

## *Relatório de Metas*

# **Cegonha Carioca**

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

### **Contrato de Gestão nº 171/2021**

### **Período: Novembro de 2021 – Ano 1**



Para facilitar a prestação de contas, e a análise pelos órgãos competentes, principalmente pela CTA responsável pelo Contrato de gestão SMS 171-2021, o Centro de Excelência em Políticas Públicas (CEPP), organização social executora, elabora e entrega este relatório de metas.

O relatório contém:

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

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

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

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

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

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

A descrição do indicador, conforme mencionado em reunião presencial e no ofício Cegonha Carioca 12/2016 menciona tanto média quanto proporção sendo a proporção, conforme descrito na resposta à CTA (Ofício Cegonha 27/2016), pela nossa avaliação, não passível de ser alcançado devido principalmente aos fatos de: boa parte dos atendimentos serem em endereços de difícil acesso; cerca de 29% deles serem fora da área programática da base das viaturas; depender de condições da malha viária e sempre priorizando a segurança da equipe e o cumprimento das leis de trânsito.

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

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

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

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

## **3 INDICADORES**

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

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

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

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

Não houve ouvidoria no mês de novembro de 2021. A meta do indicador é 100% das ouvidorias recebidas respondidas em no máximo 48 horas, entendemos que a meta foi alcançada, uma vez que, independente do esforço do CEPP a existência de ouvidoria no período, vale lembrar que historicamente a meta do referido indicador sempre foi atingida.

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

- Memória de cálculo: (Nº de dias de ausência / Número de dias programados) \*100
  - Meta: <3%
  - Indicador no mês: 0,2 %

A meta deste indicador é que tenhamos no máximo 3% de ausência dos dias programados, em novembro de 2021 atingimos 0,2%, portanto, a meta foi alcançada.

ABSENTEÍSMO		nov/21
2. Absenteísmo Transporte	Carga não cumprida	24
	Total Carga Horária	10.800
	Taxa	0,2%

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

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

- Memória de cálculo: (Nº de dias de ausência / Número de dias programados) \*100
  - Meta: <3%
  - Indicador no mês: 0,5%

A meta deste indicador que tenhamos no máximo 3% de ausência dos dias programados, em novembro de 2021 atingimos 0,5%, portanto, a meta foi alcançada.

ABSENTEÍSMO		nov/21
3. Absenteísmo Acolhimento	Carga não cumprida	88
	Total Carga Horária	19.550
	Taxa	0,5%

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

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

- Memória de cálculo:  $(N^{\circ} \text{ de fichas do Módulo em questão preenchidas e assinadas e/ou carimbadas} / \text{Total de fichas do Módulo em questão}) * 100$ 
  - Meta: >90%
  - Indicador no mês: 100%

A meta deste indicador é que mais de 90% das fichas preenchidas estejam em conformidade, em novembro de 2021 atingimos 100%, portanto, a meta foi alcançada.

Fichas preenchidas em conformidade		nov/21
4. Fichas preenchidas transporte	Fichas em conformidade	948
	Total de Fichas Módulo Transporte	948
	Taxa	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:  $(N^{\circ} \text{ de fichas do Módulo em questão preenchidas e assinadas e/ou carimbadas} / \text{Total de fichas do Módulo em questão}) * 100$ 
  - Meta: >90%
  - Indicador no mês: 100%

A meta deste indicador é que mais de 90% das fichas preenchidas estejam em conformidade, em novembro de 2021 atingimos 100%, portanto, a meta foi alcançada.

Fichas preenchidas em conformidade		nov/21
5. Fichas preenchidas Acolhimento	Fichas em conformidade	7.606
	Total de Fichas Módulo Acolhimento	7.606
	<b>Taxa</b>	<b>100,00%</b>

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

### 3.2 Grupo 02 – Incentivo assistencial

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

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

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

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

### 3.2.2 ITEM 7 - PERCENTUAL DE GESTANTES QUE RECEBERAM ENXOVAL

- Memória de cálculo:  $(N^{\circ}$  de gestantes que receberam o enxoval / Total de gestantes com direito a receber o kit nas unidades de administração direta da SMS/Rio) \* 100
  - Meta: 100%
  - Indicador no mês: 100%

7. Gestantes que Receberam Kit enxoval na alta		nov/21
Total	Kit enxoval entregue na alta	1.004
	Gestantes com direito a kit na alta	1.004
	TAXA	100%

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

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

- Memória de cálculo:  $(N^{\circ}$  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: 97,73%

A meta do indicador é que mais de 85% do total de atendimentos para Acolhimento e Classificação de Risco sejam com tempo médio de espera abaixo dos tempos máximos preconizados pela SMS, em novembro de 2021 atingimos 97,73%, portanto, a meta foi alcançada.

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

8. ACCR em menos de 10 minutos		nov/21
TOTAL	Acima de 10 min	158
	<b>Abaixo de 10 (ou just.)</b>	<b>7.433</b>
	<b>Total</b>	<b>7.606</b>
	<b>% do indicador</b>	<b>97,73%</b>

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

- Memória de cálculo: (Nº de gestantes atendidas dentro do protocolo de acolhimento e classificação de risco nas maternidades / Total de gestantes atendidas nas maternidades) \* 100
  - Meta: >=90%
  - Indicador no mês: 96%

A meta do indicador é que minimamente 90% do total de gestantes atendidas nas maternidades, sejam dentro do protocolo de Acolhimento e Classificação de Risco. Em novembro de 2021 atingimos 96%, portanto, a meta foi alcançada.

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

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

No período foram abertos 7.938 BAMs para 7.606 atendimentos.

9. Proporção ACCR / Boletim de Emergência		nov/21
HM Miguel Couto	Nº de Gest. Classificadas	414
	Nº de Boletins no mês	410
HM Alexander Fleming	Nº de Gest. Classificadas	1.400
	Nº de Boletins no mês	1.349
HM Carmela Dutra	Nº de Gest. Classificadas	1.481
	Nº de Boletins no mês	1.494
HM Leila Diniz	Nº de Gest. Classificadas	1.864
	Nº de Boletins no mês	2.240
HM Fernando Magalhães	Nº de Gest. Classificadas	1.402
	Nº de Boletins no mês	1.400
HM Herculano Pinheiro	Nº de Gest. Classificadas	1.045
	Nº de Boletins no mês	1.045
TOTAL	Nº de Gest. Classificadas	7.606
	Nº de Boletins no mês	7.938
TAXA		96%

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

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

A meta do indicador é que 100% do total de disparos das ambulâncias sejam atendidos. Em novembro de 2021 todos os disparos foram atendidos, portanto, a meta foi alcançada.

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

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



10. Disparos atendidos		nov/21
Total de Gestantes que usaram a ambulância	Residenciais	434
	UBS	470
	TIH	44
	Atendimentos	948
	<b>Disparos</b>	<b>1.022</b>
	Chamados	1.040

As viaturas Cegonha Carioca foram acionadas em novembro de 2021, 1022 vezes, com saída da base. Realizaram 948 avaliações de clientes (em Residência, UBS ou TIH). Houve 1040 chamados de clientes (via 1746 ou Plataforma) além de 13 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. Em novembro de 2021, essa viatura realizou 13 remoções.

% dos atendimentos EFETIVOS		nov/21
Residenciais		46%
UBS		50%
TIH		5%

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

O número de disparos que não resultaram em atendimento (**desistências informadas e não informadas, cancelamentos protocolados e meios próprios, bem como impossibilidade de achar ou alcançar o do chamado**) foi de 5%. Nem todos os disparos resultaram em atendimento, tendo alguns sido cancelados antes ou logo ao chegarem na unidade, por inclusive não se tratarem de caso para ambulância Cegonha (gestante de risco habitual), mas o tempo do deslocamento mantém a viatura indisponível durante esses eventos, atrasando atendimentos da gestante em residência, onde somos o primeiro socorrista.

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

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

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

- Memória de cálculo: (Nº de atendimentos com tempo médio de espera entre o disparo e a chegada da ambulância no endereço informado pela gestante abaixo dos tempos máximos de espera preconizados pela SMS/Rio / Total de disparos) \*100
  - Meta: 90% abaixo de 30 minutos
  - Indicador no mês: 37,96%

11. Proporção Disparo / Residência abaixo de 30 minutos	nov/21
Abaixo de 30 min	388
Número de disparos	1.022
Acima de 30 min	623
<b>Proporção</b>	<b>37,96%</b>

A meta do indicador é que em mais de 90% do total de disparos das ambulâncias, o tempo médio de espera seja inferior a 30 minutos, considerando entre o disparo e a chegada da ambulância no endereço informado pela gestante. Em novembro de 2021 alcançamos 37,96%, portanto, a meta não foi alcançada.

O tempo máximo preconizado pela SMS/Rio é o tempo médio histórico de deslocamento entre a base da ambulância Cegonha e a cliente que fez o chamado, 30 minutos. A média de cerca de 30 minutos que o CEPP sempre oscilou ao redor só é possível por haver

chamados dentro da própria base (TIH) ou clientes que moram muito próximas a base, com percursos zerados (TIH) ou muito próximo disso, puxando a média para baixo.

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

A média de tempo para completar um atendimento (do disparo até o fim do atendimento) é por volta de 01h30, o que acreditamos que seja o tempo seguro para a média dos atendimentos. Lembrando que envolve o tempo de locomoção, o tempo de atendimento para avaliação do quadro da cliente, e, sempre que necessário (média de 90%) a remoção. Estamos trabalhando constantemente para otimizar os tempos nos processos intermediários e burocráticos, entretanto, o deslocamento pela malha viária possui limitações cuja equipe não tem poder para solucionar.

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

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

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

Atendimentos fora de área		nov-21
HMAF	Qtd	29
	Proporção	36%
HMMC	Qtd	27
	Proporção	47%
HMMR I	Qtd	46
	Proporção	46%
HMMR II	Qtd	0
	Proporção	0%
HMCD	Qtd	50
	Proporção	66%
HMMABH	Qtd	0
	Proporção	0%
HMLD I	Qtd	16
	Proporção	17%
HMLD II	Qtd	4
	Proporção	6%
HMPW	Qtd	25
	Proporção	26%
Cpo Grande	Qtd	19
	Proporção	16%
Sta Cruz I	Qtd	43
	Proporção	34%
Sta Cruz II	Qtd	42
	Proporção	38%
<b>Total</b>	<b>QTD</b>	<b>301</b>
	<b>PROPORÇÃO</b>	<b>28%</b>

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

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

### 3.3 Grupo 03 – Incentivo à Equipe

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

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

A meta do indicador é que mais de 80% das gestantes entrevistadas respondam satisfeitas ou muito satisfeitas na Pesquisa de Satisfação do módulo. Contudo, em novembro de 2021 as visitas Cegonha permaneceram suspensas por determinação da Secretaria de Saúde, em virtude da pandemia provocada pelo novo Coronavírus.

12. Pesquisa Visita		nov/21
TOTAL	Satisfeitas	0
	Gestantes entrevistadas	0
Proporção		

No relatório de metas de março de 2021, apresentamos sugestão para alteração da pesquisa, como não houve autorização para colocá-la em prática, seguimos aguardando novas orientações.

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

- Memória de cálculo: (Percentual de gestantes satisfeitas/muito satisfeitos na Pesquisa de Satisfação do Módulo II / Total de gestantes entrevistadas) \*100
  - Meta: >80%
  - Indicador no mês: 97%

A meta do indicador é que mais de 80% das gestantes entrevistadas respondam satisfeitas ou muito satisfeitas na Pesquisa de Satisfação do módulo. Em novembro de 2021 alcançamos 97%, portanto, a meta foi alcançada.

<b>13. Pesquisa Acolhimento</b>		<b>nov/21</b>
<b>TOTAL</b>	<b>Satisfeitas</b>	<b>1.336</b>
	<b>Gestantes entrevistadas</b>	<b>1.378</b>
	<b>Proporção</b>	<b>97,0%</b>

Estamos com dificuldade de incluir esse indicador no OSINFO 1. A pesquisa de satisfação do acolhimento está 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, o numerador e o denominador do indicador do módulo transporte foram liberados no mês de novembro 2021, possibilitando a inclusão dos números do período de 14 à 30 de setembro, no entanto até o presente momento não houve uma solução para o problema do numerador do módulo acolhimento que continua 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.

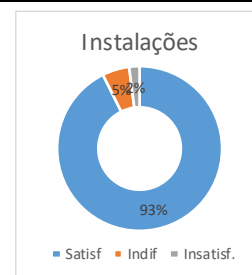
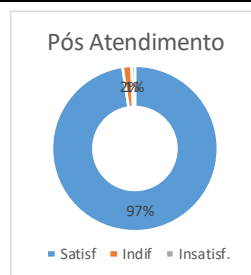
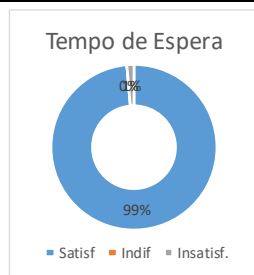
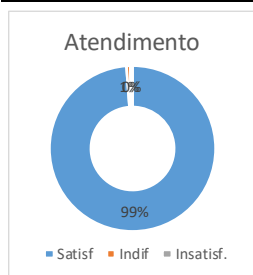
A pesquisa de satisfação do módulo acolhimento está em execução em todas as maternidades, observando as medidas de prevenção, controle e contenção de riscos, que o momento de pandemia provocada pelo novo Coronavírus demanda. Os quesitos pesquisados são: Qualidade do Atendimento no Acolhimento; Tempo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

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

Em nossa análise operacional, registramos no quadro abaixo os itens que tiveram indiferença ou insatisfação de forma significativa. Os registros de insatisfeito nas Maternidades em que ocorreram se explicam, via de regra, pelo grande número de atendimento no período, com problemas típicos de atraso por lotação sendo também significativa a insatisfação com as instalações. Em novembro 21 recebemos 2 reclamações nominais quanto às instalações da sala de acolhimento do HMLD.

Seguem no corpo deste relatório os gráficos dos dados recolhidos. A pesquisa foi feita com 18% das clientes acolhidas.

Atendimento			1.378	Tempo de Espera			1.378	Pós Atendimento			1.378	Instalações		
Satisf	Indif	Insatisf.		Satisf	Indif	Insatisf.		Satisf	Indif	Insatisf.		Satisf	Indif	Insatisf.
1.362	10	6		1.359	-	19		1.345	24	9		1.277	73	28
99%	1%	0%		99%	0%	1%		98%	2%	1%		93%	5%	2%



### 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%

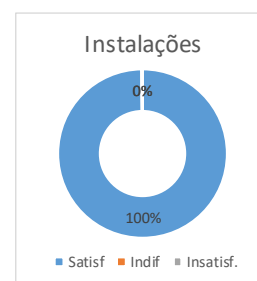
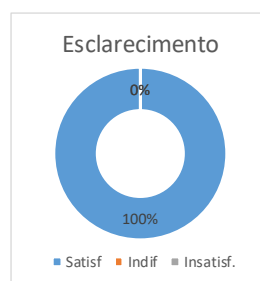
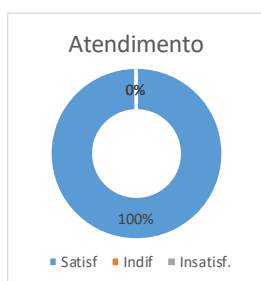
14. Pesquisa Transporte		nov/21
TOTAL	Satisfeitas	612
	Gestantes entrevistadas	612
	Proporção	100,0%

A meta do indicador é que mais de 80% das gestantes entrevistadas respondam satisfeitas ou muito satisfeitas na Pesquisa de Satisfação do módulo. Em novembro de 2021 alcançamos 100%, portanto, a meta foi alcançada.

Em novembro de 2021 alcançamos uma amostra de 71,92% 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. Em novembro 21 recebemos 6 elogios nominais às enfermeiras e aos condutores das bases HMMR e HMCD.

Atendimento			Tempo do Atendimento			Esclarecimento			Instalações		
Satisf.	Indif.	Insatisf.	Satisf.	Indif.	Insatisf.	Satisf.	Indif.	Insatisf.	Satisf.	Indif.	Insatisf.
611	1	-	612	-	-	612	-	-	611	-	1
100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%	100%	0%	0%



## 4 RELATO DETALHADO DE ATIVIDADES

### 4.1 Educação Continuada

Auditorias internas se tornaram parte da rotina no contrato anterior, e persistem de forma ininterrupta mesmo sem rubrica destinada. Mantemos 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.

### 4.2 Bebê Carioca

Continuamos mantendo o monitoramento do Bebê Carioca. Embora apresente constantemente alguma dificuldade operacional (site fora do ar, excesso de negativa, internet lenta). Além disso, devido as medidas de prevenção ao contágio do novo Coronavírus (COVID-19), conforme recomendação das autoridades de saúde, os profissionais tiveram que ser remanejados exclusivamente para atividades essenciais a fim de mitigar o contato. Vale sempre a menção de que com a alegação de terem acesso a redes sociais, muitas mães não dão permissão para que seus filhos tenham sua foto postada no site do Bebê Carioca. Estamos sempre que possível incentivando as puérperas para aumentar a adesão, mas segue reduzido.

### 4.3 Patrimônio

Em novembro de 2021 não houve aquisição de bem patrimonial.



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

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

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

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

Prazo mensal cumprido.

#### 4.6 Controle de kit enxoval

Em novembro de 2021, entregamos 2.319kits, sendo 1004 para as unidades de Administração Direta.

Quantidade de Kits entregues	nov/21
<b>Maternidades de administração direta</b>	<b>1.004</b>
HM Miguel Couto	65
HM Alexander Fleming	288
HM Carmela Dutra	193
HM Leila Diniz	269
HM Fernando Magalhães	87
HM Herculano Pinheiro	102
<b>Parceiras Municipais</b>	<b>1.051</b>
Hospital da Mulher Mariska Ribeiro	216
Hospital Municipal Rocha Faria	168
Hospital Municipal Albert Schweitzer	216
HM M <sup>ª</sup> Amélia Buarque de Hollanda	216
HM Pedro II	229
Casa de Parto David Capistrano Filho	6
Maternidade Mariana Crioula / HMRG	0
<b>Parceiras não municipais</b>	<b>264</b>
Hospital Universitário Pedro Ernesto	17
Hospital Universitário Gaffrée Guinle	36
Maternidade Escola / UFRJ	102
Hospital Federal de Bonsucesso	38
Instituto Fernandes Figueiras	35
Hospital dos Servidores do Estado	36
<b>Total de Kits</b>	<b>2.319</b>

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

#### 4.7 Módulo Transporte

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

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

Atendimentos e disparos - Detalhado			nov-21	
Total de Gestantes que usaram a ambulância	completados	azul	6	
		verde	423	
		amarelo	pico hip.	94
			outros	328
		laranja	pico hip.	46
			outros	31
		vermelho	20	
	ficou na residência	121		
	Não completados	Meios próprios	22	
		evasão de ubs	8	
Cancelamento		44		

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

A média de atendimentos que não resultaram em remoção em novembro de 2021 foi de 13%.

Atendimentos e disparos - Remoções		nov-21
Ficou na Residência	Quantidade	121
	Proporção	13%
Com Remoção	Quantidade	827
	Proporção	87%

Os picos hipertensivos possuem média histórica de 11%. Em novembro de 2021, os casos de picos hipertensivos tiveram alta em relação ao mês anterior, mas ficou abaixo da média histórica que são 142.

Prevalência de Picos Hipertensivos		nov-21
	Quantidade	140
	Proporção	15%

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

Total de partos		nov-21
	Quantidade	5
	Proporção	1%

Com relação as gestantes que não necessitam de remoção, por não estarem em trabalho de parto ou necessitarem de atendimento especializado, encontramos algumas dificuldades com os chamados dos postos de saúde e clínicas da família. Gestantes procuram o posto por algum mal-estar e o posto aciona a viatura que é liberada, e por se tratar de UBS, a gestante é levada para sua unidade de referência. Lá recebe o atendimento necessário e é orientada a voltar ao posto de saúde para acompanhamento. Ao chegar no posto conforme orientada, o mesmo, aciona a viatura Cegonha, em um movimento circular. Diferente do chamado domiciliar, que não passa por nenhum profissional de saúde, e que como regra de ouro de segurança, achamos que é melhor atender mesmo que não se trate de trabalho de parto ou tenha necessidade de remoção, 13% em novembro de 2021, e 17% dos chamados na média histórica, no caso de unidades de saúde, talvez fosse capaz de causar impacto no tempo disponível das viaturas (que diminui o tempo de espera da gestante) se trabalhássemos junto à atenção básica a noção da Ambulância Cegonha como Transporte seguro para a gestante de risco habitual no momento do parto.

Embora a grande maioria dos nossos transportes ocorram sem nenhuma intercorrência, e sejam apenas o transporte seguro de gestantes em trabalho de parto, não se pode desconsiderar o fator decisivo que é a chegada no menor tempo possível de uma equipe de atendimento nos casos de complicação, nos quadros hipertensivos (tabela apresentada mais acima que aponta para 15% dos atendimentos no período) ou nos trabalhos de parto em franco desenvolvimento (número de partos já ocorridos, nas residências e nas viaturas, também em tabela mais acima, apontando para cerca de 0,527% dos atendimentos).

Nessas situações em específico, mesmo desconsiderando o índice de satisfação e a percepção do impacto do serviço nas clientes, trata-se inclusive de medida de segurança, impactando na diferença entre um atendimento bem-sucedido e uma fatalidade, já que a cliente estará desassistida. A própria razão de um dos indicadores do Cegonha Carioca ser o tempo entre o disparo e a chegada no endereço da solicitante é justamente a importância de que este seja, ainda que dentro dos padrões da possibilidade e da segurança, o menor tempo possível, em especial se levarmos em conta o primeiro atendimento. Somando-se a isso a existência de chamados de viaturas para atendimento em UBS que não são para gestantes em trabalho de parto ou gestantes de risco habitual, impacta no tempo de disponibilidade, na eficiência e no índice de satisfação do módulo Transporte como um todo.

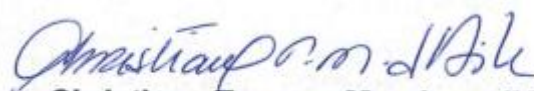
#### 4.8 Atendimentos a casos suspeitos ou confirmados para COVID-19

Em novembro de 2021, 609 clientes atendidas pelo Programa Cegonha Carioca apresentaram sintomas respiratórios suspeito que podem ser de COVID-19 ou Influenza, como houve um aumento relevante de casos suspeitos em relação ao mês anterior, supomos ser devido ao surto de Influenza A no Rio de Janeiro, já que os sintomas são similares, no módulo acolhimento foram contabilizadas todas as clientes que apresentavam sintomas respiratórios. E no módulo transporte foi contabilizado apenas a cliente que testou positivo para COVID-19. Apresentamos a seguir tabela detalhada por Unidade dos últimos 12 meses.

Casos Suspeitos ou Confirmados de COVID-19												
	dez/20	jan/21	fev/21	Mar/21	abr/21	mai/21	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21
<b>MÓDULO TRANSPORTE</b>	<b>17</b>	<b>10</b>	<b>6</b>	<b>18</b>	<b>18</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>
HMAF	2	1	1	4	1	0	0	0	0	1	1	0
HMMC	0	2	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0
HMMR	1	0	1	2	1	1	1	1	4	0	0	1
Casa de Parto	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
HMCD	2	0	0	0	3	0	1	0	1	0	0	0
HMMABH	0	1	1	2	4	3	3	1	1	0	0	0
HMLD 1	0	0	0	1	3	1	0	3	0	0	1	0
HMLD 2	1	1	2	1	1	1	0	0	0	0	0	0
HMPW	5	1	0	0	1	0	3	0	0	1	0	0
Campo Grande	3	2	0	1	3	3	0	0	4	0	1	0
Santa Cruz 1	2	2	1	6	0	1	0	2	1	0	0	0
Santa Cruz 2	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0
<b>MÓDULO ACOLHIMENTO</b>	<b>391</b>	<b>240</b>	<b>187</b>	<b>343</b>	<b>249</b>	<b>267</b>	<b>201</b>	<b>261</b>	<b>272</b>	<b>164</b>	<b>178</b>	<b>608</b>
HMMC	7	4	3	6	10	5	4	4	6	2	3	14
HMAF	55	44	41	79	40	49	38	45	32	25	28	53
HMCD	82	36	42	64	43	43	48	53	49	34	34	133
HMLD	96	55	41	97	69	75	48	62	52	46	33	155
HMFM	88	50	26	48	48	44	33	30	36	18	23	118
HMHP	63	51	34	49	39	51	30	67	97	39	57	135
<b>TOTAL</b>	<b>408</b>	<b>250</b>	<b>193</b>	<b>361</b>	<b>267</b>	<b>279</b>	<b>209</b>	<b>268</b>	<b>283</b>	<b>167</b>	<b>181</b>	<b>609</b>

Rio de Janeiro, 10 de dezembro de 2021.

**Declara como registro dos fatos:**

  
**Christiane Tavares Mendonça d'Avila**  
 Gerente administrativa – Cegonha Carioca