

# HOUSEKEEPING

Gerenciamento de Riscos



**MAPFRE**



Este material, desenvolvido pela área de Gerenciamento de Riscos da MAPFRE, visa auxiliar segurados na aplicação de práticas de *Housekeeping* para mitigação de riscos e preservação de patrimônios e de seus clientes.

## DO QUE SE TRATA A PRÁTICA DE *HOUSEKEEPING*?

*Housekeeping* é o conjunto de práticas voltadas para organização, limpeza, padronização e manutenção preventiva em ambientes.

É uma ferramenta estratégica reconhecida que auxilia na gestão e mitigação de riscos, especialmente físicos, químicos e patrimoniais.

Embora o termo seja oriundo do inglês (“arrumação da casa”), no contexto de gestão de riscos ele possui um significado técnico e estratégico.

### Aplicabilidade

O *housekeeping* pode ser aplicado em ambientes residenciais, empresariais, industriais etc. A prática deve ser planejada previamente e moldada nas características do risco.

Sua utilização deve estar totalmente integrada à política de gestão de risco do segurado e monitorada para certificação de aderência.

O controle de riscos deve envolver todas as partes interessadas, incluindo a alta gestão. Este processo deve ser continuamente revisado e aprimorado. A aplicação de boas práticas exige uma análise ampla para garantir que as ações sejam bem definidas e executadas.

### Tipos de riscos mitigados com *Housekeeping*

As práticas de organização, limpeza e conservação são pilares fundamentais na prevenção de riscos no cotidiano operacional.

O princípio da prática de *Housekeeping* envolve ações amplas e por vezes, interconectadas, estas voltadas para questões de mitigações de riscos, tais como:



**Layouts inadequados:** associados à desorganização física do ambiente e à má ocupação do espaço.



**Falhas de Infraestrutura:** instalações auxiliares deficientes impactam negativamente na organização. Cabos soltos, objetos fora do lugar e materiais em desuso prejudicam diretamente a ocupação e a funcionalidade do espaço.



**Deficiências de Limpeza:** pisos molhados e acúmulo de sujidades depreciam o ambiente e o tornam inseguro.



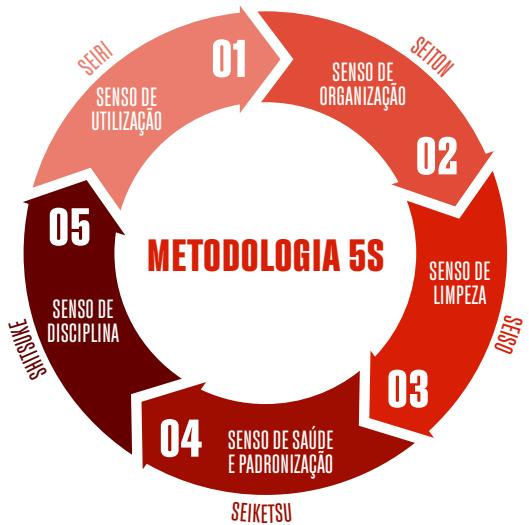
**Armazenagem Inadequada:** estocagens sem critérios ou padronização elevam a probabilidade de sinistros.

**Boas Práticas de Destaque:** as boas práticas incluem a eliminação regular de resíduos e objetos em desuso, controle rigoroso de fontes de ignição de incêndios (como a prática de tabagismo), manutenção de espaços de circulação livres e desimpedidos, e garantia de que equipamentos de proteção contra incêndio estejam totalmente acessíveis.

# PROGRAMAS DE HOUSEKEEPING

A aplicação do *Housekeeping* exige uma avaliação minuciosa e adaptada às peculiaridades do local. Existem metodologias que auxiliam na implantação e continuidade dessa filosofia de controle de riscos. Entre as ferramentas conhecidas, destacam-se o “5S” e o “SEIS SIGMA”.

**Metodologia 5S:** é a base para muitos programas de *Housekeeping*. Foca na organização e disciplina no ambiente de trabalho, visando a eliminação de desperdícios, prevenção de acidentes e melhoria da eficiência operacional.



**SEIS SIGMA:** Utilizada no apoio a programas de *Housekeeping*. Baseia-se na melhoria contínua através da análise de dados, com o objetivo de reduzir a variabilidade e as falhas nos processos. Embora mais comum no controle de qualidade, pode ser aplicada para monitorar e otimizar as práticas de limpeza, organização e uso.



PILAR	APLICAÇÃO DO HOUSEKEEPING
	Senso de Utilização Eliminação de itens desnecessários do ambiente/desobstruções.
	Senso de Organização/ Ordenação Organização de materiais/ferramentas de forma lógica, acessível e segura.
	Senso de Limpeza Limpeza regular/identificação de riscos de maneira precoce.
	Senso de Padronização Padrões de organização/conformidade.
	Senso de Disciplina Manutenção da cultura de housekeeping/ treinamentos/auditorias.

PILAR	APLICAÇÃO DO HOUSEKEEPING
	Definir Identificação de áreas críticas, onde a falta de housekeeping pode gerar riscos.
	Medir Coleta de dados de frequência de limpeza, tempo de resposta, número de incidentes etc.
	Analizar Avaliar causas das falhas (falta de treinamento, layout inadequado etc.).
	Melhorar Implementar ações corretivas (melhorias em limpezas, periodicidade, layout etc.).
	Controlar Monitorar indicadores, realizar auditorias periódicas e inspeções.



## IMPLEMENTAÇÃO, MANUTENÇÃO E INSPEÇÕES

Após a definição do plano de *Housekeeping*, a implantação e a continuidade são essenciais. Para garantir a aderência e identificar melhorias, devem ser realizadas inspeções periódicas.

## AÇÕES MITIGADORAS DE *HOUSEKEEPING*:

- Avaliar se a estrutura da edificação é compatível com a atividade exercida.
- O layout de ocupação deve respeitar regulamentações, considerando acessibilidade e a relação entre o número de ocupantes e o espaço disponível.

- O layout deve ser definido e mantido organizado, respeitando as áreas livres, de armazenagem, de circulação (pessoas e equipamentos) e as Rotas de Fuga.
- Manter os ambientes limpos é fundamental para a segurança.
- Em projetos novos, a ocupação deve ser definida já no dimensionamento, prevendo futuras adaptações e ampliações.
- Sistemas protecionais contra incêndio devem estar obrigatoriamente desobstruídos e aptos para uso.
- O armazenamento de mercadorias deve ocorrer em locais estabelecidos, com os produtos catalogados e identificados, adotando práticas específicas baseadas no tipo, periculosidade e volume do material estocado.
- As áreas de ocupação necessitam ser bem definidas, considerando a separação adequada entre atividades distintas, e devem estar devidamente iluminadas e sinalizadas (vertical e horizontal).
- Instalações elétricas e cabeamentos (telefonia/internet) devem ser instalados e mantidos de maneira organizada.
- Em locais de armazenagem com existência de pallets, estes devem ser mantidos em áreas específicas. Pallets ociosos devem ser mantidos, preferencialmente, em ambientes externos, com limite de empilhamento de 1,8 m. As pilhas devem ser distanciadas das paredes, garantindo corredores de circulação.
- Mercadorias e objetos em desuso devem ser prioritariamente eliminados.
- É necessário um plano de manutenção específico para as medidas de *Housekeeping*, com tarefas e periodicidades claramente definidas. Esses planos devem ser revisados sempre que ocorrerem alterações físicas ou de processos.
- As equipes de limpeza e organização devem ter clareza sobre as atividades a serem desenvolvidas.
- Devem ser realizadas campanhas internas de conscientização para garantir a participação de todos. A aplicação de metas e a divulgação periódica e destacadamente dos resultados costumam promover maior aderência.
- Avaliar a eliminação da prática de tabagismo no local. Em sua impossibilidade, restringi-la a um local seguro e específico.

