

## TRATAMENTO DE ROUPA HOSPITALAR E GESTÃO DE ROUPARIA

UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE SANTO ANTÓNIO, E.P.E.

PROTOCOLO N.º VP2500184

Entre:

**UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE SANTO ANTÓNIO, E.P.E.**, pessoa coletiva com o NIPC 517 392 259, na qualidade de adjudicante, doravante designada como **ULSSA**, ou **Primeiro Outorgante**, neste ato representada pela Vogal Executiva do Conselho de Administração, Beatriz Duarte, com domicílio profissional na sede da sua representada e com poderes para o ato,

E

**SERVIÇO DE UTILIZAÇÃO COMUM DOS HOSPITAIS – SUCH**, pessoa coletiva de utilidade pública administrativa, com o NIPC 500 900 469, na qualidade de adjudicatário, doravante designado como **SUCH**, ou **Segundo Outorgante**, neste ato representado pela Gestora de Contratos do Norte, Dulce Maria Gonçalves da Mota, com domicílio profissional na sede da sua representada e com poderes delegados para o ato,

É assinado o presente Protocolo que se rege pelas cláusulas seguintes:

### Preâmbulo

O **SUCH - Serviço de Utilização Comum dos Hospitais**, criado nos termos do Decreto-Lei n.º 46668, de 24 de novembro de 1965, é uma associação sem fins lucrativos que tem por finalidade a realização de uma missão de serviço público, orientada para garantir a autossatisfação das necessidades dos seus associados, e a quem foi reconhecido o estatuto de pessoa coletiva de utilidade pública administrativa.

A missão do **SUCH** encontra-se definida no artigo 3.º do Decreto-Lei n.º 209/2015, de 25 de setembro, ao dispor que o SUCH tem por finalidade realizar atividades de interesse público de prestação de serviços comuns aos hospitais nas áreas instrumentais à atividade da prestação de cuidados de saúde, contribuindo para o aumento da eficácia e eficiência do sistema de saúde e para a sustentabilidade do Serviço Nacional de Saúde.

O **SUCH** permite que os seus Associados se libertem da gestão de atividades que não constituem a sua função principal, orientando-os, assim, para a melhor prossecução da sua razão de ser: a prestação de cuidados de saúde.

No âmbito da prestação de serviços partilhados, o **SUCH** tem como atribuições promover a sustentabilidade financeira do SNS, otimizando o binómio custo-benefício, através da prestação de serviços de elevada qualidade, sem fins lucrativos.

No seu relacionamento com os associados, o **SUCH** pode prosseguir uma relação direta com os seus Associados através de protocolos ou contratos programa entre estes e o **SUCH**, estabelecendo-se neles condições concretas de execução da prestação de serviços.

Na esteira do que já tinha sido, aliás, reconhecido pelo Conselho Consultivo da Procuradoria Geral da República em diferentes pareceres, também o artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 209/2015, de 25 de setembro dispõe que “as relações entre o *SUCH* e os seus associados (...) regem-se por protocolos ou contratos programa, celebrados ao abrigo da contratação excluída”.

Decorre do referido, designadamente a natureza desta prestação específica de recolha e tratamento de roupa hospitalar, das suas características específicas, bem como da posição relativa das partes, que esta prestação se encontra no âmbito da contratação excluída, regendo-se por uma relação direta entre o **SUCH** e o seu associado ao abrigo do presente Protocolo. A prestação de serviços de recolha e tratamento de roupa hospitalar é bem a prova da lógica de atividade de serviço público exercida pelo **SUCH**, conforme preconizada no artigo 6.º do diploma supramencionado, tendo em conta o facto de estes serviços serem prestados por uma unidade que, pela sua capacidade e vocação, foi concebida, está organizada e funciona como um conjunto de meios postos em comum, ao serviço dos associados do **SUCH**;

Nestes termos, e considerando que o **SUCH** dispõe de um Sistema de Gestão de Qualidade, certificado pela TÜV AUSTRIA CERT GMBH e pela experiência hospitalar que inegavelmente detém, encontra-se em condições e oferece garantias ao assumir a responsabilidade pela prestação de serviços de recolha e tratamento de roupa hospitalar.

#### Cláusula Primeira

##### (OBJETO)

O presente Protocolo tem por objeto a prestação de serviços de tratamento de roupa e fardamento hospitalar e gestão de rouparia à **ULSSA**, tendo as condições e a respetiva minuta do protocolo sido autorizadas por Deliberação do seu Conselho de Administração.

#### Cláusula Segunda

##### (FORMA DE PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS)

O **SUCH** compromete-se à realização das ações constantes na proposta técnica (em anexo), que a **ULSSA** aceita.

Cláusula Terceira

**(PREÇOS)**

1. O **SUCH** faturará, mensalmente, os seguintes preços unitários:

<b>Roupa Limpa</b>	<b>Unid.</b>	<b>Preço s/IVA</b>	<b>Qtd. Previstas (mensais)</b>
Roupa Geral Hospitalar s/ locação (roupa de cama e de higiene, incluindo lençóis cirúrgicos)	Kg	<b>0,92€</b> (noventa e dois cêntimos/kg)	98.000
Roupa Cirúrgica s/ locação (campos, batas, fatos e fardamento microfibra)	Un	<b>0,99€</b> (noventa e nove cêntimos/un)	32.000
Roupa de Doente s/ locação	Un	<b>0,99€</b> (noventa e nove cêntimos/un)	16.000
Fardamento Pessoal c/ tratamento personalizado s/ locação (calças, túnicas e batas)	Un	<b>1,09€</b> (um euro e nove cêntimos/un)	14.000
Fardamento Pessoal c/ tratamento em Túnel Acabamento s/ locação	Un	<b>0,99€</b> (noventa e nove cêntimos/un)	34.000
Batas Cir. Reutilizáveis s/ locação	Un	<b>1,01€</b> (um euro e um cêntimos/un)	7.000
Limpeza a seco - Fato	Un	<b>14,26€</b> (catorze euros e vinte e seis cêntimos/un)	5
Limpeza a seco - Calça	Un	<b>6,30€</b> (seis euros e trinta cêntimos/un)	5
Limpeza a seco - Gravata	Un	<b>5,29€</b> (cinco euros e vinte e nove cêntimos/un)	5
Limpeza a seco – Kispo/Impermeáveis	Un	<b>9,80€</b> (nove euros e oitenta cêntimos/un)	5
Limpeza a seco – Casacos	Un	<b>11,95€</b> (onze euros e noventa e cinco cêntimos/un)	5
Material Específico e Acessórios	Kg	<b>0,92€</b> (noventa e dois cêntimos/kg)	400
Material Específico de Limpeza	Kg	<b>0,92€</b> (noventa e dois cêntimos/kg)	300
Gestão da roupa da ULSSA (18+1 elementos)	Un	<b>47.247,74€</b> (quarenta e sete mil, duzentos e quarente e sete euros e setenta e quatro cêntimos/mês)	1

2. Aos valores apresentados acresce a taxa de IVA legalmente em vigor.

3. Os preços identificados foram calculados para um volume expectável de produção, tendo em conta as quantidades médias do último ano, dado que a unidade de medida do custeio é kg/peça. O **SUCH** reserva-se o direito de faturar no presente Protocolo esse valor, desde que não seja da sua responsabilidade a variação das quantidades.
4. Sempre que se verifique subida do valor do salário mínimo nacional, atualização salarial do Acordo de Empresa em vigor no **SUCH** ou aumento dos custos energéticos, os preços estipulados no presente protocolo serão objeto de revisão.
6. A despesa anual inerente ao presente Protocolo será suportada na rubrica orçamental 02.02.20.E0.00.
7. Nos termos da Lei n.º 8/2012, de 21 de fevereiro e do Decreto-Lei n.º 127/2012, de 21 de junho foi emitido o compromisso número 2292.
8. O encargo total mensal referente à prestação de serviços objeto do presente Protocolo é de **241 799,74 €** (duzentos e quarenta e um mil setecentos e noventa e nove euros e setenta e quatro cêntimos), valor ao qual acresce o IVA à taxa legal em vigor.

#### Cláusula Quarta

#### (CONDIÇÕES DE PAGAMENTO)

1. Os montantes a que supra se alude deverão ser pagos no prazo máximo de 60 (sessenta) dias contados da emissão da respetiva fatura, findos os quais, sobre o montante em dívida, vencerão juros de mora, à taxa legal em vigor, até ao integral pagamento.
2. A **ULSSA** deve providenciar atempadamente o envio ao **SUCH** de respetiva Nota de Encomenda para o endereço [drn@such.pt](mailto:drn@such.pt).

#### Cláusula Quinta

#### (DURAÇÃO E EXTINÇÃO DO PROTOCOLO)

1. O Protocolo vigora a partir de 01 de janeiro de 2025, pelo período de 1 (um) mês, renovando-se automaticamente por iguais períodos.
2. O presente Protocolo poderá ser revogado em qualquer momento da sua vigência, por acordo entre as partes.
3. Qualquer um dos Outorgantes poderá resolver o presente Protocolo, a título sancionatório, no caso de violação grave ou reiterada, pelo outro Outorgante, de qualquer uma das suas obrigações, sem prejuízo de outros fundamentos de resolução legalmente previstos.

4. Qualquer um dos Outorgantes poderá denunciar o presente Protocolo, mediante comunicação escrita por carta registada com aviso de receção, com uma antecedência mínima de 70 (setenta) dias em relação ao seu termo.

Cláusula Sexta  
**(GESTOR DE CONTRATO)**

Nos termos do n.º 1 do artigo 290-A do CCP, a gestão do contrato resultante deste procedimento será da responsabilidade da

Cláusula Sétima  
**(SUBCONTRATAÇÃO)**

O **SUCH**, no prosseguimento da sua atividade, poderá subcontratar outras entidades para fazer face apenas a questões de cariz operacional e temporário, por acordo entre as partes, desde que tal não represente uma diminuição das obrigações e garantias constituídas a favor da **ULSSA**.

Cláusula Oitava  
**(INFORMAÇÃO CONFIDENCIAL)**

1. As Partes comprometem-se a manter em regime de sigilo e de estrita confidencialidade toda a informação relativa à outra de que venham a tomar conhecimento em virtude da execução do Protocolo (de ora em diante “Informação Confidencial”), restringindo-se a sua utilização ao prosseguimento do fim a que se destinam.
2. As Partes reconhecem e aceitam que a Informação Confidencial, só pode ser revelada a terceiros com o consentimento prévio e escrito da outra Parte, ou em consequência do cumprimento de uma disposição legal ou de decisão judicial ou administrativa legítima, exceto se for já do domínio público.

Cláusula Nona  
**(PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS)**

Em complemento ao previsto no Anexo II ao presente Protocolo, o qual faz parte integrante do presente Protocolo, as Partes declaram cumprir, e obrigam-se a cumprir, o disposto no Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016, relativo à proteção de dados das pessoas singulares no que diz respeito ao tratamento de dados pessoais e à livre circulação desses dados, e demais legislação relativa à proteção de dados pessoais, designadamente mantendo em total confidencialidade os dados pessoais, cujo acesso lhe tenha sido dado no âmbito da execução do presente Protocolo.

Cláusula Décima

(NÚMERO DE FOLHAS DO PROTOCOLO)

O presente acordo está vertido em 39 (trinta e nove) páginas, contendo 2 (dois) anexos.

Unidade Local de Saúde de Santo António E.P.E.

Serviço de Utilização Comum dos Hospitais

Assinado por: **MARIA BEATRIZ DA SILVA DUARTE VIEIRA BORGES**  
Data: 2025.05.20 11:08:29+01'00'  
Certificado por: **Diário da República**  
Atributos certificados: **Vogal do Conselho de Administração - Unidade Local de Saúde de Santo António, E. P. E.**



utiva do Conselho de Administração

Beatriz Duarte

**DULCE MARIA GONCALVES  
DA MOTA**  
2025.05.08 14:09:00 +01'00'

Gestora de Contratos do Norte

Dulce Mota

**ANEXO I**  
**(PROPOSTA TÉCNICA)**

**1. OBJETO**

A presente proposta tem por objeto a prestação de serviços de lavagem e tratamento de roupa hospitalar das Unidades Hospitalares da **Unidade Local de Saúde de Santo António, E.P.E.**, designadamente Hospital de Santo António, Hospital Joaquim Urbano, Centro Integrado de Cirurgia e Ambulatório, Consultas Externas edifício ex-CICAP, Centro de Genética Médica, Unidade de Pedopsiquiatria situada no Hospital Magalhães de Lemos e Centro Materno Infantil do Norte.

Nesta proposta são contempladas as seguintes formas de tratamento de roupa:

- Lavagem, tratamento, recolha e distribuição de roupa e fardamento hospitalar propriedade da **ULSSA**;
- Recolha e Distribuição Interna de Roupa Hospitalar.

**2. ÂMBITO DOS SERVIÇOS A PRESTAR**

O **SUCH**, que dispõe de um Sistema de Gestão Integrado, prestará os seguintes serviços:

**a) Tratamento de Roupa e Fardamento Hospitalar**

- Recolha de roupa e fardamento hospitalar sujos nas instalações de cada uma das Unidades Hospitalares que constituem a **ULSSA**;
- Controlo do fluxo de roupa e fardamento hospitalar, efetuado na presença de um funcionário da **ULSSA** e de um funcionário do **SUCH**;
- Emissão de guias de transporte que devem ser assinadas por um representante da **ULSSA**, e por um representante do **SUCH**, sendo uma via para cada um dos intervenientes.
- Transporte da roupa para as instalações do **SUCH**;
- Triage da roupa em função da sua sujidade e tipologia;
- Lavagem, secagem e acabamento da roupa, de acordo com a sua tipologia, nas instalações do **SUCH**;
- Separação da roupa que não esteja em condições de ser utilizada, por necessitar de ser reparada ou substituída, a qual será entregue em embalagens separadas;
- Acondicionamento em carros aramados com capa protetora ou, em alternativa, embalagens de plástico devidamente fechadas, em quantidades adequadas ao tipo de roupa;
- Entrega da roupa limpa nas instalações de cada uma das Unidades Hospitalares que constituem a **ULSSA**;

- Assinatura de guias de transporte por um representante da **ULSSA** e por um representante do **SUCH**, sendo uma via para cada um dos intervenientes.

#### **b) Tratamento de Batas Cirúrgicas de Microfibra**

- Recolha da roupa em microfibra suja, na rouparia das instalações de cada uma das Unidades Hospitalares que constituem a **ULSSA**;
- Controlo de fluxo, efetuada na presença de um funcionário da **ULSSA** e de um funcionário do **SUCH**;
- Emissão de guias de transporte que devem ser assinadas por um representante da **ULSSA** e por um representante do **SUCH**, sendo uma via para cada um dos intervenientes.
- Transporte da roupa para as instalações do **SUCH**;
- Triagem e controlo nas instalações do **SUCH**;
- Lavagem, secagem, inspeção (inclui substituição das etiquetas termocolantes quando danificadas), dobragem e embalagem nas instalações da **ULSSA** (não inclui consumíveis);
- Separação da roupa, na lavandaria, que não esteja em condições de ser utilizada, por necessitar de ser reparada;
- Peças que apresentem danos passíveis de costura ou danos irreparáveis, serão remetidos em embalagem separada;
- Acondicionamento em embalagens devidamente fechadas, em quantidades indicadas pela **ULSSA**;
- Entrega da roupa limpa na esterilização da **ULSSA**;
- Assinatura de guias de transporte por um representante da **ULSSA** e por um representante do **SUCH**, sendo uma via para cada um dos intervenientes.

#### **c) Serviço de Recolha e Distribuição Interna de Roupa e Fardamento Hospitalar**

- Controlo de pesagens e quantidades nas folhas de entrega diárias;
- Pesagem de roupa limpa, efetuada na presença de um funcionário do **SUCH** e um funcionário da **ULSSA** cabendo a este efetuar o registo da pesagem. Este registo será posteriormente validado pelo registo de entrada efetuado nas instalações do **SUCH**;
- Colocação da roupa limpa na Rouparia, em local destinado à armazenagem;
- Recolha de roupa suja nos Serviços e coletores das diferentes unidades da **ULSSA**;
- Preparação dos carros de distribuição e dos dispensadores de roupa limpa dos serviços de acordo com os níveis estabelecidos, sendo que as tomadas de decisão caberão sempre em último recurso à **ULSSA**;
- Participação da inspeção, reparação, dobragem e empacotamento das batas cirúrgicas em microfibra;

- Colocação da roupa limpa nos serviços em sistema de reposição de *stock*, bem como do fardamento limpo nos respetivos dispensadores;
- Utilização de PDA e sistema informático, para registo e controlo, para a tarefa de execução de reposição;
- Disponibilização de mapas de reposição diários;
- Fornecimento de listagem, no final de cada mês, de quantidades repostas por serviços e respetivas taxas de cumprimento;
- Apoio na implementação do controlo de fardamento por código de barras;
- Disponibilização de informação de fardamento na posse dos colaboradores da **ULSSA**;
- Disponibilização de um Chefe de Equipa que opera como interlocutor do SUCH com a ULSSA;
- Apoio e participação em inventário anual da roupa/fardamento em circulação na **ULSSA**;

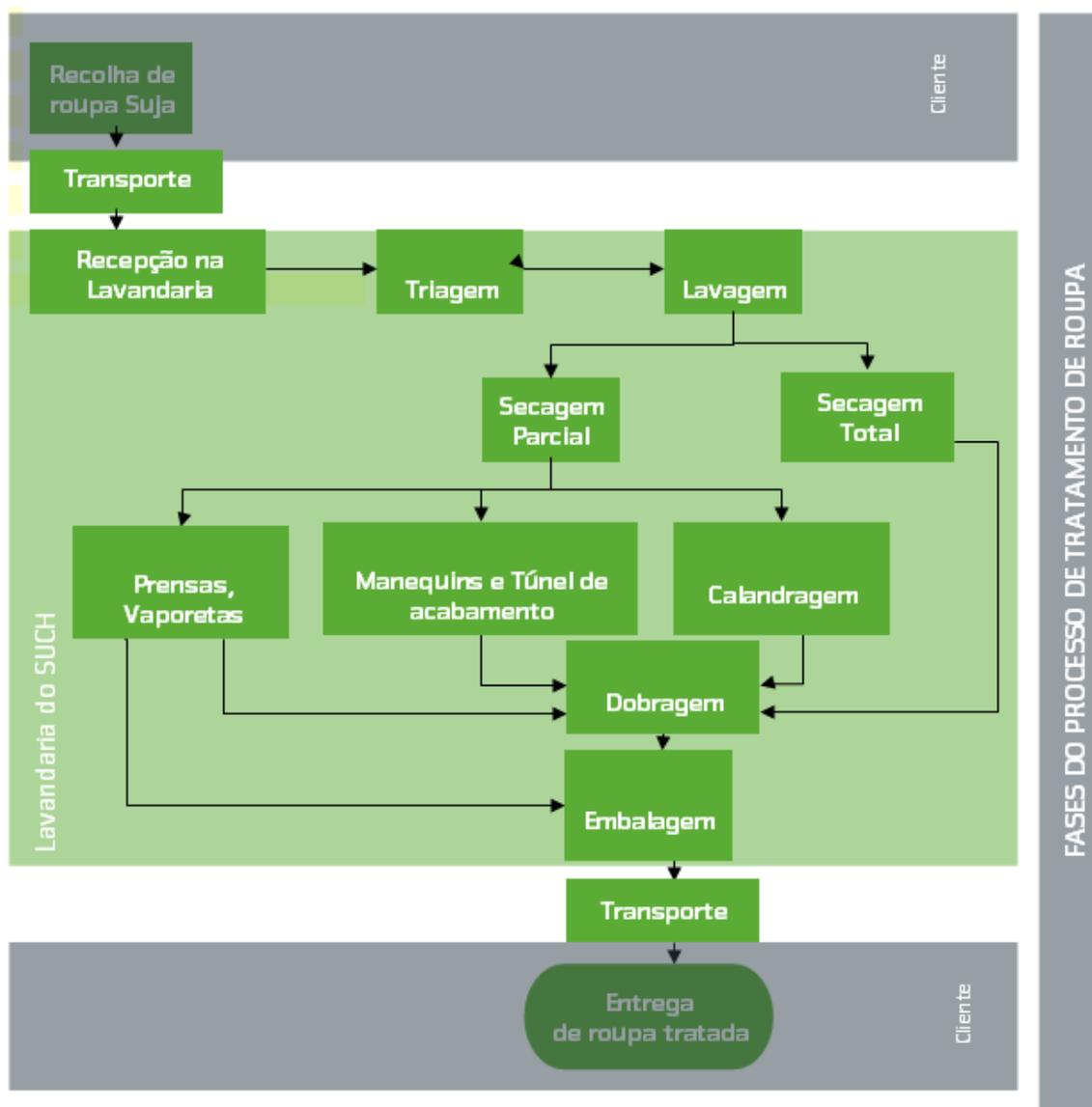
O Serviço de Gestão de Rouparia e Fardamento Hospitalar é efetuado nas instalações do Hospital de Santo António e no Centro Materno Infantil do Norte.

A Gestão da Rouparia é de responsabilidade partilhada, entre o SUCH e a ULSSA, cabendo a ambos definirem planos e procedimentos a implementar. A Gestão dos Recursos Humanos da rouparia (19 elementos do SUCH) é da total responsabilidade do SUCH.

### 3. TRATAMENTO DE ROUPA HOSPITALAR

#### Metodologia para o tratamento de roupa

As principais fases no nosso método de trabalho, são as seguintes:



#### Forma de Prestação dos Serviços

#### Horários de Recolha da roupa suja e entrega da roupa limpa

No momento de entrega de roupa limpa, será efetuada a tarefa de recolha de roupa suja, pelo motorista destacado para a prestação de serviços. Esta roupa deverá ser previamente colocada em carros aramados pelos colaboradores da rouparia e disponibilizada no local afeto à mesma. A atividade realizada pelos colaboradores da

rouparia desenvolver-se-á na ULSSA, diariamente (7 dias por semana, 365 dias por ano). A recolha efetuada pelo motorista destacado desenvolver-se-á de Segunda a Sábado. Face ao disposto no Acordo de Empresa em vigor no SUCH, e mediante acordo entre as partes, poderá ser equacionada a interrupção/redução da atividade no dia 25 de dezembro e 1 de janeiro, desde que não comprometa o nível de serviço estabelecido.

A recolha de roupa suja nas diferentes unidades hospitalares da **ULSSA** decorrerá em articulação com os horários de recolha nos serviços.

A entrega da roupa limpa, efetuar-se-á no prazo máximo de 24 horas após a recolha de roupa suja. O SUCH terá, sempre que possível, redundância de operação para o caso de falha nos equipamentos das instalações onde é tratada a roupa da ULSSA.

A entrega da roupa limpa, com limpeza a seco, efetuar-se-á 3 (três) dias após receção de roupa em sujo.

A entrega de tipologias tais como material de limpeza e material específico, efetuar-se-á no prazo de 72 horas após a recolha da roupa suja.

O **SUCH** poderá, a pedido da **ULSSA**, efetuar entregas parcelares de roupa. Essas entregas serão efetuadas em horários e dias a acordar entre as partes.

### Tipologias para processamento

A roupa suja e fardamentos sujos serão acondicionados sempre que possível, em soluções mais amigas do ambiente, por acordo entre as partes.

A roupa contaminada deverá, preferencialmente, ser embalada em sacos hidrossolúveis e devidamente fechados e identificados.

A roupa limpa será acondicionada, sempre que possível, em soluções mais amigas do ambiente, em acordo entre as partes.

### Triagem da roupa

A triagem será realizada em local e condições de higiene e segurança apropriadas de modo a garantir a preservação da roupa a ser manipulada e a segurança dos trabalhadores.

A roupa triada será agrupada automaticamente em quantidades adequadas aos equipamentos a utilizar na lavagem, de forma a garantir o seu funcionamento correto.

## Transporte da roupa

O transporte da roupa da **ULSSA** será efetuado em viaturas unicamente destinadas ao efeito. A roupa suja será transportada para a unidade de tratamento em viaturas de caixa fechada, de forma a permitir a sua lavagem e desinfeção.

## Tratamento da roupa

### Normas de Tratamento

- ◆ Roupa lisa e de vestir deverá ser lavada, calandrada/prensada e dobrada.
- ◆ Roupa termo sensível (nomeadamente cobertores) deverá associar à lavagem um ciclo de descontaminação química.

Outras normas de tratamento de roupa podem ser implementadas de acordo com as especificações da **ULSSA**.

## Ciclos de lavagem

Toda a roupa será submetida aos ciclos de lavagem a seguir descritos, de acordo com os diferentes programas, em função do tipo de roupa e concentração de sujidade e comportam:

- ◆ Molha;
- ◆ Pré-lavagem;
- ◆ Lavagem;
- ◆ Branqueamento;
- ◆ Enxaguamento;
- ◆ Neutralização;
- ◆ Amaciamento;
- ◆ Centrifugação;
- ◆ Prensagem.

## Programas de lavagem

Os programas de lavagem constam infra.

## Descrição dos produtos utilizados no tratamento da roupa

O **SUCH** tem contrato com empresa da especialidade com vista à utilização dos detergentes e desinfetantes mais adequados ao fim em vista.

### Controlo microbiológico

Serão efetuados controlos microbiológicos periódicos à roupa, tendo em conta o controlo de qualidade do produto acabado.

### Lavagem dos espaços e equipamentos da lavandaria

Os espaços e equipamentos da lavandaria onde a roupa da **ULSSA** será tratada, serão sujeitos, diariamente, a um processo químico de lavagem.

### Meios Humanos e Materiais

O tratamento da roupa da **ULSSA** será efetuado em lavandaria hospitalar de utilização comum, que dispõe dos meios humanos e materiais adaptadas às necessidades de produção envolvidas.

### Meios Humanos

O pessoal afeto a esta prestação possui capacidade técnica, operativa e profissional para tratamento de roupa hospitalar. No âmbito desta prestação, o pessoal do **SUCH** apresenta-se com fardamento próprio identificativo. O **SUCH** é responsável pela manutenção do seguro de acidentes de trabalho dos seus profissionais. Estão afetos à lavandaria vários funcionários, distribuídos pelas seguintes categorias:

- Diretor de Exploração
- Gestor Operacional de Cliente
- Secretária
- Técnicos de Manutenção
- Encarregados de Turno
- Operadores de Lavandaria
- Motoristas/Distribuidores

Conscientes dos riscos associados a esta atividade, desenvolvemos internamente ações preventivas com o objetivo de reduzir, substancialmente, o perigo de ocorrência de acidentes de trabalho e minimizar as infeções cruzadas. São igualmente desenvolvidas ações de formação do pessoal no âmbito da higiene, segurança e saúde no trabalho.

### Capacidade de Produção

Atualmente exploramos 06 lavandarias dos nossos Associados / Clientes, dispersas pelo País, com capacidade para tratar 100 toneladas de roupa por dia, em instalações que cumprem com os requisitos do SGQ, nomeadamente:

- Circuito de sujo e de limpos separados por barreira sanitária;
- Separação de funcionários do circuito de limpo e de sujos;
- Ventilação que não permita fluxo de ar entre a área suja e a área limpa;
- Estruturas para higiene das mãos; em diversos pontos da lavandaria, acessíveis e funcionantes;
- Pavimento e revestimento de paredes não poroso, lavável e com grelhas de escoamento de água no pavimento;
- Tratamento de roupa limpa, de modo a não contactar com o chão.

O **SUCH** compromete-se a manter nas lavandarias, sob sua exploração, os padrões definidos pelo seu SGQ, bem como as normas legais aplicáveis ao seu funcionamento.

### Equipamentos utilizados

- Sistema de Triagem Automático;
- Sistema Aéreo de Armazenamento e Transporte de roupa suja;
- Túnel de Lavagem Senking P50/16 com capacidade de 1.000Kg/hora;
- Secadores de Transferência
- Lavadora Extratora;
- Secador;
- Sistema Aéreo de Armazenamento e Transporte de Roupa Limpa;
- Linhas de Introdução automática;
- Linhas de Calandragem;
- Linhas de dobragem automática;
- Túnel de Acabamento para roupa de vestir com capacidade para 1600 peças/hora;
- Prensa Rotativa;
- Máquinas de Embalar.

### Viaturas

Está afeta à nossa atividade de tratamento de roupa, uma frota dedicada com veículos adaptados. Os motoristas afetos ao serviço de recolha e transporte da roupa são objeto de seleção criteriosa e rigorosa, tendo tido formação específica sobre procedimentos, normas e riscos associados a este serviço.

**PROGRAMAS DE LAVAGEM UTILIZADOS**

**ROUPA POUCO SUJA**

PASSO DE LAVAGEM	TEMPO DE PROGRAMA	TEMPERATURA (°C)	PRODUTOS QUÍMICOS
MOLHA	3 min.		
LAVAGEM/ BRANQUEAMENTO	15 min.	65	ALCALINO TENSIOATIVO DESINFETANTE QUÍMICO
1º ENXAGUAMENTO	3 min.		
2º ENXAGUAMENTO	3 min.		
3º ENXAGUAMENTO	5 min.		AMACIADOR INODORO

**LAVAGEM**

- Desinfecção química e branqueamento através de um produto à base de Ácido Peracético, aliada à desinfecção térmica, acompanhada de todo o restante processo de lavagem (degradação de matéria orgânica e saponificação de gorduras através de um produto alcalino, contendo este na sua composição agentes antiredepositantes e sequestrantes; emulsão de sujidades e gorduras através de tensioativos, contendo este produto de lavagem na sua composição álcool isopropílico e branqueadores óticos).

**3º ENXAGUAMENTO**

- Tratamento final à roupa através de um amaciador isento de perfume.

**RECUPERAÇÃO**

PASSO DE LAVAGEM	TEMPO DE PROGRAMA	TEMPERATURA (°C)	PRODUTOS QUÍMICOS
LAVAGEM	14 min.	65	ALCALINO TENSIOATIVO
MOLHA	3 min.		
BRANQUEAMENTO	15 min.	65	DESINFETANTE QUÍMICO
1º ENXAGUAMENTO	3 min.		
2º ENXAGUAMENTO	3 min.		
3º ENXAGUAMENTO	5 min.		NEUTRALIZADOR AMACIADOR INODOR

**LAVAGEM**

- Lavagem através da degradação de matéria orgânica e saponificação de gorduras utilizando um produto alcalino, contendo este na sua composição agentes antiredepositantes e sequestrantes, sendo a lavagem apoiada por todo um processo de emulsão de sujidades e gorduras através de tensoativos, contendo este produto de lavagem na sua composição álcool isopropílico e branqueadores óticos.

**BRANQUEAMENTO**

- Branqueamento e desinfeção da roupa efetuada através de um produto clorado, aliado à desinfeção térmica.

**3º ENXAGUAMENTO**

- Tratamento final à roupa através da sua neutralização (alcalino e cloro) e amaciamento. Para a sua neutralização é aplicado um produto à base de ácido acético e ácido peracético e para o seu amaciamento um amaciador isento de perfume.

**ROUPA MUITO SUJA**

PASSO DE LAVAGEM	TEMPO DE PROGRAMA	TEMPERATURA (°C)	PRODUTOS QUÍMICOS
MOLHA	3 min.		
PRÉ-LAVAGEM	8 min.	40	ALCALINO TENSIOATIVO
MOLHA	3 min.		
LAVAGEM	14 min.	65	ALCALINO TENSIOATIVO
MOLHA	3 min.		
BRANQUEAMENTO	15 min.	65	DESINFETANTE QUÍMICO NEUTRALIZADOR
1º ENXAGUAMENTO	3 min.		
2º ENXAGUAMENTO	3 min.		
3º ENXAGUAMENTO	5 min.		AMACIADOR INODOR

**PRÉ-LAVAGEM**

- Pré-lavagem inicial tendo como finalidade a remoção de grande parte das sujidades aderentes, sendo que os agentes químicos utilizados são precisamente os mesmos que os da lavagem.

**LAVAGEM**

- Lavagem através da degradação de matéria orgânica e saponificação de gorduras utilizando um produto alcalino, contendo este na sua composição agentes antiredepositantes e sequestrantes, sendo a lavagem apoiada por todo um processo de emulsão de sujidades e gorduras através de tensoativos, contendo este produto de lavagem na sua composição álcool isopropílico e branqueadores óticos.

**BRANQUEAMENTO**

- Branqueamento, desinfeção e neutralização da roupa efetuada através de um produto oxigenado, que na sua composição contém Ácido Peracético (agente oxidante) e Ácido Acético (agente neutralizante), aliado à desinfeção térmica.

**3º ENXAGUAMENTO**

- Tratamento final à roupa através de um amaciador isento de perfume.

**ROUPA DELICADA**

*(Cobertores / Cortinados / etc)*

PASSO DE LAVAGEM	TEMPO DE PROGRAMA	TEMPERATURA (°C)	PRODUTOS QUÍMICOS
LAVAGEM/ BRANQUEAMENTO	10 min.	40	ALCALINO TENSOATIVO DESINFETANTE QUÍMICO
1º ENXAGUAMENTO	3 min.		
2º ENXAGUAMENTO	3 min.		
3º ENXAGUAMENTO	5 min.		AMACIADOR INODOR

- LAVAGEM** ➤ Desinfecção química e branqueamento através de um produto à base de Ácido Peracético, acompanhada de todo o restante processo de lavagem (degradação de matéria orgânica e saponificação de gorduras através de um produto alcalino, contendo este na sua composição agentes antiredepositantes e sequestrantes; emulsão de sujidades e gorduras através de tensoativos, contendo este produto de lavagem na sua composição álcool isopropílico e branqueadores óticos).
- 3º ENXAGUAMENTO** ➤ Tratamento final á roupa através de um amaciador isento de perfume.

**ROUPA DECLARADAMENTE CONTAMINADA**

PASSO DE LAVAGEM	TEMPO APROXIMADO	TEMPERATURA (°C)	PRODUTOS QUÍMICOS
PRÉ-LAVAGEM	8 min.	40	DESINFETANTE QUÍMICO TENSIOATIVO
MOLHA	3 min.		
LAVAGEM	14 min.	65	ALCALINO TENSIOATIVO
MOLHA	3 min.		
BRANQUEAMENTO	15 min.	65	DESINFETANTE QUÍMICO NEUTRALIZADOR
1º ENXAGUAMENTO	3 min.		
2º ENXAGUAMENTO	3 min.		
3º ENXAGUAMENTO	5 min.		AMACIADOR INODOR

**PRÉ-LAVAGEM**

- Desinfecção química inicial baseada na elevada capacidade desinfetante do Hipoclorito de sódio aliada à desinfecção térmica, acompanhada de uma emulsão de sujidades e gorduras através de tensoativos, contendo este produto de lavagem na sua composição álcool isopropílico e branqueadores óticos.

**LAVAGEM**

- Lavagem através da degradação de matéria orgânica e saponificação de gorduras utilizando um produto alcalino, contendo este na sua composição agentes antiredepositantes e sequestrantes, sendo a lavagem apoiada por todo um processo de emulsão de sujidades e gorduras através de tensoativos, contendo este produto de lavagem na sua composição álcool isopropílico e branqueadores óticos.

**BRANQUEAMENTO**

- Branqueamento, desinfecção e neutralização da roupa efetuada através de um produto oxigenado, que na sua composição contém Ácido Peracético (agente oxidante) e Ácido Acético (agente neutralizante), aliado à desinfecção térmica.

**3º ENXAGUAMENTO**

- Tratamento final à roupa através de um amaciador isento de perfume.

### Descrição dos produtos utilizados no tratamento da roupa

O **SUCH** tem contrato com firma da especialidade com vista à utilização dos detergentes e desinfetantes mais adequados ao fim em vista e que normalmente são os seguintes:

PRODUTOS USADOS NA LAVAGEM	
Produto	Descrição e Aplicação
DUAL STAR  Detergente líquido com sabão	<p>Líquido de lavagem de roupa industrial, roupa de hotelaria e vestuário de trabalho (algodão e poliéster algodão) que pode ser utilizado em todos os processos e equipamentos de lavagem e a todos os níveis de dureza de águas.</p> <p>Apropriado para doseamento automático.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Desempenho eficaz na lavagem de roupa branca e de cor.</li> <li>☞ A exclusiva combinação de tensoativos não-iónicos proporciona propriedades tensoativas excecionais.</li> <li>☞ Elevada brancura dos têxteis.</li> <li>☞ Contém sabão natural que melhora o desempenho da calandragem dos têxteis.</li> <li>☞ Boa capacidade de suspensão das sujidades.</li> </ul>
BISOFT CLASSIC  Amaciador têxtil	<p>Produtos para amaciar a roupa de mesa, roupa de quarto e vestuário, algodão e poliéster-algodão. Pode ser utilizado em águas macias ou ligeiramente duras.</p> <p>Apropriado para doseamento automático.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ Excelente amaciamento, inclusive em tempos de ciclo curtos.</li> <li>☞ Facilita a calandragem.</li> <li>☞ Previne a criação de eletricidade estática.</li> <li>☞ Não altera a pigmentação de tecidos de cor.</li> <li>☞ Não cria depósitos em calandras.</li> <li>☞ Deve ser doseado no último ciclo de enxaguamento.</li> </ul>
LUNOSEPT HYPO  Branqueador líquido clorado	<p>Branqueador líquido clorado para utilizar como aditivo para remoção de nódoas difíceis branqueáveis, e adequado para roupa de algodão e poliéster-algodão.</p> <p>É apropriado para doseamento automático e pode ser utilizado em águas macias ou ligeiramente duras, temperaturas entre 20°C e 60°C.</p> <p>Desempenho branqueador elevado para remoção das manchas mais difíceis.</p> <p>Possui propriedades higiénicas.</p>
MULAN MINERAL FREE  Aditivo especial para remoção de óleos e gorduras	<p>Especificamente desenvolvido para tratamento de vestuário de trabalho muito sujo. Particularmente eficaz na remoção de óleos minerais e nódoas de gordura.</p> <p>É utilizado com reforço complementar para todos os processos de lavagem.</p> <p>Adequado para roupa de algodão e poliéster-algodão.</p> <p>Pode ser utilizado a todos os níveis de dureza de águas.</p> <p>A exclusiva combinação de tensoativos não-iónicos proporciona propriedades surfactantes excecionais.</p> <p>Nível de espuma controlado.</p> <p>Sem adição de branqueador ótico.</p>

PRODUTOS USADOS NA LAVAGEM		
Produto		Descrição e Aplicação
NEUTRAPUR FORTE	Neutralizador de alcalinidade	<p>Aditivo para neutralizar vestígios de alcalinidade.</p> <p>Adequado para roupa de algodão e poliéster-algodão.</p> <p>Pode ser utilizado em águas macias ou ligeiramente duras. Adequado para doseamento automático.</p> <p>Reduz o risco do aparecimento de nódoas amarelas na roupa. Tamponiza o sistema. Controla a espuma na zona de neutralização.</p>
NOVAN ALEGRO	Aditivo intensificador de sequestração	<p>Produto reforçador auxiliar para processamento de vestuário de trabalho muito sujo da indústria de processamento de carne e peixe, panos de limpeza gerais, fardamentos de cozinha, etc., intensifica a alcalinidade e tem um excelente desempenho na remoção de nódoas em geral.</p> <p>Adequado para roupa de algodão e poliéster-algodão.</p> <p>Pode ser utilizado a todos os níveis de dureza de águas. É uma combinação equilibrada de alcalinos, agentes sequestrantes de dureza da água e agentes anti-acinzentamento. Saponificação de óleos naturais e gorduras.</p> <p>Compatível com processos de base peracética.</p> <p>Sem adição de branqueador ótico.</p>
PERACID ASEPSIS	Branqueador de base peracética	<p>Branqueador líquido universal (Branqueamento activo à base de ácido peracético) com propriedades higiénicas antibacterianas, antifúngicas e antivirais.</p> <p>Exibe excelente desempenho branqueador a temperaturas entre 40°C e 75°C, com higienização química a 40°C de temperatura e higienização química e térmica entre 60°C e 70°C de temperatura.</p> <p>Adequado para roupa de algodão e poliéster-algodão.</p> <p>Para ser utilizado em águas macias.</p>

Para além do fornecimento de produtos esta firma presta-nos serviços de assessoria técnica no que se refere à gama e dosagem dos produtos a utilizar, conforme o grau de sujidade e contaminação da roupa, com vista a garantir a qualidade da roupa tratada.

#### 4. TRATAMENTO DE BATAS CIRÚRGICAS DE MICROFIBRAS

##### Forma de Prestação de Serviços

##### Acondicionamento da roupa

O **SUCH** não se responsabiliza pelos possíveis danos na roupa entregue pela **ULSSA** decorrentes de materiais ou objetos estranhos, designadamente cortantes ou perfurantes, bem como eventuais acidentes pessoais resultantes dos mesmos.

A roupa limpa deverá ser, preferencialmente, acondicionada em manga micro perfurada transparente, devidamente fechada, contendo cada embalagem o número de unidades que se vier a acordar com a **ULSSA**.

##### Triagem da roupa

A triagem será realizada em local e condições de higiene e segurança apropriadas de modo a garantir a preservação da roupa a ser manipulada e a segurança dos trabalhadores.

A roupa triada será sujeita a procedimento de controlo individual e agrupada em quantidades adequadas aos equipamentos a utilizar na lavagem, de forma a garantir o seu funcionamento correto.

##### Normas de Tratamento

- ◆ As batas em microfibra deverão ser lavadas e secas com programas cumprindo as especificações/indicações do fabricante.
- ◆ Na lavandaria existirá um sistema de controlo do número de lavagens, a que foram sujeitas cada uma das peças;
- ◆ Inspeção e dobragem através de mesas com lâmpada destinadas ao efeito de inspeção e que cumpram com especificações do fabricante do serviço de esterilização da **ULSSA**.

##### Programas de lavagem

Os programas de lavagem constam infra.

##### Descrição dos produtos utilizados no tratamento da roupa

O **SUCH** tem contrato com empresa da especialidade com vista à utilização dos detergentes e desinfetantes mais adequados ao fim em vista. Para além do fornecimento de produtos, esta empresa presta também serviços de

assessoria técnica no que se refere à gama e dosagem dos produtos a utilizar, conforme o grau de sujidade e contaminação da roupa, com vista a garantir a qualidade da roupa tratada.

### Inspeção

A inspeção das batas em microfibra é realizada com recurso a mesas de inspeção, especialmente concebidas para o efeito. Serão realizadas verificações em todos os artigos, de modo a garantir um possível processo de esterilização, incluindo recolocação de etiqueta termocolante, aplicável unicamente na atividade de inspeção. As peças que apresentem danos passíveis de costura ou irreparáveis serão remetidos em embalagem separada. O **SUCH** não se responsabiliza pelos possíveis danos apresentados para esta tipologia de peças. Apenas se responsabiliza por extravios ou perdas verificadas pela contagem dos artigos entregues face aos artigos rececionados.

### Transporte da roupa

O transporte da roupa da **ULSSA** será efetuado em viaturas unicamente destinadas ao efeito. A roupa suja será transportada para a unidade de tratamento em viaturas de caixa fechada, de forma a permitir uma fácil lavagem e desinfeção.

Programas de lavagem

**FARDAMENTO MICROFIBRA**

PASSO DE LAVAGEM	TEMPO DE PROGRAMA	TEMPERATURA (°C)	PRODUTOS QUÍMICOS
<b>MOLHA</b>	3 min.		
<b>Pré- LAVAGEM</b>	10 min.	45	POWER PERFECT ALFA 62
<b>ESGOTO</b>	1 min.		
<b>LAVAGEM</b>	12 min.	70	ALFA 62 PERACID ASEPSIS
<b>COOLDOWN</b>	4 min.		
<b>ESGOTO</b>	1		
<b>ENXAGUAMENTO</b>	2		
<b>ESGOTO</b>	1		
<b>ENXAGUAMENTO</b>	2		
<b>ESGOTO</b>	1		
<b>ENXAGUAMENTO</b>	2		
<b>ESGOTO</b>	1		
<b>ENXAGUAMENTO</b>	3		

LAVAGEM

- Programa cumpre as recomendações do fabricante garantindo a correta desinfecção, assim como a duração das propriedades dos tecidos.

SECAGEM

Secagem em secadora, com temperatura máxima de 85°C, O tempo de secagem estimado aprox. de 40 min.

## 5. RECOLHA E DISTRIBUIÇÃO INTERNA DE ROUPA (GESTÃO DA ROUPARIA)

### Forma de prestação dos serviços

#### Horários de Recolha da roupa suja e entrega da roupa limpa

Esta atividade desenvolver-se-á na **ULSSA** diariamente (7 dias por semana, 365 dias por ano), das 07:00h às 17:00h. A recolha de roupa suja nas diferentes unidades da **ULSSA**, decorrerá em articulação com os horários de recolha nos serviços. A conferência, distribuição e recolha de fardamento personalizado por serviço e número mecanográfico do profissional utilizador será realizada entre as 8h e as 16h.

#### Transporte da roupa

Os carros de distribuição utilizados na prestação, serão os disponibilizados pela **ULSSA**, ficando a cargo do **SUCH** a sua manutenção e higienização (diária).

#### Lavagem dos espaços e equipamentos da rouparia

Os espaços e equipamentos da rouparia da **ULSSA** serão alvo de higienização diária.

#### Meios Humanos e Materiais

A recolha e distribuição interna na **ULSSA**, será efetuada com recursos humanos a disponibilizar para o efeito, sendo a sua gestão da responsabilidade do Chefe de Equipa, nomeado pelo **SUCH**.

#### Meios Humanos

Estará afeta à recolha e distribuição interna no Hospital de Santo António e Centro Materno Infantil do Norte, uma equipa constituída por 19 elementos, sendo estes 18 distribuidores de roupa e 1 Chefe de Equipa.

Em caso de não comparência de algum colaborador, o **SUCH** garantirá os mesmos níveis de serviço e substituirá faltas superiores a 15 dias consecutivos.

O **SUCH** tomará as devidas diligências para a substituição de colaborador em falta, quando por períodos superiores a 3 dias consecutivos, e por períodos inferiores a 15 dias, e caso não seja possível concretizar a substituição nestes termos, procederá à dedução na fatura mensal do proporcional de dias de substituição não concretizada.

O **SUCH** terá afixado na rouparia, o plano de trabalho. As faltas serão reportadas, logo que possível, à **ULSSA**, pelo chefe de equipa. O chefe de equipa informará, logo que possível, quem o substitui nas suas ausências

O **SUCH** colabora na entrega do fardamento hospitalar da **ULSSA**, no posto de trabalho do balcão de atendimento da Rouparia, mediante a apresentação de cartão de colaborador.

### Instalações

Para a execução da prestação de serviço de rouparia, a **ULSSA** disponibilizará instalações adequadas ao efeito, bem como vestiários e instalações sanitárias.

A **ULSSA** deverá proceder a uma utilização racional dos equipamentos cedidos pelo **SUCH**, correndo por sua conta as eventuais perdas e danos verificados com dolo ou negligência do seu pessoal.

A **ULSSA** deverá igualmente, finda a prestação, restituir os equipamentos, em bom estado de conservação e higienização, salvo o desgaste originado por uma normal e prudente utilização dos referidos equipamentos.

### Utilização de equipamento PDA

A aplicação *Manage* foi desenvolvida internamente pelo Departamento de Tecnologias de Informação e Comunicação do **SUCH** e é constituída por diversos módulos.

Nesta proposta apresentamos manual da aplicação referente aos seguintes módulos:

- Distribuição de Roupa Limpa;
- Gestão de Fardamentos.

### MÓDULO DE DISTRIBUIÇÃO DE ROUPA LIMPA

---

Esta seção do manual descreve o processo de distribuição de roupa limpa efetuado pelos operadores do **SUCH** nos diversos serviços do cliente. O processo normal de distribuição de roupa limpa é composto pelas seguintes etapas:

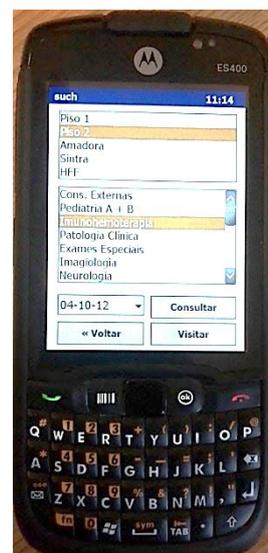
- 1) Deslocação ao serviço do cliente.
- 2) Contagem de roupa limpa atualmente em *stock* no serviço do cliente.
- 3) Reposição de roupa limpa de acordo com o nível de *stock* inicial e a referência pré-definida para o serviço do cliente.
- 4) Registo em equipamento do tipo PDA da roupa limpa em *stock* e da quantidade reposta.
- 5) Validação da roupa entregue efetuada no PDA por um colaborador do cliente através de leitura de código de barras do seu cartão pessoal de identificação.
- 6) Impressão opcional de talão de papel em impressora térmica de talões sem fios. O talão pode ser impresso em duplicado ficando uma das vias no serviço do cliente como comprovativo da entrega.
- 7) Sincronização diária dos diversos PDA's com um computador central onde são descarregadas em base de dados todas as entregas de roupa nas visitas efetuadas.

- 8) Envio automático diário de e-mails para uma lista pré-definida para cada serviço do cliente, contendo informação sobre as entregas efetuadas nesse serviço. Estes e-mails podem funcionar como talões digitais de comprovativo de entrega, dispensando os talões em papel.
- 9) Geração de mapas e relatórios das transações efetuadas.

### ETAPA 1: DESLOCAÇÃO AO SERVIÇO DO CLIENTE

O operador do **SUCH** desloca-se ao serviço do cliente com periodicidade adequada transportando um carrinho com diversas tipologias de roupa limpa e um PDA equipado com *software* específico para registo das entregas efetuadas.

Na figura ao lado mostra-se um exemplo de um PDA utilizado para distribuição de roupa limpa. No monitor do PDA mostra-se, como exemplo, o ecrã de seleção do serviço do cliente.



### ETAPA 2: CONTAGEM DE ROUPA LIMPA EM STOCK

O operador do **SUCH** consulta o seu PDA que informa sobre as tipologias e quantidades pré-definidas que devem ser repostas no serviço do cliente onde se encontra. O operador do **SUCH** efetua a contagem dos níveis de *stock* existentes no serviço e regista no PDA essa informação para cada uma das tipologias.

### ETAPA 3: REPOSIÇÃO DE ROUPA LIMPA

O operador do **SUCH** repõe as quantidades necessárias para respeitar as quantidades pré-definidas que devem ser repostas no serviço do cliente onde se encontra tendo em conta o nível de *stock* que encontrou para cada uma das tipologias. Idealmente, o nível de *stock* que o operador do **SUCH** contabilizou somado das quantidades que o operador do **SUCH** repôs, devem ser iguais às quantidades de referência pré-definidas para cada tipologia do serviço do cliente onde se encontra.

### ETAPA 4: REGISTO EM PDA DE ENTREGA DE ROUPA LIMPA

O operador do **SUCH** efetua o registo no PDA das quantidades repostas para cada uma das tipologias. Na figura ao lado mostra-se um exemplo do preenchimento do nível de *stock* encontrado e da quantidade repostada para diversas tipologias.

Piso 1 - Especialidades Médicas			
Descrição	Stk.	Qtd.	Ref.
Camisa dormir mulh azul	5	10	24
Camisa operados verde	2	4	6
Cobertor verde 180x220	3	7	12
Colcha branca 150x190	5	15	20
Fronha 80x60/log verde	10	30	40
Fronha alm pos 30x20 rosa	3	7	10
Fronha alm pos 40x25 rosa	4	6	10
Fronha alm pos 65x35 rosa	5	5	10
Fronha alm pos 75x45 rosa	4	6	10
Lençol cama 180x280	25	60	100
Pijama bordeaux hom	12	8	24
Resguardo 140x195/log	33	30	70
Elim. Bata bloco verde			Ad.

### ETAPA 5: VALIDAÇÃO DA ENTREGA PELO COLABORADOR DO CLIENTE

Ao concluir o registo, o operador do **SUCH** solicita a um colaborador do serviço do cliente a validação da informação registada no PDA. A validação é efetuada por leitura de código de barras do cartão de identificação pessoal do

colaborador do serviço ou de cartões disponibilizados para o efeito pelo **SUCH** nos casos em que o cartão de identificação pessoal não contenha código de barras.

### ETAPA 6: IMPRESSÃO DE TALÃO COMPROVATIVO DA ENTREGA

Após validação do cliente via leitura de código de barras é possível a impressão opcional de talão de papel em impressora térmica de talões sem fios. O talão pode ser impresso em duplicado ficando uma das vias no serviço do cliente como comprovativo da entrega.

Na figura ao lado mostra-se um exemplo de um talão em papel emitido ao efetuar uma entrega. No cabeçalho é identificado a entidade e serviço, a data e hora de entrega, o operador que entregou a roupa e o colaborador do serviço do cliente que validou a entrega. Nas linhas são mostradas as tipologias de roupa entregues, o nível de *stock* de referência pré-definido para o serviço, as quantidades de *stock* inicial que foram encontradas, e as quantidades entregues para reposição.

Hospital Amadora Sintra  
GUIA NR 2-46

-----

Entidade: Piso 2  
Serviço: Bloco Partos  
Data: 2012-10-02 14:03  
Operador: bruno  
Validador: Carla Maria Castanheira

-----

Recurso	Ref	Stk	Qtd
Bata visitante rosa	100	0	30
Camisa dormir Mulh azul	75	15	15
Camisa operados verde	100	15	20
Cobertor verde	10	8	0
Colcha Branca	40	20	0
Franha 80x60 verde	50	0	30
Lençol cama 180x280	200	0	150
Lençol catre elástico	30	15	0
Lençol maca elástico	30	10	0
Resguardo	140	0	110

-----

SUCH - Serviço Utilização Comum dos Hospitais

### ETAPA 7: SINCRONIZAÇÃO DO PDA COM COMPUTADOR CENTRAL

Após os diversos operadores efetuarem as rondas de entrega de roupa limpa pelos vários serviços do cliente, é efetuada a sincronização, tipicamente diária, dos diversos PDA's com um computador central onde são descarregadas em base de dados todas as entregas de roupa efetuadas nas diversas visitas aos serviços do cliente.

### ETAPA 8: ENVIO AUTOMÁTICO DE EMAILS PARA OS SERVIÇOS DO CLIENTE

Após sincronização bem-sucedida e de forma opcional, são enviados, de forma automática, e-mails para uma lista pré-definida para cada serviço do cliente, contendo informação sobre as entregas efetuadas nesse serviço. Estes e-mails podem funcionar como talões digitais de comprovativo de entrega, dispensando os talões em papel, caso seja do acordo do cliente.

Na figura ao lado mostra-se um exemplo de um e-mail enviado ao efetuar uma entrega. No cabeçalho é identificado a entidade e serviço, o número do documento, o número do talão em papel, a data e hora de entrega, o operador que entregou a roupa e o colaborador do serviço do cliente que validou a entrega.

Entidade: Piso 1  
Serviço: Especialidades Médicas  
Nr. documento: GE000098  
Documento PDA: GUIA NR 1-50  
Data da entrega: 04/10/2012 09:54  
Operador SUCH: such  
Validador cliente: Maria Antonieta Silva Domingues

Recurso	Stock Inicial	Quant. Entregue	Stock Referência
Camisa dormir mulh azul	5	10	24
Camisa operados verde	2	4	6
Cobertor verde 180x220	3	7	12
Colcha branca 150x190	5	15	20
Fronha 80x60 verde	10	30	40
Fronha alm pos 30x20 rosa	3	7	10
Fronha alm pos 40x25 rosa	4	6	10
Fronha alm pos 65x35 rosa	5	5	10
Fronha alm pos 75x45 rosa	4	6	10
Lençol cama 180x280 verde	25	60	100
Pijama bordeaux hom	12	8	24
Resguardo 140x195 verde	33	30	70
Quantidade total	-	188	-

SUCH © 2012 - Serviço de Utilização Comum dos Hospitais

Nas linhas são mostradas as tipologias de roupa entregues, as quantidades de *stock* inicial que foram encontradas, as quantidades entregues para reposição e o nível de *stock* de referência pré-definido para o serviço.

## ETAPA 9: GERAÇÃO DE MAPAS E RELATÓRIOS DAS TRANSAÇÕES EFETUADAS

Estão disponíveis diversos mapas e relatórios das distribuições de roupa efetuadas, com possibilidade de filtragem por serviço e por período compreendido entre duas datas. No exemplo abaixo mostra-se um exemplo de um mapa de quantidades entregues por tipologia por serviço do cliente.

Nome do serviço	Cód. recurso	Descrição	Peso a fact.	Quant. a fact.
Administração	11	Fronha pos 30x20 rosa		11
Administração	12	Fronha pos 40x25 rosa		12
Administração	13	Fronha pos 65x35 rosa		13
Administração	40	Toalha turco branca		5
Administração	50	Pijama Criança		40
Administração	70	Camisa dormir Mulh azul		44
Especialidades Médicas	10	Fronha 80x60 verde		154
Especialidades Médicas	11	Fronha pos 30x20 rosa		440
Especialidades Médicas	12	Fronha pos 40x25 rosa		480
Especialidades Médicas	13	Fronha pos 65x35 rosa		520
Especialidades Médicas	21	Lençol cama 180x280		740
Especialidades Médicas	30	Cobertor verde		24

Esta seção do manual descreve o processo de transação de roupa entre o utilizador do serviço de rouparia e o operador do serviço de rouparia. O processo normal de transação de roupa suja por roupa limpa é composto pelas seguintes etapas:

- 1) Identificação do utilizador do serviço de rouparia via cartão de proximidade individual.
- 2) Recolha de roupa suja pelo operador do **SUCH**.
- 3) Registo informático da roupa suja recolhida.
- 4) Entrega de roupa limpa ao utilizador do serviço de rouparia.
- 5) Registo informático da roupa limpa entregue.
- 6) Validação da transação pelo utilizador do serviço de rouparia via cartão de proximidade individual.
- 7) Geração de mapas e relatórios das transações efetuadas.

### ETAPA 1: IDENTIFICAÇÃO DO UTILIZADOR

Na etapa 1 o utilizador aproxima o seu cartão de identificação individual do leitor de cartões de proximidade. O leitor de cartões de proximidade emite um aviso sonoro de leitura. De imediato, no monitor que se encontra orientado para o utilizador, surge a respetiva identificação do utilizador e alguma informação adicional no topo do ecrã, nomeadamente: nome do utilizador, o estado do utilizador que pode ser “**Ativo**” ou “**Inativo**”, o departamento/serviço interno a que o utilizador está agregado, a categoria profissional do utilizador, o tamanho de roupa típico do utilizador, a cor do fardamento do utilizador. Um exemplo de uma identificação de um utilizador mostra-se na figura seguinte.

Nome: JOÃO PEDRO SILVA MATOS	Est.: Activo	 Serviço de Utilização Comum dos Hospitais
Dep.: Pediatria Neonat.	Cat.: Assistente Operacional	
Tam.: M	Cor: Azul	

PRODUTO	SUJA	LIMPA	STOCK
▶ TÚNICA AZUL			1
▶ CALÇA AZUL			1

PRODUTO	SUJA	LIMPA	TAMANHO
▶			

Na secção central do ecrã surgem as tipologias de roupa associada ao utilizador bem como o *stock* atualmente afeto a este utilizador. No caso do exemplo acima, o utilizador tem na sua posse uma túnica azul e uma calça azul. Na parte inferior do ecrã surge a lista de movimentos correspondentes às transações de roupa efetuadas, sendo que nesta etapa ainda não existem movimentos e a lista encontra-se vazia.

## ETAPA 2: RECOLHA DE ROUPA SUJA

Na etapa 2 o utilizador entrega a roupa suja que tem em sua posse ao operador do **SUCH** e este regista essa transação na aplicação informática. Imediatamente, surge no ecrã orientado ao utilizador o registo desta informação. No exemplo abaixo, o utilizador entregou uma túnica azul ao operador do **SUCH** e a informação no ecrã foi devidamente atualizada, surgindo agora na coluna “**Suja**” e na linha correspondente à tipologia de roupa “Túnica Azul” a quantidade “1”.

PRODUTO	SUJA	LIMPA	STOCK
▶ TÚNICA AZUL	1	0	1
CALÇA AZUL	0	0	1

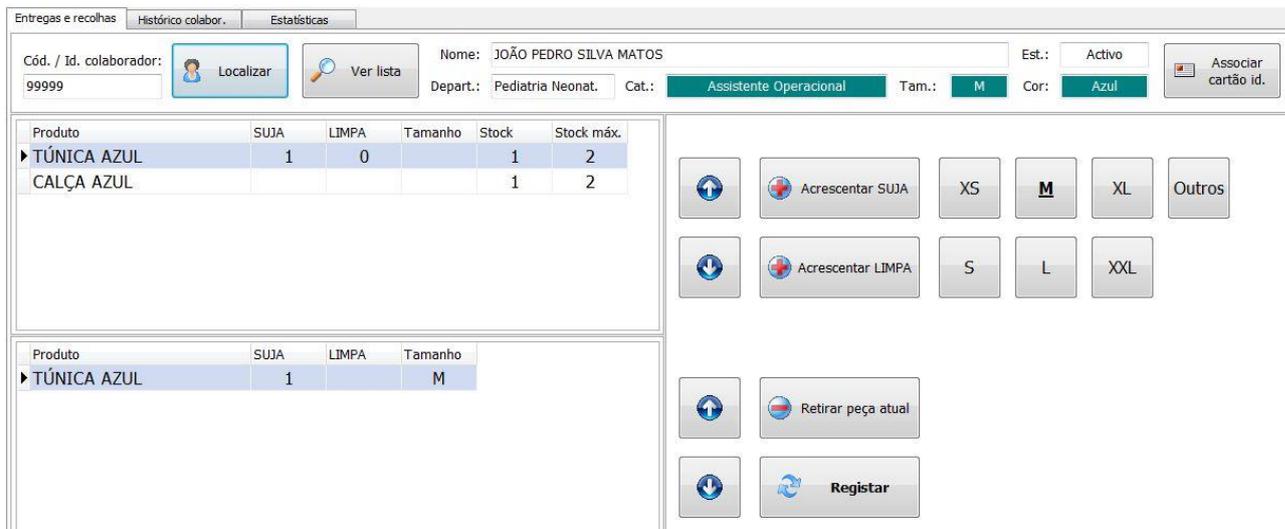
  

PRODUTO	SUJA	LIMPA	TAMANHO
▶ TÚNICA AZUL	1		M

Na parte inferior do ecrã surge o movimento correspondente à transação de recolha de uma túnica azul de roupa suja, neste caso de tamanho M.

## ETAPA 3: REGISTO INFORMÁTICO DA ROUPA SUJA RECOLHIDA

Do lado do colaborador do **SUCH** o ecrã de registo correspondente à etapa 2 anterior mostra-se na figura abaixo. Todo o processo de registo é efetuado em ecrã tátil não sendo necessário teclado nem rato. Em caso de perda do cartão de utilizador do serviço de rouparia pode ser entregue um novo cartão que fica associado ao utilizador invalidando o cartão anterior.



The screenshot shows the application interface with the following details:

- Navigation:** Entregas e recolhas, Histórico colabor., Estatísticas
- User Info:** Cód. / Id. colaborador: 99999, Localizar, Ver lista, Nome: JOÃO PEDRO SILVA MATOS, Est.: Activo, Associar cartão id.
- Department/Category:** Depart.: Pediatria Neonat., Cat.: Assistente Operacional, Tam.: M, Cor: Azul
- Product Table:**

Produto	SUJA	LIMPA	Tamanho	Stock	Stock máx.
▶ TÚNICA AZUL	1	0		1	2
CALÇA AZUL				1	2
- Product Selection Table:**

Produto	SUJA	LIMPA	Tamanho
▶ TÚNICA AZUL	1		M
- Actions:**
  - Acrescentar SUJA (with size selection: XS, M, XL, Outros)
  - Acrescentar LIMPA (with size selection: S, L, XXL)
  - Retirar peça atual
  - Registrar

#### ETAPA 4: ENTREGA DE ROUPA LIMPA

Na etapa 4 o operador do **SUCH** entrega ao utilizador do serviço a roupa limpa que este solicita. Imediatamente, surge no ecrã orientado ao utilizador o registo desta informação. No exemplo abaixo, o utilizador solicitou duas túnicas azuis ao operador do **SUCH** e a informação no ecrã foi devidamente atualizada, surgindo agora na coluna “Limpa” e na linha correspondente à tipologia de roupa “Túnica Azul” a quantidade “2”.

PRODUTO	SUJA	LIMPA	STOCK
▶ TÚNICA AZUL	1	2	1
CALÇA AZUL			1

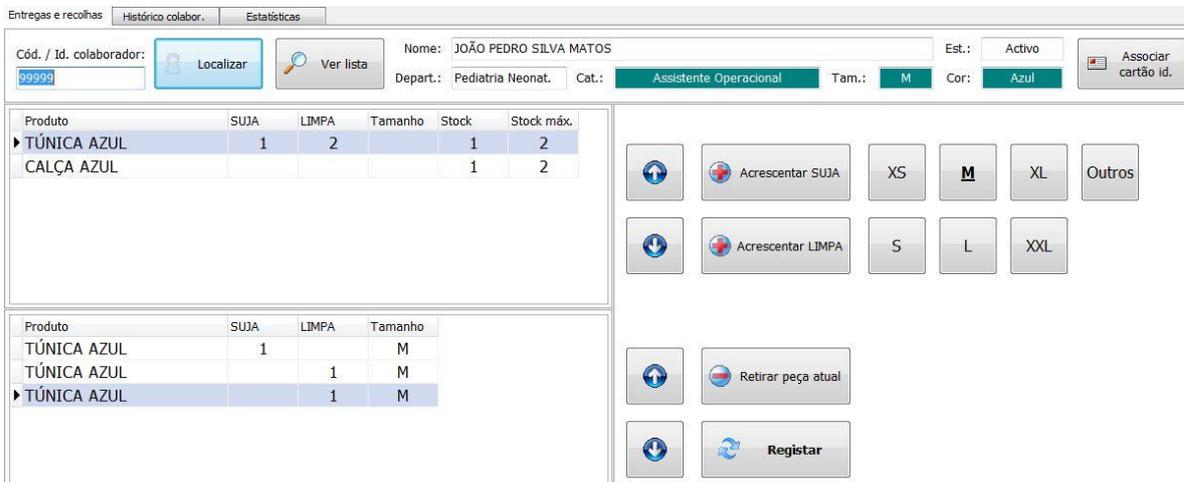
  

PRODUTO	SUJA	LIMPA	TAMANHO
TÚNICA AZUL	1		M
TÚNICA AZUL		1	M
▶ TÚNICA AZUL		1	M

Na parte inferior do ecrã surgem os movimentos correspondentes à transação de entrega de duas túnicas azuis de roupa limpa, neste caso de tamanho M.

#### ETAPA 5: REGISTO INFORMÁTICO DA ROUPA LIMPA ENTREGUE

Do lado do colaborador do **SUCH**, o ecrã de registo correspondente à etapa 4 anterior mostra-se na figura abaixo. Todo o processo de registo é efetuado em ecrã tátil não sendo necessário teclado nem rato.



Entregas e recolhidas | Histórico colabor. | Estatísticas

Cód. / Id. colaborador: 99999 | Localizar | Ver lista | Nome: JOÃO PEDRO SILVA MATOS | Est.: Activo | Associar cartão id.

Depart.: Pediatria Neonat. | Cat.: Assistente Operacional | Tam.: M | Cor: Azul

Produto	SUJA	LIMPA	Tamanho	Stock	Stock máx.
▶ TÚNICA AZUL	1	2		1	2
CALÇA AZUL				1	2

Acrescentar SUJA | XS | **M** | XL | Outros  
 Acrescentar LIMPA | S | L | XXL

Retirar peça atual  
 Registrar

Produto	SUJA	LIMPA	Tamanho
TÚNICA AZUL	1		M
TÚNICA AZUL		1	M
▶ TÚNICA AZUL		1	M

Todos os tamanhos estão pré-definidos na ficha de cada utilizador do serviço de rouparia. Contudo podem existir ruturas de *stock* de certos tamanhos e neste caso, com o acordo do utilizador, são entregues ou recolhidos tamanhos diferentes. Para isso o operador do **SUCH** tem disponíveis botões que permitem alterar pontualmente o tamanho da roupa transacionada quer na entrega quer na recolha.

## ETAPA 6: VALIDAÇÃO DA TRANSAÇÃO

Na etapa 6, o utilizador valida as transações efetuadas e que são visíveis no monitor. O operador do **SUCH** inicia o processo de registo e surge no monitor orientado ao utilizador uma mensagem a vermelho que solicita a validação das transações visíveis no monitor, tal como se mostra na figura abaixo.

Nome:  Est.:

Dep.:  Cat.:  Tam.:  Cor.:

  
Serviço de Utilização Comum dos Hospitais

Valide a transação com o cartão de identificação...

PRODUTO	SUJA	LIMPA	STOCK
▶ TÚNICA AZUL	1	2	1
CALÇA AZUL			1

PRODUTO	SUJA	LIMPA	TAMANHO
TÚNICA AZUL	1		M
TÚNICA AZUL		1	M
▶ TÚNICA AZUL		1	M

Tal como na etapa 1, o utilizador aproxima o seu cartão de identificação individual do leitor de cartões de proximidade. O leitor de cartões de proximidade emite um aviso sonoro de leitura. De imediato, no monitor que se encontra orientado para o utilizador, surge uma nova mensagem a verde que indica que a transação foi efetuada com sucesso, tal como se mostra na figura abaixo.

Nome:  Est.:

Dep.:  Cat.:  Tam.:  Cor.:

  
Serviço de Utilização Comum dos Hospitais

TRANSAÇÃO EFECTUADA COM SUCESSO

PRODUTO	SUJA	LIMPA	STOCK
▶ TÚNICA AZUL			2
CALÇA AZUL			1

PRODUTO	SUJA	LIMPA	TAMANHO
▶			

Após esta validação, a lista de movimentos fica novamente vazia e na zona central do ecrã surge o novo stock afeto ao utilizador já depois de os movimentos terem sido registados. Neste caso, uma vez que o stock inicial era

de uma túnica azul, e tendo em conta que foi entregue uma túnica suja e foram recolhidas duas túnicas limpas, o stock final passou a ser de duas túnicas azuis. No caso das calças azuis não foram efetuadas transações neste exemplo pelo que o stock final se mantém igual ao stock inicial de uma quantidade.

### **ETAPA 7: GERAÇÃO DE MAPAS E RELATÓRIOS DAS TRANSAÇÕES EFETUADAS**

Estão disponíveis diversos mapas e relatórios das transações efetuadas, nomeadamente:

- a) Histórico de transações efetuadas para cada colaborador.
- b) Transações de roupa por mês e por tipologia.
- c) Transações de roupa por mês, por tipologia e por tamanho.
- d) Transações de roupa por mês, por colaborador, por tipologia e por tamanho.
- e) Transações de roupa por mês e por departamento.
- f) Transações de roupa por mês, por departamento e por tipologia.
- g) Transações de roupa por tipologia entre um período ajustável.
- h) Transações de roupa por tipologia e por tamanho entre um período ajustável.
- i) Identificação de lista de colaboradores sem movimentos entre um período ajustável.

Na figura seguinte mostra-se um exemplo do histórico de transações de um colaborador.

Entregas e recolhas		Histórico colabor.	Estatísticas			
Lista de colaboradores						
Cód. colab.	Nome do colaborador	Estado	Categoria	Cor	Tamanho	
10604	ANA MARIA ESTEVES	Activo	Assistente Operacional	Azul	XS	
10625	ARSENIA HILARIO	Activo	Assistente Operacional	Azul	XS	
10630	ISABEL PEREIRA	Activo	Assistente Operacional	Azul	2XXL	
10636	AMALIA BRAZINHA	Activo	Assistente Operacional	Azul		
10650	MARIA REGINA GASPAS	Activo	Assistente Operacional	Azul	XS	
10654	MARIANA SILVA	Activo	Assistente Operacional	Azul	XL	
10661	IDALINA ROSA	Activo	Assistente Operacional	Azul	XS	
10694	JOAO RODRIGUES	Activo	Enfermeiro	Branco	XXL	
10713	JOSELIA SILVA	Activo	Enfermeiro	Branco	XS	
10714	ROSA PEREIRA	Activo	Enfermeiro	Branco	XL	
10727	MARIA ANTONIA VELHUCO	Activo	Enfermeiro	Branco	L	

Histórico do colaborador								
Data/hora registo	Utiliz. registo	Cód. colab.	Identificação	Cód. prod.	Produto	Suja	Limpa	Tamanho
22/05/2012 15:27:06	rouparia	10694	0006596466	300	TÚNICA BRANCA	1	1	XXL
22/05/2012 15:27:06	rouparia	10694	0006596466	600	CALÇA BRANCA	1	1	XXL
24/05/2012 15:42:48	rouparia	10694	0007872641	300	TÚNICA BRANCA	1	1	XXL
24/05/2012 15:42:48	rouparia	10694	0007872641	600	CALÇA BRANCA	1	1	XXL
28/05/2012 15:43:07	rouparia	10694	0007872641	300	TÚNICA BRANCA	1	1	XXL
28/05/2012 15:43:07	rouparia	10694	0007872641	600	CALÇA BRANCA	1	1	XXL
11/06/2012 15:29:59	rouparia	10694	0007872641	300	TÚNICA BRANCA	1	1	XXL
11/06/2012 15:29:59	rouparia	10694	0007872641	600	CALÇA BRANCA	1	1	XXL
18/06/2012 08:47:31	rouparia	10694	0007872641	300	TÚNICA BRANCA	1	1	XXL
18/06/2012 08:47:31	rouparia	10694	0007872641	600	CALÇA BRANCA	1	1	XXL
19/06/2012 15:39:15	rouparia	10694	0007872641	300	TÚNICA BRANCA	1	1	XXL
19/06/2012 15:39:15	rouparia	10694	0007872641	600	CALÇA BRANCA	1	1	XXL
22/06/2012 16:38:10	rouparia	10694	0007872641	300	TÚNICA BRANCA	1	1	XXL
22/06/2012 16:38:10	rouparia	10694	0007872641	600	CALÇA BRANCA	1	1	XXL
03/07/2012 15:37:38	rouparia	10694	0007872641	300	TÚNICA BRANCA	2	2	XXL

Na figura seguinte mostra-se um exemplo da estatística mensal de transações, neste caso setembro de 2012, com detalhe por tipologia e tamanho transacionado.

Entregas e recolhas		Histórico colabor.	Estatísticas			
Mov. mês / tipol.						
Ano	Mês	Suja	Limpa			
2012	5	3681	5491			
2012	6	8687	8747			
2012	7	10205	10257			
2012	8	11016	11031			
2012	9	10421	10431			
2012	10	1555	1550			

Movimentos por tipologia de roupa e tamanho						
Cód. prod.	Produto	Suja	Limpa	Tamanho		
100	TÚNICA AZUL	24	25	2XXL		
100	TÚNICA AZUL	198	200	L		
100	TÚNICA AZUL	355	356	M		
100	TÚNICA AZUL	272	272	S		
100	TÚNICA AZUL	227	228	XL		
100	TÚNICA AZUL	454	451	XS		
100	TÚNICA AZUL	39	38	XXL		
100	TÚNICA AZUL	466	464	XXS		
200	TÚNICA AMARELA	16	16	2XXL		
200	TÚNICA AMARELA	0	1	L		
200	TÚNICA AMARELA	40	35	M		
200	TÚNICA AMARELA	59	60	S		
200	TÚNICA AMARELA	85	86	XS		
200	TÚNICA AMARELA	2	1	XXL		
200	TÚNICA AMARELA	131	135	XXS		
300	TÚNICA BRANCA	9	9	2XXL		
300	TÚNICA BRANCA	308	309	L		
300	TÚNICA BRANCA	433	433	M		
300	TÚNICA BRANCA	339	341	S		
300	TÚNICA BRANCA	20	20	XL		

Na figura seguinte mostra-se um exemplo da estatística mensal de transações por departamento.

Entregas e recolhas					Histórico colabor.					Estatísticas				
Mov. mês / tipol.					Mov. mês / colab.					Mov. mês / depart.				
Mês					Departamento					Depart. / tipol.				
Ano	Mês	Suja	Limpa		Departamento	Suja	Limpa							
2012	5	3681	5491		▶ Consulta Externa	521	523							
2012	6	8687	8747		Teste	29	34							
2012	7	10205	10257		Farmácia	72	76							
2012	8	11016	11031		SPC	416	416							
▶ 2012	9	10421	10431		Medicina II	910	897							
2012	10	1561	1556		UCINT	13	13							
					Vários	65	65							
					Endoscopia	226	226							
					Casa Mortuária	22	20							
					Costura	18	18							
					Hospital Dia	92	92							
					Medicina I	867	863							
					Fisioterapia	32	30							
					Anatomia	96	102							
					Pediatria Neonat.	747	745							

## ANEXO II

### (PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS)

#### (AUTORIZAÇÃO PARA O TRATAMENTO)

As Partes procedem ao tratamento de dados pessoais que lhe tenham sido transmitidos por cada uma das Partes, apenas por sua instrução e em cumprimento do Regulamento (EU) 2016/679 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (Regulamento Geral de Dados Pessoais), relativo à proteção de dados das pessoas singulares.

#### (GARANTIAS TÉCNICAS E ORGANIZATIVAS)

As Partes declaram, para todos os devidos e legais efeitos, que estão dotadas dos meios necessários que permitem oferecer as garantias de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas, por forma a que o tratamento de dados pessoais transmitidos ao abrigo do presente Protocolo satisfaça os requisitos exigidos pelo Regulamento Geral de Dados Pessoais e assegure a defesa dos direitos do titular dos dados.

#### (RECURSO A SUBCONTRATANTE)

No caso de a subcontratação ser autorizada, serão impostas a esse outro subcontratante, por contrato reduzido a escrito a celebrar entre os subcontratantes, as mesmas obrigações, em matéria de proteção de dados, que as estabelecidas no presente Protocolo designadamente a obrigação de apresentar garantias suficientes de execução de medidas técnicas e organizativas adequadas, por forma a que o tratamento dos dados pessoais seja conforme com os requisitos exigidos pelo Regulamento Geral de Proteção de Dados.

#### (OBRIGAÇÕES EM MATÉRIA DE DADOS PESSOAIS)

Constituem obrigações das Partes, designadamente, as seguintes:

1. Tratar os dados pessoais apenas mediante instruções documentadas das Partes, incluindo no que respeita às transferências de dados para países terceiros ou organizações internacionais, a menos que seja obrigado a fazê-lo pelo Direito da União Europeia ou do Estado-Membro a cuja regulamentação se encontra sujeito, informando, nesse caso, de imediato, a outra Parte, desse requisito jurídico antes do tratamento, salvo se a lei proibir tal informação por motivos relevantes de interesse público;
2. Assegurar que as pessoas autorizadas a tratar os dados pessoais assumiram um compromisso, por escrito, de confidencialidade ou que se encontram sujeitas a adequadas obrigações legais de confidencialidade;
3. Aplicar as medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar um nível de segurança adequado ao risco, incluindo, consoante o que for adequado:

- a) A pseudonimização e a cifragem dos dados pessoais;
  - b) A capacidade de assegurar a confidencialidade, integridade, disponibilidade e resiliência permanentes dos sistemas e dos serviços de tratamento;
  - c) A capacidade de restabelecer a disponibilidade e o acesso aos dados pessoais de forma atempada no caso de um incidente físico ou técnico;
  - d) Assegurar a existência de um processo para testar, apreciar e avaliar regularmente a eficácia das medidas técnicas e organizativas, visando garantir, a todo o tempo, a segurança do tratamento dos dados pessoais.
4. Tomar em conta a natureza do tratamento, e prestar assistência à outra Parte através da implementação de medidas técnicas e organizativas adequadas, para permitir que este cumpra a sua obrigação de dar resposta aos pedidos dos titulares dos dados, tendo em vista o exercício dos respetivos direitos, nomeadamente, a transparência das informações, das comunicações e das regras para exercício dos direitos dos titulares dos dados; o direito de acesso; o direito de retificação e apagamento; o direito à limitação do tratamento; o direito de portabilidade; o direito de oposição e de não sujeição a decisões individuais automatizadas, incluindo definição de perfis;
5. Prestar assistência à outra Parte no sentido de assegurar o cumprimento da aplicação de medidas técnicas e organizativas adequadas para assegurar um nível de segurança adequado ao risco, proceder às notificações de violações de dados pessoais à autoridade de controlo, proceder à comunicação de qualquer violação de dados pessoais ao titular dos dados, proceder à avaliação de impacto sobre a proteção de dados e à consulta prévia, tendo em conta a natureza do tratamento e a informação ao dispor.
6. Consoante as instruções que lhe forem fornecidas por cada uma das Partes, apagar ou devolver-lhe todos os dados pessoais depois de concluída a prestação de serviços relacionados com o tratamento, apagando as cópias existentes, a menos que a conservação dos dados seja exigida ao abrigo do Direito da União Europeia ou do Estados-Membros a cuja regulamentação a Parte se encontre sujeita.
7. Disponibilizar à outra Parte todas as informações necessárias para demonstrar o cumprimento das obrigações previstas no presente Protocolo e facilitar e contribuir ativamente para as auditorias e inspeções conduzidas pela respetiva Parte ou por qualquer outro auditor por este mandatado.

### **(REGISTO DAS ATIVIDADES DE TRATAMENTO)**

1. As Partes obrigam-se a conservar um registo de todas as atividades de tratamento sob sua responsabilidade.
2. Do registo referido no número anterior, constarão, obrigatoriamente, todas as seguintes informações:
  - a) O nome e os contactos do responsável pelo tratamento e, sendo caso disso, de qualquer responsável conjunto pelo tratamento, do representante do responsável pelo tratamento e do encarregado da proteção de dados;

- b) As finalidades do tratamento dos dados;
  - c) A descrição das categorias de titulares de dados e das categorias de dados pessoais;
  - d) As categorias de destinatários a quem os dados pessoais foram ou serão divulgados, incluindo os destinatários estabelecidos em países terceiros ou organizações internacionais;
  - e) Nos casos aplicáveis, as transferências de dados pessoais para países terceiros ou organizações internacionais, incluindo a identificação desses países terceiros ou organizações internacionais e, ainda nos casos aplicáveis, a documentação que comprove a existência das garantias adequadas;
  - f) Nos casos aplicáveis, os prazos previstos para o “apagamento” das diferentes categorias de dados;
  - g) Nos casos aplicáveis, uma descrição geral das medidas técnicas e organizativas no domínio da segurança.
3. Os registos a que se referem os números 1., e 2., supra, deverão ser efetuados por escrito, incluindo em formato eletrónico.

#### **(VIOLAÇÃO DAS CLÁUSULAS REFERENTES A TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS)**

1. Qualquer violação das cláusulas anteriores referentes ao tratamento de dados pessoais pelas Partes, constitui incumprimento contratual, dando à outra o direito de resolver o presente Protocolo, sem prejuízo de eventual responsabilidade civil ou criminal.
2. O incumprimento das cláusulas contratuais referentes ao tratamento de dados pessoais, constituem a Parte incumpridora na obrigação de indemnizar a outra por todos os prejuízos decorrentes da violação.
3. A Parte responsável pelo Tratamento de dados que sofreu o incumprimento do Regulamento Geral de Dados Pessoais terá direito de regresso sobre a outra, relativamente a todas as quantias a cujo pagamento venha a ser obrigado, seja a que título for, que decorram do incumprimento das cláusulas contratuais, quanto ao tratamento de dados pela outra Parte.
4. As Partes são obrigadas a dispor de um contrato de seguro de responsabilidade civil que contenha cobertura adequada a garantir os danos que a violação das normas constantes do Regulamento Geral de Proteção de Dados venha a provocar ao outro Outorgante ou a quaisquer terceiros, ainda que tais danos sejam reclamados diretamente.