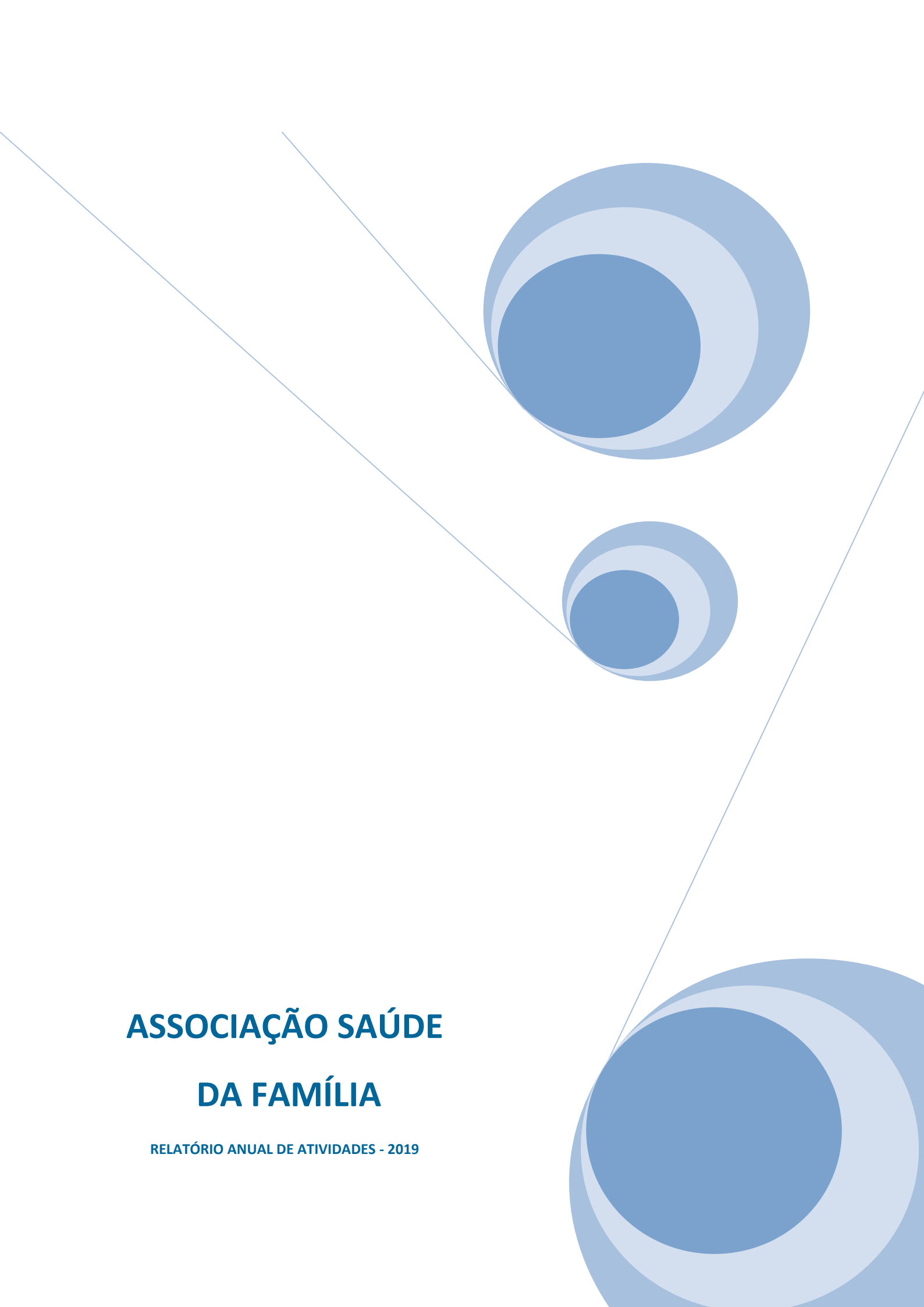




ASSOCIAÇÃO SAÚDE DA FAMÍLIA

RELATÓRIO ANUAL DE ATIVIDADES - 2019

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, até junho/2019

Demétrio José Cleto, de julho a outubro/2019

Gerência Corporativa Administrativa

Maria Isabel Ribeiro de Campos

Gerência Corporativa Financeira

Vera Lucia Nogueira

Gerência Corporativa de Manutenção e Reformas

Marcelo Jorge Donato, até outubro/2019

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	Programa Acompanhante 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 de 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 Médico
PSM	Pronto Socorro Municipal
SADT	Serviço de Apoio Diagnóstico 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 de Residência Terapêutica
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 e 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.....	26
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 de São Paulo.....	44
2.	Contrato de Gestão Araçatuba/SP	48
3.	Ouvidoria Central ASF	48
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.....	57
3. Estímulo a projetos de pesquisa	57
4. Pessoas com Deficiência na Associação Saúde da Família: esforço institucional	58
VII. Projeto Institucional - Filantropia.....	59
1. Clínica de Psicologia da ASF	59
1.1. Principais atividades.....	61
1.2. Outras atividades	63
1.3. Resultados	63
VIII. Referências	67

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 no 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 Perdizes, Lapa, Vila Leopoldina, Jaguaré e Jaguará, e também das Unidades da Rede Assistencial dos Distritos Administrativos 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.

Em 2019, a equipe do Tear foi premiada com Menção Honrosa, no 2º. Encontro de Desinstitucionalização e Fortalecimento da RAPS do Estado de São Paulo - um olhar para cuidado e 1ª. Mostra RAPS de Experiências Exitosas dos Municípios Paulistas em 04/12.2019, no Eixo 3 - Cuidado em Rede através do Trabalho aprovado: Tear tecendo vidas!

II. Modalidade de contratação de serviços

Durante o ano de 2019, 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 Parelheiros e Marsilac

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

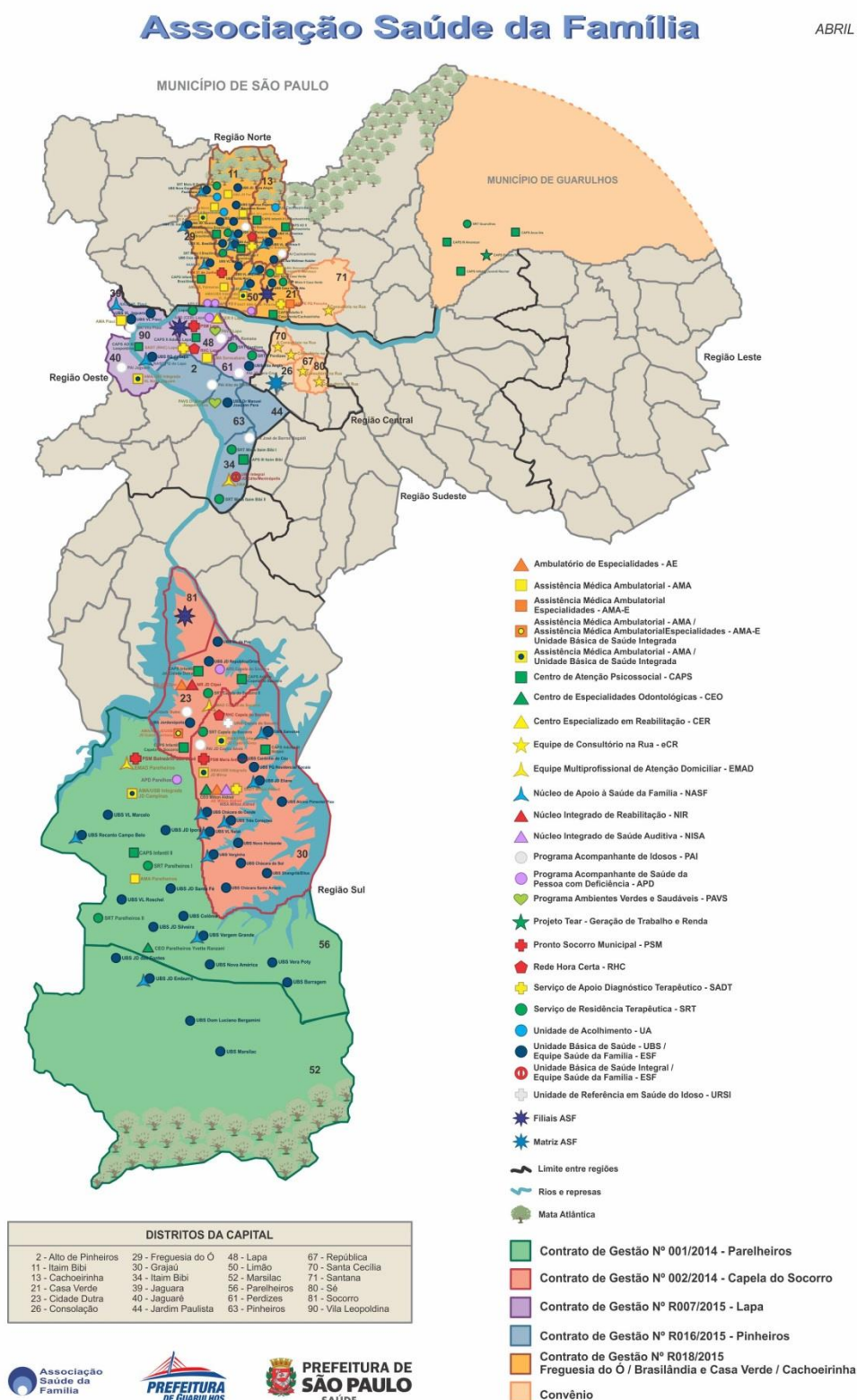
Supervisão Técnica de Saúde de Lapa/Pinheiros para os distritos Perdizes, Lapa, Vila Leopoldina, Jaguaré, Jaguara e Jardim Paulista, Pinheiros, Alto de Pinheiros, Itaim Bibi.

Quadro 1 - Abrangência de atuação da ASF na gestão de serviços de saúde, 2019

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 Lapa, Perdizes, Vila Leopoldina, Jaguaré e Jaguara, 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 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 STS 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, 2019



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 da 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 idade igual ou superior a 60 anos/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 e 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 a 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 e Convênio ASF em 2019.

Tabela 1 - Consolidado da Produção, segundo modalidade de atenção e linhas de serviço dos Contratos de Gestão. ASF, Município de São Paulo, 2019

	SERVIÇO	PARELHEIROS	CAPELA	LAPA	PINHEIROS	NORTE	TOTAL
ATENÇÃO BÁSICA	AMA 12 HORAS - ASSISTÊNCIA MÉDICA AMBULATORIAL	-	122.357	60.347	-	327.492	510.196
	EMAD/EMAP - ATENÇÃO DOMICILIAR	831	720	-	867	-	2.418
	ESF - ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA	1.126.885	2.124.496	433.745	102.584	2.286.711	6.074.421
	PAI - PROGRAMA DE ACOMPANHANTE DE IDOSO	1.406	2.841	5.413	2.696	2.714	15.070
	UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE TRADICIONAL	-	114.625	72.363	86.063	6.423	279.474
	UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE MISTA	-	-	36.474	-	-	36.474
	SUB-TOTAL – ATENÇÃO BÁSICA	1.129.122	2.365.039	608.342	192.210	2.623.340	6.918.053
ATENÇÃO ESPECIALIZADA	AE - AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES	-	17.812	-	-	-	17.812
	AMA – ESPECIALIDADES	-	48.997	-	-	70.402	119.399
	APD - ACOMPANHANTE COMUNITÁRIO DE PESSOA COM DEFICIÊNCIA	1.101	3.076	840	-	2.581	7.598
	CEO - ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	20.888	19.198	-	-	-	40.086
	CER - CENTRO ESPECIALIZADO EM REABILITAÇÃO	-	-	7.289	-	-	7.289
	NIR - NÚCLEO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO	-	883	-	-	-	883
	NISA - NÚCLEO INTEGRADO DE SAÚDE AUDITIVA	-	1.247	-	-	-	1.247
	RHC - REDE HORA CERTA	-	43.306	81.304	-	67.643	192.253
	SADT - APOIO DIAGNÓSTICO	4.676	55.603	26.760	-	32.829	119.868
	URSI - UNIDADE DE REFERÊNCIA À SAÚDE DO IDOSO	-	7.773	-	-	-	7.773
	SUB-TOTAL – ATENÇÃO ESPECIALIZADA	26.665	197.895	116.193	0	173.455	514.208
URGÊNCIA & EMERGÊNCIA	AMA 24 HORAS - ASSISTÊNCIA MÉDICA AMBULATORIAL	115.922	-	166.718	-	188.714	471.354
	PSM/PA - PRONTO SOCORRO/ATENDIMENTO MUNICIPAL	145.877	229.663	166.005	-	226.274	767.819
	SUB-TOTAL – URGÊNCIA E EMERGÊNCIA	261.799	229.663	332.723	0	414.988	1.239.173
SAÚDE MENTAL	CAPS - CENTRO DE ATENDIMENTO PSICOSSOCIAL	2.796	24.383	6.760	4.456	19.301	57.696
	SRT - SERVIÇO RESIDENCIAL TERAPÊUTICO	216	216	-	203	237	872
	UAA - UNIDADE DE ACOLHIMENTO ADULTO	-	-	-	-	11.328	11.328
	SUB-TOTAL – SAÚDE MENTAL	3.012	24.599	6.760	4.659	30.866	69.896
	TOTAL GERAL	1.420.598	2.817.196	1.064.018	196.869	3.242.649	8.741.330

Tabela 2 - Consolidado de produção da Estratégia de Saúde da Família (ESF) dos Contratos de Gestão. ASF, Município de São Paulo, 2019

Indicadores de Produção	Parelheiros	Capela	Lapa	Pinheiros	Norte	Total
Nº de Consultas Médicas da ESF	194.958	392.702	69.002	16.378	399.809	1.072.849
Nº de Consultas de Enfermagem da ESF	112.526	221.173	37.257	7.694	192.902	571.552
Nº de Visitas Domiciliares do ACS	598.840	1.252.886	235.675	53.043	1.435.012	3.575.456
Nº de Atendimento Individuais Odontologia ESF	49.304	57.543	16.683	4.351	56.375	184.256
Nº de Procedimentos Individuais Odontologia ESF	171.257	200.192	75.128	21.118	202.613	670.308
TOTAL ESF	1.126.885	2.124.496	433.745	102.584	2.286.711	6.074.421

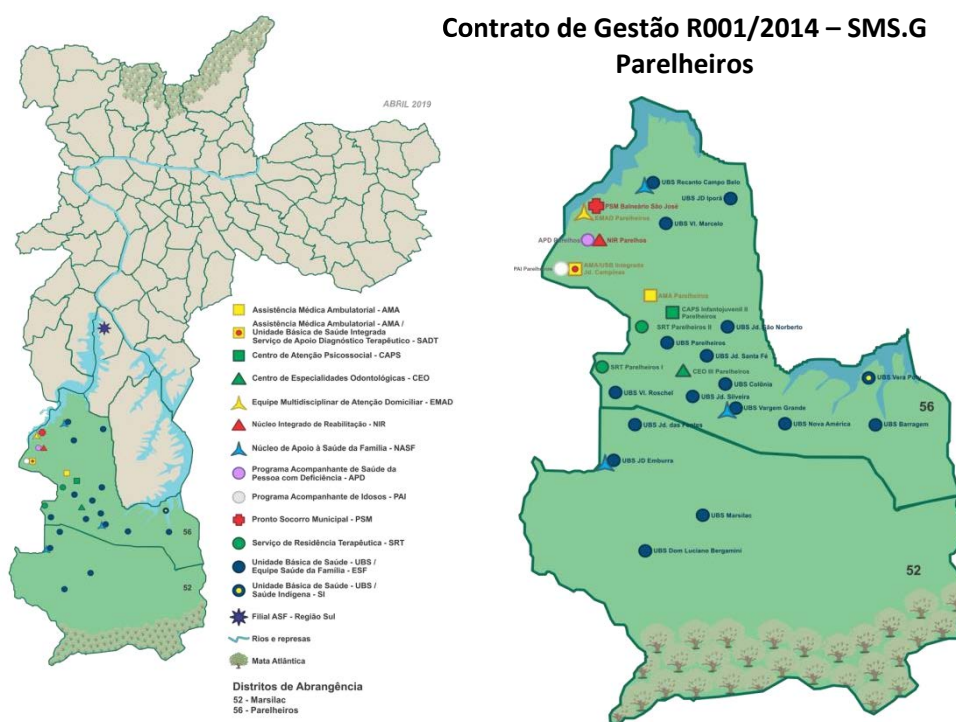
Fonte: Relatórios Anuais dos Contratos de Gestão - Associação Saúde da Família, 2019 e WebSAASS

3.1. Região Sul

A ASF mantém na Região Sul, dois Contratos de Gestão com a SMS-SP, ambos assinados no ano de 2014, e renovados em 2019 por mais 60 meses, através do Termo Aditivo no. 22/2019 para CG R001/14 e Termo Aditivo no. 30/2019 para o CG R002/14, ambos os termos aditivos atendendo o Decreto Nº 58.376, de 21/08/2018. 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.

A Supervisão Técnica de Saúde de Parelheiros, além deste distrito, abarca também o distrito 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 32 serviços de saúde dos quais 17 são Unidades Básicas de Saúde com 51 Equipes de Saúde da Família, com uma média de 3 equipes por unidade.

Quadro 2 - Unidades e serviços de saúde do Contrato de Gestão Parelheiros, 2019

CONTRATO DE GESTÃO - PARELHEIROS	
SERVIÇO DE SAÚDE	UNIDADE
AMA/UBS Integrada	AMA/UBS Integrada Jd. Campinas
	AMA Parelheiros
APD	CER Parelheiros
CEO	CEO Parelheiros Yvette Ranzani
CAPS	CAPS Infantil II - Parelheiros
NIR	NIR Parelheiros
NASF	NASF Recanto Campo Belo
	NASF Vargem Grande
	NASF Jardim Campinas
	NASF Parelheiros
	NASF Jardim Embura
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 Jardim São Norberto
	UBS Parelheiros
	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 – 2019

Tabela 3 - Consolidado da Produção nos Serviços. Contrato de Gestão R001/2014, 2019

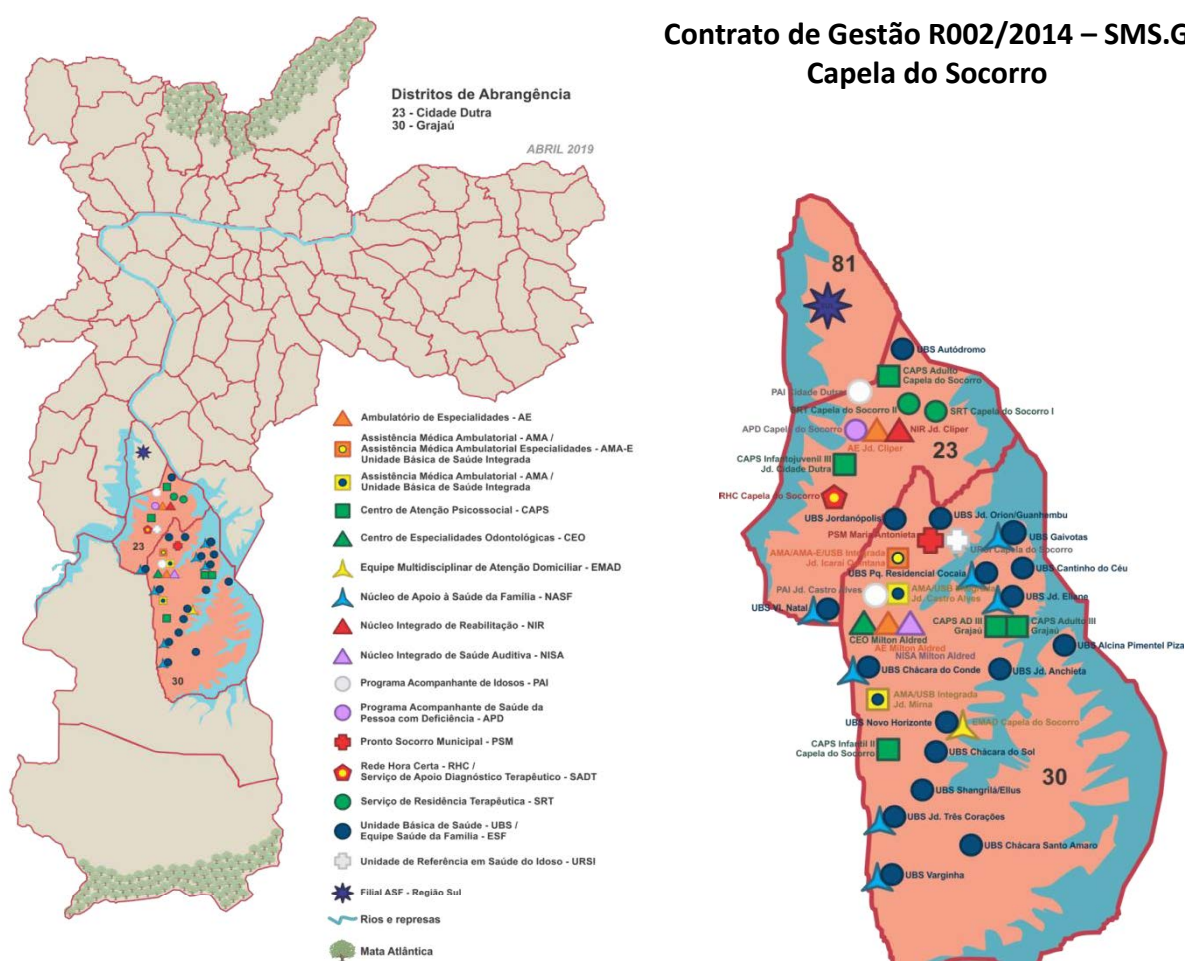
SERVIÇO	PREVISTO	REALIZADO	%
ESF - ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA	1.127.389	1.126.885	99,9
ACOMPANHANTE COMUNITÁRIO DE PESSOA COM DEFICIÊNCIA - APD	840	1.101	131,07
ATENÇÃO DOMICILIAR - EMAD/EMAP	720	831	115,4
CAPS II INFANTIL	1.860	2.796	150,3
SRT - SERVIÇO RESIDENCIAL TERAPÊUTICO	216	216	100
ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS - CEO	14.640	20.888	142,68
PROGRAMA DE ACOMPANHANTE DE IDOSO - PAI	1.404	1.406	100,14%
APOIO DIAGNÓSTICO	4.800	4.676	97,4
PSM/PA - PRONTO SOCORRO/ATENDIMENTO MUNICIPAL	-	145.877	s/meta
AMA 24 HORAS - ASSISTÊNCIA MÉDICA AMBULATORIAL 24 HORAS	-	115.922	s/meta
MEDICAMENTOS DISPENSADOS	-	631.590	-

Fonte: Relatório Técnico Anual Parelheiros – 2019 e Relatório Técnico Anual – ASF 2019

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

A Supervisão Técnica de Saúde - Capela do Socorro é composta dos distritos 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 de 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 52 serviços de saúde, sendo 20 Unidades Básicas de Saúde que abrigam 113 Equipes de Saúde da Família, com uma média de 5,7 equipes por unidade.

Quadro 3 - Unidades e serviços de saúde do Contrato de Gestão Capela do Socorro, 2019

Serviço	UNIDADE
AE	AE Jardim Cliper
	AE Milton Aldred
AMA/UBS Integrada / AMA-E	AMA/ UBS Jardim Icarai Quintana
	AMA/UBS Integrada Jardim Castro Alves
	AMA E - Jardim Icarai
	AMA/UBS Integrada Jardim Mirna
APD	APD Capela do Socorro
CAPS	CAPS Adulto III Capela do Socorro
	CAPS AD II Capela do Socorro
	CAPS Infantil II Capela do Socorro
CEO	CEO II Capela do Socorro
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 Dr. Sérgio Chaddad
	UBS Gaivotas
	UBS Jardim Eliane
	UBS Jardim Lucélia
	UBS Jardim Novo Horizonte
	UBS Jardim República/Orion
	UBS Jardim Três Corações
	UBS Jordanópolis
	UBS Parque Residencial Cocaia
	UBS Varginha
	UBS Veleiros
	UBS Vila da Paz
	UBS Vila Natal
	UBS Shangrilá/Ellus
URSI	URSI Capela do Socorro

Fonte: Relatório Técnico Anual Capela do Socorro – 2019

Tabela 4 - Consolidado da Produção nos Serviços. Contrato de Gestão R002/2014, 2019

SERVIÇO	PREVISTO	REALIZADO	%
AMA - ASSISTÊNCIA MÉDICA AMBULATORIAL – 12 HORAS	-	122.357	s/meta
AMA – ESPECIALIDADES (CONSULTAS)	51.520	48.997	95,10%
AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES (CONSULTAS)	18.615	17.812	95,7
ESF - ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA	2.207.370	2.124.496	96,24
UBS - UNIDADE BÁSICA DE SAÚDE TRADICIONAL	115.000	114.625	99,7
ATENÇÃO DOMICILIAR - EMAD/EMAP	872	720	82,57%
CAPS II INFANTIL	16.260	24.383	149,96%
CAPS III INFANTIL			
CAPS III ADULTO (2 SERVIÇOS)			
CAPS III ALCOOL E DROGAS			
SRT - SERVIÇO RESIDENCIAL TERAPÊUTICO	216	216	100,0
APD - ACOMPANHANTE COMUNITÁRIO DE PESSOA COM DEFICIÊNCIA	2.480	3.076	124,03%
APOIO DIAGNÓSTICO (EXAMES)	34.164	55.603	162,75%
REDE HORA CERTA (PRODUÇÃO ASSISTENCIAL)	45.486	43.306	95,2%
NIR - NÚCLEO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO	690	883	127,97%
NISA - NÚCLEO INTEGRADO DE SAÚDE AUDITIVA	840	1.247	148,5
PAI - PROGRAMA DE ACOMPANHANTE DE IDOSO	2.880	2.841	98,7
CEO - ESPECIALIDADES ODONTOLÓGICAS	11.400	19.198	168,4
PSM/PA - PRONTO SOCORRO/ATENDIMENTO MUNICIPAL	-	229.663	s/meta
URSI - UNIDADE DE REFERÊNCIA À SAÚDE DO IDOSO	8.448	7.773	92,0
DISPENSACÃO DE MEDICAMENTOS	-	1.691.227	s/meta

Fonte: Sistema de Acompanhamento e Avaliação dos Serviços de Saúde – WebSAASS, Relatório Técnico Anual Capela do Socorro, 2019 e Relatório Técnico Anual, ASF 2019

3.2. Região Oeste

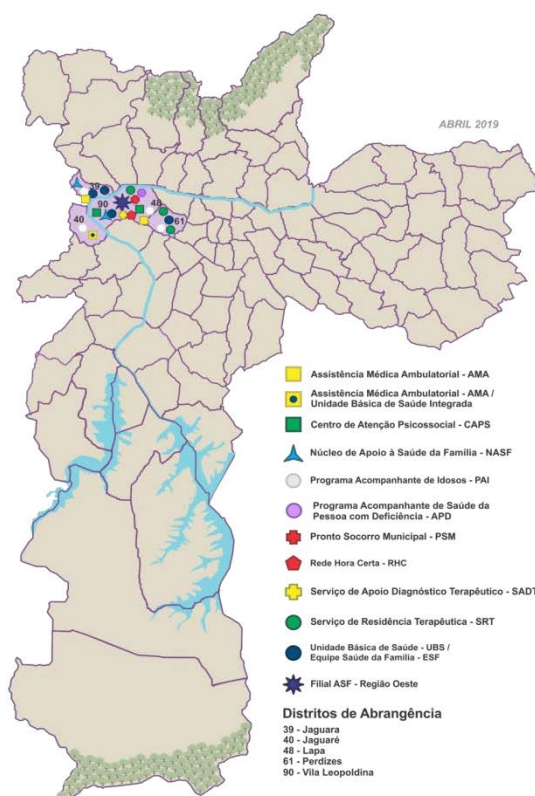
Desde 2015 a ASF mantém na Região Oeste dois Contratos de Gestão com a SMS-SP para o gerenciamento das unidades de saúde da Rede Assistencial da STS Lapa/Pinheiros.

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

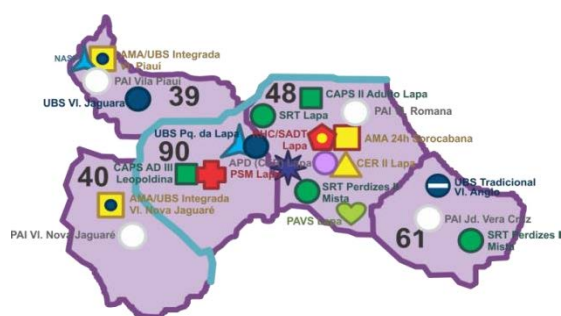
3.2.1. Lapa – CG R007/2015/SMS/NTCSS

O Contrato de Gestão Lapa compreende os distritos Perdizes, Lapa, Vila Leopoldina, Jaguaré e Jaguarã. 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 30 serviços de saúde dos quais 07 são Unidades Básicas de Saúde. Nessa região estão implantadas 19 Equipes de Saúde da Família.

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



Contrato de Gestão R007/2015 – SMS.G Lapa



Quadro 4 - Unidades e Serviços do Contrato de Gestão Lapa, 2019

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 II Adulto 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 Vera Cruz
	UBS Parque da Lapa(ESF)
	UBS Vila Anastácio
	UBS Vila Anglo Brasileira
	UBS Vila Ipojuca – Drª Wanda Coelho de Moraes
	UBS Vila Jaguara (ESF)
	UBS Vila Romana

Fonte: Relatório Técnico Anual Lapa – 2019

Tabela 5 - Consolidado da Produção nos Serviços. Contrato de Gestão R007/2015, 2019

SERVIÇO	PREVISTO	REALIZADO	%
AMA 12 HORAS - ASSISTÊNCIA MÉDICA AMBULATORIAL	s/meta	60.347	-
AMA 24 HORAS - ASSISTÊNCIA MÉDICA AMBULATORIAL 24 HORAS	s/meta	166.718	-
ESF - ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA	450.216	433.745	96,3
ATENÇÃO BÁSICA – UBS TRADICIONAL	74.977	72.363	96,5
UBS MISTA	37.026	36.474	98,51
CAPS (Nº de pacientes com cadastro ativo)	5.090	6.760	132,8
APD - ACOMPANHANTE COMUNITÁRIO DE PESSOA COM DEFICIÊNCIA	840	840	100,0
PAI - PROGRAMA DE ACOMPANHANTE DE IDOSO	5.280	5.413	102,51
REDE HORA CERTA (CONSULTAS E PROCEDIMENTOS)	83.712	81.304	97,12
SADT – RHC APOIO DIAGNÓSTICO (EXAMES)	27.360	26.760	97,8
CER II - CENTRO ESPECIALIZADO EM REABILITAÇÃO (Nº paciente em terapia)	4.800	7.289	151,8
PSM/PA - PRONTO SOCORRO/ATENDIMENTO MUNICIPAL	s/meta	166.005	-
DISPENSACÃO DE MEDICAMENTOS (ATENÇÃO BÁSICA)	s/meta	435.730	-
DISPENSACÃO DE MEDICAMENTOS (AMA's)	s/meta	454.222	-

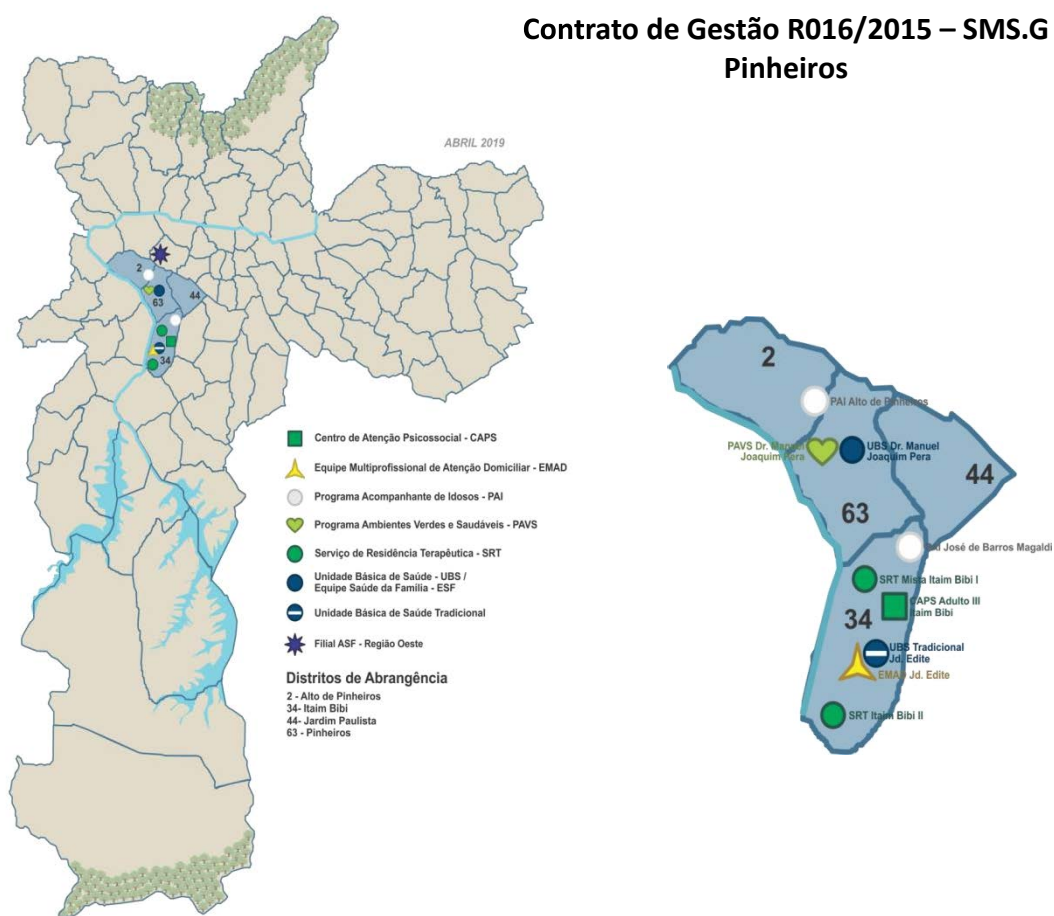
Fonte: Sistema de Acompanhamento e Avaliação dos Serviços de Saúde – WebSAASS, Relatório Técnico Anual Lapa – 2019 e Relatório Técnico Anual – ASF 2019

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

Os distritos Pinheiros, Alto de Pinheiros, Itaim Bibi e Jardim Paulista, pertencentes à Supervisão Técnica de Saúde Lapa/Pinheiros conta com 12 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



Quadro 5 - Unidades e Serviços do Contrato de Gestão Pinheiros, 2019

CONTRATO DE GESTÃO - PINHEIROS	
SERVIÇO	UNIDADE
CAPS	CAPS III Itaim Bibi
EMAD	EMAD Jd. Edite
NASF	NASF Parque da Lapa
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 Tradicional Jardim Edite
	UBS Meninópolis - Dr. Mário Francisco Napolitano

Fonte: Relatório Técnico Anual Pinheiros – 2019

Tabela 6 - Consolidado da Produção nos Serviços. Contrato de Gestão R016/2015, 2019

SERVIÇOS	PREVISTO	REALIZADO	%
ESF - ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA	107.088	102.584	95,7
ATENÇÃO BÁSICA	88.992	86.063	96,7
ATENÇÃO DOMICILIAR - EMAD/EMAP - Nº de PACIENTES ATIVOS	840	867	103,2
PAI – PROGRAMA DE ACOMPANHAMENTO DO IDOSO	2.640	2.696	102,1
CAPS III ADULTO	3.600	4.456	123,7
SRT – SERVIÇO RESIDENCIAL TERAPÊUTICO I E II	203	203	100,0
DISPENSACÃO DE MEDICAMENTOS POR RECEITA	S/ META	111.779	

Fonte: Sistema de Acompanhamento e Avaliação dos Serviços de Saúde – WebSAASS, Relatório Técnico Anual Pinheiros – 2019 e Relatório Técnico Anual – ASF 2019

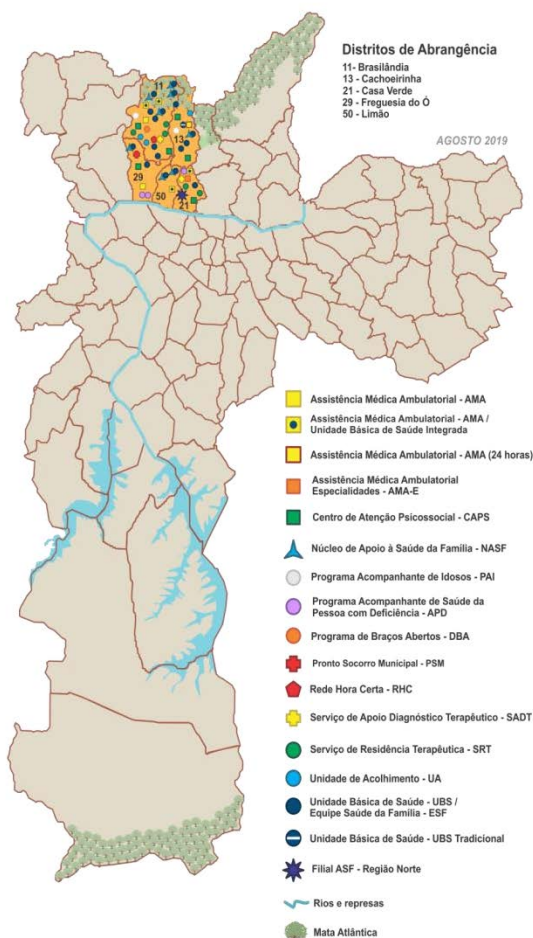
3.3. Região Norte – CG R018/2015/SMS/NTCSS

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

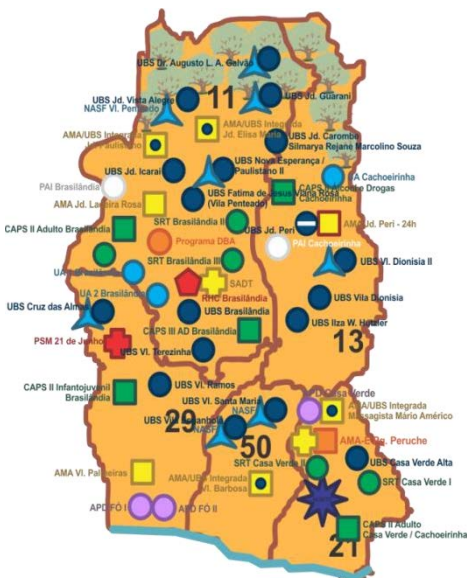
Dentre as regiões administradas pela Associação Saúde da Família, no município de São Paulo, a Região Norte é a que possui melhor cobertura, apesar de insuficiente, e é onde a ASF acumula maior experiência por ser a mais antiga, tendo em vista ter sido antes do Contrato de Gestão, objeto de convênio 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 66 equipamentos de saúde dos quais 22 são Unidades Básicas de Saúde que abrigam 125 Equipes de Saúde da Família, com média de 5,6 equipes por UBS. Possui também o maior número de Residências Terapêuticas (6 SRTs) em seu território.

Figura 6 - Contrato de Gestão R018/2015/SMS/NTCSS – Freguesia do Ó/Brasilândia/Casa Verde/Limão/Cachoeirinha, 2019



Contrato de Gestão R018/2015 – SMS.G Freguesia do Ó/Brasilândia/Casa



Quadro 6 - Unidades e serviços de saúde do Contrato de Gestão Norte, 2019

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/UBS Integrada	AMA/UBS Integrada Jardim Paulistano
	AMA/UBS Integrada Jardim Elisa Maria
	AMA/UBS Integrada Massagista Mário Américo
	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 Silmarya
	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
	SRT Casa Verde - Mista
	SRT Casa Verde II - Mista
	SRT Casa Verde III
UA	UA I - Brasilândia
	UA II - Brasilândia
	UA Cachoeirinha
UBS	UBS Adelaide Lopes
	UBS Augusto Leopoldo Ayrosa Galvão
	UBS Casa Verde
	UBS Casa Verde Alta
	UBS Cruz das Almas
	UBS Dra. Ilza Weltman Hutzler
	UBS Jardim Guarani
	UBS Vila Brasilândia
	UBS Jardim Vista Alegre
	UBS Nova Esperança - Paulistano II
	UBS Santa Maria
	UBS Silmarya Rejane Marcolino Souza
	UBS Jardim Icarai - Brasilândia
	UBS Vila Dionisia
	UBS Vila Dionisia II
	UBS Vila Espanhola
	UBS Vila Ramos – Freguesia do Ó
	UBS Vila Terezinha
	UBS Vila Penteado
	UBS Jardim Peri
	UBS Parque Peruche
	UBS Maria Cecília F. Donnangelo

Fonte: Relatório Técnico Anual FREGUESIA DO Ó/BRASILÂNDIA/CASA VERDE/LIMÃO/CACHOEIRINHA – 2019

Nota1. A UBS Tradicional Jardim Peri teve a assunção para a OS Associação Saúde da Família em agosto de 2019.

Tabela 7 - Consolidado da Produção nos Serviços. Contrato de Gestão R018/2015, 2019

SERVIÇOS	PREVISTO	REALIZADO	%
AMA - 12 H - ASSISTÊNCIA MÉDICA AMBULATORIAL 12 HORAS	-	327.492	s/meta
AMA - ESPECIALIDADES	69.216	70.402	102,0
AMA 24 HORAS - ASSISTÊNCIA MÉDICA AMBULATORIAL 24 HORAS	-	188.714	s/meta
APD - ACOMPANHANTE COMUNITÁRIO DE PESSOA COM DEFICIÊNCIA	2.520	2.581	102,4
APOIO DIAGNÓSTICO (Exames - SADT)	32.348	32.829	101,4
CAPS II ADULTO	14.880	19.301	129,7
CAPS II ÁLCOOL E DROGAS			
CAPS II INFANTIL			
CAPS III ÁLCOOL E DROGAS			
ESF - ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMÍLIA	2.504.303	2.286.711	91,3
UBS TRADICIONAL	14.480	6.423	44,3
REDE HORA CERTA (Assistencial + Cirúrgico)	70.956	67.643	95,33
PAI - PROGRAMA DE ACOMPANHANTE DE IDOSO	2.880	2.714	97,6
PSM/PA - PRONTO SOCORRO/ATENDIMENTO MUNICIPAL	-	226.274	s/meta
SRT - SERVIÇO RESIDENCIAL TERAPÊUTICO	240	237	98,7%
UAA - UNIDADE DE ACOLHIMENTO ADULTO	11.680	11.328	96,9%
MEDICAMENTOS DISPENSADOS	-	2.201.730	-

Fonte: Sistema de Acompanhamento e Avaliação dos Serviços de Saúde – WebSAASS, Relatório Técnico Anual Norte – 2019 e Relatório Técnico Anual – ASF 2019

Nota1. A UBS Tradicional Jardim Peri teve a assunção para a OS Associação Saúde da Família em agosto de 2019.

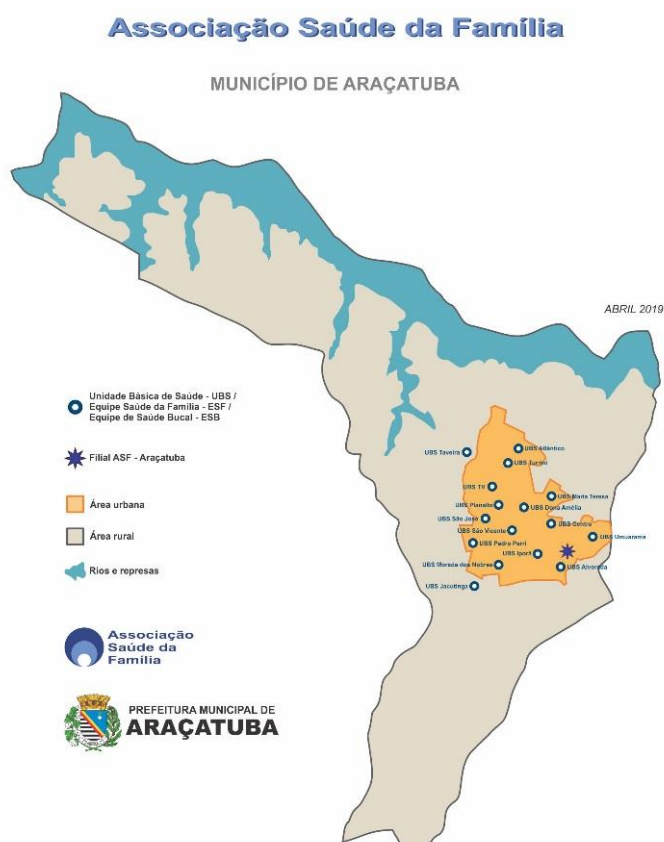
4. Contrato de Gestão no Município de Aracatuba – CG 002/2014 SMSA

A ASF assumiu a gestão da Atenção Básica no município de Araçatuba em 2014 e dessa data até o ano 2019 foram assinados sete Termos Aditivos ao Contrato de Gestão. As metas foram cumpridas de acordo com os Planos de Trabalho e Termos Aditivos elaborados para atender as demandas de saúde na Atenção Básica da SMS Araçatuba.

Por decisão do Conselho Administrativo e Fiscal da ASF, a instituição não concorreu ao Chamamento Público Nº 001/2019, que daria continuidade ao gerenciamento, operacionalização e execução das ações e serviços de saúde em Unidades Básicas de Saúde. Portanto, em 21.10.2019 o Contrato de Gestão com a SMS de Aracatuba foi encerrado.

Assim, os dados de produção deste relatório se referem ao período de 01 de janeiro a 20 de outubro de 2019.

Figura 7 - Mapa de atuação da ASF em Araçatuba em 2019



No contrato de gestão constam 18 Unidades Básicas de Saúde, sendo 04 em zona rural, 45 Equipes de Saúde da Família (ESF), 22 Equipes de Saúde Bucal (ESB I) e 04 Equipes de Núcleo de Apoio à Saúde da Família (NASF).

Tabela 8 – Número de estabelecimentos e Equipes. Município Araçatuba, 2019

Serviço de Saúde	Nº de Estabelecimentos	Nº de Equipes ESF	Nº de Equipes Saúde Bucal
Estratégia Saúde da Família	18	45	22
Núcleo de Apoio a Saúde da Família	---	4	--

Fonte: Relatório Técnico Mensal, outubro 2019

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

Na tabela 9 consta o consolidado da produção do ano de 2019.

Tabela 9 - Consolidado da Produção nos Serviços. Do Contrato de Gestão com a SMS de Araçatuba, 2019

SERVIÇO	PREVISTO	REALIZADO	%
ESF - ESTRATÉGIA SAÚDE DA FAMILIA	644.044	709.696	110,1
SAÚDE BUCAL	4.343	8.216	189,2
NASF	376	546	145,2
MEDICAMENTOS DISPENSADOS	8.685	236.466	2.723

Fonte: Relatório Técnico Mensal Araçatuba.

Nota: Previsto Anual 2019 padronizado para o período de 01/01 a 20/10/2019

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 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 2019.

Tabela 10 - Ouvidoria por Manifestações e Assuntos. Município de São Paulo, 2019

Manifestações/Assuntos	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
Solicitação	503	483	385	346	386	359	403	424	378	443	353	268	4.731
Reclamação	178	211	224	242	289	274	285	290	287	291	204	207	2.982
Elogio	24	31	15	40	37	24	21	23	31	30	38	20	334
Informação	8	3	3	9	14	12	8	7	2	11	7	5	89
Denúncia	14	13	13	14	15	15	9	14	11	16	11	5	150
Sugestão	3	1	2	1	2	1				3			13
Total de Manifestações	730	742	642	652	743	685	726	758	709	794	613	505	8.299

Descritivo das ouvidorias por categoria:

- **Solicitação**, com 4.731 manifestações, o assunto mais citado foi Assistência à Saúde, com 3.544 manifestações. Destas, 2.417 foram para solicitações de Consulta/Atendimento/Tratamento, e as especialidades mais citadas são Clínica Médica com 488, Ortopedia/Traumatologia com 212, Ginecologia e Obstetrícia com 183 e Oftalmologia com 132 manifestações. Também foram apresentadas 357 manifestações para Produtos para Saúde/Correlatos, das quais 172 manifestações solicitaram Fralda Descartável. Em Assistência Farmacêutica 325 manifestações, dos quais 228 citam Atenção Básica/Fármaco para a falta de medicamentos.

- **Reclamação**, com 2.982 manifestações, o assunto mais citado foi Gestão (2.586). Destas, 1.302 se referem a assuntos relacionados a Recursos Humanos e 1.160 à Estabelecimento de Saúde. Em Recursos Humanos o item mais citado foi Insatisfação com o atendimento do profissional, com 1.059 manifestações, e o profissional Médico o mais citado, em 408 manifestações. Também foram recebidas outras 206 reclamações, que o item mais citado foi Falta de Profissional, e o profissional mais citado foi o Médico em 169 delas. Em Estabelecimento de Saúde o item mais reclamado foi Rotinas/Protocolos de unidade de saúde com 535 manifestações, seguido de demora no atendimento com 256 manifestações.

- **Elogio**, com 334 manifestações, o assunto mais citado foi Gestão, com 291 manifestações. Destas, 285 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 114, seguido pelo Médico com 48, Recepcionista/Atendente com 17, e Enfermeiro com 16 manifestações. O PSM Freguesia do Ó – 21 de Junho (CG Norte) com 64 e a UBS Parque da Lapa (CG Oeste) com 17, são os serviços que mais receberam elogios, seguidos pela AMA/UBS Integrada Vila Barbosa (CG Norte) com 14 e PSM João Catarin Mezono (CG Oeste) com 13 manifestações.
- **Informação**, com 89 manifestações, o assunto mais citado foi Gestão, com 45 manifestações. Destas, 31 se referem a assuntos relacionados ao Estabelecimento de saúde, onde 24 são para informações de Rotinas/Protocolos de Unidade de Saúde e 7 para Documentos diversos.
- **Denúncia**, com 150 manifestações, o assunto mais citado foi Gestão, com 127 manifestações. Destas, 44 se referem a assuntos relacionados a Estabelecimento de Saúde e 80 a Recursos Humanos. Em Estabelecimento de Saúde o item mais citado foi Recusa ao Atendimento com 38 manifestações. Em Recursos Humanos o item mais citado foi Insatisfação com o Atendimento do Profissional, com 65 manifestações, e o profissional médico o mais citado, em 16 manifestações.
- **Sugestão**, com 13 manifestações, o assunto mais citado foi Gestão, com 11 manifestações e destas, 6 são sugestões para o Estabelecimentos de Saúde.

Evolução Mensal das Manifestações em 2019

Na tabela 11, estão apresentadas a distribuição das manifestações segundo região.

A média mensal de manifestações foi de 692 manifestações e os meses que apresentaram ouvidorias acima da média anual foram janeiro (730), fevereiro (742), maio (743), julho (726), agosto (758), setembro (709) e outubro (794).

Tabela 11 – Distribuição das manifestações segundo região, 2019

REGIÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL
SUL	390	396	337	324	364	343	371	381	359	411	303	260	4239
OESTE	102	98	110	86	115	84	105	108	118	123	132	69	1250
NORTE	238	248	195	242	264	258	250	269	232	260	178	176	2810
TOTAL	730	742	642	652	743	685	726	758	709	794	613	505	8299

OBS. Média mensal: 692

Na tabela 12, constam as unidades que apresentaram maior número de manifestações em 2019.

O AMA/UBS Integrada Jardim Ladeira Rosa é a unidade com maior número de manifestações de Denúncias (11) e Reclamações (128), e também o que recebeu mais Elogios (64). O AMA Especialidades Jardim Icarai é o serviço que mais recebeu manifestações de Solicitação (255). O AMA/UBS Integrada Jardim Castro Alves foi a unidade que, ao todo, recebeu o maior número de manifestações no período (346).

Tabela 12 - Unidades com maior número de manifestações em 2019

Contrato de Gestão		Unidade	Denúncia	Elogio	Informação	Reclamação	Solicitação	Sugestão	Total
Sul	Capela do Socorro	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM CASTRO ALVES	1	6	4	97	237	1	346
		AMA ESPEC JARDIM ICARAI	3	2	1	82	255	1	344
		REDE HORA CERTA - CAPELA DO SOCORRO	1	1	2	34	236	1	275
		AMB ESPEC JARDIM CLIPER	2	3	1	60	181	-	247
	Parelheiros	AMA/UBS INTEGRADA JARDIM CAMPINAS	3	2	-	69	64	-	138
		UBS RECANTO CAMPO BELO	2	8	1	43	60	1	115
		UBS VARGEM GRANDE	1	3	2	26	42	-	74
		UBS JARDIM SANTA FÉ	1	-	-	30	38	-	69
Oeste	Lapa	REDE HORA CERTA - LAPA	2	1	-	28	89	-	191
		AMA/UBS INTEGRADA VILA NOVA JAGUARE	2	8	1	40	140	-	145
		AMA SOROCABANA	-	3	2	74	65	1	129
		PS MUN.PROF. JOÃO CATARIN MEZOMO	3	8	2	38	78	-	103
	Pinheiros	UBS JARDIM EDITE - GERONCIO HENRIQUE NETO	2	10	5	60	69	-	146
		UBS DR. JOSÉ DE BARROS MAGALDI	1	4	2	51	60	1	119
		UBS DR. MANOEL JOAQUIM PÊRA	5	3	1	16	29	-	54
		CAPS ADULTO II LAPA	1	1	-	9	6	-	17
Norte	Casa Verde / Cachoeirinha	AMA ESPEC PARQUE PERUCHE	-	1	-	20	25	-	246
		UBS VILA DIONISIA	2	4	3	40	125	-	174
		AMA/UBS INTEGRADA VILA BARBOSA	1	9	-	54	181	1	148
		AMA/UBS INTEGRADA MASSAGISTA MÁRIO AMÉRICO	6	14	2	82	44	-	91
	F.O. / Brasilândia	REDE HORA CERTA - BRASILÂNDIA/FÓ	2	3	1	20	60	-	235
		PS MUNICIPAL FREGUESIA DO Ó - 21 DE JUNHO	1	12	-	56	166	-	221
		AMA/UBS INTEGRADA JARDIM LADEIRA ROSA	11	64	1	128	16	1	164
		UBS SILMARYA REJANE M.DE SOUZA	2	1	2	76	83	-	129

Seguem os dois primeiros assuntos mais abordados e respectivas quantidades de manifestações.

Tabela 13 - Assuntos mais abordados nas manifestações de 2019

TIPO	Especificação	Assunto 1 / quantidade	Assunto 2 / quantidade
SOLICITAÇÃO	Assunto	Assistência à Saúde	Produtos para Saúde e Correlatos
	Quant.	3544	357
RECLAMAÇÃO	Assunto	Gestão	Ouvidoria SUS
	Quant.	2586	144
ELOGIO	Assunto	Gestão	Assistência Odontológica
	Quant.	271	23
DENÚNCIA	Assunto	Gestão	Est. Saúde Família/PACS
	Quant.	127	8
INFORMAÇÃO	Assunto	Gestão	Assistência Farmacêutica
	Quant.	45	15
SUGESTÃO	Assunto	Gestão	Estratégia de Saúde da Família/PACS / Assistência à Saúde
	Quant.	11	1

Quanto à tipologia, as manifestações neste ano concentraram-se em Solicitação (57,0%), seguida de Reclamação (35,9%), as duas somadas correspondem a 92,9% 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 (47,7%) e de Reclamações (36,4%).

Tabela 14 - Tipologia das manifestações segundo contrato de gestão, 2019

TIPO	PARELHEIROS	CAPELA	LAPA	PINHEIROS	CASA VERDE / CACHOEIRINHA	FREG. DO Ó / BRASILÂNDIA	TOTAL
SOLICITAÇÃO	358	2258	458	164	607	886	4731
RECLAMAÇÃO	336	1087	355	147	431	626	2982
ELOGIO	21	84	61	18	45	105	334
DENÚNCIA	17	39	15	9	31	39	150
INFORMAÇÃO	8	25	13	8	17	18	89
SUGESTÃO	1	5	1	1	4	1	13
TOTAL	741	3498	903	347	1135	1675	8299
%	8,9%	42,1%	10,9%	4,18%	13,7%	20,2%	4%

Entre os anos de 2018 e 2019 observou-se um aumento no número total de manifestações (18,3%). O aumento foi observado em todos os Contratos de Gestão.

Tabela 15 - Número total de manifestações segundo CG, 2018 e 2019

Manifestações	PARELHEIROS	CAPELA DO SOCORRO	LAPA	PINHEIROS	CASA VERDE CACHOEIRINHA	FÓ / BRASILÂNDIA	TOTAL
2018	546	3.106	868	274	988	1.233	7.015
%	7,8%	44,3%	12,4%	3,9%	14,1%	17,6%	100%
2019	741	3.498	903	347	1.135	1.675	8.299
%	8,9%	42,1%	10,9%	4,18%	13,7%	20,2%	4%

Fonte: Banco de Dados Ouvidor SUS – SMS

2. Contrato de Gestão Araçatuba/SP

Em 2019, no período de janeiro a outubro, as unidades de Araçatuba/SP receberam 330 manifestações, classificadas como Reclamação (287) e Elogio (43), conforme a tabela.

Tabela 16 - Ouvidoria por manifestações e assuntos. Município de Araçatuba, 2019

Manifestações/Assuntos	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Total
Reclamação	45	28	17	27	25	35	30	25	30	25	287
Elogio		2		1	1	3	4	2	2	28	43
Total de Manifestações	45	30	17	28	26	38	34	27	32	53	330

Fonte: Secretaria Municipal da Saúde | Ouvidoria SUS

É necessário esclarecer que os dados de ouvidorias encaminhados mensalmente pelo escritório da ASF em Araçatuba não utilizam a mesma classificação do Município de São Paulo e foi realizada uma aproximação a partir dos assuntos para a planilha apresentada.

3. Ouvidoria Central ASF

O quadro a seguir apresenta as ouvidorias recebidas pelo Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) da ASF. Das (214) manifestações recebidas pelo SAU (Fale Conosco) da ASF a maioria foi direcionada ao setor de Recrutamento e Seleção do RH Central da ASF referentes a vagas de emprego, processos seletivos e envio de currículos.

Tabela 17 - Manifestações recebidas pelo SAU na Ouvidoria Central ASF, 2019

MANIFESTAÇÕES 2018	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
SAU da ASF	5	7	183	5	13	1	214

%	2,3%	3,3%	85,5%	2,3%	6,1%	0,5%	100%
---	------	------	-------	------	------	------	------

Fonte: Banco de Dados SAU da ASF

Com relação às ouvidorias recebidas pelo Serviço de Atendimento ao Funcionário (SAF) da ASF no período de janeiro a outubro de 2019, totalizaram 214 manifestações, sendo 30,4% de Reclamações, 29% de Solicitações de funcionários, 12,6% de pedidos de Informação. Ainda foram apresentadas 21,5% de manifestações de Denúncia; 3,7 % de Sugestões e 2,8% de Elogios completando as manifestações.

Tabela 18 - Manifestações recebidas pelo SAF na Ouvidoria Central em 2009

MANIFESTAÇÕES 2018	DENÚNCIA	ELOGIO	INFORMAÇÃO	RECLAMAÇÃO	SOLICITAÇÃO	SUGESTÃO	TOTAL
SAF da ASF	46	6	27	65	62	8	214
%	21,50%	2,80%	12,60%	30,40%	29,00%	3,70%	100%

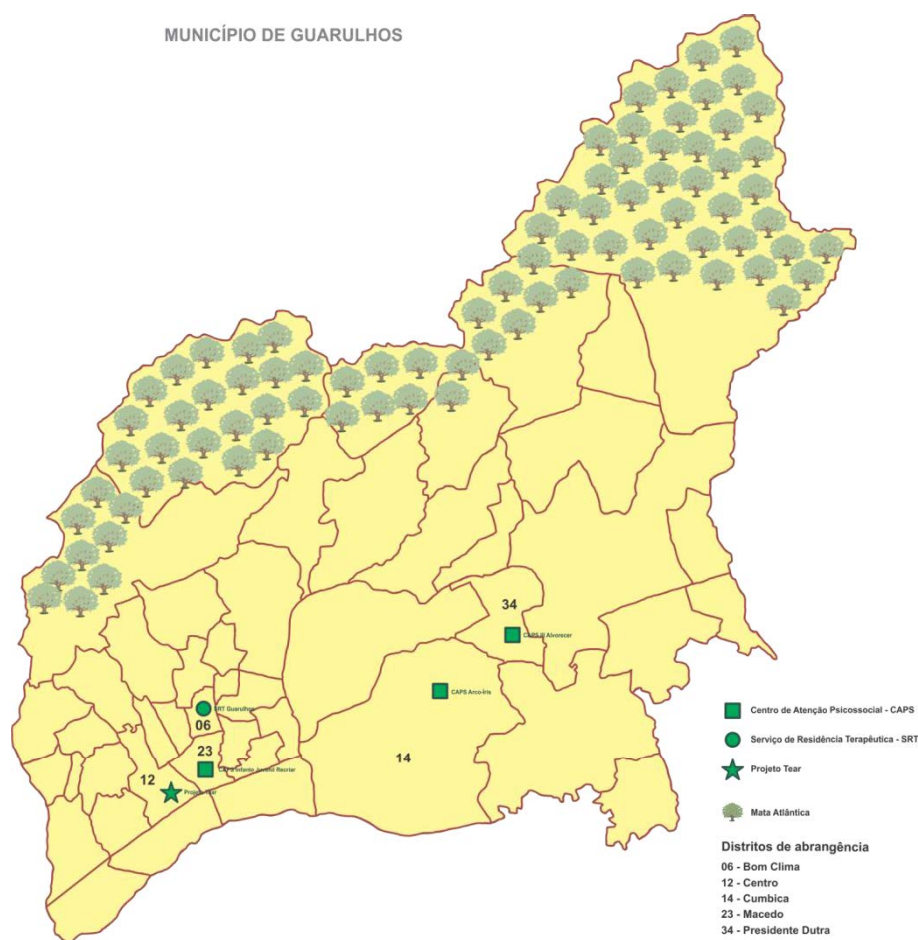
Fonte: Banco de Dados SAF da ASF

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 2019



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 2019, foram realizados 07 Grupos: Grupo de Família, Ouvidores de Vozes, Música, Grupo de Fios, Culinária, Grupo de mulheres e Auriculoterapia; e 9 oficinas: Ginástica, Encontro Dançante, Direito à voz, Teatro do Oprimido, Atelier, Prozeando, Rádio, Futebol e Autocuidado. Foram realizados também 4.800 atendimentos de farmácia, média de 400/mês.

Quadro 7 - Produção do CAPS III – Alvorecer. Município de Guarulhos, 2019

Procedimentos realizados	Quantidade
Atividade educativa e orientação em grupo	1.134
Ações intra e intersetoriais	5.044
Visita domiciliar Nível Superior	65
Acolhimentos inicial	1353
Atendimentos em grupos	3.817
Atendimentos em situações de crises	4.546
Fortalecimento do protagonismo	5.613
Procedimentos de enfermagem	8.431
Atendimento familiar	2.786
Acompanhamento de paciente terceiro turno	1.347
Matriciamento	383
Promoção de contratualização	2.468
Ações de reabilitação	3.645
Ações de redução de danos	146
Apoio ao serviço residencial	316
Atendimento individual	10.601
Atendimento domiciliar	637
Atendimento/consulta individual	1.864
Acolhimento noturno	1.264
Acolhimento diurno	3.003
Práticas corporais	79
Práticas expressivas e comunicativas	2.103
TOTAL	60.645

Fonte: Relatório anual do Convênio Guarulhos, 2019

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 CAPS trabalha a partir de três eixos, 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.

Quadro 8 - Produção do CAPS II – Arco-Íris. Município de Guarulhos, 2019

Procedimentos realizados	Quantidade
Atividade educativa / orientação em grupo na atenção especializada	4.622
Visita domiciliar por profissional de nível médio	1.499
Visita domiciliar/institucional em reabilitação - por profissionais	369
Glicemia capilar	78
Consulta de profissionais de nível superior na atenção especializada	1.874
Consulta médica em atenção especializada	2.061
Consulta/atendimento domiciliar na atenção básica	99
Consulta/atendimento domiciliar na atenção especializada	268
Terapia em grupo	346
Terapia individual	3.178
Atendimento em oficina terapêutica II - saúde mental	2
Administração de medicamentos na atenção especializada por profissionais	6.135
Aferição de pressão arterial	1.399
TOTAL	21.930

Fonte: Relatório anual do Convênio Guarulhos, 2019

1.3. CAPS Infanto-Juvenil Recriar

O CAPS Infanto-Juvenil Recriar é referência de casos graves e persistentes na infância e juventude de 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. Também são atendidas intercorrências como: desorganizações psíquicas, agitações psicomotoras, acionamento do Conselho Tutelar em casos de negligência, solicitação de vagas em escolas, entre outras articulações de rede que se fizerem necessárias. O serviço realiza também busca ativa e atendimento domiciliar.

Quadro 9 - Produção do CAPS III – Infanto-Juvenil Recriar. Município de Guarulhos, 2019

Procedimentos realizados	Quantidade
Atividade educativa / orientação em grupo na atenção especializada	918
Prática corporal / atividade física em grupo	16
Visita domiciliar por profissional de nível médio	12
Consulta de profissionais de nível superior na atenção especializada	441
Consulta médica em atenção especializada	659
Consulta/atendimento domiciliar na atenção básica	5
Consulta/atendimento domiciliar na atenção especializada	2
Terapia em grupo	144
Terapia individual	196
Atendimento em psicoterapia de grupo	319
Acolhimento diurno de paciente em centro de atenção psicossocial	861
Atendimento individual de paciente em centro de atenção psicossocial	12.461
Atendimento em grupo de paciente em centro de atenção psicossocial	7.562
Atendimento familiar em centro de atenção psicossocial	9.695
Acolhimento inicial por centro de atenção psicossocial	723
Atendimento domiciliar para pacientes de centro de atenção psicossocial	591
Práticas corporais em centro de atenção psicossocial	3.296
Práticas expressivas e comunicativas	1362
Procedimentos de enfermagem	1.260
Outras atividades inerentes ao CAPS	4.418
TOTAL	44.941

Fonte: Relatório anual do Convênio Guarulhos, 2019

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 10 - Produção do Projeto TEAR. Município de Guarulhos, 2019

Procedimentos realizados	Quantidade
Acolhimento diurno de paciente em centro de atenção psicossocial	9.814
Atendimento individual de paciente em centro de atenção psicossocial	857
Atendimento em grupo de paciente em centro de atenção psicossocial	2.446
Atendimento familiar em centro de atenção psicossocial	611
Atendimento domiciliar para pacientes de centro de atenção psicossocial	13
Atendimento domiciliar para pacientes de centro de atenção psicossocial	3
Práticas corporais em centro de atenção psicossocial	598
Práticas expressivas e comunicativas em centro de atenção psicossocial	1.333
Atenção as situações de crise	20
Ações de reabilitação psicossocial	2.820
Promoção de contratualidade no território	8.197
Fortalecimento do protagonismo de usuários	62
TOTAL	26.774

Fonte: Relatório anual do Convênio Guarulhos, 2019

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.

Entre as atividades realizadas para os moradores destacam-se:

- ✓ Pronto atendimento ou atendimento auxiliar em qualquer necessidade dos moradores;
- ✓ Estímulo cotidiano de apropriação pelos moradores dos afazeres domésticos, de autocuidado e atividades na comunidade;
- ✓ Contato com familiares e promoção da aproximação quando possível;
- ✓ Acompanhamento da retirada e manutenção dos benefícios dos moradores, através de instrumentos de transparência do uso desses recursos;
- ✓ Compra dos insumos alimentícios e de higiene e devida prestação de contas;
- ✓ Interlocução com RH e áreas de manutenção da Prefeitura Municipal de Guarulhos e da Associação Saúde da Família.
- ✓ Articulação e acompanhamento dos moradores aos serviços de saúde (CAPS, UBS, CTA, PS, Farmácia de Alto Custo e Projeto TEAR).
- ✓ Assembleias regulares com moradores para 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.;

Em 2019, foram atendidos 10 moradores, sendo 4 recebendo a bolsa do Programa de Volta para a Casa, 4 recebendo o Benefício de Programação Continuada e 8 que contam com outras rendas. Apenas 4 moradores têm vínculo familiar.

VI. Projetos Especiais

Ao longo dos seus 26 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.

Em dezembro de 2019, totalizou 93 jovens aprendizes contratados, com idade variando de 16 a 22 anos 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.

Tabela 19 - Contratos Jovem Aprendiz, 2019

Contratos de Gestão e Sede ASF	Nº contratos Jovem aprendiz
ASF PARELHEIROS	13
ASF CAPELA SOCORRO	25
ASF LAPA	18
ASF PINHEIROS	5
ASF NORTE	30
ASF SEDE	2
Total Geral	93

Fonte: Área de Recursos Humanos - Gestão de Pessoas, ASF, 2019

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 (EUSP), 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 Bibitantã

3. Estímulo a projetos de pesquisa

A Presidência e o Conselho Administrativo da Associação Saúde da Família estabeleceram em dezembro de 2019, o prêmio Prof. Dr. Adib Domingos Jatene e o prêmio Prof. Dr. Fernando José de Nóbrega que serão conferidos anualmente a partir de 2020. Poderão concorrer os profissionais de saúde de todo o país.

Os trabalhos de tese de doutorado serão analisados por um comitê científico composto por 04 (quatro) profissionais. Em 2020, a ASF somente aceitará para análise teses concluídas no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2019. O valor do Prêmio será R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) para cada tese, e será depositado na conta do autor (vencedor).

O prêmio Prof. Dr. Adib Domingos Jatene está direcionado ao profissional de saúde que apresentar o melhor trabalho de tese de doutorado finalizado e concluído em 2019 na área de Saúde da Família. O trabalho de tese deverá ser enviado até 04 de junho de 2020. O resultado do prêmio será divulgado

em 15 de novembro de 2020. O nome do vencedor do prêmio será divulgado no site da Associação Saúde da Família em 15 de novembro de 2020.

O prêmio Prof. Dr. Fernando José de Nóbrega está direcionado ao profissional de saúde que apresentar o melhor trabalho de tese de doutorado finalizado e concluído em 2019 na área de Pediatria e/ou Nutrição Humana e deverá ser enviado até 15 de maio de 2020. O resultado do prêmio será divulgado em 19 de novembro de 2020. O nome do vencedor do prêmio será divulgado no site da Associação Saúde da Família em 19 de novembro de 2020.

4. Pessoas com Deficiência na Associação Saúde da Família: esforço institucional

A Lei de Cotas está prevista na Lei Federal nº 8.213/1991, que em seu artigo nº 93 dispõe sobre uma cota de contratação de profissionais reabilitados ou com deficiência.

A quantidade de pessoas PCDs mínima exigida pode variar de acordo com o total de colaboradores. Numa empresa que conte com até 200 profissionais, deve haver pelo menos 2% de pessoas com deficiência. Com 201 a 500, 3% devem ser PCDs e na faixa de 501 a 1000, 4%. Com mais de 1.000 funcionários compondo a equipe, a organização deve contar com no mínimo 5% de pessoas portadoras de necessidades especiais.

Para a ASF que conta com número crescente de funcionários, e atualmente registra aproximadamente 9.560, está prevista a contratação de 5% de pessoas com deficiência, considerando o total de empregados ativos e declarados no CAGED.

Em junho de 2018, a ASF assumiu o compromisso de unir esforços e contratar a cota social legal, e até junho/2020 atingir 50% de sua cota total, ou seja, 236 funcionários PCDs. Para tanto constituiu uma Comissão Interna para tratar de todos os assuntos relacionados com este tema com a participação de um integrante de cada área de trabalho.

Até dezembro de 2019 foi possível atingir 70% da meta para os primeiros 2 anos entre os funcionários que já atuam na instituição e novos profissionais recrutados. Com o empenho de todas as áreas em junho/2019 a ASF deverá atingir 100% da meta estabelecida.

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).

Após a assinatura do Termo Aditivo 06/2019, definiu-se um novo Plano de Trabalho, o qual determina que os encaminhamentos efetuados pela regulação da SMS/SP, região oeste, para a Clínica de Psicologia ASF, serão para pessoas que residam ou trabalhem na região de abrangência da Coordenadoria de Saúde Oeste.

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.

Fotos da Clínica de Psicologia ASF



Foto 2 – Fachada e entrada da Clínica de Psicologia



Foto 3 - Sala de espera interna e externa



Foto 4 - Salas de Atendimento e Massoterapia

Recursos Humanos

O quadro de recursos humanos da Clínica de Psicologia da ASF está composto por funcionários efetivos.

Segue abaixo o quadro demonstrativo:

Quadro 11 - Recursos Humanos. Clínica de Psicologia da ASF, 2019

Nº	Função	Quant.	Carga horária
1	Gerente	1	40 horas semanais
2	Supervisora Técnica e Administrativa	1	40 horas semanais
3	Psicóloga sênior para supervisão dos casos clínicos	1	10 horas semanais
4	Psicólogas	2	40 horas semanais
5	Psicóloga	4	20 horas semanais
6	Massoterapeuta	1	40 horas
7	Assistente Administrativo III	2	40 horas
8	Auxiliar de Serviços Gerais	1	40 horas
9	Psicólogos parceiros	23(*)	Variável

(*) Em Dez/2019 - 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.

1.1. Principais atividades

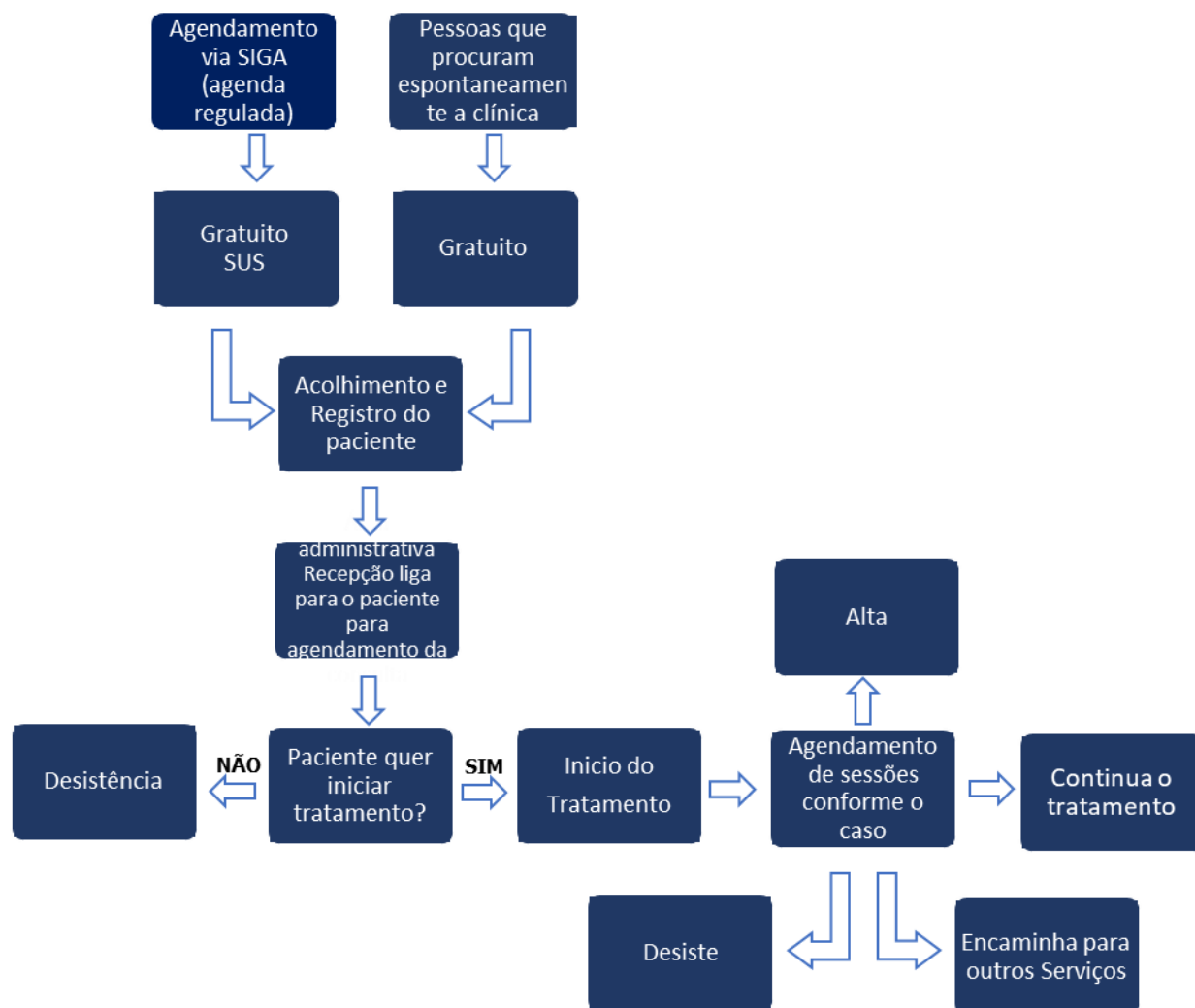
Atendimento psicológico realizado na Clínica ASF:

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 2019:

- ✓ **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 Aprendizizes;
- ✓ **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

Foram realizados 7.975 atendimentos psicoterápicos individuais e 75 grupos terapêuticos cujo número de participantes totalizou 318 participantes.

A Clínica ASF disponibiliza mensalmente novas vagas para atendimento através da agenda regulada da região oeste.

Tabela 20 - Novas vagas liberadas para atendimento individual e/ou grupos por meio da agenda regulada da região oeste, SMS-SP, 2019

MÊS	VAGAS OFERTADAS	VAGAS AGENDADAS	PRESENÇA
JANEIRO	16	16	13
FEVEREIRO	16	16	09
MARÇO	24	24	17
ABRIL	18	18	10
MAIO	111	109	72
JUNHO	38	38	29
JULHO	28	28	18
AGOSTO	61	59	33
SETEMBRO	88	88	54
OUTUBRO	24	24	12
NOVEMBRO	20	20	16
DEZEMBRO	25	24	21
TOTAL	469	464	304

A supervisão clínica foi realizada de janeiro a dezembro/2019, totalizando 146 supervisões que qualificaram os atendimentos dos psicólogos da clínica ASF.

A atividade massoterapia, desenvolvida por profissional habilitado e inscrito nos respectivos órgãos de classe registrou número total de 1.930 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 (22 capacitações na clínica e 381 capacitações nas regiões de abrangência dos contratos de gestão, totalizando 403 eventos), encontros “Cuidando do Cuidador” (65 encontros e 1.093 participantes em todas as regiões de abrangência dos contratos de gestão e convênio ASF, sendo 12 na CRS Norte, 5 na CRS Oeste, 19 na CRS Sul e 29 em Guarulhos), sociodramas construtivistas desenvolvidos nas unidades básicas de saúde (49 eventos), projeto adolescendo que capacita profissionais de saúde no manejo das ações de promoção em saúde voltada à população de crianças e adolescentes em áreas socialmente vulneráveis da cidade de São Paulo, oferecido aos colaboradores ASF da zona sul, Capela do Socorro e Parelheiros (11 encontros com 276 participantes) e capacitação programada para os Jovens Aprendizes que atuam nas diversas unidades da ASF, com a abordagem de temas diversos com foco no autodesenvolvimento pessoal e profissional (8 eventos).

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 21 - atendimentos individuais gratuitos em psicoterapia e grupos terapêuticos, 2019

TIPO DE ATIVIDADE	Nº
Atendimentos psicoterápicos individuais	7.975
Grupos terapêuticos	75
Supervisões	146
Massoterapia	1.930
Capacitações	
Terapia Comunitária e Intervisões	403
Cuidando do Cuidador	65
Sociodrama Construtivista	49
Adolescendo	11
Cuidando do Futuro (Jovens Aprendizes)	8
Workshops e oficinas	8
Total	10.670

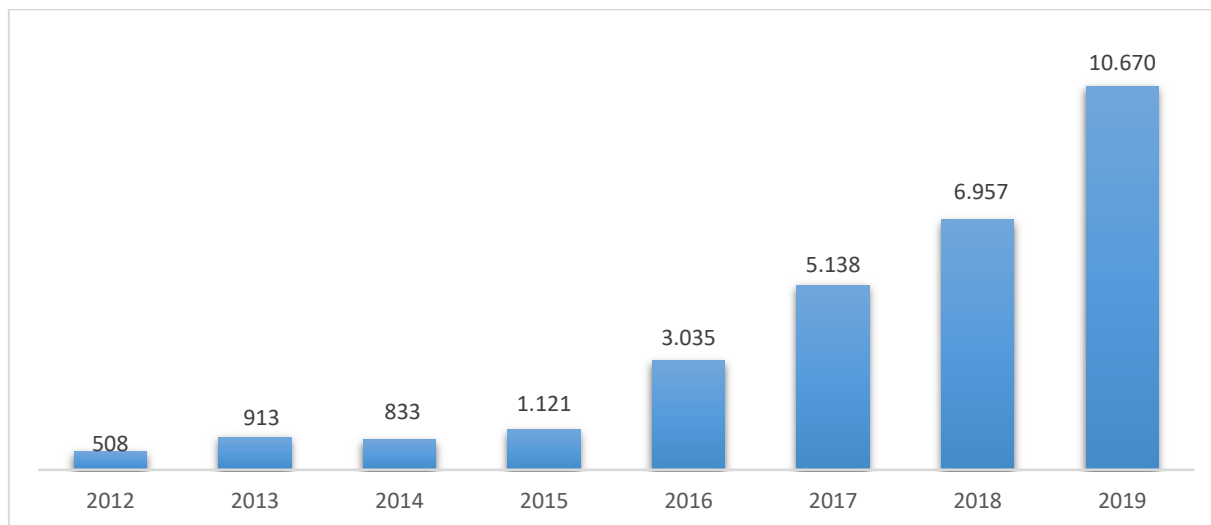
A seguir, registros dos workshops realizados pela Clínica de Psicologia ASF.


Foto 5 – Oficina de estimulação para idosos, roda de conversa e prevenção ao suicídio

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 2019 em relação a 2018, tem-se um acréscimo de 53,3%.

Esse aumento se deu em função de algumas ações como a mudança de sede da Clínica para um espaço maior e mais adequado, contratação de nova gerência administrativa, contratação de 4 novos psicólogos efetivos, 20 horas semanais e equipe estável e com disponibilidade de horários para os atendimentos de pacientes encaminhados pela agenda regulada da SMS/SP - região oeste.

Gráfico 1 - Evolução do total de atendimentos gratuitos / ano da Clínica de Psicologia ASF, 2012 a 2019



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 Qualitativa Mensal: Depoimentos dos pacientes atendidos na Clínica:

- ✓ *"Eu me sinto bem acolhida em relação à recepção, muito bem tratada. No atendimento psicológico me sinto muito bem, tem me ajudado muito, tenho tido uma mudança muito profunda na minha vida." R.M.S. 55a.*
- ✓ *"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!" E.P.*
- ✓ *"O atendimento é maravilhoso, os profissionais são excelentes. A terapia está me ajudando, acalmando e mudando meu comportamento, meu ânimo." J. 23 a.*
- ✓ *"Quero registrar que recomendo muito!!! Realmente o trabalho de vocês é excepcional. Sério, organizado, capacitado. É o que existe de melhor!! Parabéns a toda equipe!!" E.A.*
- ✓ *"Recomendo a Clínica sim!!! O cuidado com meu filho P, em especial a psicóloga R., foi muito importante. Não percam!! Mãe do paciente P.H."*

*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 2018. 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