

## *Relatório de Metas*

# **Cegonha Carioca**

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

**Contrato de Gestão: 03/2016**

**Período: Dezembro 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:**

**TAXA DE ABSENTEÍSMO DA EQUIPE DO MÓDULO TRANSPORTE E DO MÓDULO ACOLHIMENTO DO PROGRAMA CEGONHA CARIOCA** – Devido a ausência de repasse que gerou atraso nos pagamentos, ficando os profissionais contratados do CEP28 com 2 meses e meio de atraso nos salários (outubro e novembro, que foram pagos apenas em 18 de dezembro), o sindicato dos enfermeiros decretou greve, respeitando a condição legal de 1/3 dos serviços operantes. Ainda que a adesão à greve por parte da equipe Cegonha tenha sido tardia e por poucos dias, a mesma causou impacto nos indicadores. **REFORÇAMOS QUE O NÃO CUMPRIMENTO DESSES 2 INDICADORES ESTÁ DIRETAMENTE LIGADO AO ATRASO DOS REPASSES.**

**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%.

**PERCENTUAL DE GESTANTES QUE RECEBERAM ENXOVAL DURANTE A VISITA CEGONHA.** – Com a ausência/atraso/redução de repasse de custeio, os kits adquiridos em junho do corrente ano para distribuição exclusiva nas maternidades de administração direta, se encerraram no mês de outubro. **REFORÇAMOS QUE O NÃO CUMPRIMENTO DESSE INDICADOR ESTÁ DIRETAMENTE LIGADO AO ATRASO DOS REPASSES.**

**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)** – Pelas nossas contas, ainda que por aproximação decimal, entendemos que cumprimos o referido indicador. Entretanto, ao colocarmos os números no OSINFO 1 , também por aproximação, os decimais foram arredondados para baixo e retornaram como indicador não cumprido. Lembramos entretanto que o item que vem reduzindo o valor alcançado nesse indicador é a ausência do Kit Enxoval Cegonha Carioca, que com a ausência/atraso/redução de repasse de custeio, não vem sido adquiridos e se encerraram no mês de outubro de 2019. Todos os demais itens dessa pesquisa pontuam em acima **de 96% de satisfação**. **REFORÇAMOS QUE O NÃO CUMPRIMENTO DESSE INDICADOR ESTÁ DIRETAMENTE LIGADO AO ATRASO DOS REPASSES.**

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 Dezembro

Ouvidorias			
	out/19	nov/19	dez/19
Número de Ouvidorias Recebidas	6	2	1
Número de Ouvidorias Atendidas no prazo	6	2	1
Indicador atingido	100,00%	100,00%	100,00%

A ouvidoria em questão foi encaminhada pela Ouvidoria da PCRJ de ouvidoria recebia via Ouvidoria do SUS, e dizia respeito a ausência de Kits, Ambulância sem combustível e profissionais sem salário. Entendemos que não se tratava de uma ouvidoria endereçada a nós, mas fornecemos os subsídios para a resposta, com os valores em aberto, datas e demais informações pertinentes.

#### **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:** *4,5% no Acolhimento e 11,5% no Transporte*

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.

Devido a ausência de repasse que gerou atraso nos pagamentos, ficando os profissionais contratados do CEP28 com 2 meses e meio de atraso nos salários (outubro e novembro, que foram pagos apenas em 18 de dezembro), o sindicato dos enfermeiros decretou greve, respeitando a condição legal de 1/3 dos serviços operantes. Ainda que a adesão à greve por parte da equipe Cegonha tenha sido tardia e por poucos dias, a mesma causou impacto nos indicadores. REFORÇAMOS QUE O NÃO CUMPRIMENTO DESSES 2 INDICADORES ESTÁ DIRETAMENTE LIGADO AO ATRASO DOS REPASSES.

ABSENTÉISMO		out/19	nov/19	dez/19
Acolhimento	Total Carga Horária	21.735	19.885	22.085
	Carga não Cumprida	312	216	984
	TAXA Absenteismo	99,0%	1,1%	4,5%
Ambulância	Total Carga Horária	12.000	11.850	12.459
	Carga não Cumprida	144	84	1.428
	TAXA Absenteismo	1,2%	0,7%	11,5%

**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:** 98,9 %

QUANTITATIVO	out/19	nov/19	dez/19
Fichas Módulo Transporte	1052	950	821
Fichas em conformidade	1052	950	821
Fichas Módulo Acolhimento	8195	7863	8473
Fichas em conformidade	8113	7828	8383

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 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 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.

O número de gestantes em visita, com a ausência de kit, se encontra bastante reduzido, mesmo se comparado aos anos anteriores (2018, também sem kits nesse período, ou os anos anteriores, que há de fato uma pequena queda nesse período do ano).

Quantitativo visita				
Local	Gestantes Visita - Gestantes na prática Educativa	out/19	nov/19	dez/19
HM Miguel Couto	No de gestantes na Visita	158	78	97
	No de gestantes na pratica educativa	158	78	97
HM Alexander Fleming	No de gestantes na Visita	111	95	90
	No de gestantes na pratica educativa	111	95	90
HMCarmela Dutra	No de gestantes na Visita	218	235	182
	No de gestantes na pratica educativa	218	235	182
HM Leila Diniz	No de gestantes na Visita	218	188	178
	No de gestantes na pratica educativa	218	188	178
HM Fernando Magalhães	No de gestantes na Visita	177	169	135
	No de gestantes na pratica educativa	177	169	135
HM Herculano Pinheiro	No de gestantes na Visita	137	114	105
	No de gestantes na pratica educativa	137	114	105
Total	<b>Gestantes Visita</b>	1.019	879	787
	<b>Prática Educativa</b>	1.019	879	787

#### Percentual de gestantes que receberam enxoval durante a visita Cegonha.

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

**Meta:** 100%

**Indicador no mês: 0**

A ultima aquisição de kits, devido a ausência de repasse de custeio na sua integralidade, foi em Junho/2019. Como estamos entregando provisoriamente apenas nas maternidades de administração direta, essa compra garantiu a entrega até setembro de 2019. No mês de outubro os kits acabaram em todas as maternidades. Não há previsão de aquisição.

Total	Gestantes com documentação na Visita	1.009	874	781
	Kits na visita	676	-	-

**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:** 94%

		outubro	novembro	dezembro
TOTAL	acima de 10 min	283	268	456
	total	8.195	7.863	8.473
	Abaixo de 10 (ou just.)	7.908	7.592	7.965
	<b>% do indicador</b>	96,50%	96,55%	94,00%

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:** 97%

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.

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 8730 BAMs para 8473 atendimentos

Gestantes Atendidas dentro dos protocolos de Classificação de risco				
Mês	Dados	out-19	nov-19	dez-19
HM Miguel Couto	No de Boletins no mês	645	753	715
	No de Gest. Classificadas	645	733	703
HM Alexander Fleming	No de Boletins no mês	863	818	918
	No de Gest. Classificadas	863	818	918
HM Carmela Dutra	No de Boletins no mês	1.671	1.542	1.801
	No de Gest. Classificadas	1.663	1.534	1.787
HM Leila Diniz	No de Boletins no mês	2.189	2.327	2.302
	No de Gest. Classificadas	2.065	2.033	2.118
HM Fernando Magalhães	No de Boletins no mês	1.733	1.623	1.730
	No de Gest. Classificadas	1.718	1.623	1.702
HM Herculano Pinheiro	No de Boletins no mês	1.259	1.159	1.264
	No de Gest. Classificadas	1.241	1.122	1.245
TOTAL	No de Boletins no mês	8.360	8.222	8.730
	No de Gest. Classificadas	8.195	7.863	8.473

**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.

Com as dificuldades financeiras do projeto (ausência de repasses), houve problemas de falta de combustível e de profissionais sem salário/benefícios que não compareceram ao plantão (condutores e enfermagem) mas os problemas foram contornados, de diversas formas, tentando sempre que foi possível, não prejudicar a operação. Embora tenha havido adesão à greve no fim de dezembro, todos os disparos feitos pela Central de Ambulância fora atendidos, ainda que com menor disponibilidade de viaturas. Houve não obstante, uma redução no número de chamados, não compatível com a diminuição normal dessa época do ano. Acreditamos que a ampla divulgação na mídia da ausência de repasse, e portanto, de pagamentos, acarretando ambulâncias sem combustível e funcionários sem pagamento, inibiram a demanda espontânea nos chamados de ambulância, com maior deslocamento por meios próprios sem chamado anterior de viatura.

Embora o número de viagens perdidas (Cancelamentos – meios próprios – dificuldade de localizar o endereço) tenha sido um pouco maior do que nos últimos 2

meses, o mesmo se encontra dentro da oscilação habitual desse número, não necessariamente causada pela redução no número de ambulâncias de forma direta.

As viaturas Cegonha Carioca foram acionadas em Dezembro, 903 vezes, com saída da base. Realizaram 821 avaliações de clientes (em Residência, TIH ou UBS). Houveram 955 chamados de clientes (via 1746 ou Plataforma) além de 15 disparos da viatura que está sediada na casa de parto.

		out-19	nov-19	dez-19
Residenciais		60%	62%	63%
UBS		34%	31%	30%
TIH		5%	7%	7%
		88%	88%	88%

Atendimentos e disparo (total apurado nas bases)		out-19	nov-19	dez-19
Total de Gestantes que usaram a ambulância	Residenciais	635	592	520
	UBS	361	294	247
	TIH	56	64	54
	Atendimentos	1.052	950	821
	Disparos	1.199	1.019	903
	Chamados	1.174	1.065	955

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 (Dezembro) essa viatura realizou 13 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 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 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:** 44%

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		510
Abaixo de 30 minutos		393

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			
	out-19	nov-19	dez-19
HMAF	12	19	40
	14%	21%	51%
HMMC	23	9	21
	56%	25%	64%
HMMR I	44	46	53
	46%	42%	58%
HMMR II	-	-	-
	0%	0%	0%
HMCD	43	42	40
	58%	68%	98%
HMMABH	47	41	46
	53%	64%	84%
HMLD I	3	-	15
	3%	0%	16%
HMLD II	3	5	4
	4%	7%	6%
HMPW	8	6	17
	9%	7%	24%
Cpo Grande	13	13	35
	10%	11%	34%
Sta Cruz I	17	33	31
	13%	28%	34%
Sta Cruz II	32	19	26
	29%	19%	30%
Total e média (em %)	245	233	328
	25%	24%	42%

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*

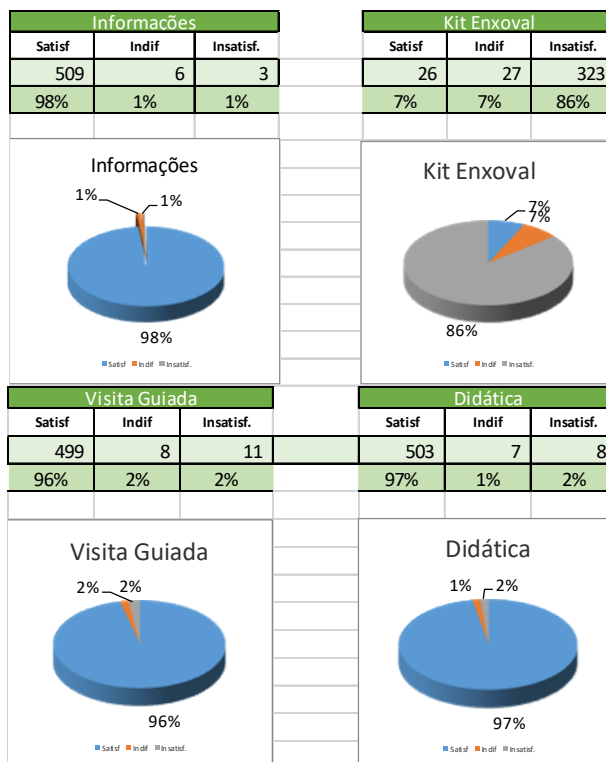
**Meta:** 80%

**Indicador no mês:** 80% (por razões de arredondamento, no OSINFO o indicador veio em 79,5%)

A amostra correspondeu a 65% 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. Por conta da falta de kit no estoque, 86% das gestantes que fizeram a visita se mostraram ou indiferentes ou insatisfeitas. É comum durante o período de ausência de kit que nem todas as clientes queiram responder essa questão, e também é comum que isso impacte nas demais perguntas, com mais pessoas marcando indiferente ou insatisfeita. Ainda assim, TODAS AS PERGUNTAS, EXCETO A DO KIT, RETORNARAM ACIMA DE 96%.



**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%

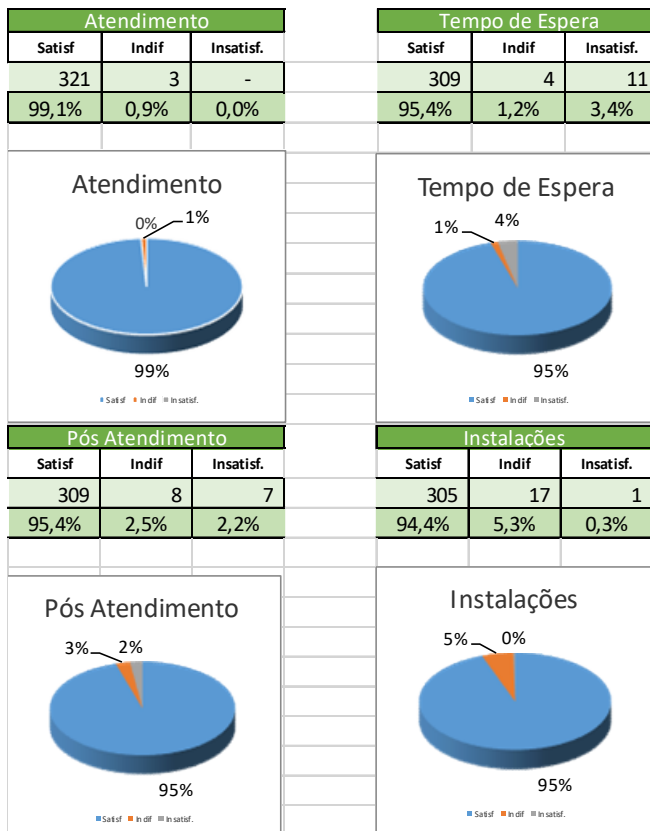
A pesquisa de satisfação do módulo acolhimento está em execução plena em todas as maternidades. Os quesitos pesquisados são: Qualidade do Atendimento no Acolhimento; Tempo de espera dentro da classificação de risco por cores; percepção de resolutividade pós-atendimento; e qualidade de instalações físicas.

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 Dezembro. A pesquisa foi feita com 5% das clientes acolhidas (O número reduzido da amostragem se deve ao fato de que durante o mês de dezembro, com adesão à greve ou escala diferenciada, nem todos os plantões estavam com equipe completa, logo, a prioridade era o ACCR, sobrando pouco tempo para a pesquisa).



**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%

Em Dezembro alcançamos uma amostra de 60% 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.

Nenhum item dessa pergunta gerou gráfico no mês de Dezembro.

## **Relato Detalhado de Atividades**

### **Educação Continuada:**

No mês de Dezembro não foi possível a realização de nenhum evento de Educação Continuada. A ausência de pagamentos faz com que seja difícil exigir um deslocamento extra para treinamento, que é o que acontece normalmente, já que a presença no treinamento é em dia diferente ao dia de plantão do funcionário. Entretanto, dentro de nossas possibilidades e mesmo afetada com as glosas de combustível/estacionamento que permitia uma ida mais constante, a supervisão sempre atua como treinamento com a equipe que estiver de plantão no dia, sendo por nós chamadas de treinamento em serviço por essa razão.

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.

### **Treinamento em serviço**

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

Durante essas visitas, tanto no acolhimento como nas bases de ambulância, realizamos avaliação do desempenho das equipes, levantamento das dificuldades encontradas oferecendo suporte técnico norteando as rotinas administrativas com enfoque na realização do protocolo de acolhimento e classificação de risco, 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. A supervisora do módulo acolhimento tirou férias em alguns dias de janeiro, por isso o baixo número de supervisões comparado aos meses anteriores.

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. Na Leila Diniz, que é um local de alto

movimento, temos 3 meses de Classificação de Risco acumuladas. O administrativo e a supervisão separam durante o mês as fichas não conformes que encontram, mas tornou-se difícil tanto que a análise seja feita completamente dentro da competência da prestação de contas, como é feita em condições não tão propícias como as que fazíamos anteriormente.

### **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 Dezembro 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 até 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 se encerraram no mês de Outubro/2019 e um total de 781 gestantes que realizaram visita 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. 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’ 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; Esse item se encontra em processo de estabelecimento.
- \* 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 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.

### Módulo Transporte:

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						
			out-19	nov-19	dez-19	
Total de Gestantes que usaram a ambulância	completados	azul	6	2	4	
		verde	523	468	419	
		amarelo	pico hip.	75	66	44
			outros	369	335	287
		laranja	pico hip.	26	28	19
			outros	37	28	30
	vermelho	16	23	19		
	Não completados	Meios próprios	37	19	40	
		evasão de ubs	-	2	5	
		Cancelamento	47	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				
		out-19	nov-19	dez-19
Picos Hipertensivos	%	10%	10%	8%
		101	94	63

		out-19	nov-19	dez-19
total de partos		7	6	8

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 dezembro, tanto partos como picos hipertensivos foram abaixo da média.

Atendimentos e disparos - Remoções				
		out-19	nov-19	dez-19
Atendimentos completados	Ficou na Residência	175	156	135
	Com Remoção	877	794	687

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**