

Relatório de Metas

Cegonha Carioca

Módulos Acolhimento, Visita Cegonha e Transporte

Contrato de Gestão nº 003/2016

Período: Julho de 2021 – 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 23% 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 2 ouvidorias através do 1746 em julho de 2021, das quais, 1 foi elogio ao Programa e ao atendimento recebido pela equipe do Cegonha Carioca, e a outra reclamação, transcrita a seguir: “Cidadão reclama que solicitou a cegonha carioca e foi verificado que gestante estava com 2 de dilatação e foi levada para Hospital Mun. Rocha faria / Campo Grande porém no Hospital informaram que a gestante tem 1 de dilatação e que ocorreu um erro da enfermeira da cegonha e mandou-a voltar para casa informa que a

gestante está com fortes contrações e perda de líquido”, após levantamento dos procedimentos adotados, entendemos que o atendimento prestado pela equipe Cegonha Carioca seguiu as melhores práticas preconizadas nos protocolos de atendimento.

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.

OUVIDORIAS	mai/21	jun/21	jul/21
Número de Ouvidorias Recebidas	0	2	2
Número de Ouvidorias Atendidas no prazo	0	2	2
Valor atingido	100,00%	100,00%	100,00%

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

- Memória de cálculo: (Nº de dias de ausência / Número de dias programados) *100
 - Meta: <3%
 - Indicador no mês: 0,68%

A meta deste indicador é que tenhamos no máximo 3% de ausência dos dias programados, em julho de 2021 atingimos 0,68%, 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		mai/21	jun/21	jul/21
2. Absenteísmo Transporte	Carga não Cumprida	156	60	72
	Total Carga Horária	10.650	10.650	10.650
	Taxa	1,46%	0,56%	0,68%

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

- Memória de cálculo: (Nº de dias de ausência / Número de dias programados) *100
 - Meta: <3%
 - Indicador no mês: 1,38%

A meta deste indicador que tenhamos no máximo 3% de ausência dos dias programados, em julho de 2021 atingimos 1,38%, 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		mai/21	jun/21	jul/21
3. Absenteísmo Acolhimento	Carga não Cumprida	264	180	276
	Total Carga Horária	19.500	19.950	19.950
	Taxa	1,35%	0,90%	1,38%

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		mai/21	jun/21	jul/21
4. Fichas preenchidas transporte	Fichas em conformidade	1.011	957	1.070
	Fichas Módulo Transporte	1.011	957	1.070
	Taxa	100,00%	100,00%	100,00%

A meta deste indicador é que mais de 90% das fichas preenchidas estejam em conformidade, em julho de 2021 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: 99,15%

Fichas preenchidas em conformidade		mai/21	jun/21	jul/21
5. Fichas preenchidas Acolhimento	Fichas em conformidade	7.336	6.919	7.101
	Fichas Módulo Acolhimento	7.346	6.936	7.162
	Taxa	99,86%	99,75%	99,15%

A meta deste indicador é que mais de 90% das fichas preenchidas estejam em

conformidade, em julho de 2021 atingimos 99,15%, 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: (Nº de gestantes que receberam práticas educativas durante a visita Cegonha / Total de gestantes presentes durante a visita Cegonha) * 100
 - Meta: >=90%
 - Indicador no mês: N/A

6. Práticas Educativas Durante a Visita Cegonha		mai/21	jun/21	jul/21
HM Miguel Couto	Nº de gestantes na pratica educativa	0	0	0
	Nº de gestantes na Visita	0	0	0
HM Alexander Fleming	Nº de gestantes na pratica educativa	0	0	0
	Nº de gestantes na Visita	0	0	0
HM Carmela Dutra	Nº de gestantes na pratica educativa	0	0	0
	Nº de gestantes na Visita	0	0	0
HM Leila Diniz	Nº de gestantes na pratica educativa	0	0	0
	Nº de gestantes na Visita	0	0	0
HM Fernando Magalhães	Nº de gestantes na pratica educativa	0	0	0
	Nº de gestantes na Visita	0	0	0
HM Herculano Pinheiro	Nº de gestantes na pratica educativa	0	0	0
	Nº de gestantes na Visita	0	0	0
Total	Prática Educativa	0	0	0
	Gestantes Visita	0	0	0

A meta do indicador é que minimamente 90% das gestantes presentes nas visitas Cegonha recebam práticas educativas. Via de regra, todas as clientes que fazem a visita Cegonha participam da prática Educativa. Contudo, **durante o mês de julho de 2021 as visitas Cegonha permaneceram suspensas por determinação da Secretaria de Saúde**, em virtude da pandemia provocada pelo novo Coronavírus. Dessa forma, não é possível a avaliação do indicador.

3.2.2 ITEM 7 - PERCENTUAL DE GESTANTES QUE RECEBERAM ENXOVAL

- Memória de cálculo: (Nº de gestantes que receberam o enxoval / Total de gestantes com direito a receber o kit nas unidades de administração direta da SMS/Rio) * 100

- Meta: 100%
- Indicador no mês: 100%

7. Gestantes que Receberam Kit enxoval na alta		mai/21	jun/21	jul/21
Total	Kit enxoval entregue na alta	1.016	1.020	1.032
	Gestantes com direito a kit na alta	1.016	1.020	1.032
	TAXA	100%	100%	100%

A meta do indicador é que 100% das gestantes inseridas no Programa Cegonha Carioca, que tenham realizado Pré-Natal na Rede de Saúde Básica do município do Rio de Janeiro, e o parto tenha ocorrido em uma das unidades de administração direta da SMS/Rio, recebam kit enxoval. No mês de julho de 2021 todas as clientes receberam o kit, portanto, a meta foi atingida.

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: (Nº 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 / Total de atendimentos para acolhimento e classificação de risco) * 100
 - Meta: >85%
 - Indicador no mês: 98,72%

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 julho de 2021 atingimos 98,72%, 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		mai/21	jun/21	jul/21
TOTAL	Acima de 10 min	120	101	89
	Abaixo de 10 (ou just.)	7.226	6.835	7.070
	Total	7.346	6.936	7.162
	% do indicador	98,37%	98,54%	98,72%

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

- Memória de cálculo: (Nº de gestantes atendidas dentro do protocolo de acolhimento e classificação de risco nas maternidades / Total de gestantes atendidas nas maternidades) * 100
 - Meta: >=90%
 - Indicador no mês: 97,16%

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 julho de 2021 atingimos 97,16%, 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 7.371 BAMs para 7.162 atendimentos.

9. Proporção ACCR / Boletim de Emergência		mai-21	jun-21	jul-21
HM Miguel Couto	Nº de Gest. Classificadas	472	423	441
	Nº de Boletins no mês	463	397	441
HM Alexander Fleming	Nº de Gest. Classificadas	1.463	1.329	1.409
	Nº de Boletins no mês	1.453	1.306	1.371
HM Carmela Dutra	Nº de Gest. Classificadas	1.218	1.281	1.228
	Nº de Boletins no mês	1.224	1.284	1.234
HM Leila Diniz	Nº de Gest. Classificadas	1.690	1.529	1.677
	Nº de Boletins no mês	1.963	1.681	1.903
HM Fernando Magalhães	Nº de Gest. Classificadas	1.435	1.350	1.416
	Nº de Boletins no mês	1.408	1.350	1.431
HM Herculano Pinheiro	Nº de Gest. Classificadas	1.068	1.024	991
	Nº de Boletins no mês	1.072	1.024	991
TOTAL	Nº de Gest. Classificadas	7.346	6.936	7.162
	Nº de Boletins no mês	7.583	7.042	7.371
TAXA		96,87%	98,49%	97,16%

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 julho de 2021 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.

	mai-21	jun-21	jul-21	
Total de Gestantes que usaram a ambulância	Residenciais	467	388	468
	UBS	511	482	512
	TIH	33	87	90
	Atendimentos	1.011	957	1.070
	Disparos	1.078	1.015	1.142
	Chamados	1.087	1.052	1.156

As viaturas Cegonha Carioca foram acionadas em julho de 2021, 1.142 vezes, com saída da base. Realizaram 1070 avaliações de clientes (em Residência, UBS ou TIH). Houveram 1.156 chamados de clientes (via 1746 ou Plataforma) além de 16 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, julho de 2021, essa viatura realizou 16 remoções.

% dos atendimentos EFETIVOS	mai-21	jun-21	jul-21
Residenciais	46,19%	40,54%	43,74%
UBS	50,54%	50,37%	47,85%
TIH	3,26%	9,09%	8,41%

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**) foi de 6%. 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: (Nº 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 / Total de disparos) *100
 - Meta: 90% abaixo de 30 minutos
 - Indicador no mês: 44,13%

11. Proporção Disparo / Residência abaixo de 30 minutos	mai/21	jun/21	jul/21
Abaixo de 30 min	406	403	504
Número de disparos	1.078	1.015	1.142
Acima de 30 min	652	618	620
Proporção	37,66%	39,70%	44,13%

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 julho de 2021 alcançamos 44,13%, 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 milhar 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 90%) 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		mai-21	jun-21	jul-21	Atendimentos fora de área		mai-21	jun-21	jul-21
HMAF	Qtd	14	4	16	HMLD I	Qtd	7	4	4
	Proporção	21%	5%	21%		Proporção	7%	5%	5%
HMMC	Qtd	24	26	32	HMLD II	Qtd	4	7	5
	Proporção	45%	55%	50%		Proporção	5%	9%	6%
HMMR I	Qtd	47	40	49	HMPW	Qtd	10	12	6
	Proporção	55%	48%	51%		Proporção	11%	14%	6%
HMMR II	Qtd	0	0	0	Cpo Grande	Qtd	22	26	14
	Proporção	0%	0%	0%		Proporção	16%	22%	10%
HMCD	Qtd	42	59	15	Sta Cruz I	Qtd	30	43	45
	Proporção	61%	75%	18%		Proporção	25%	37%	34%
HMMABH	Qtd	36	45	40	Sta Cruz II	Qtd	36	22	29
	Proporção	42%	52%	47%		Proporção	36%	24%	26%
Total					QTD	272	288	255	
					PROPORÇÃO	27%	29%	23%	

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: N/A

12. Pesquisa Visita		jul/21
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 julho de 2021 as visitas Cegonha permaneceram suspensas por determinação da Secretaria de Saúde, em virtude da pandemia provocada pelo novo Coronavírus.

No último relatório de metas, março de 2021, apresentamos sugestão para alteração da pesquisa, seguimos aguardando autorização para colocá-la em prática. A nova pesquisa será composta pelas seguintes perguntas:

1. Como avalia a entrega do kit?

Satisfeita

Indiferente

Insatisfeita

2. Como avalia a apresentação dos kits?

Satisfeita

Indiferente

Insatisfeita

3. Como avalia o atendimento na entrega do kit?

Satisfeita

Indiferente

Insatisfeita

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: 97,7%

13. Pesquisa Acolhimento		jul/21
TOTAL	Satisfeitas	1.472
	Gestantes entrevistadas	1.506
	Proporção	97,7%

A meta do indicador é que mais de 80% das gestantes entrevistadas respondam satisfeitas ou muito satisfeitas na Pesquisa de Satisfação do módulo. Em julho de 2021 alcançamos 97,7%, 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
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

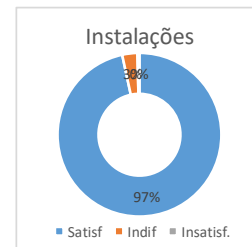
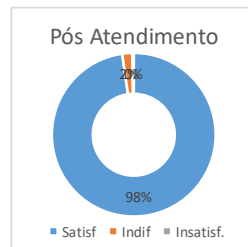
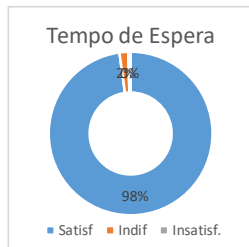
A pesquisa de satisfação do módulo acolhimento está em execução em todas as maternidades, observando as medidas de prevenção, controle e contenção de riscos, que o momento de pandemia provocada pelo novo Coronavírus demanda. Os quesitos pesquisados são: Qualidade do Atendimento no Acolhimento; Tempo 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 21% das clientes acolhidas.

Atendimento			Tempo de Espera			Pós Atendimento			Instalações		
Satisf	Indif	Insatisf.	Satisf	Indif	Insatisf.	Satisf	Indif	Insatisf.	Satisf	Indif	Insatisf.
1.489	17	-	1.473	26	7	1.472	30	4	1.455	45	6
99%	1%	0%	98%	2%	0%	98%	2%	0%	97%	3%	0%



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: 99,8%

14. Pesquisa Transporte		jul/21
TOTAL	Satisfeitas	517
	Gestantes entrevistadas	518
	Proporção	99,8%

A meta do indicador é que mais de 80% das gestantes entrevistadas respondam satisfeitas ou muito satisfeitas na Pesquisa de Satisfação do módulo. Em julho de 2021 alcançamos 99,8%, 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.

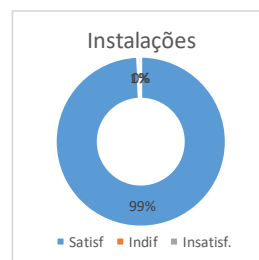
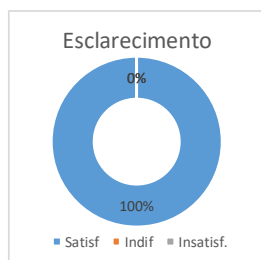
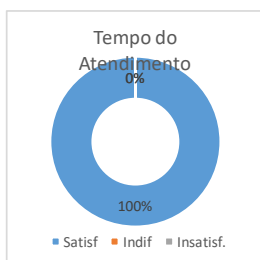
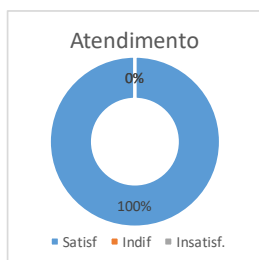


Cadastro	Relatório	Administrador	Documentos	Parceiros	Atendimento da Ambulância	Atendimento	Atendimento	Atendimento
INDICADORES PARTE VARIÁVEL (mar/2018)	Indicadores Acompanhamento e Avaliação (mar/2018)	12 - Percentual De Gestantes Satisfeitas/Muito Satisfeitas Na Pesquisa De Satisfação Nas Maternidades De Gestão Própria Do Módulo I - Referência Pré-Natal/Maternidade (Visita A Maternidade)	Muito satisfeitas na Pesquisa de Satisfação do Módulo I - Referência Pré-Natal / Maternidade	Percentual de gestantes satisfeitas	Pesquisa de Satisfação			
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	Muito satisfeitas na Pesquisa de Satisfação do Módulo II - Acolhimento com Classificação de Risco	Percentual de gestantes satisfeitas	Pesquisa de Satisfação			
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	Muito satisfeitas na Pesquisa de Satisfação do Módulo III - Transporte	Percentual de gestantes satisfeitas	Pesquisa de Satisfação			

Em julho de 2021 alcançamos uma amostra de 54% 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.
518	-	-	518	-	-	518	-	-	515	3	-
100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	99%	1%	0%



4 RELATO DETALHADO DE ATIVIDADES

4.1 Educação Continuada

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.

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.

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 julho de 2021 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

Em julho de 2021, entregamos 2.233 kits, sendo 1.032 para as unidades de Administração Direta.

Dando continuidade ao planejamento de retomada da entrega de kits em todas as maternidades no município do Rio de Janeiro, alinhamos todas as questões operacionais junto as maternidades parceiras não municipais, quais sejam, Hospital Universitário Pedro Ernesto, Hospital Universitário Gaffrée Guinle, Maternidade Escola / UFRJ, Hospital Federal de Bonsucesso, Instituto Fernandes Figueiras, Hospital dos Servidores do Estado, e reiniciamos as entregas nestas Unidades a partir de meados de julho de 2021.

Quantidade de Kits entregues	mai/21	jun/21	jul/21
Maternidades de administração direta	1.016	1.020	1.032
HM Miguel Couto	150	93	68
HM Alexander Fleming	193	145	218
HM Carmela Dutra	192	219	212
HM Leila Diniz	198	292	286
HM Fernando Magalhães	129	107	111
HM Herculano Pinheiro	154	164	137
Parceiras Municipais	1.002	989	1.106
Hospital da Mulher Mariska Ribeiro	245	217	236
Hospital Municipal Rocha Faria	172	199	194
Hospital Municipal Albert Schweitzer	170	186	232
HM M ^a Amélia Buarque de Hollanda	242	172	219
HM Pedro II	164	210	218
Casa de Parto David Capistrano Filho	9	5	7
Maternidade Mariana Crioula / HMRG	0	0	0
Parceiras não municipais	0	0	95
Hospital Universitário Pedro Ernesto	0	0	6
Hospital Universitário Gaffrée Guinle	0	0	21
Maternidade Escola / UFRJ	0	0	33
Hospital Federal de Bonsucesso	0	0	15
Instituto Fernandes Figueiras	0	0	0
Hospital dos Servidores do Estado	0	0	20
Total de Kits	2.018	2.009	2.233

Cabe lembrar que desde o início da pandemia provocada pelo novo Coronavírus o HMRG teve seus esforços voltados exclusivamente ao combate à pandemia, portanto, a maternidade Mariana Crioula / HMRG não está em funcionamento, por conseguinte não há distribuição de kits nesta Unidade. Sendo a referência das clientes desta Unidade alterada para a Maternidade Alexander Fleming.

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			mai-21	jun-21	jul-21	
Total de Gestantes que usaram a ambulância	completados	azul	5	6	2	
		verde	460	442	475	
		amarelo	pico hip.	102	80	126
			outros	337	343	354
		laranja	pico hip.	50	37	40
			outros	28	22	42
	vermelho	29	27	31		
	ficou na residencia	132	100	111		
	Não completados	Meios próprios	31	21	29	
		evasão de ubs	5	2	6	
Cancelamento		31	35	37		

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 julho de 2021 foi de 10%.

Atendimentos e disparos - Remoções		mai-21	jun-21	jul-21
Ficou na Residência	Quantidade	132	100	111
	Proporção	13%	10%	10%
Com Remoção	Quantidade	879	857	959
	Proporção	87%	90%	90%

Os picos hipertensivos possuem média histórica de 11%. Em julho de 2021, os casos de picos hipertensivos tiveram alta em relação ao mês anterior, e, ficou acima da média histórica que são 139.

Prevalência de Picos Hipertensivos		mai-21	jun-21	jul-21
Quantidade		152	117	166
Proporção		15%	12%	16%

Os partos assistidos pela equipe ou em que a equipe foi a primeira a atender ao binômio pós-parto, tem sua média em 1%. A quantidade de partos no período foi acima da média, que são 13.

Total de partos	mai-21	jun-21	jul-21
Quantidade	10	6	15
Proporção	0,99%	0,63%	1,40%

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, 10% em julho de 2021 e 17% 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 16% 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 1,40% 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.

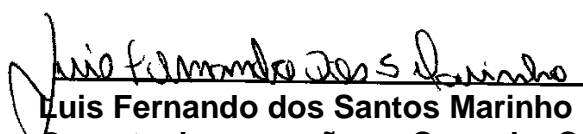
4.8 Atendimentos a casos suspeitos ou confirmados para COVID-19

Em julho de 2021, 268 clientes atendidas pelo Programa Cegonha Carioca apresentaram quadro suspeito ou confirmado de COVID-19, sendo 7 delas atendidas no módulo transporte e 261 no módulo acolhimento, aumento de 28% dos casos em relação ao mês anterior. Apresentamos a seguir tabela detalhada por Unidade dos últimos 12 meses.

Casos Suspeitos ou Confirmados de COVID-19	ago/20	set/20	out/20	nov/20	dez/20	jan/21	fev/21	mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21
MÓDULO TRANSPORTE	2	7	5	10	17	10	6	18	18	12	8	7
HMAF	1	0	0	2	2	1	1	4	1	0	0	0
HMMC	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0
HMMR	0	1	0	0	1	0	1	2	1	1	1	1
Casa de Parto	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
HMCD	0	0	0	1	2	0	0	0	3	0	1	0
HMMABH	1	1	2	1	0	1	1	2	4	3	3	1
HMLD 1	0	2	0	0	0	0	0	1	3	1	0	3
HMLD 2	0	0	0	2	1	1	2	1	1	1	0	0
HMPW	0	3	0	3	5	1	0	0	1	0	3	0
Campo Grande	0	0	1	0	3	2	0	1	3	3	0	0
Santa Cruz 1	0	0	1	1	2	2	1	6	0	1	0	2
Santa Cruz 2	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2	0	0
MÓDULO ACOLHIMENTO	162	170	170	246	391	240	187	343	249	267	201	261
HMMC	2	2	13	5	7	4	3	6	10	5	4	4
HMAF	44	37	21	43	55	44	41	79	40	49	38	45
HMCD	27	21	23	43	82	36	42	64	43	43	48	53
HMLD	37	49	54	66	96	55	41	97	69	75	48	62
HMFM	34	37	38	48	88	50	26	48	48	44	33	30
HMHP	18	24	21	41	63	51	34	49	39	51	30	67
TOTAL	164	177	175	256	408	250	193	361	267	279	209	268

Rio de Janeiro, 09 de agosto de 2021.

Declara como registro dos fatos:


Luis Fernando dos Santos Marinho
 Gerente de operações – Cegonha Carioca