

MANUAL 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

Vera Lucia Lucena do Rego Barros
Chefe da Unidade de Racionalização dos Gastos

EQUIPE TÉCNICA

Carlos Eduardo Moraes Camelo Pessoa
Johnson Rodrigues Queiroz
Karlos Gustavo Aragão Bungenstab
Kirlla Gomes de Coimbra e Silva



APRESENTAÇÃO

A Secretaria da Controladoria-Geral do Estado - SCGE, por meio de sua Diretoria de Controle da Qualidade dos Gastos, com o objetivo de disseminar conhecimento, auxiliar a gestão e padronizar os procedimentos referentes ao controle sobre a prestação de serviços de lavanderia hospitalar, apresenta o presente manual que tem por finalidade orientar todos os órgãos e entidades que utilizam tais serviços.

Esse manual de controle de serviços de lavanderia hospitalar trará o modelo de controle sugerido por esta Secretaria e os instrumentos utilizados para aplicação do controle na Prestação de Serviços de Lavanderia Hospitalar Externa – Processamento de roupa nas dependências da Contratada

Esta publicação é uma ferramenta de apoio aos envolvidos nas atividades relativas a lavanderia hospitalar e, sobretudo, um meio de fomento ao controle da prestação desse serviço. Vale ressaltar que os procedimentos estabelecidos por este manual servem de orientação, podendo sofrer ajustes e adequações.



SUMÁRIO

INTRODUÇÃO 5

PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DE LAVANDERIA HOSPITALAR 6

2.1 Definição de serviço de lavanderia hospitalar 6

2.2 Operacionalização da lavanderia 7

2.3 Prestação de serviço de lavanderia hospitalar nas dependências da contratada 7

ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO 8

3.1 Responsabilidade da contratada 9

3.2 Responsabilidade do Gestor 9

CONTROLE PROPOSTO PELA SCGE 10

4.1 Organização 11

4.2 Conhecimento do Contrato 13

4.3 Fiscalização do Serviço 14

4.4 Treinamento e Conscientização da equipe 15

REFERÊNCIAS 16

APÊNDICES 17

Apêndice I - Controle Mensal de Pesagem - Planilha 1 (Físico) 17

Apêndice II - Controle Mensal de Pesagem - Planilha 2 (Financeiro) 17

Apêndice III - Planilha de Pesagem de Conferência 17

Apêndice IV - Planilha de Controle de Pesagem de Roupas Processadas 18

1. INTRODUÇÃO

A Secretaria da Controladoria-Geral do Estado foi criada por meio da Lei nº 13.205, de 19 de janeiro de 2007¹, com o objetivo de assistir o Governador do Estado quanto à defesa do patrimônio público, ao controle interno, à auditoria pública, à prevenção e ao combate à corrupção, e ao incremento da transparência da gestão no âmbito da administração pública estadual; e apoiar o controle externo no exercício de sua missão institucional.

A utilização dos recursos públicos de maneira racionalizada e eficiente é algo imprescindível. A Secretaria da Controladoria-Geral do Estado objetiva conscientizar e fomentar essas temáticas, de forma a auxiliar o gestor em suas responsabilidades na administração pública.

De acordo com Oliveira (2005, p. 427), controlar é comparar o resultado das ações, com padrões previamente estabelecidos, a fim de realizar correções, se necessário. Nesse liame, o controle interno pode ser preventivo, concomitante ou a posteriori. Quanto ao primeiro, é um excelente instrumento de auxílio à gestão, vide:

Um Controle Interno eficaz, além de constituir-se em poderoso instrumento gerencial, dá transparência a toda e qualquer atividade. A postura preventiva (ação preventiva) visa ao assessoramento do gestor. Busca-se a integração do ciclo planejamento, orçamento, finanças e controle, com a finalidade de dar suporte à administração por meio da busca do melhor controle do gasto, usando mecanismos de eficiência, eficácia, efetividade e economicidade (MEIRELLES 1988, p. 565).

Dessa forma, diante da crescente limitação dos recursos públicos, é fundamental a busca pela qualidade contínua dos gastos públicos. Nesse contexto, a SCGE desenvolveu o Plano da Promoção da Qualidade do Gasto (QUALIGASTO), que tem como principais objetivos: avaliar os controles existentes, propor melhorias e promover um ambiente de cooperação e de orientação aos agentes públicos. Essas ações são realizadas principalmente por meio do compartilhamento, do incentivo e da utilização de boas práticas, com o propósito de suscitar uma gestão eficiente das despesas.

A SCGE pretende com este manual orientar os órgãos e entidades estaduais de saúde sobre os principais itens que estão relacionados ao processo de faturamento da atividade de lavanderia hospitalar terceirizada, adiante serão detalhados controles específicos que permitem a execução correta do contrato e resultam no melhoramento contínuo do gasto público.

¹Alterações posteriores pelas Leis nº 14.264/2011, nº 15.225/2013 e nº 15.452/2015.

2. 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.

O Manual de Processamento de Roupas de Serviço de Saúde: Prevenção e Controle de Risco, 2009 da ANVISA - Agência Nacional de Vigilância Sanitária, que atualiza o Manual de Lavanderia Hospitalar do Ministério da Saúde - 1986 traz os comandos legais pertinentes à lavanderia, agrupando normativos elaborados com o objetivo de atender aos seguintes requisitos:

- **Controle das infecções;**
- **Recuperação, conforto e segurança do paciente;**
- **Facilidade, segurança e conforto da equipe de trabalho;**
- **Racionalização de tempo e material; e**
- **Redução dos custos operacionais.**

De acordo com o CADTERC², a Prestação de Serviços de Lavanderia Hospitalar pode ser realizada das seguintes maneiras:

- 1 **Prestação de Serviços de Lavanderia Hospitalar Interna – Processamento de roupa nas dependências do Contratante;**
- 2 **Prestação de Serviços de Lavanderia Hospitalar Externa – Processamento de roupa nas dependências da Contratada;**
- 3 **Prestação de Serviços de Lavanderia Hospitalar Externa com Locação de Enxoval – Processamento de roupa nas dependências da Contratada com locação de enxoval hospitalar.**

O modelo de controle sugerido por esta Secretaria neste manual contempla a prestação de serviço descrita no item 2 acima.

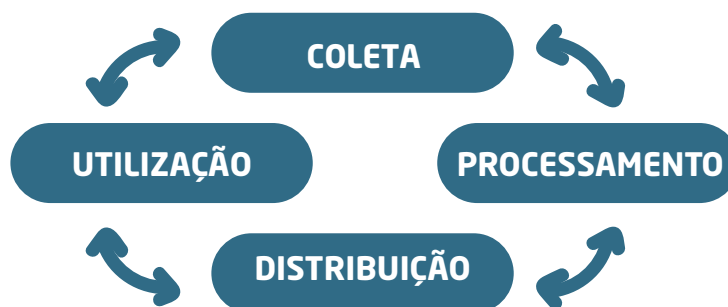
2.1 Definição de serviço de lavanderia hospitalar

De acordo com o Manual de Processamento de Roupas de Serviço de Saúde - Prevenção e Controle de Risco, 2009 da ANVISA, a lavanderia hospitalar é um dos serviços de apoio ao atendimento dos pacientes, responsável pelo processamento da roupa e sua distribuição em perfeitas condições de higiene e conservação, em quantidade adequada a todas as unidades do hospital.

² Estudos Técnicos de Serviços Terceirizados - VOL.10 – LAVANDERIA HOSPITALAR - Nov/2016. Disponível em www.cadterc.sp.org.br

2.2 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, recebimento após o devido processamento. O ciclo básico do processo de lavanderia segue abaixo:



2.3 Prestação de serviço de lavanderia hospitalar nas dependências da contratada

Quando a prestação dos serviços de lavanderia hospitalar ocorre nas dependências da empresa contratada (serviço terceirizado) o ciclo inclui outras fases que em geral estão descritas abaixo:

- **Coleta da roupa suja no setor de expurgo da unidade Contratante;**
- **Transporte da roupa suja para a lavanderia da Contratada;**
- **Recebimento da roupa suja na lavanderia;**
- **Separação da roupa suja;**
- **Lavagem da roupa suja;**
- **Secagem e calandragem da roupa limpa;**
- **Reparos e reaproveitamento de peças danificadas;**
- **Separação e embalagem da roupa limpa;**
- **Transporte da roupa limpa da lavanderia para o hospital;**
- **Entrega da roupa limpa na rouparia do hospital.**

Todos os itens descritos no ciclo de serviços de lavanderia (seja terceirizada ou não) exigem o atendimento de uma série de orientações divulgadas pela ANVISA e pelo Ministério da Saúde que contemplam desde informações técnicas sobre a construção e organização do espaço da lavanderia às questões relacionadas aos riscos inerentes do processamento de roupas de serviços de saúde. Essas informações devem e podem ser verificadas com mais detalhes no Manual de Processamento de Roupas de Serviços de Saúde, Prevenção e Controle de Riscos da ANVISA.

Após visitas da Controladoria às unidades de saúde foi constatado a ausência de instruções específicas relacionadas ao faturamento e ao modelo de contratação estabelecido pelos hospitais de Pernambuco para a prestação de serviço de lavanderia terceirizada.

Abaixo seguem alguns pontos relevantes que motivaram a elaboração deste Manual:

- **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);**
- **Registro incorreto das roupas processadas (consequentemente resultando em perda ou descontrolado do estoque de roupas do hospital);**
- **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.**

Além dos itens acima é válido reforçar que este manual é indicado ao modelo de contrato realizado pela rede estadual de saúde de Pernambuco e que contém itens específicos como o fornecimento pela empresa contratada de balanças para a pesagem de roupas com sujidade e processadas.

Portanto, para sanar as ocorrências verificadas, os controles sugeridos pela Secretaria da Controladoria-Geral do Estado, conforme ações do QUALIGASTO, foram adaptados para que o gestor e os profissionais responsáveis pelo serviço de lavanderia da rede estadual possam executar com mais facilidade suas atividades, através de orientações, controles específicos criados para o monitoramento do serviço e de instruções sobre os pontos relevantes do contrato que devem ser exigidos da empresa contratada para otimizar a prestação do serviço e resultar na melhoria contínua do gasto público.

3. ACOMPANHAMENTO E FISCALIZAÇÃO DA EXECUÇÃO DO CONTRATO

Segundo o professor Hely Lopes Meirelles, o contrato administrativo “é um ajuste que a Administração Pública, agindo nessa qualidade, firma com o particular ou outra entidade administrativa para a consecução de objetivos de interesse público, nas condições estabelecidas pela própria Administração”.

Para que seja possível garantir o fiel cumprimento do contrato é preciso ter uma efetiva atuação no acompanhamento e fiscalização, conforme entendimento do Tribunal de Contas da União em seu manual de Licitações & Contratos - Orientações e Jurisprudência do TCU - (4ª Edição revista, atualizada e ampliada; p. 780, 2010):

Acompanhamento e fiscalização de contrato são medidas poderosas colocadas à disposição do gestor na defesa do interesse público. Toda execução do contrato deve ser fiscalizada e acompanhada por representante da Administração, de preferência do setor que solicitou o bem, a obra ou o serviço.

A ausência de acompanhamento e fiscalização na execução rotineira dos contratos pode acarretar o prejuízo da efetividade e qualidade dos serviços prestados, uma vez que uma das funções do fiscal é realizar tempestivamente o registro de todas as ocorrências relacionadas à execução do contrato, providenciando a resolução de possíveis pendências ou irregularidades observadas no decorrer da prestação dos serviços.

3.1 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.

3.2 Responsabilidade do Gestor

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 no âmbito dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

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.

Através do registro das ocorrências relacionadas à execução adequada do serviço, o fiscal ou gestor do contrato poderá cobrar de uma maneira mais efetiva as correções devidas. Adicionalmente poderá elaborar um histórico dos problemas decorrentes da execução contratual, uma informação interessante caso aconteça substituição da gestão do contrato. Os problemas verificados pelo gestor anterior não serão esquecidos e o histórico de ocorrências facilitará ao novo responsável o entendimento do negócio a ser fiscalizado.

Essas informações também podem ser úteis à direção hospitalar ou aos órgãos de controle. Por fim, manter o registro das ocorrências caracteriza que o gestor está seguindo

o que determina a legislação e garantindo a realização dos compromissos assumidos entre a administração pública e a empresa contratada.

É importante destacar que o fiscal do contrato deve ter conhecimento detalhado do objeto contratual, para que seja possível o acompanhamento correto de todas as cláusulas contratuais, de modo a garantir a qualidade do produto final e o pagamento correto apenas dos serviços efetivamente executados. Portanto **é interessante 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.**

4. CONTROLE PROPOSTO PELA SCGE

O controle adequado da prestação do serviço de lavanderia terceirizada possibilita a produção de informações para uma gestão eficiente, permite aos gestores a correção oportuna de erros, facilita mensurar apropriadamente o quantitativo de quilos de roupas com sujidade, possibilita aperfeiçoar o controle do estoque e por fim faturar o serviço prestado correspondentemente ao que foi executado. Este manual enumera processos em alguns pontos específicos, com foco no controle interno, conforme será orientado a seguir.³



ORGANIZAÇÃO



CONHECIMENTO DO CONTRATO



FISCALIZAÇÃO DO SERVIÇO



TREINAMENTO E CONSCIENTIZAÇÃO DA EQUIPE

³Importante mencionar que a íntegra de todos os documentos elaborados pela Diretoria de Controle da Qualidade dos Gastos (DCQG), constante dos Apêndices deste manual, para a implementação do Plano de Promoção da Qualidade do Gasto, pode ser acessada no sítio eletrônico da Controladoria-Geral do Estado.

4.1 Organização

O ambiente de trabalho da unidade de processamento de roupas é dinâmico: pelo menos duas vezes por dia as unidades têm saída e entrada de estoque, o que requer atenção e zelo dos profissionais para que o registro da movimentação de roupas seja correto e arquivado.


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 da entrega de roupas com sujidade para a empresa;**
- **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.**

Sugere-se que as movimentações de roupas, tanto de entrada das roupas processadas quanto de saída das roupas com sujidade, sejam registradas em arquivo digital. O preenchimento deve ser realizado preferencialmente diariamente para não acumular informações. Também é importante anotar as roupas processadas que retornaram por continuarem com sujidade e as roupas de outros hospitais que foram enviadas por engano pela empresa contratada.

É interessante que as comandas ou romaneios que contêm as informações de entradas e saídas de roupas sejam guardadas em ordem cronológica, a fim de facilitar o repasse para os arquivos digitais ou para conferência posterior para identificação de erros. Abaixo a Planilha Mensal de Pesagem:

Tabela 1 - Controle Mensal de Pesagem - Planilha 1 (Físico)

| <div>  <div> GOVERNO DE PERNAMBUCO SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO HOSPITAL EXEMPLO </div> </div> | | | | | | | | | |
|--|--------------|------------|--------------|-------|----------------|-----------------------|-----------|------------------------------|---|
| Controle Mensal de Pesagem - Planilha 1 (Físico) | | | | | | | | | |
| | | | | | Mês: fevereiro | | Ano: 2017 | | |
| Dia | QTDE / Turno | Saída (KG) | Entrada (Kg) | | | Retorno p reprocessar | | Devolução - Outros hospitais | |
| | | | Ala | Bloco | Total Líquido | Kg | % | Kg | % |
| 30 | Manhã | | | | 0 | | | | |
| | Noite | | | | 0 | | | | |
| | Total dia 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | |
| 31 | Manhã | | | | 0 | | | | |
| | Noite | | | | 0 | | | | |
| | Total dia 31 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | |
| | TOTAL MÊS KG | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | | 0 | |

Em vermelho são registradas as saídas e em azul os blocos de roupas que foram recebidos. Também são registradas as devoluções (retorno de roupa processada, mas que continua com sujidade e peças de outros hospitais que foram recebidas por erro da empresa). Ao final de cada mês é possível verificar os totais de quilos de entrada e saída de roupas. Verifica-se que a planilha contempla informações por dia do mês de fevereiro para o Hospital Exemplo.

Especial atenção deve ser dada para a saída de roupas, pois é a informação responsável por gerar a nota fiscal. Deve o setor de Lavanderia ter ciência do preço cobrado por quilo de roupa a ser processada e contabilizar o total a ser pago no final do mês. Abaixo segue planilha sugerida para verificar o total a ser cobrado pela empresa:

Tabela 2 - Controle Mensal de Pesagem - Planilha 2 (Financeiro)

|  GOVERNO DE PERNAMBUCO CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO HOSPITAL EXEMPLO | | | |
|--|---|-------------------------|----------------------------|
| Controle Mensal de Pesagem - Planilha 2 (Financeiro) | | | |
| Mês: Outubro 2017 | | Valor por KG - R\$ 3,53 | |
| Dia | Peso Bruto - Rol de Saída Hospital (Kg) | Preço/KG | Valor Total Hospital (R\$) |
| 30 | 50 | R\$ 3,53 | R\$ 176,50 |
| 31 | 40 | R\$ 3,53 | R\$ 141,20 |


Na **Planilha Mensal de Pesagem - Financeiro** é evidenciado o total de quilos processados por dia, além disso também é apresentado o total de quilos por mês e a respectiva precificação diária e mensal. As informações do quantitativo de saída de roupas são repassadas automaticamente da **Planilha Mensal de Pesagem - Físico**.

Para o Hospital Exemplo acima, no dia 30, a saída de roupas totalizou 50 quilos e o valor a pagar para essa quantidade é de R\$ 176,50 (considerando o valor de R\$ 3,53 por quilo de roupa processada). No dia 31, 40 quilos foram enviados para processamento, o que corresponde a R\$ 141,20. Com posse dessas informações é possível verificar se a fatura gerada pela empresa está correta.

Caso ocorra reajuste contratual é necessário atualizar o preço por quilo de roupa processada.

ATENÇÃO: deve-se atentar que a planilha precisará de ajustes se a alteração de preços decorrer durante o mês. Exemplo: caso o contrato do Hospital Exemplo sofra reajuste a partir do dia 16 de outubro, metade do mês precisará de ajustes. Abaixo sugestão de planilha para quando o contrato for reajustado:

Tabela 3 - Controle Mensal de Pesagem - Planilha 2 - (Financeiro com Reajuste)

|  GOVERNO DE PERNAMBUCO CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO HOSPITAL EXEMPLO | | | |
|--|---|-----------------------------------|-------------------------------|
| Controle Mensal de Pesagem - Planilha 2 (Financeiro) | | | |
| Mês: Fevereiro 2017 | | Valor por Kg até 15/fev R\$ 3,21 | |
| | | Valor por Kg após 15/fev R\$ 3,53 | |
| Dia | Peso Bruto - Rol de Saída Hospital (Kg) | Preço/KG | Valor Total Hospital (R\$) |
| 14 | 30 | R\$ 3,21 | R\$ 96,30 |
| 15 | 40 | R\$ 3,21 | R\$ 128,40 |
| 16 | 50 | R\$ 3,53 | R\$ 176,50 |
| 17 | 40 | R\$ 3,53 | R\$ 141,20 |

Verifica-se que a partir do dia 16/fev o valor por quilo de roupa processada foi atualizado, desse modo o valor total do mês será correspondente à contratação antes e após o reajuste. Para o mês seguinte (novembro) pode-se utilizar a primeira versão da planilha com o valor ajustado de R\$ 3,53.

4.2 Conhecimento do Contrato

Como informado no tópico **3.2 - Atribuições do Fiscal 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. É interessante que o responsável pelo setor tenha uma cópia do contrato, do termo de referência e dos anexos que detalham o serviço. Abaixo seguem pontos importantes do contrato de processamento de roupas (realizado entre as unidades de saúde de Pernambuco) em que foram identificados o descumprimento ou a execução parcial por parte dos fornecedores durante os trabalhos da Controladoria:

- **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:** as roupas cirúrgicas deverão ser embaladas e empacotadas prontas para o processo de esterilização.

- **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 outro instrumento de registro da pesagem realizada no hospital.

Outro ponto importante com relação ao conhecimento do contrato é referente a aplicação de penalidades. O contrato contempla cláusulas referentes a:

- Atraso na prestação de serviço.
- Demora em corrigir a falha na prestação do serviço.
- Recusa em corrigir a falha na prestação do serviço.
- Recusa em realizar o serviço.
- Não cumprimento das condições fixadas no instrumento convocatório ou na lei nº 8.666/93.

A ocorrência das situações acima implicam em penalidades que variam conforme a gravidade da falta cometida pela empresa.

4.3 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, uma vez que a fatura é gerada a partir desses dados.

A fiscalização contempla o acompanhamento da movimentação de roupas (saída e entrada), a verificação do valor correto cobrado por quilo de roupa lavada, e a ciência de que as roupas processadas que continuam com sujidade não estão sendo faturadas. Por fim, deve-se verificar se os itens contidos no contrato e nos anexos estão sendo cumpridos pela empresa.

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

Abaixo segue controle sugerido:


Tabela 4 - 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. Essa ação é importante para garantir o controle de estoque das peças de roupas processadas e para que o Hospital possa cobrar com propriedade a regularização da entrega em caso de identificação de divergências.

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:

Tabela 5 - Planilha de Controle de Pesagem - Roupas Processadas

| <div>  <div> GOVERNO DE PERNAMBUCO SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO HOSPITAL EXEMPLO </div> </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 | | | | | | | |

4.4 Treinamento e Conscientização da equipe

A equipe da lavanderia deve receber o treinamento adequado dos principais itens deste manual, de forma a evitar que a rotatividade de funcionários interfira no funcionamento adequado dos controles apresentados. É sugerido ao responsável do setor:

- **Realizar registro dos principais erros verificados no dia a dia;**
- **Verificar a equipe ou colaborador que cometeu erros frequentes na execução das atividades;**
- **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.**

REFERÊNCIAS

BRASIL, CADTERC - Cadernos Técnicos de Serviços Terceirizados. Secretaria da Fazenda Governo de SÃO PAULO. Volume 10 - Lavanderia Hospitalar. Versão Novembro/2016. http://www.cadterc.sp.gov.br/BEC_Servicos_UI/cadterc/UI_sVolumItemRelaciona.aspx?chave=&volume=10&. Acesso em 11/08/2017.

BRASIL, Manual de Processamento de Roupas de Serviço de Saúde: Prevenção e Controle de Risco, 2009 da ANVISA. <http://bvsms.saude.gov.br/bvs/publicacoes/lavanderia.pdf>. Acesso em 15/05/2017.


BRASIL, Licitações & Contratos - Orientações e Jurisprudência do Tribunal de Contas da União - TCU - 4ª Edição revista, atualizada e ampliada, 2010. <http://portal.tcu.gov.br/lumis/portal/file/fileDownload.jsp?inline=1&fileId=8A8182A24D6E86A4014D72AC81CA540A>

OLIVEIRA, PAZETO Djalma.P.R, Sistemas, organização e métodos: uma abordagem gerencial. 15. ed. São Paulo: Atlas, 2005. ISBN 85-224-4185-5.

MEIRELLES, Hely Lopes. Direito administrativo brasileiro. 16.ed.atual.,2.tir.São Paulo: Revista dos Tribunais, 1998.

APÊNDICES


Apêndice I - Controle Mensal de Pesagem - Planilha 1 (Físico)

|  QUALIGASTO <small>PLANO DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE DO GASTO</small> | | | | | | | | | | |
|---|---------------------------|-------|-------------|--------------|-------|---------------|-----------------------|---|------------------------------|---|
| GOVERNO DE PERNAMBUCO SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO HOSPITAL EXEMPLO | | | | | | | | | | |
| Controle Mensal de Pesagem - Planilha 1 (Físico) | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | Fevereiro | | Ano: 2017 | |
| Dia | Saída (Kg) - Rol de saída | | | Entrada (Kg) | | | Retorno p reprocessar | | Devolução - Outros hospitais | |
| | Ala | Bloco | Total Bruto | Ala | Bloco | Total Líquido | Kg | % | Kg | % |
| 1 | | | 0 | | | 0 | | | | |
| 2 | | | 0 | | | 0 | | | | |
| 3 | | | 0 | | | 0 | | | | |
| 4 | | | 0 | | | 0 | | | | |
| 5 | | | 0 | | | 0 | | | | |

Apêndice II - Controle Mensal de Pesagem - Planilha 2 (Financeiro)

| | | | |
|--|--|---|--|
|  QUALIGASTO <small>PLANO DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE DO GASTO</small> | | GOVERNO DE PERNAMBUCO CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO HOSPITAL EXEMPLO | |
| Controle Mensal de Pesagem - Planilha 2 (Financeiro) | | | |
| Mês: Fev 2017 | | Valor Kg: R\$ 3,53 | |
| Dia | Peso Bruto - Rol de Saída Hospital (Kg) | Valor Total Hospital (R\$) | |
| 1 | | | |
| 2 | | | |
| 3 | | | |
| 4 | | | |

Apêndice III - Planilha de Pesagem de Conferência




QUALIGASTO
PLANO DE PROMOÇÃO DA
QUALIDADE DO GASTO

GOVERNO DE PERNAMBUCO
SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO
HOSPITAL EXEMPLO

| 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 | | | | | | | |

Apêndice IV - Planilha de Controle de Pesagem de Roupas Processadas

|  QUALIGASTO <small>PLANO DE PROMOÇÃO DA QUALIDADE DE GESTÃO</small> | | | | | | | | GOVERNO DE PERNAMBUCO SECRETARIA DA CONTROLADORIA GERAL DO ESTADO HOSPITAL EXEMPLO | |
|--|--------------|-------|----|---|-------------------------------------|-------------------|-----------|---|--|
| Controle de Pesagem - Roupas Processadas | | | | | | | | | |
| Dia | Entrada (Kg) | | | Retorno p reprocessar Mancha ou Sujidade (Kg) | Devolução de Outros hospitais | Mês: fevereiro | Ano: 2017 | | |
| | Ala | Bloco | RN | | | Visto Funcionário | | | |
| | | | | | | Hospital | RDX | | |
| 1 | | | | | | | | | |
| 2 | | | | | | | | | |
| 3 | | | | | | | | | |
| 4 | | | | | | | | | |

