

## **Gerenciamento do processo de lavagem e desinfecção de roupas hospitalares como forma de controle e redução dos riscos ocupacionais: um estudo de caso na lavanderia de um hospital universitário**

Leandra Calegare  
Faculdade Antonio Meneghetti – [leandracalegare@gmail.com](mailto:leandracalegare@gmail.com)

Leandro Cantorski da Rosa  
Universidade Federal de Santa Maria - [leandro@smail.com.br](mailto:leandro@smail.com.br)

Eixo Temático: Educação para a economia verde e para o desenvolvimento sustentável

### **1 Introdução**

Segundo Graham e LeBaron (citado por Gonçalves, 2000), todo trabalho importante realizado nas empresas faz parte de algum processo, inclusive o serviço de lavagem e desinfecção de roupas hospitalares. No caso dos hospitais, possuir um bom sistema de processamento da roupa é um fator de redução dos riscos ocupacionais existentes, sejam eles físicos, biológicos, químicos, ergonômicos e de acidentes.

Este estudo tem como objetivo demonstrar como o gerenciamento do processo de lavagem e desinfecção de roupas hospitalares pode contribuir para o controle e redução dos riscos ocupacionais que estão inseridos no serviço e, conseqüentemente, no desempenho das atividades que compõem o processo, uma vez que os processos, segundo Gonçalves (2000), são a fonte das competências “específicas da empresa” que fazem a diferença em termos de concorrência e em relação à influência que podem exercer estrategicamente.

### **2 Fundamentação Teórica**

Lavanderia ou serviço de processamento de roupa, segundo Lisboa (2000) *apud* Mesiano e Lisboa (2006), é uma unidade funcional de apoio logístico destinada ao atendimento dos clientes internos e/ou externos de um hospital. Hammer e Champy (1994, p. 7) definem o processo como “um grupo de atividades realizadas numa sequência lógica, cujo objetivo é produzir um bem ou um serviço que tem valor para um grupo específico de clientes”. O mapeamento do processo, segundo Abbas, Lezana e Menezes (2002), possibilita

uma visualização completa e a consequente compreensão das atividades executadas em um processo.

Segundo Cruz (2003, p. 74), “todo o processo é composto de atividades”, e, conforme Mesiano e Lisboa (2006), as atividades existentes em lavanderias hospitalares são: coleta e armazenamento, transporte, pesagem, separação e classificação, lavagem, centrifugação, calandragem, secagem, prensagem e de roupa.

Os trabalhadores, na lavanderia hospitalar, realizam suas atividades em contato com substâncias, compostos ou produtos químicos em geral, sob risco biológico permanente, com esforço físico, levantamento e transporte manual de peso, além de postura inadequada, em trabalho noturno, diante de situações causadoras de estresse psíquico, na maioria das vezes, em arranjo físico inadequado, com materiais inadequados ou defeituosos, iluminação inadequada, e outras situações (OLIVEIRA e MUROFUSE, 2001).

### **3 Metodologia**

A pesquisa é do tipo estudo de caso, realizado na lavanderia de um hospital universitário. A coleta de dados baseia-se na técnica aplicação de entrevista estruturada, direcionada à pessoa responsável pela administração da lavanderia, análise documental nos registros e relatórios existentes no setor. O tipo de abordagem foi pelo método qualitativo e quantitativo. E o método sistemático utilizado foi o da observação sistemática com o intuito de constatar evidências e ações na realização dos processos, para o qual foram realizadas visitas à lavanderia. Na avaliação do ambiente físico (condições térmicas, luminosas, acústicas, higiene, segurança e arranjo físico) da lavanderia, foram utilizadas avaliações já realizadas por técnicos de segurança do trabalho.

### **4 Resultados e Discussão**

O mapofluxograma analisado forneceu uma visão ampla e dinâmica de como as atividades estão inseridas no layout do setor onde ocorre o processo, do circuito percorrido pela roupa no processo, e dos riscos ocupacionais identificados nas áreas (área suja e área limpa). No fluxograma do processo pode-se identificar: coleta e armazenamento, transporte, separação e classificação, lavagem, centrifugação, secagem, calandragem e de roupa. Estas

atividades apresentam riscos ocupacionais do tipo físico, químico, biológico, de acidente e ergonômicos. Os riscos ocupacionais e seus agentes causadores identificados na realização das atividades do processo geram riscos à saúde do trabalhador, além da diminuição da rentabilidade do trabalho.

Este problema reflete a necessidade de que estas atividades sejam devidamente estabelecidas, a fim de que se elabore um plano de trabalho adequado, o que pode diminuir ou mesmo eliminar a ocorrência dos riscos.

Para que os riscos ocupacionais e os riscos à saúde do trabalhador sejam reduzidos ou mesmo evitados, também é necessário que tanto empregador quanto empregado atentem para os cuidados que cada atividade exige e para a necessidade de se utilizarem os equipamentos de proteção individual, de acordo com cada área.

Um modelo de plano de gerenciamento do processo e prevenção de riscos ocupacionais para a lavanderia do hospital estudo já havia sido elaborado através do modelo de gerenciamento por processos proposto por Harrington (1993) e, com base nos dados e procedimentos adotados neste estudo, adota cinco fases, conforme demonstradas na figura 1.

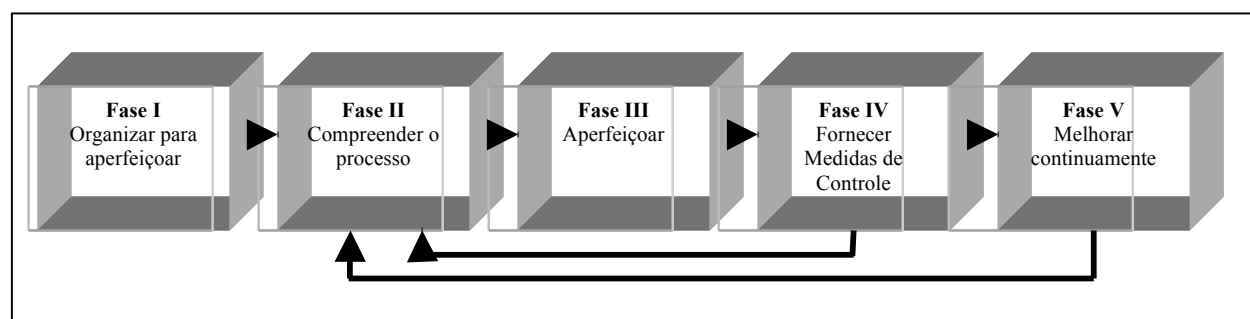


Figura 1 – Plano de gerenciamento do processo para a lavanderia

Cada fase é composta por várias etapas, demonstradas no Quadro 1.

Fase I: Organizar para aperfeiçoar	Fase II: Compreender o processo	Fase III: Aperfeiçoar	Fase IV: Fornecer medidas de controle	Fase V: Melhorar continuamente
<ul style="list-style-type: none"> <li>-Identificar o processo.</li> <li>-Estabelecer prioridades</li> <li>-Mapear o fluxo do processo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Definir o processo.</li> <li>-Identificar e caracterizar as atividades do processo (analisando o tempo do ciclo e eliminando as atividades e tarefas desnecessárias).</li> <li>-Reconhecer e avaliar os riscos do processo (levantamento dos riscos).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Identificar oportunidades de melhoria.</li> <li>-Eliminar atividades e tarefas que não agregam valor.</li> <li>-Eliminar desperdícios.</li> <li>-Simplificar o processo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Implementar soluções.</li> <li>-Treinar e conscientizar os funcionários.</li> <li>-Avaliar a qualidade dos equipamentos, máquinas e EPI's.</li> <li>-Elaborar planos de incentivos aos funcionários e manutenção periódica do maquinário, equipamentos e dispositivos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Avaliar as soluções.</li> <li>-Redesenhar o processo e o modelo de gerenciamento.</li> </ul>

			- Elaborar normas para organização e limpeza. - Avaliar a saúde do trabalhador.	
--	--	--	--	--

Quadro 1 - Etapas de cada fase do plano de gerenciamento do processo proposto para a lavanderia

O modelo apresentado visa contribuir tanto para a qualidade do processo, dos serviços prestados, como para a redução ou eliminação dos riscos ocupacionais. A sua adoção representa uma ação responsável por parte das instituições hospitalares em prol da melhoria nos atendimentos prestados para a sociedade.

#### 4 Considerações Finais

A partir do modelo desenvolvido, baseado na proposta de Harrington (1993), observa-se que é possível resolver os problemas, tanto priorizando os que sejam mais críticos, melhorando a habilidade e a eficiência de cada indivíduo, quanto trabalhando a otimização do processo a fim de que seja atendido.

Um sistema de gerenciamento do processo, além de correções eficazes e coerentes, proporciona, aos administradores e aos trabalhadores, clareza e entendimento do processo. Organizar para aperfeiçoar, compreender o processo, aperfeiçoar novamente, fornecer medidas de controle e melhorar continuamente são as cinco fases, propostas estas que um plano de gerenciamento por processo e prevenção dos riscos ocupacionais deve contemplar.

#### Referências

ABBAS, Kátia, LEZANA, Álvaro Guillermo Rojas e, MENEZES, Emilio Araújo. Apuração dos custos nas organizações hospitalares: o método ABC aplicado no serviço de processamento de roupas de um hospital. **Revista da FAE**, Curitiba, v. 5, n. 2, p. 77-97, 2002.

CRUZ, Tadeu. **Sistemas métodos & processos**. São Paulo: Atlas, 2003. p. 74-78.

GONÇALVES, José Ernesto Lima. As empresas são grandes coleções de processos. São Paulo: **Revista de Administração de Empresas**. v. 4, n. 1, p. 6-19, jan./mar. 2000.

HAMMER, Michael; CHAMPY, James. **Reengineering the corporation**. New York: Harper Business, 1994.

HARRINGTON, James H. **Aperfeiçoamento de processos empresariais**. São Paulo: Makron Books, 1993.

MESIANO, Rosa Aires, LISBOA, Teresinha Covas (2006). **Processamento de roupas em serviços de saúde**. Apresentação ppt. Disponível em: <<http://anvisa.gov.br>>. Acesso em: 26 de maio de 2006.

OLIVEIRA, Beatriz Rosana Gonçalves de, MUROFUSE, Neide Tieme. Acidentes de trabalho e doença ocupacional: estudo sobre o conhecimento do trabalhador hospitalar dos riscos à saúde de seu trabalho. **Rev. Latino-Americana de Enfermagem**, vol. 9, n. 1. Ribeirão Preto, jan. 2001.