

## *Relatório de Metas*

# **Cegonha Carioca**

## **Módulos Acolhimento, Visita Cegonha e Transporte**

**Contrato de Gestão nº 003/2016**

**Período: Novembro de 2020 – Ano 5**



Para facilitar a prestação de contas, e a análise pelos órgãos competentes, principalmente pela CTA responsável pelo Contrato de gestão SMS 003-2016, o Centro de Excelência em Políticas Públicas (CEPP), organização social executora, elabora e entrega este relatório de metas.

O relatório contém:

- Justificativas para as metas não atingidas;
- Relato detalhado sobre todos os indicadores na ordem em que são apresentados na planilha e na documentação anexa ao edital da Cegonha Carioca; e
- Breve descrição das atividades realizadas no período analisado.

Os anexos que possam ser necessários estão à disposição da SMS.

### **1 JUSTIFICATIVA DE NÃO CUMPRIMENTO DE METAS**

O CEPP se empenha em cumprir todas as metas pactuadas, entretanto, alguns indicadores possuem metas inalcançáveis e/ou que foge a competência do CEPP, apresentamos a seguir as metas não atingidas no mês de referência.

#### **1.1 Item 11 - Proporção de atendimentos abaixo de 30 minutos superior a 90%**

O CEPP, historicamente, percorre a distância entre a base da viatura e o local de onde foi feito o pedido (casa da gestante, UBS ou unidade hospitalar) em cerca 30 minutos, sendo está uma **média**.

A descrição do indicador, conforme mencionado em reunião presencial e no ofício Cegonha Carioca 12/2016 menciona tanto média quanto proporção sendo a proporção, conforme descrito na resposta à CTA (Ofício Cegonha 27/2016), pela nossa avaliação, não passível de ser alcançado devido principalmente aos fatos de: boa parte dos atendimentos serem em endereços de difícil acesso; cerca de 25% deles serem fora da área programática da base das viaturas; depender de condições da malha viária e sempre priorizando a segurança da equipe e o cumprimento das leis de trânsito.

Já o indicador, tal como consta no contrato / painel de gestão, cujo cálculo seria, desconsiderando a palavra média que consta na descrição do indicador, o número de atendimentos com tempo de espera entre o disparo e a chegada da ambulância no endereço informado pela gestante abaixo dos tempos preconizados pela SMS/Rio (sendo esse de 30 minutos segundo nosso conhecimento), sobre o total de disparos (o que no nosso entendimento inclui os disparos cancelados ou que de outra forma não resultaram em atendimento) como sendo superior a 90%.

Devido às distâncias, à malha viária do Rio de Janeiro e às normas de segurança no trânsito, não é possível em 90% dos atendimentos, realizar a distância entre a base da viatura e a casa da gestante em até 30 minutos.

## **2 PRESTAÇÃO DE CONTAS NO PAINEL OS-INFO**

Os indicadores e anexos foram enviados pelo painel e FTP, conforme normativa vigente. Este relatório segue em cópia física para apreciação da CTA.

## **3 INDICADORES**

Apresentamos a seguir a memória de cálculo e composição de indicadores numéricos.

### **3.1 Grupo 01 – Incentivo a Gestão**

#### **3.1.1 ITEM 1 - RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES ENCAMINHADAS À OUVIDORIA**

- Memória de cálculo:  $(N^{\circ} \text{ de respostas à ouvidoria da SMS respondidas em até 48hs} / \text{Total de ouvidorias encaminhadas pelo SISO}) * 100$ 
  - Meta: 100%
  - Indicador no mês: 100%

Recebemos no total 10 ouvidorias através do 1746 em de novembro de 2020, das quais:

8 elogios ao Programa e ao atendimento recebido pela equipe do Cegonha Carioca;

1 solicitação de informação acerca de acompanhante durante o parto até a alta e tempo de permanência na maternidade após o parto normal; e

1 solicitação de informação acerca de entrega do kit enxoval.

A meta do indicador é 100% das ouvidorias recebidas respondidas em no máximo 48 horas, no referido período todas foram respondidas dentro do prazo máximo, portanto, a meta foi alcançada.

Além das ouvidorias recebidas através do 1746, no período tivemos algumas poucas pesquisas de satisfação comentadas, das quais, 6 clientes registraram por este meio, sua satisfação com o Programa Cegonha Carioca e com o atendimento prestado pela equipe. E outras 3 apresentaram queixas em relação a sensação térmica dentro das ambulâncias. Geralmente essa queixa é devido às altas temperaturas na cidade, onde por vezes o ar condicionado não dá vazão, apenas reduz alguns graus da sensação térmica, o que nem sempre é o suficiente para proporcionar conforto, de toda forma, estamos atentos as queixas e realizando as devidas revisões e manutenções quando necessárias.

<b>OUVIDORIAS</b>	<b>set/20</b>	<b>out/20</b>	<b>nov/20</b>
Número de Ouvidorias Recebidas	3	10	10
Número de Ouvidorias Atendidas no prazo	3	10	10
<b>Valor atingido</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

### 3.1.2 ITEM 2 - TAXA DE ABSENTEÍSMO DA EQUIPE DO MÓDULO TRANSPORTE

- Memória de cálculo:  $(N^{\circ} \text{ de dias de ausência} / \text{Número de dias programados}) * 100$ 
  - Meta: <3%
  - Indicador no mês: 0,00%

A meta deste indicador é de no máximo 3% de ausência dos dias programados, em novembro de 2020 atingimos 0,00%, portanto, a meta foi alcançada.

Os dados são retirados da folha de pagamento, com número inteiro de horas contratadas e número exato de descontos por ausências.

<b>ABSENTEÍSMO</b>	<b>set/20</b>	<b>out/20</b>	<b>nov/20</b>	
<b>2. Absenteísmo Transporte</b>	Carga não Cumprida	0	0	0
	Total Carga Horária	11.850	11.850	12.000
	<b>Taxa</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>

### 3.1.3 ITEM 3 - TAXA DE ABSENTEÍSMO DA EQUIPE DO MÓDULO ACOLHIMENTO

- Memória de cálculo:  $(N^{\circ} \text{ de dias de ausência} / \text{Número de dias programados}) * 100$

- Meta: <3%
- Indicador no mês: 0,41%

A meta deste indicador é de no máximo 3% de ausência dos dias programados, em novembro de 2020 atingimos 0,81%, portanto, a meta foi alcançada.

Os dados são retirados da folha de pagamento, com número inteiro de horas contratadas e número exato de descontos por ausências.

ABSENTEÍSMO		set/20	out/20	nov/20
3. Absenteísmo Acolhimento	Carga não Cumprida	168	92	180
	Total Carga Horária	22.200	22.200	22.350
	Taxa	0,76%	0,41%	0,81%

#### 3.1.4 ITEM 4 - PERCENTUAL DE FICHAS DO MÓDULO TRANSPORTE PREENCHIDAS, CARIMBADAS E ASSINADAS PELA ENFERMEIRA RESPONSÁVEL

- Memória de cálculo: (Nº de fichas do Módulo em questão preenchidas e assinadas e/ou carimbadas / Total de fichas do Módulo em questão) \*100
  - Meta: >90%
  - Indicador no mês: 100%

Fichas preenchidas em conformidade		set/20	out/20	nov/20
4. Fichas preenchidas transporte	Fichas em conformidade	1.172	1.130	1.126
	Fichas Módulo Transporte	1.172	1.130	1.126
	Taxa	100,00%	100,00%	100,00%

A meta deste indicador é que mais de 90% das fichas preenchidas estejam em conformidade, em novembro de 2020 atingimos 100%, portanto, a meta foi alcançada.

A enfermeira supervisora faz pessoalmente a conferência, com ajuda dos administrativos quando possível, para localizar eventuais não conformidades ou tópicos para melhorias.

#### 3.1.5 ITEM 5 - PERCENTUAL DE FICHAS DO MÓDULO ACOLHIMENTO PREENCHIDAS, CARIMBADAS E ASSINADAS PELA ENFERMEIRA RESPONSÁVEL

- Memória de cálculo: (Nº de fichas do Módulo em questão preenchidas e assinadas e/ou carimbadas / Total de fichas do Módulo em questão) \*100
  - Meta: >90%
  - Indicador no mês: 98,75%

Fichas preenchidas em conformidade		set/20	out/20	nov/20
5. Fichas preenchidas Acolhimento	Fichas em conformidade	8.150	7.779	7.980
	Fichas Módulo Acolhimento	8.178	7.875	8.081
	<b>Taxa</b>	<b>99,66%</b>	<b>98,78%</b>	<b>98,75%</b>

A meta deste indicador é que mais de 90% das fichas preenchidas estejam em conformidade, em novembro de 2020 atingimos 98,75%, portanto, a meta foi alcançada.

Todas as fichas são contabilizadas e conferidas pelo administrativo, que separa eventuais não conformidades para avaliação e instrução a ser feita pela supervisora do Módulo.

### 3.2 Grupo 02 – Incentivo assistencial

#### 3.2.1 ITEM 6 - PERCENTUAL DE GESTANTES QUE RECEBERAM PRÁTICAS EDUCATIVAS DURANTE A VISITA CEGONHA

- Memória de cálculo:  $(N^{\circ} \text{ de gestantes que receberam práticas educativas durante a visita Cegonha} / \text{Total de gestantes presentes durante a visita Cegonha}) * 100$ 
  - Meta:  $\geq 90\%$
  - Indicador no mês: 100%

6. Práticas Educativas Durante a Visita Cegonha		set/20	out/20	nov/20
HM Miguel Couto	Nº de gestantes na pratica educativa	0	0	0
	Nº de gestantes na Visita	0	0	0
	<b>TAXA</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
HM Alexander Fleming	Nº de gestantes na pratica educativa	0	0	0
	Nº de gestantes na Visita	0	0	0
	<b>TAXA</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
HM Carmela Dutra	Nº de gestantes na pratica educativa	0	0	0
	Nº de gestantes na Visita	0	0	0
	<b>TAXA</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
HM Leila Diniz	Nº de gestantes na pratica educativa	0	0	0
	Nº de gestantes na Visita	0	0	0
	<b>TAXA</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
HM Fernando Magalhães	Nº de gestantes na pratica educativa	0	0	0
	Nº de gestantes na Visita	0	0	0
	<b>TAXA</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
HM Herculano Pinheiro	Nº de gestantes na pratica educativa	0	0	0
	Nº de gestantes na Visita	0	0	0
	<b>TAXA</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>Total</b>	<b>Prática Educativa</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>Gestantes Visita</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>TAXA</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

A meta do indicador é que minimamente 90% das gestantes presentes nas visitas Cegonha recebam práticas educativas, contudo, durante o mês de novembro de 2020 as visitas Cegonha permaneceram suspensas por determinação da Secretaria de Saúde, em virtude da pandemia provocada pelo novo Coronavírus.

Via de regra, todas as clientes que fazem a visita Cegonha participam da prática Educativa. Todas as maternidades realizam as atividades educacionais, orientadas pela SMS e adequando as demandas específicas de sua clientela e das Maternidades de referência da Cliente.

Com pequenas variações devido as disponibilidades das unidades, as clientes conhecem a Maternidade, tiram suas dúvidas, recebem as orientações sobre a Ambulância Cegonha e sobre o trabalho de parto, e, ao fim, recebem o Kit enxoval pactuando o compromisso da mesma com o restante do pré-natal e a sua unidade de referência. É colocado à disposição da equipe recursos como a boneca gestantes, bem como recursos não tecnológicos para auxiliar na visita, nas palestras e nos debates que ocorrem durante a visita Cegonha.

Há, entretanto, dificuldade com relação aos espaços físicos em algumas unidades que limitam as possibilidades para a Prática Educativa, assim como o conforto das clientes. Em algumas unidades, há poucos lugares adequados para palestras, debates e outras atividades que possam ser realizadas com o grupo em visita, e temos dificuldade em agendar nos auditórios das unidades, mesmo com antecedência, pois muitas vezes outras atividades internas são consideradas prioritárias. Acreditamos ser importante reforçar que o Cegonha Carioca não é um evento externo à rede, e que as visitas são uma atividade regular e de extrema importância, necessitando do espaço da unidade para acontecer.

Seria importante que as unidades possuíssem vaga cativa nos seus referidos auditórios para os horários de visita ou possuíssem espaço que fosse possível equipar para transformar em uma sala de grupos, para uso também da unidade em outras atividades, de forma a garantir sempre à disposição um ambiente apropriado para o momento da palestra e do debate da visita Cegonha.

Estamos em constante diálogo com as direções das unidades para solucionar os problemas de espaço que possam vir a interferir na qualidade do trabalho da prática educativa e informando os eventuais problemas nesse relatório para manter o controle e o feedback sobre as questões envolvidas na Visita Cegonha, sempre visando aprimora-la como um todo.

Além disso, faz parte do plano de educação continuada ao menos um treinamento focado na visita por ano, para que a equipe possa avaliar o que está sendo feito, o que pode melhorar e como superar as eventuais dificuldades inerentes ao fato que ela é feita em locais com níveis diferentes de disponibilidade de espaço e recursos possíveis.

Seja através de pequenas contribuições na ambiência, treinamento diferenciado com feedback das demandas práticas das visitas, e treinamentos mais abrangentes capacitando a equipe que realiza a visita, as melhorias se dão de maneira orgânica e constante.

### 3.2.2 ITEM 7 - PERCENTUAL DE GESTANTES QUE RECEBERAM ENXOVAL DURANTE A VISITA CEGONHA

- Memória de cálculo:  $(N^{\circ} \text{ de gestantes que receberam o enxoval durante a visita Cegonha} / \text{Total de gestantes presentes durante a visita Cegonha}) * 100$ 
  - Meta: 100%
  - Indicador no mês: 100%

7. Gestantes que Receberam Kit enxoval durante a Visita		set/20	out/20	nov/20
Total	Kit enxoval entregue na visita	0	0	0
	Gestantes com documentação na Visita	0	0	0
	TAXA	100%	100%	100%

A meta do indicador é que 100% das gestantes presentes nas visitas Cegonha com documentação recebam o kit enxoval, contudo, durante o mês de novembro de 2020 as visitas Cegonha permaneceram suspensas por determinação da Secretaria de Saúde, em virtude da pandemia provocada pelo novo Coronavírus.

Cabe lembrar que devido à ausência/atraso/redução de repasse de custeio, a última aquisição de kits foi em junho/2019. Como estávamos entregando, provisoriamente, apenas nas maternidades de administração direta, essa compra foi suficiente até setembro de 2019. No mês de outubro do mesmo ano os kits acabaram em todas as maternidades.

### 3.2.3 ITEM 8 - PROPORÇÃO DE ATENDIMENTOS COM TEMPO MÉDIO DE ESPERA PARA A CLASSIFICAÇÃO DE RISCO NO PROTOCOLO DE ACOLHIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO ABAIXO DOS TEMPOS MÁXIMOS DE ESPERA PRECONIZADOS PELA SMS

- Memória de cálculo:  $(N^{\circ} \text{ de atendimentos com tempo médio de espera para a classificação de risco no protocolo de acolhimento e classificação de risco abaixo dos tempos máximos de espera preconizados pela SMS/RIO} / \text{Total de atendimentos para acolhimento e classificação de risco}) * 100$ 
  - Meta: >85%
  - Indicador no mês: 97,39%

A meta do indicador é que mais de 85% do total de atendimentos para Acolhimento e Classificação de Risco sejam com tempo médio de espera abaixo dos tempos máximos preconizados pela SMS, em novembro de 2020 atingimos 97,39%, portanto, a meta foi alcançada.

Usamos os 10 minutos como referência porque um caso classificado em cor laranja deveria ser atendido em 10 minutos, logo, um atraso em sua classificação seria prejudicial, mas objetivamente os casos vermelhos e laranjas acabam passando à frente na própria fila do acolhimento e tem prazos de atendimento bem inferiores à média.

8. ACCR em menos de 10 minutos		set/20	out/20	nov/20
TOTAL	Acima de 10 min	229	171	191
	<b>Abaixo de 10 (ou just.)</b>	<b>7.937</b>	<b>7.691</b>	<b>7.870</b>
	<b>Total</b>	<b>8.178</b>	<b>7.875</b>	<b>8.081</b>
	% do indicador	97,05%	97,66%	97,39%

### 3.2.4 ITEM 9 - PERCENTUAL DE GESTANTES ATENDIDAS DENTRO DO PROTOCOLO DE ACOLHIMENTO E CLASSIFICAÇÃO DE RISCO NAS MATERNIDADES

- Memória de cálculo:  $(N^{\circ} \text{ de gestantes atendidas dentro do protocolo de acolhimento e classificação de risco nas maternidades} / \text{Total de gestantes atendidas nas maternidades}) * 100$ 
  - Meta:  $\geq 90\%$
  - Indicador no mês: 98,38%

A meta do indicador é que minimamente 90% do total de gestantes atendidas nas maternidades, sejam dentro do protocolo de Acolhimento e Classificação de Risco. Em novembro de 2020 atingimos 98,38%, portanto, a meta foi alcançada.

Este indicador é uma contagem do número de fichas de classificação preenchidas em relação ao número de boletins abertos.

A obtenção do número de boletins é em algumas unidades bastante problemática. Há falhas de sistema, gestantes que abrem ficha mas não passam pelo acolhimento (sendo atendidas diretamente pelos profissionais da casa), gestantes com mais de uma ficha (erros não descartados ou uma ficha para cada procedimento). A equipe procura sempre buscar o número de BAMs mais próximo do real, contabilizando à parte os erros que encontram. As falhas de sistema e os boletins dobrados tornam o número de boletins em alguns casos com fidedignidade reduzida como indicador do quantitativo de busca pelo atendimento. Computamos todas as exceções (homens que passaram mal, RNs, funcionários da casa) e todas as fichas que não se enquadravam no Protocolo vigente (que chamávamos de Brancas) de forma a dar a maior clareza possível aos dados.

No período foram abertos 8.214 BAMs para 8.081 atendimentos.



9. Proporção ACCR / Boletim de Emergência		set-20	out-20	nov-20
HM Miguel Couto	Nº de Gest. Classificadas	504	548	501
	Nº de Boletins no mês	500	539	490
HM Alexander Fleming	Nº de Gest. Classificadas	1.688	1.524	1.669
	Nº de Boletins no mês	1.688	1.524	1.669
HM Carmela Dutra	Nº de Gest. Classificadas	1.409	1.395	1.406
	Nº de Boletins no mês	1.424	1.408	1.409
HM Leila Diniz	Nº de Gest. Classificadas	1.827	1.751	1.773
	Nº de Boletins no mês	1.942	1.890	1.899
HM Fernando Magalhães	Nº de Gest. Classificadas	1.556	1.578	1.659
	Nº de Boletins no mês	1.562	1.595	1.674
HM Herculano Pinheiro	Nº de Gest. Classificadas	1.194	1.079	1.073
	Nº de Boletins no mês	1.196	1.079	1.073
<b>TOTAL</b>	<b>Nº de Gest. Classificadas</b>	<b>8.178</b>	<b>7.875</b>	<b>8.081</b>
	<b>Nº de Boletins no mês</b>	<b>8.312</b>	<b>8.035</b>	<b>8.214</b>
<b>TAXA</b>		<b>98,39%</b>	<b>98,01%</b>	<b>98,38%</b>

### 3.2.5 ITEM 10 - PERCENTUAL DE DISPAROS DE AMBULÂNCIAS CEGONHA ATENDIDOS

- Memória de cálculo: (Número de disparos de ambulâncias atendidos / Total de disparos de ambulâncias) \* 100
  - Meta: 100%
  - Indicador no mês: 100%

A meta do indicador é que 100% do total de disparos das ambulâncias sejam atendidos. Em novembro de 2020 todos os disparos foram atendidos, portanto, a meta foi alcançada.

Conforme esclarecido em reunião na SHPM, o indicador em questão diz respeito de atender a 100% das solicitações da Central de Regulação de Ambulâncias da PCRJ. Alguns desses chamados não resultam em avaliação da cliente pois são cancelados, entretanto o CEPP sempre que acionado, atende à demanda se dirigindo ao endereço informado.

Não obstante ao fato de que, via de regra, atendemos todos os chamados disparados pela Central de Regulação de Ambulâncias da PCRJ, vale apontar alguns números que perpassam os chamados, disparos, atendimentos e remoções feitas pelas viaturas do Cegonha Carioca, pois há espaço para melhorias.

		set-20	out-20	nov-20
Total de Gestantes que usaram a ambulância	Residenciais	552	548	530
	UBS	593	502	508
	TIH	27	80	88
	Atendimentos	1.172	1.130	1.126
	<b>Disparos</b>	<b>1.264</b>	<b>1.214</b>	<b>1.208</b>
	Chamados	1.287	1.213	1.250

As viaturas Cegonha Carioca foram acionadas em novembro de 2020, 1.208 vezes, com saída da base. Realizaram 1.126 avaliações de clientes (em Residência, UBS ou TIH). Houveram 1.250 chamados de clientes (via 1746 ou Plataforma) além de 12 disparos da viatura que está sediada na Casa de Parto, desde fins de 2018, uma viatura foi deslocada para ser o suporte para a CASA DE PARTO, sendo retirada do pool de ambulâncias Cegonha. Nesse mês, novembro de 2020, essa viatura realizou 12 remoções.

Chamados Atendidos	set-20	out-20	nov-20
Residenciais	47%	48%	47%
UBS	51%	44%	45%
TIH	2%	7%	8%

A tabela acima se refere aos chamados que resultaram em um disparo efetivo das viaturas. **Chamamos atenção para o número de atendimentos residenciais**, que segue já há bastante tempo abaixo de 70%. A manifestação de preocupação é com os possíveis efeitos disso no impacto em pesquisas de opinião do 1746, que é feito apenas com as gestantes que ligam de casa e essas acabam esperando mais quando a viatura está em atendimentos nas UBS. **Reiteramos nossa preocupação com o índice baixo de atendimentos domiciliares.**

O número de disparos que não resultaram em atendimento (**desistências informadas e não informadas, cancelamentos protocolados e meios próprios, bem como impossibilidade de achar ou alcançar o do chamado**) tem se mantido em cerca de 7%. Nem todos os disparos resultaram em atendimento, tendo alguns sido cancelados antes ou logo ao chegarem na unidade, por inclusive não se tratarem de caso para ambulância Cegonha (gestante de risco habitual), mas o tempo do deslocamento mantém a viatura indisponível durante esses eventos, atrasando atendimentos da gestante em residência, onde somos o primeiro socorrista.

Os dados acima possuem duas fontes de dados primários. O número de chamados (e posteriormente, os números relativos a tempo) são retirados das planilhas fornecidas pelo 1746 com todas as ligações para o Cegonha (algumas que não são disparadas pela Central de Regulação) e planilha retirada do sistema que registra todos os pedidos de ambulância Cegonha das unidades básicas ou hospitais. Já os disparos efetivamente realizados, são retirados dos livros de Ordem e ocorrência das bases das viaturas, uma vez que configuram disparo que de fato foi passado para a equipe e não chamados que eventualmente são cancelados pela própria Central por falta de endereço correto ou por outras razões, mas que eventualmente não são cancelados no sistema.

Os detalhamentos desses atendimentos estarão mais abaixo no Relatório detalhado das Atividades.

### 3.2.6 ITEM 11 - PROPORÇÃO DE ATENDIMENTOS COM TEMPO MÉDIO DE ESPERA ENTRE O DISPARO E A CHEGADA DA AMBULÂNCIA NO ENDEREÇO INFORMADO PELA GESTANTE ABAIXO DOS TEMPOS MÁXIMOS DE ESPERA PRECONIZADOS PELA SMS/RIO

- Memória de cálculo:  $(N^{\circ} \text{ de atendimentos com tempo médio de espera entre o disparo e a chegada da ambulância no endereço informado pela gestante abaixo dos tempos máximos de espera preconizados pela SMS/Rio} / \text{Total de disparos}) * 100$ 
  - Meta: 90% abaixo de 30 minutos
  - Indicador no mês: 37,58%

11. Proporção Disparo / Residência abaixo de 30 minutos	set/20	out/20	nov/20
Abaixo de 30 min	492	430	454
Número de disparos	1.264	1.214	1.208
Acima de 30 min	737	767	760
<b>Proporção</b>	<b>38,92%</b>	<b>35,42%</b>	<b>37,58%</b>

A meta do indicador é que em mais de 90% do total de disparos das ambulâncias, o tempo médio de espera seja inferior a 30 minutos, considerando entre o disparo e a chegada da ambulância no endereço informado pela gestante. Em novembro de 2020 alcançamos 37,58%, portanto, a meta não foi alcançada.

O tempo máximo preconizado pela SMS/Rio é o tempo médio histórico de deslocamento entre a base da ambulância Cegonha e a cliente que fez o chamado, 30 minutos. A média de cerca de 30 minutos que o CEPP sempre oscilou ao redor só é possível por haver chamados dentro da própria base (TIH) ou clientes que moram muito próximas a base, com percursos zerados (TIH) ou muito próximo disso, puxando a média para baixo.

Há sempre margem para pequenas melhorias no tempo entre o recebimento do chamado e a saída da base, entretanto, na prática, a eventual demora na saída tem baixo impacto. Os casos onde há demora entre o disparo e o início do deslocamento são pontuais, normalmente justificados, alvo de orientação quando necessário, mas, numericamente pequenos e por uma quantidade de minutos baixa o bastante para não impactar numa média de tempo de mais de um milhão de disparos mês. Ainda que fosse de fato zerada, com saída imediata (imaginando condutor e enfermeira sempre dentro da viatura e ligando o motor no instante do disparo), não alteraria, em nossa avaliação, a média de forma significativa. **O tempo do deslocamento em si, contabilizado da saída da base até a chegada na gestante depende de distâncias e condições da malha viária do Rio de Janeiro, inclusive por razões de segurança e leis de trânsito, não pode ser alterado por ação do CEPP.**

A média de tempo para completar um atendimento (do disparo até o fim do atendimento) é por volta de 01h30, o que acreditamos que seja o tempo seguro para a média dos atendimentos. Lembrando que envolve o tempo de locomoção, o tempo de atendimento para avaliação do quadro da cliente, e, sempre que necessário (média de 87%) a remoção.

Estamos trabalhando constantemente para otimizar os tempos nos processos intermediários e burocráticos, entretanto, o deslocamento pela malha viária possui limitações cuja equipe não tem poder para solucionar.

Para compreensão das dificuldades inerentes da meta, acrescentamos uma tabela dos atendimentos que se dão fora da área programática, configurando, por analogia, percursos maiores que demandam mais tempo para serem percorridos. Entendemos que os atendimentos fora da área programática são recursos estratégicos que podem diminuir o tempo de espera entre a chamada e o disparo e, portanto, possibilitando eventual impacto positivo (ou redução do impacto negativo da espera) na percepção das clientes. Entretanto, podem impactar no aumento do tempo entre o disparo e a chegada no local do chamado.

Vale mencionar que para efeitos de melhor fidedignidade com o conceito de 'fora de área', incluímos na base do MABH os atendimentos no entorno, como Praça da Bandeira, Tijuca, e arredores, que idealmente esta viatura já deveria atender, mas que tecnicamente pertence a outra AP. Os números altos dessa viatura são de atendimentos de apoio a viatura da Ilha do Governador, conforme detalhamento por área.

Algumas unidades tiveram alteração no número de atendimentos fora de área, para dar suporte à viatura 52 do HMMR que está sediada na Casa de Parto. As equipes das duas viaturas, que estão fazendo rodízio para que nenhuma equipe trabalhe mais do que a outra. Para efeito de estatística, a VTR 52 está à disposição da Casa de Parto e a VTR 49 segue atendendo à AP 5.1.

Atendimentos fora de área		set-20	out-20	nov-20
HMAF	Qtd	31	30	27
	Proporção	33%	32%	34%
HMMC	Qtd	31	36	37
	Proporção	44%	57%	54%
HMMR I	Qtd	42	67	55
	Proporção	41%	57%	45%
HMMR II	Qtd	0	0	0
	Proporção	0%	0%	0%
HMCD	Qtd	67	66	50
	Proporção	71%	69%	58%
HMMABH	Qtd	56	64	60
	Proporção	70%	74%	65%

Atendimentos fora de área		set-20	out-20	nov-20
HMLD I	Qtd	13	4	0
	Proporção	13%	4%	0%
HMLD II	Qtd	17	3	8
	Proporção	19%	4%	11%
HMPW	Qtd	27	17	24
	Proporção	31%	16%	24%
Cpo Grande	Qtd	41	11	28
	Proporção	31%	7%	21%
Sta Cruz I	Qtd	76	50	43
	Proporção	47%	38%	33%
Sta Cruz II	Qtd	31	49	41
	Proporção	22%	42%	34%
<b>Total</b>	<b>QTD</b>	<b>432</b>	<b>397</b>	<b>373</b>
	<b>PROPORÇÃO</b>	<b>35%</b>	<b>34%</b>	<b>32%</b>

Uma vez que o entendimento da CTA foi o de que vale o que está no contrato, apesar da inviabilidade apontada de cumprir o indicador com o atual quantitativo de viaturas e localização de bases, informamos que não atingimos esse indicador.

Ciente deste fato, trabalharemos para, dentro dos parâmetros de segurança, melhorar nosso tempo em todos os aspectos que dependem do CEPP, a saber agilidade em sair da base, não aceitar procedimentos antes de finalizar o anterior ligando novamente para pegar os dados e configurar o início do tempo, estudar continuamente as melhores rotas junto a equipe de condutores e quaisquer outros que possam melhorar nossa performance.

### 3.3 Grupo 03 – Incentivo à Equipe

#### 3.3.1 ITEM 12 - PERCENTUAL DE GESTANTES SATISFEITAS/MUITO SATISFEITAS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO, NAS MATERNIDADES DE GESTÃO PRÓPRIA, DO MÓDULO I - REFERÊNCIA PRÉ-NATAL/MATERNIDADE (VISITA A MATERNIDADE)

- Memória de cálculo: (Percentual de gestantes satisfeitas/muito satisfeitos na Pesquisa de Satisfação do Módulo I - Referência Pré-natal/Maternidade / Total de gestantes entrevistadas) \*100
  - Meta: >80%
  - Indicador no mês: 100,00%

12. Pesquisa Visita		out/20
TOTAL	Satisfeitas	0
	Gestantes entrevistadas	0
	Proporção	100,0%

A meta do indicador é que mais de 80% das gestantes entrevistadas respondam satisfeitas ou muito satisfeitas na Pesquisa de Satisfação do módulo, contudo, durante o mês de novembro de 2020 as visitas Cegonha permaneceram suspensas por determinação da Secretaria de Saúde, em virtude da pandemia provocada pelo novo Coronavírus.

Quando em execução, os quesitos pesquisados são: Qualidade das informações passadas; Kit enxoval; Qualidade da visita guiada; e Didática usada pela equipe. Observamos que em algumas unidades foi permitido ao acompanhante responder ele próprio a pesquisa, em folha separada a da gestante. Orientamos aos administrativos para quando houver manifestação de interesse de acompanhante responder à pesquisa, que as mantenham separadas do bolo total de pesquisas.

As respostas vão de Satisfeito a Insatisfeito. Ultimamente, nos meses que tivemos visita, a falta de kit no estoque, tem levado as gestantes a se mostrarem indiferentes ou insatisfeitas NA PERGUNTA SOBRE O KIT. Lembramos mais uma vez que, o item que vem reduzindo o valor alcançado nesse indicador é devido à ausência do Kit Enxoval Cegonha Carioca, que com a ausência/atraso/redução de repasse de custeio, não vem sendo adquiridos e se encerraram no mês de outubro de 2019. Todos os demais itens dessa pesquisa pontuam, historicamente, em acima **de 99% de satisfação**.

#### 3.3.2 ITEM 13 - PERCENTUAL DE GESTANTES SATISFEITAS/MUITO SATISFEITAS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO, NAS MATERNIDADES DE GESTÃO PRÓPRIA, DO MÓDULO II – ACOLHIMENTO COM CLASSIFICAÇÃO DE RISCO

- Memória de cálculo: (Percentual de gestantes satisfeitas/muito satisfeitos na Pesquisa de Satisfação do Módulo II / Total de gestantes entrevistadas) \*100
  - Meta: >80%
  - Indicador no mês: 98,0%

## 13. Pesquisa Acolhimento nov/20

<b>TOTAL</b>	<b>Satisfeitas</b>	<b>2.010</b>
	<b>Gestantes entrevistadas</b>	<b>2.052</b>
	<b>Proporção</b>	<b>98,0%</b>

A meta do indicador é que mais de 80% das gestantes entrevistadas respondam satisfeitas ou muito satisfeitas na Pesquisa de Satisfação do módulo. Em novembro de 2020 alcançamos 98%, portanto, a meta foi alcançada.

Estamos com dificuldade de incluir esse indicador no OSINFO 1. Tanto esta pesquisa de satisfação do acolhimento como a do módulo transporte estão com o numerador travado no OSINFO 1, repetindo o numerador da pesquisa feita na visita Cegonha. Como se tratam de quantitativos diferentes, não é possível incluir os numeradores corretos pois o percentual não corresponderia à realidade.

Já foi informado ao gerenciamento do painel, entretanto, até o presente momento não houve uma solução para o problema. Anteriormente era o denominador que se encontrava travado e quando solicitamos, foi feita a correção, mas deixaram o numerador travado, mantendo assim a impossibilidade de fornecer os dados corretos no painel.

Essa explicação é inserida nas notas do indicador, com o número correto de numerador e denominador para apreciação da CTA.

Apresentamos abaixo um *print* do Painel, onde é possível perceber que o campo está travado.



Indicadores	Descrição	Pesquisa de Satisfação	Número de dias de
INDICADORES PARTE VARIÁVEL (mar/2018)	12 - Percentual De Gestantes Satisfeitas/Muito Satisfeitas Na Pesquisa De Satisfação Nas Maternidades De Gestão Própria Do Módulo I - Referência Pré-Natal/Maternidade (Visita A Maternidade)	Pesquisa de Satisfação	
INDICADORES PARTE VARIÁVEL (mar/2018)	13 - Percentual De Gestantes Satisfeitas/Muito Satisfeitas Na Pesquisa De Satisfação Nas Maternidades De Gestão Própria Do Módulo II - Acolhimento/Classificação De Risco	Pesquisa de Satisfação	
INDICADORES PARTE VARIÁVEL (mar/2018)	14 - Percentual De Gestantes Satisfeitas/Muito Satisfeitas Na Pesquisa De Satisfação Nas Maternidades De Gestão Própria Do Módulo III - Transporte	Pesquisa de Satisfação	

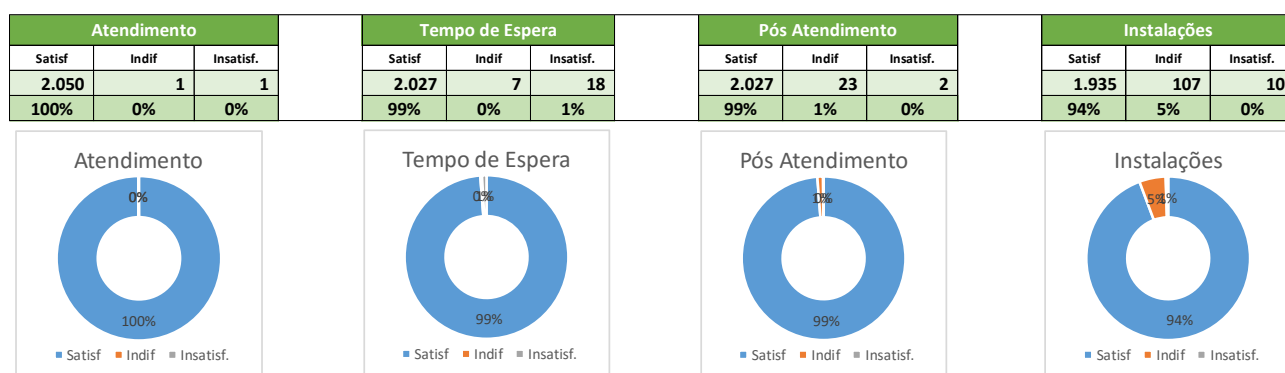
A pesquisa de satisfação do módulo acolhimento está em execução em todas as maternidades, observando as medidas de prevenção, controle e contenção de riscos, que o momento de pandemia provocada pelo novo Coronavírus demanda. Os quesitos pesquisados são: Qualidade do Atendimento no Acolhimento; Tempo de espera dentro da classificação de risco por cores; Percepção de resolutividade pós-atendimento; e Qualidade

das instalações físicas.

De um modo geral os resultados são satisfatórios e refletem, quando negativos, as dificuldades conhecidas de algumas unidades.

Em nossa análise operacional, registramos no quadro abaixo os itens que tiveram indiferença ou insatisfação de forma significativa. Os registros de insatisfeito nas Maternidades em que ocorreram se explicam, via de regra, pelo grande número de atendimento no período, com problemas típicos de atraso por lotação sendo também significativa a insatisfação com as instalações.

Seguem no corpo deste relatório os gráficos dos dados recolhidos. A pesquisa foi feita com 25% das clientes acolhidas.



### 3.3.3 ITEM 14 - PERCENTUAL DE GESTANTES SATISFEITAS/MUITO SATISFEITAS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO, NAS MATERNIDADES DE GESTÃO PRÓPRIA, DO MÓDULO III - TRANSPORTE

- Memória de cálculo: (Percentual de gestantes satisfeitas/muito satisfeitos na Pesquisa de Satisfação do Módulo III - Transporte / Total de gestantes entrevistadas) \* 100
  - Meta: >80%
  - Indicador no mês: 99,6%

14. Pesquisa Transporte		nov/20
TOTAL	Satisfeitas	694
	Gestantes entrevistadas	697
	Proporção	99,6%

A meta do indicador é que mais de 80% das gestantes entrevistadas respondam satisfeitas ou muito satisfeitas na Pesquisa de Satisfação do módulo. Em novembro de 2020 alcançamos 99,6%, portanto, a meta foi alcançada.

Estamos com dificuldade de incluir esse indicador no OSINFO 1. Tanto esta pesquisa de satisfação do transporte como a do módulo acolhimento estão com o numerador travado no OSINFO, repetindo o numerador da pesquisa feita na visita Cegonha. Como se tratam de quantitativos diferentes, não é possível incluir os numeradores corretos pois o indicador do mês não corresponderia à realidade.

Já foi informado ao gerenciamento do painel, entretanto, até o presente momento não houve uma solução para o problema. Anteriormente era o denominador que se encontrava travado e quando solicitamos, foi feita a correção, mas deixaram o numerador travado, mantendo assim a impossibilidade de fornecer os dados corretos no painel.

Essa explicação é inserida nas notas do indicador, com o número correto de numerador e denominador para apreciação da CTA.

Apresentamos abaixo um *print* do Painel, onde é possível perceber que o campo está travado.



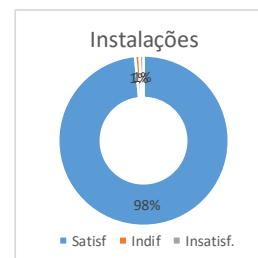
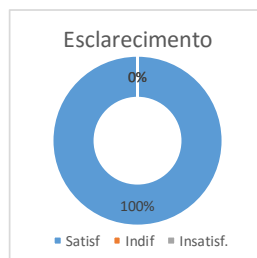
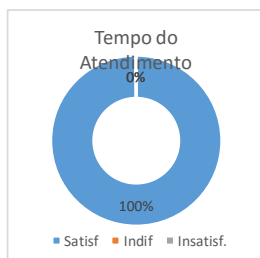
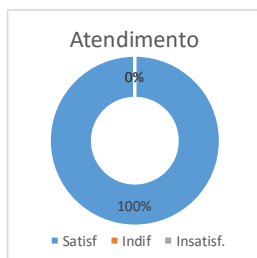
Indicadores	Descrição	Pesquisa de Satisfação
INDICADORES PARTE VARIÁVEL (mar/2018)	Indicadores Acompanhamento e Avaliação (mar/2018)	12 - Percentual De Gestantes Satisfeitas/Muito Satisfeitas Na Pesquisa De Satisfação Nas Maternidades De Gestão Própria Do Módulo I - Referência Pré-Natal/Maternidade (Visita A Maternidade)
INDICADORES PARTE VARIÁVEL (mar/2018)	Indicadores Acompanhamento e Avaliação (mar/2018)	13 - Percentual De Gestantes Satisfeitas/Muito Satisfeitas Na Pesquisa De Satisfação Nas Maternidades De Gestão Própria Do Módulo II - Acolhimento/Classificação De Risco
INDICADORES PARTE VARIÁVEL (mar/2018)	Indicadores Acompanhamento e Avaliação (mar/2018)	14 - Percentual De Gestantes Satisfeitas/Muito Satisfeitas Na Pesquisa De Satisfação Nas Maternidades De Gestão Própria Do Módulo III - Transporte

Em novembro de 2020 alcançamos uma amostra de 68% das gestantes transportadas. A instrução é fazer a pesquisa em todos os atendimentos verdes, azuis e amarelos com as clientes que concordarem participar, e nas laranjas ou vermelhas apenas se avaliado pela equipe que a atividade oferecerá uma distração para a cliente no trajeto, sendo também nesse caso, de participação opcional.

A pesquisa de satisfação do módulo transporte está em execução em todas as unidades, observando as medidas de prevenção, controle e contenção de riscos, que o momento de pandemia provocado pelo novo Coronavírus demanda. Os quesitos pesquisados são: Qualidade do Atendimento no transporte; Tempo utilizado pela equipe para realização do exame e identificação de necessidade de remoção; Percepção de resolutividade pós-atendimento; e Qualidade de instalações da viatura ou equipamentos.



Atendimento			Tempo do Atendimento			Esclarecimento			Instalações		
Satisf.	Indif.	Insatisf.	Satisf.	Indif.	Insatisf.	Satisf.	Indif.	Insatisf.	Satisf.	Indif.	Insatisf.
697	-	-	696	1	-	697	-	-	686	6	5
100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	98%	1%	1%



## 4 RELATO DETALHADO DE ATIVIDADES

### 4.1 Educação Continuada

Estamos enfrentando dificuldades na realização dos encontros de educação continuada, com glosa de valores gastos no mesmo (lanche, locomoção dos palestrantes, etc). Entretanto, dentro de nossas possibilidades e mesmo afetada com as glosas de combustível/estacionamento que permitia uma ida mais constante, a supervisão sempre atua com treinamento com a equipe que estiver de plantão no dia, sendo por nós chamadas de treinamento em serviço por essa razão.

Na prestação de contas de março 2020 (competência), enviamos o planejamento da educação continuada para o ano de 2020, planejamento esse que poderá ser adequado às demandas específicas que venham a surgir assim como a imprevistos, mas será mensalmente confirmando nesse relatório.

#### 4.1.1 TREINAMENTO EM SERVIÇO

Auditorias internas se tornaram parte da rotina no contrato anterior e persistem de forma ininterrupta, com visitas regulares da supervisão, de pelo menos uma vez por mês em cada unidade, de forma a levantar problemas, oferecer suporte técnico, fazer avaliação de funcionários, treinar em serviço e diagnosticar entraves no fluxo de trabalho.

Durante essas visitas, tanto no acolhimento como nas bases de ambulância, realizamos avaliação do desempenho das equipes, levantamento das dificuldades encontradas oferecendo suporte técnico norteando as rotinas administrativas com enfoque na realização do protocolo de acolhimento e classificação de risco, integração da assistência médica obstétrica à equipe cegonha, trabalho esse que está sendo rediscutido de forma a aprimorar o processo e garantir a qualidade do atendimento.

Com a constante glosa do estacionamento/combustível das supervisões, as visitas de supervisão precisaram ser espaçadas durante o mês e no geral, feitas a partir de transporte público. Esse fato impacta no recolhimento de material para as auditorias das folhas de Classificação de Risco, por exemplo. O administrativo e a supervisão separam durante o mês as fichas não conformes que encontram, mas tornou-se difícil que a análise seja feita completamente dentro da competência da prestação de contas.

#### **4.2 Bebê Carioca**

Continuamos mantendo o monitoramento do Bebê Carioca. Embora apresente constantemente alguma dificuldade operacional (site fora do ar, excesso de negativa, internet lenta).

Além disso, devido as medidas de prevenção ao contágio do novo Coronavírus (COVID-19), conforme recomendação das autoridades de saúde, os profissionais tiveram que ser remanejados exclusivamente para atividades essenciais a fim de mitigar o contato.

Vale sempre a menção de que com a alegação de terem acesso a redes sociais, muitas mães não dão permissão para que seus filhos tenham sua foto postada no site do Bebê Carioca. Estamos sempre que possível incentivando as puérperas para aumentar a adesão, mas segue reduzido.

#### **4.3 Patrimônio**

No mês de novembro de 2020 não houve aquisição de bem patrimonial.

Cabe lembrar que temos vários equipamentos que já demos baixa através das planilhas assinadas pela comissão vigente a cada tempo, que precisamos de autorização para descarte. No momento nos encontramos com problemas de espaço e precisamos nos desfazer desses itens patrimoniais que já demos baixa. Solicitamos orientação de como proceder.

#### **4.4 Relatórios das Atividades assistenciais dentro das Normas da SMS-RJ**

O CEPP acredita estar obedecendo às normas, na medida em que mantém seus processos abertos e busca cumprir o requisitado pela SMS-RJ.

#### **4.5 Relatórios das Atividades Assistenciais e Financeiras dentro dos prazos estabelecidos pela SMS-RJ**

Prazo mensal cumprido.

#### **4.6 Controle de kit enxoval**

Conforme exposto no Ofício S/SUBHUE Nº 356/2020:

*“Considerando a imperiosa necessidade de ajuste no Contrato em tela em função do quadro orçamentário deficitário que se encontra esta Secretaria;*

*Considerando a relevância do kit enxoval constante do módulo I deste Programa, todavia, de natureza não essencial no contexto de todas as prioridades existentes no âmbito das ações e serviços desta Pasta;*

*Considerando que a Comissão fiscalizadora já vem glosando a importância que seria destinada para o Kit enxoval em função do não cumprimento da referida meta física em vista do notório déficit orçamentário;*

*Considerando que o referido Programa garante atenção integral a todas as gestantes usuárias do SUS, não podendo em hipótese alguma sofrer interrupção em suas atividades, merecendo, desta feita, o referido ajuste;*

*Comunicamos que esta Secretaria celebrará termo aditivo de supressão, o qual será retirado do escopo deste Contrato a rubrica “kit enxoval” e respectivo custeio com validade a partir de julho desta ano sem prejuízo das glosas já efetivadas ou daquelas que serão deliberadas pela comissão competente, conforme cronograma de desembolso anexo;”*

Será pactuado aditivo de supressão com validade a partir de julho de 2020, suprimindo a distribuição de kit enxoval. Compreendemos o momento crítico que passa não só o município do Rio de Janeiro, como também o Brasil e o mundo, contudo, não podemos deixar de mencionar o quanto o kit significava para as clientes assistidas pelo Programa Cegonha Carioca. Ao longo dos quase 10 anos do programa, podemos perceber a extrema necessidade de boa parte das clientes. Esperamos que em um futuro próximo seja possível a retomada da distribuição.

Durante toda a vigência do contrato de gestão envidamos todos os esforços para o cumprirmos em sua integralidade, entretanto, com as constantes glosas no valor referente ao kit enxoval, ficamos impossibilitados de distribuir os kits.

Seguimos inserindo em nosso relatório os indicadores relacionados a distribuição dos kits, quais sejam: Indicador 7 - percentual de gestantes que receberam Kit enxoval no momento da visita às maternidades de administração direta da SMS/Rio; e Indicador 12 - percentual de gestantes satisfeitas/muito satisfeitas na Pesquisa de satisfação, nas maternidades de gestão própria, do Módulo I – Referência Pré-natal/maternidade (Visita Maternidade). Tendo em vista que, até o momento não foi pactuado o referido termo aditivo. Tão logo seja, faremos as devidas retificações ou ratificações segundo os novos termos.

Reiteramos a seguir o que vimos narrando nos últimos relatórios de metas no que diz respeito ao fornecimento dos kits.

Fizemos em julho de 2019 a última aquisição de kits, que foi capaz de manter o estoque sadio até setembro do mesmo ano para as unidades de administração direta. Aguardamos a regularização dos repasses de custeio, para que possamos adquirir kits por tempo suficiente que nos permita garantir não só as maternidades de administração direta, mas para toda a rede de maternidades públicas no município. Os kits se encerraram no mês de outubro/2019.

Os kits deixaram de ser entregues regularmente nas maternidades em outubro de 2018, quando os repasses começaram a vir intermitentes e com glosas. Quando voltamos a conseguir entrega-los, já no ano de 2019, não conseguimos fazer a reposição de estoques que permitiria considerar a normalidade reestabelecida para toda a Rede de Maternidades

no Rio de Janeiro. O que só irá acontecer quando for possível durante aproximadamente 3 meses seguidos, fazer a aquisição dos 3.500 kits mensais.

Para evitar que falte kits para clientes que estão fazendo a visita por conta de cliente que já o fizeram ou por simples aumento sazonal do fluxo, foi estabelecido pela entrega de kits nas maternidades de administração direta, mas não nas unidades que usualmente chamamos de 'parceiras' (Federais, universitárias, etc) mas no momento, nenhuma maternidade possui mais do que dois (02) kits em estoque.

Ao retomarmos futuramente a produção de forma regular, o planejamento será o de executar a mesma estratégia, a saber:

- Entrega inicial nas maternidades de administração direta, com ênfase em montar um estoque local;
- Ainda sobre a entrega inicial, entrega menor que a produção, de forma a fazer reposição mínima (1 mês) no estoque regulador para entrega global;
- Reestabelecimento posterior da entrega nas maternidades de administração indireta, universitárias e federais, quando o estoque regulador já se encontrar com a reposição mínima.

Atentamos para a preocupação de que sem os devidos repasses dos meses anteriores que cubram os kits devidos, a produção de 3.500 kits mensais não é suficiente para atender às clientes em visita e os kits devidos, mesmo sem divulgação. A taxa de retorno inicial, após o reestabelecimento da entrega, de cerca de 20%, faz com que 3.500 kits não sejam suficientes para suprir um mês na rede inteira. A ausência de um estoque regulador no atual momento exige que o retorno dos kits às maternidades, até um posicionamento acerca dos kits pendentes e uma criação de estoque mínimo nas unidades, seja gradual.

#### **4.7 Módulo Transporte**

A fonte dos dados apresentados se origina no sistema de disparo de ambulâncias da plataforma da Prefeitura, dos relatórios semanais enviados pelo 1746 e também são usados como fonte de dados, as fichas de classificação e os livros de ordem e ocorrência das bases das viaturas. É normal haver pequenas divergências entre os números fornecidos, uma vez que há procedimentos que são cancelados e podem constar como passados para a viatura, mas a mesma não anotou já que foi cancelado logo depois, ou ao contrário. Vamos trabalhando com as equipes para ajustar esses dados.

Segue o detalhamento dos atendimentos por classificação, o número de clientes que não precisaram de remoção e o detalhamento dos atendimentos não completados:

Atendimentos e disparos - Detalhado			set-20	out-20	nov-20	
Total de Gestantes que usaram a ambulância	completados	azul	5	2	5	
		verde	544	535	558	
		amarelo	pico hip.	121	109	120
			outros	397	393	349
		laranja	pico hip.	54	38	45
			outros	22	34	23
	vermelho	29	19	26		
	Não completados	Meios próprios	33	38	37	
		evasão de ubs	4	4	3	
		Cancelamento	55	42	42	

Por determinação da SMS, não estamos mais computando o branco, que no caso da ambulância, se trata de clientes que se recusaram a ser atendidas quando a ambulância chegou, tanto em domicílio (raro) como em UBS (ou simplesmente haviam ido embora).

A média de atendimentos que não resultaram em remoção em novembro de 2020 foi de 11%.

Atendimentos e disparos - Remoções		set-20	out-20	nov-20
Ficou na Residência	Quantidade	169	159	126
	Proporção	14%	14%	11%
Com Remoção	Quantidade	1.003	971	1.000
	Proporção	86%	86%	89%

Os picos hipertensivos possuem média histórica de 11%. Em novembro de 2020, os casos de picos hipertensivos tiveram alta em relação ao mês anterior, e ficou, acima da média histórica que são 128.

Prevalência de Picos Hipertensivos	set-20	out-20	nov-20
Quantidade	175	147	165
Proporção	15%	13%	15%

Os partos assistidos pela equipe ou em que a equipe foi a primeiro a atender ao binômio pós-parto, tem sua média em 1%. A quantidade de partos no período foi abaixo da média, que são 12.

Total de partos	set-20	out-20	nov-20
Quantidade	10	4	8
Proporção	0,85%	0,35%	0,71%

Com relação a gestantes que não necessitam de remoção, por não estarem em trabalho de parto ou necessitarem de atendimento especializado, encontramos algumas dificuldades com os chamados dos postos de saúde e clínicas da família. Gestantes procuram o posto por algum mal-estar e o posto aciona a viatura que é liberada e por se tratar de UBS, a gestante é levada para sua unidade de referência. Lá recebe o atendimento necessário e é orientada a voltar ao posto de saúde para acompanhamento. Ao chegar no posto conforme orientada, o mesmo, aciona a viatura cegonha, em um movimento circular. Diferente do chamado domiciliar, que não passa por nenhum profissional de saúde, e que como regra de ouro de segurança, achamos que é melhor atender mesmo que não se trate de trabalho

de parto ou tenha necessidade de remoção, 11% em novembro de 2020 e 18% dos chamados na média histórica, no caso de unidades de saúde, talvez fosse capaz de causar impacto no tempo disponível das viaturas (que diminui o tempo de espera da gestante) se trabalhássemos junto à atenção básica a noção da Ambulância Cegonha como Transporte seguro para a gestante de risco habitual no momento do parto.

Embora a grande maioria dos nossos transportes ocorram sem nenhuma intercorrência, e sejam apenas o transporte seguro de gestantes em trabalho de parto, não se pode desconsiderar o fator decisivo que é a chegada no menor tempo possível de uma equipe de atendimento nos casos de complicação, nos quadros hipertensivos (tabela apresentada mais acima que aponta para 15% dos atendimentos no período) ou nos trabalhos de parto em franco desenvolvimento (número de partos já ocorridos, nas residências e nas viaturas, também em tabela mais acima, apontando para cerca de 0,71% dos atendimentos). Nessas situações em específico, mesmo desconsiderando o índice de satisfação e a percepção do impacto do serviço nas clientes, trata-se inclusive de medida de segurança, impactando na diferença entre um atendimento bem-sucedido e uma fatalidade, já que a cliente estará desassistida. A própria razão de um dos indicadores do Cegonha Carioca ser o tempo entre o disparo e a chegada no endereço da solicitante é justamente a importância de que este seja, ainda que dentro dos padrões da possibilidade e da segurança, o menor tempo possível, em especial se levarmos em conta o primeiro atendimento. Somando-se a isso a existência de chamados de viaturas para atendimento em UBS que não são para gestantes em trabalho de parto ou gestantes de risco habitual, impacta no tempo de disponibilidade, na eficiência e no índice de satisfação do módulo Transporte como um todo.

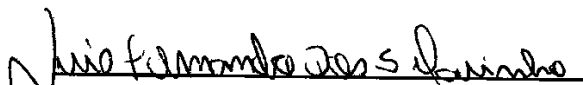
#### **4.8 Atendimentos a casos suspeitos ou confirmados para COVID-19**

Em novembro de 2020, 256 clientes atendidas pelo Programa Cegonha Carioca apresentaram quadro suspeito ou confirmado de COVID-19, sendo 10 delas atendidas no módulo transporte e 246 no módulo acolhimento, aumento de 46% dos casos em relação ao mês anterior. Apresentamos a seguir tabela detalhada por Unidade.

Casos Suspeitos ou Confirmados de COVID-19	mai/20	jun/20	jul/20	ago/20	set/20	out/20	nov/20
<b>MÓDULO TRANSPORTE</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>10</b>
HMAF	0	2	0	1	0	0	2
HMMC	3	1	0	0	0	0	0
HMMR	2	0	0	0	1	0	0
Casa de Parto	0	0	0	0	0	0	0
HMCD	1	1	0	0	0	0	1
HMMABH	2	1	3	1	1	2	1
HMLD 1	0	0	0	0	2	0	0
HMLD 2	3	1	1	0	0	0	2
HMPW	2	3	0	0	3	0	3
Campo Grande	2	0	2	0	0	1	0
Santa Cruz 1	0	0	1	0	0	1	1
Santa Cruz 2	0	0	0	0	0	1	0
<b>MÓDULO ACOLHIMENTO</b>	<b>249</b>	<b>139</b>	<b>151</b>	<b>162</b>	<b>170</b>	<b>170</b>	<b>246</b>
HMMC	8	7	0	2	2	13	5
HMAF	49	22	21	44	37	21	43
HMCD	54	15	18	27	21	23	43
HMLD	67	54	54	37	49	54	66
HMFM	39	23	33	34	37	38	48
HMHP	32	18	25	18	24	21	41
<b>TOTAL</b>	<b>264</b>	<b>148</b>	<b>158</b>	<b>164</b>	<b>177</b>	<b>175</b>	<b>256</b>

Rio de Janeiro, 11 de dezembro de 2020.

**Declara como registro dos fatos:**

  
**Luis Fernando dos Santos Marinho**  
 Gerente de operações – Cegonha Carioca