

A História da limpeza

Saneamento é mais um desenvolvedor moderno, não uma idéia nova. Na realidade é uma idéia antiga que se perdeu e foi redescoberta. Ela data de pelo menos 7 mil anos, quando os babilônios descobriram que a água contaminada poderia causar doenças. Os egípcios criaram leis que exigiam que as cidades e residências fossem mantidas limpas. Há mais de 2 mil anos o médico grego Hipócrates reconheceu que a limpeza poderia evitar infecções. Os romanos acumularam bastante conhecimento em saneamento. Mas quando o império caiu e parte do poder se moveu para o norte este conhecimento não foi levado. A pior época para o saneamento foram os anos negros. As cidades cresciam sem planejamento e a higiene pessoal era tão desconhecida que até mesmo os reis da Inglaterra se banhavam somente em ocasiões especiais, pouco mais de 3 vezes ao ano. As pessoas na idade média tinham expectativa de vida curta. Trinta anos. As epidemias eram muito comuns. A peste negra matou 1/4 da população do mundo no século XV. Hoje sabemos que vírus e bactérias crescem em quase todos os lugares da terra. Chegamos à conclusão que o saneamento não evita simplesmente as doenças, também promove o lazer e o conforto, uma saúde melhor, ajuda a evitar incêndios acidentes, criando um ambiente de trabalho agradável e contribuem para nossa produtividade. É uma grande conquista para um trabalho de apenas algumas décadas e preservar é uma tarefa importantíssima.

As normas de limpeza não surgiram de um ponto zero. Elas têm suas âncoras e objetos, seus lugares de manifestação e seus modos de transformação. A história da limpeza nos mostra que ela se compõe, necessariamente, com as imagens do corpo. A história da limpeza corporal é também uma história de limpeza social. Contam as referências mais antigas que a prática da higienização das mãos, antes de ser considerada como prática higiênica, era demonstração de decência e civilidade. Os primeiros tratados de saúde da Idade Média indicam, entre os critérios de limpeza corporal, a lavagem das mãos e do corpo, ou seja, manter o asseio do que se vê. Dar água às mãos de uma pessoa era um sinal de polidez e de amizade e interpretado como marca de atenção e de hospitalidade. A lavagem das mãos era uma prática tão predominante que o comportamento contrário poderia ser interpretado como desonesto. No início do Século XIX, uma palavra passa a ocupar um lugar inédito: higiene. Os manuais que tratam de saúde mudam de título. Até então concentrados no "cuidado" ou na "conservação" da saúde, tornam-se agora tratados ou manuais de "higiene". Todos definem seu terreno através dessa denominação antes pouco usual. Higiene já não é o adjetivo que qualifica a saúde (hygeinos, em grego, significa "o que é são"), mas o conjunto de dispositivos e saberes que favorecem sua manutenção. Quanto aos textos de higiene, no início do Século XIX eles passam a ditar algumas renovações de práticas como, por exemplo, a promoção do uso do sabão. Enquanto em todo o

Oriente, sobretudo entre os muçulmanos, as abluções do rosto, das mãos, e dos pés eram, há séculos, um ritual obrigatório de sentido religioso, as sociedades européias fugiram da água e da assepsia até o Século XIX. Essa mentalidade, que durante vários séculos considerou o corpo como fonte preferencial de pecado, chegou ao Brasil com os colonizadores portugueses numa época em que nem mesmo a elite tinha adquirido hábitos de higiene.

O sabão

Após um dia de calor, nada como um bom banho, pois, além de relaxante e refrescante, o banho nos dá uma agradável sensação de limpeza. É para satisfazer essa necessidade de higiene e limpeza que as indústrias químico-farmacêuticas fabricam e comercializam anualmente toneladas de produtos para a higiene pessoal. Os principais produtos dessa indústria são os sabões e os detergentes. Deles derivam os sabonetes, os xampus, os cremes dentais, os sabões especiais para máquinas de lavar louça e roupas, os detergentes desinfetantes¹, o sabão comum e outros. Sem dúvida alguma, é o sabão comum o mais antigo destes produtos. Segundo Plínio, o Velho (Histórias Naturais, livro 18), os franceses e os alemães foram os primeiros a utilizar o sabão. A técnica de produção desenvolvida foi passada posteriormente aos romanos, entre os quais adquiriu notoriedade. Conforme escritos encontrados no papiro Ebers, datado de 1550 a.C., os povos orientais e os gregos, embora não conhecessem o sabão, empregavam, na medicina, substâncias químicas semelhantes - obtidas por um método similar ao de obtenção do sabão, utilizadas como bases para a confecção de pomadas e unguentos. Somente no segundo século d.C., o sabão é citado, por escritos árabes, como meio de limpeza. Na Itália, foi conhecido devido à existência, nas legiões romanas, de batedores que tinham a função de anotar novidades existentes na cultura dos povos por eles subjugados. Ditos batedores tomaram conhecimento das técnicas de produção do mesmo na Alemanha. Denominaram-no, então, *sapo*. Este produto foi muito apreciado nas termas de Roma, mas, com a queda do Império Romano, em 476 d.C., sua produção e consumo caíram muito. Conta-se que os gauleses², tanto quanto os germânicos, dominavam a técnica de obtenção de sabões e, por volta do século I d.C., este produto era obtido em um processo rudimentar por fervura de sebo caprino com cinza de faia³, processo este que conferia-lhe um aspecto ruim. Somente no século IX, será vendido, como produto de consumo na França, onde também surge, nesta época, mais especificadamente na cidade de Marselha, o primeiro sabão industrializado. Pouco tempo depois, na Itália, nas cidades de Savona, Veneza e Gênova surgem outras indústrias de sabão.

No século XVIII, os sabões finos mais conhecidos na Europa vinham da Espanha (Alicante), França (Marselha) e Itália (Nápoles e Bolonha). No Brasil, a difusão e produção do sabão demorou mais tempo, mas em 1860 já existiam fábricas de sabão em todas as cidades importantes. Atualmente consumimos uma enorme quantidade de produtos derivados de sabões e detergentes em

nosso cotidiano. Por esse motivo, saber como essas substâncias são produzidas, como agem e como são degradadas pela natureza, torna-se fator importante para que nossa interação com o meio seja mais madura e consciente.

Os produtos utilizados comumente para a fabricação do sabão comum são o hidróxido de sódio ou potássio (soda cáustica ou potássica) além de óleos ou gorduras animais ou vegetais. O processo de obtenção industrial do sabão é muito simples. Primeiramente coloca-se soda, gordura e água na caldeira com temperatura em torno de 150°C, deixando-as reagir por algum tempo (\pm 30 minutos). Após adiciona-se cloreto de sódio - que auxilia na separação da solução em duas fases. Na fase superior (fase apolar) encontra-se o sabão e na inferior (fase aquosa e polar), glicerina⁴, impurezas e possível excesso de soda. Tanto sabões quanto detergentes servem, principalmente, para livrar-nos da incômoda sujeira. Mas, de que é composta a sujeira? Na maioria das vezes, ela é constituída por óleos ou gorduras, acompanhadas ou não por microorganismos ou outras substâncias apolares ou pouco polares como pó, restos de alimentos, etc. Partindo do mesmo tipo de gorduras e óleos que formam as sujidades, poderão ser produzidos os sabões. Portanto, para uma boa compreensão da química dos sabões, devemos antes entender o que são e como se comportam as gorduras e os óleos, importantes componentes utilizados na produção de sabão. Para compreender como atua o sabão, é necessário conhecer o conceito de tensão superficial, uma propriedade dos líquidos que se relaciona intimamente com as forças de atração e repulsão entre as moléculas. Quanto maiores as forças de atração existentes entre as moléculas do líquido, maior será a tensão superficial. Estas moléculas estarão mais atraídas umas pelas outras, conferindo ao líquido uma maior viscosidade e uma menor tendência a esparramar-se.

Tensões Superficiais dos Líquidos

Fisicamente a tensão superficial seria a energia, na forma de trabalho, necessária para expandir a superfície de um líquido. Podemos dizer, que, quanto mais coesas estiverem as moléculas do líquido, maior será o trabalho necessário para aumentar a distância entre elas. Logo, maior será a tensão superficial deste líquido.

Sabões alcalinos são mais eficientes que os próximos da neutralidade. Seu poder de limpeza é maior devido ao aumento de interações que realizam com as sujidades. Por outro lado, a alcalinidade excessiva torna-o impróprio para a utilização, devido a sua ação cáustica. O poder espumante de um sabão está ligado diretamente ao efeito detergente, mas a espuma nem sempre é sinal de poder de limpeza. Muitas vezes as indústrias de produção de sabões podem adicionar espessantes ao produto final. Essas substâncias reduzem mais ainda a tensão superficial produzida pelo sabão, aumentando, com isso, a produção de espuma. O contrário também é verificado, certos sabões recebem uma carga de aditivos que reduzem seu poder espumante (sabões em pó para máquinas de lavar roupa, por exemplo).

Conceitos Gerais de Limpeza e Conservação Profissional

Para podermos entender melhor como funciona o mercado de limpeza e conservação profissional, temos que interagir os conceitos que serão abordados e ao mesmo tempo colocá-los em prática, assim teremos sucesso absoluto em nossas tarefas diárias.

ÁREAS DE ATUAÇÃO:

- **DOMÉSTICA:** são aqueles clientes que ainda compram produtos de limpeza em supermercado, sem orientação.
- **INSTITUCIONAL:** Hotéis, escolas, faculdades, clinicas, hospitais, repartições publicas, indústrias, ou seja, todo e qualquer lugar que se tenha pessoas em suas áreas, indo e vindo, fazendo e acontecendo para seus propósitos.
- **COZINHAS PROFISSIONAIS:** Local onde se manipula alimentos, para preparo de refeições, lanches, cafés, etc., ou onde se armazena alimentos para comercialização, tais como, açougues, comércios de frutos do mar, padarias, queijarias, pães, e outros.
- **LAVANDERIA:** Indústria de limpeza profissional de roupas em geral, podendo ser autogestão ou terceirizada.
- **ALIMENTÍCIA:** Indústria de prepara e beneficiamento de alimentos a partir de seu estágio inicial, tais como frigoríficos, laticínios, abatedores de frango, criação de cogumelos, horta lisas, e outros em geral.
- **AUTOMOTIVO:** Divisão de limpeza de automóveis pode ser mecânica ou manual.

Modulo operacional:

Cliente:

VISÃO GERAL DO MOBILIZADO

- Área real.
- Situação, financeira e social de seu cliente.
- Número de WC e vestiários e a existência de retorno de esgoto, o que provoca mau cheiro.
- Tipos de piso e sua depreciação.
- Quantidade de vidros.
- Numero de cozinhas.
- Escritórios, mesas cadeiras e armários.
- Número de computadores.
- Ralos de escoamento.
- Pontos de água.
- Paredes e seu estado de conservação.

VISÃO OPERACIONAL

- Horário de funcionamento.
- Fluxo de pessoas.
- Barreira de contenção.
- Numero de lixeiras.
- Coleta de lixo urbano.
- Condição financeira.
- Conhecimento de limpeza profissional do cliente.
- Expectativa do cliente quanto ao resultado esperado.
- Identificação de pontos críticos

ACÇÃO QUIMICA

Capacidade de limpeza de um determinado produto dentro de sua característica e utilização, mostrando sempre o melhor caminho a ser seguido no setor.

1. Divisão de produtos químicos

DETERGENTES	ALCALINOS ph acima de 7,5
	NEUTROS ph entre 6,5
	ÁCIDOS ph abaixo de 6,5

DESINFETANTE	BACTERICIDAS
	BACTERIOSTÁTICOS

PERFUMADORES	EM CALDA
	EM EXPLOSÃO

CERAS	POLIMENTÁVEIS - CARNAUBA\EMULSÃO
	SEMI - POLIMENTÁVEIS
	IMPERMEABILIZANTES - AUTO BRILHO
	TRATAMENTO DE PISOS

2. Agentes psicológicos (de apelo estético)

- › Cor: Ajuda na identificação de nossos produtos.
- › Cheiro: Aplicação direta em limpadores, ceras e desinfetantes, com fator positivo para sua venda.
- › Espuma: Tem real aplicação em limpeza vertical.
- › Viscosidade: Não devemos confundir viscosidade com carga, ou seja, um detergente não precisa ser viscoso para ser eficiente.

3. Consumos e diluições

Todo e qualquer produto deve ser testado e verificado quanto as suas reais qualidades, para que seja definido seu custo beneficio

ACÃO MECANICA:

Equipamentos

Devemos entender que nem sempre o mais barato é o de melhor qualidade, principalmente em se tratando de equipamentos. Hoje existem vários fornecedores que nos dão esta tranqüilidade, assim podemos escolher aquele que melhor nos atender.

Lista de equipamentos mais utilizados

Enceradeiras, baldes espremedor, kit de limpeza de vidros, auto lavadora, aspiradores de água, HYGH SPEED, rodos de alumínio, aplicadores de cera, placas sinalizadoras, carrinho de limpeza.

Mão de obra

Profissionais devidamente qualificados e uniformizados, consciente da utilização de EPI'S, treinados quanto a sua postura e aparência junto ao nosso cliente. Podemos hoje classificar nossos colaboradores em cinco grupos distintos:

1. Auxiliar de limpeza: Elemento que executa os serviços gerais determinados para aquele setor.
2. Líder: É o auxiliar de limpeza que se destaca pela capacidade de trabalho, liderança, e organização, tendo como próxima etapa promoção a encarregado.
3. Encarregado: Este profissional alem de executar suas tarefas diárias, lidera a equipe de funcionários de seu setor.
4. Supervisor: Trabalha diretamente na organização e solução de problemas dos setores para os quais foi designado a acompanhar. Este

profissional fará o elo entre contratante e contratada, a fim de estreitar as relações e solucionar possíveis problemas.

TEMPO\ÁREA/FUNCIÓNÁRIOS

Este tema determina com grande visão todo o conjunto de áreas a serem limpas por um determinado período noturno ou diurno de nosso cliente, acertando também quais são os equipamentos, produtos químicos e número de funcionários que colocaremos neste setor.

Determinar com exatidão estes quesitos são ponto de equilíbrio para um contrato sadio tanto da ótica financeira como administrativa.

Como forma de garantir que este processo esteja correto é preciso que a gerência comercial e operacional falem a mesma linguagem, não criando situações inesperadas depois de fechado um contrato, e sim deixando nosso cliente ciente de todos os recursos liberados a seu favor.

Um relatório detalhado de vistoria do setor a orçar nos dará a exata condição de trabalho naquele cliente. Em nosso seguimento, o elogio é o silencio.

PROCEDIMENTOS

Existem dez procedimentos pré-definidos para facilitar seu trabalho, podendo ser adaptado a setores atípicos. Fica determinado que todos os processos seja executados de cima para baixo e da direita para esquerda seguindo-se esta ordem sempre.

1. Limpeza geral de piso: Consiste em varrer o local a ser limpo e retirando quaisquer utensílios que fiquem no piso. Logo em seguida espalhe o detergente (diluído) escolhido para aquela tarefa, esfregando com enceradeira e disco apropriado ao piso. Finalizando esta etapa puxe com rodo, enxágüe com água limpa e seque. Para que este processo tenha o êxito esperado, não pode haver transito de pessoas no local ate o seu termino.
2. Limpeza geral de WC e vestiários: Retire todo lixo e material descartável do banheiro, dê descarga em vasos e mictórios, em seguida espalhe o detergente escolhido para aquela tarefa, esfregue com enceradeira vassoura e buchas especiais, utilize rodo para retirar o excesso, enxágüe e seque o local. Aplique OFFICER DESINFETANTE CONCENTRADO na diluição desejada sobre o piso com auxilio de MOP água ou pano alvejado e deixe secar. Este processo auxilia na sanitização do ambiente.

3. Manutenção diária leve: Feita com MOP ou pano alvejado, apenas com água limpa ou CONCERT RESTAURADOR, trocando a mesma sempre que estiver suja.
4. Manutenção diária pesada: Feita com conjunto balde espremedor, ou pano alvejado, com água e DETERGENTE OFFICER a ser escolhido, espalhe o produto sobre o piso de maneira uniforme, esfregando o mesmo no chão, logo em seguida, puxar com rodo, enxaguar e para finalizar seque o piso.
5. Remoção total: Dar-se quando se faz necessário a remoção total de impermeabilizantes de pisos tratados. Este procedimento é de grande importância em sistemas de tratamento de piso.
6. Remoção parcial ou clareamento: Dar-se quando se faz necessário uma limpeza profunda em pisos tratados sem a retirada total do tratamento.
7. Limpeza de escritórios: Retire o lixo em todas as lixeiras, logo em seguida limpe mesas cadeiras e móveis em geral com MULTIOFFICER na diluição de 1:20, usando flanela limpa e macia. Todo material deslocado de mesas e armários deve voltar a seu local de origem evitando futuros aborrecimentos.
8. Varreção: consiste em varrer determinada área com MOP pó, vassouras ou varredeiras automáticas.
9. Aplicação de ceras: Consiste em aplicar uma ou mais demãos (camadas) de cera em uma determinada área.
10. Limpeza de vidros: Utilização de equipamento profissional para limpeza geral de vidros.

Engenharia da limpeza

Quando o assunto é a terceirização dos serviços de Higienização e Limpeza pode-se observar outro panorama, com os segmentos de hospitais, shoppings, hotéis, complexos corporativos e plantas industriais estando inseridos neste mercado.

Nestes segmentos, existem os que já nasceram com as atividades de Limpeza terceirizada e possuem esta cultura, e os que ainda não demonstram interesse em terceirizar, por diversas razões e paradigmas praticados. São neles, portanto, que o trabalho de convencimento é longo e requer profunda argumentação e contra-argumentação para que as prestadoras consigam uma abertura para apresentar a proposta de um projeto-piloto, podendo o processo levar meses ou até anos.

Façamos, agora, uma rápida análise de como cada um destes segmentos encara a contratação de serviços de limpeza:

- Setor de shoppings: é aquele onde existe a maior cultura para terceirizar os serviços. Por outro lado, é também aquele que exige sempre o menor investimento e uma grande qualidade nas operações, tornando complexa a conciliação de um nível de qualidade de padrão internacional com o baixo custo desejado. Por isso, o volume de contratos é importante para viabilizar a operação neste segmento. Universidades também se enquadram nesta divisão.
- Complexos corporativos: repete-se aqui a situação do setor anterior, por se tratarem de condomínios onde os custos de Limpeza são repassados aos locatários e proprietários, que nunca aceitam facilmente o aumento das cotas condominiais. A exceção fica por conta dos edifícios-sede de grandes corporações, que não estão preocupadas somente com o menor custo, exigindo também qualidade.
- Complexos multi-corporativos: existe ainda a agravante do gerenciamento normalmente efetuado por terceiros, que sempre forçam o menor custo, mas exigem excelente qualidade dos serviços. Como os inquilinos e proprietários querem cotas de condomínio sempre reduzidas, ninguém deseja sequer ouvir falar em aumento das cotas para melhoria da qualidade dos serviços de Limpeza e, por isso, nem sempre o melhor serviço é contratado.
- Setor hospitalar: neste segmento, o mais importante é a quebra de paradigmas, uma vez ser comum a premissa de que a equipe própria garante mais segurança, menos riscos e melhor comprometimento. De forma muito lenta, este conceito está mudando e alguns hospitais já terceirizam sua Limpeza, em número, entretanto, ainda incipiente. Resta, assim, um trabalho de médio e longo prazos a ser desenvolvido pelas prestadoras.
- Mercado hoteleiro: persiste aqui quase o mesmo paradigma dos hospitais com relação à equipe própria: priorização e garantia da segurança de seus hóspedes, respeito aos mesmos e confiabilidade nas operações. Embora já existam diversos hotéis com serviços de Limpeza terceirizados, este é um mercado ainda em desenvolvimento, necessitando de um trabalho de convencimento de que a terceirização pode trazer redução de custos, otimização de recursos e o emprego de equipes bem treinadas e atualizadas nas melhores e mais modernas técnicas da Limpeza eficiente e eficaz.
- Setor industrial: este é o mercado de 1ª linha que todas as prestadoras de serviços de limpeza priorizam em seu planejamento, pois desejam ter este segmento em seu portfólio. Nele, os clientes fazem questão de pessoal qualificado, treinado e que fale a mesma linguagem técnica, exigindo, ainda, uma relação de confiança com os terceiros. Neste segmento, não é somente o custo que decide, até porque há segredos industriais envolvidos e, normalmente, os contratos possuem, no mínimo, 24 meses de duração, com opção de renovação por igual período, o que permite estabilidade e confiança

mútua entre o tomador e o prestador dos serviços. Há um comprometimento de parceria de ambas as partes para otimização dos recursos e alcance de índices de desempenho de excelência.

Ainda na limpeza industrial, a higienização interna de tubos, caldeiras e tanques, são integrantes de critérios perfeitos, e ampla ligação com a engenharia de manutenção.

Sempre que estamos frente a um projeto destinado a instalações sanitárias não devemos pensar apenas em atingir as metas de capacidade de produção, mais também as metas de qualidade obtidas por uma limpeza adequada dos sistemas após cada etapa ou batelada de produção, e desta forma existem Normas, Regulamentos e Portarias que determinam qual é o nível mínimo aceitável de limpeza para as instalações antes de começar uma produção.

As instalações sanitárias que requerem este tipo de tratamento são principalmente as existentes nas Indústrias Alimentícias, Cosméticas, Farmacêuticas e de Biotecnologia, e é aqui onde nasce a necessidade da inclusão dos diferentes sistemas de limpeza para cada aplicação específica.

Podemos dizer que dependendo das exigências do produto manufaturado, os sistemas de limpeza serão mais ou menos estritos quanto a sua concepção, capacidade de limpeza e efeito final nas instalações lavadas, sanitizadas ou esterilizadas.

Conforme estas exigências, podemos separar os sistemas de lavagem, sanitização e esterilização como segue:

- Sistema de lavagem " Washing in Place" - WIP
- Sistema de lavagem por arraste - PIG
- Sistema lavagem "Cleaning in Place" - CIP
- Sistema de sanitização e/ou esterilização "Steam in Place" - SIP

Cada um destes sistemas atinge um padrão de sanitariedade diferente sendo necessário estabelecer qual é o sistema mais indicado para cada instalação. Dependendo da complexidade das instalações, estes sistemas poderão ou deverão ser incluídos nos projetos isoladamente ou combinados de acordo com as exigências do produto final.

Neste segmento, há indústrias que já nasceram com a limpeza terceirizada, e outras não, existindo, até mesmo, casos de tal duplicidade em um mesmo conglomerado empresarial. Em resumo, trata-se de um setor que

normalmente exige qualidade e confiabilidade dos serviços e da equipe, devendo ser realizados por empresa idônea e reconhecidos no mercado por sua seriedade e comprometimento. Nessa linha, cabe ainda enfatizar que, conforme já mencionado, o custo dos serviços é, evidentemente, um fator muito importante, mas não o principal para que um contrato venha ou não a ser fechado.

Veremos agora, em linhas gerais, como se desenvolve o processo de contratação e as questões básicas que o proponente tomador de serviços de Limpeza costuma considerar, avaliar e/ou formular ao buscar um eventual prestador:

- Quantas pessoas vou ter que demitir?
- Quanto essas demissões vão nos custar?
- Vamos reduzir custos com a terceirização ou não? Quais as vantagens do processo?
- Estamos pensando somente em reduzir custos ou em contar com um parceiro de longo prazo, que disponibilize pessoal sempre atualizado e treinado? Quem vai cuidar de nossa atividade-meio, para que possamos pensar somente em nosso core-business e na melhoria contínua de nossa qualidade?
- Quanto vamos reduzir por mês em nosso atual custo de Limpeza? E qual será o pay-back do nosso custo de demissões?
- Estamos convictos de que a atividade de Limpeza não é parte integrante de nosso core business e sim uma atividade-meio?
- Os sistemas críticos de Limpeza de máquinas e equipamentos que podem afetar a produção continuarão sob nossa responsabilidade ou serão também terceirizados? Quais são os riscos?
- A gestão dos equipamentos, acessórios e produtos de Limpeza irá ou não continuar conosco?

Sem dúvida, apenas estes 7 itens são motivo de muitas horas de conversa e reflexão no âmbito da equipe técnica do futuro contratante, levando eles, em média, de 2 a 5 meses - e até mais, em muitos casos - para serem inteiramente digeridos. É assim que funciona este mercado no Brasil.

Em se tratando de Departamentos Comerciais de empresas de médio/grande porte, não se fecham 10 ou 15 contratos por ano (por vendedor) porque, por

exemplo, para assinar um contrato de média monta (entre R\$ 50 e 70 mil mensais), leva-se de 3 a 8 meses entre a primeira reunião e o efetivo fechamento, salvo exceções emergenciais.

Neste negócio pensa-se, portanto, nos médios e longos prazos, com as decisões passando por vários processos de avaliação no futuro cliente, incluindo os níveis gerenciais da operação da Limpeza.

Assim, as empresas prestadoras de serviços devem estar preparadas para, às vezes, esperarem 3, 4, ou até 5 meses para agendar uma reunião de apresentação com aqueles que possuem poder decisório para implantar um determinado projeto. Por isso, tal reunião é sempre uma oportunidade que deve ser muito bem aproveitada, buscando o convencimento do quanto é salutar uma parceria do tipo ganha-ganha, por meio da utilização de profundo conhecimento técnico, firmeza, seriedade e confiabilidade nos argumentos, além de sólidas referências de mercado.

Concluindo, vale sempre frisar que terceirizar não é empreiteirizar; terceirizar é uma condição de parceria de longo prazo, confiança mútua e visão de ganha-ganha entre o contratante e o contratado.

Tenho comentado nas palestras técnicas sobre o panorama da Limpeza Institucional: “Limpeza como ela é”, pois temos notado a necessidade de novas premissas na forma de Julgamento e Check-up da Limpeza e Higienização.

A Avaliação é fundamental para a análise crítica e sistêmica dos resultados da operação de Limpeza utilizada. Nela habita a assimilação de pontos de melhoria contínua, observação quanto às necessidades de modificações de procedimentos devido a problemas de diminuição de desempenho, aumento da produtividade operacional dos sistemas, alterações de uso, dentre outros. Sistema de gestão: nas atividades de limpeza profissional é a estrutura organizacional composta de processos (normas técnicas), procedimentos (métodos de execução de acordo com especificações), recursos materiais (equipamentos, acessórios e produtos) e pessoal capacitado (treinado e monitorado em todos os níveis).

O objetivo do Sistema de Gestão é planejar, desenvolver, programar, verificar e manter as atividades destinadas ao atendimento de diretrizes, objetivos e metas estabelecidas pela necessidade dos usuários dos serviços.

Gestão: é o conjunto de técnicas utilizadas para controlar uma ou mais atividades operacionais, bem como um sistema completo ou parte do mesmo, incorporada a outra.

Ciclo PDCA

O ciclo PDCA é uma ferramenta para um modelo de gestão, e representa o caminho a ser seguido para que as metas estabelecidas possam ser atingidas. É formado por quatro fases: planejamento, execução, verificação e atuação corretiva.

Nas atividades de limpeza, deverá ser avaliado pelo Departamento da Qualidade, com a função gerencial diretiva, sendo determinante na conduta da unificação departamental.

(P) Planejamento: Esta etapa consiste em:

- estabelecer metas evolutivas: com as determinações das necessidades dos usuários, e novos segmentos a serem atendidos, com mais especialização profissional da limpeza;
- determinar o método para alcançar as metas propostas: maior agressividade comercial, e profissionalização operacional.

(D) Execução: É a fase da execução das tarefas exatamente como foi previsto na etapa de planejamento e coleta de dados que serão utilizados na próxima etapa (verificação do processo). Na etapa de execução, são essenciais a cultura da limpeza, educação e o treinamento segmentado na operacionalização do trabalho.

(C)Verificação: Nesta etapa, a partir dos dados coletados na execução, compara-se o resultado alcançado com a meta planejada, para a avaliação da eficiência, eficácia e produtividade. Interessante a apuração de resultados, via quantificação numérica por meio de pontuação de 0 a 5.

(A) Atuação Corretiva: Consiste em atuar no processo em função dos resultados obtidos. Existem duas formas de atuação possíveis:

- adotar como padrão o plano proposto, caso a meta tenha sido alcançada (sem desvios sobre o proposto inicialmente, desde a confecção do Plano de Trabalho);
- agir sobre as causas do não atendimento da meta, caso o plano não tenha sido efetivo (correções priorizando o não aumento de disponibilidades financeiras).

O PDCA deve ser entendido como a síntese das principais partes que compõem um sistema de gestão, que devem ser expandidas e/ou complementadas em função do propósito ao qual o mesmo é destinado. O conjunto destas fases, no entanto, pode ser definido, simplesmente, como

gerenciamento ou gestão, devido à sua aplicação prática no controle de muitas atividades.

Para auxiliar nestas atividades, existem vários padrões que descrevem o ciclo de vida de sistemas de gestão.

Escolhido o padrão, os líderes e gestores, através de um planejamento consistente, que estabeleça prioridades e atribua responsabilidades, autoridades, interfaces e recursos, estruturam o sistema de gestão almejado através da definição e implementação de uma série de ferramentas a fim de atender aos requisitos especificados pelo padrão adotado.

Caracteriza-se, então, a interface de eficácia gerencial (“o que fazer”), em alguns casos, já estabelecendo certos requisitos quanto à eficiência gerencial (“como fazer”).

A estimativa da Limpeza pode seguir os “ítems” abaixo descritos, abalizados nas finalidades principais dessa Norma Técnica.

1- Identificação do tipo de tática operacional utilizada no local, a fim de verificar quais são as atividades programadas no cronograma do Projeto de Limpeza, seus utilitários e o atrelamento com as características principais da Limpeza institucional.

Este cronograma possibilita classificar as atividades empregadas (preditivas, preventivas e corretivas) e analisar se o sistema de Limpeza propagado possui caráter pró-ativo no diagnóstico de problemas e de reavaliação do Projeto e procedimentos planejados.

E para não ser uma atividade sem destaque, neste ponto a importância é demarcada, e quando falamos em Engenharia da Limpeza, num conceito mais amplo, geral e irrestrito, preconizamos a importância crescente das atividades de higienização sendo controladas por sistemas e medição personalizados e efetivamente positivos.

Deve ainda o processo, acompanhar a identificação da estratégia determinada, o estudo das questões relativas ao tipo de interferência executada, feito através da verificação de históricos e registros das atividades de Limpeza, além da análise das listas de Projetos de ação programados anteriormente. Limpeza industrial técnica faz parte do processo produtivo como um todo.

Essa interface entre as atividades do Projeto de Limpeza com as atividades do Projeto de ação pode apontar para equívocos na estratégia empregada no

empreendimento, além de problemas no diagnóstico da necessidade das interferências.

Importante também é a verificação das periodicidades de serviços e atividades descritas no Projeto de Limpeza, pois isso evidenciará eventuais não-conformidades com recomendações de fabricantes e/ou Manual de Uso, Operação e Limpeza do empreendimento. Toda essa análise preliminar da estratégia deverá ser validada pela Vistoria Técnica preliminar, de acordo com o perfeito dimensionamento definido desde as etapas iniciais da apresentação das propostas.

2- Integração entre o cronograma operacional e as expectativas dos usuários, notados aspectos de necessidades, competência e disponibilidade dos sistemas e elementos operacionais.

A integração entre a estratégia a ser usada na atividade de Limpeza, a determinação das expectativas dos usuários, ajustadas nos check-ups e averiguação da união entre as atividades e intervenções realizadas com as necessidades da operação dos sistemas, equipamentos e máquinas existentes no projeto de Limpeza como um todo.

Exemplificando, um hospital tem necessidades de disponibilidade e credibilidade de seus sistemas e equipamentos instalados diferentemente de uma indústria ou escritório. Em um hospital, de forma genérica, os eventos de paralisações não programadas ou deficiências operacionais por falhas decorrentes da higienização ou limpeza, incorrem em riscos maiores para as finalidades de uso deste empreendimento e seus usuários do que em outros locais menos críticos. Portanto, preliminarmente, a estratégia operacional da Limpeza a ser executada em um hospital possui uma “responsabilidade maior” nas atividades preditivas e preventivas do que em um local residencial, industrial ou escolar.

3- Supervisão ou Inspeção para a conferência da execução, avaliando as determinações: técnica, operacional, funcional, e as atividades visando a verificação do Projeto de Limpeza, e seu respectivo Cronograma, com a estratégia existente, identificando sempre os aspectos de qualidade operacional, e os procedimentos de Limpeza empregados.

Essa Supervisão efetiva e real é um dos fatores mais importantes no Julgamento e Check-up do resultado da Limpeza, porque nela residirá a base de coleta de dados e informações sobre a estratégia operacional empregada.

De nada adianta a análise isolada de números e dados estatísticos sobre o cumprimento de ordem de serviços corretivos e preventivos, ou ainda a análise de custos das atividades de Limpeza, se não houver uma “avaliação física” dos sistemas empregados na operação.

Para o sucesso de um Projeto, a Supervisão Operacional é obrigatória, e esta deve ser realizada por profissional especialista, habilitado e que avalie as operações, não importando se houver ou não encarregados no local. A Supervisão deverá ser calcada na correção de processos quando for necessário.

A inspeção visual é uma das técnicas de Supervisão, de maior simplicidade em sua realização, e de menor custo operacional. Depende do poder de observação do colaborador encarregado desta função e da capacidade técnica do mesmo de compreender o significado da falha se houver ou evento. Por sua simplicidade, não há nenhum processo de higienização em que ela não esteja presente, normalmente sendo utilizada na verificação de alterações dimensionais, erros operacionais, uso de produtos inadequados, elevado consumo, desgaste em tratamentos de pisos, contaminação de sanitários, e outros.

Atualmente, existem no mercado câmeras digitais, de grande capacidade de armazenamento de fotos e de excelente resolução gráfica, que permitem a elaboração de relatórios, que demonstrarão as ocorrências. Sendo um meio eficaz para registro, e confecção de históricos de atividades, bem como de suporte para análise e tomadas de decisão; podendo ser, ainda, utilizada como um meio para realização de mapeamento de atividades e elaboração de laudos técnicos.

Neste sentido, a Inspeção Visual é um procedimento que ajuda a detectar rapidamente os pontos críticos e/ou problemáticos de um local, e por este motivo é um procedimento que exige conhecimento técnico, objetividade e bom senso.

Temos defendido que a supervisão deve realmente realizar as tarefas supervisionais, e um de seus principais objetivos, são os seguintes:

- a) Avaliar se as atividades estão em conformidade com as normas aplicáveis, e de acordo com o que foi determinado no Plano de Trabalho;
- b) Controlar se os operadores de limpeza estão sendo treinados e desempenhando adequadamente suas funções, com critérios de qualidade e perfeição;
- c) Analisar se os estoques mínimos estão sendo obedecidos, os EPI's sendo utilizados, e as eventuais sobras de produtos e acessórios devidamente anotadas;
- d) Elaborar a confecção dos relatórios de visita obedecendo as determinações das gerências;

e) Promover encontros periódicos com os gestores, para colher opiniões a respeito do desempenho das tarefas.

E neste prisma, o correto é haver periodicamente uma Auditoria Técnica promovida pelo Departamento da Qualidade quando houver, abrangendo desde as atividades até o sistema operacional da supervisão e em alguns casos até sobre as respectivas gerências.

Para empreendimentos que possuam estratégia de Supervisão de Limpeza Pró-Ativa, além dessa avaliação de “check up clínico”, devem existir outras programadas pela própria equipe de Gestão da Limpeza para as aferições dos processos executados, a fim de se cumprir os procedimentos da estratégia implantada no respectivo Plano de Ação.

Na Supervisão prévia, a Inspeção Operacional tem a finalidade de avaliação sistêmica das atividades, e devem-se observar questões relativas ao diagnóstico de conduta da situação ou problema eventual.

O diagnóstico que ajusta esse tipo de Supervisão Técnica irá favorecer os processos, pois se esta não os observar, a Limpeza será incoerente com seus objetivos principais, quais sejam:

a- Realização das medidas necessárias à conservação do local, com a Limpeza nas condições normais de funcionamento, observando os aspectos de desempenho previstos, sua vida útil e a melhoria ambiental;

b- Avaliação dos Planos ou Sistemas que eventualmente nascem mortos, e deverão ter outro tipo de tratamento que não as atividades de Limpeza. Por exemplo necessitando de manutenção, e nestes casos, a limpeza poderá até minimizar eventuais agravamentos ou conseqüências, mas não efetivamente sanar os problemas com origens em projetos e execuções defeituosas.

Considerados os aspectos expostos, reforça-se a importância de um diagnóstico correto sobre a avaliação física da edificação, e dos locais a serem higienizados, para que não sejam investidos esforços e valores equivocadamente, além de incorrer em procedimentos de Limpeza ineficientes, conseqüentemente, gerando retrabalhos.

4- Determinações técnico/operacionais, consoante as não-conformidades constatadas na avaliação física, observadas aa estratégia constante do Cronograma de Limpeza existente.

A complexidade da orientação técnica é função fundamental, pois dela depende a elaboração de planos de ataque às situações peculiares e sua criticidade. Há casos em que é necessária a realização de algum tipo de ensaio técnico, ou mesmo uma inspeção prévia mais minuciosa, inclusive

com vistas ao trabalho normal do próprio local, para avaliação de processos e sistemas produtivos dos que solicitam as atividades de limpeza.

Quando a anomalia é relacionada a problemas operacionais e peculiaridades dos locais, a orientação técnica deverá abordar essa problemática, eventualmente indicando a necessidade de alocação de especialistas para cumprimento das atividades.

As orientações técnicas devem ser consideradas como:

1. Orientações corretivas não planejadas;
2. Orientações corretivas planejadas;
3. Orientações preventivas e
4. Orientações administrativas

Observa-se que as orientações corretivas podem ser planejadas ou não, tal que as planejadas estão incorporadas ao Projeto de Limpeza que se valeu de dados sobre a operação preventiva e frequências operacionais desejadas pelos usuários.

Atenção: nos levantamentos preliminares para elaboração de orçamentos, as vistorias devem ser realizadas durante o expediente normal do local. É necessária a completa participação nas atividades, anotando “tudo” que ocorre no dia a dia do local.

Para isso, o gestor precisa possuir uma visão sistêmica dos processos de limpeza, visualizar onde a organização deve chegar, e mudar, se preciso for. Também deve dominar e aplicar as técnicas de solução de problemas, manter as pessoas motivadas em prol de um objetivo e de uma filosofia de trabalho comuns e reconhecer seus resultados.

Parece interessante, para os colaboradores e a empresa, mas o que o gestor ganha por fazer todo o investimento acima? O poder de resolução das pessoas aumenta, pois “todos nós” é melhor que apenas “um de nós”.

5- Classificação das irregularidades verificadas (criticidade), consideradas as possíveis causas, as origens e os mecanismos de ação inerentes. Essa classificação é uma avaliação quanto à gravidade ou criticidade, as conseqüências ou tendências e, ainda, a pertinência de melhoria junto gestão do Plano de Limpeza existente.

Para a classificação das anomalias quanto a sua criticidade pode-se valer de metodologia preconizada nas Normas de Inspeção, ou dos sistemas de

supervisão registrada, de acordo com o método implantado, priorizando os pontos determinantes de Gravidade, Urgência e Tendência.

A escolha do tipo de metodologia para a definição da ordem das prioridades deve ser feita com atenção na avaliação física determinada pela Vistoria preliminar, pois caso contrário, haverá grande dificuldade na obtenção de resultados reais.

Em Projetos com grande número de problemas urgentes ou de imediata correção/adequação, o emprego de metodologia com muitos níveis de classificação de prioridades pode ser arriscado, pois haverá uma distinção inerente do próprio método quando houver uma necessidade real de ações paralelas para a resolução dos problemas constatados.

Nesta etapa, ainda, é importante vincular uma periodicidade para a implantação da ação, pertinente ao nível crítico da classificação feita.

6- Check-ups de documentos relacionados aos Projetos, para complementar os dados coletados diretamente nos locais onde serão executados os trabalhos, e identificar eventuais faltas de sintonia entre as necessidades dos usuários e os sistemas de higienização (contratos com empresas terceirizadas). A análise documental deve, também, observar questões de ordem legal.

No caso da elaboração de contratos existentes ou novos junto a empresas terceirizadas de limpeza, é importante observar:

- O detalhamento completo e pleno do objetivo;
- Elaboração dos procedimentos via Plano de Trabalho;
- Detalhamento frequências operacionais a serem implantados;
- Tempo de respostas às solicitações, e que sejam coerentes com o programa e Projeto de Limpeza geral do empreendimento;
- Tipo e formas de apresentação de relatórios sobre os serviços prestados, com as avaliações realizadas pelos gestores;
- Índices de reajustes e prazos dos mesmos;
- Determinação de seguro de responsabilidade civil e operacional;
- Prazo de rescisão;
- Equilíbrio técnico-comercial do contrato (viabilidade e inexequibilidade).

Os contratos de terceirizadas devem:

- Ser eficientes;
- Ter uma boa relação custo x benefício;
- Ser gerenciados com ferramentas eficientes de controle;
- Ter indicadores de performance efetivamente adequados à realidade operacional,
- Ser geridos por matrizes de responsabilidade consistentes, etc.

7- Avaliação das equipes operacionais, quanto a sua formação, dimensionamento e capacidade de cumprimento das atividades do Projeto e estratégia existentes.

Deve ser o critério mais avaliado, pois o dimensionamento envolve materiais, produtos, equipamentos e acessórios, não sendo aceitos enganos, pois por menor que seja o desvio de cálculo, em vários dias de operações o acúmulo negativo de resultados será substancial, além de marcar negativamente o empreendimento.

Temos notado na atualidade, muitos contratos sendo “chutados”, literalmente na fase de fechamento, e a farta distribuição de descontos nos preços, tem sido uma das causas de suicídio comercial. Vender e cumprir os contratos são a forma de sucesso tanto para as terceirizadas quanto para as equipes próprias de limpeza, e o dimensionamento correto implica na gestão perfeita dos custos, para não extrapolar nas despesas operacionais.

Note-se que quando falamos em avaliação de equipes, entendemos que nos referimos a empresas com conceitos progressistas, norteadas pelo constante treinamento do pessoal, onde os contratos estejam sendo “fechados” de acordo com os padrões de modernidade e eficiência exigidos na atualidade.

Evidente que as antigas premissas do “passar um paninho”, ou “dar uma lavadinha”, ficam relegadas a um “terceiro” plano conceitual, pois está na hora da evolução começar dentro de casa.

O mundo mudou, o conceito de sucesso foi redefinido, tanto pelas organizações quanto pelos colaboradores, e devido à multiplicidade de tarefas e as exigências operacionais, surge à necessidade de se trabalhar em equipe com coesão e entendimentos múltiplos.

Para o crescimento da organização, deve haver empenho contínuo e aperfeiçoamento de habilidades, além de conhecimento do desempenho das ações, e domínio do clima entre os colaboradores, pois insatisfação e

desinteresse da equipe impactam na produtividade e são repassados para a operação. Sem esquecer que os grupos possuem necessidades próprias que perpassam, às vezes, as necessidades individuais e que também precisam de um direcionamento.

A retenção de talentos é fundamental.

8- Previsão de custos operacionais; este é um ítem de difícil avaliação, tendo em vista que os custos da operação estão ligados ao tipo de estratégia adotada, bem como às características dos sistemas mencionados nos Planos de Trabalho.

É importante neste passo, identificar que tipo de rateio de contas é utilizado no processo total, a fim de se verificar como as despesas e custos são apropriados. Cada projeto em execução poderá ter seu próprio modo de apropriar custos, o que dificulta análises comparativas de mercado, ou seja, não é razoável se comparar projetos que não tenham a mesma base de dados de rateio de custos, além de características construtivas semelhantes, contemporaneidade, etc.

Portanto, há dificuldades em se aplicar a metodologia de “Benchmarking” e esse item deve ser analisado “caso a caso”, valendo-se do mercado como um dado de referência.

É importante a implantação da ferramenta (Supervisão Registrada), e posteriormente ser auditada, pois dela surge o “conceito de valor” do Projeto no mercado Institucional, em função da qualidade julgada, e considerado o investimento feito neste Projeto sob o ponto de vista da minimização da depreciação das máquinas e equipamentos.

9- Avaliação da Qualidade da Limpeza realizada; com um enfoque objetivo: sobre o que se pretende e o que se faz efetivamente para alcançar o padrão desejado.

Com relação à Qualidade dos Serviços de Limpeza a serem avaliados, cabe destacar o disposto nos Manuais de Normas e Procedimentos, que define as atribuições básicas da gestão da qualidade do sistema de limpeza, observando-se o seguinte:

- Elaboração de compêndio das normas e procedimentos para o sistema de limpeza, definidos como POP (Procedimento Operacional Padrão);
- Supervisão dos Serviços, incluindo as etapas de documentação e registro, coleta de informações, previsão orçamentária, planejamento, projeto e

programação, orçamento, contratação de mão de obra, e controle de execução;

•Avaliação da eficiência do sistema de Limpeza empregado quanto:

1.Ao tempo de respostas às solicitações;

2.A relação entre custo e tempo estimado e efetivamente realizado;

3.A taxa de sucesso das intervenções e a satisfação dos usuários das áreas limpas;

4.Ao desempenho técnico e econômico;

5.Ao acompanhamento do valor do Projeto ao longo de sua vida útil, evitando aspectos de depreciação por falta de acompanhamento evolutivo, obsolescimento, decrepitude, etc.;

6.Acompanhamento da variação do Cronograma Operacional ao longo da sua vida útil em função do resultado do sistema empregado.

Independente da complexidade do Projeto, a avaliação periódica do sistema Operacional eleito é de suma importância. De nada adianta o investimento em um sistema em desacordo com o diagnóstico inicial das necessidades do projeto, ou a colocação de capital em um sistema que não desempenha conforme a necessidade do usuário.

É com a Avaliação do Sistema de Limpeza que se garante uma gestão efetiva das operações, e se atende à expectativa dos usuários, obtendo melhor desempenho no mercado institucional da limpeza.

Evidente que quando se fala em terceirização de serviços, pode-se afirmar que somente os de facilities (limpeza, conservação, segurança) são aqueles terceirizados em todos os segmentos, seja numa pequena clínica, num grande hospital, num shopping ou numa indústria. Este, porém, é o setor onde predomina uma quantidade muito grande de empresas de pequeno porte (mais de 10.000).

10 - Limpeza + Controle Ambiental = Sistema Ambiental: A seguir apresenta-se como é estruturado um sistema baseado na gestão ambiental das atividades de limpeza institucional.

Gestão ambiental nada mais é do que a forma como uma organização administra as relações entre suas atividades e o meio ambiente que as abriga, observadas as expectativas das partes interessadas. O foco da gestão é a empresa e não o meio ambiente.

Somente através de melhorias em produtos, processos e serviços serão obtidas reduções nos impactos ambientais por eles causados, e fica evidente que o uso adequado de produtos não impactantes ao meio ambiente, é o mínimo que se pensa, e a norma ISO 14001 é uma forma de se demonstrar conformidade ambiental.

Entre os conceitos da adequação ambiental, podemos citar a harmonização da gestão do sistema operacional com a promoção de desenvolvimento sustentável, na melhoria de processos e racionalização do consumo de produtos químicos, na diminuição do consumo de energia, com o uso de equipamentos corretos.

A política ambiental deve ser definida e apropriada à natureza, escala e impactos ambientais de suas atividades, incluindo o comprometimento com a melhoria contínua e com a prevenção da poluição. É recomendável que seja específica, realçando a melhoria em relação aos aspectos e impactos significativos, e para prevenir a poluição, devem-se levar em conta os seguintes critérios, com algumas sugestões mínimas:

- Reutilização (de matérias primas e de resíduos). Ex.: uso de discos de limpeza cortados e usados como fibras quando gastos; ou aproveitamento de água de enxague para lavagem de pátios e estacionamentos.
- Reciclagem (de acessórios e embalagens). Ex.: com o aproveitamento de escovas para nova colocação de cerdas; ou devolução de embalagens de produtos aos fabricantes.
- Redução (da geração de resíduos através de melhorias no processo): Ex.: uso de produtos com baixo teor de espuma, para minimizar processos de enxague, com economia de água e energia elétrica.

Atualmente as organizações devem estabelecer e manter procedimentos para identificar os aspectos ambientais de suas atividades, produtos e serviços que possam ser controlados e sobre os quais se presume que tenham influência, a fim de determinar aqueles que tenham ou possam vir a ter impacto significativo sobre o meio ambiente.

É de suma importância que sejam estabelecidos objetivos e metas ambientais documentados, em cada nível e funções pertinentes da operação, devendo ser compatíveis com a política ambiental, incluindo o comprometimento com a prevenção da poluição. As metas ambientais devem estar alinhadas com as metas anuais do negócio, oriundas do planejamento a longo prazo.

Sempre que possível, os objetivos devem ser específicos, mensuráveis, condensados, racionais e com prazo para serem atingidos.

Para assegurar que a organização leve em conta os impactos significativos na determinação de objetivos e metas, seria interessante que no procedimento para identificação de aspectos e impactos ambientais, sejam definidos como isto será feito, ou seja, como a administração escolherá os aspectos e impactos, objetos do planejamento anual (Ex: todos os relacionados com reclamação procedentes das partes interessadas, todos relacionados a atendimento da legislação, redução de consumo de energia).

Você sabe o que as pessoas estão buscando hoje em dia com maior ênfase?
“Qualidade de Vida”

Você sabe o que significa qualidade de vida?

Esta é uma pergunta que tem resposta muito particular para cada pessoa, para você pode significar ter um bom plano de saúde, pode ser uma renda que lhe permita usufruir as coisas boas da vida ou conhecer os lugares mais lindos do mundo.

E no seu ambiente de trabalho, o que significa para você “Qualidade de vida?”

Trabalhar com segurança, ter um rendimento elevado, trabalhar em um ambiente descontraído, climatizado, com pessoas positivas e incentivadoras.

Por isso o Programa 5S está aí para promover essa qualidade de vida.

O que é o Programa 5S?

O Programa 5S é uma filosofia de trabalho que busca promover a disciplina na empresa através de consciência e responsabilidade de todos, de forma a tornar o ambiente de trabalho agradável, seguro e produtivo.

O Programa recebeu esse nome devido às iniciais das cinco palavras japonesas que sintetizam as cinco etapas do programa.



São elas:

- SEIRI
- SEITON
- SEISSO
- SEIKETSU
- SHITSUKE



Senso de Utilização:

Separar o que utilizamos do que não necessitamos e não usamos.

Vantagens:

- Liberação de utensílios, equipamentos e documentos desnecessários;

- Redução do tempo de procura;
- Melhor visualização do local de trabalho;



Senso de Ordenação:

Cada material tem seu lugar.

Vantagens:

- Rapidez e facilidade na busca de documentos e objetos;
- Redução da perda de tempo;
- Controle do uso de equipamentos e documentos necessários;
- Estímulo à criatividade;
- Facilidade de comunicação;
- Redução dos riscos de acidentes;



Senso de Limpeza:

A melhor forma de limpar é não sujar.

Vantagens:

- Higiene no local de trabalho;
- Autoconhecimento de livros, equipamentos e documentos;
- Eliminação de desperdício;
- Satisfação de quem executa;



Senso de Saúde:

Manter a higiene em todos os locais por nós freqüentados, verificando o estado de implantação dos "5S", quer sob o aspecto físico, quer sob o aspecto mental.

Vantagens:

- Higienização mental e física da faculdade;
- Melhoria do ambiente de trabalho;
- Melhoria das áreas comuns (salas de aula, laboratórios, sanitários, etc);
- Condições de trabalho favoráveis à saúde;



Senso de Autodisciplina:

Vantagens:

- Cumprimento natural dos procedimentos;
- Disciplina moral e ética;
- Cultivo de bons hábitos;
- Efetivação da administração participativa;
- Garantia da qualidade de vida;

Orientação para Implantação e Controle

1. A Coordenação do Programa 5S no Departamento deverá fazer o levantamento de todos locais das áreas onde será implantado o Programa 5S.
2. Em consenso com os funcionários e professores que atuam nos locais, a área será dividida em Postos 5S.
3. Em cada Posto deverá ser nomeado um responsável pelo mesmo.
4. O responsável do Posto 5S deverá, em consenso com as demais pessoas que trabalham ou utilizam o Posto, fazer as "Planilhas de Inspeção 5S" do Posto no formulário-padrão conforme exemplos. A avaliação é mensal e é auto-explicativa.
5. Após impressa a Planilha, anexar a ela as folhas das "Pendências 5S" e "Rotina 5S". Colocá-las no plástico transparente, que possibilite a remoção mensal para anotar a pontuação, as Pendências e olhar a Rotina 5S.
6. O plástico transparente com as três folhas deverá ser afixado na porta de entrada da sala principal do Posto ou no mural dentro da sala.
7. A "Rotina 5S" fornece informações necessárias para fazer as avaliações dos Postos e encaminhar as Pendências.
8. O Coordenador do Programa 5S deverá afixar a folha de "Resultados Mensais do 5S" no mural da secretaria ou sala dos professores dentro de um plástico transparente que possibilite a fácil remoção da mesma pelos responsáveis para anotação dos resultados de inspeção.
9. Próximo a esta folha afixar três canetas hidrocor para pintar as cores

correspondente às notas do mês.

LIMPEZA HOSPITALAR

Os termos “concorrente” e “terminal” serão freqüentemente mencionados nos próximos capítulos, por isto requerem explicação prévia. Entretanto, poderíamos resumir em poucas palavras que a limpeza concorrente é úmida, mais superficial, menos completa que a limpeza terminal e não envolve superfícies verticais. Já a limpeza terminal é mais completa, detalhada e profunda, envolvendo todas as superfícies e no caso de pisos, ao contrário da limpeza úmida, envolve quantidades maiores de água e máquinas que promovem lavagem e enxágüe.

Limpeza concorrente: É o processo de limpeza realizado diariamente na unidade do paciente, piso de quartos, enfermarias e corredores e instalações sanitárias. Tem como objetivo a remoção do pó, poeira e sujidades e reposição de material de higiene. No piso a limpeza é úmida e mais superficial quando comparada à limpeza terminal, não envolvendo máquina.

Limpeza terminal: É o processo de limpeza que ocorre em todas as superfícies incluindo parede, vidros, portas, pisos, superfícies da unidade do paciente e de equipamentos. A periodicidade depende da área onde a limpeza é realizada, sendo que em quartos e enfermarias, ocorre após alta, óbito ou transferência do paciente. No piso a limpeza é mais profunda, envolvendo máquina lavadora extratora. Temos algumas exceções como, por exemplo, banheiros e centro cirúrgico. Em banheiros, dificilmente a área permite entrada de máquinas e a limpeza se dá através de fibras mais abrasivas. Já em centro cirúrgico a freqüência da limpeza é sempre diária, tanto para limpeza concorrente como para terminal. Detalharemos este aspecto em capítulo correspondente.

LIMPEZA CONCORRENTE: UNIDADE DE PACIENTE

Como vimos no módulo anterior, a unidade do paciente é constituída de tudo o que está nas proximidades do paciente e as técnicas e produtos empregados na limpeza variam de acordo com a situação - precauções de contato, presença de matéria orgânica ou apenas limpeza propriamente dita. A técnica de passagem do pano, quer seja com álcool ou com água e detergente, não diferem, não devendo ser feitos movimentos de vaivém e todas as faces do pano devem ser utilizadas. Em situações de precauções de contato, as luvas e panos devem preferencialmente, ser descartadas.

Freqüência da limpeza: situação de rotina - diária e sempre que necessário.

Paciente com precauções de contato: a limpeza deve ser intensificada, por exemplo, uma vez a cada plantão. Itens que devem ser limpos: mesa de

refeições, telefone, mesa de cabeceira, poltrona, campainha, controle remoto de TV, cama, colchão, grades da cama, suportes, painel de controle, interruptores, maçanetas, recipiente para resíduos etc.

Objetivo da limpeza concorrente da unidade do paciente: em situação de rotina - remoção do pó, sujidades e odores, quando presentes.

Paciente com precauções de contato: diminuição do potencial de transmissibilidade através da limpeza seguida de desinfecção.

2

Executor da limpeza: depende da instituição.

Produto utilizado: Na ausência de matéria orgânica deve-se usar água e detergente. Em precauções de contato usar desinfetante padronizado na instituição. Ex: álcool 70%. Na presença de matéria orgânica utilizar produto protocolado pelo serviço de controle de infecção. Obs: nunca utilizar compostos clorados em superfícies metálicas.

Técnica empregada: Limpeza - passar o pano em sentido unidirecional. Desinfecção - pano com álcool passado com três fricções com sentido unidirecional. O álcool não deve ser utilizado para substituir a limpeza. Portanto, há necessidade de limpeza prévia do local.

LIMPEZA CONCORRENTE: QUARTO E BANHEIRO

O carro funcional deve estar presente em todos os processos de limpeza, pois facilita a organização do material, além de propiciar ao colaborador economia de tempo, movimento e energia. O aspecto ergonômico também deve ser lembrado, pois evita que o funcionário carregue excessos de peso. A técnica de utilização do mop água cabeleira foi escolhida na abordagem por representar a tecnologia que grande parte dos hospitais conhecem e já tiveram acesso.

Etapa 1 - Remoção dos resíduos:

- Reunir o material em carro funcional mantendo-o no corredor
- Recolher resíduos do quarto e banheiro, depositando-os no saco hamper (forrado com saco plástico)
- Repor sacos nos recipientes para resíduos

Etapa 2 - Piso do quarto:

- Remover partículas maiores (migalhas, cabelo, pó etc.) com mop pó descartando-as em saco hamper do carro funcional
 - Técnica para empregar mop água cabeleira: mergulhar o mop em água e detergente, fazer uma tração leve e passar no piso em forma de oito deitado, sempre do fundo para a porta de entrada.
- Enxaguar em outro balde contendo água limpa e repetir a operação trocando a água do balde quantas vezes for necessário

Etapa 3 – Acessórios do banheiro:

- Limpar com pano de limpeza manual: saboneteira, espelho, porta papel higiênico
 - Limpar com esponjas de fibras: pia, tampa e assento do vaso sanitário, parte externa do vaso.
 - Limpar o interior do vaso sanitário com escova lavatina e acionar descarga.
- Obs: fibras de cores diferentes para cada tipo de superfícies

Etapa 4 - Piso banheiro:

- Lavar com fibra verde e detergente e/ou desinfetante, enxaguar e secar
- Lavar as mãos
- Abastecer porta papel higiênico, sabonete etc
- Reabastecer carro funcional. Obs: desinfecção rotineira desnecessária, salvo exceções que devem ser avaliadas

Com relação às esponjas, é fundamental que tenham cores diferenciadas, para diferentes superfícies. Por exemplo: a esponja da pia do banheiro não deve ser igual a esponja que lava a parte externa do vaso sanitário, embora as 2 sejam utilizadas no banheiro. A utilização dos EPIs corretamente em cada etapa é fundamental para evitar a contaminação de superfícies. Por exemplo: o funcionário nunca deve abrir uma porta usando luvas, deve retirá-las com técnica adequada e em seguida realizar a higiene das mãos.

LIMPEZA TERMINAL: QUARTOS / ENFERMARIAS

Apesar da limpeza terminal ser prevista para ocorrer após as saídas dos pacientes, existem casos em que devem ser melhores avaliados, pois não se deve ignorar quartos, enfermarias e principalmente leitos de UTIs, onde pacientes permanecem longos períodos internados. Nestes casos, deve-se estabelecer rotina de limpeza ao menos semanal, em que a enfermagem providenciará a transferência temporária do leito ou até mesmo a deambulação do paciente, quando permitido, enquanto se realiza a limpeza.

Todos os equipamentos utilizados devem oferecer segurança ao trabalhador, não permitindo que colaboradores fiquem expostos a riscos sem os devidos equipamentos de proteção individual.

Freqüência da limpeza: nas saídas dos pacientes - altas, óbitos e transferências.

Superfícies que serão limpas: piso, teto, parede, portas e vidros.

Equipamentos utilizados: máquinas de lavar piso, kits para limpeza de paredes, vidros e teto.

Técnica para...

Piso: máquina com movimento de “oito deitado”; sentido - do fundo para entrada

Paredes: cabos reguláveis com fibras sintéticas nas extremidades; movimentos de cima para baixo

Vidros: cabos reguláveis com fibras sintéticas nas extremidades; sentido unidirecional

Tetos: cabos reguláveis com fibras sintéticas nas extremidades; sentido unidirecional

Obs: Remover teias de aranhas

LIMPEZA DE SALAS CIRÚRGICAS

Tipos de Limpeza

-Limpeza preparatória: Ocorre antes das cirurgias programadas do dia, aplicando-se álcool 70% em superfícies horizontais. Deve ser realizada, independente de ter ocorrido uma limpeza terminal na noite anterior.

-Limpeza operatória: É o ato que visa a remoção imediata da matéria orgânica extravasada nas superfícies durante o ato cirúrgico. A opção de remover ou não a matéria orgânica extravasada durante a cirurgia, cabe ao serviço de controle de infecção, após análise do impacto de cada processo em sua realidade institucional.

-Limpeza Concorrente: Ocorre após o término de cada cirurgia.

-Limpeza Terminal: Ocorre após o término das cirurgias programadas do dia, em todo centro cirúrgico.

De todos os tipos de limpeza realizados em salas cirúrgicas, talvez a mais polêmica seja a limpeza operatória, pois tanto a remoção imediata da matéria orgânica com desinfetantes, como sua exposição constante (mesmo que coberta), durante o ato cirúrgico, representa riscos.

Analisando a **primeira situação**, onde a remoção é imediata, cabe lembrar que o circulante de sala deve ficar com esta tarefa, nunca o funcionário da higiene, pois este, só poderá entrar na sala quando o paciente não mais estiver presente, portanto, para que esta remoção seja feita, deve-se ter em mãos todos os materiais e desinfetantes necessários acondicionados em um kit. O risco deste procedimento consiste, tanto na dispersão no ambiente dos aerossóis produzidos pelo desinfetante, como na manipulação da matéria orgânica. Cabe aqui a seguinte reflexão: como o circulante irá lavar as mãos? Sairá da sala? Não lavará as mãos e continuará seu trabalho?

Utilizará álcool gel? A recomendação após o contato acidental ou remoção de matéria orgânica, é de lavar as mãos com água e sabão e não de utilizar álcool gel, portanto, temos aí mais uma falha no processo, pois o circulante não deve sair da sala para lavar as mãos, não só pela turbulência causada no ar provocada ao abrir e fechar porta, como também, porque não deveria se ausentar de seu local de trabalho.

Na **segunda situação**, a matéria orgânica é coberta até o término da cirurgia e sua remoção é feita após o ato cirúrgico. Após várias horas de cirurgia, a matéria orgânica pode se encontrar ressequida, dificultando sua remoção e favorecendo a dispersão das partículas no ar ambiente.

Outro fator a ser considerado é a possibilidade de pisoteamento da cobertura e conseqüente contato com solas de tamancos ou propés, levando a contaminação para corredores e outras

salas. Dependendo do material absorvente utilizado para cobrir a área, esta hipótese não pode ser descartada.

Diante de ambos processos, cabe às equipes de controle de infecção, higiene e centro cirúrgico, avaliar os riscos e estabelecer rotinas que objetivem a minimização de seu impacto na realidade institucional.

É importante lembrar que os microrganismos contidos na matéria orgânica precisam de um veículo que os transporte até o paciente para que ocorra a infecção e o veículo principal são as mãos de profissionais que tocam superfícies contaminadas e negligenciam a higiene das mãos, disseminando assim, os microrganismos.

Princípio básico: Limpar as salas com o mesmo rigor, após qualquer tipo de cirurgia, seja contaminada ou não.

LIMPEZA DE CORREDORES

Sabemos que nem todos hospitais contam com corredores de largura compatível para a delimitação de espaços. Porém, o ideal é que sejam divididos ao meio por meio de sinalizadores, e, uma parte seja liberada aos transeuntes. Esta medida previne acidentes provenientes de superfícies escorregadias e ao mesmo tempo, atua como solução para serviços sem opção de desvio de tráfego de pessoas.

Corredores muito extensos devem contar com equipamento de lavagem mais rápida e produtiva, como lavadora extratora. Preferencialmente, essas áreas devem ser limpas após horários de visita, quando o estabelecimento apresenta maior grau de sujeidade.

Considerar:

- Delimitação de espaços: os que serão limpos e dos que ficarão livres ao tráfego de pessoas
- Equipamentos de proteção coletiva EPC
- Utilização de máquinas de lavar piso
- Dar preferência aos horários de menor movimento
- Evitar horários de visitas

LIMPEZA DE MANUTENÇÃO

A manutenção de um quarto não se restringe apenas à limpeza propriamente dita, mas também à reposição de materiais e reestabelecimento da ordem no ambiente - condições necessárias ao conforto e bem-estar de pacientes e acompanhantes.

Considerar:

- A limpeza de manutenção objetiva a vistoria contínua dos padrões de limpeza concorrente ou terminal
- Revisão deve ser feita em todos os turnos de trabalho

Pontos principais da vistoria: piso com sujidades - mop pó, recipientes de resíduos, troca e

reposição do saco plástico; materiais de higiene – reposição; extravasamento de matéria orgânica
– tratamento; pontos de vazamentos - notificação, comunicação e intervenção (ex. enxugar a área).

5

LIMPEZA IMEDIATA

Não existe hora certa para que o ambiente fique limpo, portanto a limpeza não só deve ser feita, como revisada e mantida em todos os turnos de trabalho. A qualquer momento podem existir intercorrências, as quais devem ser atendidas prontamente. Para isto, além da revisão programada, um ramal disponível para o paciente comunicar-se com a liderança do serviço tem sido uma boa alternativa e um grande diferencial para muitos estabelecimentos de saúde nestes casos.

Exemplo de áreas de imunocomprometidos: transplante de medula óssea. Algumas recomendações: evitar equipamentos que produzam aerossóis; utilizar aspiradores de pó que contenham filtros “HEPA”; manter as portas dos quartos fechadas enquanto áreas vizinhas estão sendo limpas; vetar a presença de vasos com plantas.

LIMPEZA EM ÁREAS ESPECIAIS

Pacientes com comprometimento no seu sistema imunológico são mais susceptíveis às infecções, pois suas defesas orgânicas estão diminuídas. Os colaboradores da equipe de higiene devem ser orientados antes de realizar qualquer processo de limpeza nestas unidades, contribuindo na manutenção das medidas de controle implementadas pelo serviço de controle de infecção. Em muitos casos, presenciamos funcionário de higiene sendo advertidos por atuarem indevidamente em tais áreas, mas na maioria das vezes nos deparamos com a desinformação, fruto da falta de treinamento prévio. É preciso treinar antes de cobrar e advertir!

HIGIENE DAS MÃOS

A realização da higiene das mãos é o passo fundamental para garantir a prevenção da infecção cruzada e deve ser realizada antes e após todos os procedimentos de limpeza. O álcool gel pode ser carregado no bolso do uniforme para facilitar a higienização das mãos, evitando perda de tempo. É importante ressaltar que o álcool gel não substitui a lavagem das mãos com água e sabão em situações de contato acidental com matéria orgânica ou quando as mãos estiverem visivelmente sujas. Neste caso, o funcionário da higiene deverá optar por lavar as mãos com água e sabão. *Novo conceito de higiene das mãos* Termo aplicável à: lavagem simples de mãos, lavagem anti-séptica, fricção de produto antiséptico, anti-sepsia cirúrgica das mãos.

-Quando é preciso lavar as mãos com água e sabão?

R: Sempre que as mãos estiverem visivelmente sujas ou contaminadas por matéria orgânica.

-Quando é necessário aplicar produtos alcoólicos nas mãos?

R: Deve-se utilizar rotineiramente o álcool gel, antes e após os procedimentos, exceto em situações de mãos visivelmente sujas ou contaminadas, as quais devem ser lavadas com água e sabão.

Obs: depois de repetidas aplicações de gel alcoólico, pode-se ter a sensação de acúmulo de emolientes e sentir que as mãos estão “pegajosas”, neste caso, alguns fabricantes recomendam a lavagem de mãos após 5 a 10 aplicações do gel.

SISTEMATIZAÇÃO DOS PROCESSOS

A sistematização dos processos de limpeza favorece a organização e método no trabalho, além de evitar a disseminação de microrganismos. Devemos sempre lembrar que não estamos em um ambiente doméstico e sim no ambiente que presta serviço de saúde, em que técnicas específicas devem ser empregadas.

Obedecer aos sentidos corretos para os processos de limpeza

-Paredes e anexos: de cima para baixo -Tetos: sentido unidirecional -Piso de quartos ou enfermarias: do fundo para a porta de entrada -Piso de corredores, saguões etc: de dentro para fora, de trás para frente etc -Iniciar a limpeza sempre da área mais limpa para a mais suja. Ex. primeiro o quarto e depois o banheiro –

Nunca realizar movimentos de vaivém, deve-se limpar em sentido unidirecional

NUNCA VARRER

Até podemos ter vassouras fazendo parte rol de materiais e utensílios de limpeza, entretanto, só poderá ser utilizada com a finalidade de esfregar e mesmo assim, em superfícies molhadas. Mesmo para esta função, a vassoura pode ser perfeitamente substituída por fibras que tenham o mesmo objetivo e a dispensam por completo. Portanto, faça esta reflexão antes de adquiri-la.

Alguns inconvenientes que contra indicam o uso de vassouras

O ato de varrer o piso favorece a dispersão de microrganismos que podem estar veiculados às partículas de pó. Problemas respiratórios de pacientes, visitantes e dos próprios funcionários, que podem ser agravados ou desencadeados pela poeira suspensa por este procedimento. A

VARREDURA ÚMIDA PODE SER REALIZADA COM MOPS ESPECÍFICOS PARA REMOÇÃO DO PÓ

SEPARAÇÃO DE PANOS E FIBRAS POR ÁREAS E SUPERFÍCIE

Os panos de limpeza manual só podem ser utilizados para limpezas úmidas, ou seja, devem estar umedecidos em solução detergente ou desinfetante, mas nunca secos, pois podem dispersar partículas e com estas, os microrganismos.

Formas de diferenciação de panos: por cores, por tarjas coloridas, por carimbos etc.

UTILIZAÇÃO DE EPIS

Os EPIS não devem gerar um falso senso de segurança ao trabalhador, pois não foram desenvolvidos para abolir os demais cuidados frente aos diferentes riscos, mas sim de complementá-los evitando sua exposição. São considerados EPIS: calçados, botas, aventais, óculos, luvas, máscara, gorro.

Considerações sobre Equipamentos de Proteção Individual – EPI: todo dispositivo ou produto, de uso individual utilizado pelo trabalhador, destinado à proteção contra riscos que possam ameaçar a segurança e a saúde no trabalho. A proteção ao trabalhador não é proporcionada apenas pelo EPI, mas também por sua utilização adequada e pelo emprego de técnicas corretas durante a realização dos processos de limpeza.

Obrigações do empregador: Adquirir e fornecer gratuitamente o EPI, aprovado pelo Ministério do Trabalho e Emprego, adequado ao risco, em perfeito estado de conservação e uso. Recomendar, orientar e treinar o trabalhador sobre o uso adequado, guarda e conservação. Substituir imediatamente quando extraviado ou danificado. Responsabilizar-se pela higienização periódica. Comunicar ao Ministério do Trabalho e Emprego qualquer irregularidade observada. Conscientizar o funcionário de que eles serão utilizados para garantir sua própria saúde e segurança.

. Caso o funcionário se negue a utilizá-lo, mesmo após ter sido orientado quanto aos riscos da não utilização, deve-se adverti-lo por escrito, pois a não utilização de EPI constitui falta grave punível inclusive com justa causa.

Obrigações do empregado quanto ao EPI: Utilizar adequadamente, somente para a finalidade a que se destina, responsabilizando-se pela guarda e conservação. Comunicar ao empregador qualquer alteração que o torne impróprio para o uso. Assinar o termo que comprova seu recebimento.

PROGRAMA DE CONTROLE INTEGRADO DE PRAGAS

Como o próprio nome já diz, neste capítulo tratamos de controle de pragas e não de erradicação de pragas. O controle depende basicamente da conscientização e colaboração de toda a equipe do serviço de saúde. Cada um deve fazer sua parte, seguindo corretamente as instruções de empresas especializadas no combate. A erradicação total das pragas é praticamente impossível, pois sempre teremos materiais, equipamentos e alimentos de diferentes procedências chegando diariamente nos serviços de saúde e com esses podem chegar diferentes tipos de vetores. Cabe a nós manter um ambiente limpo e hostil aos indesejados visitantes, dificultando sua proliferação.

Fatores que contribuem para o sucesso do programa do controle de pragas em serviços de saúde:

Limpeza rigorosa de todas as dependências - dando atenção especial às áreas que recebam e armazenem alimentos. Manutenção periódica das tubulações.

Não utilizar produtos para extermínio sem critérios -recorrer às empresas especializadas. Impedir que restos de alimentos permaneçam expostos por longos períodos etc. Assegurar-se que os produtos empregados no combate às pragas sejam de baixa toxicidade, não deixem resíduos tóxicos e não sejam de fácil acesso, principalmente em áreas infantis.

ABOLIR RITUAIS DESNECESSÁRIOS

Com o passar do tempo mais esclarecimentos temos sobre o mecanismo e formas de transmissão de doenças, o que contribui para desmistificações de rotinas que não mais se justificam e que por isso caíram em desuso. Uma prova disto é a hiper-valorização do ambiente como fonte importante de transmissão de infecção que era feita, hoje sabemos que o ambiente contribui muito pouco para isto e mesmo assim, precisa de um carreador para tal evento.

Práticas valorizadas no passado e que hoje são desnecessárias:

-Limpeza de todas as dependências dos serviços de saúde com desinfetantes.

Hoje: limpeza

com água e detergente. Desinfetantes só em presença de matéria orgânica.

- Vaporização com formol em sala cirúrgica. Hoje: devido à toxicidade e teratogenicidade, além de nocivo ao meio ambiente, formol não é mais utilizado como desinfetante. -Fluxos distintos para pessoal e serviços. Hoje: não existe mais esta necessidade, basta estabelecer horários e manter recipientes tampados e limpos para que materiais, recipientes e pessoal possam circular livremente nos mesmos corredores.

- Cantos arredondados. Hoje: é reconhecido apenas como fator facilitador de limpeza, evitando acúmulo de sujidades nos cantos, entretanto, não justifica o custo, além de não ser importante para o controle das infecções. -Tapetes com desinfetantes. Hoje: só servem para sujar o piso,

demarcando sujidades provenientes da sola de calçado por todo o ambiente.

-Pró-pés. Hoje: totalmente desnecessário sob o ponto de vista de controle de infecções, podendo inclusive oferecer risco quando os profissionais que o utilizam e não lavam as mãos para removê-los. Serve apenas para colocar limite de acesso entre áreas restritas e não restritas. A quebra de paradigmas vem com o estudo, a pesquisa, a compreensão e a conseqüente reflexão de nossos atos mecânicos, que quando analisados com embasamento, tornam-se inúteis. Não devemos nos agarrar apenas ao que aprendemos um dia, tudo é passível de mudanças.

Temos que estar aberto a elas e acompanhá-las sempre com olhar crítico.

ATENÇÃO AOS LOCAIS “ESQUECIDOS”

Os pontos normalmente esquecidos durante a realização da limpeza de um ambiente, podem se tornar um diferencial de qualidade entre um serviço de saúde e outro, quando lembrados.

Uma forma de lembrar-se sempre deles é a realização de *check-list* após cada processo.

Lembre-se que os pacientes internados ou em tratamento ambulatorial são os que mais presenciam estes locais escondidos, por passarem longos períodos de assistência parados não fazendo outra coisa a não ser “observar”. Estes levam impressões -ora positivas, ora negativas - que com certeza serão multiplicadas em sua comunidade de convívio.

Locais normalmente esquecidos durante um processo de limpeza: parapeitos, parte interna e pés dos mobiliários, luminárias, quadros e suporte de TV, interior de geladeiras, parte externa de vaso sanitário, acessórios do banheiro etc.

AMOSTRAS MICROBIOLÓGICAS

A coleta de amostras microbiológicas de ar, superfícies e água não devem ser realizadas rotineiramente. Trata-se de um processo caro, trabalhoso e dificultado por muitas diferenças de protocolos, análises e interpretações, portanto apenas justificável em situações especiais. A coleta de amostras microbiológicas apenas é aconselhável nas seguintes situações:

Investigação de surtos, pesquisa, monitorização de condições potencialmente perigosas e avaliação dos efeitos da mudança de prática de controle de infecção.

ACEITAR LIMITAÇÕES TÉCNICAS

Devemos, sempre que possível, aplicar as técnicas para realização da limpeza em serviços de saúde. Mas e quando não é possível? Neste caso, esbarramos em limitações técnicas que deverão ser vencidas apenas com o bom senso.

Entretanto, não existe bom senso quando nos deparamos com rasgos e remendos que, além de dificultarem a limpeza, funcionarão como abrigo de microrganismos em suas reentrâncias. A NR 32 é clara, por exemplo, quando contra indica superfícies como colchões, com rasgos e remendos. Limitações das técnicas de limpeza: mobiliário “encardido” -gastos, com remendos ou rasgado; superfícies com sujidade impregnada / ressecada etc. Existem casos em que o sentido unidirecional e o oito deitado não funcionam. Solução: adotar a fricção manual e o BOM SENSO!

RECOMENDAÇÕES FINAIS

Devemos simplificar o nosso ambiente de trabalho e só conseguimos isto quando refletimos sobre tudo que fazemos mecanicamente. Nem sempre o que sempre foi feito de uma determinada maneira, e nunca deu problema, é correto. Um exemplo disto são os mops cabeleira que ficam de molho. Talvez quem os deixe de molho, nunca parou para pensar em fazer um estudo comparativo de durabilidade dos fios dos que ficam e dos que não ficam de molho. Com certeza, chegará à conclusão que a durabilidade dos que vão diretamente para a lavanderia é maior, além de pular uma etapa desnecessária de seu trabalho. Todos os procedimentos devem ser questionados e analisados, só assim se chega a uma prática adequada ao serviço em questão.

Dicas facilitadoras:

- Cortinas: dar preferência aos materiais de fácil limpeza. Ex. persianas

- Lavagem de mops e panos: na lavanderia. Nunca deixar de molho, além de danificar os fios, constituem fonte de contaminação
- Panos de limpeza manuais: preferencialmente descartáveis ou substituídos após cada rotina -Lavar e secar recipientes que armazenam soluções após utilização com o intuito de prevenir a proliferação de microrganismos no ambiente úmido
- Tapetes: fibras sintéticas retêm aproximadamente 70% a mais de partículas que os naturais
- Coletores de PC: devem ser fechados pela enfermagem

DETALHES QUE FAZEM A DIFERENÇA

O processo de qualidade envolve mudança de conceitos e principalmente de posturas e atitudes. O verdadeiro diferencial está nos detalhes, que quando valorizados encantam tanto clientes internos como externos. Sinta-se responsável por esta diferenciação e boa sorte em suas implementações.

- Silêncio durante as tarefas
- Check-list após cada limpeza realizada
- Interface com a manutenção
- Carro funcional limpo e organizado com rotina pré-estabelecida
- Segregação de recicláveis desde o quarto do paciente
- Sistema de comunicação sobre liberação do quarto (pós-limpeza) que realmente funcione
- Encaminhar panos de limpeza manuais, mops e hampers para lavanderia
- Uniformes de funcionários limpos e sem manchas
- Funcionários de higiene: alegres, gentis, rápidos e sempre dispostos a colaborar
- Cheiro de limpeza e não de pano sujo
- Ramal direto para o serviço de higiene, disponível ao paciente
- Visitas periódicas do líder ao paciente, a fim de avaliar o grau de satisfação com a limpeza
- Remoção de marcas de dedos em vidros
- Placas de sinalização não devem ser “esquecidas”
 - Sujidades embaixo de móveis

BIBLIOGRAFIA

- Revista Higiplus
- Universidade Federal do Rio Grande do Sul
Odone Gino Zago Neto - Professor de Química da Sociedade Educacional Província de São Pedro e Bixo Vestibulares.
José Claudio Del Pino - Professor de Química da Universidade Federal do Rio Grande do Sul.
- Site TopLimpeza.com.br
- Site officerquimica.com.br