

MANUAL DOS SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO E LIMPEZA

DOS CENTROS DE JUVENTUDE DA RAM

INTRODUÇÃO

Os Centros de Juventude da RAM funcionam na dependência da Direção Regional de Juventude – Direção de Serviços de Gestão dos Centros de Juventude e são unidades que prestam serviços de alojamento e disponibilizam a todos os interessados de salas multiusos e espaços interiores e exteriores para o desenvolvimento de atividades recreativas, formativas e/ou culturais.

O serviço de alojamento pode ser disponibilizado de forma individual ou coletiva, aos seus utentes, fomentando a mobilidade regional, nacional e internacional, no âmbito de uma política de promoção do turismo social juvenil e da participação dos jovens em todos os domínios da vida social.

Estas infraestruturas juvenis são na realidade pequenas unidades hoteleiras, que albergam utentes nacionais e estrangeiros, sem limite de idade, independentemente do seu credo, ideologia ou raça.

O atendimento/acolhimento e encaminhamento de utentes são tarefas que os Assistentes Operacionais dos Centros de Juventude asseguram, cumulativamente com as operações de manutenção e limpeza de instalações, pelo que há necessidade de padronizar procedimentos de forma a minimizar a ocorrência de falhas, garantindo a qualidade do serviço prestado e a satisfação dos utentes.

A qualidade no atendimento/acolhimento de utentes e a adequada limpeza/ higienização das instalações e equipamentos, são fatores cruciais e determinantes para a qualidade do serviço prestado nos Centros de Juventude.

Neste sentido torna-se importante a elaboração de um documento de apoio que transmita orientações, normas e rotinas de procedimentos ao nível do atendimento/acolhimento de público, bem como no que concerne à limpeza e higienização que se consideram úteis e necessárias nos diversos Centros de Juventude da RAM, permitindo uma maior rentabilização dos recursos disponíveis.

Assim, este manual destina-se a estabelecer os procedimentos no atendimento, acolhimento e encaminhamento de utentes, na limpeza e higienização de instalações, bem como na forma como deve ser efetuado o tratamento das roupas utilizadas nestas infraestruturas, fomentando uma cultura de segurança para que a prevenção, a eficiência e a qualidade sejam tidas como parte integrante da atividade quotidiana dos Assistentes Operacionais.

ATENDIMENTO, ACOLHIMENTO E ENCAMINHAMENTO DE PÚBLICO

Para que se possa identificar o público / cliente de um serviço, torna-se necessário conhecer o objetivo, competências e atribuições desse serviço, só assim se poderá saber quem são os destinatários da sua atividade.

Com efeito, se o funcionário responsável pelo atendimento e encaminhamento, tiver conhecimento de determinadas regras e procedimentos, prestará um melhor serviço ao cliente.

Sabendo-se que o atendimento e encaminhamento do público tem um reflexo direto na imagem do serviço, assiste-se a uma preocupação por parte dos serviços de proporcionar aos profissionais que asseguram aquela função não só meios materiais, mas também conhecimentos que contribuam para um bom desempenho.

O Acolhimento e a importância da primeira impressão

O acolhimento é o veículo da imagem de marca de uma organização, pois é através dele que circula a comunicação e a informação, como também a ação comercial e a imagem da instituição para a qual trabalhamos.

As expectativas dos utentes e a função atendimento

Os clientes/utentes são sobretudo sensíveis aos seguintes aspetos:

- Forma de atendimento;
- Eficácia dos serviços;

- Rapidez de atendimento;
- Organização dos serviços;
- Variedade dos serviços;
- Simpatia, amabilidade e interesse pelos problemas;
- Clareza das respostas;
- Facilidade de comunicação pelo telefone

O que é o atendimento?

O atendimento corresponde ao ato ou efeito de atender, ou seja, ao ato de cuidar, de prestar atenção às pessoas que recebemos ou mantemos contacto.

O atendimento requer, de quem pratica, muita responsabilidade e um estado de espírito baseado na competência e gentileza.

O atendimento é uma função específica em muitas organizações, pelo que quem atende utentes/clientes tem que acrescentar valor ao serviço que presta. O utente/cliente valoriza um atendimento em que é ouvido, aconselhado e servido.

O atendimento é um elo importante na corrente de relacionamento entre uma organização e o utente/cliente, devendo ser realizado por profissionais competentes, conscientes e motivados, dado que se trata de uma função muito importante e estratégica.

Para que serve o atendimento?

- Rececionar – receber as pessoas, passar uma imagem positiva e prestar um bom serviço;
- Informar – esclarecer dúvidas;
- Orientar – indicar opções e ajudar a tomar decisões;
- Filtrar – diagnosticar as necessidades dos utentes;
- Amenizar – acalmar os ânimos e fazer esperar;
- Agilizar – evitar perda de tempo.

Comportamento pessoal

“Comportamento é o conjunto de atitudes e reações do indivíduo em face ao meio social” (Ferreira, 1999).

O “equilíbrio” do colaborador, a sua autoridade sobre si próprio, o “dominar-se”, o seu comportamento pessoal é considerado de grande importância.

O profissional do atendimento

A principal função do profissional que atende é representar a organização junto aos utentes, fornecendo informações, esclarecendo dúvidas, solucionando problemas, enfim, dispensar um tratamento que gere satisfação, segurança e tranquilidade ao cliente.

Comportar-se como um profissional do atendimento é:

- Conhecer bem a organização e os seus serviços;
- A missão;
- Os valores;
- A estrutura organizacional;
- As atividades dos colegas da sua unidade orgânica;
- Conhecer bem a suas funções;
- Conhecer bem os bens, serviços e as informações a prestar;
- Ser bem aquilo que se é, ou seja, usar positivamente o seu estilo pessoal;
- Ter vontade de ser cada vez melhor no desempenho da sua função;
- Respeitar a pessoa do utente/cliente.

Um profissional de atendimento é eficaz no desempenho da sua função, quando:

- As primeiras necessidades e/ou problemas do utente/cliente são resolvidas;
- Os interesses da instituição são salvaguardados;
- O utente/cliente fica satisfeito com o serviço prestado.

Para realizar um bom atendimento é necessário:

- **Segurança:** Ao transmitir informações deve ter conhecimento sobre as funções, as normas e os procedimentos da organização;

- **Ouvir:** É necessário ouvir o que o cliente/utente tem a dizer para estabelecer uma comunicação sem desgaste;
- **Falar:** No atendimento ao utente/cliente deve ser utilizada uma linguagem adequada, evitando-se termos técnicos, siglas, gírias, enfim ser claro, objetivo, respeitando o nível de compreensão do utente/cliente;
- **Perceber:** Os gestos, as expressões faciais e a postura do utente/cliente são ricos em mensagens, que auxiliam a sua compreensão. As pessoas são diferentes umas das outras. Por esta razão a perceção é um fator fundamental, sendo através dela que conseguimos captar as diferentes reações e assim dispensar um tratamento individual e único.

Caraterísticas básicas para um bom atendimento:

- Saber trabalhar em equipa;
- Ter espírito aberto às mudanças;
- Ter iniciativa;
- Ser eficaz;
- Ser ágil;
- Ter disponibilidade;
- Ter bom humor;
- Ser gentil;
- Ser rápido, porém, tranquilo;
- Ter um tom de voz adequado;
- Ser cordial (capacidade de ser amável);
- Ser paciente;
- Ser comunicativo;
- Estar ciente que presta serviços (trabalha para os outros).

ATENDIMENTO PRESENCIAL:

- Cumprimentar os utentes/clientes. Nada mais negativo do que se sentir ignorado. “Bom dia”, “Boa tarde”, “até logo” demonstram qualidade e educação;
- Iniciar a conversa com uma atitude amigável e prestativa;

- Ouvir o utente/cliente com atenção e não o interrompa bruscamente. É importante confirmar as informações recebidas quando os utentes/clientes lhe derem oportunidade;
- Durante o atendimento nunca atenda o telemóvel;
- Tratar todos com igualdade e cortesia;
- Sorrir, porque quando sorrimos a nossa voz se torna mais simpática;
- Respeitar sempre os utentes/clientes dando prioridade no atendimento aos idosos, grávidas, deficientes e crianças;
- Evitar que os problemas pessoais condicionem a sua prestação;
- Não comer enquanto estiver a exercer as funções no atendimento;
- Evitar bocejar ou qualquer outro som desagradável, evitando ser considerado mal-educado;
- Ser proactivo perguntando ao utente/cliente “Em que posso ajudar?”;
- Evitar todas as conversas pessoais ao telefone;
- Evitar discutir assuntos profissionais ou pessoais na frente dos utentes;
- Não dar informações sobre utentes/clientes, colegas e superiores hierárquicos;
- Encaminhar os utentes/clientes deslocando-se um pouco à frente para indicar o caminho, mas sem lhes dar totalmente as costas;
- Não ficar remexendo em documentos/papéis enquanto faz o atendimento utente/cliente;
- Evitar transmitir “ele não se encontra” ou “ele não chegou ainda” diga apenas “ele não está”;
- Falar corretamente, de maneira clara e compreensível;
- Utilizar um tom moderado em relação à sua voz, não fale alto nem baixo;
- Dar as informações de maneira rápida e correta;
- Se não tiver a resposta de imediato, procure a solução rapidamente e nunca deixar o utente sem resposta;
- Evitar termos tais como: “eu acho”, “possivelmente” ou “talvez”;
- Finalizar o atendimento, despeça-se com frases gentis: “Tenha um bom dia, senhor” “até logo” e “estamos à sua disposição”.

Apresentação pessoal:

- A aparência pessoal é um aspeto importante para criar uma relação de proximidade e confiança entre as pessoas;
- Cuidar da aparência, no que diz respeito a higiene e à apresentação pessoal;

- Vestir-se de tal maneira que as pessoas possam identificá-lo como representante da instituição. Utilize uniforme fornecido pelo serviço;
- Manter as unhas limpas e se usar perfumes, devem ser neutros.

Atitudes em relação a utentes/cliente nervosos

- Com utentes mal-educados, mantenha sua postura e tente acalmá-lo;
- Nunca o interrompa, discuta, grite, ou seja, agressivo;
- Deixe que o utente/cliente fale tudo sem interromper, ouvindo-o atentamente;
- Não proporcione a discussão e se coloque em situação de confronto;
- Anote as causas da insatisfação do utente/cliente, mostrando respeito e vontade de resolver a situação;
- Proponha soluções de forma que o utente/cliente se sinta importante, evitando que o problema aumente.

Situações possíveis:

Quando o utente/cliente falar alto ou gritar	Falar baixo e pausadamente
Quando o utente/cliente estiver irritado	Manter a calma
Quando o utente/cliente desafiar	Não aceitar/ignorar o desafio
Quando o utente/cliente ameaçar	Dizer-lhe que é possível resolver o problema sem necessidade de ação extrema
Quando o utente/cliente ofender	Dizer que compreende, que gostaria que lhe desse uma oportunidade para ajudá-lo

Nota: estas atitudes servem também para o contacto direto pelo telefone.

Atitudes quando o utente/cliente não entende:

- Concentrar-se para entender o que ele realmente quer;
- Se necessário, explicar novamente, de outra maneira, até que ele entenda;
- Se tiver dificuldade, procurar ajuda com o seu superior;
- Evitar, sempre que possível, que ele saia sem entender ou concordar com a solução;
- Após a correção e/ou solução de algum problema, contactar o cliente e verificar se este ficou satisfeito.

ATENDIMENTO TELEFÓNICO

O telefone é indicado para tratar de assuntos urgentes, transmitir ordens ou informações simples.

O telefone não é indicado para tratar de assuntos importantes sem carácter de urgência; transmitir ordens que interessem a um grande número de pessoas; transmitir informações complexas ou dados numéricos; transmitir informações que comprometam a instituição; convocar reuniões com pessoas externas à instituição.

A simpatia dos utentes pode ganhar-se ou perder-se por motivos tão insignificantes como eficiência de um serviço telefónico ou negligência no funcionamento do mesmo.

O atendimento telefónico é muito importante para a imagem da instituição. Em muitos casos, é através do telefone que os utentes estabelecem o primeiro contacto com a instituição.

A importância do telefone como primeira imagem começa pela voz (o timbre) tendo influência no primeiro contacto porque leva a imagem ao interlocutor.

No estabelecimento de relações interpessoais, elementos tão ricos e poderosos, como a expressão gestual e o contacto visual, estão ausentes no contacto efetuado através do telefone.

No atendimento telefónico ao cliente é necessário saber manifestar interesse e compreensão pela situação do utente, de forma a responder eficazmente às suas necessidades. Assim sendo, a transmissão de uma imagem de amabilidade e eficácia adquire uma particular importância.

O telefone e a imagem da instituição

Esta imagem depende da:

- Da maneira de enunciar a instituição;
- Do tom, voz, articulação;
- Da precisão, prontidão, veracidade das respostas.

A compreensão da mensagem

O telefone permite a troca de informação, esclarecimentos, resolução de assuntos urgentes e a rentabilidade do tempo de trabalho.

Assim, o profissional de atendimento deve SABER ESCUTAR, demonstrando atenção através da emissão de pequenas interjeições. A adoção das atitudes de investigação e reformulação contribui eficazmente para a empatia na relação, para além de constituírem duas formas de dar e receber feedback, (retorno).

A emissão da resposta

A mensagem deve ser:

- Clara;
- Concisa e objetiva;
- Precisa.

A finalização

A mensagem deve ser:

- Frase amável e conclusiva;
- Fidelização do utente.

As etapas da comunicação telefónica

Um telefonema requer mais concentração do que uma conversa ao vivo. Sendo assim torna-se necessário respeitar algumas regras de atendimento:

Acolher:

- Saber apresentar-se de uma forma personalizada;
- Levar o interlocutor a apresentar-se.

Compreender:

- O pedido completo;
- Escutar ativamente;
- Fazer falar o interlocutor e tomar notas;
- Responder às necessidades do interlocutor;

- Saber Concluir;
- Saber desligar.

Formas de melhorar o atendimento:

- Atender prontamente diminui a impaciência do utente/cliente;
- Identificar o serviço quando atende o telefone;
- Estar informado para poder responder às questões apresentadas;
- Saber exprimir-se com clareza;
- Usar uma linguagem agradável, amável, simples e clara;
- Ter boa dicção. As hesitações causam má impressão;
- Falar num ritmo adequado;
- Respirar convenientemente;
- Ser expressivo: não falar de forma monocórdica;
- Não falar muito alto;
- Articular bem as palavras;
- Perceber o que esperam os interlocutores;
- Evitar expressões como se tivesse intimidade com o utente/cliente;

- A conduta, a atitude de quem atende, mesmo pelo telefone, é percebida pelo utente;
- Sorria ao telefone, demonstre que o telefonema foi recebido com simpatia;
- Sempre que falar ao telefone, esqueça os seus problemas pessoais. A sua voz deve estar calma e agradável, mesmo que esteja sobrecarregado de trabalho;
- Não deixe ninguém o interromper quando estiver com um utente ao telefone;
- Não hesite em pedir para o utente repetir ou falar um pouco mais alto, sempre que for necessário;
- Não confie na memória: anote todos os recados e direcione-os a quem precisa recebê-los o mais rápido possível;
- Encaminhe corretamente a chamada.

Para tratar uma reclamação:

- Ouvir atentamente a reclamação;
- Demonstrar interesse;
- Mostrar disponibilidade para resolver o problema;
- Falar sempre com calma;
- Tomar apontamentos;
- Não emitir opiniões precipitadas;
- Não se justificar;
- Não responder;
- Não se desculpar;
- Não aguardar em silêncio.

Diante de erros e problemas:

- Admitir o erro, o mais rápido possível;
- Pedir desculpas;
- Corrigir o erro imediatamente, ou dizer quando vai corrigi-lo;
- Dizer QUANDO, QUEM e COMO vai corrigir o problema;
- Explicar o que ocorreu, evitando justificar.

SEGURANÇA, HIGIENE E SAÚDE NO TRABALHO

A higiene e saúde no trabalho procura combater de um ponto de vista não médico, as doenças profissionais, identificando os fatores que podem afetar o ambiente do trabalho e o trabalhador no desempenho das suas funções, procurando eliminar ou reduzir os riscos profissionais.

A segurança do trabalho por outro lado, propõe-se combater, também dum ponto de vista não médico, os acidentes de trabalho, eliminando para isso não só as condições inseguras do ambiente profissional, como sensibilizando também os trabalhadores a utilizarem medidas preventivas.

Dadas as características específicas de algumas atividades profissionais, nomeadamente as que acarretam algum índice de perigosidade, é necessário estabelecer procedimentos de segurança, para que estas sejam desempenhadas dentro de parâmetros de segurança para o trabalhador.

Segurança no trabalho – conjunto de metodologias adequadas à prevenção de acidentes de trabalho, tendo como principal campo de ação o reconhecimento e controlo dos riscos associados aos componentes materiais do trabalho.

Higiene no trabalho – conjunto de metodologias não médicas necessárias á prevenção das doenças profissionais, tendo como principal campo de ação o controlo da exposição aos agentes físicos, químicos e biológicos presentes nas componentes matérias de trabalho. Esta abordagem assenta fundamentalmente em técnicas que incidem sobre o ambiente de trabalho.

Risco profissional – possibilidade de que um trabalhador sofra um dano provocado pelo trabalho que desenvolve. Para quantificar um risco valorizam-se conjuntamente a probabilidade de ocorrência do dano e a sua gravidade.

Serviços de prevenção – conjunto de meios humanos e materiais necessários para desenvolver no local de trabalho as atividades preventivas, com o objetivo de garantir a adequada proteção da segurança e da saúde dos trabalhadores e a integração desta função nos diversos níveis de decisão da empresa, serviços ou organização. Estes serviços podem ser organizados adotando as modalidades de serviços internos, serviços externos e serviços interempresas.

Sistema de prevenção de risco profissionais – sistema que visa a efetivação do direito à segurança e à proteção da saúde no local de trabalho por via das salvaguarda da coerência de medidas e da eficácia de intervenção das entidades públicas, privadas ou cooperativas que exercem, naquele âmbito, competências nas área da regulamentação, licenciamento, certificação, normalização, investigação, formação, informação, consulta e participação, serviços técnicos de prevenção e vigilância da saúde e inspeção.

Sistema educativo – conjunto de meios pelo qual se concretiza o direito à educação que se exprime pela garantia de uma permanente ação formativa orientada para favorecer o desenvolvimento global da personalidade, o progresso social e a democratização da sociedade.

Toxicologia – estudo dos efeitos adversos causados pelos agentes químicos e biológicos nos organismos vivos.

Trabalhador – pessoa singular que, mediante retribuição, se obriga a prestar serviço a uma entidade empregadora, incluindo a Administração Públicas.

Entidade Empregadora – pessoa singular ou coletiva comum ou mais trabalhadores ao seu serviço e responsável pela empresa.

Doença profissional – dano ou alteração da saúde causados por condições nocivas presentes nos componentes materiais do trabalho.

Perfil de formação – documento elaborado com base em perfis profissionais, servindo de suporte à conceção de programas de formação, contendo, os objetivos, a organização da formação, a duração da formação e as competências a obter diretamente da formação.

Perfil profissional – descrição do conjunto de competências, atitudes e comportamentos necessários para exercer as funções próprias de um grupo de profissões afins, de uma profissão ou de um posto de trabalho.

MANUTENÇÃO E LIMPEZA DOS CENTROS DE JUVENTUDE

Os Centros de Juventude da RAM são compostos por áreas comuns interiores – quartos, cozinha, refeitório, sala de convívio e instalações sanitárias de apoio e áreas comuns exteriores - jardim, esplanada e parque de estacionamento.

No que concerne à área de alojamento, os Centros são constituídos por quartos individuais, com ou sem instalação sanitária privativa, quartos duplos, com ou sem instalação sanitária privativa, quartos múltiplos, sem instalação sanitária privada, na ala mista, masculina ou feminina, mas com um ou dois balneários de apoio em cada ala.

As salas multiusos (auditório e de formação) completam a oferta dos Centros de Juventude da RAM, sendo complementares ao serviço de alojamento.

É sabido que o serviço de alojamento envolve uma multiplicidade de operações e de recursos, humanos e materiais, cuja articulação entre os diversos intervenientes é fundamental para garantir não só a funcionalidade das estruturas, mas também a satisfação dos seus utentes. Neste sentido, a manutenção, limpeza e higienização de todas estas áreas são determinantes na qualidade do serviço prestado, pelo que as normas e procedimentos se tornam fundamentais.

Tipos de limpeza

Limpeza corrente - é o processo de limpeza **diária** de todas as áreas intensivamente utilizadas, mantendo o asseio, o abastecimento e a reposição dos materiais de consumo diário (sabonete líquido, papel higiênico, papel toalha interfolhado etc).

Limpeza de conservação – é a limpeza que apesar de não ser realizada todos os dias, pela sua importância na conservação de um bom ambiente, não deve ser descurada, devendo por isso ser realizada uma a duas vezes por semana.

Limpeza imediata – é realizada quando ocorrem salpicos e/ou derrames, devendo ser feita quando surja este tipo de ocorrência.

Limpeza global – trata-se de uma limpeza mais completa, que contempla a desocupação de um espaço/quarto/dormitório, com a remoção de objetos e/ou de roupas utilizadas/sujas por outras limpas, com vista a preparação segura e adequada para receber um novo utente.

Limpeza manual húmida - É realizada com a utilização de rodos, mops ou esfregões, panos ou esponjas humedecidas em solução detergente, com posterior enxaguamento com pano humedecido em água limpa.

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

Limpeza com máquina de lavar tipo enceradeira automática - Procedimento utilizado para limpeza de pisos com máquinas que possuem tanque para soluções de detergente que é doseado diretamente para a escova o que diminui o esforço e risco para o trabalhador.

Limpeza Seca - Consiste na retirada de sujidade, pó ou poeira, mediante a utilização de vassoura (varreduras seca), e/ou aspirador. A limpeza com vassouras é recomendável em áreas

descobertas ou exteriores, como pátios, jardins, estacionamento, etc. Já nas áreas cobertas, se for necessário a limpeza seca, esta deve ser feita com um aspirador, embora este não seja considerado método manual.

Métodos e equipamentos de limpeza de superfícies

Limpeza de pavimentos - A diversidade de pavimentos leva a que existam diferentes métodos de limpeza tanto manuais (húmido e seco) como mecânicos (máquinas automáticas de lavar e/ou enxugar e de jatos de vapor de água saturada sob pressão).

Nesta sequência, apresenta-se resumidamente o procedimento de cada um dos métodos anteriormente referidos.

Na lavagem do pavimento deve ainda ter-se em conta que:

- A esfregona deve ser agitada dentro de cada balde e bem espremida;
- Devem adotar-se movimentos ondulantes e manter as franjas da esfregona abertas;
- A água deve ser quente e mudada frequentemente. Nas áreas críticas e semicríticas, por exemplo, a água tem de ser mudada sempre entre salas e, dentro de cada sala, sempre que a água se encontre visivelmente suja, para evitar a redistribuição da sujidade;
- Nos corredores e/ou áreas a limpar devem colocar-se fitas ou outra sinalização para aviso de piso escorregadio, nos dois extremos dessas áreas;
- Os corredores e escadas devem ser lavados no sentido longitudinal, ou seja, lava-se primeiro uma metade e só depois a restante parte, de modo a permitir a circulação segura das pessoas durante a limpeza;
- As zonas de difícil acesso às máquinas de disco devem ser limpas manualmente.

Pelo menos uma vez por semana, os pavimentos devem ser lavados primeiro pelo método de duplo balde e, de seguida, deve efetuar-se uma limpeza com água simples para remover a película de detergente que se vai acumulando.

No caso de pisos é utilizado o mesmo procedimento com mops ou pano e rodo. Esse procedimento é indicado para a limpeza de paredes, divisórias, mobiliários e de equipamentos de grande porte.

Panos e mops utilizados na limpeza devem ser lavados imediatamente após o seu uso e guardados secos por medidas de higiene e conservação.

Método mecânico através de máquinas automáticas de lavar e/ou enxugar

Na generalidade estas máquinas possuem depósito para soluções de detergente, o qual é doseado diretamente para a escova através de um dispositivo de autoaplicação. Estas realizam um processo de lavagem através de escovas ou discos de rotação, podendo aspirar simultaneamente a água da superfície do pavimento.

Neste método, deve evitar-se o risco de a solução de detergente secar na superfície antes da operação de aspiração.

De referir, que estas máquinas têm a vantagem de ter uma alta eficiência de trabalho com menor esforço e risco para o trabalhador.

Método mecânico através de jatos de vapor de água saturada sob pressão

Este método é usualmente utilizado nas limpezas globais e pode ser aplicado praticamente em qualquer superfície fixa, conseguindo-se obter uma boa limpeza pela sua aplicação direta na superfície, sem necessidade de utilizar produtos químicos, enxaguamento ou secagem.

Detergentes

São substâncias tensioativas, solúveis em água e dotadas de capacidade de emulsionar gorduras e manter os resíduos em suspensão, facilitando assim a remoção de matéria orgânica das superfícies. São geralmente utilizados para a limpeza de pavimentos, equipamentos, utensílios e superfícies de trabalho.

Regras de segurança a observar no manuseio de detergentes

- Estar devidamente rotulado e identificado na embalagem de origem;
- Trazer indicações precisas de diluição;
- Ser diluído somente no momento em que vai ser utilizado;
- Ser utilizado na dose correta (com a utilização de doseadores) e de acordo com as instruções do fabricante;
- Ser biodegradável;

- Ser adequado à (s) superfície (s) em que vai ser utilizado;
- Ser preferencialmente não iónico (pois produz menos espuma);
- Ter pH neutro ou ligeiramente alcalino;
- Manter-se fechado até ao início da sua utilização e sempre que não esteja a ser utilizado.

Arrumação/limpeza de quartos e/ou dormitórios

1. Bater 3 vezes antes de entrar, mesmo tendo a certeza de que o quarto/dormitório está vazio;
2. Ao entrar no quarto, deixar a porta entreaberta durante a limpeza do mesmo. Bloquear a entrada do quarto com o carrinho de serviço (se houver);
3. Abrir as janelas para iluminar e arejar o quarto;
4. Examinar se o quarto não apresenta alguma danificação. Caso houver, deve-se avisar a Receção para que tome as providências necessárias;
5. Verificar se existem objetos esquecidos pelos utentes para entregar na Receção (se for um check out);
6. Retirar a roupa usada (se for um check out ou se ultrapassar os dias de uso);
7. Colocar os devidos produtos químicos na casa de banho e deixar atuar;
8. Limpar móveis, superfícies e vidros com os produtos apropriados;
9. Retirar o lixo de todos os baldes;
10. Colocar a roupa de cama limpa (se for um check out ou se ultrapassar os dias de uso) e fazer a cama (ao colocar as fronhas limpas não encoste os travesseiros no corpo);
11. Limpar a casa de banho polindo os metais e higienizando a zona do duche com produtos anti gordura;
12. Aspirar o chão;
13. Passar o pano húmido no chão com os produtos adequados;
14. Repor papel higiénico, sabão líquido e roupas de banho;
15. Fechar janelas e posicionar as cortinas;
16. Fazer uma breve conferência da arrumação;
17. Registar a arrumação no relatório do centro de juventude respetivo;
18. Encaminhar roupas de cama e banho sujas para a lavandaria.

Na limpeza profunda deve-se:

- Levantar móveis e cama;
- Limpar dentro dos armários e arejar;
- Retirar as cortinas;
- Limpar lustres e luminárias;
- Retirar quadros e espelhos para limpar atrás;
- Limpar o ar condicionado ou ventiladores;
- Fazer o rodízio dos colchões (conforme cronograma de limpeza);
- Retirar pó e passar pano húmido nas janelas, portas e soleiras;
- Fazer a higienização completa dos tapetes;
- Retirar roupas de cama pesadas.

A periodicidade da limpeza profunda é definida conforme a necessidade, mas, aconselha-se que seja feita semanal ou quinzenalmente.

Os outros ambientes da infraestrutura como, Recepção, hall, salas de convívio, corredores, escadas, cozinha e etc. também são limpos com o auxílio de terceiros para certos momentos.

Procedimentos de limpeza e desinfecção das instalações sanitárias

A limpeza e desinfecção das instalações sanitárias devem ser realizadas em conformidade com as seguintes etapas:

- Utilizar panos diferentes para os lavatórios e as áreas à volta destes e para o exterior das sanitas;
- Sequência de limpeza: Iniciação da limpeza pelos lavatórios (1.º as torneiras e só depois o lavatório) e as superfícies à volta destes; Limpeza das sanitas; Limpeza do chão;
- **Limpeza da sanita**: - Parte interior: Interior da sanita apenas com o piaçaba:
 - Se houver urina ou fezes, proceder à descarrega do autoclismo;
 - Se houver urina, não deitar lixívia ou produto com amoníaco sobre a urina, porque provoca uma reação gasosa nociva para a saúde;
 - Aplicação do produto detergente com base desinfetante (com atuação de pelo menos 5 minutos);

- Esfregar bem por dentro com o piaçaba;
- Puxar o autoclismo com o piaçaba ainda dentro da sanita para que este também fique limpo, puxar a água.
- Parte exterior: espalhar o detergente / desinfetante na parte de cima da sanita e sobre os tampos;
- Esfregar com o pano: primeiro os tampos e só depois, a parte exterior da sanita (em cima e nos lados);
- Passar com pano só com água;
- Deixar secar ao ar;
- Limpar e desinfetar bem o botão do autoclismo. Poderá ser desinfetado também com álcool a 70º/80º;
- No final da limpeza, irá ser passado um pano humedecido em desinfetante em todas as torneiras;
- Por último, a limpeza das maçanetas das portas das casas de banho.

Procedimentos de limpeza de mobiliário de escritório e equipamentos de trabalho:

- Os equipamentos de trabalho, material e mobiliário de escritório, são lavados com panos humedecidos em soluções de detergente com base desinfetante (detergente e desinfetante).
- Poderá também humedecer um pano apenas em álcool a 70% ou um pano bem torcido humedecido em solução de lixívia na diluição de 1 medida de lixívia em 200 medidas iguais de água. De seguida, passar com um pano só com água e deixar secar ao ar;

Procedimentos de limpeza nas áreas de preparação e confeção de alimentos | Cozinha:

- Deve haver panos diferentes de limpeza para os equipamentos elétricos, bancadas e utensílios destas, as mesas, cadeiras e outro mobiliário;
- Os produtos a utilizar (detergentes e desinfetantes devem ser produtos que não contaminem eventualmente os alimentos);
- Recomendado a utilização de desinfetante em spray nas áreas onde há alimentos em confeção ou em exposição (não borrifar);

Dicas a ter em conta nos processos de limpeza:

- Limpar num único sentido, de cima para baixo e em linhas paralelas, nunca em movimentos de vai e vem.
- Nas casas de banho, lavar por último a sanita, onde será despejada toda a água suja.
- Todo material usado para limpeza (baldes, panos, vassouras etc.), deverá ser limpo e guardado em local apropriado.
- Não utilizar material de limpeza de pisos e casas de banho, na limpeza de móveis e de outras superfícies.
- No término da limpeza de cada área, o material deverá ser lavado em água corrente, com detergente neutro, assim como proceder à troca da água e/ou da solução utilizada.
- Manter todos os pisos higienizados.
- Os equipamentos metálicos ou de madeira, devem ser limpos com água e pano húmido, usando detergente conforme a necessidade.
- Os equipamentos elétricos e eletrónicos devem ser limpos com pano seco.
- Os corredores devem ser limpos após todas as outras superfícies.
- As águas devem ser renovadas de sala para sala, os panos devem ser higienizados de superfície para superfície.
- Não tocar em maçanetas, telefones ou superfícies limpas com as luvas de trabalho.

Lavandaria | Lavagem e tratamento de roupas

As roupas disponibilizadas aos utentes dos Centros de Juventude são tratadas nas lavandarias de cada unidade de alojamento. São os colaboradores da área da limpeza que asseguram estas tarefas, nomeadamente pela lavagem, limpeza e tratamento das roupas, manualmente ou com recurso a equipamentos.

De destacar que no Centro de Juventude do Funchal, a secção de lavandaria, juntamente com a secção de arrumação de quartos (limpeza) constituem o núcleo duro das operações de suporte ao serviço de alojamento.

O processo de tratamento de roupas depende do tipo de roupa, do tipo de tecido, da cor, da função ou utilidade da peça de roupa.

Existem técnicas específicas para tratar cada tipo de roupa, assim como equipamentos elétricos ou manual específicos para esta função.

Os equipamentos elétricos fundamentais numa lavandaria são: a máquina de lavar roupa, a secadora, a centrifugadora, a calandra, a caldeira ou ferro de engomar.

Na identificação das peças aplicam-se as seguintes distinções:

- Roupas de quartos
- Roupas de casas de banho
- Roupas de serviço
- Fardas

A arrumação ou armazenamento das peças lavadas é feita na rouparia pelo colaborador da lavandaria.