



Prefeitura Municipal de Santo André
Gabinete do Prefeito

PCLEG nº 1602.08.2026

Santo André, 31 de agosto de 2026.

A Sua Excelência o Senhor
CARLOS ROBERTO FERREIRA
Presidente da Câmara Municipal de Santo André

Assunto: Requerimento do Vereador Tiago Nogueira.

Senhor Presidente,

Em atenção ao ofício abaixo, relatamos o que segue:

Ofício nº 1714/2026 – G.P. – Proc. 4821/2026, protocolado sob o nº 3555406.416.00022786/2026-77, em que solicita esclarecimentos sobre o atendimento prestado no Poupatempo da Saúde, esclarecemos:

De acordo com a Secretaria de Saúde, preliminarmente, cumpre registrar que o Poupatempo da Saúde encontra-se em processo de acreditação pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), programa de reconhecimento nacional voltado à certificação de instituições de saúde comprometidas com a qualidade assistencial, a segurança do paciente e a melhoria contínua dos processos.

Nesse contexto, a unidade vem passando por rigoroso processo de revisão, padronização e monitoramento de seus fluxos assistenciais e administrativos, contemplando o gerenciamento de riscos, o monitoramento de indicadores, a segurança do paciente, a manutenção da infraestrutura, a qualificação profissional e o aprimoramento contínuo dos processos de atendimento.

Em face do exposto, passa-se, na sequência, aos esclarecimentos específicos dos questionamentos formulados, na mesma ordem em que foram apresentados:

1. A Secretaria mantém registro das manifestações recebidas por meio dos canais oficiais da Ouvidoria. Todas as manifestações são analisadas individualmente, classificadas conforme sua natureza e encaminhadas às áreas responsáveis para apuração e adoção das medidas cabíveis, constituindo instrumento relevante de gestão e de melhoria contínua da qualidade dos serviços.



Prefeitura Municipal de Santo André
Gabinete do Prefeito

PCLEG nº 1602.08.2026

2. O monitoramento do tempo de espera integra os indicadores assistenciais acompanhados pela gestão da unidade, sendo objeto de análise periódica no âmbito dos processos de qualidade e da Acreditação ONA. Sempre que identificadas oportunidades de melhoria, são implementados planos de ação voltados à otimização dos fluxos assistenciais e à redução do tempo de permanência dos usuários.

3. Cumpre destacar que situações pontuais configuram um risco da atividade e, portanto, podem ocorrer no curso da rotina assistencial. Contudo, convém esclarecer que os incidentes são prontamente corrigidos, quando identificados. A fim de minimizar inconsistências documentais e a garantir a continuidade segura da assistência prestada aos usuários, a unidade adota fluxos de conferência, orientação e educação permanente das equipes, promovendo o aperfeiçoamento dos processos de assistência.

4. A unidade realiza inspeções periódicas de suas instalações e, sempre que identificada a necessidade de manutenção ou substituição de equipamentos e mobiliários, são adotadas as providências administrativas cabíveis, de modo a garantir condições adequadas de funcionamento e segurança aos usuários e colaboradores.

Assim, em atenção aos relatos apontados no Requerimento, convém destacar que todos os apontamentos serão submetidos à verificação pelas equipes responsáveis, para apuração da procedência e, se for o caso, adoção das medidas pertinentes.

5. O Poupatempo da Saúde dispõe de cronograma de manutenção preventiva e corretiva de suas instalações e equipamentos, contemplando ações periódicas de conservação predial, elétrica, hidráulica, de climatização e de mobiliário, além de intervenções corretivas sempre que identificada a necessidade.

6. Os usuários podem registrar manifestações por meio da Ouvidoria Municipal da Saúde, presencialmente nas Unidades de Saúde, ou, para maior comodidade, pelos canais eletrônicos oficiais da Prefeitura, além dos meios institucionais disponibilizados para atendimento ao cidadão. Todas as manifestações são registradas mediante protocolo, submetidas à análise técnica e respondidas ao usuário, sempre observados os prazos estabelecidos.

7. Além das ações permanentes de capacitação das equipes, do monitoramento de indicadores assistenciais e administrativos, da revisão de protocolos clínicos e operacionais e da implantação de processos de segurança do paciente e de auditorias internas, o processo de Acreditação (ONA) representa relevante instrumento de fortalecimento da cultura da qualidade institucional, contemplando a avaliação contínua dos serviços prestados, a gestão de riscos, a melhoria dos fluxos assistenciais, a padronização de processos, o monitoramento de indicadores de desempenho, a gestão documental e a promoção da melhoria contínua, de modo a assegurar que a assistência prestada esteja alinhada às melhores práticas em saúde.



Prefeitura Municipal de Santo André
Gabinete do Prefeito

PCLEG nº 1602.08.2026

Por todo o exposto, constata-se que o Poupatempo conta com processos estruturados de monitoramento dos serviços prestados. Ressalta-se, ainda, que a unidade encontra-se em processo de acreditação pela Organização Nacional de Acreditação (ONA), iniciativa de reconhecimento nacional que avalia instituições de saúde comprometidas com a qualidade assistencial, a segurança do paciente, a padronização de processos e a busca permanente pela excelência dos serviços ofertados.

Atenciosamente,

GILVAN FERREIRA DE SOUZA
JUNIOR:41170544819

Assinado de forma digital por
GILVAN FERREIRA DE SOUZA
JUNIOR:41170544819
Dados: 2026.09.01 12:30:32 -03'00'

GILVAN FERREIRA DE SOUZA JÚNIOR
Prefeito