



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP.UHH.003 – Página 1/10	
Título do Documento	SERVIÇO DE MAQUEIRO	Emissão: 28/03/2022	Próxima revisão: 28/03/2024

1. OBJETIVO

O presente documento visa padronizar as rotinas de acionamento do serviço de maqueiros, no âmbito do HUAC-UFCG/Ebsrh, bem como estabelecer os procedimentos para os quais esses profissionais devem se atentar para exercer um serviço que tenha como base a qualidade e a segurança do paciente.

2. MATERIAL

2.1. Equipamentos de Proteção Individual

- Luvas de procedimento;
- Avental de isolamento (quando necessário);
- Máscara cirúrgica ou PFF2/N95 (quando necessário);
- Óculos de proteção (quando necessário);
- Outros que venham a ser recomendados pelo SOST e/ou CCIH do hospital.

2.2. Equipamentos de transporte

- Cadeira de roda, maca com lençol ou berço (de acordo com a demanda);
- Cilindro de oxigênio (quando necessário).

3. DESCRIÇÃO DO PROCEDIMENTO

3.1. Abertura do chamado

3.1.1. O profissional da unidade assistencial demandante aciona a Central de Maqueiros através do Sistema GLPI (<http://glpi.huac.ebsrh.net/index.php?noAUTO=1>), Módulo de Hotelaria, formulário “Serviço de Maqueiro”;

3.1.2. Com a demanda registrada, o sistema notificará automaticamente Central de Maqueiros que deverá localizar e acionar um maqueiro para realizar o atendimento ao setor demandante;

3.1.3. Ao solicitar o atendimento, a unidade assistencial demandante deve, obrigatoriamente, informar no formulário eletrônico do serviço de maqueiro as seguintes informações:

- Nome do profissional solicitante;



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP.UHH.003 – Página 2/10	
Título do Documento	SERVIÇO DE MAQUEIRO	Emissão: 28/03/2022	Próxima revisão: 28/03/2024

- Ramal;
- Nome do paciente;
- Local de Origem;
- Local de destino;
- Meio de transporte a ser utilizado, respeitando as necessidades de segurança do paciente (conforme resolução COFEN – 376/2011);
- Necessidade de Cilindro de O²;
- Data e horário em que o serviço deverá ser realizado;
- Observações;
- Finalidade do transporte (transferência de enfermaria, realização de exames, alta, óbito e/ou outros);

3.1.4. Os setores demandantes poderão, em caráter excepcional, considerando algumas situações específicas que podem ocorrer durante a assistência ao paciente, solicitar um maqueiro em caráter emergencial, pelo telefone da central, passando as informações “diretamente por telefone”.

3.2. Processamento/atendimento do chamado

3.2.1. As informações registradas no formulário eletrônico devem ser repassadas pela Central de Maqueiros ao profissional que executará o serviço;

3.2.2. De posse das informações constantes da requisição, o maqueiro deverá se atentar aos seguintes prazos:

- a) *5 (cinco)* minutos para se apresentar ao profissional da assistência (demandante). Na hipótese de o maqueiro estar disponível esse prazo deve ser contado a partir da entrega da cópia do formulário pela Central de Maqueiro. Na hipótese de o maqueiro está ocupado realizando outros atendimentos esse prazo deve ser contado a partir da finalização do último atendimento.
- b) *10 (dez)* minutos é o prazo máximo aceitável de tolerância por parte do maqueiro para que a enfermagem disponibilize o paciente para a realização do transporte. Após esse prazo o maqueiro registrará junto à central, informando o código do atendimento (IG), a informação sobre a indisponibilidade do paciente para que o atendimento seja finalizado, com observações.



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP.UHH.003 – Página 3/10	
Título do Documento	SERVIÇO DE MAQUEIRO	Emissão: 28/03/2022	Próxima revisão: 28/03/2024
		Versão: 1	

c) 35 (*trinta e cinco*) minutos é o prazo máximo aceitável para conclusão do atendimento. Esse prazo compreende o tempo entre o recebimento do formulário por parte do maqueiro até a finalização do atendimento junto à central de maqueiro.

3.2.3. Na hipótese de o atendimento ser concluído pelo motivo de “indisponibilidade do paciente” a central deverá obrigatoriamente colocar essa informação no campo “observação”, ao finalizar o atendimento.

3.2.4. Ao chegar no setor demandante o maqueiro deverá, inicialmente:

- a) Higienizar as mãos;
- b) Estar paramentado com os EPIs recomendados e dispor dos equipamentos de transporte, conforme descritos no item 2;
- c) Identificar e se apresentar à equipe assistencial, ao paciente e acompanhante, cumprimentando-os e chamando-os sempre pelo nome (conforme informações contidas na pulseira de identificação e crachás);

3.2.5. Em seguida o maqueiro deve acomodar o paciente no meio de transporte solicitado de maneira segura, travando a maca/cadeira de rodas, adaptando o soro no suporte (caso existente) e oxigenoterapia no cilindro de O2 (se houver). No caso de maca, levantar as grades laterais certificando que estão bem encaixadas;

3.2.6. Checar se o paciente está confortavelmente acomodado e cobri-lo com lençol (quando necessário);

3.2.7. Nos casos de transferência intra-hospitalar entre enfermarias e ou para realização de exames, o maqueiro deverá exigir a presença de um profissional assistencial durante o transporte do paciente, sem a qual o transporte não será autorizado.

3.2.8. No caso de o transporte do paciente para a unidade de destino ser realizado em maca, a mesma deve ser conduzida pela cabeceira.

3.2.9. Ao chegar na unidade de destino, seguir as orientações do profissional da assistência que o acompanhou para saber onde acomodar o paciente no leito ou local de exame. A acomodação do paciente será realizada em conjunto com a equipe de enfermagem assistencial, de forma segura (travando a maca/cadeira de rodas) e organizada.

3.2.10. Ao finalizar o atendimento o maqueiro deverá higienizar as mãos.



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP.UHH.003 – Página 4/10	
Título do Documento	SERVIÇO DE MAQUEIRO	Emissão: 28/03/2022	Próxima revisão: 28/03/2024

3.2.11. Ao término do atendimento, os equipamentos (maca e/ou cadeira de rodas) utilizados deverão ser higienizados pelo maqueiro (com produto de desinfecção padronizado pela instituição) e disponibilizados para novo atendimento.

3.2.12. Os equipamentos (macas e cadeiras de roda) deverão ser mantidos em locais previamente definidos pela Unidade/setor de Hotelaria;

3.3. Encerramento do chamado

3.3.1. Após a condução do paciente da unidade de origem para a unidade de destino o maqueiro deverá comunicar à Central de Maqueiro a conclusão do atendimento, informando à central o código de identificação do atendimento (IG).

3.3.2. Visando otimizar a utilização dos serviços de maqueiro, sem prejudicar a qualidade do serviço, o retorno do paciente para a unidade de origem ocorrerá após abertura de nova requisição, pelo setor que atende/hospeda o paciente no momento da requisição, cujo atendimento observará o previsto no item 3.5.

3.3.3. Ao concluir o atendimento, os maqueiros retornarão ao local específico designado pela Central de Maqueiro e Unidade de Hotelaria.

4. INDICADORES DE MONITORAMENTO DO SERVIÇO

Quadro 1 - Atributos do indicador “tempo médio para conclusão da solicitação de transporte intra-hospitalar”

ELEMENTOS	DESCRÍÇÃO
Meta	Vinte e cinco minutos
Periodicidade da apuração	Mensal
Prazo máximo para apuração	Dia dez do mês subsequente do mês de referência ou dia útil após o décimo dia
Responsabilidade	Unidade/Setor de Hotelaria
Fontes de dados	Sistema da central de maqueiros
Fórmula do cálculo	HIC – HFC HIC – Hora inicial do chamado HFC – Hora final do chamado
Como apurar o indicador	Relatório obtido pelo sistema da central de maqueiro



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP.UHH.003 – Página 5/10	
Título do Documento	SERVIÇO DE MAQUEIRO	Emissão: 28/03/2022	Próxima revisão: 28/03/2024

O que o indicador mostra	O tempo para realização do transporte intra-hospitalar
Causa que dificulta atingir a meta	Problema de comunicação entre assistência e a central de maqueiros, equipamentos insuficientes para transporte dos pacientes, maqueiros sobrecarregados, concentração de chamados em um mesmo horário etc.
Impacto por não atingir a meta	Demora demasiada no atendimento, desmotivação da equipe de maqueiros, transtornos para os pacientes, conflitos com profissionais médicos, enfermeiros e técnicos do trabalho, reclamações na ouvidoria, reclamações na alta administração etc.

Quadro 2 – Atributos do indicador “percentual de solicitações de transporte intra-hospitalar realizados acima de trinta e cinco minutos”

ELEMENTOS	Descrição
Meta	Vinte e cinco por cento
Periodicidade da apuração	Mensal
Prazo máximo para apuração	Dia dez do mês subsequente do mês de referência ou dia útil após o décimo dia
Responsabilidade	Unidade/Setor de hotelaria
Fontes de dados	Sistema da central de maqueiros (TCC35/TCC)*100
Fórmula do calculo	TCC35 = Total de chamados concluídos acima de 35 minutos TCC = Total de chamados concluídos
Como apurar o indicador	Relatório obtido pelo sistema da central de maqueiros
O que o indicador mostra	A proporção de chamados realizados acima de trinta e cinco minutos
Causa que dificulta atingir a meta	Problema de comunicação entre assistência e a central de maqueiros, equipamentos insuficientes para transporte dos pacientes, maqueiros sobrecarregados, concentração de chamados em um mesmo horário etc.
Impacto por não atingir a meta	Demora demasiada no atendimento, desmotivação da equipe de maqueiros, transtornos para os



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP.UHH.003 – Página 6/10	
Título do Documento	SERVIÇO DE MAQUEIRO	Emissão: 28/03/2022	Próxima revisão: 28/03/2024

	pacientes, conflitos com profissionais médicos, enfermeiros e técnicos do trabalho, reclamações na ouvidoria, reclamações na alta administração etc.
--	--

Quadro 3 – Atributos do indicador “quantidade de chamados encerrados por indisponibilidade do paciente”

ELEMENTOS	Descrição
Meta	Zero
Periodicidade da apuração	Mensal
Prazo máximo para apuração	Dia dez do mês subsequente do mês de referência ou dia útil após o décimo dia
Responsabilidade	Unidade/Setor de hotelaria
Fontes de dados	Sistema da central de maqueiros
Fórmula do calculo	Nº TCCsp TCCsp = Total de chamados concluídos por indisponibilidade do paciente
Como apurar o indicador	Relatório obtido pelo sistema da central de maqueiros
O que o indicador mostra	Quantidade de chamados não realizados por falta de organização por parte da assistência
Causa que dificulta atingir a meta	Desorganização por parte da assistência no preparo do paciente, problema de comunicação entre assistência e a central de maqueiros, equipamentos insuficientes para transporte dos pacientes, maqueiros sobrecarregados, concentração de chamados em um mesmo horário etc.
Impacto por não atingir a meta	Necessidade de abrir no chamado, demora demasiada no atendimento, desmotivação da equipe de maqueiros, transtornos para os pacientes, conflitos com profissionais médicos, enfermeiros e técnicos do trabalho, reclamações na ouvidoria, reclamações na alta administração etc.



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP.UHH.003 – Página 7/10	
Título do Documento	SERVIÇO DE MAQUEIRO	Emissão: 28/03/2022	Próxima revisão: 28/03/2024

5. DISPOSIÇÕES FINAIS

- 5.1.** A central de maqueiros é a responsável por gerenciar a disponibilidade dos maqueiros e o atendimento das demandas e funcionará 24 horas por dia 7 dias por semana, sob supervisão e controle da Unidade/Setor de Hotelaria hospitalar;
- 5.2.** Para facilitar e otimizar a utilização dos serviços de maqueiros é recomendável que as unidades assistenciais que demandam o serviço realizem o registro antecipado no sistema, de toda a demanda semanal, por paciente, de modo que a Central de Maqueiros possa organizar o atendimento selecionando os maqueiros e minimizando o máximo possível a ocorrência de atrasos;
- 5.3.** O cadastro antecipado da demanda ajudará a Central a melhor organizar o atendimento, na medida em que pode ajustar horários de atendimento com os setores demandantes, considerando o bloqueio da agenda, que pode haver por decorrência de requisições já cadastradas em determinados dias e horários por outros setores;
- 5.4.** A comunicação entre os maqueiros e a Central de Maqueiros se dará por rádios comunicadores, do tipo walki-talki para agilizar o tempo de atendimento;
- 5.5.** O desempenho do serviço de maqueiros será monitorado com base em indicadores, (observar item 4), que serão utilizados para subsidiar o processo decisório sobre aspectos que envolvam o planejamento, execução, controle e correção do serviço;
- 5.6.** A central de maqueiros deve fazer levantamento diário da disponibilidade de “cilindro de o²” para solicitar a substituição dos cilindros vazios, de forma mais antecipada possível, a fim de otimizar o planejamento do abastecimento pelo Setor de Farmácia. As informações devem ser comunicadas por e-mail à Unidade de Abastecimento Farmacêutico ou setor equivalente;
- 5.7.** Os maqueiros não estarão autorizados a realizar qualquer procedimento ou ação que não conste desse Procedimento Operacional Padrão;
- 5.8.** Outras condições não previstas por este POP deverão ser apreciadas pela Unidade de Hotelaria em conjunto com a Divisão de Enfermagem, que avaliarão a sua inclusão nesse documento.
- 5.9.** A Unidade de Hotelaria é o departamento responsável por elucidar qualquer dúvida e orientar sobre quaisquer procedimentos relacionados ao conteúdo deste POP.



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP.UHH.003 – Página 8/10	
Título do Documento	SERVIÇO DE MAQUEIRO	Emissão: 28/03/2022	Próxima revisão: 28/03/2024

6. REFERÊNCIAS

ANDRADE, Arnaldo R. Planejamento Estratégico: Formulação; Implementação e Controle. 2. ed. São Paulo: Atlas, 2016;

BRASIL. Universidade Federal do Ceará. Maternidade Escola Assis Chateaubriand. Protocolo;

CHERCHIGLIA, M. L. & Dallari, S. G. Tempo de mudanças: sobrevivência de um hospital público. RAE eletrônica, vol. 5, n. 2. jul/dec, 2016;

Clínico Transporte Seguro. Disponível em:
http://www2.ebsrh.gov.br/documents/214336/1110036/PRO.NUSEP.007+TRANSPORTE+SEGUR_O.pdf/689891ad-95aa-47a7-b8d3-ed75ebfc9e88. Acesso em: 30/12/2021;

CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM. Resolução 376/2011. Disponível em:
http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-n-3762011_6599.html. Acesso em 30 de dezembro de 2021;

7. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSAO	DATA	DESCRICAO DA ALTERACAO
01	28/01/2022	Elaboração do documento



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP.UHH.003 – Página 9/10	
Título do Documento	SERVIÇO DE MAQUEIRO	Emissão: 28/03/2022	Próxima revisão: 28/03/2024

Elaboração

Tiago Carvalho Costa
Analista Administrativo - Hotelaria

Margareth Rose Lima de Souza
Enfermeira – Hotelaria

Severina de Fátima Sousa Silva Costa
Enfermeira - Hotelaria

Data: 29/12/2021

Sabrina Barbosa Ferraz
Enfermeira – Hotelaria

Kyonayra Quezia Duarte Brito
Enfermeira – Hotelaria

Xênia Sheila Barbosa Aguiar Queiroz
Técnica em enfermagem do SVSSP

Data: 26/01/2022

Liana Fernandes Da Costa
Chefe da Divisão de Enfermagem

Andréia Oliveira Barros Sousa
Chefe do SVSSP

Data: 26/01/2022

Aprovação

Clenise de Farias Dantas
Chefe da Unidade de Hotelaria Hospitalar

Data: 26/01/2022



Tipo do Documento	PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO	POP.UHH.003 – Página 10/10	
Título do Documento	SERVIÇO DE MAQUEIRO	Emissão: 28/03/2022	Próxima revisão: 28/03/2024

ANEXO I
REGISTRO DE TREINAMENTO

Declaro que recebi treinamento para realização dos procedimentos descrito neste POP (Serviço de Maqueiro) e me comprometo a realizá-los, conforme as instruções recebidas.

Data	Nome do participante	Assinatura	Carga horária	Assinatura do instrutor