

POP

HC-UFTM/HU BRASIL

Funcionamento da Central de Transporte Intra-Hospitalar

Versão: 2 | 2026

SUPERINTENDENTE

LUCIANA DE ALMEIDA SILVA TEIXEIRA

GERENTE ADMINISTRATIVO

RODRIGO JULIANO MOLINA

CHEFE DA DIVISÃO DE LOGÍSTICA E INFRAESTRUTURA HOSPITALAR

ÁLVARO APARECIDO SANTIAGO

CHEFE DO SETOR DE HOTELARIA HOSPITALAR

RENATA MARIA DIAS DE ABREU

ELABORAÇÃO DA VERSÃO ATUAL

Luana Barbosa Zago Boscolo, Setor de Hotelaria Hospitalar

ANÁLISE

Renata Maria Dias de Abreu, Setor de Hotelaria Hospitalar

VALIDAÇÃO TÉCNICA

Raquel Bessa Ribeiro Rosalino, Unidade de Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente

REGISTRO, VALIDAÇÃO DE FORMA E REVISÃO

Ana Paula Corrêa Gomes, Comissão de Gestão da Qualidade Documental

APROVAÇÃO

Álvaro Aparecido Santiago, Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar

Data da emissão: 27/8/2026

Vigência: dois anos

Código do documento: POP.HC-UFTM-STHH.007

ISBN:

Cópia eletrônica não controlada. Permitida a reprodução parcial ou total, desde que indicada a fonte e sem fins lucrativos. O uso deste documento em meio físico ou fora da vigência pode disseminar informação e/ou procedimento desatualizados © 2026, HU Brasil. Todos os direitos reservados
www.gov.br/hubrasil



Hospital de Clínicas



1. OBJETIVO

Este Procedimento Operacional Padrão (POP) foi elaborado com objetivo de normatizar e descrever as atividades da Central de Transporte, destinada à regulação do transporte intra-hospitalar de pacientes no âmbito das dependências do Hospital das Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (HC-UFTM), além de contribuir com a parametrização do atendimento prestado pelo serviço de maqueiro utilizando ferramentas de planejamento, monitoramento e gerenciamento e, oportunamente, melhorar o serviço de atendimento da Central de Transporte Intra-Hospitalar.

2. INFORMAÇÕES GERAIS

- A sala da Central de Transporte deverá ser utilizada exclusivamente para atendimento de regulação dos chamados de transporte intra-hospitalar de pacientes e como unidade base para os maqueiros.
- A Central de Transporte está localizada no 1º andar do complexo hospitalar do HC-UFTM e funcionará 24 horas por dia, de forma ininterrupta.
- Todos os chamados de transporte intra-hospitalar deverão ser solicitados através do sistema de chamados (Portal de Serviços), pelo ícone “Chamados Maqueiro”. Sendo assim, a equipe pode optar por aguardar o maqueiro atender seu chamado ou realizar o transporte sem o auxílio do profissional.
- Para os transportes de urgência solicitados dentro do bloco cirúrgico para atender a demanda dos pacientes que estão em cirurgia, o requerente poderá realizar a solicitação verbal para o maqueiro disponível no setor, de segunda à sexta-feira, das 6h30min às 18h30min. Nos demais dias e horários o requerente precisará realizar a solicitação do transporte via sistema de chamados, assim como solicitações para pacientes que estão na sala de recuperação anestésica.
- O requerente poderá acompanhar o *status* do seu pedido através do ícone “Fila de Chamados – Maqueiros”, que apresenta em qual posição o chamado está na fila de espera de chamados.
- A ordem de atendimento de chamados atende a sequência que surge no Sistema de Chamados, sendo que o maqueiro atende a solicitação que estiver em primeiro lugar na fila de espera. Em caso de encaminhamento de gasometria arterial, a solicitação aparecerá como prioridade e o primeiro maqueiro disponível irá realizar o atendimento, mesmo havendo mais chamados em espera.
- Pelo menos um membro da equipe de enfermagem deverá acompanhar o transporte interno de paciente com o maqueiro, conforme Resolução do Conselho Federal de Enfermagem (COFEN) nº 588/2018. No caso de transporte de corpo para o setor de necropsia, o maqueiro realizará o transporte sem o auxílio da equipe de enfermagem.
- A desinfecção de áreas de toque frequente do equipamento de transporte (apoio de braços da cadeira de rodas, manete de condução da cadeira, barras da maca) deverá ser realizada pelo maqueiro, após cada transporte de paciente, utilizando álcool a 70%, e comporá o tempo de espera para o próximo transporte.
- A desinfecção concorrente dos equipamentos de transporte deverá ser solicitada ao serviço de higienização sempre que observado sujidade ou presença de material biológico.
- A manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos de transporte deverá ser solicitada, sempre que necessário, pela equipe administrativa da Central de Transporte Intra-Hospitalar.



Hospital de Clínicas



3. DESCRIÇÃO DOS PROCEDIMENTOS

AGENTE	AÇÃO	NÃO CONFORMIDADE
Maqueiro	• Acompanhar o sistema de chamados e, caso esteja disponível, atribuir-se o chamado e se encaminhar para realização do transporte; • Conferir a identificação correta do paciente ou da amostra biológica antes do transporte; • Transportar com zelo e respeito os clientes impossibilitados de se locomoverem, conduzindo-os de maca ou de cadeira de rodas em todas as dependências da instituição, para fins de realização de exames, procedimentos cirúrgicos, pós cirúrgicos, alta ou transferência; • Transportar os clientes de maneira segura e sempre acompanhados de um profissional de enfermagem; • Ajudar a posicionar as pessoas em macas ou cadeira de rodas, sob supervisão do profissional de enfermagem; • Transportar cadáveres para necropsia (não necessitando do auxílio da enfermagem); • Providenciar macas ou cadeiras de rodas para o transporte dos pacientes; • Transportar peças biológicas para patologia; • Receber, conferir e transportar material biológico ao laboratório e hemocentro; • Transportar materiais ou equipamentos hospitalares no interior do hospital, conforme acordado entre Divisão de Enfermagem e Setor de Hotelaria Hospitalar; • Notificar a equipe de enfermagem toda e qualquer ocorrência administrativa e/ou	• Comunicar ao encarregado sobre qualquer inconformidade encontrada durante a execução do transporte; • Comunicar ao encarregado sobre a indisponibilidade ou mau funcionamento do sistema de chamados.

	eventos adversos durante o transporte do paciente, assim como comunicar ao encarregado e registrar o ocorrido no chamado; • Comunicar ao profissional requisitante, o motivo pelo qual o laboratório ou o Hemocentro se recusou a receber a amostra biológica, ao retornar com o material para o setor; • Checar equipamentos ao iniciar seu trabalho e guardar todos os equipamentos, após seu uso, nos locais designados; • Realizar a higienização dos equipamentos de uso diário com álcool 70% antes e após cada atendimento, salvo em situações que estes estejam com sujidades envolvendo matéria orgânica, informando ao encarregado da Central para providência.	
Encarregado maqueiro	• Coordenar a equipe de maqueiros e intermediar relações entre os funcionários da contratada e do HC-UFTM; • Realizar reuniões e treinamentos periódicos para a equipe de maqueiros mantendo-os atualizados quanto as normas, rotinas e regulamentos da instituição; • Organizar documentos administrativos inerentes ao serviço, mantendo as informações disponíveis à equipe de fiscalização contratual; • Conduzir as rotinas de acompanhamento dos serviços definidos pela equipe de fiscalização contratual, fornecendo os relatórios solicitados pelos gestores e fiscais de contrato; • Controlar, repor e distribuir uniformes, Equipamentos de Proteção Individual (EPIs) e insumos previstos (álcool à 70%,	• Comunicar à fiscal técnica sobre qualquer dificuldade de acesso ao sistema, faltas de colaboradores, trocas de plantões, questões administrativas ou inconformidades ocorridas durante execução dos transportes.

	pano de limpeza descartável); • Supervisionar escala de trabalho, rotinas dos empregados, uso de uniformes, macas e cadeiras de rodas, cumprimento das regras e demais atividades inerentes a prestação dos serviços contratados; • Conferir na Central de Transporte a disponibilidade das macas de transporte e cadeira de rodas. • Disponibilizar formulário de impresso padrão para registro de chamados para o maqueiro lotado no bloco cirúrgico; • Disponibilizar os dados estatísticos periódico ou mensal dos atendimentos realizados pelos maqueiros.	
Enfermeiro Fiscal Técnico	• Manter o painel da Central de Transporte – Gestão à Vista, atualizado. • Acompanhar, planejar, organizar, controlar e avaliar os serviços do transporte interno e externo de pacientes. • Analisar os indicadores do serviço do maqueiro e inserir nos processos eletrônicos (SEI – Sistema Eletrônico de Informações) de acompanhamento. • Fiscalizar a prestação do serviço realizado pelos maqueiros. • Encaminhar à preposta do contrato as reclamações e notificações oriundas das unidades assistenciais relacionadas à prestação de serviço de maqueiro. • Encaminhar as ocorrências relatadas pelos maqueiros para os setores responsáveis para adequação. • Registrar eventos no sistema de notificações de eventos adversos e queixas técnicas (Vigihosp).	• Comunicar gestora do contrato possíveis inconformidades que não consiga resolver.

4. REFERÊNCIAS

1. BRASIL. Ministério da Saúde. Portaria nº 1.820, de 13 de agosto de 2009. Dispõe sobre os direitos e deveres dos usuários da saúde. Brasília. Disponível em: https://bvsms.saude.gov.br/bvs/saudelegis/gm/2009/prt1820_13_08_2009.html. Acesso em 13 de abril de 2026.
2. COFEN. CONSELHO FEDERAL DE ENFERMAGEM. Resolução COFEN nº 588/2018. Disponível em: http://www.cofen.gov.br/resolucao-cofen-no-588-2018_66039.html. Acesso em: Acesso em 13 de abril de 2026.
3. EMPRESA BRASILEIRA DE SERVIÇOS HOSPITALARES. Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro. Comissão de Protocolos Assistenciais Multiprofissionais. Protocolo “Transporte Intra-hospitalar de Pacientes”, Uberaba-MG, 2025, versão 6. Disponível: www.gov.br/hubrasil/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-sudeste/hc-uftm/documentos/protocolos-assistenciais/PRT.HCUFTMUGQSP.002TransporteIntraHospitalardePacientesversao6.pdf. Acesso em 27 de agosto de 2026.

5. HISTÓRICO DE ELABORAÇÃO/REVISÃO

Versão	Data	Descrição da ação/atualização
1	29/1/2024	Elaboração da 1ª versão do POP
2	27/8/2026	Atualização de conteúdo, retirados os anexos e inserido em novo modelo

6. RESPONSÁVEIS PELO DOCUMENTO

Elaboração da versão atual (versão 2) – data: 12/5/2026

Luana Barbosa Zago Boscolo, enfermeira do Setor de Hotelaria Hospitalar (STHH)

Análise – data: 11/6/2026

Renata Maria Dias de Abreu, chefe do STHH

Aprovação – data: 16/7/2026

Álvaro Aparecido Santiago, chefe da Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar (DLIH)

Validação técnica – data: 18/8/2026

Raquel Bessa Ribeiro Rosalino, chefe da Unidade de Gestão da Qualidade e Segurança do Paciente (UGQSP)

Registro, validação de forma e revisão – data: 27/8/2026

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

Elaboração da versão 1 – data: 29/1/2024

Cecília Toshie Tanaka, enfermeira do STHH, responsável técnica do contrato administrativo 2/2019 - maqueiros; Luisa Helena Soares Costa Garces, assistente administrativo do STHH

Revisão interna

Renata Maria Dias de Abreu, chefe do STHH

Validação

Renata Maria Dias de Abreu, chefe do STHH

Daniela Marques, chefe da UGQSP substituta

Registro, análise e revisão

Ana Paula Corrêa Gomes, chefe da Unidade de Planejamento, Gestão de Riscos e Controles Internos

Aprovação

Carlos Batista Miranda Neto, chefe da DLIH substituto



Hospital de Clínicas

