

# ESTRATÉGIA DE PROMOÇÃO DO ACESSO DAS GESTANTES E CRIANÇAS AOS SERVIÇOS DE SAÚDE: O CASO DO PROJETO MÃES DE MINAS. MINAS GERAIS, BRASIL.

Fernando Antônio Gomes Leles<sup>1</sup>  
Lizziane d' Ávila Pereira<sup>2,3</sup>  
Mônica Vallone Esposito Marchi<sup>2</sup>  
Carla Carvalho Martins<sup>2</sup>

**CAMPO:** A planificação, organização e gestão dos serviços de saúde.  
Profissionais de saúde a serviço da cidadania: formação e desenvolvimento profissional

A análise da mortalidade materna e infantil aponta que os determinantes sociais de saúde, condições sociais em que as pessoas vivem e trabalham, impactam diretamente neste cenário. Sendo assim, é premente a necessidade de acompanhamento das gestantes e das crianças de forma integral, identificando os fatores de risco e promovendo o cuidado necessário para a qualidade da atenção.

Assim, em Minas Gerais, uma das 27 unidades federadas do Brasil, a Secretaria de Estado de Saúde (SES/MG), alinhada a sua visão de futuro que é construir um “Estado onde se vive mais e melhor” e a diretriz de estabelecer uma “Gestão para cidadania”, desenvolveu como estratégia prioritária o “Projeto Mães de Minas: a vida merece esse cuidado”, como parte integrante do “Programa Viva Vida”, que foi instituído em 2003, com o objetivo de reduzir a mortalidade materna e infantil, e se relaciona intimamente com a “Rede Cegonha”, pactuada como uma prioridade em âmbito nacional, para redução de mortalidade e atenção humanizada.

O “Mães de Minas” trata-se de um conjunto de ações de saúde elaboradas para a proteção e o cuidado da gestante e da criança no primeiro ano de vida, diante do cenário da mortalidade que atinge mães e crianças, como uma frente que permita “*rápida identificação e captação da gestante, o seu monitoramento, principalmente nas situações de risco, e a atenção à sua saúde no momento, no lugar e na hora certa*”, tendo como pilares a vigilância, o cuidado e a atenção integral à saúde. Os objetivos do projeto são: garantir proteção social à gestante e à criança de risco por meio de ações de mobilização social e do estabelecimento de parcerias com setores governamentais e entidades da sociedade civil; identificar 100% das gestantes por meio da implantação do Sistema de Identificação da Gravidez (SIG) em Minas Gerais (Call Center 155); acompanhar e monitorar 100% das gestantes e crianças menores de um ano por meio da implantação de uma central de atendimento telefônico e garantir assistência efetiva à gestante e à criança, por meio da Rede Viva Vida e gestão dos sistemas de apoio diagnóstico e logístico.

Para tanto pauta-se na articulação de quatro dimensões essenciais à superação da mortalidade: 1) o Sistema de Identificação da Gestante, para um ágil e completo conhecimento de todas as gestantes; 2) a Mobilização e Comunicação Social, com o

---

<sup>1</sup> Administrador Público, Especialista em Economia da Saúde. Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental no Governo do Estado de Minas Gerais e Consultor da Organização Pan-Americana da Saúde (PAHO/OMS). Mestrando da Escola Nacional de Saúde Pública (ENSP/Fiocruz), em Saúde Global e Diplomacia da Saúde. Brasília – DF. E-mail: fernando.leles81@gmail.com. Fone: (31)91855295

<sup>2</sup> Secretaria de Estado de Saúde de Minas Gerais.

<sup>3</sup> Escola de Enfermagem da Universidade Federal de Minas Gerais.

estabelecimento de parcerias com órgãos governamentais e instituições do terceiro setor para formação de uma rede de amparo e segurança à gestante e à criança e o desenvolvimento de um projeto de comunicação para a gestante, sua família e comunidade; 3) o Call Center, como grande ferramenta de interlocução direta com a gestante, sua família e com os serviços de saúde, com vistas ao monitoramento do desenvolvimento da gravidez, o nascimento e o desenvolvimento da criança; e 4) a gestão de todos os recursos necessários para garantir uma assistência efetiva à gestante e à criança, nos vários momentos desse acompanhamento.

O Call Center é a principal estratégia para garantir o acesso aos serviços de saúde enquanto direito de cidadania das gestantes e crianças, apoiar o autocuidado e acompanhar o desenvolvimento da atenção prestada ao público alvo.

Percebe-se que esta ferramenta surge como uma possibilidade de interlocução direta com a gestante, sua família e com os serviços de saúde, visando agilizar o completo conhecimento de todas as mães e assim realizar o monitoramento da gravidez até o nascimento do bebê assim como o acompanhamento do desenvolvimento da criança, constantemente, 24 horas por dia, sete dias da semana. Para tanto, conta com atendentes capacitados e profissionais médicos e enfermeiros, que trabalham em duas frentes: receptiva e ativa. A função receptiva consiste no atendimento das ligações efetuadas para cadastramento no programa e esclarecimentos de dúvidas sobre fluxos assistenciais, situações clínicas e cuidados rotineiros da gestação ou primeiro ano de vida da criança. Já a função ativa consiste na realização de chamadas para as gestantes ou familiares com vistas ao monitoramento das ações programadas (consultas, exames, etc.) e identificação de intercorrências e monitoramento até a resolução.

Atualmente a estrutura é composta de 47 (quarenta e sete) posições de atendimento para atendentes de nível médio – também denominadas “madrinhas”; duas posições para os enfermeiros, totalizando nove profissionais, com carga horária de 12 por 36 horas; uma posição para os médicos, totalizando treze profissionais, com carga horária de 12 horas semanais e um coordenador.

Vale mencionar que o trabalho das atendentes segue roteiros previamente estruturados que estipulam falas e indicam condutas e comportamentos a serem adotados para assegurar a qualidade do serviço por meio da tentativa de objetivação dos contatos interativos. Já o contato da equipe médica e de enfermagem apesar da necessidade de consistirem em reprodução das orientações dispostas nas linhas guia de atenção à gestação, parto e puerpério e à criança, estão sistematizados apenas com registros num prontuário, que não tem interface com as informações produzidas pelos contatos das atendentes.

Acredita-se que utilização de tecnologias de saúde que permitam a rápida identificação e por sua vez, acompanhamento contínuo, acrescido de uma rede de serviços implantada, com processos de trabalho organizados em todos os pontos de atenção são estratégias capazes de assegurar os cuidados necessários à saúde da gestante, criança e família.

**Palavras-chave:** Atenção Materno-infantil; Mortalidade materno-infantil; Gestão em Saúde; Comunicação e informação em saúde; Call center.