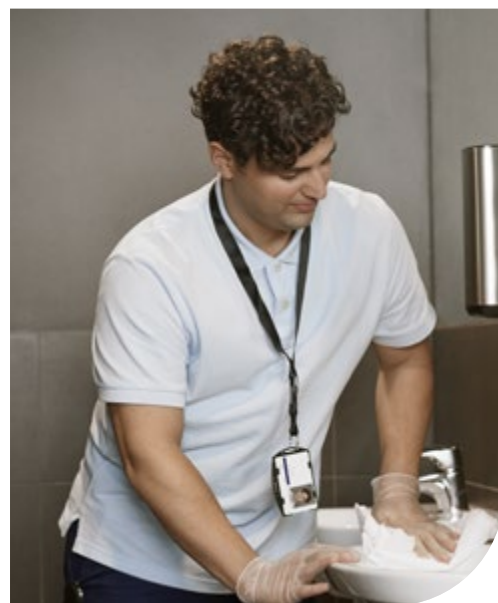


# Reimaginar as suas casas de banho públicas – um guia prático



**73%**

não regressa após  
uma má  
experiência na  
casa de banho.<sup>1</sup>



## Criar valor para o seu negócio

As casas de banho são essenciais, mas o seu impacto no negócio continua a ser subestimado. As melhores práticas de higiene não só melhoram a experiência do utilizador, como também formam a sua reputação, promovem a sustentabilidade e podem melhorar o desempenho do seu negócio. E assim como estas vantagens estão ocultas, estão também as barreiras que afetam a satisfação do utilizador. As casas de banho são para todos. Por isso, ter uma higiene inclusiva nesse espaço é fundamental. A isto chamamos higiene para todos.



Quais são as consequências quando os visitantes optam por não regressar devido a uma experiência negativa com as casas de banho públicas de um negócio ou local de trabalho? De que forma as eficiências em termos de limpeza podem ser melhoradas e de que formas investir em produtos sustentáveis pode beneficiar o seu negócio? Estas são algumas das questões que iremos abordar neste guia, juntamente com dicas práticas e informações que o ajudam a melhorar a sustentabilidade da casa de banho, a aumentar a eficiência e a garantir acessibilidade à maioria dos visitantes, independentemente das suas necessidades ou circunstâncias.



Como pessoa responsável pelas casas de banho do seu negócio, tem um papel fundamental em poder melhorar a reputação e rentabilidade da sua operação, garantindo também que as pessoas querem regressar.

Isto sublinha a importância crítica da higiene da casa de banho e da limpeza eficiente, sendo que os pequenos problemas rapidamente podem transformar-se em grandes problemas. Se a sua casa de banho não estiver à altura das expectativas, o seu negócio pode sofrer com isso.

**As experiências fracas numa casa de banho pública afetam a reputação e as receitas de um negócio.<sup>2</sup>**







## Quais são as consequências de uma fraca experiência na casa de banho?

Metade dos visitantes de um local toma medidas para evitar usar as casas de banho, segundo revelou um inquérito recente da Tork.<sup>2</sup> As três principais medidas podem reduzir significativamente as despesas de um cliente nesse estabelecimento.

**23%** passa menos tempo

**13%** evita consumir bebidas ou comida

**10%** escolhem não voltar ao local



Não só uma má experiência na casa de banho faz com que as pessoas passem menos tempo no local, como para **73%** das pessoas afeta a sua vontade de voltar a esse local.<sup>1</sup> Mais de **60%** das pessoas tem uma opinião mais negativa dos negócios ou locais que apresentam instalações de higiene das mãos que são complexas de utilizar.<sup>3</sup>

### A implicação para o seu negócio



Para os restaurantes e locais comerciais, os principais impactos incluem menores despesas por parte do cliente devido a visitas mais breves e potencial perda de clientes habituais.



Para os locais de trabalho, as fracas experiências na casa de banho podem levar a produtividade mais fraca e a potencial rotatividade elevada dos funcionários.



A limpeza é um trabalho exigente. Os funcionários estão em risco de diversas lesões físicas, incluindo dor nas costas e fadiga muscular, para além de desafios em termos de saúde mental como o stress, que afetam o seu desempenho (fadiga, motivação reduzida, menor qualidade do trabalho, evitar determinadas tarefas, ritmo mais lento) e, no geral, a qualidade da limpeza.



## Uma em cada cinco

tem dificuldades em utilizar dispensadores de sabonete ou de toalhas de mãos devido a uma lesão, condição de saúde, capacidade física ou como pai ou mãe de uma criança<sup>3</sup>

# Obstáculos ocultos à higiene: por que motivos as pessoas evitam as casas de banho

Normalmente, as casas de banho contêm barreiras de higiene ocultas que afetam negativamente a experiência do utilizador, afetando mais pessoas do que poderia pensar – 1 em cada 2 indivíduos são afetados por problemas nas casas de banho públicas.<sup>4</sup>

Sendo que facultar casas de banho acessíveis a utilizadores com cadeiras de rodas é, normalmente, um requisito legal, é importante considerar que 95% dos utilizadores com condições cognitivas ou físicas não usam cadeiras de rodas. Este grupo inclui, por exemplo, indivíduos com problemas de visão, de audição, sensibilidade a ruídos, problemas de incontinência e problemas de pele.<sup>2</sup>

Além disso, as pessoas com força de mãos reduzida ou pais com crianças ao colo podem não conseguir usar os dispensadores de sabonete ou de toalhas de mãos. Abordar estas necessidades diversificadas pode aumentar fortemente a acessibilidade da casa de banho e a satisfação do utilizador.



**Uma em cada duas pessoas são suscetíveis de enfrentar obstáculos à higiene em casas de banho públicas.<sup>4</sup>**

## Quais são os principais motivos para as pessoas evitarem as casas de banho?<sup>2</sup>



## Exemplos de condições, necessidades e circunstâncias



### Condições relacionadas com a idade

À medida que envelhecemos, as nossas capacidades mudam, afetam a mobilidade, o alcance e a força.



### Sensibilidades auditivas

Algumas pessoas são mais sensíveis a ruídos, especialmente as pessoas com neuro-divergências, pessoas com autismo e crianças pequenas.



### Preocupações em termos de higiene

Muitas pessoas evitam as casas de banho e lavar as mãos devido ao fraco ambiente higiénico.



### Sensibilidades da pele

Alguns sabonetes contêm ingredientes que causam irritação na pele.

# Cinco passos práticos para tornar a higiene na sua casa de banho mais inclusiva para a maioria dos utilizadores:

1

**Pouca força para empurrar/puxar** – escolha dispensadores fáceis de usar e sem necessidade de contacto para as pessoas com pouca força nas mãos.

2

**Contraste de cores** – dê especial atenção à cor do dispensador vs. cor da parede para pessoas com problemas de visão.

3

**Ruído** – garanta um ambiente silencioso ao evitar sobrecargas sensoriais para pessoas com neuro-divergências (por exemplo, autismo).

4

**Escolha sabonetes suaves** – disponibilize sabonetes dermatologicamente testados, adequados para pessoas com eczema e outras sensibilidades dermatológicas.

5

**O básico, da melhor forma** – garanta que há sempre papel higiénico, que a sanita está limpa e que o lavatório está a funcionar. Indique quando foram limpas as casas de banho. Dê prioridade a um ambiente seguro e garanta que os visitantes têm a privacidade de que necessitam.

“Ao chegar à minha idade e com as articulações neste estado, usar os botões e as torneiras numa casa de banho pública pode ser um grande desafio.”

**Gay, 67**





## Ter acesso a um melhor negócio através de casas de banho mais sustentáveis

Cerca de 67% dos visitantes de casas de banho querem que os gerentes de casas de banho deem prioridade à sustentabilidade. Os negócios que dão prioridade a práticas comerciais responsáveis, incluindo a sustentabilidade, atraem clientes mais fiéis, reforçam a reputação da sua marca e inspiram e mantêm os seus funcionários.<sup>1</sup>

Adotar uma abordagem holística torna as operações mais eficientes, reduz o desperdício, diminui os tempos de limpeza e ajuda os negócios a alcançar os seus objetivos de sustentabilidade. As casas de banho são um local que a maioria das pessoas visita. Por isso, é o local ideal para criar a melhor das impressões e comunicar o seu compromisso com o meio ambiente.

A sinalização deve ser utilizada ao pé dos dispensadores e dos espelhos para ajudar a demonstrar de que forma apoia os seus objetivos e minimiza o impacto ambiental.



# 67%

gostariam que os gerentes de casas de banho públicas estivessem mais atentos à sustentabilidade.<sup>1</sup>





## Cinco passos práticos para tornar a sua casa de banho mais sustentável:

1

**Utilização e desperdício** – controle o consumo e reduza o desperdício com a distribuição folha a folha.

2

**Final de vida responsável** – evite os aterros com embalagens recicláveis e com serviços de reciclagem das toalhas de papel, sempre que disponíveis.

3

**Origens responsáveis** – garanta que a sua equipa compreende a importância de produtos com origens responsáveis e com certificações independentes.

4

**Sinalização** – promova as suas práticas de sustentabilidade com sinais na casa de banho.

5

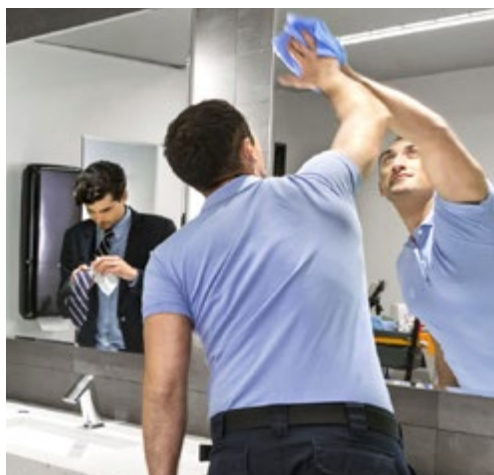
**Observe o ciclo de vida completo** – reduza a sua pegada de carbono ao longo de todo o ciclo de vida. Para determinar se um produto tem realmente um impacto baixo, é crucial também observar o consumo ou a quantidade do produto utilizado.



### Sabia que...?

Menos produtos supérfluos podem melhorar a eficiência e reduzir os custos.

## Melhorar as receitas dos negócios ao investir em funcionalidades da casa de banho e apoiar os funcionários de limpeza

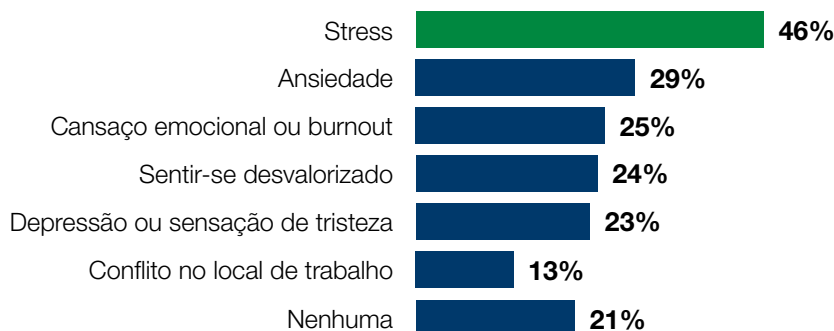


Ao utilizar os produtos adequados, não só está a melhorar a eficiência, como está a ajudar os funcionários de limpeza a limpar as casas de banho de forma consistente com menos esforço e menos hipóteses de lesões. As inovações, como dispensadores de recargas fáceis de usar, reduzem o tempo passado na manutenção, que pode ser tempo utilizado em outras tarefas.

7 em cada 10 funcionários de limpeza reportam que cerca de 20% do seu tempo é passado em tarefas relacionadas com dispensadores.<sup>5</sup> Ao simplificar processos, os negócios podem melhorar os padrões de higiene e o desempenho global.

## A maioria dos funcionários de limpeza reportam condições físicas e mentais relacionadas com o seu trabalho<sup>2</sup>

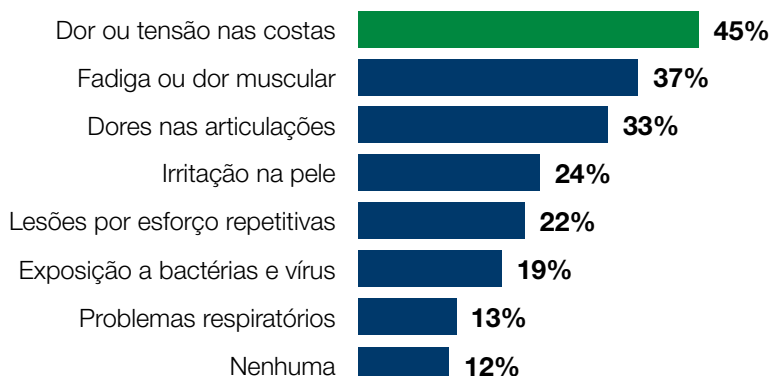
### Condições mentais



**46%**

dos funcionários de limpeza sentem-se stressados no trabalho.

### Condições físicas



# Cinco passos práticos para tornar a higiene da sua casa de banho mais eficiente:

1

**Escolha dispensadores de elevada capacidade** para reduzir a necessidade de recargas frequentes, permitindo que os funcionários de limpeza se foquem em limpar mais e abastecer menos.

2

**Reduza as recargas** com toalhas compactadas com distribuição folha a folha e consumo controlado.

3

**Manutenção melhorada** – utilize uma chave padronizada para todo o estabelecimento. Uma chave, uma recarga.

4

**Escolha embalagens ergonómicas** – manuseamento simples e mais eficiente no carrinho de limpeza.

5

**Descubra a limpeza orientada por dados** – dados em tempo real que o ajudam a identificar as necessidades de serviço no seu estabelecimento. Esta abordagem permite-lhe trabalhar de forma mais inteligente, exceder as expectativas e maximizar a eficiência.



“Garantimos sempre o bem-estar dos nossos funcionários e visitantes disponibilizando um ambiente de trabalho de qualidade muito elevada... a limpeza orientada por dados permite-nos ser mais proativos. É vantajoso para todos: os funcionários estão muito satisfeitos com a elevada qualidade do serviço e o nosso pessoal da limpeza pode trabalhar de forma mais eficiente.”

**Pascale Porée**

Gestora regional RUN – Europa Ocidental e do Sul na Uber em Paris, França

## O que oferecemos

**Pensamos no futuro (think ahead) para que o seu negócio possa prosperar hoje e no futuro.**

Fornecemos-lhe uma visão holística sobre aquilo que abrange a sustentabilidade tanto para as pessoas como para o planeta. Olhamos para o ciclo de vida do produto completo e simplificamo-lo em quatro áreas fundamentais: materiais e embalagem, utilização e resíduos, carbono e higiene para todos.

Recargas disponíveis com Rótulo ecológico da UE e certificadas pela Forest Stewardship Council®.<sup>8</sup>



A distribuição folha a folha ajuda a controlar o consumo e a reduzir o desperdício.<sup>10</sup>



Dispensadores com certificação de neutralidade em carbono disponíveis.<sup>9</sup>



Dispensadores Tork com certificação “Fácil de utilizar”<sup>7</sup> disponíveis.





## Higiene sustentável – útil para as empresas e melhor para as **peçoas** e para o **planeta**

### Para as peçoas

**Design para todos:** empenho em conceber dispensadores para a maioria dos utilizadores<sup>6</sup>

**Fácil de usar:** produtos adequados para peçoas com função reduzida das mãos

**Fáceis de manusear e transportar:** embalagens ergonómicas concebidas para poupar o esforço e tempo das equipas de limpeza

**Suaves para a pele:** sabonetes dermatologicamente testados e com um pH adequado para a pele

### Para o planeta



**O rótulo ecológico da UE** (EU Flower) é o sistema de rotulagem da União Europeia que certifica produtos que cumprem normas ambientais rigorosas. [www.ecolabel.eu](http://www.ecolabel.eu)



**Forest Stewardship Council®** A certificação FSC garante que os produtos provêm de florestas geridas de forma responsável, com benefícios ambientais, sociais e económicos. [www.fsc.org](http://www.fsc.org)



**ClimatePartner**  
certified product  
[climate-id.com/9VIUDN](https://climate-id.com/9VIUDN)

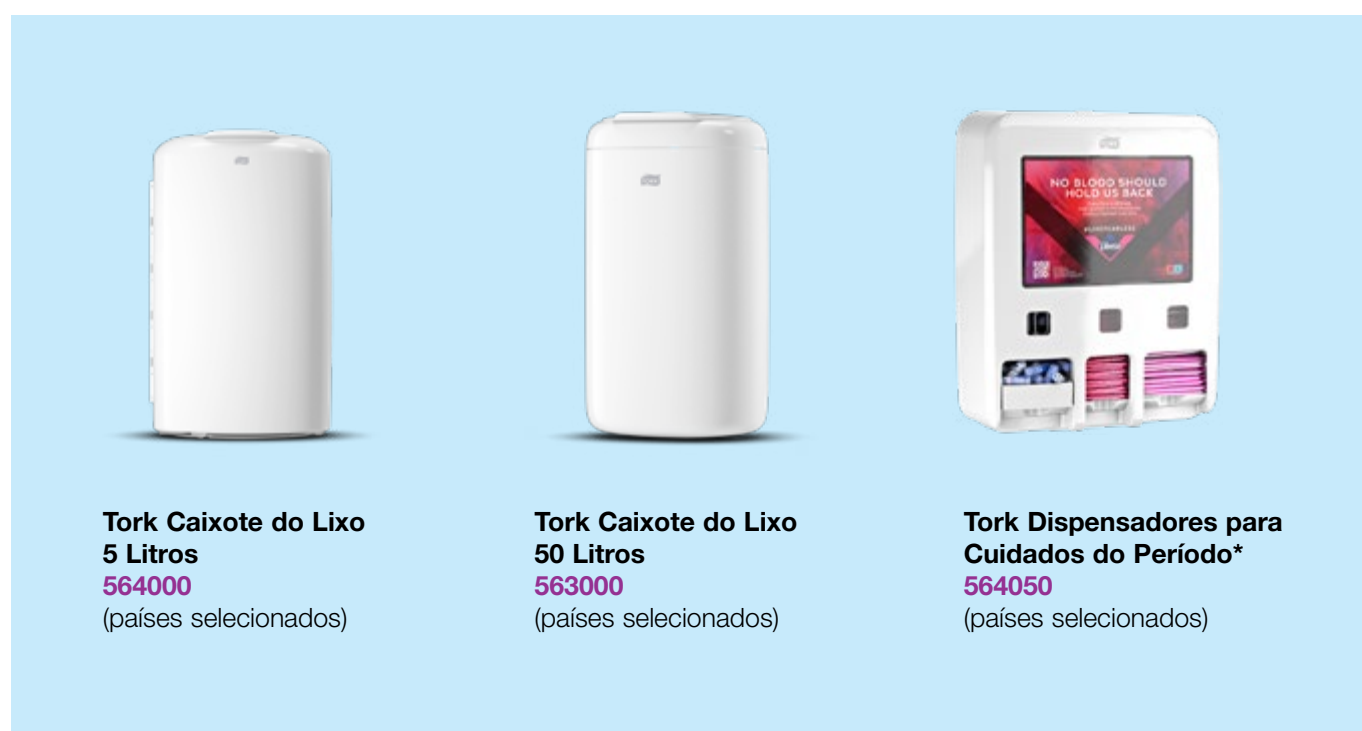


## Junte-se a nós

Unimos esforços com estas organizações como parte da nossa missão em melhorar a higiene em casas de banho públicas. Visite **Tork.pt** para saber mais sobre as mais recentes novidades e ações.



# Produtos



# Serviços

## Tork Vision Limpeza

### Limpeza Baseada em Dados

Limpeza orientada por dados que aproveita o poder dos dados em tempo real para identificar quando e onde existem necessidades de serviço nas suas instalações.

## Tork PaperCircle (países selecionados)

### Serviço circular para toalhas de mãos de papel

O serviço Tork PaperCircle® facilita a reciclagem de toalhas de mãos de papel, apoiando os seus objetivos ambientais ao mesmo tempo que mantém os mais elevados níveis de higiene. Transforme os resíduos em recursos.



## Recursos educativos e de formação



**Questionário Tork Limpeza** – saiba como melhorar a eficiência da limpeza e reduzir as reclamações  
<https://www.tork.pt/para-o-seu-negocio/industria/escritorio>

### Formações e cartazes gratuitos sobre higiene

[www.tork.pt/para-o-seu-negocio/ferramentas-guias-formacao/](https://www.tork.pt/para-o-seu-negocio/ferramentas-guias-formacao/)  
[formacao-e-guias/programa-clean-care](https://www.tork.pt/para-o-seu-negocio/formacao-e-guias/programa-clean-care)

### Formações e cartazes gratuitos sobre sustentabilidade

<https://www.tork.pt/sustentabilidade>

1. Inquérito Tork Insight 2024, realizado nos EUA, Reino Unido, Alemanha, França e México com 6000 utilizadores finais e 900 negócios.
2. Inquérito Tork Insight 2025, realizado nos Estados Unidos, Reino Unido, Alemanha, França, México, Canadá, Austrália, Espanha, Suécia, Países Baixos e Polónia entre 11 500 pessoas do público em geral e 1000 funcionários de limpeza.
3. Inquérito Tork 2024, realizado nos EUA em grupos representativos em termos de nacionalidades, barreiras enfrentadas pessoalmente ou ao prestar assistência a outros.
4. Com base num Inquérito Tork Insight 2025 realizado com 11 500 inquiridos nos EUA, Reino Unido, Alemanha, França, México, Canadá, Austrália, Espanha, Suécia, Países Baixos e Polónia. 54% dos inquiridos reportaram apresentar, sem limitações, condições físicas ou condições autodiagnosticadas, como eczema, dor crónica, ansiedade geral, claustrofobia.
5. Behaviorally – Pesquisa qualitativa e quantitativa no segmento de escritórios com mais de 600 inquiridos na América do Norte e na Europa.
6. Norma EN 17161. “Design for All” (Design para todos) é um processo de desenvolvimento que considera necessidades de utilizadores diversos para encorajar e promover a acessibilidade dos produtos e serviços para o maior número de pessoas possível.
7. Certificado pela Associação de Reumatismo da Suécia, com base num teste de painel interno relativo ao tempo de reabastecimento de sabonete.
8. Rótulo FSC® – o produto é feito a partir de fibras de origens responsáveis.
9. Produzido com eletricidade renovável certificada adquirida e as restantes emissões de carbono são compensadas com créditos em projetos climáticos. Válido para dispensadores da linha Elevation vendidos ou alugados na Europa (exceto França) a partir de maio de 2023. Produto com certificação ClimatePartner: [www.climate-id.com/9VIUDN](https://www.climate-id.com/9VIUDN)
10. Com base em dados do teste de campo que demonstrou que, com mais de 10 000 toalhas, não ocorreu dupla distribuição ao longo de 98% do tempo.



De que forma podemos ajudá-lo?  
Contacte-nos para falarmos sobre  
o seu negócio.

[tork.pt](http://tork.pt)

A Tork é uma marca global da Essity,  
uma empresa líder global na área da  
higiene e saúde.

Mais informações em [www.essity.com](http://www.essity.com).

