



CNES	2091658
ENDEREÇO	Rua Philipe de Vitry, 280. Jd. Santa Josefina. CEP: 05819-080
TELEFONES	(11) 5892-3236
TIPO UNIDADE	Clínica especializada/ambulatório de especialidades
GESTÃO	Municipal
GERENCIAMENTO	Organização Social – Centro de Estudos e Pesquisas “Dr. João Amorim”
HOME PAGE	www.oscejam.org.br
E-MAIL	ae.ibirapuera@cejam.org.br

1. DESCRIÇÃO DA ORGANIZAÇÃO

A Instituição, propósitos e porte da organização

O Ambulatório de Especialidades Jardim Ibirapuera é um equipamento municipal ambulatorial de média complexidade, sob gestão direta da Organização Social “Centro de Estudos e Pesquisas Dr. João Amorim” – CEJAM.

Foi criado pelo Governo do Estado e inaugurado em 12 de março de 1991. Sua municipalização ocorreu em 27 de junho 2007, através da Portaria 985/07 – SMS. Em julho de 2008, foi instalada a UBS/PSF Novo Jardim, sob gestão da Associação Comunitária Monte Azul, ocupando 395 m² de área construída do pavimento térreo e dividindo espaços do ambulatório como sala de reuniões e copa. Em janeiro de 2009, passou a constar no Contrato de Gestão da Microrregião do M’Boi Mirim, sendo o gerenciamento pela OS – CEJAM.

Sua área de atuação é o atendimento ambulatorial em especialidades médicas e não-médicas e a realização de exames de apoio diagnóstico, sendo referência no atendimento de média complexidade para as Unidades Básicas de Saúde da Região Sul de São Paulo, que possui estimativa populacional de 2.590.279 habitantes para o ano de 2009. Sua estrutura assistencial foi desenvolvida e é mantida com base no perfil epidemiológico populacional e na demanda para exames e consultas especializadas desta região.

A unidade está instalada em um imóvel de dois pavimentos, ocupando um terreno de 3.583,55 m. No pavimento térreo encontra-se o estacionamento com 18 vagas de uso comum às duas

unidades, recepção, sala de espera, serviço de arquivo de prontuários (SAP), sala de reuniões de uso comum às duas unidades, consultório de fonoaudiologia, sala de pequenos procedimentos (desativada), sanitário masculino, feminino e de deficientes. No segundo pavimento encontra-se 12 (doze) consultórios, sala do serviço de oxigenoterapia, sala de medicação, sala de agendamento/regulação, sala de espera, sanitário masculino e feminino. Neste mesmo pavimento existe uma área de acesso restrito a funcionários, composta por uma copa comum às duas unidades, vestiários masculino e feminino, 02 (dois) almoxarifados, arquivo morto, depósito de materiais de limpeza, gerência, administração e supervisão técnica.

Produtos e processos

Os principais produtos e serviços do AE Jd. Ibirapuera são os serviços médico-ambulatoriais realizados através da assistência, destacando-se, entre estes, os seguintes:

- Consultas médicas especializadas nas áreas de cardiologia adulto e infantil, cirurgia geral, cirurgia vascular, dermatologia, endocrinologia (adulto e infantil), homeopatia, neurologia adulto e infantil, ortopedia, otorrinolaringologia, pediatria, pneumologia (adulto, infantil e ODP) pré-natal de alto risco, psiquiatria, reumatologia e urologia;
- Pequenos procedimentos cirúrgicos ambulatoriais: coleta de material para exame anátomo-patológico, cauterização de lesões, exereses de pequenas lesões;
- Consultas/atendimentos em especialidades não médicas: assistência social, fonoaudiologia, psicologia e nutrição;
- Exames de apoio diagnóstico: audiometria, eletrocardiografia, exames laboratoriais;
- Procedimentos de enfermagem: administração de medicamentos, aferição de sinais vitais, medidas antropométricas, glicemia capilar, sondagem vesical, curativos, oximetria de pulso, coleta de exames laboratoriais, pré e pós-consulta;
- Dispensação de medicamentos;
- Serviço de Referência para Doenças Pulmonares Avançadas (SRDPA) / Oxigenoterapia Domiciliar Prolongada.

A oferta dos serviços especializados deste ambulatório é regulada através do Sistema de Informação adotado pela Prefeitura Municipal de São Paulo, SIGA-SAÚDE, que disponibiliza as vagas de casos novos, via rede informatizada, a todos os equipamentos municipais de Atenção Primária (UBS). São realizadas, em média, 5.200 consultas, 540 procedimentos mês.

Tabela 1. Demonstra os principais serviços de apoio deste ambulatório:

SERVIÇO	ATIVIDADES DE APOIO
GSS	Controle de insumos
SAP	Arquivo, manutenção e disponibilização de prontuários
UNISERV	Empresa terceirizada de limpeza
Alsafort	Empresa terceirizada de vigilância patrimonial
Campos Tecnologia LTDA	Manutenção predial
Figueiredo Hospitalar	Manutenção de equipamentos médico-hospitalares
PRODAM	Desenvolvimento de software, suporte aos servidores e sistemas corporativos, apoio a projetos de informatização e automação, manutenção dos equipamentos de informática
SAU	Avaliação de satisfação dos clientes, ouvidoria
CientíficaLab	Laboratório de análises clínicas e anatomia patológica
AFIP	Laboratório de análises clínicas e anatomia patológica
Adolfo Lutz	Laboratório de análises clínicas e anatomia patológica

Entre os principais equipamentos e tecnologias utilizadas está o serviço de referência em Oxigenoterapia Domiciliar Prolongada, que conta com um oxímetro portátil, cilindros de oxigênio gasoso e líquido e concentrador de oxigênio que são utilizados nos processos de educação permanente dos pacientes do Programa Pulmão Paulistano. Além disso, o ambulatório conta com um aparelho de eletrocardiograma, uma cabine de audiometria com

audiômetro e imitanciômetro, uma autoclave, um colposcópio, um sonar e 04 (quatro) eletrocautêros.

Para auxiliar nos processos de produção e de gestão, a unidade conta com os seguintes sistemas de informação: SIGA-SAÚDE (cadastro de usuários e agendamento de exames e consultas), SIS (faturamento), GSS (controle de insumos).

Força de Trabalho

A equipe da unidade é composta por 110 profissionais, sendo 05 servidores municipais, 26, servidores estaduais municipalizados, 72 funcionários com vínculo pela CLT e 07 funcionários terceirizados. Do total da força de trabalho, 47% possui nível superior (mais de 83% com especialização, mestrado ou doutorado), 24% possui nível de 2º grau e 21% nível de 1º grau. O total de profissionais por formação está demonstrado na tabela abaixo:

Tabela 2. Força de trabalho

Formação profissional	Total de funcionários	Carga horária/individual
Gerente	01	40
Supervisor Técnico	01	40
Encarregado Administrativo	01	40
Médicos	31	12
Médicos	03	20
Enfermeiros	04	36
Enfermeiros	02	40
Técnicos de enfermagem	04	36
Auxiliares de enfermagem	09	30
Auxiliares de enfermagem	04	36
Atendente de Enfermagem	01	30
Farmacêuticos	01	40
Técnico de farmácia	02	40
Aux. técnico-administrativos	13	36
Aux. técnico-administrativos	02	40
AGPP	01	40
Nutricionistas	01	20
Psicólogos	02	36
Assistentes sociais	01	36
Assistentes sociais	01	30
Fonoaudiólogos	01	40
Técnico de Informática	01	36
Auxiliar de serviços	13	40
Oficial administrativo	05	40
Segurança	03	48
Orientador de público	02	36
TOTAL	110	918



Cientes e Mercados

O Ambulatório de Especialidades Jardim Ibirapuera possui como financiador exclusivo da assistência o Sistema Único de Saúde (SUS). Seus clientes diretos são os pacientes e seus acompanhantes, moradores da região Sul do município de São Paulo, que são encaminhados aos serviços especializados através do atendimento primário nas Unidades Básicas de Saúde dessa região.

Tratando-se do sistema de gestão das OS, pode-se considerar que um segundo cliente desta instituição é a Prefeitura Municipal de São Paulo, que através da Secretaria Municipal de Saúde, contrata os serviços produzidos por este ambulatório.

As principais necessidades dos pacientes (requisitos mais valorizados) são: resolutividade no atendimento médico, qualificação da equipe médica, qualidade no atendimento da equipe (presteza, eficiência, cordialidade), agilidade no agendamento de consultas e exames, fornecimento de medicamentos, higiene e ambiência da unidade.

As principais necessidades da Secretaria Municipal de Saúde, enquanto órgão contratante é o cumprimento das metas quantitativas e qualitativas estabelecidas pelo contrato de gestão, a eficiência e eficácia, o cumprimento dos prazos e o bom relacionamento.

A execução das atividades e projetos desta unidade depende da integração com outras instâncias, parceiros e serviços, entre eles:

Tabela 3. Relação com as parcerias

Órgão/parceiro	Relação com o Ambulatório
Coordenadoria Regional de Saúde Sul	Reprografia, Regulação, Patrimônio, coleta de resíduos e materiais/medicamentos vencidos (Limpurb).
Supervisão Técnica de Saúde do M'Boi Mirim	Supervisão de programas específicos (saúde da mulher, da criança, do adulto, do idoso, mental, ODP, entre outros), produção de informações, vigilância em saúde, imunobiológicos, gestão do contrato com Laboratórios de Análises Clínicas, controle e monitoramento do cumprimento das metas do contrato de gestão.
Supervisão Técnica de Saúde do Campo Limpo	Programa Pulmão Paulistano.
OS-CEJAM - REGIONAL (TÉCNICO)	Análise informações, capacitações, elaboração de metas e diretrizes em conformidade com SMS, suporte em informática.
OS-CEJAM - CENTRAL (ADM)	Fornecimento de insumos, recrutamento e seleção, contato com fornecedores.

Além disso, por estar inserido na comunidade, é de extrema importância o relacionamento do ambulatório com as igrejas, escolas, creches, entidades e associações de bairro. O Conselho gestor desenvolve papel importante nesta integração com a comunidade, segue abaixo a relação dos conselheiros gestores.

Tabela 4. Conselho gestor – Participação Popular

CONSELHO GESTOR AMBULATÓRIO JARDIM IBIRAPUERA - POSSE 13/11/2007				
Nº	UNIDADE	SEGMENTO	SITUAÇÃO	NOME
1	AE IBIRAPUERA	USUÁRIOS	TITULAR	ELIANE APARECIDA DA SILVA
2	AE IBIRAPUERA	USUÁRIOS	TITULAR	JOSE MOURA DA SILVA
3	AE IBIRAPUERA	USUÁRIOS	TITULAR	MARIA ROSA FERREIRA LOPES
4	AE IBIRAPUERA	USUÁRIOS	TITULAR	RAMALHO RODRIGUES DE CARVALHO
5	AE IBIRAPUERA	USUÁRIOS	SUPLENTE	ORMINO ALVES DOS REIS
6	AE IBIRAPUERA	USUÁRIOS	SUPLENTE	FERNANDO DE LELES BARBOSA
7	AE IBIRAPUERA	USUÁRIOS	SUPLENTE	LUIZ FERREIRA DE LIMA
8	AE IBIRAPUERA	USUÁRIOS	SUPLENTE	SERGIO FELIX LIMA
9	AE IBIRAPUERA	TRABALHADORES	TITULAR	ELZA HELENA IGNEZ SOUZA
10	AE IBIRAPUERA	TRABALHADORES	TITULAR	HELIO RODRIGUES DOS SANTOS
11	AE IBIRAPUERA	TRABALHADORES	SUPLENTE	JUCILEIA PEREIRA MIRANDA
12	AE IBIRAPUERA	TRABALHADORES	SUPLENTE	ALEXANDRA ALBERTA DOS SANTOS
13	AE IBIRAPUERA	ADMINISTRAÇÃO	TITULAR	Elzilene de Oliveira Brito
14	AE IBIRAPUERA	ADMINISTRAÇÃO	TITULAR	SIMONE MENEZES RODRIGUES SIQUEIRA
15	AE IBIRAPUERA	ADMINISTRAÇÃO	SUPLENTE	LETÍCIA TIE ITOCAZO TAIRA
16	AE IBIRAPUERA	ADMINISTRAÇÃO	SUPLENTE	MARIA DE FATIMA CABRAL FERNANDES

O Serviço de Atendimento ao Usuário e a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de São Paulo, são processos que avaliam e monitoram os serviços prestados através da satisfação do usuário, contribuindo para a gestão no sentido de indicar as oportunidades de melhoria.

Tabela 5 - Fornecedores e insumos

FORNECEDORES	INSUMOS
UNISERV	Produtos de limpeza
CientíficaLab	Insumos para coleta de exames laboratoriais
AFIP	Insumos para coleta de exames laboratoriais
PMSP	Medicamentos, materiais médico-hospitalares, mobiliários, equipamentos, impressos
White Martins	Oxigênio
CEJAM	Materiais de consumo, mobiliário, equipamentos, obras e manutenção predial
Extinsant	Extintores de incêndio

2. CONCORRÊNCIA, AMBIENTE COMPETITIVO E ASPECTOS RELEVANTES

Ambiente Competitivo

No modelo de gestão das Organizações Sociais, o governo estabelece metas quantitativas e qualitativas de acordo com a política de saúde e as instituições devem apresentar relatórios mensais sobre os índices alcançados. Dessa forma, não há concorrência direta aos serviços prestados pelo Ambulatório de Especialidades Jardim Ibirapuera, mas sim, entre as Organizações Sociais que realizam a gestão dos equipamentos de saúde do município, entre elas, Sociedade Paulista para o Desenvolvimento da Medicina (SPDM), Santa Casa de Misericórdia, Hospital Santa Catarina, Hospital Santa Marcelina, UNISA e Associação Comunitária Monte Azul. A flexibilidade na gestão de pessoas, a agilidade nas compras e nos contratos e a autonomia garantidos na gestão através das Organizações Sociais são fatores que fazem a diferença.



Um quesito importante que pode ser considerado diferencial na relação com os concorrentes da instituição é a qualidade técnica dos profissionais, que são incorporados à empresa através de um setor de recrutamento e seleção especializado. Os profissionais estão em constante processo de Educação Permanente, no que diz respeito aos procedimentos técnicos e à Política Nacional de Humanização.

A rotina de utilização da informação nos processos de gestão constitui um aspecto positivo que responde às exigências do mercado público e privado na medida em que são utilizadas informações baseadas em evidências para aprimorar os serviços prestados. Entre os indicadores utilizados na gestão do AE Jd. Ibirapuera estão: índice de absenteísmo, produtividade médica (consultas e procedimentos), demanda reprimida para exames e procedimentos de apoio diagnóstico e terapêutico, índice de solicitação de exames/consultas por médico solicitante, taxa de agendamentos em referências externas e satisfação do usuário.

A equipe do ambulatório divide-se em grupos interdisciplinares com o objetivo de desenvolver projetos assistenciais e administrativos na unidade. Entre eles, destacam-se: comissão de prontuários, de auditoria das fichas de atendimento, de eventos, de gerenciamento de resíduos, de descrição de fluxos e processos de trabalho, e de educação permanente em saúde.

Uma das barreiras encontradas para o aumento da competitividade no mercado, no que diz respeito principalmente à resolutividade do ambulatório é o sistema de Regulação da região M'Boi Mirim. As vagas para procedimentos de média complexidade são oferecidas através do sistema de informação, sem um sistema de cotas para as unidades solicitantes e sem regulação médica por critérios clínicos de prioridade.

Entre os desafios estratégicos estão as dificuldades encontradas nos processos que envolvem os procedimentos de alta complexidade. Destacam-se a burocracia na autorização de procedimentos ambulatoriais de alta complexidade (APAC) e na dispensação de medicamentos de alto custo. Além da dificuldade no encaminhamento dos pacientes para algumas especialidades e exames de apoio diagnóstico para os quais o ambulatório não possui referência.

Outro grande desafio a ser superado na gestão do SUS é a cultura imediatista da população e a falta de credibilidade na política de Atenção Básica, gerando a procura excessiva pelos serviços especializados, muitas vezes sem necessidade. Soma-se a este fator a existência de muitos profissionais que também não possuem conhecimento e credibilidade nas políticas de saúde vigentes. Dessa forma, fica mais difícil centralizar o atendimento na Atenção Básica e garantir que as Equipes de Saúde da Família se responsabilizem por seu território. Um exemplo disso é a dificuldade encontrada na implantação de um sistema efetivo de referência/contra-referência entre as unidades básicas e especializadas, tanto por resistência dos profissionais, quanto dos próprios pacientes. Cada vez mais se observa um cenário de sobrecarga dos serviços especializados, sejam eles ambulatoriais e/ou de urgência/emergência.

4. HISTÓRICO DA BUSCA PELA EXCELÊNCIA

Desde o início da Gestão OS-CEJAM, em fevereiro de 2009, o Ambulatório de Especialidades Jardim Ibirapuera vem sofrendo um processo de transformação, a partir da realização de um diagnóstico de análise situacional que identificou as principais necessidades de mudança na gestão em busca da excelência dos serviços prestados, com os seguintes objetivos: ampliar o acesso da população aumentando a oferta de vagas conforme a demanda reprimida

promovendo resolutividade em consultas especializadas, agilizar o encaminhamento para exames/consultas especializadas em outras referências e fortalecer a integração da rede de serviços de saúde do município de São Paulo.

Nesse sentido, está planejada a ampliação da oferta de serviços neste equipamento através de reforma da estrutura física, ampliação do quadro de RH e aquisição de mobiliários e equipamentos médico-hospitalares.

A fim de garantir a continuidade da assistência e das atividades realizadas no Ambulatório, foi implementada, a partir do início de 2009, uma rotina de planejamento da força de trabalho.

A partir de março de 2009, iniciou-se o projeto de descrição de fluxos e processos de trabalho, ainda em andamento e revisão permanente, atendendo a uma das premissas do processo de acreditação de serviços de saúde.

Outras premissas do processo de acreditação são a Educação Permanente dos profissionais e a atuação focada no cliente/paciente. Nesse sentido, são desenvolvidas ações de Educação Permanente como a semana destinada a TRI (treinamentos e reuniões internas – 2 horas diárias), reuniões de equipe periódicas, palestras sobre temas diversos ministradas pelos próprios profissionais da unidade visando à troca de saberes e conhecimentos entre a equipe e também entre os usuários. O apoio do Serviço de Atendimento ao Usuário (SAU) é imprescindível para desenvolver a gestão focada nos usuários e promover melhorias no atendimento prestado. Atualmente, o índice de satisfação dos usuários encontra-se em aproximadamente 90%.

5. ORGANOGRAMA

Organograma Interno

