviços de qualidade e otimização de tempo podem trazer significativas contribuições para

outros modelos de organizações, bem como a organização do modelo de trabalho, a ampliação da eficiência, a importância da produtividade operacional propondo formas de melhorias dos processos, diminuindo as imperfeições e o retrabalho para consertar os erros, diminuição de gastos e o aperfeiçoamento da experiência do cliente. dessa forma fica claro que a atividade proposta pode ser executada por qualquer colaborador, e de toda e qualquer tipo de organização independente de tamanho ou modelo de negócio, precisa de planejamento e padronização, para assim poder se destacar na sua área de atuação (Martin, 2005; Cândido, 2001).

Nesse sentido, esta pesquisa tem como objetivo geral apresentar ferramentas de gestão utilizadas no setor de governança hoteleira, que podem proporcionar melhorias nas atividades de limpeza realizadas em um órgão público do Distrito Federal. Para isso foram estabelecidos como objetivos específicos:

1. Apresentar os procedimentos operacionais de limpeza à serem aplicadas em um órgão público do Distrito Federal;
2. Sugerir ferramentas de gestão que podem ser implementadas na organização em estudo;
3. Desenvolver Procedimentos Operacionais Padrão - POP, que podem contribuir para o setor de limpeza da organização em estudo.

Dessa maneira o setor de governança hoteleira tem o propósito de promover melhoria nos serviços de limpeza, higienização, organização, com eficiência, produtividade e qualidade que favorecem outros modelos de organização.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1 O SERVIÇO DE GOVERNANÇA NA HOTELARIA

Segundo Martin, Robert J., “A governanta do hotel tem como competência, dirigir os departamentos sob seu controle de maneira mais eficiente possível por meio da aplicação eficaz e reforço das políticas da empresa, do uso dos métodos descritos nos procedimentos padrão de operação e do uso correto dos princípios gerenciais” (2004, p. 327).

É de responsabilidade do setor de governança a limpeza, organização e higienização das UHs e das áreas comuns, como também supervisionar para abranger os objetivos designados através de treinamentos dos colaboradores deste setor.

Para Castelli, “o setor de limpeza tem por objetivo oferecer um excelente serviço a todos os hóspedes e clientes de hotel, mantendo uma sistemática na execução da limpeza e arrumação das áreas sociais” (2016, p. 207).

A governança é uma peça fundamental dentro da hotelaria, pois ela é responsável por garantir os serviços de limpeza harmônica, estratégica e de qualidade, suprimindo as necessidades do setor, para que isso aconteça com segurança, a governanta precisa da realização de escalas, gerenciamento de pessoas, controle de estoque, gerenciar orçamentos, realizar *check list*¹ para garantir de que todos estágios de limpeza e arrumação sejam concluídas, gerenciar manutenção preventiva e corretiva de equipamentos de limpeza, controlar inventário, treinar equipe, realizar aquisições de insumos e uniformes, planejar a execução dos serviços de limpeza, coordenar as atividades diárias realizadas pelos colaboradores para que estas tenham mais efetividade otimizando tempo e recursos, manter se atualizada constantemente, também é importante garantir colaboradores dedicados e incentivados a propiciar o melhor serviço, tudo isso é considerável para oferecer o melhor serviço de forma aperfeiçoada e de qualidade. Nota-se que o setor da governança é o pilar da hotelaria.

Castelli afirma que “a boa imagem do hotel depende não só do bom atendimento dispensado ao cliente, mas também da impressão geral causada pelo estado geral da limpeza em todas as suas dependências” (2016, p. 207).

A governanta tem como sua subordinada a camareira, que mantém e organiza as funções de limpeza, é ela que realiza os processos de limpar portas, paredes, chão, janelas, mesas, corredores, salas e banheiros etc.

Segundo Osmar Viviani (2003, p. 15) os conceitos básicos da limpeza são:

- Limpeza: é a remoção das sujeiras de qualquer superfície, sem alterar as características originais do objeto;
- Higienização: é a remoção de sujidades e microrganismos invisíveis ao olho nú;
- Sanificação: é a redução de microrganismos a níveis toleráveis;
- Desinfestação: é a destruição de bactérias patogênicas que causam doenças;
- Esterilização : é a destruição de todas as formas de microrganismos;
- Assepsia: é a ação preventiva para evitar a contaminação ou retorno de microrganismos.

As camareiras seguem um procedimento padrão que facilita o serviço de limpeza e arrumação como também reduz o tempo gasto no local, essa padronização segue uma ordem em que as tarefas serão feitas, que podem ser definidas pela governanta. Exemplo disso, é que primeiro elas fazem a separação dos seus materiais que serão utilizados e organizam em seu

¹ Checklist é um documento simples, utilizado pelas empresas para organizar e controlar tarefas.

carrinho, alguns dos materiais utilizados por elas são: rodo, balde, panos de limpeza, mop, escovas sanitárias, escova com dentes para limpar frestas, fibras abrasivas e não abrasivas para limpeza de pias e sanitários, borrifador, pás de lixo, sacos de lixo, aspirador de pó, luvas de borracha, placas de sinalização e os panos de limpeza que são divididos por cores, pois para cada superfície há um cor certa, exemplo disso é que o vermelho é para sanitários, amarelo para louças, verde para tirar pó de mesas e equipamentos e azul para vidros e espelhos. Para facilitar a locomoção das camareiras com seus materiais de limpeza, elas fazem o uso do carrinho da camareira, que é composto por compartimentos para alocar os materiais de limpeza e os enxovais, assim facilitando o transporte dos seus materiais até as UHs.

O trabalho das camareiras compreende a seguinte rotina: posteriormente a organização do seu material as camareiras se dirigem para os apartamentos, batem na porta da UH anunciando a sua presença, adentrando no quarto, em seguida acendem a luz e vão abrindo as janelas para arejar o local e iluminar o ambiente, a partir daí se retira os lixos e os enxovais de cama e do banheiro e colocam no saco de roupas sujas, em seguida desse primeiro processo faz a limpeza do banheiro lavando e desinfetando os sanitários, repondo os papéis, limpando os espelhos, no quarto tirar o pó dos móveis, organizar e repor os enxovais limpos, uma coisa bem importante na limpeza dos apartamentos e que quando realizar a limpeza não retirar os objetos dos clientes do lugar.

Também é de responsabilidade das camareiras examinar se os equipamentos do quarto estão em perfeito funcionamento, pois caso não esteja tem que solicitar ao setor responsável o conserto, à camareira também precisa fazer uma lista com o material que precisa ser repostado, cabe também a camareira reportar a governanta qualquer tipo de anormalidade que ocorrer. Um fator de grande importância é ser cordial com os clientes cumprimentando sempre com 'Bom dia, Boa tarde ou Boa noite', a cordialidade também se estende para a relação com os colegas de trabalho e ajudá-los sempre que for necessário.

Castelli, cita que "É importante para a camareira saber o que vai limpar, quais produtos devem ser utilizados e quais procedimentos adotar para cada caso" (2016, p.175). O comportamento do colaborador é fundamental para o trabalho, sendo levado a sério, a camareira não pode se ausentar do andar sem permissão da governanta, ser assíduo e, ter total domínio do seu trabalho, ser sorridente e confiante, comunicar se com calma, saber respeitar o superior e os colegas de trabalho. Evitar falar alto sendo barulhenta, exercer o regulamento e normas da empresa e ter uma conduta exemplar no serviço.

Para Castelli "A camareira necessita seguir um caminho o mais racional possível, ou seja, o procedimento operacional padrão para a arrumação do apartamento" (2016, p.177).

A governanta e também a camareira têm que zelar por sua apresentação impecável, estando com suas vestimentas limpas e em estado apresentável, com cabelos feitos e alinhados, unhas aparadas, barba feita no caso de homens, perfume suave, adereços discretos, maquiagem leve, entre outros. Ter uma postura profissional também é de suma relevância, pois não é só a apresentação pessoal que é levado em consideração, mas também saber se comunicar, estar com o uniforme alinhado e manter a higiene pessoal. Ser pontual é um fator primordial, como cumprir prazos e metas zelando pelo dever da organização, a sua imagem transmite a opinião que o cliente do profissional. A apresentação pessoal é de suma importância, tanto para o profissional, quanto para a imagem da empresa (De Vieira, 1998).

O serviço geral não passa longe dos serviços da governança prestado nos hotéis. Do mesmo modo que o departamento de governança do hotel está para uso dos procedimentos padrões de limpeza e dos apartamentos e áreas públicas designadas pela governança, o encarregado de serviços gerais também confere a mesma responsabilidade, como coordenar, desenvolver planos de ações e procedimentos padrões, estabelecer treinamentos de colaboradores, estimular atitudes amigáveis e agradáveis entre funcionários, administrar o controle de ponto, controlar os inventários e compras dos materiais, ser responsável pela escalas e estar atento às novas técnicas, equipamentos e materiais que podem facilitar e tornar as operações mais eficientes e além de também reduzir custos. (Viviani, 2003).

O setor da governança hoteleira pode trazer contribuição para o setor dos serviços gerais com a padronização de serviços operacionais, com disciplina na execução do serviço e limpeza das áreas. Para Castelli “O setor de limpeza geral não requer grande sofisticação quanto às instalações. Deve dispor de um local onde são guardados os materiais de limpeza. Dispõe normalmente de cadeiras, armários, escadas, vassouras, aspiradores, produtos de limpeza etc,” (2016, p. 207).

Os serviços gerais podem absorver as técnicas e procedimentos do setor de governança hoteleira, como gerar o bem estar e conforto, através dos POPs de padronizações, do fluxograma, dos planejamentos de rotinas das faxinas e limpezas diárias, mantendo os mínimos detalhes oferecendo a melhor experiência possível para seus clientes. Esses instrumentos servem para aperfeiçoar a qualidade dos serviços ofertados, aprimorando o nível de conhecimento dos colaboradores.

3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

A pesquisa será de natureza aplicada, de abordagem qualitativa, de observação participante e com objetivo exploratório. A pesquisa aplicada busca apresentar soluções para determinadas questões organizacionais, nesse sentido, é dedicada à geração de conhecimento para solução de problemas específicos (Lakatos, 1991; Gil, 1991).

Na pesquisa qualitativa o processo é descritivo e indutivo, pois considera a singularidade do sujeito e a subjetividade do fenômeno, baseando-se na interpretação dos fenômenos observados e no significado que eles carregam. Neste tipo de pesquisa não há a intenção de realizar generalizações, pois se considera a realidade e a particularidade de cada sujeito e objeto da pesquisa (Bauer; Gaskel, 2000).

Quanto aos procedimentos de pesquisa, este estudo caracteriza como uma pesquisa-ação. Nesse tipo de pesquisa, a situação-problema, de abrangência coletiva, é investigada no que se refere às causas, agentes, conflitos e possibilidades de ações, para se chegar à resolução e gerar aprendizagem sobre o que se tratou. Nesse sentido, tem potencial e intenções transformadoras sob o enfoque social. Na pesquisa-ação a análise da situação é simultânea à execução de planos de ação para provocar mudança, com a participação do pesquisador (Lakatos, 1991; Gil, 1991).

Para a coleta de dados foi utilizada a técnica de observação com registros em diário de campo. Além disso, foram realizados registros fotográficos. Antes de iniciar a coleta de dados, foi apresentada uma carta de apresentação da pesquisa à organização em estudo (Apêndice A).

A coleta de dados foi realizada no período de 27/09/2024 a 28/12/2024, e aconteceu em um órgão público federal, localizado em Brasília-Distrito Federal. A escolha do contexto da pesquisa se deu devido à facilidade de acesso ao órgão para a realização da pesquisa. Os dados coletados foram registrados, categorizados e, por fim, analisados com base no referencial teórico desenvolvido neste estudo.

Os resultados da pesquisa serão apresentados na seção a seguir, bem como, as sugestões de ferramentas como POP, fluxograma e *check-list* que podem otimizar os procedimentos de limpeza realizados na organização estudada.

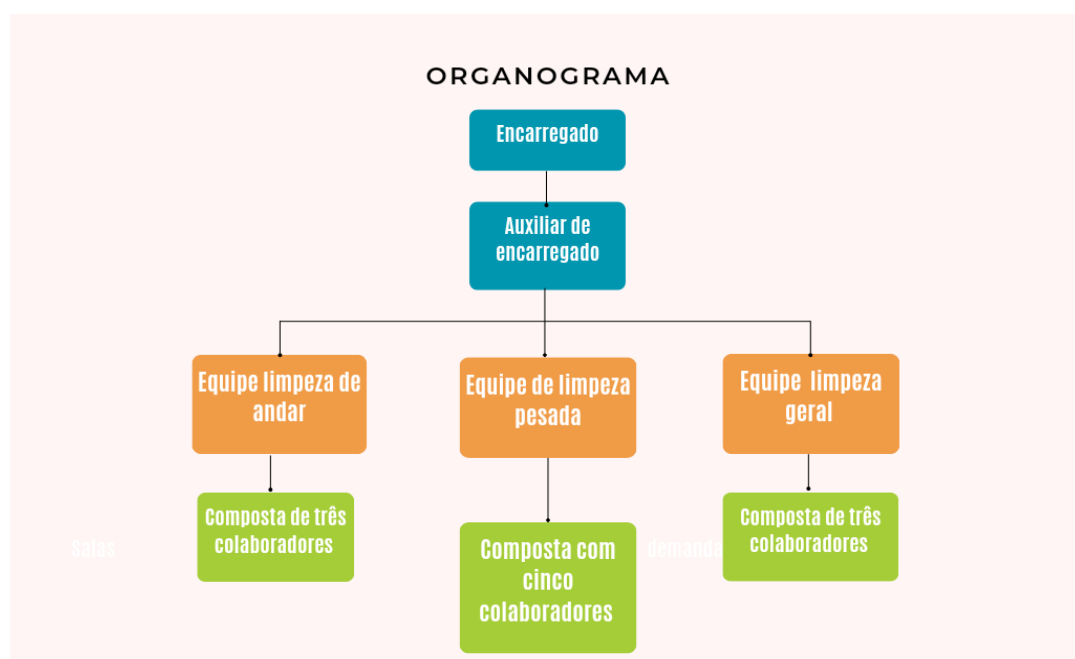
4. RESULTADOS

4.1 PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS DE LIMPEZA REALIZADOS EM UM ÓRGÃO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL

Os procedimentos de limpeza realizados são divididos por equipes, em cada andar do prédio há uma equipe de três funcionários que ficam responsáveis por toda limpeza feita naquele andar, o andar é composto por vinte três salas, três banheiros, destes sendo um PNE, um masculino e feminino, cada funcionário fica responsável por um, e ele faz a limpeza deste individualmente, sendo inteiramente o único responsável por ele. A limpeza das salas e áreas comuns deste andar é feita sempre com três funcionários juntos e cada um com sua função específica. Existe também uma outra equipe que fica responsável pela limpeza pesada, esta consiste em realizar uma limpeza mais minuciosa tirando mesas cadeiras dos seus lugares, nessa limpeza é lavado os pés de mesas, cadeiras, no chão é lavado com máquina e finalizado com cera.

Na imagem 1, é possível observar o organograma da equipe responsável pela limpeza na organização em estudo. Entende-se por organograma o gráfico que representa a estrutura formal de uma organização, a comunicação entre essas, a tomada de decisões, tornando fácil dirigir e supervisionar o setor, proporcionando o desenvolvimento de forma correta e positiva. (Yanes, 2014).

Imagem 1 - Organograma da equipe de limpeza:



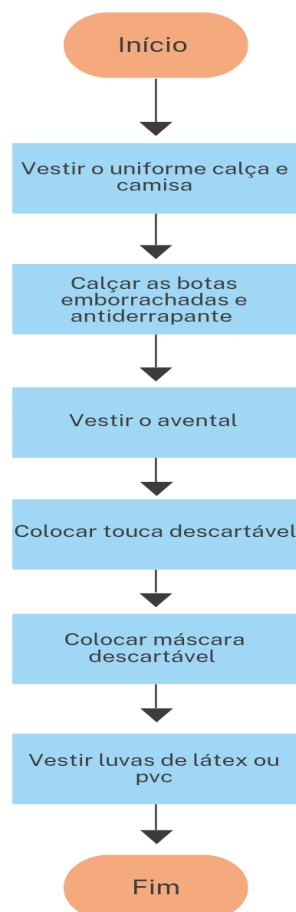
Fonte: Elaboração própria (2025).

As atividades de limpeza se iniciam com a limpeza do banheiro e a limpeza da sala do gabinete do chefe geral, depois é realizada a limpeza de outras salas, corredores e escadas. A primeira ação é vestir o uniforme (camisa, calça, meias, bota e luva) e depois realizar a separação dos materiais que serão utilizados na limpeza, como pode ser observado na imagem 2.

4.2 FLUXOGRAMA PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS DE LIMPEZA UTILIZADOS NA HOTELARIA QUE PODEM SER IMPLEMENTADOS NA ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

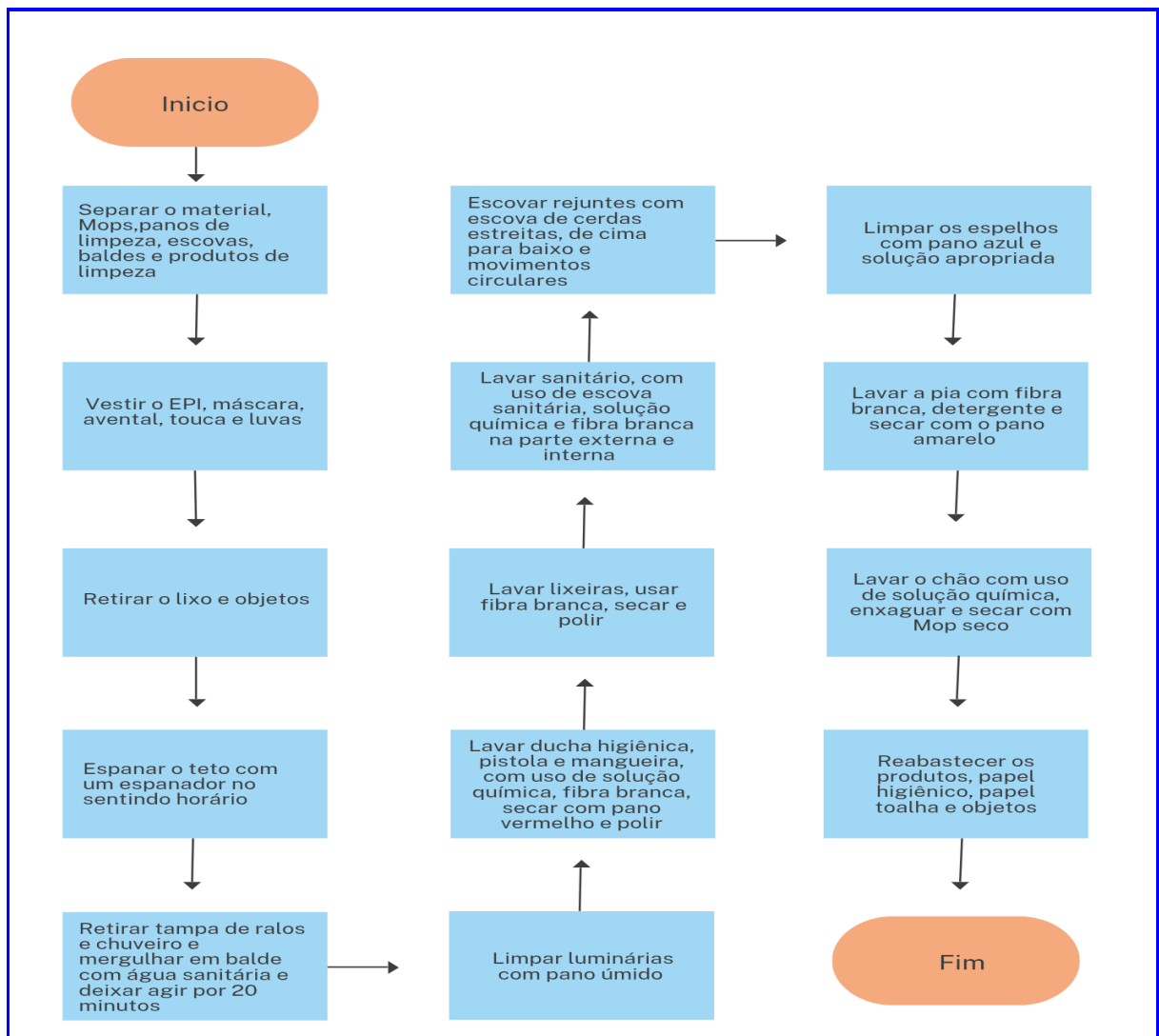
Fluxograma é uma representação gráfica que serve para verificar o segmento de um processo. Este documento é utilizado em várias áreas, com o objetivo de documentar, melhorar e comunicar procedimentos complicados através do diagrama descomplicado e fácil de entender, para definir fluxo e sequência. (Oliveira, 2013).

Imagem 2 - Fluxograma Paramentação de EPIs:



Hoje em dia é executada a limpeza do banheiro pela separação do material que vai ser utilizado, como: (água sanitária, sabão líquido, desinfetante, desodorizador sanitário, pastilha sanitária, sabão, álcool, aromatizante de ambiente, bucha, panos de pia e chão, rodo vassoura e pá), depois desta separação do material vai ser realizada a retirada dos lixos, a limpeza dos sanitários com água sanitária e sabão líquido, esfregar os sanitários com escova sanitária e depois o enxágue por último a aplicação do gel sanitário, em seguida é feita a limpeza do chão com os mesmos produtos. Feito esse processo, puxa a água com o rodo até o ralo. Em seguida, começa a secar o banheiro com pano de chão e desinfetante, depois de secar o banheiro o próximo passo é limpar os espelhos com um pano úmido e álcool, lavar a pia com bucha e sabão, enxaguar e secar, após finalizar a pia repor os rolos de papel higiênico e papel toalha nos reservatórios.

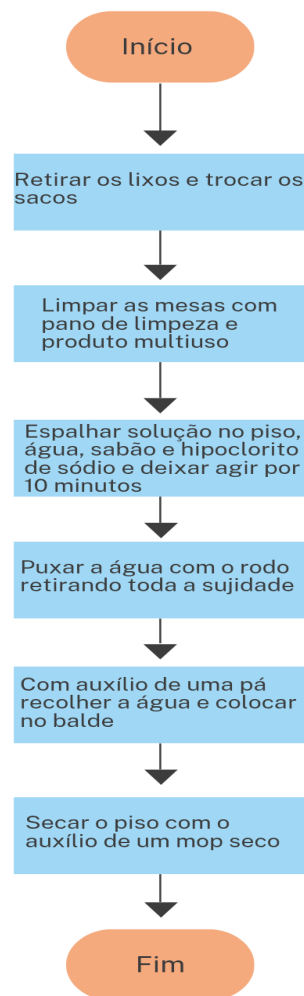
Imagem 3 - Fluxograma da proposição da limpeza do banheiro:



Fonte: Elaboração própria (2025).

Finalizando a limpeza do banheiro que é feita individualmente é iniciada a limpeza das salas, como dito anteriormente, primeiro o gabinete do chefe geral. Para a limpeza da sala, cada funcionário fica responsável por uma função, um joga água com sabão e água sanitária no chão e, em seguida, vai puxando com o rodo e juntando o excesso da água com a pá e colocando em balde separado, enquanto isso a outra pessoa vai com um pano úmido e o produto veja, limpando as mesas e tirando os lixos e a terceira pessoa fica responsável pela secagem total da sala.

Imagem 4 - Fluxograma da proposição da limpeza de sala do gabinete do chefe geral:



Fonte: Elaboração própria (2025).

Feita a limpeza desta sala principal vamos fazer a limpeza de outras salas fazendo da mesma forma que citada anteriormente. Percebe-se que não existe um padrão para realizar a limpeza, os colaboradores entram em serviço e muitas vezes não sabem qual sala irá limpar naquele dia o que causa muitas vezes um desgaste maior. Não existe um POP, que possa

orientar nos procedimentos de limpeza, por exemplo se chegar um novo colaborador ou ele vai ficar perguntando para os funcionários antigos ou para a colega do corredor, o novo colaborador sem orientação até conseguir pegar o ritmo do outro colaborador, pois com o POP possibilita que a ação seja executada, minimizando a dificuldade, porque neste documento consta os procedimentos tudo bem explicado de como executar o serviço.

Outra barreira observada foi a falta de escala com relação aos dias de limpeza de cada sala e suas frequências, a cada dia que chega vai limpando salas diferentes, não tem uma coisa organizada como: segunda sala 012, 013, 014, terça sala 015, 016, 017, esta organização setorial não existe, o que deixa a execução do processo mais cansativo e estressante.

Para minimizar essas limitações sugere-se implementar uma escala das salas com datas e ordem de limpeza, assim facilitará a organização e a redução do tempo gasto.

O prédio é antigo e por isso percebeu-se que não houve uma preocupação na construção de um Depósito de Material de Limpeza (DML), em cada andar, os materiais de limpeza como bucha, panos e papéis ficam em um pequeno armário embaixo da pia do banheiro, mas os rodos, vassoura, pá e placas de aviso ficam atrás da porta do banheiro.

Nesta empresa há um encarregado e uma auxiliar para os quais os colaboradores respondem diretamente e um supervisor que é colaborador do próprio órgão público, que fiscaliza a empresa terceirizada. Percebe-se que falta um olhar mais profundo nos serviços realizados pelos funcionários da empresa terceirizada, o supervisor faz sua ronda diária duas vezes ao dia, verificando a limpeza do corredor, filtros de água, copa, extintores e banheiros masculino e feminino. Foi identificado que a cobrança geral torna-se superficial, observou-se a ausência de um olhar mais detalhado com a limpeza das maçanetas e das portas, limpeza de lixeiras, salas e banheiros PCDs, (Pessoas com Deficiências). Uma limpeza mais detalhada só acontecerá quando houver uma reclamação dos funcionários do órgão público.

4.3 *CHECKLIST* PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS DE LIMPEZA UTILIZADOS NA HOTELARIA QUE PODEM SER IMPLEMENTADOS NA ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO.

Checklist é uma lista de conferência empregada para garantir que todas as tarefas de um procedimento de uma atividade sejam finalizadas no prazo, sendo uma ferramenta simples de ser organizada, mas bastante poderosa para os profissionais de qualquer setor das organizações, assim essa ferramenta pode trazer crescimento e produtividade, atribuindo prazos e instruções de maneira satisfatório e autônomo. (Ploomes Blog)

CHECKLIST DA LIMPEZA DO BANHEIRO FEMININO

CHECKLIST DE LIMPEZA DO BANHEIRO FEMININO							
		Segunda feira	Terça feira	Quarta feira	Quinta feira	Sexta feira	Obs
1	Lavar sanitários						
2	Lavar lixeiras						
3	Recolher lixos						
4	Limpeza de pias e bancada						
5	Limpeza de espelhos						
6	Limpeza do piso						
7	Reposição de papel higiênico						
8	Reposição de papel toalha						
9	Reposição do sabonete líquido						
10	Reposição do saco de lixo						
11	limpeza da maçaneta de porta						
_____ Segurança do Trabalho				_____ Responsável pela área			

Fonte: Elaboração própria (2025).

4.4 SUGESTÃO DE UM PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO - POP QUE PODE CONTRIBUIR PARA O SETOR DE LIMPEZA DA ORGANIZAÇÃO EM ESTUDO

POP é uma ferramenta que padroniza os procedimentos, com o propósito de que os resultados estejam nos conformes. Este manual é fundamental para o treinamento dos colaboradores, pois explica todo o detalhamento do procedimento a ser realizado, serve para descrever a maneira correta de executar um tipo de processo, a fim de garantir a qualidade de produtos, funções e melhorias que agregam valor na empresa. (Yanes, 2014).

POP- DA LIMPEZA DO BANHEIRO MASCULINO E FEMININO

Procedimento Operacional Padrão-POP	
Tarefa:	Limpeza do banheiro/ Masculino e Feminino
Executante:	Serviços gerais
Periodicidade:	Diariamente
Material necessário:	Carrinho de limpeza, esponja para limpeza pesada, esponja para o vaso sanitário, esponja para a pia, esponja para copos, escova para limpar peças do banheiro e ralos, borrifador, escova para vaso sanitário, luvas, mop, rodo, baldes, panos de limpeza, pá de lixo e saco de lixo e solução química..
Atividades: <ul style="list-style-type: none"> ● Separar os materiais a serem utilizados tais como: Mop, rodo, pano de limpeza, pá de lixo, baldes, escova sanitária, escova de limpar peças do banheiro, esponja de limpeza pesada, esponja para o sanitário, esponja para pia, luvas, saco de lixo e produtos de limpeza; ● Recolher o lixo e colocar no carrinho coletor de lixo, conferir a higienização, caso seja necessário lavar o recipiente, abastecer com saco de lixo apropriado ao recipiente; ● Baixar a tampa do vaso e dar descarga; ● Borrifar solução química no vaso sanitário interno e externamente e deixar agir por 10 minutos; 	

- Limpar as partes metálicas do vaso sanitário válvula de descarga com a ajuda de uma escova pequena;
- Esfregar a parte interna do sanitário com escova sanitária;
- Esfregar o vaso com fibra branca com menor abrasividade na tampa, acento, a borda e nas partes externas;
- Enxaguar com água limpa o sanitário;
- Secar com pano rosa ou vermelho;
- Aplicar com pulverizador o produto na parede em forma de S;
- Com a ajuda de uma escova, esfregar os rejuntas;
- Usar fibra de cor verde mais abrasiva para esfregar a cerâmica com movimento circulares;
- Enxaguar as paredes;
- Secar com o uso de um pano verde;
- Lavar a pia com uma fibra branca, esfregando a cuba na parte interna externa;
- Lavar as torneiras e bancadas;
- Enxaguar a cuba, a torneira e a bancada;
- Secar com o uso de um pano amarelo;
- Aplicar produto no pano com o pulverizador e limpar o espelho com o movimento de arraste de cima para baixo;
- Aplicar a solução química no chão e deixar agir por 10 minutos;
- Enxaguar retirando o excesso de água com o auxílio de um rodo e secar com um mop úmido;
- Repor papel toalha no recipiente apropriado;
- Repor o rolo do papel higiênico;

Semanal

- Limpar tetos e paredes
- Limpar janelas e portas

Resultados esperados:	Assepsia e higienização dos banheiros
Data de aprovação: ____/____/____	Assinatura: _____

POP- DA LIMPEZA DA SALSA DO GABINETE

Procedimento Operacional Padrão- POP	
Tarefa:	Limpeza da sala do gabinete
Executante:	Serviços gerais
Periodicidade:	Diariamente
Material necessário:	Carrinho de limpeza, pano de limpeza para mesa, produto de limpeza multiuso, saco de lixo, rodo, pano de chão, luvas, baldes e pá de lixo
<p>Atividade:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Retirar os lixos das lixeiras; ● Retirar o pó das mesas com o auxílio de um pano de limpeza de cor azul e de produto de limpeza multiuso; ● Lavar o chão com produtos de limpeza utilizando o mop com movimentos de vai e vem; ● Puxar com o mop o excesso de água; ● Com o auxílio de um mop seco, secar a untar a água suja e colocar em um balde; ● Secar o chão com o auxílio de um mop úmido; ● Realizar a reposição e abastecimento dos materiais, toalhas, amenities e papel higiênico. 	
Resultado esperado:	Assepsia e higienização das salas
Data de aprovação: ____/____/____	Assinatura: _____

Fonte: Elaboração própria (2025).

POP- DA LIMPEZA DO CORREDOR

Procedimento Operacional Padrão -POP	
Tarefa:	Limpeza do corredor
Executante:	Serviços gerais
Periodicidade:	Duas vezes por semana
Material necessário:	Rodo, pano de chão, pá, baldes, sabão e água sanitária, placas de sinalização
Atividades: <ul style="list-style-type: none"> ● Colocar as placas de sinalização EPC- piso molhado no corredor; ● Aplicar os produtos multiuso no chão; ● Retirar o excesso de água no chão com o auxílio de um mop; ● Secar o chão com o auxílio de um mop seco; 	
Resultado esperado	Assepsia e higienização
Data da aprovação: ____/____/____	Assinatura: _____

Fonte: Elaboração própria (2025).

Como citado anteriormente o POP, é uma ferramenta de insigne utilidade nas organizações, pois é um documento que padroniza os processos que serão executados e, auxilia os colaboradores a realizarem as atividades sem dificuldade e garantir o serviço de qualidade.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Nessa pesquisa foram realizados o objetivo geral e o específico, apresentando os procedimentos operacionais de limpeza e sua grande importância para diversos setores, como uma ferramenta de qualidade que tem como objetivo alinhar os processos e suas melhorias das atividades de limpeza realizadas no setor de governança hoteleira, como também nos órgãos públicos e em outras instituições.

O exemplo disso foi a criação de procedimentos como o POP, Organograma, Fluxograma e *check list*, que pode ser utilizada em variados tipos de organizações, isso porque essa ferramenta auxilia a documentar e padronizar as tarefas, fazendo delas eficazes e válidas.

Todas as ferramentas citadas acima visam trazer aos profissionais da organização crescimento, melhoria de qualidade de produção, otimização de tempo e satisfação de clientes e funcionários oferecendo condições adequadas para executar suas tarefas com mais tranquilidade, gerando aumento de produtividade.

As dificuldades encontradas para a realização dessa pesquisa foram as limitações encontradas na organização como a falta de procedimentos operacionais padrões que facilitariam a conduta e trabalho dos colaboradores, como também aquisições de materiais e produtos com novas tecnologias que podem facilitar o trabalho dos colaboradores.

Como sugestão para as próximas pesquisas, sugiro aprofundar o estudo sobre os procedimentos operacionais padrões que podem ser aplicados não somente nessa organização em estudo. E o quanto se faz importante ter total domínio do assunto e aplicá-la com conhecimento, aprimorando os estabelecimentos profissionais que possam implementar processos que facilitem e auxiliem na execução de trabalhos de serviços gerais.

REFERÊNCIAS

BAUER, M. W.; GASKEL, G. **Pesquisa qualitativa com texto, imagem e som: um manual prático**. São Paulo: Vozes, 2000.

BRAGAGNOLO, Leticia. **Padronização de processos: o que é, benefícios e como fazer**. Disponível em: <https://zeev.it/blog/padronizacao-de-processos-o-que-e-como-fazer/>. Acesso em: 29 de Set. 2024.

CANDIDO, Índio. **Governança em hotelaria**. Caxias do Sul: Educs, 2001.

CASTELLI, Geraldo. **Gestão Hoteleira**. São Paulo: Saraiva, 2016.

CLEANING SOLUTIONS. **8 Razões para manter o ambiente de trabalho limpo e organizado!** Disponível em: <https://www.cleansol.com.br/8-raozes-para-manter-o-ambiente-de-trabalho-limpo-e-organizado/>. Acesso em: 20 de Nov. 2024.

DE VIERA, Elenara Viera. **Camareira de Hotel**. Editora da ULBRA, 1998.

GIL, Antonio C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. São Paulo: Atlas, 1991.

HOME HOTEL. **Qual a importância da limpeza para sua empresa?** Disponível em: https://www.homehotel.net.br/qual_a_importancia_da_limpeza_para_sua_empresa#:~:text=Aumentar%20a%20produtividade,Ou%20seja%2C%20s%C3%B3%20benef%C3%ADcios. Acesso em: 02 de Dez. 2024.

LAKATOS, Eva Maria; DE ANDRADE MARCONI, Marina. **Metodologia científica**. São Paulo: Atlas, 1991.

LUCIDCHART, **O que é um fluxograma?** Disponível em: <https://www.lucidchart.com/pages/pt/o-que-e-um-fluxograma>. Acesso em: 20 de Nov. 2024.

MARTIN, Robert j. **Governança, administração e operações de hotéis**. São Paulo: Roca, 2005.

OLIVEIRA, D. P. R. **Sistemas, Organização & Métodos: Uma abordagem Gerencial**. 21ª edição. São Paulo: Editora Atlas S.A - 2013.

PLOMES BLOG, **O que é um checklist? veja para que serve uma lista de verificação e como fazer**. Disponível em: <https://blog.ploomes.com/checklist/>. Acesso em: 12 de Nov. 2024.

RODRIGUES, Marcus. **Governança hoteleira: o que é e quais são os principais desafios do setor?** Disponível em: <https://www.hqbeds.com.br/blog/governanca-hoteleira-o-que-e-e-quais-sao-os-principais-desafios-do-setor>. Acesso em: 20 de Nov. 2024.

SEBRAE, **Entenda o que é POP e qual sua importância para a gestão da qualidade**. Disponível em: <https://sebrae.com.br/sites/PortalSebrae/>. Acesso em: 24 de Nov. 2024.

VIVIANI, Osmar. **Limpeza; é assim que se faz.** São Paulo: Hc, 2003.

YANES, Adriana Figueiredo. **Governança em hospedagem.** Saraiva Educação SA, 2014.

APÊNDICE A - Carta de Apresentação de Pesquisa**INSTITUTO FEDERAL DE BRASÍLIA - CAMPUS RIACHO FUNDO
CURSO SUPERIOR DE TECNOLOGIA EM HOTELARIA****Carta de Apresentação de Pesquisa**

Eu, **Andréa de Mesquita Veras**, discente do Curso Superior de Tecnologia em Hotelaria, do Instituto Federal de Brasília - campus Riacho Fundo, matrícula 221088130007, venho por meio desta carta apresentar minha pesquisa de Trabalho de Conclusão de Curso - TCC intitulada **Procedimentos Operacionais de Limpeza: contribuições dos conhecimentos da área de Hotelaria para um órgão público do Distrito federal**, que tem como objetivo geral apresentar procedimentos operacionais padrão utilizados na hotelaria que podem proporcionar melhorias nas atividades de limpeza realizadas em um órgão público do Distrito Federal. A pesquisa está sendo orientada pela professora Naiara Denicolo, matrícula 1202813.

Diante do exposto, solicito autorização para fazer alguns registros fotográficos, com interesse acadêmico científico para construção do Trabalho de Conclusão de Curso. As fotografias serão utilizadas com finalidades exclusivamente acadêmicas, além disso, será assegurada a preservação da identidade do órgão público e do nome da empresa prestadora de serviço de limpeza terceirizada para o órgão.

Brasília - DF, 19 de novembro de 2024

Assinatura do responsável pela organização

Assinatura da pesquisadora
Andrea de Mesquita Veras
Contato: andrea.veras@estudante.ifb.edu.br

APÊNDICE B - Registros Fotográficos

Imagem 1 - Corredor do andar:



Fonte: Arquivo Pessoal (2024)

Imagem 2 - Escada Social:



Fonte: Arquivo Pessoal (2024)

Imagem 3 - Banheiro Feminino:



Fonte: Arquivo Pessoal (2024)

Imagem 4 - Material de limpeza:



Fonte: Arquivo Pessoal (2024)