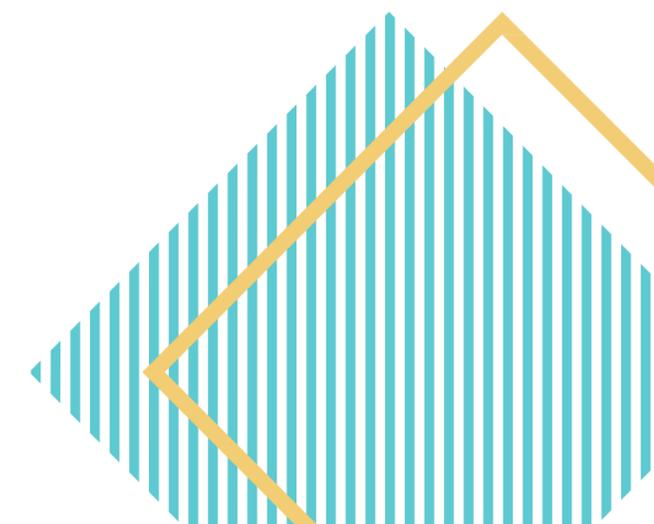


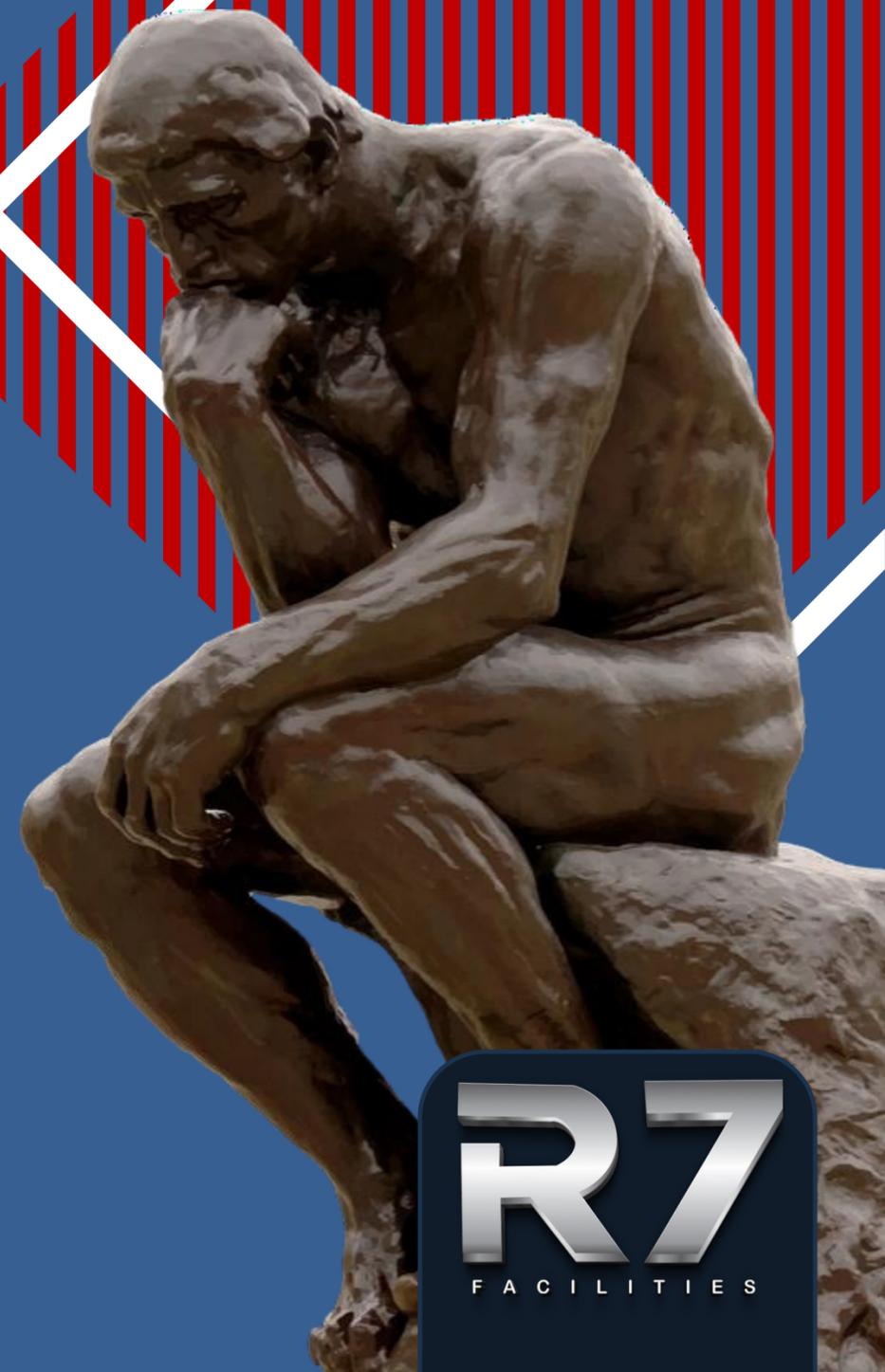
# EBOOK PROFISSIONAL

DISCIPLINA: LIMPEZA PROFISSIONAL



# AFINAL, ESSE DOCUMENTO SERVE PARA QUE?

CONCENTRAR  
INFORMAÇÕES SUFICIENTES QUANTO AOS  
PROCEIDMENTOS MAIS IMPORTANTES PARA  
ESTRUTURAÇÃO DE UM PLANO DE TRABALHO PARA  
IMPLANTAÇÃO DE UM TIME PARA PRESTAÇÃO  
DE SERVIÇOS DE LIMPEZA PROFISSIONAL



**R7**  
FACILITIES

# ETAPAS DE UM CONTRATO



## MOBILIZAÇÃO

Aqui tudo é alinhado e validado com o cliente com registros em atas e obedecendo as convenções coletivas de trabalho dos profissionais.



## OPERAÇÃO

Aqui a magia acontece e os trabalhos são realizados com ajustes para atender às necessidades do cliente

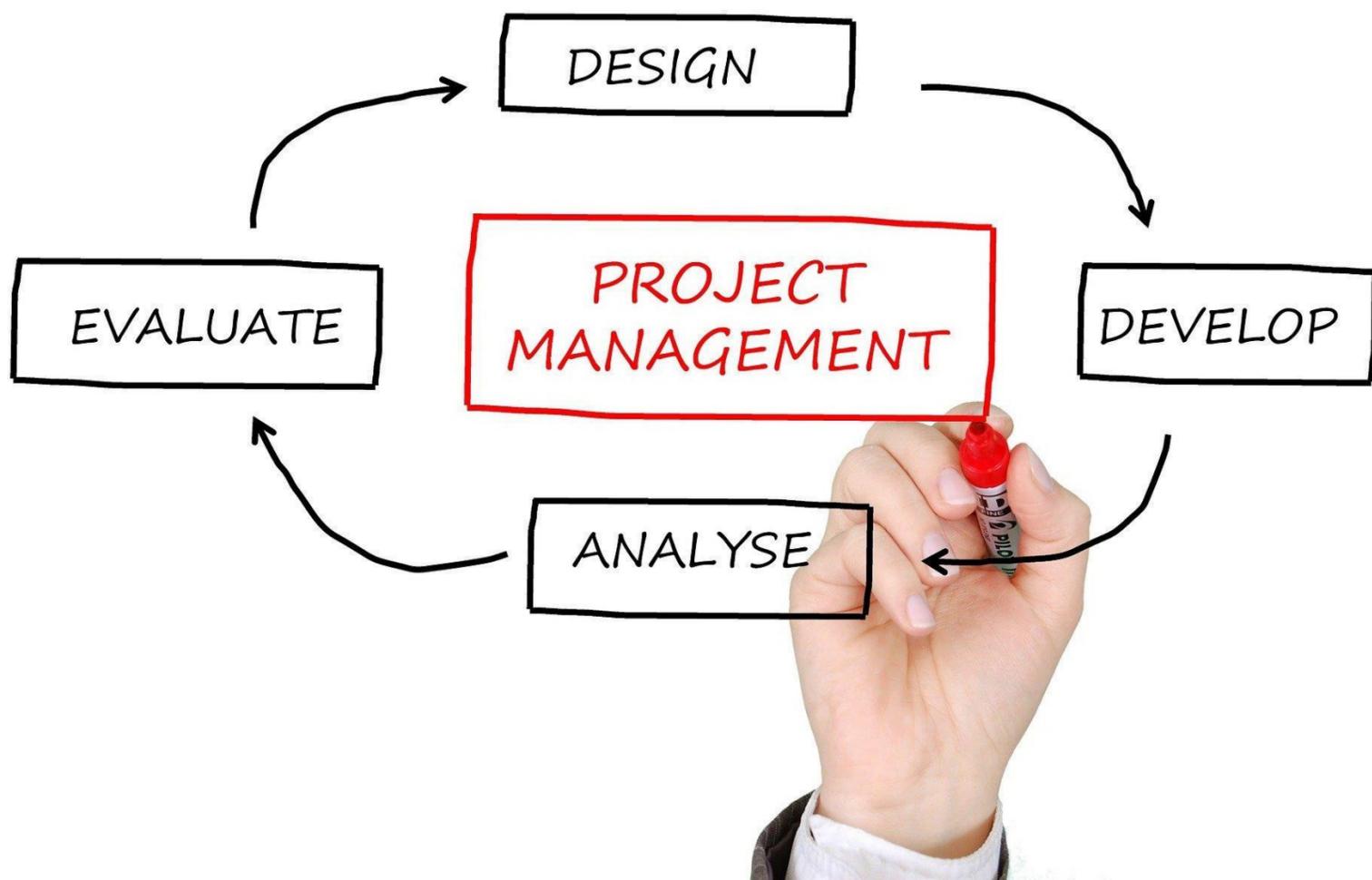


## GESTÃO

Aqui os resultados são apresentados e novos aprendizados são utilizados nas atualizações dos procedimentos de operação e mobilização.

# MOBILIZAÇÃO DE UM CONTRATO

- Cronograma de início dos trabalhos;
- Contratação de mão de obra;
- Validação do uniforme;
- Aquisição de equipamentos e/ou ferramental;
- Aquisição de equipamentos de proteção coletiva e individual;
- Estimativa e aquisição de insumos;
- Validação e aquisição do software;
- Definição da comunicação interna e externa;
- Política de fluxo de trabalho;



# **CRONOGRAMA DE INÍCIO DE UM CONTRATO DE FACILITIES**

Nem sempre o início dos trabalhos se dá no ato de assinatura do contrato e isso deve ser verificado junto ao contratante para que seja definida uma data para início das atividades ou várias datas, caso o cliente necessite que os trabalhos comecem em etapas mas lembre-se:

**IMPORTANT**

- Registrar em ata o cronograma com assinatura do cliente e sua;
- Checar documentos a serem entregues como garantias contratuais e certidões;
- Entenda a arquitetura do prédio e o tipo de ocupantes (autoridades, visitantes, etc);
- Solicite a planta dos espaços onde serão a base da administração da equipe e onde serão armazenados ferramentas e insumos de trabalho do contrato.

# MÃO DE OBRA EM UM NOVO CONTRATO DE FACILITIES

Aqui deve-se tomar um cuidado de identificar quem compõe o time da empresa atual, caso exista uma, e quem atende ou não atende às expectativas na ótica do fiscal do contrato, dos usuários em geral e do encarregado do contrato atual para a tomada de decisão, lembrando de:

- **Checar cláusulas de continuidade de mão de obra nas convenções coletivas de trabalho**
- **Coleta de currículos, cópias de documentos pessoais e numeração de uniforme;**
- **Entrevista individual para mapeamento de perfil.**



**R7**  
FACILITIES

# UNIFORME EM FACILITIES

Uniforme parece ser uma coisa simples mas pode causar um problema desnecessário sendo fundamental compreender o tipo de público que ocupa o prédio para então propor o modelo mais adequado de uniforme para a equipe que vai atuar no contrato. Existem uniformes mais sociais e outros mais robustos, tem que tomar cuidado!! Além disso tem que se atentar para:



- **Checar numeração de todos os funcionários;**
- **Checar vestimentas obrigatórias em convenção coletiva de trabalho;**
- **Se atentar para vestimentas de segurança, caso necessário;**
- **Coleta de currículos, cópias de documentos pessoais e numeração de uniforme;**
- **Checar a frequência de troca de uniforme pela convenção coletiva de trabalho, caso haja essa cobrança.**

## EQUIPAMENTOS E FERRAMENTAL PARA LIMPEZA PROFISSIONAL



De que adianta mandar um soldado para a batalha sem um armamento a altura? A disponibilização de ferramentas e equipamentos adequados proporcionam não só um trabalho de qualidade e agilidade na realização dos serviços como reforça a imagem de profissionalismo da empresa. Por isso, é importante se atentar aos equipamentos e estudar junto aos fabricantes ou revendedores a possibilidade de capacitação do time para o manuseio. Dentre os equipamentos, os serviços de limpeza necessitam basicamente de:

- **Máquinas lavadoras/ extratoras em caso de vãos, galpões e garagens;**
- **Aspiradores de pó;**
- **Enceradeiras de baixa e/ou alta rotação;**
- **Carros funcionais com balde espremdor, placa de sinalização, mop seco e úmido, flanelas e bolsa de segurança;**
- **diluidores e dosadores.**



## **EPIS E EPCS PARA LIMPEZA PROFISSIONAL**

Para realização de todo trabalho é preciso utilizar equipamentos de segurança individuais e coletivos, seja para preservar o funcionário, seja para prevenir acidentes com os usuários do prédio, por isso, tenha, no mínimo:

- Luva de látex e/ou PVC;
- Óculos de proteção;
- Bota de segurança, algumas de material impermeável e solado antiderrapante são características para serviços de limpeza;
- Abafador para serviços que ocasionam ruído seja do ambiente ou do equipamento utilizado;
- Placa de sinalização de piso molhado



# INSUMOS EM LIMPEZA PROFISSIONAL

Na previsão de aquisição de insumos não pode vacilar! adquirir insumos sem analisar os prós e contras gera prejuízo para o negócio, desgaste da imagem da empresa e desperdício desnecessário para o meio ambiente, por isso, é importante analisar:

- Gramatura dos papéis e tipo de corte (interfolhado, rolo, etc.);
- Tipos de piso para aquisição dos produtos;
- Aquisição conforme especificidade de cada frente de trabalho;
- Controle de estoque diário;
- Treinamento da equipe pelo revendedor.



## SOFTWARES PARA LIMPEZA PROFISSIONAL

Se é pago, se é gratuito, se são licenças, se é uma plataforma, para o cliente não importa o nome do santo, o que importa é o milagre. Para um software, o importante é mitigar qualquer falha de comunicação, controle e operação, além de informar o que o cliente quer realmente saber. Nada de muito técnico, deve-se apresentar o que está realmente atrelado ao objeto da contratação que é limpeza dos ambientes. Para isso, deve-se atentar para:

- **Fornecimento de indicadores (para limpeza, nada mais justo que nível de satisfação);**
- **Canal para abertura de chamados;**
- **Lógica de controle de rondas;**
- **Possibilidade de gráficos e dashboards;**

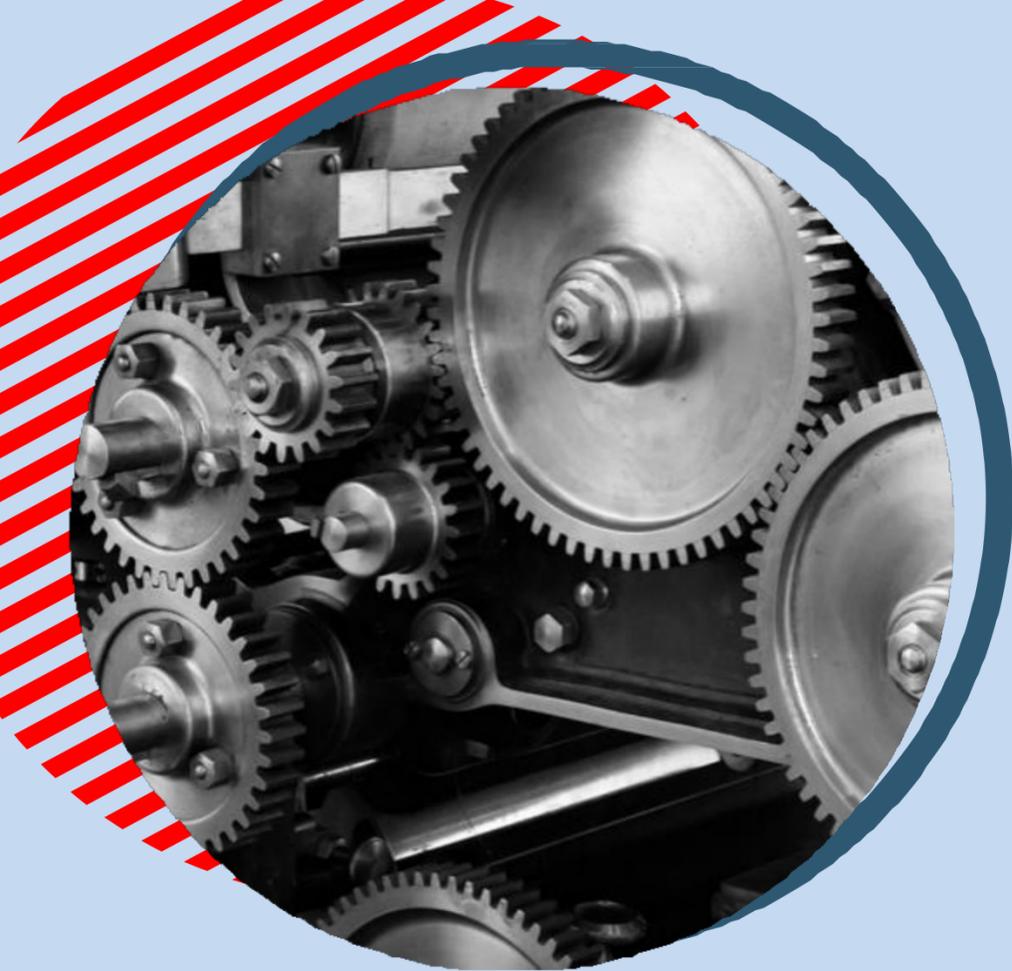


## COMUNICAÇÃO INTERNA E EXTERNA EM FACILITIES

Como diria o ditado, "quem não se comunica, se trumbica!" e é uma verdade absoluta, principalmente na prestação de serviços de limpeza profissional em prédios corporativos. É fundamental estruturar um plano de comunicação juntamente com a fiscalização afim de mantê-la sempre informada de intervenções e atividades que causam impacto, assim como em novas idéias e propostas de melhoria. Neste caso, deve-se levar em consideração:

- **Avisos de atividades extraordinárias;**
- **Avisos de faltas e banco de horas;**
- **Relatório de melhoria;**
- **Ocorrências de acidentes e emissão de CAT (comunicado de acidente de trabalho);**
- **Avisos de influência para atividades de impacto.**



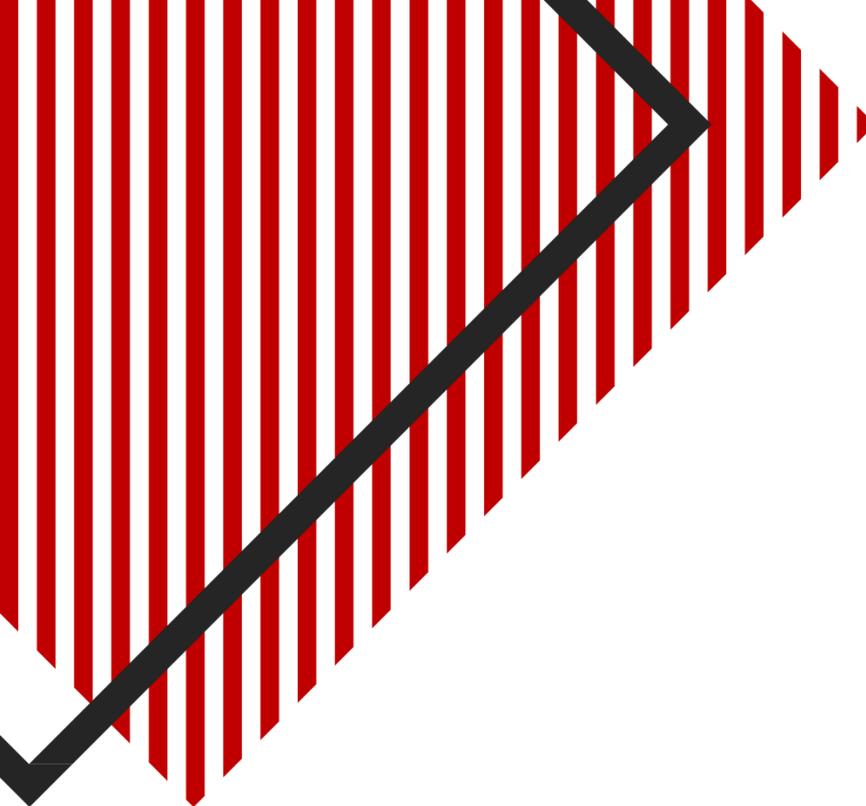


## **FLUXO DE TRABALHO PARA LIMPEZA PROFISSIONAL**

Sem sombra de dúvidas, é de suma importância entender como o prédio funciona para planejar o fluxo de trabalho das equipes que executarão os serviços de limpeza. Não tem lógica alguma aspirar os ambientes durante o expediente dos colaboradores ou isolar áreas para limpeza durante o maior fluxo de pessoas nos espaços. Para não pagar mico nessa etapa, alguns cuidados são primordiais:

- **Identifique os diferentes espaços como área acarpetada, banheiros, área de circulação, área externa, garagem, áreas técnicas e áreas de copa e cozinha;**
- **Identifique os horários de pico para cada tipo de ambiente;**
- **Identifique os locais com maior fluxo dentre esses ambientes;**
- **Organize o time para atender a limpezas antes ou após os horários de maior fluxo e os demais para manutenção da limpeza e abastecimento;**





# OPERAÇÃO DE SERVIÇOS DE LIMPEZA

- Classificação de ambientes;
- Categorias de higienização;
- Níveis de limpeza;
- Produtos;
- Cuidados antes dos trabalhos;
- Uso dos equipamentos;



# CLASSIFICAÇÃO DE AMBIENTES PARA LIMPEZA PROFISSIONAL

Existem ambientes que a limpeza deve ser mais intensificada que em outros e isso deve ser identificado pela equipe. Por isso, os espaços devem ser categorizados como:

- **Ambientes críticos:** Ambientes onde pode ocorrer proliferação de doenças pela falta de limpeza como banheiros, cozinhas, áreas acarpetadas e ambientes fechados;
- **Ambientes semi-críticos:** Ambientes ocupados por autoridades que ocupam espaços com restrições de horários para a limpeza e ambientes com equipamentos sensíveis a resíduos existentes pela falta de limpeza periódica como Datacenters;
- **Ambientes não-críticos:** Espaços com fluxo constante de usuários e que possuem horários pré-definidos de operação. Para isso é importante:

- **Identificar e quantificar os banheiros, cozinhas e áreas acarpetadas;**
- **Identificar os horários de ocupação e os horários livres ou com menor fluxo desses espaços;**
- **Identificar e quantificar os ambientes ocupados por autoridades e ambientes com equipamentos sensíveis à limpeza e os horários de funcionamento;**
- **Ajustar programação da equipe para atender à limpeza desses espaços fugindo dos horários de ocupação;**



## CATEGORIAS DE HIGIENIZAÇÃO PARA LIMPEZA PROFISSIONAL

Aqui orientamos sobre as principais finalidades de uma atividade de limpeza, destacando:

- **Limpeza:** Aqui retiramos toda sujidade de qualquer superfície seja ela uma parede, teto, móveis e equipamentos. O processo deve ser realizado com água, detergente e ação mecânica manual. Lembrando que deve acontecer antes dos processos de desinfecção e esterilização;
- **Desinfecção:** Aqui tratamos de eliminar os microorganismos existentes nas superfícies. O processo deve ser realizado utilizando uma solução germinocida na área que foi previamente limpa;
- **Descontaminação:** Aqui atuamos na eliminação de materiais orgânicos das superfícies dos ambientes.  
desinfetante na área.



# NÍVEIS DE LIMPEZA PROFISSIONAL

Aqui descrevemos os níveis de limpeza conforme sua complexidade, por isso, vamos lá:

- **Limpeza concorrente:** Sabe aquela famosa "geral" que você dá nos ambientes? pois é, é exatamente do que trata a limpeza concorrente. Aqui todos atuam limpando superfícies e mobiliários, tirando a sujeira e mantendo os insumos abastecidos (papel higiênico, álcool em gel, sabonete líquido, dispensers de papel, etc.) e ambientes organizados (recolhimento de lixo);
- **Limpeza imediata:** Sabe quando cai aquele papel no chão quando alguém estava triturando papel no escritório ou aquele farelo de bolo que cai no chão naquela confraternização de um departamento da empresa?? pois é... quem salvará nessa hora? com certeza, a limpeza imediata é quem salva a turma;
- **Limpeza terminal:** Sabe aquela geral top de linha, famosa barba, cabelo e bigode? pois é, aqui temos a limpeza mais importante e robusta do ambiente abrangendo parede, teto, móveis, utensílios e tudo mais que tem-se direito.



## PRODUTOS PARA LIMPEZA PROFISSIONAL

Aqui vamos falar de alguns produtos básicos nos processos de limpeza:



**Álcool:** Calma, não é desse álcool que iremos falar aqui, estamos falando dos modelos etílico, com concentração de 70% e do isopropílico com concentração de 92. São utilizados como desinfetante e anti-séptico e muito conhecidos pelos efeitos como germicida (bactericida, virucida, fungicida, tuberculicida), pelo custo reduzido e baixa toxicidade, no entanto, eles não conseguem eliminar esporos bacterianos, são produtos que evaporam muito rápido e não fazem efeito desejado na presença de matéria orgânica. Por isso, são recomendados para desinfecção de nível intermediário ou médio de ambientes e superfícies em geral procedendo com 3 aplicações e deixar secar naturalmente. O manuseio deste material deve ser feito após um treinamento intenso da equipe e **CUIDADO TOTAL NO MANUSEIO E ARMAZENAMENTO POIS É INFLAMÁVEL**. Não se recomenda usar em acrílico pois tende a opacificar a peça, ou seja, vai fazendo com surjam aquelas ranhuras danificando a transparência do acrílico, ocorrendo o mesmo com plástico e borrachas e até mesmo a pele, por isso, **USE LUVAS SEMPRE**.



# PRODUTOS PARA LIMPEZA PROFISSIONAL



**Detergente Neutro:** Esse aqui todos conhecem, o famoso detergente neutro, que é um excelente produto para a retirada de sujeira, detritos e microorganismo visíveis, atuando na diminuição da tensão superficial da sujeira. Tem um poder efetivo de limpeza graças à presença do surfactante na sua composição.... calma, eu vou explicar.

O surfactante altera as propriedades da água diminuindo sua tensão superficial e facilitando a penetração nas superfícies fazendo com que a sujeira vá embora com mais facilidade da superfície suja. Esse produto é indicado tanto para retirar sujeiras hidrossolúveis como as que não são solúveis em água. Pode ser usado em ambientes críticos, semi-críticos e não-críticos, a depender do modo de limpeza do ambiente ou limitação no uso de água.

Assim como os demais produtos, a diluição deve ser feita conforme o fabricante e caso seja um piso tratado, é importante verificar a compatibilidade do produto com esse piso.



## PRODUTOS PARA LIMPEZA PROFISSIONAL

**Hipoclorito de Sódio a 1%:** Esse também é famoso, o nome científico talvez complique um pouco mas, trata-se da nossa famigerada água sanitária. Este produto é indicado para desinfecção de níveis alto, médio e baixo, conforme concentração e tempo de contato com as superfícies, podendo também ser utilizado para descontaminação, atuando como bactericida, virucida, fungicida, tuberculicida além de atuar na eliminação de alguns esporos. mas CUIDADO pois, este produto é altamente corrosivo para alguns metais como o alumínio, o aço inoxidável, o cobre e o bronze, além de também vir a danificar o mármore se exposto por um período prolongado.

Estes produtos devem ser armazenados em locais fechados, escuros e frescos, em recipientes opacos.

Muito cuidado na diluição desse produto, obedecendo a concentração indicada para cada caso e **USE EQUIPAMENTOS DE PROTEÇÃO NO MANUSEIO DESTES PRODUTOS** pois, a água sanitária possui um cheiro muito forte, pode irritar os olhos e a pele (não precisa dizer para usar luva e óculos, ok?)



# PRODUTOS PARA LIMPEZA PROFISSIONAL



**Glucoprotamina 0,5% ou 1%:** Esse aqui é sensacional pois, trata-se de uma substância multicomponente obtida do óleo de coco natural com propriedade antimicrobiana, não volátil, facilmente dissolvido em água, não teratogênico, não mutagênico, biodegradável, não corrosivo e nem tóxico.

Esse produto é recomendado para superfícies fixas como equipamentos e mobiliários para ambientes críticos, semi-críticos e não críticos pode ser substituto para o álcool, detergente e o hipoclorito. Esse produto é indicado tanto para limpezas terminais como concorrente e a sua diluição é feita de forma automatizada.



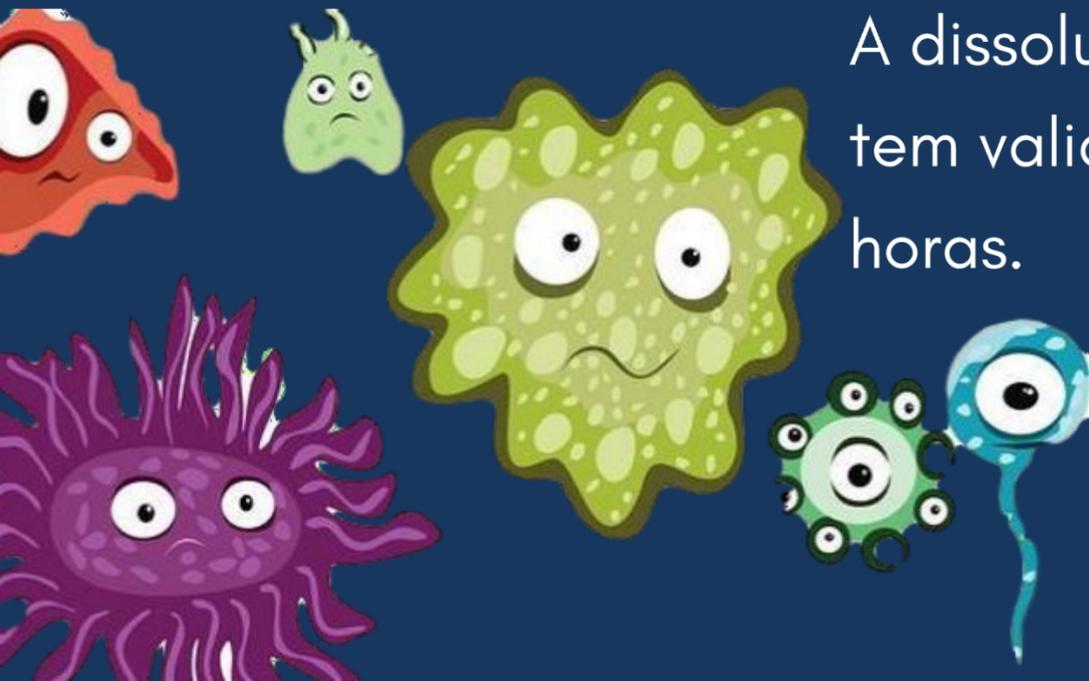
# PRODUTOS PARA LIMPEZA PROFSSIONAL



**Biguanida polimérica 3,5% + Quaternário de amônio 5,2%:** Os nomes científicos sempre complicam mas este composto químico é um famoso desinfetante hospitalar com alto poder bactericida chegando a uma eficácia comprovada contra o vírus H1N1 atuando na limpeza e desinfecção de ambientes, atuando na limpeza de equipamentos e mobiliário.

Este produto é de baixa toxicidade, baixa formação de espuma, alta solubilidade em água, não corrosivo e não perde o poder de ação na presença de matéria orgânica o que o torna ideal para limpeza e desinfecção de ambientes de nutrição como refeitórios e cozinhas.

A dissolução é feita através de dosadores automáticos e, após diluição, o produto tem validade de 30 dias mas a recomendação é de dosagem para uso em até 24 horas.



# PRODUTOS PARA LIMPEZA PROFISSIONAL



**Ceras de carnaúba e de petróleo:** suas partículas praticamente não formam filmes protetores sobre o piso e, por isso, são chamadas de ceras moles. Elas são de secagem lenta e só produzem brilho com a utilização de enceradeiras em baixa rotação. Caracterizam-se por apresentar baixa resistência ao tráfego e, são recomendadas apenas para salas com pisos de madeira, tipo tábua corrida ou tacos, onde o tráfego é relativamente baixo. Além disso, precisam ser constantemente lustradas.





## PRODUTOS PARA LIMPEZA PROFISSIONAL

**Ceras sintéticas:** trata-se de um tipo de cera que permite a formação de um filme protetor de boa resistência sobre o piso, e, por isso, são recomendadas para pisos de madeira impermeabilizada com cascolac ou sinteco, de borracha, de granito, paviflex, cerâmicos, entre outros. Além disso, têm a vantagem de serem de secagem rápida e proporcionar alto brilho, sem a necessidade do uso de enceradeiras. São antiderrapantes.



# PRODUTOS PARA LIMPEZA PROFISSIONAL



**Ceras sintéticas 3 em 1:** possuem as esmas características das ceras sintéticas, porém com a vantagem de selar, dar acabamento e restaurar o piso de uma só vez. Trata-se de um tipo de cera recomendada para pisos em geral, tais como superfícies de borracha, granito, mármore, paviflex, decorflex, plurigoma, lajotas não vitrificadas, granilite, cimento queimado e concreto sendo de secagem rápida, resistente a riscos e ranhuras e dispensam a necessidade de polimento.



## PRODUTOS PARA LIMPEZA PROFISSIONAL

**Ceras base seladora:** podem ser aplicadas em qualquer tipo de piso, sem a necessidade de enceradeiras. Trata-se de uma base seladora que torna uniforme e lisa a superfície a ser tratada, nivelando e eliminando todas as irregularidades como, por exemplo, arranhões e rachaduras sendo ideais para selar superfícies brutas tais como borracha, granito, mármore, paviflex, plurigoma, lajotas não-vitrificadas, granilite, cimento, concreto, cerâmicas, entre outras.



# PRODUTOS PARA LIMPEZA PROFISSIONAL

**Ceras impermeabilizantes:** são ideais para selar superfícies brutas de qualquer tipo de piso. A aplicação desses impermeabilizantes facilita muito a manutenção periódica, pois permanecem aderidos nos pisos, mesmo após a lavagem para a remoção de incrustações ou riscos. As ceras impermeabilizantes somente são removidas com uso de removedores específicos para essa finalidade.



**R7**  
FACILITIES

# PRODUTOS PARA LIMPEZA PROFISSIONAL - RECOMENDAÇÕES IMPORTANTES



- Não se pode reutilizar embalagens de produtos químicos;
- O PPRA (Programa de Prevenção de Riscos Ambientais) deve apresentar o inventário de todos os produtos químicos discriminando os riscos de cada um à segurança e saúde da equipe;
- Todo recipiente contendo produto químico manipulado deve ser identificado, de forma legível, por etiqueta com o nome do produto, composição química, concentração, data de envase e data de validade além do nome do responsável pela manipulação;
- O uso de EPIs é primordial para manipulação e contato com o produtos, mesmo na diluição recomendada pelo fabricante.

## CUIDADOS ANTES DOS TRABALHOS DE LIMPEZA PROFISSIONAL



- **APRESENTAÇÃO PESSOAL:** Todo membro da equipe de limpeza deve se apresentar ao trabalho com uniforme completo, limpo, sem manchas e passado, estar utilizando calçado profissional fechado, com sola antiderrapante e portando crachá de identificação;
- **ADORNOS:** Não deve estar utilizando acessórios como relógios, pulseiras, brincos, anéis, piercing, etc.;
- **HIGIENE PESSOAL:** Manter unhas curtas, limpas, sem esmalte ou unhas postiças;
- **PLANEJAMENTO:** O carrinho funcional deve ser abastecido previamente com todos os produtos necessários para realização da atividade programada naquele horário para evitar idas e vindas desnecessárias;
- **POSTURA PROFISSIONAL:** Você está em um local de trabalho, portanto, é importante você demonstrar o profissional que é: falando em tom baixo, evitando gargalhadas, evitando diálogos desnecessários com clientes ou com outros colegas, não fumando e não armazenando ou consumindo bebidas ou alimentos nos postos de trabalho. Além disso, é importante obedecer o horário de trabalho, comunicar e justificar suas



# EQUIPAMENTOS PARA LIMPEZA PROFISSIONAL



**CARRO FUNCIONAL DE LIMPEZA:** Os carros funcionais são os equipamentos mais importantes para uma limpeza profissional dinâmica e bem estruturada de uma edificação, tornando o processo de limpeza rápido, ergonômico para quem executa a atividade, prevenindo a ocorrência de Lesões por Esforços Repetitivos (LER) e Distúrbios Ósteo-musculares Relacionados ao Trabalho (DORT), e produtivo, evitando perda de tempo da equipe operacional com indas e vindas ao almoxarifado da sala de operações.

**CUIDE COMO SE FOSSE SEU, ESSE EQUIPAMENTO É PARA O SEU BEM ESTAR E TE CAPACITANDO COMO PROFISSIONAL.**



**R7**

FACILITIES

# CARRO FUNCIONAL DE LIMPEZA PROFSSIONAL:



**BOLSA DE SEGURANÇA:**  
para acomodar e recolher os  
sacos de lixo

**BANDEJAS:** para acomodação  
dos  
produtos e insumos para  
abastecimento (papel higiênico,  
papel toalha, sacos de  
lixo, etc.)

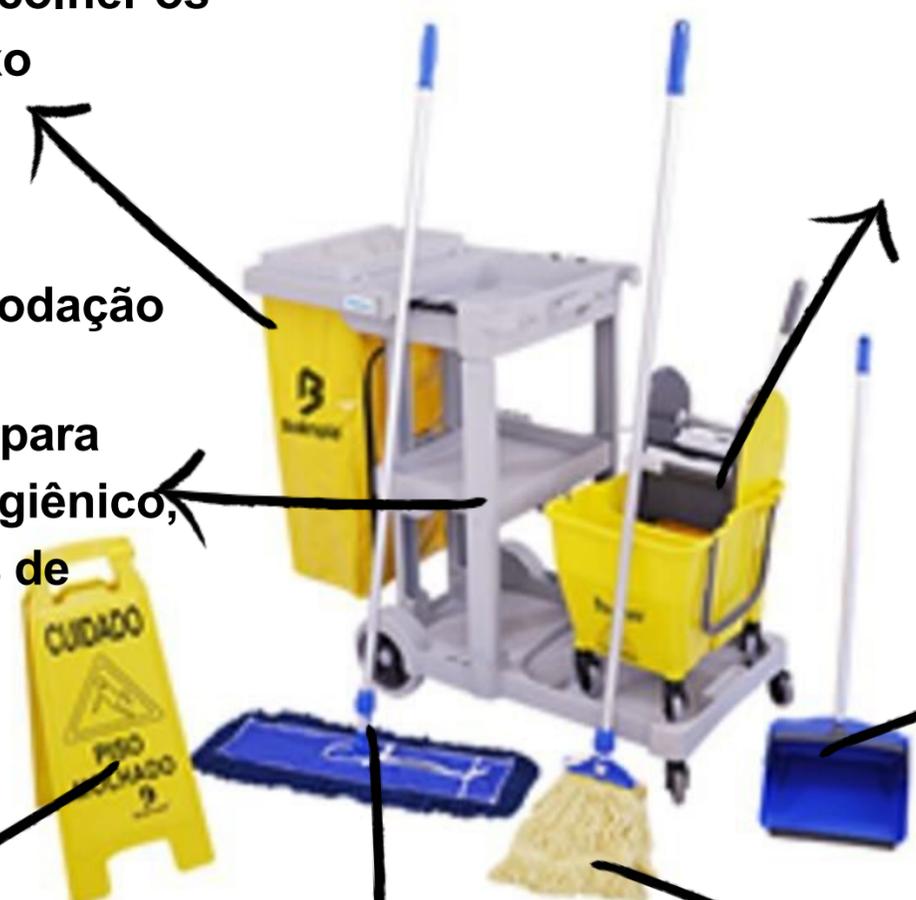
**PLACA DE  
SINALIZAÇÃO:** para  
informar os usuários  
do piso molhado

**MOP PÓ:** para limpeza seca  
de sujidades

**BALDE DE 2  
COMPARTIMENTOS  
COM ESPREMEDOR:**  
para separar água limpa  
da  
suja e ter facilidade  
para torcer o esfregão

**PÁ COLETORA:** para  
recolhimento de  
lixo

**MOP ÚMIDO:** para  
limpeza molhada  
(vulgo esfregão)



## CARRO FUNCIONAL DE LIMPEZA PROFISSIONAL:



### CUIDADOS A SEREM TOMADOS:

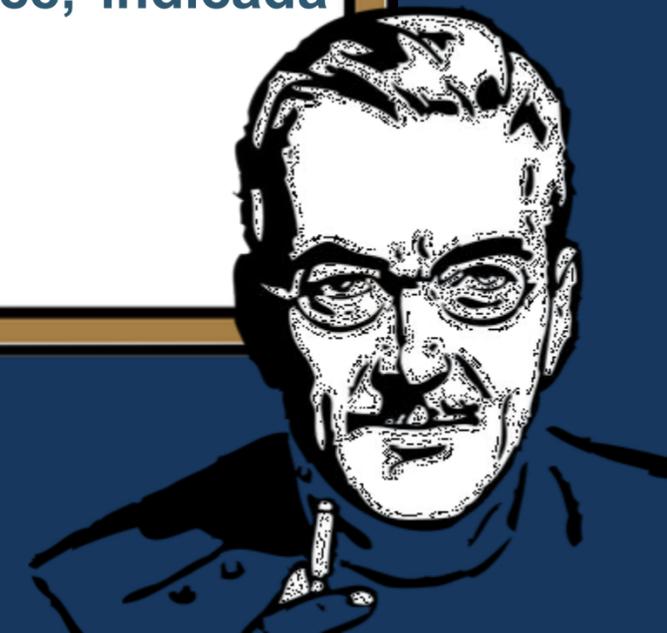
- Forrar a bolsa de segurança com saco de lixo
- Abastecer as bandejas com todos os insumos necessários para a tarefa programada;
- “estacionar” o carro funcional fora da área de circulação de pessoas;
- Balde é pra colocar água, não lixo!
- Sempre sinalizar os locais onde ocorrem as limpezas mas não sinalize o piso sem motivo, prejudica a credibilidade da sinalização;
- Manter os equipamentos de limpeza limpos e secos;
- Sempre sair para as atividades com os mops limpos;
- Não misturar produtos utilizando-os para os locais adequados;
- Jogar fora a água suja em local adequado, nunca no banheiro;
- Higienize luvas e EPIs diariamente ao fim dos trabalhos ou sempre que necessário



## MOP PARA LIMPEZA PROFISSIONAL

Tratam-se de equipamentos destinados tanto para a retirada de partículas soltas no piso (pó) quanto para limpeza úmida e aplicação de ceras vindo a substituir as tradicionais vassouras, rodos e panos.

Este equipamento foi criado pelo americano Cassius Whitem, em 1875, que tinha como objetivo um aperfeiçoamento da vassoura comum. A sua primeira criação era fabricada em madeira e algodão, porém, o seu sucesso foi muito restrito nesse primeiro momento. O item só iria se popularizar na segunda metade do século XX, com a empreendedora Joy Mangano, que inventou o Miracle Mop. A ideia dela era agilizar a limpeza sem sujar as mãos. A história da empreendedora foi contada nos cinemas no filme “Joy: O Nome do Sucesso”, em que ela foi interpretada pela atriz Jannifer Lawrence, indicada ao Oscar de Melhor Atriz pelo papel.



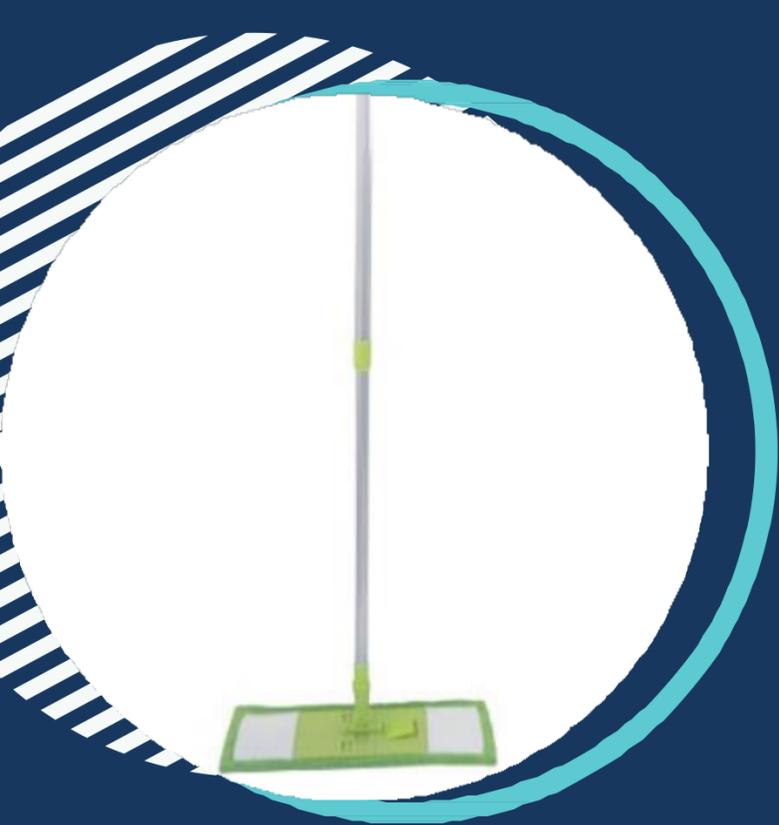


É do tipo MOP úmido que possui um sistema de centrifugação, em que você não precisa torcer o pano com as mãos e ter contato com a sujeira e nem com a água suja quando estiver lavando uma superfície, possuem cerdas de microfibra, que absorvem muito mais os líquidos e sujeiras.



É do tipo MOP úmido que possui cerdas de microfibra que não arranham a superfície a ser limpa e possui mobilidade de limpar superfícies verticais, possuindo menos absorção de água do que o modelo esfregão.



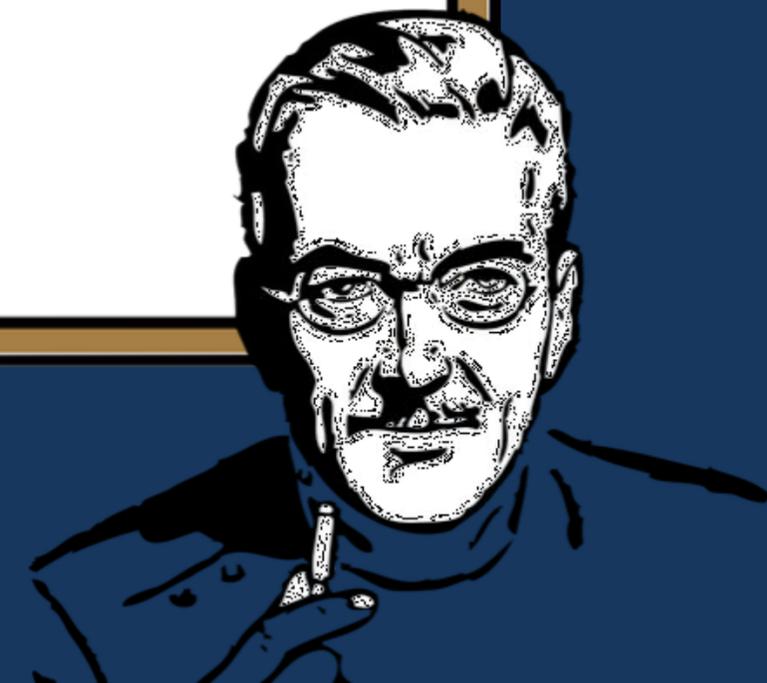


Não utiliza água ou produtos químicos no seu manuseio, sendo utilizado um pano para absorção da sujeira, chamado de refil, que possui alta durabilidade bastando lavar após o uso. Os de fibra sintética têm menor poder de absorção mas possuem características de geração de energia estática por fricção sendo mais eficientes na captura de partículas sólidas.





Funciona como o MOP pó com a particularidade de possuir um recipiente para diluição de produtos químicos para limpeza que são pulverizados na superfícies através de um gatilho localizado na extremidade do cabo, auxiliando na retirada de manchas e desinfeccção.



## MÁQUINAS LAVADORAS E EXTRATORAS DE PISO



Surgem como solução para obtenção de grande produtividade na execução de atividades conjuntas em um mesmo equipamento pois as mesmas esfregam, limpam, fazem a sucção do resíduo de limpeza do piso e secam em uma única operação, causando baixa interferência no tráfego local e proporcionando uma lavagem rápida de pequenas e grandes áreas com pisos regulares e nivelados (shopping centers, estacionamentos, etc.). Uma máquina dessas equivale à produtividade de 6 pessoas na mesma execução do trabalho.

**R7**  
FACILITIES



## MÁQUINAS LAVADORAS E EXTRATORAS PARA PISO



Existem equipamentos que são monofuncionais e equipamentos multifuncionais e sua operação se baseia no processo onde a solução detergente é armazenada no reservatório chamado de “água limpa” e, por gravidade ou válvula, a solução é disparada no piso e os discos ou escovas atuam retirando a sujidade e o sistema de sucção aspira a água suja depositando-a em outro reservatório chamado de “água suja” devendo esta ser descartada posteriormente em local apropriado.

Existem lavadoras com o operador terrestre, com o operador a bordo da máquina e as máquinas-varredeiras de grande porte com o operador também a bordo.



# MÁQUINAS LAVADORAS E EXTRATORAS PARA PISO



São constituídas dos seguintes componentes:

- **Discos ou escovas:** são responsáveis pelo processo de limpeza em si, podendo ser discos abrasivos para limpeza pesada ou de limpeza leve e escovas planas, para limpeza de superfícies regulares, ou cilíndricas para limpeza de superfícies irregulares pois possuem pressão de contato 7 vezes maiores em comparação com as escovas planas sendo necessário cuidado no uso deste tipo de escova para não danificar pisos mais sensíveis.
- **Rodo de sucção:** é responsável pela condução da água suja para sucção pela máquina.
- **Sistema de sucção:** responsável pela condução do líquido com resíduos da limpeza para dentro da bandeja de água suja.
- **Sistema de armazenamento de água limpa:** reservatório onde fica armazenada a solução detergente sendo que alguns equipamentos operam somente com água, chamado de água eletricamente ativada.





- É um equipamento de suma importância nos ambientes corporativos, principalmente em ambientes acarpetados. Para o caso de uso do equipamento que executa as duas atividades é importante sempre trocar o filtro com o pó que foi aspirado antes de utilizá-lo como aspirador de líquidos, assim como deve ser devidamente seco após aspirar líquidos, antes de utilizá-lo como aspirador de pó. Em grande parte, o uso do aspirador de pó se sobressai sobre o uso do aspirador de líquidos, portanto, caso não haja cláusula obrigando a aquisição de um aspirador de líquidos, recomenda-se alinhamento com a fiscalização do contrato a aquisição do aspirador de pó e atuar com o processo de locação de aspirador de líquidos visto se tratar de uma atividade pontual e sem escala para justificar uma aquisição deste tipo de equipamento.



## ASPIRADORES DE PÓ E LÍQUIDOS - COMPONENTES



Em ambientes hospitalares, o uso do aspirador de pó deve ser restrito a áreas administrativas, pois pode desencadear surtos de aspergilose em pacientes. A recomendação é a de não adquirir equipamento que faça a aspiração de pó e líquido para evitar queima de equipamentos por erro no manuseio. São compostos pelas seguintes componentes:

**Cabeçote:** é composto por motores elétricos responsáveis acoplados a turbinas para geração do vácuo na máquina tendo alguns compostos por sistema de ar comprimido.

**Sistema filtrante:** é o compartimento que separa o ar dos resíduos e partículas que são absorvidas junto com o ar as retendo para impedir que retorne ao ambiente externo. Existem filtros de tecido ou cartucho com supressão de partículas acima de 25 microns, de algodão que retém com valores menores que 25 microns e filtros absolutos que permitem reter partículas de 3 microns com grande retenção de 99,99%. Além disso têm-se os filtros descartáveis que atua como um sistema adicional de retenção de resíduos.



## ASPIRADORES DE PÓ E LÍQUIDOS - FUNCIONAMENTO



O princípio de operação dos aspiradores são através dos motores que acionam as turbinas que criam um vácuo e aspiram as partículas que ficam retidas em recipientes que não deixam essas retornarem aos ambientes graças aos filtros (antes de operar um equipamento, é fundamental que a equipe saiba como funciona o mesmo). É necessário proceder com a limpeza periódica dos filtros permanentes dos aspiradores e na troca dos filtros descartáveis para manter o nível de sucção do equipamento e evitando sobreaquecimento da máquina.

**R7**

FACILITIES



## ENCERADEIRAS DE BAIXA E ALTA ROTAÇÃO



Para este equipamento temos dois modelos com utilizações distintas sendo a enceradeira de baixa rotação para retirar sujidade com uso de produtos químicos podendo operar em pisos secos ou molhados com velocidades entre 175 e 300 rpm podendo ser utilizadas, também, para lavar e lustrar pisos frios, e enceradeira de alta rotação só podendo operar em pisos secos e após o tratamento com ceras sintéticas, pois têm a função de dar brilho no piso com velocidades de trabalho variando entre 1.100 e 1.800 rpm. pó que foi aspirado antes de utilizá-lo como aspirador de líquidos, assim como deve ser devidamente seco após aspirar líquidos, antes de utilizá-lo como aspirador de pó. Em grande parte, o uso do aspirador de pó se sobressai sobre o uso do aspirador de líquidos, portanto, caso não haja cláusula obrigando a aquisição de um aspirador de líquidos, recomenda-se alinhamento com a fiscalização do contrato a aquisição do aspirador de pó e atuar com o processo de locação de aspirador de líquidos visto se tratar de uma atividade pontual e sem escala para justificar uma aquisição deste tipo de equipamento.



## DILUIDORES E DOSADORES PARA LIMPEZA PROFISSIONAL

Os dosadores são equipamentos responsáveis pela aplicação de produtos em máquinas ou tubulações e os diluidores são equipamentos para mistura de produtos com a água. Ambos podem ser mecânicos, através de alavancas, ou elétricos. Estes equipamentos devem ser instalados e operados de forma correta, com o objetivo de garantir a dosagem correta dos produtos evitando danos à infraestrutura predial.

**R7**

FACILITIES



# LUVAS PARA LIMPEZA PROFISSIONAL



**LUVA DE NEOPRENE:** Utilizada no setor industrial e em atividades que demandam permeabilidade e resistência a produtos químicos.



**LUVA DE PVC:** Utilizada na lavagem de peças em materiais corrosivos, manuseio de ácidos, óleos e graxas, se adequando à atividade do trabalhador.



•**LUVA DE LÁTEX:** Muito recomendada para os serviços de higienização, são confortáveis e maleáveis mantendo a sensibilidade do tato e excelente para atividades em áreas molhadas e imersão, evitando a penetração de líquidos.



## LUVAS - RECOMENDAÇÕES



É importante lembrar que o uso de luvas é obrigatório no manuseio de produtos químicos e nos serviços de desinfecção, sendo adotado o padrão de cor escura para superfícies de maior sujeira como banheiros, lixeiras, pisos, e luvas de cor clara para limpeza e desinfecção de mobiliários.

Não se esqueça de lavar as mãos antes e após o uso das luvas e sempre manuseá-las sem tocar a parte externa



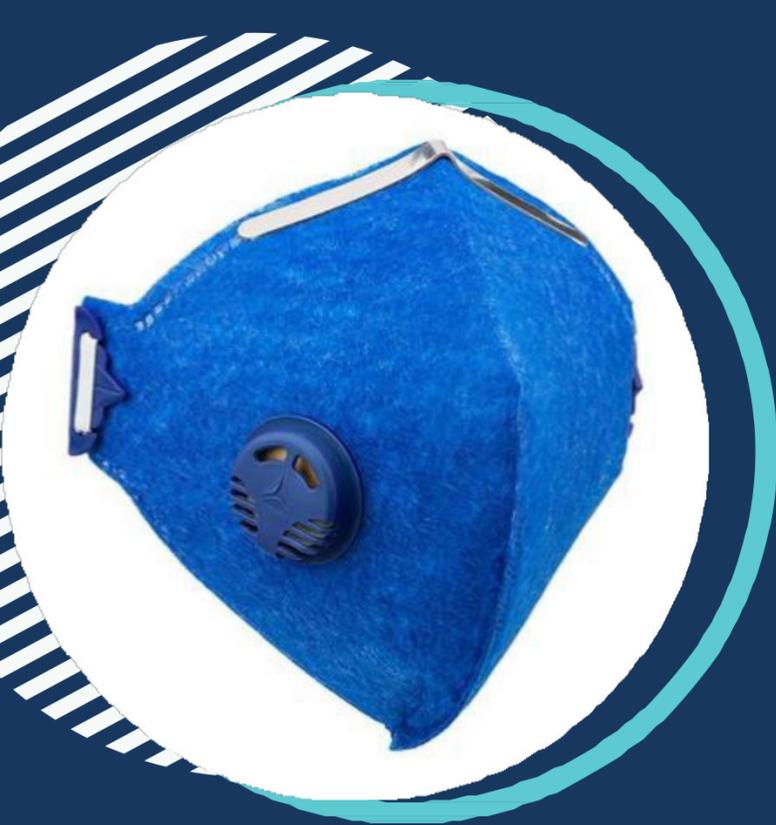


O uso de máscaras é obrigatório nos serviços de limpeza profissional sempre que houver possibilidade de respingos de produtos químicos ou material biológico na boca ou no nariz.

É sempre bom lembrar que as máscaras não devem ser tocadas pelas mãos usando luvas. As luvas devem ser retiradas das mãos antes para não contaminar a máscara.



## MÁSCARAS DESCARTÁVEIS PARA LIMPEZA PROFISSIONAL



Os modelos descartáveis são de preço mais acessível e indicados para uso em ambientes com risco de projeção de partículas, como é o caso de marcenaria, locais de corte de madeira, carpintarias, nos ambientes internos de obra, entre outros. Isto porque as mascarás descartáveis não são indicadas para a proteção em ambientes nos quais há o risco de gases e vapores químicos pois não promovem proteção contra estes fatores. Ideal para proteção em serviços de limpeza de ambientes com muita poeira ou partículas no ar. Existem modelos reutilizáveis com mesmo nível de proteção e devem ser limpas após cada uso.



## MÁSCARAS FACIAIS PARA FACILITIES



O respirador facial é um equipamento de proteção respiratória robusto, indicado para ambientes nos quais há a projeção de micropartículas, que podem não ser retidas por máscaras faciais simples ou, mesmo para locais nos quais houver a exposição à gases e vapores químicos. Estes equipamentos podem ser faciais ou semi faciais, dependendo do nível de cobertura que realizam do rosto do trabalhador. Indicado no manuseio de produtos químicos de forma manual.

Os respiradores devem ser utilizados em conjunto à filtros químicos, mecânicos ou ambos. Estes filtros atuam na retenção de gases ácidos e/ou vapores orgânicos, mantendo a mistura de oxigênio necessária, para a respiração do trabalhador. Nos filtros químicos, estão presentes componentes químicos que impedem a inalação de gases tóxicos. Já nos filtros mecânicos ocorre a retenção de micropartículas de agentes químicos presentes no ar para que o trabalhador não inale nenhum componente perigoso.



**R7**

FACILITIES

## ÓCULOS DE PROTEÇÃO PARA LIMPEZA PROFISSIONAL



Os óculos de proteção devem ser utilizados durante o preparo de diluição não-automática, quando da limpeza de áreas que estejam localizadas acima do nível da cabeça, e que haja risco de respingos, poeira ou impacto de partículas.

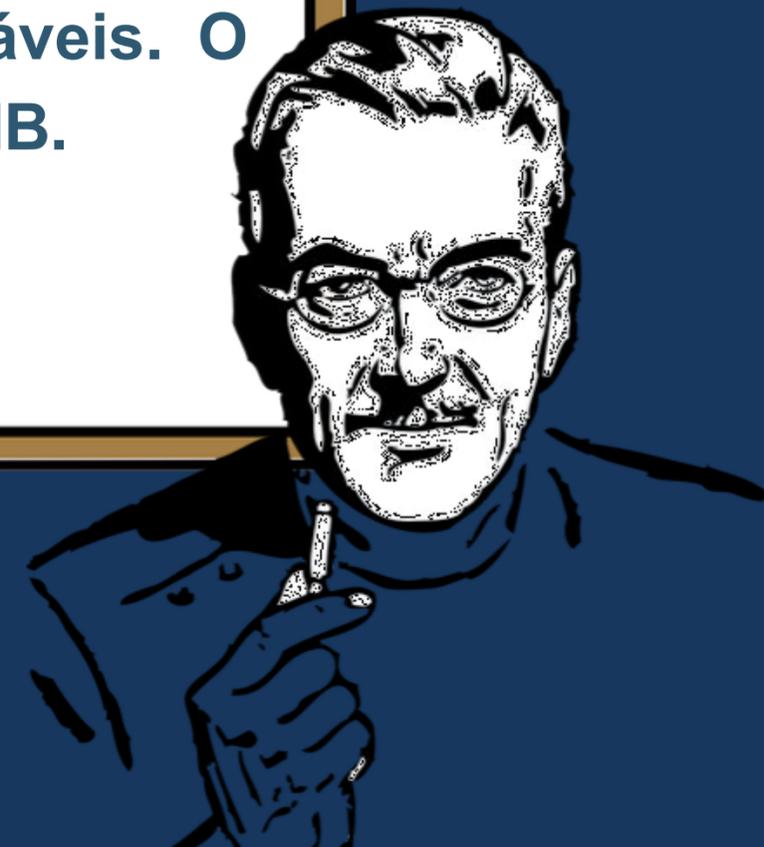
Devem ser lavados e desinfetados após o uso.



## ABAFADOR DE RUÍDO PARA LIMPEZA PROFISSIONAL

O abafador de ruído é indicado para as atividades de aspiração de ambientes e demais atividades que geram ruído ao trabalhador. Protetor leve constituído por arco flexível, tiras de sustentação e conchas, com bordas providas de almofadas de vedação, envolvendo toda a parte externa do pavilhão auricular. Os materiais de vedação que ficam em contato com a pele devem ser atóxicos, leves e possuir componentes substituíveis, prolongando a vida útil do EPI, não possuir partes metálicas, ser de fácil higienização e confortáveis. O nível de redução deste EPI deverá ser no mínimo de 21dB.

Deve ser desinfetado após o uso.

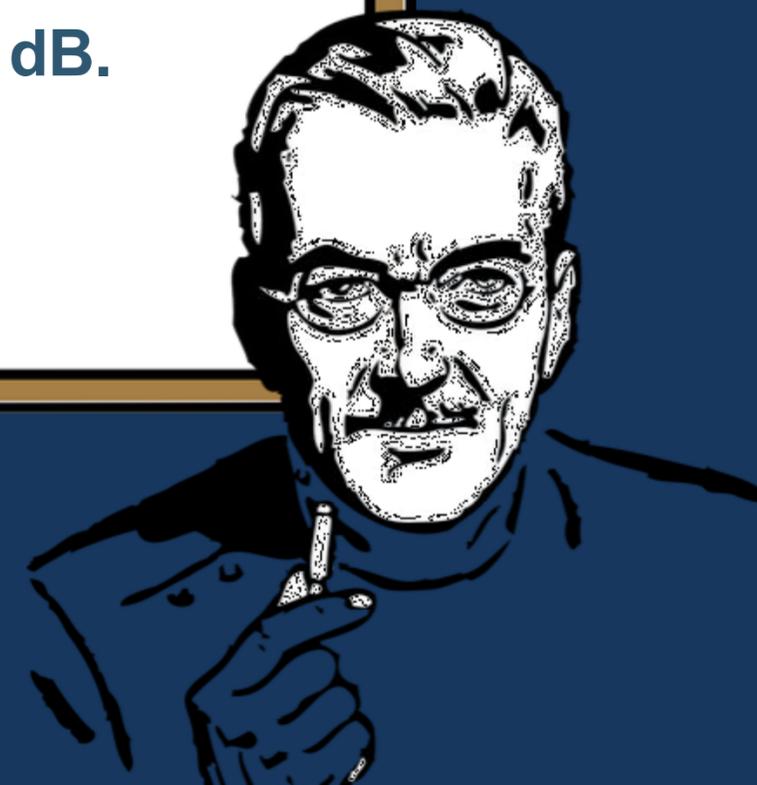


## ABAFADOR DE RUÍDO PARA SERVIÇOS DE LIMPEZA PROFISSIONAL

O abafador de ruído é indicado para as atividades de aspiração de ambientes e demais atividades que geram ruído ao trabalhador. Protetor leve constituído por arco flexível, tiras de sustentação e conchas, com bordas providas de almofadas de vedação, envolvendo toda a parte externa do pavilhão auricular. Os materiais de vedação que ficam em contato com a pele devem ser atóxicos, leves e possuir componentes substituíveis, prolongando a vida útil do EPI, não possuir partes metálicas, ser de fácil higienização e confortáveis. O nível de redução deste EPI deverá ser no mínimo de 21dB.

Deve ser desinfetado após o uso.

**R7**  
FACILITIES



# GESTÃO DE SERVIÇOS DE LIMPEZA

- Validação de serviços;
- Política de medição/ faturamento;
- Indicadores;
- Comunicação de eventos;
- Relatórios gerenciais;
- Plano de trabalho;
- Seleção de insumos.

## VALIDAÇÃO DE SERVIÇOS DE LIMPEZA

Para que todo jogo seja proveitoso, é primordial conhecer as regras e, não há pessoa mais qualificada do que o cliente para que haja um alinhamento sobre o processo de validação de serviços e o alcance da satisfação do cliente.

Com base nisso é importante um alinhamento com o cliente nos seguintes aspectos alinhados, preferencialmente, através de uma reunião com ata registrada:

- Existem necessidades especiais a serem atendidas pela equipe de limpeza?
- Qual o horário de trabalho dos ambientes de trabalho?
- Existem ambientes ocupados por autoridades? qual o horário de trabalho adotado por essas autoridades?
- Deve-se definir os horários de limpeza concorrente, de limpeza terminal segmentado por áreas acarpetadas, áreas de circulação, áreas de garagem, copas e banheiros;
- Deve-se definir os times de limpeza e definir horários de trabalho dos times caso haja necessidade de um time iniciar mais cedo suas atividades em relação a outro time. Tudo dependerá da operação do prédio.

Um levantamento prévio do comportamento do prédio e necessidades do cliente auxilia no plano de trabalho do time e na avaliação adequada do cliente tornando o contrato justo e previsível para ajustes na sua operação.

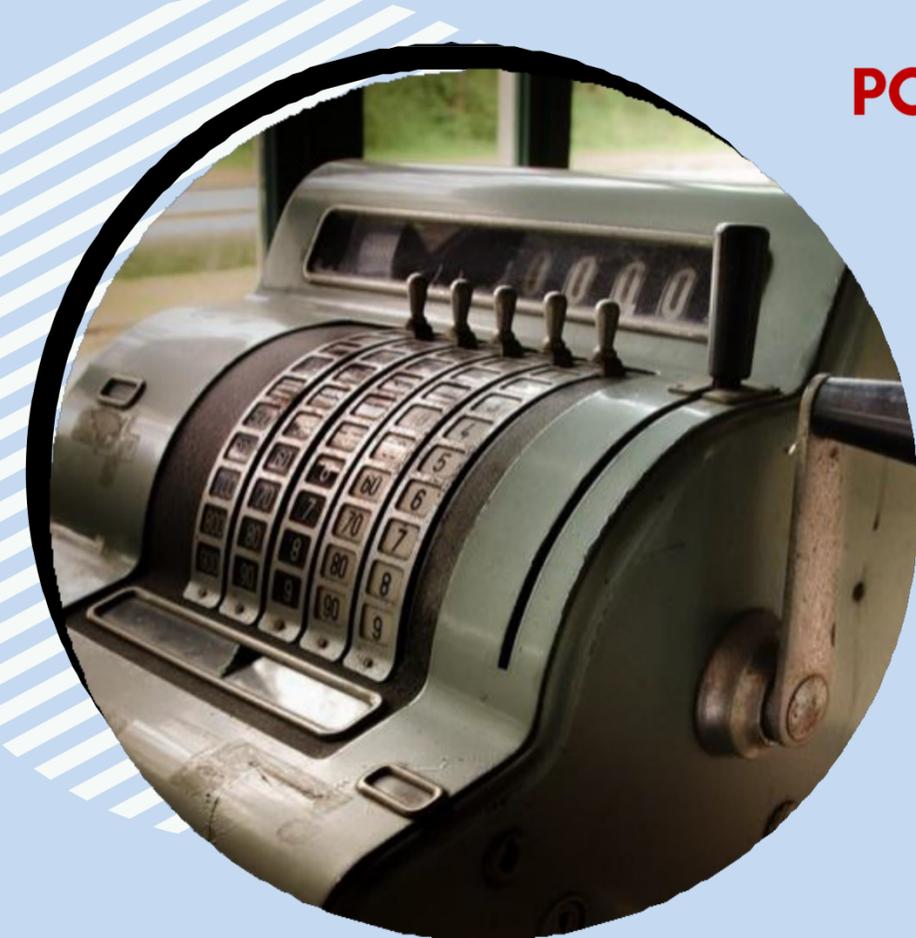


## **POLÍTICA DE MEDIÇÃO E FATURAMENTO DE SERVIÇOS DE LIMPEZA**

Cada cliente tem uma necessidade diferente e isso não se restringe ao aspecto da operação dos serviços de limpeza mas, avança sob o aspecto de pagamento de seus fornecedores.

Para evitar surpresas desagradáveis e necessidades de retrabalho, é importante um alinhamento sobre a política para medição e faturamento dos serviços de limpeza profissional, sendo necessário:

- Verificar se existem datas limites para emissão de nota fiscal;
- Quais são os documentos necessários para anexar à fatura mensal?
- Quais os prazos adotados pelos clientes para pagamento após a emissão da nota fiscal?
- Quais os dados a serem discriminados no faturamento mensal?
- Existem documentos que periodicamente devem ser enviados com informações atualizadas? quais são e qual a periodicidade?



## INDICADORES PARA SERVIÇOS DE LIMPEZA

A voz do povo é a voz de Deus, diz o ditado!!

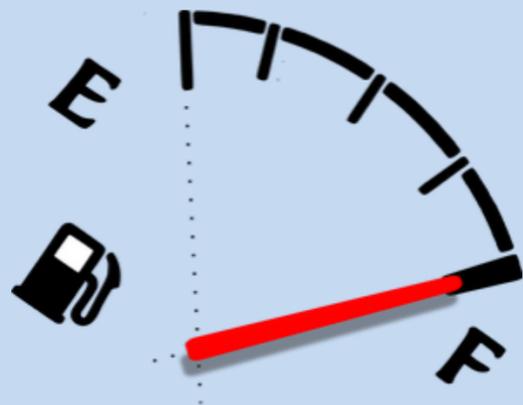
Para os serviços de limpeza profissional não é diferente mas o alinhamento com o cliente é fundamental.

É de suma importância compreender que podem existir indicadores que são funcionais sob o aspecto da equipe operacional mas para o cliente não possuem a mesma eficácia.

Por isso é importante alinhar com o cliente sobre o estabelecimento das métricas de limpeza dos ambientes prediais, analisando os seguintes aspectos:

- O cliente possui sistema físico (Totém, painel, formulário em papel, etc.) para coleta de dados de satisfação do cliente?
- O cliente promove pesquisas de satisfação de clientes via pesquisa online?
- A obediência às rondas da equipe nas atividades são importantes e poderiam ser usadas como métrica de atendimento ao plano de trabalho?

O cliente possui sistema para monitoramento de indicadores? está incluso na prestação de serviços? o cliente necessita de outras funcionalidades?



# COMUNICAÇÃO COM O CLIENTE NOS SERVIÇOS DE LIMPEZA PROFISSIONAL

Como diria a Madre Teresa: "A primeira necessidade? comunicar-se."

É com essa linha de pensamento que se torna fundamental a comunicação prévia de eventos relacionados aos serviços profissionais de limpeza, seja no alinhamento do plano de trabalho da equipe, seja nas premissas a serem atendidas para atendimento às necessidades do cliente, seja na divulgação de eventos extraordinários que irão impactar a operação do prédio e o cotidiano dos usuários da edificação ou até mesmo na divulgação e comunicação de resultados obtidos na prestação de serviços.

Para que se possa obter o máximo de transparência na relação com o cliente e o mínimo de retrabalho da equipe operacional, é importante adotar os seguintes cuidados:

- Validar com o cliente um mecanismo de comunicação e seu fluxo de aprovação no caso de falhas, acidentes ou atividades extraordinárias que afetam o dia a dia da edificação;
- Validar com o cliente o fluxo de pedidos para atividades que estão fora da rotina diária e eventos pontuais;
- Validar com o cliente o procedimento de mensuração de dos resultados da prestação de serviços de limpeza e o nível de divulgação dos valores.



# RELATÓRIO GERENCIAL PARA SERVIÇOS DE FACILITIES

O que seria do capitão Kirk sem o bendito diário de bordo???

O mesmo vale para o universe de limpeza profissional!!

Sabe aquele problema que aconteceu por causa de uma reunião emergencial e que o serviço foi cancelado???

Sabe aquele equipamento que deu pane no pior momento e que deixou o cliente furioso pela ausência de um serviço?

Sabe aquela solução sensacional que você adotou mas esqueceu de cacarejar e ninguém nem ficou sabendo??

Sabe aquela demonstração de que o seu trabalho é fundamental mas que você deixou guardada na gaveta e não mostrou para o cliente??

Pois é!! Tudo isso se resolve com o diário de bordo de facilities, o famigerado RELATÓRIO GERENCIAL!! PERCA UNS DIAS ELABORANDO ELE E SEU CLIENTE TE ENCERGARÁ COM OUTROS OLHOS!!!

E NÃO SE ESQUEÇA DAQUELE INFOGRÁFICO MAROTO PRA ADOÇAR O DOCUMENTO!!!



# PLANO DE TRABALHO NOS SERVIÇOS DE LIMPEZA PROFISSIONAL

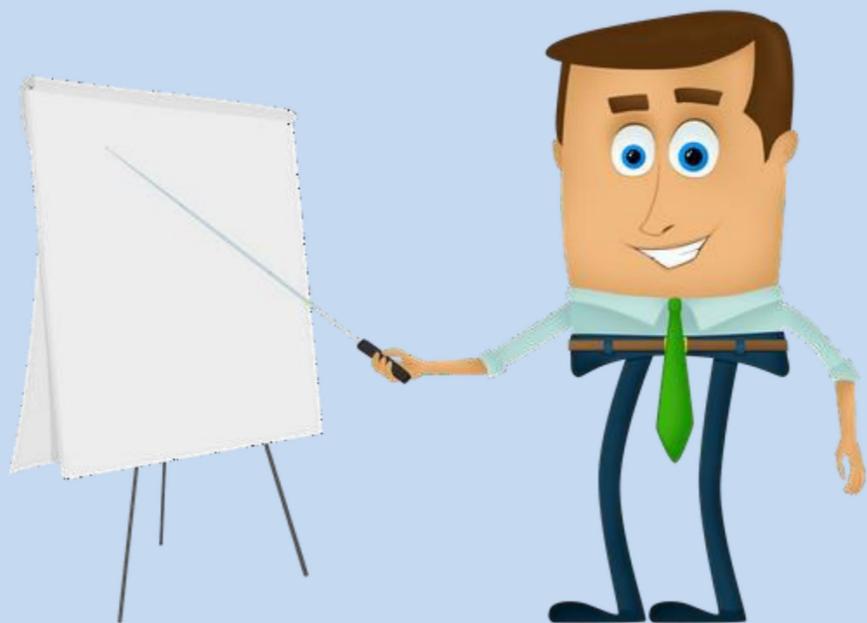
Diz um ditado que "Uma meta sem um plano é só um desejo", e isso tudo tem a ver com os serviços de limpeza profissional.

Por mais que seja desenhado qualquer planejamento operacional para serviços de limpeza, caso não haja a compreensão da forma com que os locais a serem higienizados funcionam e são habitados, todo o planejamento será puramente fictício e inexecutável, vindo a prejudicar a imagem da empresa prestadora de serviços.

Por isso, é extremamente importante analisar os comportamentos, mensurar os períodos de circulação de pessoas, os períodos de ocupação dos espaços, a densidade de pessoas em determinados ambientes em determinados horários, para, aí sim, desenhar todo o plano de trabalho encaixando os membros da equipe de limpeza nos devidos espaços nos momentos oportunos causando o mínimo de transtorno aos usuários e mantendo a periodicidade correta das atividades.

**MAS ISSO É PRATICAMENTE IMPOSSÍVEL, ALGUNS PODEM DIZER!!**

**É AÍ QUE ENTRA EM CENA A EMPRESA DE FACILITIES, PARA MISSÕES IMPOSSÍVEIS!**



## SELEÇÃO DE INSUMOS EM SERVIÇOS DE FACILITIES

Uma escolha errada na seleção de insumos pode acarretar em custos desnecessários além de ocasionar na geração de resíduos em montantes elevados, prejudicando o caráter ambiental da prestação de serviços profissionais de limpeza.

Não entendeu? vou explicar através de um exemplo:

Quando você seleciona um papel toalha e usa um dispenser com acesso livre ao seu reservatório pelo usuário, a taxa de desperdício de papel pelo manuseio errado pegando mais de um folha pode acarretar em mais uso de papel, que acarretará em mais sacos de lixo que acarretará em mais lixo a ser pesado e faturado pela empresa de destinação de lixo, que implicará em despesas desnecessárias fruto de desperdício em toda a cadeia, afetando inclusive o cliente.

Mas como poderíamos diminuir esse consumo?

Testanto, simples assim!!! teste o uso de um papel em relação ao outro e meça a produção de lixo gerado no dia, meça mais de uma vez para obtenção e uma margem de erro e consolide suas estratégias para otimização do resultado dos serviços de limpeza profissional sem gerar custos desnecessários ao cliente e à empresa prestadora de serviço.





A R7 Facilities atua no mercado de facilities há 10 anos com corpo técnico qualificado, tecnologia agregada e inovação como filosofia de trabalho, oferecendo serviços em diversas disciplinas de Hard Services e Soft Services e uma das poucas no mercado atuante no conceito de IFS (Integrated Facilities services):

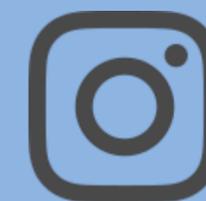
- **Limpeza profissional;**
- **Garçonaria e Copeiragem;**
- **Mensageria interna e externa;**
- **Laudos técnicos de engenharia;**
- **Automação;**
- **Brigada de Incêndio;**
- **Recepção e portaria 24 hs;**
- **Detecção e alarme de incêndio;**
- **Controles de acesso;**
- **Monitoramento por câmeras;**
- **Manutenção predial e refrigeração;**
- **Projetos de sustentabilidade;**
- **Gestão de resíduos;**



[www.r7facilities.com.br](http://www.r7facilities.com.br)



[r7facilities](https://www.facebook.com/r7facilities)



[r7facilities](https://www.instagram.com/r7facilities)

**MAIS QUE UM FORNECEDOR, UM PARCEIRO!**