

## *Relatório de Metas*

# **Cegonha Carioca**

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

**Contrato de Gestão: 03/2016**

**Período: Setembro de 2019 – Ano 4**



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 Estudos e Pesquisas 28 (CEP28), organização social executora, elabora e entrega este relatório de metas.

O relatório contém:

- Relato detalhado sobre todos os indicadores na ordem em que os mesmos são apresentados na planilha e na documentação anexa ao edital da Cegonha Carioca,
- Breve descrição das atividades realizadas no período analisado.
- Anexos registrando e comprovando os itens acima.

### **Justificativa de Não Cumprimento de metas:**

**PROPORÇÃO DE ATENDIMENTOS ABAIXO DE 30 MINUTOS SUPERIOR A 90% –** O CEP28, 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%.

A priori, o CEP28 entende que cumpriu todas as demais metas do mês.

### **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.

#### **Indicadores**

Memória de cálculo e composição de indicadores numéricos:

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

##### **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 Setembro, onde recebemos 05 ouvidorias, sendo três elogios

Ouvidorias			
	jul/19	ago/19	set/19
Número de Ouvidorias Recebidas	5	2	5
Número de Ouvidorias Atendidas no prazo	5	2	5
Indicador atingido	100,00%	100,00%	100,00%

Recebemos e analisamos também pesquisas comentadas, levando em conta todas as críticas ou elogios que nos dizem respeito.

28 elogios na pesquisa da visita. Tivemos também 2 pesquisas comentadas com elogios no Módulo Transporte.
---

##### **Taxa de absenteísmo da equipe do Módulo Transporte e do Módulo Acolhimento do Programa Cegonha Carioca.**

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

**Meta:** <3%

**Indicador no mês:** 1,5% no Acolhimento e 0,08% no Transporte

O absenteísmo nos dois módulos se encontra abaixo dos 3% preconizados. Os dados são retirados da folha de pagamento, com número inteiro de horas contratadas e número exato de descontos por faltas e atrasos. A planilha, segue em anexo.

ABSENTÉISMO		jul/19	ago/19	set/19
Acolhimento	Total Carga Horária	20.708	19.998	21.313
	Carga não Cumprida	224	380	313
	TAXA Absenteismo	<b>1,1%</b>	<b>1,9%</b>	<b>1,5%</b>
Ambulância	Total Carga Horária	11.480	11.655	11.990
	Carga não Cumprida	12	24	9
	TAXA Absenteismo	<b>0,1%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,08%</b>

**Percentual de fichas do módulo Transporte e 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 transporte:** 100%

**Indicador no mês acolhimento:** 99,5 %

QUANTITATIVO	jul/19	ago/19	set/19
Fichas Módulo Transporte	1101	1099	1188
Fichas em conformidade	1101	1099	1188
Fichas Módulo Acolhimento	7661	7770	7775
Fichas em conformidade	7582	7691	7738
% Fichas em conformidade	jul/19	ago/19	set/19
TRANSPORTE	100%	100%	100%
ACOLHIMENTO	99,0%	99,0%	99,5%

No módulo acolhimento, 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.

No módulo transporte, a enfermeira supervisora faz pessoalmente a conferência, com ajuda dos administrativos quando possível, para localizar eventuais não conformidades ou tópicos para melhorias.

Grupo 02 – Incentivo assistencial.

**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 a disposição da equipe recursos como a boneca gestantes, bem como recursos não tecnológicos para auxiliar na visita em, mas 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 consideradas internas sejam 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 a 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 aprimorá-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 inerente 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.

Quantitativo visita				
Local	Gestantes Visita - Gestantes na prática Educativa	jul/19	ago/19	set/19
HM Miguel Couto	No de gestantes na Visita	135	125	122
	No de gestantes na pratica educativa	135	125	122
HM Alexander Fleming	No de gestantes na Visita	155	131	135
	No de gestantes na pratica educativa	155	131	135
HM Carmela Dutra	No de gestantes na Visita	334	294	265
	No de gestantes na pratica educativa	334	294	265
HM Leila Diniz	No de gestantes na Visita	233	255	224
	No de gestantes na pratica educativa	233	255	224
HM Fernando Magalhães	No de gestantes na Visita	259	228	205
	No de gestantes na pratica educativa	259	228	205
HM Herculano Pinheiro	No de gestantes na Visita	165	149	124
	No de gestantes na pratica educativa	165	149	124
Total	<b>Gestantes Visita</b>	<b>1.281</b>	<b>1.182</b>	<b>1.075</b>
	<b>Prática Educativa</b>	<b>1.281</b>	<b>1.182</b>	<b>1.075</b>

**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%

A aquisição de kits segue ainda de forma inconstante, devido a ausência de repasse de custeio, tendo sido a última aquisição, equivalente a um mês de produção, em Junho/2019. Como estamos entregando provisoriamente apenas nas maternidades de administração direta, foi possível garantir o estoque por mais de um mês.

Quantitativo visita / kit				
Local	GESTANTES VISITA = GESTANTES QUE NÃO RECEBERAM KIT EM NENHUMA OUTRA UNIDADE E QUE LEVARAM A DOCUMENTAÇÃO *	jul/19	ago/19	set/19
HM Miguel Couto	Gestantes com documentação na visita	134	124	122
	No de gestantes receberam kit	134	124	122
HM Alexander Fleming	Gestantes com documentação na visita	155	130	135
	No de gestantes receberam kit	155	130	135
HM Carmela Dutra	Gestantes com documentação na visita	332	293	261
	No de gestantes receberam kit	332	293	261
HM Leila Diniz	Gestantes com documentação na visita	231	254	222
	No de gestantes receberam kit	231	254	222
HM Fernando Magalhães	Gestantes com documentação na visita	256	228	203
	No de gestantes receberam kit	256	228	203
HM Herculano Pinheiro	Gestantes com documentação na visita	165	144	123
	No de gestantes receberam kit	165	144	123
Total	Gestantes com documentação na Visita	1.273	1.173	1.066
	Kits na visita	1.273	1.173	1.066

**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:** 97,2%

		julho	agosto	setembro
TOTAL	acima de 10 min	309	241	196
	total	7.661	7.770	7.775
	Abaixo de 10 (ou just.)	7.351	7.523	7.559
	<b>% do indicador</b>	95,95%	96,82%	97,22%

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.

## **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:** 98%

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 a 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 chamamos de Brancas) de forma a dar a maior clareza possível aos dados.

Nenhuma unidade se encontra abaixo da meta de 90% de gestantes atendidas dentro do Protocolo de Acolhimento e Classificação de Risco, mas ainda enfrentamos algumas dificuldades de fluxo próprios de algumas unidades (abertura de novo boletim para a mesma cliente para cada procedimento é um evento que ocorre com frequência significativa, entre outros eventos) que dificultam atingir 100% na totalidade das unidades.

Em algumas maternidades temos muita dificuldade de conseguir o número exato de boletins abertos não duplicados. Fernando Magalhães, por exemplo, zera o número dos boletins todo dia meia noite, o que acarreta divergências ainda que pequenas já que nossas fichas são contadas por plantão e incluem as primeiras horas do dia subsequente ao início do plantão noturno. A maternidade Leila Diniz precisa recorrer ao Hospital Municipal Lourenço Jorge, da qual faz parte, para obter esses números. Já em todas as unidades recebemos números em alguns meses que claramente não estavam correto e foi necessário a contagem manual nos sistemas da Maternidade para chegarmos em número mais plausível, acesso que nem sempre é possível. A Maternidade Herculano Pinheiro tem recorrido ao número de atendimentos da equipe Cegonha Carioca para ser registrado como o número de Boletins na Unidade (as vezes inclusive registrando com erros as anotações da equipe).

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 7926 BAMs para 7775 atendimentos

Gestantes Atendidas dentro dos protocolos de Classificação de risco				
Mês	Dados	jul-19	ago-19	set-19
HM Miguel Couto	No de Boletins no mês	672	678	636
	No de Gest. Classificadas	672	678	636
HM Alexander Fleming	No de Boletins no mês	862	876	839
	No de Gest. Classificadas	862	876	839
HM Carmela Dutra	No de Boletins no mês	1.661	1.664	1.595
	No de Gest. Classificadas	1.646	1.649	1.585
HM Leila Diniz	No de Boletins no mês	1.993	1.980	2.005
	No de Gest. Classificadas	1.848	1.873	1.877
HM Fernando Magalhães	No de Boletins no mês	1.632	1.644	1.635
	No de Gest. Classificadas	1.620	1.627	1.622
HM Herculano Pinheiro	No de Boletins no mês	1.013	1.067	1.216
	No de Gest. Classificadas	1.013	1.067	1.216
TOTAL	No de Boletins no mês	7.833	7.909	7.926
	No de Gest. Classificadas	7.661	7.770	7.775

**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 CEP28 sempre que acionado, atende a 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.

As viaturas Cegonha Carioca foram acionadas em Setembro, 1314 vezes, com saída da base. Realizaram 1188 avaliações de clientes (em Residência, TIH ou UBS). Houveram 1379 chamados de clientes (via 1746 ou Plataforma) além de 16 disparos da viatura que está sediada na casa de parto.

	jul-19	ago-19	set-19
Residenciais	60%	58%	62%
UBS	33%	35%	33%
TIH	7%	7%	5%

Atendimentos e disparo (total apurado nas bases)		jul-19	ago-19	set-19
		Total de Gestantes que usaram a ambulância	Residenciais	662
UBS	362		385	389
TIH	77		72	59
Atendimentos	1.101		1.099	1.188
Disparos	1.179		1.189	1.314
Chamados	1.251		1.234	1.379

Desde fins de 2018, uma viatura foi deslocada para ser o suporte para a CASA DE PARTO, sendo retirada do pool de ambulâncias Cegonha. Esse mês (SETEMBRO) essa viatura realizou 17 remoções.

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 9%. Nem todos os disparos resultaram em transporte, 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 retirado 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 efetivamente 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.

**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%

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 CEP28 sempre oscilou ao redor só 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, o eventual delay 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 DESSA OSS.**

A média de tempo para completar um atendimento é de por volta de 1:30, 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 81%) 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, 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 recurso estratégico que pode 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.

Acima de 30 minutos		713	52%
Abaixo de 30 minutos		666	43%

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 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, acabaram por alternar o método de registro, levando consigo para a casa de parto o número da ambulância e não levando o que causou esse mês uma alteração grande entre o número de atendimentos da VTR 2 (a disposição da Casa de Parto) e da VTR 1 (atendendo à AP 5.1).

Atendimentos fora de área			
	jul-19	ago-19	set-19
HMAF	11	19	29
	11%	16%	26%
HMMC	22	20	19
	42%	35%	35%
HMMR I	58	50	54
	48%	50%	45%
HMMR II	-	-	-
	0%	0%	0%
HMCD	30	30	52
	38%	38%	63%
HMMABH	39	34	52
	51%	48%	66%
HMLD I	2	5	6
	2%	5%	6%
HMLD II	-	-	3
	0%	0%	4%
HMPW	12	12	7
	12%	13%	7%
Cpo Grande	16	10	13
	11%	8%	9%
Sta Cruz I	28	22	4
	21%	17%	3%
Sta Cruz II	25	24	19
	21%	19%	14%
Total e média (em %)	243	226	258
	21%	21%	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 dessa proporção, trabalharemos para, dentro dos parâmetros de segurança, melhorar nosso tempo em todos os aspectos que dependem do CEP28, 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.

### Grupo 03 – Incentivo à Equipe

**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*

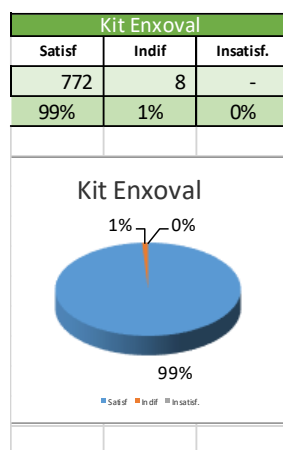
**Meta:** 80%

**Indicador no mês:** 99,6%

A amostra correspondeu a 70% das clientes que realizaram visita no período.

A pesquisa de satisfação do módulo visita está em execução plena em todas as maternidades. 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. O número de gestantes na visita que se mostraram insatisfeitas ou indiferentes não foi suficiente para gerar gráfico no mês de setembro, exceto no item kit enxoval, onde 1% das clientes se manifestou como indiferente.



**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:** 95,3%

A pesquisa de satisfação do módulo acolhimento está em execução plena em todas as maternidades. 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.

As respostas vão de Satisfeito a Insatisfeito, em 3 escalas.

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 Setembro. A pesquisa foi feita com 9% das clientes acolhidas.



**Percentual de gestantes satisfeitas/muito satisfeitas na Pesquisa de Satisfação, nas maternidades de gestão própria, do Módulo III - Transporte**

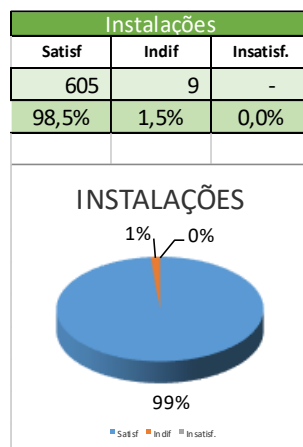
**Memória de cálculo:** *(Percentual de gestantes satisfeitas/muito satisfeitos na Pesquisa de Satisfação do Módulo III - Transporte / Total de gestantes entrevistadas) \*100*

**Meta:** 80%

**Indicador no mês:** 99,6%

Em Setembro alcançamos uma amostra de 61% 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.

Apenas o item instalações chegou a gerar gráfico. Na grande maioria, as respostas de indiferença se referem a clientes que não entraram na ambulância pois não precisaram ser removidas.



## **Relato Detalhado de Atividades**

### **Educação Continuada:**

No mês de setembro o tema da educação Continuada foi em parceria com o COREN, com o tema de atendimento à parada cardio-respiratória.

Em fevereiro (competência), enviamos em anexo a esse relatório o planejamento da educação continuada para o ano de 2019, planejamento esse que pode ser adequado às demandas específicas que venham a surgir assim como a imprevistos, mas será mensalmente confirmando nesse relatório.

### **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.

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.

### **Patrimônio:**

No mês de Setembro não houve aquisição de nenhum bem patrimonial.

**Informamos 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.**

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

O CEP28 acredita estar obedecendo às normas, na medida em que mantém seus processos abertos e busca cumprir o requisitado pela SMS-RJ.

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

Prazo mensal cumprido.

### **Controle de Enxovais:**

Fizemos em Junho uma aquisição de kits, que foi capaz de manter o estoque sadio em Setembro 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 que existem hoje nas maternidades não é suficiente para suprir o mês de outubro.

Uma vez que não recebemos nenhuma orientação com relação ao retorno das clientes que realizaram visita e não receberam kit, e na intenção de evitar maiores comoções na porta de entrada das unidades, optamos por não divulgar ativamente o retorno dos kits, mas a entregar a todas as gestantes ou puérperas que realizaram a visita no período, desde que tenha sido na maternidade em questão (ou parido nessa maternidade). A taxa de retorno em Setembro, devido ao tempo de permanência de entrega de kit nas maternidades de administração direta, já se encontra estabilizado, sendo na verdade a taxa regular de retorno de clientes que compareceram a visita sem documentação sem identidade e / ou cartão de pré natal. Caso de clientes que fizeram visita em outras maternidades sem kits e vieram a parir nas maternidades de administração direta, ou das que fazem ouvidoria, são tratados caso a caso para que não se torne regra entregar kit para qualquer cliente que fez visita nas outras maternidades, pois o fluxo da demanda seria insustentável para a rotina de trabalho, bem como não teríamos kits suficientes para esse fim.

Os kits deixaram de ser entregues regularmente nas maternidades em outubro de 2018, quando os desencontros de repasse chegaram a comprometer o pagamento em dia dos salários, e ao retorno dos repasses, regularizar pagamentos era a prioridade. Desde que voltamos a conseguir entregar kits, já no ano de 2019, não conseguimos fazer a reposição de estoques que permitiria considerar a normalidade reestabelecida. O mesmo só irá acontecer quando for possível durante aproximadamente 3 meses seguidos, fazer a aquisição dos 3500 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 'parceiras'.

<p>Ao retomarmos futuramente a produção de forma regular, o planejamento é o de executar a mesma estratégia, a saber:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>* entrega inicial nas maternidades de administração direta, com ênfase em montar um estoque local; Esse item se encontra em processo de estabelecimento.</li><li>* ainda sobre a entrega inicial, entrega menor que a produção, de forma a fazer reposição mínima (1 mês) no estoque regulador para entrega global.</li><li>* reestabelecimento posterior da entrega nas maternidades de administração indireta, universitárias e federais, quando o estoque regulador já se encontrar com a reposição mínima.</li></ul>
--

Atentamos para a preocupação de que sem os repasses devidos dos meses anteriores que cubram os kits devidos, a produção de 3500 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 20%, faz com que 3500 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 a cerca dos kits pendentes e uma criação de estoque mínimo nas unidades, seja gradual.

Mês	jul/19	ago/19	set/19
<b>Quantidade de Kits entregues</b>			
HM Miguel Couto	139	125	124
HM Alexander Fleming	161	135	138
HM Carmela Dutra	344	304	272
HM Leila Diniz	248	263	230
HM Fernando Magalhães	281	242	215
HM Herculano Pinheiro	167	148	125
<b>Maternidades de administração direta</b>	<b>1.340</b>	<b>1.217</b>	<b>1.104</b>
<b>Total de Kits</b>	<b>1.340</b>	<b>1.217</b>	<b>1.104</b>

### Módulo Transporte:

No presente momento, devido ao atraso nos repasses de custeio, o CEP28 se encontra inadimplente com o pagamento da empresa que fornece ambulância e condutor para o programa Cegonha Carioca, não tendo pago os serviços prestados em agosto e não tendo em caixa como pagar os serviços prestados em setembro. Até o fim de setembro a ausência de repasses não impactou o serviço devido à esforço conjunto dos profissionais envolvidos, entretanto como a empresa está em atraso com o pagamento dos seus funcionários e não possui mais crédito para combustível, em outubro a ausência de repasses deverá impactar a operação.

A fonte dos dados apresentados se original 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				jul-19	ago-19	set-19
Total de Gestantes que usaram a ambulância	completados	azul		2	2	8
		verde		543	538	574
		amarelo	pico hip.	101	75	81
			outros	362	379	438
		laranja	pico hip.	28	45	34
			outros	31	30	32
		vermelho	37	30	22	
	Não completados	Meios próprios	27	57	54	
		evasão de ubs	1	3	6	
		Cancelamento	50	30	66	

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				
		jul-19	ago-19	set-19
Picos Hipertensivos	%	12%	11%	10%
		129	120	115
total de partos		jul-19	ago-19	set-19
		19	17	6

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 Setembro o total de partos assistidos pela Equipe Cegonha foi abaixo da média, 0,5%.

Atendimentos e disparos - Remoções				
		jul-19	ago-19	set-19
Atendimentos completados	Ficou na Residência	187	200	222
	Com Remoção	917	899	967

A média de atendimentos que não resultam em remoção é de 18% .

*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

**Declara como registro dos fatos:**



**Adriana Magalhães Almeida**  
**Gerente de operações – Cegonha Carioca**