



Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta
BEBEDOURO - Estado de São Paulo
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br

Bebedouro, Capital Nacional da Laranja, 11 de agosto de 2026
OEP/283/2026

Senhor Presidente:

Em resposta ao Requerimento nº 198/2026 de autoria do vereador Otávio Altobeli Yassine Manzi, que nos fora enviado à Unidade de Pronto Atendimento – UPA Municipal de Bebedouro, encaminhamos as informações solicitadas.

Atenciosamente.

Lucas Gibin Seren
Prefeito Municipal

À Sua Excelência o Senhor
Artur Ernesto Henrique
Presidente da Câmara Municipal de Bebedouro
Bebedouro-SP.

“Deus Seja Louvado”

PROTOCOLO 56273/2026 - 13/08/2026 15:41



Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta
BEBEDOURO - Estado de São Paulo
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br



SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Bebedouro, Capital Nacional da Laranja, 11 de Agosto/2026.

Ao Excelentíssimo Senhor Presidente da Câmara Municipal de Bebedouro **Arthur Ernesto Henrique**
Rua Lucas Evangelista, nº 652 – CEP 14700-425
Bebedouro/SP

Ref.: Requerimento nº 198/2026 - Autor: Vereador Otávio Altobeli Yassine Manzi – Líder PL

Senhor Presidente,

Cumprimentando-o cordialmente, vimos, por meio do presente Ofício, em atenção ao Requerimento nº 198/2026, de autoria do nobre Vereador Otavio Altobeli Yassine Manzi, apresentar a manifestação do Gestor da Unidade de Pronto Atendimento UPA 24H do Município de Bebedouro acerca dos questionamentos formulados, nos termos que se seguem em documentação anexo.

“Deus seja Louvado”



Prefeitura Municipal de Bebedouro

Praça José Stamato Sobrinho - nº 45 - CEP 14701-009 - Cx Postal 361
CNPJ - 45.709.920/0001-11 - Insc. Est. Isenta
BEBEDOURO - Estado de São Paulo
Fone: (17) 3345-9100 - www.bebedouro.sp.gov.br



SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE

Sendo o que se apresenta para o momento, renovamos votos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,


ANA PAULA TILELLI MARQUES CATUNDA
Secretária Municipal de Saúde/Bebedouro/SP

ANA PAULA TILELLI MARQUES CATUNDA
Secretária Municipal de Saúde
de Bebedouro
CPF 144.545.008-94


SORAIA TERESINHA COELHO
Coordenação Setor Jurídico
Secretaria Municipal de Saúde de Bebedouro/SP

SORAIA T. COELHO
CPF 083.510.468-09
Secretaria Municipal de Saúde
Setor Jurídico

Ao Exmo. Sr.

LUCAS GIBIN SEREN

Digníssimo Prefeito Municipal de Bebedouro/SP

“Deus seja Louvado”



Bebedouro- SP , 11 Agosto 2026

Ofício – Nº 046/2026

À

Câmara Municipal de Bebedouro

A/C Exmo. Sr. Presidente Artur Ernesto Henrique

Assunto: Resposta ao Requerimento nº 198/2026, referente a protocolos e condutas médicas na UPA Municipal de Bebedouro.

Prezados(as) Senhores(as),

A Direção da Unidade de Pronto Atendimento (UPA) Municipal de Bebedouro, por meio do presente, vem cordialmente responder ao Requerimento nº 198/2026, encaminhado por esta Egrégia Casa Legislativa, com o objetivo de prestar os devidos esclarecimentos sobre os procedimentos e condutas adotados em nossa unidade.

Reafirmamos o compromisso da UPA de Bebedouro com a excelência no atendimento, a segurança do paciente e a rigorosa observância das normas técnicas, éticas e legais que regem a prática médica no Brasil. A saúde é um direito fundamental, e nossa gestão pauta-se pela busca contínua da qualidade e da transparência.





Apresentamos, a seguir, as informações solicitadas, em resposta a cada um dos questionamentos formulados:

1. Quais protocolos e diretrizes são utilizados pelos médicos da UPA Municipal de Bebedouro -SP para avaliação, diagnóstico e definição da conduta Clínica dos pacientes?

Os Médicos da UPA Municipal de Bebedouro – SP, baseiam suas avaliações, diagnósticos e condutas clínicas em protocolos assistenciais amplamente reconhecidos e atualizados. Destacam-se a utilização de diretrizes clínicas do Ministério da Saúde, como os Protocolos de Atenção à Urgência e Emergência, bem como as diretrizes estabelecidas pelo Conselho Federal de Medicina (CFM) e pela Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo. Adicionalmente, a UPA possui protocolos internos padronizados para as condições mais comuns atendidas na Unidade, que são revisados periodicamente.

2. As condutas médicas adotadas pelos profissionais seguem protocolos institucionais e diretrizes do Ministério da Saúde, do Conselho Federal de Medicina e demais órgãos competentes? Em caso afirmativo, quais são os principais protocolos utilizados?

Sim, as condutas médicas são rigorosamente alinhadas com os protocolos institucionais e as diretrizes do Ministério da Saúde, do Conselho Federal de Medicina e demais órgãos competentes. Entre os principais protocolos utilizados, citamos:

- **Protocolos de Manchester:** para classificação de risco e priorização do atendimento.



- **Protocolos de Síndromes Coronarianas Agudas (SCA):** para manejo de infarto e angina.
- **Protocolos de Acidente Vascular Cerebral (AVC):** para reconhecimento e manejo inicial.
- **Protocolos de Sepses:** para diagnóstico e tratamento precoce da sepsis.
- **Protocolos de Atendimento ao Trauma (ATLS):** princípios de suporte de vida no trauma.
- **Diretrizes para o Manejo de Doenças Respiratórias Agudas:** (Ex: Asma, DPOC).

Estes são complementados por protocolos específicos para crianças (PALS - Pediatric Advanced Life Support) e gestantes.

3. Como é realizada a avaliação e o acompanhamento das condutas médicas adotadas pelos profissionais que atuam na UPA? Existe algum mecanismo de supervisão, auditoria ou revisão dos atendimentos realizados?

A avaliação e o acompanhamento das condutas médicas são realizados de forma contínua por meio de diversos mecanismos:

- **Supervisão Médica Diária:** A equipe médica conta com a supervisão de coordenadores de plantão e da Direção Técnica, que orientam e apoiam as decisões clínicas.
- **Auditorias Internas:** Auditorias periódicas de prontuários são realizadas para verificar a conformidade com os protocolos e a qualidade do registro das informações.



- **Reuniões de Casos Clínicos:** Discussões de casos complexos ou de interesse para aprendizado são promovidas regularmente, estimulando a troca de experiências e o aprimoramento profissional.
- **Educação Permanente:** Programas de Educação Continuada são oferecidos para atualização das equipes sobre novas diretrizes e melhores práticas.

4. Há um responsável Técnico ou Equipe responsável por acompanhar e avaliar a qualidade dos atendimentos e das condutas médicas adotadas na unidade? Em caso positivo, como esse acompanhamento é realizado?

Sim, a UPA Municipal de Bebedouro possui um **Diretor Técnico**, formalmente nomeado e registrado no Conselho Regional de Medicina, que é o principal responsável por supervisionar e garantir a qualidade dos atendimentos e das condutas médicas. Este acompanhamento é realizado através de:

- Análise de indicadores de desempenho assistencial.
- Revisão de prontuários e acompanhamento de casos.
- Participação em reuniões clínicas e administrativas.
- Gestão de reclamações e eventos adversos.
- Promoção de treinamentos e atualização da equipe.

Conta ainda com o apoio de uma Equipe de Coordenação Médica e de Enfermagem.



5. Quais critérios são utilizados para determinar a alta de um paciente após o atendimento, especialmente nos casos em que o diagnóstico não é conclusivo ou quando persistem sintomas e queixas relatadas pelo paciente?

A alta de um paciente é determinada com base em critérios clínicos rigorosos, incluindo:

- **Estabilização do Quadro Clínico:** Resolução ou controle dos sintomas agudos.
- **Ausência de Sinais de Alarme:** Inexistência de indicadores de gravidade ou risco iminente.
- **Capacidade de Autocuidado ou Suporte Familiar:** Avaliação da condição do paciente para dar continuidade ao tratamento em domicílio.
- **Orientação Clara:** Fornecimento de orientações sobre sinais de alerta, medicação e necessidade de acompanhamento ambulatorial.

Nos casos de diagnóstico não conclusivo ou persistência de sintomas que demandem investigação adicional ou tratamento mais complexo, o paciente é mantido em observação, submetido a exames complementares ou, se necessário, encaminhado para internação Hospitalar ou avaliação especializada, sempre visando à segurança e ao bem-estar.

6. Em quais situações o paciente é submetido a exames complementares, permanece em observação ou é encaminhado para internação ou avaliação especializada?



A decisão de submeter o paciente a exames complementares, mantê-lo em observação, interná-lo ou encaminhá-lo para avaliação especializada é baseada na avaliação clínica do Médico Assistente, conforme os protocolos estabelecidos e a gravidade do quadro.

- **Exames Complementares:** Solicitados quando há necessidade de confirmação diagnóstica, avaliação da extensão da doença ou monitoramento da resposta ao tratamento inicial.
- **Observação:** Indicada para pacientes com quadros clínicos que necessitem de monitoramento por um período, a fim de acompanhar a evolução dos sintomas ou aguardar resultados de exames.
- **Internação ou Avaliação Especializada:** Acionadas quando o quadro clínico do paciente excede a capacidade de resolução da UPA, seja pela necessidade de recursos diagnósticos ou terapêuticos mais complexos, seja pela gravidade que justifique cuidados hospitalares ou intervenção de um especialista.

7. Existe protocolo específico para os casos em que o paciente retorna à UPA após ter recebido alta, apresentando persistência ou agravamento dos sintomas? Em caso positivo, como esses casos são avaliados?

Sim, a UPA possui um protocolo específico para reavaliação de pacientes que retornam após alta recente. Esses casos são tratados com prioridade e passam por uma nova e minuciosa avaliação clínica, considerando-se a história prévia do atendimento. O Médico Plantonista analisa o prontuário anterior, reexamina o paciente, e pode solicitar novos exames, se necessário, para investigar a persistência ou o agravamento dos sintomas. Tais retornos são registrados e, em caso de recorrência significativa ou



identificação de falhas no atendimento inicial, são analisados pela Direção Técnica para fins de aprimoramento dos processos.

8. Como são registradas, analisadas e apuradas as reclamações dos pacientes relacionadas às condutas médicas e aos atendimentos realizados na unidade? Existe canal específico para o registro dessas manifestações?

A UPA Municipal de Bebedouro dispõe de um canal de comunicação formal para o registro de reclamações, elogios e sugestões: a **Ouvidoria Municipal de Saúde**. Além disso, os pacientes ou seus responsáveis podem registrar suas manifestações diretamente na recepção da UPA ou com a equipe de gestão da unidade. Todas as reclamações são protocoladas, analisadas pela Direção Técnica e/ou equipe de qualidade, que apuram os fatos, entrevistam os profissionais envolvidos, e verificam a conformidade com os protocolos. As medidas corretivas necessárias são implementadas, e o feedback é fornecido ao reclamante, quando pertinente e autorizado.

9. A direção da UPA possui dados sobre o número de pacientes que retornam à unidade após receberem alta, especialmente em curto intervalo de tempo? Em caso afirmativo, esses dados são utilizados para avaliar possíveis falhas ou a necessidade de revisão das condutas adotadas?

Sim, a Direção da UPA monitora e coleta dados sobre o número de pacientes que retornam à unidade após alta, especialmente aqueles que retornam em um curto intervalo de tempo (geralmente dentro de 72 horas). Esses dados são um indicador importante de qualidade e segurança assistencial. Eles são sistematicamente analisados



em reuniões da equipe de gestão e do corpo clínico, com o objetivo de identificar padrões, possíveis falhas no diagnóstico ou na conduta inicial, ou necessidades de ajustes nos protocolos. Essa análise crítica é fundamental para aprimorar continuamente o processo de atendimento e as condutas médicas.

10. Quais medidas vêm sendo adotadas pela direção para garantir que os pacientes sejam devidamente avaliados, que suas queixas sejam consideradas e que a conduta médica seja definida de acordo com critérios técnicos e protocolos assistenciais?

Para garantir a qualidade e a segurança do paciente, a Direção da UPA adota diversas medidas:

- **Treinamento Contínuo:** Capacitação e atualização constante dos profissionais sobre as melhores práticas e protocolos.
- **Implementação de Protocolos:** Garantia de que todos os profissionais conheçam e apliquem os protocolos assistenciais.
- **Sistemas de Registro Eletrônico:** Utilização de prontuários eletrônicos que facilitam a padronização do registro, a comunicação entre as equipes e a rastreabilidade das informações.
- **Supervisão Ativa:** Presença de lideranças médicas e de enfermagem para suporte e orientação em tempo integral.
- **Canais de Ouvidoria:** Incentivo ao uso dos canais de feedback para que as queixas dos pacientes sejam acolhidas e investigadas **Auditorias e Indicadores:** Monitoramento de indicadores de qualidade e realização de auditorias internas para avaliação dos processos.



11. Diante das reclamações apresentadas por munícipes, a direção da UPA realiza algum tipo de avaliação dos casos relatados, a fim de verificar se os atendimentos e as condutas adotadas estão de acordo com os protocolos estabelecidos?

Sim, todas as reclamações formalmente apresentadas pelos munícipes são criteriosamente avaliadas. A Equipe da UPA, sob a coordenação da Direção Técnica, revisa os prontuários, coleta depoimentos (se necessário e pertinente), e confronta as condutas adotadas com os protocolos assistenciais e as normas éticas e legais. Este processo visa identificar possíveis desvios, necessidades de correção ou oportunidades de melhoria nos atendimentos e na comunicação com os pacientes.

12. Quais medidas de acompanhamento, controle de qualidade e fiscalização interna são adotadas para garantir a segurança dos pacientes e a qualidade dos atendimentos prestados na UPA Municipal de Bebedouro?

A segurança dos pacientes e a qualidade dos atendimentos são prioridades, e diversas medidas de acompanhamento, controle de qualidade e fiscalização interna são implementadas, incluindo:

- **Comissão de Revisão de Prontuários:** Análise sistemática de prontuários para conformidade e qualidade do registro.



- **Gerenciamento de Riscos e Eventos Adversos:** Implementação de um sistema para notificação, análise e prevenção de eventos adversos, buscando identificar e mitigar riscos.
- **Monitoramento de Indicadores de Qualidade:** Acompanhamento de taxas de infecção, tempo de espera, taxa de retorno, satisfação do paciente, entre outros.
- **Manutenção Preventiva de Equipamentos:** Garantia de que todos os equipamentos médico-hospitalares estejam em perfeito estado de funcionamento e calibrados, conforme as normas da ANVISA.
- **Treinamento em Suporte Avançado de Vida:** Certificação dos profissionais em protocolos como ACLS (Advanced Cardiovascular Life Support) e PALS.
- **Cultura de Segurança:** Promoção de um ambiente onde a comunicação aberta e o aprendizado com erros são incentivados.

A Direção da UPA Municipal de Bebedouro permanece à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais que se façam necessários, reforçando o compromisso com a saúde e o bem-estar da população de Bebedouro.

Atenciosamente,



Documento assinado digitalmente
EDUARDO MELHADO SANT ANNA
Data: 11/08/2026 12:40:38-0300
Verifique em <https://validar.it.gov.br>

Eduardo Melhado Sant` Anna

GESTOR DA UPA UNIDADE DE PRONTO ATENDIMENTO.

Bebedouro – SP





CÂMARA MUNICIPAL DE BEBEDOURO



Assinaturas Digitais

O documento acima foi proposto para assinatura digital na Câmara Municipal de Bebedouro. Para verificar as assinaturas, clique no link: <http://177.21.38.106/Siave/documentos/autenticar?chave=841D91ZF2E672J2Y>, ou vá até o site <http://177.21.38.106/Siave/documentos/autenticar> e utilize o código abaixo para verificar se este documento é válido:

Código para verificação: 841D-91ZF-2E67-2J2Y

