

# A Gestão da Informação na CPRH

Willian Francisco Mastelli, Adriano Eustáquio Urbano de Lima

Divisão de Hotelaria Hospitalar, HCFMRP-USP

---

## RESUMO

Atualmente uma das principais preocupações dos gestores, gira em torno da maximização da produtividade, direcionamento de recursos e garantia da qualidade e satisfação dos clientes internos e externos de uma organização.

Conforme entendimento de Tarabousi (2003), essa é a política de gerenciamento, que motiva os gestores da atualidade, principalmente os responsáveis pelas áreas conhecidas como Unidades de Apoio.

Sabe-se que só é possível atingir o sucesso na gestão, através da utilização de ferramentas eficientes, adoção de metas claras, recursos humanos altamente capacitados e comprometidos.

O objetivo deste artigo é apresentar e ressaltar a importância das informações geradas através do *Check List* - Avaliativo e do Indicador de Reclamações sobre Enxovais no gerenciamento de recursos humanos e financeiros da Central de Processamento de Roupas Hospitalar.

---

## Introdução

De acordo com o Dicionário Contemporâneo da Língua Portuguesa, conhecido como Dicionário Caldas Aulete, através da junção das palavras forma (morphe) e (eidos) ideia, vindas do grego antigo, originou-se a palavra comumente conhecida como informação, reconhecida atualmente como um dos "motores" da atividade humana.

Numa sociedade que cada vez mais privilegia a informação como uma das suas preocupações mais dominantes, uma parcela significativa de seu esforço é dispensada no desenvolvimento da infra-estrutura adequada para a sua captação, armazenamento, processamento, representação e distribuição.

O Hospital das Clínicas da Faculdade de Medicina de Ribeirão Preto, iniciou o processo de terceirização das suas operações de processamento de enxoval hospitalar em 2005 com conclusão em 2008, e um dos instrumentos eficaz para o monitoramento do serviço contratado pela empresa terceirizada foi justamente o uso da informação, por intermédio da elaboração de *Check List* dos serviços prestados.

Dentre os mecanismos implantados, que norteiam por meio de suas análises e estratificações, as ações em escala micro e macro por parte da CPRH,

cita-se o *Check List* - Avaliativo sobre as rotinas da empresa terceirizada previstas por regulamentação, e o Indicador de Reclamações sobre Enxoval, obtida através da avaliação dos diversos usuários.

Pensando nisto, desde 2005 a Central de Processamento de Roupas Hospitalar (CPRH), juntamente com a Divisão de Hotelaria Hospitalar (DHH), vem acompanhando as necessidades do mercado, e baseando-se em métodos fundamentados na literatura nacional e internacional, desenvolveu estas ferramentas com o intuito de maximizar a qualidade em toda sua cadeia produtiva e administrativa.

Implantados em meados de 2008, objetivam contribuir no sentido da rápida captação e propagação de dados, visando sublevar os índices de resolutividade de problemáticas cotidianas e garantir a boa execução das rotinas exercidas.

## Justificativa

É vital para a Central de Processamento de Roupas Hospitalar o uso de ferramentas que possibilitem sua ação em tempo hábil e ajude a inibir qualquer proliferação de agentes que por ventura tentem atrapalhar ou desacelerar o processo de melhoria contínua instaurado em todas as atividades executadas pela mesma.

## Objetivo

O objetivo deste artigo é destacar a importância das informações geradas através do *Check List* - Avaliativo e do Indicador de Reclamações sobre Enxovals na gestão da Central de Processamento de Roupas Hospitalar.

## Metodologia

O *Check List* foi elaborado objetivando mensurar o cumprimento legal do contrato com a empresa terceirizada.

O contrato legal foi então transformado em itens para checagem.

O *Check List* - Avaliativo, ilustrado abaixo, é preenchido em toda visita técnica realizada nas dependências da lavanderia terceirizada, o que ocorre uma vez ao mês e tem como objetivo verificar se a referida empresa está exercendo suas atividades dentro dos ditames contratuais.

Foi também elaborado o indicador com o objetivo de acompanhar o número de reclamações relacionadas ao enxoval hospitalar feitas pelos diversos usuários do Hospital, através de reclamações telefônicas e avaliação por amostragem, e estipulou-se como meta trinta reclamações ao mês.

Ao término da avaliação a equipe avaliadora reúne-se, estratifica as informações e elabora um ofício apontando as não conformidades encontradas. Este documento é encaminhado para ciência e providências da empresa e posteriormente anexado no respectivo contrato de terceirização.

Outro ponto importante, relativo à estratificação deste *Check List* - Avaliativo, encontra-se na sua relação com o Indicador de Reclamações sobre Enxoval.

Este último visa quantificar o total de não conformidades encontradas no decorrer do mês, e verificar se os apontamentos realizados através do *Check List* - Avaliativo estão sendo corrigidos, uma vez que cada não conformidade encontrada é confrontada com a respectiva avaliação mensal.


## Resultados e discussões

Figura 1 - apresenta o *Check List* elaborado para avaliação.

Com a aplicação de ferramentas informativas e orientativas, tais como o *Check List* - Avaliativo e do Indicador de Reclamações sobre Enxoval, a Central de Processamento de Roupas Hospitalar tem paulatinamente diminuído os índices de não conformidades, culminando entre o 1º semestre de 2011 e 2012, com a

Check List - Avaliativo  
CENTRAL DE PROCESSAMENTO DE ROUPA HOSPITALAR

Data da Avaliação ...../...../.....  
Horário Inicial ..... Horário Final .....  
Local Visitado .....



### ROTEIRO DE VISITA

CONTROLE FUNCIONAL  
DOCUMENTAÇÃO (ANEXO I - MEMORIAL DESCRITIVO - ARTIGO 2.14 - CONTRATO 5440/2009)

	Sim	Não	Observações
<b>Exames Admissionais</b>			
Existe Arquivo de exames admissionais			
<b>Exames Periódicos</b>			
Os exames periódicos estão sendo realizados com a frequência necessária			
<b>Exames Mudança de Função</b>			
Em caso de mudança de função os exames estão sendo realizados			
<b>Exames Demissionais</b>			
Os exames demissionais atendem as especificações contratuais			
<b>Escala Funcional Mensal</b>			
Segue os ditames prescritos no contrato			
Quantidade de funcionários está de acordo com a exigência do contrato			
A contratação da mão de obra atende as especificações vigentes - CLT			
<b>Cursos de Capacitação</b>			
Os cursos de capacitação atendem as especificações contratuais			
Estrutura programática visa garantir prevenção e desenvolvimento funcional			
Uso correto dos equipamentos e EPI's			
Cada servidor está capacitado tecnicamente para exercer suas atividades			
<b>RESPONSABILIDADE AMBIENTAL</b>			
DOCUMENTAÇÃO (ANEXO I - MEMORIAL DESCRITIVO - ARTIGO 2.15 e 3 - CONTRATO 5440/2009)			
<b>Programa de prevenção de riscos ambientais</b>			
Uso racional da água			
Tratamento e descarte correto da água			
Uso racional de energia elétrica			
Redução de produção de resíduos sólidos			
Poluição sonora			
Os produtos utilizados atendem as exigências contratuais e ambientais			

Figura 1 - *Check List* para avaliação do serviço prestado pela empresa terceirizada de processamento de enxoval hospitalar.  
Fonte: Elaborado pela CPRH / DHH

expressiva queda de 53,74% no índice de reclamações (Gráfico 1).

Este resultado é reverberado segundo Reis (1993), da implantação de uma gestão coesa, que estabelece um conjunto de políticas coerentes que possibilitam o fornecimento de informações relevantes e objetivas baseadas em fatos com qualidade mesurada, transmitida para o local certo, no tempo correto, com um custo apropriado e facilidades de acesso por parte dos utilizadores autorizados.

Outro fator, agora citado por Nadler (1992), como promotor complementar na busca de melhores resultados, é o desenvolvimento das forças que impulsionam as empresas a reformular-se para sobreviver e prosperar.

Estas forças são: informação, tecnologia, competição, excesso de oferta, globalização, expectativa do cliente, participação governamental, propriedade e dinâmica da força de trabalho.

Concluindo, independentemente do tamanho, natureza ou mesmo atividade de uma organização, a realidade é que esta precisa de um fluxo de informações coeso, para executar sua missão e cumprir os

objetivos a que se propõe. Por isso a Central de Processamento de Roupa Hospitalar objetiva através do *Check List* - Avaliativo e do Indicador de Reclamações sobre Enxoval, monitorar a satisfação dos clientes internos e externos da Instituição, bem como, inibir agentes prejudiciais, que tem como único objetivo atravancar o processo de melhoria contínua.

## Bibliografia

- Tarabousi, Fadi Antoine. Administração de Hotelaria Hospitalar. São Paulo: Atlas, 2003.
- Nadler, David. Arquitetura Organizacional, Rio de Janeiro: Ed. Campus, 1992;
- Minidicionário contemporâneo da língua portuguesa. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 2004.
- Reis, Carlos. Planejamento Estratégico de Sistemas de informação. Lisboa, 1993.

## Agradecimentos

Agradecemos a Assessoria Técnica e ao Departamento de Apoio Administrativo pela parceria e viabilização dos projetos desenvolvidos pela Divisão de Hotelaria Hospitalar.

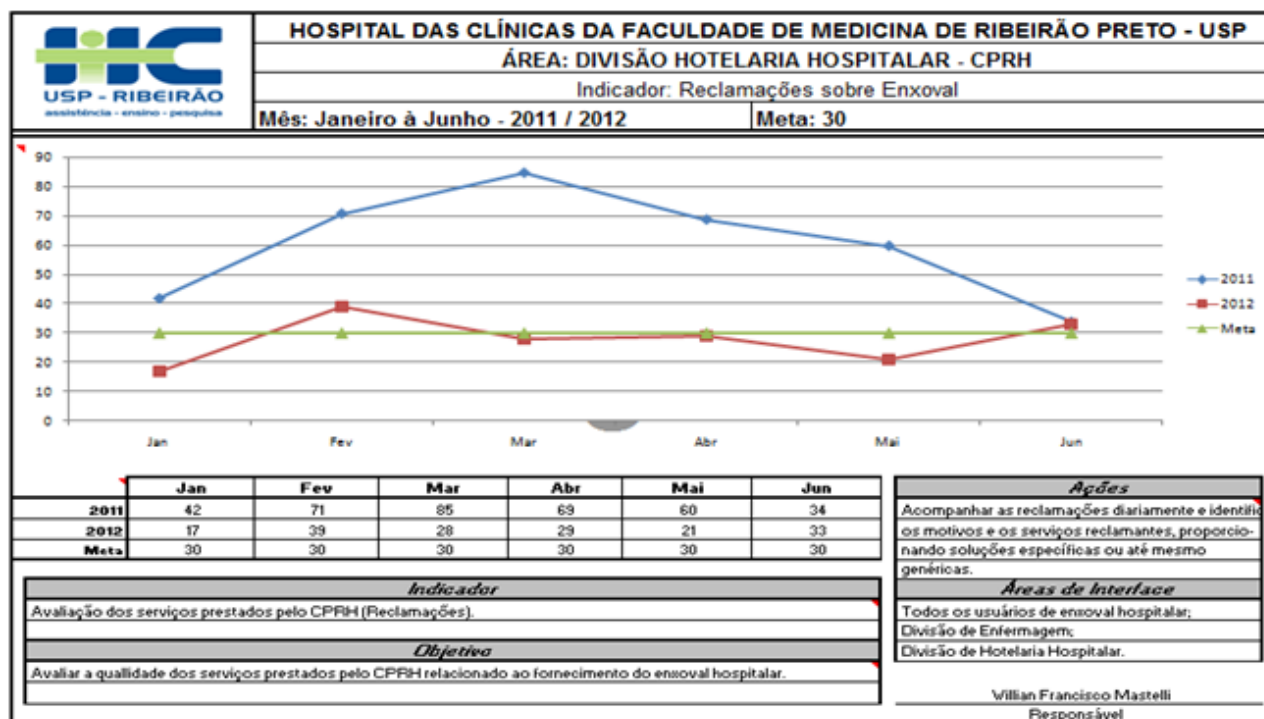


Gráfico 1 - comparativo da totalização das reclamações feitas em relação ao enxoval hospitalar no 1º semestre de 2011 e 1º semestre de 2012. Fonte: Elaborado pela CPRH / DHH