

Tipo do Documento	PROTOCOLO	PRT.DENF.003 – Página 1/17	
Título do Documento	TRANSPORTE INTRA-HOSPITALAR PELO MAQUEIRO	Emissão: 06/03/2025	Próxima revisão: 06/03/2027
		Versão: 01	

1. SUMÁRIO

2.	SIGLAS E CONCEITOS	2
3.	OBJETIVOS	2
4.	JUSTIFICATIVA	2
5.	CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E DE EXCLUSÃO	2
6.	ATRIBUIÇÕES, COMPETÊNCIAS, RESPONSABILIDADES	3
7.	CENTRAL DE MAQUEIROS	6
7.1	 Materiais e Equipamentos Necessários para o Transporte	7
7.2	 Abertura de Chamado	8
7.3	 Processamento/atendimento do chamado	8
7.4	 Procedimento de transporte pelo maqueiro	9
7.5	 Encerramento do chamado	10
8.	 MONITORAMENTO	10
9.	 REFERÊNCIAS	10
10.	 HISTÓRICO DE REVISÃO	11
	APÊNDICE	12
	 APÊNDICE A - MODELO DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇO DE MAQUEIRO	12
	ANEXOS	13
	 ANEXO 1 - Atributos do indicador “tempo médio para conclusão do atendimento de transporte intra-hospitalar”	13
	 ANEXO 2 – Atributos do indicador “Número de requisições recebidas”	14
	 ANEXO 3 – Atributos do indicador “Número de requisições executadas”	15
	 ANEXO 4- Atributos do indicador “proporção chamados encerrados por indisponibilidade do paciente”	16
	 ANEXO 5 - Atributos do indicador “proporção de chamados encerrados por indisponibilidade do maqueiro”	17

Tipo do Documento	PROTOCOLO	PRT.DENF.003 – Página 2/17	
Título do Documento	TRANSPORTE INTRA-HOSPITALAR PELO MAQUEIRO	Emissão: 06/03/2025	Próxima revisão: 06/03/2027
		Versão: 01	

2. SIGLAS E CONCEITOS

- AGHU - Aplicativo de Gestão dos Hospitais Universitários
- HU-UFGD – Hospital Universitário da Universidade Federal da Grande Dourados
- VIGIHOSP – Software utilizado por todos os hospitais da rede Ebserh, o qual tem o objetivo de agilizar a ciência e a solução de problemas ocorridos nos hospitais, facilitando o processo decisório em ações para melhoria na qualidade dos serviços prestados aos pacientes.

3. OBJETIVOS

O presente documento visa padronizar as rotinas dos maqueiros, no transporte intra-hospitalar do HU-UFGD/EBSERH, bem como estabelecer os procedimentos e atribuições da equipe multiprofissional envolvida, para a execução de um serviço com qualidade e segurança para os pacientes.

4. JUSTIFICATIVA

A organização eficiente do serviço de maqueiros na instituição é fundamental para garantir o bom andamento das atividades e a qualidade do atendimento aos pacientes. Os maqueiros desempenham um papel crucial no transporte de pacientes entre setores, como emergências, UTIs, salas de cirurgia e outros, garantindo que a mobilidade no hospital ocorra de forma segura e rápida.

Para tanto, a organização do serviço de maqueiros é imprescindível para assegurar a eficiência do hospital, a segurança dos pacientes e a qualidade do atendimento. Ao adotar práticas estruturadas, o hospital proporciona um ambiente mais seguro, ágil e eficaz, atendendo às necessidades tanto dos pacientes quanto dos profissionais de saúde.

5. CRITÉRIOS DE INCLUSÃO E DE EXCLUSÃO

O serviço de maqueiros contempla todas as Unidades Assistenciais no âmbito do HU-UFGD.

Tipo do Documento	PROTOCOLO	PRT.DENF.003 – Página 3/17	
Título do Documento	TRANSPORTE INTRA-HOSPITALAR PELO MAQUEIRO	Emissão: 06/03/2025	Próxima revisão: 06/03/2027
		Versão: 01	

6. ATRIBUIÇÕES, COMPETÊNCIAS, RESPONSABILIDADES

Quadro 1 - Atribuições e responsabilidades.

Maqueiro	<ul style="list-style-type: none"> - Transportar os pacientes de forma adequada respeitando cada caso; - Seguir os princípios de humanização, ser ético, atuar nos serviços de saúde dentro das normas de higiene ocupacional e de biossegurança; - Relacionar-se respeitosamente com os pacientes, seus familiares e com a equipe assistencial e atuar de forma coerente, conforme hierarquia da estrutura organizacional do sistema de saúde; - Utilizar rádios comunicadores, do tipo walkie-talkie, celulares ou afins, facilitando a comunicação dentro da instituição; - Encaminhar pacientes para áreas solicitadas de maneira oportuna; - Providenciar macas e cadeiras de rodas para transporte dos pacientes; - Checar os equipamentos necessários no início do plantão; - Realizar higienização dos equipamentos utilizados após cada transporte, conforme PRT.CCIRAS.014; - Auxiliar e movimentar pacientes: da maca ou cadeira para leito ou vice-versa, superfície de realização de exames em geral, ambulância ou veículos; - Encaminhar corpo pós-morte até o Morgue, devendo confirmar identificação do paciente através da pulseira de identificação conforme PRT.CP-NSP.001; - Utilizar medidas de proteção (grades, cintos de segurança, entre outras) para assegurar a integridade física do paciente durante a transferência ou transporte; - Atentar-se quanto as medidas de biossegurança e utilização de EPIs, de acordo com a precaução recomendada;
Enfermeiro	<ul style="list-style-type: none"> - Verificar as condições clínicas do paciente e analisar o risco-benefício do transporte; - Realizar comunicação entre a Unidade de origem e a Unidade receptora do paciente, antes de acionar o serviço de maqueiro, informando as condições clínicas do paciente, o tipo de precaução a ser adotado, os dispositivos em uso, os recursos necessários e os documentos enviados (prontuário, exames, pedidos de exames);

Tipo do Documento	PROTOCOLO	PRT.DENF.003 – Página 4/17	
Título do Documento	TRANSPORTE INTRA-HOSPITALAR PELO MAQUEIRO	Emissão: 06/03/2025	Próxima revisão: 06/03/2027
		Versão: 01	

	<ul style="list-style-type: none"> - Acionar o serviço de maqueiro para realização do transporte através da central de maqueiros (ramal: 3170); - Antecipar possíveis instabilidades e complicações no estado geral do paciente prevendo a necessidade de intervenção terapêutica durante o transporte; - Realizar conferência de identificação do paciente através da pulseira de identificação, conforme PRT.CP-NSP.001; - Selecionar o meio de transporte que atenda às necessidades de segurança do paciente, determinando equipamentos e equipe necessária (conforme Resolução COFEN – 588/2018); - Definir, organizar e atribuir funções à equipe de enfermagem que participará do transporte; - Recolher pertences pessoais, exames e outros insumos necessários para a continuidade da assistência; - Orientar paciente e familiares quanto a transferência/transporte; - Determinar os medicamentos que serão adiantados, interrompidos ou mantidos em infusão durante transporte; - Realizar o monitoramento dos sinais vitais, periodicamente, conforme risco identificado; - Avaliar os dispositivos do paciente quanto a possibilidade de remoção ou, quanto aos cuidados específicos durante o transporte (fixação, controle de fluxo, posicionamento etc.) - Avaliar as condições de segurança dos equipamentos a serem utilizados no transporte (integridade, acessórios, bateria etc.); - Acompanhar o paciente durante o transporte de pacientes classificados como semi-intensivos e intensivos; - Avaliar e controlar possíveis complicações durante o transporte; - Utilizar medidas de proteção (grades, cintos de segurança, entre outras) para assegurar a integridade física do paciente; - Redobrar a vigilância nos casos de transporte de pacientes obesos, idosos, prematuros, politraumatizados e sob sedação. - Atentar-se quanto as medidas de biossegurança e precauções; - Transferir cuidados à equipe responsável, comunicando-se de forma clara e objetiva, de forma verbal e escrita, ao chegar ao destino;
--	---

Tipo do Documento	PROTOCOLO	PRT.DENF.003 – Página 5/17	
Título do Documento	TRANSPORTE INTRA-HOSPITALAR PELO MAQUEIRO	Emissão: 06/03/2025	Próxima revisão: 06/03/2027
		Versão: 01	

	<ul style="list-style-type: none"> - Entregar todos os pertences pessoais e exames do paciente, quando for o caso; - Registrar todos os procedimentos realizados e intercorrências ocorridas durante o transporte em prontuário e notificar no Vigihosp.
Técnicos e Auxiliares de Enfermagem	<ul style="list-style-type: none"> - Acionar o serviço de maqueiro para realização do transporte através da central de maqueiros (ramal: 3170); - Realizar conferência de identificação do paciente através da pulseira de identificação conforme PRT.CP-NSP.001 - Preparar o paciente: fechar cateteres, desprezar efluentes, trocar fralda caso necessário, verificar integridade/fixação/condições/identificação de curativos, acesso venoso e outros dispositivos, elevar grades e prover contenção mecânica, quando necessário; - Reunir e testar a integridade dos materiais e equipamentos necessários a serem utilizados no transporte, conforme orientação do enfermeiro responsável; - Manter a conexão de tubos endotraqueais, sondas vesicais e nasogástricas, drenos torácicos e cateteres, garantindo o suporte hemodinâmico, ventilatório e medicamentoso ao paciente; - Utilizar medidas de proteção (grades, cintos de segurança, entre outras) para assegurar a integridade física do paciente; - Redobrar a vigilância nos casos de transporte de pacientes obesos, idosos, prematuros, politraumatizados e sob sedação; - Acompanhar o transporte de pacientes classificados com cuidados mínimos, intermediários e alta dependência; - Realizar comunicação entre a Unidade de origem e a Unidade receptora do paciente, antes de acionar o serviço de maqueiro, informando as condições clínicas do paciente, o tipo de precaução a ser adotado, os dispositivos em uso, os recursos necessários e os documentos enviados (prontuário, exames, pedidos de exames); - Atentar-se quanto as medidas de biossegurança e precauções; - Transferir cuidados à equipe responsável, comunicando-se de forma clara e objetiva, de forma verbal e escrita, ao chegar ao destino; - Entregar todos os pertences pessoais e exames do paciente, quando for o caso; - Registrar todos os procedimentos realizados e intercorrências ocorridas durante o transporte em prontuário e notificar no Vigihosp.

Tipo do Documento	PROTOCOLO	PRT.DENF.003 – Página 6/17	
Título do Documento	TRANSPORTE INTRA-HOSPITALAR PELO MAQUEIRO	Emissão: 06/03/2025	Próxima revisão: 06/03/2027
		Versão: 01	

Enfermeiro da unidade receptora	<ul style="list-style-type: none"> - Receber as informações passadas pela equipe de transporte, atentando para as condições clínicas do paciente, o tipo de precaução a ser adotado, os dispositivos em uso, os recursos necessários e os documentos recebidos (prontuário, exames, pedidos de exames); - Realizar conferência de identificação do paciente através da pulseira de identificação, conforme PRT.CP-NSP.001; - Direcionar a equipe de transporte ao leito/unidade que receberá o paciente. - Proceder aos demais procedimentos para a admissão do paciente.
Central de maqueiros/Serviço de Hotelaria Hospitalar	<ul style="list-style-type: none"> - Gerenciar a disponibilidade dos maqueiros e o atendimento das demandas durante 24 horas por dia 7 dias por semana; - Receber a solicitação do serviço de maqueiro das unidades e direcionar o profissional disponível; - Alimentar planilha com as requisições de serviço de maqueiro; - Validar as informações da planilha de indicadores do Serviço de Maqueiros; - Realizar levantamento de indicadores mensais.
Recepção de Internação	<ul style="list-style-type: none"> - Receber os chamados e acionar os maqueiros (finais de semana, feriados e período noturno); - Alimentar planilha com as requisições de serviço de maqueiro.

***Na indisponibilidade do profissional maqueiro, a equipe assistencial da unidade de origem deverá realizar o transporte.**

****O maqueiro não poderá realizar o transporte desacompanhado de profissional de saúde, exceto o transporte do corpo (pós-óbito).**

7. CENTRAL DE MAQUEIROS

O profissional que deseja um transporte deverá entrar em contato com a central de maqueiros através do **ramal: 3170**.

A comunicação entre a central de maqueiros/recepção e os próprios maqueiros será feita por rádios comunicadores (walkie-talkie) e/ou celulares, visando agilizar o tempo de atendimento. Para otimizar a utilização dos serviços, recomenda-se que as unidades assistenciais registrem, sempre que possível, a demanda semanal de transporte para cada paciente. Esse registro antecipado ajuda a organizar o atendimento, selecionar os maqueiros adequados e minimizar

Tipo do Documento	PROTOCOLO	PRT.DENF.003 – Página 7/17	
Título do Documento	TRANSPORTE INTRA-HOSPITALAR PELO MAQUEIRO	Emissão: 06/03/2025	Próxima revisão: 06/03/2027
		Versão: 01	

atrasos. O cadastro antecipado permite à central ajustar os horários de atendimento com os setores solicitantes, levando em consideração a possibilidade de bloqueio de agenda devido a requisições já registradas em horários específicos por outros setores.

O desempenho dos serviços prestados pelos maqueiros será monitorado por meio de indicadores específicos. Esses dados serão utilizados para apoiar a tomada de decisão sobre o planejamento, execução, controle e ajustes necessários no serviço. Os maqueiros estão autorizados a realizar apenas as ações e procedimentos descritos neste Protocolo (PRT). Qualquer atividade fora dessas orientações não será permitida.

Caso surjam situações não contempladas por este Protocolo, estas serão analisadas pelo Setor de Hotelaria Hospitalar em conjunto com a Divisão de Enfermagem, que decidirão sobre a inclusão dessas condições no documento.

7.1 Materiais e Equipamentos Necessários para o Transporte

- Ao receber o plantão o maqueiro deverá verificar se está disponível todos os equipamentos necessários para fazer o transporte, desde os Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) aos equipamentos de transporte que se fizerem necessários (Tabela 1).
- Cabe à empresa terceirizada o fornecimento dos EPIs ao maqueiro.

Tabela 1: Lista de equipamentos de proteção individual e Equipamentos para transporte utilizados pelo serviço de maqueiro.

Tipo de Equipamento	Equipamento	Recomendação
Equipamentos de Proteção Individual	<ul style="list-style-type: none"> • Luvas de procedimento; • Máscara cirúrgica; • Máscara PFF2/N95 (quando necessário); • Avental descartável (quando necessário); • Óculos de proteção (quando necessário); <p>OBS: Outros que venham a ser recomendados pelo SOST e/ou CCIRAS do hospital.</p>	Utilizar os EPIs adequados ao tipo de isolamento do paciente a ser transportado, conforme PRT.CCIRAS.003.
Equipamentos de transporte	<ul style="list-style-type: none"> • Cadeira de rodas; • Maca; • Cama hospitalar (da unidade); • Incubadora (da unidade); • Berço de transporte (da unidade). 	De acordo com a demanda. OBS: O profissional solicitante deve informar o tipo de equipamento de transporte indicado.

Tipo do Documento	PROTOCOLO	PRT.DENF.003 – Página 8/17	
Título do Documento	TRANSPORTE INTRA-HOSPITALAR PELO MAQUEIRO	Emissão: 06/03/2025	Próxima revisão: 06/03/2027
		Versão: 01	

7.2 Abertura de Chamado

- O profissional da unidade assistencial demandante deverá acionar a Central de Maqueiros/ Recepção de Internação por chamada telefônica, através do Ramal 3170, repassando as informações sobre o transporte, as quais devem constar, minimamente:
 - Nome do profissional solicitante;
 - Ramal;
 - Nome completo do paciente;
 - Local de origem;
 - Local de destino;
 - Meio de transporte a ser utilizado, respeitando as necessidades de segurança do paciente (conforme Resolução COFEN – 588/2018);
 - Data e horário em que o serviço deverá ser realizado;
 - Finalidade do transporte (transferência de enfermaria, realização de exames, alta, óbito e/ou outros);
 - Medidas de precauções e isolamentos recomendadas;
 - Outras informações relevantes.
- Com a demanda registrada, o profissional responsável da Central de Maqueiros/ Recepção de Internação deverá localizar e acionar um maqueiro para realizar o atendimento ao setor demandante. Nos casos em que o maqueiro estiver em trânsito, ele será informado via rádio comunicador, do tipo walkie-talkie e/ou celular, para que possa se dirigir ao local assim que concluído o atendimento anterior.

7.3 Processamento/atendimento do chamado

As informações registradas na “Requisição de serviço de maqueiro” (Apêndice A) devem ser repassadas pela Central de Maqueiros/recepção de internação ao profissional que executará o serviço;

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

- **5 (cinco) minutos** para se apresentar ao profissional da assistência (demandante). Estando o maqueiro disponível, esse prazo deverá ser contabilizado a partir do momento de ciência do chamado. Na hipótese de ele estar ocupado, realizando outros atendimentos, esse prazo deverá ser contabilizado a partir da finalização do último atendimento.

Tipo do Documento	PROTOCOLO	PRT.DENF.003 – Página 9/17	
Título do Documento	TRANSPORTE INTRA-HOSPITALAR PELO MAQUEIRO	Emissão: 06/03/2025	Próxima revisão: 06/03/2027
		Versão: 01	

- **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 sobre a indisponibilidade do paciente para que o atendimento seja finalizado, com as devidas observações. 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.
- **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 maqueiros. Salvo exceções previamente informadas.

7.4 Procedimento de transporte pelo maqueiro

Ao chegar no setor demandante o maqueiro deverá, inicialmente:

- Higienizar as mãos, conforme PRT.CCIRAS.001;
- Paramentar-se com os EPIs recomendados e dispor dos equipamentos de transporte (PRT.CCIRAS.003);
- Apresentar-se à equipe assistencial, ao paciente e acompanhante, cumprimentando-os e chamando-os sempre pelo nome (conforme informações contidas na pulseira de identificação e crachás);
- Em seguida, o maqueiro deve acomodar o paciente no meio de transporte indicado de maneira segura, travando as rodas da maca/leito/berço/cadeira de rodas. No caso de maca/leito/berço, levantar as grades laterais, certificando-se de que estão bem encaixadas;
- Ao realizar a transferência entre as unidades, o maqueiro deverá solicitar a presença de um profissional assistencial durante todo o transporte do paciente, sem o qual não será autorizado.
- Ao chegar na unidade de destino, seguir as orientações do profissional da assistência que o acompanhou para saber o local exato para acomodar o paciente (leito ou local de exame). A acomodação do paciente será realizada em conjunto com a equipe assistencial de forma segura (travando as rodas da maca/cadeira de rodas) e organizada.
- Ao finalizar o atendimento, o maqueiro deverá higienizar as mãos e desparamentar-se, conforme POP.CCIRAS.001.
- Ao término do atendimento, os equipamentos (maca, berço, cama ou cadeira de rodas) utilizados deverão ser higienizados pelo maqueiro (com produto de desinfecção padronizado pela instituição) (PRT.CCIRAS.014) e disponibilizados para

Tipo do Documento	PROTOCOLO	PRT.DENF.003 – Página 10/17	
Título do Documento	TRANSPORTE INTRA-HOSPITALAR PELO MAQUEIRO	Emissão: 06/03/2025	Próxima revisão: 06/03/2027
		Versão: 01	

novo atendimento devendo ser mantidos em locais previamente definidos pela Unidade/setor de Hotelaria.

7.5 Encerramento do chamado

Após a conclusão do atendimento, o maqueiro deverá comunicar a Central de Maqueiro e retornar ao seu posto de trabalho.

8. MONITORAMENTO

A coleta de dados para o levantamento de indicadores da implementação deste protocolo deverá ser realizada pela Unidade de Serviços Gerais e encarregada da empresa terceirizada, mensalmente, utilizando-se dos dados contidos na requisição de serviço de maqueiro. Os indicadores abaixo, deverão ser monitorados pelas unidades assistenciais e STHH a fim de proporcionar a análise crítica e implementação de melhorias:

- Tempo médio de conclusão do atendimento de transporte intra-hospitalar – ANEXO 1;
- Número de requisições recebidas – ANEXO 2;
- Número de requisições executadas – ANEXO 3;
- Proporção de chamados encerrados por indisponibilidade do paciente – ANEXO 4;
- Proporção de chamados encerrados por indisponibilidade do maqueiro – ANEXO 5;

9. REFERÊNCIAS

BRASIL. Agência Nacional de Vigilância Sanitária. **Gestão de Riscos e Investigação de Eventos Adversos Relacionados à Assistência à Saúde**. Brasília: Anvisa, 2017.

BRASIL. Ministério da Educação. EBSEH – Empresa Brasileira de Gestão de Riscos Assistenciais. **VIGIHOSP**. Brasília: Anvisa, 2017. Disponível em: <http://www2.ebserh.gov.br/web/sig/vigihosp/manual-do-usuario>. Acesso em 30 de junho de 2020.

CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM. Resolução 588/2018. Disponível em: http://www.cofen.gov.br/resoluo-cofen-n-3762011_6599.html. Acesso em 20 de fevereiro de 2025;

HUAC- HOSPITAL UNIVERSITÁRIO ALCIDES CARNEIRO. UNIVERSIDADE FEDERAL DE CAMPINA GRANDE. POP.UHH.003- Serviço de maqueiro. Versão 1. 26 de fevereiro de 2022. Disponível em: <https://www.gov.br/ebserh/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-nordeste/huac-ufcg/acao-a-informacao/boletim-de-servico/pops/2022>. Acesso em: 09.01.2024.

Tipo do Documento	PROTOCOLO	PRT.DENF.003 – Página 11/17	
Título do Documento	TRANSPORTE INTRA-HOSPITALAR PELO MAQUEIRO	Emissão: 06/03/2025	Próxima revisão: 06/03/2027
		Versão: 01	

10. HISTÓRICO DE REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO
01	20/02/2025	Elaboração do Protocolo.

<p>Elaboração</p> <p>Iara Beatriz Andrade de Sousa - Chefe da UAGENF Rodrigo Alexandre Teixeira - Chefe da DENF Ana Carolina Ottoboni Galdino - Enfermeira da DENF Shislene Espindola Lopes - Enfermeira da DENF</p>	Data: 20/02/2025
<p>Análise</p> <p>Rayane Nascimbeni Maldonado - RT da UMUL Jeniffer Caroline Rocha De Souza - Enfermeira do SHH Olivia Borgo de Matos - Chefe substituta da UTIN Joana D Arc Santana Cardoso Aroca Galves - Chefe da USME Duane Carolina Gomes Morilla - Chefe substituta da UCM Mara Lourenco Vermieiro- Chefe da UBCME Aline Tiago De Freitas Fidelis- Chefe da UDI Giseliane Mendonca Pazotti - Chefe da UTIAD Fabrícia Becker Erani- Chefe da UAMB Ityara Moretti Beltrame Tomita - RT e Coord. de Enfermagem da UTIAD Juliana Ferreira De Sousa - RT de enfermagem da UCIR Giselia Paula De Araujo Raimundo - RT de enfermagem da UCM - Nefrologia Leonora Correa Da Costa De Marchi- Chefe da UDE Wanaline Fonseca - RT de enfermagem da UCA Crislaine Da Silva Nantes - Chefe substituta da UMUL Josiclari Mota - Chefe da USG Marcelo Santana Rodrigues - Chefe do SHH</p>	Data: 20/02/2025
<p>Validação</p> <p>Graciela Mendonça dos Santos Bet – Chefe do STGQ em exercício</p>	Data: 27/02/2025
<p>Aprovação</p> <p>Colegiado executivo do HU-UFGD</p>	Data: 06/03/2025

Assinado eletronicamente no Processo SEI nº 23529.002579/2025-58.



Tipo do Documento	PROTOCOLO	PRT.DENF.003 – Página 12/17	
Título do Documento	TRANSPORTE INTRA-HOSPITALAR PELO MAQUEIRO	Emissão: 06/03/2025	Próxima revisão: 06/03/2027
		Versão: 01	

APÊNDICE

APÊNDICE A - MODELO DE REQUISIÇÃO DE SERVIÇO DE MAQUEIRO

REQUISIÇÃO DE SERVIÇO DE MAQUEIRO	
Nome do paciente: _____	Leito/Enfermaria: _____
Setor/local de origem: _____	Horário de saída da origem: _____
Setor/local de destino: _____	Horário de chegada no destino: _____
Finalidade do transporte: () transferência entre setores () realização de exames () alta () óbito e/ou () outros: _____	
Meio de transporte a ser utilizado: () cadeira de rodas () maca () Cama hospitalar () Berço de transporte () Incubadora	
Isolamento: () Não () Sim: () Precaução de contato () Precaução respiratória	
Observações: _____	
_____	Data: ____/____/____
Profissional solicitante	
Status da solicitação: () finalizado () suspenso () concluído por indisponibilidade do paciente	

Tipo do Documento	PROTOCOLO	PRT.DENF.003 – Página 13/17	
Título do Documento	TRANSPORTE INTRA-HOSPITALAR PELO MAQUEIRO	Emissão: 06/03/2025	Próxima revisão: 06/03/2027
		Versão: 01	

ANEXOS

ANEXO 1 - Atributos do indicador “tempo médio para conclusão do atendimento de transporte intra-hospitalar”

ELEMENTOS	DESCRIÇÃO
Meta	Vinte e cinco minutos
Periodicidade da apuração	Mensal
Prazo máximo para apuração	Dia 10 (dez) do mês subsequente ao mês de referência, ou dia útil após o décimo dia.
Responsabilidade	Unidade/Setor de Hotelaria Hospitalar
Fontes de dados	Requisição da central de maqueiros
Fórmula do cálculo	HCH – HSH HSH– Horário de saída da origem HCD – Horário de chegada no destino
Como apurar o indicador	Relatório obtido pelo sistema da central de maqueiro
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.

Tipo do Documento	PROTOCOLO	PRT.DENF.003 – Página 14/17	
Título do Documento	TRANSPORTE INTRA-HOSPITALAR PELO MAQUEIRO	Emissão: 06/03/2025	Próxima revisão: 06/03/2027
		Versão: 01	

ANEXO 2 – Atributos do indicador “Número de requisições recebidas”

ELEMENTOS	DESCRIÇÃO
Meta	100%
Periodicidade da apuração	Mensal
Prazo máximo para apuração	Dia 10 (dez) do mês subsequente do mês de referência ou dia útil após o décimo dia
Responsabilidade	Unidade/Setor de Hotelaria Hospitalar
Fontes de dados	Sistema da central de maqueiros
Fórmula do cálculo	$CR_1 + CR_2 + \dots + CR_{30} = TCR$ <p>Somatório do total de requisições recebidas durante o mês de referência</p> <p>$CR_{n=1-30}$ Chamados recebidos por dia (n)</p> <p>TCR = Total de chamados recebidos</p>
Como apurar o indicador	Relatório obtido pelo sistema da central de maqueiros
O que o indicador mostra	Número absoluto de chamados realizados no mês de referência
Causa que dificulta atingir a meta	Problema de comunicação entre assistência e a central de maqueiros. Não formalização do pedido.
Impacto por não atingir a meta	Não levantamento das reais necessidades do serviço de maqueiros, por estimar demanda inferior a real. Desmotivação e sobrecarga 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	PROTOCOLO	PRT.DENF.003 – Página 15/17	
Título do Documento	TRANSPORTE INTRA-HOSPITALAR PELO MAQUEIRO	Emissão: 06/03/2025	Próxima revisão: 06/03/2027
		Versão: 01	

ANEXO 3 – Atributos do indicador “Número de requisições executadas”

ELEMENTOS	DESCRIÇÃO
Meta	100%
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 hospitalar
Fontes de dados	Sistema da central de maqueiros
Fórmula do cálculo	$CE_1 + CE_2 + \dots + CE_{30} = TCE$ <p>Somatório do total de requisições recebidas durante o mês de referência</p> $CE_{n=1-30}$ Chamados executados por dia (n) TCE = Total de chamados executados
Como apurar o indicador	Relatório obtido pelo sistema da central de maqueiros
O que o indicador mostra	Número absoluto de chamados executados no mês de referência
Causa que dificulta atingir a meta	Problema de comunicação entre assistência e a central de maqueiros. Não formalização do pedido.
Impacto por não atingir a meta	Não levantamento das reais necessidades do serviço de maqueiros, por estimar demanda inferior a real. Desmotivação e sobrecarga 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	PROTOCOLO	PRT.DENF.003 – Página 16/17	
Título do Documento	TRANSPORTE INTRA-HOSPITALAR PELO MAQUEIRO	Emissão: 06/03/2025	Próxima revisão: 06/03/2027
		Versão: 01	

ANEXO 4- Atributos do indicador “proporção chamados encerrados por indisponibilidade do paciente”

ELEMENTOS	DESCRIÇÃO
Meta	Zero
Periodicidade da apuração	Mensal
Prazo máximo para apuração	Dia 10(dez) do mês subsequente do mês de referência ou dia útil após o décimo dia
Responsabilidade	Unidade/Setor de Hotelaria Hospitalar
Fontes de dados	Sistema da central de maqueiros
Fórmula do cálculo	Nº TCIp TCIp = 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 da equipe assistencial
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	PROTOCOLO	PRT.DENF.003 – Página 17/17	
Título do Documento	TRANSPORTE INTRA-HOSPITALAR PELO MAQUEIRO	Emissão: 06/03/2025	Próxima revisão: 06/03/2027
		Versão: 01	

ANEXO 5 - Atributos do indicador “proporção de chamados encerrados por indisponibilidade do maqueiro”

ELEMENTOS	DESCRIÇÃO
Meta	Zero
Periodicidade da apuração	Mensal
Prazo máximo para apuração	Dia 10 (dez) do mês subsequente do mês de referência ou dia útil após o décimo dia
Responsabilidade	Unidade/Setor de Hotelaria Hospitalar
Fontes de dados	Sistema da central de maqueiros
Fórmula do cálculo	Nº TCIm TCIm = Total de chamados concluídos por indisponibilidade do maqueiro
Como apurar o indicador	Relatório obtido pelo sistema da central de maqueiros
O que o indicador mostra	Quantidade de chamados não realizados por ausência do maqueiro
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	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.