

# POP

HC-UFTM/EBSERH

## Solicitação de Serviços de Transporte

Versão: 3 | 2026

**SUPERINTENDENTE**

LUCIANA DE ALMEIDA SILVA TEIXEIRA

**GERENTE ADMINISTRATIVO**

RODRIGO JULIANO MOLINA

**CHEFE DA DIVISÃO DE LOGÍSTICA E INFRAESTRUTURA HOSPITALAR**

ÁLVARO APARECIDO SANTIAGO

**CHEFE DA UNIDADE DE SUPORTE OPERACIONAL**

EURÍPEDES ROGÉRIO DOS SANTOS CAMILO

**ELABORAÇÃO DA VERSÃO ATUAL**

Eurípedes Rogério dos Santos Camilo, Unidade de Suporte Operacional

**REGISTRO, VALIDAÇÃO DE FORMA E REVISÃO**

Ana Paula Corrêa Gomes, Comissão de Gestão da Qualidade Documental

**APROVAÇÃO**

Diego Nunes Andrade Rodrigues, Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar

Data da emissão: 15/4/2026

Vigência: dois anos

Código do documento: POP.HC-UFTM-USOP.008

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, Empresa Brasileira de Serviços Hospitalares. Todos os direitos reservados [www.ebserh.gov.br](http://www.ebserh.gov.br)*



Hospital de Clínicas



### 1. OBJETIVO

Este Procedimento Operacional Padrão (POP) tem por objetivo estabelecer e formalizar o fluxo padronizado para solicitação de serviços de transporte, definindo critérios claros para a utilização dos veículos oficiais da frota do Hospital de Clínicas da Universidade Federal do Triângulo Mineiro (HC-UFTM), gerido pela Rede HU Brasil.

### 2. SIGLÁRIO

- GLPI - Gestão Livre de Parque de Informática
- KM - Quilometro
- POP - Procedimento Operacional Padrão
- SEI – Sistema Eletrônico de Informações
- SETISD – Setor de Tecnologia da Informação e Saúde Digital
- USOP - Unidade de Suporte Operacional

### 3. APLICAÇÃO

Este POP aplica-se a todas as unidades e setores que integram a estrutura organizacional do complexo hospitalar e que estejam autorizados a solicitar serviços de transporte no âmbito do município de Uberaba para atendimento de demandas institucionais.

Para demandas que envolvam transporte interurbano de pessoal e/ou material, é obrigatória a abertura de processo no Sistema Eletrônico de Informações (SEI), com a devida justificativa da necessidade do deslocamento e autorização prévia da Gerência Administrativa do HC-UFTM, conforme POP de Solicitação de Transporte para Deslocamentos Fora do Município de Uberaba. Somente após a autorização do Colegiado Executivo (Colex) e despacho à USOP, deverá ser registrado o chamado no Portal de Serviços, conforme instruções detalhadas no item 4 do presente POP.

### 4. PROCEDIMENTO PARA SOLICITAÇÃO DE TRANSPORTE

Os serviços serão executados após o preenchimento do formulário eletrônico de solicitação disponível no portal de serviços SETISD, no ícone “Chamados – menu à esquerda”, “Chamados Suporte Operacional” ou diretamente pelo endereço <https://10.4.0.72/usop/public/>.

- Acessar o Portal de Serviços do HC-UFTM (figura 1);

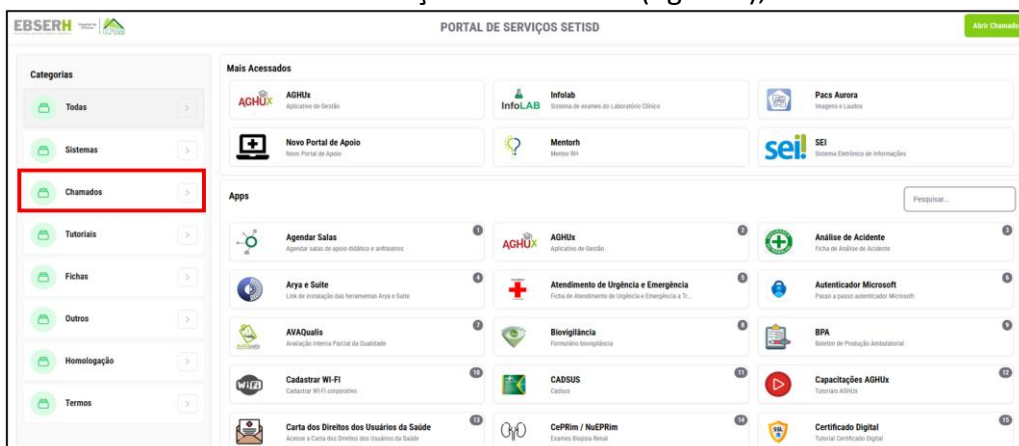


Figura 1- Portal de Serviços do HC-UFTM

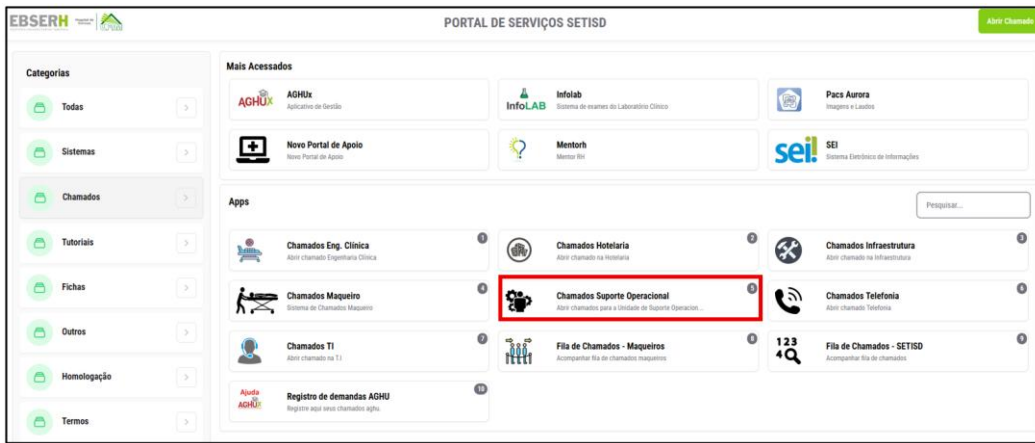


Figura 2 – Seleção da opção Chamados Suporte Operacional, conforme destacado na imagem.

- Inserir o login e a senha do usuário (Figura 3), utilizando as mesmas credenciais empregadas para acesso aos computadores do HC-UFTM.



Figura 3 – Tela de login de usuário - (utilizar o mesmo usuário e senha de acesso para login nos computadores)

- O solicitante deverá clicar no ícone “Veículo - Solicitação de transporte” (figura 4).

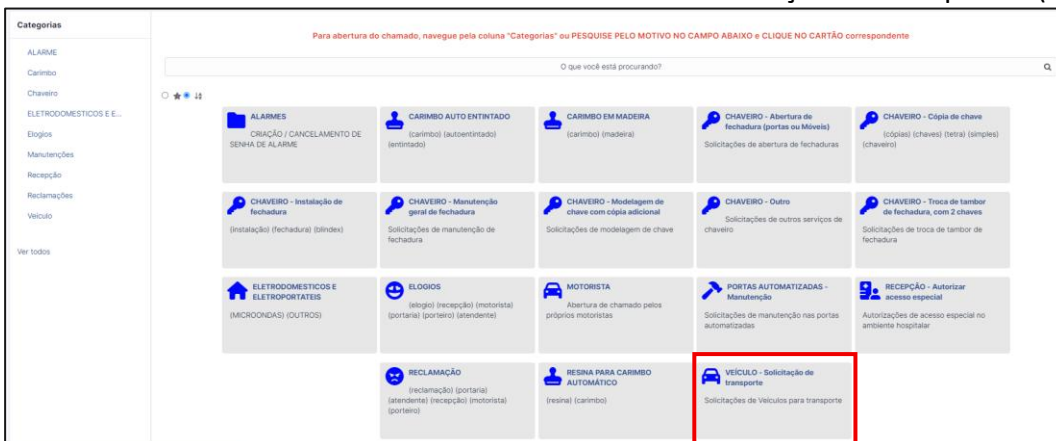


Figura 4 – Ícone para solicitação de veículos no Portal de Serviços HC-UFTM

- Antes de realizar a abertura do chamado de transporte, o solicitante deverá, obrigatoriamente, consultar o *link* da agenda de transportes, indicado no formulário de solicitação,

a fim de evitar atrasos e/ou a recusa do chamado, em razão da indisponibilidade de profissional ou veículo para atendimento.

- O solicitante deverá preencher o formulário eletrônico (figura 5) contendo todas as informações necessárias para a prestação do serviço, constando obrigatoriamente os dados do requisitante, bem como a descrição do serviço e dos itinerários.

Figura 5 – Formulário eletrônico de solicitação serviços de transportes.

- A partir do registro da solicitação, será gerada uma ordem de serviço. A Unidade de Suporte Operacional (USOP) encaminhará a ordem de serviço ao encarregado da empresa prestadora de serviços de transporte, para a designação do veículo e do motorista responsáveis pelo atendimento do itinerário solicitado.
- Ao término da prestação do serviço, o motorista realizará o encerramento da ordem de serviço no formulário de controle de transportes, registrando a quilometragem inicial e final do atendimento. Na sequência, um profissional da USOP procederá ao fechamento do chamado no sistema de chamados (GLPI), para fins de controle.

## 5. UTILIZAÇÃO DA FROTA

- Chamados rotineiros ou comuns de transporte administrativo serão atendidos por meio da frota de veículos fixos, destinada a esse fim em contrato estabelecido com empresa de transportes.
- Chamados excepcionais (como transporte de material, transporte de equipamentos de médio e grande porte e demandas administrativas que exijam utilização de vans) serão realizados através de veículos solicitados, sob demanda, à empresa de transportes.
- Caberá à USOP deliberar sobre eventuais situações distintas e realizar, em conjunto com o encarregado pelos serviços de transporte, a avaliação de cada chamado para determinar o tipo adequado de veículo a ser empregado, baseando-se nesta diretriz.
- Não deverá ser realizado transporte de natureza diferente daquela originalmente estabelecida em demanda, de forma a não serem empregados veículos de transporte administrativo para movimentação de cargas e vice-versa. Qualquer adversidade disso decorrente deverá ser comunicada à USOP com maior brevidade possível.

## 6. HORÁRIOS E PRAZOS DE AGENDAMENTO

- O horário de atendimento para os serviços de transporte administrativo compreende os dias de segunda à sexta-feira, exceto feriados e pontos facultativos, das 7 horas às 11h30min e das 12h45min às 17 horas.

- Os chamados referentes ao transporte administrativo deverão ser realizados com antecedência mínima de 60 (sessenta) minutos em relação ao horário previsto para o início do atendimento.
- É responsabilidade do solicitante verificar previamente a disponibilidade na agenda de transportes, evitando assim a solicitação em horários que já se encontrem agendados.
- Para serviços e viagens que exijam a utilização de frota sob demanda, o chamado deverá ser aberto com antecedência mínima de 24 (vinte e quatro) horas, a fim de viabilizar à prestadora de serviços o acionamento e a alocação do veículo em tempo hábil para atendimento da solicitação.

## **7. ITINERÁRIOS, EFICIÊNCIA E CANCELAMENTOS**

- O motorista, por meio do encarregado pelos serviços de transporte, receberá o roteiro e deverá limitar-se à execução do percurso previamente estabelecido no formulário de registro, sendo vedado qualquer desvio para outro destino, salvo em situações de caráter excepcional. Nesses casos, a alteração de itinerário ou do escopo do serviço deverá ser previamente autorizada pela fiscalização do contrato da USOP, com a devida justificativa registrada no GLPI.
- Alterações ou inclusão de novos itinerários deverão ser comunicadas, com a máxima brevidade, à USOP, também por meio de registro no sistema de chamados.
- A fim de assegurar a eficiência da frota, as unidades ou setores com necessidades de atendimentos recorrentes deverão realizar o adequado planejamento de suas demandas, a fim de evitar que os veículos façam deslocamentos desnecessários ou sejam segregados em fluxos que poderiam ser realizados de forma eficaz em um único atendimento.
- Caso haja necessidade de cancelar um chamado agendado, o solicitante deverá entrar em contato com a USOP com maior brevidade possível para informar acerca do cancelamento.
- Em se tratando de transporte sob demanda, caso haja cancelamento de última hora e o motorista já tiver se deslocado com o veículo para o local do atendimento, a USOP não se responsabilizará pelos custos adicionais gerados pelo traslado desnecessário.

## **8. ESPERA, CONDUTA E CASOS OMISSOS**

- A tolerância máxima para eventuais atrasos, englobando tanto o momento da saída quanto o do retorno, é de 15 (quinze) minutos. Caso seja necessário ultrapassar esse período, o passageiro deverá comunicar imediatamente a USOP.
- Caso o solicitante necessite permanecer por período superior a 40 (quarenta) minutos no local de destino, deverá ser aberto novo chamado para a realização do atendimento de retorno, a fim de liberar o veículo para a execução de outras demandas.
- Em conformidade com o artigo 6º do Decreto nº 9.287/2018, não é permitido realizar o transporte de empregado/servidor para sua residência, tampouco para endereço diverso daquele previamente informado, salvo quando destinado exclusivamente ao atendimento de atividades institucionais da unidade ou setor de lotação.
- O uso do cinto de segurança é obrigatório para motoristas e passageiros durante todo o trajeto.
- As situações não previstas neste POP e eventuais casos omissos deverão ser formalmente comunicados à USOP e submetidos à apreciação da Gerência Administrativa.

### 9. FLUXOGRAMA DO SERVIÇO

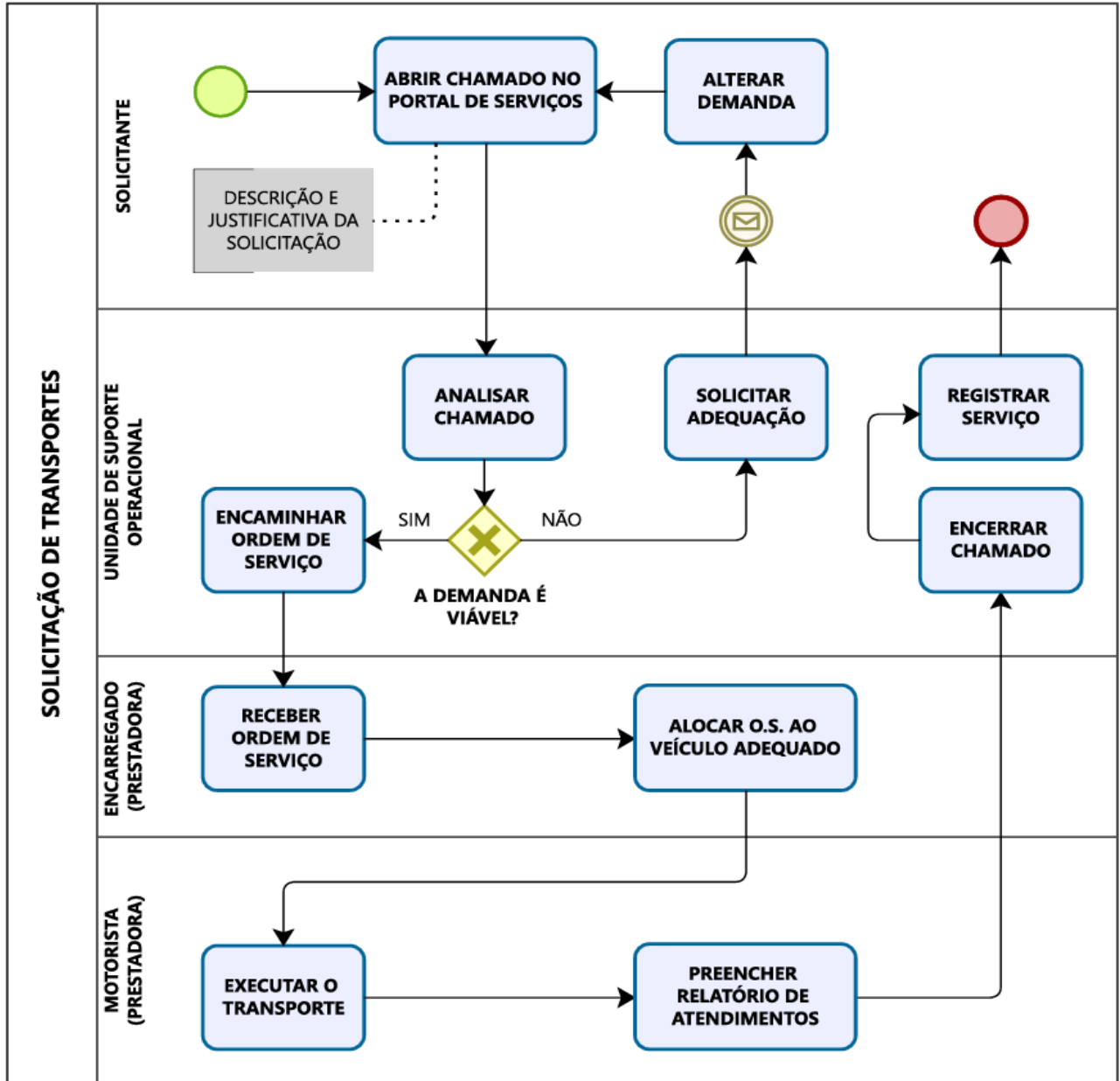


Figura 6 – Fluxograma do serviço. Fonte: do autor.

### 10. HISTÓRICO DE ELABORAÇÃO/REVISÃO

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO DA AÇÃO/ALTERAÇÃO
1	28/7/2022	Elaboração da 1ª versão do documento
2	3/6/2024	Revisão do POP
3	15/4/2026	Revisão e inserção em novo modelo

## 11. RESPONSÁVEIS PELO DOCUMENTO

**Elaboração da versão 3 – data: 31/3/2026**

Eurípedes Rogério dos Santos Camilo, chefe da Unidade de Suporte Operacional (USOP)

**Aprovação – data: 7/4/2026**

Diego Nunes Andrade Rodrigues, chefe da Divisão de Logística e Infraestrutura Hospitalar (DLIH) substituto

**Registro, validação de forma e revisão – data: 15/4/2026**

Ana Paula Corrêa Gomes, coordenadora da Comissão de Gestão Documental

**Elaboração da versão 2 – data: 3/6/2024**

Eurípedes Rogério dos Santos Camilo, chefe da Unidade de Serviços Gerais (USG)

**Registro, análise, formatação e revisão**

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

**Aprovação**

Álvaro Aparecido Santiago, chefe da DLIH

**Elaboração da versão 1 – data: 28/7/2022**

Eurípedes Rogério dos Santos Camilo, chefe da USG

**Registro, análise, formatação e revisão**

Ana Paula Corrêa Gomes, chefe da UPLAG

**Aprovação**

Luiz Humberto Camilo, chefe da DLIH

**APÊNDICE A – Lista de verificação (checklist)**

1. Antes da solicitação
  - Verificar se é transporte interurbano;
  - Verificar na agenda de transportes os horários disponíveis;
  - Confirmar necessidade institucional do deslocamento;
  - Definir itinerário completo (origem, destino e horários).
  
2. Abertura do chamado
  - Acessar GLPI;
  - Realizar login;
  - Selecionar “veículo – solicitação de transporte”;
  - Preencher formulário completo;
  - Informar corretamente:
    - Nome do solicitante;
    - Setor responsável;
    - Itinerário detalhado;
    - Horário de saída e retorno;
    - Natureza do transporte.
  
3. Análise da USOP
  - Validar informações do chamado;
  - Definir viabilidade;
  - Encaminhar ordem de serviço.
  
4. Execução do serviço
  - Encarregado recebe ordem de serviço;
  - Verificar disponibilidade de veículo e motorista;
  - Motorista recebe roteiro;
  - Cumprir itinerário autorizado;
  - Utilizar obrigatoriamente o cinto de segurança;
  - Comunicação em caso de atraso ou imprevisto.
  
5. Encerramento
  - Motorista registra quilometragem inicial e final;
  - Encerramento da ordem de serviço;
  - USOP realiza fechamento do chamado no GLPI;
  
6. Situações especiais
  - Autorização da Gerência Administrativa para [transporte interurbano](#);
  - Autorização da USOP para alteração de itinerário;
  - Abertura de novo chamado (se espera > 40 minutos).