POP — Serviço de maqueiro (transporte intra-hospitalar)

Modelo de procedimento operacional padrão · Jump Systems / PulseLog

Cabeçalho do documento

Campo	Preenchimento
Título	POP — Serviço de maqueiro (transporte intra-hospitalar)
Código / versão	[CÓDIGO] / [VERSÃO]
Data de emissão e próxima revisão	[DATA] / [DATA]
Elaboração	[NOME E CARGO]
Verificação / aprovação	[SETOR DE QUALIDADE] / [DIREÇÃO]

1. Objetivo

Padronizar e sistematizar o transporte de pacientes dentro de [NOME DO HOSPITAL], garantindo segurança e qualidade, e definir as responsabilidades dos profissionais envolvidos no transporte intra-hospitalar.

- transportar pacientes para exames, internação, mudança de leito, transferência e alta;
- transportar o corpo, em caso de óbito, até o local destinado;
- preservar e manter em bom estado os equipamentos de transporte;
- registrar e monitorar o serviço por meio de indicadores.

2. Abrangência

Todas as unidades assistenciais, de apoio diagnóstico e terapêutico de [NOME DO HOSPITAL], nos turnos [TURNOS], incluindo fins de semana e feriados.

3. Definições

- Maqueiro: profissional que recebe e transporta pacientes pelas áreas internas, conforme solicitado, e zela pelos equipamentos de transporte.
- Equipamentos de transporte: maca, cadeira de rodas, cama hospitalar, berço e incubadora de transporte.
- Central de maqueiros: setor (ou recepção de internação, em horários definidos) que recebe os chamados e aciona o profissional disponível.
- Avaria: qualquer dano, deterioração ou desgaste de equipamento.
- EPI: equipamento de proteção individual.
- SLA: prazo acordado para cada etapa do atendimento.

4. Responsabilidades

Maqueiro:

- apresentar-se uniformizado e identificado com crachá, e manter o dispositivo de comunicação carregado;

- executar os transportes com segurança, seguindo as orientações da equipe assistencial e da gestão local;
- conferir os equipamentos no início do plantão (checklist) e comunicar qualquer avaria imediatamente;
- higienizar as mãos e usar os EPI conforme a precaução recomendada para o paciente;
- higienizar os equipamentos após cada transporte, conforme o procedimento da CCIH, ou solicitar a limpeza;
- preservar o sigilo das informações e não registrar imagens de pacientes ou acompanhantes;
- registrar as ocorrências do plantão e repassá-las ao próximo profissional.

Enfermagem da unidade solicitante: avaliar as condições do paciente e o risco-benefício do transporte; definir o meio de transporte e a equipe necessária; comunicar a unidade receptora antes de acionar o serviço; conferir a identificação do paciente pela pulseira; acompanhar o transporte quando exigido; entregar pertences e documentos.

Enfermagem da unidade receptora: receber as informações do paciente, conferir a identificação, indicar o local de acomodação e dar seguimento à admissão.

Central de maqueiros / recepção de internação: receber os chamados, acionar o maqueiro disponível, registrar as requisições, validar os dados e levantar os indicadores mensais.

Gestão da hotelaria: gerenciar a escala e a disponibilidade da equipe, tratar as situações não previstas e analisar os indicadores com a enfermagem.

5. Materiais e equipamentos

Item	Observação
EPI: luvas, máscara cirúrgica, máscara PFF2/N95, avental, óculos	Conforme o tipo de precaução/isolamento do paciente, segundo as normas da CCIH.
Maca, cadeira de rodas, cama, berço, incubadora de transporte	O solicitante informa o meio de transporte adequado.
Rádio, celular ou aplicativo	Comunicação entre central e maqueiro.
Formulário de requisição e checklist de equipamentos	Em papel ou sistema.

6.1 Abertura do chamado

O solicitante informa à central:

- nome do solicitante e ramal;
- nome completo do paciente;
- local de origem e de destino;
- meio de transporte necessário;
- data e horário do serviço;
- finalidade (exame, transferência, alta, óbito ou outra);
- precauções e isolamentos;
- outras informações relevantes.

6.2 Prazos de referência

[DEFINIR PELO HOSPITAL]. Como exemplo, o protocolo do HU-UFGD adota 5 minutos para o maqueiro se apresentar, 10 minutos de tolerância para a liberação do paciente e 35 minutos para a conclusão do

atendimento.

6.3 Atendimento e transporte

1. Higienizar as mãos e paramentar-se com os EPI recomendados.
2. Identificar-se à equipe assistencial, ao paciente e ao acompanhante, chamando o paciente pelo nome e conferindo a pulseira de identificação.
3. Acomodar o paciente com segurança no meio de transporte indicado: travar as rodas, levantar e conferir as grades laterais, ajustar soro e oxigênio no suporte, se houver, e cobrir o paciente quando necessário.
4. Confirmar a presença do profissional da assistência que acompanhará o transporte. Sem ele, o transporte entre unidades não é autorizado, exceto o transporte de corpo após óbito.
5. Conduzir a maca pela cabeceira, em velocidade compatível com a segurança, sem deixar o paciente desacompanhado.
6. Ao chegar, acomodar o paciente conforme a orientação do profissional da assistência, em conjunto com a equipe, travando as rodas.
7. Higienizar as mãos, desparamentar-se e higienizar o equipamento com o produto padronizado pela instituição.
8. Comunicar a conclusão à central e retornar ao posto de trabalho.

7. Situações especiais

- Paciente não liberado: se, após o prazo de tolerância, o paciente não estiver disponível, o maqueiro informa a central e o chamado é encerrado com o motivo registrado.
- Indisponibilidade do maqueiro: a central informa a unidade, e o transporte passa a ser realizado pela equipe assistencial da origem, conforme a regra do hospital.
- Óbito: conferir a identificação do corpo, conduzi-lo ao local destinado e identificar o local de acondicionamento. Na retirada para reconhecimento, conferir a identificação antes da apresentação à família pela equipe assistencial.
- Equipamento com avaria: retirar de uso, sinalizar e comunicar a gestão local imediatamente.
- Pacientes em isolamento ou de maior risco (obesos, idosos, prematuros, politraumatizados, sedados): redobrar a vigilância e seguir as orientações da enfermagem.

8. Indicadores

- tempo médio de conclusão do atendimento;
- número de requisições recebidas;
- número de requisições executadas;
- proporção de chamados encerrados por indisponibilidade do paciente;
- proporção de chamados encerrados por indisponibilidade do maqueiro;
- cumprimento dos prazos (SLA).

9. Registros e formulários

Formulário de requisição de serviço de maqueiro (campos descritos no item 6.1) e checklist de macas e cadeiras de rodas, com os campos abaixo, preenchido na passagem de plantão.

Checklist de macas e cadeiras de rodas

Nº do patrimônio	Setor	Assento	Encosto	Rodas	Pneus	Colchão	Hidráulica	Estrutura	Conforme?	Observações
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	Sim / Não	[ ]

10. Referências e histórico

Este modelo foi elaborado a partir da leitura dos documentos listados nas fontes ao final do documento, que citam, entre outras normas, a Resolução CFM nº 1.672/2003 e a Resolução COFEN nº 588/2018. Confira o texto vigente de cada norma antes de adotá-lo.

Histórico de revisão: versão [01] — [DATA] — emissão inicial — [RESPONSÁVEL].

Fontes consultadas

- RioSaúde — POP.DOP.002, Serviço de Maqueiro (revisão 02, 2024) — https://riosaude.prefeitura.rio/wp-content/uploads/sites/66/2024/05/POP-Servico-de-maqueiro-1.pdf
- HU-UFGD — PRT.DENF.003, Transporte intra-hospitalar pelo maqueiro (versão 01, 2025) — https://www.gov.br/hubrasil/pt-br/hospitais-universitarios/regiao-centro-oeste/hu-ufgd/acesso-a-informacao/pops-protocolos-e-processos/gad/prt-denf-003-transporte-intra-hospitalar-pelo-maqueiro-v-1.pdf

Documento-modelo para adaptação. Não substitui as normas vigentes nem a validação das áreas técnicas do hospital (enfermagem, CCIH, segurança do paciente e SESMT).