

| | | |
|---|--|---|
|  | INSTRUÇÃO | Código: PA16-IT01 Revisão: 4.0 Publicação: 05/03/2026 |
| | ARRUMAÇÃO, VERIFICAÇÃO E LIBERAÇÃO DE U.H. | Página: 1/2 |

1. OBJETIVO

Descrever as atividades de governança.

Nota 1:

- Onde se lê DOCUMENTO interpreta-se INFORMAÇÃO DOCUMENTADA MANTIDA
- Onde se lê REGISTRO interpreta-se INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA
- Onde se lê PRESTADOR interpreta-se PROVEDOR EXTERNO

2. PROCEDIMENTO

2.1 DETALHAMENTO DO PROCESSO

2.1.1 COMUNICAÇÃO DAS RESERVAS

Todas as reservas contempladas no sistema de hospedagem devem ser impressas e notificadas à camareira, para a arrumação dos apartamentos/chalés.

2.1.2 LIMPEZA E ARRUMAÇÃO DAS ÁREAS DE USO DOS ASSOCIADOS - CAMAREIRAS

Os chalés/quartos deverão ser limpos/arrumados conforme descrito nesta instrução, considerando também a quantidade de hóspedes. Essa informação deverá ser comunicada pela recepção das Sedes, às camareiras, sempre que houver alterações nas reservas que impactem suas atividades.

Nota 2: Os quartos devem ser verificados e liberados para entrada, conforme avaliação dos itens constantes do **PA16-F003 – Liberação de U.H.** Havendo qualquer atividade que não seja de responsabilidade das camareiras (ex.: manutenção corretiva de algum item do quarto), as mesmas devem comunicar ao gestor responsável da Sede.

2.1.2.1 LIMPEZA, VERIFICAÇÃO E LIBERAÇÃO DOS QUARTOS

- Limpar piso, janelas, portas, lustres e mobílias em geral;
- Trocar e colocar a roupa de cama e
- Se houver criança, solicitar a colocação de berço.

Nota 3: Quando houver necessidade de qualquer tipo reparo nas instalações/itens, solicitar manutenção. Em caso de interdição, o gestor da Sede deve comunicar o departamento de Turismo, através do sistema Newhotel e/ou telefone (quando o sistema estiver inoperante).

2.1.2.2 LIMPEZA E ARRUMAÇÃO DOS BANHEIROS

- Lavar e higienizar os banheiros, antes e durante a estadia dos hóspedes;
- Repor produtos de higiene e colocar o *kit amenities*, de acordo com a quantidade de hóspedes;
- Disponibilizar o kit de toalhas de banho, incluindo para rosto e piso (banheiro) antes e durante a estadia dos hóspedes;
- Se houver criança, solicitar a colocação de banheira.

| | | |
|---|--|---|
|  | INSTRUÇÃO | Código: PA16-IT01 Revisão: 4.0 Publicação: 05/03/2026 |
| | ARRUMAÇÃO, VERIFICAÇÃO E LIBERAÇÃO DE U.H. | Página: 1/2 |

OBS: No repasse deve-se efetuar a limpeza e reposição conforme a necessidade.

2.1.2.3 LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO DA SALA (ONDE APLICÁVEL)

- Limpar piso, janelas, portas, lustres e mobílias em geral;
- Limpar e verificar o funcionamento de todos os eletroeletrônicos e a parte elétrica e
- Deixar o colchão com o protetor.

2.1.2.4 LIMPEZA E ORGANIZAÇÃO DA COZINHA (ONDE APLICÁVEL)

- Lavar e higienizar a cozinha antes e durante a estadia dos hóspedes;
- Repor produtos de limpeza e outros que se fizerem necessários (ex.: detergente, saco de lixo, vela, fósforo, etc);
- Verificar se a quantidade de utensílios está correta de acordo com a capacidade máxima da UH;
- Limpar e verificar o funcionamento de todos os eletrodomésticos e
- Verificar se a parte elétrica necessita de reparos.

2.1.2.5 MANUTENÇÃO DE DECKS (ONDE APLICÁVEL)

- A equipe de manutenção deve verificar se a estrutura dos decks está conforme (ex: tábuas soltas, parafusos, umidade excessiva, proteção da madeira, etc).

2.1.2.6 MANUTENÇÃO DA GARAGEM (ONDE APLICÁVEL)

- Verificar se a cerca viva está funcionando corretamente, com uso de voltímetro e
- Verificar se a parte elétrica necessita de reparos.

3 CONTROLE DA INFORMAÇÃO DOCUMENTADA RETIDA

| Identificação/ Nome | Distribuição | Armazenamento | | | | Uso | Controle de alteração | Tempo de Retenção (mínimo) | | Destinação Final |
|------------------------|------------------|---------------------|--------|-------------|-----------------------|---------|--------------------------|-------------------------------|------------------|---------------------|
| | | Acesso | Forma | Preservação | Recuperação | | | Arquivo Vivo | Arquivo Morto | |
| PA16-FO03 | Sede de Lazer | Caixa de arquivo | Física | Caixa Box | Data da hospedagem | Interno | Conforme PG18-FO01 | Mês vigente | 11 meses | Descarte |

4 HISTÓRICO DAS REVISÕES

| Revisão Nº | Data | Descrição |
|------------|------------|---|
| 0.0 | 05/05/2014 | Elaboração do documento |
| 1.0 | 01/06/2014 | Revisão geral |
| 2.0 | 27/07/2017 | Revisão geral do documento |
| 3.0 | 12/09/2023 | Revisão geral do documento |
| 4.0 | 05/03/2026 | Inclusão do item 2.1.1, alteração do título e reorganização dos itens da instrução. |

| | | |
|---|--|---|
|  | INSTRUÇÃO | Código: PA16-IT01 Revisão: 4.0 Publicação: 05/03/2026 |
| | ARRUMAÇÃO, VERIFICAÇÃO E LIBERAÇÃO DE U.H. | Página: 1/2 |

5 APROVAÇÕES

| | |
|---|----------------------|
| Elaborado / Revisado por: | Aprovado por: |
| Coordenador(a) de Turismo / Auditor(a) de Processos | Gerente de Turismo |