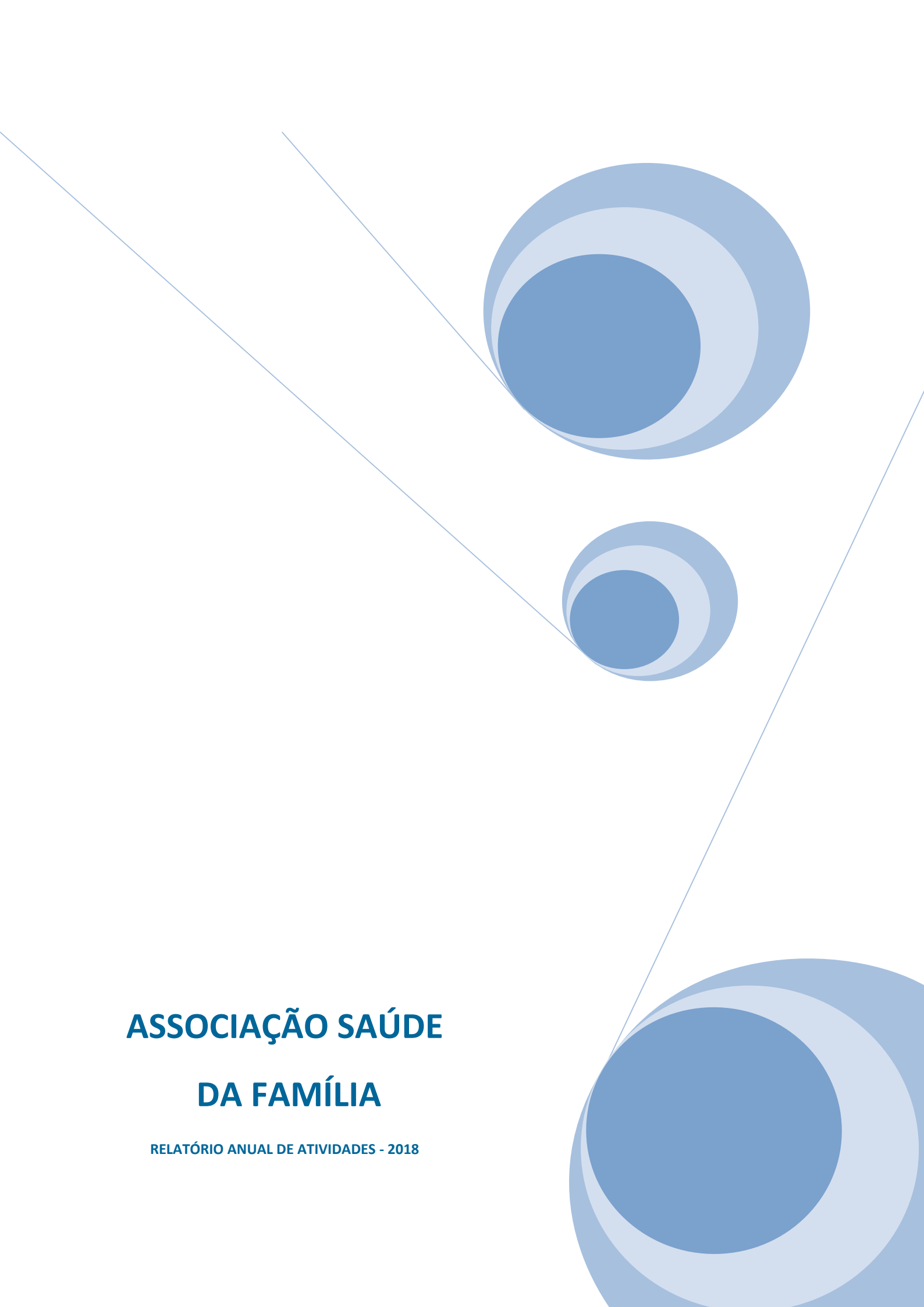


The background features an abstract design with three sets of concentric circles in shades of blue. Two thin, light blue diagonal lines intersect the circles. The circles are positioned in the upper right and lower right areas of the page.

ASSOCIAÇÃO SAÚDE DA FAMÍLIA

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES - 2018

Expediente

Diretor Presidente

Dr. Nelson Ibañez

Coordenadora Geral

Dra. Maria Eugênia Fernandes Pedroso de Lima

Coordenação Regional Norte

Dra. Rosicler Aparecida Viegas Di Lorenzo

Coordenação Regional Sul

Dr. Paulo Fernando Capucci

Coordenação Regional Oeste

Dr. Antonio Ferreira Seoane

Coordenação Regional de Araçatuba/SP

Juliana Cajado Gabriel

Demétrio José Cleto

Gerência Corporativa Administrativa

Maria Isabel Ribeiro de Campos

Gerência Corporativa Financeira

Vera Lucia Nogueira

Gerência Corporativa de Manutenção e Reformas

Marcelo Jorge Donato

Gerência de Tecnologia de Informação

Rodrigo Nezi Ribeiro

Área de Recursos Humanos

Gestão de Pessoas – Josué A. V. Ribeiro

Recrutamento e Seleção – Hélène Barolo Vieira de Souza

Desenvolvimento Institucional – Glacilda Pinheiro C. Pedroso

Saúde Ocupacional – Dra. Maria José Passos de Oliveira

Abreviaturas

ACS	Agente Comunitário de Saúde
AE	Auxiliar de Enfermagem
AMA	Assistência Médica Ambulatorial
AMA-E	Assistência Médica Ambulatorial - Especialidades
APA	Agente de Promoção Ambiental
APD	Acompanhante Comunitário da Pessoa com Deficiência
ASF	Associação Saúde da Família
CAPS	Centro de Atenção Psicossocial
CEO	Centro de Especialidades Odontológicas
CER	Centro Especializado em Reabilitação
CG	Contrato de Gestão
CG R001/14	Contrato de Gestão R001/14 - Parelheiros
CG R002/14	Contrato de Gestão R002/14 - Capela do Socorro
CG R007/15	Contrato de Gestão R007/15 - Lapa
CG R016/15	Contrato de Gestão R016/15 - Pinheiros
CG R018/15	Contrato de Gestão R018/15 - Freguesia do Ó/Brasilândia/Casa Verde/Cachoeirinha
CRS	Coordenadoria Regional de Saúde
CPCSS	Coordenadoria de Parcerias e Contratação de Serviços de Saúde
DA	Distrito Administrativo
EACS	Equipe de Agente Comunitário de Saúde
EMAD	Equipe Multiprofissional de Atenção Domiciliar
ESF	Estratégia Saúde da Família
NASF	Núcleo de Apoio à Saúde da Família
NIR	Núcleo Integrado de Reabilitação
NISA	Núcleo Integrado de Saúde Auditiva
NTCSS	Núcleo Técnico de Contratação de Serviços de Saúde
PAI	Programa Acompanhante de Idosos
PAVS	Programa Ambientes Verdes e Saudáveis
PMM	Programa Mais Médicos
PSM	Pronto Socorro Municipal
SADT	Serviço de Apoio Diagnóstico e Terapêutico
SI	Unidade de Saúde Indígena
SIGA-Saúde	Sistema Integrado de Gestão da Assistência à Saúde
SMS	Secretaria Municipal da Saúde
SPA	Substâncias psicoativas
SRT	Serviço Residencial Terapêutico
STS	Supervisão Técnica de Saúde
UA	Unidade de Acolhimento

UAO	Unidade de Atendimento Odontológico
UBS	Unidade Básica de Saúde
URSI	Unidade de Referência à Saúde do Idoso
WebSAASS	Sistema de Acompanhamento e Avaliação dos Serviços de Saúde

Sumário

Sumário	5
I. Apresentação.....	8
II. Modalidade de contratação de serviços	12
III. Contratos de Gestão.....	15
1. Descrição das Unidades de Saúde Incluídas nos Contratos de Gestão.....	16
1.1. Ambulatório de Especialidades – AE.....	16
1.2. Assistência Médica Ambulatorial – AMA	16
1.3. Assistência Médica Ambulatorial – AMA 24 horas	16
1.4. Assistência Médica Ambulatorial – Especialidades - AMA-E.....	17
1.5. Centros de Atenção Psicossocial – CAPS	17
1.6. Centro de Especialidades Odontológicas - CEO	17
1.7. Centros Especializados em Reabilitação – CER	18
1.8. Equipe Multidisciplinar de Atenção Domiciliar - EMAD.....	18
1.9. Estratégia Saúde da Família – ESF	18
1.10. Hotel Semer.....	19
1.11. Núcleo de Apoio à Saúde da Família – NASF.....	19
1.12. Núcleo Integrado de Reabilitação – NIR	19
1.13. Núcleo Integrado de Saúde Auditiva - NISA.....	20
1.14. Programa Acompanhante Comunitário da Pessoa Com Deficiência – APD.....	20
1.15. Programa Acompanhante de Idosos – PAI.....	20
1.16. Programa Ambientes Verdes e Saudáveis – PAVS	20
1.17. Pronto Socorro Municipal – PSM	21
1.18. Rede Hora Certa	21
1.19. Serviço De Apoio Diagnóstico Terapêutico – SADT.....	21
1.20. Serviço Residencial Terapêutico – SRT.....	21
1.21. Unidade Básica de Saúde Integral.....	22

1.22.	Unidade Básica de Saúde Mista	22
1.23.	Unidade Básica de Saúde Tradicional.....	22
1.24.	Unidade de Acolhimento – UA.....	22
1.25.	Unidade de Referência à Saúde do Idoso - URSI	23
1.26.	Unidade de Saúde Indígena	23
2.	Cumprimento de Metas nos Contratos de Gestão	23
3.	Contratos de Gestão no Município de São Paulo.....	24
3.1.	Região Sul	26
3.1.1.	Parelheiros – CG R001/2014/SMS/NTCSS.....	26
3.1.2.	Capela do Socorro – CG R002/2014/SMS/NTCSS.....	29
3.2.	Região Oeste	33
3.2.1.	Lapa – CG R007/2015/SMS/NTCSS.....	33
3.2.2.	Pinheiros – CG R016/2015/SMS/NTCSS	36
3.3.	Região Norte – CG R018/2015/SMS/NTCSS.....	38
3.3.1.	Freguesia do Ó/Brasilândia/Casa Verde/Limão/Cachoeirinha – CG018/2015/SMS/NTCSS 38	
4.	Contrato de Gestão no Município de Araçatuba – CG 002/2014 SMSA	42
IV.	Ouvidoria	44
1.	Contratos de Gestão no Município de São Paulo.....	44
2.	Contrato de Gestão Araçatuba/SP	48
3.	Ouvidoria Central ASF	49
V.	Convênio.....	50
1.	Programa Saúde Mental - Município de Guarulhos.....	50
1.1.	CAPS III Alvorecer	51
1.2.	CAPS Arco Íris	52
1.3.	CAPS Infante-Juvenil Recriar	53
1.4.	Projeto Tear.....	54

1.5. Serviço Residencial Terapêutico - SRT.....	55
VI. Projetos Especiais	56
1. Programa Jovem Aprendiz	56
2. Projetos realizados junto às comunidades.....	56
3. Estímulo a projetos de pesquisa	57
4. Pesquisa para avaliação de inserção e o impacto institucional da OSS – ASF na Atenção Primária e fortalecimento da Rede de Atenção no município de São Paulo.....	58
5. Curso de Formação em Sociodrama Construtivista – Promoção de Saúde e Autocuidado ...	58
VII. Projeto Institucional - Filantropia.....	59
1. Clínica de Psicologia da ASF	59
1.1. Principais atividades.....	61
1.2. Outras atividades	62
1.3. Resultados	62
VIII. Referências	66

I. Apresentação

A Associação Saúde da Família – ASF, CNPJ 68 311 216/0001-01 é uma pessoa jurídica de direito privado, sem fins lucrativos, com sede na Praça Marechal Cordeiro de Farias, 45/65, no Bairro de Higienópolis, CEP 01244-050, São Paulo. A ASF não mantém qualquer vinculação política ou religiosa.

A ASF possui os títulos de Utilidade Pública Municipal e Estadual, é detentora do CEBAS – Certificado de Entidade Beneficente de Assistência Social, e também é certificada como Organização Social – OS do município de São Paulo e credenciada como Entidade de Educação em Saúde.

Missão:

Contribuir para elevar a qualidade de vida de populações vulneráveis por meio de atividades nas áreas de saúde, meio ambiente e desenvolvimento comunitário, sem qualquer forma de discriminação.

Visão:

Tornar-se referência como entidade ágil, eficiente e econômica na utilização de recursos e na prestação de serviços de qualidade.

Valores:

- ✓ Ética e transparência nas ações;
- ✓ Excelência em manejo de recursos;
- ✓ Responsabilidade Social;
- ✓ Compromisso com a comunidade e com o meio ambiente.

Histórico:

A Associação Saúde da Família foi fundada em 08 de outubro de 1992 por um grupo de mulheres, profissionais de saúde. Seu objetivo estatutário, até 1999, era o controle e prevenção do HIV/AIDS e Doenças Sexualmente Transmissíveis.

Nos anos de 1992 a 1997, a ASF foi responsável pela implementação do Projeto AIDS Controle e Prevenção – AIDSCAP no Brasil através de Contrato de Cooperação com a FHI, financiada pelo Governo Americano.

A meta do projeto AIDSCAP era reduzir a taxa de infecção pelo HIV transmitida sexualmente. No período de vigência do convênio mencionado foram concluídos 18 grandes e 49 pequenos

projetos, concentrados, principalmente, nas cidades de maior incidência de casos: Santos, São Paulo e Rio de Janeiro. A ASF trabalhou em parceria com diversas instituições do setor público e não governamental, nas três cidades, funcionando como entidade guarda-chuva do projeto.

No mesmo período, a ASF realizou intervenções educativas para população de profissionais do sexo nas cidades de Fortaleza e São Luís, no nordeste do país, em parceria com a IMPACT – InterAIDE - Agência Implementadora de Cooperação Treinamento.

Ao longo dos anos, a ASF realizou parcerias com organizações como a Universidade da Califórnia de São Francisco, PSI - Population Services International, DKT do Brasil, Fundação Ford, Fundação MacArthur, Fundação Levis Strauss, Embaixada Britânica, Fundação Elton John e Dishes - Determined Involved Supermodels Helping to End Suffering.

Em 1999, a ASF colaborou na implementação da Atenção Básica com a Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo e a Fundação Zerbini.

Em 2001, a ASF alterou seu estatuto para incluir ações mais amplas de Saúde Pública. Neste mesmo ano, assinou Convênio com a Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo (SMS-SP) para implantação do Programa Saúde da Família (PSF) em 13 (treze) Unidades Básicas de Saúde (UBS), com 48 (quarenta e oito) equipes, em 7 (sete) distritos, contribuindo para a implantação e consolidação do SUS no Município de São Paulo. Colaborou também para a implantação do Cartão Nacional de Saúde em todos os distritos do município de São Paulo, cadastrando 3.000.000 (três milhões) de pessoas.

Em 2004, assinou convênio para a implantação do Serviço de Residência Terapêutica (SRT), destinadas a pacientes psiquiátricos de longa permanência hospitalar. Iniciou também o Programa Acompanhante de Idosos (PAI) e a implantação de Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) para atender pessoas com sofrimento psíquico, voltado para crianças, adolescentes, adultos e usuários de álcool e drogas.

Em 2007, a ASF participou do desenvolvimento do Programa Ambientes Verdes e Saudáveis (PAVS) que foi incorporado à Estratégia de Saúde da Família (ESF), como política pública.

A partir de 2008, a ASF passou a gerenciar 9 (nove) unidades de Assistência Médica Ambulatorial (AMA) e 3 (três) de Assistência Médica Ambulatorial de Especialidade (AMA-E), no município de São Paulo.

Em 2009, a ASF assumiu 20 (vinte) UBS com 57 (cinquenta e sete) Equipes de Saúde da Família, em área rural e semi-rural na Região Sul do Município de São Paulo.

Nesse mesmo ano, recebeu o Prêmio Talentos da Maturidade dos Programas Exemplares do Grupo Santander, com o projeto “Agentes Idosos de Prevenção”.

Em 2010, foi criado o Programa Acompanhante Comunitário de Saúde da Pessoa com Deficiência (APD), um programa da SMS-SP desenvolvido em parceria com a ASF.

Em 2012, a ASF reformou o Pronto Socorro do antigo Hospital Sorocabana na Lapa e instalou o AMA e o AMA-E – Sorocabana. Foi reformado e instalado no mesmo ano o AMA-E Maria Cecília Donnangelo na Região Norte do Município de São Paulo.

Em julho de 2012, a ASF, parceira da SMS-SP, cadastrou 8 (oito) Equipes de Consultório na Rua (eCR). Em outubro de 2012, o Projeto Centro Legal, que atuava no mesmo território foi incorporado à eCR.

Em 2012, recebeu do Family Health International - FHI 360º o prêmio “Excelência” pelo trabalho realizado ao longo dos 20 anos da ASF.

Em 2013, a equipe de saúde bucal da ASF recebeu o prêmio Saúde Abril, organizado pelo Grupo Abril.

Em outubro de 2013, a ASF assumiu parceria com a SMS-SP para a Unidade Básica de Saúde Integral Jardim Edite em Meninópolis no Brooklin, região da Supervisão Técnica de Saúde (STS) Lapa/Pinheiros, da Coordenadoria Regional de Saúde Centro-Oeste (CRS-CO). A Unidade Básica de Saúde Integral unifica as ações preventivas, curativas e de reabilitação em um só lugar.

Em abril de 2014, a ASF assinou contrato de Gestão com o Município de Araçatuba para o Gerenciamento e Execução de Ações e Serviços de Saúde em Unidades de Saúde da Rede Assistencial da cidade de Araçatuba – Assistência Básica. Foram assumidas 14 (quatorze) Unidades Básicas de Saúde (UBS), 4 (quatro) Unidades de Atendimento Médico e Odontológico (UAMO) (rurais) e 2 (duas) Unidades de Atendimento Odontológico (UAO).

Em agosto de 2014, a ASF firmou Contrato de Gestão com a SMS-SP para gerenciar e executar as ações dos serviços de saúde em Unidades da Rede Assistencial da STS Capela do Socorro e Parelheiros, no extremo sul de São Paulo.

Em 2015, a ASF firmou Contrato de Gestão com a SMS-SP para gerenciar e executar as ações dos serviços de saúde em Unidades da Rede Assistencial das STS Freguesia do Ó/Brasilândia e Casa Verde/Cachoeirinha. A execução dos serviços foi iniciada em 01/08/2015.

Ainda em 2015, a ASF firmou outros dois Contratos de Gestão com a SMS-SP para gerenciar e executar as ações dos serviços de saúde em Unidades da Rede Assistencial dos Distritos

Administrativos de Perdizes, Lapa, Vila Leopoldina, Jaguaré e Jaguará, e também das Unidades da Rede Assistencial dos Distritos Administrativos de Pinheiros, Alto de Pinheiros, Itaim Bibi da STS Lapa/Pinheiros.

Em 2016, a ASF foi agraciada duplamente pelo prêmio “Desafio + saúde na cidade”. Os trabalhos premiados foram: (1) “A avaliação do acesso com qualidade – e da vinculação por equipe de referência”, da UBS Integral Jd. Edite – Região Oeste e (2) “Qualidade do acesso e recepção dos usuários imigrantes na UBS” da UBS Espanhola – Região Norte de São Paulo. Nesse mesmo ano, também recebeu o Prêmio Amigo do Meio Ambiente, da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo, com o projeto “Coleta em ação – descarte adequado de resíduos químicos (medicamento /pilhas e baterias/óleo vegetal) ”. Ainda, recebeu o troféu Selo Ambiental de Guarulhos, com o empreendimento econômico solidário “Nosso Jardim”, desenvolvido dentro do Projeto Tear, um dos componentes do Convênio que a ASF mantém com aquele município.

Em 2018, a ASF recebeu o Prêmio Rotary Club no município de Araçatuba, prêmio de Controle da Tuberculose na região Oeste, e o “Projeto Caminhos do Viver: uso do Futsal como estratégia de promoção da saúde e diminuição do risco de marginalização”, este trabalho foi exposto em Brasília no 33º CONASEMS - Congresso de Secretários Municipais de Saúde do Estado de São Paulo.

II. Modalidade de contratação de serviços

Durante o ano de 2018, a Associação Saúde da Família - ASF manteve com as Secretarias Municipais de Saúde - SMS de São Paulo e de Araçatuba a relação jurídica intitulada Contrato de Gestão.

Manteve também relação jurídica na forma de Convênio com o Município de Guarulhos, através do qual administra na cidade 3 (três) Centros de Atendimento Psicossocial (CAPS), 1 (um) Serviço de Residência (SRT) e 1 (um) serviço de Geração de Renda - TEAR. Todos os serviços estão inclusos no mesmo Termo de Convênio.

O Contrato de Gestão é uma modalidade de parceria entre a Administração Pública e uma Organização Social, entidades de direito privado que se propõem a colaborar com o Estado no desempenho das atividades de interesse público. Neste modelo o poder público delega à entidade privada a gestão de serviços públicos existentes em uma determinada região geograficamente delimitada.

A Associação Saúde da Família, através dos contratos acima relacionados, assumiu a gestão de diferentes serviços de saúde de 3 (três) regiões da cidade, no âmbito de 5 (cinco) Supervisões Técnicas de Saúde da Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo, a saber:

Supervisão Técnica de Saúde de Brasilândia Freguesia do Ó

Supervisão Técnica de Saúde de Casa Verde/Cachoeirinha

Supervisão Técnica de Saúde de Parelheiros para os distritos de Parelheiros e Marsilac

Supervisão Técnica de Saúde de Capela do Socorro para os distritos de Cidade Dutra e Grajaú

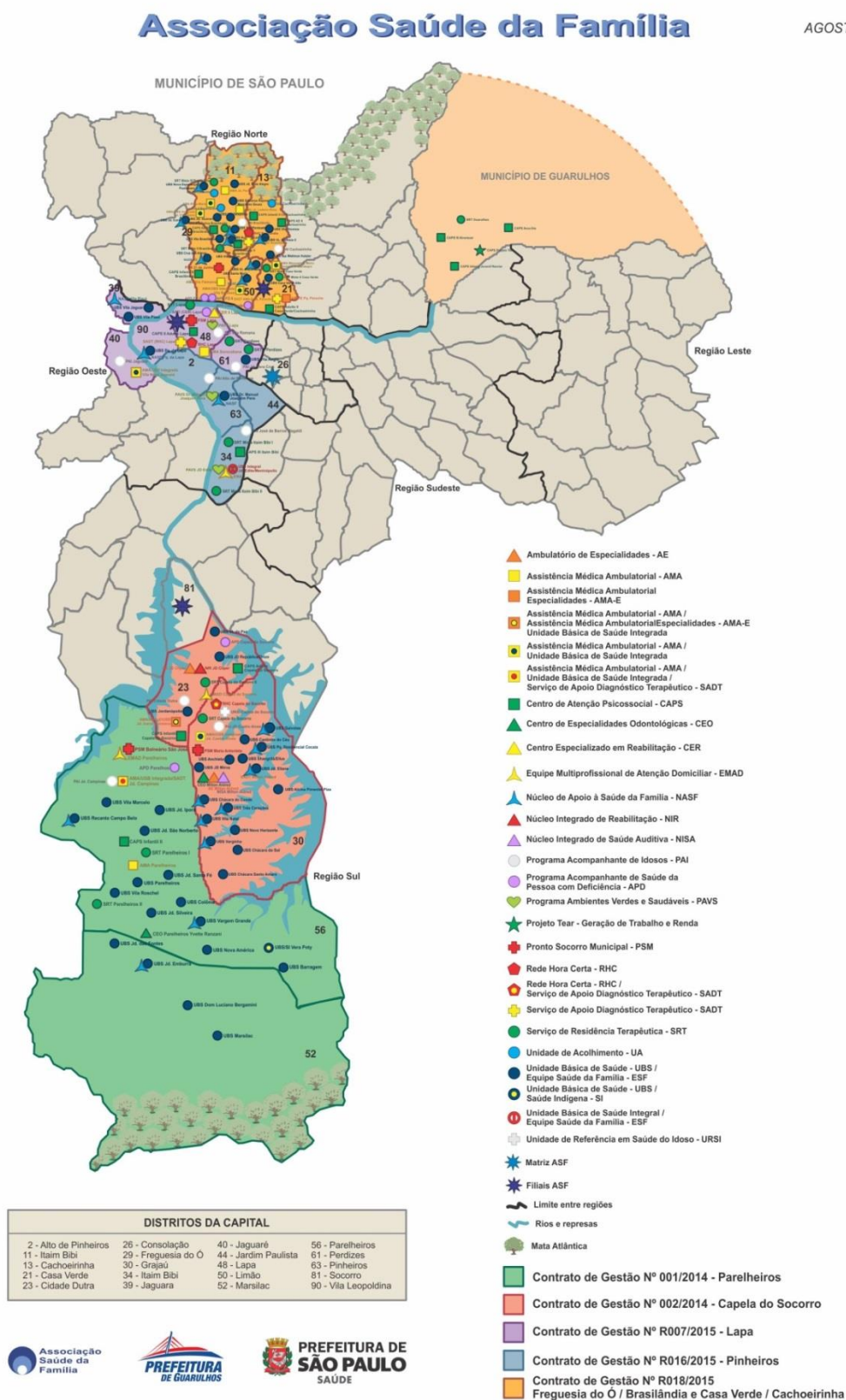
Supervisão Técnica de Saúde de Lapa/Pinheiros para os distritos de Perdizes, Lapa, Vila Leopoldina, Jaguaré, Jaguara e Jardim Paulista, Pinheiros, Alto de Pinheiros, Itaim Bibi.

Quadro 1 - Abrangência de atuação da ASF na gestão de serviços de saúde, 2018

Contrato de Gestão	Município de São Paulo - SP	Ano de início
R001/2014/ SMS/NTCCSS	Gerenciar e executar as ações dos serviços de saúde em Unidades da Rede Assistencial da STS de Parelheiros.	2014
R002/2014/ SMS/NTCCSS	Gerenciar e executar as ações dos serviços de saúde em Unidades da Rede Assistencial da STS de Capela do Socorro.	2014
R007/2015/ SMS/NTCCSS	Gerenciar e executar as ações dos serviços de saúde em Unidades da Rede Assistencial dos Distritos Administrativos de Lapa, Perdizes, Vila Leopoldina, Jaguaré e Jaguará, da STS Lapa/Pinheiros.	2015
R016/2015/ SMS/NTCCSS	Gerenciar e executar as ações dos serviços de saúde em Unidades da Rede Assistencial dos Distritos Administrativos de Pinheiros, Alto de Pinheiros, Itaim Bibi e Jardim Paulista da STS Lapa/Pinheiros.	2015
R018/2015/ SMS/NTCCSS	Gerenciar e executar as ações dos serviços de saúde em Unidades da Rede Assistencial das STSs Freguesia do Ó/Brasilândia e Casa Verde/Cachoeirinha.	2015
Contrato de Gestão	Município de Araçatuba - SP	Ano de início
SMSA N. 002/2014	Gerenciar e executar as Ações e Serviços de Saúde em Unidades de saúde da Rede Assistencial da cidade de Araçatuba – Atenção Básica.	2014
Convênio	Município de Guarulhos - SP	Ano de início
0822/2012 - FMS	Gerenciar e executar as Ações e Serviços em Saúde Mental, Álcool e outras Drogas, aos usuários do SUS/Guarulhos.	2007

Segue o mapa com a atuação da ASF nas cidades de São Paulo e Guarulhos.

Figura 1- Mapa de abrangência dos Contratos de Gestão da ASF em São Paulo e Guarulhos, 2018



III. Contratos de Gestão

Os serviços de saúde constantes dos contratos de gestão entre a SMS e a ASF são agrupados, de acordo com a modalidade de atenção, em quatro grupos: Atenção Básica, Atenção Especializada, Redes Temáticas e Urgência e Emergência.

A atenção básica ou atenção primária em saúde é reconhecida como a "porta de entrada" dos usuários nos sistemas de saúde, ou seja, é o atendimento inicial e se articula com os outros níveis de atenção. Seu objetivo é orientar sobre a prevenção de doenças, solucionar os possíveis casos de agravos e direcionar os mais graves para níveis de atendimento superiores em complexidade. A atenção básica funciona, portanto, como um "filtro" capaz de organizar o fluxo dos serviços nas redes de saúde, dos mais simples aos mais complexos.

No Brasil, diversos programas governamentais estão relacionados à atenção básica, sendo um deles a Estratégia de Saúde da Família (ESF), que realiza serviços multidisciplinares nas comunidades por meio das Unidades Básicas de Saúde (UBSs), e cuida da comunidade de forma integral e longitudinal, estabelecendo um vínculo entre a equipe de saúde e os pacientes, e os profissionais conhecem sua comunidade e vice-versa. Na atenção básica também são realizadas consultas, exames, vacinas, radiografias e outros procedimentos aos usuários nas UBSs.

A Atenção Especializada é um conjunto de ações e serviços de saúde que garantem o acesso equânime a uma atenção integral, resolutiva, de qualidade, humanizada e em tempo adequado. Engloba serviços realizados em ambiente ambulatorial, com a utilização de equipamentos médico-hospitalares e profissionais especializados para a produção do cuidado em média e alta complexidade. As chamadas tecnologias especializadas são ofertadas de forma hierarquizada e regionalizada, garantindo a escala adequada (economia de escala) para assegurar a boa relação custo/benefício bem como a qualidade da atenção a ser prestada. Engloba ainda a Rede de Atenção Psicossocial e as Redes Temáticas.

A população alvo na atenção especializada são pessoas que apresentam a necessidade de enfrentamentos de vulnerabilidades, agravos ou doenças e, portanto, precisam de cuidados diferenciados. Tem o objetivo de superar a fragmentação do cuidado para condições crônicas e agudas, além de assegurar ao usuário do SUS o atendimento e tratamento necessários de forma eletiva, contínua, integral e humanizada.

Buscando sempre o acolhimento com classificação de risco e resolutividade, a organização da Rede de Urgência e Emergência (RUE) tem a finalidade de articular e integrar todos os equipamentos de saúde com o objetivo de ampliar e qualificar o acesso humanizado e integral aos usuários em situação de urgência/emergência nos serviços de saúde, de forma ágil e oportuna. A Urgência e Emergência engloba a AMA 24 horas, PSM, AMA/UBS Integrada e SADT.

1. Descrição das Unidades de Saúde Incluídas nos Contratos de Gestão

1.1. Ambulatório de Especialidades – AE

Oferece consultas médicas de especialidades, como por exemplo: cardiologia, neurologia, dermatologia, ortopedia geral, cirurgia geral, ginecologia, otorrinolaringologia, oftalmologia, pneumologia, fonoaudiologia e psiquiatria. As consultas devem ser agendadas pela Unidade Básica de Saúde de referência.

1.2. Assistência Médica Ambulatorial – AMA

Na perspectiva de consolidar o SUS na cidade de São Paulo e visando atender a uma população de mais de 10 milhões de pessoas, em 2005, a Secretaria Municipal da Saúde propôs a criação das Unidades de Assistência Médica Ambulatorial (AMA), implantadas no campo de atuação da Atenção Básica, integrada e articulada à rede de serviços, atendendo a demanda espontânea de agravos de média complexidade. A AMA absorve a demanda de baixa e média complexidade com qualidade, atuando de porta aberta e de forma articulada com as UBS e com a Urgência e Emergência.

1.3. Assistência Médica Ambulatorial – AMA 24 horas

Unidade de pronto atendimento de urgência e emergência, destinada a prestação de assistência a pacientes com ou sem risco de vida com o diferencial de abertura e funcionamento do serviço de forma ininterrupta, inclusive nos sábados e domingos. Implantadas no campo de atuação da Atenção Básica, integrada e articulada à rede de serviços, atende à demanda espontânea de agravos de média complexidade evitando que estes casos sejam atendidos pelos serviços de urgência e emergência na cidade, prevenindo assim, a superlotação dos Prontos-Socorros na cidade de São Paulo.

1.4. Assistência Médica Ambulatorial – Especialidades - AMA-E

A Secretaria Municipal da Saúde, analisando os indicadores sócio epidemiológicos e demográficos, constatou a necessidade de ampliação de atendimento médico em especialidades e procedimentos especializados no Município de São Paulo, no âmbito da Atenção Básica, preferencialmente ao atendimento das doenças crônico-degenerativas. Dessa forma, em abril de 2008, foi iniciado um Projeto e implantação dos serviços de Atendimento Médico Ambulatorial em especialidades – AMA Especialidades. As AMA Especialidades atendem de segunda-feira a sábado, das 07h às 19h e oferecem consultas diariamente nas seguintes especialidades: ortopedia, cirurgia vascular, cardiologia, endocrinologia, neurologia, urologia e reumatologia. Além das consultas, dispõe de exames: eletrocardiograma, teste ergométrico, holter, monitorização ambulatorial da pressão arterial (MAPA), ecodopplercardiograma, doppler vascular, eletroencefalograma, ultrassonografia, RX e exames laboratoriais. O agendamento nas AMA Especialidades é realizado pelas Unidades Básicas de Saúde.

1.5. Centros de Atenção Psicossocial – CAPS

É um serviço territorial que oferece cuidados em saúde mental às pessoas com sofrimento ou transtorno mental. Existem 3 tipos de CAPS: o infantil, o adulto e o destinado a tratamento de álcool e drogas. Realiza acompanhamento psicossocial interdisciplinar e a (re)inserção social pelo acesso ao trabalho, escola, lazer, cultura, exercício dos direitos civis e fortalecimento dos laços familiares e comunitários, caracterizado por um cuidado intensivo, comunitário, personalizado e promotor de vida. Além disso, o CAPS compõe uma rede de cuidados e inclusão social, articulando outros equipamentos da saúde, de outras secretarias e recursos comunitários existentes no território. É regulamentado pelas Portarias Ministeriais 336 GM/MS de 2002; 3088/2011 GM/MS; 3089 GM/MS, 130 GM/MS e 854 GM/MS.

1.6. Centro de Especialidades Odontológicas - CEO

Serviço de referência em saúde bucal voltada para atender casos complexos encaminhados pelas Unidades Básica de Saúde. O CEO realiza: tratamento de canal (endodontia); tratamento de gengivas (periodontia); cirurgia oral menor (remoção de cistos, hiperplasias, dentes do siso etc.), diagnóstico bucal (remoção de próteses removíveis e entrega de dentaduras) e tratamento ortodôntico. Como parte dos serviços prestados, o CEO atende pessoas portadoras de deficiência com agravos odontológicos.

1.7. Centros Especializados em Reabilitação – CER

O CER é um serviço voltado para o atendimento a pessoas com deficiência que necessitam de reabilitação, com o objetivo de desenvolver seu potencial físico e psicossocial, além de promover sua autonomia e independência. O serviço conta com uma equipe multiprofissional que realiza o diagnóstico, orientação e tratamento do paciente com foco no Projeto Terapêutico Singular. O serviço conta com veículos adaptados para o transporte dos usuários com dificuldades de mobilidade e acessibilidade. Existem três categorias de CER – II, III e IV, números que correspondem à quantidade de modalidades de reabilitação oferecidas pela rede de saúde que podem ser: auditiva, física, intelectual, visual.

1.8. Equipe Multidisciplinar de Atenção Domiciliar - EMAD

É um serviço substitutivo ou complementar a internação hospitalar e ao atendimento ambulatorial com foco na assistência humanizada, promoção à saúde, prevenção, tratamento de doenças e reabilitação. É prestada em domicílio e está integrado às redes de atenção disponíveis na rede pública de saúde.

1.9. Estratégia Saúde da Família – ESF

A ESF é a porta de entrada do sistema de saúde e se articula com os outros níveis de atenção. Objetiva oferecer atenção primária de saúde à população residente na área de abrangência da Unidade Básica de Saúde. A população do território é toda cadastrada e incluída no atendimento que é realizado porta a porta pela equipe de saúde da família. A ESF é operacionalizada mediante equipe com a seguinte composição: 1 (um) Médico; 1 (um) Enfermeiro; 2 (dois) Auxiliares de enfermagem; 6 (seis) Agentes Comunitários de Saúde (ACS). A ESF cuida da comunidade de forma integral e longitudinal, onde se estabelece um vínculo entre a equipe de saúde e os pacientes, os profissionais conhecem sua comunidade e vice-versa. Não há só atendimento médico e cuidados para recuperação da saúde, mas também, busca de prevenção e promoção de saúde para a qualidade de vida. Todos os profissionais da ESF fazem visitas domiciliares e nas unidades são oferecidos grupos educativos, laborativos, caminhadas ou atividades físicas, práticas de medicina tradicional chinesa e diversas outras atividades com vistas ao atendimento integral do morador do território.

1.10. Hotel Semer

Serviço 24 horas que alberga moradores que tem apoio de equipe multiprofissional. Este equipamento trabalha na perspectiva de redução de danos e resgate social dos pacientes usuários de substâncias psicoativas (SPA) ofertando alimentação e moradia digna, com olhar focado no indivíduo como um cidadão de direitos e deveres.

1.11. Núcleo de Apoio à Saúde da Família – NASF

É uma iniciativa do Governo Federal que amplia o número de profissionais de saúde nas Equipes de Saúde da Família - ESF, com o objetivo de aumentar sua abrangência e o escopo de suas ações na Atenção Básica. Cada Núcleo é composto por um grupo de profissionais de acordo com o perfil epidemiológico, quantificação de serviços instalados e estudo das principais demandas de cada região.

De acordo com estes critérios, pode reunir profissionais das mais variadas áreas de saúde, como fonoaudiólogos, psicólogos, nutricionistas, terapeutas ocupacionais, educador físico, entre outros, que atuam em parceria com os profissionais das equipes de Saúde da Família, compartilhando as práticas de saúde nos territórios de cobertura da unidade básica de saúde.

1.12. Núcleo Integrado de Reabilitação – NIR

O NIR é um serviço de referência no território para o atendimento de pessoas com deficiência que requerem cuidados de reabilitação com especial atenção para a deficiência física, intelectual e/ou auditiva. Os usuários recebem atendimento de uma equipe multiprofissional composta por fonoaudiólogos, terapeutas ocupacionais, fisioterapeutas e assistentes sociais. Entre as ações de reabilitação desenvolvidas estão: a orientação familiar, a prevenção de deficiências secundárias e a prescrição e acompanhamento do fornecimento de órteses, próteses e meios auxiliares de locomoção. O NIR está aberto para a população que necessite de reabilitação, através de vaga referenciada e com especial atenção para os Recém-Nascidos de Risco ou com deficiência estabelecida, crianças com deficiências, intervenção em casos pós-alta hospitalar, pós-operatórios recentes, acidente vascular encefálico (AVE) e traumatismo cranioencefálico (TCE) até 1 (um) ano após o evento.

1.13. Núcleo Integrado de Saúde Auditiva - NISA

Serviços de referência para o desenvolvimento de ações de saúde auditiva, realiza diagnóstico, fornecimento e adaptação de aparelhos auditivos, acompanhamento e reabilitação. Os usuários devem ser encaminhados pela Unidade Básica de Saúde de referência.

1.14. Programa Acompanhante Comunitário da Pessoa Com Deficiência – APD

Visa promover cuidado em saúde de pessoas com deficiência intelectual em situação de fragilidade e vulnerabilidade social, por meio de incentivos da autonomia e independência; bem como a permanência em serviços de saúde e demais equipamentos sociais. Tem também como objetivo evitar situações de abrigamento ou internação. A função destas equipes é fornecer o suporte necessário para maior autonomia, independência e protagonismo, bem como promover articulação no território com vistas a ampliação ao acesso e aos diversos serviços de saúde da rede assistencial.

1.15. Programa Acompanhante de Idosos – PAI

É uma modalidade de cuidado biopsicossocial oferecida a indivíduos com 60 anos ou mais/idosos em situação de fragilidade e vulnerabilidade social. O programa oferece um serviço de acompanhantes que ajudam nas atividades diárias, e suplementam as necessidades de saúde e sociais do idoso. O objetivo geral do Programa é prover uma completa assistência ao idoso dependente, que tenha dificuldade de acesso aos serviços de saúde e estejam isolados ou excluídos da sociedade face à insuficiência ou ausência de suporte familiar.

1.16. Programa Ambientes Verdes e Saudáveis – PAVS

O PAVS é uma iniciativa inédita de formação, capacitação e mobilização de agentes locais na temática ambiental, aliando a preservação ambiental à promoção da saúde e ao desenvolvimento social da comunidade. O PAVS tem como objetivo “contribuir na construção das políticas públicas integradas no Município de São Paulo, através de uma agenda de ações integradas com enfoque para o desenvolvimento de políticas de saúde ambiental no âmbito da Estratégia Saúde da Família, visando fomentar o desenvolvimento de uma nova prática de saúde que se traduz em valores de responsabilidade

cidadã em torno da defesa da vida e da proteção ambiental. Atua de forma integrada com as equipes de saúde da família em território definido.

1.17. Pronto Socorro Municipal – PSM

O PS é uma unidade de pronto atendimento, urgência e emergência destinada à prestação de assistência a pacientes com ou sem risco de vida, cujos agravos necessitam de atendimento imediato, podendo evoluir ou não para internação.

1.18. Rede Hora Certa

A Rede Hora Certa visa ampliar o atendimento à população oferecendo serviços de atenção ambulatorial especializada com recursos tecnológicos de apoio diagnóstico e terapêutico e ambulatório cirúrgico. A Rede Hora Certa oferece num mesmo espaço consulta em 15 especialidades médicas, realização de exames e procedimentos cirúrgicos de pequeno e médio porte.

1.19. Serviço De Apoio Diagnóstico Terapêutico – SADT

É uma modalidade de serviço que oferece vários tipos de exames complementares com o objetivo de oferecer suporte nas áreas de análise clínica, diagnóstico por imagens e outros, a fim de esclarecer diagnósticos ou realizar procedimentos terapêuticos específicos para a reabilitação dos pacientes. Os exames oferecidos são: Eletroencefalograma; Holter, Raio X, Endoscopia, Colonoscopia, Ecocardiograma com e sem doppler, Teste ergométrico e Ultrassonografia com doppler.

1.20. Serviço Residencial Terapêutico – SRT

É uma casa inserida na comunidade para até 10 (dez) pessoas adultas, de ambos os sexos, egressos de hospitais psiquiátricos e hospitais de custódia, com histórico de internação de longa permanência. A SRT é vinculada e acompanhada por um centro de atenção psicossocial (CAPS) de referência no território com o objetivo de garantir o cuidado em liberdade com inclusão social.

1.21. Unidade Básica de Saúde Integral

Trata-se de um modelo de atendimento que integra três componentes da Atenção Básica: Unidades Básicas de Saúde - UBS, Assistência Médica Ambulatorial - AMA e Estratégia Saúde da Família – ESF, com o objetivo de oferecer uma assistência básica resolutive e de qualidade. Conta com uma equipe composta por Médicos Pediatras, Clínicos, Ginecologistas, equipe de Enfermagem, Saúde Bucal e Agentes Comunitários de Saúde. Além do atendimento agendado, recebe demanda espontânea e atende não só os moradores como também os trabalhadores da região.

1.22. Unidade Básica de Saúde Mista

Trata-se de um serviço de saúde que oferece atendimento no modelo tradicional e com estratégia saúde da família, podendo ser o atendimento de forma espontânea e programada com adstrição do território. Pode ter acréscimo de outros serviços como EMAD, EAC, etc.

1.23. Unidade Básica de Saúde Tradicional

Fomenta e desenvolve ações e serviços no sentido de intervir no processo de saúde-doença da população, ampliando a participação e o controle social com vistas à Vigilância à Saúde na defesa da qualidade de vida.

1.24. Unidade de Acolhimento – UA

Denomina-se por UA, uma casa inserida na comunidade para pessoas adultas, adolescentes e crianças, de ambos os sexos, com necessidades decorrentes do uso de crack, álcool e outras drogas, em situação de acentuada vulnerabilidade social. Os moradores indicados à moradia devem ser vinculados ao CAPS de referência do território com objetivo de garantir o cuidado em liberdade com inclusão social. A permanência nas UAs é voluntária e transitória, variando de 90 a 180 dias de acordo com as necessidades de cada paciente.

1.25. Unidade de Referência à Saúde do Idoso - URSI

A URSI é um serviço especializado no atendimento de pessoas com idade acima de 60 anos e que necessitam de mais cuidados por apresentarem doenças de maior complexidade. O objetivo da URSI é garantir a atenção integral à saúde do idoso, atuando no tratamento e no cuidado de problemas específicos do envelhecimento. As equipes são compostas por Assistentes Sociais, Enfermeiros, Fisioterapeutas, Fonoaudiólogos, Médicos Geriatrias, Nutricionistas e outros. Para ser atendido em uma URSI, é necessário ser encaminhado por uma Unidade Básica de Saúde, cuja equipe é responsável por diagnosticar se o quadro de saúde apresentado pelo idoso deve ser acompanhado por uma equipe específica.

1.26. Unidade de Saúde Indígena

É um serviço que garante aos povos indígenas o acesso à atenção integral à saúde, de acordo com os princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde, contemplando a diversidade social, cultural, geográfica, histórica e política de modo a favorecer a superação dos fatores que tornam essa população mais vulnerável aos agravos à saúde de maior magnitude e transcendência entre os brasileiros, reconhecendo a eficácia de sua medicina e o direito desses povos à sua cultura.

2. Cumprimento de Metas nos Contratos de Gestão

Faz parte do Contrato de Gestão o estabelecimento de metas a serem atingidas pela contratada e que são acompanhadas mensalmente.

Diversos fatores podem interferir no alcance destas metas: maior ou menor procura da população em determinados meses, número de feriados e número de profissionais em atividade, especialmente os profissionais médicos, transporte, processos seletivos, capacitações entre outros. Alguns serviços ainda não tiveram suas metas definidas motivo pelo qual não serão apresentados resultados nas planilhas.

A seguir, estão apresentados os indicadores dos Contratos de Gestão e Convênio ASF em 2018.

3. Contratos de Gestão no Município de São Paulo

No ano 2018, a Associação Saúde da Família manteve com a Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo cinco Contratos de Gestão nas regiões Sul (Parelheiros e Capela do Socorro), Oeste (Lapa e Pinheiros) e Norte (Freguesia do Ó/Brasilândia e Casa Verde/Cachoeirinha).

Tabela 1 - Consolidado da Produção, segundo modalidade de atenção e linhas de serviço. ASF, Município de São Paulo, 2018

	SERVIÇO	PARELHEIROS	CAPELA	LAPA	PINHEIROS	NORTE	TOTAL
ATENÇÃO BÁSICA	AMA 12HS - ASSISTÊNCIA MÉDICA AMBULATORIAL	-	143.557	34.093	-	375.555	553.205
	EMAD/EMAP - ATENÇÃO DOMICILIAR	901	747	-	847	-	2.495
	ESF - ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA	924.909	1.950.369	410.780	108.377	2.705.052	6.099.487
	PAI - PROGRAMA DE ACOMPANHANTE DE IDOSO	1.423	2.708	4.394	2.628	2.698	13.851
	UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	-	109.047	58.057	52.742	41.236	261.082
	SUB-TOTAL – ATENÇÃO BÁSICA	927.233	2.206.428	507.324	164.594	3.124.541	6.930.200
ATENÇÃO ESPECIALIZADA	AE - AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES	-	21.835	-	-	-	21.835
	AMA – ESPECIALIDADES (CONSULTAS)	-	56.741	-	-	67.567	124.308
	APD - ACOMPANHANTE COMUNITÁRIO DE PESSOA COM DEFICIÊNCIA	1.000	1.029	837	-	2.651	5.517
	CEO - ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	16.256	14.640	-	-	-	30.896
	CER - CENTRO ESPECIALIZADO EM REABILITAÇÃO	-	-	6.423	-	-	6.423
	NIR - NÚCLEO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO	-	1.049	-	-	-	1.049
	NISA - NÚCLEO INTEGRADO DE SAÚDE AUDITIVA	-	5.248	-	-	-	5.248
	RHC - REDE HORA CERTA (CONSULTAS)	-	44.236	71.568	-	67.288	183.092
	SADT - APOIO DIAGNÓSTICO	4.628	50.244	31.391	-	43.431	129.694
	URSI - UNIDADE DE REFERÊNCIA À SAÚDE DO IDOSO	-	6.835	-	-	-	6.835
	SUB-TOTAL – ATENÇÃO ESPECIALIZADA	21.884	201.857	110.219	0	180.937	514.897
URGÊNCIA & EMERGÊNCIA	AMA 24 HORAS - ASSISTÊNCIA MÉDICA AMBULATORIAL	141.038	-	162.178	-	183.375	486.591
	PSM/PA - PRONTO SOCORRO/ATENDIMENTO MUNICIPAL	131.989	259.299	189.131	-	216.913	797.332
	SUB-TOTAL – URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	273.027	259.299	351.309	0	400.288	1.283.923
SAÚDE MENTAL	CAPS - CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL	2.447	13.462	1.451	3.854	17.514	38.728
	SRT - SERVIÇO RESIDENCIAL TERAPÊUTICO	212	215	288	187	457	1.359
	UAA - UNIDADE DE ACOLHIMENTO ADULTO	-	-	-	-	11.010	11.010
	SUB-TOTAL – SAÚDE MENTAL	2.659	13.677	1.739	4.041	28.981	51.097
	TOTAL GERAL	1.224.803	2.681.631	970.591	168.635	3.734.747	8.780.117

Fonte: Relatórios Anuais dos Contratos de Gestão - Associação Saúde da Família, 2018

Tabela 2 - Consolidado de produção da Estratégia de Saúde da Família (ESF) dos Contratos de Gestão. ASF, Município de São Paulo, 2018

Indicadores de Produção	Parelheiros	Capela	Lapa	Pinheiros	Norte	Total
Nº de Consultas Médicas da ESF	165.794	393.437	65.028	15.313	464.657	1.104.229
Nº de Consultas de Enfermagem da ESF	88.722	210.595	33.201	7.680	231.733	571.931
Nº de Visitas Domiciliares do ACS	499.643	1.128.119	231.464	59.495	1.638.580	3.557.301
Nº de Atendimento Individuais Odontologia ESF	40.778	49.626	13.619	4.698	80.403	189.124
Nº de Procedimentos Individuais Odontologia ESF	129.972	168.592	67.468	21.191	289.679	676.902
TOTAL ESF	924.909	1.950.369	410.780	108.377	2.705.052	6.099.487

Fonte: Relatórios Anuais dos Contratos de Gestão - Associação Saúde da Família, 2018

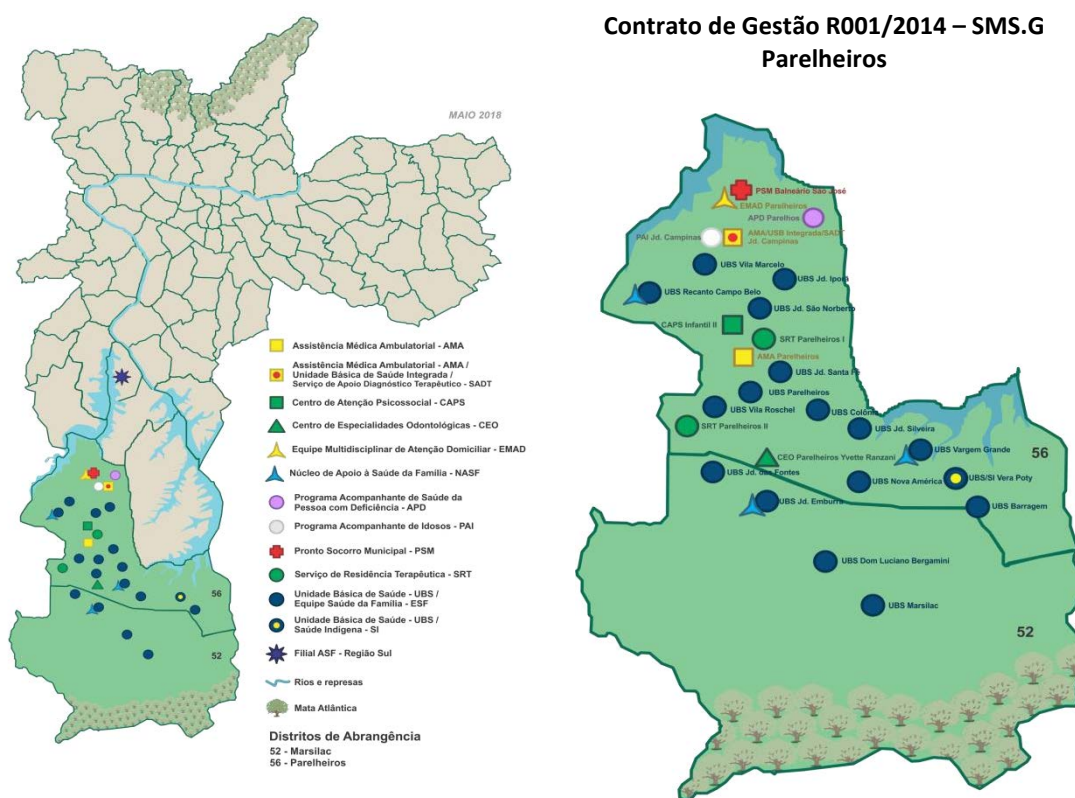
3.1. Região Sul

A ASF mantém na Região Sul, dois Contratos de Gestão com a SMS-SP, ambos assinados no ano de 2014. Os dois contratos em questão incluem os territórios de Parelheiros e de Capela do Socorro. Vale ressaltar que a OSS iniciou o trabalho na região em abril/2009 por meio de termo de convênio.

3.1.1. Parelheiros – CG R001/2014/SMS/NTCSS

A Supervisão Técnica de Saúde de Parelheiros, além deste distrito, abarca também o distrito de Marsilac formando a maior extensão territorial da cidade, no extremo sul da capital. Dista 25 km de Itanhaém e 50 km do centro de São Paulo. Região pouco povoada com muitas áreas rurais, é zona de mananciais e de proteção ambiental. Possui reservas ambientais de mata atlântica e uma aldeia indígena Guarani.

Figura 2 - Mapa do Contrato de Gestão R001/2014/SMS/NTCSS – Parelheiros



Concentra 30 serviços de saúde dos quais 17 são Unidades Básicas de Saúde com 36 Equipes de Saúde da Família, com uma média de 2,1 equipes por unidade.

Quadro 2 - Unidades e serviços de saúde do Contrato de Gestão Parelheiros, 2018

CONTRATO DE GESTÃO - PARELHEIROS	
SERVIÇO DE SAÚDE	UNIDADE
AMA/UBS Integrada	AMA/UBS Integrada Jd. Campinas
	AMA Parelheiros
APD/NIR	APD Parelheiros
CEO	CEO III Parelheiros Yvette Ranzani
CAPS	CAPS Infantil II - Parelheiros
EMAD	EMAD Parelheiros
NASF	NASF Recanto Campo Belo
	NASF Vargem Grande
	NASF Jardim Campinas
UBS	UBS Barragem
	UBS Colônia
	UBS Dom Luciano Bergamim
	UBS Jardim das Fontes
	UBS Jardim Embura
	UBS Jardim Iporã
	UBS Jardim Santa Fé
	UBS Jardim Silveira
	UBS Marsilac
	UBS Nova América
	UBS Recanto Campo Belo
	UBS Vargem Grande
	UBS Vera Poty
	UBS Vila Marcelo
	UBS Vila Roschel
PSM	PSM Balneário São José
SRT	SRT Parelheiros I - Mista
	SRT Parelheiros II - Mista

Fonte: Relatório Técnico Anual Parelheiros – 2018

A seguir serão apresentadas as tabelas consolidadas de produção da Atenção Básica, Atenção Especializada, Áreas Temáticas e Urgência e Emergência do Contrato de Gestão R001/2014 Parelheiros.

Tabela 3 - Consolidado da Produção nos Serviços. Contrato de Gestão R001/2014, 2018

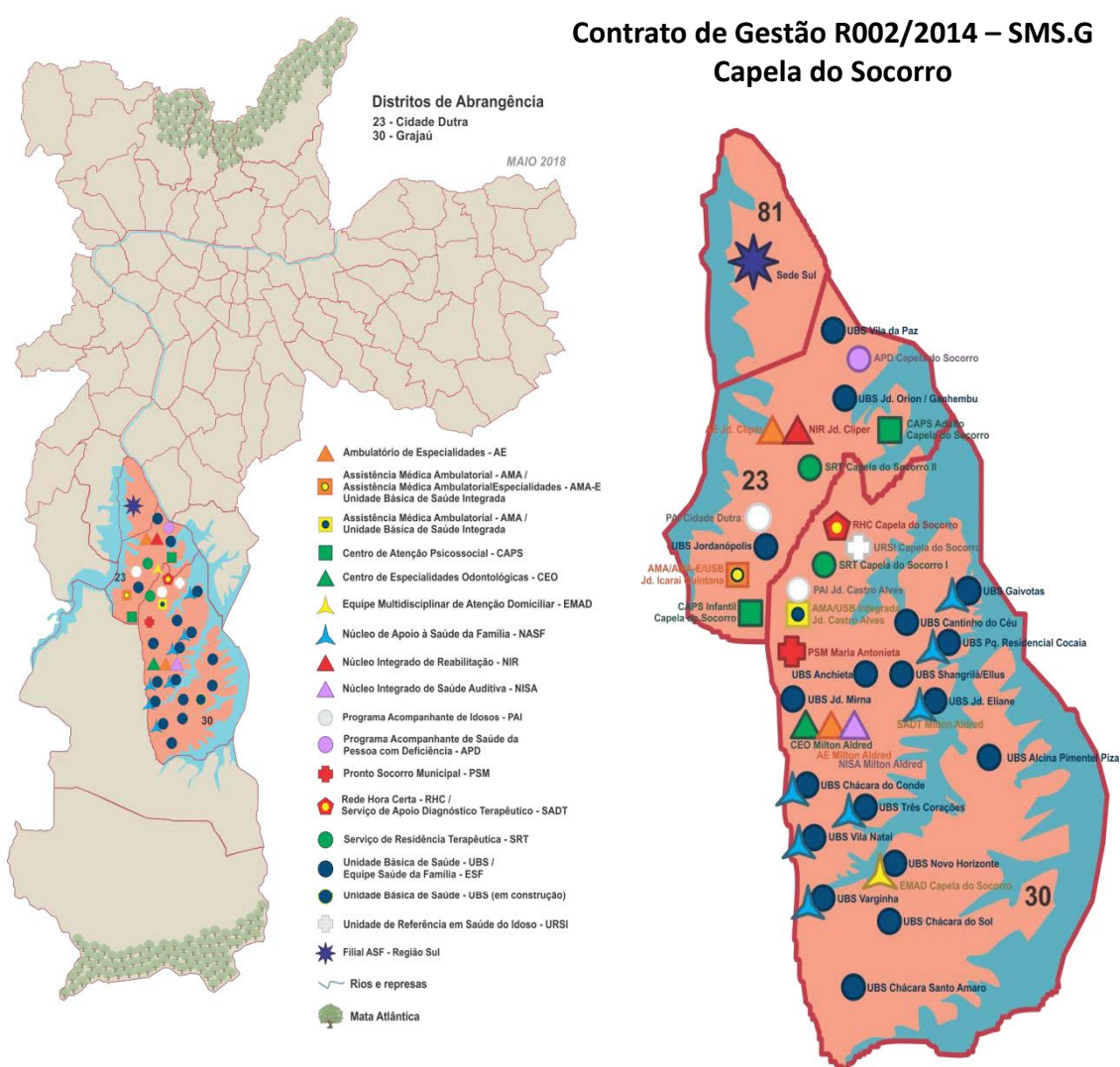
SERVIÇO	PREVISTO	REALIZADO	%
ESF - ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA	969.425	924.909	95,4%
ACOMPANHANTE COMUNITÁRIO DE PESSOA COM DEFICIÊNCIA - APD	840	1.000	119,0%
ATENÇÃO DOMICILIAR - EMAD/EMAP	720	901	125,1%
CAPS II INFANTIL	1.860	2.447	131,6%
SRT - SERVIÇO RESIDENCIAL TERAPÊUTICO	216	212	98,1%
ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS - CEO	13.440	16.256	121,0%
PROGRAMA DE ACOMPANHANTE DE IDOSO - PAI	1.440	1.423	98,8%
APOIO DIAGNÓSTICO	4.800	4.628	96,4%
PSM/PA - PRONTO SOCORRO/ATENDIMENTO MUNICIPAL	-	131.989	-
AMA 24H - ASSISTÊNCIA MÉDICA AMBULATORIAL 24 HORAS	-	141.038	-
MEDICAMENTOS DISPENSADOS	-	1.204.821	-

Fonte: Relatório Técnico Anual Parelheiros – 2018 e Relatório Técnico Anual – ASF 2018

3.1.2. Capela do Socorro – CG R002/2014/SMS/NTCSS

A Supervisão Técnica de Saúde - Capela do Socorro é composta dos distritos de Grajaú, Socorro e Cidade Dutra e é bastante povoada. Muitos bairros da região foram formados por invasão de terra protegida por lei, pois cerca de 90% de seu território está inserido em área de proteção aos mananciais e responsáveis pelo abastecimento de água 30% da população da região metropolitana de São Paulo.

Figura 3 - Mapa do Contrato de Gestão R002/2014 – Capela do Socorro



O território de Capela do Socorro possui 44 serviços de saúde, sendo 16 Unidades Básicas de Saúde que abrigam 99 Equipes de Saúde da Família, com uma média de 6,2 equipes por unidade.

Quadro 3 - Unidades e serviços de saúde do Contrato de Gestão Capela do Socorro, 2018

Serviço	UNIDADE
AE	AE Jardim Cliper
	AE Milton Aldred
AMA/UBS Integrada / AMA-E	AMA Jardim Icaraí /AMA-E / UBS Jardim Icaraí Quintana
	AMA/UBS Integrada Jardim Castro Alves
	AMA/UBS Integrada Jardim Mirna
APD	APD Capela do Socorro
CAPS	CAPS Adulto III Capela do Socorro
	CAPS Infantil II Capela do Socorro
CEO	CEO II Milton Aldred
EMAD	EMAD Capela do Socorro
NASF	NASF Chácara do Conde
	NASF Gaivotas
	NASF Jardim Eliane
	NASF Jardim Três Corações
	NASF Parque Residencial Cocaia
	NASF Varginha
	NASF Vila Natal
NIR	NIR Jardim Cliper
NISA	NISA Milton Aldred
PAI	PAI Cidade Dutra
	PAI Jardim Castro Alves
PSM	PSM Maria Antonieta
RHC	RHC Capela do Socorro
SADT	SADT Milton Aldred
SRT	SRT Capela do Socorro – Mista
	SRT II Capela do Socorro – Mista

Serviço	UNIDADE
UBS	UBS Alcina Pimentel Piza
	UBS Anchieta
	UBS Cantinho do Céu
	UBS Chácara do Conde
	UBS Chácara do Sol
	UBS Chácara Santo Amaro
	UBS Gaivotas
	UBS Jardim Eliane
	UBS Jardim Novo Horizonte
	UBS Jardim República/Orion
	UBS Jardim Três Corações
	UBS Jordanópolis
	UBS Parque Residencial Cocaia
	UBS Varginha
	UBS Vila da Paz
	UBS Vila Natal
	UBS Shangrilá/Ellus
URSI	URSI Capela do Socorro

Fonte: Relatório Técnico Anual Capela do Socorro – 2018

Tabela 4 - Consolidado da Produção nos Serviços. Contrato de Gestão R002/2014, 2018

SERVIÇO	PREVISTO	REALIZADO	%
AMA - ASSISTÊNCIA MÉDICA AMBULATORIAL – 12 HORAS	-	143.557	s/meta
AMA – ESPECIALIDADES (CONSULTAS)	63.740	56.741	89,0%
AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES (CONSULTAS)	20.840	21.835	104,8%
ESF - ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA	1.937.646	1.950.369	100,7%
UBS - UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE TRADICIONAL	121.170	109.047	90,0%
ATENÇÃO DOMICILIAR - EMAD/EMAP	720	747	103,8%
CAPS II INFANTIL	5.460	13.462	246,6
CAPS III ADULTO			
SRT - SERVIÇO RESIDENCIAL TERAPÊUTICO	216	215	99,5%
APD - ACOMPANHANTE COMUNITÁRIO DE PESSOA COM DEFICIÊNCIA	840	1.029	122,5%
APOIO DIAGNÓSTICO (EXAMES)	34.164	50.244	147,1%
REDE HORA CERTA (PRODUÇÃO ASSISTENCIAL)	42.648	44.236	103,7%
NIR - NÚCLEO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO	960	1.049	109,3%
NISA - NÚCLEO INTEGRADO DE SAÚDE AUDITIVA	3.720	5.248	141,1%
NISA - No. Pacientes novos	840	985	117,3%
PAI - PROGRAMA DE ACOMPANHANTE DE IDOSO	2.880	2.708	94,0%
CEO - ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	10.440	14.640	140,2%
PSM/PA - PRONTO SOCORRO/ATENDIMENTO MUNICIPAL	-	259.299	s/meta
URSI - UNIDADE DE REFERÊNCIA À SAÚDE DO IDOSO	7.952	6.835	86,0%
DISPENSACÃO DE MEDICAMENTOS	-	2.950.752	s/meta

Fonte: Sistema de Acompanhamento e Avaliação dos Serviços de Saúde – WebSAASS, Relatório Técnico Anual Capela do Socorro, 2018 e Relatório Técnico Anual, ASF 2018

3.2. Região Oeste

Desde 2015 a ASF mantém na Região Oeste dois Contratos de Gestão com a SMS-SP para o gerenciamento das unidades de saúde da Rede Assistencial da STS Lapa/Pinheiros.

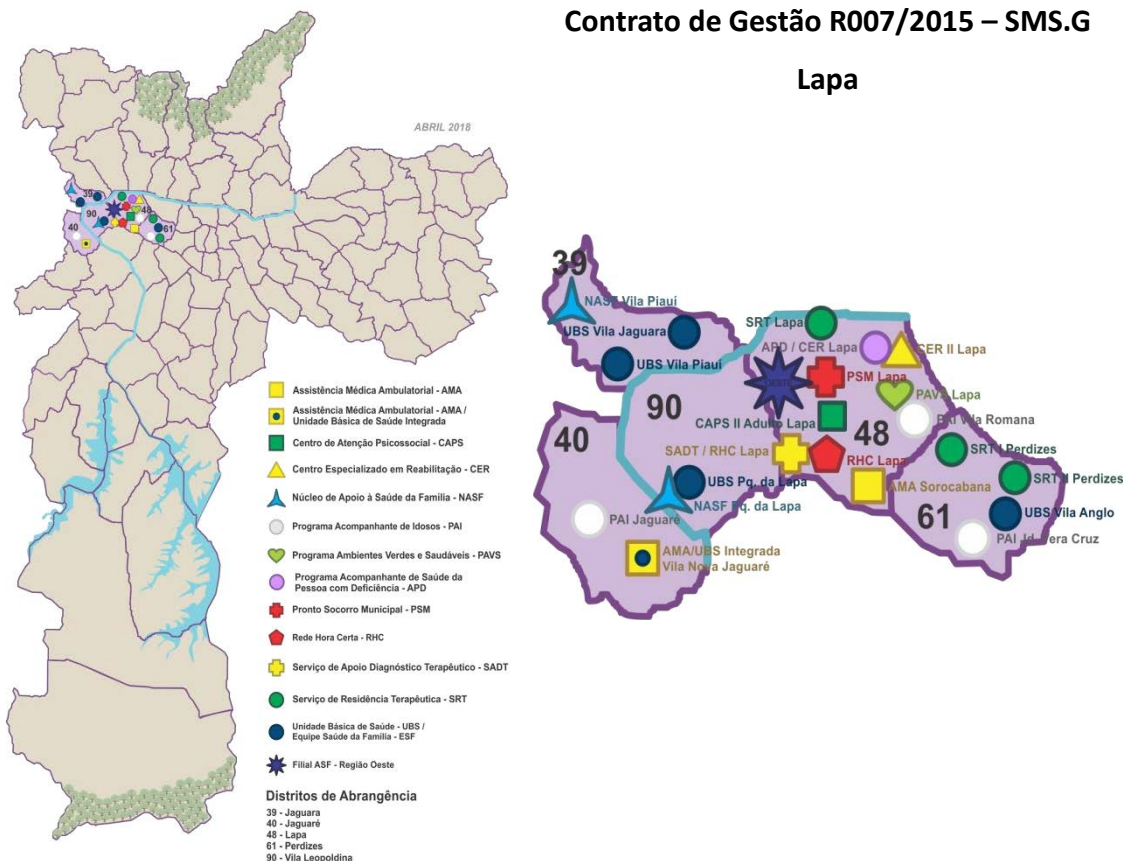
A Supervisão Técnica de Saúde Lapa/Pinheiros compreende os distritos de Perdizes, Lapa, Vila Leopoldina, Jaguaré e Jaguar, além dos distritos de Pinheiros, Alto de Pinheiros, Itaim Bibi e Jardim Paulista, objetos de outro Contrato de Gestão.

3.2.1. Lapa – CG R007/2015/SMS/NTCSS

O Contrato de Gestão Lapa compreende os distritos de Perdizes, Lapa, Vila Leopoldina, Jaguaré e Jaguar. A região conta com diversos tipos de equipamentos sociais e de saúde e está bem servido de transporte público. É uma região central com escolas, hospitais e comércio intenso.

Possui 20 serviços de saúde dos quais 04 são Unidades Básicas de Saúde. Nessa região estão implantadas 17 Equipes de Saúde da Família.

Figura 4 - Mapa do Contrato de Gestão R007/2015 - Lapa



Quadro 4 - Unidades e Serviços do Contrato de Gestão Lapa, 2018

CONTRATO DE GESTÃO - LAPA	
SERVIÇO	UNIDADE
AMA	AMA Sorocabana
AMA/UBS Integrada	AMA/UBS Integrada Vila Nova Jaguaré (ESF)
	AMA/UBS Integrada Vila Piauí (ESF)
CAPS	CAPS Adulto II Lapa
CER	CER II Lapa
APD	APD - CER Lapa
NASF	NASF Parque da Lapa
	NASF Vila Piauí
PAVS	PAVS Lapa
	PAVS Vila Jaguara
	PAVS Vila Nova Jaguaré
	PAVS Vila Piauí
PAI	PAI Jardim Vera Cruz
	PAI Jaguaré
	PAI Vila Piauí
	PAI Vila Romana
PSM	PSM Lapa
RHC	RHC Lapa
SADT	SADT HOSPITAL DIA DA RHC LAPA
SRT	SRT Lapa - Feminino
	SRT Perdizes - Mista
	SRT Perdizes 2 - Mista
UBS	UBS Jardim Edite (Tradicional)
	UBS Parque da Lapa (ESF)
	UBS Manoel Joaquim Pera (ESF)
	UBS Vila Anglo Brasileira
	UBS Vila Piauí (ESF/ESB)
	UBS Vila Jaguara (ESF)
	UBS Vila Nova Jaguaré (ESF/ESB)

Fonte: Relatório Técnico Anual Lapa – 2018

Tabela 5 - Consolidado da Produção nos Serviços. Contrato de Gestão R007/2015, 2018

SERVIÇO	PREVISTO	REALIZADO	%
AMA 12H - ASSISTÊNCIA MÉDICA AMBULATORIAL	s/meta	34.093	-
AMA 24H - ASSISTÊNCIA MÉDICA AMBULATORIAL 24 HORAS	s/meta	162.178	-
ESF - ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA	429.708	410.780	95,6
UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE	62.069	58.057	93,5
ATENDIMENTO DE URGÊNCIA NA ATENÇÃO BÁSICA	S/meta	107.006	-
CAPS (Nº de pacientes com cadastro ativo)	1.540	1451	94,2
APD - ACOMPANHANTE COMUNITÁRIO DE PESSOA COM DEFICIÊNCIA	840	837	99,6
PAI - PROGRAMA DE ACOMPANHANTE DE IDOSO	4.320	4.394	101,7
SRT - SERVIÇO RESIDENCIAL TERAPÊUTICO	300	288	96,0
REDE HORA CERTA (CONSULTAS)	73.246	71.568	97,7
SADT – RHC APOIO DIAGNÓSTICO (EXAMES)	34.832	31.391	90,1
CER II - CENTRO ESPECIALIZADO EM REABILITAÇÃO (Nº paciente em terapia)	4.800	6.423	133,8
CER II - CENTRO ESPECIALIZADO EM REABILITAÇÃO (Nº pacientes novos em terapia)	960	1.237	132,6
PSM/PA - PRONTO SOCORRO/ATENDIMENTO MUNICIPAL	s/meta	189.131	-
DISPENSACÃO DE MEDICAMENTOS (Atenção Básica)	s/meta	296.426	-
DISPENSACÃO DE MEDICAMENTOS (AMA)	s/meta	382.897	-

Fonte: Sistema de Acompanhamento e Avaliação dos Serviços de Saúde – WebSAASS, Relatório Técnico Anual Lapa – 2018 e Relatório Técnico Anual – ASF 2018

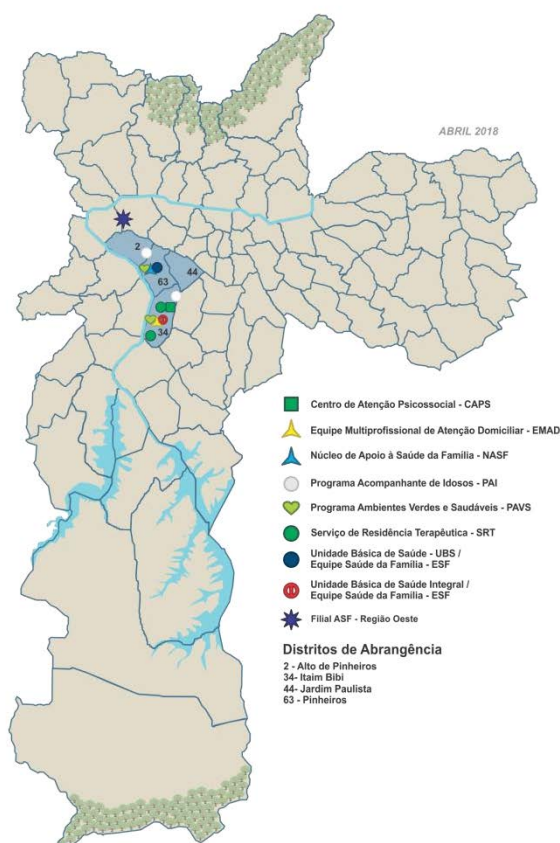
CAPS: atividade iniciada em junho/2018

3.2.2. Pinheiros – CG R016/2015/SMS/NTCSS

Os distritos de Pinheiros, Alto de Pinheiros, Itaim Bibi e Jardim Paulista, pertencentes à Supervisão Técnica de Saúde Lapa/Pinheiros conta com 14 serviços de saúde sendo 04 Unidades Básicas de Saúde e 04 Equipes de Estratégia de Saúde da Família.

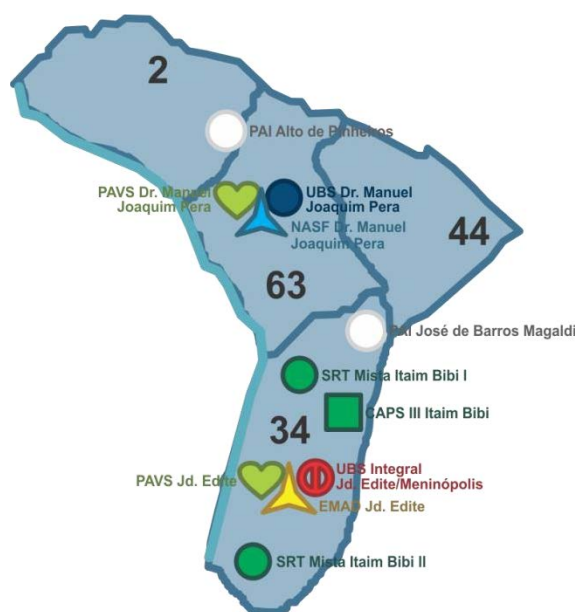
Esta região carece de retaguarda hospitalar para casos de complexidade secundária e terciária, apesar de estar no centro dos principais hospitais do município. As referências para casos de maior complexidade das unidades de Pinheiros são a AMA Sorocabana e o PSM Lapa, ambos na região da Lapa e administrados pela ASF.

Figura 5 - Mapa do Contrato de Gestão R016/2015 – Pinheiros



Contrato de Gestão R016/2015 – SMS.G

Pinheiros



Quadro 5 - Unidades e Serviços do Contrato de Gestão Pinheiros, 2018

CONTRATO DE GESTÃO - PINHEIROS	
SERVIÇO	UNIDADE
CAPS	CAPS III Itaim Bibi
EMAD	EMAD Jd. Edite
NASF	NASF UBS Dr. Manuel Joaquim Pera e UBS Integral Jd. Edite
PAVS	PAVS Dr. Manoel Joaquim Pera
	PAVS Jd. Edite
PAI	PAI Alto de Pinheiros
	PAI Dr. José de Barros Magaldi
SRT	SRT Itaim Bibi – Mista
	SRT Itaim Bibi 2 - Mista
UBS	UBS Dr. Manuel Joaquim Pera
	UBS Integral Jardim Edite

Fonte: Relatório Técnico Anual Pinheiros – 2018

Tabela 6 - Consolidado da Produção nos Serviços. Contrato de Gestão R016/2015, 2018

SERVIÇOS	PREVISTO	REALIZADO	%
ESF - ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA	95.186	108.377	113,8
UNIDADE BÁSICA SAÚDE	55.141	52.742	95,6
ATENÇÃO DOMICILIAR - EMAD - Nº de PACIENTES ATIVOS	840	847	100,8
PAI – PROGRAMA DE ACOMPANHAMENTO DO IDOSO	2.520	2.628	104,3
CAPS III ADULTO	3.600	3.854	107,0
SRT – SERVIÇO RESIDENCIAL TERAPÊUTICO I E II	192	187	97,4
DISPENSACÃO DE MEDICAMENTOS POR RECEITA	-	79.588	s/meta

Fonte: Sistema de Acompanhamento e Avaliação dos Serviços de Saúde – WebSAASS, Relatório Técnico Anual Pinheiros – 2018 e Relatório Técnico Anual – ASF 2018

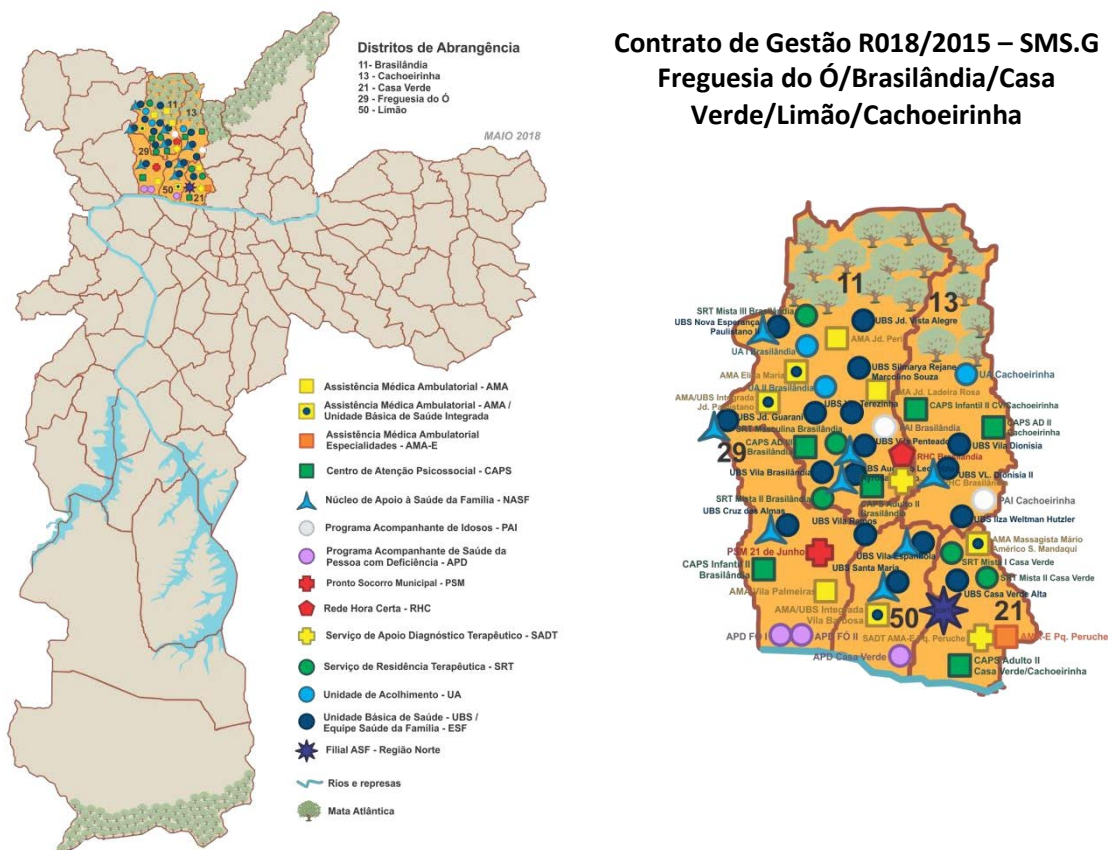
3.3. Região Norte – CG R018/2015/SMS/NTCSS

3.3.1. Freguesia do Ó/Brasilândia/Casa Verde/Limão/Cachoeirinha – CG018/2015/SMS/NTCSS

Dentre as regiões administradas pela Associação Saúde da Família, no município de São Paulo, a Região Norte é a que possui melhor cobertura, apesar de insuficiente, e é onde a ASF acumula maior experiência por ser a mais antiga, tendo em vista ter sido antes do Contrato de Gestão, objeto de convênio entre ASF e SMS desde 2001. O contrato de gestão entre a SMS e ASF foi celebrado no ano de 2015.

É região populosa em território não tão extenso, concentra 56 equipamentos de saúde dos quais 17 são Unidades Básicas de Saúde que abrigam 109 Equipes de Saúde da Família, com média de 6,4 equipes por UBS. Possui também o maior número de Residências Terapêuticas (5 SRTs) em seu território.

Figura 6 - Contrato de Gestão R018/2015/SMS/NTCSS – Freguesia do Ó/Brasilândia/Casa Verde/Limão/Cachoeirinha, 2018



Quadro 6 - Unidades e serviços de saúde do Contrato de Gestão Norte, 2018

CONTRATO DE GESTÃO - FREGUESIA DO Ó/BRASILÂNDIA/CASA VERDE/LIMÃO/CACHOEIRINHA	
SERVIÇO	UNIDADE
AMA	AMA Jardim Ladeira Rosa
	AMA Vila Palmeiras
	AMA Jardim Peri
	AMA Jardim Elisa Maria
	AMA Integrada Massagista Mário Américo
AMA/UBS Integrada	AMA/UBS Integrada Jardim Paulistano
	AMA/UBS Integrada Vila Barbosa
AMA-E	AMA-E Parque Peruche
APD	APD Freguesia do Ó - Equipe 1
	APD Freguesia do Ó - Equipe 2
	APD Casa Verde
PAI	PAI Cachoeirinha
	PAI Brasilândia
CAPS	CAPS II Adulto Brasilândia
	CAPS II Infantil Brasilândia
	CAPS III AD - Brasilândia
	CAPS II AD Cachoeirinha
	CAPS II Adulto Casa Verde/Cachoeirinha
	CAPS II Infantil Casa Verde/Cachoeirinha
NASF	NASF Vila Espanhola
	NASF Vila Penteado
	NASF Vila Santa Maria
	NASF Dr. Augusto L.A. Galvão
	NASF Cruz das Almas
	NASF Jardim Guarani
	NASF Nova Esperança
	NASF Vila Dionísia II
HD - RHC	HD - Rede Hora Certa Brasilândia
SADT	SADT - RHC Brasilândia
	SADT AMA-E Parque Peruche

SERVIÇO	UNIDADE
PSM	PSM 21 de Junho
SRT	SRT - Masculina – Brasilândia I
	SRT Brasilândia II - Mista
	SRT Brasilândia III – Mista (Publicado como SRT Casa Verde III)
	SRT Casa Verde - Mista
	SRT Casa Verde II - Mista
UA	UA I - Brasilândia
	UA II - Brasilândia
	UA Cachoeirinha
UBS	UBS Augusto Leopoldo Ayrosa Galvão
	UBS V. Brasilândia
	UBS Casa Verde Alta
	UBS Cruz das Almas
	UBS Dra. Ilza Weltman Hutzler
	UBS Jardim Guarani
	UBS Jardim Icarai
	UBS Jardim Vista Alegre
	UBS Nova Esperança - Paulistano II
	UBS Santa Maria
	UBS Silmarya Rejane Marcolino Souza
	UBS Vila Dionisia
	UBS Vila Dionisia II
	UBS Vila Espanhola
	UBS Vila Ramos – Freguesia do Ó
	UBS Vila Terezinha
	UBS Vila Penteado

Fonte: Relatório Técnico Anual FREGUESIA DO Ó/BRASILÂNDIA/CASA VERDE/LIMÃO/CACHOEIRINHA – 2018

Relatório Técnico Anual – ASF 2018

A seguir serão apresentadas as tabelas consolidadas de produção da Atenção Básica, Atenção Especializada, Áreas Temáticas e Urgência e Emergência do Contrato de Gestão 018/2015 Freguesia do Ó/Brasilândia/Casa Verde/Limão/Cachoeirinha.

Tabela 7 - Consolidado da Produção nos Serviços. Contrato de Gestão R018/2015, 2018

SERVIÇOS	PREVISTO	REALIZADO	%
AMA - 12 H - ASSISTÊNCIA MÉDICA AMBULATORIAL 12 HORAS	-	375.555	s/meta
AMA - ESPECIALIDADES	68.532	67.567	98,6
AMA 24H - ASSISTÊNCIA MÉDICA AMBULATORIAL 24 HORAS	-	183.375	s/meta
APD - ACOMPANHANTE COMUNITÁRIO DE PESSOA COM DEFICIÊNCIA	2.520	2.651	105,2
APOIO DIAGNÓSTICO (Exames - SADT)	33.468	43.431	129,7
BRAÇOS ABERTOS HOTEL SEMER	-	49	s/meta
CAPS II ADULTO	14.880	17.514	117,7
CAPS II ÁLCOOL E DROGAS			
CAPS II INFANTIL			
CAPS III ÁLCOOL E DROGAS			
ESF - ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA	2.905.029	2.705.052	93,1
UBS BÁSICA DE SAÚDE (1)	13.500	41.236	305,0%
REDE HORA CERTA (Consultas)	68.481	67.288	98,3%
REDE HORA CERTA (Cirúrgicos)	1.440	3.604	250,3%
PAI - PROGRAMA DE ACOMPANHANTE DE IDOSO	2.880	2.698	93,6
PSM/PA - PRONTO SOCORRO/ATENDIMENTO MUNICIPAL	-	216.913	s/meta
SRT - SERVIÇO RESIDENCIAL TERAPÊUTICO	464	457	98,5
UAA - UNIDADE DE ACOLHIMENTO ADULTO	11.680	11.010	94,3
MEDICAMENTOS DISPENSADOS	-	1.932.815	-

Fonte: Sistema de Acompanhamento e Avaliação dos Serviços de Saúde – WebSAASS, Relatório Técnico Anual Norte – 2018 e Relatório Técnico Anual – ASF 2018

(1) Unidade Básica de Saúde Integral Vista Alegre: na produção desta unidade foram excluídas as produções Estratégia Saúde da Família

4. Contrato de Gestão no Município de Araçatuba – CG 002/2014 SMSA

A ASF tem hoje sob seu contrato de gestão, no município de Araçatuba, 18 Unidades Básicas de Saúde, destas, 04 encontram-se em zona rural, 45 Equipes de Saúde da Família (ESF), 21 Equipes de Saúde Bucal (ESBI), 04 Equipes de Núcleo de Apoio à Saúde da Família (NASF) e Programa de Assistência Domiciliar – MELHOR EM CASA - este em fase de implantação.

O total de consultas e visitas domiciliares dos diferentes profissionais das equipes de saúde da família e NASF descritos a seguir mostram a variação mensal da produção destas atividades. Estas planilhas apresentam as metas pactuadas no Contrato de Gestão e as metas atingidas. Alguns fatores podem interferir no alcance destas metas: maior procura da população em determinados meses, número de feriados e número de profissionais em atividade, especialmente os médicos, transporte, falta do profissional, período de transição de contrato, processos seletivos, capacitações entre outros.

Figura 7 - Mapa de atuação da ASF em Araçatuba em 2018

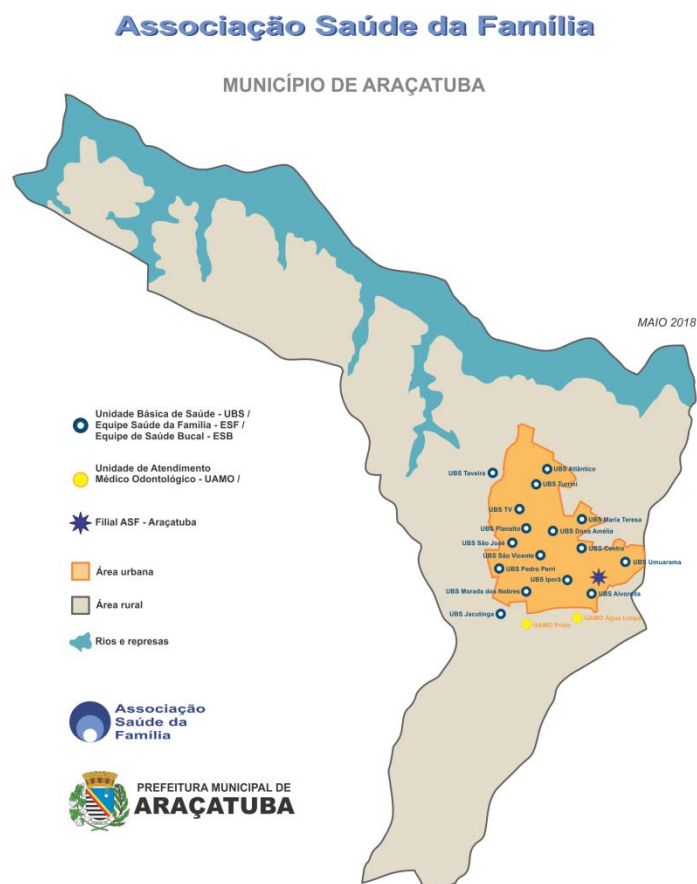


Tabela 8 – Número de estabelecimentos e Equipes. Município Araçatuba, 2018

Serviço de Saúde	Nº de Estabelecimentos	Nº de Equipes ESF	Nº de Equipes Saúde Bucal
Estratégia Saúde da Família	18	45	21
Núcleo de Apoio a Saúde da Família	---	4	--

Fonte: Relatório Técnico Anual, 2018

O contrato de Gestão do Município de Araçatuba contempla apenas atividades no âmbito da Atenção Básica.

Segue a tabela 9, com o consolidado de produção do ano 2018, das unidades de saúde de Araçatuba na Estratégia Saúde da Família (ESF), Saúde Bucal e Núcleo de Apoio à Saúde da Família (NASF).

Tabela 9 - Consolidado da Produção nos Serviços. Do Contrato de Gestão com a SMS de Araçatuba, 2018

SERVIÇO	PREVISTO	REALIZADO	%
ESF - ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA	801.996	850.492	106,0
SAÚDE BUCAL	172.126	130.200	132,2
NASF - Plano Terapêutico Singular (PTS)	144	248	172,2
NASF - Matriciamento	192	389	202,6

Fonte: Relatório Técnico Anual Araçatuba, 2018.

Vale destacar que no ano de 2018, foram divulgados os resultados e o repasse de recurso financeiro referente ao 3º. Ciclo da Avaliação do Programa de Melhoria do Acesso e da Qualidade na Atenção Básica, através da Portaria 2.777, de 04/09/2018. O município de Araçatuba foi contemplado com R\$229.298,56.

O Programa tem o objetivo de qualificar os serviços ofertados na Atenção Básica nos territórios, propondo um conjunto de ações e estratégias de melhoria, acompanhamento e avaliação do trabalho das equipes de saúde. No 3º Ciclo (2016/2018) participaram da avaliação 38.865 Equipes de Atenção Básica (eAB), 25.090 Equipes com Saúde Bucal (eSB) e 4.110 NASF.

A seguir, serão apresentados os dados referentes à Ouvidoria das unidades administradas pela ASF nos Contratos de Gestão dos Municípios de São Paulo e Araçatuba.

IV. Ouvidoria

1. Contratos de Gestão no Município de São Paulo

Segue abaixo a tabela com os dados de Ouvidoria dos cinco Contratos de Gestão da SMS - SP com a ASF, na cidade de São Paulo, em 2018.

Tabela 10 - Ouvidoria por Manifestações e Assuntos. Município de São Paulo, 2018

Manifestações/Assuntos	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Solicitação	349	296	340	425	438	328	391	405	371	456	416	294	4.509
Reclamação	182	119	129	166	235	174	164	179	141	194	166	124	1.973
Elogio	29	10	34	15	29	18	8	26	35	27	35	16	282
Informação	12	11	7	13	12	12	8	6	3	4	4	9	101
Denúncia	16	9	11	4	16	12	7	15	8	10	14	9	131
Sugestão	0	3	1	1	1	2	2	3	1	3	1	1	19
Total de Manifestações	588	448	522	624	731	546	580	634	559	694	636	453	7.015

Descritivo das ouvidorias por categoria:

- **Solicitação**, o assunto mais citado foi Assistência à Saúde, com 3.308 manifestações. Destas, 2.231 são para solicitações de Consulta/Atendimento/Tratamento, e as especialidades mais citadas são Clínica Médica com 450, Ortopedia/Traumatologia com 190, Ginecologia e Obstetrícia com 164, e Oftalmologia com 119 manifestações. Também foram registradas 376 manifestações para Produtos para Saúde/Correlatos, das quais 193 solicitam Fralda Descartável. Em Assistência Farmacêutica, 319 manifestações, sendo que 304 citam Atenção Básica/Fármaco para a falta de medicamentos.
- **Reclamação**, o assunto mais citado foi Gestão, com 1.791 manifestações. Destas, 885 se referem a assuntos relacionados a Recursos Humanos e 834 a Estabelecimento de Saúde. Em Recursos Humanos o item mais citado foi Insatisfação com o atendimento do profissional, com 760 manifestações, e o profissional Médico o mais citado, em 284 manifestações. Também o item Falta de Profissional, registrou 110 reclamações, e o profissional mais citado foi o Médico em 94 delas. Em Estabelecimento de Saúde o item mais reclamado foi Rotinas/Protocolos de unidade de saúde com 419 manifestações, seguido de demora no atendimento com 183 manifestações.

- **Elogio**, o assunto mais citado foi Gestão, com 226 manifestações. Destas, 223 se referem a assuntos relacionados a Recursos Humanos. Todas essas manifestações citam a Satisfação com o Atendimento dos Profissionais dos serviços, e os mais citados foram Equipe de Saúde com 63, seguido pelo Médico com 46, e outros com 30 manifestações.
- **Informação**, o assunto mais citado foi Gestão, com 45 manifestações. Destas, 33 se referem a assuntos relacionados ao Estabelecimento de saúde, sendo que 15 são para informações de Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde e 8 para Endereço de Estabelecimento de Saúde.
- **Denúncia**, o assunto mais citado foi Gestão, com 120 manifestações. Destas, 66 se referem a assuntos relacionados a Estabelecimento de Saúde e 52 a Recursos Humanos. Em Estabelecimento de Saúde o item mais citado foi Recusa ao Atendimento com 52 manifestações. Em Recursos Humanos o item mais citado foi Insatisfação com o Atendimento do Profissional, com 43 manifestações, e o profissional médico o mais citado, em 17 manifestações.
- **Sugestão**, o assunto mais citado foi Gestão, com 15 manifestações. Destas, 12 são sugestões para os Estabelecimentos de Saúde.

Evolução Mensal das Manifestações em 2018

A média mensal de manifestações foi 585 e os meses que apresentaram ouvidorias acima da média anual foram abril (624), maio (731), agosto (634), outubro (694) e novembro (636).

O aumento considerável de manifestações nesses meses se deve a grande quantidade de solicitações para Consulta/Atendimento/Tratamento, e a especialidade mais solicitada foi Clínica Médica. Esse alto número de manifestações também coincide com o aumento de solicitações de insumos e medicamentos na rede municipal de saúde.

Tabela 11 - Evolução mensal das manifestações em 2018

REGIÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
SUL	299	232	270	343	386	271	318	349	281	364	303	236	3.652
OESTE	100	81	104	116	118	93	78	110	89	96	96	61	1.142
NORTE	189	135	148	165	227	182	184	175	189	234	237	156	2.221
TOTAL	588	448	522	624	731	546	580	634	559	694	636	453	7.015

OBS. Média mensal: 585

Na tabela 12 estão relacionadas as 10 unidades que apresentaram maior número de manifestações em 2018.

O PS Municipal 21 de Junho – Freguesia do Ó foi a unidade com maior número de manifestações de Denúncias (10) e Reclamações (120), e também o que recebeu mais Elogios (70). O AMA Especialidades Jardim Icarai é o serviço que mais recebeu manifestações de Solicitação (298). O AMA/UBS Integrada Jardim Castro Alves foi a unidade que, ao todo, recebeu o maior número de manifestações no período (388).

Tabela 12 - Unidades com maior número de manifestações em 2018

Contrato de Gestão	Unidade	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Sul	AMA/UBS Integrada Jardim Castro Alves	7	4	7	102	268	0	388
	AMA Especialidades Jardim Icarai	1	3	2	41	298	0	345
	Ambulatório Espec. Jardim Clípper	2	7	5	52	223	1	290
	AMA/UBS Integrada Jd. Icarai - Quintana	4	2	6	53	178	0	243
	UBS Jardim Eliane	4	3	2	44	180	0	233
	Rede Hora Certa - Capela do Socorro	1	2	2	25	179	1	210
Oeste	Lapa / Pinheira	0	4	1	25	166	0	196
Norte	Casa Verde / Cachoeirinha	3	4	3	26	223	2	261
	Rede Hora Certa - Brasilândia/FÓ	2	2	1	32	184	1	222
	PS Municipal 21 de Junho - Freguesia do Ó	10	70	0	120	12	0	212

A seguir, os dois primeiros assuntos mais abordados e respectivas quantidades de manifestações.

Tabela 13 - Assuntos mais abordados nas manifestações de 2018

TIPO	Especificação	Assunto 1 / quantidade	Assunto 2 / quantidade
SOLICITAÇÃO	Assunto	Consulta/atendimento/Tratamento	Atenção Básica
	Quantidade	2.231	318
RECLAMAÇÃO	Assunto	Recursos Humanos	Estabelecimento de Saúde
	Quantidade	885	834
ELOGIO	Assunto	Recursos Humanos	Estabelecimento de Saúde
	Quantidade	277	3
DENÚNCIA	Assunto	Estabelecimento de Saúde	Recursos Humanos
	Quantidade	66	52
INFORMAÇÃO	Assunto	Estabelecimento de saúde	Atenção Básica
	Quantidade	33	14
SUGESTÃO	Assunto	Estabelecimento de Saúde	Vacinação
	Quantidade	12	1

Quanto à tipologia, as manifestações neste ano concentraram-se em Solicitação (64,3%), seguida de Reclamação (28,1%), as duas somadas correspondem a 92,4% do total geral de manifestações via Ouvidoria. Como pode ser verificado no quadro a seguir, a Supervisão de Saúde Capela do Socorro concentra o maior número de Solicitações (2.239) e de Reclamações (716).

Tabela 14 - Tipologia das manifestações de 2018

TIPO	PARELHEIROS	CAPELA	LAPA	PINHEIROS	CASA VERDE / CACHOEIRINHA	FREG. DO Ó / BRASILÂNDIA	TOTAL	%
SOLICITAÇÃO	291	2.239	491	152	633	703	4.509	64,3%
RECLAMAÇÃO	206	716	286	104	269	392	1.973	28,1%
ELOGIO	23	68	58	6	34	93	282	4,0%
DENÚNCIA	14	41	13	6	26	31	131	1,9%
INFORMAÇÃO	8	40	15	6	20	12	101	1,4%
SUGESTÃO	4	2	5	0	6	2	19	0,3%
TOTAL	546	3.106	868	274	988	1.233	7.015	100%

Entre os anos de 2017 e 2018 observou-se uma redução no número total de manifestações (13,4%). A redução foi observada em todos os Contratos de Gestão.

Quadro 7- Número total de manifestações, segundo CG 2017 e 2018

Manifestações	PARELHEIROS	CAPELA	LAPA	PINHEIROS	CASA VERDE / CACHOEIRINHA	FREG. DO Ó / BRASILÂNDIA	TOTAL
2017	677	3.282	1.040	355	1.217	1.529	8.100
%	8,4%	40,5%	12,8%	4,4%	15,0%	18,9%	100%
2018	546	3.106	868	274	988	1.233	7.015
%	7,8%	44,3%	12,4%	3,9%	14,1%	17,6%	100%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS – SMS

2. Contrato de Gestão Araçatuba/SP

No ano de 2018, as unidades de Araçatuba/SP receberam 184 manifestações, classificadas como Reclamação (179) e Elogio (5), conforme a tabela.

Todas as manifestações aforam acolhidas pela equipe em Araçatuba.

Tabela 15 - Ouvidoria por manifestações e assuntos. Município de Araçatuba, 2018

Manifestações/Assuntos	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Solicitação	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reclamação	11	7	6	8	21	12	11	32	7	19	23	22	179
Elogio	0	2	0	0	1	0	0	1	1	0	0	0	5
Denúncia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total de Manifestações	11	9	6	8	22	12	11	33	8	19	23	22	184

Fonte: Secretaria Municipal da Saúde | Ouvidoria SUS

Nota:

- Os dados de ouvidorias encaminhados mensalmente pelo escritório da ASF em Araçatuba não utilizam a mesma classificação do Município de São Paulo. Foi realizada uma aproximação a partir dos assuntos para a planilha apresentada.

3. Ouvidoria Central ASF

Durante o ano de 2018 o SAU/Fale Conosco e o SAF receberam as manifestações que seguem:

Tabela 16 - Manifestações recebidas pelo SAU na Ouvidoria Central ASF, 2018

MANIFESTAÇÕES 2018	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
SAU da ASF	0	1	125	3	7	0	136
%	0,0%	0,7%	91,9%	2,2%	5,1%	0,0%	100%

Fonte: Banco de Dados SAU da ASF

O quadro acima apresenta as ouvidorias recebidas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) da ASF no período de Janeiro a Dezembro de 2018. No total foram 136 manifestações recebidas, sendo 91,9% manifestações referentes a pedidos de informação dos usuários, seguida de 5,1% de solicitações e 2,2% das ouvidorias para reclamações. Ainda, Elogio com 0,7%, completaram as manifestações.

As manifestações direcionadas ao setor de Recrutamento e Seleção do RH Central da ASF foram referentes a vagas de emprego, processos seletivos e envio de currículos. Outras manifestações de informação sobre a Clínica-ASF e de como acessar consulta com Psicólogo, validação de atestados fornecidos pelos serviços de saúde, e também a respeito de licitações para prestadores de serviços da ASF, além das solicitações de documentos ao RH Central da ASF encaminhadas por ex-funcionários.

Tabela 17 - Manifestações recebidas pelo SAF na Ouvidoria Central ASF em 2018

MANIFESTAÇÕES 2018	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
SAF da ASF	15	2	55	115	82	6	275
%	5,5%	0,7%	20,0%	41,8%	29,8%	2,2%	100%

Fonte: Banco de Dados SAF da ASF

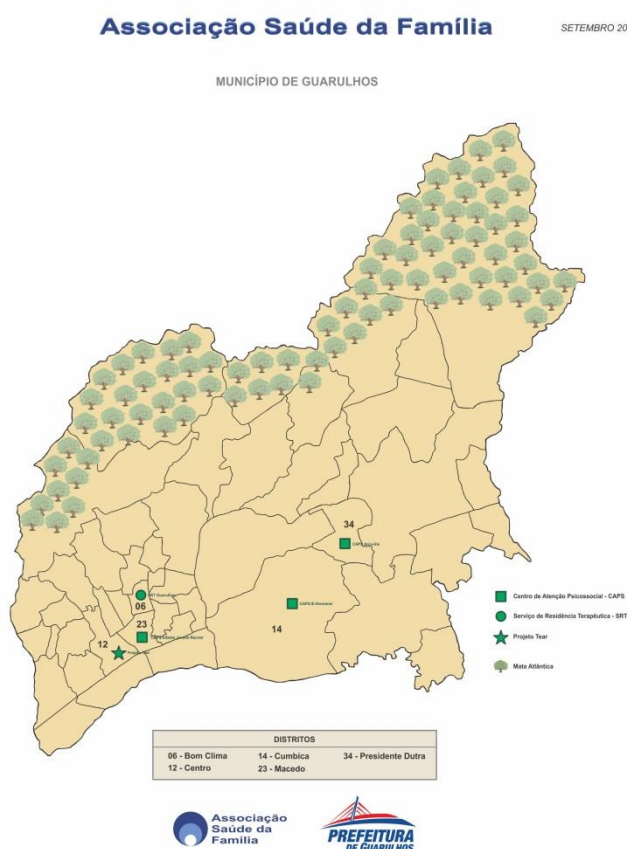
Com relação às ouvidorias recebidas pelo Serviço de Atendimento ao Funcionário (SAF) da ASF no período de janeiro a dezembro de 2018 foram 275 manifestações recebidas, sendo 41,8% de Reclamações, 29,8% destinadas a Solicitações dos funcionários, seguida de 20,0% de pedidos de Informação. Ainda, 5,5% foram manifestações de Denúncia, 2,2% de Sugestões e Elogio com 0,7% completando as manifestações.

V. Convênio

1. Programa Saúde Mental - Município de Guarulhos

A ASF estabeleceu com o Município de Guarulhos o Convênio nº 822/2012 - FMS, visando à implantação e implementação de programa de saúde mental, com os seguintes serviços: Centro de Atenção Psicossocial - CAPS III – Alvorecer (população referência 343.315 mil habitantes); Centro de Atenção Psicossocial - CAPS II Arco Íris (população referência 300.000 mil habitantes); Centro de Atenção Psicossocial - CAPS Infanto-juvenil - Recriar (população referência 394.842 crianças e jovens, sendo que 3% podem sofrer de transtornos severos e persistentes, ou seja, 11.845 crianças e jovens); Centro de Atenção Psicossocial - CAPS – Projeto TEAR - geração de trabalho e renda; Serviço Residencial Terapêutico - SRT - Através do Termo Aditivo 08 – 01/2014.

Figura 8 - Mapa de atuação da ASF em Guarulhos em 2018



1.1. CAPS III Alvorecer

Conforme a Portaria MS/DAS 336º, o CAPS III Alvorecer oferece os regimes de atendimento de hospitalidade diurna (HD), hospitalidade noturna (HN) e acompanhamento ambulatorial. É o único equipamento na modalidade III com estratégia de hospitalidade noturna para os usuários e é retaguarda para casos de todos os CAPS Adulto do município.

Em 2018, foram realizados 149.152 procedimentos e vale destacar os 13 grupos para atendimento dos pacientes e seus familiares, 48 reuniões de matriciamento com as UBS/NASF/NAAB e 156 reuniões de miniequipes para discussão interna sobre processos de trabalho e reavaliação de projetos terapêuticos.

Quadro 8 – Produção do CAPS III Alvorecer. Município de Guarulhos, 2018

Procedimentos realizados	Quantidade
Ações intra e intersetoriais	5.044
Acolhimentos	4.396
Atendimentos em grupos	9.440
Atendimentos em situações de crises	10.277
Fortalecimento do protagonismo	992
Procedimentos de enfermagem	11.269
Atendimento familiar	22.230
Acompanhamento de paciente terceiro turno	6.294
Matriciamento	28.524
Promoção de contratualização	7.011
Ações de reabilitação	5.970
Ações de redução de danos	12.981
Apoio ao serviço residencial	316
Atendimento domiciliar	1.548
Atendimento/consulta individual	1.864
Acolhimento noturno	8.159
Acolhimento diurno	8.194
Práticas corporais	1.537
Práticas expressivas e comunicativas	3.106
TOTAL	149.152

Fonte: Relatório anual do Convênio Guarulhos, 2018

1.2. CAPS Arco Íris

O CAPS Arco Íris é um potente equipamento de saúde mental, modalidade tipo II, com funcionamento 12 horas/dia, de segunda a sábado. Está inserido numa área de vulnerabilidade com alto índice de violência, saneamento básico precário, de risco para agravos de saúde e de difícil locomoção devido a distância do centro da cidade e outros bairros.

O modelo de cuidado psicossocial CAPS se faz no cuidado ao usuário, potencializando seu poder de contratualidade, autonomia, ampliação do repertório social e cultural.

O CAPS trabalha a partir de três eixos norteadores que são: acesso, acolhimento e acompanhamento como norteadores do trabalho. O acolhimento é ofertado a toda demanda espontânea ou encaminhada, de segunda às sextas-feiras, das 07h às 19h, e aos sábados das 08h às 17h. O atendimento baseia-se na construção de um Projeto Terapêutico Singular (PTS) no qual o indivíduo e sua família são envolvidos e que considera a avaliação clínica, a saúde mental, a situação familiar e até mesmo financeira para o transporte.

Foram realizados 16.762 atividades no ano 2018 conforme apresentado no quadro 8.

Quadro 9 - Produção do CAPS II – Arco-Íris. Município de Guarulhos, 2018

Procedimentos realizados	Quantidade
Atividade educativa / orientação em grupo na atenção especializada	1.603
Visita domiciliar por profissional de nível médio	1.717
Visita domiciliar/institucional em reabilitação - por profissionais	378
Glicemia capilar	772
Consulta de profissionais de nível superior na atenção especializada	1.553
Consulta médica em atenção especializada	680
Consulta/atendimento domiciliar na atenção básica	49
Consulta/atendimento domiciliar na atenção especializada	174
Terapia em grupo	724
Terapia individual	1.403
Atendimento em oficina terapêutica II - saúde mental	427
Administração de medicamentos na atenção especializada por profissionais	5.681
Aferição de pressão arterial	1.601
TOTAL	16.762

Fonte: Relatório anual do Convênio Guarulhos, 2018

1.3. CAPS Infanto-Juvenil Recriar

O CAPS Infanto-Juvenil Recriar é referência de casos graves e persistentes na infância e juventude para todo o município de Guarulhos. A equipe da unidade elabora Plano de Trabalho e Projeto Terapêutico Singular para os usuários com ciência do mesmo e sua família. São desenvolvidos: grupos terapêuticos, atendimentos individuais, oficinas terapêuticas, práticas corporais, grupos com familiares, matriciamento em rede e ações intersetoriais.

A Unidade também oferece campo de estágio, conforme orientações da Secretaria Municipal da Saúde. Projetos já desenvolvidos: Recriando Trilhas, Comunicação Suplementar Alternativa, Troca de Olhares; e outras.

Destacaram-se algumas atividades em 2018 como: a horta em parceria com TEAR (projeto encaminhado e aprovado pela Pfizer – outubro/2018); parceria com equipe de jardinagem do Projeto Tear na limpeza do jardim da unidade no início de 2018; parceria com usuários, responsáveis e profissionais na pintura de parte da unidade (setembro/outubro/2018); disponibilização de ônibus por parte de avô de usuária, para ida ao Parque Aquático; parceria com o Clube Esportivo Corinthians que em uma das visitas disponibilizou ônibus e doou camisetas do time aos usuários do CAPSi.

Destacam-se os 805 acolhimentos diurnos e 7.248 atendimentos individuais de pacientes no CAPS.

Quadro 10 - Produção do CAPS III – Infanto-Juvenil Recriar. Município de Guarulhos, 2018

Procedimentos realizados	Quantidade
Atividade educativa / orientação em grupo na atenção especializada	1.342
Prática corporal / atividade física em grupo	27
Visita domiciliar por profissional de nível médio	2
Consulta de profissionais de nível superior na atenção especializada	533
Consulta médica em atenção especializada	14
Consulta/atendimento domiciliar na atenção básica	8
Consulta/atendimento domiciliar na atenção especializada	8
Terapia em grupo	73
Terapia individual	108
Atendimento em psicoterapia de grupo	96
Acolhimento diurno de paciente em centro de atenção psicossocial	805
Atendimento individual de paciente em centro de atenção psicossocial	7.248
Atendimento em grupo de paciente em centro de atenção psicossocial	5.544
Atendimento familiar em centro de atenção psicossocial	6.471
Acolhimento inicial por centro de atenção psicossocial	669
Atendimento domiciliar para pacientes de centro de atenção psicossocial	457
Práticas corporais em centro de atenção psicossocial	3.583
Total	26.988

Fonte: Relatório anual do Convênio Guarulhos, 2018

1.4. Projeto Tear

O Tear é um serviço da Rede de Atenção Psicossocial do município de Guarulhos/SP que atua no campo da inclusão social pelo trabalho, cultura e convivência da população em situação de sofrimento psíquico e/ou outras vulnerabilidades socioafetivas. Fundado em 2003, o Tear é o resultado de uma parceria da Prefeitura Municipal de Guarulhos, Laboratórios Pfizer, Associação Cornélia Vlieg (até 07/2012), Associação Inclui Mais e Associação Saúde da Família.

O Tear vem se tornando referência no Brasil nos últimos 16 anos como um espaço de inovação e desenvolvimento de novas tecnologias sociais, através de estratégias potentes, fortalecendo autonomia, fomentando a contratualidade social e melhorando as condições de vida dos seus participantes.

Atende as 4 regiões de saúde do município, e os casos são encaminhados de Unidades Básicas de Saúde, especialidades, rede de urgência e demanda espontânea além de fazer o acolhimento para pessoas em situação de rua.

Os Serviços ofertados são Acolhimento, Rodízio, Oficinas de trabalho, Ações Socioculturais/Espaço Multiforme, Festas, Comercialização dos produtos, Ação formadora, Passeios e visitas.

Quadro 11 - Produção do Projeto TEAR. Município de Guarulhos, 2018

Procedimentos realizados	Quantidade
Acolhimento diurno de paciente em centro de atenção psicossocial	10.332
Atendimento individual de paciente em centro de atenção psicossocial	583
Atendimento em grupo de paciente em centro de atenção psicossocial	1.660
Atendimento familiar em centro de atenção psicossocial	220
Atendimento domiciliar para pacientes de centro de atenção psicossocial	4
Práticas corporais em centro de atenção psicossocial	560
Práticas expressivas e comunicativas em centro de atenção psicossocial	1.967
Atenção as situações de crise	14
Ações de reabilitação psicossocial	1.179
Promoção de contratualidade no território	9.679
Total	26.198

Fonte: Relatório anual do Convênio Guarulhos, 2018

1.5. Serviço Residencial Terapêutico - SRT

O Serviço Residencial Terapêutico - SRT tipo I é regulamentado pelas Portarias GM/MS nº 106/2000, GM/MS 3088/2011 e Portaria nº 3090/2011 e foi inaugurado em 15/11/2015. O SRT é uma casa, inserida na comunidade, com capacidade para até 10 (dez) pessoas com internações de longa permanência, egressas de hospitais psiquiátricos e hospitais de custódia. Está vinculada e acompanhada pelo Centro de Atenção Psicossocial (CAPS) de referência no território, que orienta a elaboração do Projeto Terapêutico Singular norteador das ações para garantir o cuidado com inclusão social.

É uma residência tipo I, exclusivamente masculina, com 9 moradores, sendo que o último morador deu entrada na casa em Setembro/2017.

Entre as atividades realizadas para os moradores destacam-se:

- ✓ Assembleias regulares com moradores para alinhar a discutir a vida coletiva na moradia: lazer (passeios e festas), compras e gastos comuns, divisão de tarefas domésticas, as relações entre moradores e equipe etc.;
- ✓ Estímulo cotidiano de apropriação pelos moradores dos afazeres domésticos, de autocuidado e atividades na comunidade;
- ✓ Contato com familiares e promoção da aproximação quando possível;
- ✓ Reuniões com equipe de Acompanhantes Comunitárias para desenvolvimento dos cuidados aos moradores e processo de trabalho.
- ✓ Acompanhamento da retirada e manutenção dos benefícios dos moradores, através de instrumentos de transparência do uso desses recursos e aos serviços de saúde (CAPS, UBS, CTA, PS, Farmácia de Alto Custo e Projeto TEAR).;
- ✓ Compra e fornecimento dos insumos alimentícios e de higiene e devida prestação de contas;
- ✓ Participação dos fóruns e reuniões de saúde mental local e regional (Grupo Condutor da RAPS);
- ✓ Articulação e acompanhamento pela equipe na rede local como escolas, lazer, passeios, comércio local etc.;
- ✓ Participação de reuniões nos CAPS com objetivo de desenvolver projetos terapêuticos em conjunto para os moradores e para equipe de Acompanhantes Comunitários;

VI. Projetos Especiais

Ao longo dos seus 25 anos de existência, a ASF acumulou experiência na implementação, gestão de serviços de saúde e coordenação de programas e projetos na área da saúde, em parceria com os setores público e privado, universidades e outras organizações não governamentais.

A ASF possui em seu quadro de funcionários, profissionais com ampla capacidade técnica que realizam seu trabalho com competência, compromisso com o SUS e, principalmente, com um olhar social e humanizado que se reflete em cada ação, extrapolando o campo específico de sua contratação. A seguir estão apresentadas brevemente algumas dessas ações.

1. Programa Jovem Aprendiz

Aos avanços conquistados no direito ao aprendizado profissional e à inserção no mercado de pessoas, e em atendimento à Lei nº 10.097/2000 (Lei de Aprendizagem) e Lei nº 8213/1991 (Lei de Cotas), a ASF deu o 1º passo, contratando 5 Jovens Aprendizes, em março de 2013.

Atualmente, são 84 jovens aprendizes contratados, distribuídos nas sedes regionais e equipamentos de saúde administrados pela ASF. Cada um desses aprendizes é orientado e acompanhado por uma equipe de profissionais sempre atentos ao comportamento, desempenho e desenvolvimento desses jovens cidadãos. O programa de aprendizagem tem duração de 2 anos e são realizadas ações estratégicas como avaliação de desempenho, workshops sobre temas pertinentes, dentre outros. Além do aprendizado das rotinas de trabalho da Instituição, procura-se transmitir valores humanos, éticos e solidários, imprescindíveis para que esses futuros profissionais possam se destacar no mercado de trabalho.

Um caso de sucesso desse programa é o caso de uma jovem aprendiz que era moradora de uma Unidade de Acolhimento destinada a jovens em situação de rua e dependência química. Essa jovem adaptou-se muito bem à rotina de aprendiz e por ter apresentado um bom desempenho profissional, conseguiu uma posição efetiva na Instituição.

2. Projetos realizados junto às comunidades

A ASF faz a gestão do CAPS III Itaim Bibi desde 2009 e o **Projeto do Bar Bibitantã** surgiu em 2006. É um projeto realizado dentro do CAPS III Itaim Bibi no qual os usuários do CAPS aliam o tratamento com o trabalho em um empreendimento de economia solidária que presta serviços de buffet para eventos. O projeto está coerente com as propostas da Reforma Psiquiátrica e da Economia Solidária no qual são

estimulados os princípios da autogestão, cooperação e solidariedade. O Bar, como é conhecido, é fruto da cooperação técnica, didática e científica da Escola de Enfermagem da Universidade de São Paulo (EEUSP), Coordenadoria Regional de Saúde Oeste da SMS/SP, Associação Franco Basaglia, Associação Vida em Ação, CAPS III Itaim Bibi e o CAPS II Butantã.

Trata-se de uma iniciativa extremamente inovadora que faz o resgate da autonomia, protagonismo e inclusão social de pessoas em sofrimento psíquico. Os usuários participantes do projeto conseguem reorganizar e transformar suas vidas reconquistando o seu lugar na sociedade.



Foto 1 - Equipe Bar Bibitã

3. Estímulo a projetos de pesquisa

Desde 2005, a ASF tem participado de projetos e programas voltados a idosos em situação de fragilidade e vulnerabilidade social com o objetivo de evitar o isolamento, a exclusão social ou mesmo adiar uma possível internação. A tônica desses projetos sempre foi garantir condições de autonomia, integração e participação efetiva da pessoa idosa na sociedade, na comunidade e na família.

Seguindo essa linha, a pesquisadora Dra. Marcia Scazufca, do Instituto de Psiquiatria da USP, realizou o estudo piloto *“Ensaio clínico controlado e randomizado por agrupamento para depressão em idosos residentes em áreas socioeconomicamente desfavorecidas de São Paulo, Brasil: Estudo piloto”* nas UBS Jardim Guarani e UBS Vila Barbosa, ambas administradas pela ASF e localizadas na região norte de São Paulo. O estudo piloto teve início em 2015 e terminou em 2017. A ferramenta utilizada no estudo também tinha como ideia principal reforçar a autonomia dos idosos e destacar o papel que eles próprios exercem na sua melhora. Outro aspecto interessante foi o protagonismo dado aos Agentes Comunitários de Saúde e Auxiliares de Enfermagem que receberam treinamento e participaram ativamente das atividades.

4. Pesquisa para avaliação de inserção e o impacto institucional da OSS – ASF na Atenção Primária e fortalecimento da Rede de Atenção no município de São Paulo

A finalidade do projeto será: construir um banco de dados secundário dos indicadores demográficos, sociais e epidemiológicos das regiões Norte (STSs Freguesia do Ó/Brasilândia e Casa Verde/Cachoeirinha), Oeste (STS Lapa/Pinheiro) e Sul (STSs de Parelheiros e Capela do Socorro), avaliar o desempenho da ASF frente aos contratos e metas estabelecidas no período de vigência dos mesmos, avaliar a percepção dos dirigentes e profissionais atuantes em cada região mediante oficinas e técnicas de trabalho sobre os principais problemas enfrentados, caracterizar o modelo de atenção primária e formação de redes nas regiões de estudo, identificar os fatores intervenientes no desempenho da ASF nas áreas selecionadas relacionadas à dimensão estrutural, organizacional e política e por fim apontar iniciativas e ações prioritárias para melhoria do quadro de problemas identificados. A pesquisa está em andamento e a conclusão está prevista para 2º. Semestre de 2019.

5. Curso de Formação em Sociodrama Construtivista – Promoção de Saúde e Autocuidado

O Sociodrama é um método criado por Jacob Levy Moreno (1892-1974), em que os grupos participam de dramatizações atemporais, ou seja, as pessoas podem atuar fora de seu tempo. Esse método é composto por algumas etapas como: aquecimento inespecífico, aquecimento específico, dramatização, comentários e fechamento.

O Curso de Formação em Sociodrama Construtivista proposto pela ASF tem uma proposta metodológica que envolve trabalhos grupais com temas de educação e saúde e o objetivo é capacitar profissionais da saúde para a prática do atendimento aos usuários e o autocuidado para manutenção de sua própria saúde.

No ano de 2018 a ASF realizou planejamento detalhado do curso em estreita colaboração com profissionais da empresa Fonseca-Zampieri objetivando alinhar aspectos técnicos e administrativos de projeto para a implementação em 2019 de curso para 30 profissionais.

Todos os profissionais que cumprirem com os critérios de participação receberão certificado reconhecido por órgão regulador do exercício profissional para conduzir atividades Sociodramatistas.

VII. Projeto Institucional - Filantropia

1. Clínica de Psicologia da ASF

A ASF, por conta de sua vasta experiência na gestão de serviços de saúde e por já estar inserida na rede municipal de saúde, criou uma clínica de atendimento psicológico como forma de oferecer mais uma alternativa de tratamento psicoterapêutico e somar esforços à Rede de Cuidados no município de São Paulo.

Criada em 2012, a Clínica de Psicologia da Associação Saúde da Família é um equipamento de saúde mantido com recursos próprios da instituição. O referido serviço tem como objetivo atender pessoas em sofrimento psíquico, emocional e físico, proporcionando tratamento psicoterápico aos pacientes que são atendidos por profissionais qualificados. Ademais realiza atividades de prevenção e promoção à saúde na área de saúde mental.

Com o fortalecimento das atividades desenvolvidas pela ASF, em março de 2015, a entidade formalizou Termo de Parceria 001/2015-SMS.G, com a Secretaria Municipal da Saúde de São Paulo para oferecer os serviços da Clínica à população da Coordenadoria Regional de Saúde Centro-Oeste (CRSCO).

Está registrada no Conselho Regional de Psicologia sob o número 4525/J, assim como está inscrita no Cadastro Nacional de Estabelecimentos de Saúde (CNES) sob o número 6935907.

Objetivo:

O objetivo da Clínica é realizar atendimento psicológico gratuito à população SUS dependente por meio de consulta individual ou em grupo, visando minimizar o sofrimento psíquico de indivíduos moradores da região oeste da cidade de São Paulo.

Público alvo:

Crianças, adolescentes e adultos em sofrimento psíquico e emocional, moradores ou trabalhadores na região oeste da cidade de São Paulo.

Recursos Humanos

O quadro de recursos humanos da Clínica de Psicologia da ASF está composto por profissionais técnicos e administrativos. Segue abaixo o quadro demonstrativo:

Quadro 12 - Recursos Humanos. Clínica de Psicologia da ASF, 2018

N.	Função	Quant.	Carga horária	Horário de trabalho
1	Supervisora Técnica e Administrativa	1	40 horas semanais	7h às 16h
2	Psicóloga sênior para supervisão dos casos clínicos	1	10 horas semanais	9h às 19 h
3	Psicólogo (a)	1	40 horas semanais	7h às 16h
4	Psicólogo (a)	1	40 horas semanais	10h às 19hs
5	Psicólogos parceiros	25(*)	Variável	Variável
6	Assistente Administrativo III	1	40 horas	7h às 16h
7	Assistente Administrativo III	1	40 horas	10h às 19h
8	Auxiliar de Serviços Gerais	1	40 horas	7h às 16h

(*) Em Dez/2018 - número flutuante durante o ano.

Nota1: Os psicólogos parceiros firmam com a ASF Termo de Cooperação por meio do qual se comprometem atender gratuitamente a população SUS dependente encaminhada via regulação pela SMS/SP, bem como aqueles pacientes com sofrimentos psíquicos e em vulnerabilidade social que procuram espontaneamente o serviço.

Nota2: Cada psicólogo interessado em atuar na Clínica é submetido ao processo seletivo por meio de análise de currículo, dinâmica de grupo e uma entrevista individual. Também é verificada a regularidade junto ao órgão de classe.

Nota3: A Clínica de Psicologia ASF conta com uma supervisora sênior para os casos clínicos (10 horas semanais). Este serviço visa qualificar o trabalho das psicólogas no atendimento à população. Visa também proporcionar a discussão dos casos clínicos, técnicas terapêuticas e condutas específicas, qualificando o atendimento.

Fotos da Clínica de Psicologia ASF


Foto 2 – Fachada, recepção e Sala de Atendimento Individual da Clínica de Psicologia da ASF

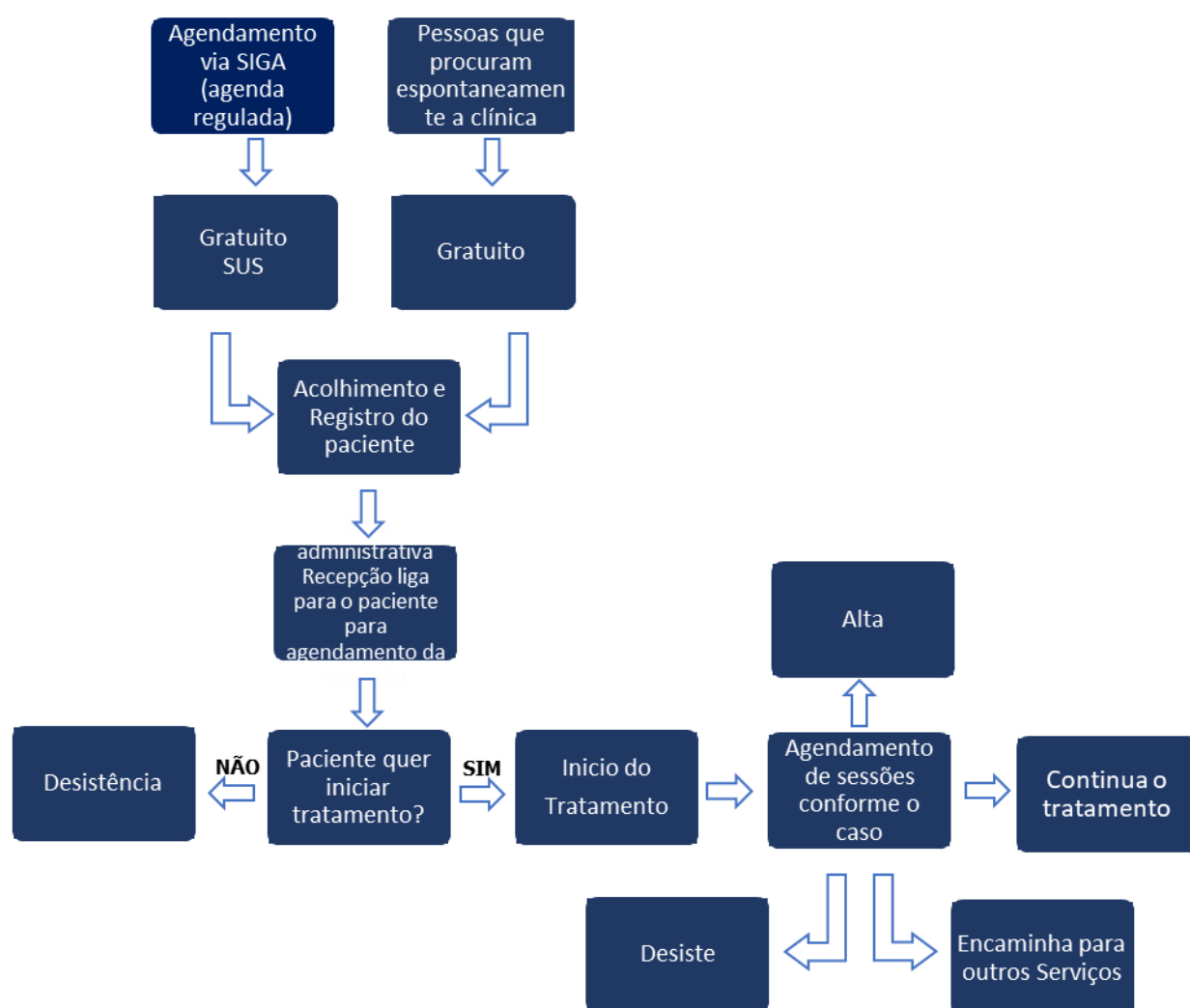
1.1. Principais atividades

Atendimento psicológico realizado na Clínica ASF:

As atividades desenvolvidas são gratuitas tanto para pacientes encaminhados via SIGA (SUS), como para os pacientes que procuram espontaneamente a Clínica. Cabe mencionar que os atendimentos da Clínica de Psicologia não geram qualquer receita para a ASF. A Clínica oferece atendimento psicológico por meio de consulta individual ou em grupo. Os atendimentos em sua maioria são encaminhados pelo Sistema Único de Saúde – SUS, via Agenda Regulada que é controlada pelas Unidades Básicas de Saúde da região oeste.

Segue o fluxograma dos atendimentos e formas de acesso à Clínica de Psicologia da ASF:

Figura 9 - Fluxograma de atendimentos da Clínica de Psicologia da ASF



1.2. Outras atividades

Além dos atendimentos individuais e em grupo, a Clínica de Psicologia da ASF desenvolveu as seguintes atividades durante o ano de 2018:

- ✓ **Workshops, Rodas de conversa e oficinas:** envolvendo os profissionais de várias áreas da saúde, no intuito de promover integração, atualizações e compartilhar conhecimento;
- ✓ **Supervisão Clínica:** este serviço é efetuado por uma psicóloga sênior contratada pela ASF que visa qualificar o trabalho dos psicólogos no atendimento à população criando oportunidades para técnicas terapêuticas e proporcionando aos psicólogos mais segurança no exercício da profissão;
- ✓ **Massoterapia:** essa modalidade terapêutica está incluída no Programa de Terapias Naturais. O psicólogo encaminha o paciente que será beneficiado pela massoterapia após avaliar, agendar junto ao massoterapeuta e informar sobre as necessidades do indivíduo. Esta atividade está direcionada aos clientes SUS dependentes e funcionários da ASF.
- ✓ **Capacitação para os colaboradores ASF:** Terapia Comunitária, Cuidando do Cuidador, Sociodrama Construtivista, Adolescendo e Jovens Aprendizes;
- ✓ **Discussão de casos em rede:** reuniões de equipe multiprofissional para discussão dos casos encaminhados e definição dos encaminhamentos;
- ✓ **Elaboração e divulgação de artigos no site da ASF** com temas diversos e inerentes à área;
- ✓ **Atualização profissional:** participação em congressos, simpósios, conferências e cursos pertinentes à área.

1.3. Resultados

A Clínica ASF disponibiliza mensalmente novas vagas para atendimento através da agenda regulada da região oeste. Na tabela 18, observam-se as novas vagas ofertadas pela clínica, bem como as agendadas e faltas.

Tabela 18 - Novas vagas liberadas pela agenda regulada do SUS, SMS-SP, 2018

MESES	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	TOTAL
Vagas Ofertadas	03	04	27	24	34	34	24	25	16	16	16	16	239
Vagas Agendadas	03	04	26	23	34	21	24	25	16	16	16	16	224
Faltas	02	-	11	07	15	09	09	09	06	05	07	06	86
Presenças %	33%	100%	58%	70%	56%	57%	62%	64%	62%	69%	56%	62%	62%

Destacam-se em 2018, os 5.632 atendimentos psicoterápicos individuais e 109 grupos terapêuticos.

A supervisão clínica foi realizada todos os meses, totalizando 59 supervisões que qualificaram os atendimentos dos psicólogos na Clínica ASF.

A atividade massoterapia, desenvolvida por profissional habilitado e inscrito nos respectivos órgãos de classe registrou número total de 1.137 sessões com objetivo de prevenir doenças, promover a saúde, estimular a circulação, tônus muscular, funções fisiológicas e ainda auxiliar no combate de dores, tensões e estresse.

Com relação às capacitações, foram realizadas: capacitação de profissionais em Terapia Comunitária (8 capacitações) e Grupo de Estudo entre psicólogos (4 grupos).

As oficinas e *workshops* foram promovidos regularmente (totalizando 8 eventos) com temas relevantes e de interesse dos profissionais da saúde e comunidade em geral.

Tabela 19 – Total de atendimentos realizados na Clínica de Psicologia ASF, 2018

TIPO DE ATIVIDADE	Nº
Atendimentos psicoterápicos individuais	5.632
Grupos terapêuticos	109
Supervisões	59
Massoterapia	1.137
Capacitações	
Terapia Comunitária	8
Grupo de Estudo entre psicólogos	4
Workshops e oficinas	8
Total	6.957

Fonte: SIGA e CIHA, 2018

A seguir, 2 registros dos workshops realizados pela Clínica de Psicologia ASF.

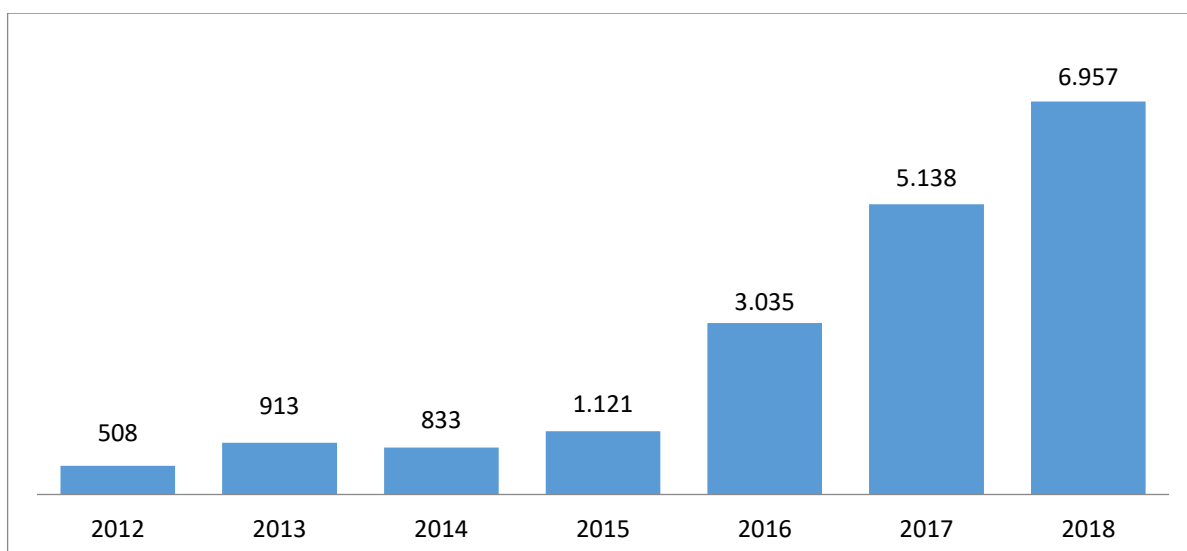


Foto 3 – Oficina: O tecido dinâmico da vida e Vivência: identidade, construção e realização no trabalho

Desde 2012, quando a Clínica ASF iniciou suas atividades, houve uma evolução considerável do total de atendimentos realizados por ano. Quando observada a produção de 2018 em relação a 2017, tem-se um acréscimo de 35,4%.

Esse aumento se deu em função de algumas ações como a fixação de profissionais disponibilizando mais horários para atendimentos, utilização de todas as salas de atendimento, ampliação da oferta de vagas via Agenda Regulada (SUS), ações para divulgação da Clínica por meio de eventos (oficinas e workshops) e fortalecimento da parceria junto à rede de cuidado em saúde do município de São Paulo para reduzir o absenteísmo, ampliar o número de atendimentos psicoterápicos e a participação em outras atividades da clínica.

Gráfico 1 - Evolução do total de atendimentos gratuitos / ano da Clínica de Psicologia ASF, 2012 a 2018



A seguir estão registrados 5 depoimentos de pacientes atendidos na Clínica ASF em 2019 para apontar a importância desse equipamento de saúde para usuários da região oeste do município.

Avaliação de Qualidade da Clínica ASF: Depoimentos dos usuários

A coordenação da Clínica tem o compromisso de avaliar frequentemente a qualidade do atendimento oferecido à população usuária e desenvolveu um mecanismo para levantar informações junto aos usuários. A seguir uma amostra dos relatos de usuários que apontam a satisfação em relação ao atendimento recebido na clínica no ano 2018.

- ✓ *Eu devo muito à Clínica ASF; se não fosse o atendimento que recebi aqui, certamente ainda teria dificuldade de lidar com a depressão. Só tenho elogios e agradecimentos, parabéns pelo trabalho!*
- ✓ *Agradeço a grande ajuda, pois a terapia tem me auxiliado na luta diária pela recuperação de meu equilíbrio mental e na superação dos meus dilemas pessoais.*
- ✓ *O resultado da minha terapia é muito positivo e espero que mais pessoas possam participar deste trabalho.*
- ✓ *Pessoas sempre atenciosas e prestativas, as meninas da recepção são muito educadas. Faço terapia, só tenho a agradecer o que fez por mim, sempre prestativa e atenta aos meus problemas, me ajudou a evoluir muito. Parabéns pela dedicação ao próximo, vocês fazem a diferença!*
- ✓ *Gostaria de parabenizar a equipe da Clínica pelo excelente atendimento, ajuda e preocupação pelos seus pacientes. Obrigada e parabéns pela dedicação e amor que vocês colocam em tudo.*
- ✓ *O atendimento sempre foi muito bom e de grande ajuda no momento difícil que me encontrava, possibilitando uma reintegração mais saudável com o social.*
- ✓ *Sempre muito prestativos e compreensíveis, além de extremamente humanos, o que é essencial para o andamento do trabalho.*
- ✓ *Meu respeito e gratidão.*
- ✓ *A terapia me ajudou muito no momento difícil da minha vida, me fez enxergar as coisas com mais clareza, fez muita diferença.*
- ✓ *Grata por tudo!*
- ✓ *Sempre fui bem atendido por todos. Obrigado!*
- ✓ *É de suma importância por meio de comunicação que foi excelente e pela leitura labial por parte da Psicóloga, pois sou deficiente auditiva. Excelente!*

*Instrumento próprio de Pesquisa de Satisfação

VIII. Referências

Fundação SEADE. Informações disponíveis em: <http://www.seade.gov.br/>

SÃO PAULO. Secretaria Municipal da Saúde. Coordenação de Epidemiologia e Informação - CEInfo. Boletim CEInfo Saúde em Dados | Ano XVII, nº 17, Junho 2018. São Paulo (SP). Secretaria Municipal da Saúde, 2018, 19 p.

BRASIL. DataSUS. Indicadores e Dados Básicos – Brasil. Informações disponíveis em: <http://datasus.saude.gov.br/indicadores-e-dados-basicos-idb>

SÃO PAULO. Secretaria Municipal da Saúde. Coordenadoria de Parcerias e Contratação de Serviços de Saúde – CPCSS. Sistema de Acompanhamento e Avaliação dos Serviços de Saúde – WebSAASS.

SÃO PAULO. Associação Saúde da Família. Área de Transparência. Termos de Contratos de Gestão. Disponível em: <https://www.saudedafamilia.org/wp/index.php/pt/home/transparencia/>

SÃO PAULO. Associação Saúde da Família. Área de Transparência. Termos de Convênio. Disponível em: <https://www.saudedafamilia.org/wp/index.php/pt/home/transparencia/>

SÃO PAULO. Associação Saúde da Família. Área de Transparência. Relatório de Atividades do ano de 2017. Disponível em: <https://www.saudedafamilia.org/wp/index.php/pt/home/transparencia/>

SÃO PAULO. Associação Saúde da Família. Área de Transparência. Relatório de Atividades do ano de 2016. Disponível em: <https://www.saudedafamilia.org/wp/index.php/pt/home/transparencia/>

SÃO PAULO. SESSP-CCD/FSEADE - Base Unificada de Óbitos. Município de Araçatuba, DRS Araçatuba/ Estado de São Paulo

SÃO PAULO. Governo do Estado de São Paulo. Secretaria de Estado da Saúde. Informações de Saúde. Disponível em: www.saude.sp.gov.br/ses/perfil/profissional-da-saude/informacoes-de-saude/

Dra. Maria Eugênia Fernandes Pedroso de Lima
Coordenação Geral da ASF

Maria Isabel Ribeiro de Campos
Gerência Corporativa Administrativa