

TERMO DE REFERÊNCIA

1. DO OBJETO

1.1. Prestação de Serviços de Lavanderia Hospitalar envolvendo o processamento de roupas e tecidos em geral em todas as suas etapas, desde sua utilização até seu retorno em ideais condições de reuso, sob situações higiênico sanitárias adequadas, assim como o gerenciamento e controle do enxoval, incluindo sua coleta e distribuição na instituição.

1.2. O objeto inclui, coleta da roupa suja nas unidades hospitalares e seu transporte por meio de veículo adequado até as dependências da Contratada (lavanderia externa), recebimento, separação e lavagem da roupa suja na lavanderia, secagem e calandragem da roupa limpa, transporte e entrega da roupa limpa, sendo: seca, organizada, dobrada e embalada para as unidades da contratante e distribuição do enxoval, de acordo com os padrões determinados pela Contratante.

1.3. A prestação de serviços neste Termo de Referência será dividida em lotes:

Lote 01 - Maternidade Gota de Leite

- Localizada na Rua Carlos Gomes, 1610 – Centro – Araraquara.

Lote 02 - MELHADO – “Unidade de retaguarda, urgências e diagnóstico do Melhado”

- Localizada na Rua Eitor Bin, S/N, Vila Melhado - Araraquara.

Lote 03- UPAs – UPA Central, UPA Vale Verde e UPA da Vila Xavier

2. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS

2.1. A Prestação de Serviços de Lavanderia Hospitalar envolverá todas as etapas do processo de higienização das roupas, conforme o padrão estabelecido no Manual de Processamento de Roupas de Serviço de Saúde: Prevenção e Controle de Risco da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (2009).

2.2. O controle, a coleta e a distribuição do enxoval nas unidades hospitalares deverão ser realizados por profissionais da Contratada devidamente treinados, uniformizados e equipados com EPIs, conforme legislação vigente, em quantidade necessária e de acordo com a demanda nas dependências de cada unidade, conforme o que se segue:

2.3. O processamento das roupas hospitalares será executado nas instalações da lavanderia da Contratada.

2.7. Caberá à Contratada, juntamente com a Contratante, determinar a necessidade diária de roupa processada para cada unidade, podendo ser alterada periodicamente.

2.8. O processamento das roupas hospitalares abrange as Unidades descritas e em todas etapas pelas quais as roupas passam, desde sua utilização até seu retorno em ideais condições de uso/reuso, quais sejam:

- Coleta da roupa suja no setor de expurgo da unidade ou em locais predeterminados pela Contratante;
- Pesagem da roupa suja;
- Registro do peso da roupa suja;
- Transporte da roupa suja;
- Recebimento, separação e classificação da roupa suja na lavanderia;
- Lavagem da roupa suja;
- Pré-secagem, secagem, calandragem e, se necessário, prensagem da roupa limpa;
- Reparos e reaproveitamento de peças danificadas;
- Separação e embalagem da roupa limpa;
- Transporte e entrega da roupa limpa da lavanderia para o hospital;
- Destinação dos resíduos decorrentes do processo de lavagem.

2.8.1. Para a efetiva execução dos serviços de coleta e recebimento de roupas hospitalares, a Contratada deverá disponibilizar na unidade hospitalar: - 01 balança para área limpa e 01 balança para área suja. Essa balança deverá ser digital, com plataforma e rampa de acesso, com capacidade de 300 kg, tamanho 1000mmx1000mm com divisões de 100g, com laudo de aferição válido por 01 ano, emitido pelo INMETRO (Conforme dispõe a Portaria do INMETRO 236/2014), com etiquetador. As balanças devem possuir etiqueta com data da última calibração e manutenção preventiva realizada na mesma. Deve ser apresentado certificado de calibração, conforme legislação vigente, sem ônus para a Contratante, as roupas sujas deverão ser pesadas no veículo da contratada, em balanças de iguais condições; - Contêineres com tampa lavável; - Sacos hamper de 200 litros, de plástico descartáveis, reforçados e com tira para amarração, em cor diferenciada, conforme definição da Contratante - Carros prateleiras ou do tipo gaiolas;

2.8.2. A coleta será feita no setor de expurgo das unidades ou em locais predeterminados pela Contratante, por profissionais da Contratada devidamente treinados, uniformizados, e equipados com os EPIs (Equipamentos de Proteção Individual), conforme determina o Manual de Processamento de Roupas de Serviço de Saúde: Prevenção e Controle de Risco da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (2009). A cor do uniforme utilizado para coleta de roupa suja deve ser diferente da cor do uniforme utilizado para distribuição de roupa limpa;

- A coleta será feita com a utilização de carrinhos tipo contêiner com tampa, laváveis, com dreno para eliminação de líquidos e devidamente identificados, os quais NÃO devem servir à distribuição de roupas limpas;
- As roupas retiradas diariamente deverão ser devidamente acondicionadas, conforme normas de biossegurança, sob supervisão da Comissão de Controle de Infecção Hospitalar (CCIH);

- Os sacos hamper devem ser identificados de acordo com a unidade geradora, com o objetivo de identificar problemas setoriais com o manejo das roupas e providenciar a devolução de objetos ou resíduos sólidos de saúde, quando encontrados;
- A periodicidade de retirada da roupa deverá ser de no mínimo 1 (uma) vez ao dia, em horário estabelecido pela Contratante, de forma a cobrir a necessidade de roupas limpas, inclusive aos domingos e feriados;
- O transporte da roupa suja deverá ser feito por meio da “rota de roupa suja”, garantindo que em hipótese alguma haja cruzamento entre roupa limpa e roupa suja.

2.8.3. Pesagem da Roupa Suja

- O controle da roupa suja será efetuado pelo profissional designado pela Contratante em conjunto com a Contratada. A roupa deverá ser pesada pela Contratada na presença do profissional da Contratante;
- Deverá ser elaborado pela Contratada um relatório diário, informando o número de sacos recolhidos e o peso total dos mesmos, assim como o peso total da roupa retirada no dia, em kg, e a anotação das ocorrências, se houver. Esse relatório deverá ser aprovado pelo profissional da Contratante;
- O relatório citado deverá ser emitido em 02 (duas) vias datadas, conferidas e assinadas pelos responsáveis da Contratada e da Contratante, devendo uma delas ficar com o responsável da Contratante;
- Caso exista diferença entre a quantidade de roupas apurada pela Contratante e pela Contratada, utilizar-se-á, para efeitos de pagamento, aquela apurada pela Contratante;

2.8.4. Recebimento, Separação e Classificação da Roupa Suja

- O recebimento e o acondicionamento da roupa suja na lavanderia devem obedecer aos procedimentos constantes no Manual de Processamento de Roupas de Serviço de Saúde: Prevenção e Controle de Risco da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (2009). A roupa suja deverá ser separada seguindo critérios e técnicas estabelecidos de acordo com o tipo de tecido, coloração da roupa, tipo de fibra e tipo de sujidade;
- O profissional que executa a separação da roupa deve usar os EPIs, conforme determina o Manual de Processamento de Roupas de Serviço de Saúde: Prevenção e Controle de Risco da Agência Nacional de Vigilância Sanitária (2009);
- Para diminuir a contaminação dos profissionais e do ar, a roupa suja deve ser manuseada com o mínimo de agitação possível. Além disso, para evitar acidentes com objetos perfurocortantes inadvertidamente coletados, é recomendável puxar as roupas pelas pontas, cuidadosamente, sem apertar nem recolher várias peças de uma só vez;
- Essa área deve ser provida de um recipiente rígido, resistente à ação de punctura, com tampa vedante, para o descarte de material perfurocortante, e outro recipiente com capacidade de contenção de líquidos e que seja resistente à ruptura, para o descarte de material infectante, como peças anatômicas que porventura sejam encontradas junto com a roupa suja;
- Localizar e retirar objetos estranhos que possam estar junto com a roupa, segregar o material, acondicionar em recipiente próprio com rótulo contendo identificação do material

e do serviço de saúde gerador, e encaminhar os materiais para a unidade de origem para que seja feita a segregação e o acondicionamento do resíduo de acordo com a classificação;

- Para a prevenção de infecções, recomenda-se que a higienização das mãos seja realizada de forma frequente.

2.8.5. Lavagem da Roupa Suja

- A Contratada deverá utilizar o processo preconizado pela CCIH da unidade e presente no Manual de Processamento de Roupas de Serviços de Saúde: Prevenção e Controle de Risco (2009) da ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária);

- Os custos advindos do consumo de produtos químicos e demais insumos do processo de lavagem, exceto consumo de água e energia em geral, são de responsabilidade da Contratada;

- Para os produtos químicos a serem empregados nos processamentos, suas propriedades e composição química deverão ser comprovadas mediante apresentação de cópia reprográfica autenticada, frente e verso do certificado de registro dos mesmos nas DISADS (Divisão de Produtos Saneantes Domissanitários e Divisão Nacional de Vigilância – Ministério da Saúde). A qualidade do produto deverá manter o padrão de cor ou de brancura, de modo que a resistência dos tecidos será testada a cada 60 (sessenta) dias. Os laudos com os resultados dos testes de durabilidade dos tecidos deverão ser entregues à Contratante semestralmente;

- As dosagens dos produtos a serem utilizados deverão seguir rigorosamente as instruções do fabricante, visando à garantia do serviço executado;

- A Contratada deverá apresentar separadamente as formulações do processo de lavagem, descrevendo a operação de dosagem dos produtos, o tempo de lavagem e a temperatura da água, e os procedimentos a serem realizados para: sujeira pesada (sangue, fezes, vômitos e outras sujidades proteicas) e sujeira leve (sem presença de fluidos corpóreos, sangue ou produtos químicos): - Um ciclo completo de lavagem de roupa com sujidade pesada deve incluir: umectação, enxágue inicial, pré-lavagem, lavagem, alvejamento, enxágues, acidulação e amaciamento; - A roupa com sujidade leve está liberada das primeiras etapas do processamento, quais sejam: umectação, primeiros enxágues e pré-lavagem, sendo seu ciclo iniciado já na etapa de lavagem.

2.8.6. Pré-secagem, Secagem, Calandragem ou Prensagem da Roupa Limpa

- A roupa deverá ser secada com a utilização de equipamentos que melhor se ajustem ao tipo de roupa e estrutura do tecido;

- Toda roupa limpa deverá ser calandrada ou prensada a vapor, com exceção das felpudas e de roupas cirúrgicas, que deverão ser entregues dobradas tecnicamente conforme necessidade da contratante;

- As roupas que não serão passadas na calandra deverão ser encaminhadas aos secadores, onde serão secadas conforme o tipo têxtil;

- Recomenda-se a utilização de estrados na área de alimentação da calandra, evitando-se, assim, que as peças entrem em contato com o piso e sejam contaminadas.

2.8.7. Reparos e Reaproveitamento de Peças Danificadas

- As peças danificadas ou desgastadas, mas ainda dentro do padrão de aceitabilidade definido pela Contratante, serão reparadas por costureiras da Contratada;
- As peças que não se apresentarem de acordo com os padrões aceitos pela Contratante deverão ser separadas, devolvidas e arroladas em 02 (duas) vias para a responsável da Contratante, constando discriminação, quantidade e justificativa;
- É imprescindível que todas as peças submetidas a reparos sejam enviadas para um novo processo de lavagem antes de serem disponibilizadas para as unidades hospitalares;
- A mesma regra deve ser aplicada para peças recém compradas ou confeccionadas na área de costura da Contratada.

2.8.8. Separação e Embalagem das Roupas Limpas na fase final do processamento das roupas, estas devem ser dobradas conforme técnica a ser determinada pela contratante e embaladas com plástico ou embalagens que preservem a qualidade e higiene dos produtos entregues ou de acordo com as necessidades da Contratante

- Conforme determinação da Contratante, as peças de unidades que contenham conjuntos deverão ser entregues agrupadas.
- Os custos com embalagens são de responsabilidade da Contratada.

2.8.9. Transporte e Entrega da Roupas Limpas às Unidades

- O tempo entre a retirada e a devolução da roupa não poderá ser superior a 24 (vinte e quatro) horas;
- A roupa processada deve ser entregue junto à unidade, separada por tipos de peças e natureza de uso, de acordo com as necessidades da Contratante;
- O transporte da roupa limpa deverá ser realizado em carro fechado ou, no caso da roupa embalada em sacos plásticos ou tecido, poderá ser transportado em carros abertos exclusivos para este fim;
- Quando da entrega da roupa processada, esta deverá ser pesada na presença de um profissional da Contratada e outro da Contratante. O peso da roupa limpa não deverá ser inferior ao peso do mesmo lote de roupa suja multiplicado por: 1 (hum) menos o índice de sujidade definido pela Unidade Contratante. Os valores desse índice devem estar entre 8% e 15% (quinze por cento);
- As roupas limpas, quando de sua entrega, deverão vir acompanhadas de relatório contendo uma relação geral, constando o rol da roupa entregue: número total de cada peça por tipo e peso da roupa limpa, assim como a anotação de ocorrências, se houver;
- Os relatórios acima deverão ser emitidos em 02 (duas) vias, datados, conferidos e assinados pelos responsáveis da Contratada e da Contratante, devendo uma delas ficar com o responsável da Contratante;
- As roupas entregues diariamente deverão ser devidamente acondicionadas, conforme normas de biossegurança
- Cabe à Contratada providenciar a inspeção das roupas limpas a serem entregues no intuito de minimizar inconformidades aos padrões de qualidade da roupa limpa exigidos pela Contratante;

- Toda roupa limpa que apresentar qualidade de limpeza insatisfatória deverá ser separada, retornando para a CME para que seja feito, pela Contratada, um novo processo de lavagem ou remoção de manchas e desinfecção, ficando isento de nova pesagem e não havendo ônus para a Contratante.

2.8.10. Destinação dos Resíduos Decorrentes do Processo de Lavagem

- Em cumprimento à Política Estadual de Resíduos Sólidos de São Paulo, estipulada pela Lei Estadual n.º 12.300/2006, cabe à Contratada responsabilizar-se pela destinação final dos resíduos sólidos decorrentes do processamento de roupas de serviço de saúde;
- O procedimento de recolhimento dos resíduos gerados no processo de lavanderia hospitalar deve sempre contemplar as etapas de tratamento e disposição final, obedecendo às normas da ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas), bem como à legislação vigente;
- O local reservado à destinação final dos resíduos deverá estar regularizado junto aos órgãos ambientais dos poderes públicos, devendo as regularidades de documentação referente à empresa e o volume transportado serem devidamente encaminhados à Contratante;
- Os resíduos sólidos de saúde eventualmente encontrados junto com as roupas devem ser segregados, acondicionados e devolvidos para o serviço de saúde gerador, em recipiente adequado e com rótulo contendo identificação do material e do serviço de saúde gerador, em conformidade com a RDC N° 6, de 30/01/2012 e com o Manual de Processamento de Roupas de Serviço de Saúde: Prevenção e Controle de Risco (2009), da ANVISA (Agência Nacional de Vigilância Sanitária);
- Além das atividades primárias, deverão ser realizadas a higienização do ambiente e de seus equipamentos, ações voltadas à prevenção de riscos e à saúde dos trabalhadores, assim como a manutenção dos equipamentos.

2.9. Serviço de Gerenciamento e Controle de Enxoval: o controle, a coleta e a distribuição do enxoval nas unidades hospitalares deverão ser realizados por profissionais da Contratada devidamente treinados, uniformizados e equipados com EPIs, conforme legislação vigente, em quantidade necessária e de acordo com a demanda nas dependências de cada unidade, conforme o que se segue:

- A Contratada deverá orientar os seus profissionais para que haja um alinhamento com os serviços e com a equipe da contratante;
- As atividades de coleta e distribuição deverão ser desenvolvidas 07 (sete) dias da semana, em horário pré-estabelecidos pela Contratante, de modo a garantir a continuidade da assistência.
- A coleta e entrega de enxoval deverá ser realizada de acordo com periodicidade e horário pré-estabelecidos pela Contratante, de forma a cobrir as necessidades de roupas limpas.
 - O controle diário de roupas deverá ser realizado de acordo com o mapa ou censo diário de internação e ocupação dos leitos, fornecido pela contratante
- Organizar as rouparias dos locais de entrega;

- O profissional da contratada deverá registrar em formulário próprio, diariamente, as ocorrências relativas ao posto em que está prestando os serviços, e repassar ao preposto da unidade.

2.10. Fica reservado à CONTRATANTE o direito de visita às dependências da CONTRATADA, para a supervisão, sempre que julgar necessário.

3. RESPONSABILIDADES DA CONTRATADA

A CONTRATADA terá 05 dias a contar da data da assinatura do contrato para assumir a execução do Serviço.

A CONTRATADA além do fornecimento da roupa processada para uso imediato, obriga-se a:

3.1. Responsabilizar-se integralmente pelos serviços contratados, nos termos da legislação vigente;

3.2. Possuir capacidade técnica operativa e profissional (equipe técnica) para o processamento das roupas hospitalares, de modo a manter o abastecimento adequado e as condições necessárias para desinfecção, higienização, acondicionamento de toda a roupa processada de maneira a garantir a qualidade dos serviços prestados, bem como a retirada e entrega da roupa por meio de veículos adequados conforme legislação vigente.

3.3. Por sua conta e responsabilidade exclusiva, fornecer toda mão de obra capacitada e necessária, as instalações, máquinas e equipamentos, os produtos químicos e insumos para execução dos serviços ora contratados.

3.4. Manter seu pessoal uniformizado, identificando-os mediante crachás com fotografia recente e provendo-os dos Equipamentos de Proteção Individual;

3.5. Prestar os serviços dentro dos parâmetros e rotinas estabelecidos, fornecendo todos os produtos químicos, materiais, e equipamentos em quantidade, qualidade e tecnologia adequadas, com a observância às recomendações aceitas pela boa técnica, normas e legislação;

3.6. Identificar os equipamentos, ferramental e utensílios de sua propriedade, tais como: carrinhos e outros, de forma a não serem confundidos com similares de propriedade da CONTRATANTE;

3.7. Assumir todas as responsabilidades e tomar as medidas necessárias ao atendimento dos seus empregados acidentados ou com mal súbito;

3.8. Cumprir os postulados legais vigentes de âmbito federal, estadual ou municipal e as normas internas de segurança e medicina do trabalho;

3.9. Fazer seguro de seus trabalhadores contra riscos de acidentes de trabalho, responsabilizando-se, também, pelos encargos trabalhistas, previdenciários, fiscais e comerciais, resultantes da execução do contrato, conforme exigência legal;

3.10. Adquirir todo o material de consumo que utilizará na execução dos serviços relativos aos serviços contratados;

- 3.11. A CONTRATADA é obrigada a manter durante a execução do Contrato, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas;
- 3.12. Por descumprimento total ou parcial da obrigação contratada e assumida serão aplicadas à CONTRATADA, as penalidades previstas no ato convocatório e na legislação pertinente.
- 3.13. Cumprir a Legislação vigente para controle de infecções hospitalares, visando assegurar a qualidade dos serviços prestados;
- 3.14. Possuir Plano de Contingência em casos emergenciais, como alternativa do atendimento para a CONTRATANTE.
- 3.15. Em casos de urgência/emergência, mediante a necessidade do Hospital, a CONTRATADA deverá a qualquer momento por solicitação da CONTRATANTE por contato telefônico e/ou e-mail, coletar e/ou entregar contingente de roupas extras para o CONTRATANTE, em período em até (04) quatro horas para suprir a demanda solicitada para o bom funcionamento dos serviços.
- 3.16. Apresentar cronograma de treinamento para os seus funcionários com emissão de Certificado em; - Conhecimento das diversas áreas do serviço de lavanderia (barreiras de contaminação, separação dos circuitos de ar) e do hospital como um todo; - Noções sobre contaminação e controle de infecção, higiene e segurança do trabalho, incluindo a prevenção de acidentes, incidentes, e doenças relacionadas ao trabalho; - Noções sobre a elaboração de fórmulas eficientes de lavagem; - Orientações profissionais, incluindo formação de atitude ética e de responsabilidade para com o serviço, relacionamento com os colegas, superiores e outros; - Utilização de equipamentos de proteção coletiva, individual e vestimentas de trabalho.
- 3.18. A CONTRATADA deverá realizar, inventários qualitativos e quantitativos em períodos pré definidos pela CONTRATANTE para que sejam gerados os indicadores de gestão, indicando o percentual de perdas por tipo de enxoval, número de ciclos de processamento das peças do enxoval, número de múltiplos de peças do enxoval comparado com o quantitativo especificado por unidade.

4. RESPONSABILIDADES DA CONTRATANTE

- 4.1. Exercer a fiscalização dos serviços por técnicos especialmente designados;
- 4.2. Disponibilizar área para retirada, entrega e armazenamento do enxoval a ser fornecido.
- 4.3. Notificar a CONTRATADA de qualquer irregularidade encontrada no fornecimento dos serviços.
- 4.4. Efetuar os pagamentos devidos, no prazo contratual.
- 4.5. Facilitar por todos seus meios o exercício das funções da CONTRATADA, dando-lhes acesso às suas instalações, promovendo o bom entendimento entre seus funcionários e os empregados da CONTRATADA e cumprindo suas obrigações estabelecidas neste contrato;

4.6. Prestar aos empregados da CONTRATADA informações e esclarecimentos que eventualmente venham a ser solicitados, e que digam respeito à natureza dos serviços que tenham a executar.

4.7. Realizar reunião com a CONTRATADA e os demais intervenientes por ela identificados, sempre que houver necessidade;

4.8. Caso o Preposto da empresa CONTRATADA se negue a atestar as ocorrências verificadas, essas poderão ser atestadas por duas testemunhas e/ou através de foto/filmagem.

4.9. A CONTRATANTE comunicará à CONTRATADA, por escrito, as falhas porventura verificadas na execução do objeto contratual, para que sejam imediatamente sanadas.

5 - MEDIÇÃO E APURAÇÃO DOS SERVIÇOS

1.1 – A contratada deverá apresentar mensalmente relatório com informações dos equipamentos cedidos: deverá conter tipo de equipamento, marca, comprovação de manutenção preventiva, condições de funcionamento dos equipamentos sob a responsabilidade da Contratada;

1.2 - A não apresentação dos relatórios supracitados, ou a execução de serviços em desacordo com o contratado, serão objeto de regular apuração da conduta da contratada.

1.3 - Na apuração da conduta, o Gestor do contrato avaliará as justificativas apresentadas pela CONTRATADA para o não cumprimento de metas, após abertura de processo administrativo específico com ampla defesa e contraditório, e em se concluindo pela ausência de justificativa válida, ou sua improcedência, serão encaminhados à abertura de processos de penalidades;

1.4 - Em caso de pedido de reconsideração sobre o resultado da Avaliação da Qualidade dos Serviços, proceder-se-á na seguinte forma:

1.4.1 - A partir da data de notificação da Avaliação da Qualidade dos Serviços com a nota final, em caso de discordância, a Contratada poderá apresentar, no prazo de 03 dias úteis, sua oposição ao resultado, através de pedido de reconsideração, que deverá ser acompanhado de provas documentais capazes de demonstrar cabalmente os motivos ensejadores da alteração da nota atribuída;

1.4.2 - O gestor do contrato apreciará o pedido de reconsideração no prazo de 02 dias úteis, devendo notificar a interessada sobre o resultado.

2. AVALIAÇÃO DA QUALIDADE DOS SERVIÇOS

2.1 - As atividades descritas neste anexo deverão ser efetuadas mensalmente pelo Gestor do Contrato, visando a Avaliação Geral da Qualidade dos Serviços prestados pela contratada a fim de conceituá-los como Conforme, Conforme Parcial e Não Conforme.

2.2 - DESCRIÇÃO DO PROCESSO

2.2.1 - A avaliação da prestação de serviços será realizada pelo Fiscal da Unidade por meio formulário "Avaliação de Qualidade dos Serviços da Unidade". Os quesitos são agrupados em três módulos

- 2.2.2 Apresentação: Os profissionais trabalham uniformizados e identificados com crachá?
- 2.2.3 Integração: Os funcionários trabalham em cooperação com as áreas relacionadas?
- 2.2.4 Atendimento: A contratada atende às solicitações do Contratante conforme condições estabelecidas no contrato?
- 2.2.5 Equipamentos e enxoval
- 2.2.5.1 A contratada disponibiliza a quantidade suficiente de equipamentos para prestação do serviço?
- 2.2.5.2 Manutenção: A contratada realiza as manutenções necessárias nos equipamentos?
- 2.2.5.3 Condição do enxoval: O enxoval é fornecido nas condições e quantidades contratadas?
- 2.2.6 Regularidade do serviço A contratada atende a demanda emergencial da unidade, no prazo de até 04 (quatro) horas?
- 2.2.7 Pontualidade: o serviço é prestado conforme os horários contratados?
- 2.2.8 Assiduidade: o serviço funciona durante todos os dias contratados?
- 2.2.9 Profissionalismo: A contratada apresenta regularmente os relatórios de controle diário?
- 2.2.10 A partir da data de notificação da nota final e do percentual de liberação do pagamento, em caso de discordância, a Contratada poderá apresentar, no prazo de 03 (três) dias, sua oposição ao resultado, através de pedido de reconsideração, que deverá ser acompanhado de provas documentais capazes de demonstrar cabalmente os motivos ensejadores da alteração da nota atribuída.
- 2.2.11 O gestor do contrato apreciará o pedido de reconsideração no prazo de 02 (dois) dias, devendo, notificar a interessada sobre o resultado.

3 - CRITÉRIOS DE AVALIAÇÃO

3.1 - No formulário "Avaliação de Qualidade dos Serviços da Unidade", serão atribuídos os valores 01 ponto para situações brandas que não caracterizam interrupção na prestação de serviços, mas que comprometem sua realização de maneira satisfatória, como exemplo: Recolhimento ou entrega da roupa fora do horário previsto, entrega de roupas amarrotadas, manchadas, com cabelo, felpos ou afins, não entregar o rol de roupas limpas diariamente com quantidade e tipo de roupas, empregados da contratada circulando na instituição sem identificação visível e/ou sem EPI's previstos para as atividades.

02 pontos para situações que caracterizam interrupções e interferências na prestação da assistência. Exemplo: roupas cirúrgicas não dobradas corretamente, roupas úmidas, molhadas, misturadas.

03 pontos para situações graves. Exemplo: Interrupção da entrega de roupa, entrega insuficiente de acordo com o solicitado, entrega de roupas com sujidades.

3.2 - No formulário "Avaliação Geral dos Serviços", o gestor do contrato reunirá as notas de todas as Unidades avaliadas, obtendo a nota final obtida pela soma das notas das mesmas, permitindo conceituar os serviços da Contratada conforme os conceitos Conformidade, Conformidade parcial e ou não conformidade

3.3 - A avaliação por conformidade parcial ou não conformidade implicará na abertura de procedimentos administrativos para aplicação de penalidades com ampla defesa e contraditório assegurados e realização de ajustes de pagamento.

FAIXA DE AJUSTE DE PAGAMENTO: A faixa de ajuste no pagamento será definida pela soma das pontuações atribuídas às ocorrências produzidas no período de avaliação, conforme tabela abaixo:

PONTUAÇÃO	AJUSTE NO PAGAMENTO
A partir de 4 pontos	Recebimento de 97% do valor da fatura de serviços (desconto de 3% do valor total da fatura);
De 4,5 a 9 pontos	Recebimento de 94% do valor da fatura de serviços (desconto de 6% do valor total da fatura);
De 9,5 a 12 pontos	Recebimento de 92% do valor da fatura de serviços (desconto de 8% do valor total da fatura);
Acima de 12 pontos	Recebimento de 90% do valor da fatura de serviços (desconto de 10% do valor total da fatura), além da <i>obrigatoriedade de a Fiscalização do contrato solicitar penalidade contratual.</i>

6 – JUSTIFICATIVA

A terceirização da prestação dos serviços de Lavanderia hospitalar é motivada por diversos fatores, tais como: redução do alto custo com a manutenção dos equipamentos e sua depreciação, maior eficiência no processo de lavagem; dispensabilidade da existência de espaço físico adequado nas Unidades para o abrigo da equipe e maquinários necessários ao cumprimento das etapas. Salientamos que a realização do serviço fora das dependências das Unidades contribui para a redução do risco de contaminação do ambiente hospitalar, fator esse que tem embasamento legal no Manual de Processamento de Roupas de Serviço de Saúde: Prevenção e Controle de Risco, 2009 da ANVISA quanto na Portaria do Ministério da Saúde de nº. 2616/1998, também abordado em diversos trabalhos científicos.

**7. QUANTIDADE ESTIMADA DE PESO KG DE ROUPAS POR UNIDADE PARA
12 MESES:**

Unidade	Peso (mensal)	Peso (12 meses)
Maternidade	7.200kg	86.400kg
Unidade Melhado	1.500kg	18.000kg
UPAs	150kg	1.800kg

Araraquara, 14 de novembro de 2023.

Coordenadora CC/CME
Fungota

Diretoria Técnica Hospitalar
Fungota



Fundação Municipal Irene Siqueira Alves - Vovó Mocinha
Maternidade Gota de Leite de Araraquara