



**RELATÓRIO DE MONITORAMENTO MENSAL DAS UNIDADES DE SAÚDE DO
MUNICÍPIO DE NOVO HORIZONTE - SP (JANEIRO/2022)**

FEVEREIRO

2022

SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO -----	03
2. INDICADORES DE PRODUÇÃO – CONSULTAS E PROCEDIMENTOS (MÉDICOS, ENFERMEIROS, DENTISTAS, FARMACÊUTICOS, NASF, E CAPS I) -----	03
3. ENCAMINHAMENTOS PARA ESPECIALIDADES -----	16
4. EXAMES CITOPATOLÓGICOS -----	18
5. EDUCAÇÃO PERMANENTE -----	19
6. BOLSA FAMÍLIA-----	20
7. OUVIDORIAS -----	21
8. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – NPS (NET PROMOTER SCORE) -----	24

1. APRESENTAÇÃO

O monitoramento da produção das unidades e indicadores de saúde é feito de forma quinzenal e mensal. Este relatório é um resumo desse monitoramento, e foi criado para que auxilie as equipes de saúde do município de Novo Horizonte, no planejamento de ações pautadas na produção, perfil epidemiológico e satisfação dos usuários. Ele possui acesso livre e frequência mensal. As informações aqui descritas foram retiradas do sistema Fiorilli, Informações enviadas pelas equipes das unidades básicas de saúde, Setor de Vigilância Epidemiológica, Sistema E-gestor, Ouvidoria Municipal de Saúde, Ligações realizadas para os usuários para pesquisa de satisfação e Planos de cuidados da Alta Responsável enviados pelos hospitais, e são referentes ao mês de **Janeiro de 2022**.

2. INDICADORES DE PRODUÇÃO – CONSULTAS E PROCEDIMENTOS

A tabela 01 mostra o número, o percentual e a meta a ser atingida dos atendimentos dos profissionais médicos, enfermeiros, dentistas e farmacêuticos. Todas as categorias profissionais devem atingir no mínimo 85% do valor da meta. No mês de janeiro todos os dentistas e farmacêuticos não atingiram a meta estabelecida.

Tabela 01: Número, percentual e meta dos atendimentos dos médicos, enfermeiros, dentistas e farmacêuticos, no mês de Janeiro de 2022.

UNIDADE DE SAÚDE	ATENDIMENTOS Janeiro											
	Médicos			Enfermeiros			Dentistas			Farmacêuticos		
	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%
Novo Horizonte (TOTAL GERAL)	4.080	9.162	224,6%	1.728	9.524	551,2%	448	271	60,5%	80	0	0,0%
UBS Central	960	1065	110,9%	384	957	249,2%	-	-	-	-	-	-
UBS Alvorada	720	712	98,9%	192	669	348,4%	-	-	-	20	0	0,0%
UBS São Benedito	1.440	5921	411,2%	576	6909	1199,5%	224	119	53,1%	20	0	0,0%
UBS Santa Clara	480	851	127,7%	384	553	144,0%	224	152	67,9%	20	0	0,0%
UBS São Vicente	480	613	127,7%	192	436	227,1%	-	-	-	20	0	0,0%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/02/2022.

Tabela 02: Consultas por tipo de atendimento dos médicos clínicos, no mês de Janeiro de 2022.

UNIDADE DE SAÚDE	ATENDIMENTOS MÉDICOS (CLÍNICOS)						
	CONSULTA EM ATENÇÃO BÁSICA (AGENDADOS)		ATENDIMENTO DE DEMANDA ESPONTÂNEA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA DE ATENDIMENTO DOMICILIAR NA ATENÇÃO BÁSICA		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
Novo Horizonte (Total Geral)	466	5,08	8697	94,81	10	0,11	9173
UBS Central	259	24,32	806	75,68	0	0,00	1065
UBS Alvorada	78	10,94	634	88,92	1	0,14	713
UBS São Benedito	70	1,18	5852	98,82	0	0,00	5922
UBS Santa Clara	59	6,93	792	93,07	0	0,00	851
UBS São Vicente	0	0,00	613	98,55	9	1,45	622

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/02/2022.

Tabela 03: Consultas por tipo de atendimento dos médicos especialista pediatra e ginecologista, no mês de janeiro de 2022.

CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - MÉDICO PEDIATRA E GINECOLOGISTA								
PROFISSIONAL	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA PUERICULTURA		CONSULTA PRÉ NATAL		TOTAL
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
PEDIATRA	UBS Central	66	100,00	0	0,00	0	0,0	66
	UBS Alvorada	28	43,08	37	56,92	0	0,0	65
	UBS São Benedito	415	99,28	3	0,72	0	0,0	418
	UBS Santa Clara	0	0,00	0	0,00	0	0,0	0
	UBS São Vicente	8	57,14	6	42,86	0	0,0	14
	TOTAL	517	91,83	46	8,17	0	0,0	563
GINECOLOGISTA	Saúde da Mulher	143	71,86	0	0,00	56	28,14	199

	UBS Alvorada	134	82,21	0	0,00	29	17,79	163
	UBS São Benedito	162	74,31	0	0,00	56	25,69	218
	UBS Santa Clara	463	92,23	0	0,00	39	7,77	502
	UBS São Vicente	86	83,50	0	0,00	17	16,50	103
	TOTAL	988	83,38	0	0,00	197	16,62	1185

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/02/2022.

Tabela 04: Consultas por tipo de atendimento dos enfermeiros, no mês de janeiro de 2022.

UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - ENFERMEIRO												
	CONSULTA DE PROFISSIONAIS DE NÍVEL SUPERIOR NA ATENÇÃO BÁSICA (Enfermeiro)		CONSULTA PUERICULTURA		CONSULTA PRÉ NATAL		CONSULTA PRENATAL DO PARCEIRO		CONSULTA PUERPERAL		CONSULTA DOMICILIAR NA ATENÇÃO BÁSICA		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
Novo Horizonte (Total Geral)	9550	99,54	0	0,00	8	0,08	0	0,00	0	0,00	36	0,38	9594
UBS Central/Saúde da Mulher	946	99,58	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	4	0,42	950
UBS Alvorada	674	99,85	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1	0,15	675
UBS São Benedito	6894	99,88	0	0,00	4	0,06	0	0,00	0	0,00	4	0,06	6902
UBS Santa Clara	674	99,26	0	0,00	4	0,59	0	0,00	0	0,00	1	0,15	679
UBS São Vicente	362	93,30	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	26	6,70	388

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/02/2022.

Tabela 05: Consultas por tipo de atendimento dos dentistas, no mês de janeiro de 2022.

UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - DENTISTAS										
	CONSULTA DE PROFISSIONAIS DE NÍVEL SUPERIOR NA ATENÇÃO BÁSICA (Dentista)		CONSULTA DE PROFISSIONAIS DE NÍVEL SUPERIOR NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA (Dentista)		ATENDIMENTO POR DEMANDA ESPONTÂNEA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA DOMICILIAR NA ATENÇÃO BÁSICA		PRIMEIRA CONSULTA ODONTOLÓGICA PROGRAMÁTICA (Agendada)		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
Novo Horizonte (Total Geral)	558	42,50	354	26,96	259	19,73	3	0,23	0	0,00	1313
UBS Central	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0
UBS Alvorada	74	0,00	0	0,00	74	0,00	0	0,00	0	0,00	148
UBS São Benedito	119	89,47	0	0,00	3	2,26	0	0,00	11	8,27	133
UBS Santa Clara	152	0,00	0	0,00	148	48,21	3	0,98	4	1,30	307
UBS São Vicente	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0
CEO	213	29,38	354	48,83	34	4,69	0	0,00	124	17,10	725

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/02/2022.

Tabela 06: Consultas por tipo de atendimento dos farmacêuticos, no mês de janeiro de 2022.

UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - FARMACÊUTICO				
	CONSULTA DE PROFISSIONAIS DE NÍVEL SUPERIOR NA ATENÇÃO BÁSICA (Farmacêutico)		CONSULTA DOMICILIAR NA ATENÇÃO BÁSICA (Farmacêutico)		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº
Novo Horizonte (Total Geral)	0	0,00	0	0,00	0
UBS Central	0	0,00	0	0,00	0
UBS Alvorada	0	0,00	0	0,00	0
UBS São Benedito	0	0,00	0	0,00	0
UBS Santa Clara	0	0,00	0	0,00	0
UBS São Vicente	0	0,00	0	0,00	0

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/02/2022.

As tabelas 07 e 08 mostram a quantidade de fármacos dispensados pelas farmácias das unidades de saúde e quais são os fármacos dispensados por ação terapêutica, número e percentual, respectivamente. A tabela 09 mostra os medicamentos controlados dispensados.

Tabela 07: Quantidade e percentual dos fármacos dispensados por unidade de saúde, no mês de janeiro de 2022.

Classificação	Unidade	Quantidade	%
1º	UBS Central	158.180	27%
2º	UBS São Benedito	171.018	29%
3º	UBS Santa Clara	96.712	16%
4º	UBS Alvorada	106.690	18%
5º	UBS São Vicente	53.087	9%
6º	Farmácia Rural	4.107	1%
TOTAL		589.794	100%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/02/2022.

Tabela 08: Quantidade e percentual dos fármacos dispensados por ação terapêutica, no mês de janeiro de 2022.

Classificação	AÇÃO TERAPÊUTICA	Quantidade	%
1º	ANALGESICO/ANTITERMICO	73.517	12,5%
2º	ANALGÉSICO/MIORRELAXANTE	2.051	0,3%
3º	ANALGESICOS NARCOTICO	0	0,0%
4º	ANALGESISO/ANTIESPASMÓDICO	3.507	0,6%
5º	ANSIOLITICO	55.868	9,5%
6º	ANTIACIDO	48	0,0%
7º	ANTIALCOLICO	30	0,0%
8º	ANTIANEMICO	5.185	0,9%
9º	ANTIARRITMICO	8.050	1,4%
10º	ANTIBIÓTICO	26.816	4,5%
11º	ANTIBIOTICO TÓPICO	509	0,1%
12º	ANTICOAGULANTE 003	3.014	0,5%

13 º	ANTICOAGULANTE 050	1.193	0,2%
14 º	ANTICONCEPCIONAL	296	0,1%
15 º	ANTICONVULSIVANTE	16.997	2,9%
16 º	ANTIDEPRESSIVO	80.562	13,7%
17 º	ANTIEMETICO	6.467	1,1%
18 º	ANTIEPILETICO	16.146	2,7%
19 º	ANTIESCABIOTICO	13	0,0%
20 º	ANTIESPASMODICO	166	0,0%
	REPOSITOR HORMONAL	28	0,0%
21 º	ANTIFLEBONICO	15.570	2,6%
22 º	ANTIFUNGICO	172	0,0%
23 º	ANTIGOTOSO	1.010	0,2%
24 º	ANTIHELMINTICO	432	0,1%
25 º	ANTIHERPETICO	1.389	0,2%
26 º	ANTIHIPERTENSIVO/DIURÉTICO	18.667	3,2%
27 º	ANTIHISTAMINICO	13.899	2,4%
28 º	ANTIINFLAMATORIO	24.662	4,2%
29 º	ANTIMICOTICO	988	0,2%
30 º	ANTIPARKINSONIANO	6.720	1,1%
31 º	ANTIPSIKOTICO	13.006	2,2%
32 º	ANTITIREOIDIANO	12.215	2,1%
33 º	ANTIVIRAL	690	0,1%
34 º	BLOQUEADOR BETA	12.220	2,1%
35 º	BRONCODILATADOR	1.277	0,2%
36 º	COLIRIO	36	0,0%
37 º	CONSTIPACAO INTESTINAL	79	0,0%
38 º	CORTICOSTEROIDE	26.902	4,6%
39 º	DESCONGESTIONANTE NASAL	349	0,1%
40 º	DIURETICOS	15.670	2,7%
41 º	ESQUIZOFRENIA	0	0,0%
42 º	EXPECTORANTE	4	0,0%
43 º	GLICOCORTICOIDE	697	0,1%

44 º	HIPERPLASIA	3.378	0,6%
45 º	HIPERTONICO	360	0,1%
46 º	HIPNÓTICO	60	0,0%
47 º	HIPOGLICEMIANTE	11.505	2,0%
48 º	HIPOLIPEMIANTE	9.697	1,6%
49 º	HIPOTENSOR	41.647	7,1%
50 º	INIBIDOR DA REABSORÇÃO OSSEA	6.678	1,1%
51 º	LAXANTE	40	0,0%
52 º	NEUROLEPTICO	2.516	0,4%
53 º	OTITE	39	0,0%
54 º	PSICOESTIMULANTE	750	0,1%
55 º	TONICO	94	0,0%
56 º	ULCERA PEPTICA	27.685	4,7%
57 º	VASODILATADOR CEREBRAL	6.108	1,0%
58 º	VASODILATADOR CORONARIANO	500	0,1%
59 º	VITAMINA	11.620	2,0%
TOTAL		589.794	100,0%

Fonte: Sistema Fiorilli,2022. Acesso em: 03/02/2022.

Tabela 09: Quantidade e percentual dos fármacos dispensados por ação terapêutica por medicamentos controlados, no mês de janeiro de 2021.

Classificação	Ação Terapêutica dos Medicamentos Controlados	Quantidade	%
1 º	ANTIDEPRESSIVO	80.562	32,4%
2 º	ANSIOLITICO	55.868	22,5%
3 º	ANALGESICO/ANTITERMICO	73.517	29,6%
4 º	ANTICONVULSIVANTE	16.997	6,8%
5 º	ANTIPARKINSONIANO	6.720	2,7%
6 º	ANTIPSICOTICO	13.006	5,2%
7 º	ANALGÉSICO/MIORRELAXANTE	2.051	0,8%

8 º	ANTIMICROBIANO	0	0,0%
9 º	ANALGESICO OPIOIDE	0	0,0%
10 º	ANTAGONISTA DOS OPIACEOS	0	0,0%
11 º	SEDATIVO	0	0,0%
12 º	ANESTESICO DE LONGA DURACAO	0	0,0%
13 º	ANESTESICO	0	0,0%
TOTAL		248.721	100,0%

Fonte: Sistema Fiorilli,2022. Acesso em: 03/02/2022.

Tabela 10: Consultas totais, demanda imediata e agendada, por profissional de saúde, no mês de janeiro de 2022.

DEMANDA IMEDIATA E AGENDADA - Janeiro 2022						
UNIDADES	CBO	TOTAL DE CONSULTAS	CONSULTAS MARCADAS COMO DEMANDA IMEDIATA (DI)	CONSULTAS NÃO MARCADAS COMO DEMANDA IMEDIATA (AGENDADO)	DI %	AGENDADOS %
UBS Central	TOTAL	2022	1759	264	86,99	13,06
	MÉDICO GENERALISTA	1065	806	260	75,68	24,41
	ENFERMEIRO	957	953	4	99,58	0,42
UBS Alvorada	TOTAL	1381	1303	78	94,35	5,65
	MÉDICO GENERALISTA	712	634	78	89,04	10,96
	ENFERMEIRO	669	669	0	100,00	0,00
	FARMACÊUTICO	0	0	0	0,00	0,00
UBS São Benedito	TOTAL	12830	12771	70	99,54	0,55
	MÉDICO GENERALISTA	5921	5852	70	98,83	1,18
	ENFERMEIRO	6909	6919	0	100,14	0,00
	FARMACÊUTICO	0	0	0	0,00	0,00
UBS Santa Clara	TOTAL	2453	1853	601	75,54	24,50

	MÉDICO GENERALISTA	851	792	59	93,07	6,93
	ENFERMEIRO	553	11	542	1,99	98,01
	FARMACÊUTICO	0	0	0	0,00	0,00
UBS São Vicente	TOTAL	1049	1050	0	100,10	0,00
	MÉDICO GENERALISTA	613	613	0	100,00	0,00
	ENFERMEIRO	436	437	0	100,23	0,00
	FARMACÊUTICO	0	0	0	0,00	0,00

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/02/2022.

Na tabela 11 encontra-se o número de reuniões de matriciamento do NASF. A meta é de 20 reuniões por mês. O mínimo a ser atingido é de 85% da meta, ou seja, 17 reuniões.

Tabela 11: Número de reuniões de matriciamento do NASF, por mês, no ano de 2022.

NÚCLEO DE APOIO À SAÚDE DA FAMÍLIA		
UNIDADE	Número de Reuniões de Matriciamento	
	Janeiro	TOTAL
	Nº	Nº
NASF	24	24

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/02/2022.

Um dos critérios do Programa Previne Brasil é a capitação ponderada, do qual fazem a população cadastrada nas Equipes de Saúde da Família (ESF) e equipes de Atenção Primária (EAP), a vulnerabilidade socioeconômica (pessoas cadastradas no Programa Bolsa Família, Benefício de Prestação Continuada e

Benefício previdenciário de até 2 salários mínimos), o perfil demográfico (pessoas cadastradas nas equipes com idade até 5 anos e acima de 65 anos) e a classificação geográfica (município urbano, intermediário adjacente, rural adjacente, intermediário remoto, rural remoto). Afim de acompanhar o número de cadastros para atender parte desse critério, a tabela 12 mostra o número de pessoas previstas pelas equipes de saúde e o número de pessoas que estão cadastradas no sistema Fiorilli, bem como o percentual para saber se o número de pessoas cadastradas está próximo do que foi previsto pelas equipes. A tabela 12 também mostra o número de pessoas cadastradas no sistema E-gestor para comparação. Porém a visualização na plataforma do SISAB, não está disponível para o mês de janeiro até o momento.

Tabela 12: Cadastro das Unidades de Saúde, no mês de Janeiro de 2022.

Unidades de Saúde	Equipes	INE	Habilitação	Nº de pessoas previstas (JANEIRO/2022)	Número de pessoas cadastradas (Fiorilli)		Número de pessoas cadastradas (E-GESTOR) Q2 2021	
					Nº	%	Nº	%
UBS JARDIM ALVORADA	EQUIPE I	0002131080	SIM	3000	3.746			0%
UBS SÃO VICENTE	EQUIPE I	0002131072	SIM	3000	3.521			0%
UBS SÃO BENEDITO	EAB SAO BENEDITO	0001586211	SIM	3000	2.016			0%
UBS SÃO BENEDITO	EQUIPE II	0002192640	SIM	3000	2.038			0%
UBS SÃO BENEDITO	EQUIPE III	0002210282	SIM	3000	2.311			0%
UBS SANTA CLARA	EAB SANTA CLARA	0001586300	SIM	3000	3.231			0%
UBS SANTA CLARA	EQUIPE II	0002192683	SIM	3000	3.063			0%
UBS CENTRAL	EAB CS	0001590103	SIM	3000	3.892			0%
UBS CENTRAL	EQUIPE II	0002192675	SIM	3000	3.303			0%
UBS CENTRAL	EQUIPE RURAL	0002210274	SIM	2000	611			0%
TOTAL				29000	27732		0	0%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/02/2022.

A meta do Caps I é de 768 atendimentos e 20 reuniões de matriciamento somando todos os profissionais. A produção encontra-se na tabela 13.

Tabela 13: Produção do CAPS I, por profissional, por mês, no ano de 2022.

Centro de Atenção Psicossocial - CAPS I - Transtornos Mentais e Comportamentais					
Categoria Profissional (Nível Médio e Superior)	Meta - Contrato de Gestão		Janeiro		Anual
	Nº	%	Nº	%	Nº Total
	Médico Psiquiatra	200	85	244	122,0%
Psicólogo	368	338		91,8%	338
Artesão	200	206		103,0%	206
TOTAL	768				
Médico Psiquiatra	20 reuniões de matriciamento na atenção primária.	85	13	12	13
Assistente Social			13		0
Psicólogo			0		0
TOTAL	20		13	60,0%	13

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/02/2022.

Na tabela 14 encontram-se os procedimentos realizados pelas equipes de atenção básica, no mês de janeiro de 2022.

Tabela 14: Consolidado das ações e procedimentos realizados pelas equipes de saúde, no mês de janeiro de 2022.

Procedimentos realizados pela equipe de Atenção Básica	Janeiro	TOTAL
Administração de medicamentos via endovenosa	136	136
Administração de medicamentos via intramuscular	896	896
Administração de medicamentos via oral	132	132
Administração de Penicilina para tratamento de sífilis	0	0
Aferição de pressão arterial	4315	4315
Atendimento individual em domicílio	12	12
Atividade coletiva - Atendimento em grupo	5	5
Atividade coletiva - Avaliação/ Procedimento coletivo	0	0
Atividade coletiva - Educação em saúde	0	0
Avaliação antropométrica	2871	2871
Coleta de material p/ exame laboratorial	1282	1282
Coleta de sangue para triagem neonatal (Teste do Pezinho)	12	12
Curativo especial	350	350
Curativos simples	463	463
Drenagem de abscesso	0	0
Exame do Pé Diabético	0	0
Glicemia capilar	319	319
Nebulização/inalação	0	0
Retirada (excisão) de corpo estranho da cavidade auditiva e nasal	0	0
Retirada (excisão) de corpo estranho subcutâneo	0	0
Retirada (excisão) de pontos de cirurgias básicas	155	155
Retirada de Cerume	0	0
Sutura simples	0	0
Tamponamento nasal anterior e/ou posterior	0	0
Terapia de Reidratação Oral	0	0

Triagem oftalmológica	0	0
TOTAL	10948	10948

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/02/2022.

Na tabela 15 encontram-se os procedimentos realizados pelas equipes de saúde bucal, no mês de janeiro de 2022.

Tabela 15: Consolidado dos serviços ofertados pelas equipes de saúde bucal, no mês de janeiro de 2022.

Procedimentos realizados pela Equipe de Saúde Bucal	Janeiro	TOTAL
Ação coletiva de aplicação tópica de flúor gel	3	3
Ação coletiva de escovação dental supervisionada	36	36
Ação coletiva de exame bucal com finalidade epidemiológica	0	0
Acesso à polpa dentaria e medicação (por dente)	51	51
Atendimento a gestante	0	0
Atendimento de puericultura	0	0
Atendimento de urgência	8	8
Avaliação dos itens de vigilância em saúde bucal	0	0
Curativo de demora c/ ou s/ preparo biomecânico	0	0
Exodontia de dente decíduo	20	20
Exodontia de dente permanente	150	150
Orientação de higiene bucal Primeira consulta odontológica programática	145	145
Profilaxia/ remoção de placa bacteriana	25	25
Pulpotomia dentária	1	1
Raspagem alisamento e polimento supragengivais (por sextante)	104	104
Raspagem alisamento subgengivais (por sextante)	2	2
Restauração de dente decíduo anterior com resina composta	2	2
Restauração de dente decíduo posterior com resina composta	10	10
Remoção/Restauração com amálgama de dente permanente posterior	0	0
Restauração de dente decíduo posterior com amálgama	2	2
Restauração de dente decíduo posterior com Ionômero de Vidro	12	12
Restauração de dente permanente anterior com Resina composta	96	96
Restauração de dente permanente posterior com Resina composta	121	121

Selamento provisório de cavidade dentária	2	2
Tratamento de alveolite	0	0
Ulotomia/ulectomia	0	0
TOTAL	790	790

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/02/2022.

3. ENCAMINHAMENTOS PARA ESPECIALIDADES

A resolubilidade na atenção básica é a capacidade que os serviços de saúde possuem de resolver os problemas e queixas de saúde que absorverem, sendo assim, é desejável que se resolva pelo menos 80% desses problemas, e caso não, encaminhe para os devidos níveis de atenção especializada. Dessa forma, esse encaminhamento não deve superar o percentual de 20% do total de atendimentos realizados na atenção básica. A tabela 16 mostra a resolubilidade das equipes de atenção básica. No mês de janeiro de 2022 nenhuma equipe atingiu 20%.

Tabela 16: Taxa de resolubilidade da atenção básica, por mês, no ano de 2022.

TAXA (%) DE RESOLUBILIDADE DA ATENÇÃO BÁSICA – Janeiro 2022	
UNIDADES DE SAÚDE	JANEIRO
UBS Central	0,1%
UBS São Vicente	0,0%
UBS São Benedito	1,2%
UBS Santa Clara	3,7%
UBS Alvorada	6,9%
TOTAL	3,2%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/02/2022.

A tabela 17 mostra o consolidado dos encaminhamentos de todas as equipes básicas de saúde para as especialidades, por número e percentual. As especialidades que mais tiveram encaminhamentos no mês de janeiro de 2022, foram oftalmologia (23,9%), ortopedia (22,5%) e vascular (8,6%).

Tabela 17: Consolidado dos encaminhamentos para especialidades, por número e percentual, no mês de janeiro de 2022.

CONSOLIDADO DOS ENCAMINHAMENTO PARA ESPECIALIDADES				
Especialidade	Janeiro		TOTAL ANO	
	Nº	%	Nº	%
AMBULATORIAL ESPECIALIZADA	0	0,0%	0	0,0%
CARDIOLOGIA	23	6,4%	23	6,4%
CIRURGIA	8	2,2%	8	2,2%
CIRURGIA BARIATRICA	1	0,3%	1	0,3%
CIRURGIA GERAL	14	3,9%	14	3,9%
CIRURGIA PEDIATRICA	0	0,0%	0	0,0%
CIRURGIA PLASTICA	6	1,7%	6	1,7%
COLOPROCTOLOGISTA	2	0	0	0,0%
COMUNIDADE TERAPEUTICA	1	0,3%	1	0,3%
DERMATOLOGIA	17	4,7%	17	4,7%
ENCAMINHAMENTO HOSPITALAR	0	0,0%	0	0,0%
ENDOCRINOLOGIA	6	1,7%	6	1,7%
GASTROENTEROLOGIA	15	4,2%	15	4,2%
GERIATRIA	0	0,0%	0	0,0%
GINECOLOGIA	3	0,8%	3	0,8%
HEMATOLOGIA	1	0,3%	1	0,3%
HEPATOLOGIA	1	0,0%	0	0,0%
INFECTOLOGIA	0	0,0%	0	0,0%
MASTOLOGIA	0	0,0%	0	0,0%
NEFROLOGIA	6	1,7%	6	1,7%
NEUROLOGIA	12	3,3%	12	3,3%
NEUROLOGIA INFANTIL	3	0,8%	3	0,8%

NEUROCIRURGIÃO	1	0,0%	0	0,0%
OFTALMOLOGIA	86	23,9%	86	23,9%
ONCOLOGIA	3	0,8%	3	0,8%
ORTOPEDIA	81	22,5%	81	22,5%
OTORRINOLARINGOLOGIA	22	6,1%	22	6,1%
PLANEJAMENTO FAMILIAR	1	0,3%	1	0,3%
PNEUMOLOGIA	7	0,0%	0	0,0%
PROCTOLOGIA	2	0,6%	2	0,6%
PRÉ NATAL DE ALTO RISCO	0	0,0%	0	0,0%
REUMATOLOGIA	2	0,6%	2	0,6%
UROLOGIA	5	1,4%	5	1,4%
VASCULAR	31	8,6%	31	8,6%
TOTAL	360	100,0%	360	100,0%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/02/2022.

4. EXAMES CITOPATOLÓGICOS

A tabela 18 mostra o número de mulheres na faixa etária para exame citopatológico e o número de exames realizados por mês e unidade de saúde.

Tabela 18: Rastreamento de câncer de colo do útero, no mês de janeiro de 2022.

RASTREAMENTO CÂNCER DE COLO DO ÚTERO - 2021							
UNIDADES DE SAÚDE	Nº de mulheres na faixa etária para exame citopatológico (25 a 64 anos)	Meta Anual	Meta Mensal	Janeiro		Total	
				Nº	%	Nº	%
Novo Horizonte (GERAL TOTAL)	9.214	3071	256	118	46,10	118	3,8
Saúde da Mulher	2.645	576	48	39	81,3	39	6,8
UBS Alvorada	1.438	288	24	11	45,8	11	3,8
UBS São Benedito	1.717	864	72	11	15,3	11	1,3
UBS Santa Clara	1.986	576	48	29	60,4	29	5,0
UBS São Vicente	1.428	288	24	28	116,7	28	9,7

Fonte: Dados enviados pelas equipes das Unidades Básicas de Saúde e Sistema Fiorlli, 2022. Acesso em:03/02/2022. * O nº de mulheres na faixa etária de 25 a 64 anos das UBS foi retirado do IBGE 2010.

5. EDUCAÇÃO PERMANENTE

A Educação Permanente vem para auxiliar os profissionais de saúde em suas necessidades e dificuldades, e os temas abordados tem como base as dúvidas que surgem no dia a dia dos profissionais. Essa capacitação tem como objetivo gerar profissionais com uma postura reflexiva e crítica, de forma que esses profissionais possam melhorar o desenvolvimento de suas funções, melhorando a qualidade do serviço e satisfação dos usuários.

A tabela 19 mostra o quantitativo das reuniões de Educação Permanente, por categoria profissional e por mês, no ano de 2022.

Tabela 19: Reuniões de Educação Permanente, por categoria profissional, por mês, no ano de 2022.

NEP MENSAL 2022		
CATEGORIA PROFISSIONAL	JANEIRO	TOTAL
	Nº	Nº
ENFERMEIROS	Planejamento	0
MÉDICOS		0
DENTISTAS		0
FARMACÊUTICOS		0
AUXILIAR DE ENFERMAGEM		0
AUXILIAR ADMINISTRATIVO		0
AUXILIAR DE HIGIENE E LIMPEZA		0
FISIOTERAPEUTA		0
PSICÓLOGO		0
TERAPEUTA OCUPACIONAL		0
CAPS I		0
NASF		0
EMAD		0
CADASTRADORES		0

TODOS OS PROFISSIONAIS
TOTAL

0
0

Fonte: Dados da coordenação de educação permanente, 2022. Acesso em: 03/02/2022.

6. BOLSA FAMÍLIA

O objetivo do Programa Bolsa Família é fazer com que famílias em situação de pobreza tenham acesso a direitos básicos. Para as famílias participarem desse programa e conseguir o benefício, precisam ter pelo menos uma gestante, criança ou adolescente de 0 a 17 anos na família, e além disso, precisam cumprir alguns compromissos, como matricular as crianças e adolescentes na escola e eles terem uma frequência de 85% para menores de 15 anos e 75% para maiores de 15 anos, levar as crianças para serem vacinadas de acordo com o calendário vacinal, e as gestantes realizarem o pré-natal e ir as consultas. Portanto o programa contribui para que essas famílias tenham acesso a saúde, educação e assistência social. Caso as famílias não cumpram os compromissos, podem perder o benefício.

A tabela 20 mostra como está a cobertura do bolsa família no município de Novo Horizonte pela saúde, porém no mês de janeiro de 2022, ainda não havia iniciado a abertura para pesagem do Bolsa Família.

Tabela 20: Indicadores do Bolsa Família, no mês de janeiro de 2022.

EAS	Perc. cobertura de beneficiários acompanhados (%)	Perc. cobertura do acomp. de crianças (%)	Perc. crianças com vac. em dia (%)	Perc. de cobertura de gestantes localizadas (%)	Perc. gestantes com pré em dia (%)
NOVO HORIZONTE (TOTAL GERAL)					

Fonte: Sistema E-gestor, 2022. Dados atualizados em: 03/02/2022.

7. OUVIDORIAS

A ouvidoria tem como finalidade oferecer um serviço de escuta qualificada à população, encaminhar as manifestações aos setores competentes, orientar e acompanhar as demandas registradas e dar retorno ao usuário no prazo de 24 horas, propiciando uma resolução adequada aos problemas referidos apresentando prazos para os serviços que forem cobrados.

A tabela 21 e 22 e o gráfico 01, mostram o quantitativo e a classificação das ouvidorias e os temas das reclamações.

Tabela 21: Quantitativo de ouvidorias, por mês, no ano de 2022.

UNIDADES DE SAÚDE	OUVIDORIA 2022	
	JAN	TOTAL
	Nº	Nº
Novo Horizonte	7	7
UBS Central	0	0
UBS Alvorada	3	3
UBS São Benedito	1	1
UBS Santa Clara	1	1
UBS São Vicente	2	2
Centro de especialidades médicas (CEM)	0	0
EMAD	0	0
NASF	0	0
Saúde da mulher	0	0
VACINAÇÃO	0	0
Centro de especialidades odontológicas (CEO)	0	0
ZONA RURAL	0	0
CAPS	0	0
Centro de castração	0	0
Não especificado	0	0

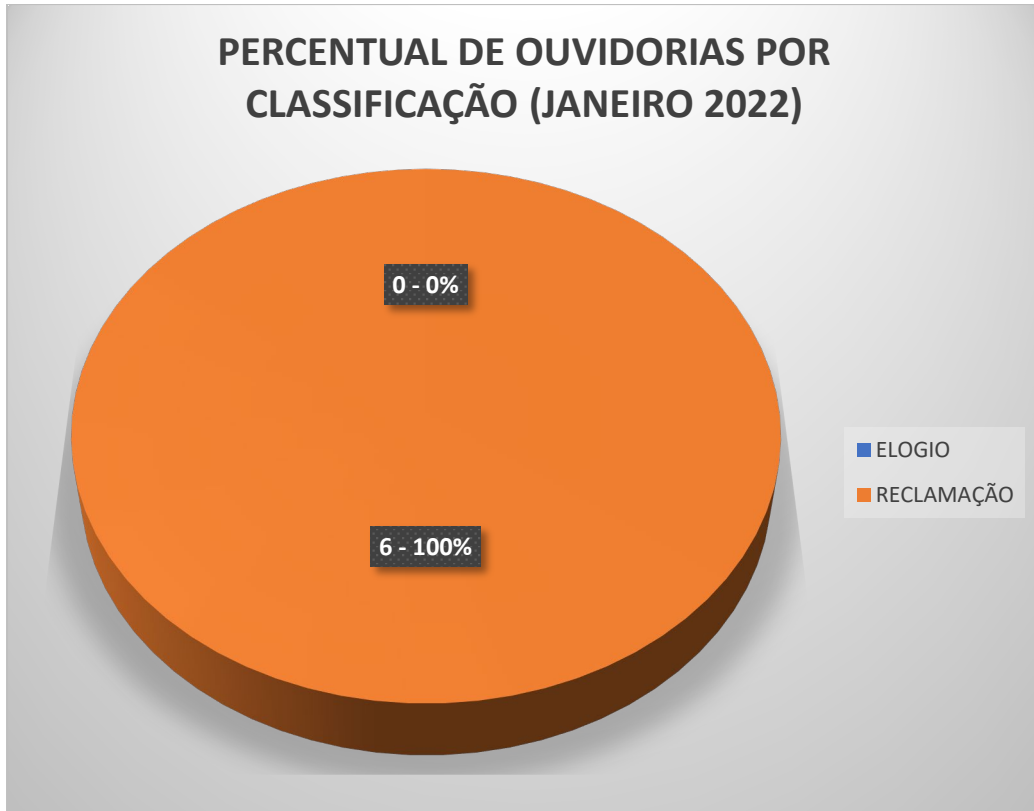
Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2022. Acesso em: 03/02/2022.

Tabela 22: Quantitativo e percentual das ouvidorias de acordo com a classificação, no mês de janeiro de 2022.

UNIDADES DE SAÚDE	OUVIDORIA JANEIRO 2022					
	ELOGIO		RECLAMAÇÃO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
UBS São Benedito	0	0,0%	1	0%	1	0,0%
UBS São Vicente	0	0,0%	1	0%	1	50,0%
UBS Alvorada	0	0,0%	3	0%	3	25,0%
UBS Santa Clara	0	0,0%	1	0%	1	0,0%
UBS Central	0	0,0%	0	0%	0	0,0%
Centro de especialidades médicas	0	0,0%	0	0%	0	0,0%
EMAD	0	0,0%	0	0%	0	25,0%
NASF	0	0,0%	0	0%	0	0,0%
Saúde da mulher	0	0,0%	0	0%	0	0,0%
CENTRO COVID 19	0	0,0%	0	0%	0	0,0%
VACINAÇÃO	0	0,0%	0	0%	0	0,0%
Centro de especialidades odontológicas (CEO)	0	0,0%	0	0%	0	0,0%
Não especificado	0	0,0%	0	0%	0	0,0%
ZONA RURAL	0	0,0%	0	0%	0	0,0%
CAPS	0	0,0%	0	0%	0	0,0%
Centro de castração	0	0,0%	0	0%	0	0,0%
TOTAL Novo Horizonte	0	0,0%	6	0%	6	100,0%

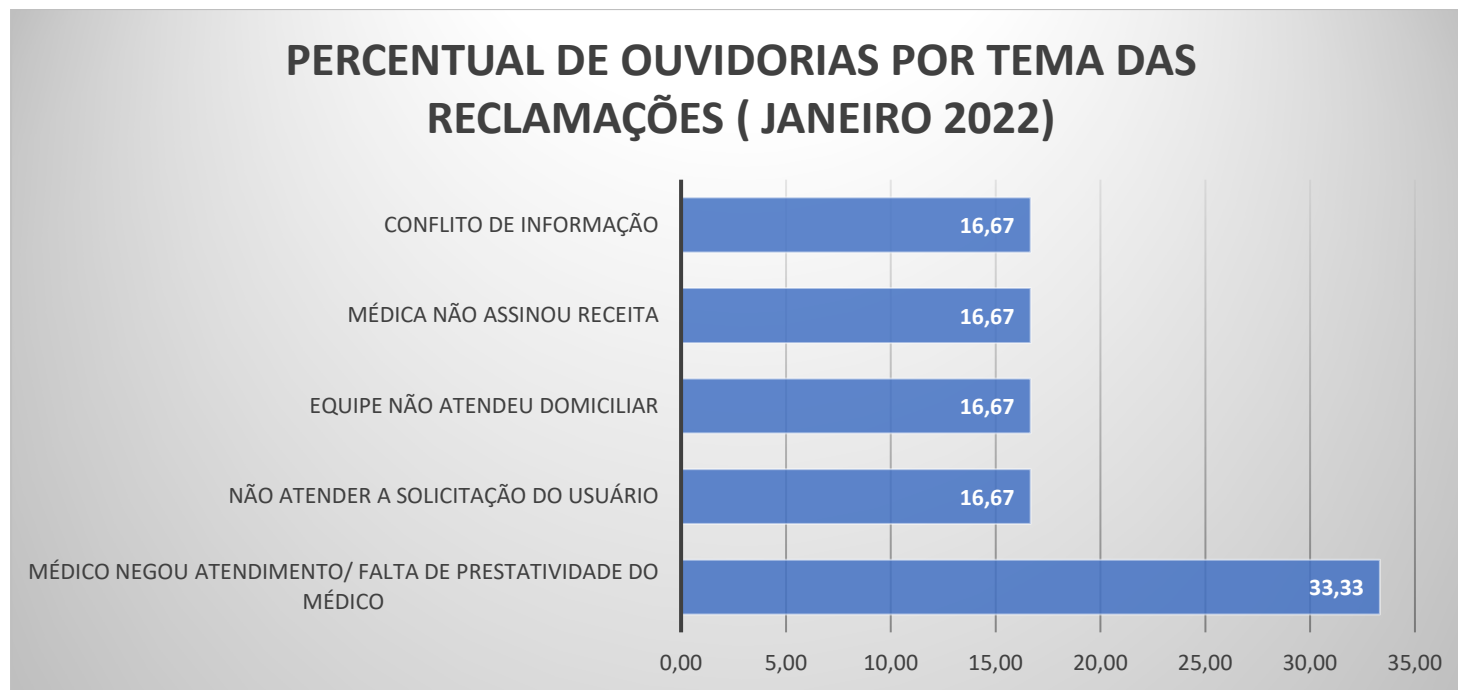
Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2022. Acesso em: 03/02/2022.

Gráfico 01: Percentual de ouvidorias por classificação, no mês de janeiro de 2022.



Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2022. Acesso em: 03/02/2022.

Gráfico 02: Percentual de ouvidorias por tema das reclamações, no mês de janeiro de 2022.



Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2022. Acesso em: 03/02/2022.

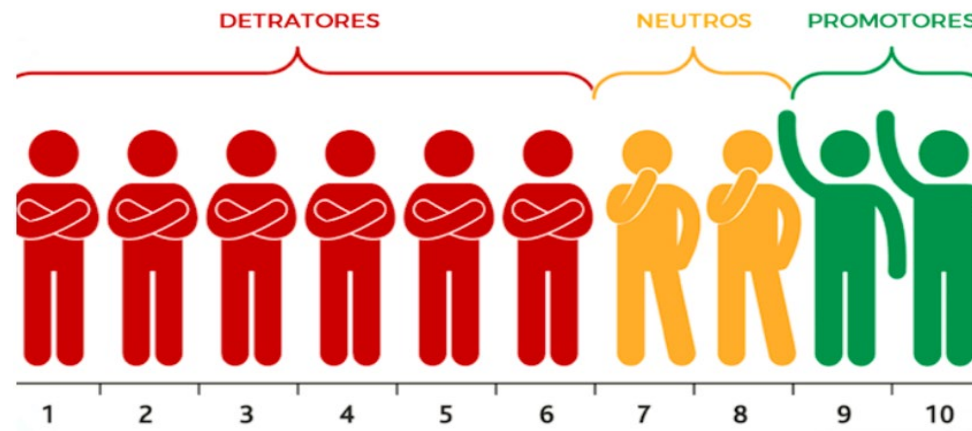
8. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – NPS (NET PROMOTER SCORE)

Net Promoter Score – NPS é uma metodologia de avaliação da satisfação dos usuários. Através de uma pergunta é possível mensurar o grau de satisfação dos usuários em relação a um determinado serviço.

Atualmente o NPS está sendo realizado por ligações telefônicas diárias, onde a meta é ligar em torno de 5% das pessoas atendidas pelas unidades básicas de saúde. Duas perguntas são feitas para os usuários, sendo uma quantitativa: “De 0 a 10, qual a probabilidade de você indicar este serviço de saúde para um familiar ou amigo?” e outra qualitativa: “Você tem alguma sugestão de melhoria para esta unidade?”.

O cálculo do NPS é feito através das respostas da pergunta quantitativa, e segundo essas respostas os usuários podem ser classificados em 3 grupos:

- Promotores – nota de 9 a 10
- Neutros – nota de 7 a 8
- Detratores – nota de 0 a 6



A fórmula para o cálculo é:

$$\text{NPS} = \% \text{ Clientes promotores} - \% \text{ Clientes detratores}$$

E a partir disso, temos:

ZONA DE EXCELÊNCIA (EXCELENTE) = ENTRE 75 E 100

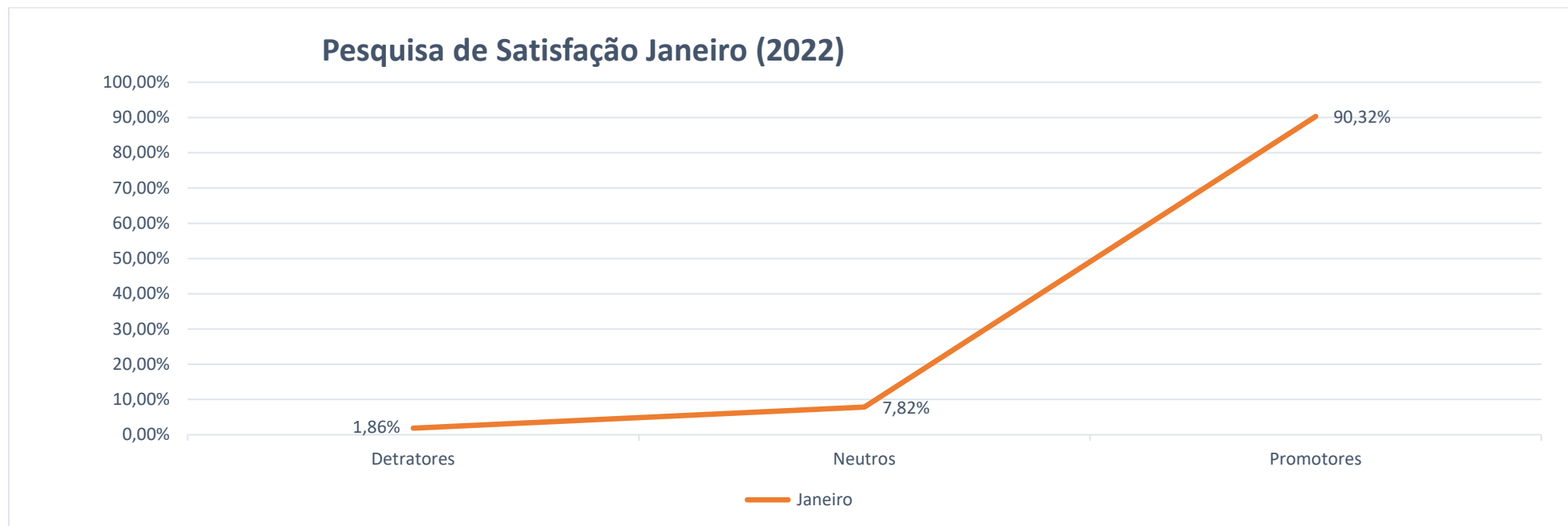
ZONA DE QUALIDADE (MUITO BOM) = ENTRE 50 E 74

ZONA DE APERFEIÇOAMENTO (RAZOÁVEL)= ENTRE 0 E 49

ZONA CRÍTICA (RUIM)= ENTRE -100 E -1

Conforme iremos apresentar abaixo no gráfico 3 e na tabela 23, podemos observar que realizamos 1.291 ligações no mês de janeiro de 2022 e desse total 90,32% foram classificados como clientes Promotores, indicando assim um nível de satisfação positiva da população relacionado ao atendimento prestado nos Serviços de Saúde, buscando sempre propor um atendimento humanizado e resolutivo.

Gráfico 03: Percentual do nível de satisfação do NPS (Pesquisa de Satisfação), realizadas no mês de janeiro de 2022.



Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2022. Acesso em: 03/02/2022.

Tabela 23: Percentual do nível de satisfação do NPS (Pesquisa de Satisfação), realizadas no mês de janeiro de 2022.

UNIDADE	DE 0 A 10, QUAL A PROBABILIDADE DE VOCÊ INDICAR ESTA UNIDADE PARA UM FAMILIAR OU UM AMIGO?	JANEIRO		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%
TOTAL	CLIENTES DETRATORES (0-6)	24	1,86	44	3
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	101	7,82	101	8
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	1166	90,32	1166	89
	TOTAL	1291		1311	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	88	EXCELENTE	86	EXCELENTE
CAPS	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0,00	0	0

	CLIENTES NEUTRO (7-8)	1	3,33	1	3
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	29	96,67	29	97
	TOTAL	30		30	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	97	EXCELENTE	97	EXCELENTE
Centro de Castração	CLIENTES DETRADORES (0-6)	0	0,00	20	63
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	1	8,33	1	3
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	11	91,67	11	34
	TOTAL	12		32	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	92	EXCELENTE	-28	RUIM
Centro de Especialidades Médicas	CLIENTES DETRADORES (0-6)	1	1,06	1	1
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	8	8,51	8	9
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	85	90,43	85	90
	TOTAL	94		94	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	89	EXCELENTE	89	EXCELENTE
Centro de Especialidades Odontológicas	CLIENTES DETRADORES (0-6)	1	2,44	1	2
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	1	2,44	1	2
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	39	95,12	39	95
	TOTAL	41		41	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	93	EXCELENTE	93	EXCELENTE
Ambulatório Saúde da Mulher	CLIENTES DETRADORES (0-6)	0	0,00	0	0
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	4	3,88	4	4
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	99	96,12	99	96
	TOTAL	103		103	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	96	EXCELENTE	96	EXCELENTE
UBS Alvorada	CLIENTES DETRADORES (0-6)	3	2,03	3	2
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	13	8,78	13	9
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	132	89,19	132	89
	TOTAL	148		148	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	87	EXCELENTE	87	EXCELENTE
UBS Central	CLIENTES DETRADORES (0-6)	6	2,97	6	3
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	18	8,91	18	9
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	178	88,12	178	88

	TOTAL	202		202	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	85	EXCELENTE	85	EXCELENTE
UBS Santa Clara	CLIENTES DETRATORES (0-6)	4	3,03	4	3
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	11	8,33	11	8
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	117	88,64	117	89
	TOTAL	132		132	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	86	EXCELENTE	86	EXCELENTE
UBS São Benedito	CLIENTES DETRATORES (0-6)	8	2,01	8	2
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	33	8,27	33	8
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	358	89,72	358	90
	TOTAL	399		399	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	88	EXCELENTE	88	EXCELENTE
UBS São Vicente	CLIENTES DETRATORES (0-6)	1	0,94	1	1
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	9	8,49	9	8
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	96	90,57	96	91
	TOTAL	106		106	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	90	EXCELENTE	90	EXCELENTE
EMAD	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0,00	0	0
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	2	8,33	2	8
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	22	91,67	22	92
	TOTAL	24		24	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	92	EXCELENTE	92	EXCELENTE

Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2022. Acesso em: 03/02/2022.