



PREFEITURA DE SANTA TEREZA DO OESTE
SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE
AVENIDA BRASÍLIA, Nº 425

PROCEDIMENTO OPERACIONAL PADRÃO

POP Nº 01/06

ELABORAÇÃO: 09/2025

REVISÃO: 09/2028

REGISTRO DE INTERCORRÊNCIAS E CANAL DE OUVIDORIA

EXCUTANTE: EQUIPE DE SAÚDE MUNICIPAL

ÁREA: SEC. SAÚDE MUNICIPAL

ASSUNTO: Registro de Intercorrências e Canal de Ouvidoria

OBJETIVO: Visando potencializar a governança clínica, assegurar a melhoria contínua da qualidade assistencial e reafirmar nosso compromisso com a transparência institucional, destacamos as seguintes orientações para padronização de condutas.

Registro em Livro de Intercorrências

Anotar, de forma clara e objetiva, todas as situações fora da normalidade, incluindo (mas não se limitando a):

- Insubordinação ou conflitos entre membros da equipe multiprofissional;
- Condutas impróprias, inadequadas ou que contrariem protocolos institucionais;
- Equipamentos danificados, falta de insumos ou risco de desassistência;
- Ocorrências envolvendo pacientes ou familiares que gerem risco ético ou legal;
- Situações de segurança do trabalho, falhas estruturais e quaisquer fatos relevantes que impactem o fluxo da unidade.

Importante: O registro deve conter data, hora, descrição objetiva e assinatura do profissional responsável.

Canal de Ouvidoria

Reforçamos que reclamações, sugestões ou elogios também podem (e devem) ser formalizados via Portal da Ouvidoria do município — com ou sem identificação. Esse canal garante acompanhamento e providências adequadas.

Acesso ao canal através do telefone: (45) 3124.1028 ou e-mail: secretariadesaudesto@gmail.com

Elaborado por:
Dr. Lucas Raiser da Cruz
Diretor Clínico

Revisado por:
Enf. Priscila Kevelin Savaris - RT
Enf. Franciele Matos – VISA

Aprovado por:
Simone Chiaretti Steinhofel
Desig. Secretária de Saúde
Gestão 2025-2028