

Relatório de Metas

Cegonha Carioca

Módulos Acolhimento, Visita Cegonha e Transporte

Contrato de Gestão nº 171/2021

Período: Maio de 2022 – 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 31% 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%
- Houve 1 ouvidorias através do 1746 no período de maio de 2022, referente a um elogio ao serviço do módulo transporte Cegonha Carioca.

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: 1,2 %

A meta deste indicador é que tenhamos no máximo 3% de ausência dos dias programados, em maio de 2022 atingimos 1,2%, portanto a meta foi atingida.

ABSENTEÍSMO		mai/22
2. Absenteísmo Transporte	Carga não cumprida	132
	Total Carga Horária	11.100
	Taxa	1,2%

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: 0,8%
- A meta deste indicador é que tenhamos no máximo 3% de ausência dos dias programados, em maio de 2022 atingimos 0,8%, portanto a meta foi atingida.

ABSENTEÍSMO		mai/22
3. Absenteísmo Acolhimento	Carga não cumprida	156
	Total Carga Horária	20.100
	Taxa	0,8%

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 maio de 2022 atingimos 100%, portanto, a meta foi alcançada.

Fichas em conformidade		mai/22
4. Fichas preenchidas	Fichas em conformidade	1.049
	Total de Fichas Módulo Transporte	1.049
	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 maio de 2022 atingimos 100%, portanto, a meta foi alcançada.

Fichas em conformidade		mai/22
5. Fichas preenchidas	Fichas em conformidade	7.565
	Total de Fichas Módulo Acolhimento	7.565
	Taxa	100,00%

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: 100%

6. Práticas Educativas Durante a Visita Cegonha		mai/22
Total	Prática Educativa	723
	Gestantes Visita	723
	TAXA	100%

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. Depois de alguns anos sem a visita, em 15 de março de 2022 retomamos os agendamentos, e todas as gestantes que fizeram a visita receberam as prática educativas. Em maio de 2022 atingimos 100%, portanto, a meta foi alcançada.

3.2.2 ITEM 7 - PERCENTUAL DE GESTANTES QUE RECEBERAM ENXOVAL

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

7. Gestantes que Receberam Kit enxoval na alta		mai/22
Total	Kit enxoval entregue na alta	1.493
	Gestantes com direito a kit na alta	1.493
	TAXA	100%

A meta do indicador é que 100% das gestantes inseridas no Programa Cegonha Carioca, que tenham realizado Pré-Natal na Rede de Saúde Básica do município do Rio de Janeiro, e o parto tenha ocorrido em uma das unidades de administração direta da SMS/Rio, recebam kit enxoval. Em maio de 2022 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: 96,34%

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 maio de 2022 atingimos 96,34%, portanto, a meta foi alcançada.

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

8. ACCR em menos de 10 minutos		mai/22
TOTAL	Acima de 10 min	272
	Abaixo de 10 (ou just.)	7.288
	Total	7.565
	% do indicador	96,34%

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

- Memória de cálculo: $(N^{\circ} \text{ de gestantes atendidas dentro do protocolo de acolhimento e classificação de risco nas maternidades} / \text{Total de gestantes atendidas nas maternidades}) * 100$
 - Meta: $\geq 90\%$
 - Indicador no mês: 97,24%
 -

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 maio de 2022 atingimos 97,24%, 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 encontramos. 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 7.780 BAMs para 7.565 atendimentos.

9. Proporção ACCR / Boletim de Emergência		mai/22
TOTAL	Nº de Gest. Classificadas	7.565
	Nº de Boletins no mês	7.780
	TAXA	97,24%

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 maio de 2022 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.

As viaturas Cegonha Carioca foram acionadas 1125 vezes em maio de 2022, 1120 vezes, com saída da base. Realizaram 1049 avaliações de clientes (em Residência, UBS ou TIH). Houve 1125 chamados de clientes (via 1746 ou Plataforma), 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 maio de 2022, essa viatura realizou 18 remoções.

mai-22		
Total de Gestantes que usaram a ambulância	Disparos Chamados	1.120
	% cham -> atend.	1.125
	% disp -> atend.	93%
		94%

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

como impossibilidade de achar ou alcançar o do chamado) foi de 6,34%. 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: $(N^{\circ} \text{ de atendimentos com tempo médio de espera entre o disparo e a chegada da ambulância no endereço informado pela gestante abaixo dos tempos máximos de espera preconizados pela SMS/Rio} / \text{Total de disparos}) * 100$
 - Meta: 90% abaixo de 30 minutos
 - Indicador no mês: 37,05%

11. Proporção Disparo / Residência abaixo de 30 minutos		mai/22
Abaixo de 30 min		415
Número de disparos		1.120
Acima de 30 min		684
Proporção		37,05%

A meta do indicador é que em mais de 90% do total de disparos das ambulâncias, o tempo médio de espera inferior a 30 minutos, considerando entre o disparo e a chegada da ambulância no endereço informado pela gestante. Em maio de 2022 alcançamos 37,05%, 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 milhão de disparos mês. Ainda que fosse de fato zerada, com saída imediata (imaginando condutor e enfermeira sempre dentro da viatura e ligando o motor no instante do disparo), não alteraria, em nossa avaliação, a média de forma significativa. **O tempo do deslocamento em si, contabilizado da saída da base até a chegada na gestante depende de distâncias e condições da malha viária do Rio de Janeiro, inclusive por razões de segurança e leis de trânsito, não pode ser alterado por ação 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.

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.

Atendimentos fora de área		mai-22
Total	QTD	277
	PROPORÇÃO	26%

3.3 Grupo 03 – Incentivo à Equipe

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

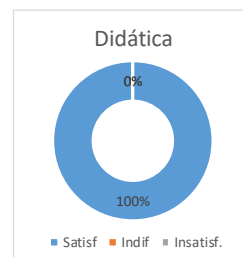
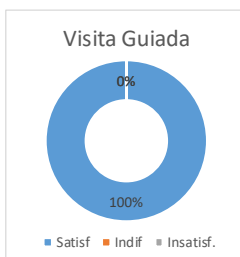
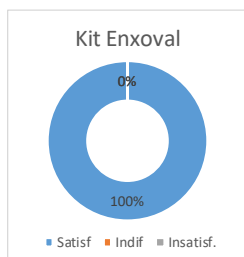
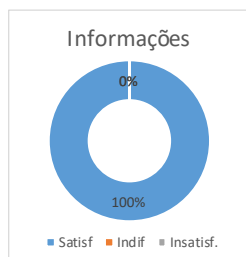
- Memória de cálculo: (Percentual de gestantes satisfeitas/muito satisfeitos na Pesquisa de Satisfação do Módulo I - Referência Pré-natal/Maternidade / Total de gestantes entrevistadas) *100
 - Meta: >80%
 - Indicador no mês: 100%

A meta do indicador é que mais de 80% das gestantes entrevistadas respondam satisfeitas ou muito satisfeitas na Pesquisa de Satisfação do módulo.

12. Pesquisa Visita		mai/22
TOTAL	Satisfeitas	597
	Gestantes entrevistadas	597
	Proporção	100,0%

Em de maio de 2022, as visitas foram voltando nas unidades de administração direta, e todas as gestantes que fizeram a pesquisa se mostraram satisfeitas, e em maio de 2022 atingimos 100%, portanto, a meta foi alcançada.

Informações			597	Kit Enxoval			597	Visita Guiada			597	Didática			597
Satisf	Indif	Insatisf.		Satisf	Indif	Insatisf.		Satisf	Indif	Insatisf.		Satisf	Indif	Insatisf.	
597	-	-		597	-	-		597	-	-		597	-	-	
100%	0%	0%		100%	0%	0%		100%	0%	0%		100%	0%	0%	



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: 97,07%

A meta do indicador é que mais de 80% das gestantes entrevistadas respondam satisfeitas ou muito satisfeitas na Pesquisa de Satisfação do módulo. Em maio de 2022 alcançamos 97,07%, portanto, a meta foi alcançada.

13. Pesquisa Acolhimento		mai/22
TOTAL	Satisfeitas	1.591
	Gestantes entrevistadas	1.639
	Proporção	97,07%

Até o mês de abril, tivemos dificuldade de incluir esse indicador no OSINFO 1. A pesquisa de satisfação do acolhimento estava com o numerador travado no OSINFO 1, repetindo o numerador da pesquisa feita na visita Cegonha. Como se tratam de quantitativos diferentes, não era possível incluir os numeradores corretos pois o percentual não correspondia à realidade.

Foi informado ao gerenciamento do painel, entretanto, o numerador e o denominador do indicador do módulo transporte foram liberados no mês de outubro 2021, possibilitando a inclusão dos números do período de 14 à 30 de setembro. O problema do numerador do módulo acolhimento continuou travado até o mês de abril, mantendo assim a impossibilidade de fornecer os dados corretos no painel, e foi liberado no mês de maio. Essa explicação é inserida nas notas do indicador, com o número correto de numerador e denominador para apreciação da CTA.

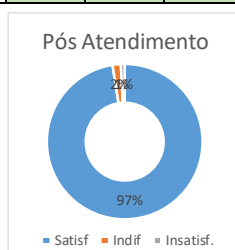
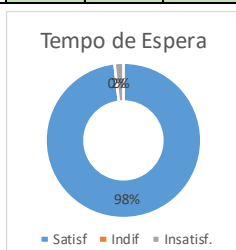
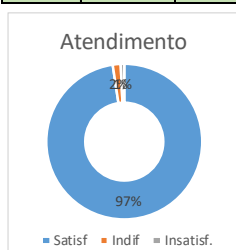
A pesquisa de satisfação do módulo acolhimento está em execução em todas as maternidades, observando as medidas de prevenção, controle e contenção de riscos, que o momento de pandemia provocada pelo novo Coronavírus demanda. Os quesitos pesquisados são: Qualidade do Atendimento no Acolhimento; Tempo 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 maio de 2022 recebemos 1 elogio nominal a enfermeira da unidade HMLD.

Seguem no corpo deste relatório os gráficos dos dados recolhidos. A pesquisa foi feita com 21,67% das clientes acolhidas.

Atendimento			1.639	Tempo de Espera			1.639	Pós Atendimento			1.639	Instalações			1.639
Satisf	Indif	Insatisf.		Satisf	Indif	Insatisf.		Satisf	Indif	Insatisf.		Satisf	Indif	Insatisf.	
1.600	27	12		1.609	-	30		1.598	28	13		1.556	51	32	
98%	2%	1%		98%	0%	2%		97%	2%	1%		95%	3%	2%	



Buscamos com a equipe de acolhimento da unidade HMHP uma justificativa para as doze gestantes que se declararam insatisfeitas com a qualidade do atendimento no acolhimento. Segue abaixo a citação da resposta enviada pela equipe:

“Às chefias responsáveis,
após o comunicado de um aumento do número de mulheres insatisfeitas na pesquisa de satisfação, principalmente na primeira pergunta que corresponde "à classificação de risco, na admissão", nossa equipe pensou ser necessário uma resposta sobre o ocorrido.

Observamos que o equívoco por algumas vezes pode ser por não aceitação de algumas condutas médicas, por falta de encaminhamentos, solicitação de exames ou atestados, ao tempo de espera para serem atendidas pelo médico, além de passarmos por alguns momentos de falta de médicos obstetras na unidade ou estarmos com um médico obstetra somente no plantão. As mulheres são orientadas sobre a pesquisa ser relacionada ao acolhimento na classificação de risco, mas acreditamos que as mesmas acabam por englobar todo o processo, principalmente àquelas que corriqueiramente comparecem à unidade para atendimento, sobretudo porque o setor onde são atendidas é chamado de "admissão pública 2" parecido com o que tem escrito na pergunta da pesquisa. Acreditamos que é uma forma mais fácil para a clientela externar a sua insatisfação, pois orientamos e apresentamos o ofício para elas de imediato.

Nossa equipe tenta ao máximo orientar às pacientes e familiares, buscando obter uma resolutividade efetiva em suas indagações até o momento que seja ao nosso alcance profissional dentro da maternidade, e quando possível, com encaminhamentos para alguns profissionais da unidade que possam sanar os anseios/ dúvidas somando para a finalidade de resolução. Mediante às insatisfações, com um exemplo, temos na unidade a técnica de Enfermagem e psicanalista Rita de Cássia que ficou responsável recentemente para intermediar e apaziguar situações sobre referência, pré-natal defasado, abandono de pré-natal, problemas psicológicos/psiquiátricos, entre outros.

Agradecemos pela compreensão, estamos à disposição para mais esclarecimentos necessários, com o intuito de buscarmos a melhoria da qualidade assistencial frente ao nosso trabalho.”

3.3.3 ITEM 14 - PERCENTUAL DE GESTANTES SATISFEITAS/MUITO SATISFEITAS NA PESQUISA DE SATISFAÇÃO, NAS MATERNIDADES DE GESTÃO PRÓPRIA, DO MÓDULO III – TRANSPORTE

- Memória de cálculo: (Percentual de gestantes satisfeitas/muito satisfeitos na Pesquisa de Satisfação do Módulo III - Transporte / Total de gestantes entrevistadas) * 100
 - Meta: >80%
 - Indicador no mês: 99,7%

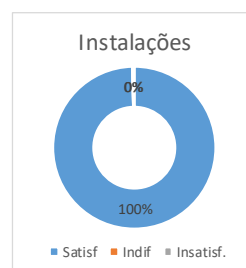
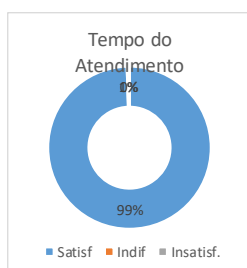
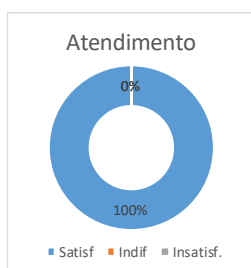
A meta do indicador é que mais de 80% das gestantes entrevistadas respondam satisfeitas ou muito satisfeitas na Pesquisa de Satisfação do módulo. Em maio de 2022 alcançamos 99,7%, portanto, a meta foi alcançada.

14. Pesquisa Transporte		mai/22
TOTAL	Satisfeitas	797
	Gestantes entrevistadas	799
	Proporção	99,7%

Em maio de 2022 alcançamos uma amostra de 84,82% 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 maio de 2022 recebemos 1 nominal à enfermeira da base HMCD.

Atendimento			799	Tempo do Atendimento			799	Esclarecimento			799	Instalações			799
Satisf	Indif	Insatisf.		Satisf	Indif	Insatisf.		Satisf	Indif	Insatisf.		Satisf	Indif	Insatisf.	
799	-	-		795	4	-		798	1	-		796	-	3	
100%	0%	0%		99%	1%	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 maio de 2022 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 maio de 2022, entregamos 2.967 kits, sendo 1493 para as unidades de Administração Direta.

Quantidade de Kits entregues	mai/22
Maternidades de administração direta	1.493
HM Miguel Couto	140
HM Alexander Fleming	305
HM Carmela Dutra	291
HM Leila Diniz	438
HM Fernando Magalhães	151
HM Herculano Pinheiro	168
Parceiras Municipais	1.120
Hospital da Mulher Mariska Ribeiro	216
Hospital Municipal Rocha Faria	227
Hospital Municipal Albert Schweitzer	221
HM M ^a Amélia Buarque de Hollanda	143
HM Pedro II	302
Casa de Parto David Capistrano Filho	11
Maternidade Mariana Crioula / HMRG	0
Parceiras não municipais	354
Hospital Universitário Pedro Ernesto	44
Hospital Universitário Gaffrée Guinle	50
Maternidade Escola / UFRJ	62
Hospital Federal de Bonsucesso	109
Instituto Fernandes Figueiras	48
Hospital dos Servidores do Estado	41
Total de Kits	2.967

4.7 Módulo Transporte

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

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

Atendimentos e disparos - Detalhado			mai-22	
Total de Gestantes que usaram a ambulância	completados	azul	9	
		verde	433	
		amarelo	pico hip.	141
			outros	359
		laranja	pico hip.	41
			outros	42
		vermelho	27	
	ficou na residencia	123		
	Não completados	Meios próprios	30	
		evasão de ubs	6	
Cancelamento		35		

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 maio de 2022 foi de 12%.

Atendimentos e disparos - Remoções		mai-22
Ficou na Residência	Quantidade	123
	Proporção	12%
Com Remoção	Quantidade	929
	Proporção	88%

Os picos hipertensivos possuem média histórica de 15%. Em maio de 2022, os casos de picos hipertensivos ficaram acima da média histórica que são 146.

Prevalência de Picos Hipertensivos		mai-22
Quantidade		182
Proporção		17%

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 11.

Total de partos	mai-22
Quantidade	4
Proporção	0,38%

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, que em maio de 2022 foi 47%, 46% dos atendimentos foram para de unidades de saúde, e 7% TIH no mês de maio de 2022. Um trabalho junto à atenção básica talvez fosse capaz de causar impacto no tempo disponível das viaturas (que diminui o tempo de espera da gestante) 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 17% 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 0,38% 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.

Atendimentos a casos suspeitos ou confirmados para COVID-19 em maio de 2022, 247 clientes atendidas pelo Programa Cegonha Carioca apresentaram sintomas gripais suspeitos, que tanto podem ser de COVID-19 como da Influenza H3N2, já que os sintomas são similares, foram contabilizadas todas as clientes que apresentavam sintomas respiratórios. Apresentamos a seguir tabela detalhada por Unidade dos últimos 12 meses.

Casos Suspeitos ou Confirmados de COVID-19	jun/21	jul/21	ago/21	set/21	out/21	nov/21	dez/21	jan/22	fev/22	mar/22	abr/22	mai/22
MÓDULO TRANSPORTE	8	7	11	3	3	1	54	27	2	0	0	2
HMAF	0	0	0	1	1	0	3	4	1	0	0	0
HMMC	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0
HMMR	1	1	4	0	0	1	7	0	0	0	0	0
Casa de Parto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
HMCD	1	0	1	0	0	0	5	0	0	0	0	0
HMMABH	3	1	1	0	0	0	2	0	0	0	0	1
HMLD 1	0	3	0	0	1	0	3	3	0	0	0	1
HMLD 2	0	0	0	0	0	0	4	5	0	0	0	0
HMPW	3	0	0	1	0	0	6	3	0	0	0	0
Campo Grande	0	0	4	0	1	0	1	2	0	0	0	0
Santa Cruz 1	0	2	1	0	0	0	5	4	0	0	0	0
Santa Cruz 2	0	0	0	0	0	0	18	6	1	0	0	0
MÓDULO ACOLHIMENTO	201	261	272	164	178	608	1.050	771	88	101	113	245
HMMC	4	4	6	2	3	14	4	17	0	8	4	2
HMAF	38	45	32	25	28	53	173	111	4	10	16	22
HMCD	48	53	49	34	34	133	217	127	23	21	25	54
HMLD	48	62	52	46	33	155	293	210	14	9	23	60
HMFM	33	30	36	18	23	118	137	106	13	18	7	27
HMHP	30	67	97	39	57	135	226	200	34	35	38	80
TOTAL	209	268	283	167	181	609	1.104	798	90	101	113	247

Rio de Janeiro, 10 de junho de 2022.

Declara como registro dos fatos:



Superintendente de Comunicação e Transparência