

Escola Nacional de Turismo

CAMAREIRA



EQUIPE TÉCNICA

Elaboração da Cartilha
Jaqueline de Oliveira Pereira

Revisão de Texto
Jéssica Rejane Lima

Projeto Gráfico e Diagramação
Caio Cesar Figueiredo de Sousa

DADOS INTERNACIONAIS DE CATALOGAÇÃO NA PUBLICAÇÃO (CIP)

P436c Pereira, Jaqueline de Oliveira.
Camareira / Jaqueline de Oliveira Pereira. – Belém : IFPA, 2025.
40 p. : il. ; color. – (Escola Nacional de Turismo)

Cartilha elaborada para a Escola Nacional de Turismo do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Pará – IFPA, 2025.

1. Camareira. 2. Hotelaria. 3. Hospedagem – equipamentos.
I. Título.

CDD 23. ed.: 647.94098115

Presidente da República
Luiz Inácio Lula da Silva

Ministro da Educação
Camilo Santana

Ministro do Turismo
Celso Sabino de Oliveira

Reitora do IFPA
Ana Paula Palheta Santana

Secretária Executiva
Ana Carla Machado Lopes

Pró-reitora de Extensão
Keila Renata Mourão Valente

Secretário Executivo Adjunto
Sandro de Vargas Serpa

Coordenadora da Escola Nacional de Turismo
Ana Priscila de Souza Farias

Secretária Nacional de Políticas de Turismo
Cristiane Leal Sampaio

Corpo Docente da Escola Nacional de Turismo

Diretor do Departamento de Qualidade,
Sustentabilidade e Ações Climáticas em
Turismo

Aldilene Lima Coelho
Ana Priscila de Souza Farias
Anaryê Ybotira Gonçalves Rocha
Carmem Lúcia Leal de Andrade
Clarissa Maciel Cavalcante
Djane Ivanete Bentes Chiba
Elcivânia de Oliveira Barreto
Herivelto Martins e Silva
Jaqueline de Oliveira Pereira
Márcia Josefa Bevone da Costa
Maria Elza de Souza Braga
Marinete da Silva Boulhosa
Mary Barroso Dias
Neila Waldomira do Socorro Sousa Cabral
Rosenilma Branco Rodrigues
Samara Mayanna Matos da Cunha Sampaio
Yngreth da Silva Moraes

Aldo Valentim

Diretor da Escola Nacional de Turismo
Marcos Cesar Barbosa e Silva

Coordenação Geral de Qualificação no Turismo
Renata Sanches

Sumário

Ementa.....	05
1. Meios de hospedagem no brasil.....	07
2. A Camareira.....	16
3. Setores de atuação da camareira dentro do meio de hospedagem..	26
4. Equipamentos, utensílios e produtos utilizados na rotina operacional..	29
5. Entrando na unidade habitacional.....	33
6. Dicas Extras.....	39
Referências.....	40

Ementa

Fundamentos do turismo e da hospitalidade: conceitos, aspectos da hospitalidade e bem receber. Meios de hospedagem: tipologia de empreendimentos hoteleiros, tipos e categorias de unidades habitacionais (UH). Organograma. Organização de processos de trabalho em meios de hospedagem: limpeza, higienização e arrumação de UH. O papel da camareira em meios de hospedagem, de acordo com as metas e objetivos empresariais. Conduta e ética profissionais. Enxoval. Segurança no trabalho.

Conteúdo Programático

1. MEIOS DE HOSPEDAGEM NO BRASIL

- 1.1. Evolução histórica dos meios de hospedagem e a hospitalidade
- 1.2. Classificação
- 1.3. Tipologia
- 1.4. O departamento de hospedagem

2. A CAMAREIRA

- 2.1. Importância dessa profissional para o bom funcionamento do meio de hospedagem
- 2.2. Atribuições da camareira
- 2.3. Etiqueta e postura
- 2.4. Conduta e ética profissionais
- 2.5. Segurança do trabalho e legislação

3. SETORES DE ATUAÇÃO DA CAMAREIRA DENTRO DO MEIO DE HOSPEDAGEM

- 3.1. As unidades habitacionais (UH)
- 3.2. Rouparia e estoque/depósito
- 3.3. Lavanderia

4. EQUIPAMENTOS, UTENSÍLIOS E PRODUTOS UTILIZADOS NA ROTINA OPERACIONAL

- 4.1. Carrinho
- 4.2. Produtos de limpeza e desinfecção
- 4.3. Utensílios de limpeza
- 4.4. Equipamentos elétricos

5. ENTRANDO NA UNIDADE HABITACIONAL

- 5.1. *Checklist* de entrada
- 5.2. Limpeza e arrumação
- 5.3. Preparação dos leitos
- 5.4. Banheiro

6. DICAS EXTRAS

- 6.1. Abertura dos leitos ou *turn down*

BIBLIOGRAFIA BÁSICA

1

Meios de hospedagem no Brasil

1.1. Evolução histórica dos meios de hospedagem e a hospitalidade

Convencionou-se compreender o termo **hospitalidade** como o ato de acolher um estranho, oferecendo-lhe abrigo, segurança e a possibilidade de restauração de suas energias, objetivando atendê-lo em suas necessidades de abrigo, repouso, segurança, higiene e alimentação.

A demanda natural por um lugar onde se pudesse comer e dormir foi a base para o surgimento dos primeiros locais destinados a essa finalidade, mais conhecidos à época do **Brasil colonial (1530-1822)** como **hospedarias**, **estalagens** e **ranchos**. Foi durante o período colonial que, também, segundo a tradição cristã, os jesuítas e outras ordens religiosas recebiam pessoas nos conventos e mosteiros.

De acordo com Noguero (2019),

Em muitas ocasiões, a hospitalidade é uma obrigação tão primordial que se considera como uma oferenda sagrada, ou uma obra de misericórdia, caridade ou justiça, geralmente merecedora das máximas recompensas divinas. Paralelamente, o oposto, a inospitalidade, é merecedora da ira de Deus, dos castigos mais severos, tanto individual quanto socialmente (Noguero, 2019, p. 29).

Dessa forma, hospedar pessoas era considerado um ato cristão, sendo a hospitalidade a expressão máxima desse gesto por parte dos anfitriões da época colonial no Brasil.

Com a chegada dos primeiros colonizadores portugueses, houve uma crescente demanda para abrigar esses indivíduos que chegavam para explorar as terras brasileiras e, assim, foram surgindo alternativas de hospedagem as mais variadas, mas sempre de forma improvisada e simples, voltadas para atender às necessidades mais básicas desses exploradores estrangeiros, como ter um lugar para se abrigarem, se alimentarem e fazerem sua higiene pessoal.

No período do **Brasil Império (1822-1889)**, com a crescente urbanização, aumento populacional e diversificação da economia, pôde-se perceber o surgimento de uma estrutura de hospedagem mais formal, quando houve a construção de edificações voltadas exclusivamente para funcionarem como meios de hospedagem, pois, desde os primeiros tempos da colonização até os dias atuais, a sua evolução sempre refletiu as transformações sociais, econômicas e culturais no Brasil.

No ano de 1808, com a transferência da Corte portuguesa para a cidade do Rio de Janeiro, observou-se um movimento que mudou a forma de receber pessoas e de hospedá-las, que foi com a adaptação de palácios, palacetes e mansões mais refinadas para acolher os representantes da nobreza. Vale ressaltar que, nessa época, a hotelaria ainda dava seus primeiros passos, impulsionada pelo auge do ciclo cafeeiro, que fortaleceu a economia na região sudeste do Brasil, fazendo surgir os primeiros grandes hotéis para atender os barões do café e imigrantes estrangeiros que vieram se fixar aqui.

Durante o período em que a Coroa portuguesa governava o Brasil, são alguns exemplos de hotéis:

- **Hotel Caxambu** (1884), em Minas Gerais, considerado o hotel mais antigo do Brasil e que ainda está em operação;
- **Solar do Rosário** (1875), em Ouro Preto, Minas Gerais;
- **Hotel Solar do Império** (1875), em Petrópolis, Rio de Janeiro;
- **Grande Hotel** (1878), em São Paulo, capital.

No **Brasil República (1889-atual)**, observa-se que, em função da diversificação e expansão da economia brasileira, começaram a surgir os grandes empreendimentos hoteleiros notadamente a partir da década de 1940 (advento da Segunda Guerra Mundial), quando houve o incremento das viagens motivado pelo desenvolvimento do setor aéreo, que ajudou a impulsionar o setor de turismo.

Foram construídos nesse período importantes empreendimentos hoteleiros que, até hoje, representam símbolos da hotelaria nacional e são considerados referência no mercado quanto a profissionalismo, solidez, requinte e qualidade no atendimento, que é o caso do **Hotel Copacabana Palace**, inaugurado na cidade do Rio de Janeiro em 1923 e que está em operação, dentre tantos que se tornaram ícones da hotelaria local, como:

- **Brasília Palace** (1958), projetado pelo arquiteto Oscar Niemeyer durante a construção da capital federal e tombado pelo Instituto do Patrimônio Histórico e Artístico Nacional – Iphan;
- **Termas de Araxá** (1944), na cidade mineira de Araxá;
- **Belmond Hotel das Cataratas** (1958), em Foz do Iguaçu, Paraná;
- **Hotel Internacional dos Reis Magos** (1965), em Natal, Rio Grande do Norte (desativado).

Importante frisar que esses empreendimentos hoteleiros não pertencem e nem pertenciam a cadeias internacionais de hotéis, que só foram surgir a partir da década de 1970 com a consolidação do mercado de viagens e turismo no Brasil e, também, pelo incentivo e subsídios governamentais, através de financiamentos públicos como estímulo ao setor privado.

Diversas bandeiras internacionais de hotéis foram sendo implantadas, elevando, assim, o padrão de serviços oferecidos, aumentando a concorrência com a hotelaria local, que se viu forçada a aperfeiçoar o atendimento para poder sobreviver em um mercado cada vez mais competitivo. São algumas delas:

**Accor | Blue Tree | Bristol | Hilton | Hyatt | Marriott | Meliá
Novotel | Sheraton | Tivoli | Vila Galé | Windsor**

No estado do Pará, na capital Belém, o primeiro hotel de rede internacional foi o **Hotel Hilton** – atualmente **Hotel Princesa Louçã** – localizado no centro da cidade, na avenida Presidente Vargas, endereço onde já funcionou o **Grande Hotel** – inaugurado em 1949 – pioneiro no segmento de hotelaria de luxo no mercado paraense, sendo considerado por décadas a referência em requinte e exclusividade.

Com a realização da **COP30 – Conferência da ONU sobre Mudanças Climáticas** – na cidade de Belém, Pará, no ano de 2025, haverá uma grande demanda por hospedagem na capital paraense (incluindo a região das ilhas), assim como na área metropolitana e nos municípios próximos. A oferta de leitos de hospedagem ainda está aquém da demanda por esse tipo de serviço, e um setor que vem crescendo de forma exponencial é o da **hospedagem residencial** ou **hospedagem domiciliar**, uma vez que a capacidade hoteleira convencional não conseguirá atender todos os visitantes.

Mas esse será um tema que iremos abordar nos próximos módulos. Agora, iremos compreender como funciona o sistema de classificação dos meios de hospedagem e a sua tipologia.

1.2. Classificação

A matriz categoriza e separa exatamente os produtos e serviços hoteleiros em sua devidas classes e padrões tarifários; posiciona, de forma técnica, cada tipo de estabelecimento de hospedagem e seus diferenciais. De forma objetiva, mostra ao mercado quais tipos de produtos existem, como eles são dimensionados e equipados e, também, quais os serviços ofertados por eles.

O tamanho ou porte de um meio de hospedagem é determinado em função

do número de leitos (camas) ou pelo número de unidades habitacionais, UH (quartos). De acordo com a classificação do Serviço de Apoio às Micro e Pequenas Empresas (Sebrae), essas dimensões são:

- Hotéis de grande porte: acima de 100 UH
- Hotéis de médio porte: de 51 a 100 UH
- Hotéis de pequeno porte: até 50 UH

A classificação por estrelas indica a qualidade do meio de hospedagem. No geral, ele pode receber uma classificação de 1 (uma) a 5 estrelas, sendo 1 (uma) estrela o nível de qualidade mais baixo e 5, o mais alto.

- Superluxo – 5 estrelas SL
- Luxo – 5 estrelas
- Superior – 4 estrelas
- Turístico – 3 estrelas
- Econômico – 2 estrelas
- Simples – 1 (uma) estrela

A adesão ao sistema de classificação oficial e sua adoção é um ato voluntário dos meios de hospedagem interessados em obter a classificação.

1.3. Tipologia

No Sistema Brasileiro de Classificação de Meios de Hospedagem, estão categorizados 7 (sete) tipos de hospedagem, a saber:

Hotel (1 a 5 estrelas)

O hotel é um estabelecimento que oferece estadia ao hóspede em quartos individuais, além de serviços como recepção, alimentação e serviço de quarto, mediante cobrança de diária.

Os serviços oferecidos dependem da categoria de cada hotel: um hotel 5 estrelas atende a uma série de requisitos que outro de apenas 1 (uma) estrela não tem a obrigatoriedade de oferecer. Nesse sentido, é claro que tudo isso impacta tanto no valor da diária quanto na experiência que o hóspede terá em suas instalações.

Pousada (1 a 5 estrelas)

A diferença entre hotel e pousada está no fato de o segundo oferecer uma experiência mais intimista ao hóspede. Isso porque esse meio de hospedagem pode chegar a até, no máximo, três andares.

Sua infraestrutura pode dispor de quartos individuais, chalés ou bangalôs, oferecendo serviços de recepção, alimentação e lazer, como piscina, além de outros que estão incluídos de acordo com o tamanho do estabelecimento.

Flat/apart hotel (3 a 5 estrelas)

Ambas as denominações têm o mesmo significado. Trata-se de uma UH que possui, além do que é oferecido em uma hospedagem convencional, uma cozinha equipada, para que o hóspede possa preparar suas refeições, e uma sala de estar. Possui serviços de hotelaria como, por exemplo, lavanderia, camareira, restaurante, portaria, estacionamento, dentre outros que não estão inclusos na diária e que são pagos de acordo com a vontade do hóspede. Geralmente, esse tipo de hospedagem é procurado por pessoas que buscam estadias mais longas, porque, além das comodidades oferecidas, a diária costuma ser mais baixa em função de o tempo de ocupação ser mais alto.

Hotel fazenda (1 a 5 estrelas)

É um estabelecimento de hospedagem localizado em área rural, que oferece opções de lazer e entretenimento ao hóspede, como passeios a cavalo, de charrete, convívio com animais e outras vivências em ambiente rural que o hóspede não teria em outro tipo de hospedagem. Normalmente, o que diferencia o hotel fazenda de uma pousada rural são os equipamentos e serviços oferecidos pelo primeiro e o grau de

sofisticação, pois muitos estabelecimentos costumam ser adaptados de antigos casarões localizados em propriedades rurais ou fazendas, os quais foram preservados com suas características e traços arquitetônicos originais, o que faz com que esses hotéis fazenda ofereçam mais que uma simples estadia, mas uma experiência para seus hóspedes.

Cama e café (1 a 4 estrelas)

Também conhecido como ***bed and breakfast*** ou ***B&B***, esse meio de hospedagem caracteriza-se por ser residencial, ou seja, os proprietários da casa/do apartamento oferecem ao hóspede um quarto para estadia e o café da manhã por um valor determinado. Essa modalidade de hospedagem ainda é pouco conhecida no Brasil. Como o próprio nome já diz, o café da manhã é obrigatório e o dono da residência é que se encarrega de oferecer esse serviço aos seus hóspedes. Tem um custo bem menor que outros tipos de meio de hospedagem, porque, além de outros fatores colaborarem para isso, os quartos costumam ser compartilhados, a exemplo do que ocorre com os albergues.

Graças às plataformas digitais de hospedagem **Airbnb** e **Booking.com**, essa modalidade de hospedagem vem alcançando popularidade, mas não se deve confundir uma com a outra, pois a diferença entre elas é que, na primeira, o hóspede utiliza toda a residência, que fica à sua disposição durante o período de estadia, ao passo que, na segunda, o hóspede somente pode utilizar o quarto e o banheiro, que normalmente também é compartilhado. Em alguns B&B, o anfitrião oferece sua cozinha e sua lavanderia, mas sempre em compartilhamento com outros hóspedes.

Resort (4 a 5 estrelas)

Meio de hospedagem com infraestrutura de lazer e entretenimento que oferece uma variada gama de serviços agregados, sendo um deles o sistema ***all inclusive***, no qual o hóspede pode usufruir de todas as refeições inclusas no preço da diária. Oferece a comodidade de um clube com os serviços de hotelaria.

Hotel histórico (3 a 5 estrelas)

É um estabelecimento hoteleiro que possui valor histórico e arquitetônico e que preserva as características da sua edificação, como sua planta original e fachadas. Muitos desses hotéis possuem mobiliário e decoração que remetem à época em que foram construídos e estão localizados em regiões de grande importância histórica, como centros urbanos antigos e bairros tradicionais. Porém, isso não significa dizer que não investem em serviços modernos e comodidades para seus hóspedes.

1.4. O departamento de hospedagem

Nos meios de hospedagem, não existe um modelo de organização interna que seja único para todos. Tudo irá depender do porte ou tamanho do estabelecimento (pequeno, médio ou grande) e do tipo de administração existente (familiar, terceirizada, franquia etc.).

Para melhor entendimento da estrutura organizacional desses meios de hospedagem, as empresas criam organogramas, que nada mais são do que a representação gráfica da organização dos departamentos e setores que os compõem. Nessa divisão, ficam evidentes a responsabilidade de cada funcionário e quem é chefe de quem.

Um meio de hospedagem de grande porte e que ofereça uma boa variedade de serviços necessita de uma estrutura organizacional maior para poder atender os hóspedes. Isso significa a criação de vários departamentos e setores, tais como de pessoal, almoxarifado, contabilidade, manutenção, lavanderia, alimentos e bebidas, dentre outros. Já nos de pequeno porte, o próprio gerente concentra a maior parte da administração e execução dos serviços prestados, pois o organograma é mais simples, sem tantos setores e departamentos para cada área.

Um departamento que é de vital importância para o bom funcionamento de um meio de hospedagem é o departamento de **hospedagem**, pois nele estão organizados dois setores que estão diretamente ligados ao hóspede. São eles:

- **Recepção** (portaria, telefonista, atendente, mensageiro, manobrista, segurança);
- **Governança** (camareiras, lavanderia, rouparia, almoxarifado, manutenção, serviços gerais).

O setor de **governança** é o responsável por cuidar do principal produto que a empresa hoteleira comercializa, que é a **hospedagem**. O consumidor/hóspede compra o quarto, e é neste que ele passa a maior parte do tempo durante a estadia. No caso específico da camareira, ela está subordinada à figura da governanta, que é a profissional contratada para gerenciar todos os processos que envolvem a estadia do hóspede dentro da UH, garantindo seu bem-estar e uma estadia de excelência.

2

A Camareira

2.1. Importância dessa profissional para o bom funcionamento do meio de hospedagem

A camareira é a figura central quando o assunto é **limpeza** e **arrumação** da UH em um meio de hospedagem.

- É no quarto onde os hóspedes passam a maior parte do tempo quando estão hospedados, podendo observar de perto todos os detalhes que estão diretamente relacionados a esses dois quesitos.
- A qualidade da prestação dos seus serviços é um verdadeiro cartão de visitas do meio de hospedagem, capaz de fidelizar um hóspede e aumentar a boa imagem do empreendimento no mercado.

Outra função muito importante da camareira está relacionada à **segurança pessoal** dos hóspedes, pois, ao ter proximidade com eles na sua rotina de trabalho, pode identificar situações diversas como, por exemplo, pessoas sem identificação circulando pelos corredores e quartos, atividades suspeitas como de usuários de drogas, embriaguez por álcool, exploração sexual de menores, conflitos, brigas etc., devendo ela reportar às chefias superiores as ocorrências observadas.

Outro tipo de segurança que a camareira pode garantir aos hóspedes é a **sanitária**, pois ela aplica todo o conhecimento adquirido com relação às modernas técnicas de limpeza, higienização e desinfecção das UH.

A camareira também deve atuar em conjunto com a gerência, com a recepção e com o setor de reservas do meio de hospedagem, passando informações que são cruciais, tais como:

- se a UH está ou não disponível para ser ocupada;
- se existe a necessidade de manutenção da UH;
- se existe a necessidade de repor itens da UH, como toalhas novas, por exemplo;
- se houve consumo de itens do frigobar;
- se houve algum dano na UH provocado pelo hóspede;
- se houve furto de objetos de propriedade do meio de hospedagem;
- se algum objeto pessoal do hóspede foi esquecido na UH.

2.2. Atribuições da camareira

- Limpeza e arrumação de quartos durante a estadia do hóspede.
- Limpeza de quartos entre reservas.
- Reposição de lençóis, toalhas, rolos de papel higiênico, *amenities* de banho.
- Conferência pré *check-in* de quartos através da inspeção visual, para garantir que esteja tudo em ordem e pronto para receber o hóspede.
- Encaminhamento da roupa do hóspede para a lavanderia e devolução das peças vindas de lá.
- Transferência de hóspedes de um quarto para outro.
- Inspeção do estado geral dos colchões.
- Verificação e checagem do funcionamento de todos os equipamentos

à disposição do hóspede, como televisão, ar-condicionado, controles remotos, telefone, frigobar, chuveiro, secador de cabelo etc.

- Verificação e checagem do funcionamento da válvula do vaso sanitário, pia, exaustores, ralos, fechaduras de portas, interruptores, janelas etc.
- Limpeza de corredores, escadarias, recepção e áreas comuns.

2.3. Etiqueta e postura

A etiqueta profissional nada mais é do que um conjunto de boas maneiras que tem como objetivo principal criar uma convivência harmônica entre colegas de trabalho, evitando ofender, constranger ou passar por cima da autoridade de alguém. Ela ajuda o profissional a ter bons hábitos, a saber se comportar, a ter limites e dar limites, manter uma postura e tomar cuidado com o vestuário.

Portanto, a etiqueta profissional vai evitar situações desagradáveis no trabalho, como, por exemplo, mascar chiclete, flertar com alguém, cantar, assobiar, chegar atrasado, ser arrogante, entre outras coisas que possam atrapalhar o próximo.

Algumas orientações importantes a serem seguidas

- Uniforme limpo, passado, com as costuras e botões em ordem e sem manchas e desbotamentos.
- Sapatos adequados para o turno de trabalho, confortáveis, bem ajustados aos pés, de salto baixo e que não façam barulho ao andar. Preferencialmente, em cores escuras, para a sujeira não ficar muito em evidência, e que tenham solado antiderrapante.
- Cabelos presos e protegidos com uma touca, que geralmente acompanha o uniforme. Vale lembrar que devem estar limpos, sem sinais de oleosidade e sem excesso de produtos finalizadores, como cremes para pentear e óleos capilares.

- Banho tomado e dentes escovados.
- Evitar o uso de perfumes fortes e doces, dando preferência a colônias leves e lavandas pós-banho.
- Uso de desodorante sem perfume é o ideal.
- Unhas curtas e com esmaltes em cores claras. Evitar unhas postiças e decoradas.
- Maquiagem a mais leve possível, no máximo um batom em cores claras e rosadas ou gloss labial, rímel e um lápis de olho. Evitar uso de cílios postiços.
- Poucos adornos e bem discretos, evitando o uso de brincos compridos, pulseiras, anéis e colares extravagantes e que fazem barulho, podendo até causar acidentes ao se enroscarem nos utensílios de trabalho. Geralmente, alianças e relógios são admitidos.
- Não fumar e não mascar chicletes.
- Não comer durante o turno de trabalho.
- Não usar o celular nem fones de ouvido para ouvir música durante o turno de trabalho.

Dicas extras

- Controle o tom e o volume de sua voz.
- Mantenha um tom de voz neutro.
- Controle suas emoções quando falar.
- Se estiver estressado, fale o mínimo possível, para que não desconte nos outros.
- Nunca fale com tom de deboche ou agressivo.
- Pense antes de falar.
- Evite falar alto demais, pois dependendo da situação pode até

parecer que você está brigando.

- Cuidado com risadas e gargalhadas altas.
- Evite exageros.
- Seja sempre simpático, sorria e faça comentários leves e agradáveis.
- Evite piadas e brincadeiras, pois elas podem ofender se forem entendidas de outra maneira.
- Não chame as pessoas por apelidos.
- Lembre-se de que, em uma empresa, existem pessoas de todos os tipos, culturas, crenças e gostos.

Benefícios de uma boa postura no ambiente de trabalho

- Facilita a comunicação, pois ajuda você a prestar atenção no modo de falar com certo tipo de pessoa.
- Ajuda na hora de ser contratado, pois o recrutador, no momento da entrevista, presta muita atenção no comportamento profissional, na sua pontualidade, na maneira de se vestir e na sua linguagem corporal.
- Estabelece harmonia entre os funcionários.
- Cria uma boa imagem, pois você começa a levar em conta a roupa com que vai trabalhar e sua higiene.
- Garante permanência na empresa.
- Ganha chance de ser promovido.
- Tem chances praticamente nulas de ser demitido.

2.4. Conduta e ética profissionais

A palavra ética deriva do termo grego *ethos*, que tem dois significados:

caráter e costume. De maneira simples, a ética é o ramo da filosofia que estuda a diferença entre o bem e o mal, buscando entender os princípios que orientam as ações humanas.

É um conjunto de regras ou normas de conduta e comportamento individuais que é aplicado em todos os ambientes, sejam eles sociais ou profissionais. Diz respeito ao comportamento que as pessoas devem ter em diversas situações, a fim de estabelecer a confiança e o respeito.

A ética dita as normas de certo e errado, que prescrevem as obrigações, os benefícios, a justiça e as virtudes humanas. Um exemplo comum é a forma como a sociedade lida com atos como *roubo*, *homicídio*, *agressão* e *fraude*. A **ética** estabelecida pelo comportamento humano determina que todas essas atitudes se encontram no espectro “ruim” das ações e, portanto, devem ser evitadas.

É importante frisar que a **ética** pode ser subjetiva, isto é, o que é considerado ético para uma sociedade nem sempre é para outra. É necessário que os indivíduos desenvolvam a ideia da **ética** individual e coletiva dentro de si mesmos, antes de fazer julgamentos morais sobre a realidade de outros.

Para além disso, a **ética** também é o estudo do desenvolvimento de **códigos de ética**. Isso porque sentimentos, ações, leis e normas sociais podem desviar do que é considerado ético. Logo, é necessário que exista alguém capaz de analisar esses princípios morais e garantir que eles diferenciem o “bom” do “ruim”.

Exemplos de ética e de moral

Ética	Moral
Respeitar as leis. Procurar agir com justiça. Não se apropriar indevidamente do que não é seu. Não prejudicar os outros. Respeitar o convívio social.	Sexo e sexualidade Religião e religiosidade Questões de gênero Relações matrimoniais (casamento)

Dicas extras

- Não usar toalhas, roupas de cama ou mesa para limpar qualquer superfície, mesmo que essas já estejam usadas e encaminhadas para lavagem. Existem panos e utensílios próprios para essa finalidade.
- Não ligar a televisão enquanto arruma o apartamento.
- Não usar o telefone do quarto para fazer ligações (afinal, as chamadas estão sendo registradas).
- Não experimentar produtos de higiene pessoal, perfumes e maquiagem dos hóspedes.
- Não mexer no conteúdo das bagagens do hóspede (salvo se for para mudar de posição ou de lugar para limpar o quarto).

A ética e a discrição são essenciais para o trabalho de uma camareira, pois é uma profissional que está em contato muito estreito com objetos pessoais e, de certa forma, com a intimidade das pessoas. Portanto, manter uma conduta moral e profissional preserva a privacidade e confidencialidade dos hóspedes. Essas habilidades promovem um ambiente seguro e respeitoso para todos que se encontram no meio de hospedagem.

2.5. Segurança do trabalho e legislação

Na **Classificação Brasileira de Ocupações (CBO)**, as atribuições das camareiras encontram-se sob o registro de nº **5133-15 - Camareiro de hotel**.

Sinônimos do CBO

Arrumadeira de hotel | Arrumador de hotel | Camareira de hotel

Descrição sumária

Limpam, arrumam, organizam, vistoriam e abastecem apartamentos, camarotes, camarins, quartos e banheiros em hotéis, teatros, estúdios de televisão e cinema, navios e estabelecimentos similares; mantêm em

ordem, conservam, classificam e organizam os figurinos e vestuários de clientes e atores, identificando e controlando as saídas, devoluções e substituições das roupas e acessórios; atendem e auxiliam os hóspedes e atores em suas solicitações e necessidades pessoais e profissionais.

Jornada de trabalho

Em média, uma camareira pode limpar entre 10 e 15 quartos em um turno de 8 horas, considerando que cada quarto pode levar de 20 a 30 minutos para ser completamente limpo, higienizado e arrumado.

A jornada regulamentada pela lei trabalhista vigente é de 44 (quarenta e quatro) horas semanais, com direito a 1 (uma) folga semanal.

Riscos, lesões e adoecimentos no trabalho das camareiras

- **Riscos químicos** – Provocados por agentes químicos via contato com a pele e mucosas, inalação ou ingestão. De acordo com Rocha (2020), as reações mais comuns são irritação ou corrosão da pele e mucosas, dermatite de contato, lesões corrosivas, irritação de vias aéreas superiores, irritação ocular, náuseas, tonturas, rinite, asma e cefaleia.
- **Riscos biológicos** – São vírus, bactérias, bacilos, parasitas, fungos etc., sendo encontrados na atividade das camareiras no contato direto com sangue, urina, escarro, sêmen, gotículas de tosse ou espirro.
- **Riscos ergonômicos** – São considerados riscos ergonômicos: esforço físico, levantamento de peso, postura inadequada, controle rígido de produtividade, situação de estresse, trabalhos em período noturno, jornada de trabalho prolongada, monotonia e repetitividade, imposição de rotina intensa. São alguns exemplos de riscos ergonômicos a lesão por esforço repetitivo (LER), tendinites, lombalgias e hérnias de disco.
- **Riscos psicossociais** – De acordo com Rocha (2020), esse tipo de risco é resultante das relações humanas que são estabelecidas

dentro da organização hoteleira entre colegas de profissão, superiores hierárquicos e os próprios hóspedes. Podem ocorrer situações como sobrecarga de trabalho, falta de reconhecimento, assédio moral e sexual, tensão, cobrança exagerada, vigilância ostensiva, baixa remuneração, submissão, por exemplo. Tudo isso pode gerar consequências psicossomáticas como insônia, depressão, nervosismo, desordens gastrointestinais, ansiedade, fadiga, tristeza, apatia e desmotivação.

Equipamentos de Proteção Individual – EPI

São equipamentos e acessórios desenvolvidos para proteger uma parte do corpo ou o indivíduo todo contra riscos específicos.

São considerados EPI:

- Óculos de proteção
- Luvas
- Capacetes
- Protetores auriculares
- Máscaras
- Abafadores de som
- Cintos de segurança
- Equipamentos de segurança para alturas

Há ainda outros EPI, sendo que cada função ou cada tipo de risco necessita de equipamentos próprios.

Os EPI são capazes de prevenir grande parte dos acidentes de trabalho e doenças ocupacionais. Eles tornam a empresa mais segura tanto para empregados quanto para empregadores, já que, dentro do local de trabalho, acidentes podem acontecer com qualquer pessoa.

É o próprio meio de hospedagem que deve arcar com o fornecimento dos EPI às camareiras, e é dever também garantir que todos os equipamentos estejam em boas condições de uso e que desempenhem sua função corretamente.

Principais tipos de EPI:

- **Proteção auditiva:** Utilizada por trabalhadores que estão expostos a ruídos altos ou constantes.
- **Proteção respiratória:** Para quem trabalha com agentes químicos ou orgânicos que sejam prejudiciais à saúde se inalados.
- **Proteção visual:** Para evitar que qualquer partícula machuque os olhos ou cause cegueira.
- **Proteção facial:** Para proteger a face como um todo, em situações onde há risco generalizado em direção à face.
- **Proteção da cabeça:** Para proteger contra contusões, traumas e pancadas na cabeça.
- **Proteção antiqueda:** Para evitar a queda de trabalhadores de locais altos ou instáveis.

3

Setores de atuação da camareira dentro do meio de hospedagem

3.1. As unidades habitacionais (UH)

São locais destinados ao uso privativo e exclusivo do hóspede para o seu bem-estar, higiene e repouso, sendo classificados da seguinte forma:

- **Quarto** – UH constituída de pelo menos 1 (um) quarto de dormir com mobiliário destinado a guardar roupas e objetos pessoais, sem banheiro privativo. É característico de pensões, albergues e meios de hospedagem alternativos. Geralmente, o(s) banheiro(s) fica(m) localizado(s) no corredor próximo aos quartos e separado(s) por gênero.
- **Apartamento** – UH acrescida de banheiro privativo. É característica da maioria dos empreendimentos hoteleiros.
- **Suíte** – UH acrescida de sala de estar e/ou pequena cozinha. É característica de flats e apart hotéis.

Configuração das UH de acordo com os leitos (os termos são usados para o controle de cobrança de tarifa)

- **Single** – Quando a UH é ocupada por apenas 1 (uma) pessoa, mesmo que existam 1 (uma) cama de casal ou 2 ou 3 de solteiro.
- **Double** – Quando a UH é ocupada por 2 pessoas, que tanto podem ocupar 1 (uma) cama de casal quanto 2 de solteiro.
- **Triple** – Quando a UH é ocupada por 3 pessoas, sendo 1 (uma) cama de casal e 2 de solteiro ou 3 camas de solteiro.

É na UH que o hóspede tem a sensação de lar. Por isso, esse ambiente necessita ser preparado para proporcionar o máximo de aconchego possível, principalmente a cama. Qualquer falta de cuidado pode ser notada e causar uma impressão ruim.

Outro lugar muito sensível é o banheiro, sendo um ambiente que exige mais atenção, já que falhas mínimas ficam muito perceptíveis e são quase inaceitáveis. A inspeção deve ser a mais rigorosa possível, de modo a garantir a higiene máxima e segurança sanitária do hóspede.

3.2. Rouparia e estoque/depósito

A rouparia e o estoque/depósito são de grande importância dentro de um meio de hospedagem, seja ele de pequeno, médio ou grande porte, pois são áreas destinadas ao armazenamento do enxoval do meio de hospedagem, além de outros itens não menos importantes, como utensílios e material de limpeza. Na maioria dos meios de hospedagem, as camareiras são as responsáveis por manter a limpeza e a organização desses espaços.

Nesse local, são armazenados suprimentos de limpeza, higiene, kits de amenidades, cabides e a folheteria usada nas UH (avisos de porta, cardápios, rol de lavanderia com valores, senha do Wi-Fi etc.), como também gêneros alimentícios e bebidas que abastecem o frigobar. Também, é importante manter no estoque itens como:

- Velas
- Fósforos
- Lâmpadas
- Pilhas
- Lanternas

Nota importante: A organização desse espaço é fundamental para garantir a eficiência do trabalho da camareira ao abastecer o carrinho.

Isso evitará que haja deslocamentos desnecessários para ir buscar algum item que esteja faltando e desperdiçando um tempo em que poderia estar produzindo.

3.3. Lavanderia

Trata-se de uma área de vital importância para um meio de hospedagem, que tanto pode ser próprio como terceirizado, diminuindo os custos com mão de obra, energia elétrica, produtos e manutenção do maquinário. De acordo com Yanes (2014, p. 119), é um setor sensível e que requer uma atenção especial “dada a sua função primordial, que é a de ‘vestir’ o hotel de roupa limpa e higienizada, contribuindo para sua imagem”.

A lavanderia é responsável não só por cuidar do enxoval que atende à área de hospedagem, mas presta serviços ao setor de alimentos e bebidas, eventos, lazer, uniformes dos funcionários (Yanes, 2014).

Retirada do enxoval das unidades habitacionais

A camareira é a responsável pelo recolhimento, envio e recebimento do enxoval, sendo este retirado e imediatamente acondicionado em um saco destinado especialmente para esse fim, o chamado saco hamper, que fica dentro de carrinhos próprios de uso das camareiras.

Essa retirada normalmente ocorre sem a presença do hóspede, o que facilita essa ação. Ao contrário do setor hospitalar, o enxoval da hotelaria é considerado menos crítico do ponto de vista da contaminação, contendo sujidades leves, com exceção de manchas mais difíceis, como as encontradas mais comumente em toalhas de rosto, de banho e de praia/piscina (Picchiali *et al.*, 2022).

Após a remoção do enxoval, este segue para a rouparia suja, que, na maioria dos meios de hospedagem, fica localizada na “copa dos andares”, aguardando ser levado para a lavanderia (própria ou terceirizada).

Nota: Nos hospitais, a área que armazena temporariamente o enxoval é chamada de “expurgo”.

4

Equipamentos, utensílios e produtos utilizados na rotina operacional

4.1. Carrinho

É o equipamento que reúne todo o material de trabalho da camareira. Existem disponíveis no mercado vários modelos e tamanhos de carrinho para atender tanto à limpeza e arrumação das UH quanto à rouparia e à lavanderia. Todos eles possuem rodas de borracha para evitar a emissão de ruídos e são projetados com vários compartimentos para armazenagem de material e utensílios de limpeza, de itens de reposição, de lençóis e toalhas e de um saco especialmente feito para guardar o enxoval usado – o saco hamper.

O carrinho deve ser limpo e organizado ao final de cada turno de trabalho.

4.2. Produtos de limpeza e desinfecção

Os produtos de limpeza são substâncias químicas e, mesmo diluídos em água, só devem ser manuseados com luvas, para evitar a inalação e o contato com a pele e mucosas dos olhos e da boca. Além de conhecer o produto certo para cada tipo de limpeza e de desinfecção, a camareira precisa saber como usá-lo corretamente e na dosagem ideal, evitando desperdícios (Oliveira, 2016).

Segundo Oliveira (2016, p. 69), os produtos de limpeza podem ser divididos em 4 categorias:

- **Solventes:** água, álcool, amoníaco e terebintina.

- **Agentes químicos:** ácido muriático, água oxigenada, água sanitária, antiferrugem, soda cáustica e vinagre.
- **Detergentes:** líquidos detergentes que não devem ser confundidos com os de lavar louças: pasta para arear, sabão branco, sabão em pó e sabão preto.
- **Produtos de acabamento:** autopolidor, cera, desodorizante de ambiente e encáustica.

O estabelecimento de hospedagem deve dar o devido treinamento às camareiras, e entregar a elas os produtos já diluídos nas proporções indicadas pelo fabricante e devidamente identificados, para evitar troca de produtos que, além de não surtirem o efeito desejado ao serem usados errado, podem acarretar danos e avarias aos materiais e superfícies.

A limpeza do ambiente é uma operação que compreende duas etapas: a **higienização** e a **desinfecção**.

- Higienização – É a etapa de remoção da sujeira visível.
- Desinfecção – É a etapa de redução ou minimização dos microrganismos presentes no ambiente.

Um princípio ativo seguro para ser utilizado na higienização é o peróxido de hidrogênio, pois, ao contrário do cloro, não causa danos às superfícies, não é tóxico para a saúde em geral e nem estraga os uniformes das camareiras. Um modo muito eficiente de usar é colocá-lo em um pulverizador para evitar o desperdício. Segundo Dantas (2000, p. 36), “a falta desse acessório pode potencializar as perdas em até 200%”.

Nota importante: É necessário identificar cada pulverizador com um rótulo ou etiqueta adesiva informando o tipo de produto de limpeza ali contido, assim como a data de validade.

4.3. Utensílios de limpeza

Os utensílios e equipamentos de limpeza são verdadeiros aliados na rotina da camareira, pois são eles que irão agilizar todo o processo, resultando em uma boa produtividade e nível de satisfação elevado por parte dos hóspedes, afinal, a UH é o cartão de visitas de um meio de hospedagem.

São considerados utensílios de limpeza indispensáveis durante o processo de limpeza:

- Balde
- Desentupidor de pias e vasos sanitários
- Escada
- Escovas dos mais variados tamanhos, materiais e finalidades
- Feiticeira (tipo de vassoura indicada para tapetes e carpetes)
- Flanelas para lustrar e dar polimento
- Luvas de borracha
- Mop
- Pá de lixo
- Palha de aço
- Panos de limpeza, de preferência de microfibra e de cores variadas para cada tipo de limpeza
- Sacos de lixo em tamanhos variados, tanto para serem colocados na lixeira do banheiro quanto para recolher o lixo da UH
- Rodo comum

- Rodo dupla face, usado para limpar janelas – o lado com espuma serve para espalhar o produto e o lado com borracha serve para puxar a água
- Vassoura.

4.4. Equipamentos elétricos

Exemplos de equipamentos que podem e devem ser usados pelas camareiras com o devido treinamento antes do manuseio:

- Aspirador de pó
- Enceradeira

5

Entrando na unidade habitacional

5.1. Checklist de entrada

Antes da entrada propriamente dita na UH, a camareira deverá anunciar sua chegada mesmo se a unidade estiver desocupada, por medida de precaução, pois pode acontecer de o sistema ter informado a ela a liberação da UH e ainda ter uma pessoa dentro. Ela deve bater na porta até 3 vezes com um intervalo de 10 segundos entre cada batida e entrar dizendo “*Camareira, bom dia!*”.

Após isso, ela deverá posicionar o carrinho logo na entrada (nunca entrar com ele na UH), mantendo sempre a porta totalmente aberta.

Nota importante: Se na maçaneta da porta houver a plaquinha de “*Não perturbe*”, ela deverá anotar no seu relatório. Se após concluir a limpeza e arrumação das demais UH for percebida a retirada da plaquinha pelo hóspede, ela deverá seguir com o procedimento normal.

Passo a passo:

- Abrir as janelas.
- Acender todas as luzes (aproveite para verificar se há alguma lâmpada queimada).
- Fazer uma inspeção visual geral para verificar se está tudo dentro dos padrões.
- Testar todos os equipamentos (ar-condicionado, televisão, telefone etc.). Se for detectada alguma anormalidade de funcionamento,

a camareira deverá anotar em seu relatório e informar à chefia superior.

- Conferir o frigobar e se existe a necessidade de reposição de itens de consumo.
- Verificar se houve solicitação pelo hóspede para o serviço de lavanderia, encaminhando as peças para a lavagem, sempre tendo o cuidado de conferir se a quantidade está de acordo com o que foi assinalado por ele.
- Conferir se a quantidade do enxoval está de acordo com o padrão do meio de hospedagem (se não houve furto de itens). A mesma regra se aplica para os demais itens que compõem a UH.
- Verificar se existe algum objeto esquecido pelo hóspede, inclusive dentro dos armários e gavetas, sem esquecer debaixo do leito (no caso de a UH estar vaga).

5.2. Limpeza e arrumação

Uma etapa muito importante é recolher as roupas do hóspede da forma correta. Elas devem ser recolhidas de cima dos leitos, do chão, do banheiro e de outros locais que não sejam os mais apropriados – como em cima de um frigobar, por exemplo – e dobradas ao meio, sendo colocadas em uma cadeira ou, até mesmo, dentro do armário. Porém, essa norma pode variar muito de um estabelecimento para outro.

Dica: Reúna toda a papelada do hóspede que for encontrada, deixando-a sobre a mesa ou em local próximo de onde estava. Não desmarque a página do livro do hóspede e **nunca jogue nada no lixo**, mesmo que, aparentemente, sejam papéis descartáveis.

Outras orientações importantes a serem observadas

- Toda a louça que não pertence à UH deve ser retirada, assim como a bandeja usada pelo hóspede.

- Esvaziar todos os copos encontrados, e o conteúdo deverá ser derramado no vaso sanitário e dado descarga. Jamais lavar esses copos na pia do banheiro. Já nas UH que possuem cozinha, a louça deverá ser lavada na pia.
- A limpeza sempre deverá começar de cima para baixo e de dentro para fora da UH.
- Aplicar os produtos de desinfecção no banheiro e deixar agindo enquanto procede à limpeza e à arrumação da UH. O processo de limpeza deverá considerar o banheiro como área vermelha, devido à contaminação e a este ser o último local a ser limpo e higienizado.
- Recolher as roupas de cama e banho usadas, bem como os tapetes de banheiro e colocá-los no saco próprio localizado no carrinho de serviços. Certifique-se de que nenhum objeto do hóspede esteja preso entre as peças. Se encontrar algum pertence, colocá-lo em local visível. Caso o hóspede já tenha deixado a UH, isso deverá ser registrado em formulário específico de achados e perdidos.
- Se houver peças rasgadas, manchadas e/ou danificadas, colocar em sacos separados, para que sejam encaminhadas para conserto ou descarte.
- Verificar se existe algum dano no colchão, como manchas ou outras avarias.
- Retirar o pó dos móveis e de demais itens que compõem o mobiliário com um pano e um produto adequado para cada tipo de superfície.
- Limpar os eletroeletrônicos com pano úmido.
- Limpar os rodapés com pano úmido.
- Limpar o piso da UH de acordo com o tipo. Se for carpete, usar o aspirador ou a vassoura do tipo feiticeira.

- Lavar, secar e guardar toda a louça, se houver cozinha.
- Não retirar louça usada e contendo alimentos de dentro da geladeira e/ou do frigobar, somente as que estiverem em cima e dentro da pia.

5.3. Preparação dos leitos

Após a retirada da roupa de cama e feita a checagem do estado dos colchões, chegou a hora de “vestir” os leitos.

Enxoval básico que toda UH deve ter para esse procedimento:

- Protetor de colchão (que não deve ser retirado a cada nova troca da roupa de cama, salvo se estiver sujo)
- Lençol de baixo (que poderá ser de elástico ou não)
- Lençol de cima
- Colcha ou cobre-leito
- 2 travesseiros com os respectivos protetores (segue a mesma regra do protetor de colchão)
- 2 fronhas
- 2 porta-travesseiros combinando com a colcha/o cobre-leito

Dicas

- Ao montar o leito, certifique-se de que a roupa de cama está realmente em bom estado de conservação e absolutamente limpa. Caso não esteja, coloque-a de volta no carrinho e providencie outra.
- A virada dos colchões de forma periódica evita deformidades, como também a umidade.

5.4. Banheiro

É uma área bastante sensível, pois está naturalmente exposta às contaminações. Importante que a camareira esteja usando todos os seus EPI de forma correta, para se proteger de doenças, bem como da exposição aos produtos químicos, que tanto podem ser inalados quanto absorvidos pela pele e mucosas.

Passo a passo:

- A água para limpeza do banheiro é a do chuveiro coletada em baldes.
- Deverá começar pelo box e, após o término, ele deverá ser fechado e dado prosseguimento ao restante da limpeza.
- Se houver banheira, o produto usado poderá ser o mesmo do box, tendo o cuidado de usar a parte macia da esponja para evitar arranhões.
- Lembrar sempre de secar bem, para evitar as manchas de água, com pano que não solte fiapos.
- Iniciar a limpeza do vaso sanitário após o produto de desinfecção ter agido no tempo certo.
- Enxugar as peças do vaso sanitário com um pano exclusivo para isso.
- Colocar desinfetante colorido e não dar a descarga, sinalizando que não houve mais uso do vaso após a limpeza e desinfecção.
- Alguns meios de hospedagem disponibilizam fitas de “Esse vaso está limpo e desinfetado” para serem colocadas na tampa do vaso.
- Limpe o espelho com limpa vidros.
- Limpe a pia e a bancada com o produto apropriado, com cuidado para não molhar os pertences do hóspede, devolvendo-os para a mesma posição em que estavam.

- Aproveite para checar o funcionamento do secador de cabelos.
- Lave o piso e seque.
- A lixeira deve ser mantida aberta durante todo o processo, porque pode ser necessário jogar fora algum resíduo.
- Após a finalização, recolher o lixo e colocar novo saco na lixeira.
- Reponha papel higiênico, kits de amenidades e toalhas de rosto, de banho e de piso.

6

Dicas extras

6.1. Abertura dos leitos ou *turn down*

Trata-se de uma segunda arrumação, geralmente realizada no final da tarde ou no início da noite. É um serviço oferecido por meios de hospedagem de alto padrão, sendo uma espécie de cortesia, de “mimo” aos seus hóspedes.

Tudo varia de hotel para hotel, mas a lista a seguir é o que geralmente acontece em hotéis 5 estrelas:

- É realizada abertura de cama.
- São deixados chocolates e frutas.
- As cortinas são fechadas.
- Alguns hotéis colocam uma garrafa de água.
- Os chinelos são deixados ao lado da cama.
- Se algo foi alterado desde a primeira arrumação, é arrumado novamente.

Referências

- DANTAS, Maria J. **ABC do housekeeping**: um método de alta performance para a governança hoteleira. [E-book]. S. l.: s. n., 2000.
- DAVIES, Carlos A. **Treinamento em hotelaria**. Caxias do Sul: Educs, 2006.
- MOTA, Keila C. N. **Tecnologia em hotelaria**: sistemas e técnicas de governança. Fortaleza: IFCE, 2010.
- NOGUERO, Félix T. **A hospitalidade na bíblia e nas grandes religiões**. São Paulo: Ideias & Letras, 2019.
- OLIVEIRA, Giovanna B. **Camareira**: mercado profissional, ambiente de trabalho e rotina de serviços. São Paulo: Editora Senac, 2016.
- PEGATIN, Thiago O. **Segurança no trabalho e ergonomia**. Curitiba: InterSaberes, 2020.
- PICCHIAI, Djair; BOEGER, Marcelo; PEREIRA, Maria Adelina; FARIAS, Roberto Maia. **Gestão e dimensionamento do enxoval na hotelaria**: da aquisição ao descarte. São Paulo: Sarvier, 2022.
- ROCHA, Euda K. G. T. Riscos à saúde no trabalho de camareiras de hotéis. **Revista Turismo – Estudos e Práticas**, Mossoró/RN, v. 9, p. 1-12, 2020.
- YANES, Adriana F. **Governança em hospedagem**. São Paulo: Érica, 2014.



**MINISTÉRIO DO
TURISMO**

