



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

**Agosto**

**2022**

## SUMÁRIO

1. APRESENTAÇÃO -----	03
2. INDICADORES DE PRODUÇÃO – CONSULTAS E PROCEDIMENTOS (MÉDICOS, ENFERMEIROS, DENTISTAS, FARMACÊUTICOS, NASF, EMAD E CAPS I) -----	03
3. ENCAMINHAMENTOS PARA ESPECIALIDADES -----	18
4. EXAMES CITOPATOLÓGICOS -----	21
5. EDUCAÇÃO PERMANENTE -----	22
6. BOLSA FAMÍLIA-----	23
7. OUVIDORIAS -----	24
8. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – NPS (NET PROMOTER SCORE) -----	28
9. Avaliação dos Indicadores (Previne Brasil) -----	33

## 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 Firorilli, 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 avaliação dos Indicadores do Previne Brasil e são referentes ao mês de **Julho 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 Julho todos os farmacêuticos não atingiram a meta estabelecida. Os dentistas da UBS Alvorada e UBS São Benedito também não atingiram a meta estabelecida.

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

UNIDADE DE SAÚDE	ATENDIMENTOS (Julho 2022)											
	Médicos			Enfermeiros			Dentistas			Farmacêuticos		
	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%
<b>Novo Horizonte (TOTAL GERAL)</b>	<b>4.080</b>	<b>5.395</b>	<b>132,2%</b>	<b>1.728</b>	<b>4.757</b>	<b>275,3%</b>	<b>672</b>	<b>450</b>	<b>67,0%</b>	<b>80</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
UBS Central	960	1.150	119,8%	384	1309	340,9%	-	-	-	-	-	-
UBS Alvorada	720	879	122,1%	192	714	371,9%	224	29	12,9%	20	0	0,0%
UBS São Benedito	1.440	1.786	124,0%	576	1.801	312,7%	224	182	81,3%	20	0	0,0%
UBS Santa Clara	480	832	173,3%	384	477	124,2%	224	222	99,1%	20	0	0,0%
UBS São Vicente	480	748	155,8%	192	456	237,5%	-	17	0,0%	20	0	0,0%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/08/2022.

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

UNIDADE DE SAÚDE	ATENDIMENTOS MÉDICOS CLINICOS (Julho 2022)						
	CONSULTA EM ATENÇÃO BASICA (AGENDADOS)		ATENDIMENTO DE DEMANDA ESPONTÂNEA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA DE ATENDIMENTO DOMICILIAR NA ATENÇÃO BASICA		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
<b>Novo Horizonte (Total Geral)</b>	<b>1863</b>	<b>35,45</b>	<b>3332</b>	<b>63,39</b>	<b>61</b>	<b>1,16</b>	<b>5256</b>
UBS Central	292	25,09	858	73,71	14	1,20	1164
UBS Alvorada	481	54,04	398	44,72	11	1,24	890
UBS São Benedito	608	33,82	1178	65,52	12	0,67	1798
UBS Santa Clara	408	48,69	424	50,60	6	0,72	838
UBS São Vicente	74	13,07	474	83,75	18	3,18	566

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/08/2022.

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

CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - MÉDICO PEDIATRA E GINECOLOGISTA (Julho 2022)								
PROFISSIONAL	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA PUERICULTURA		CONSULTA PRÉ NATAL		TOTAL
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
PEDIATRA	UBS Central	62	91,18	6	8,82	0	0,0	68
	UBS Alvorada	124	91,85	11	8,15	0	0,0	135
	UBS São Benedito	278	34,00	34	10,90	0	0,0	312
	UBS Santa Clara	112	84,21	21	15,79	0	0,0	133
	UBS São Vicente	79	83,16	16	16,84	0	0,0	95
	<b>TOTAL</b>	<b>655</b>	<b>88,16</b>	<b>88</b>	<b>11,84</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>743</b>
GINECOLOGISTA	Saúde da Mulher	345	85,82	0	0,00	57	14,18	402
	UBS Alvorada	162	81,00	0	0,00	38	19,00	200
	UBS São Benedito	253	76,90	0	0,00	76	23,10	329
	UBS Santa Clara	616	93,76	0	0,00	41	6,24	657
	UBS São Vicente	138	94,52	0	0,00	8	5,48	146
	<b>TOTAL</b>	<b>1514</b>	<b>87,31</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>220</b>	<b>12,69</b>	<b>1734</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/08/2022.

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

UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - ENFERMEIRO												
	CONSULTA DE PROFISSIONAIS DE NIVEL SUPERIOR NA ATENÇÃO BÁSICA (Enfermeiro)		CONSULTA PUERICULTURA		CONSULTA PRÉ NATAL		CONSULTA PRÉ NATAL DO PARCEIRO		CONSULTA PUERPERAL		CONSULTA DOMICILIAR NA ATENÇÃO BASICA		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
<b>Novo Horizonte (Total Geral)</b>	<b>4757</b>	<b>96,92</b>	<b>1</b>	<b>0,02</b>	<b>33</b>	<b>0,67</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>8</b>	<b>0,16</b>	<b>109</b>	<b>2,22</b>	<b>4908</b>
UBS Central/Saúde da Mulher	1309	96,46	0	0,00	12	0,88	0	0,00	0	0,00	36	2,65	1357
UBS Alvorada	714	97,94	1	0,14	4	0,55	0	0,00	4	0,55	6	0,82	729
UBS São Benedito	1801	98,15	0	0,00	6	0,33	0	0,00	1	0,05	27	1,47	1835
UBS Santa Clara	477	95,21	0	0,00	9	1,80	0	0,00	3	0,60	12	2,40	501
UBS São Vicente	456	93,83	0	0,00	2	0,41	0	0,00	0	0,00	28	5,76	486

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/08/2022.

Tabela 05: Consultas por tipo de atendimento dos dentistas, no mês de Julho 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
<b>Novo Horizonte (Total Geral)</b>	<b>884</b>	<b>46,31</b>	<b>137</b>	<b>7,18</b>	<b>672</b>	<b>35,20</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>1909</b>
<b>UBS Central</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>
<b>UBS Alvorada</b>	<b>29</b>	<b>48,33</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>29</b>	<b>48,33</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>2</b>	<b>0,00</b>	<b>60</b>
<b>UBS São Benedito</b>	<b>182</b>	<b>50,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>102</b>	<b>28,02</b>	<b>3</b>	<b>0,82</b>	<b>77</b>	<b>21,15</b>	<b>364</b>
<b>UBS Santa Clara</b>	<b>222</b>	<b>47,95</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>176</b>	<b>38,01</b>	<b>3</b>	<b>0,65</b>	<b>62</b>	<b>13,39</b>	<b>463</b>
<b>UBS São Vicente</b>	<b>17</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>10</b>	<b>0,00</b>	<b>15</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>
<b>CEO</b>	<b>434</b>	<b>42,47</b>	<b>137</b>	<b>13,41</b>	<b>355</b>	<b>34,74</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>96</b>	<b>9,39</b>	<b>1022</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/08/2022.

Tabela 06: Consultas por tipo de atendimento dos farmacêuticos, no mês de Julho 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
<b>Novo Horizonte (Total Geral)</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>
<b>UBS Central</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>
<b>UBS Alvorada</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>
<b>UBS São Benedito</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>
<b>UBS Santa Clara</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>
<b>UBS São Vicente</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/08/2022.

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 Julho de 2022.**

<b>Classificação</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>1º</b>	UBS Central	179.407	34%
<b>2º</b>	UBS São Benedito	116.074	22%
<b>3º</b>	UBS Santa Clara	97.290	18%
<b>4º</b>	UBS Alvorada	79.848	15%
<b>5º</b>	UBS São Vicente	54.486	10%
<b>6º</b>	Farmácia Rural	1.379	0%
<b>TOTAL</b>		<b>528.484</b>	<b>100%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/08/2022.



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

Classificação	AÇÃO TERAPÊUTICA	Quantidade	%
1º	ANTIDEPRESSIVO	85201	16,1%
2º	ANSIOLITICO	53141	10,1%
3º	HIPOTENSOR	51240	9,7%
4º	ANTICONVULSIVANTE	26633	5,0%
5º	HIPOGLICEMIANTE	22878	4,3%
6º	ANTITIREOIDIANO	20645	3,9%
7º	ANTIBIÓTICO	20219	3,8%
8º	DIURETICOS	19589	3,7%
9º	ULCERA PEPTICA	17771	3,4%
10º	BLOQUEADOR BETA	16985	3,2%
11º	ANTIFLEBONICO	16550	3,1%
12º	HIPOLIPEMIANTE	15900	3,0%
13º	ANTICOAGULANTE 050	15670	3,0%
14º	ANTIEPILETICO	14295	2,7%
15º	ANALGESICO/ANTITERMICO	13130	2,5%
16º	ANTIPSIKOTICO	11858	2,2%
17º	VITAMINA	11828	2,2%
18º	CORTICOSTEROIDE	11650	2,2%
19º	ANTIHIPERTENSIVO/DIURÉTICO	10700	2,0%
20º	ANTIINFLAMATORIO	9304	1,8%
21º	ANTIANEMICO	7685	1,5%
22º	ANTIPARKINSONIANO	7630	1,4%
23º	INIBIDOR DA REABSORÇÃO OSSEA	6505	1,2%
24º	NEUROLEPTICO	6150	1,2%
25º	ANTIEMETICO	5854	1,1%
26º	ANTIARRITMICO	5400	1,0%
27º	ANTIHISTAMINICO	4301	0,8%
28º	ANALGESICO/ANTIESPASMODICO	3980	0,8%
29º	VASODILATADOR CEREBRAL	3100	0,6%
30º	ANALGÉSICO/MIORRELAXANTE	2053	0,4%

31 º	ANTIHERPETICO	1668	0,3%
32 º	ANTIGOTOSO	1480	0,3%
33 º	PSICOESTIMULANTE	1230	0,2%
34 º	ANTIMICOTICO	1179	0,2%
35 º	VASODILATADOR CORONARIANO	1020	0,2%
36 º	ANTIESPASMODICO	523	0,1%
37 º	BRONCODILATADOR	468	0,1%
38 º	HIPERTONICO	436	0,1%
39 º	ANTICONCEPCIONAL	402	0,1%
40 º	HIPERPLASIA	300	0,1%
41 º	ANTIHELMINTICO	258	0,0%
42 º	ANTIFUNGICO	256	0,0%
43 º	CONSTIPACAO INTESTINAL	188	0,0%
44 º	ANTIBIOTICO TÓPICO	185	0,0%
45 º	HIPNÓTICO	180	0,0%
46 º	ANTICOAGULANTE 003	162	0,0%
47 º	ESQUIZOFRENIA	145	0,0%
48 º	ANTIVIRAL	140	0,0%
49 º	DESCONGESTIONANTE NASAL	87	0,0%
50 º	ANALGESICOS NARCOTICO	61	0,0%
51 º	REPOSITOR HORMONAL	59	0,0%
52 º	COLIRIO	57	0,0%
53 º	ANTIACIDO	56	0,0%
54 º	LAXANTE	38	0,0%
55 º	OTITE	32	0,0%
56 º	ANALGÉSICO/OPIOIDE	17	0,0%
57 º	ANTIESCABIOTICO	12	0,0%
58 º	ANTAGONISTA DOS OPIOIDES	0	0,0%
59 º	ANTIALCOLICO	0	0,0%
60 º	EXPECTORANTE	0	0,0%
61 º	GLICOCORTICOIDE	0	0,0%
62 º	TONICO	0	0,0%

<b>TOTAL</b>	<b>528484</b>	<b>100,0%</b>
--------------	---------------	---------------

Fonte: Sistema Fiorilli,2022. Acesso em: 01/08/2022.

**Tabela 09: Quantidade e percentual dos fármacos dispensados por ação terapêutica por medicamentos controlados, no mês de Julho de 2022.**

<b>Classificação</b>	<b>Ação Terapêutica dos Medicamentos Controlados</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
1 <sup>º</sup>	ANTIDEPRESSIVOS	85.201	40,4%
2 <sup>º</sup>	ANSIOLITICOS	53.141	25,2%
3 <sup>º</sup>	ANTICONVULSIVANTES	26.633	12,6%
4 <sup>º</sup>	ANTIBÍOTICOS	20.219	9,6%
5 <sup>º</sup>	ANTIPSIOTICOS	11.858	5,6%
6 <sup>º</sup>	ANTIPARKINSONIANOS	7.630	3,6%
7 <sup>º</sup>	NEUROLÉPTICOS	6.150	2,9%
8 <sup>º</sup>	ANALGESICOS OPIOIDES	17	0,0%
<b>TOTAL</b>		<b>210.849</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli,2022. Acesso em: 01/08/2022.

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

Mês de Julho 2022						
UNIDADES	CBO	TOTAL DE CONSULTAS	CONSULTAS MARCADAS COMO DEMANDA IMEDIATA (DI)	CONSULTAS NÃO MARCADAS COMO DEMANDA IMEDIATA (AGENDADO)	DI %	AGENDADOS %
UBS Central	<b>TOTAL</b>	<b>2459</b>	<b>2144</b>	<b>315</b>	<b>87,19</b>	<b>12,81</b>
	MÉDICO GENERALISTA	1150	858	292	74,61	25,39
	ENFERMEIRO	1309	1286	23	98,24	1,76
UBS Alvorada	<b>TOTAL</b>	<b>1593</b>	<b>1104</b>	<b>489</b>	<b>69,30</b>	<b>30,70</b>
	MÉDICO GENERALISTA	879	398	481	45,28	54,72
	ENFERMEIRO	714	706	8	98,88	1,12
	FARMACÊUTICO	0	0	0	0,00	0,00
UBS São Benedito	<b>TOTAL</b>	<b>3587</b>	<b>2933</b>	<b>654</b>	<b>81,77</b>	<b>18,23</b>
	MÉDICO GENERALISTA	1786	1178	608	65,96	34,04
	ENFERMEIRO	1801	1755	46	97,45	2,55
	FARMACÊUTICO	0	0	0	0,00	0,00
UBS Santa Clara	<b>TOTAL</b>	<b>1309</b>	<b>891</b>	<b>418</b>	<b>68,07</b>	<b>31,93</b>
	MÉDICO GENERALISTA	832	424	408	50,96	49,04
	ENFERMEIRO	477	467	10	97,90	2,10
	FARMACÊUTICO	0	0	0	0,00	0,00
UBS São Vicente	<b>TOTAL</b>	<b>1204</b>	<b>900</b>	<b>304</b>	<b>74,75</b>	<b>25,25</b>
	MÉDICO GENERALISTA	748	474	274	63,37	36,63
	ENFERMEIRO	456	426	30	93,42	6,58
	FARMACÊUTICO	0	0	0	0,00	0,00

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/08/2022.

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	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	TOTAL
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
<b>NASF</b>	24	20	21	16	30	32	26	<b>169</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/08/2022.

Na tabela 12 encontra-se o número de atendimentos da equipe do Emad. O mínimo a ser atingido é de 85% da meta estabelecida.

**Tabela 12: Número de atendimentos realizados pela equipe do Emad, por mês, no ano de 2022.**

EQUIPE MULTIPROFISSIONAL DE ATENÇÃO DOMICILIAR - EMAD																		
Categoria Profissional	Meta - Contrato de Gestão		JANEIRO		FEVEREIRO		MARÇO		ABRIL		MAIO		JUNHO		JULHO		TOTAL	
	Nº mês	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Médico Generalista	552	85	83	*	67	*	64	*	49	*	85	*	60	*	62	*	470	*
Enfermeiro			265	*	199	*	238	*	197	*	267	*	261	*	264	*	1.691	*
Técnico de Enfermagem			550	*	402	*	431	*	393	*	467	*	553	*	552	*	3.348	*
Fisioterapeuta			160	*	149	*	163	*	136	*	169	*	161	*	101	*	1.039	*
<b>TOTAL</b>			<b>1058</b>	<b>191,7</b>	<b>817</b>	<b>148,0</b>	<b>896</b>	<b>162,3</b>	<b>775</b>	<b>140,4</b>	<b>988</b>	<b>179,0</b>	<b>1035</b>	<b>187,5%</b>	<b>979</b>	<b>177,4%</b>	<b>4.534</b>	<b>68,4</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/08/2022.

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. Obs: O Sistema do Egestor continua apenas com os dados até o mês de maio.

**Tabela 13: Cadastro das Unidades de Saúde, no mês de Julho de 2022.**

Unidades de Saúde	Equipes	INE	Habilitação	Nº de pessoas previstas (Maio/2022)	Número de pessoas cadastradas (Fiorilli)		Número de pessoas cadastradas (E-GESTOR) MAIO 2022	
					Nº	%	Nº	%
UBS JARDIM ALVORADA	EQUIPE I	0002131080	SIM	4729	4.723	78%	3.703	78%
UBS SÃO VICENTE	EQUIPE I	0002131072	SIM	4803	3.929	69%	3.292	69%
UBS SÃO BENEDITO	EAB SAO BENEDITO	0001586211	SIM	1799	2.228	394%	7.093	394%
UBS SÃO BENEDITO	EQUIPE II	0002192640	SIM	2237	2.231	109%	2.428	109%
UBS SÃO BENEDITO	EQUIPE III	0002210282	SIM	2442	2.228	183%	4.468	183%
UBS SANTA CLARA	EAB SANTA CLARA	0001586300	SIM	3595	3.214	130%	4.663	130%
UBS SANTA CLARA	EQUIPE II	0002192683	SIM	3705	3.359	51%	1.882	51%
UBS CENTRAL	EAB CS	0001590103	SIM	3121	3.914	149%	4.660	149%
UBS CENTRAL	EQUIPE II	0002192675	SIM	3168	3.450	94%	2.966	94%
UBS CENTRAL	EQUIPE RURAL	0002210274	SIM	550	848	126%	694	126%
<b>TOTAL</b>				<b>30149</b>	<b>30124</b>	<b>119%</b>	<b>35.849</b>	<b>119%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/08/2022.

A meta do Caps I é de 768 atendimentos e 20 reuniões de matriciamento somando todos os profissionais. A produção encontra-se na tabela 14.

Tabela 14: 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		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Julho		Anual
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº Total
Médico Psiquiatra	200	85	244	122,0%	228	114,0%	345	172,5%	212	106,0%	349	174,5%	261	131%	266	133,0%	1.905
Psicólogo	368		338	91,8%	367	99,7%	386	104,9%	347	94,3%	410	111,4%	231	63%	342	92,9%	2.421
Artesão	200		206	103,0%	186	93,0%	278	139,0%	169	84,5%	139	69,5%	282	141%	252	126,0%	1.512
<b>TOTAL</b>	<b>768</b>		<b>788</b>	<b>102,6%</b>	<b>781</b>	<b>101,7%</b>	<b>1009</b>	<b>131,4%</b>	<b>728</b>	<b>94,8%</b>	<b>898</b>	<b>116,9%</b>	<b>774</b>	<b>100,8%</b>			<b>4.978</b>
Médico Psiquiatra	20 reuniões de matriciamento na atenção primária.	85	12	12	11	11	17	17	12	12	19	19	21	21	26	26	97
Assistente Social			12		0		17		1		0		1		31		
Enfermeira			-		-		-		-		1		0		1		
Psicólogo			0		11		17		11		19		21		26		84
<b>TOTAL</b>			<b>20</b>		<b>24</b>		<b>60,0%</b>		<b>22</b>		<b>55,0%</b>		<b>51</b>		<b>85,0%</b>		<b>24</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/08/2022.

Tabela 15: Consolidado das ações e procedimentos realizados pelas equipes de saúde, no mês de Julho de 2022.

<b>Procedimentos realizados pela equipe de Atenção Básica</b>	<b>Janeiro</b>	<b>Fevereiro</b>	<b>Março</b>	<b>Abril</b>	<b>Maior</b>	<b>Junho</b>	<b>Julho</b>	<b>TOTAL</b>
Administração de medicamentos via endovenosa	136	216	499	460	530	349	235	<b>2425</b>
Administração de medicamentos via intramuscular	896	926	1248	810	1109	1062	1054	<b>7105</b>
Administração de medicamentos via oral	132	107	130	121	194	170	199	<b>1053</b>
Administração de Penicilina para tratamento de sífilis	0	0	2	0	1	0	0	<b>3</b>
Aferição de pressão arterial	4315	3318	5094	5109	5442	4330	4649	<b>32257</b>
Atendimento individual em domicílio	12	0	0	0	0	0	0	<b>12</b>
Atendimento em grupo na Atenção Primária	5	4	1	4	8	45	27	<b>94</b>
Atividade Educativa/Orientação em Grupo na Atenção Primária	0	2	0	0	0	5	0	<b>7</b>
Avaliação antropométrica	2871	1855	1535	1152	1613	1185	1688	<b>11899</b>
Coleta de material p/ exame laboratorial	1282	1028	1564	1685	2349	1471	1353	<b>10732</b>
Coleta de sangue para triagem neonatal (Teste do Pezinho)	12	11	12	15	27	19	17	<b>113</b>
Curativo especial	350	347	418	338	336	475	427	<b>2691</b>
Curativos simples	463	433	477	438	430	539	533	<b>3313</b>
Drenagem de abscesso	0	3	1	0	1	0	0	<b>5</b>
Exame do Pé Diabético	0	0	0	0	0	1	7	<b>8</b>
Glicemia capilar	319	330	486	350	469	466	421	<b>2841</b>
Nebulização/inalação	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Retirada (excisão) de corpo estranho da cavidade auditiva e nasal	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Retirada (excisão) de corpo estranho subcutâneo	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Retirada (excisão) de pontos de cirurgias básicas	155	88	68	85	70	82	91	<b>639</b>
Retirada de Cerume	0	1	1	0	0	0	2	<b>4</b>
Sutura simples	0	0	0	0	1	0	0	<b>1</b>
Tamponamento nasal anterior e/ou posterior	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Terapia de Reidratação Oral	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Triagem oftalmológica	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10948</b>	<b>8669</b>	<b>11536</b>	<b>10567</b>	<b>12580</b>	<b>10199</b>	<b>10703</b>	<b>75202</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/08/2022.



Na tabela 16 encontram-se os procedimentos realizados pelas equipes de saúde bucal, no mês de Julho de 2022.

<b>Procedimentos realizados pela Equipe de Saúde Bucal</b>	<b>Janeiro</b>	<b>Fevereiro</b>	<b>Março</b>	<b>Abril</b>	<b>Maior</b>	<b>Junho</b>	<b>Julho</b>	<b>TOTAL</b>
Ação coletiva de aplicação tópica de flúor gel	3	7	5	0	6	0	7	28
Ação coletiva de escovação dental supervisionada (Orientação de Higiene Bucal)	36	51	28	51	41	28	54	289
Acesso à polpa dentaria e medicação (por dente)	51	71	102	93	90	89	67	563
Atendimento a gestante	0	0	0	19	16	38	37	110
Atendimento de urgência	8	0	0	0	115	101	109	333
Curativo de demora c/ ou s/ preparo biomecânico	0	0	0	177	180	147	147	651
Endodontia	-	-	-	-	16	30	17	63
Exodontia de dente decíduo	20	18	24	23	36	32	42	195
Exodontia de dente permanente	150	140	189	171	223	204	205	1282
Primeira consulta odontológica programática	145	201	169	38	49	88	237	927
Profilaxia/ remoção de placa bacteriana	25	34	34	0	41	34	75	243
Prótese Dentária	-	-	-	-	52	28	53	133
Pulpotomia dentária	1	10	5	14	13	16	8	67
Raspagem alisamento e polimento supragengivais (por sextante)	104	248	234	221	223	269	194	1493
Raspagem alisamento subgengivais (por sextante)	2	36	38	64	86	92	227	545
Restauração de dente decíduo anterior com resina composta	2	7	14	3	9	8	25	68
Restauração de dente decíduo posterior com resina composta	10	8	149	173	221	195	14	770
Remoção/Restauração com amálgama de dente permanente posterior	0	0	0	0	2	3	0	5
Restauração de dente decíduo posterior com amálgama	2	1	3	5	10	5	5	31
Restauração de dente decíduo posterior com Ionômero de Vidro	12	30	26	11	16	25	23	143
Restauração de dente permanente anterior com Resina composta	96	100	112	121	99	108	145	781
Restauração de dente permanente posterior com Resina composta	121	127	12	6	9	11	212	498
Selamento provisório de cavidade dentária	2	0	76	63	55	53	79	328
Tratamento de alveolite	0	0	1	0	0	1	1	3
Ulotomia/ulectomia	0	0	0	0	0	0	1	1
<b>TOTAL</b>	<b>790</b>	<b>1089</b>	<b>1221</b>	<b>1253</b>	<b>1608</b>	<b>1605</b>	<b>1984</b>	<b>9550</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/08/2022.

### 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 Julho de 2022 nenhuma equipe atingiu 20%.

Tabela 17: Taxa de resolubilidade da atenção básica, por mês, no ano de 2022.

TAXA (%) DE RESOLUBILIDADE DA ATENÇÃO BÁSICA – Junho 2022							
UNIDADES DE SAÚDE	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO
UBS Central	0,1%	14,3%	14,0%	7,5%	11,7%	9,0%	12,7%
UBS São Vicente	0,0%	5,7%	5,4%	6,0%	10,4%	10,0%	11,2%
UBS São Benedito	1,2%	1,6%	6,9%	3,5%	8,4%	7,2%	11,4%
UBS Santa Clara	3,7%	5,5%	0,1%	5,8%	3,2%	7,9%	11,7%
UBS Alvorada	6,9%	4,8%	11,2%	11,2%	9,5%	12,3%	12,8%
<b>TOTAL</b>	<b>3,2%</b>	<b>4,6%</b>	<b>8,8%</b>	<b>5,6%</b>	<b>8,5%</b>	<b>8,7%</b>	<b>12,0%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/08/2022.

A tabela 18 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 Julho de 2022, foram: oftalmo (22,8%), ortopedia (17,5%) e cirurgia (8,9%).

**Tabela 18: Consolidado dos encaminhamentos para especialidades, por número e percentual, no mês de Julho de 2022.**

CONSOLIDADO DOS ENCAMINHAMENTO PARA ESPECIALIDADES																
Especialidade	JANEIRO		FEVEREIRO		MARÇO		ABRIL		MAIO		JUNHO		JULHO		TOTAL ANO	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
AMBULATORIAL BÁSICA	-	-	-	-	-	-	-	-	7	0,9%	11	1,5%	6	0,5%	24	0,5%
AMBULATORIAL ESPECIALIZADA	-	-	-	-	-	-	-	-	13	1,7%	18	2,5%	60	5,4%	91	2,0%
URGÊNCIA/EMERGÊNCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	15	1,9%	3	0,4%	8	0,7%	26	0,6%
CARDIOLOGIA	23	6,4%	34	8,0%	40	5,3%	31	6,7%	61	7,9%	50	7,0%	63	5,7%	302	6,6%
CIRURGIA	22	6,1%	37	8,7%	62	8,2%	39	8,5%	61	7,9%	28	3,9%	98	8,9%	347	7,6%
CIRURGIA BARIATRICA	1	0,3%	4	0,9%	4	0,5%	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%	1	0,1%	12	0,3%
CIRURGIA PEDIATRICA	0	0,0%	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	5	0,6%	5	0,7%	16	1,4%	27	0,0%
CIRURGIA PLASTICA	6	1,7%	5	1,2%	6	0,8%	2	0,4%	18	2,3%	12	1,7%	31	2,8%	80	1,7%
COLOPROCTOLOGISTA	2	0	1	0,2%	4	0,5%	0	0,0%	3	0,4%	2	0,3%	0	0,0%	12	0,0%
COMUNIDADE TERAPEUTICA	1	0,3%	0	0,0%	5	0,7%	4	0,9%	4	0,5%	5	0,7%	9	0,8%	28	0,6%
DERMATOLOGIA	17	4,7%	13	3,1%	48	6,3%	19	4,1%	40	5,2%	35	4,9%	80	7,2%	252	5,5%
ENCAMINHAMENTO HOSPITALAR	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	6	0,5%	6	0,1%
ENDOCRINOLOGIA	6	1,7%	9	2,1%	10	1,3%	11	2,4%	13	1,7%	7	1,0%	22	2,0%	78	1,7%
GASTROENTEROLOGIA	15	4,2%	7	1,7%	23	3,0%	19	4,1%	8	1,0%	16	2,2%	20	1,8%	108	2,4%
GENETICISTA	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,1%	2	0,3%	2	0,2%	5	0,1%
GERIATRIA	0	0,0%	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,0%
GINECOLOGIA	3	0,8%	5	1,2%	4	0,5%	7	1,5%	9	1,2%	13	1,8%	27	2,4%	68	1,5%
HEMATOLOGIA	1	0,3%	4	0,9%	6	0,8%	5	1,1%	9	1,2%	8	1,1%	10	0,9%	43	0,9%
HEPATOLOGIA	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	2	0,2%	4	0,0%
INFECTOLOGIA	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	2	0,0%
MASTOLOGIA	0	0,0%	7	1,7%	4	0,5%	2	0,4%	5	0,6%	4	0,6%	4	0,4%	26	0,6%
NEFROLOGIA	6	1,7%	9	2,1%	6	0,8%	4	0,9%	2	0,3%	3	0,4%	3	0,3%	33	0,7%
NEUROLOGIA	12	3,3%	4	0,9%	30	3,9%	17	3,7%	33	4,3%	30	4,2%	35	3,2%	161	3,5%

NEUROLOGIA INFANTIL	3	0,8%	6	1,4%	17	2,2%	18	3,9%	17	2,2%	22	3,1%	26	2,4%	109	2,4%
NEUROCIRURGIÃO	1	0,0%	1	0,2%	1	0,1%	0	0,0%	1	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	5	0,0%
OFTALMOLOGIA	86	23,9%	102	24,1%	199	26,2%	103	22,4%	189	24,5%	184	25,8%	252	22,8%	1115	24,3%
ONCOLOGIA	3	0,8%	4	0,9%	4	0,5%	5	1,1%	7	0,9%	4	0,6%	3	0,3%	30	0,7%
ORTOPEDIA	81	22,5%	106	25,0%	122	16,1%	102	22,2%	118	15,3%	119	16,7%	193	17,5%	841	18,3%
OTORRINOLARINGOLOGIA	22	6,1%	22	5,2%	30	3,9%	25	5,4%	46	6,0%	59	8,3%	23	2,1%	227	4,9%
PLANEJAMENTO FAMILIAR	1	0,3%	3	0,7%	6	0,8%	5	1,1%	1	0,1%	2	0,3%	2	0,2%	20	0,4%
PNEUMOLOGIA	7	0,0%	5	1,2%	14	1,8%	6	1,3%	10	1,3%	16	2,2%	18	1,6%	76	0,0%
PROCTOLOGIA	2	0,6%	1	0,2%	3	0,4%	1	0,2%	2	0,3%	6	0,8%	5	0,5%	20	0,4%
PRÉ NATAL DE ALTO RISCO	0	0,0%	3	0,7%	1	0,1%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	5	0,1%
REUMATOLOGIA	2	0,6%	3	0,7%	5	0,7%	2	0,4%	5	0,6%	5	0,7%	17	1,5%	39	0,8%
UROLOGIA	5	1,4%	11	2,6%	61	8,0%	16	3,5%	31	4,0%	23	3,2%	42	3,8%	189	4,1%
VASCULAR	31	8,6%	16	3,8%	45	5,9%	16	3,5%	35	4,5%	19	2,7%	21	1,9%	183	4,0%
<b>TOTAL</b>	<b>360</b>	<b>100,0%</b>	<b>424</b>	<b>100,0%</b>	<b>760</b>	<b>100,0%</b>	<b>460</b>	<b>100,0%</b>	<b>772</b>	<b>100,0%</b>	<b>714</b>	<b>100,0%</b>	<b>1.105</b>	<b>100,0%</b>	<b>4595</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/08/2022.

#### 4. EXAMES CITOPATOLÓGICOS

A tabela 19 mostra o número de mulheres na faixa etária para exame citopatológico e o número de exames realizados por mês e unidade de saúde.

Tabela 19: Rastreamento de câncer de colo do útero, no mês de Julho de 2022.

RASTREAMENTO CÂNCER DE COLO DO ÚTERO - 2022																			
UNIDADES DE SAÚDE	Nº de mulheres na faixa etária para exame citopatológico (25 a 64 anos)	Meta Anual	Meta Mensal	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Julho		Total	
				Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
<b>Novo Horizonte (GERAL TOTAL)</b>	<b>9.214</b>	<b>3071</b>	<b>256</b>	<b>118</b>	<b>46,1%</b>	<b>132</b>	<b>51,6%</b>	<b>189</b>	<b>73,8%</b>	<b>153</b>	<b>166,7%</b>	<b>152</b>	<b>59,4%</b>	<b>127</b>	<b>49,6%</b>	<b>193</b>	<b>75,4%</b>	<b>1064</b>	<b>34,6</b>
Saúde da Mulher/CSII	2.645	576	48	39	81,3	32	66,7	56	116,7	80	166,67	32	66,7%	26	54,2%	53	110,4%	318	55,2
UBS Alvorada	1.438	288	24	11	45,8	17	70,8	30	125,0	27	112,50	19	79,2%	19	79,2%	25	104,2%	148	51,4
UBS São Benedito	1.717	864	72	11	15,3	39	54,2	60	83,3	21	29,2	66	91,7%	48	66,7%	67	93,1%	312	36,1
UBS Santa Clara	1.986	576	48	29	60,4	26	54,2	34	70,8	18	37,50	26	54,2%	27	56,3%	34	70,8%	194	33,7
UBS São Vicente	1.428	288	24	28	116,7	18	75,0	9	37,5	7	29,17	9	37,5%	7	29,2%	14	58,3%	92	31,9

Fonte: Dados enviados pelas equipes das Unidades Básicas de Saúde e Sistema Fiorlli, 2022. Acesso em:01/08/2022. \* 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 20: Reuniões de Educação Permanente, por categoria profissional, por mês, no ano de 2022.

NEP MENSAL 2022									
CATEGORIA PROFISSIONAL	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	TOTAL	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	
ENFERMEIROS	Planejamento	3	4	1	2	1	1	12	
MÉDICOS		2	2	1				5	
DENTISTAS			1				1	2	
FARMACÊUTICOS			1					1	
AUX./TEC. DE ENFERMAGEM				1				1	
AUXILIAR ADMINISTRATIVO				2		1		1	4
AUXILIAR DE HIGIENE E LIMPEZA			1		1				2
FISIOTERAPEUTA									0
PSICÓLOGO								2	2
TERAPEUTA OCUPACIONAL									0
CAPS I						1		1	2
NASF									0
EMAD									0
CADASTRADORES									0
TODOS OS PROFISSIONAIS								2	2
<b>TOTAL</b>			<b>6</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>33</b>

Fonte: Dados da coordenação de educação permanente, 2022. Acesso em: 01/08/2022.

## 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, no mês de Julho. OBS: Até o momento ainda não abriu a 2ª vigência.

Tabela 21: Indicadores do Bolsa Família, no mês de Julho 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 Natal em dia (%)
<b>NOVO HORIZONTE (TOTAL GERAL)</b>					
Todas as UBS's (1ª vigência 2022)	48,38%	17,49%	100,00%	214,29%	100,00%

Fonte: Sistema E-gestor, 2022. Dados atualizados em: 01/07/2022.

## 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 22 e 23 e o gráfico 01, mostram o quantitativo e a classificação das ouvidorias e os temas das reclamações.

Tabela 22: Quantitativo de ouvidorias, por mês, no ano de 2022.

UNIDADES DE SAÚDE	OUVIDORIA 2022							
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	TOTAL
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
<b>Novo Horizonte</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>1</b>		<b>21</b>
UBS Central	0	1	1	1	0	0	0	3
UBS Alvorada	3	1	1	1	0	0	0	6
UBS São Benedito	1	0	1	2	1	0	0	5
UBS Santa Clara	1	0	1	0	0	0	0	2
UBS São Vicente	2	1	0	0	0	1	2	6
Centro de especialidades médicas (CEM)	0	0	0	0	0	0	0	0
EMAD	0	0	0	0	1	0	0	1
NASF	0	0	0	0	0	0	0	0
Saúde da mulher	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	1	1
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
Não especificado	0	0	0	0	0	0	0	0

Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2022. Acesso em: 01/08/2022.

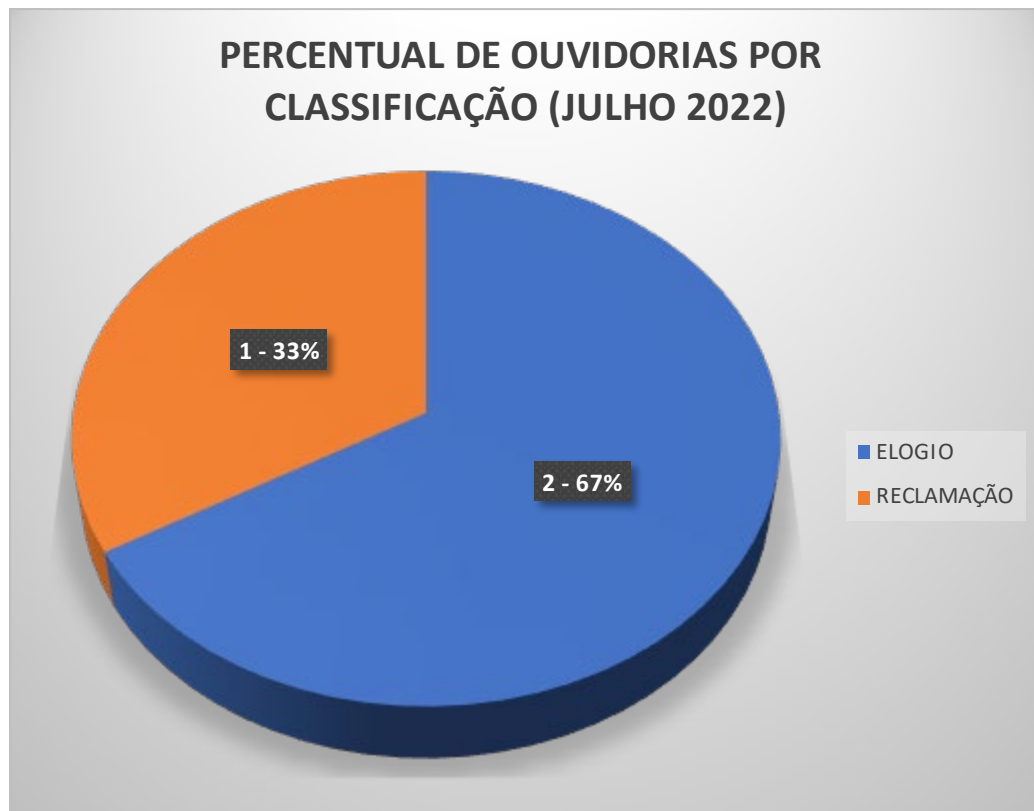


Tabela 23: Quantitativo e percentual das ouvidorias de acordo com a classificação, no mês de Julho de 2022.

UNIDADES DE SAÚDE	OUVIDORIA JULHO 2022					
	ELOGIO		RECLAMAÇÃO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
UBS São Benedito	0	0,0%	0	0%	0	0,0%
UBS São Vicente	0	0,0%	1	0%	1	0,0%
UBS Alvorada	0	0,0%	0	0%	0	0,0%
UBS Santa Clara	0	0,0%	0	0%	0	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	0,0%
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%
<b>TOTAL Novo Horizonte</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>	<b>0</b>	<b>0%</b>	<b>1</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2022. Acesso em: 01/08/2022.

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



Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2022. Acesso em: 01/08/2022.

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



Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2022. Acesso em: 01/08/2022.

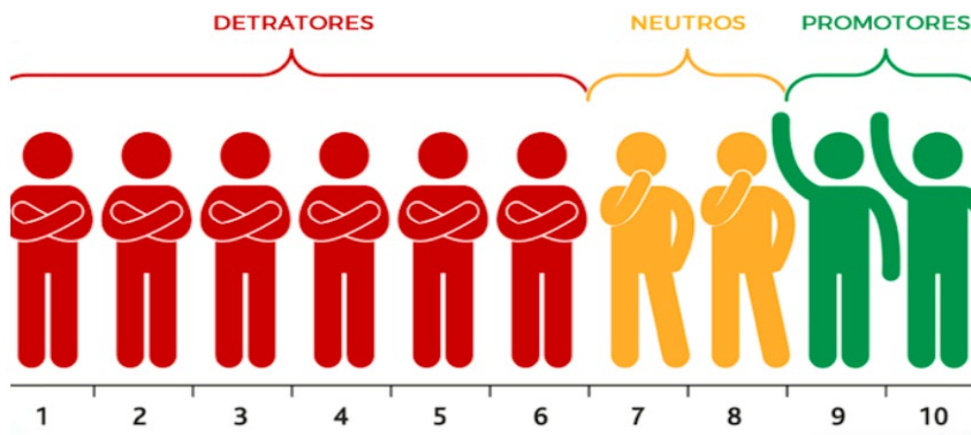
## 8. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – NPS (NET PROMOTER SCORE)

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**

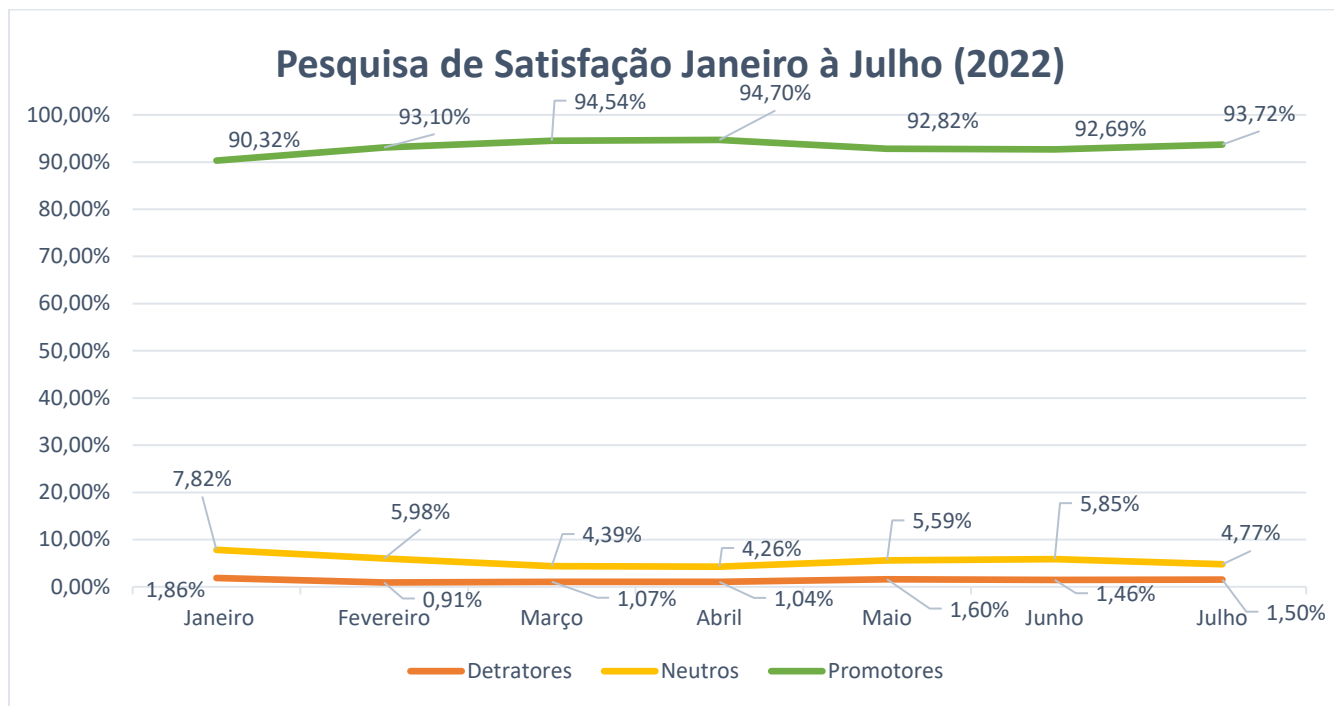
**ZONA DE QUALIDADE (MUITO BOM) = ENTRE 50 E 74**

**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 24, podemos observar que realizamos 1.131 ligações no mês de Julho de 2022 e desse total 93,72% 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 Julho de 2022.



Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2022. Acesso em: 01/08/2022.

Tabela 24: Percentual do nível de satisfação do NPS (Pesquisa de Satisfação), realizadas no mês de Julho de 2022.

UNIDADE	DE 0 A 10, QUAL A PROBABILIDADE DE VOCÊ INDICAR ESTA UNIDADE PARA UM FAMILIAR OU UM AMIGO?	JULHO		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%
TOTAL	CLIENTES DETRATORES (0-6)	17	1,50	109	1
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	54	4,77	442	6
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	1060	93,72	7355	93
	TOTAL	1131		7906	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)</b>	<b>92,22</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>92</b>	<b>EXCELENTE</b>
CAPS	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0	0	0
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	3	10	10	4
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	28	90	235	96
	TOTAL	31		245	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)</b>	<b>90,32</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>96</b>	<b>EXCELENTE</b>
Centro de Castração	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0	0	0
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	0	0	1	1
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	16	100	142	99
	TOTAL	16		143	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)</b>	<b>100,00</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>99</b>	<b>EXCELENTE</b>
Centro de Especialidades Médicas	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0	7	1
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	3	8	23	5
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	33	92	449	94
	TOTAL	36		479	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)</b>	<b>91,67</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>92</b>	<b>EXCELENTE</b>
Centro de Especialidades Odontológicas	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0	2	1
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	1	3	9	3
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	36	97	256	96
	TOTAL	37		267	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)</b>	<b>97,30</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>95</b>	<b>EXCELENTE</b>
Ambulatório Saúde da Mulher	CLIENTES DETRATORES (0-6)	1	2	2	0
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	3	5	23	5
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	55	93	464	95
	TOTAL	59		489	

	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>91,53</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>94</b>	<b>EXCELENTE</b>
UBS Alvorada	CLIENTES DETRADORES (0-6)	4	2	16	2
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	5	3	55	5
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	157	95	947	93
	TOTAL	166		1018	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>92,17</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>91</b>	<b>EXCELENTE</b>
UBS Central	CLIENTES DETRADORES (0-6)	4	2	20	1
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	6	3	67	5
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	204	95	1278	94
	TOTAL	214		1365	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>93,46</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>92</b>	<b>EXCELENTE</b>
UBS Santa Clara	CLIENTES DETRADORES (0-6)	0	0	11	1
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	7	4	55	6
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	175	96	892	93
	TOTAL	182		958	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>96,15</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>92</b>	<b>EXCELENTE</b>
UBS São Benedito	CLIENTES DETRADORES (0-6)	6	2	38	2
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	16	5	145	7
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	271	92	2003	92
	TOTAL	293		2186	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>90,44</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>90</b>	<b>EXCELENTE</b>
UBS São Vicente	CLIENTES DETRADORES (0-6)	2	3	10	2
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	7	10	40	7
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	63	88	534	91
	TOTAL	72		584	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>84,72</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>90</b>	<b>EXCELENTE</b>
EMAD	CLIENTES DETRADORES (0-6)	0	0	3	2
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	3	12	14	8
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	22	88	155	90
	TOTAL	25		172	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>88,00</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>88</b>	<b>EXCELENTE</b>

Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2022. Acesso em: 01/08/2022.



## Avaliação dos Indicadores (Previne Brasil)

Nessa etapa iremos avaliar como está a apresentação dos Indicadores do Município, no mês de Julho no Sistema de Informação Fiorilli.

A fonte em que extraímos as informações é do Sistema de Informação (Fiorilli), portanto, poderão existir variações entre estes e os indicadores visualizados no E-Gestor, pois os dados aqui mostrados precisam ser exportados do Sistema de Informação, importados e processados no ESUS e posteriormente minerados pelo E-Gestor.

A ideia principal é oferecer a possibilidade de antecipar, ajustar ou gerar buscas ativas para melhorar o cumprimento das metas.

Listaremos abaixo os VII Indicadores que estão elencados ao Previne Brasil, conforme NOTA TÉCNICA Nº 1/2022-SAPS/MS.

**Indicador I:** Proporção de gestantes com pelo menos 6 consultas (PN) realizadas, sendo que a primeira realizada até a 12ª semana de gestação.

**Indicador II:** Proporção de gestantes com realização de exames para Sífilis e HIV.

**Indicador III:** Proporção de gestantes com atendimento odontológico realizado.

**Indicador IV:** Proporção de mulheres com coleta de citopatológico na APS.

**Indicador V:** Proporção de crianças de 1 (um) ano de idade vacinadas na APS contra Difteria, Tétano, Coqueluche, Hepatite B, infecções causadas por Haemophilus Influenza e tipo b e Poliomielite Inativada

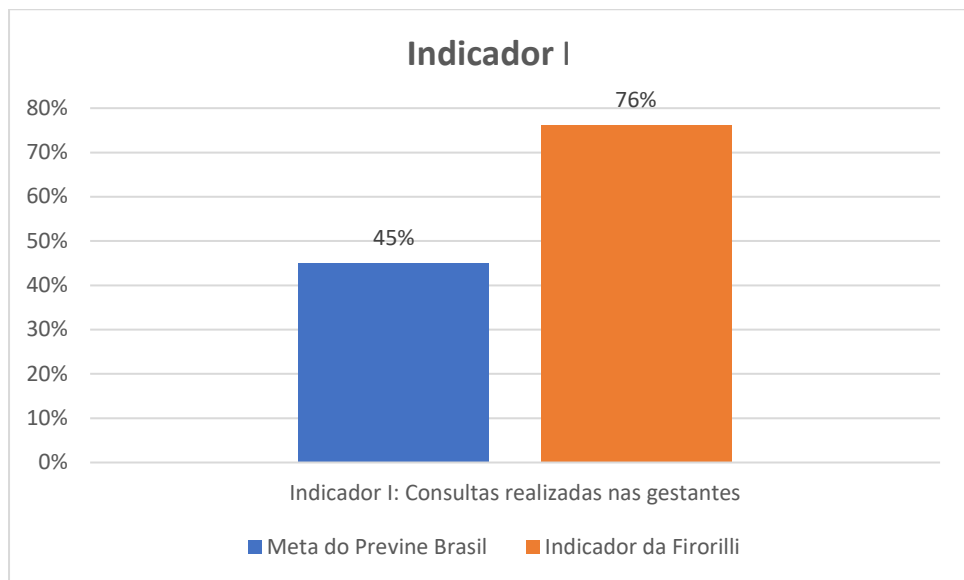
**Indicador VI:** Proporção de pessoas com hipertensão, com consulta e pressão arterial aferida no semestre.

**Indicador VII:** Proporção de pessoas com diabetes, com consulta e hemoglobina glicada solicitada no semestre.

Análise dos resultados extraídos do Sistema de Informação (Fiorilli) baseados na meta estipulada pelo Programa Previne Brasil:

**Indicador I:** (Proporção de gestantes com pelo menos 6 consultas (PN) realizadas, sendo que a primeira realizada até a 12ª semana de gestação), este mês conforme podemos observar estamos com 76,11% no indicador da Fiorilli.

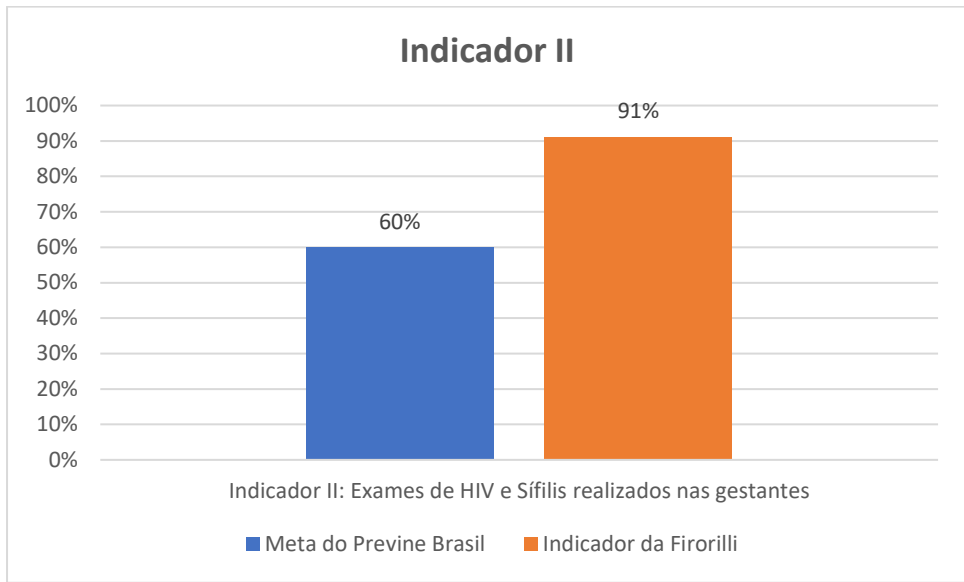
No gráfico 04 iremos observar como está a porcentagem no Indicador da Fiorilli neste mês de Julho de 2022.



Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/08/2022.

**Indicador II:** Proporção de gestantes com realização de exames para Sífilis e HIV, conforme podemos observar estamos com 91,15% no indicador da Fiorilli.

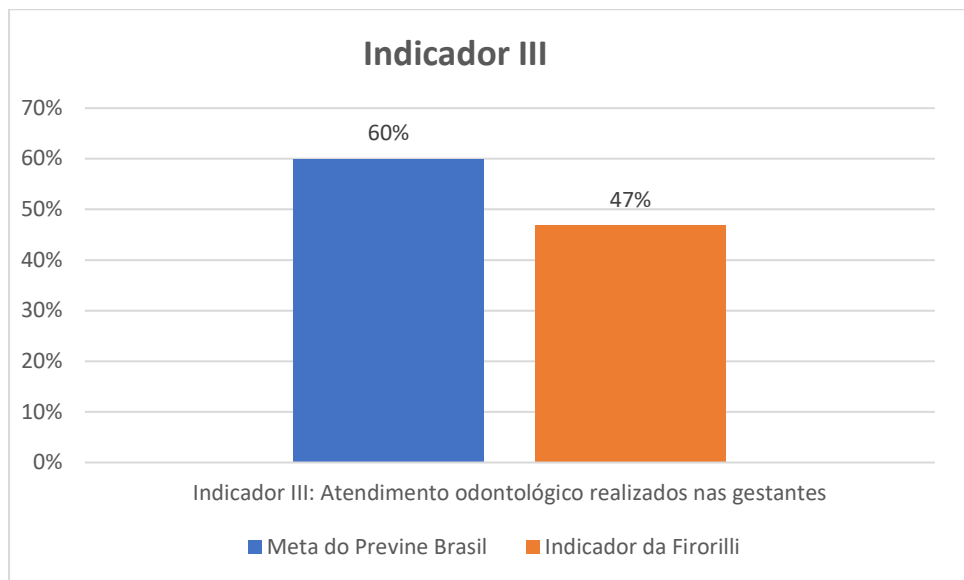
No gráfico 05 iremos observar como está a porcentagem no Indicador da Fiorilli neste mês de Julho de 2022.



Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/08/2022.

**Indicador III:** Proporção de gestantes com atendimento odontológico realizado na Atenção Primária à Saúde, conforme podemos observar estamos com 46,9% no indicador da Fiorilli.

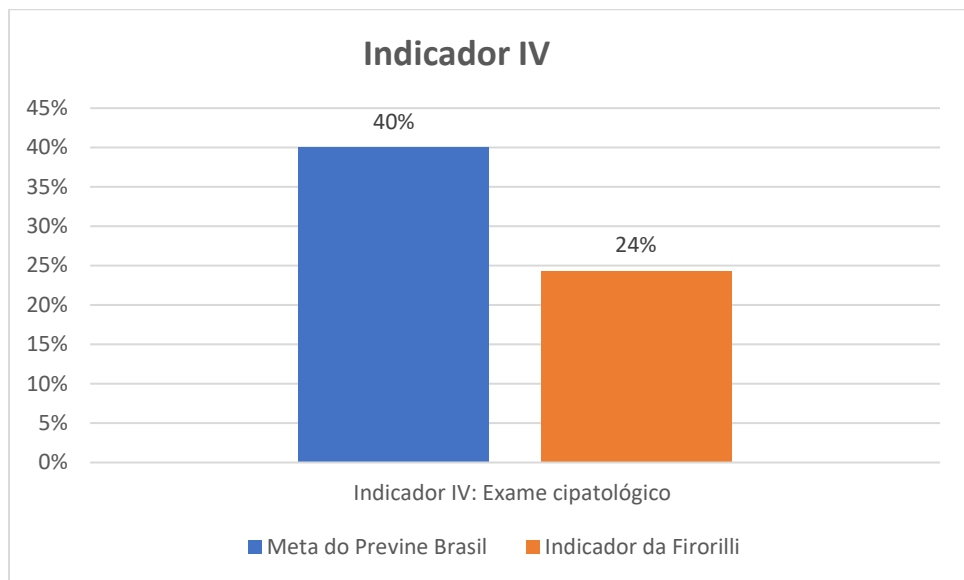
No gráfico 06 iremos observar como está a porcentagem no Indicador da Fiorilli neste mês de Julho de 2022.



Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/08/2022.

**Indicador IV:** Proporção de mulheres com coleta de citopatológico na Atenção Primária à Saúde, conforme podemos observar estamos com 24,33% no indicador da Fiorilli.

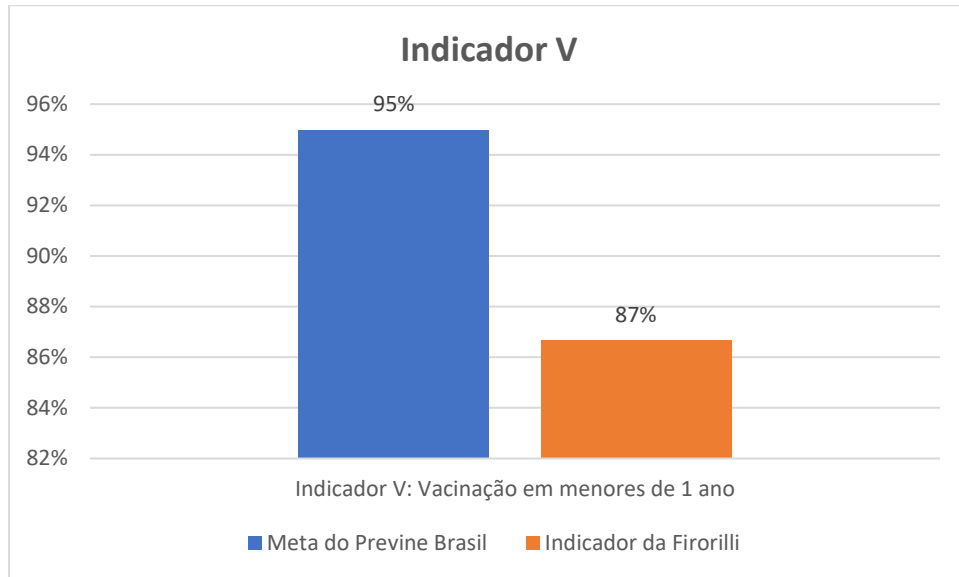
No gráfico 07 iremos observar como está a porcentagem no Indicador da Fiorilli neste mês de Julho de 2022.



Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/08/2022.

**Indicador V:** Proporção de crianças de 1 (um) ano de idade vacinadas na APS contra Difteria, Tétano, Coqueluche, Hepatite B, infecções causadas por Haemophilus Influenzae tipo b e Poliomielite Inativada, conforme podemos observar estamos com 86,67% no indicador da Fiorilli.

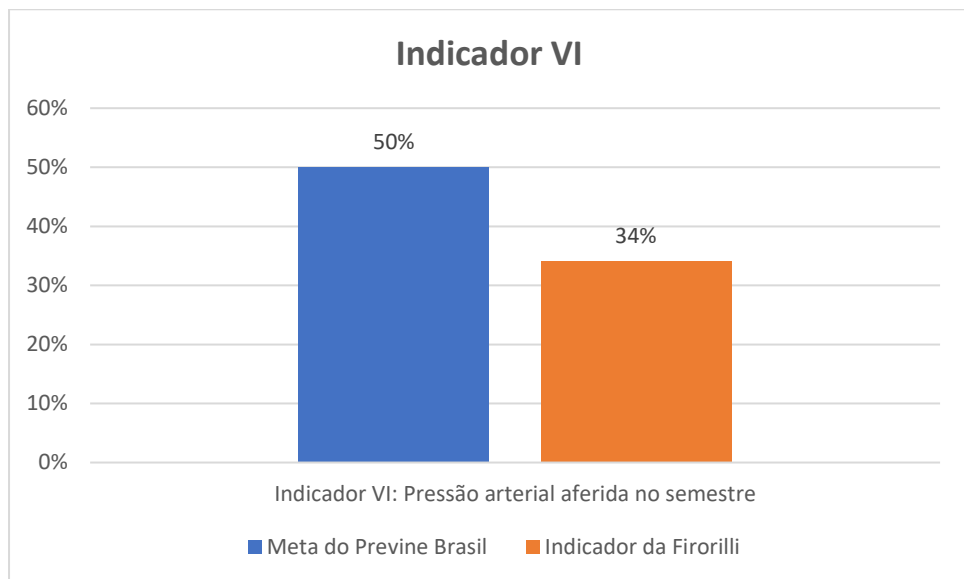
No gráfico 08 iremos observar como está a porcentagem no Indicador da Fiorilli neste mês de Julho de 2022.



Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/08/2022.

**Indicador VI:** Proporção de pessoas com hipertensão, com consulta e pressão arterial aferida no semestre, conforme podemos observar estamos com 34,09% no indicador da Fiorilli.

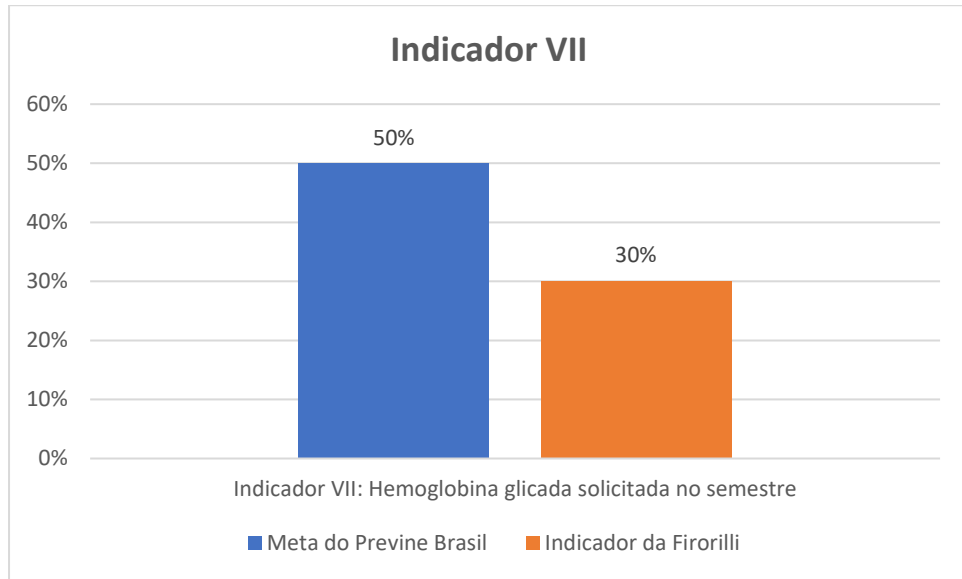
No gráfico 09 iremos observar como está a porcentagem no Indicador da Fiorilli neste mês de Julho de 2022.



Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/08/2022.

**Indicador VII:** Proporção de pessoas com diabetes, com consulta e hemoglobina glicada solicitada no semestre, conforme podemos observar estamos com 30,14% no indicador da Fiorilli.

No gráfico 09 iremos observar como está a porcentagem no Indicador da Fiorilli neste mês de Julho de 2022.



Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/08/2022.