



Ministério
da Juventude, Emprego e
Desenvolvimento dos Recursos Humanos

Juventude: O nosso compromisso!



S I S T E M A
N A C I O N A L
D E Q U A L I F I C A Ç Õ E S

Qualificação Profissional

SERVIÇOS DE ANDARES E LAVANDARIA

HRT001_2

Família Profissional Hotelaria, Restauração e Turismo

Índice

PERFIL PROFISSIONAL	3
UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC)	4
UC1: Limpar, arrumar e preparar quartos e áreas comuns (UC1_2).....	4
UC2: Realizar as actividades de lavagem de roupas próprias do estabelecimento e dos hóspedes (UC2_2).....	7
UC3: Realizar as actividades de engomagem, arrumação e arranjo de roupas próprias do estabelecimento e dos hóspedes (UC3_2).....	10
PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL	14
MÓDULOS FORMATIVOS (MF)	15
MF1: Limpeza e arrumação de quartos e zonas comuns em alojamentos (MF1_2).....	15
MF2: Lavagem de roupa do alojamento e dos hóspedes (MF2_2)	22
MF3: Engomagem, arrumação e arranjo de roupas em alojamentos (MF3_2)	27
MÓDULO FORMATIVO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO	33

PERFIL PROFISSIONAL

HRT001_2

SERVIÇOS DE ANDARES E LAVANDARIA

PERFIL PROFISSIONAL			
Código	HRT001_2	Denominação	SERVIÇOS DE ANDARES E LAVANDARIA
Nível	2	Família Profissional	Hotelaria, Restauração e Turismo
Competência Geral	Realizar a limpeza e arrumação de quartos, andares e áreas comuns, assim como realizar o serviço de lavandaria/rouparia do estabelecimento (lavar, engomar e arrumar a roupa do estabelecimento, dos funcionários e dos clientes) em diferentes tipos de alojamentos, aplicando as normas de segurança e higiene estabelecidas no sector profissional correspondente de modo a garantir um serviço de qualidade e a satisfação dos clientes.		
Unidades de Competência (UC)	N.º	Denominação	Código
	1	Limpar, arrumar e preparar quartos, zonas nobres e áreas comuns.	UC1_2
	2	Realizar as actividades de lavagem de roupas próprias do estabelecimento e dos hóspedes.	UC2_2
	3	Realizar as actividades de engomagem, arrumação e arranjo de roupas próprias do estabelecimento e dos hóspedes.	UC3_2
Ambiente profissional	<p>Âmbito profissional: Desenvolve a sua actividade profissional em todo o tipo de estabelecimentos hoteleiros (hotéis, pensões, pousadas, hotéis-apartamentos, aldeamentos turísticos) e outros tipos de alojamentos turísticos tais como apartamentos turísticos, campos de férias ou outros estabelecimentos de turismo em espaço rural. Também pode desenvolver a sua actividade em alojamentos não turísticos tais como centros de saúde/sanitários, residências de estudantes, residências de terceira idade. Realiza as suas funções sob a dependência de um superior hierárquico.</p> <p>Sectores produtivos: Exerce a sua actividade, fundamentalmente, no sector de hotelaria e, especialmente, no subsector de alojamento turístico, podendo também actuar no sector educativo, sanitário e de serviços sociais, donde existem determinados tipos de alojamentos não turísticos.</p> <p>Ocupações e postos de trabalho relacionados: CNP. 2010 5151.0 Encarregado de limpeza e de trabalhos domésticos em escritórios, hotéis e outros. 9112.0 Pessoal de limpeza em escritórios, hotéis e outros estabelecimentos. 9121.0 Lavadeiro e engomador de roupa.</p> <p>Sugestões Empregados de andares Empregados de lavandaria/engomadora</p>		

UNIDADES DE COMPETÊNCIA (UC)

UC1: LIMPAR, ARRUMAR E PREPARAR QUARTOS E ÁREAS COMUNS

Código: UC1_2

Nível: 2

Elementos de competência (EC) e Critérios de desempenho (CD)

EC1: Efectuar o abastecimento interno necessário para a limpeza, preparação e disposição de quartos, andares e áreas comuns de acordo com as necessidades do serviço.

- CD 1.1. O plano de trabalho estabelecido é cumprido de acordo com as instruções recebidas.
- CD 1.2. As requisições internas ou documentos similares, para o abastecimento interno, é preenchido seguindo instruções prévias.
- CD 1.3. Os produtos são dispostos no carro tendo em conta:
- Características do carro;
 - Características dos produtos;
 - Factores de risco;
 - Sequência das tarefas;
 - Critérios de racionalização que facilitam o abastecimento e distribuição.
- CD 1.4. As anomalias observadas são informadas com prontidão ao responsável, notificando as baixas por mal estado.
- CD 1.5. As normas vigentes em matéria de segurança e higiene implementadas no estabelecimento, são respeitadas e aplicadas, realizando acções preventivas, correctivas e de emergência.
- CD 1.6. As zonas de trabalho de sua responsabilidade permanecem em condições de limpeza, organização e segurança.
- CD 1.7. A qualidade dos resultados obtidos é controlada, sob supervisão de um superior hierárquico, conforme os critérios estabelecidos.

EC2: Realizar as operações prévias à limpeza, seguindo instruções e aplicando as normas de segurança e higiene.

- CD 2.1. A planificação do trabalho diário é realizada atendendo a informação administrada pelos superiores sobre o estado das áreas de actuação e a ordem de trabalho.
- CD 2.2. O estado do quarto e suas instalações é verificado antes de proceder à sua limpeza.
- CD 2.3. As operações de ventilação prévias à limpeza são realizadas seguindo os procedimentos estabelecidos.
- CD 2.4. A roupa que o cliente ou usuário colocou para a limpeza ou lavagem, é recolhida de acordo com o procedimento estabelecido e aplicando as normas de higiene correspondentes.
- CD 2.5. Os objectos esquecidos pelo cliente são recolhidos e entregues ao pessoal ou departamento responsável para sua custódia e posterior devolução.
- CD 2.6. As avarias ou anomalias detectadas são corrigidas, nas situações da sua responsabilidade, informando em qualquer caso, com prontidão e através da via estabelecida, o responsável correspondente.
- CD 2.7. A qualidade dos resultados obtidos é controlada, sob supervisão de um superior hierárquico, conforme os critérios pré - estabelecidos.

EC3: Realizar as operações de limpeza de quartos e outras dependências seguindo instruções e aplicando as normas de protecção ambiental, de segurança e higiene.

- CD 3.1. A limpeza, desinfecção e brilho de superfícies, é realizada utilizando os produtos adequados segundo a sua natureza, características e acabamento dos mesmos, aplicando a proporção adequada a cada caso e tendo em conta as possibilidades de toxicidade e de contaminação do meio ambiente.
- CD 3.2. O desenvolvimento das tarefas é realizado utilizando uniforme de trabalho adequado e equipamentos de protecção requeridos para cada caso, tendo em conta as características dos produtos.
- CD 3.3. A maquinaria é utilizada cumprindo as instruções de uso, aplicando critérios de racionalidade, normas de segurança do meio ambiente e respeitando o descanso dos clientes, pacientes ou usuários em geral.
- CD 3.4. A mudança da roupa de cama e de banho é realizada seguindo os critérios e as normas de higiene estabelecidos, e cuidando da sua apresentação e sentido estético.
- CD 3.5. A reposição dos produtos de acolhimento ou *amenities* e documentos nos quartos é realizada segundo as normas estabelecidas.
- CD 3.6. A apresentação dos quartos após a limpeza e arrumação é realizada respeitando as normas estabelecidas, cuidando dos níveis de temperatura, de iluminação e dos detalhes de decoração com sentido estético e poupança energética e a qualidade dos resultados obtidos é controlada, sob a supervisão de um superior hierárquico.
- CD 3.7. As solicitações ou as reclamações dos clientes ou usuários são atendidas com prontidão, diligência e amabilidade.
- CD 3.8. A presença de pessoas estranhas é informada segundo os procedimentos estabelecidos.
- CD 3.9. As avarias ou anomalias detectadas são corrigidas nas situações de sua responsabilidade, informando em qualquer caso, com prontidão e através da via estabelecida, ao responsável correspondente.
- CD 3.10. A preparação de quartos para bloqueio por motivos de obra e pintura é realizada seguindo instruções.

EC4: Limpar e manter elementos decorativos, aplicando as técnicas e critérios estéticos adequados sob supervisão, fazendo pequenas decorações.

- CD 4.1. A limpeza e manutenção de elementos de decoração, tais com quadros, porcelanas, bronzes, e outros, são realizadas atendendo às suas características e normas estabelecidas, utilizando os produtos apropriados para cada caso.
- CD 4.2. A rega, arranjo e limpeza de plantas de interior, assim como a manutenção de flores, motivos decorativos ou centros de mesa são realizadas com assiduidade e cuidados requeridos para cada caso e aplicando critérios estéticos.
- CD 4.3. Os arranjos florais ou frutíferos são mantidos em perfeito estado, retirando os elementos que não se encontrem em condições óptimas de apresentação.
- CD 4.4. Os arranjos florais ou frutíferos simples são realizados tendo em conta o calor, as proporções e o suporte, aplicando critérios estéticos e tendo em conta as estações e as festividades.
- CD 4.5. As avarias ou anomalias detectadas são corrigidas nas situações de sua responsabilidade, informando em qualquer caso, com prontidão e através da via estabelecida, ao responsável correspondente.
- CD 4.6. Os produtos químicos são manipulados com critérios de segurança, caducidade, e protecção do meio ambiente, conforme indicado na sua etiqueta.
- CD 4.7. A qualidade dos resultados obtidos é controlada, sob supervisão de um superior hierárquico, conforme os critérios pré-estabelecidos.

EC5: Realizar as operações posteriores à limpeza, comprovando a qualidade dos resultados de acordo com standards estabelecidos.

- CD 5.1. As operações de fim de serviço são realizadas segundo as normas operativas do departamento, revisando e repassando o equipamento de trabalho nos lugares onde actuou, deixando a área desocupada e depositando no ofício o material de limpeza.
- CD 5.2. A comprovação de que as avarias ou imperfeições foram resolvidas é realizada, informando ao seu superior sobre o estado dos mesmos.
- CD 5.3. As roupas de cama e de banho usadas são separadas, contadas, anotadas e embaladas para o seu envio à lavandaria, segundo as normas estabelecidas.
- CD 5.4. O carrinho de camareira é recolhido e limpo, guardando os artigos complementares e as ofertas ou *amenities* que sobraram segundo as normas estabelecidas.
- CD 5.5. As chaves e o relatório de controlo, devidamente preenchido, são entregues ao superior correspondente no final da jornada de trabalho, informando-o das incidências surgidas.
- CD 5.6. As avarias ou anomalias detectadas são corrigidas nas situações de sua responsabilidade, informando em todos os casos, com prontidão e através da via estabelecida, ao responsável correspondente.
- CD 5.7. A qualidade dos resultados obtidos é controlada, sob a supervisão de um superior hierárquico, conforme os critérios estabelecidos.

EC6: Organizar o ofício, sob supervisão, e realizar inventários de existências e registos de perdas na área de andares, seguindo instruções ou procedimentos estabelecidos pela empresa.

- CD 6.1. O ofício é mantido organizado e limpo, e o nível de *stock* de móveis, roupas e materiais é controlado de acordo com os procedimentos estabelecidos.
- CD 6.2. Os inventários de existências e os registos de perdas são realizados e actualizados com precisão e clareza, nas datas, horários e tempos especificados, de acordo com as instruções ou procedimentos estabelecidos.
- CD 6.3. Os documentos necessários são preenchidos de modo que o superior hierárquico possa verificar os resultados dos controlos de inventário.

Contexto profissional

Meios de produção:

Equipamentos de limpeza e tratamento de superfícies. Produtos de limpeza e de tratamento de superfícies. *Stock* de roupas de cama, banho e outros. Produtos e *amenities* para clientes. Maquinaria e equipamentos, tais como, carros, aspiradores, enceradoras, básculas, entre outros. Ofício com prateleiras, mobiliário de quartos, outros equipamentos como camas extras, berços, tábuas de cama, escadas de mão ou caixa de primeiros socorros.

Produtos e resultados:

Quarto, casas de banho e áreas comuns adequadamente limpas, arrumadas e acondicionadas, malas arrumadas, Abastecimento interno e carro preparado e pronto para utilizar. Ofício organizado, abastecido com os produtos de limpeza, roupas e materiais. Inventários de existências e registos de perdas próprias da área de andares realizados sob supervisão. Impressos e relatórios preenchidos, elementos decorativos limpos. Plantas e flores conservadas ou cuidadas e ornamentação floral simples.

Informação utilizada ou gerada:

Informação ou manuais sobre o uso e conservação de equipamentos, mobiliário, utensílios e materiais, manuais de técnicas de limpeza, normas de uso e aplicação de produtos de limpeza, material documental, como ordens de serviço, folhas de perdas de material, controlo de consumos, relatórios de avarias, entre outros, informação interna referente a processos, procedimentos, métodos e planos de qualidade da empresa. Impressos e documentação específicos, ordens de trabalho, normas higiénico-sanitárias e de segurança referentes a locais, instalações e utensílios.

UC2: REALIZAR AS ACTIVIDADES DE LAVAGEM DE ROUPAS PRÓPRIAS DO ESTABELECIMENTO E DOS HÓSPEDES

Código: UC2_2

Nível: 2

Elementos de competência e critérios de desempenho

EC1: Efectuar o abastecimento interno necessário para a execução das operações básicas de lavagem de roupa, em função das necessidades do serviço.

- CD 1.1. O abastecimento interno de produtos e utensílios para a lavagem de roupa é realizado seguindo o plano de trabalho estabelecido ou as instruções recebidas.
- CD 1.2. A utilização de produtos e utensílios é realizada com critérios de racionalidade, armazenando-os em lugares apropriados de acordo com as suas características até a sua utilização.
- CD 1.3. As requisições ou os documentos similares para o abastecimento interno são preenchidas seguindo instruções prévias.
- CD 1.4. O *stock* de produtos e utensílios é verificado, comunicando a quantidade existente à pessoa ou ao departamento responsável.
- CD 1.5. As normas vigentes em matéria de segurança e higiene no estabelecimento, são respeitadas e aplicadas, realizando acções preventivas, correctivas, de emergência e aplicando as medidas estabelecidas.

EC2: Organizar as roupas antes da sua lavagem, classificando-as em lotes conforme as instruções.

- CD 2.1. A roupa, no momento da sua recepção, é contada e verificada, procedendo-se à sua identificação utilizando etiquetas com informações do respectivo cliente ou usuário, secção de precedência e data de recepção, para evitar perdas, extravios e erros.
- CD 2.2. Os documentos necessários para a facturação da lavagem e limpeza da roupa de clientes são preenchidos e são enviados ao departamento ou à pessoa responsável.
- CD 2.3. A roupa é verificada, procedendo a extracção de objectos esquecidos ou estranhos que possam danificar a roupa ou a máquina ou ainda provocar interrupções no processo de lavagem, separando a que está deteriorada ou que necessite de tratamento especial.
- CD 2.4. A classificação das roupas por lotes é realizada, sob supervisão, atendendo às características e recomendações descritas na sua etiqueta, grau de sujidade, necessidades especiais de desinfecção, de esterilização ou de tratamento de manchas, sendo necessário seguir por processos diferentes de lavagem e tratamentos especiais.
- CD 2.5. A roupa suja e infectada é manipulada utilizando os equipamentos de protecção individual estabelecidos.
- CD 2.6. As características de composição e requerimentos de conservação das roupas são identificadas a partir da interpretação da sua etiqueta, respeitando as recomendações do fabricante para possibilitar, a reclamação em caso de deterioração.
- CD 2.7. As dúvidas que possam surgir no processo de classificação são consultadas ao superior hierárquico correspondente.
- CD 2.8. A roupa sem etiqueta é separada do circuito de lavagem, procedendo de acordo com instruções precisas do superior hierárquico.

EC3: Lavar, tratar e centrifugar as roupas, seguindo instruções de modo que se garanta o óptimo funcionamento dos meios de produção e se atinja resultados pré-estabelecidos.

- CD 3.1. As máquinas que se utilizam nas operações de lavagem e centrifugação das roupas são preparadas, programadas e ajustadas ou reajustadas consoante as características do lote ou partida, seguindo instruções.

- CD 3.2. O dosificado dos produtos para a lavagem é realizada seguindo instruções ou critérios estabelecidos.
- CD 3.3. As diferentes fases do processo de lavagem e centrifugação desenvolvem-se e são controlados de modo a garantir um óptimo funcionamento dos meios de produção e se consiga os padrões de limpeza, higienização, esterilização, aroma e aspecto requeridos para cada caso.
- CD 3.4. As instruções técnicas do fabricante e as recebidas pelos superiores sobre a lavagem à mão são respeitadas no processo de lavagem de roupas delicadas.
- CD 3.5. Os imprevistos surgidos no processo são comunicados imediatamente ao superior hierárquico e, na ausência deste, adoptam-se medidas correctivas simples.
- CD 3.6. Diante de falhas ou anomalias ocorridas durante o processo actua-se, o mais rapidamente possível, informando aos superiores e minimizando, dentro do possível, os custos e os prejuízos provenientes.
- CD 3.7. Os equipamentos de protecção individual e os meios de segurança são utilizados para cada actuação, cuidando-os de forma estabelecida.
- CD 3.8. Os produtos químicos são manipulados com critérios de segurança, verificando a caducidade dos mesmos e tendo em conta a ordem de consumo e protecção do meio ambiente, conforme indicado na etiqueta.

EC4: Secar e verificar as roupas, seguindo as instruções recebidas, de modo a garantir o óptimo funcionamento dos meios de produção e se atinja resultados pré-estabelecidos.

- CD 4.1. As máquinas utilizadas nas operações de secagem de roupas são preparadas, programadas e ajustadas ou reajustadas atendendo às características do lote ou da partida, seguindo instruções.
- CD 4.2. As diferentes fases do processo de secagem são desenvolvidas e controladas de forma a garantir um óptimo funcionamento dos meios de produção e a obter resultados satisfatórios, verificando, para cada caso, o grau de humidade e o respectivo aspecto.
- CD 4.3. As roupas são verificadas com rigor e eficácia seguindo critérios de qualidade e em função das normas do estabelecimento, retirando do circuito as que necessitam de tratamento especial de acordo com cada caso.
- CD 4.4. As avarias ou anomalias detectadas são corrigidas nas situações da sua responsabilidade, informando em todos os casos, com prontidão e através da via estabelecida, ao responsável correspondente.
- CD 4.5. Diante de falhas ou anomalias ocorridas durante o processo actua-se, no âmbito da sua responsabilidade, o mais rapidamente possível, informando aos superiores e minimizando dentro do possível os custos e os prejuízos advenientes.
- CD 4.6. A qualidade dos resultados obtidos é controlada, sob supervisão de um superior hierárquico, conforme os critérios estabelecidos.

EC5: Participar no controlo e manutenção do armazém de produtos da lavandaria, atendendo aos critérios estabelecidos internamente.

- CD 5.1. O armazenamento de produtos, materiais, utensílios e ferramentas é efectuado de acordo com as normas, critérios ou procedimentos estabelecidos.
- CD 5.2. As avarias/falhas ou anomalias detectadas são controladas nas situações de sua responsabilidade, informando em qualquer caso, com prontidão e através da via estabelecida, ao responsável correspondente.
- CD 5.3. A qualidade dos resultados obtidos é controlada conforme o seu nível de responsabilidade.

Contexto profissional

Meios de produção

Maquinaria e equipamentos específicos para a lavagem e secagem de roupa como máquinas de lavar, centrifugadoras e secadoras, utensílios e ferramentas, carrinhos, básculas, marcadores de roupa suja e ficheiros, entre outros, armazéns de produtos para a lavagem, limpeza e tratamento de tecidos como detergentes, amaciadores, gomas, tira manchas, produtos para branquear e outros.

Produtos e resultados:

Abastecimento interno, Instalações, maquinaria, equipamentos e produtos dispostos para seu uso. Roupa lavada e engomada, aplicação de sistemas de organização óptimos, uso da maquinaria sob critérios de controlo de consumos, principalmente energéticos. Folhas de controlo preenchidas.

Informação utilizada ou gerada:

Manuais ou instruções de funcionamento, limpeza e conservação da maquinaria, manuais de técnicas de limpeza, normas de uso, aplicação e toxicidade dos produtos químicos utilizados na lavagem, branqueamento e engomagem da roupa, regramento higiénico -sanitária, planos de manutenção de maquinaria e instalações, Planes de emergência. Informação interna relativa a processos, procedimentos, métodos e plano de qualidade na empresa, documentação específica e impressos adequados às características dos estabelecimentos, como ordens de trabalho, folhas de pedido de material e de controlo de consumos.

UC3: REALIZAR AS ACTIVIDADES DE ENGOMAGEM, ARRUMAÇÃO E ARRANJO DE ROUPAS PRÓPRIAS DO ESTABELECIMENTO E DOS HÓSPEDES

Código: UC3_2

Nível: 2

Elementos de competência e critérios de desempenho

EC1: Efectuar o abastecimento interno de produtos e utensílios para utilização nas operações de engomagem e reparação de roupa, em função das necessidades do serviço.

- CD 1.1. O abastecimento interno de produtos e utensílios para pequenas reparações de costura e engomagem de roupa é realizado seguindo um plano de trabalho estabelecido ou instruções recebidas.
- CD 1.2. A utilização de produtos e utensílios é realizada com critérios de racionalidade, armazenando-os em lugares apropriados para o efeito de acordo com as suas características.
- CD 1.3. Os vales ou documentos similares para o abastecimento interno são preenchidos seguindo instruções prévias.
- CD 1.4. As existências mínimas de produtos e utensílios são verificados, comunicando a quantidade existente à pessoa ou departamento responsável.

EC2: Organizar e preparar as roupas para serem engomadas, classificando-as por lotes conforme instruções.

- CD 2.1. A roupa lavada e secada é classificada por lotes, sob supervisão, atendendo as suas características e recomendações de engomagem descritas na etiqueta e aos diversos tipos de engomagem.
- CD 2.2. As roupas são revistas de forma rigorosa e com eficácia, seguindo critérios de qualidade em função das normas do estabelecimento, retirando do circuito as rejeitadas pelo processo de controlo e dando-lhes o devido tratamento.
- CD 2.3. As roupas com manchas são retiradas do circuito, identificando a sua natureza e dando-lhes o tratamento adequado, seguindo instruções.
- CD 2.4. As características das roupas e os seus requisitos de conservação são tidos em conta a partir da interpretação da sua etiqueta, respeitando em todo o momento as recomendações do fabricante a fim de possibilitar, a reclamação ao comerciante em caso de danos.
- CD 2.5. As dúvidas que possam surgir no processo de classificação são consultadas ao superior hierárquico correspondente.
- CD 2.6. A roupa sem etiqueta é retirada do circuito de engomagem, procedendo de acordo com instruções precisas do superior hierárquico.

EC3: Engomar e apresentar roupas em função das suas características e de acordo com os *standards* estabelecidos.

- CD 3.1. Os equipamentos e as máquinas utilizadas nas operações de engomagem, dobragem e embalagem de roupa são preparados e programados seguindo instruções e efectuando, segundo os tipos de roupa e a natureza do acabamento e características dos tecidos, referentes:
 - O ajuste e a regulação da pressão.
 - A regulação da aspiração.
 - O ajuste da temperatura.
 - A regulação do tempo.
 - A regulação e a dosificação do vapor.
 - A regulação dos mecanismos das máquinas de dobragem e embalagem.
- CD 3.2. As operações de engomagem são realizadas e controladas de modo a garantir um óptimo funcionamento dos meios de produção e um bom fluxo de materiais e de modo a obter as características e

a apresentação finais das roupas pretendidas.

CD 3.3. Durante todo o processo é comprovado sistematicamente:

- O posicionamento da roupa na máquina de engomar é realizado conforme a estrutura do tecido, medida e forma.
- Os acabamentos finais conferem às roupas a forma, as características e o aspecto tais como ausência de brilhos e eliminação de rugas, segundo a qualidade requerida.
- A utilização das máquinas é realizada com precisão, eficácia e segurança.
- O tempo de realização é ajustado aos limites estabelecidos pelo responsável do departamento.
- A revisão das roupas é realizada de forma rigorosa e eficaz, seguindo os critérios de qualidade e as normas estabelecidas, marcando para a sua posterior engomagem as que forem rejeitadas pelo processo de controlo.

CD 3.4. As avarias ou anomalias detectadas são corrigidas nas situações de sua responsabilidade, informando em qualquer caso, com prontidão e através da via estabelecida, ao responsável correspondente.

CD 3.5. As normas vigentes em matéria de segurança e higiene são respeitadas e aplicadas, realizando acções preventivas, correctivas e de emergência, aplicando as medidas estabelecidas.

CD 3.6. Os equipamentos de protecção individual e os meios de segurança são identificados para cada actuação, utilizando-os e cuidando-os de forma correcta.

CD 3.7. A qualidade dos resultados obtidos é controlada, sob supervisão de um superior hierárquico, de acordo com o seu nível de responsabilidade.

EC4: Efectuar arranjos simples de costura nas roupas, à mão ou à máquina, para eliminar defeitos ou danos que podem conter.

CD 4.1. A maquinaria, os equipamentos e as instalações necessárias para realizar as operações de costura de roupas são mantidos em perfeito estado de funcionamento, cumprindo as normas de segurança e higiene estabelecidas.

CD 4.2. As acções próprias de pequenos arranjos de costura e reparações são realizadas de forma satisfatória, dando especial atenção as seguintes actividades:

- Realização de costuras a mão ou à máquina.
- Adaptação e troca de botões, broches, fechos por contacto ou outros.

CD 4.3. Os arranjos são realizados utilizando as máquinas ou ferramentas necessárias e o material adequado, respeitando as características das roupas e aplicando critérios estéticos, de acordo com instruções recebidas.

CD 4.4. As dúvidas que possam surgir diante da complexidade dos arranjos ou a importância da roupa são consultadas ao superior hierárquico correspondente.

CD 4.5. O preenchimento de vales e documentos acreditáveis referentes ao serviço prestado é efectuado de forma correcta e responsável, de acordo com as instruções estabelecidas para cada processo.

CD 4.6. A confecção de roupas simples tais como guardanapos, panos de cozinha, etc., é realizada caso necessário, de acordo com as instruções recebidas e as características próprias de cada estabelecimento.

CD 4.7. As avarias ou anomalias detectadas são corrigidas, informando caso necessário, com prontidão e através da via estabelecida, ao responsável correspondente.

CD 4.8. A qualidade dos resultados obtidos é controlada sob supervisão de um superior hierárquico e de acordo com o seu nível de responsabilidade.

EC5: Participar no controlo e manutenção efectivo do stock de produtos e da roupa, favorecendo o seu uso atendendo aos critérios de antiguidade e caducidade dos mesmos.

- CD 5.1.** A roupa, tais como roupas de cama e banho, é disposta em função das instruções recebidas e seguindo critérios próprios de melhoria do trabalho com vista a:
- Optimizar tempos.
 - Evitar obstáculos.
 - Promover a rotatividade dos produtos armazenados.
- CD 5.2.** A actualização e manutenção da roupa são efectuadas de forma periódica, aplicando critérios de utilização das roupas de acordo com a sua duração, antiguidade ou estado actual das mesmas.
- CD 5.3.** A protecção das roupas armazenadas é realizada para manter o seu perfeito estado de uso.
- CD 5.4.** O armazenamento de produtos, materiais, utensílios e ferramentas é efectuado de acordo com as normas, critérios ou procedimentos estabelecidos.
- CD 5.5.** As avarias ou anomalias detectadas são corrigidas, informando caso necessário, com prontidão e através da via estabelecida, ao responsável correspondente.
- CD 5.6.** A qualidade dos resultados obtidos é controlada sob supervisão de um superior hierárquico e de acordo com o seu nível de responsabilidade.

Contexto profissional

Meios de produção:

Maquinaria e equipamentos específicos para a engomagem e empacotamento de roupa tais como: ferros, máquinas de prensar ou máquinas de rolo. Utensílios e ferramentas tais como: carrinhos, cubas, básculas, marcadores de roupa suja, tabelas de engomar, ficheiros, armazéns, máquinas de costura e acessórios. Elementos para costura tais como: linhas e agulhas, ferramentas para grafes. Dotação de roupa própria de diferentes tipos de alojamento.

Produtos e resultados:

Abastecimento interno, instalações, maquinaria, equipamentos e produtos dispostos para seu uso. Folhas de trabalho preenchidas. Roupa de clientes, uniformes e roupa passada, consertada, empacotada e armazenada. Aplicação de sistemas de organização otimizados e uso da maquinaria sob critérios de controlo de consumos, principalmente energéticos. Armazéns de roupa dispostos e ordenados.

Informação utilizada ou gerada:

Manuais ou instruções de funcionamento, limpeza e conservação da maquinaria, manuais de técnicas de limpeza e de engomagem, normas de uso dos produtos químicos utilizados na limpeza e engomagem da roupa, regulamento higiénico-sanitária, plano de manutenção de maquinaria e instalações, plano de emergência, Informação interna relativa a processos, procedimentos, métodos e planos de controlo de qualidade na empresa, material documental, como ordens de trabalho, folhas de pedido de material e de controlo de consumos.

PROGRAMA FORMATIVO ASSOCIADO AO PERFIL PROFISSIONAL

HRT001_2

SERVIÇOS DE ANDARES E LAVANDARIA

PROGRAMA FORMATIVO DA QUALIFICAÇÃO PROFISSIONAL			
Código	HRT001_2	Denominação	SERVIÇOS DE ANDARES E LAVANDARIA
Nível	2	Família profissional	Hotelaria, Restauração e Turismo
Duração indicativa (Horas)	630		
Unidades de Competência	N.º	Denominação	Código
	1	Limpar, arrumar e preparar quartos, zonas nobres e áreas comuns.	UC1_2
	2	Realizar as actividades de lavagem de roupas próprias do estabelecimento e dos hóspedes.	UC2_2
	3	Realizar as actividades de engomagem, arrumação e arranjo de roupas próprias do estabelecimento e dos hóspedes.	UC3_2

MÓDULOS FORMATIVOS			
N.º	Denominação	Duração (Horas)	Código
1	Limpeza e arrumação de quartos e zonas comuns em alojamentos.	150	MF1_2
2	Lavagem de roupa do alojamento e dos hóspedes.	120	MF2_2
3	Engomagem, arrumação e arranjo de roupas em alojamentos.	120	MF3_2
Módulo formativo em contexto real de trabalho		240	MT_HRT001

MÓDULOS FORMATIVOS (MF)

MF1: LIMPEZA E ARRUMAÇÃO DE QUARTOS E ZONAS COMUNS EM ALOJAMENTOS		
Código: MF1_2	Nível: 2	Duração: 150 Horas
Associado à UC1_2: Limpar, arrumar e preparar quartos e áreas comuns		

Capacidades adquiridas (C) e critérios de avaliação (CA)

C1: Descrever as modalidades mais habituais de estabelecimentos de alojamento, identificando a estrutura e as funções do sector de andares.

- CA 1.1. Classificar e caracterizar as diferentes modalidades de alojamento em função do tipo, capacidade, categoria e localização do estabelecimento e dos serviços prestados.
- CA 1.2. Diferenciar as zonas que compõem o sector de andares, indicando as funções do sector e respectivas características.
- CA 1.3. Descrever os postos de trabalho mais característicos do sector de andares, enumerando as principais funções e as relações entre os mesmos.
- CA 1.4. Identificar as relações que o sector de andares estabelece com os outros departamentos dentro de um estabelecimento de alojamento.
- CA 1.5. Em casos práticos relativos ao pessoal do sector de andares, devidamente caracterizados:
 - Definir os limites de responsabilidade, funções e tarefas de cada elemento das equipas de trabalho do departamento de alojamento.
 - Avaliar os tempos de trabalho das actividades profissionais mais significativas.

C2: Descrever as técnicas de abastecimento, controlo e inventário de *stocks* aplicadas à área de andares.

- CA 2.1. Explicar os procedimentos administrativos relativos à recepção, armazenamento e distribuição interna de *stocks*, explicando a função e os requisitos formais dos documentos gerados.
- CA 2.2. Explicar os critérios de classificação e localização de *stocks* mais utilizados.
- CA 2.3. Descrever e caracterizar os tipos de inventários mais utilizados, explicando a finalidade de cada um deles.
- CA 2.4. Numa prática simulada devidamente caracterizada:
 - Organizar o armazém e o ofício mantendo-os arrumados e limpos, controlando o nível de *stock* de roupas e materiais de acordo com os procedimentos estabelecidos.
 - Realizar e actualizar inventários de *stocks* e registos de perdas com exactidão e clareza, nas datas, horários e tempos especificados, de acordo com as instruções ou procedimentos estabelecidos.
 - Preencher a documentação necessária para que o superior hierárquico possa verificar o resultado dos controlos de inventário
- CA 2.5. Precisar os conceitos de *stock* óptimo, máximo e mínimo, ruptura de *stocks*, identificando as variáveis que intervêm no cálculo.
- CA 2.6. Numa prática simulada devidamente caracterizada, realizar a manutenção e reposição do *stock*, mantendo-os afixados e controlando a data de validade dos produtos.
- CA 2.7. Interpretar e preencher a documentação utilizada para o abastecimento interno do sector de andares.
- CA 2.8. Numa prática simulada, devidamente caracterizada, comunicar as possíveis anomalias detectadas ao longo do processo de armazenamento e proceder à retirada dos produtos afectados, controlando a validade dos produtos.

CA 2.9. Numa prática simulada devidamente caracterizada, actuar com a responsabilidade e honestidade que requer a participação em processos de recepção, armazenamento e distribuição de produtos.

C3: Interpretar informação oral e escrita e preencher a documentação necessária para a limpeza e preparação de quartos e áreas comuns.

CA 3.1. Interpretar a rotulagem de diferentes produtos utilizados habitualmente nos processos de limpeza e preparação de quartos e áreas comuns.

CA 3.2. Identificar e preencher documentos de uso habitual nas actividades de limpeza e preparação de quartos e áreas públicas: ficha de controlo de tarefas, fichas de controlo de consumos, fichas de controlo de minibar, fichas de envio de roupa de clientes para a lavandaria, requisições de pedido de materiais, inventários de escritório, pedido de material à governanta ou passagem de serviço ao empregado/a de turno, entre outros.

CA 3.3. Numa prática simulada devidamente caracterizada, encaminhar adequadamente informações recebidas e observadas sobre as anomalias detectadas.

CA 3.4. Em diversas situações de recepção e transferência de informação oral, devidamente caracterizadas: interpretar correctamente a informação recebida e emitir mensagens claras e concisas, verificando a compreensão por parte do interlocutor.

CA 3.5. Preencher os documentos comprovativos da execução dos processos no âmbito da qualidade.

C4: Utilizar os equipamentos e utensílios da área de andares, tendo em conta as aplicações a que se destinam e em função do rendimento óptimo.

CA 4.1. Explicar os tipos, as formas de manipulação e os riscos dos equipamentos e utensílios de uso comum na área de andares.

CA 4.2. Descrever as aplicações dos equipamentos e utensílios do sector de andares, bem como a sua limpeza e manutenção.

CA 4.3. Em casos práticos de limpeza e manutenção de equipamentos e utensílios próprios da área de andares:

- Seleccionar os produtos e utensílios necessários para a limpeza e manutenção.
- Realizar a manutenção e limpeza dos equipamentos utilizados habitualmente na limpeza de estabelecimentos de alojamento: aspiradores, máquinas de limpeza a vapor, abrilhantadores, encedadores, polidores.

C5: Aplicar técnicas de limpeza e preparação de quartos e áreas comuns, utilizando os equipamentos e utensílios adequados.

CA 5.1. Identificar todos os tipos de pavimentos, elementos têxteis, materiais e revestimentos utilizados nos diferentes estabelecimentos de alojamento, descrevendo as características mais importantes de cada um deles.

CA 5.2. Identificar os produtos de limpeza, de manutenção e conservação de superfícies, desinfectantes e insecticidas, indicando os principais componentes, a forma correcta de utilização e as aplicações mais habituais.

CA 5.3. Reconhecer os produtos de acolhimento de uso habitual em estabelecimentos de alojamento.

CA 5.4. Em casos práticos de limpeza e preparação de quartos e áreas comuns, devidamente caracterizados:

- Seleccionar os produtos, utensílios e equipamentos necessários.
- Limpar e montar o “carro de empregada de andar”, efectuando o controlo dos têxteis, produtos de limpeza, equipamentos e produtos complementares.
- Seleccionar a técnica de limpeza mais adequada ao caso considerado.
- Realizar a limpeza e a preparação de quartos e áreas públicas seguindo os parâmetros de ordem e métodos estipulados e indicando os pontos-chave que se devem ter em conta.

- Descrever os trâmites e a trajetória que devem ser realizados para a recolha, envio para a limpeza e devolução da roupa particular dos clientes.
- Realizar bagagens a pedido de clientes sob supervisão.
- Preparar quartos para bloqueio por motivos de obras, pintura e outros seguindo instruções.
- Montar salões para eventos específicos seguindo as instruções.

CA 5.5. Especificar a forma de actuar com os objectos esquecidos pelos clientes.

CA 5.6. Especificar a forma de actuação em caso de danificação de mobiliários, têxteis e equipamentos por parte dos clientes.

CA 5.7. Assumir o compromisso de manter e cuidar das instalações e dos equipamentos, e tirar o máximo proveito dos produtos utilizados no processo, evitando perdas e desgastes desnecessários.

C6: Aplicar técnicas de limpeza e manutenção do mobiliário e elementos decorativos, utilizando os produtos e utensílios adequados.

CA 6.1. Identificar os tipos de mobiliário característico de quartos, salões e áreas públicas do estabelecimento de alojamento.

CA 6.2. Identificar os elementos decorativos de uso habitual em estabelecimentos de alojamento.

CA 6.3. Numa prática simulada devidamente caracterizada, aplicar técnicas de limpeza, manutenção e conservação de elementos decorativos e mobiliário, seleccionando os materiais e produtos a utilizar e a técnica mais adequada a cada caso.

CA 6.4. Numa prática simulada, realizar a manutenção e a conservação de plantas de interior, composições florais e arranjos de fruteiras simples, tendo em conta critérios estéticos e festividades.

CA 6.5. Assumir o compromisso de manter e cuidar das instalações e dos equipamentos, e tirar o máximo proveito dos produtos utilizados, evitando perdas e desgastes desnecessários.

CA 6.6. Numa prática simulada, devidamente caracterizada, participar na melhoria da qualidade durante todo o processo.

C7: Reconhecer as técnicas básicas de comunicação e de atendimento ao cliente, aplicando as adequadas aos diferentes tipos de clientes.

CA 7.1. Descrever a origem, o tipo e a utilidade do protocolo, enumerando as aplicações mais habituais das normas protocolares em estabelecimentos de alojamento.

CA 7.2. Identificar as formas de actuação durante a estadia de personalidades ou clientes especiais, incidindo nas normas de segurança aplicáveis em ditas situações.

CA 7.3. Numa prática simulada, devidamente caracterizada, sobre o desempenho das funções próprias do sector de andares responder às solicitações dos clientes procurando:

- Adoptar uma atitude de acordo com a situação apresentada.
- Utilizar diferentes formas de cumprimento, utilizando o tratamento de cortesia adequado a cada caso.
- Indicar o vestuário adequado para um determinado contexto.
- Transmitir a informação precisa e concreta.
- Verificar a compreensão da mensagem emitida, bem como da recebida, mostrando uma atitude de empatia para com o interlocutor.

CA 7.4. Assumir a necessidade de atender os clientes com cortesia e elegância, procurando satisfazer os seus hábitos e necessidades, com amabilidade e discrição.

C8: Reconhecer e aplicar as normas e medidas internas de segurança, higiene e saúde nos processos de preparação de quartos e áreas comuns.

CA 8.1. Identificar e interpretar as normas vigentes em matéria de segurança, higiene e saúde, em particular as

que afectam a preparação de quartos e áreas comuns.

CA 8.2. Numa prática simulada devidamente caracterizada utilizar correctamente as protecções necessárias na manipulação de equipamentos, utensílios e produtos de limpeza tais como óculos, luvas ou máscaras, interpretando adequadamente a normativa de segurança e higiene sobre manipulação de produtos e equipamentos.

CA 8.3. Identificar os danos e riscos que resultam de uma incorrecta utilização dos equipamentos e utensílios.

CA 8.4. Numa prática simulada devidamente caracterizada aplicar os critérios de segurança e de protecção ambiental na manipulação dos produtos químicos.

Conteúdos:

1. O empregado de quartos em alojamentos e o seu departamento

- 1.1. Os alojamentos turísticos e não turísticos.
 - 1.1.1. Tipos e características.
 - 1.1.2. Classificação nacional.
 - 1.1.3. Departamentos mais comuns.
- 1.2. O departamento de andares em alojamentos turísticos.
 - 1.2.1. Actividades.
 - 1.2.2. Características.
 - 1.2.3. Objectivos.
 - 1.2.4. Áreas e relações interdepartamentais: lavandaria e engomagem, arranjo de roupa.
 - 1.2.5. Documentação específica.
- 1.3. O quarto de hotel.
 - 1.3.1. Tipos.
 - 1.3.2. Características.
- 1.4. O empregado de quartos.
 - 1.4.1. Funções.
 - 1.4.2. Fardamento.
 - 1.4.3. Ética e deontologia profissional.
 - 1.4.4. Planificação do trabalho.
 - 1.4.5. Integração na organização e na equipa de trabalho.
- 1.5. Particularidades do departamento de andares em entidades não hoteleiras.
 - 1.5.1. Hospitais e clínicas.
 - 1.5.2. Residências de terceira idade.
 - 1.5.3. Residências escolares.
 - 1.5.4. Outros alojamentos não turísticos.

2. Abastecimento e controlo de existências no departamento de andares

- 2.1. Procedimentos administrativos do abastecimento.
 - 2.1.1. Recepção de produtos.
 - 2.1.2. Armazenamento.
 - 2.1.3. Distribuição interna.

2.1.4. Controlo de existências.

2.2. O armazém, o escritório e o carro de limpeza.

2.2.1. Classificação de existências.

2.2.2. Reposição de *stocks*.

2.2.3. Organização do carro de limpeza e do espaço.

2.3. Controlo de existências

2.3.1. Inventários.

2.3.2. Registos de perdas e encaminhamentos.

3. Mobiliário e decoração em estabelecimentos de alojamento turístico

3.1. Mobiliário em função do tipo, categoria e modalidades de alojamento.

3.1.1. Classificação, descrição e superfície mínima.

3.1.2. Localização e distribuição dos mobiliários nos quartos e áreas comuns.

3.2. Revestimentos de solos, paredes e tectos, carpetes e cortinas em função do tipo, categoria e modalidade do alojamento.

3.2.1. Classificação.

3.2.2. Caracterização.

3.3. Outros elementos de decoração e ambiente.

3.3.1. Iluminação.

3.3.2. Temperatura.

3.3.3. Decoração floral simples.

4. Técnicas de limpeza e arrumação do sector de andares e áreas comuns

4.1. Equipamentos e utensílios.

4.1.1. Descrição.

4.1.2. Aplicações em solos, paredes e tectos.

4.1.3. Aplicações em mobiliário e em elementos de decoração.

4.1.4. Limpeza e manutenção simples.

4.1.5. Normas de segurança na sua utilização.

4.2. Produtos utilizados na limpeza e desinfecção de quartos e áreas comuns.

4.2.1. Tipos de detergentes e desinfectantes.

4.2.2. Simbologia das etiquetas dos produtos de limpeza.

4.2.3. Aplicações em solos, paredes e tectos.

4.2.4. Aplicações no mobiliário e elementos de decoração.

4.2.5. Rendimentos e poupança.

4.2.6. Vantagens e inconvenientes.

4.2.7. Normas de segurança na sua utilização.

4.3. Técnicas de limpeza e desinfecção de quartos e áreas comuns.

4.3.1. Descrição e aplicação das técnicas de aspirar, varrer, esfregar, polir e abrilhantar.

4.3.2. Controlo dos resultados.

4.3.3. Normas de segurança na sua aplicação.

4.4. Outras operações.

4.4.1. Preparação de quartos para bloqueio.

4.4.2. Colaboração na montagem de salões para eventos específicos.

5. Normativa de segurança, higiene e saúde nos processos de preparação de quartos e áreas comuns

5.1. Prevenção de riscos no trabalho de limpeza e arrumação em alojamentos.

5.1.1. Normativa específica:

5.1.2. Riscos físicos e psicológicos da actividade.

5.1.3. Equipamentos de protecção individual.

5.2. Medidas de prevenção e protecção geral em instalações de alojamento.

5.2.1. Planos de emergência.

5.2.2. Prevenção e luta contra incêndios nos andares e áreas comuns em alojamentos.

5.3. Requisitos básicos de higiene de instalações e equipamentos no âmbito da limpeza e arrumação de quartos e áreas comuns.

5.4. Saúde e higiene pessoal:

5.4.1. Factores de garantia da saúde e higiene pessoal.

5.4.2. Avaliação e garantia da saúde e higiene pessoal.

5.4.3. Materiais e equipamentos e suas aplicações.

5.4.4. Feridas e sua protecção.

6. O atendimento ao cliente no departamento de andares

6.1. A comunicação no atendimento ao cliente em alojamentos turísticos:

6.1.1. A linguagem verbal: palavras e expressões a utilizar e a evitar.

6.1.2. A linguagem não-verbal: expressão gestual e vocal.

6.2. Atendimento ao cliente em alojamentos turísticos:

6.2.1. Tipologia de hóspedes e seu tratamento.

6.2.2. Apresentação pessoal.

6.2.3. Queixas e reclamações.

6.3. Particularidades no tratamento aos clientes e hóspedes em alojamentos não turísticos:

6.3.1. Hospitais e clínicas.

6.3.2. Residências para a terceira idade.

6.3.3. Residências escolares.

7. Participação na melhoria da qualidade nas empresas de actividades de alojamento

7.1. Garantia da qualidade.

7.2. Actividades de prevenção e controlo de custos e processos para evitarem resultados indesejáveis.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; Boletim Oficial nº4; I Série).

Professor / Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional de um mínimo de 3 anos nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. Boletim Oficial nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MF2 - LAVAGEM DE ROUPA DO ALOJAMENTO E DOS HÓSPEDES

Código: MF2_2

Nível: 2

Duração: 120 Horas

Associado à UC2_2: Realizar as actividades de lavagem de roupas próprias do estabelecimento e dos hóspedes

Capacidades adquiridas e critérios de avaliação

C1: Interpretar informação oral e escrita, quer se trate de instruções, indicações, especificações técnicas ou etiquetas de produtos químicos, requisição ou outros documentos utilizados no processo de lavagem de roupa.

- CA 1.1. Interpretar as etiquetas dos produtos habitualmente utilizados nos procedimentos de lavagem de roupa.
- CA 1.2. Interpretar os símbolos sobre a conservação e a manipulação dos produtos químicos.
- CA 1.3. Identificar e preencher documentos de uso habitual nas actividades da lavandaria: documentos de controlo de entradas e saídas, anulações provocadas por razões diversas.
- CA 1.4. Numa prática simulada devidamente caracterizada, transmitir informações acerca de possíveis anomalias detectadas individualmente ou recebidas por terceiros.
- CA 1.5. Em diversas situações de recepção e transmissão de informação oral: interpretar correctamente a informação recebida e emitir mensagens claras e concisas, confirmando a compreensão das mesmas por parte do interlocutor.

C2: Classificar e marcar roupas sob supervisão, antes de as lavar.

- CA 2.1. Distinguir os distintos tipos de roupas e identificar as suas características de composição e conservação, interpretando as etiquetas.
- CA 2.2. Descrever as técnicas de selecção, recontagem e marcação da roupa de acordo com o tipo de peça, tecido, fibra e acabamento, e as diferentes dinâmicas de trabalho estabelecidas em função do tipo de estabelecimento.
- CA 2.3. Classificar as roupas em função do tipo e requisitos estabelecidos na etiqueta, como composição, e conservação, entre outros.
- CA 2.4. Identificar os diferentes processos de lavagem, escorrimento e secagem e a sua aplicação de acordo com as características das peças que vão ser tratadas.
- CA 2.5. Numa prática simulada de classificação de roupa para a lavagem, devidamente caracterizado:
 - Identificar a roupa em função do tipo de peça, tipo de sujidade, grau de infecção e requisitos de lavagem estabelecidos na etiqueta.
 - Relacionar a sujidade e o grau de infecção com as suas características e a forma de eliminação.
 - Detectar e eliminar os possíveis objectos estranhos.
 - Agrupar a roupa em função das suas características e acabamento.
 - Separar as peças de roupa que, atendendo à etiquetagem, precisem de um tratamento especial.
 - Separar a roupa infectada para a sua desinfecção de acordo com as instruções.
 - Separar a roupa sem etiqueta e esperar instruções.
 - Colocar a roupa classificada nos contentores correspondentes.

C3: Aplicar, sob supervisão, as técnicas de lavagem e centrifugação de roupa, utilizando o procedimento mais adequado.

- CA 3.1. Reconhecer o nome dos produtos químicos que se utilizam na lavagem, o seu carácter químico, como ácido e alcalino, entre outros e a função que têm na lavagem.

- CA 3.2. Identificar a dureza da água utilizando as tabelas específicas.
- CA 3.3. Desenvolver o processo de abastecimento interno de produtos de acordo com determinadas ordens de serviço ou planos de trabalho diários.
- CA 3.4. Descrever os diferentes programas de lavagem e as suas características.
- CA 3.5. Explicar os tipos, manipulação, limpeza, manutenção e normas de segurança das máquinas, utensílios e ferramentas utilizadas habitualmente na limpeza da roupa.
- CA 3.6. Em casos práticos relacionados com a lavagem, tratamento e centrifugação de roupas, devidamente caracterizados:
- Realizar a preparação da máquina para a lavagem de roupa, utilizando os produtos, a dosagem e o programa pré-estabelecidos e participando no controlo do processo.
 - Realizar a centrifugação de roupas utilizando o programa mais adequado.
 - Proceder à lavagem à mão das peças de roupa delicadas.
- CA 3.7. Assumir o compromisso de manter e cuidar das instalações e dos equipamentos, e tirar o máximo proveito dos produtos utilizados no processo, evitando perdas e desgastes desnecessários.
- CA 3.8. Numa prática simulada devidamente caracterizada, participar na melhoria da qualidade durante todo o processo.

C4: Aplicar, sob supervisão, as técnicas de secagem e revisão da roupa utilizando o procedimento mais adequado.

- CA 4.1. Descrever os diferentes programas de secagem e as suas características.
- CA 4.2. Explicar os tipos, manipulação, limpeza, manutenção e normas de segurança das máquinas, utensílios e ferramentas utilizadas habitualmente na secagem da roupa.
- CA 4.3. Em casos práticos relacionados com a secagem de roupas, devidamente caracterizados:
- Realizar a secagem de roupa à máquina, seleccionando o programa mais adequado e controlando o processo.
 - Proceder à secagem de peças de roupa delicadas sem intervenção mecânica de acordo com as instruções recebidas ou as especificações técnicas da etiqueta.
 - Verificar o estado de limpeza, desinfecção e secagem das roupas lavadas e separar as estragadas.
- CA 4.4. Assumir o compromisso de manter e cuidar das instalações e dos equipamentos e tirar o máximo proveito dos produtos utilizados no processo, evitando perdas e desgastes desnecessários.
- CA 4.5. Numa prática simulada, devidamente caracterizada, participar na melhoria da qualidade durante todo o processo.

C5: Aplicar as técnicas de armazenamento, controlo e manutenção dos produtos, utensílios e têxteis próprios da área de alojamento.

- CA 5.1. Explicar os procedimentos administrativos relativos à recepção, armazenamento e distribuição interna, precisando a função e os requisitos formais dos documentos gerados.
- CA 5.2. Explicar os critérios de classificação e localização de *stocks* mais utilizados.
- CA 5.3. Explicar os conceitos de *stock* ótimo, máximo e mínimo, ruptura de *stocks*, identificando as variáveis que intervêm no cálculo.
- CA 5.4. Interpretar e preencher a documentação utilizada para o abastecimento aprovisionamento interno de produtos, utensílios e têxteis.
- CA 5.5. Numa prática simulada, devidamente caracterizada, realizar a manutenção e reposição de produtos, utensílios e têxteis, mantendo os *stocks* pré-estabelecidos.
- CA 5.6. Numa prática simulada devidamente caracterizada, comunicar as anomalias surgidas e detectadas ao longo do processo de armazenamento e retirar os produtos afectados, seguindo o procedimento de

actuação definido.

CA 5.7. Numa prática simulada devidamente caracterizada, actuar com a responsabilidade e a honestidade que requer a participação em processos de recepção, armazenamento e distribuição de *stocks*.

C6: Reconhecer e aplicar as normas e medidas internas de segurança, higiene e saúde nos processos de manipulação e lavagem da roupa suja.

CA 6.1. Identificar e interpretar as normas vigentes em questões de segurança, higiene e saúde, em particular as que dizem respeito à manipulação e lavagem de roupa suja e aos locais, instalações e equipamentos utilizados.

CA 6.2. Identificar e utilizar correctamente as protecções necessárias na manipulação da roupa suja, equipamentos, máquinas e utensílios como óculos, luvas e máscaras, interpretando adequadamente a normativa de segurança e higiene sobre manipulação de produtos e maquinaria.

CA 6.3. Identificar os danos e riscos que resultam de uma incorrecta utilização da maquinaria, utensílios e ferramentas.

CA 6.4. Numa prática simulada, devidamente caracterizada, aplicar os critérios de segurança e protecção ambiental na manipulação dos produtos químicos.

Conteúdos

1. Procedimentos internos de comunicação na lavandaria:

1.1. Circuitos internos de comunicação na lavandaria de alojamentos.

1.2. Documentação da lavandaria:

1.2.1. Tipos de documentos.

1.2.2. Preenchimento.

1.3. Relações com outros departamentos:

1.3.1. Andares.

1.3.2. Sector de engomagem e costura.

2. Produtos têxteis. Etiquetas. Classificação e marca para a lavagem:

2.1. Simbologia das etiquetas das roupas:

2.1.1. Etiquetas de identificação.

2.1.2. Etiquetas de composição.

2.1.3. Etiquetas de conservação ou manutenção.

2.2. Os produtos têxteis e seu comportamento na lavagem, produtos químicos, centrifugação e secagem:

2.2.1. As fibras.

2.2.2. Os tecidos.

2.3. As roupas:

2.3.1. Tipos de roupas.

2.3.2. Técnicas de classificação da roupa para a lavagem.

2.4. Procedimentos para marcar e codificar a roupa:

2.4.1. Marca à mão.

2.4.2. Marca em ferro com fita adesiva.

2.4.3. Marca com agrafador.

2.4.4. Marca com Termo seladoras.

2.4.5. Outras marcações.

2.4.6. Procedimentos para codificar em armazéns de têxteis.

3. Lavagem, limpeza e secagem de roupa:

- 3.1. O processo de lavagem:
 - 3.1.1. A lavagem de roupa: tipos.
 - 3.1.2. Factores que intervêm na eficácia: temperaturas, produtos, dureza da água, etc.
 - 3.1.3. Programas de lavagem e especificações de utilização.
 - 3.1.4. Técnicas básicas de poupança de energia e água no processo.
- 3.2. Maquinaria de lavagem e secagem de roupa:
 - 3.2.1. Características.
 - 3.2.2. Funcionamento.
 - 3.2.3. Limpeza e manutenção simples.
 - 3.2.4. Normas de segurança na sua utilização.
- 3.3. Elementos acessórios para a lavagem:
 - 3.3.1. Carros.
 - 3.3.2. Balanças.
 - 3.3.3. Classificadoras.
 - 3.3.4. Marcadores.
 - 3.3.5. Máquinas para codificar.
- 3.4. Características, funções e normas básicas dos produtos de lavagem:
 - 3.4.1. Detergentes.
 - 3.4.2. Amaciadores.
 - 3.4.3. Branqueadores.
- 3.5. As manchas e o seu tratamento:
 - 3.5.1. Manchas simples e complexas.
 - 3.5.2. Tipos de manchas especialmente delicadas (Tinta, gordura, iodo, sangue, cera, entre outros).
 - 3.5.3. Técnicas de lavagem: por absorção, dissolução ou neutralização.

4. Armazenamento e distribuição interna de produtos para a lavagem:

- 4.1. Procedimentos administrativos do abastecimento de produtos para a lavagem:
 - 4.1.1. Recepção de produtos.
 - 4.1.2. Armazenamento.
 - 4.1.3. Distribuição interna.
 - 4.1.4. Controlo de existências.
 - 4.1.5. Documentação específica.
- 4.2. Sistemas de armazenamento de produtos e utensílios para a lavagem: vantagens e inconvenientes.
 - 4.2.1. Blocos empilhados.
 - 4.2.2. Sistema convencional.
 - 4.2.3. Sistema compacto.
 - 4.2.4. Sistema dinâmico.
- 4.3. Classificação dos produtos:
 - 4.3.1. A embalagem e as etiquetas.
 - 4.3.2. Normativa aplicável.
- 4.4. Controlo de existências:
 - 4.4.1. Inventários.

4.4.2. Registos de perdas e encaminhamento.

5. Normativa de segurança, higiene e saúde nos processos de lavagem de roupa próprios de estabelecimentos de alojamento:

5.1. Prevenção de riscos no trabalho de lavagem de roupa em lavandaria:

- 5.1.1. Normativa específica.
- 5.1.2. Riscos físicos e psicológicos da actividade.
- 5.1.3. Equipamento de protecção individual.

5.2. Medidas de prevenção e protecção geral em instalações de lavandaria:

- 5.2.1. Planos de emergência.
- 5.2.2. Prevenção e luta contra incêndios.

5.3. Requisitos básicos de higiene das instalações e equipamentos pela lavagem de roupa em lavandaria.

5.4. Saúde e higiene pessoal.

- 5.4.1. Factores de garantia da saúde e higiene pessoal.
- 5.4.2. Medição dos factores de garantia da saúde e higiene pessoal.
- 5.4.3. Materiais e aplicações.
- 5.4.4. Feridas e sua protecção.

6. Participação na melhoria da qualidade nas empresas de actividades de alojamento:

6.1. Garantia da qualidade.

6.2. Actividades de prevenção e controlo de custos e processos para evitar resultados indesejáveis.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; Boletim Oficial nº4; I Série).

Professor / Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional de um mínimo de 3 anos nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. Boletim Oficial nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MF3: ENGOMAGEM, ARRUMAÇÃO E ARRANJO DE ROUPAS EM ALOJAMENTOS

Código: MF3_2

Nível: 2

Duração: 120 Horas

Associado à UC3_2: Realizar as actividades de engomagem, arrumação e arranjo de roupas próprias do estabelecimento e dos hóspedes.

Capacidades adquiridas e critérios de avaliação

C1: Interpretar informação oral e escrita, quer se trate de instruções, indicações, especificações técnicas ou etiquetas de produtos químicos, requisições ou outros documentos utilizados no processo de engomagem e arranjo de roupa e na confecção de artigos têxteis simples.

- CA 1.1. Interpretar as etiquetas dos produtos habitualmente utilizados nos processos de engomagem e arranjo de roupa.
- CA 1.2. Interpretar os símbolos sobre conservação e manipulação que se utilizam nas etiquetas dos produtos químicos.
- CA 1.3. Identificar e preencher documentos de uso habitual nas actividades de têxteis, tais como documentos de controlo para justificação de entradas e saídas e anulações.
- CA 1.4. Numa prática simulada devidamente caracterizada, transmitir adequadamente informações acerca de possíveis anomalias detectadas individualmente ou recebidas por terceiros.
- CA 1.5. Em diversas situações de recepção e transmissão de informação oral: interpretar a informação recebida e emitir mensagens claras e concisas, confirmando a compreensão das mesmas por parte do interlocutor.
- CA 1.6. No âmbito do sistema de gestão da qualidade, preencher os documentos comprovativos da execução dos processos.

C2: Classificar as roupas para engomagem seguindo as instruções numa prática simulada

- CA 2.1. Distinguir os distintos tipos de roupas e identificá-las.
- CA 2.2. Identificar as características de composição e conservação das roupas, interpretando as etiquetas.
- CA 2.3. Descrever as técnicas de selecção, contagem e marcação da roupa de acordo com o tipo de peça, tecido, fibra e acabamento e as diferentes dinâmicas de trabalho estabelecidas em função do tipo de estabelecimento.
- CA 2.4. Classificar as roupas em função do tipo e requisitos estabelecidos na etiqueta, como composição e conservação, entre outros.
- CA 2.5. Identificar os diferentes processos de engomagem e a sua aplicação de acordo com as características das peças que vão ser tratadas.
- CA 2.6. Numa prática simulada de classificação de roupa para a engomagem, devidamente caracterizada:
 - Diferenciar a roupa por lotes em função do tipo e requisitos de conservação das etiquetas.
 - Agrupar a roupa que deve receber o mesmo tipo de engomagem.
 - Separar as peças de roupa que, atendendo à etiqueta, precisem de um tratamento especial.
 - Agrupar a roupa que tenha o mesmo acabamento.
 - Separar a roupa sem etiqueta e esperar instruções.
 - Colocar a roupa classificada nos recipientes correspondentes.

C3: Descrever e executar as técnicas de engomagem, dobragem e apresentação de roupa, aplicando o procedimento adequado e utilizando o equipamento estabelecido.

- CA 3.1. Desenvolver o processo de abastecimento interno de produtos de acordo com determinadas ordens de serviço ou planos de trabalho diários.
- CA 3.2. Explicar os tipos, formas de manipulação, limpeza e manutenção das máquinas, utensílios e ferramentas utilizados habitualmente na engomagem e dobragem da roupa.
- CA 3.3. Descrever os aditivos e demais produtos utilizados para a engomagem, indicando as suas aplicações, precauções e riscos na sua utilização.
- CA 3.4. Descrever os processos de engomagem de roupa em função do tipo de peça, tecido e fibra, e do equipamento a utilizar.
- CA 3.5. Em casos práticos, devidamente caracterizados, de engomagem, dobragem e apresentação de roupa, de acordo com a ficha técnica ou instruções para o lote:
- Identificar as características de engomagem e indicações de dobragem e apresentação do lote de roupa que se vai engomar.
 - Dispor e programar o equipamento para efectuar as operações de engomagem, prestando especial atenção às características do lote e as suas especificações.
 - Dispor e programar o equipamento para efectuar as operações de dobragem.
 - Efectuar, caso necessário, o correspondente ajuste das máquinas para embalar e selar as roupas.
 - Comunicar as possíveis anomalias detectadas ao longo do processo de engomagem, dobragem, embalagem e selagem das roupas separando as afectadas.
- CA 3.6. Assumir o compromisso de manter e cuidar das instalações e dos equipamentos e tirar o máximo proveito dos produtos utilizados no processo, evitando perdas e desgastes desnecessários.
- CA 3.7. Numa prática simulada devidamente caracterizada, participar na melhoria da qualidade durante todo o processo.

C4: Descrever e aplicar técnicas de costura à mão e à máquina, utilizando os meios e materiais adequados.

- CA 4.1. Desenvolver o processo de abastecimento interno de produtos de acordo com determinadas ordens de serviço ou planos de trabalho diários.
- CA 4.2. Explicar os tipos, manipulação, limpeza e manutenção de uso das máquinas, utensílios e ferramentas habitualmente utilizados para costurar a roupa.
- CA 4.3. Em casos práticos de arranjos simples ou retoques de costura à mão ou à máquina, devidamente caracterizados:
- Verificar o bom funcionamento e ajustamento das máquinas e dos acessórios que vão ser utilizados para levar a cabo o processo costura das roupas.
 - Seleccionar os materiais e utensílios necessários.
 - Fazer, à mão ou à máquina, pequenos arranjos de costuras, tais como fazer bainhas, colocar botões, fechos, auto-adesivos e outros elementos.
 - Confeccionar roupas simples, como panos de cozinha, guardanapos, aventais ou panos.
 - Realizar zurzidos simples em roupas.
- CA 4.4. Assumir o compromisso de manter e cuidar das instalações e dos equipamentos e tirar o máximo proveito dos produtos utilizados no processo, evitando perdas e desgastes desnecessários.
- CA 4.5. Numa prática simulada devidamente caracterizada, participar na melhoria da qualidade durante todo o processo.

C5: Aplicar as técnicas de armazenamento, controlo e manutenção dos produtos, utensílios e têxteis próprios da área de alojamento.

- CA 5.1. Explicar os procedimentos administrativos relativos à recepção, armazenamento e distribuição interna, precisando a função e os requisitos formais dos documentos gerados.
- CA 5.2. Explicar os critérios de classificação e localização de *stocks* mais utilizados.
- CA 5.3. Descrever e caracterizar os tipos de inventários mais utilizados e explicar a finalidade de cada um deles.
- CA 5.4. Precisar os conceitos de *stock* óptimo, máximo e mínimo, ruptura de *stocks*, identificando as variáveis que intervêm no cálculo.
- CA 5.5. Interpretar e preencher a documentação utilizada para o abastecimento interno de produtos, utensílios e têxteis.
- CA 5.6. Numa prática simulada devidamente caracterizada, realizar a manutenção e reposição de produtos, utensílios e têxteis, mantendo os *stocks* pré-estabelecidos e controlando a validade dos *stocks*.
- CA 5.7. Numa prática simulada devidamente caracterizada, comunicar as possíveis anomalias detectadas ao longo do processo de armazenamento e retirar os produtos afectados, seguindo o procedimento de actuação definido.
- CA 5.8. Numa prática simulada devidamente caracterizada, actuar com a responsabilidade e a honestidade que requer a participação em processos de recepção, armazenamento e distribuição de *stocks*.

C6: Reconhecer e aplicar as normas e medidas internas de segurança, higiene e saúde nos processos de engomagem, arranjo e confecção de roupa próprios de estabelecimentos de alojamento.

- CA 6.1. Identificar e interpretar as normas vigentes em matéria de segurança, higiene e saúde, em particular as que afectam a engomagem, o arranjo e a confecção de roupa, próprios de estabelecimentos de alojamento, e os locais, instalações e equipamentos utilizados.
- CA 6.2. Identificar e utilizar correctamente as protecções necessárias na manipulação de equipamentos, máquinas e utensílios, interpretando adequadamente a normativa de segurança e higiene sobre manipulação de produtos e maquinaria.
- CA 6.3. Identificar os danos e riscos que resultam de uma incorrecta utilização da maquinaria, utensílios e ferramentas.
- CA 6.4. Numa prática simulada devidamente caracterizada, aplicar os critérios de segurança e protecção ambiental na manipulação dos produtos químicos.

Conteúdos

1. Procedimentos internos de comunicação no sector de engomagem e arranjo de roupas em estabelecimentos de alojamento.

- 1.1. Circuitos internos de comunicação
- 1.2. Documentação específica:
 - 1.2.1. Tipos de documentos.
 - 1.2.2. Preenchimento.
- 1.3. Relações com outros departamentos:
 - 1.3.1. Andares.
 - 1.3.2. Lavandaria.

2. Classificação de roupas para a engomagem em alojamentos

- 2.1. Interpretação de etiquetas: simbologia para a engomagem.
- 2.2. Classificação das fibras em função do seu comportamento na engomagem.

2.3. Classificação das telas em função do seu comportamento na engomagem.

2.4. Técnicas de classificação da roupa para a engomagem:

2.4.1. Identificação.

2.4.2. Descrição.

2.4.3. Aplicação.

3. Engomagem, dobragem e embalagem

3.1. Tipos da engomagem e dobragem.

3.2. Factores que intervêm na eficácia:

3.2.1. Temperatura.

3.2.2. Pressão.

3.2.3. Vapor.

3.2.4. Tempo.

3.2.5. Humidade.

3.3. Equipamento específico:

3.3.1. Tipos: prensa de engomar, esticadoras e prensa dobradora.

3.3.2. Características.

3.3.3. Funcionamento.

3.3.4. Limpeza e manutenção simples.

3.3.5. Normas de segurança na sua utilização.

3.3.6. Técnicas básicas de poupança de energia.

3.4. Elementos complementares para a engomagem e dobragem: mesas, cabides, manequins, almofada, bandejas e sacos.

3.5. Produtos associados à engomagem.

3.6. Embalagem ou colocação de roupa em sacos: tipos e aplicações.

4. Arranjo de roupas em alojamentos

4.1. Materiais de costura.

4.2. A máquina de coser:

4.2.1. Tipos.

4.2.2. Funcionamento.

4.2.3. Ajustamento.

4.3. Técnicas básicas de costura e sua aplicação:

4.3.1. Costura à mão.

4.3.2. Costura à máquina.

4.4. O zurzido:

4.4.1. Tipos.

4.4.2. Técnica.

4.4.3. Aplicações.

5. Armazenamento e distribuição interna de roupas e produtos para a engomagem e arranjo

5.1. Procedimentos administrativos do abastecimento de produtos e utensílios:

- 5.1.1. Recepção de produtos.
- 5.1.2. Armazenamento.
- 5.1.3. Distribuição interna.
- 5.1.4. Controlo de existências.
- 5.1.5. Documentação específica.

5.2. Aplicação de sistemas de armazenamento.

5.3. Critérios de armazenamento de roupas: vantagens e inconvenientes.

5.4. Classificação dos produtos para a engomagem e arranjo de roupas.

5.5. Controlo das existências:

- 5.5.1. Inventários.
- 5.5.2. Registos de perdas.

6. Normativa de segurança, higiene e saúde nos processos de engomagem e arranjo de roupa próprios de estabelecimentos de alojamentos

6.1. Prevenção de riscos no trabalho de engomagem e arranjo de roupa em lavandaria:

- 6.1.1. Normativa específica.
- 6.1.2. Riscos físicos e psicológicos da actividade.
- 6.1.3. Equipamentos protecção individual.
- 6.1.4. Medidas de prevenção e protecção geral na engomagem e arranjo de roupa.
- 6.1.5. Planos de emergência.
- 6.1.6. Prevenção e luta contra incêndios.

6.2. Requisitos básicos de higiene de instalações e equipamentos pela engomagem e arranjo de roupa em lavandaria.

6.3. Saúde e higiene pessoal:

- 6.3.1. Factores de garantia de saúde e higiene pessoal.
- 6.3.2. Avaliação da saúde e higiene pessoal.
- 6.3.3. Materiais e as suas aplicações.
- 6.3.4. Feridas e sua protecção.

7. Participação na melhoria da qualidade nas empresas de actividades de alojamento

7.1. Garantia da qualidade.

7.2. Actividades de prevenção e controlo dos custos e processos para evitar resultados indesejáveis.

Requisitos básicos do contexto formativo do Módulo

Espaços:

Os espaços onde deve decorrer o contexto formativo devem preencher os requisitos básicos estipulados pelo Sistema de Acreditação das Entidades Formadoras. (cf. Decreto-Regulamentar nº2/2011, de 24 de Janeiro; Boletim Oficial nº4; I Série).

Professor / Formador:

- O Professor ou formador deve possuir um Certificado de Aptidão Profissional que prove que o mesmo é detentor de formação pedagógica na abordagem por competências, segundo a lei.
- O professor ou formador deve ter a formação técnica relacionada com os conteúdos do Módulo Formativo.
- O professor ou formador deve ter experiência profissional de um mínimo de 3 anos nas competências incluídas na Unidade de Competência associada ao Módulo Formativo.

Requisitos de acesso ao módulo formativo:

As condições de acesso ao módulo formativo constam no Artigo 15º, 16º, 17º 18º e 19º do Decreto-Lei nº 66/2010, de 27 de Dezembro (Cf. Boletim Oficial nº 50/2010; I Série, de 27 de Dezembro).

MÓDULO FORMATIVO EM CONTEXTO REAL DE TRABALHO		MT_HRT001
Nível: 2	Duração indicativa: 240 Horas	
Associado a todas as Unidades de Competência		

Capacidades e critérios de avaliação

C1: Efectuar as operações de aprovisionamento interno, organização e controlo dos produtos, utensílios e roupa de cama próprios da área de alojamentos.

- CA 1.1. Desenvolver o processo de aprovisionamento interno de produtos de acordo com determinadas ordens de serviço ou planos de trabalho diários.
- CA 1.2. Complementar a documentação utilizada para o aprovisionamento interno de produtos, utensílios e roupa de cama da área de pisos.
- CA 1.3. Organizar o escritório do departamento de pisos, os armazéns de lavandaria e da oficina de engomagem e costura, mantendo-os arrumados e limpos.
- CA 1.4. Realizar a manutenção e reposição de produtos, utensílios e roupa de cama do armazém, e cumprindo com os stocks pré-fixados e controlando, a manutenção e reposição de produtos, utensílios e roupa de cama do armazém, e cumprindo com os stocks pré-estabelecidos e controlando a durabilidade dos produtos.
- CA 1.5. Comunicar as possíveis anomalias detectadas ao longo do processo de armazenamento e proceder a retirada dos produtos afectados, seguindo e realizando o controlo da manutenção e reposição de produtos, utensílios e roupa de cama do armazém, e cumprindo com os stocks pré-estabelecidos e controlando a durabilidade dos produtos.
- CA 1.6. Realizar e actualizar inventários de existências e registos de perdas com precisão e clareza, nas datas, horários e tempos especificados, de acordo com as instruções ou procedimentos estabelecidos.
- CA 1.7. Complementar a documentação necessária para que o superior hierárquico possa verificar os resultados dos controlos de inventários.
- CA 1.8. Agir com responsabilidade e honestidade, que exige a participação nos processos de recepção, armazenamento e distribuição de mercadorias.

C2: Interpretar correctamente informação oral e escrita e complementar a documentação necessária para a limpeza e afinação da área de pisos, lavagem, engomagem e costura de roupa.

- CA 2.1. Interpretar a etiqueta de diferentes produtos utilizados habitualmente nos procedimentos de limpeza e afinação de quartos, zonas nobres e áreas comuns.
- CA 2.2. Comunicar as informações derivadas da sua própria observação ou recebidas sobre as possíveis anomalias ou falhas detectadas.
- CA 2.3. Interpretar a informação recebida e emitir mensagens claras e concisas, assegurando a sua compreensão pelo interlocutor.
- CA 2.4. Complementar documentos de uso habitual nas actividades de limpeza e afinação de quartos e áreas públicas: fichas de controlo de tarefas, de controlo de consumos, de controlo de mini-bar, de envio de roupa de clientes à lavandaria, requisição de pedido de materiais, inventários de escritório, pedido de material à governanta/e ou grupos de trabalho de camareira/ou de plantão, entre outros.
- CA 2.5. Complementar documentos de uso habitual nas actividades de lavandaria: documentos de controlo para justificação de entradas e saídas, baixas provocadas por incidências diversas e outros de uso comum neste âmbito profissional.
- CA 2.6. Complementar documentos de uso habitual nas actividades de roupa de cama, tais como documentos de controlo para justificação de entradas e saídas, para baixas provocadas por incidências diversas, entre

outros.

CA 2.7. Complementar documentos comprovativos da execução dos processos no âmbito da qualidade.

C3: Aplicar técnicas de limpeza de quartos, áreas nobres e áreas comuns, bem como mobiliários e elementos decorativos, utilizando máquinas e ferramentas que formam a estrutura básica da área de pisos.

CA 3.1. Seleccionar os produtos e utensílios necessários para limpeza e manutenção.

CA 3.2. Realizar a manutenção das máquinas usadas para a limpeza do alojamento: aspiradores, máquinas de limpeza ao vapor, polidoras e enceradoras.

CA 3.3. Efectuar a limpeza das máquinas, ferramentas e utensílios.

CA 3.4. Limpar e montar o “carro de limpeza” e “carro de camareira”, efectuando o controlo da roupa de cama, produtos de limpeza, elementos de uso e produtos complementares.

CA 3.5. Seleccionar a técnica de limpeza mais adequada ao caso em apreço e realizar a limpeza e afinação de quartos e áreas públicas seguindo os parâmetros da ordem e os métodos estipulados e indicando os pontos chaves que devem ser levados em conta.

CA 3.6. Aplicar técnicas de limpeza, manutenção e conservação de elementos decorativos e mobiliário, seleccionando os materiais e produtos utilizáveis e a técnica mais adequada em cada caso.

CA 3.7. Efectuar os trâmites e a trajectória que devem ser realizados para recolher, enviar para limpeza e repor a roupa particular dos clientes, pacientes ou usuários em geral.

CA 3.8. Preparar quartos para o encerramento para obra e pintura seguindo as instruções.

CA 3.9. Montar salões para actos específicos seguindo as instruções.

CA 3.10. Assumir o compromisso de manter e cuidar das instalações e dos equipamentos, e aproveitar no máximo os produtos utilizados no processo, evitando custos e desgastes desnecessários.

CA 3.11. Participar na melhoria da qualidade durante todo o processo.

C4: Classificar e marcar as roupas para a sua lavagem e engomagem.

CA 4.1. Identificar a roupa, em função do tipo de vestuário, tipo de sujidade, grau de infecção e requisitos de lavagem da etiqueta.

CA 4.2. Rever e eliminar os possíveis objectos estranhos.

CA 4.3. Separar os vestuários que, de acordo com a etiqueta, precisam de um tratamento especial na lavagem ou engomagem e que difere do habitualmente utilizado.

CA 4.4. Separar a roupa infectada para a sua desinfecção segundo as instruções.

CA 4.5. Separar a roupa sem etiqueta à espera de instruções.

CA 4.6. Colocar a roupa lavada ou engomada, classificada, nos recipientes correspondentes.

C5: Lavar, escorrer e secar a roupa, utilizando, sob supervisão, o procedimento mais adequado à cada caso.

CA 5.1. Realizar a lavagem da roupa à máquina, utilizando os produtos, a dosagem e o programa pré-estabelecido e participando no controlo do processo.

CA 5.2. Proceder a lavagem à mão de vestuários delicados que de acordo com as instruções recebidas ou as especificações técnicas do fabricante assim o aconselham.

CA 5.3. Realizar a centrifugação da roupa utilizando o programa mais adequado.

CA 5.4. Realizar a secagem da roupa à máquina, seleccionando o programa mais adequado e controlando o processo.

CA 5.5. Proceder a secagem sem intervenção mecânica de vestuários delicados que não toleram a secagem à

máquina, de acordo com as instruções recebidas ou as especificações técnicas do fabricante que assim o aconselham.

CA 5.6. Comprovar o bom estado de limpeza, desinfecção e secagem das roupas lavadas e retirar as que apresentem possíveis anomalias produzidas por manchas resistentes e outras razões.

CA 5.7. Assumir o compromisso de manter e cuidar das instalações e dos equipamentos, e aproveitar no máximo os produtos utilizados no processo, evitando custos e desgastes desnecessários.

CA 5.8. Participar na melhoria da qualidade durante todo o processo.

C6: Executar as técnicas de engomagem, dobragem e apresentação da roupa, aplicando o procedimento adequado e utilizando as máquinas estabelecidas.

CA 6.1. Dispor e programar a máquina para efectuar as operações de engomagem, prestando especial atenção às características de lote e suas especificações.

CA 6.2. Dispor e programar a máquina para efectuar as operações de dobragem.

CA 6.3. Efectuar o ajuste das máquinas de ensacamento ou selagem das roupas que se precisam.

CA 6.4. Comunicar as possíveis anomalias detectadas ao longo do processo de engomagem, ensacamento e selagem das roupas e proceder a retirada das afectadas.

CA 6.5. Assumir o compromisso de manter e cuidar das instalações e dos equipamentos, e aproveitar no máximo os produtos utilizados no processo, evitando custos e desgastes desnecessários.

CA 6.6. Participar na melhoria da qualidade durante todo o processo.

C7: Aplicar técnicas de costura à mão e à máquina, empregando os meios e materiais adequados.

CA 7.1. Seleccionar os materiais e utensílios necessários.

CA 7.2. Comprovar o bom funcionamento e ajuste das máquinas e dos acessórios que vão ser utilizados para levar a cabo o processo de costura das roupas.

CA 7.3. Fazer à mão ou à máquina, costuras de união e bainhas, pregar botões e pregar fechos, auto-adesivos e outros elementos.

CA 7.4. Realizar costura simples em roupas.

CA 7.5. Assumir o compromisso de manter e cuidar das instalações e os equipamentos e aproveitar o máximo os produtos utilizados no processo, evitando custos e desgastes desnecessários.

CA 7.6. Participar na melhoria da qualidade durante todo o processo.

C8: Reconhecer e implementar normas e medidas de segurança, saúde e higiene na preparação e afinação de quartos e áreas comuns, na manipulação e lavagem de roupa, na engomagem, reparação e confecção de vestuários próprios de estabelecimentos de alojamento.

CA 8.1. Usar correctamente a protecção necessária na gestão de equipamentos, máquinas e ferramentas tais como óculos, luvas e máscaras, interpretando adequadamente as normas de segurança e higiene no manuseio de produtos e máquinas.

CA 8.2. Aplicar os critérios de segurança e de protecção ambiental na manipulação dos produtos químicos.

C9: Comunicar e atender ao cliente, aplicando as técnicas adequadas a diferentes tipos de usuários de serviços de alojamento.

CA 9.1. Aplicar técnicas de comunicação adequadas aos distintos tipos de interlocutores, permitindo uma comunicação eficaz.

CA 9.2. Responder as demandas dos clientes ou usuários em diversas situações relativas ao desempenho das funções próprias da área de pisos:

- Adoptando uma atitude face à situação colocada.

- Utilizando diferentes formas de saudações, empregando os tratamentos de cortesia adequados a cada caso.
- Vestindo o uniforme adequado para um contexto determinado.
- Transmitindo a informação precisa e concreta.
- Comprovando a compreensão da mensagem emitida, assim como da recebida, mostrando uma atitude de empatia perante o interlocutor.

CA 9.3. Assumir a necessidade de atender aos clientes ou usuários com cortesia e elegância, procurando satisfazer os seus hábitos, gostos e necessidades, com amabilidade e discrição, e potenciando a boa imagem da entidade que presta o serviço.

C10: Participar nos processos de trabalho da empresa, seguindo as normas e instruções estabelecidas na instituição.

CA 10.1. Comportar-se responsabilmente tanto nas relações humanas como nos trabalhos a realizar.

CA 10.2. Respeitar os procedimentos e normas da instituição.

CA 10.3. Realizar com diligência as tarefas segundo as instruções recebidas, tentando adequar-se ao ritmo de trabalho da empresa.

CA 10.4. Integrar-se nos processos de produção da instituição.

CA 10.5. Utilizar os canais de comunicação estabelecidos.

CA 10.6. Respeitar as medidas de prevenção de riscos, saúde laboral e protecção do meio ambiente.

Conteúdos

1. Aprovisionamento interno, organização e controlo de produtos na área de alojamentos

- 1.1. Conclusão da documentação própria de abastecimento interno.
- 1.2. Manutenção do escritório dos departamentos de pisos e os armazéns de lavandaria e engomagem e costura, limpos e arrumados.
- 1.3. Reposição de produtos, utensílios e roupas de cama.
- 1.4. Retirada dos produtos em mau estado.
- 1.5. Realização e actualização dos inventários de contabilidade e perdas.
- 1.6. Conclusão da documentação própria de inventários.
- 1.7. Actuação com responsabilidade e honestidade.

2. Interpretação e preenchimento da documentação própria da área de pisos em alojamentos

- 2.1. Interpretação da rotulagem de diferentes produtos próprios da área de pisos.
- 2.2. Transferência de informações sobre as anomalias ou falhas detectadas.
- 2.3. Interpretação da informação recebida e emissão de mensagens claras e concisas.
- 2.4. Preenchimento dos documentos usados na limpeza de quartos e áreas públicas.
- 2.5. Preenchimento dos documentos comumente utilizados nas actividades de lavandaria.
- 2.6. Preenchimento dos documentos comumente utilizados nas actividades de roupa de cama.
- 2.7. Preenchimento dos documentos relativos à execução de processos no âmbito da qualidade.

3. Limpeza e afinação de quartos e áreas comuns, mobiliário e elementos decorativos da área de alojamentos

- 3.1. Realização da manutenção de uso das máquinas utilizadas habitualmente para a limpeza de estabelecimentos de alojamentos.

- 3.2. Execução da limpeza das máquinas, ferramentas e utensílios.
 - 3.3. Limpeza e montagem do “carro de limpeza” e “carro de camareira”.
 - 3.4. Limpeza e afinação de quartos e áreas públicas.
 - 3.5. Aplicação de técnicas de limpeza, manutenção e conservação de elementos decorativos e mobiliários.
 - 3.6. Execução dos trâmites e da trajetória que se devem realizar para recolher, enviar para a sua limpeza e repor a roupa particular dos clientes, pacientes ou usuários em geral.
 - 3.7. Preparação de quartos para encerramento para obra e pintura.
 - 3.8. Montagem de salões para supostos actos específicos.
 - 3.9. Manutenção e cuidado das instalações e dos equipamentos, e aproveitar no máximo os produtos utilizados no processo, evitando custos e desgastes desnecessários.
- 4. Classificação e marcação de roupas para a sua lavagem e engomagem na área de alojamentos**
- 4.1. Separação dos vestuários que, de acordo com a etiqueta, precisam de um tratamento especial na lavagem ou engomagem que difere do habitualmente utilizado.
 - 4.2. Separação da roupa infectada para a sua desinfecção segundo as instruções.
 - 4.3. Separação da roupa sem etiqueta à espera de instruções.
 - 4.4. Colocação da roupa para lavar ou engomar, classificada, nos recipientes correspondentes.
- 5. Lavagem e secagem de roupa na área de alojamentos**
- 5.1. Realização da lavagem de roupa à máquina.
 - 5.2. Lavagem à mão de vestuários delicados.
 - 5.3. Secagem de roupa à máquina.
 - 5.4. Secagem de vestuários delicados sem intervenção mecânica.
 - 5.5. Comprovação do estado de limpeza, desinfecção e secagem das roupas lavadas.
 - 5.6. Retirada dos vestuários que apresentem possíveis anomalias produzidas por manchas resistentes e outras razões.
 - 5.7. Manutenção e cuidado das instalações e dos equipamentos, e aproveitar no máximo os produtos utilizados no processo, evitando custos e desgastes desnecessários.
- 6. Engomagem, dobragem e apresentação da roupa na área de alojamentos**
- 6.1. Disposição e programação da máquina para efectuar as operações de engomagem.
 - 6.2. Disposição e programação da máquina para efectuar as operações de dobragem.
 - 6.3. Retirada dos vestuários que apresentem possíveis anomalias.
 - 6.4. Manutenção e cuidado das instalações e dos equipamentos, e aproveitar o máximo os produtos utilizados no processo, evitando custos e desgastes desnecessários.
- 7. Costura à mão e à máquina de roupa na área de alojamentos**
- 7.1. Comprovação do funcionamento e regulação das máquinas e acessórios.
 - 7.2. Execução, à mão ou à máquina, de costuras de união e bainhas, prega de botões e prega de fechos, auto adesivos e outros elementos.
 - 7.3. Elaboração de costuras simples.
 - 7.4. Manutenção e cuidado das instalações e os equipamentos e aproveitar no máximo os produtos utilizados no processo, evitando custos e desgastes desnecessários.

8. Cumprimento das normas e medidas internas de segurança, higiene e saúde próprias da área de alojamentos

- 8.1. Utilização correcta das protecções necessárias no manuseio de equipamentos, máquinas e utensílios.
- 8.2. Manipulação de produtos químicos próprios da área de alojamentos com critérios de segurança e protecção ambiental.

9. Atenção ao cliente na limpeza de pisos em alojamentos

- 9.1. Comunicação aplicando técnicas adaptadas aos distintos interlocutores.
- 9.2. Resposta às demandas dos clientes ou usuários.
- 9.3. Atenção aos clientes ou usuários com cortesia e elegância.

10. Integração e comunicação na instituição

- 10.1. Comportamento responsável na instituição.
- 10.2. Respeito aos procedimentos e normas da instituição.
- 10.3. Interpretação e execução com diligência das instruções recebidas.
- 10.4. Reconhecimento do processo produtivo da organização.
- 10.5. Utilização dos canais de comunicação estabelecidos na instituição.
- 10.6. Adequação ao ritmo de trabalho da instituição.
- 10.7. Seguimento das normativas de prevenção de riscos, saúde laboral e protecção do meio ambiente.