

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

## 1. OBJETIVO

O presente documento visa padronizar as rotinas de acionamento do serviço de maqueiros, no âmbito do HUAC-UFMG/Ebserh, 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.ebserh.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:
		Versão: 1	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 O<sup>2</sup>;
- 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:
		Versão: 1	28/03/2024

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 O<sub>2</sub> (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:
		Versão: 1	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	DESCRIÇÃO
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	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	POP.UHH.003 – Página 5/10	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE MAQUEIRO</b>	Emissão: 28/03/2022	Próxima revisão:
		Versão: 1	28/03/2024

<b>O que o indicador mostra</b>	O tempo para realização do transporte intra-hospitalar
<b>Causa que dificulta atingir a meta</b>	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.
<b>Impacto por não atingir a meta</b>	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
<b>Meta</b>	Vinte e cinco por cento
<b>Periodicidade da apuração</b>	Mensal
<b>Prazo máximo para apuração</b>	Dia dez do mês subsequente do mês de referência ou dia útil após o décimo dia
<b>Responsabilidade</b>	Unidade/Setor de hotelaria
<b>Fontes de dados</b>	Sistema da central de maqueiros
<b>Fórmula do calculo</b>	$(TCC35/TCC)*100$ <p>TCC35 = Total de chamados concluídos acima de 35 minutos</p> <p>TCC = Total de chamados concluídos</p>
<b>Como apurar o indicador</b>	Relatório obtido pelo sistema da central de maqueiros
<b>O que o indicador mostra</b>	A proporção de chamados realizados acima de trinta e cinco minutos
<b>Causa que dificulta atingir a meta</b>	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.
<b>Impacto por não atingir a meta</b>	Demora demasiada no atendimento, desmotivação da equipe de maqueiros, transtornos para os

Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	POP.UHH.003 – Página 6/10	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE MAQUEIRO</b>	Emissão: 28/03/2022	Próxima revisão:
		Versão: 1	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
<b>Meta</b>	Zero
<b>Periodicidade da apuração</b>	Mensal
<b>Prazo máximo para apuração</b>	Dia dez do mês subsequente do mês de referência ou dia útil após o décimo dia
<b>Responsabilidade</b>	Unidade/Setor de hotelaria
<b>Fontes de dados</b>	Sistema da central de maqueiros
<b>Fórmula do calculo</b>	Nº TCCsp  TCCsp = Total de chamados concluídos por indisponibilidade do paciente
<b>Como apurar o indicador</b>	Relatório obtido pelo sistema da central de maqueiros
<b>O que o indicador mostra</b>	Quantidade de chamados não realizados por falta de organização por parte da assistência
<b>Causa que dificulta atingir a meta</b>	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.
<b>Impacto por não atingir a meta</b>	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:
		Versão: 1	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 O<sub>2</sub>” 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:
		Versão: 1	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.ebserh.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/resoluo-cofen-n-3762011\\_6599.html](http://www.cofen.gov.br/resoluo-cofen-n-3762011_6599.html). Acesso em 30 de dezembro de 2021;

## 7. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA ALTERAÇÃO
01	28/01/2022	Elaboração do documento



Tipo do Documento	<b>PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO</b>	POP.UHH.003 – Página 9/10	
Título do Documento	<b>SERVIÇO DE MAQUEIRO</b>	Emissão: 28/03/2022	Próxima revisão:
		Versão: 1	28/03/2024

<b>Elaboração</b> Tiago Carvalho Costa Analista Administrativo - Hotelaria  Margareth Rose Lima de Souza Enfermeira – Hotelaria  Severina de Fátima Sousa Silva Costa Enfermeira - Hotelaria  Sabrina Barbosa Ferraz Enfermeira – Hotelaria  Kyonayra Quezia Duarte Brito Enfermeira – Hotelaria	<b>Data:</b> 29/12/2021
<b>Análise e revisão</b> Xênia Sheila Barbosa Aguiar Queiroz Técnica em enfermagem do SVSSP  Liana Fernandes Da Costa Chefe da Divisão de Enfermagem	<b>Data:</b> 26/01/2022
<b>Validação</b> Andréia Oliveira Barros Sousa Chefe do SVSSP	<b>Data:</b> 26/01/2022
<b>Aprovação</b> Clenise de Farias Dantas Chefe da Unidade de Hotelaria Hospitalar	<b>Data:</b> 26/01/2022

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

<b>Data</b>	<b>Nome do participante</b>	<b>Assinatura</b>	<b>Carga horária</b>	<b>Assinatura do instrutor</b>