



SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE DE RIO AZUL



**PROTOCOLO  
OPERACIONAL  
PADRÃO  
TRANSPORTE SANITÁRIO  
ELETIVO**

RIO AZUL/PR

2025



**Leandro Jasinski**  
**Prefeito Municipal**

**Maria Elaine Pacanaro**  
**Secretaria Municipal de Saúde**

**Elaborado por:**  
**Juliane Rodrigues de Souza Ceuchuk**  
**Cleide Ferreira da Silva**

Aprovado pelo Grupo Especial de Apoio à Gestão e Secretária Municipal de Saúde  
em: 11.11.2025



## SUMÁRIO

<b>APRESENTAÇÃO</b>	6
<b>2. JUSTIFICATIVA</b>	7
<b>3 OBJETIVOS</b>	8
<b>3.1 OBJETIVO GERAL</b>	8
<b>3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>	8
<b>4. PÚBLICO ALVO</b>	9
<b>5. TIPO DE TRANSPORTE:</b>	9
<b>6.1. Fluxo de Atendimento</b>	10
<b>6.2. Tipos de Procedimentos Atendidos</b>	11
<b>6.3. EXCLUSÕES E VEDAÇÕES AO USO DO SERVIÇO</b>	12
<b>7. REQUISITOS E CRITÉRIOS PARA A CONCESSÃO DO TRANSPORTE</b>	13
7.1. Requisitos para o Transporte Intramunicipal (Dentro do Município)	13
7.2. Requisitos para o Transporte Intermunicipal (Fora do Município)	14
7.3. Critérios para Autorização de Acompanhante	15
<b>8. ATRIBUIÇÕES E PADRÃO DE CONDUTA PROFISSIONAL NO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS</b>	15
8.1. Atribuições Gerais da Equipe	15
8.2. Vedações e Proibições à Equipe	16
<b>8.3. ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS DO MOTORISTA</b>	16
8.3.1. Atribuições Operacionais e de Condução	17
8.3.2. Atribuições de Rotina e Logística	17
8.3.3. Atribuições em Casos de Conflito	18
8.4 Vedações e Proibições ao Motorista	18
<b>8.4 DEVERES, CONDUTA E VEDAÇÕES AO USUÁRIO</b>	20
8.4.1 Deveres Gerais e de Cooperação	20
8.4.2. Normas de Segurança e Conduta Durante a Viagem	20
8.4.3. Vedações	21
<b>9. CONDIÇÕES GERAIS E OPERACIONAIS DO SERVIÇO</b>	21
9.1. Regras de Determinação e Agendamento	22
9.2. Logística, Percurso e Otimização de Tempo	22
9.3. Alterações e Imprevistos	23
9.4. Acompanhante e Responsabilidade	23
<b>9.5 REGIME DE USO DO TRANSPORTE</b>	23
<b>10. ITINERÁRIOS:</b>	24
<b>11 CANAIS DE COMUNICAÇÃO E HORÁRIO DE ATENDIMENTO</b>	24
<b>12. Os casos omissos serão resolvidos pelo Grupo de Apoio à Gestão</b>	25
<b>REFERÊNCIAS</b>	25



## APRESENTAÇÃO

O Transporte Sanitário Eletivo (TSE), no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS), constitui um dos serviços essenciais para garantir o acesso da população de Rio Azul a todos os níveis de atenção à saúde.

A Prefeitura Municipal, por meio da Secretaria Municipal de Saúde, reconhece a necessidade de traslado para que os munícipes acessem serviços de saúde especializados, seja dentro do próprio município ou em centros de referência fora de domicílio (TFD).

Este Protocolo de Transporte Sanitário Eletivo tem o objetivo de estabelecer as diretrizes, os fluxos e os requisitos para a utilização do serviço, assegurando que o deslocamento programado de pessoas para procedimentos de caráter não urgente e emergencial seja realizado de forma eficiente, segura e organizada.

Fundamentado nas legislações vigentes do SUS, incluindo a Lei nº 8.080/90 e as regulamentações específicas sobre Transporte Sanitário Eletivo, este documento padroniza o atendimento, detalha as atribuições da equipe e do usuário, e define as condições de concessão, reforçando o compromisso do Governo Municipal com a qualidade e a humanização da assistência à saúde para todos os munícipes de Rio Azul.

## 2. JUSTIFICATIVA

O presente Protocolo de Transporte Sanitário Eletivo (TSE) é estabelecido pela Secretaria Municipal de Saúde de Rio Azul com base nas seguintes normativas federais que regem o Sistema Único de Saúde (SUS):

1. Considerando a Lei nº 8.080, de 19 de setembro de 1990, que dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências;
2. Considerando a Portaria nº 4.279/GM/MS, de 30 de dezembro de 2010, que estabelece diretrizes para a organização da Rede de Atenção à Saúde no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) e define o Transporte Sanitário como um dos quatro sistemas logísticos que compõem a estrutura operacional das Redes de Atenção à Saúde;
3. Considerando a Resolução CIT nº 13 de 23 de fevereiro de 2017, que dispõe sobre as diretrizes para o Transporte Sanitário Eletivo destinado ao deslocamento de usuários para realização de procedimentos fora do domicílio, em caráter eletivo no âmbito do SUS - Sistema Único de Saúde;
4. Considerando a Portaria nº 2048 de 05 de novembro de 2002.

Segundo o Art. 2º da Portaria GM 2.563/2017 de 03 de outubro de 2017: “Considera-se Transporte Sanitário Eletivo o veículo destinado ao deslocamento programado de pessoas para realizar procedimentos de caráter eletivo no âmbito do SUS, observando-se que:

- Deve ser utilizado em situações previsíveis de atenção programada com a realização de procedimentos regulados e agendados, sem urgência, realizado por veículos tipo lotação conforme especificação disponível no Sistema de Informação e Gerenciamento de Equipamentos e Materiais (SIGEM);
- Destina-se à população usuária do Sistema Único de Saúde, que demanda serviços de saúde e que não apresentam risco de vida, necessidade de

recursos assistenciais durante o deslocamento e/ou de transporte em decúbito horizontal; e

- Aplica-se ao deslocamento programado no próprio município de residência ou em outro município nas regiões de saúde de referência, conforme pactuação.”

### **3 OBJETIVOS**

#### **3.1 OBJETIVO GERAL**

Estruturar e formalizar, por meio de um instrumento normativo (Protocolo), os critérios, fluxos e responsabilidades para a concessão e execução do serviço de Transporte Sanitário Eletivo (TSE) e de Tratamento Fora de Domicílio (TFD) no município de Rio Azul, visando padronizar o atendimento, garantir a transparência na gestão do serviço e promover a equidade e segurança na assistência aos usuários do SUS.

#### **3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Assegurar o transporte de usuários com procedimentos médicos terapêuticos pré-agendados em instituições de saúde referenciadas, quando o serviço for inexistente no município de Rio Azul.
- Promover o deslocamento de usuários com mobilidade reduzida ou nula (temporária ou permanente), facilitando o acesso a consultas e procedimentos dentro do próprio município de residência.
- Padronizar os procedimentos e requisitos para a concessão do transporte, estabelecendo critérios claros de elegibilidade, agendamento e utilização do serviço.
- Gerenciar e otimizar a frota de veículos e os itinerários, garantindo que o transporte seja realizado de forma segura, eficiente e racional, conforme a demanda da Central de Regulação Municipal.

### **4. PÚBLICO ALVO**



O Transporte Sanitário Eletivo (TSE) configura-se como um instrumento crucial para a efetivação do princípio da equidade e do acesso integral no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS) no município de Rio Azul, Estado do Paraná.

O serviço é destinado, mediante critérios de elegibilidade e regulação, aos usuários que demandam deslocamento programado para a realização de procedimentos de caráter eletivo, previamente agendados e desprovidos de urgência ou emergência, conforme a previsibilidade da atenção programada.

A elegibilidade para o TSE abrange duas modalidades essenciais de usuários:

**Tratamento Fora de Domicílio (TFD):** Destinado a todos os usuários do Sistema Único de Saúde que necessitam de acesso a serviços de média e alta complexidade em unidades de referência fora do município, desde que comprovada a ausência ou esgotamento da capacidade assistencial local para o procedimento específico.

**Deslocamento Intramunicipal:** Trata-se de um serviço voltado à garantia da acessibilidade e inclusão no município, focado em pessoas com dificuldade de movimentação (mobilidade reduzida ou nula, de natureza permanente ou temporária), conforme previsto na Lei Federal nº 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência). O atendimento é direcionado a usuários que não possuem veículos ou condições próprias de locomoção, e cuja necessidade é o deslocamento para unidades de saúde dentro do próprio município.

## 5. TIPO DE TRANSPORTE:

O Transporte Sanitário Eletivo será prioritariamente realizado por meio de veículos de transporte coletivo tipo lotação, operando em regime de compartilhamento de rota e horário, com o intuito de otimizar os recursos disponíveis e maximizar a capacidade de atendimento aos usuários.

A utilização de veículos com recursos assistenciais diferenciados, tais como ambulâncias, vans com acessibilidade ou carros administrativos, será admitida e protocolada em caráter excepcional, mediante análise técnica e deferimento do setor de transportes amparado pelo Grupo de Apoio à Gestão, e nas seguintes circunstâncias:



- Decúbito Horizontal: Quando o(a) usuário(a) apresentar a necessidade inadiável de ser transportado(a) em posição de decúbito horizontal (acamado).
- Suporte Clínico Específico: Caso o(a) usuário(a) apresente um contexto clínico que demande a presença de equipamento ou equipe especializada disponível exclusivamente no serviço de ambulância.
- Mobilidade Severamente Comprometida: Quando o(a) usuário(a) apresentar mobilidade nula ou significativamente reduzida (permanente ou temporária), comprometendo a segurança no embarque/desembarque ou a permanência em assento convencional. Nestas situações, o traslado poderá ser estendido até a residência do paciente, utilizando-se ambulância, van com acessibilidade ou carro administrativo, devendo-se observar a disponibilidade operacional da frota e as condições de acesso e trafegabilidade das vias.
- Contraindicação Médica: Na existência de outras condições de saúde devidamente documentadas que contraindiquem formalmente o transporte do(a) usuário(a) em veículos tipo lotação. Exige-se, para tal, um relatório médico atualizado que justifique de forma inequívoca a necessidade do transporte especial.

## **6. FINALIDADE E ABRANGÊNCIA DO SERVIÇO DE TRANSPORTE PÚBLICO SANITÁRIO**

O Serviço de Transporte Público Sanitário (STPS) constitui um componente essencial da rede de assistência, visando garantir o princípio da integralidade e o acesso dos usuários do sistema público de saúde aos serviços especializados e procedimentos necessários à sua plena recuperação ou manutenção da saúde.

O serviço é destinado a usuários devidamente agendados e referenciados pelas Unidades Básicas de Saúde (UBS), Hospitais e demais serviços que compõem a rede de atenção.

### **6.1. Fluxo de Atendimento**

Para o acesso ao STPS, os usuários devem conduzir-se formalmente junto ao Departamento responsável e ter seu transporte agendado previamente, de acordo

com a disponibilidade de veículos, recursos humanos e a urgência clínica definida pela equipe de saúde.

## 6.2. Tipos de Procedimentos Atendidos

O Transporte Público Sanitário é autorizado para usuários que necessitem de deslocamento para a realização dos seguintes procedimentos e intervenções:

### A. Tratamentos de Alta Complexidade e Continuados:

- Hemodiálise (frequente e contínua);
- Quimioterapia (oncológica);
- Radioterapia (oncológica).

### B. Procedimentos Clínicos e Diagnósticos:

- Consultas e Avaliações Médicas (em especial aquelas com especialistas);
- Realização de Exames Clínicos e Radiológicos;
- Atendimento Odontológico Especializado (quando agendado pela Regulação)

### C. Internação e Acompanhamento Especializado:

- Internação Cirúrgica (programada);
- Internação Clínica Geral e Especializada, incluindo tratamentos em:
  - Saúde Mental;
  - Dependência Química e outras áreas específicas.
  - Alta Hospitalar (retorno do paciente ao seu domicílio após o período de internação).

### D. Fisioterapia em Geral

O transporte sanitário eletivo para a realização de sessões de Fisioterapia é considerado um serviço de caráter restrito, cuja concessão será regida por critérios técnicos e socioeconômicos rigorosos, visando a estrita observância do princípio da equidade no acesso:

- Critério Clínico: O transporte será concedido exclusivamente a usuários que apresentem mobilidade nula ou significativamente reduzida, conforme atestado em laudo médico atualizado, sendo impossibilitada a sua locomoção por meios próprios ou transporte público convencional.
- Critério de Equidade (Vedação): O serviço não se destina a substituir o transporte particular ou familiar. A solicitação será indeferida ou suspensa

quando for constatado que o paciente ou o responsável possui meios próprios de transporte ou condição socioeconômica para custear o traslado, e a requisição se der por mera conveniência ou comodidade.

- Finalidade: A restrição visa assegurar que os recursos logísticos do Departamento de Saúde, que são escassos e de alto custo operacional, sejam prioritariamente alocados para aqueles munícipes que se encontram em situação de maior vulnerabilidade e dependência exclusiva do SUS para garantir a continuidade de seu tratamento.

### **6.3. EXCLUSÕES E VEDAÇÕES AO USO DO SERVIÇO**

O Serviço de Transporte Público Sanitário (STPS) é um recurso logístico de caráter eletivo e programado. Desta forma, não se destina e é vedado o seu uso para o atendimento de situações que requerem socorro imediato ou para atividades de natureza não essencial ou não vinculadas à rede pública de saúde.

#### **Situações de Urgência e Emergência (Atendimento Pré-Hospitalar)**

O STPS não deve ser acionado para situações que demandam atendimento de urgência ou emergência, as quais são de responsabilidade do Serviço de Atendimento Móvel de Urgência (SAMU) e/ou Corpo de Bombeiros. Tais exclusões incluem:

- Acidentes Diversos:
  - Acidentes de Trânsito;
  - Acidentes Domésticos;
  - Acidentes de Trabalho;
  - Atropelamentos;
  - Quedas.
- Agravos Agudos:
  - Mal Súbito (qualquer evento de início abrupto que exija intervenção imediata);
  - Casos Clínicos (em fase aguda de descompensação);
  - Urgências Obstétricas.

#### **Atividades Não-Essenciais ou Não-Terapêuticas**

É vedado o uso do STPS para deslocamentos que não possuam finalidade estritamente terapêutica, diagnóstica ou de reabilitação. Tais atividades incluem:

- Prática de atividades educacionais, culturais, esportivas, recreativas ou turísticas;
- Visitação em presídios, comunidades terapêuticas ou instituições de longa permanência (ILPIs).

### **Deslocamentos para Rede Particular e Questões Legais**

O STPS não é um serviço complementar à rede privada e possui limitações específicas em casos legais:

- Clínicas, Consultórios e Hospitais Particulares: O transporte para instituições de saúde privadas é vedado, exceto em duas situações específicas e exaustivas:
  1. Em cumprimento a liminares ou ordens judiciais específicas que imponham tal obrigação ao Município.
  2. Quando houver vagas remanescentes nos veículos do STPS e o deslocamento for realizado no mesmo trajeto ou sentido de outro paciente eletivo, sem prejuízo ou desvio de finalidade.

## **7. REQUISITOS E CRITÉRIOS PARA A CONCESSÃO DO TRANSPORTE**

A concessão do Serviço de Transporte Público Sanitário (STPS) está condicionada ao estrito cumprimento dos requisitos abaixo, que garantem a focalização do serviço e a priorização do acesso à assistência.

### **7.1. Requisitos para o Transporte Intramunicipal (Dentro do Município)**

O transporte de pacientes dentro dos limites do município de Rio Azul, Estado do Paraná, exige a comprovação dos seguintes critérios:

- Vínculo com o Município: O usuário deve ser residente fixo do município de Rio Azul, Estado do Paraná, cadastrado no IDS.
- Agendamento Comprovado: Possuir consulta médica, exames ou terapêutica devidamente agendada no momento da solicitação em uma Unidade da Rede Pública de Saúde do município.
- Critério de Mobilidade: Apresentar mobilidade física reduzida ou nula, sendo este o principal fator de indicação para o uso do veículo.

- Apresentar **Laudo Médico e/ou Relatório de Solicitação (com CID da doença)** emitido pela unidade de saúde de origem. Este é o instrumento de **validação técnica** da solicitação e será o documento de referência utilizado pelo Setor de agendamento para aferir a prioridade e a modalidade de transporte a ser utilizada.

## 7.2. Requisitos para o Transporte Intermunicipal (Fora do Município)

O transporte intermunicipal, que é o deslocamento para serviços de saúde fora do município de residência, possui critérios adicionais, pois deve seguir o fluxo de referência da saúde estadual/regional:

- Referência de Saúde: O usuário deve possuir consulta, exames ou terapêutica agendada em uma unidade de saúde referenciada pelo SUS.
- Comprovação de Agendamento: É obrigatório portar o comprovante de agendamento da consulta, exames ou terapêutica, constando a data, hora e local exatos do procedimento.
- Princípio da Subsidiariedade: O transporte intermunicipal só será agendado em ausência de recurso municipal compatível. Ou seja, o serviço será indicado apenas quando não existir no Município de Rio Azul a especialidade ou terapêutica necessária ao tratamento do paciente, comprovando a lacuna assistencial local.
- Procedimentos Contínuos: Para agendamentos de Fisioterapia, Quimioterapia, Radioterapia, Curativos ou Hemodiálise, o usuário deverá apresentar uma declaração médica detalhada que indique o número de sessões, a data e o horário de início e término do tratamento, bem como a unidade de saúde onde será realizado o procedimento.
- Para assegurar o planejamento logístico eficiente dos itinerários, a alocação de veículos e a organização dos mapas de rota, toda solicitação de Transporte Sanitário Eletivo (TSE) deve ser submetida e confirmada pela Central de Agendamentos com uma antecedência **mínima de 48 (quarenta e oito) horas** em relação à data e hora agendadas do procedimento. Fica **vedada** a solicitação de transporte para o mesmo dia ou com prazo inferior ao estipulado, salvo em situações de Alta Hospitalar e de caráter não previsível,



as quais, embora não configurem urgência, terão prioridade de atendimento no primeiro horário disponível da logística operacional.

### 7.3. Critérios para Autorização de Acompanhante

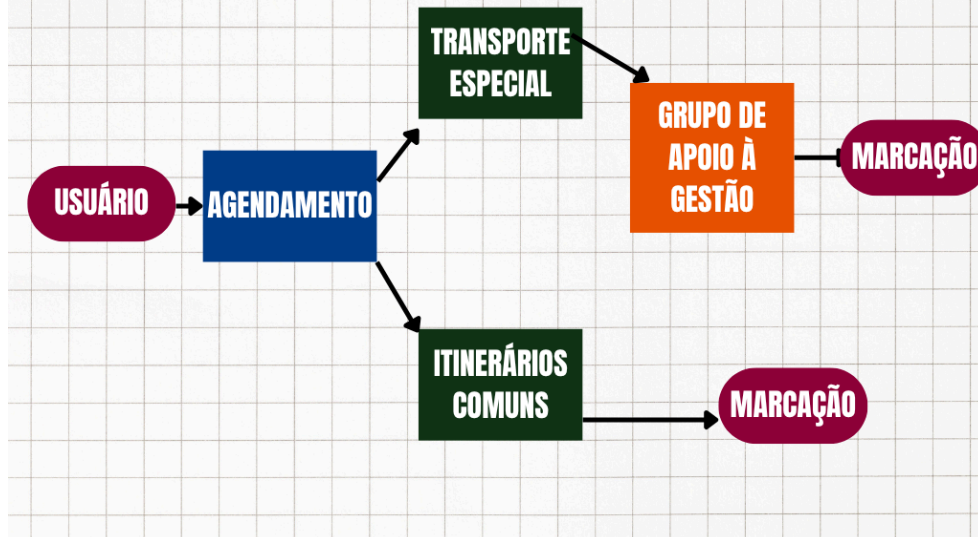
Caso o usuário necessite de acompanhante, esta informação deve obrigatoriamente constar no corpo da declaração médica oficial (em papel timbrado, com assinatura e registro do profissional responsável pelo tratamento).

A presença de acompanhante será autorizada, mediante justificativa clínica, nos seguintes casos:

- Usuários com mobilidade nula ou reduzida que necessitem de auxílio constante;
- Menores de 18 (dezoito) anos de idade;
- Idosos (a partir de 60 anos);
- Internações para cirurgias;
- Realização de Cateterismo;
- Outros exames ou Procedimentos que exijam a presença de acompanhantes conforme protocolo clínico.
- Deficientes intelectuais.
- Gestantes de alto risco.

### 7.4 FLUXOGRAMA DO TRANSPORTE SANITÁRIO ELETIVO

## FLUXOGRAMA TSE



### 8. ATRIBUIÇÕES E PADRÃO DE CONDUTA PROFISSIONAL NO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS

Esta seção estabelece as responsabilidades e os padrões éticos que devem nortear a atuação de todos os profissionais envolvidos na execução do Serviço de Transporte Público Sanitário (STPS), em conformidade com os princípios da legalidade, moralidade e eficiência.

#### 8.1. Atribuições Gerais da Equipe

São atribuições essenciais da equipe no desempenho de suas funções:

- **Conhecimento e Conformidade Legal:** Ter pleno conhecimento deste Protocolo, obrigando-se a cumprir e fazer cumprir rigorosamente todas as suas regras e diretrizes.
- **Conduta Ética e Urbanidade:** Adotar um comportamento educado, cortês e imparcial com todos os usuários, tratando-os com o devido respeito e urbanidade. É imperativo evitar discussões e instruir o usuário a direcionar



formalmente quaisquer reclamações, críticas ou sugestões à gestão e supervisão do serviço.

- **Orientação Técnica Especializada:** Nortear todas as condutas e ações no exercício de suas tarefas conforme a orientação técnica, especialmente quando as situações e casos demandarem uma competência técnica específica para o manejo seguro e adequado do paciente.
- **Zelo pelo Patrimônio:** Responsabilizar-se pelo correto uso e zelo dos veículos e equipamentos sob sua guarda, comunicando imediatamente à chefia qualquer dano ou irregularidade.

## 8.2. Vedações e Proibições à Equipe

É estritamente proibido aos profissionais do STPS, configurando falta grave:

- **Conduta Incompatível:** Praticar qualquer forma de agressão, seja física ou verbal, contra qualquer usuário ou acompanhante do Transporte Público Sanitário.
- **Uso Particular e Comercial:** Utilizar-se da função, dos veículos ou do horário de trabalho para:
  - Transportar, comercializar, oferecer ou distribuir qualquer tipo de produto ou serviço.
  - Veicular qualquer tipo de propaganda a usuários, acompanhantes ou quaisquer terceiros.

## 8.3. ATRIBUIÇÕES ESPECÍFICAS DO MOTORISTA

O motorista é o profissional responsável pela condução segura, eficiente e pontual dos veículos do Serviço de Transporte Público Sanitário (STPS), devendo cumprir rigorosamente as seguintes atribuições, divididas por categoria:

### 8.3.1. Atribuições Operacionais e de Condução

- **Preparação para o Plantão:** Assumir o plantão com 10 (dez) minutos de antecedência ao horário de início das atividades, garantindo estar em condições físicas e emocionais adequadas para o trabalho.
- **Condução Segura:** Conduzir o veículo de forma segura e eficiente, observando integralmente todas as regras e leis de trânsito vigentes.
- **Segurança no Trajeto:** Abster-se de trafegar em locais de difícil acesso ou que estejam prejudicados por eventos naturais (como alagamentos, deslizamentos), que possam impossibilitar o movimento seguro do veículo e seu estacionamento.
- **Definição de Rota:** Definir o trajeto mais adequado para o atendimento ao grupo de usuários, tanto na ida quanto no retorno dos tratamentos, com o objetivo de otimizar o tempo e garantir o conforto e segurança do transporte.

### 8.3.2. Atribuições de Rotina e Logística

- **Pontualidade e Roteiro:** Observar rigorosamente os horários e locais de embarque/desembarque de cada usuário, conforme definidos no roteiro de viagem. É obrigatório apontar antecipadamente à Central de Agendamentos qualquer circunstância que possa dificultar e/ou impedir o seu cumprimento (ex: obras, interdições).
- **Controle de Ausências:** Quando da ausência do usuário (não-comparecimento), o motorista deve comunicar de imediato a Central de Transporte e relatar o fato, arrolando testemunhas e detalhando os incidentes para obter respaldo em casos de reclamações posteriores.
- **Controle de Frota:**
  - Realizar a verificação diária das condições operacionais da ambulância (níveis de água, óleo, combustível, pneus, freios, luzes, sirene, giroflex, limpadores de para-brisa), reportando qualquer anomalia.

- Preencher os registros de quilometragem, consumo de combustível e ocorrências de manutenção do veículo
- Encaminhar o veículo para manutenção preventiva ou corretiva, conforme orientação da Coordenação.
- Após a conferência do veículo (ambulância, carro, ônibus ou van), repor os materiais e checar os equipamentos de segurança e primeiros socorros.
- Realizar a limpeza interna e externa do veículo sempre que necessário para garantir o asseio e a higiene no transporte sanitário.
- É obrigatório o estacionamento do veículo no pátio da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) ou em outro local formalmente designado pela Gestão, ao término de seu turno de trabalho ou quando o veículo não estiver em regime de plantão ou rota programada. Fica vedado o uso e o estacionamento do veículo em residências particulares ou em locais não autorizados pela Administração.

### 8.3.3. Atribuições em Casos de Conflito

- **Registro de Incidentes:** Em casos extremos de agressão física e/ou verbal contra si, contra o auxiliar em saúde, ou contra outro usuário, o motorista deverá comunicar imediatamente ao seu superior imediato, registrando o incidente por escrito e arrolando como testemunhas os usuários ou terceiros que presenciaram o fato.

### 8.3.4. Exames, medicamentos e demandas do Setor de agendamentos e transportes

A função do motorista é vital para a manutenção e a continuidade do cuidado prestado aos usuários. Para tanto, cabe a eles executar as solicitações logísticas do Setor de Agendamentos, que englobam o transporte dos usuários, bem como a

importante tarefa de retirar exames laboratoriais, buscar medicamentos em farmácias ou unidades de saúde e, em geral, movimentar quaisquer outros itens essenciais, conforme determinação formal. Essa atribuição garante que barreiras de locomoção não impeçam o acesso do usuário aos seus tratamentos.

#### **8.4 Vedações e Proibições ao Motorista**

É estritamente vedado e proibido ao motorista, configurando desvio de função e falta grave:

- **Lotação Excessiva:** Transportar usuário com mais de 1 (um) acompanhante/responsável sem a prévia e expressa autorização da Central de Agendamento, conforme os critérios estabelecidos no Protocolo
- **Segurança dos Ocupantes:** Permitir que qualquer passageiro (usuário ou acompanhante) seja transportado sem o uso correto do cinto de segurança.
- **Transporte de Bagagens:** Transportar qualquer volume que não esteja atrelado diretamente ao tratamento do usuário e que:
  - Ocupe espaço maior no veículo que o destinado à bagagem de mão.
  - Dificulte o embarque e desembarque seguro dos usuários.
- **Desvio de Rota (Carona/Serviço Não-Agendado):** Realizar qualquer tipo de transporte que não conste do agendamento e/ou roteiro de viagem. Isto inclui transportar qualquer pessoa (usuário ou não) que não tenha vaga agendada para aquela rota, data e horários específicos, ou que queira partir/retornar de local diverso daquele agendado.
- **Desviar-se das rotas estabelecidas pelo setor de agendamento e transporte ou atrasar o cronograma de transporte dos usuários para atender a solicitações de cunho particular, sob qualquer pretexto.**
- **Utilizar o veículo do Transporte Sanitário Eletivo (TSE) para o transporte de qualquer tipo de carga, mercadoria, encomenda ou objeto particular de terceiros que não sejam estritamente necessários ao paciente ou ao funcionamento do serviço de saúde.**
- **Aceitar, solicitar ou receber qualquer tipo de vantagem, remuneração, propina ou benefício financeiro ou material (seja em espécie ou por meio de permuta)**



em troca do transporte de encomendas ou da realização de serviços particulares.

- Consequência Legal: O descumprimento desta vedação configura grave desvio de finalidade do bem público e pode caracterizar ato de Improbidade Administrativa, sujeitando o motorista às sanções previstas na legislação federal (LEI N° 14.230, DE 25 DE OUTUBRO DE 2021) e às penalidades disciplinares cabíveis na Lei Municipal LEI N° 465/2008

#### **8.4 DEVERES, CONDUTA E VEDAÇÕES AO USUÁRIO**

Em consonância com a natureza do Serviço de Transporte Público Sanitário (STPS) e para garantir a segurança, o respeito mútuo e a eficiência da operação, o usuário (e seu acompanhante, quando autorizado) tem deveres e responsabilidades inalienáveis.

##### **8.4.1 Deveres Gerais e de Cooperação**

- Conhecimento do Protocolo: É dever do usuário ter conhecimento e cumprir integralmente as regras estabelecidas neste Protocolo, incluindo os critérios de elegibilidade, agendamento e vedações.
- Respeito à Equipe: Manter conduta irrepreensível e um relacionamento cordial e respeitoso com toda a equipe do Transporte Público Sanitário (motoristas, assistentes administrativos, auxiliares e gestores), sempre de forma educada e sem exaltação ou manifestações de desrespeito.
- Logística de Mobilidade Reduzida: No caso de o usuário estar em cadeira de rodas ou necessitar de auxílio similar, é sua responsabilidade (ou do seu acompanhante) disponibilizar o apoio humano necessário e apto em sua residência para transportá-lo até o carro no momento do embarque e vice-versa no desembarque.
- Os funcionários que estão de plantão têm a obrigação de atender imediatamente todas as ligações.

- As intercorrências que houverem durante todo o plantão, os responsáveis devem buscar a melhor maneira para resolver, somente assuntos que não é sua competência devem ser repassados.

#### **8.4.2. Normas de Segurança e Conduta Durante a Viagem**

Durante o percurso, o usuário deve rigorosamente observar as seguintes regras:

- Segurança Pessoal: Utilizar e manter afivelado o cinto de segurança durante todo o trajeto, conforme legislação de trânsito. É terminantemente proibido colocar qualquer parte do corpo para fora do veículo em movimento.
- Comunicação Restrita: Falar com o motorista somente sobre assuntos estritamente indispensáveis à segurança, ao roteiro ou ao tratamento.
- Conduta Disciplinar: Portar-se de maneira adequada, sendo expressamente vedado:
  - Falar em tom de voz elevado ou utilizar linguagem ofensiva (palavras de baixo calão).
  - Permanecer sem camisa no interior do veículo.
  - Fumar ou ingerir bebida alcoólica.
  - Sujar o interior do veículo, inclusive com restos de alimentos ou descarte indevido de resíduos.

#### **8.4.3. Vedações**

Configuram-se como infrações ao protocolo e passíveis de sanções a inobservância dos deveres e as seguintes ações:

- Deixar de cumprir qualquer um dos deveres estabelecidos neste Regulamento.
- Praticar agressão física ou verbal a qualquer membro da equipe ou a outro usuário do Transporte Público Sanitário.
- Não se apresentar para a viagem agendada ou atrasar-se por mais de 5 (cinco) minutos para o embarque no ponto de coleta, implicando o cancelamento do agendamento.



- Não comunicar formalmente e com antecedência a mudança de endereço ou fornecer endereço incorreto que dificulte ou impeça o motorista de transportar o usuário.
- Comercializar produtos de qualquer natureza no interior dos veículos da frota.
- Aliciar, coagir ou solicitar ao motorista que execute roteiro não previsto ou que transporte pessoa (usuário ou não) sem agendamento prévio na Central de Agendamentos.
- Solicitar transporte sem a prévia e comprovada existência de agendamento do procedimento junto ao equipamento de saúde de destino.
- Solicitar transporte para retorno antes da efetiva liberação (alta) do usuário pela unidade de saúde.

## 9. CONDIÇÕES GERAIS E OPERACIONAIS DO SERVIÇO

Esta seção define as diretrizes de funcionamento do Serviço de Transporte Público Sanitário (STPS), seu caráter logístico e as condições sob as quais o serviço é prestado.

### 9.1. Regras de Determinação e Agendamento

- **Determinação do Tipo de Veículo:** O tipo de transporte a ser utilizado (carro, van ou ônibus) será determinado exclusivamente pela Equipe de Agendamento e pelo Grupo de Apoio À Gestão, levando em consideração o grau de mobilidade do usuário, conforme detalhado no encaminhamento da unidade de saúde e/ou laudo médico.
- **Garantia de Atendimento:** A aprovação do transporte, após o cumprimento dos requisitos garante o direito ao atendimento, condicionado estritamente à existência de vaga disponível na data, horário e local de destino solicitados e confirmados.
- **Restrição Diária:** Por se tratar de um serviço público de natureza coletiva, que atende a usuários de todas as regiões do município e com múltiplos destinos, fica restrito a cada usuário/responsável o agendamento de apenas uma única viagem por dia, visando democratizar o acesso à frota.



## 9.2. Logística, Percurso e Otimização de Tempo

- **Definição de Logística:** O percurso, a rota e a logística de transporte são de definição exclusiva da Equipe de Agendamento e transporte, buscando a máxima eficiência do recurso.
- **Espera e Retorno:** Não existe a obrigatoriedade de o transporte aguardar o término integral da consulta, exame ou terapêutica do usuário.
  - **Exceções:** O aguardo será considerado apenas em situações onde não existam outras demandas de transporte no momento ou quando o tempo e a distância inviabilizarem o retorno do veículo à base para um novo ciclo operacional.
- **Otimização de Rota:** A Equipe de Agendamento buscará a máxima otimização de cada transporte, sendo comum e previsível o agendamento de outras demandas no trajeto ou no entorno do local de destino, podendo estender o tempo total de viagem.

## 9.3. Alterações e Imprevistos

- **Alterações de Horário de Retorno:** Podem ocorrer alterações no horário de retorno dos usuários sem prévia comunicação individualizada. Tais mudanças ocorrem especialmente em virtude de:
  - Intercorrências e atrasos relacionados às condições de trânsito e fatores externos.
  - Necessidade de atender a uma demanda inesperada por transporte no mesmo percurso ou entorno do destino. O usuário deve estar ciente desta possibilidade ao utilizar um serviço coletivo.

## 9.4. Acompanhante e Responsabilidade

- **Obrigatoriedade:** É obrigatória a presença de um acompanhante para auxiliar o usuário que possuir dificuldades de locomoção que comprometam sua entrada no veículo (embarque), bem como seu deslocamento até a sala de atendimento e o retorno ao veículo (desembarque).
- **Condição do Acompanhante:** Quando houver necessidade, o acompanhante autorizado deverá possuir idade igual ou superior a 18 (dezoito) anos e gozar de boa saúde física e mental para que possa, de fato, prestar o auxílio necessário ao usuário durante todo o deslocamento.

### 9.5 REGIME DE USO DO TRANSPORTE

O Transporte Sanitário Eletivo (TSE) opera em regime de compartilhamento de veículos e rotas, sendo o transporte tipo lotação (coletivo) o modelo operacional padrão do município.

A concessão deste recurso logístico da Secretaria Municipal de Saúde (SMS) é guiada pelos princípios constitucionais da Eficiência e da Equidade. O objetivo central é maximizar a capacidade de atendimento, garantindo o transporte de pacientes em tratamento eletivo fora de domicílio para o maior número possível de munícipes.

Fica expressamente vedada e não será admitida a solicitação ou a exigência de um veículo exclusivo (carro individualizado) para um único usuário ou acompanhante.

Justificativa: A utilização de carros exclusivos, motivada por conveniência particular, é expressamente proibida. Tal prática compromete a capacidade de atendimento da SMS, gera iniquidade no acesso aos serviços e configura um desperdício de recurso público. A alocação de veículos se dará sempre com base na otimização de rotas e na necessidade de compartilhamento do recurso, visando a máxima eficiência.

#### Diretrizes Operacionais para Motoristas e Equipes

Para assegurar o cumprimento destes princípios e a correta gestão do recurso, ficam estabelecidas as seguintes normas, de caráter inegociável para todos os motoristas:

1. Proibição de Troca de Pacientes e Plantões: O motorista deve atender exclusivamente os pacientes e as rotas designadas em seu cronograma oficial. É estritamente proibido realizar trocas de pacientes entre veículos ou efetuar trocas de plantões/serviços sem a autorização formal e prévia do setor de agendamento.
2. Manutenção da Rota Planejada: Em hipótese alguma o motorista poderá, por conta própria, remanejar ou redirecionar pacientes para outros veículos, sejam eles oficiais ou particulares.



3. Comunicação Obrigatória: Qualquer imprevisto, alteração ou impossibilidade de seguir o agendamento original deve ser imediatamente comunicada e justificada ao setor de agendamento, que é o único responsável por realizar ajustes formais nas rotas.

## 10. ITINERÁRIOS:

Os horários e itinerários das linhas fixas são:

Curitiba – primeira linha: horário 03:30 horas - saída do pátio da Prefeitura Municipal de Rio Azul.

Curitiba – segunda linha: horário 06:00 horas - saída do pátio da Prefeitura Municipal de Rio Azul.

Irati – primeira linha: horário 07 horas - saída da Secretaria Municipal de Saúde.

Irati – segunda linha: horário 11 horas e 30 minutos - saída da Secretaria Municipal de Saúde

Ponta Grossa: horário 05 horas - saída da Secretaria Municipal de Saúde.

## 11 CANAIS DE COMUNICAÇÃO E HORÁRIO DE ATENDIMENTO

O atendimento e o agendamento de transporte são realizados através dos seguintes canais:

- Atendimento Presencial:
  - Local: Secretaria Municipal de Saúde.
- Horário: De segunda a sexta-feira, das 7h45min às 11h45min e das 13h00min às 17h00min
- Atendimento Remoto (Telefônico):
  - Telefone Oficial (WhatsApp): (42) 3132-6825
  - Horário: De segunda a sexta-feira, das 7h45min às 11h45min e das 13h00min às 17h00min

Finalidade dos Canais de Comunicação

Os canais de atendimento devem ser utilizados pelos usuários e unidades de saúde para as seguintes finalidades:



- Comunicação de Alta Hospitalar: Para a comunicação imediata de alta de um paciente em unidade de saúde e a solicitação de transporte de retorno para a residência do usuário.
- Solicitação de Encaixe: Para a solicitação formal de encaixe no transporte intermunicipal, que será avaliada pela equipe de agendamento conforme a urgência e a disponibilidade de vagas (sujeito à Seção 7.2 - Princípio da Subsidiariedade).
- Confirmação: Para a confirmação de agendamentos previamente solicitados e de eventuais encaixes autorizados.
- Logística de Exames: Assuntos estritamente relacionados à retirada de resultados de exames, com o agendamento do transporte condicionado à disponibilidade de recurso do serviço.
- Dúvidas Gerais: Esclarecimento de dúvidas em geral sobre o funcionamento e as regras deste Protocolo.

## 12. Os casos omissos serão resolvidos pelo Grupo de Apoio à Gestão

### REFERÊNCIAS

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Lei nº 8.080**, de 19 de setembro de 1990. Dispõe sobre as condições para a promoção, proteção e recuperação da saúde, a organização e o funcionamento dos serviços correspondentes e dá outras providências. Diário Oficial da União, Poder Executivo, Brasília, DF, 20 de setembro de 1990.

BRASIL. MINISTÉRIO DA SAÚDE. **Portaria nº 4.279/GM/MS**, de 30 de dezembro de 2010. Brasília, 2010.

BRASIL. COMISSÃO INTERGESTORES TRIPARTITE. **Resolução CIT nº 13**, de 23 de fevereiro de 2017, dispõe sobre as diretrizes para o Transporte Sanitário Eletivo destinado ao deslocamento de usuários para realizar procedimentos de caráter eletivo no âmbito SUS. Brasília, 2017

BRASIL. **Portaria GM/MS nº 2.563**, de 03 de outubro de 2017, regulamenta a aplicação de recursos de programação para financiamento do Transporte Sanitário Eletivo destinado ao deslocamento de usuários para realizar procedimentos de caráter eletivo no âmbito do Sistema Único de Saúde (SUS). Brasília, 2017.

# RIO AZUL

Governo Municipal

ADMINISTRAÇÃO 2025-2028



[42] 3132-6800

[www.rioazul.pr.gov.br](http://www.rioazul.pr.gov.br)

[contato@rioazul.pr.gov.br](mailto:contato@rioazul.pr.gov.br)