

MANUAL DE SERVIÇOS GERAIS

Informamos que o manual de serviços gerais foi produzido com base na experiência interna e também, tendo como fonte os seguintes materiais:

CUNHA, F. M. B.; SILVA, F.A.B., ALFREDO, M.A. C.; RICCI, R. C. **Manual de boas práticas para o serviço de limpeza – Abordagem Técnica e Prática**. Trabalho de Conclusão de Curso. Universidade Estadual Paulista Júlio Mesquita Filho. Disponível em: <http://www.paulinia.sp.gov.br/downloads/ss/Material_base_para_elaboracao_de_manual_d_e_boas_praticas.pdf>. Acesso em: 13 de nov. 2017.

KNOPIK, Fernanda. **Como fazer limpeza de carpete**. Disponível em: <<https://www.arquidicas.com.br/limpeza-de-carpete/>>. Acesso em: 14 de nov. 2017.

BONDE. **Aprenda como limpar vidros e espelhos sem deixar manchas**. Disponível em: <<http://www.bonde.com.br/casa-e-decoracao/morar-bem/aprenda-como-limpar-vidros-e-espelhos-sem-deixar-manchas-280504.html>>. Acesso em: 14 de nov. 2017.

BIANCHINI, Mariana. **Limpeza pós-obra: dicas e cuidados que você precisa ter**. Disponível em: <<https://www.tuacasa.com.br/limpeza-pos-obra/>>. Acesso em 14 de nov. 2017.

ÁREAS PÚBLICAS

“Compreende-se áreas públicas os locais onde os hóspedes circulam livremente”

RESPONSABILIDADES LÍDER ÁREAS PÚBLICAS:

- Assegurar os serviços de higienização, limpeza e conservação de mobiliário e objetos de decoração ao hóspede, cliente e colaboradores;
- Administrar estoques de produtos, bem como sua organização e controle para inibir o uso indevido e evitar desperdícios;
- Organizar a manutenção de limpeza de todos os eventos a serem realizados, atentando para a organização do antes, durante e pós evento. Organizar o cronograma das equipes para que imediatamente após os eventos, tudo esteja organizado novamente;
- Criar todas as rotinas de limpeza diária, semanal, mensal, trimestral, semestral e anual;
- Acompanhar o uso dos produtos químicos para que não haja acidentes;
- Disponibilizar, controlar e acompanhar o efetivo uso de EPI's;
- Fazer solicitações via sistema de compra de materiais e utensílios de limpeza;
- Fazer solicitações via sistema de materiais de almoxarifado;
- Ser um agente de ligação entre os demais departamentos e a Governança procurando sempre manter um bom relacionamento profissional e atender as demandas que necessitem;
- É responsável por toda a fiscalização das tarefas a serem realizadas;
- É responsável por toda alteração de rotina que seja necessária durante a execução das tarefas;
- É responsável pela emissão e controle de todos os bens patrimoniais existentes no hotel em área externa, bem como pela emissão de transferência destes bens;
- É responsável por todo mobiliário e decoração de área externa, bem como sua devida manutenção interna ou externa.

ROTINA DE ENCARREGADO DE SERVIÇOS GERAIS

A rotina de um Encarregado de Serviços Gerais é baseada na programação das tarefas que ele construiu, após conhecimento de todo o empreendimento e suas particularidades.

Na primeira hora este deve dar uma volta nos locais estratégicos definido pela Governanta, para anotar as pendências a serem repassadas a equipe.

O Encarregado de Serviços Gerais deve realizar uma reunião no início dos turnos, repassando mudanças de rotinas (se for o caso do dia), eventos que irão acontecer e novas tarefas do dia para sua equipe.

LIMPEZA

O Setor de Limpeza é responsável pela limpeza das áreas sociais, onde circulam os hóspedes e clientes, e áreas de serviço onde circulam os colaboradores.

Os colaboradores da limpeza devem, no início de cada turno, apresentar-se ao Encarregado devidamente uniformizados, receber as instruções do dia, e ler o quadro de avisos e o livro de registro.

Todas as limpezas a serem feitas devem seguir um roteiro pré-definido pelo Encarregado de Serviços Gerais, tendo por objetivo cumprir todas as etapas para evitar o esquecimento de alguma área bem como aumentar a produtividade.

As limpezas devem ser iniciadas do teto para o chão, de forma a serem racionalizadas, permitindo velocidade e constância na operação.

Deve estar-se atento para os critérios de limpeza e desinfecção das áreas, de acordo com o padrão estabelecido.

Os WC's sociais devem ser alvo de uma manutenção constante, de 15 em 15 minutos e os das áreas de serviço, de 20 em 20 minutos, sendo sempre abastecidos de toalhas, papel higiênico e sabonetes.

Os elevadores sociais devem ser revisados a cada 10 minutos e os elevadores de serviço a cada 1h.

Após a limpeza, é importante verificar se está tudo em ordem e toda a área está em perfeitas condições de higiene, principalmente nos espaços mais escondidos.

Durante a limpeza noturna, se houver salas que estejam trancadas, as chaves devem ser retiradas da área responsável pela sua guarda, anotando em um Livro de Controle:

- O número do registo do funcionário;
- O nome;
- A hora em que retirou/devolveu a chave;
- A assinatura.

PROGRAMAÇÃO DA LIMPEZA

O Encarregado de Serviços Gerais deverá elaborar juntamente com a Governanta, a PROGRAMAÇÃO DA LIMPEZA das áreas sociais, de lazer, salas de conferência e de serviço para as equipes dos seus 3 (três) turnos: manhã, tarde e noite, sendo que neste último, a limpeza deve ser mais profunda.

Toda a PROGRAMAÇÃO DA LIMPEZA deverá ser exposta no quadro do departamento de limpeza, para que todos tenham conhecimento

Todos os QUADROS RESUMO DE EVENTOS referentes ao Setor de Banquetes serão recebidos através de e-mail e devem ser incluídas na programação de limpeza da semana conforme datas e horários dos eventos. Deverá constar no quadro de aviso o resumo de eventos da semana no modelo CALENDÁRIO.

A Governanta juntamente com o Encarregado de Serviços Gerais, devem inspecionar, constantemente, todas as áreas de responsabilidade do setor.

Periodicamente a Governanta deverá fazer uma ronda com o Encarregado de Serviços Gerais, reforçando e avaliando as áreas.

MATERIAIS, PRODUTOS DE LIMPEZA E EQUIPAMENTOS

Os produtos e materiais de limpeza devem ser bem acondicionados de maneira a não se perderem ou vazarem, e devem ser separados por tipo.

Os produtos químicos devem ser usados exclusivamente com borrifadores, sendo proibido e passível de punição seu uso puro ou acondicionados em garrafas plásticas.

Vassouras e escovas devem ser guardadas penduradas de maneira a secarem sem entortar as cerdas.

Os panos de limpeza devem ser trocados na Lavandaria e Rouparia a cada fim de turno.

Os utensílios (baldes, rodos, etc.) e equipamentos utilizados devem ser limpos e secos no final de cada turno, removendo todos os resíduos e sujidade. Quando em uso, deve-se ter cuidado com superfícies molhadas, a não ser que o modelo permita, e não deve ser manuseado pelo fio, podendo provocar um curto circuito. Atenção as paredes no momento da utilização.

Todos os produtos químicos que exijam diluição devem ser usados somente no dosador da empresa fornecedora.

ORGANIZAÇÃO DO DEPÓSITO

A cada troca de turno, os produtos em estoque nas copas da limpeza devem ser organizados, limpos e controlados.

Semanalmente, o Encarregado de Serviços Gerais deverá efetuar o levantamento das necessidades de materiais e produtos, preenchendo o formulário de levantamento de itens, definindo as quantidades a pedir para próxima semana levando em consideração a previsão de ocupação, e encaminhando-o para a Governanta para sua análise e autorização. O Encarregado de Serviços Gerais deverá então fazer a requisição via sistema.

LIMPEZA

A Limpeza Técnica é o processo de remoção de sujidades, mediante a aplicação de agentes químicos, mecânicos ou térmicos, num determinado período de tempo. Consiste-se na limpeza de todas as superfícies fixas (verticais e horizontais) e equipamentos permanentes, das diversas áreas do recinto.

LIMPEZAS PERIÓDICAS

Elaborar com a Governanta, a PROGRAMAÇÃO DA LIMPEZA DIÁRIAS, SEMANAL, MENSAL, TRIMESTRAL E ANUAL, preenchendo a data de início e término do planejamento. Fazer no formato calendário para poder ficar exposto em locais de fácil acesso a equipe.

LIMPEZA DE REVISÃO

É o processo de limpeza diária de todas as áreas críticas, objetivando a manutenção do asseio, o abastecimento e a reposição dos materiais de consumo diário (sabonete líquido, papel higiênico, papel toalha interfolhado, etc.), higienização molhada dos banheiros, limpeza de pisos, superfícies horizontais e equipamentos mobiliários, proporcionando ambientes limpos e agradáveis.

LIMPEZA PESADA

É o procedimento de limpeza e/ou desinfecção, de todas as áreas da Unidade, objetivando a redução da sujeira. É realizada periodicamente de acordo com o estipulado em cronograma com data, dia da semana e horário pré-estabelecidos em cronograma mensal. Inclui todas as superfícies e mobiliários, portanto, é realizada em todas as superfícies horizontais e verticais, das áreas com maior ou menor sujeira.

LIMPEZA MANUAL ÚMIDA

Realizada com a utilização de rodos, mops ou esfregões, panos ou esponjas umedecidas em solução detergente, com enxágue posterior com pano umedecido em água limpa. No caso de pisos é utilizado o mesmo procedimento com mops, ou pano e rodo. Esse procedimento é indicado para a limpeza de paredes, divisórias, mobiliários e de equipamentos de grande porte. É importante ressaltar que a limpeza úmida é considerada a mais adequada e higiênica, todavia ela é limitada para a remoção de sujeira muito aderida.

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 ou mop para o ralo.

LIMPEZA COM MÁQUINA DE LAVAR TIPO ENCERDEIRA 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 sujeira, 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.

LIMPEZA DE BANHEIROS

- Vestir as luvas de borracha para realizar a limpeza;
- Deixar pias, sanitários e rejunte do box de “molho” para ação de produto adequado;
- Recolher o lixo;
- Recolher toalhas e roupas espalhadas;
- Vasculhar todo ambiente;
- Limpar espelhos com produto específico para vidros e espelhos;
- Lavar pia esfregando as partes de rejunte com produto específico;
- Limpar a bancada da pia e a bacia com esponja dupla face úmida com produtos adequados;
- Enxaguar e secar a pia;
- Limpar os azulejos do boxe do chuveiro com produtos específicos, utilizar esponja dupla face com o produto e um pano para secar e dar brilho ao azulejo;
- Limpar a saboneteira;
- Lavar o piso do boxe com produto de ação desengordurante e desinfetante diluído, conforme indicação dos produtos;
- Esfregar o piso com vassoura, enxaguar e secar;
- Limpar o vidro do boxe com produto específico, secar e dar brilho com pano seco;
- Finalizar o vaso sanitário, usar desinfetante, esfregar com a escova de cabo em todos os locais, limpar a tampa e todo o lado de fora com pano embebido com desinfetante, limpar a válvula de água, dar descarga, e colocar desinfetante para finalizar e perfumar;
- Limpar as partes cromadas e interruptores de luz com produtos multiuso;
- Retirar a lixeira do banheiro e lavá-la, repor o saco de lixo;
- Lavar o piso do banheiro com produto desengordurante e vassoura para esfregá-lo, dar atenção aos cantos e secar o piso;
- Limpar a porta do banheiro incluindo o batente, as dobradiças e a maçaneta, finalizar com pano seco;
- Repor papéis e sabonetes nos dispensers;
- Fechar a janela do banheiro deixando as telas de mosquiteiros fechadas;
- Deixar a porta do banheiro entreaberta para ventilar.

LIMPEZA DE PISOS

Material: balde, esfregão, mops, água, equipamentos de proteção individual, sinalização de segurança.

A limpeza de piso deve ser feita diariamente e mais intensamente nas áreas de maior tráfego.

Separar todo material que será utilizado e levá-lo para área a ser limpa. Remover móveis, utensílios ou equipamentos do local, se necessário. Molhar o esfregão na água e remover o excesso de água.

Aplicar sobre o piso, uma linha reta começando a limpeza do extremo da área, trabalhando progressivamente em direção a saída, sempre em linhas paralelas. Utilizar o identificador de piso molhado, evitando circulação de pessoas na área a ser limpa.

Inspeccionar seu trabalho, o piso não deve possuir vestígios de poeira ou resíduos.

Utilizar o equipamento de proteção individual, na execução do trabalho. Após o seu uso lavar e pendurar para secar.

Escolher o horário de menor tráfego para realizar a operação, evitando acidentes.

LAVAGEM DE PISOS

Material: pano de chão lavado e limpo, balde, rodos, máquinas elétricas ou vassoura de piaçava, água, solução detergente e desinfetante, equipamentos de proteção individual, sinalização de segurança.

Retirar o mobiliário do local sempre que possível e iniciar o procedimento.

Despejar uma quantidade de água e sabão, procedendo a esfregação em sentido lateral com uso de máquina ou vassoura.

Esfregar toda a extensão traçando linhas paralelas. Remova a água e o sabão com rodo e inicialmente com mop, torcendo o excesso em um balde. Evitar que a solução corra para outras dependências.

Procedimento de enxágue.

Secar com rodo e mop limpo e seco. Os cantos devem ser limpos com vassouras, pois as máquinas não chegam até o mesmo.

Lavar sempre as dependências do fundo para a porta com exceção dos banheiros que devem ser lavados da entrada para o fundo.

LIMPEZA DE TETOS

Material: escada, rodo, pano limpo, água, luvas, óculos de segurança.

Utilize óculos de proteção ou máscara de proteção facial, para realizar a limpeza do teto.

A operação deve ser realizada antes de qualquer outra, respeitando sempre a ordem de cima para baixo e do fundo para a porta.

Limpe os cantos removendo as teias de aranha ou outras sujeiras visíveis.

Com o material no local subir na escada com um pano umedecido em água.

Dobrar o pano em quadrados para obter mais faces de limpeza ou envolvê-lo em um rodo.

Fazer o uso da aplicação das linhas paralelas de forma que toda a área seja limpa.

Trocar a água da limpeza sempre que necessário.

Inspecionar seu trabalho, lavar e guardar todo material utilizado no local indicado.

LIMPEZA DE JANELAS

Material: baldes, panos macios, esponjas, rodo de mão, escada, equipamento de proteção individual, óculos de segurança.

Remover os acessórios da janela (telas protetoras).

Escovar ou lavar as telas.

Limpar o peitoril da janela, por dentro e por fora com pano úmido.

Limpar a janela primeiramente por fora com esponja e agente de limpeza.

Ao terminar a limpeza externa inicie a limpeza interna.

Comece a limpeza do alto a esquerda do vidro da janela e mover a sua mão para a direita.

Quando alcançar o lado direito, volte para a esquerda, ligeiramente abaixo e continuar a limpeza dessa forma.

Utilizar pano macio para secagem, e realizar os mesmos movimentos recomendados para lavagem.

Após inspecionar seu trabalho, limpe e guarde todo material.

Lavar os equipamentos de proteção individual e guardá-los de forma adequada.

LAVAGEM DE PAREDES

Material: baldes, panos macios, luvas, escadas, escova macia, solução detergente/desinfetante, equipamento de proteção individual, óculos de segurança.

Verificar o tipo de revestimento das paredes e adotar a técnica correta para Paredes de Pintura Lavável.

Retirar o pó com rodo envolto com pano úmido de cima para baixo.

Utilizar escada para limpeza.

Mergulhar outro pano na solução de limpeza, torcendo para retirar o excesso.

Passar o pano com auxílio de um rodo em linhas paralelas, sempre de cima para baixo.

Caso haja manchas na parede, utilizar escova macia com solução de limpeza no local.

Encher um balde com água limpa para enxaguar, mergulhando o pano na água, torcendo-o para retirar o excesso. Realizar o enxágue, com pano úmido, repetindo a ação.

Repetir a operação com um pano limpo, quase seco, com movimentos retos de cima para baixo em toda a área, a fim de secá-lo.

Após inspecionar seu trabalho, limpar e guardar todo material.

Para facilitar o trabalho, e evitar longos movimentos paralelos, dividir imaginariamente a parede ao meio, limpando primeiro a parte mais alta.

LIMPEZA DE PAREDE COM REVESTIMENTO CERÂMICO

Material: baldes, panos macios, luvas, escadas, escova macia, solução detergente/desinfetante, equipamento de proteção individual, óculos de segurança.

Colocar a solução de limpeza em um balde (água e sabão).

Mergulhar a esponja na solução, esfregando-a em movimentos únicos.

Iniciar a operação pela parte mais alta.

Enxaguar com pano embebido em água executando movimentos retos de cima para baixo.

Após a limpeza aplicar solução desinfetante com auxílio de um pano, realizando movimentos paralelos de cima para baixo.

Inspecionar seu trabalho e limpar todo material.

Guardar os utensílios utilizados.

LIMPEZA DE PORTAS

Material: baldes, panos macios, luvas de borracha, solução de limpeza.

Realizar essa operação após a limpeza das paredes.

Iniciar a operação com o material no local.

Com auxílio de um pano umedecido, remover o pó da porta em movimentos paralelos de cima para abaixo.

Aplicar a solução de limpeza com outro pano.

Remover o sabão com pano umedecido.

Inspecionar seu trabalho e guardar o material de trabalho.

Evitar aplicar produtos em dobradiças e fechaduras.

Limpar bem as maçanetas com soluções desinfetantes.

LIMPEZA DE PIAS

Material: solução desinfetante e solução detergente, esponja abrasiva, luvas de borracha, jarro, pano macio.

Juntar o material e levá-lo a área desejada.

Coloque as luvas de borracha.

Molhar a esponja na solução de limpeza.

Esfregue toda a pia, inclusive colunas e torneiras.

Enxaguar a pia e o lavatório com água da própria torneira (utilize um jarro).

Utilizar escovas de cerdas para remoção da sujeira aderida.

Executar movimentos da extremidade para o centro da cuba.

Lavar e guardar o equipamento de proteção individual utilizado.

LIMPEZA DE SANITÁRIOS

Material: baldes, solução detergente e desinfetante, esponja e/ou escova, luvas de borracha, pano e vassoura, equipamento de proteção individual.

Calçar luvas de borracha.

Levantar a tampa dos vasos e puxar a descarga.

Borrifar desde a borda do vaso produto adequado para desinfecção e deixar agindo.

Esfregar cuidadosamente todo o interior do vaso com vassoura devendo atingir o mais fundo possível. Deixar em contato por 10 minutos, enquanto realiza a limpeza dos lavatórios.

Puxar a descarga para enxaguar o interior do vaso.

Remover a sujeira aderida, usando vassoura com saponáceo, até atingir a limpeza desejada.

Lavar a parte externa do vaso esfregando com um pano ou esponja molhados na solução detergente, tomando especial cuidado com as dobradiças.

Enxaguar bem o vaso e o assento com jarro.

Puxar a descarga para o enxágue final do interior do vaso.

Aplicar na parte externa do vaso a solução desinfetante.

Despejar pequenas quantidades do desinfetante dentro do vaso.

LIMPEZA DE MÓVEIS E UTENSÍLIOS DE AÇO CROMADOS E FORMICAS

Material: pano macio e solução de água e sabão neutro em balde.

Superfícies diferentes dos móveis, seguir a técnica básica de limpeza geral.

Utilizar esponjas macias ou escovas de cerdas macias para remoção da sujeira aderida.

Realizar fricção com leve pressão, utilizando sempre sentido único nos movimentos.

Remover com pano macio úmido, trocando a fase do pano e trocando a água quantas vezes forem necessárias, até que a água esteja limpa.

Realizar a desinfecção com álcool 70% quando for recomendado.

LIMPEZA DE VIDROS

A limpeza dessas superfícies não requer o uso de água abundante ou excesso de produtos industrializados. Para impedir que a solução líquida seque e cause manchas, a indicação, principalmente se a área for extensa, é dividir a janela, porta ou espelho em partes para limpar e, na sequência, secar por etapas. Outra sugestão que ajuda a não deixar marcas é passar o pano ou esponja em uma única direção.

O ideal é limpar um lado da janela com movimentos horizontais e o outro lado com movimentos verticais, assim será mais fácil identificar manchas.

Vidros serigrafados e espelhos exigem limpeza diária, pois sujam com mais facilidade. Evite danificá-los com água em abundância. Para eliminar qualquer aspecto embaçado em espelhos, passe o papel toalha seco, em movimentos circulares ao final do procedimento de limpeza.

Para limpar mesas de vidro após uma refeição, molhe uma esponja macia em água morna, coloque cerca de quatro gotas de detergente e esfregue o tampo. Depois, com pano molhado, remova o sabão e com pano seco, enxugue. Finalize com papel toalha e um pouco de álcool.

Para aqueles cantinhos da junção da esquadria com o vidro de janelas e portas ou da moldura e com o espelho, que são de difícil alcance, uma dica é usar uma escova de dentes ou um palito de churrasco, encapado com um pedaço de pano ou gaze.

Dias nublados são melhores para a limpeza dos vidros de janelas e portas, isto porque em dias ensolarados a incidência de luz do sol direta acaba secando o produto muito rápido prejudicando a limpeza. Limpar à sombra garante que a solução usada não evapore rapidamente e, conseqüentemente, cause marcas no vidro.

Quando todas as etapas de uma obra ou de uma reforma são concluídas, ainda existe uma etapa muito representativa: a limpeza. A faxina que deve ser feita após a finalização da obra exige muito cuidado e atenção, pois é uma tarefa que, quando não realizada corretamente, pode trazer problemas e dor de cabeça.

LIMPEZA PÓS OBRA

Limpeza pós-obra é muito mais do que executar uma “faxina”, muito em virtude do tipo de sujidade das obras realizadas no ambiente e da poeira fina, manchas de tinta, produtos químicos, dentre outros. A limpeza pós-obra demanda, acima de tudo, conhecimento técnico de equipamentos e produtos profissionais de limpeza.

Para evitar problemas e complicações em uma limpeza, deve-se entender o caminho a ser percorrido nesse processo, ou seja, entender por onde começar, como se prevenir e quais medidas podem garantir o sucesso da limpeza. Confira um simples passo a passo para guiar a sua limpeza pós-obra.

Entenda o que você vai limpar e quais as necessidades de cada cômodo. Para realizar uma boa limpeza, acima de tudo é necessário conhecer o local e saber quais produtos são necessários para o ambiente, já que cada material exige um produto específico.

Proteja-se. Coloque luvas e máscaras quando estiver fazendo uso de produtos mais fortes, evitando irritações na pele e outros problemas de saúde.

Recolha todo o lixo e organize a bagunça. Isso facilitará o restante da limpeza.

Tire tudo que puder ser removido antes de começar a varrer, abrindo espaço para a limpeza.

Comece a limpar a partir da área mais afastada do local, vindo até a entrada.

Comece limpando de cima para baixo, ou seja, primeiro o teto, depois as paredes e por último o chão.

Como dito anteriormente, cada material exige cuidados específicos, então, é preciso pesquisar quais produtos devem ser usados na limpeza para não causar problemas e estragos. Além disso, deve-se observar também qual é a sujidade encontrada no material para utilizar produtos que de fato realizem a limpeza da mesma.

Para facilitar, primeiramente enxágue o piso retirando os resíduos de sujeira, depois aplique os produtos específicos para a limpeza seguindo as recomendações do fabricante. Por fim, remova a sujeira acumulada com água.

A limpeza de porcelanatos, por exemplo, deve ser feita com detergentes neutros diluídos em água e com o apoio de panos macios. Para esse material não é indicado o uso de produtos como ácido fluorídrico, ácido muriático, impermeabilizantes, ceras e vassouras de cerdas duras. Essas últimas podem arranhar a superfície do piso.

LIMPEZA DE CARPETE

Para manter o tapete o mais limpo possível durante as limpezas periódicas da casa basta usar o aspirador de pó, passe o aspirador de pó no sentido das fibras do tapete, lentamente para sugar bem todas as partículas de sujeira.

É uma limpeza superficial, mas que ajuda a manter os carpetes aparentemente limpos, principalmente para quem tem animais de estimação.

Nunca use a vassoura para varrer o carpete, porque isso faz com que a poeira acumulada levante e se espalhe por todo o ambiente, além disso, as cerdas duras da vassoura estragam as fibras dos carpetes.

LIMPEZA DE LIXEIRAS

As lixeiras das áreas sociais devem ser revisadas a cada 04 horas para manter livre de insetos e em bom estado. No caso de áreas como piscina, restaurantes e de pouco fluxo devem ser revisadas em tempo inferior devido ao grande fluxo de passantes.

Os lixos das áreas de serviço e sociais e restaurantes serão recolhidos em cada turno, às horas pré-estabelecidas, de acordo com a programação, e separados por papéis e garrafas.

A lixeira deverá estar sempre limpa e organizada, sendo lavada, no mínimo, dia sim, dia não.

O lixo deve ser separado por papelão, lixo de andares e cacos de vidros e/ou garrafas, de maneira a facilitar a recolha externa.

EQUIPAMENTO DE PROTEÇÃO INDIVIDUAL – EPI – UTILIZADO EM SERVIÇOS DE LIMPEZA

AVENTAL

Protege contra o contato com fluidos orgânicos e contra umidade gerada pelo aerossol e respingos provenientes dos procedimentos de limpeza e desinfecção de artigos e superfícies, e de acidente térmico, mecânico e químico. O impermeável deve ser usado nos procedimentos de

limpeza e desinfecção de artigos e superfícies, sendo que para o profissional de limpeza protege a roupa contra umidade.

MÁSCARA

Indicada para área de isolamento, recolhimento de resíduo, diluição de produtos, vidrarias de laboratório, etc.

OBS.: A máscara não deve ser tocada com as mãos enluvadas.

PROTETOR OCULAR

Utilizado nos procedimentos de limpeza e desinfecção de superfícies quando houver risco de contaminação por secreções, aerossóis e produtos químicos. Protege os olhos do impacto de partículas volantes, de luminosidade intensa, de radiação ultravioleta e de respingos de produtos químicos e material biológico. Deve ser confortável, ter boa vedação, ser transparente, permitir lavagem com água e sabão e desinfecção quando indicada.

BOTAS

Indicada para as atividades de lavagem em geral.

LUVAS DE BORRACHA

Para a proteção das mãos, sendo usadas duas colorações:

- **VERDE** - usadas nas superfícies onde a sujeira é maior. (Ex: lixeiras, pisos, banheiro, rodízios de mobiliários, janelas, tubulações na parte alta, etc.).
- **AMARELA** – usadas em mobiliários (Ex: mesa, cadeiras, paredes, portas e portais, pias, etc.).

A escolha do EPI dependerá do procedimento a ser realizado pelo profissional.

Os EPI's não descartáveis são de uso individual. Quando for atingido por sangue/secreções, deve ser higienizado após o uso. Diariamente os calçados, luvas e avental de borracha, devem ser lavados, desinfetados, secos e armazenados em local arejado.

PROTOCOLO DE COLETA DE LIXO

Recolher o lixo antes de qualquer tipo de limpeza.

As lixeiras deverão ser esvaziadas ao atingir 2/3 de sua capacidade.

Lavar as lixeiras diariamente e sempre que necessário.

O lixo deve ser recolhido sempre que for necessário.

Não colocar sacos de lixo pelos corredores, os mesmos devem ser armazenados no container do abrigo interno e encaminhados para o abrigo externo. No setor que não dispôr de abrigo interno os resíduos deverão ser transportados em container, para o abrigo externo.

No caso de haver derramamento de resíduos no piso ou em outra superfície, o mesmo deverá ser removido. Em seguida, proceder a técnica de limpeza do local.

PRINCÍPIOS BÁSICOS NA OPERACIONALIZAÇÃO DO PROCESSO DE LIMPEZA

Utilizar equipamento de proteção individual (EPI), sempre.

Começar do ambiente menos sujo para o mais sujo.

Iniciar a limpeza pelo teto ou áreas mais altas.

Proceder a varredura úmida.

Corredores: dividir corredor ao meio, deixando um lado livre para o trânsito de pessoal enquanto procede a limpeza do outro. Limpar em único sentido, de cima para baixo e em linhas paralelas, nunca em movimentos de vai e vem.

Nos banheiros, lavar por último o vaso sanitário, onde será desprezada toda água suja (contaminada).

Todo material usado para limpeza (baldes, panos, vassouras etc.), deverá ser limpo e guardado em local apropriado.

Não utilizar material de limpeza de pisos e banheiros, na limpeza de móveis e de outras superfícies.

Ao término da limpeza de cada área, o material deverá ser lavado em água corrente, com detergente neutro, assim como proceder à troca da água e/ou da solução utilizada.

Mantém todos os pisos higienizados.

Os equipamentos metálicos ou de madeira, devem ser limpos com água e pano úmido, usando detergente conforme a necessidade.

Os equipamentos elétricos e eletrônicos devem ser limpos com pano seco.

Os corredores devem ser limpos após todas as outras superfícies.

As águas devem ser renovadas de sala para sala, os panos devem ser higienizados de superfície para superfície.

Não tocar em maçanetas, telefones ou superfícies limpas calçando as luvas de trabalho.

HIGIENE E SEGURANÇA

Todos os critérios de higiene devem ser seguidos, como por exemplo, a troca de panos durante a limpeza, desinfecção das louças sanitárias, telefones e outros.

Equipamentos de proteção individual devem ser utilizados, obrigatoriamente, em todas as atividades que envolvam perigo para os funcionários, pois o manuseamento de produtos químicos e o contato com áreas perigosas podem provocar acidentes.

Nesse sentido, todas as Normas de Segurança devem ser rigorosamente seguidas.

Assegurar que o Setor de Limpeza contribui para a prevenção de acidentes na medida em que:

- Mantém corredores desimpedidos;
- Mantém portas de serviço fechadas;
- O piso é mantido limpo, não escorregadio;

- Objetos no chão são removidos.

PROTOCOLO DE HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS

Ato simples e fundamental para prevenção e controle de infecção. Lavar as mãos com água e sabonete líquido. Deve ser praticada a cada término de limpeza e antes de sair do ambiente de trabalho, antes e após uso do banheiro.

Antes de calçar as luvas, para não contaminá-las, devem-se higienizar as mãos. Após o uso de luvas as mãos devem ser lavadas também, pois essas frequentemente têm micro perfurações.

Devem ser retirados os acessórios (anel, pulseiras e relógios) que podem servir de reservatório para micro-organismos. As unhas devem estar sempre aparadas, pois podem abrigar micro-organismos causadores de infecção.

PASSO A PASSO HIGIENIZAÇÃO DAS MÃOS

- Abrir a torneira com a mão não dominante e molhar as mãos, sem encostar -se à pia ou lavatório.
- Ensaboar as mãos, friccionando a palma, o dorso, os espaços interdigitais, polegar, articulações, unhas e extremidades, dedos e punhos.
- Enxaguar as mãos.
- Fechar a torneira com o auxílio de papel toalha.

PERSONALIZAÇÃO DO ATENDIMENTO

O contato com o hóspede é um elemento crítico para garantir uma excelente prestação de serviços, e para que possamos atendê-lo e exceder as suas expectativas, devemos:

- Personalizar o atendimento, fazendo com que o hóspede não se sinta apenas mais um;
- Ser agradável e paciente;
- Ser rápido no atendimento;
- Privilegiar uma relação humana de qualidade;
- Desenvolver e usar a memória para que possamos surpreender o hóspede, ao antecipar as suas preferências;
- Zelar pela boa imagem do hotel e pela qualidade do serviço prestado;
- Absorver o máximo de informações possíveis, no que se refere ao nosso produto;
- Fazer pelo hóspede o que gostaríamos que fizessem por nós;
- Atividades realizadas com espírito de equipe favorecem o desenvolvimento do indivíduo e do grupo.

AO ENCONTRAR-SE NA PRESENÇA DE HÓSPEDES, CLIENTES OU FUNCIONÁRIOS:

- Dizer sempre “Bom Dia”, “Boa Tarde” ou “Boa Noite”, sorrindo;
- Quando receber um elogio, agradeça;
- Valorize os comentários;

- Seja flexível, considerando as necessidades pessoais dos hóspedes e clientes;
- Seja hábil na resolução de problemas, de maneira profissional e eficiente.