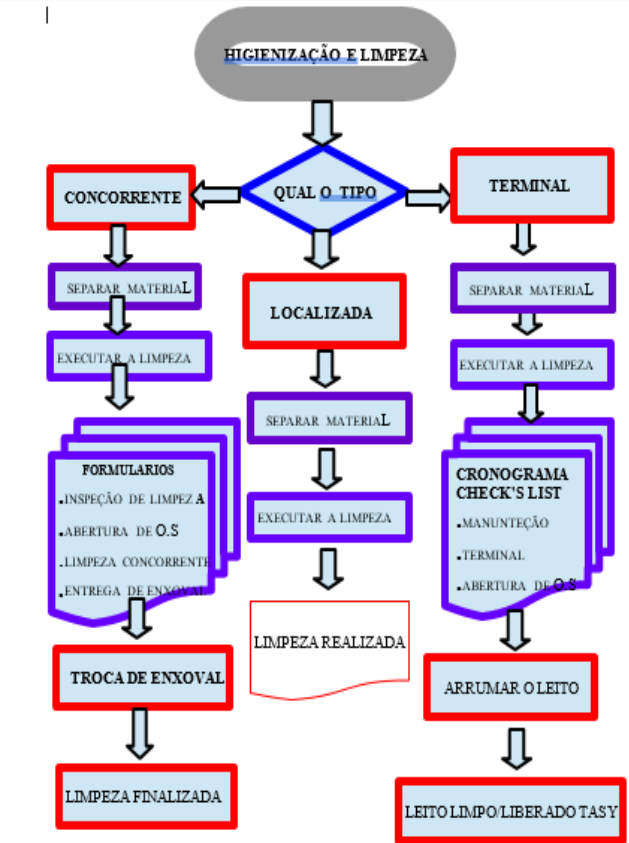


**MISSÃO:** Fornecer Serviços de Higienização e limpeza com qualidade e segurança, garantindo a melhor experiência ao cliente.

FORNECEDORES	INSUMOS	MACRO ATIVIDADE	PRODUTOS	CLIENTES
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos os setores do HPD</li> <li>• UTI'S, UI'S, Bloco Cirúrgico</li> <li>• Terceirizados</li> <li>• Tecnologia da Informação</li> <li>• CCIH</li> <li>• Suprimentos</li> <li>• Lavanderia</li> <li>• SESMT</li> <li>• Infraestrutura</li> <li>• Gestão de Pessoas</li> <li>• Educação Continuada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambientes</li> <li>• Resíduos e Roupas sujas.</li> <li>• Manutenção Preventiva e Corretiva dos Dispenses de Álcool, sabonete, papel toalha, papel Higiénico e Diluidoras.</li> <li>• Computadores e Rede</li> <li>• Controle de Infecções</li> <li>• Insumos</li> <li>• Rouparias/Mop's Limpos/Uniformes</li> <li>• EPI's</li> <li>• Manutenção Predial e Maquinários</li> <li>• Colaboradores</li> <li>• Treinamentos</li> </ul>	 <pre> graph TD     Start([HIGIENIZAÇÃO E LIMPEZA]) --&gt; Decision{QUAL O TIPO}     Decision --&gt; Conc[CONCORRENTE]     Decision --&gt; Local[LOCALIZADA]     Decision --&gt; Term[TERMINAL]          Conc --&gt; S1[SEPARAR MATERIAL]     S1 --&gt; E1[EXECUTAR A LIMPEZA]     E1 --&gt; F1[FORMULÁRIOS -INSPEÇÃO DE LIMPEZA -ABERTURA DE O.S -LIMPEZA CONCORRENTE -ENTREGA DE ENXOVAL]     F1 --&gt; T1[TROCA DE ENXOVAL]     T1 --&gt; F1          Local --&gt; S2[SEPARAR MATERIAL]     S2 --&gt; E2[EXECUTAR A LIMPEZA]     E2 --&gt; R[LIMPEZA REALIZADA]          Term --&gt; S3[SEPARAR MATERIAL]     S3 --&gt; E3[EXECUTAR A LIMPEZA]     E3 --&gt; C1[CRONOGRAMA CHECK'S LIST -MANUNTEÇÃO -TERMINAL -ABERTURA DE O.S]     C1 --&gt; A1[ARRUMAR O LEITO]     A1 --&gt; F2[LEITO LIMPO/LIBERADO TASY]          F1 --&gt; R     R --&gt; F2     </pre>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ambientes Limpos e abastecidos com Insumos de Higienização e limpeza</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Todos os Setores do HPD</li> </ul>



## INDICADORES DE DESEMPENHO/RESULTADO

- HIG - Tempo Médio para o início da limpeza Terminal.
- HIG - Total de Revisões de Limpeza.
- HIG - Tempo Médio de Limpeza Terminal.
- HIG - Taxa De Efetividade de Limpeza Terminal.
- HIG - Não Conformidade de Limpeza Terminal nos Leitos de Longa Permanência.
- HIG - Geração de Resíduos por Paciente Dia.
- HIG - Total de Resíduos Gerados (KG)
- HIG - Total de Queixas na Pesquisa de Satisfação.
- HIG - Total de Notificações
- HIG - Total de Notificações Tratadas/Encerradas

## INTERAÇÕES DE PROCESSOS

### FORNECEDORES

- **Todos os setores:** Solicitar limpeza conforme necessidade;
- **Tecnologia da Informação:** Realizar primeiro atendimento dos chamados via ordem de serviço;
- **Infraestrutura:** Atender as ordens de serviços e retirar o restante de materiais provenientes dos serviços de manutenção, não utilizar o material do setor de Higienização sem o autorizo, solicitar manutenção dos maquinários junto aos terceirizados, realizar o planejamento de obras e reformas com o setor de Higienização e Limpeza para o apoio;
- **Engenharia Clínica:** Manutenção Preventiva e Corretiva de Camas, não utilizar Carotes ou Bambonas de produtos químicos vazios do setor para acondicionar

### CLIENTES

- **Todos os setores:** Realizar diariamente conforme rotina e quando acionados realizar limpeza localizada;
- **Tecnologia da Informação:** Abrir ordem de serviço para solicitar atendimento desses processos;
- **Infraestrutura:** Abrir de ordem de serviço para solicitar atendimento desses processos, realizar o apoio nos setores em reformas e obra, mantendo padrão CCIH;
- **Engenharia Clínica:** Abertura obrigatória de ordem de serviço para solicitar atendimento desses processos;

produtos com a rotulagem de produtos químicos usados nas limpezas e higienização;

- **Gestão de Pessoas:** Realizar a contratação do novo colaborador assistencial em até 7 dias e o administrativo em até 3 dias;
- **Educação Continuada:** Disponibilizar ambientes para a realização dos treinamentos do processo,
- **UI'S:** Retirar os equipamentos sujos, provenientes dos pacientes internados ou submetidos a cirurgias para a realização da limpeza Terminal ou Concorrente quando necessário, acondicionar os resíduos corretamente após os procedimentos junto aos pacientes, assim como manter o setor organizado e conservar a limpeza realizada nos postos de enfermagem e expurgo;
- **UTI'S:** Retirar os equipamentos sujos, provenientes dos pacientes internados ou submetidos a cirurgias para a realização da limpeza Terminal ou Concorrente quando necessário, acondicionar os resíduos corretamente após os procedimentos junto aos pacientes, assim como manter o setor organizado e conservar a limpeza realizada nos postos de enfermagem e expurgo;
- **Bloco Cirúrgico:** Retirar os equipamentos sujos, provenientes dos pacientes internados ou submetidos a cirurgias para a realização da limpeza Terminal ou Concorrente quando necessário, acondicionar os resíduos corretamente após os procedimentos junto aos pacientes, assim como manter o setor organizado e conservar a limpeza realizada nos postos de enfermagem e expurgo;
- **SND:** Manter a organização e Limpeza dos setores que foram realizados os serviços. No recolhimento das louças sujas dos setores em geral, o serviço de nutrição deve retirar os alimentos dos pratos para agilizar as entregas. Manter os resíduos dentro das coletoras em todas as áreas. Solicitar manutenções para

- **Gestão de Pessoas:** Preencher adequadamente os documentos institucionais do setor para substituição de pessoas em até 30 dias do afastamento e 7 do desligamento do colaborador;
- **Educação Continuada:** Definir treinamentos essenciais e obrigatórios para o processo, encaminhar listas de frequência preenchidas por data e horário de treinamento e garantir a participação dos colaboradores nos treinamentos propostos pela educação continuada.
- **UI'S:** Garantir o recolhimento das roupas sujas devidamente acondicionados em sacos, assim como os resíduos; manter a eficácia dos cronogramas de limpezas, abastecimento dos insumos, organização do setor (vestiários) e manter as limpezas concorrentes diárias e planejar o tratamento de piso dos ambientes.
- **UTI'S:** Garantir o recolhimento das roupas sujas devidamente acondicionados em sacos, assim como os resíduos; manter a eficácia dos cronogramas de limpezas, abastecimento dos insumos, organização do setor (vestiários), manter as limpezas concorrentes diárias e planejar o tratamento de piso dos ambientes, assim como os equipamentos de uso assistencial destinado ao setor para a limpeza.
- **Bloco Cirúrgico:** Garantir o recolhimento das roupas sujas devidamente acondicionados em sacos, assim como os resíduos; manter a eficácia dos cronogramas de limpezas, abastecimento dos insumos, organização do setor (vestiários) e manter as limpezas concorrentes diárias e planejar o tratamento de piso dos ambientes, assim como o equipamento de uso assistencial destinado ao setor para a limpeza;
- **SND:** Garantir o recolhimento dos resíduos devidamente acondicionados em sacos e dentro do container, assim como os materiais recicláveis dentro como

Processo: Higienização e Limpeza

Responsável: Rita Cristina Castro

Código: HPD-MP-HIG-01

Versão: 07

Página: 1/8

os maquinários do setor, assim como as imperfeições de infraestrutura que impactam na conservação da limpeza;

container localizado no corredor; manter a eficácia dos cronogramas de limpezas, abastecimento dos insumos, organização dos banheiros masculino/feminino com intervalo menores de limpeza, manter as limpezas concorrentes diárias e planejar a limpeza dos equipamentos e utensílios.

## DOCUMENTOS RELACIONADOS

### PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

- HPD-HOT-POP-02 - Diluição de Saneantes
- HPD-HOT-POP 06 - Limpeza Concorrente
- HPD-HOT-POP-04 - Limpeza Dos Elevadores
- HPD-HOT-POP-05 - Limpeza Terminal

- HPD-HOT-POP-01 - Atendimento Camareira
- HPD-HOT-POP-09 – Descarte de Papéis Importantes
- HPD-HOT-POP-03 - Limpeza dos Contêineres de Armazenamento de Roupa Suja e Resíduos
- HPD-HOT-POP-07 - Coleta de Roupas Sujas e Resíduos do Abrigo Temporário
- HPD-HOT-POP-08 - Limpeza Localizada

Elaborado por:	Verificado por:	Aprovado por:	Data de Elaboração	Data de Revisão
Rita Cristina Castro Higienização	Assessoria da Qualidade	Diretoria Técnica Hospitalar	19 / 01 / 2018	24 / 02 / 2025

## AVALIAÇÃO PRELIMINAR DE RISCOS

DESCRIÇÃO DO RISCO				NÍVEL DE RISCO				TRATAMENTO DO RISCO						
PROCESSO AVALIADO	RISCO IDENTIFICADO	CAUSA	CONSEQUÊNCIAS	FATOR DE IMPACTO	GRAVIDADE	PROBABILIDADE	IMPACTO	CLASSIFICAÇÃO DE RISCO	AÇÕES PARA MITIGAÇÃO	RESPONSÁVEL	PRAZO	ESTRATÉGIA	SITUAÇÃO	TENDÊNCIA
Identificar o serviço Visitando o Local	Erro na identificação do serviço	Não visitar o local	1 - Serviço não identificado. 2 - Retrabalho 3-Planejamentos errado 4 - Falhas na interação	Prazo, Qualidade e financeiro	2	2	4	Baixo	1 - Realizar inspeção pelo checklist. 2 - Realizar treinamento da equipe. 3 - Realizar planejamento das atividades diárias.	líder de higienização e	diário	prevenir	concluído	melhorar
Planejamento das atividades do dia	Erro no planejamento diário	Não supervisionar os setores	1 - Retrabalho 2 - Não conformidades. 3 - Atraso nas entregas.	Prazo, Qualidade e financeiro	3	2	6	Médio	1 - Realizar inspeção pelo checklist. 2 - Realizar treinamento da equipe. 3 - Realizar planejamento das atividades diárias.	líder de higienização e	diário	prevenir	concluído	melhorar
Evidenciar a necessidade do serviço.	Erro na distribuição dos serviços	Não identificar a necessidade do serviço	1 - Retrabalho 2 - Não conformidades. 3 - Atraso nas entregas.	Prazo, Qualidade e financeiro	3	2	6	Médio	1 - Realizar inspeção pelo checklist. 2 - Realizar treinamento da equipe. 3-Realizar planejamento diário.	líder de higienização e	diário	prevenir	concluído	melhorar

Elaborar o Cronograma.	Falha na elaboração do cronograma	Não elaborar o cronograma	1 - Retrabalho 2 - Não conformidades. 3 - Atraso nas entregas.	Prazo, Qualidade e financeiro	3	2	6	Médio	1 - Realizar inspeção pelo checklist. 2 - Realizar treinamento da equipe. 3 - Realizar planejamento das atividades diárias.	Líder de Higienização e Coordenação	diário	prevenir	concluído	melhorar
Taxa de Efetiva.	Falha no acompanhamento das atividades diárias	Não fiscalizar, não usar o BI como Ferramenta de trabalho	1 - Retrabalho 2 - Não conformidades. 3 - Atraso nas entregas. 4-Não cumprimento da Meta.	Prazo, Qualidade e financeiro	3	2	6	Médio	1 - Realizar inspeção pelo checklist. 2 - Realizar treinamento da equipe. 3 - Realizar planejamento das atividades diárias.	Líder de Higienização e Coordenação	diário	prevenir	concluído	melhorar
Taxa de Revisão	Falha nas ações das Não conformidades	Não realizar o check list impresso e registrar no TASY.	1 - Retrabalho 2 - Não conformidades. 3 - Atraso nas entregas. 4-Não cumprimento da Meta.	Prazo, Qualidade e financeiro	2	2	4	Baixo	1 - Realizar inspeção pelo checklist. 2 - Realizar treinamento da equipe. 3 - Realizar planejamento das atividades diárias.	Líder de Higienização e Coordenação	diário	prevenir	concluído	melhorar

Solicita/Separar /Armazenar material de acordo com a necessidade do setor	Falha na solicitação de materiais para compra e almoxarifado	Não solicitar, separar e planejar a compra de acordo com a necessidade do setor.	1 - Retrabalho 2 - Não conformidades. 3 - Atraso nas entregas. 4-Não cumprimento da Meta.	Prazo, Qualidade e financeiro	4	2	8	Médio	1 - Realizar inspeção pelo checklist. 2 - Realizar treinamento da equipe. 3 - Realizar planejamento das atividades diárias.	Líder de Higienização e Coordenação	diário	prevenir	concluído	melhorar
Identificar Prioridade	Falha na distribuição da equipe	Não identificar prioridade, falha de comunicação	1 - Retrabalho 2 - Não conformidades. 3 - Atraso nas entregas. 4-Não cumprimento da Meta.	Prazo, Qualidade e financeiro	4	4	16	Alto	1 - Realizar inspeção pelo checklist. 2 - Realizar treinamento da equipe. 3 - Realizar planejamento das atividades diárias.	Líder de Higienização e Coordenação	diário	prevenir	concluído	melhorar
Monitorar o tempo de execução	Falha o monitoramento no tempo de execução	Não monitorar através Da ferramenta BI a execução das atividades	1 - Retrabalho 2 - Não conformidades. 3 - Atraso nas entregas. 4-Não cumprimento da Meta.	Prazo, Qualidade e financeiro	3	2	6	Médio	1 - Realizar inspeção pelo checklist. 2 - Realizar treinamento da equipe. 3 - Realizar planejamento das atividades diárias.	Líder de Higienização e Coordenação	diário	prevenir	concluído	melhorar

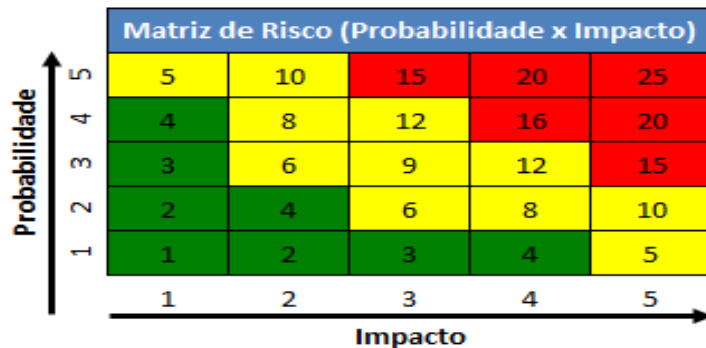
<b>Elaborado por:</b> Rita Cristina Castro Higienização	<b>Verificado por:</b> Assessoria de Qualidade	<b>Aprovado por:</b> Diretoria Técnica Hospitalar	<b>Data de Elaboração</b> 19 / 01 / 2018	<b>Data de Revisão</b> 24 / 02 / 2025
---	---	--	---	--



## LEGENDAS PARA CLASSIFICAÇÃO DO RISCO

FATOR IMPACTADO		Voltar
Principais fatores do processo analisado, no qual será impactado caso o risco ocorra		
Fatores	Descrição	
Financeiro	o risco impacta no custo da atividade	
Imagem	o risco impacta na imagem da instituição	
Prazo	o risco impacta no tempo de entrega da atividade	
Qualidade	o risco impacta na qualidade e desempenho da atividade	

CLASSIFICAÇÃO DO RISCO		Voltar
Classificação	Descrição	
Baixo	Realizar análises periódicas e gerencie por procedimentos de rotina	
Médio	Ponto de atenção, requer ações pontuais	
Alto	Ponto crítico, implementar ações imediatamente	



ESTRATÉGICA (RESPOSTA AO RISCO)		Voltar
Classificação	Descrição	
Aceitar	Aceitar os impactos e não realizar nenhuma ação	
Mitigar	Reduzir o impacto ou a probabilidade do risco	
Prevenir	Prevenir e, se possível, eliminar o risco	
Transferir	Transferir o impacto para terceiros	

GRAVIDADE		
Descritor	Descrição	Nível
Muito Baixo	Os riscos possuem danos pouco significativos	1
Baixo	Os riscos possuem danos reversíveis em curto e médio prazo, com custos pouco significativos	2
Médio	Os riscos possuem danos reversíveis em curto e médio prazo, impactos significativos, porém recuperáveis, custos baixos	3
Alto	Os riscos possuem danos com custos altos, impactos de reversão difícil	4
Muito Alto	Os riscos possuem danos que impactam fortemente inclusive em outros processos, gerando custos economicamente inviáveis.	5

PROBABILIDADE		
Descritor	Descrição	Nível
Muito Baixa	Eventos extraordinários. Embora possa assumir dimensão estratégica para a manutenção do processo, não há histórico de sua ocorrência.	1
Baixa	Evento casual, inesperado. Muito embora raro, há histórico conhecido de sua ocorrência por parte dos gestores.	2
Média	Evento esperado, que se reproduz com frequência reduzida, porém constante. Seu histórico é conhecido da maioria dos gestores.	3
Alta	Evento usual, corriqueiro. Devido sua ocorrência habitual ou conhecida um uma dezena ou mais de casos, aproximadamente, seu histórico é amplamente conhecido por parte dos gestores	4
Muito Alta	Evento se reproduz muitas vezes, se repete seguidamente, de maneira assídua, numerosa. Interfere no ritmo das atividades, sendo evidente para os que conhecem o processo.	5