

POP

HC-UFTM/EBSERH

Recolhimento de Dados e Geração de Indicadores do Setor de Hotelaria Hospitalar

Versão: 3 | 2025

SUPERINTENDENTE

LUCIANA DE ALMEIDA SILVA TEIXEIRA

GERENTE ADMINISTRATIVO

RODRIGO JULIANO MOLINA

CHEFE DA DIVISÃO DE LOGÍSTICA E INFRAESTRUTURA HOSPITALAR

ÁLVARO APARECIDO SANTIAGO

CHEFE DO SETOR DE HOTELARIA HOSPITALAR

RENATA MARIA DIAS DE ABREU

ELABORAÇÃO DA VERSÃO ATUAL

Levi Mariano Neto, Setor de Hotelaria Hospitalar

Elisangela Miranda da Silva, Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar

ANÁLISE

Renata Maria Dias de Abreu, Setor de Hotelaria Hospitalar

REGISTRO, VALIDAÇÃO DE FORMA E REVISÃO

Ana Paula Corrêa Gomes, Comissão de Gestão da Qualidade Documental

APROVAÇÃO

Renata Maria Dias de Abreu, Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar

Data da emissão: 09/12/2025

Vigência: dois anos

Código do documento: POP.HC-UFTM-STHH.002

ISBN:

Cópia eletrônica não controlada. Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos. O uso deste documento em meio físico ou fora da vigência pode disseminar informação e/ou procedimento desatualizados © 2025, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados www.ebserh.gov.br



1. OBJETIVO

Este Procedimento Operacional Padrão (POP) foi elaborado com o intuito de formalizar a maneira como são preenchidas as informações que possibilitam gerar os indicadores do Setor de Hotelaria Hospitalar (STHH) do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (HC-UFTM), para atender as determinações da Ebserh Sede e do Plano Diretor Estratégico da instituição.

2. INFORMAÇÕES GERAIS

Dentre as competências do STHH está a de gerenciar os processos de produção/distribuição do serviço de nutrição e dietética, processamento de roupas, controle de pragas, higienização, resíduos, áreas coletivas do hospital, transporte interno e externo de pacientes;

3. INTRODUÇÃO

Indicadores são métricas importantes utilizados na tomada de decisões, eles permitem que o gestor possa avaliar o desempenho da sua organização, facilitando assim as diretrizes de gestão que são necessárias para a melhoria contínua dos serviços prestados. Os indicadores são indispensáveis em qualquer organização que busca o aperfeiçoamento e o atingimento de metas, tendo isso como prioridade para acompanhamento da gestão e prezando pela qualidade dos serviços prestados pelos hospitais universitários.

A Ebserh listou uma série de indicadores que devem ser gerados mensalmente e enviados à Sede para que haja uma comparação de desempenho entre todas as unidades por ela administradas, facilitando assim a gestão do todo.

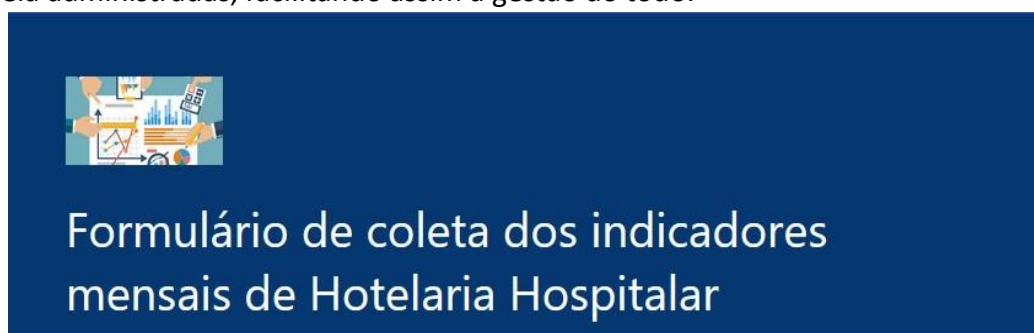


Figura 1. Imagem do Formulário de Coleta dos Indicadores Mensais de Hotelaria Hospitalar

Mensalmente os indicadores são enviados para a Ebserh Sede através do formulário FormSus, que é preenchido com os resultados obtidos da planilha do HC-UFTM que calcula os indicadores com base nos dados fornecidos. Semestralmente também é necessário enviar à Ebserh Sede informações contratuais sobre como os serviços são executados, tipo de terceirização (completa ou parcial) e outros.

O HC-UFTM também utiliza os indicadores gerados para tomada de decisões. Por isso é necessário encaminhá-los mensalmente a algumas unidades. A seguir estão elencados os locais que recebem os indicadores do STHH e o prazo de entrega:

- Os indicadores do STHH devem ser enviados para Ebserh Sede através do preenchimento do formulário FormSus até o 20º dia de cada mês;
- Os indicadores solicitados pela Ouvidoria devem ser enviados ao Setor de Governança e Estratégia (SEGOV) até o 10º dia de cada mês.

➤ Os indicadores de lavanderia devem ser enviados à Unidade de Contratualização (UCON) do HC-UFTM até o 5º dia de cada mês.

Para melhor compreensão dos indicadores da Ebserh, recomenda-se o estudo dos seguintes documentos, que podem ser obtidos através de solicitação ao STHH:

- Ficha de indicadores – Hotelaria - planilha contendo descrição sucinta dos indicadores mensais;
- Indicadores semestrais (filtros de cenário) – planilha contendo perguntas e possíveis respostas sobre o serviços prestado;
- Apresentação NAOH – Indicadores – explicação completa dos indicadores, junto de exemplos práticos para melhor entendimento.

Observação: a sigla NAOH se refere ao Núcleo de Apoio Operacional de Hotelaria Hospitalar que é um comitê permanente da Rede Ebserh.

4. DESCRIÇÃO DOS INDICADORES

A seguir, apresenta-se um trecho da planilha disponibilizada pela Ebserh Sede com a descrição dos indicadores solicitados, que devem ser enviados mensalmente através do formulário FormSus. Figuras 2 a 6.

INDICADORES CADERNO HOTELARIA			
N.º	SERVIÇO	INDICADOR	DESCRIÇÃO
1	Processamento de roupas	Peso total mensal de roupa limpa gerada no hospital	Peso, em Kgs, de todo o enxoval limpo, processado no mês.
2	Processamento de roupas	Peso de roupa limpa por paciente-dia	O indicador mensura a média geral do peso de roupa limpa utilizada pelo hospital por paciente-dia. O objetivo do indicador é manter registro, suportar análises e tomar decisões relacionadas à distribuição e uso racional da roupa hospitalar, além de servir de comparabilidade entre as unidades da Rede.
3	Processamento de roupas	Índice de relave	Proporção entre a quantidade de roupa separada para reprocessamento e o total de roupa limpa.
4	Processamento de roupas	Índice de baixas de roupa hospitalar	Proporção de roupa hospitalar colocada em desuso.
5	Processamento de roupas	Índice de evasão de roupas	O indicador mensura a perda mensal de enxovais desde o último inventário realizado. O objetivo do indicador é permitir melhor compreensão e transparência da gestão de enxovais e alertar para níveis acima dos aceitáveis para que sejam realizadas medidas preventivas. Além disso, contribui para a programação de reposição do enxoval e planejamento de compras.
6	Processamento de roupas	Custo total de processamento de roupas por paciente-dia	O indicador mensura o custo direto relacionado ao processamento de roupa e reposição utilizada pela medida paciente-dia. O objetivo deste indicador é monitorar os gastos decorrentes do processamento de roupas, auxiliando a tomada de decisões quanto a formas de contrato e preço quando comparado com os outros hospitais da rede Ebserh.
7	Processamento de roupas	Custo por quilo de roupa processada	Custo direto relacionado ao processamento de roupas do hospital por quilo de roupa processada.

Figura 2. Planilha Indicadores Caderno de Hotelaria

INDICADORES CADERNO HOTELARIA			
N.º	SERVIÇO	INDICADOR	DESCRIÇÃO
1	Nutrição	Índice de desperdício de dietas enterais e fórmulas (V.)	Proporção entre o volume de dietas enterais e fórmulas etiquetadas, entregues e descartadas e o volume de preparações produzidas e distribuídas.
2	Nutrição	Índice de perda de dietas enterais e fórmulas (Qtd.)	Proporção entre o número de dietas enterais e fórmulas perdidas e o número de dietas enterais e fórmulas recebidas no período.
3	Nutrição	Antigiro de dietas enterais e fórmulas (taxa de cobertura)	Número de meses de consumo que equivalem ao estoque médio.

Figura 3. Planilha Indicadores Caderno Hotelaria

INDICADORES CADERNO HOTELARIA			
N.º	SERVIÇO	INDICADOR	DESCRIÇÃO
1	Ambulância	Custo de saídas de ambulância	Valor total de todas as Notas Fiscais emitidas no mês para o serviço de transporte de ambulância. Os valores da NF inclui: Força de Trabalho; Depreciação; Manutenção; Outros Contratos de Serviços; Telefonia; Produtos para Saúde; Medicamentos; Combustível; Seguro; Taxas de Licenciamento e IPVA. Este indicador evidencia o custo de transporte inter hospitalar de pacientes nas atividades, contribui para a formação final do custo total dos serviços e possibilita a visualização geral da utilização dos recursos de transportes.
2	Ambulância	Índice de atendimento de demanda	Esse indicador mensura o atendimento de demanda dos HUs que possuem serviço próprio ou posto fixo.
3	Ambulância	Índice de utilização da ambulância	Esse indicador mensura a taxa de ocupação das ambulâncias dos HUs que possuem serviço próprio ou posto fixo. O numerador mede o tempo total de horas utilizadas da(s) ambulância(s). O denominador é o total de horas disponíveis da(s) ambulância(s).

Figura 4. Planilha Indicadores Caderno Hotelaria

INDICADORES CADERNO HOTELARIA			
N.º	SERVIÇO	INDICADOR	DESCRIÇÃO
1	Resíduos	Custo direto de coleta, tratamento e destinação/disposição final de resíduo por paciente-dia	O indicador mensura o custo direto relacionado a coleta, tratamento e destinação/disposição final de resíduos do hospital pela medida paciente-dia. O objetivo desse indicador é monitorar os gastos decorrentes da coleta, tratamento e destinação/disposição final de resíduos, auxiliando a tomada de decisões.
2	Resíduos	Índice de geração de resíduo infectante	O indicador mensura a proporção de resíduo infectante gerado em relação a todos os resíduos gerados pelo hospital, em termos de peso (Kg). O objetivo é monitorar a proporção entre o resíduo infectante e o total gerado, de forma a manter alinhado as boas práticas e valores de referência.
3	Resíduos	Peso total de resíduo infectante por paciente-dia	Esse indicador mede o peso de resíduos dos grupos A e E gerado por paciente dia. O objetivo do indicador é manter registro, suportar análises e tomar decisões relacionadas à produção de resíduo infectante no hospital, além de servir de comparabilidade entre as unidades da Rede.
4	Resíduos	Índice de resíduo do grupo D segregado para reciclagem e compostagem	O indicador mensura o percentual de resíduos recicláveis dentro daqueles similares aos domiciliares. O objetivo desse indicador é avaliar a produção de resíduos recicláveis, promover a segregação adequada dos resíduos e contribuir para medidas de redução, reciclagem e reutilização de resíduos.

Figura 5. Planilha Indicadores Caderno Hotelaria

INDICADORES CADERNO HOTELARIA			
N.º	SERVIÇO	INDICADOR	DESCRIÇÃO
1	Higienização	Índice de limpeza do leito verificada e fora do padrão de qualidade	Esse indicador mede o grau de conformidade das limpezas terminais em leito. O objetivo desse indicador é avaliar e suportar tomadas de decisão visando maior eficiência e eficácia do procedimento.
2	Higienização	Custo de Higienização por m ² de área interna construída	Esse indicador mede o valor total gasto, por metro quadrado, com o serviço de higienização, incluindo contrato da empresa terceirizada e material de limpeza. O objetivo desse indicador é avaliar e suportar tomadas de decisão quanto a formas de contrato e preço quando comparado com os outros hospitais da rede Ebserh.
3	Higienização	Custo de Higienização por m ² de área contratada	Esse indicador mede o valor total gasto, por metro quadrado contratado, com o serviço de higienização
4	Higienização	Tempo médio de limpeza terminal dos leitos	O indicador mensura o tempo médio de limpezas terminais em leitos. O objetivo desse indicador é avaliar o tempo das higienizações terminais, acompanhar o rendimento das equipes e auxiliar a elaboração de medidas para agilizar a liberação dos leitos.
5	Higienização	Tempo médio de limpeza concorrente no centro cirúrgico	O indicador mensura o tempo médio para a realização da limpeza concorrente das salas cirúrgicas. O objetivo desse indicador é avaliar o tempo das higienizações concorrentes no centro cirúrgico, acompanhar o rendimento das equipes e auxiliar na elaboração medidas para agilizar a rotatividade das salas cirúrgicas.

Figura 6. Planilha Indicadores Caderno Hotelaria

5. FINALIDADES

- Indicar onde recolher os dados necessários para a elaboração dos indicadores;
- Ajudar na compreensão do que são os indicadores do STHH;
- Formalizar o processo de recolhimento de informações dos serviços para elaboração dos indicadores.

6. RECOLHIMENTO DOS DADOS PARA A GERAÇÃO DOS INDICADORES

Quantitativo de pacientes internados

A informação sobre a quantidade de pacientes internados por dia deve ser recolhida em: Portal de serviços > Relatórios-AGHU > Estatísticos > **Internações por dia**.

- Informações recolhidas:
- Quantitativo de pessoas internadas por dia.

Processamento de roupas (lavanderia)

Os dados necessários para o preenchimento da planilha, com intuito de gerar os indicadores de processamento de roupas são obtidas através dos fiscais do contrato e do processo mensal de pagamento.

- Informações são recolhidas:
- Roupa suja (kg);
- Roupa limpa (kg);
- Valor da nota fiscal;
- Quantidade de roupa que sofreu reprocessamento;

- Quantidade de roupas que sofreram baixas;
- Quantidade de peças do inventário (informado quando o inventário acontece);
- Quantidade de peças novas;
- Quantidade de peças que sofreram reparos;
- Quantidade de peças que sofreram evasão (informado trimestralmente).

Nutrição (Serviço de Nutrição e Dietética - SND)

As informações necessárias para gerar os indicadores referentes à nutrição são fornecidos pelos fiscais do contrato.

- Informações recolhidas – dietas e fórmulas enterais:
 - Dispensação;
 - Desperdício;
 - Paciente por mês com dieta enteral;
 - Custo Mensal dos insumos.

- Informações recolhidas – dieta oral:
 - Total de pacientes atendidos;
 - Custo do serviço de produção de dieta oral;
 - Total de dietas solicitadas e porcionadas (Total);
 - Total de dietas solicitadas e porcionadas (Acompanhantes);
 - Total de dietas solicitadas e porcionadas (Pacientes);
 - Total de dietas solicitadas e porcionadas (Residentes/internos);
 - Total de dietas porcionadas não consumidas;
 - Total de dietas solicitadas e distribuídas com erro;

Ambulância

Informações relacionadas ao serviço de ambulância são obtidas com uma solicitação à Unidade de Serviços Gerais, com requerimento dos respectivos custos com combustível, seguros, tributos e manutenções da ambulância. Também é acessado o itinerário da ambulância para calcular o seu tempo de utilização e os quilômetros rodados.

- Informações recolhidas:
 - Valor da nota fiscal do serviço de ambulância;
 - Valor do gasto com combustível;
 - Seguros;
 - Tributos;
 - Valor dos gastos com manutenção;
 - Número de atendimentos;
 - Total de solicitações de transporte.

Resíduos (Gerenciamento de Resíduos de Serviços de Saúde - GRSS)

As informações utilizadas para gerar os indicadores referentes ao GRSS são obtidas através dos fiscais do contrato e do processo mensal de pagamento.

- Informações recolhidas:
 - Quantidade de resíduos do tipo A (kg) (Infectantes);
 - Quantidade de resíduos do tipo B (kg) (Químicos);

- Quantidade de resíduos do tipo C (kg) (Radioativos);
- Quantidade de resíduos do tipo D (kg) (Comum);
- Quantidade de resíduos do tipo E (kg) (Perfurocortantes);
- Nota fiscal do descarte dos resíduos A, B e E;
- Nota fiscal do descarte do resíduo D;
- Quantidade de resíduo D entregue para reciclagem (kg).

Higienização

Parte dos dados referentes aos serviços de higienização são informados pelo responsável do controle da higienização das salas do bloco cirúrgico e dos leitos. O Restante é recolhido no SEI (Sistema Eletrônico de Informações), no processo que contém os dados que se referem ao contrato de higienização do HC-UFTM com a empresa terceirizada, responsável pela higienização do hospital.

- Informações recolhidas:
 - Valor da nota fiscal;
 - Preço do m² da área externa (jardins e áreas verdes);
 - Preço do m² da área das esquadrias;
 - Preço do m² da área crítica diurno;
 - Preço do m² da área semi-crítica diurno;
 - Preço do m² da área não-crítica diurno;
 - Preço do m² da área crítica noturno;
 - Preço do m² da área semi-crítica noturno.

Dados de fiscalização para geração de indicadores

- Horas de trabalho em análise dos serviços de higienização prestados;
- Horas de trabalho em análise dos serviços de nutrição prestados;
- Horas de trabalho em análise dos serviços de lavanderia prestados;
- Horas de trabalho em análise dos serviços de controle de pragas prestados;
- Horas de trabalho destinadas ao acompanhamento da logística de tratamento de resíduos;
- Número de solicitações de travesseiros e colchões recebidos.

7. PLANILHA DE GERAÇÃO DOS INDICADORES

Com o intuito de dar eficiência ao processo de calcular mensalmente os indicadores, foi criada uma planilha no Excel, que é alimentada com as informações supracitadas. Esta planilha retorna o valor de todos os indicadores solicitados pela Ebserh Sede mensalmente.

8. DESCRIÇÃO DO PROCESSO

- Local de realização das atividades: STHH;
- Responsáveis pela execução: assistente administrativo e ou analista administrativo do STHH;
- Frequência: mensal;
- Materiais utilizados: computador;
- Recolhimento dos dados. Início do processo no dia 1º de cada mês. Dados:

- Estatística;
- Lavanderia;
- SND;
- Higienização;
- GRSS;
- Ambulância;
- Preenchimento da planilha de geração dos indicadores;
- Análise dos indicadores por parte do gestor;
- Os indicadores do STHH devem ser enviados para Ebserh Sede através do preenchimento do formulário FormSus até o 20º dia de cada mês;
- Os indicadores solicitados pela Ouvidoria devem ser enviados ao SEGOV até o 10º dia de cada mês.
- Os indicadores de lavanderia devem ser enviados à UCON do HC-UFTM até o 5º dia de cada mês.

9. MANUTENÇÃO E SUPORTE TÉCNICO

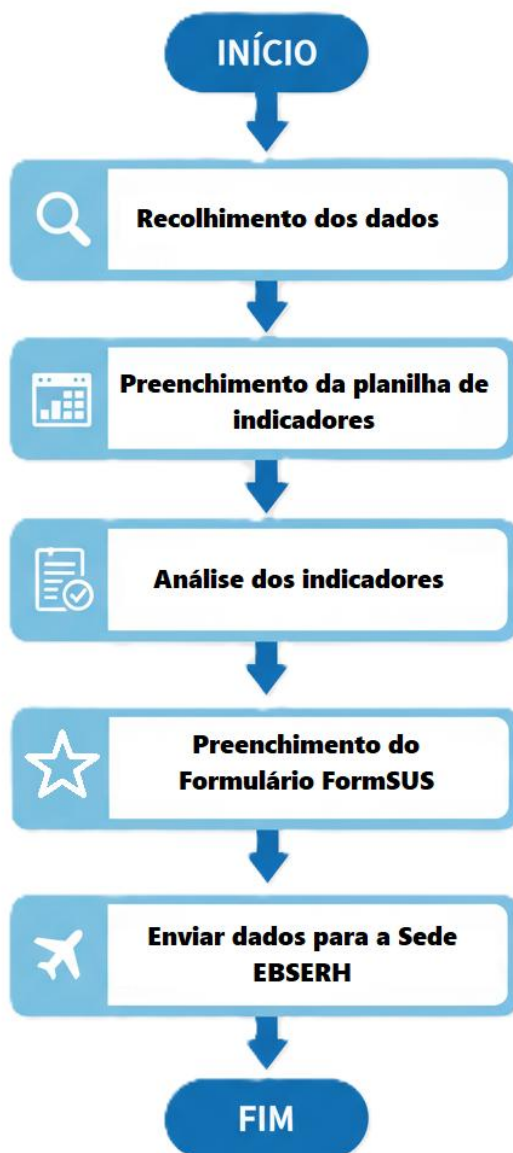
A manutenção da planilha dos indicadores é de incumbência do STHH, que busca incessantemente formas de dar agilidade ao processo, por meio de melhorias no processo de recolhimento de dados e de gerenciamento das planilhas.

10. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os indicadores são fundamentais para avaliar se os processos executados na administração dos serviços estão em conformidade com o padronizado pela Ebserh Sede para servir de suporte técnico para monitoramento e mudança das práticas necessárias, com ênfase na avaliação da qualidade dos serviços, garantindo eficiência e segurança na prestação de serviços.

Neste sentido, o preenchimento dos indicadores deve ser realizado com zelo e atenção, pois o seu resultado será utilizado em análises, pelo gestor do STHH, gerência administrativa e diretoria da Ebserh Sede.

11. FLUXOGRAMA



12. REFERÊNCIAS

EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES (EBSERH). *Manual de indicadores de hotelaria hospitalar*. Brasília, DF: EBSERH, 2019. ISBN 978-65-80110-23-0. Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/legislacao-e-normas/hotelaria/publicacoes-tecnicas/manual-de-indicadores-de-hotelaria-hospitalar.pdf>
Acesso em: 14/11/2025

13. HISTÓRICO DE ELABORAÇÃO/REVISÃO

Versão	Data	Descrição da ação/atualização
1	8/9/2021	Elaboração da 1ª versão do documento
2	26/10/2023	Revisão de conteúdo
3	9/12/2025	Atualização e inserção em novo modelo

14. RESPONSÁVEIS PELO DOCUMENTO

Elaboração da versão atual (versão 3) – data: 19/11/2025

Levi Mariano Neto, assistente administrativo do Setor de Hotelaria Hospitalar (STHH) e Elisangela Miranda da Silva, analista administrativo – administração hospitalar da Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar (DLIH)

Análise – data: 28/11/2025

Renata Maria Dias de Abreu, chefe do STHH

Aprovação – data: 28/11/2025

Renata Maria Dias de Abreu, chefe da DLIH substituta

Registro, validação de forma e revisão – data: 9/12/2025

Ana Paula Corrêa Gomes, coordenadora da Comissão de Gestão da Qualidade Documental

Elaboração da versão 2 – data: 26/10/2023

Levi Mariano Neto, assistente administrativo do STHH e Renata Maria Dias de Abreu, chefe do STHH

Registro, análise e revisão

Ana Paula Corrêa Gomes, chefe da Unidade de Planejamento

Validação

Renata Maria Dias de Abreu, chefe do STHH

Aprovação

Álvaro Aparecido Santiago, chefe da DLIH substituto

Elaboração versão 1 – data: 8/9/2021

Eurípedes Rogério dos Santos Camilo, técnico em enfermagem, Levi Mariano Neto, assistente administrativo, e Renata Maria Dias de Abreu, chefe do Setor de Hotelaria Hospitalar

Registro, análise e revisão

Ana Paula Corrêa Gomes, chefe da Unidade de Planejamento

Validação

Renata Maria Dias de Abreu, chefe do Setor de Hotelaria Hospitalar

Aprovação

Luiz Humberto Camilo, chefe da DLIH