

# CARTILHA DE CONTROLE

1º EDIÇÃO | 2018

## Serviços de Lavanderia Hospitalar Terceirizada

SECRETARIA  
DA CONTROLADORIA  
GERAL DO ESTADO



GOVERNO DO ESTADO  
DE PERNAMBUCO



# EXPEDIENTE

*Paulo Henrique Saraiva Câmara*  
**Governador do Estado de Pernambuco**

*Raul Jean Louis Henry Júnior*  
**Vice-Governador do Estado de Pernambuco**

*Ruy Bezerra de Oliveira Filho*  
**Secretário da Controladoria-Geral do Estado de Pernambuco**

*Caio Eduardo Silva Mulatinho*  
**Secretário Executivo da Controladoria-Geral do Estado de Pernambuco**


*Elisângela Maria Pereira dos Santos Lôbo*  
**Diretora de Controle da Qualidade dos Gastos**

*Vanessa Bezerra Duarte da Silva*  
**Coordenadora de Racionalização dos Gastos**

*Karlos Gustavo Aragão Bungenstab*  
**Chefe da Unidade da Qualidade dos Gastos**

## **EQUIPE TÉCNICA**

*Carlos Eduardo Moraes Camelo Pessoa*  
*Johnson Rodrigues Queiroz*



# CONHEÇA A SECRETARIA DA CONTROLADORIA-GERAL DO ESTADO

A Secretaria da Controladoria-Geral do Estado (SCGE) é um órgão do Poder Executivo do Estado de Pernambuco. A SCGE tem a missão de orientar, controlar e fiscalizar a gestão pública, atuando de forma preventiva no combate à corrupção, na defesa do patrimônio público e no aperfeiçoamento da qualidade do gasto, em benefício da sociedade.

Entre os focos prioritários de atuação da secretaria estão o planejamento e o desenvolvimento de medidas com foco na melhoria da qualidade do gasto público, por meio da identificação e análise de oportunidades de economia que ensejem a utilização racional e eficiente dos recursos públicos, além de realizar o controle preventivo e o monitoramento de gastos públicos, da execução financeira e orçamentária, por meio do monitoramento e da implementação de programas de melhoria contínua dos gastos públicos.



# INTRODUÇÃO

A Secretaria da Controladoria-Geral do Estado (SCGE) pretende com esta cartilha orientar os órgãos e entidades estaduais de saúde, especificamente os hospitais, sobre os principais itens que estão relacionados à prestação do serviço de lavanderia terceirizada, objetivando a otimização do serviço, o cumprimento correto dos itens contidos no contrato e no termo de referência.

Esta cartilha elencará modelos de controle, recomendados pela SCGE, e os instrumentos necessários de apoio à gestão e ao fomento de boas práticas de racionalização. Vale ressaltar que as abordagens estabelecidas por este documento são orientativas, podendo sofrer ajustes ou adequações, e não possuem caráter exaustivo.



## IMPLANTAÇÃO DO QUALIGASTO

O Qualigasto surgiu como uma evolução das ações de racionalização dos gastos desenvolvidas pela Secretaria da Controladoria-Geral do Estado de Pernambuco (SCGE/PE). Operacionalmente, a implantação do QUALIGASTO no tema de lavanderia é focada nos itens abaixo:

Registros de informações

Controle de entrada e saída de roupas

Modelos para controle e realização da execução correta do contrato de prestação do serviço de lavanderia

# PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LAVANDERIA HOSPITALAR

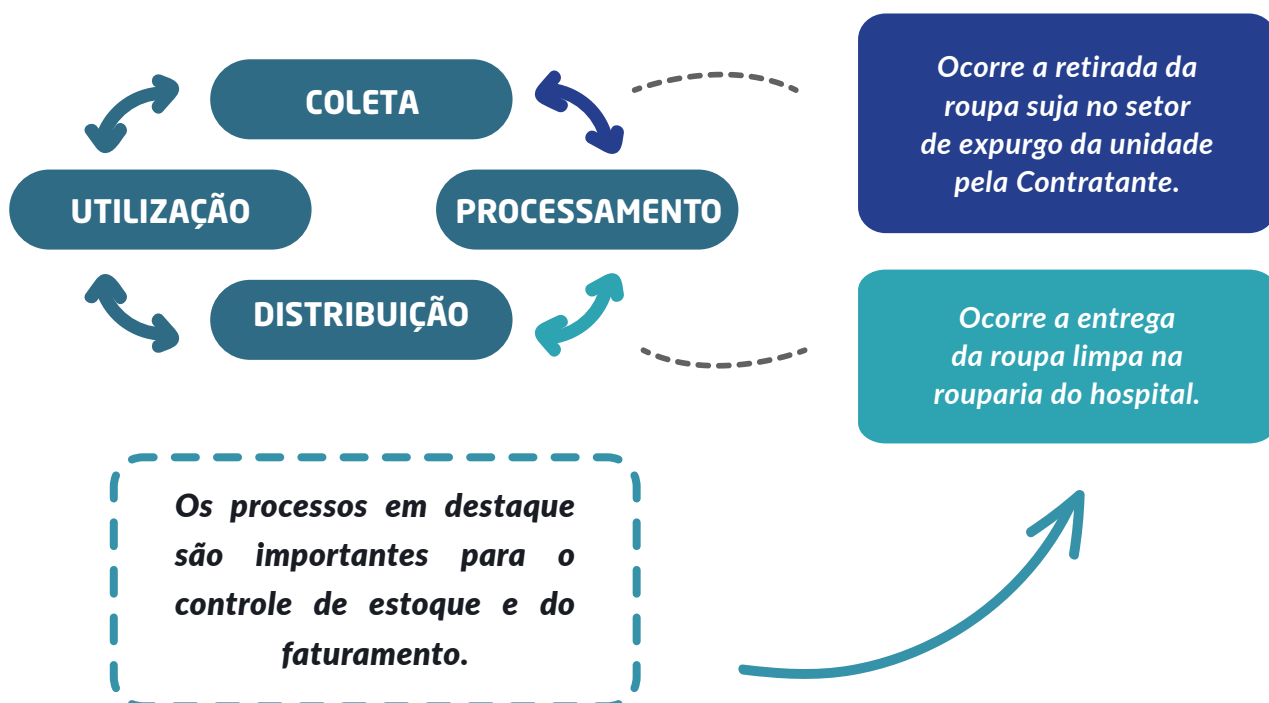
O processamento de roupas de serviços de saúde é uma atividade que impacta significativamente nas questões de segurança e bem estar do paciente. Os hospitais e todos os serviços que utilizam algum tipo de roupa ou tecido na assistência à saúde necessitam de um serviço de lavanderia especializado.

## FOCO DESTA CARTILHA:

Controle da Prestação de Serviços de Lavanderia Hospitalar Externa -  
Processamento de Roupa nas Dependências da Contratada.

## Operacionalização da lavanderia

A operacionalização da lavanderia contempla todo o circuito da roupa, desde a sua utilização nas diversas unidades do hospital, passando pela coleta da roupa suja, entrega à empresa terceirizada e recebimento após o devido processamento. O ciclo básico do setor de lavanderia segue abaixo:



## **ATENÇÃO**

### **PONTOS IMPORTANTES OBSERVADOS PELA CONTROLADORIA:**

Identificação de cobranças indevidas pela empresa contratada;

Desconhecimento do contrato pelo responsável da lavanderia;

Execução inadequada do contrato por parte da empresa contratada e ausência de cobrança dos itens contratualizados por parte do responsável da lavanderia;

Registro incorreto por parte dos profissionais que realizam a pesagem das roupas com sujidade (consequentemente resultando no faturamento incorreto);

Utilização de registros manuais que dificultam o confronto de informações e resultam no repasse incorreto de informações entre o profissional que realiza a pesagem da roupa (com sujidade ou processada) e o colaborador que consolida as informações de lavanderia.

## **ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO**

### **Responsabilidade da contratada**

O prestador de serviços deve cumprir fielmente as regras contratuais e as normas da Lei de Licitações e Contratos Administrativos.

Além das cláusulas dispostas no contrato, é interessante verificar os serviços detalhados nos anexos (incluído o Termo de Referência ou Projeto Básico), pois também são partes integrantes ao edital de licitação, como preceitua a Lei de Licitações no item I, do parágrafo 2º, do artigo 40: “constituem anexos do edital, dele fazendo parte integrante: I - o projeto básico e/ou executivo, com todas as suas partes, desenhos, especificações e outros complementos...”. O Princípio da Vinculação ao Instrumento

Convocatório obriga a Administração e o licitante a observarem as normas e condições estabelecidas no ato convocatório.

**Com base nos dispositivos supracitados, não pode, portanto, a empresa contratada negar a prestação de serviços contemplados no Termo de Referência, pois é onde está disposto as condições gerais da execução do contrato.**

## Atribuições do fiscal do contrato

O papel do fiscal de contratos está previsto nos termos do art. 67 da Lei nº 8.666/93, que estabelece normas gerais sobre licitações e contratos administrativos:

Art. 67. A execução do contrato deverá ser acompanhada e fiscalizada por um representante da Administração especialmente designado, permitida a contratação de terceiros para assisti-lo e subsidiá-lo de informações pertinentes a essa atribuição.

§1º - O representante da Administração anotará em registro próprio todas as ocorrências relacionadas com a execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

§2ª - As decisões e providências que ultrapassem a competência do representante deverão ser solicitadas a seus superiores em tempo hábil para a adoção das medidas convenientes.

**É fundamental que o responsável pela gestão e fiscalização do contrato tenha cópia do termo de referência (ou projeto básico), do contrato e dos anexos que detalham todo o objeto contratado. Dessa forma, poderá garantir o acompanhamento e fiscalização adequados do serviço prestado.**



# CONTROLE PROPOSTO PELA SCGE



## Organização

Com as informações armazenadas adequadamente é possível verificar erros apresentados pelo fornecedor na geração da fatura e realizar um melhor controle de estoque. Os seguintes controles são sugeridos:

Registro em formato digital do recebimento de roupas processadas;

Registro em formato digital da devolução de roupas processadas que apresentaram sujidade;

Registro em formato digital da devolução de roupas de outros hospitais recebidas por engano;

Guardar os registros escritos, comandas, romaneios que são utilizados para movimentação de roupas (saídas e entradas) em ordem cronológica;

Manter controle em ordem cronológica e em formato digital dos itens que foram danificados pela empresa durante sua responsabilidade e que deverão ser repostos sem custo ao hospital.

Vide exemplos nas tabelas abaixo (modelos completos disponíveis para download no site da SCGE):

### Controle de Saída de Roupas

GOVERNO DE PERNAMBUCO SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO HOSPITAL EXEMPLO				
Controle Mensal de Pesagem				
Mês fevereiro / 2017				
Dia	Saída (Kg) - Rol de saída			
	Ala	Cobertor	Bloco	Total Bruto
1	10	10	10	30

### Controle de Recebimento + Devolução

GOVERNO DE PERNAMBUCO SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO HOSPITAL EXEMPLO								
Controle Mensal de Pesagem								
				Mês: Fevereiro		Ano: 2017		
Dia	Entrada (Kg)				Retorno p reprocessar		Devolução - Outros hospitais	
	Ala	Cobertor	Bloco	Total Líquido	Kg	%	Kg	%
1	10	10	10	30	3	10%	3	10%



# Conhecimento do Contrato

O gestor do contrato deve ter conhecimento dos itens contratados para que possa requerer o cumprimento correto da prestação do serviço de lavanderia pela empresa contratada. **Principais pontos de atenção:**



**Fornecimento de balanças digitais:** uma para o setor de expurgo e outra para a rouparia.



**Laudo de aferição da balança:** a contratada deve providenciar laudo de aferição das balanças válido por 6 meses emitido por empresa especializada.



**Reparação de peças danificadas:** é de responsabilidade da contratada a reposição, dentro das mesmas características, das peças que forem danificadas por negligência, imprudência ou imperícia no momento da execução do serviço.



**Empacotamento das peças:** as roupas são embaladas separadamente e na quantidade definida pelo termo de referência ou contrato. Exemplo: lençóis, fronhas, aventais devem ser embalados separadamente e no quantitativo de 20 unidades.



**Tratamento para roupas cirúrgicas:** verificar se é responsabilidade da contratada que as roupas cirúrgicas sejam embaladas e prontas para o processo de esterilização.

(CONSULTAR O TERMO DE REFERÊNCIA OU O CONTRATO)



**Pesagem das roupas processadas:** as roupas processadas devem ser pesadas na presença de um funcionário da contratada e de outro da contratante. Além da pesagem das roupas processadas no hospital, é importante verificar a assinatura (após a pesagem) do romaneio ou de outro instrumento de registro da pesagem realizada no hospital.




## Fiscalização do Serviço

O responsável do setor deve ter ciência de que os colaboradores sob sua responsabilidade estão realizando adequadamente a pesagem de roupa suja e registrando corretamente o que foi destinado à empresa contratada (pois a fatura é gerada com esses dados).

Em relação a se certificar que a pesagem de roupa é realizada adequadamente, sugere-se que o responsável, ao menos uma vez por semana, requisiute a repesagem de peças. É interessante que a repesagem seja realizada alternadamente entre os turnos e em dias diferentes para contemplar todo o pessoal que realiza a pesagem (caso os profissionais que realizam a pesagem sejam contratados em regime de plantão).

Abaixo segue controle sugerido (modelos completos disponíveis para download através do site da SCGE):


### Planilha de Pesagem de Conferência

<div>  <div> GOVERNO DE PERNAMBUCO  SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO  HOSPITAL EXEMPLO </div> </div>								
Planilha de Pesagem de Conferência								
				Mês: fevereiro			Ano: 2017	
Dia	Pesagem Funcionário			Pesagem de Conferência			Visto	
	Ala	Bloco	Cobertor	Ala	Bloco	Cobertor	Funcionário	Supervisor
1								
2								

O recebimento de roupas processadas deve ser sucedido pela pesagem, que deve ser realizada na presença de um funcionário da empresa contratada e outro do Hospital. Para assegurar que o controle está sendo realizado adequadamente o ideal é que o funcionário da empresa contratada e o colaborador do hospital assinem um controle de recebimento que evidencie o total de roupas recebidas e pesadas no hospital.

Abaixo planilha de controle sugerida (modelos completos disponíveis para download através do site da SCGE):

### Planilha de Controle de Pesagem - Roupas Processadas

<div><b>QUALIGASTO</b> <small>PLANO DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE DO GASTO</small></div> <div>GOVERNO DE PERNAMBUCO SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO HOSPITAL EXEMPLO</div>							
Controle de Pesagem - Roupas Processadas							
Dia	Entrada (Kg)			Retorno p reprocessar Mancha ou Sujidade (Kg)	Devolução de Outros hospitais	Mês: fevereiro	Ano: 2017
						Visto Funcionário	
	Ala	Bloco	RN			Hospital	Empresa
1							
2							

## Treinamento e Conscientização da equipe

É sugerido ao responsável do setor:

- Realizar registro dos principais erros verificados no dia a dia;
- Intensificar o treinamento e orientações conforme a prioridade das falhas levantadas;
- Verificar a necessidade de rever os processos e sempre conversar com a equipe para entender o motivo que ocasionou o surgimento de problemas;
- Após a orientação para correção das falhas, realizar checagens para verificar a manutenção da atividade de maneira correta.

Para informações mais detalhadas e download das versões completas das planilhas sugeridas nesta cartilha, vide o site da SCGE.