



MUNICÍPIO DE ARARAQUARA  
-Gabinete do Prefeito -

OFÍCIO Nº 1762/2021

Em 19 de agosto de 2021.

**Câmara Municipal de Araraquara**

Protocolo: 6969/2021 de 30/08/2021 15:21

Documento: Resposta nº 1 à Indicação nº 2849/2021

Interessado: PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ARARAQUARA

- CHEFIA GABINETE

Destinatário: GER. DE EXPEDIENTE.

Ao  
Excelentíssimo Senhor  
**ALÚSIO BOI**  
MD. Presidente da Câmara Municipal  
Rua São Bento, 887  
ARARAQUARA/SP

Senhor Presidente:

Com os nossos respeitosos cumprimentos, em resposta à **Indicação nº 2849/2021** de autoria do Vereador **JOÃO CLEMENTE**, encaminhamos a inclusa cópia do ofício expedido pela Secretaria Municipal da Saúde.

Na oportunidade, renovamos os protestos de nossa estima e consideração.

Atenciosamente,

  
**ALAN SILVA**  
Chefe de Gabinete



MUNICÍPIO DE ARARAQUARA  
SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE



Araraquara, 05 de agosto de 2021.

OF. SMS. N° 0240/2021

Indicação N° 2849/2021 - N°2631/2021

Vereador: João Clemente

Prezado Senhor,  
Alan Silva  
Chefe de Gabinete

Em resposta a Indicação em epígrafe, encaminhamos em anexo  
OF: CEAB N° 276/2021, da Coordenadoria Executiva Da Atenção Básica, desta Secretaria.

Sendo o que tínhamos para o momento, colocamo-nos à disposição  
para os esclarecimentos necessários.

Atenciosamente,

**ELIANA APARECIDA MORI HONAIN**  
Secretária Municipal de Saúde de Araraquara - SP



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARAQUARA

SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

COORDENADORIA EXECUTIVA DA ATENÇÃO BÁSICA

Rua Expedicionários do Brasil, 3098 – São Geraldo

Telefone: (016) 3301-1700

CEP 14.801-360, Araraquara - SP

OF. CEAB. Nº. 276/2021

Araraquara, 30 de julho de 2021.

Ilma. Senhora

Eliana Aparecida Mori Honain

Secretária Municipal de Saúde

**Assunto: REF. INDICAÇÃO Nº 2849/2021 – CÂMARA MUNICIPAL DE ARARAQUARA – VEREADOR JOÃO CLEMENTE**

Prezada Senhora

Em resposta a Indicação Nº 2849/2021, solicitação do nobre vereador Sr. João Clemente que *“Indica a realização de estudos e análises no que tange a possibilidade de realização de agendamento para atendimentos nos equipamentos públicos de Estratégia de Saúde da Família ESF; “*

Esclarecemos que toda organização de atendimentos nas Unidades Básicas de Saúde (CMS e USF) é baseada na Política Nacional de Atenção Básica – PNAB (Portaria GM/MS Nº 2436/2017) e protocolos e Leis Municipais. Para compreender o processo de trabalho realizado, temos que nos apropriarmos do conceito de Atenção Básica e da Equipe de Estratégia de Saúde da Família.

A Política Nacional de Atenção Básica (PNAB/2017) considera os termos **Atenção Básica – AB e Atenção Primária à Saúde – APS como termos equivalentes** e ambas seguem os princípios e diretrizes do Sistema Único de Saúde – SUS e da Rede de Atenção – RAS.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARAQUARA

### SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

#### COORDENADORIA EXECUTIVA DA ATENÇÃO BÁSICA

Rua Expedicionários do Brasil, 3098 – São Geraldo

Telefone: (016) 3301-1700

CEP 14.801-360, Araraquara - SP

*“A Atenção Primária à Saúde (APS) é o primeiro nível de atenção em saúde e se caracteriza por um conjunto de ações de saúde, no âmbito individual e coletivo, que abrange a promoção e a proteção da saúde, a prevenção de agravos, o diagnóstico, o tratamento, a reabilitação, a redução de danos e a manutenção da saúde com o objetivo de desenvolver uma atenção integral que impacte positivamente na situação de saúde das coletividades”.* (<https://aps.saude.gov.br/>).

A Atenção Básica (AB)/Atenção Primária à Saúde (APS) **é considerada a principal porta de entrada do SUS e de comunicação com toda a Rede de Atenção dos SUS**, devendo se orientar pelos princípios da universalidade, da acessibilidade, da continuidade do cuidado, da integralidade da atenção, da responsabilização, da humanização e da equidade.

A Atenção Básica/APS funciona como um filtro capaz de organizar o fluxo dos serviços nas redes de saúde, dos mais simples aos mais complexos.

Espera-se que a Atenção Básica tenha alta resolutividade, com capacidade clínica e de cuidado e incorporação de tecnologias leves, leve dura e duras (diagnósticas e terapêuticas), além de realizar articulação da Atenção Básica com os outros pontos da Rede de Atenção (RAS).

*“Art.4º A PNAB tem na Saúde da Família sua estratégia prioritária para expansão e consolidação da Atenção Básica”.*

Segundo a PNAB a Equipe de Saúde da Família (eSF) é a estratégia prioritária de atenção à saúde e visa a reorganização da Atenção Básica no Brasil, de acordo com os preceitos do SUS.

As Unidades de Saúde da Família (USF) deverão assegurar o acolhimento e escuta ativa e qualificada das pessoas, com classificação de risco e encaminhamento responsável de acordo com as necessidades apresentadas, articulando-se com outros serviços de forma resolutiva, em conformidade com as linhas de cuidado estabelecidas, seguindo protocolos e fluxos (municipais, estaduais e do Ministério da Saúde).

Considerando as normativas da legislação vigente, as Unidades de Saúde da Família buscam constantemente (re) organizar seu processo de trabalho visando maior resolutividade, ou seja, buscando identificar e intervir nos riscos, necessidades e demandas de saúde da



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARAQUARA

### SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

#### COORDENADORIA EXECUTIVA DA ATENÇÃO BÁSICA

Rua Expedicionários do Brasil, 3098 – São Geraldo

Telefone: (016) 3301-1700

CEP 14.801-360, Araraquara - SP

população, atingindo a solução de problemas de saúde dos usuários de cada território. Para tanto, trabalha com equipe multiprofissional (diferentes formações), atuando de forma interdisciplinar, realizando ações compartilhadas com foco nas demandas apresentadas pelas pessoas. Dessa forma o foco do trabalho não é apenas organizar as agendas para consultas médicas, uma vez que as necessidades dos indivíduos vão muito além da consulta médica.

Diante das condições sociais e vulnerabilidade da nossa população, todo processo de trabalho deve ser iniciado pelo acolhimento, através de uma escuta qualificada.

Para garantia do acesso é necessário acolher e resolver os agravos de maior incidência no território e não apenas as ações programáticas, garantindo uma maior oferta de serviços nas unidades, de forma a concentrar recurso e maximizar ofertas.

Conforme PNAB:

*“... VI - O acolhimento deve estar presente em todas as ações de cuidado, nos encontros entre trabalhadores da saúde e usuários, nos atos de receber e escutar as pessoas, suas necessidades, problematizando e reconhecendo como legítimas, e realizando avaliação de risco e vulnerabilidade das famílias, daquele território, sendo que quanto maior o grau de vulnerabilidade e risco, menor deverá ser a quantidade de pessoas por equipe, com especial atenção para as condições crônicas”.*

Para acolher toda demanda que chega, diariamente, com equidade e qualidade é necessário que a equipe de Estratégia de Saúde da Família (eSF) defina quais profissionais vão receber o usuário que chega; como vai avaliar o risco e vulnerabilidade; fluxos e protocolos para encaminhamento, como organizar a agenda dos profissionais para o cuidado.

De acordo com a PNAB:

*“...a) Acolhimento com Classificação de Risco: escuta qualificada e comprometida com a avaliação do potencial risco, agravo à saúde e grau de sofrimento dos usuários, considerando as dimensões de expressão (física, psíquica, social, etc.) e gravidade que possibilita priorizar os atendimentos agudos (condições agudas e agudizações de condições crônicas) conforme a necessidade, a partir de critérios clínicos e de vulnerabilidade disponíveis em diretrizes e protocolos assistenciais definidos no SUS.”*



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARAQUARA

### SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

#### COORDENADORIA EXECUTIVA DA ATENÇÃO BÁSICA

Rua Expedicionários do Brasil, 3098 – São Geraldo

Telefone: (016) 3301-1700

CEP 14.801-360, Araraquara - SP

Os desfechos do acolhimento com classificação de risco poderão ser definidos como:

- a) Consulta ou procedimento imediato;
- b) Consulta ou procedimento em data futura, para usuário do território;
- c) Procedimento para resolução de demanda simples prevista em protocolo, como renovação de receitas para pessoas em condições crônicas, condições clínicas estáveis ou solicitação de exames para o seguimento da linha de cuidado bem definida;
- d) Encaminhamento a outro ponto de atenção da RAS, mediante contato prévio, respeitado o protocolo aplicável; e
- e) Orientação sobre territorialização e fluxos da RAS, com indicação específica do serviço de saúde que deve ser procurado, no município ou fora dele, nas demandas em que a classificação de risco não exija atendimento no momento da procura do serviço.

Não podemos deixar de considerar que a grande demanda de usuários busca pela consulta médica e encaminhamentos para exames, principalmente os de imagem. Apresentam dificuldade na adesão ao tratamento, colocando nas consultas médicas, nos medicamentos e exames (laboratoriais e de imagem) toda expectativa e a única resolução para seus problemas de saúde. Sendo assim precisamos trabalhar cada vez mais com a corresponsabilidade dos usuários na construção e manutenção da sua saúde e da coletividade.

Com o modelo de Estratégia de Saúde da Família, o Ministério da Saúde propõe trabalhar com uma concepção de Saúde mais ampla, ou seja, saúde não é apenas a ausência de doenças e sim o bem-estar físico, espiritual, mental, daí a necessidade da mudança de modelo, não podendo focar só na doença. Temos que trabalhar com promoção de saúde, prevenção de doenças e agravos, proteção e recuperação da saúde, redução de danos, reabilitação.

Cada USF deverá realizar o cadastro dos indivíduos e famílias pertencentes ao território, mantendo os dados atualizados no sistema de informação da Atenção Básica vigente, utilizando-os de forma sistemática para análise da situação de saúde, considerando as características sociais, econômicas, culturais, demográficas e epidemiológicas do território, e priorizando as situações a serem acompanhadas no planejamento local.





## PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARAQUARA

### SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

#### COORDENADORIA EXECUTIVA DA ATENÇÃO BÁSICA

Rua Expedicionários do Brasil, 3098 – São Geraldo

Telefone: (016) 3301-1700

CEP 14.801-360, Araraquara - SP

Conforme a PNAB é necessário fazer a estratificação de risco para identificar os reais problemas da população residente na área de cobertura de cada USF.

Segundo a PNAB:

*“...A estratificação de risco: É o processo pelo qual se utiliza critérios clínicos, sociais, econômicos, familiares e outros, com base em diretrizes clínicas para identificar subgrupos de acordo com a complexidade da condição crônica de saúde, com o objetivo de diferenciar o cuidado clínico e os fluxos que cada usuário deve seguir na Rede de Atenção Básica para um cuidado integral.”*

Com o novo modelo de Atenção Primária à Saúde / Atenção Básica é necessário usar ferramentas que apoiem e qualifiquem o cuidado realizado pelas equipes, como as ferramentas da clínica ampliada e promoção da saúde, para ampliação da resolutividade e abrangência da AB.

Segundo a PNAB:

*“...Entende -se por ferramentas de Gestão da Clínica um conjunto de tecnologias de microgestão do cuidado destinado a promover uma atenção à saúde de qualidade, como protocolos e diretrizes clínicas, planos de ação, linhas do cuidado, projetos terapêuticos singulares, genograma, ecomapa, gestão de listas de espera, auditoria clínica, indicadores de cuidado, entre outras. Para utilização dessas ferramentas, deve-se considerar a clínica centrada nas pessoas; efetiva, estruturada com base nas evidências científicas; segura, que não cause danos as pessoas e aos profissionais de saúde; eficiente, oportuna, prestada no tempo certo; equitativa, de forma a reduzir as desigualdades e que a oferta do atendimento se dê de forma humanizada”*

Com o objetivo de ampliar/facilitar o acesso dos usuários, a equipe deve atender todas as pessoas que chegam nas unidades de saúde, conforme sua necessidade. Dessa forma a ampliação do acesso ocorre também contemplando a agenda programada e a demanda espontânea, abordando as situações conforme suas especificidades, dinâmicas e tempo.

Atualmente a maioria das Unidades de Estratégia de Saúde da Família do município de Araraquara utiliza o método Acesso Avançado que segundo estudos “é um formato de



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARAQUARA

### SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

#### COORDENADORIA EXECUTIVA DA ATENÇÃO BÁSICA

Rua Expedicionários do Brasil, 3098 – São Geraldo

Telefone: (016) 3301-1700

CEP 14.801-360, Araraquara - SP

*organização de agenda em unidades de saúde na Atenção Primária à Saúde que prega a máxima 'Faça hoje o trabalho de hoje!'. Ele busca ativamente reduzir a demanda reprimida de atendimentos, reduzir o absenteísmo e ampliar o acesso aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS)". (<https://www.scielo.br/j/sdeb/a/gBZ9q7kH36VM9pphyhfXsPq/?lang=pt>)*

Considerando todo embasamento legal exposto nos parágrafos acima, descrevo abaixo o processo de trabalho referente aos acolhimentos e agendamentos. informamos que temos USF que abrem diariamente às 7:00 h e outras que abrem às 7:30 h:

- A unidade inicia suas atividades às 7:00h/ 7:30h e desde o momento de sua abertura inicia-se o processo de acolhimento de todos os usuários que buscam a unidade de saúde.

Neste processo é realizada a escuta qualificada pela equipe de Enfermagem (enfermeira, e/ou técnicas (os) de Enfermagem) com o objetivo de identificar e resolver as necessidades apresentadas pela equipe durante a escuta.

Esse processo de acolhimento com escuta qualificada ocorre durante o período integral de funcionamento da unidade (a equipe de enfermagem é capacitada a realizar essa escuta).

- O critério utilizado para ordenar a sequência de atendimentos é a classificação de risco (situações de urgência, emergência e/ou maior vulnerabilidade, dores agudas, dores crônicas). Neste momento, se detectado algum fator de risco com necessidade de intervenção breve, acionamos o profissional responsável para o atendimento.
- Os usuários são orientados a chegarem nas unidades às 7:00 h ou às 7:30h para acolher as demandas e organizar seus retornos no decorrer do dia, levando em consideração a gravidade da queixa, a idade do usuário, seu trabalho, a distância entre outros problemas apresentados no momento da escuta.





## PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARAQUARA

### SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

#### COORDENADORIA EXECUTIVA DA ATENÇÃO BÁSICA

Rua Expedicionários do Brasil, 3098 – São Geraldo

Telefone: (016) 3301-1700

CEP 14.801-360, Araraquara - SP

- Todos os usuários são acolhidos, mesmo que não sejam atendidos em consulta médica no dia. Podem ser consultados por enfermeira quando a demanda permite ou serem agendados em vaga próxima, geralmente em 48h e no máximo em uma semana.
- Os agendamentos continuam ocorrendo em casos de consultas de acompanhamentos como: Pré-Natal, puericultura, Hipertensos, Diabéticos, psiquiatria, ou quando o médico solicita retorno programado.

Para concluir temos a esclarecer ainda que, em nossa prática, com o modelo de Acesso Avançado, observamos que a totalidade dos usuários que buscam consultas são contemplados no mesmo dia, exceto casos que demandam agendamentos (médico e enfermeiro), como as seguintes situações: solicitação do próprio paciente (devido a preferência por horário agendado), puericultura, pré-natal, coleta de citologia, aconselhamento de laqueadura/vasectomia, acompanhamento de rotina sem situação de urgência/emergência.

Desta forma, as equipes estão organizadas no modelo de Agenda de Acesso Avançado com atendimentos à demanda espontânea sem agendamentos, até mesmo em situações não programadas de atendimentos através de visitas domiciliares da equipe.

Acreditamos que a implantação do Acesso Avançado pelas eSF para facilitar e ampliar o acesso dos usuários nas USF tem apresentado resultados positivos, diminuindo a demanda reprimida para atendimentos.

Esclarecemos também que algumas USF utilizam a senha para organizar o fluxo da demanda diária, para poder fazer a escuta qualificada e avaliar as demandas; pois não é possível encaminhar todas as pessoas ao médico. Nem todos os usuários que procuram a unidade de saúde precisam ser atendidos pelo médico naquele dia e horário. As equipes de enfermagem têm competência técnica e legal para acolher, avaliar e classificar o risco. Importante entender que acolher não se restringe a triagem clínica.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARAQUARA

SECRETARIA MUNICIPAL DA SAÚDE

COORDENADORIA EXECUTIVA DA ATENÇÃO BÁSICA

Rua Expedicionários do Brasil, 3098 – São Geraldo

Telefone: (016) 3301-1700

CEP 14.801-360, Araraquara - SP

Esclarecemos ainda que, quando a agenda era feita de forma convencional, o tempo de espera para consulta médica era de 4 meses aproximadamente e o absenteísmo era grande, ou seja, tínhamos uma agenda preenchida e que ao mesmo tempo se tornava vazia, pois muitos usuários que eram esperados não compareciam as consultas.

Atenciosamente,

  
Dra. Talitha P. R. Martins  
Médica  
CRM-SP 166650

**Dra. Talitha Paula Resende Martins**

**Coordenadora Executiva da Atenção Básica**

**Secretária Municipal de Saúde**