

MATERIAL DE APOIO

SERVENTE

CONCEITOS BÁSICOS:

Limpeza é o processo mecânico de remoção de sujidades e detritos mediante o uso adequado de água e detergente para manter em estado de asseio os artigos, pisos, paredes, mobiliários e equipamentos;

Varredura úmida: deverá ser feita com pano limpo umedecido com solução de detergente envolto em rodo, visando a remoção de detritos e sujidades. Após a passagem desta solução, deve-se retirar os resíduos do detergente com o pano umedecido com água limpa, também envolto em rodo. Esse tipo de varredura evita a suspensão de partículas de poeira e dispersão de microorganismos, com conseqüente contaminação das pessoas, dos artigos, dos mobiliários e dos equipamentos presentes;

Lavagem do ambiente: é uma operação de limpeza mais rigorosa que envolve a fricção das superfícies com o auxílio de vassouras de nylon ou com fibras sintéticas, utilizando água em maior quantidade como elemento principal da remoção da sujidade, e detergente. Existem hoje máquinas lavadoras que realizam essa função utilizando discos acessórios para a fricção. Após a lavagem, deve ser feito o enxágüe com água limpa para retirar os resíduos do detergente;

Limpeza Manual Úmida

Realizada com a utilização de rodos ou esfregões, panos ou esponjas umedecidas em solução detergente, com enxágüe posterior com pano umedecido em água limpa. No caso de pisos é utilizado o mesmo procedimento com pano e rodo. Esse procedimento é indicado para a limpeza de paredes, divisórias, mobiliários e de equipamentos de grande porte. Este procedimento requer muito esforço do profissional e o submete ao risco de contaminação. Panos utilizados na limpeza devem ser encaminhados para lavagem na lavanderia e guardados secos por medidas de higiene e conservação. É importante ressaltar que a limpeza úmida é considerada a mais adequada e higiênica, todavia ela é limitada para a remoção de sujidade muito aderida. Na limpeza terminal é necessária a utilização de métodos mais eficientes para a remoção de sujidades, como a mecanizada.

Limpeza Manual Molhada

O procedimento consiste em espalhar uma solução detergente no piso e esfregar com escova ou esfregão, empurrar com rodo a solução suja para o ralo, enxaguar várias vezes com água limpa em sucessivas operações de empurrar com o rodo para o ralo.

Limpeza com máquina de lavar tipo enceradeira automática

É utilizado para limpeza de pisos com máquinas que possuem tanque para soluções de detergente que é dosado diretamente para a escova o que diminui o esforço e risco para o trabalhador.

Limpeza Seca

Consiste-se na retirada de sujidade, pó ou poeira, mediante a utilização de vassoura (varreduras seca), e/ou aspirador. A limpeza com vassouras é recomendável em áreas descobertas, como estacionamentos, pátios etc. Já nas áreas cobertas, se for necessário a limpeza seca, esta deve ser feita com aspirador.

PRINCÍPIOS BÁSICOS DE LIMPEZA :

- a) Os horários de execução dos serviços para cada área devem ser definidos de forma a atender as necessidades, em função das especificidades requeridas por cada ambiente;
- b) Utilizar uniforme durante o trabalho e os equipamentos de proteção individual (EPI'S) de acordo com as circunstâncias de risco: avental, gorro, máscara, óculos, luvas de borracha e proteção adequada para os pés (bota ou calçado fechado impermeável);
- c) Não utilizar anéis, pulseiras e demais adornos durante o desempenho das atividades de trabalho;
- d) Preparar previamente todo o material necessário aos procedimentos de limpeza e desinfecção a serem executados;
- e) Lavar as mãos antes e após os procedimentos, inclusive quando realizados com a utilização de luvas;
- f) Antes de iniciar a limpeza, remover do recinto os sacos plásticos contendo os resíduos (lixo), devidamente amarrados;
- g) Todos os procedimentos devem ser realizados cuidadosamente a fim de minimizar a criação de borrifos, poeira ou aerossóis. Não agitar peças de roupas, sacos de lixo, ou qualquer material contaminado. Não espanar e não realizar a varredura seca das áreas internas do estabelecimento (utilizar a varredura úmida com pano umedecido);
- h) Iniciar a limpeza sempre das áreas menos contaminadas para as mais contaminadas, ou seja, das áreas não-críticas para as áreas semicríticas e por fim as áreas críticas;
- i) Cumprir o princípio de assepsia, iniciando a limpeza do local menos sujo ou menos contaminado para o local mais sujo ou mais contaminado, de cima para baixo em movimento único, do fundo para a frente e de dentro para fora;
- j) Identificar e/ou sinalizar, como medida de segurança, os corredores e locais de grande circulação, durante o processo de limpeza, dividindo-os através de placas sinalizadoras, em área de livre trânsito e área sinalizada como impedida de trânsito (piso molhado), a fim de evitar a ocorrência de acidentes;
- k) Realizar a coleta dos resíduos (lixo) uma a duas vezes ao dia ou quando o conteúdo ocupar 2/3 do volume total do saco plástico. Em estabelecimentos de maior porte o lixo deve ser transportado em carro específico, provido de tampa, lavável, com cantos arredondados e sem emendas na sua estrutura;
- l) Usar a técnica de dois baldes, um contendo solução detergente e o outro contendo água limpa para o enxágue;
- m) Utilizar panos limpos e diferenciados para a limpeza dos pisos e para a limpeza dos equipamentos e mobiliários, lavando-os ou trocando-os frequentemente, à medida que se tornarem impregnados com sujidades;
- n) Usar para a lavagem dos panos de chão apenas o tanque de apoio destinado a esse fim ou enviá-los para a lavanderia. Não lavar estes panos em outras pias ou lavatórios do estabelecimento;
- o) Lavar e desinfetar os EPI'S e os utensílios utilizados na prestação de serviços após cada turno de trabalho e sempre que necessário;
- p) Utilizar apenas detergentes e desinfetantes;
- q) Alimentos destinados ao consumo dos funcionários deverão ser guardados fora das áreas de trabalho, em armários ou geladeiras específicas para este fim.

CONDUTAS DE HIGIENE PESSOAL:

- a) Manter-se adequadamente higienizado, com banho diário, cabelos limpos e presos, unhas aparadas e limpas;
- b) Lavar as mãos com água e sabão líquido nas seguintes situações:
 - 1) antes dos procedimentos de limpeza e após a conclusão das tarefas;
 - 2) antes e após o uso do toalete;
 - 3) após tossir, espirrar ou assoar o nariz;
 - 4) antes de se alimentar;
- c) Usar avental limpo;
- d) Usar equipamentos de proteção individual (EPI'S) quando necessário;
- e) Não comer ou fumar quando executar tarefas de limpeza.

SISTEMAS E PRODUTOS DE LIMPEZA:

- a) Os materiais, equipamentos e utensílios de limpeza, como carrinhos, baldes, recipientes plásticos, rodos, escovas, pás de lixo, vassouras de nylon e escadas utilizadas nas lavagens dos ambientes, etc. devem ser lavados com água e sabão ao final de cada turno de trabalho e postos para secar. As escovas e vassouras devem ser dependuradas pelo cabo, ou seja, com as cerdas para baixo;
- b) Os panos de chão além de lavados devem ser desinfetados com hipoclorito em tanque específico, localizado no DML (Depósito de Material de Limpeza). Caso o estabelecimento disponha de lavanderia, devem ser encaminhados a este setor após cada turno para uma lavagem e desinfecção mais rigorosas;
- d) As soluções químicas que requeiram diluição devem ser preparadas nas quantidades necessárias à realização do serviço e a cada início de jornada de trabalho, conforme padronização estabelecida. Atentar para o fato de que o hipoclorito a 1% e o álcool a 70% já são fornecidos nessa concentração;
- e) Os recipientes utilizados pelos funcionários do Serviço de Higienização, contendo soluções químicas fracionadas, ou seja, fora dos recipientes originais, devem ser rotulados com etiqueta especificando o conteúdo, mantidos fechados (sendo abertos apenas no momento de uso) e devem estar sempre limpos. Antes de se fazer nova reposição das soluções, estes recipientes devem ser previamente lavados internamente e externamente;
- f) O Depósito de Material de Limpeza (DML), que é o local de apoio ao Serviço de Higienização, deve ser mantido sempre limpo e organizado. As vassouras de nylon para as lavagens, bem como os rodos e as pás devem ficar pendurados em suportes. Os baldes, soluções químicas, materiais de uso diário e EPI'S devem ficar guardados em prateleiras ou armários. Os EPI's devem estar devidamente identificados com os nomes dos funcionários e acondicionados secos em sacos plásticos ou recipientes plásticos com tampas. O tanque para lavagem dos panos de chão deve ser rigorosamente lavado ao final de cada turno de trabalho e sempre que necessário. O suporte com papel toalha e o dispensador com sabão líquido devem estar sempre limpos e abastecidos para que as mãos sejam lavadas ao final dos procedimentos;
- g) A copa deve ser mantida limpa e organizada, com todos os recipientes higienizados e dessa forma ser passada ao final de cada turno de trabalho. Todos devem colaborar com a higienização e organização desse local;
- h) A área externa deve ser limpa rotineiramente, lavando os pátios pelo menos uma vez por semana.

Produtos Químicos

Todos os produtos químicos apresentam algum risco para quem os manuseia. O ideal é que a empresa responsável pelo fornecimento oriente e treine os usuários, demonstrando como utilizar corretamente e sem riscos para a saúde e/ou para as áreas a serem limpas, com o uso de medidas simples como a utilização de EPI (Equipamento de Proteção Individual).

Em qualquer diluição de produtos concentrados, os usuários devem seguir as orientações do fabricante para obter o resultado esperado. As diluições devem ser feitas com muito cuidado,

evitando respingos de produtos concentrados, tanto no auxiliar de limpeza como no ambiente onde está sendo feita a manipulação. Alguns produtos, principalmente os concentrados, podem causar irritação na pele, olhos, mucosas e até queimaduras nos operadores. Deve-se estar atentos às dosagens recomendadas, uma vez que nas dosagens manuais podem ocorrer erros na diluição, o que inclusive compromete a eficácia do produto. O recipiente onde está sendo diluído o produto deve estar limpo e ser lavado entre a diluição de um produto e outro. As diluições devem ser feitas sempre acrescentando ao produto água e não ao contrário, é obrigatório utilizar sempre um dosador para proceder à diluição.

O armazenamento deve ser feito em locais onde a temperatura ambiente não apresente calor ou frio excessivos, distante de crianças e animais e/ou conforme outras orientações do fabricante, além de sempre estarem devidamente identificados. Produtos são conhecidos por seus nomes e não por suas cores. Um cuidado adicional é o de armazenar a solução de uso em recipientes fechados, evitando a contaminação do mesmo. Engano comum no manuseio de produtos químicos para limpeza é achar que misturar produtos aumenta eficácia, o que não é verdade. Essa mistura pode produzir gases tóxicos, níveis de calor perigosos, danos a saúde e ao meio ambiente, sem contar que a mistura pode neutralizar os produtos, invalidando a aplicação

EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO:

Podem ser de uso individual (EPI) ou coletivo (EPC), e destinam-se a proteger os profissionais contra riscos biológicos, químicos ou físicos, durante o exercício das suas atividades. É imprescindível a adesão dos funcionários e sua conscientização quanto à necessidade e importância do uso correto dos EPI's.

Equipamentos de Proteção Individual (EPI's):

Luvas:

- a) Devem ser de uso individual e de tamanhos adequados;
- b) Devem ser descartadas quando se apresentarem danificadas, mesmo por minúsculos furos;
- c) Devem ser usadas rotineiramente, mesmo na ausência de rachaduras ou ferimentos na pele das mãos, para a realização de limpeza, de desinfecção e na manipulação de resíduos (lixo);
- d) Quando contaminadas, devem ser retiradas com técnica para evitar que as mãos limpas toquem na parte externa contaminada das luvas. Caso sejam retiradas para, por exemplo, abrir uma maçaneta de porta, e necessitem ser reintroduzidas de imediato, devem ser calçadas com o mesmo cuidado referido;
- e) Enquanto utilizar as luvas, não tocar nas maçanetas das portas, telefones, torneiras ou manipular utensílios utilizados na cozinha ou copa, para não contaminá-los;
- f) Após cada expediente, e sempre que necessário, devem ser lavadas com água e sabão, e desinfetadas com hipoclorito de sódio a 0,1% (100ml de hipoclorito a 1% para 900ml de água) por 60 minutos, e postas para secar pelo avesso;
- g) Devem ser guardadas secas e em local próprio.

Aventais:

- a) Devem ser usados quando houver possibilidade de molhar ou contaminar os uniformes;
- b) Devem ser impermeáveis, estar limpos sempre que houver necessidade de uso e trocados quando necessário;
- c) Não devem ser utilizados durante as refeições e nem fora do local de trabalho;
- d) Devem ser lavados após o final de cada expediente no próprio Estabelecimento.

Botas/Sapatos:

- a) Devem ser impermeáveis e com solados antiderrapantes;

- b) Devem ser de uso individual;
- c) Não é permitido o uso de calçados abertos e permeáveis;
- d) Devem ser usadas botas, em vez de sapatos, nas lavagens internas e externas da unidade;
- e) Ao final da jornada de trabalho devem ser lavados com água e sabão e emborcados para secar em local próprio.

Óculos:

- a) Devem ser usados na execução de procedimentos que produzam borrifos de microorganismos ou de materiais perigosos;
- b) Devem ser lavados e desinfetados após cada expediente;
- c) Devem ser guardados secos em saco plástico ou recipiente com tampa.

Máscaras:

- a) Devem ser de uso individual e utilizadas para proteção contra contaminação por microorganismos e inalação de gases tóxicos oriundos de soluções desinfetantes e resíduos.
- b) Devem cobrir boca e nariz;
- c) Devem ser descartadas quando se tornarem úmidas;
- d) Não devem ser utilizadas dependuradas no pescoço, devendo ser mantidas sob proteção de saco plástico e utilizadas apenas quando necessário;
- e) A máscara provida de filtro deve ter o filtro trocado de acordo com a validade estabelecida pelo fabricante.

Equipamentos de Proteção Coletiva (EPC's):

- a) Recipientes para resíduos perfurocortantes;
- b) Placas de sinalização para evitar que transeuntes se acidentem ou atrapalhem o serviço;
- c) Outros.

LIMPEZA :

As rotinas das tarefas e as frequências de limpeza a serem executadas nestas áreas são análogas às das áreas administrativas.

Áreas internas: Os serviços serão executados na seguinte frequência:

Diariamente, uma vez quando não explicitado:

- 1) Remover o pó das mesas, telefones, armários, arquivos, prateleiras, peitoris, caixilhos das janelas, bem como dos demais móveis existentes, dos aparelhos elétricos, dos extintores de incêndio etc;
- 2) Limpar telefones com produto adequado;
- 3) Limpar a parte externa dos equipamentos com produto adequado;
- 4) Limpar adequadamente cinzeiros das mesas e os situados nas áreas de uso comum;
- 5) Higienizar os tampos das mesas.
- 6) Higienizar os bebedouros conforme procedimento descrito no item de *Rotinas de Higienização de Elevadores, Bebedouros, Aparelhos de Ara Condicionado e Caixas D'água* e supri-los com garrafões de água mineral disponíveis, após higienizá-los;
- 7) Realizar limpeza de caráter eventual e de atendimento extraordinário e imediato decorrente de pequenos acidentes, tais como derramamento de café, quebra de copos, vazamentos hidráulicos, etc;
- 8) Higienizar os corrimãos;
- 9) Limpar os elevadores com produto adequado, conforme indicado no item *Rotinas de Higienização de Elevadores, Bebedouros, Aparelhos de Ara Condicionado e Caixas D'água*.
- 10) Limpar/remover o pó de capachos e tapetes;
- 11) Executar a varredura úmida dos pisos vinílicos, de mármore, cerâmicos, de marmorite e

emborrachados das salas, áreas, corredores e escadas;

12) Remover manchas e lustrar os pisos encerados de madeira;

13) Em oficinas de manutenção, varrer os pisos, remover os resíduos, acondicionando-os adequadamente e armazenando-os em local apropriado e específico, além de limpar/remover manchas de óleo;

14) Recolher os resíduos duas vezes ao dia ou sempre que as lixeiras estiverem cheias, armazenando-os temporariamente em local apropriado e específico;

15) Higienizar espelhos, vasos, assentos, pias e pisos dos sanitários/banheiros executando os procedimentos mantendo-os em adequadas condições de higienização durante todo o horário previsto de uso;

16) Lavar os pisos dos sanitários, copas e outras áreas molhadas;

17) Efetuar a reposição de papel higiênico, sabão líquido e papel toalha nos lavatórios e sanitários.

18) Proceder a coleta seletiva do papel para reciclagem.

19) Executar demais serviços considerados necessários à frequência diária.

Semanalmente, uma vez quando não explicitado:

1) Remover os móveis, armários e arquivos para a limpeza completa das partes externas, incluindo a parte de trás, recolocando-os nas posições originais;

2) Limpar, com produtos adequados, divisórias e portas revestidas de fórmica;

3) Limpar, com produto neutro adequado, divisórias, portas/visores, barras e batentes pintados a óleo ou verniz sintético;

4) Retirar o pó e resíduos dos quadros em geral;

5) Limpar os espelhos com pano umedecido em álcool duas vezes ao dia;

6) Limpar a frente plástica, a parte aparente do gabinete e o filtro do ar-condicionado cumprindo os procedimentos descritos no item de *Rotinas de Higienização de Elevadores, Bebedouros, Aparelhos de Ara Condicionado e Caixas D'água*;

7) Encerar/lustrar todo mobiliário envernizado com produto adequado e passar flanela nos móveis encerados;

8) Limpar as forrações de couro ou plástico em assentos e poltronas com produto adequado;

9) Limpar / polir, com produto adequado, todos os metais, tais como, válvulas, registros, sifões, fechaduras, etc;

10) Lavar os balcões e os pisos vinílicos, de mármore, cerâmicos, de marmorite e emborrachados das salas, áreas, corredores e escadas;

11) Em oficinas de manutenção, lavar o piso com solução desengraxante;

Mensalmente, uma vez quando não explicitado:

1) Limpar forros, paredes e rodapés;

2) Limpar cortinas com equipamentos e acessórios adequados;

3) Limpar persianas com produtos adequados;

4) Limpar todas as luminárias por dentro e por fora;

5) Remover manchas das paredes;

6) Limpar portas, grades, basculantes, caixilhos, janelas de ferro (de malha, enrolar, pantográfica, correr, etc.);

7) Proceder a uma revisão minuciosa de todos os serviços prestados durante o mês;

8) Executar demais serviços considerados necessários à frequência mensal.

Semestralmente, uma vez quando não explicitado:

1) Lavar as caixas d'água dos prédios, remover a lama depositada e desinfetá-las, cumprindo os procedimentos descritos no item *Rotinas de Higienização de Elevadores, Bebedouros, Aparelhos de Ara Condicionado e Caixas D'água*;

2) Executar demais serviços considerados necessários à frequência mensal.

Anualmente, uma vez quando não explicitado:

- 1) Limpar calhas e luminárias;
- 2) Executar demais serviços considerados necessários à frequência anual.

Esquadrias Externas: Os serviços serão executados na seguinte frequência:

Quinzenalmente, uma vez:

- Limpar todos os vidros (face interna/externa);

Semestralmente, uma vez:

- Limpar fachadas envidraçadas (face externa), em conformidade com as normas de segurança do trabalho;

Áreas Externas: Os serviços serão executados na seguinte frequência:

Diariamente, uma vez quando não explicitado:

- 1) Remover capachos, procedendo sua limpeza;
- 2) Varrer e passar pano úmido nos pisos vinílicos, de mármore, cerâmicos, de marmorite e emborrachados;
- 3) Varrer as áreas pavimentadas;
- 4) Retirar o lixo duas vezes ao dia, acondicionando em sacos plásticos de cem litros, removendo-os para local apropriado e específico;
- 5) Proceder a coleta seletiva do papel para reciclagem quando couber;
- 6) Executar demais serviços considerados necessários à frequência diária.

Semanalmente, uma vez quando não explicitado:

- 1) Limpar todos os metais (torneiras, válvulas, registros, sifões, fechaduras, etc);
- 2) Lavar os pisos vinílicos, de mármore, cerâmicos, de marmorite e emborrachados;
- 3) Retirar papeis, detritos e folhagens das áreas verdes;
- 4) Executar demais serviços considerados necessários a frequência semanal.

Mensalmente, uma vez quando não explicitado:

- 1) Lavar as áreas cobertas destinadas a garagem/estacionamento;
- 2) Proceder a capina e roçada, retirar de toda área externa plantas desnecessárias, cortar grama e podar árvores que estejam impedindo a passagem das pessoas;
- 3) Executar demais serviços considerados necessários à frequência mensal.

Rotinas de limpeza de algumas superfícies em áreas não-críticas:**Tetos, paredes, janelas (incluindo vidros) e portas: Materiais:**

- 02 baldes de cores diferentes ou carrinho de limpeza;
- 02 panos de chão;
- 01 esponja dupla face;
- 01 rodo;
- 01 escada.

Técnica:

- 1) Afastar os móveis das paredes e limpar o teto com pano umedecido, envolvido no rodo;
- 2) Limpar as paredes e portas com esponja ou pano umedecido e movimentos verticais uniformes;
- 3) Limpar as janelas com esponja ou pano umedecido em solução de detergente com movimentos verticais uniformes, de cima para baixo;
- 4) Repetir a mesma operação, utilizando esponja ou pano umedecido desta vez com água limpa, para retirar os resíduos de detergente;
- 5) Secar os vidros e parapeitos das janelas;
- 6) Retornar o mobiliário ao local apropriado.

Pisos:**Materiais:**

- 02 panos de chão (um para limpar e outro para enxaguar e secar);
- 02 baldes (um para água com detergente e outro com água limpa para enxágue);
- 01 rodo.

Técnica:

- 1) Afastar a mobília das paredes;
- 2) Desconectar todos os equipamentos das tomadas elétricas;
- 3) Encher os baldes pela metade, um com solução de detergente e outro com água limpa, trocando ou repondo esses líquidos sempre que estiverem sujos;
- 4) Mergulhar o pano na solução de detergente, torcê-lo para retirar o excesso de solução, e fazer a varredura úmida com o pano envolto no rodo, iniciando-a com movimentos uniformes, evitando movimentos de vai e vem, do fundo do recinto em direção à porta.
- 5) Repetir a operação, mergulhando o pano em água limpa e envolvendo-o no rodo para realização do enxágue;
- 6) Proceder a secagem da área da mesma forma, do fundo em direção à porta;
- 7) Retornar o mobiliário ao local apropriado.

Corredores:**Materiais:**

- Materiais citados acima para a limpeza do piso;
- Placas sinalizadoras.

Técnica:

- 1) Lavar inicialmente os bebedouros, conforme procedimento descrito no item *Rotinas de Higienização de Elevadores, Bebedouros, Aparelhos de Ara Condicionado e Caixas D'água*.
- 2) Recolher os sacos plásticos com resíduos, amarrando-os devidamente para evitar acidentes de trabalho;
- 3) Dispor adequadamente os materiais, utensílios e equipamentos de limpeza, evitando obstruir o corredor e a ocorrência de acidentes;
- 4) Observar manchas nas paredes, dando atenção especial às áreas em volta das maçanetas das portas e aos interruptores, removendo essas manchas com esponja ou pano umedecido com solução de detergente, seguido pela remoção do excesso de detergente com esponja ou pano embebido com água limpa e secagem das referidas áreas;
- 5) Limpar com pano úmido as superfícies suspensas (bancos, parapeitos das janelas, etc.);
- 6) Lavar e secar as lixeiras, colocando novos sacos plásticos;
- 7) Dividir a largura do corredor em duas partes, no sentido longitudinal, limpando, enxaguando e secando primeiro uma metade e depois a outra, sempre deixando um percurso seco para os transeuntes e sinalizando com placas a parte molhada para evitar acidentes (escorregões, quedas);
- 8) Trocar a água do balde sempre que necessário, como também o detergente;
- 9) Limpar e guardar os equipamentos de limpeza e utensílios nos devidos locais.

ROTINAS DE HIGIENIZAÇÃO DE ELEVADORES, BEBEDOUROS, APARELHOS DE AR CONDICIONADO E CAIXAS D'ÁGUA:**Elevadores / monta-cargas:**

A utilização destes equipamentos, quanto à sua destinação, caracterizará as frequências de limpeza. Nos elevadores sociais, a limpeza deve ser realizada com frequência diária e sempre que necessário.

Materiais:

- 02 panos de limpeza (um para limpar, outro para secar);
- 02 baldes (um para solução de detergente e outro com água limpa);
- 01 recipiente com álcool a 70%.

Técnica:

- 1) Remover os resíduos, acondicionando-os e destinando-os apropriadamente;
- 2) Limpar/remover o pó de capachos e tapetes, quando presentes;
- 3) Limpar o teto, paredes, porta e piso, nesta ordem, com pano umedecido com solução detergente;
- 4) Limpar delicadamente os botões e painéis com um pano ligeiramente umedecido com solução detergente;
- 5) Retirar os resíduos de detergente do teto, paredes, porta e piso, nesta ordem, com pano umedecido com água limpa;
- 6) Retirar delicadamente os resíduos de detergente dos botões e painéis com um pano ligeiramente umedecido com água limpa;
- 7) Após secagem, passar compressa ou pano umedecido com álcool a 70% no teto, paredes e porta;
- 8) Limpar delicadamente os botões e painéis com produto adequado;
- 9) Passar pano úmido e polir o piso.

Bebedouros:

Materiais:

- 01 recipiente contendo detergente;
- 01 escova;
- 01 esponja;
- 01 balde com água limpa;
- 01 pano limpo para secagem do equipamento;
- 01 recipiente contendo álcool a 70%;
- 01 pano próprio para fricção com o álcool a 70%;
- 01 recipiente contendo hipoclorito de sódio a 0,02% (que equivale a 20ml de hipoclorito de sódio a 1% para 980ml de água).

Atenção: os materiais utilizados na higienização de bebedouros, tais como esponja, escova e panos devem ser separados, formando kit específico para essa função.

Técnica:

- 1) Desligar a tomada do equipamento sempre que for realizar uma lavagem geral do mesmo;
- 2) Começar a limpeza friccionando a esponja com detergente, sempre do ponto mais alto do equipamento até o ponto mais baixo, com movimentos verticais uniformes;
- 3) Utilizar a escova umedecida com solução de detergente para friccionar as superfícies em volta da torneira, o aparador de água e todas as reentrâncias, a fim de retirar as sujidades que se acumulam nesses locais, utilizando também, quando necessário, a esponja de aço;
- 4) Remover os resíduos de detergente do equipamento com o uso de esponja ou pano embebido em água limpa, também com movimentos retos de cima para baixo;
- 5) Secar todas as superfícies com pano limpo e seco específico para esse fim e passar o álcool a 70%, friccionando todas as superfícies externas, principalmente o local que corresponde ao aparador de água (onde são colocados os copos para receber a água);

Observações:

- I. Os filtros dos bebedouros conectados à rede urbana de água tratada devem ser trocados periodicamente, obedecendo aos prazos estabelecidos pelo fabricante;
- II. Caso o bebedouro seja do tipo que requer um garrafão acoplado, o reservatório interno de água proveniente desse garrafão deve, pelo menos 1 vez por semana, ser lavado com solução de detergente, enxaguado com água limpa e, desinfetado com solução de hipoclorito de sódio a 0,02% (obtida mediante a diluição de 20 ml de hipoclorito de sódio a 1% para 980 ml de água) durante 60 minutos, deixando em seguida a solução escorrer pelas torneiras abertas para desinfetar também

o seu lúmen;

III. Sempre que for abastecer o bebedouro com um garrafão cheio, proceder da seguinte forma: lavar previamente as mãos, higienizar a superfície externa do garrafão com solução de detergente, enxaguar o garrafão com água limpa, secá-lo com pano limpo e, por fim, friccioná-lo com álcool a 70%, não mais tocando com as mãos a região do gargalo.

Aparelhos de ar-condicionado:

Materiais:

- 01 recipiente contendo detergente;
- 01 balde com água limpa;
- 01 pano limpo para secagem do equipamento;
- 01 escada.

Técnica:

- 1) Desligar o aparelho completamente, retirando o plugue da tomada;
- 2) Remover o filtro de ar do aparelho, o qual, se estiver furado ou rasgado, necessita ser trocado por um novo;
- 3) Limpar o filtro no DML com água e detergente, através de imersão e limpeza mecânica, atendendo as recomendações contidas no manual do aparelho;
- 4) Executar a limpeza da frente plástica, e da parte aparente do gabinete, com um pano macio ligeiramente embebido em solução de detergente;
- 5) Passar o pano umedecido com água limpa;
- 6) Enxugar com pano limpo e seco.

Atenção: Jamais usar detergente, álcool ou água diretamente sobre a frente plástica. Não recolocar o plugue na tomada com as mãos molhadas ou úmidas.

Caixas d'água:

É necessário, de 6 em 6 meses, esvaziar e limpar as caixas d'água, por pessoal de empresa licenciada pela Vigilância Sanitária.

Materiais:

- 01 escova ou vassoura de nylon (nova);
- 01 pá;
- 01 balde;
- 02 panos;
- 01 tampão de madeira ou pedaço de pano.

Técnica:

- 1) Utilizar luvas e botas de borracha para executar o procedimento;
- 2) Fechar o registro ou amarrar a bóia para impedir a entrada da água na caixa;
- 3) Esvaziar a caixa d'água, abrindo as torneiras e dando descargas. Para evitar desperdício, a água armazenada pode ser utilizada para a limpeza de banheiros, pisos, jardim, etc., até restar apenas cerca de um palmo (20 cm) de água na caixa;
- 4) Quando a caixa estiver quase vazia, tampar a boca do cano de saída da água para impedir que a sujeira desça pelo cano. Se necessário, utilize um tampão de madeira ou pedaço de pano;
- 5) Esfregar as paredes e o fundo da caixa, usando somente pano e escova ou vassoura de nylon (nova), a qual deve ser de uso exclusivo para esta finalidade.

Não usar esponja de aço, sabão, detergente ou outros produtos corrosivos, os quais são prejudiciais à saúde;

- 6) Retirar a água suja e o material que restaram da limpeza, usando pá, balde e panos, enxaguando até deixar a caixa totalmente limpa;
- 7) Depois de bem limpa a caixa d'água, retire o tampão da boca do cano de saída, abra o registro geral da entrada ou solte a boia e deixe entrar água na caixa até encher. Adicione um litro de água sanitária pura (sem aditivos químicos) para cada 500 litros de água na caixa e agite bastante para obter uma boa mistura;

- 8) Deixar as torneiras e as descargas fechadas e não usar de forma alguma esta água por 2 horas;
- 9) Passadas essas 2 horas, fechar o registro ou a bóia para não entrar água na caixa. Esvaziar a caixa d'água, abrindo as torneiras e dando descargas. Esta água misturada com o desinfetante (água sanitária) servirá também para limpar e desinfetar os canos, sendo proibido seu uso para consumo humano;
- 10) Fechar bem a caixa, verificando se a tampa ficou bem vedada (colocar um plástico para melhor vedação) de modo a evitar a entrada de materiais indesejáveis, pequenos animais e insetos, inclusive o mosquito transmissor da dengue;
- 11) Anotar, do lado de fora da caixa, a data da limpeza;
- 12) Após o total esvaziamento da caixa, abrir o registro geral de entrada de água, ou soltar a boia, passando a usar normalmente a água.

CONSERVAÇÃO E PRESERVAÇÃO DO MEIO AMBIENTE

O consumo consciente é uma contribuição voluntária, cotidiana e solidária para garantir a sustentabilidade da vida no planeta. Algumas atitudes pessoais e profissionais, por parte dos trabalhadores e diretores das empresas em suas casas, empresas e comunidades, são imprescindíveis. Vejam:

- * troque as lâmpadas incandescentes por compactas fluorescentes;
- * limpe ou troque os filtros de ar-condicionado de acordo com as normas;
- * cubra suas panelas na hora de cozinhar;
- * use a máquina de lavar roupa/louça somente quando estiver cheia;
- * use menos água quente;
- * seja rígido na seleção e só imprima o que for indispensável;
- * reutilize papéis, faça blocos de nota com papeis usados ou mande folhas de volta para impressora para imprimir no verso materiais só de leitura;
- * no verão, vá trabalhar de roupas leves e defenda isso na empresa que trabalha;
- * abra as janelas e desligue o ar-condicionado, economizando energia e emitindo menos gás carbônico;
- * Tenha plantas. Elas significam mais qualidade no ar e menos poluição;
- * evite o excesso de embalagens. Afinal, para que usar uma sacola de plástico para cada três produtos? Para pequenas compras, por exemplo, você pode levar sua sacola de pano de casa;
- * não compre descartáveis. Dos copos e pratos a garrafas, dê preferência ao itens cujo fabricante já prevê a reutilização.
- * prefira produtos locais. Além de mais frescos significam um modo de produção menos impactante.
- * caminhe e pedale nas horas vagas;
- * compartilhe caronas. Descubra quem vive na sua região, dê e pegue caronas. Evite andar sozinho de carro, é injusto quando se considera o impacto do seu conforto para o planeta.
- * economize água, diminuindo o tempo dos banhos, fechando a torneira enquanto escova os dentes e/ou faz a barba, usando regador em vez de mangueira, varrendo a calçada em vez de lavá-la;
- * não jogue lixo no chão. Essa é uma das causas das enchentes e dos deslizamentos, além de estimular a proliferação de ratos, baratas e doenças;
- * plante árvores. Oponha-se à derrubada das que existem ao seu redor, seja o seu quintal ou na calçada do seu prédio ou casa;
- * estimule a coleta de óleo de cozinha, destinando-o a um coletor;
- * separe o lixo em casa e descubra para onde você pode levar material reciclável, como vidro, plástico, metal e papel. Incentive a sua empresa e seu condomínio residencial a fazer isso também. As cores padrões adotadas na coleta seletiva são:

AZUL – papel/ papelão

VERMELHO – plástico

VERDE – vidro

AMARELO – metal

PRETO – madeira

LARANJA – resíduos perigosos

BRANCO – resíduos ambulatoriais e de serviços de saúde

ROXO – resíduos radioativos

MARROM – resíduos orgânicos

CINZA – resíduo geral não reciclável, misturado ou contaminado não passível de separação.

Relações humanas no trabalho

O rendimento no trabalho aumenta quando há maior satisfação dos membros do grupo ou da equipe. Assim sendo, o chefe que esbraveja contra seu subalterno por causa da deficiência de um serviço ou o funcionário que desobedecer deliberadamente às ordens estabelecidas estarão propiciando um clima de hostilidade e ressentimento, que terão como conseqüência a má vontade, a falta de colaboração e a intransigência, nesse caso, o rendimento, que aqui se pode identificar com a produtividade, irá fatalmente diminuir.

Deve-se sempre Ter em mente que cada pessoa é um indivíduo e que cada indivíduo constitui uma personalidade diferente. Portanto, não se pode exigir que todas as pessoas pensem e ajam da mesma maneira.

Não vale a pena ser um grande conhecedor do comportamento humano e um grande teórico dos problemas de relacionamento, se não se coloca pelo menos uma pequena parte desse conhecimento em prática. Eis abaixo os principais mandamentos para o integrante de um grupo de trabalho, que na prática sintetizam toda uma série de comportamentos propiciadores de um bom relacionamento.

- Respeitar o próximo com ser humano.
- Evitar interromper aquele que está falando; esperar a vez.
- Controlar suas reações agressivas, evitando ser indelicado ou mesmo irônico.
- Evitar quebra de hierarquia, reportando-se sempre ao superior imediato. Quando isso não for possível, dar-lhe uma explicação.
- Procurar conhecer os membros de seu grupo, afim de compreendê-los e de se adaptar à personalidade de cada um.
- Evitar tomar responsabilidade atribuída a outro, a não ser a pedido deste (quando estiver autorizado a fazê-lo), ou em caso de emergência.
- Procurar as causas de suas antipatias, a fim de vencê-las.
- Estar sempre alegre e sorridente.
- Procurar definir bem o sentido das palavras, no caso de discussões em grupo, para evitar mal-entendidos.
- Ser modesto nas discussões, nunca descartar a possibilidade de o outro estar com a razão e, em caso contrário, procurar compreender-lhe as razões.
- Evita falar mal dos outros.
- Evitar provocar intrigas e “fofocas”.
- Procurar ajudar os colegas no trabalho.
- Respeitar as normas da empresa.
- Tratar os colegas, superiores e subalternos com respeito e educação.

Comportamento e Postura Profissional

O comportamento e postura do profissional revelam sua personalidade. Portanto, vale lembrar que para cada ocasião e ambiente existe uma forma ideal para o comportamento.

Não é a roupa que nos faz mais ou menos jovens, mas sim o dinamismo, o otimismo que trazemos em nós. Uma pessoa vestida com simplicidade, de acordo com sua idade e seu tipo

físico, torna-se sempre agradável de ser vista. Também os gestos, o olhar, o porte, o andar, a voz, a dicção, a cultura geral, constituem fatores importantes para valorização das pessoas.

Algumas orientações:

- Esteja atento e seja cordial com todos, afinal somos todos iguais e merecemos respeito;
- Conheça os usos e costumes de cada local e preste atenção aos detalhes;
- Na dúvida, observe primeiro e pergunte depois;
- Nunca trate de assuntos particulares próximo a clientes;
- Lembre-se que cada cargo ou função demanda algumas posturas e responsabilidades diferentes;
- Nunca reclame ou fale mal da empresa em que trabalha perto de clientes e fornecedores;

Evite sempre:

- Chegar e não cumprimentar;
- Ler enquanto outros estão conversando;
- Conversar enquanto outros estão lendo;
- Dar gargalhadas ruidosas;
- Criticar alguém na frente dos outros;
- Falar mal de uma pessoa ausente;
- Cortar unhas na presença de outras pessoas;
- Deixar um convidado sem lugar para sentar;
- Tocar numa obra de arte sem estar autorizado;
- Não expressar gratidão ao receber um presente;
- Rir dos erros alheios;
- Começar a comer logo depois de sentar à mesa;
- Não retribuir um sorriso; e,
- Não agradecer um elogio.

Público Externo

Regra básica para todos os tipos de apresentação: quem quer que esteja se apresentando ou sendo apresentado, deve sorrir e olhar a pessoa nos olhos.

- Cumprimente cada pessoa de tal modo que ela se sinta alguém muito especial;

- Faça com que a visita se sinta à vontade, tranqüila, num ambiente agradável.

Um café, uma revista são sempre bem aceitos. Pela recepção que lhe for dada, o visitante terá imagem da empresa;

- A pessoa mais importante é quem recebe a outra e tem seu nome dito primeiro.

No meio empresarial, é interessante dar ao cliente essa importância maior;

- Seriedade e tensão não funcionam bem nas apresentações;
- Não deixe a visita “perdida” na frente de seu Diretor. Apresente-os cordialmente;

Público Interno

- As pessoas de cargos menos importantes são apresentadas às pessoas de cargos superiores às quais cabe a iniciativa do cumprimento.

- Se estiver sentado e for homem levante-se sempre que for apresentado a alguém. As mulheres só devem se levantar paracumprimentar outras mulheres de mais idade ou pessoas de alta hierarquia.

- O aperto de mão é o tipo de cumprimento mais adequado, qualquer que seja a situação, e deve ser usado por homens e mulheres. O aperto deve ser firme, mas não a ponto de machucar.

- Ao apertar a mão, olhe sempre nos olhos do interlocutor. Não se deve estender a mão a alguém que está à mesa de refeições. Nesse caso, um aceno com a cabeça ou um cumprimento é o suficiente.

Cordialidade

- Evite nas relações profissionais chamadas as pessoas de “querida”, “meu bem”, “amor” e todas as variações do gênero.
- Não fale pegando nas pessoas. Mantenha uma distância razoável, não grite, nem gesticule demais.
- Bom dia, boa tarde, obrigado (a) e por favor são palavras obrigatórias e devem ser dirigidas a qualquer pessoa, em qualquer ocasião. Do porteiro do escritório ao presidente da empresa.
- Evite tratar as pessoas com intimidade.

O bom relacionamento profissional

- Se alguém pedir um pequeno favor, uma ajuda no trabalho, e puder atender, faça. A boa convivência no dia a-dia do trabalho depende muito da reciprocidade entre as pessoas. Se ajudar com boa vontade, seus colegas tenderão a retribuir quando precisar.
- Se precisar criticar ou repreender alguém, sobretudo se for um subordinado, evite fazê-lo na frente dos outros. Chame a pessoa na sua sala ou a algum lugar privado e converse objetivamente sobre falha. Não misture críticas profissionais com pessoais. Não agrida ou insulte o interlocutor com palavras grosseiras ou rudes. Siga a regra universal: elogios públicos, críticas privadas.
- Mostre-se solícito. Isto não significa trabalhar para e pelos outros, mas sim mostrar interesse pelos problemas de trabalho que eles estejam enfrentando. Não permita que façam de você “muro das lamentações” da empresa.

Atitudes em relação à empresa:

- O comportamento de cada funcionário faz a imagem da empresa;
- Ser leal para com a empresa não significa aceitar incondicionalmente coisas com as quais você não concorda mas sim procurar fazer críticas construtivas;
- Não criticá-la para estranhos: procurar as pessoas certas (aquelas que têm real poder de mudança) para fazer críticas ou sugestões;
- Não divulgar segredos;
- Não alimentar boatos, não permita que sua mesa seja uma central de fofocas;
- Todos os indivíduos que pertencem a uma empresa são parte dela: a “saúde” da empresa depende da “saúde” de cada um de seus membros;