



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

**Setembro**

**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 **Agosto 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 Agosto todos os farmacêuticos não atingiram a meta estabelecida. O dentista da UBS Alvorada também não atingiu a meta estabelecida.

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

UNIDADE DE SAÚDE	ATENDIMENTOS (Agosto 2022)											
	Médicos			Enfermeiros			Dentistas			Farmacêuticos		
	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%
<b>Novo Horizonte (TOTAL GERAL)</b>	<b>4.080</b>	<b>5.798</b>	<b>142,1%</b>	<b>1.728</b>	<b>4.124</b>	<b>238,7%</b>	<b>672</b>	<b>469</b>	<b>69,8%</b>	<b>80</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
UBS Central	960	1.232	128,3%	384	1181	307,6%	-	-	-	-	-	-
UBS Alvorada	720	928	128,9%	192	646	336,5%	224	26	11,6%	20	0	0,0%
UBS São Benedito	1.440	1.859	129,1%	576	1.551	269,3%	224	194	86,6%	20	0	0,0%
UBS Santa Clara	480	908	189,2%	384	420	109,4%	224	232	103,6%	20	0	0,0%
UBS São Vicente	480	871	181,5%	192	326	169,8%	-	17	0,0%	20	0	0,0%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/09/2022.

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

UNIDADE DE SAÚDE	ATENDIMENTOS MÉDICOS CLINICOS (Agosto 2022)						
	CONSULTA EM ATENÇÃO BÁSICA (AGENDADOS)		ATENDIMENTO DE DEMANDA ESPONTÂNEA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA DE ATENDIMENTO DOMICILIAR NA ATENÇÃO BÁSICA		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
<b>Novo Horizonte (Total Geral)</b>	<b>2528</b>	<b>43,20</b>	<b>3270</b>	<b>55,88</b>	<b>54</b>	<b>0,92</b>	<b>5852</b>
UBS Central	411	33,23	821	66,37	5	0,40	1237
UBS Alvorada	559	59,47	369	39,26	12	1,28	940
UBS São Benedito	782	41,77	1077	57,53	13	0,69	1872
UBS Santa Clara	438	48,13	470	51,65	2	0,22	910
UBS São Vicente	338	37,85	533	59,69	22	2,46	893

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/09/2022.

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

CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - MÉDICO PEDIATRA E GINECOLOGISTA (Agosto 2022)								
PROFISSIONAL	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA PUERICULTURA		CONSULTA PRÉ NATAL		TOTAL
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
PEDIATRA	UBS Central	67	95,71	3	4,29	0	0,0	70
	UBS Alvorada	106	86,18	17	13,82	0	0,0	123
	UBS São Benedito	334	93,56	23	6,44	0	0,0	357
	UBS Santa Clara	194	95,57	9	4,43	0	0,0	203
	UBS São Vicente	82	85,42	14	14,58	0	0,0	96
	<b>TOTAL</b>	<b>783</b>	<b>92,23</b>	<b>66</b>	<b>7,77</b>	<b>0</b>	<b>0,0</b>	<b>849</b>
GINECOLOGISTA	Saúde da Mulher	358	84,04	0	0,00	68	15,96	426
	UBS Alvorada	219	81,11	0	0,00	51	18,89	270
	UBS São Benedito	299	82,14	0	0,00	65	17,86	364
	UBS Santa Clara	583	92,54	0	0,00	47	7,46	630
	UBS São Vicente	142	94,04	0	0,00	9	5,96	151
	<b>TOTAL</b>	<b>1601</b>	<b>86,96</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>240</b>	<b>13,04</b>	<b>1841</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/09/2022.

Tabela 04: Consultas por tipo de atendimento dos enfermeiros, no mês de Agosto 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>4124</b>	<b>96,54</b>	<b>5</b>	<b>0,12</b>	<b>38</b>	<b>0,89</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>10</b>	<b>0,23</b>	<b>95</b>	<b>2,22</b>	<b>4272</b>
UBS Central/Saúde da Mulher	1181	97,76	0	0,00	16	1,32	0	0,00	0	0,00	11	0,91	1208
UBS Alvorada	646	93,49	4	0,58	5	0,72	0	0,00	10	1,45	26	3,76	691
UBS São Benedito	1551	98,29	0	0,00	7	0,44	0	0,00	0	0,00	20	1,27	1578
UBS Santa Clara	420	95,02	1	0,23	10	2,26	0	0,00	0	0,00	11	2,49	442
UBS São Vicente	326	92,35	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	27	7,65	353

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/09/2022.

Tabela 05: Consultas por tipo de atendimento dos dentistas, no mês de Agosto 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>943</b>	<b>40,40</b>	<b>76</b>	<b>3,26</b>	<b>998</b>	<b>42,76</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>2334</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>
UBS Alvorada	26	42,62	0	0,00	26	42,62	5	0,00	4	0,00	61
UBS São Benedito	194	54,65	0	0,00	102	28,73	0	0,00	59	16,62	355
UBS Santa Clara	232	49,89	0	0,00	178	38,28	5	1,08	50	10,75	465
UBS São Vicente	17	42,50	0	0,00	6	15,00	17	42,50	0	0,00	40
CEO	474	33,55	76	5,38	686	48,55	0	0,00	177	12,53	1413

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/09/2022.

Tabela 06: Consultas por tipo de atendimento dos farmacêuticos, no mês de Agosto 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>
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: 01/09/2022.

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 Agosto de 2022.**

<b>Classificação</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>1 º</b>	UBS Central	235.060	34%
<b>2 º</b>	UBS São Benedito	160.442	23%
<b>3 º</b>	UBS Santa Clara	121.654	17%
<b>4 º</b>	UBS Alvorada	100.155	14%
<b>5 º</b>	UBS São Vicente	76.278	11%
<b>6 º</b>	Farmácia Rural	1.898	0%
<b>TOTAL</b>		<b>695.487</b>	<b>100%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/09/2022.

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

Classificação	AÇÃO TERAPÊUTICA	Quantidade	%
1º	ANTIDEPRESSIVO	107648	15,5%
2º	HIPOTENSOR	86229	12,4%
3º	ANSIOLITICO	63527	9,1%
4º	ANTICONVULSIVANTE	38246	5,5%
5º	HIPOGLICEMIANTE	36999	5,3%
6º	ANTITIREOIDIANO	24037	3,5%
7º	ANTIBIÓTICO	23525	3,4%
8º	ULCERA PEPTICA	22623	3,3%
9º	DIURETICOS	20581	3,0%
10º	ANTIFLEBONICO	20330	2,9%
11º	HIPOLIPEMIANTE	19504	2,8%
12º	ANTICOAGULANTE 050	19113	2,7%
13º	ANTIEPILETICO	17825	2,6%
14º	VITAMINA	17696	2,5%
15º	VASODILATADOR CEREBRAL	17488	2,5%
16º	ANTIPARKINSONIANO	15970	2,3%
17º	BLOQUEADOR BETA	15110	2,2%
18º	ANALGESICO/ANTITERMICO	14972	2,2%
19º	ANTIHIPERTENSIVO/DIURÉTICO	14148	2,0%
20º	ANTIPSICOTICO	12962	1,9%
21º	ANTIINFLAMATORIO	10815	1,6%
22º	ANTIEMETICO	9380	1,3%
23º	ANTIANEMICO	8549	1,2%
24º	CORTICOSTEROIDE	8106	1,2%
25º	ANTIHISTAMINICO	8040	1,2%
26º	INIBIDOR DA REABSORÇÃO OSSEA	7501	1,1%
27º	ANTIARRITMICO	5914	0,9%

28 °	ANALGESICO/ANTIESPASMODICO	5258	0,8%
29 °	NEUROLEPTICO	4003	0,6%
30 °	ANTIGOTOSO	3925	0,6%
31 °	ANALGÉSICO/MIORRELAXANTE	2745	0,4%
32 °	ANTIMICOTICO	1826	0,3%
33 °	PSICOESTIMULANTE	1800	0,3%
34 °	ANTICOAGULANTE 003	1612	0,2%
35 °	VASODILATADOR CORONARIANO	1310	0,2%
36 °	BRONCODILATADOR	1185	0,2%
37 °	ANTIHERPETICO	932	0,1%
38 °	ANTICONCEPCIONAL	907	0,1%
39 °	ANTIESPASMODICO	540	0,1%
40 °	HIPERTONICO	452	0,1%
41 °	ANTIHelmINTICO	428	0,1%
42 °	DESCONGESTIONANTE NASAL	373	0,1%
43 °	CONSTIPACAO INTESTINAL	316	0,0%
44 °	ANTIBIOTICO TÓPICO	242	0,0%
45 °	ANTIFUNGICO	199	0,0%
46 °	HIPNÓTICO	125	0,0%
47 °	COLIRIO	92	0,0%
48 °	REPOSITOR HORMONAL	89	0,0%
49 °	ANTIACIDO	80	0,0%
50 °	OTITE	73	0,0%
51 °	ESQUIZOFRENIA	45	0,0%
52 °	ANALGÉSICO/OPIOIDE	32	0,0%
53 °	LAXANTE	32	0,0%
54 °	ANALGESICOS NARCOTICO	12	0,0%
55 °	ANTIVIRAL	10	0,0%
56 °	ANTIESCABIOTICO	6	0,0%
57 °	ANTAGONISTA DOS OPIOIDES	0	0,0%
58 °	ANTIALCOLICO	0	0,0%
59 °	EXPECTORANTE	0	0,0%

<b>60 º</b>	GLICOCORTICOIDE	0	<b>0,0%</b>
<b>61 º</b>	HIPERPLASIA	0	<b>0,0%</b>
<b>62 º</b>	TONICO	0	<b>0,0%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>695.487</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli,2022. Acesso em: 01/09/2022.

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

<b>Classificação</b>	<b>Ação Terapêutica dos Medicamentos Controlados</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
1 º	ANTIDEPRESSIVOS	107.648	40,4%
2 º	ANSIOLITICOS	63.527	23,9%
3 º	ANTICONVULSIVANTES	38.246	14,4%
4 º	ANTIBÍOTICOS	23.767	8,9%
5 º	ANTIPARKINSONIANOS	15.970	6,0%
6 º	ANTIPSICOTICOS	12.962	4,9%
7 º	NEUROLÉPTICOS	4.003	1,5%
8 º	ANALGESICOS OPIOIDES	32	0,0%
<b>TOTAL</b>		<b>266.155</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli,2022. Acesso em: 01/09/2022.

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

Mês de Agosto 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>2413</b>	<b>1978</b>	<b>435</b>	<b>81,97</b>	<b>18,03</b>
	MÉDICO GENERALISTA	1232	821	411	66,64	33,36
	ENFERMEIRO	1181	1157	24	97,97	2,03
UBS Alvorada	<b>TOTAL</b>	<b>1574</b>	<b>995</b>	<b>579</b>	<b>63,21</b>	<b>36,79</b>
	MÉDICO GENERALISTA	928	369	559	39,76	60,24
	ENFERMEIRO	646	626	20	96,90	3,10
	FARMACÊUTICO	0	0	0	0,00	0,00
UBS São Benedito	<b>TOTAL</b>	<b>3410</b>	<b>2578</b>	<b>833</b>	<b>75,60</b>	<b>24,43</b>
	MÉDICO GENERALISTA	1859	1077	782	57,93	42,07
	ENFERMEIRO	1551	1501	51	96,78	3,29
	FARMACÊUTICO	0	0	0	0,00	0,00
UBS Santa Clara	<b>TOTAL</b>	<b>1328</b>	<b>480</b>	<b>848</b>	<b>36,14</b>	<b>63,86</b>
	MÉDICO GENERALISTA	908	470	438	51,76	48,24
	ENFERMEIRO	420	10	410	2,38	97,62
	FARMACÊUTICO	0	0	0	0,00	0,00
UBS São Vicente	<b>TOTAL</b>	<b>1197</b>	<b>546</b>	<b>650</b>	<b>45,61</b>	<b>54,30</b>
	MÉDICO GENERALISTA	871	533	338	61,19	38,81
	ENFERMEIRO	326	13	312	3,99	95,71
	FARMACÊUTICO	0	0	0	0,00	0,00

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/09/2022.

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	Maió	Junho	Julho	Agosto	TOTAL
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
<b>NASF</b>	24	20	21	16	30	32	26	41	<b>210</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/09/2022.

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		AGOSTO		TOTAL	
	Nº mês	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Médico Generalista	552	85	83	*	67	*	64	*	49	*	85	*	60	*	62	*	63	*	533	*
Enfermeiro			265	*	199	*	238	*	197	*	267	*	261	*	264	*	351	*	2.042	*
Técnico de Enfermagem			550	*	402	*	431	*	393	*	467	*	553	*	552	*	773	*	4.121	*
Fisioterapeuta			160	*	149	*	163	*	136	*	169	*	161	*	101	*	181	*	1.220	*
<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>1368</b>	<b>247,8%</b>	<b>7.916</b>	<b>119,5</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/09/2022.

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.

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

Unidades de Saúde	Equipes	INE	Habilitação	Nº de pessoas previstas (Agosto/2022)	Número de pessoas cadastradas (Fiorilli)		Número de pessoas cadastradas (E-GESTOR) Julho 2022	
					Nº	%	Nº	%
UBS JARDIM ALVORADA	EQUIPE I	0002131080	SIM	4729	5.133	91%	4.315	91%
UBS SÃO VICENTE	EQUIPE I	0002131072	SIM	4803	4.001	76%	3.669	76%
UBS SÃO BENEDITO	EAB SAO BENEDITO	0001586211	SIM	1799	2.632	422%	7.586	422%
UBS SÃO BENEDITO	EQUIPE II	0002192640	SIM	2237	2.819	52%	1.156	52%
UBS SÃO BENEDITO	EQUIPE III	0002210282	SIM	2442	3.035	160%	3.899	160%
UBS SANTA CLARA	EAB SANTA CLARA	0001586300	SIM	3595	3.488	133%	4.765	133%
UBS SANTA CLARA	EQUIPE II	0002192683	SIM	3705	3.687	59%	2.176	59%
UBS CENTRAL	EAB CS	0001590103	SIM	3121	4.051	146%	4.571	146%
UBS CENTRAL	EQUIPE II	0002192675	SIM	3168	3.819	100%	3.181	100%
UBS CENTRAL	EQUIPE RURAL	0002210274	SIM	550	1.239	154%	848	154%
<b>TOTAL</b>				<b>30149</b>	<b>33904</b>	<b>120%</b>	<b>36.166</b>	<b>120%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/09/2022.

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		Agosto		Anual
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº Total
Médico Psiquiatra	200		244	122,0%	228	114,0%	345	172,5%	212	106,0%	349	174,5%	261	131%	266	133,0%	313	156,5%	2.218
Psicólogo	368	85	338	91,8%	367	99,7%	386	104,9%	347	94,3%	410	111,4%	231	63%	342	92,9%	347	94,3%	2.768
Artesão	200		206	103,0%	186	93,0%	278	139,0%	169	84,5%	139	69,5%	282	141%	252	126,0%	237	118,5%	1.749
<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>860</b>	<b>111,98%</b>	<b>897</b>	<b>116,80%</b>	<b>6.735</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	33	33	130
Assistente Social			12		0		17		1		0		1		3		34		
Enfermeira			-		-		-		-		-		1		0		1		
Psicólogo			0		11		17		11		19		21		26		33		117
<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>		<b>60,0%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/09/2022.

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

<b>Procedimentos realizados pela equipe de Atenção Básica</b>	<b>Janeiro</b>	<b>Fevereiro</b>	<b>Março</b>	<b>Abril</b>	<b>Mai</b>	<b>Junho</b>	<b>Julho</b>	<b>Agosto</b>	<b>TOTAL</b>
Administração de medicamentos via endovenosa	136	216	499	460	530	349	235	261	<b>2686</b>
Administração de medicamentos via intramuscular	896	926	1248	810	1109	1062	1054	1479	<b>8584</b>
Administração de medicamentos via oral	132	107	130	121	194	170	199	799	<b>1852</b>
Administração de Penicilina para tratamento de sífilis	0	0	2	0	1	0	0	0	<b>3</b>
Aferição de pressão arterial	4315	3318	5094	5109	5442	4330	4649	5856	<b>38113</b>
Atendimento em grupo na Atenção Primária	5	4	1	4	8	45	27	23	<b>117</b>
Atividade Educativa/Orientação em Grupo na Atenção Primária	0	2	0	0	0	5	0	10	<b>17</b>
Avaliação antropométrica	2871	1855	1535	1152	1613	1185	1688	2135	<b>14034</b>
Coleta de material p/ exame laboratorial	1282	1028	1564	1685	2349	1471	1353	1521	<b>12253</b>
Coleta de sangue para triagem neonatal (Teste do Pezinho)	12	11	12	15	27	19	17	19	<b>132</b>
Curativo especial	350	347	418	338	336	475	427	465	<b>3156</b>
Curativos simples	463	433	477	438	430	539	533	512	<b>3825</b>
Drenagem de abscesso	0	3	1	0	1	0	0	0	<b>5</b>
Exame do Pé Diabético	0	0	0	0	0	1	7	11	<b>19</b>
Glicemia capilar	319	330	486	350	469	466	421	578	<b>3419</b>
Nebulização/inalação	0	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	0	<b>0</b>
Retirada (excisão) de corpo estranho subcutâneo	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Retirada (excisão) de pontos de cirurgias básicas	155	88	68	85	70	82	91	81	<b>720</b>
Retirada de Cerume	0	1	1	0	0	0	2	0	<b>4</b>
Sutura simples	0	0	0	0	1	0	0	0	<b>1</b>
Tamponamento nasal anterior e/ou posterior	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Terapia de Reidratação Oral	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Triagem oftalmológica	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>10936</b>	<b>8669</b>	<b>11536</b>	<b>10567</b>	<b>12580</b>	<b>10199</b>	<b>10703</b>	<b>13750</b>	<b>88940</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/09/2022.

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

<b>Procedimentos realizados pela Equipe de Saúde Bucal</b>	<b>Janeiro</b>	<b>Fevereiro</b>	<b>Março</b>	<b>Abril</b>	<b>Mai</b>	<b>Junho</b>	<b>Julho</b>	<b>Agosto</b>	<b>TOTAL</b>
Ação coletiva de aplicação tópica de flúor gel	3	7	5	0	6	0	7	0	28
Ação coletiva de escovação dental supervisionada (Orientação de Higiene Bucal)	36	51	28	51	41	28	54	68	357
Acesso à polpa dentaria e medicação (por dente)	51	71	102	93	90	89	67	101	664
Atendimento a gestante	0	0	0	19	16	38	37	32	142
Atendimento de urgência	8	0	0	0	115	101	109	115	448
Curativo de demora c/ ou s/ preparo biomecânico	0	0	0	177	180	147	147	188	839
Endodontia	-	-	-	-	16	30	17	31	94
Exodontia de dente decíduo	20	18	24	23	36	32	42	39	234
Exodontia de dente permanente	150	140	189	171	223	204	205	207	1489
Primeira consulta odontológica programática	145	201	169	38	49	88	237	290	1217
Profilaxia/ remoção de placa bacteriana	25	34	34	0	41	34	75	86	329
Prótese Dentária	-	-	-	-	52	28	53	52	185
Pulpotomia dentária	1	10	5	14	13	16	8	7	74
Raspagem alisamento e polimento supragengivais (por sextante)	104	248	234	221	223	269	194	257	1750
Raspagem alisamento subgengivais (por sextante)	2	36	38	64	86	92	227	284	829
Restauração de dente decíduo anterior com resina composta	2	7	14	3	9	8	25	17	85
Restauração de dente decíduo posterior com resina composta	10	8	149	173	221	195	14	32	802
Remoção/Restauração com amálgama de dente permanente posterior	0	0	0	0	2	3	0	1	6
Restauração de dente decíduo posterior com amálgama	2	1	3	5	10	5	5	9	40
Restauração de dente decíduo posterior com Ionômero de Vidro	12	30	26	11	16	25	23	19	162
Restauração de dente permanente anterior com Resina composta	96	100	112	121	99	108	145	154	935
Restauração de dente permanente posterior com Resina composta	121	127	12	6	9	11	212	175	673
Selamento provisório de cavidade dentária	2	0	76	63	55	53	79	112	440
Tratamento de alveolite	0	0	1	0	0	1	1	5	8
Ulotomia/ulectomia	0	0	0	0	0	0	1	0	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>2281</b>	<b>11831</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/09/2022.

### 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 Agosto 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 – Agosto 2022								
UNIDADES DE SAÚDE	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO
UBS Central	0,1%	14,3%	14,0%	7,5%	11,7%	9,0%	12,7%	9,4%
UBS São Vicente	0,0%	5,7%	5,4%	6,0%	10,4%	10,0%	11,2%	11,0%
UBS São Benedito	1,2%	1,6%	6,9%	3,5%	8,4%	7,2%	11,4%	14,2%
UBS Santa Clara	3,7%	5,5%	0,1%	5,8%	3,2%	7,9%	11,7%	16,1%
UBS Alvorada	6,9%	4,8%	11,2%	11,2%	9,5%	12,3%	12,8%	16,5%
<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>	<b>8,7%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/09/2022.

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 Agosto de 2022, foram: oftalmologia (24,2%), ortopedia (14,6%) e cirurgia (6,4%).

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

CONSOLIDADO DOS ENCAMINHAMENTO PARA ESPECIALIDADES																		
Especialidade	JANEIRO		FEVEREIRO		MARÇO		ABRIL		MAIO		JUNHO		JULHO		AGOSTO		TOTAL ANO	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
AMBULATORIAL BÁSICA	-	-	-	-	-	-	-	-	7	0,9%	11	1,5%	6	0,5%	20	2,1%	44	0,8%
AMBULATORIAL ESPECIALIZADA	-	-	-	-	-	-	-	-	13	1,7%	18	2,5%	60	5,4%	59	6,1%	150	2,7%
URGÊNCIA/EMERGÊNCIA	-	-	-	-	-	-	-	-	15	1,9%	3	0,4%	8	0,7%	8	0,8%	34	0,6%
CARDIOLOGIA	23	6,4%	34	8,0%	40	5,3%	31	6,7%	61	7,9%	50	7,0%	63	5,7%	51	5,3%	353	6,4%
CIRURGIA	22	6,1%	37	8,7%	62	8,2%	39	8,5%	61	7,9%	28	3,9%	98	8,9%	62	6,4%	409	7,4%
CIRURGIA BARIATRICA	1	0,3%	4	0,9%	4	0,5%	1	0,2%	0	0,0%	1	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	12	0,2%
CIRURGIA PEDIATRICA	0	0,0%	1	0,2%	0	0,0%	0	0,0%	5	0,6%	5	0,7%	16	1,4%	6	0,6%	33	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%	24	2,5%	104	1,9%
COLOPROCTOLOGISTA	2	0	1	0,2%	4	0,5%	0	0,0%	3	0,4%	2	0,3%	0	0,0%	3	0,3%	15	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%	1	0,1%	29	0,5%
DERMATOLOGIA	17	4,7%	13	3,1%	48	6,3%	19	4,1%	40	5,2%	35	4,9%	80	7,2%	58	6,0%	310	5,6%
ENCAMINHAMENTO HOSPITALAR	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	6	0,5%	0	0,0%	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%	18	1,9%	96	1,7%
GASTROENTEROLOGIA	15	4,2%	7	1,7%	23	3,0%	19	4,1%	8	1,0%	16	2,2%	20	1,8%	23	2,4%	131	2,4%
GENETICISTA	-	-	-	-	-	-	-	-	1	0,1%	2	0,3%	2	0,2%	0	0,0%	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	0,1%	2	0,0%
GINECOLOGIA	3	0,8%	5	1,2%	4	0,5%	7	1,5%	9	1,2%	13	1,8%	27	2,4%	12	1,2%	80	1,4%
HEMATOLOGIA	1	0,3%	4	0,9%	6	0,8%	5	1,1%	9	1,2%	8	1,1%	10	0,9%	3	0,3%	46	0,8%
HEPATOLOGIA	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	2	0,2%	3	0,3%	7	0,0%
INFECTOLOGIA	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	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%	2	0,2%	28	0,5%
NEFROLOGIA	6	1,7%	9	2,1%	6	0,8%	4	0,9%	2	0,3%	3	0,4%	3	0,3%	13	1,3%	46	0,8%
NEUROLOGIA	12	3,3%	4	0,9%	30	3,9%	17	3,7%	33	4,3%	30	4,2%	35	3,2%	35	3,6%	196	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%	24	2,5%	133	2,4%
NEUROCIRURGIÃO	1	0,0%	1	0,2%	1	0,1%	0	0,0%	1	0,1%	1	0,1%	0	0,0%	1	0,1%	6	0,0%
OFTALMOLOGIA	86	23,9%	102	24,1%	199	26,2%	103	22,4%	189	24,5%	184	25,8%	252	22,8%	233	24,2%	1348	24,3%
ONCOLOGIA	3	0,8%	4	0,9%	4	0,5%	5	1,1%	7	0,9%	4	0,6%	3	0,3%	1	0,1%	31	0,6%
ORTOPEDIA	81	22,5%	106	25,0%	122	16,1%	102	22,2%	118	15,3%	119	16,7%	193	17,5%	141	14,6%	982	17,7%
OTORRINOLARINGOLOGIA	22	6,1%	22	5,2%	30	3,9%	25	5,4%	46	6,0%	59	8,3%	23	2,1%	54	5,6%	281	5,1%
PLANEJAMENTO FAMILIAR	1	0,3%	3	0,7%	6	0,8%	5	1,1%	1	0,1%	2	0,3%	2	0,2%	8	0,8%	28	0,5%
PNEUMOLOGIA	7	0,0%	5	1,2%	14	1,8%	6	1,3%	10	1,3%	16	2,2%	18	1,6%	12	1,2%	88	0,0%
PROCTOLOGIA	2	0,6%	1	0,2%	3	0,4%	1	0,2%	2	0,3%	6	0,8%	5	0,5%	2	0,2%	22	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%	1	0,1%	6	0,1%
REUMATOLOGIA	2	0,6%	3	0,7%	5	0,7%	2	0,4%	5	0,6%	5	0,7%	17	1,5%	13	1,3%	52	0,9%
UROLOGIA	5	1,4%	11	2,6%	61	8,0%	16	3,5%	31	4,0%	23	3,2%	42	3,8%	34	3,5%	223	4,0%
VASCULAR	31	8,6%	16	3,8%	45	5,9%	16	3,5%	35	4,5%	19	2,7%	21	1,9%	37	3,8%	220	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>963</b>	<b>100,0%</b>	<b>5558</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/09/2022.

#### 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 Agosto 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		Agosto		Total	
				Nº	%	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>199</b>	<b>77,8%</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%	64	133,3%	382	66,3
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%	17	70,8%	165	57,3
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%	54	75,0%	366	42,4
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%	41	85,4%	235	40,8
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%	23	95,8%	115	39,9

Fonte: Dados enviados pelas equipes das Unidades Básicas de Saúde e Sistema Fiorlli, 2022. Acesso em:01/09/2022. \*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	AGOSTO	TOTAL
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Agente Comunitário da Saúde								8	8
Auxiliar Administrativo			2		1		1		4
Auxiliar/Técnico de enfermagem				1					1
Auxiliar de Higiene e Limpeza	1			1					2
Caps I					1		1	1	3
Dentista			1			1		1	3
Emad									0
Enfermeiros	3	4	1	1	2	1	1	2	14
Farmacêuticos			1					1	2
Fisioterapeuta									0
Médicos	2	2	1					1	6
Nasf									0
Psicólogo							2		2
Terapeuta Ocupacional									0
Todos os profissionais							2		2
<b>TOTAL</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>47</b>

Fonte: Dados da coordenação de educação permanente, 2022. Acesso em: 01/09/2022.

## 6. AUXÍLIO BRASIL

O objetivo do Programa Auxílio Brasil 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 Auxílio Brasil no município de Novo Horizonte pela saúde, no mês de Agosto.

**Tabela 21: Indicadores do Programa Auxílio Brasil, no mês de Agosto 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 (2ª vigência 2022)	19,84%	0,14%	100,00%	82,14%	100,00%

Fonte: Sistema E-gestor, 2022. Dados atualizados em: 27/09/2022.

## 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	AGO	TOTAL
	Nº	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>3</b>	<b>2</b>	<b>26</b>
UBS Central	0	1	1	1	0	0	0	1	4
UBS Alvorada	3	1	1	1	0	0	0	0	6
UBS São Benedito	1	0	1	2	1	0	0	1	6
UBS Santa Clara	1	0	1	0	0	0	0	0	2
UBS São Vicente	2	1	0	0	0	1	2	0	6
Centro de especialidades médicas (CEM)	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EMAD	0	0	0	0	1	0	0	0	1
NASF	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Saúde da mulher	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VACINAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Centro de especialidades odontológicas (CEO)	0	0	0	0	0	0	1	0	1
ZONA RURAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAPS	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Centro de castração	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Não especificado	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2022. Acesso em: 01/09/2022.

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

UNIDADES DE SAÚDE	OUVIDORIA AGOSTO 2022					
	ELOGIO		RECLAMAÇÃO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
UBS São Benedito	0	0,0%	1	0%	1	0,0%
UBS São Vicente	0	0,0%	0	0%	0	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%	1	0%	1	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>2</b>	<b>0%</b>	<b>2</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2022. Acesso em: 01/09/2022.

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



Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2022. Acesso em: 01/09/2022.

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



Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2022. Acesso em: 01/09/2022.

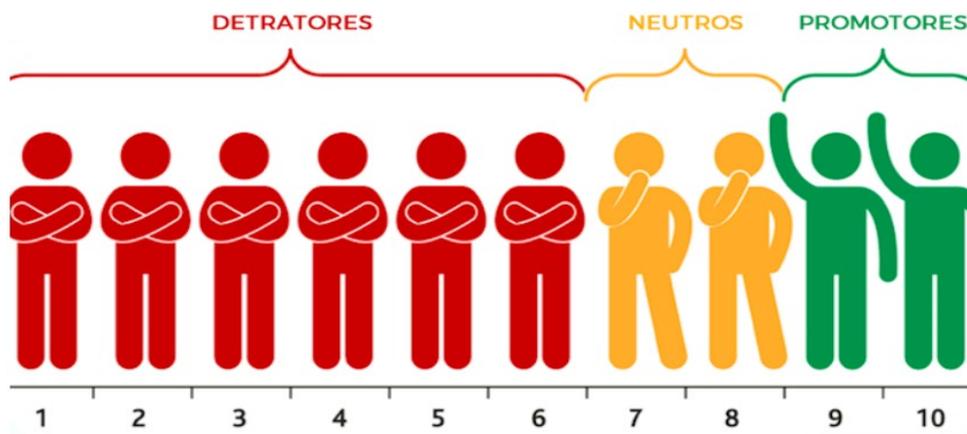
## 8. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – NPS (NET PROMOTER SCORE)

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**

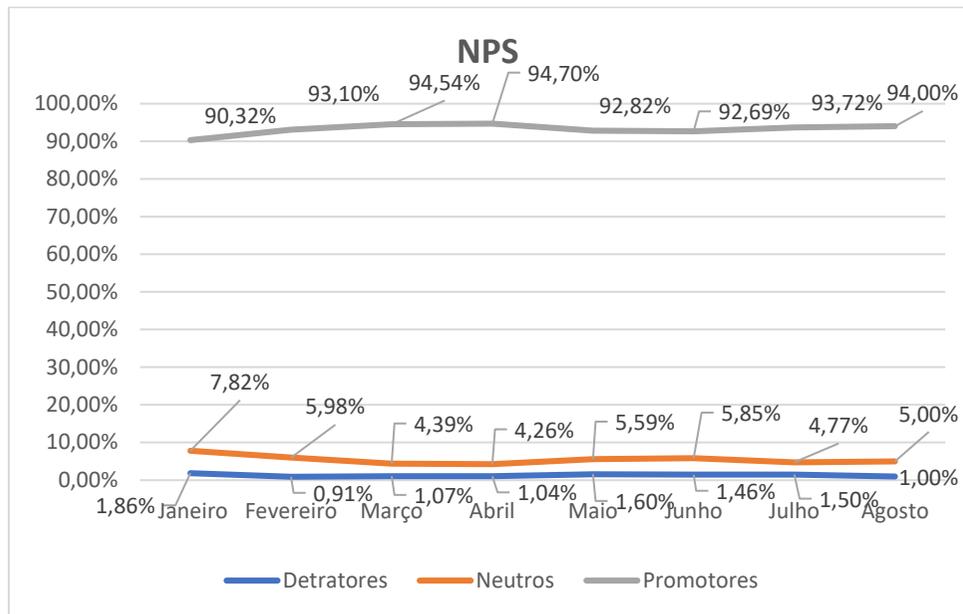
**ZONA DE QUALIDADE (MUITO BOM) = ENTRE 50 E 74**

**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 1.102 ligações no mês de Agosto de 2022 e desse total 94% 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 Agosto de 2022.



Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2022. Acesso em: 01/09/2022.

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

UNIDADE	DE 0 A 10, QUAL A PROBABILIDADE DE VOCÊ INDICAR ESTA UNIDADE PARA UM FAMILIAR OU UM AMIGO?	AGOSTO	
		Nº	%
TOTAL	CLIENTES DETRADORES (0-6)	9	1
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	56	5
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	1037	94
	TOTAL	1102	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>93,28</b>	<b>EXCELENTE</b>
CAPS	CLIENTES DETRADORES (0-6)	0	0
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	3	8
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	37	93
	TOTAL	40	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>92,50</b>	<b>EXCELENTE</b>
Centro de Castração	CLIENTES DETRADORES (0-6)	0	0
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	0	0
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	20	100
	TOTAL	20	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>100,00</b>	<b>EXCELENTE</b>
Centro de Especialidades Médicas	CLIENTES DETRADORES (0-6)	0	0
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	3	6
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	44	94
	TOTAL	47	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>93,62</b>	<b>EXCELENTE</b>
Centro de Especialidades Odontológicas	CLIENTES DETRADORES (0-6)	0	0
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	1	2
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	40	98
	TOTAL	41	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>97,56</b>	<b>EXCELENTE</b>
Ambulatório Saúde da Mulher	CLIENTES DETRADORES (0-6)	0	0
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	1	2
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	61	98
	TOTAL	62	

	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>98,39</b>	<b>EXCELENTE</b>
UBS Alvorada	CLIENTES DETRADORES (0-6)	1	1
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	8	7
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	101	92
	TOTAL	110	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>90,91</b>	<b>EXCELENTE</b>
UBS Central	CLIENTES DETRADORES (0-6)	1	0
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	12	5
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	209	94
	TOTAL	222	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>93,69</b>	<b>EXCELENTE</b>
UBS Santa Clara	CLIENTES DETRADORES (0-6)	2	1
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	10	6
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	162	93
	TOTAL	174	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>91,95</b>	<b>EXCELENTE</b>
UBS São Benedito	CLIENTES DETRADORES (0-6)	4	1
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	14	5
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	266	94
	TOTAL	284	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>92,25</b>	<b>EXCELENTE</b>
UBS São Vicente	CLIENTES DETRADORES (0-6)	0	0
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	3	5
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	58	95
	TOTAL	61	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>95,08</b>	<b>EXCELENTE</b>
EMAD	CLIENTES DETRADORES (0-6)	1	2
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	1	2
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	39	95
	TOTAL	41	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>92,68</b>	<b>EXCELENTE</b>

Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2022. Acesso em: 01/09/2022.

## Avaliação dos Indicadores (Previne Brasil)

Nessa etapa iremos avaliar como está a apresentação dos Indicadores do Município, no mês de Agosto 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

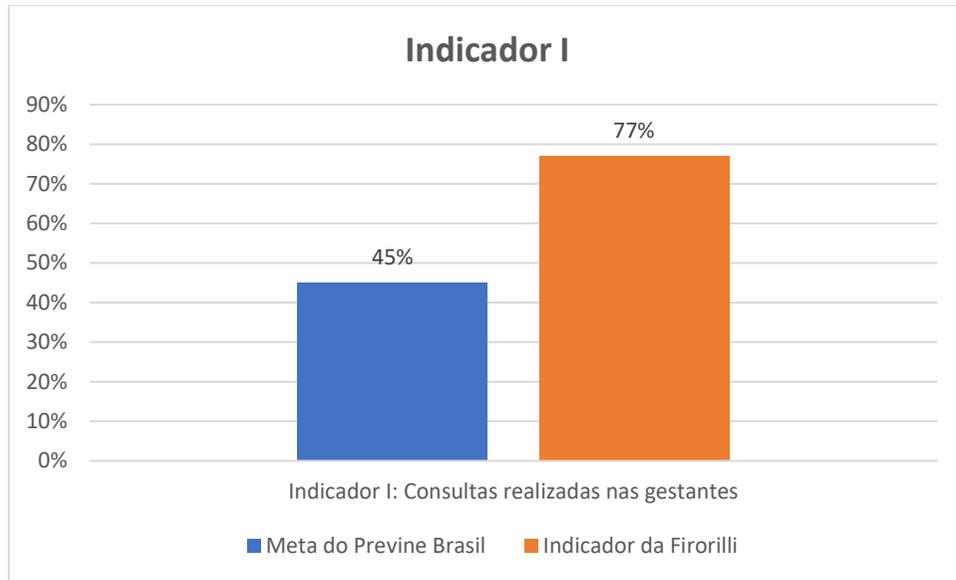
**Indicador VI:** Proporção de pessoas com hipertensão, com consulta e pressão arterial aferida no semestre.

**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 76,99% no indicador da Fiorilli.

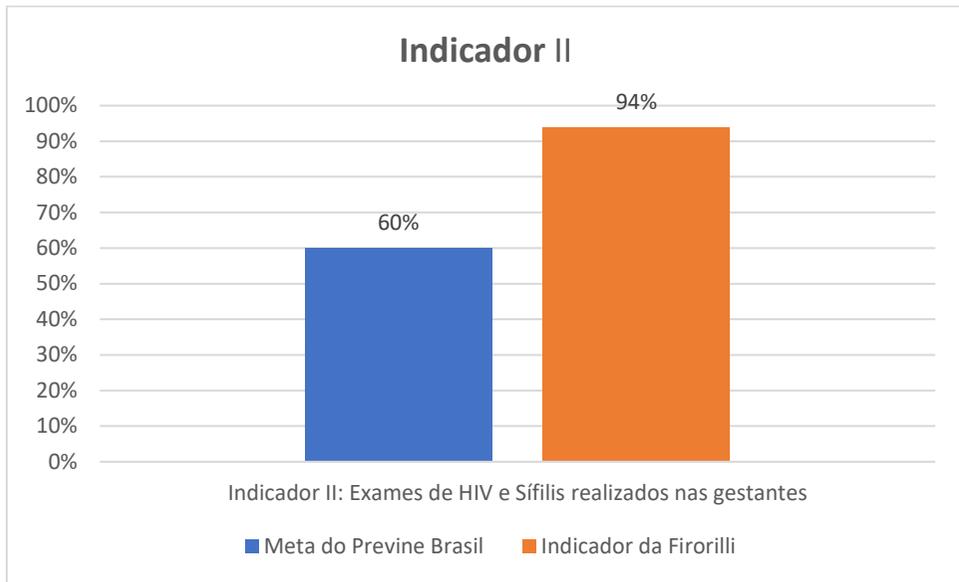
No gráfico 04 iremos observar como está a porcentagem no Indicador da Fiorilli neste mês de Agosto de 2022.



Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/09/2022.

**Indicador II:** Proporção de gestantes com realização de exames para Sífilis e HIV, conforme podemos observar estamos com 93,81% no indicador da Fiorilli.

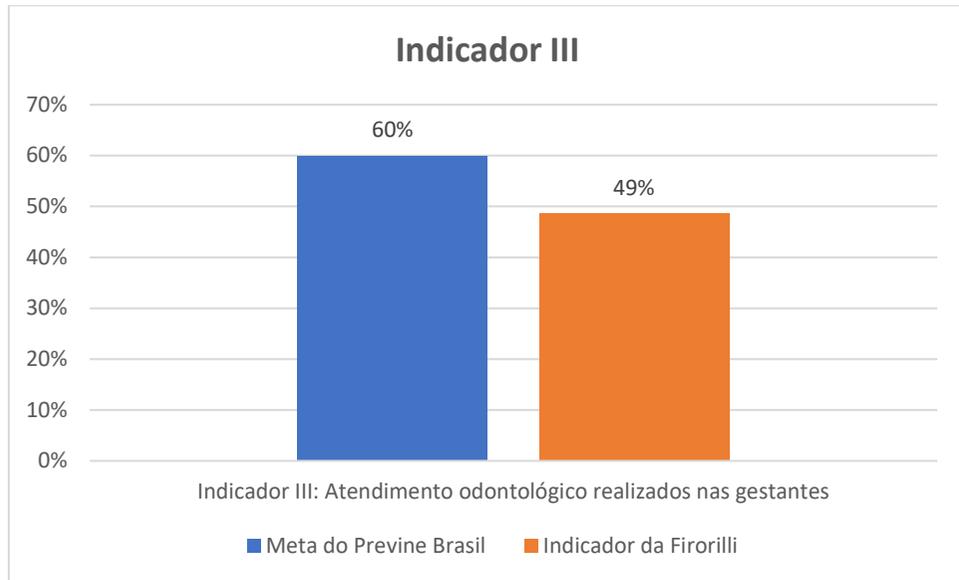
No gráfico 05 iremos observar como está a porcentagem no Indicador da Fiorilli neste mês de Agosto de 2022.



Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/09/2022.

**Indicador III:** Proporção de gestantes com atendimento odontológico realizado na Atenção Primária à Saúde, conforme podemos observar estamos com 48,67% no indicador da Fiorilli.

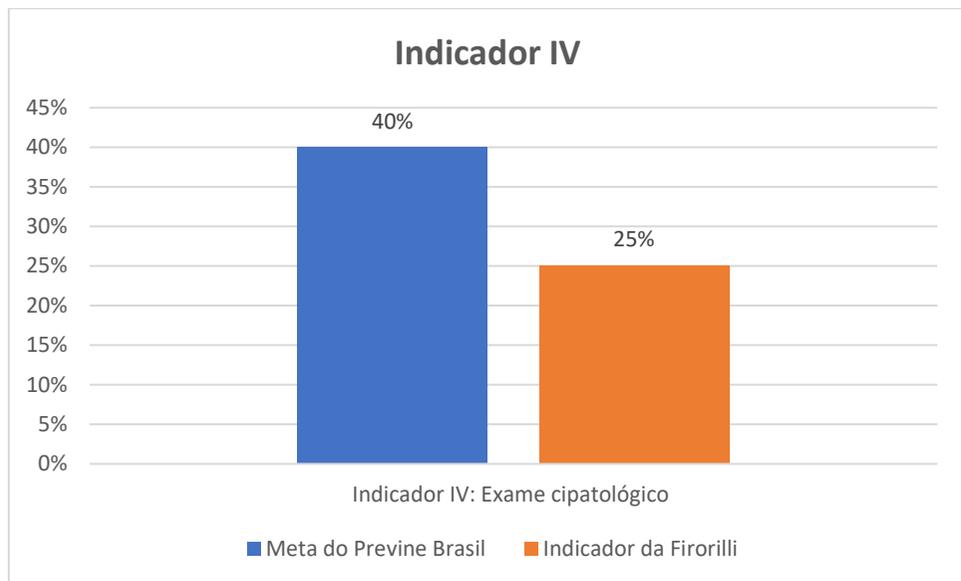
No gráfico 06 iremos observar como está a porcentagem no Indicador da Fiorilli neste mês de Agosto de 2022.



Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/09/2022.

**Indicador IV:** Proporção de mulheres com coleta de citopatológico na Atenção Primária à Saúde, conforme podemos observar estamos com 25,14% no indicador da Fiorilli.

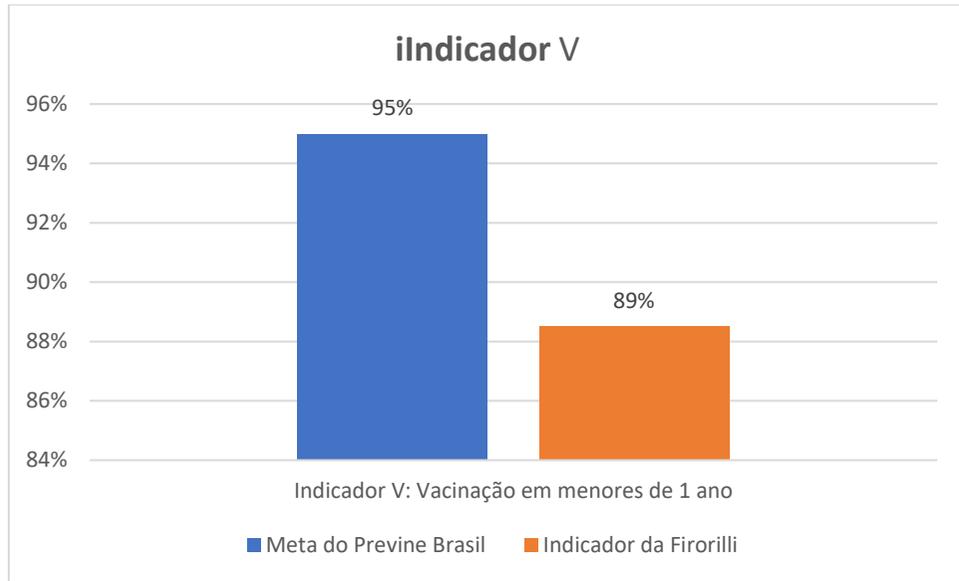
No gráfico 07 iremos observar como está a porcentagem no Indicador da Fiorilli neste mês de Agosto de 2022.



Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/09/2022.

**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 88,51% no indicador da Fiorilli.

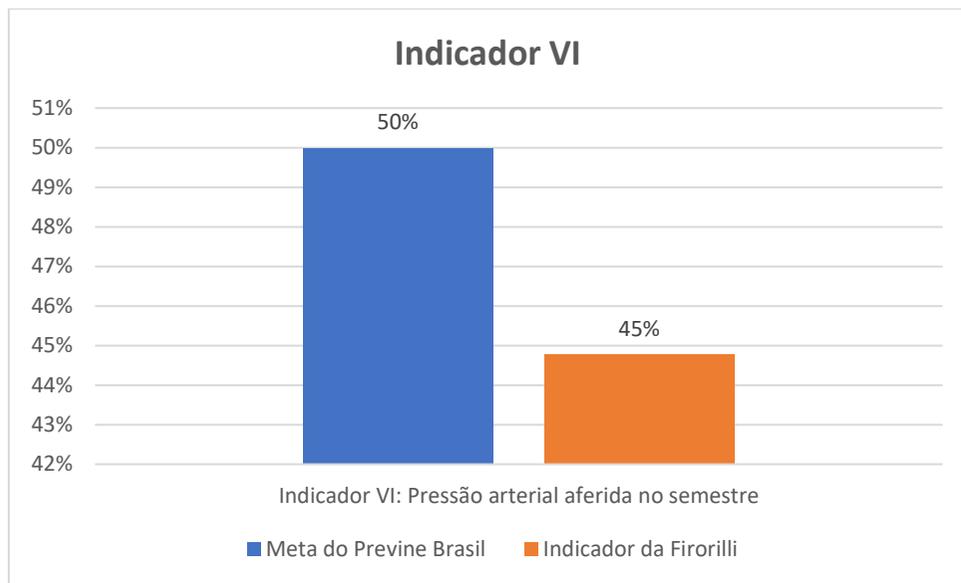
No gráfico 08 iremos observar como está a porcentagem no Indicador da Fiorilli neste mês de Agosto de 2022.



Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/09/2022.

**Indicador VI:** Proporção de pessoas com hipertensão, com consulta e pressão arterial aferida no semestre, conforme podemos observar estamos com 44,77% no indicador da Fiorilli.

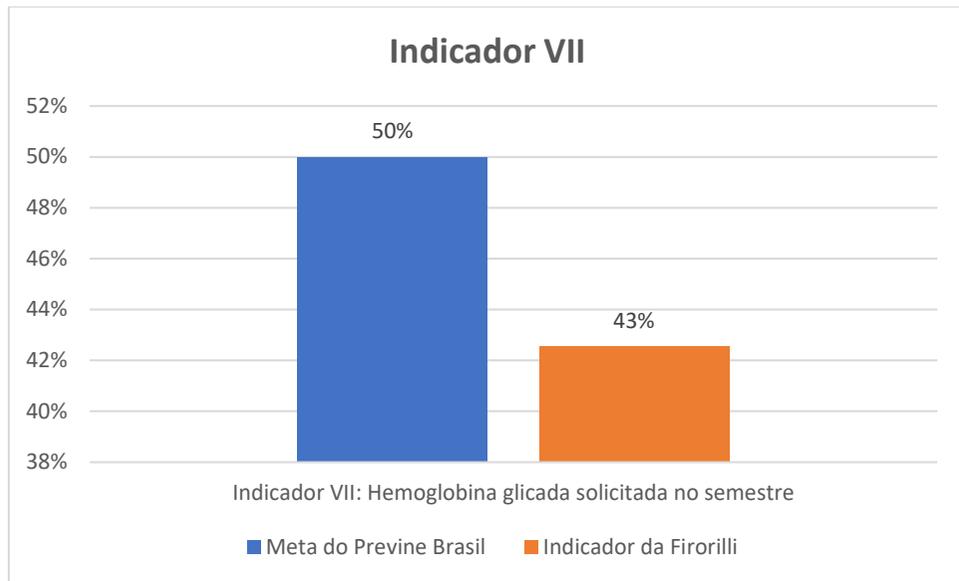
No gráfico 09 iremos observar como está a porcentagem no Indicador da Fiorilli neste mês de Agosto de 2022.



Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/09/2022.

**Indicador VII:** Proporção de pessoas com diabetes, com consulta e hemoglobina glicada solicitada no semestre, conforme podemos observar estamos com 42,56% no indicador da Fiorilli.

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



Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 01/09/2022.