

## *Relatório de Metas*

# **Cegonha Carioca**

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

### **Contrato de Gestão nº 003/2016**

### **Período: Abril 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 2 - Taxa de absenteísmo do módulo Transporte

Com o aumento dos casos de COVID-19, tivemos no mês de abril de 2020 um número elevado de profissionais que apresentaram atestados médicos, suspeitos ou confirmados com a doença. Tendo em vista que o período mínimo de quarentena para os casos suspeitos ou confirmados é de 14 dias, a taxa de absenteísmo no período foi altamente afetada. Os afastamentos em decorrência da pandemia totalizou 348 horas. Excetuando os afastamentos por COVID-19 o total de horas perdidas foi de 216 horas performando a taxa de absenteísmo do módulo Transporte 1,82%.

Cabe informar que apesar das ausências, não houve prejuízo ao serviço, todos os postos de trabalho estiveram e permanecem operantes.

## 1.2 Item 3 - Taxa de absenteísmo do módulo Acolhimento

Com o aumento dos casos de COVID-19, tivemos no mês de abril de 2020 um número elevado de profissionais que apresentaram atestados médicos, suspeitos ou confirmados com a doença. Tendo em vista que o período mínimo de quarentena para os casos suspeitos ou confirmados é de 14 dias, a taxa de absenteísmo no período foi altamente afetada. Os afastamentos no mês em decorrência da pandemia totalizou 1.020 horas. Excetuando os afastamentos por COVID-19 o total de horas perdidas foi de 228 horas performando a taxa de absenteísmo do módulo Acolhimento 1,05%.

Cabe informar que apesar das ausências, não houve prejuízo ao serviço, todos os postos de trabalho estiveram e permanecem operantes.

## 1.3 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 ao fato de que boa parte dos atendimentos seja em endereços de difícil acesso, cerca de 25% deles fora da área programática da base das viaturas, a 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

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:** *(Número de respostas à ouvidoria da SMS respondidas em até 48hs / Total de ouvidorias encaminhadas pelo SISO) \* 100*

**Meta:** 100%

Indicador no mês: 100%

Segue quadro das ouvidorias recebidas em abril de 2020, tendo sido 1 pedido de previsão para o retorno dos kits.

Em abril não tivemos pesquisas de satisfação comentadas.

OUVIDORIAS	fev/20	mar/20	abr/20
Número de Ouvidorias Recebidas	4	4	1
Número de Ouvidorias Atendidas no prazo	4	4	1
<b>Indicador 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:** (Número de dias de ausência / Número de dias programados) \*100

Meta: <3%

Indicador no mês: 4,76%

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

ABSENTEÍSMO		fev/20	mar/20	abr/20
2. Absenteísmo Transporte	Carga não Cumprida	108	192	564
	Total Carga Horária	11.850	10.650	11.850
	Taxa	0,91%	1,80%	4,76%

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

**Memória de cálculo:** (Número de dias de ausência / Número de dias programados) \*100

Meta: <3%

Indicador no mês: 5,73%

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

ABSENTEÍSMO		fev/20	mar/20	abr/20
3. Absenteísmo Acolhimento	Carga não Cumprida	620	640	1.248
	Total Carga Horária	21.335	21.485	21.785
	Taxa	2,91%	2,98%	5,73%

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

**Memória de cálculo:** (Número 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		fev/20	mar/20	abr/20
4. Fichas preenchidas transporte	Fichas em conformidade	899	1.034	1.028
	Fichas Módulo Transporte	899	1.034	1.028
	Taxa	100,00%	100,00%	100,00%

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:** (Número 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:** 99,08%

Fichas preenchidas em conformidade		fev/20	mar/20	abr/20
5. Fichas preenchidas Acolhimento	Fichas em conformidade	7.859	8.308	7.655
	Fichas Módulo Acolhimento	7.898	8.428	7.726
	Taxa	99,51%	98,58%	99,08%

Todas as fichas são contabilizadas e conferidas pelo administrativo responsável, 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:** (Número de gestantes que receberam práticas educativas durante a visita Cegonha / Total de gestantes presentes durante a visita Cegonha) \* 100

**Meta:** 90%

**Indicador no mês:** 100%

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.

No mês de abril de 2020 não houveram visitas Cegonha, por determinação da Secretaria de Saúde, em virtude da pandemia provocada pelo novo Coronavírus.

Local	Gestantes Visita - Gestantes na prática Educativa	fev/20	mar/20	abr/20
HM Miguel Couto	Nº de gestantes na pratica educativa	78	45	0
	Nº de gestantes na Visita	78	45	0
	<b>TAXA</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
HM Alexander Fleming	Nº de gestantes na pratica educativa	94	53	0
	Nº de gestantes na Visita	94	53	0
	<b>TAXA</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
HM Carmela Dutra	Nº de gestantes na pratica educativa	201	141	0
	Nº de gestantes na Visita	201	141	0
	<b>TAXA</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
HM Leila Diniz	Nº de gestantes na pratica educativa	184	99	0
	Nº de gestantes na Visita	184	99	0
	<b>TAXA</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
HM Fernando Magalhães	Nº de gestantes na pratica educativa	123	99	0
	Nº de gestantes na Visita	123	99	0
	<b>TAXA</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
HM Herculano Pinheiro	Nº de gestantes na pratica educativa	104	71	0
	Nº de gestantes na Visita	104	71	0
	<b>TAXA</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Total	<b>Prática Educativa</b>	<b>784</b>	<b>508</b>	<b>0</b>
	<b>Gestantes Visita</b>	<b>784</b>	<b>508</b>	<b>0</b>
	<b>TAXA</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

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

**Memória de cálculo:** (Número de gestantes que receberam o enxoval durante a visita Cegonha / Total de gestantes presentes durante a visita Cegonha) \* 100

**Meta:** 100%

Indicador no mês: 100%

No mês de abril de 2020 não houveram visitas Cegonha, 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 garantiu foi suficiente até setembro de 2019. No mês de outubro do mesmo ano os kits acabaram em todas as maternidades.

GESTANTES VISITA = GESTANTES QUE NÃO RECEBERAM KIT EM NENHUMA OUTRA UNIDADE E QUE LEVARAM A DOCUMENTAÇÃO *		fev/20	mar/20	abr/20
Total	Kits na visita	0	0	0
	Gestantes com documentação na Visita	765	508	0
	TAXA	0%	0%	100%

### 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:** (Número 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: 95,99%

8. ACCR em menos de 10 minutos		fev/20	mar/20	abr/20
TOTAL	Acima de 10 min	322	313	302
	Abaixo de 10 (ou just.)	7.563	8.092	7.416
	Total	7.891	8.428	7.726
	% do indicador	95,84%	96,01%	95,99%

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.

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

**Memória de cálculo:** (Número 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: 97,70%



Este indicador é uma contabilidade do número de fichas de classificação preenchida 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.

Em especial de abril/19 até o presente momento, diversas maternidades e por diversos dias, tiveram o sistema fora do ar ou com algum tipo de problema, acarretando em boletins de emergência manuais, com números repetidos, ou atendimentos feitos sem abertura de boletim de emergência. Também acarretou a contagem manual desses boletins já que esses números não se encontravam disponíveis em nenhum sistema. Muitas unidades perguntam à equipe Cegonha o número de seus atendimentos e usa esse número como o número do boletim. Dessa forma os números apresentados como o de boletins abertos são, no melhor do nosso conhecimento, os números corretos e os que as unidades afirmam como sendo o número de boletins.

No período foram abertos 7.908 BAMs para 7.726 atendimentos.

9. Proporção ACCR / Boletim de Emergência		fev-20	mar-20	abr-20
HM Miguel Couto	Nº de Gest. Classificadas	683	588	400
	Nº de Boletins no mês	683	688	380
HM Alexander Fleming	Nº de Gest. Classificadas	805	1.248	1.512
	Nº de Boletins no mês	805	1.248	1.514
HM Carmela Dutra	Nº de Gest. Classificadas	1.612	1.663	1.489
	Nº de Boletins no mês	1.619	1.670	1.497
HM Leila Diniz	Nº de Gest. Classificadas	2.005	1.998	1.711
	Nº de Boletins no mês	2.172	2.221	1.878
HM Fernando Magalhães	Nº de Gest. Classificadas	1.548	1.627	1.476
	Nº de Boletins no mês	1.555	1.654	1.499
HM Herculano Pinheiro	Nº de Gest. Classificadas	1.245	1.304	1.138
	Nº de Boletins no mês	1.238	1.421	1.140
TOTAL	Nº de Gest. Classificadas	<b>7.898</b>	<b>8.428</b>	<b>7.726</b>
	Nº de Boletins no mês	<b>8.072</b>	<b>8.902</b>	<b>7.908</b>
TAXA		97,84%	94,68%	97,70%

### 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%

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.

		fev-20	mar-20	abr-20
Total de Gestantes que usaram a ambulância	Residenciais	596	670	690
	UBS	238	307	304
	TIH	65	57	34
	Atendimentos	899	1.034	1.028
	<b>Disparos</b>	<b>984</b>	<b>1.115</b>	<b>1.095</b>
	Chamados	1.022	1.163	1.142

As viaturas Cegonha Carioca foram acionadas em Abril, 1.095 vezes, com saída da base. Realizaram 1.028 avaliações de clientes (em Residência, TIH ou UBS). Houveram 1.142 chamados de clientes (via 1746 ou Plataforma) além de 21 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, Abril de 2020, essa viatura realizou 21 remoções.

Chamados Atendidos	fev-20	mar-20	abr-20
Residenciais	66%	65%	67%
UBS	26%	30%	30%
TIH	7%	6%	3%

A tabela acima se refere aos chamados que resultaram em um disparo efetivo das viaturas. **Chamamos atenção para o número 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. **Manifestamos 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:** *(Número 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: 43,65%

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, i.e, 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 dessa OSS.**

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.

11. Proporção Disparo / Residência abaixo de 30 minutos	fev/20	mar/20	abr/20
Abaixo de 30 min	403	510	478
Acima de 30 min	581	574	610

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 2 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 2 está à disposição da Casa de Parto e a VTR 1 segue atendendo à AP 5.1.

Atendimentos fora de área	fev-20	mar-20	abr-20
HMAF	14	18	18
	17%	23%	25%
HMMC	7	18	16
	22%	38%	28%
HMMR I	42	43	58
	48%	41%	53%
HMMR II	0	0	0
	0%	0%	0%
HMCD	33	47	20
	56%	64%	41%
HMMABH	32	34	39
	59%	57%	67%

Atendimentos fora de área	fev-20	mar-20	abr-20
HMLD I	1	4	0
	1%	4%	0%
HMLD II	4	3	3
	6%	4%	4%
HMPW	6	5	12
	8%	7%	16%
Cpo Grande	19	15	19
	15%	11%	13%
Sta Cruz I	25	28	31
	22%	21%	23%
Sta Cruz II	26	25	43
	25%	20%	34%
<b>Total</b>	<b>209</b>	<b>240</b>	<b>259</b>
<b>média (em %)</b>	<b>23%</b>	<b>24%</b>	<b>25%</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 abr/20

TOTAL	Satisfeitos	0
	Perguntas respondidas	0
	Proporção	100,0%

No mês de abril de 2020 não houveram visitas Cegonha, 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 devido a 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: 96,16%

## 13. Pesquisa Acolhimento abr/20

TOTAL	Satisfeitos	351
	Perguntas respondidas	365
	Proporção	96,16%

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.



Cadastro	Relatório	Administrador	Documentos	da Ambulá
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)	Percentual de gestantes satisfeitas Muito satisfeitas na Pesquisa de Satisfação do Módulo I - Referência Pré-Natal / Maternidade	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	Percentual de gestantes satisfeitas Muito satisfeitas na Pesquisa de Satisfação do Módulo II - Acolhimento com Classificação de Risco	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	Percentual de gestantes satisfeitas Muito satisfeitas na Pesquisa de Satisfação do Módulo III - Transporte	Pesquisa de Satisfação

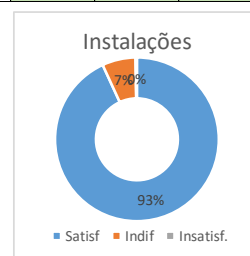
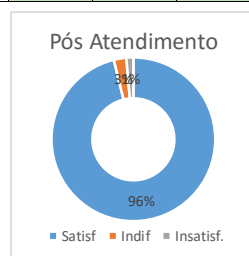
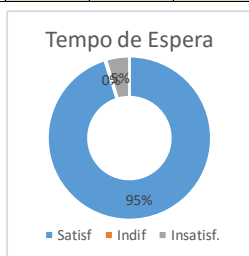
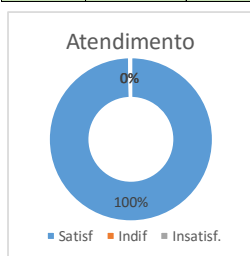
A pesquisa de satisfação do módulo acolhimento está em execução em todas as maternidades, observando as medidas de prevenção, controle e contenção de riscos, que o momento de pandemia provocada pelo novo Coronavírus demanda. Os quesitos pesquisados são: Qualidade do Atendimento no Acolhimento; Tempo de espera dentro da classificação de risco por cores; Percepção de resolutividade pós-atendimento; e Qualidade de 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 em Janeiro. A pesquisa foi feita com 5% das clientes acolhidas.

Atendimento			Tempo de Espera			Pós Atendimento			Instalações		
Satisf	Indif	Insatisf.	Satisf	Indif	Insatisf.	Satisf	Indif	Insatisf.	Satisf	Indif	Insatisf.
363	-	1	350	1	17	350	9	5	339	24	1
100%	0%	0%	95%	0%	5%	96%	2%	1%	93%	7%	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: 100%

14. Pesquisa Transporte		abr/20
TOTAL	Satisfeitos	481
	Perguntas respondidas	481
	Proporção	100,0%

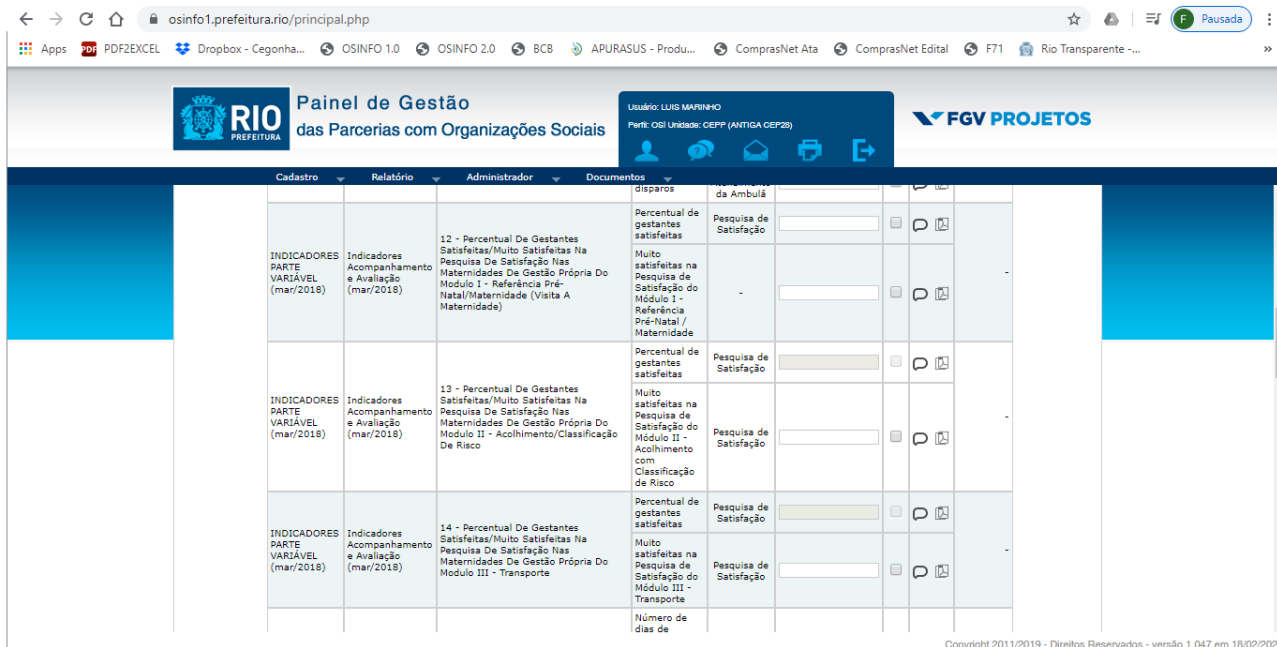
Estamos com dificuldade de incluir esse indicador no OSINFO 1. Tanto esta pesquisa de satisfação do transporte como a do módulo acolhimento estão com o numerador travado no OSINFO, repetindo o numerador da pesquisa feita na visita Cegonha. Como se tratam de quantitativos diferentes, não é possível incluir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



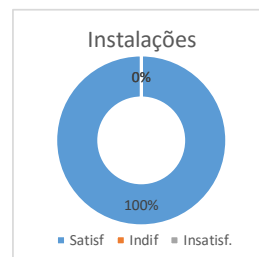
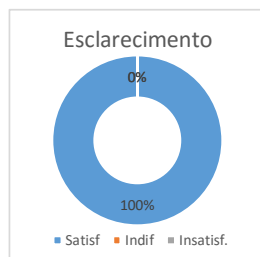
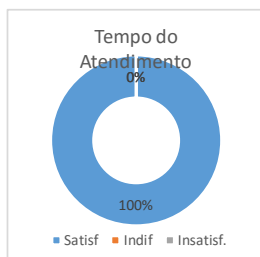
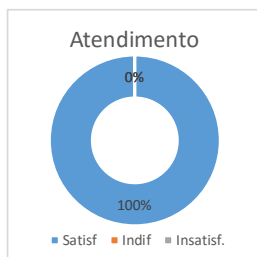
Apresentamos abaixo um *print* do Painel, onde é possível perceber que o campo está travado.



Em Abril alcançamos uma amostra de 53% 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			481	Tempo do Atendimento			481	Esclarecimento			481	Instalações		
Satisf	Indif	Insatisf.		Satisf	Indif	Insatisf.		Satisf	Indif	Insatisf.		Satisf	Indif	Insatisf.
481	-	-	481	481	-	-	481	481	-	-	481	481	-	-
100%	0%	0%		100%	0%	0%		100%	0%	0%		100%	0%	0%



## 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 norteador as rotinas administrativas com enfoque na realização do protocolo de acolhimento e classificação de risco, acompanhamento do controle de distribuição de kits, 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.

Seguimos durante o mês de abril de 2020 realizando treinamentos sobre medidas de prevenção no combate ao novo Coronavírus, bem como medidas de precaução na assistência, transmissibilidade e uso dos EPI, apresentando também, material disponibilizado pela Prefeitura à equipe. A fim de evitar aglomeração, os treinamentos foram realizados por videoconferência, seguindo as orientações das autoridades de saúde.

## 4.2 **Bebê Carioca**

Continuamos mantendo o monitoramento do Bebê Carioca. Embora este apresente constantemente alguma dificuldade operacional (site fora do ar, excesso de negativa, internet lenta) que gera atrasos eventuais nas postagens, o controle constante impede que haja grandes períodos de descontinuidade ou que pequenos problemas se tornem repetitivos sempre que possamos evitar.

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 evitar 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 constantemente incentivando as puérperas para aumentar a adesão, mas o mesmo segue reduzido.

## 4.3 **Patrimônio**

No mês de abril de 2020 tivemos a aquisição dos bens patrimoniais conforme elencados abaixo, devidamente informados na prestação de contas através do documento de acréscimo nº 2020/001, para incorporação ao acervo do programa.

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 Enxovais**

Fizemos em junho 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 toda a rede de maternidades públicas no município.

Os kits se encerraram no mês de outubro/2019 e um total de 1.089 gestantes que realizaram visita em janeiro de 2020 não puderam levar o kit enxoval.

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 entregar kits, 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 mesmo 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, optamos 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 é 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						
			fev-20	mar-20	abr-20	
Total de Gestantes que usaram a ambulância	completados	azul	3	1	5	
		verde	447	506	531	
		amarelo	pico hip.	59	74	57
			outros	314	351	320
		laranja	pico hip.	33	34	32
			outros	31	39	46
	vermelho	21	28	37		
	Não completados	Meios próprios	37	32	29	
		evasão de ubs	4	1	1	
		Cancelamento	44	48	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).

Prevalência de Picos Hipertensivos		fev-20	mar-20	abr-20
Picos Hipertensivos	%	10%	10%	9%
		92	108	89

Total de partos	fev-20	mar-20	abr-20
	7	16	13

Os picos hipertensivos possuem média histórica de 10%. Os partos assistidos pela equipe ou em que a equipe foi o primeiro a atender ao binômio pós-parto, tem sua média em 1%. Em abril, os números se mantiveram próximos a essa média.

Atendimentos e disparos - Remoções		fev-20	mar-20	abr-20
Atendimentos completados	Ficou na Residência	175	183	203
	Com Remoção	733	850	825

A média de atendimentos que não resultam em remoção é de 20%.

Com relação a gestantes que não necessitam de remoção, por não estarem em trabalho de parto ou necessitarem de atendimento especializado, estamos encontrando 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

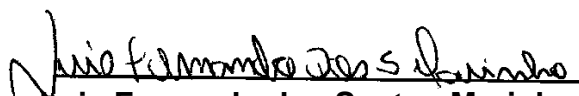
necessário e é orientada a voltar ao posto de saúde para acompanhamento. Ao chegar no posto conforme orientada, o mesmo, aciona a viatura cegonha, em um movimento circular. Diferente do chamado domiciliar, que não passa por nenhum profissional de saúde, e que como regra de ouro de segurança, achamos que é melhor atender mesmo que não se trate de trabalho de parto ou tenha necessidade de remoção (18% dos chamados, em média), 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 10% dos atendimentos em média) 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% 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.

Os dados estão corretos e completos.

Rio de Janeiro, 12 de maio de 2020.

**Declara como registro dos fatos:**

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