



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

Março

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 -----	20
8. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – NPS (NET PROMOTER SCORE) -----	23

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 Planos de cuidados da Alta Responsável enviados pelos hospitais, e são referentes ao mês de **Fevereiro 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 Fevereiro 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 Fevereiro de 2022.

UNIDADE DE SAÚDE	ATENDIMENTOS Fevereiro											
	Médicos			Enfermeiros			Dentistas			Farmacêuticos		
	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%
Novo Horizonte (TOTAL GERAL)	4.080	5.712	140,0%	1.728	6.228	360,4%	672	438	65,2%	80	0	0,0%
UBS Central	960	865	90,1%	384	776	202,1%	-	-	-	-	-	-
UBS Alvorada	720	864	120,0%	192	947	493,2%	224	153	68,3%	20	0	0,0%
UBS São Benedito	1.440	2.826	196,3%	576	3.614	627,4%	224	117	52,2%	20	0	0,0%
UBS Santa Clara	480	614	113,1%	384	584	152,1%	224	168	75,0%	20	0	0,0%
UBS São Vicente	480	543	113,1%	192	307	159,9%	-	-	-	20	0	0,0%

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

Tabela 02: Consultas por tipo de atendimento dos médicos clínicos, no mês de Fevereiro 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)	329	5,72	5395	93,84	25	0,43	5749
UBS Central	325	36,60	552	62,16	11	1,24	888
UBS Alvorada	0	0,00	864	99,54	4	0,46	868
UBS São Benedito	0	0,00	2826	99,89	3	0,11	2829
UBS Santa Clara	3	0,49	611	99,51	0	0,00	614
UBS São Vicente	1	0,00	542	98,55	7	1,27	550

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

Tabela 03: Consultas por tipo de atendimento dos médicos especialista pediatra e ginecologista, no mês de Fevereiro 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	59	75,64	19	24,36	0	0,0	78
	UBS Alvorada	103	73,57	37	26,43	0	0,0	140
	UBS São Benedito	201	100,00	0	0,00	0	0,0	201
	UBS Santa Clara	52	0,00	0	0,00	0	0,0	52
	UBS São Vicente	53	79,10	14	20,90	0	0,0	67
	TOTAL	468	86,99	70	13,01	0	0,0	538
GINECOLOGISTA	Saúde da Mulher	260	86,67	0	0,00	40	13,33	300
	UBS Alvorada	156	86,19	0	0,00	25	13,81	181

	UBS São Benedito	233	84,12	0	0,00	44	15,88	277
	UBS Santa Clara	511	94,11	0	0,00	32	5,89	543
	UBS São Vicente	109	90,83	0	0,00	11	9,17	120
	TOTAL	1269	89,30	0	0,00	152	10,70	1421

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

Tabela 04: Consultas por tipo de atendimento dos enfermeiros, no mês de Fevereiro 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)	6228	98,31	0	0,00	25	0,39	0	0,00	1	0,02	81	1,28	6335
UBS Central/Saúde da Mulher	776	95,80	0	0,00	7	0,86	0	0,00	1	0,12	26	3,21	810
UBS Alvorada	947	98,85	0	0,00	5	0,52	0	0,00	0	0,00	6	0,63	958
UBS São Benedito	3614	99,37	0	0,00	5	0,14	0	0,00	0	0,00	18	0,49	3637
UBS Santa Clara	584	98,48	0	0,00	6	1,01	0	0,00	0	0,00	3	0,51	593
UBS São Vicente	307	91,10	0	0,00	2	0,59	0	0,00	0	0,00	28	8,31	337

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

Tabela 05: Consultas por tipo de atendimento dos dentistas, no mês de Fevereiro 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)	600	40,13	92	6,15	602	40,27	0	0,00	0	0,00	1495
UBS Central	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0
UBS Alvorada	153	0,00	0	0,00	153	0,00	0	0,00	41	0,00	347
UBS São Benedito	117	48,75	0	0,00	117	48,75	0	0,00	6	2,50	240
UBS Santa Clara	168	0,00	0	0,00	113	38,18	0	0,00	15	5,07	296
UBS São Vicente	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0
CEO	162	26,47	92	15,03	219	35,78	0	0,00	139	22,71	612

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

Tabela 06: Consultas por tipo de atendimento dos farmacêuticos, no mês de Fevereiro 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: 03/03/2022.

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 Fevereiro de 2022.

Classificação	Unidade	Quantidade	%
1º	UBS Central	150.682	29,95%
2º	UBS Alvorada	114.871	22,83%
3º	UBS Santa Clara	91.816	18,25%
4º	UBS São Benedito	88.494	17,59%
5º	UBS São Vicente	51.177	10,17%
6º	Farmácia Rural	6.054	1,20%
TOTAL		503.094	100%

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

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

Classificação	AÇÃO TERAPÊUTICA	Quantidade	%
1 º	ANALGESICO/ANTITERMICO	47.524	9,45%
2 º	ANALGÉSICO/MIORRELAXANTE	2.870	0,57%
3 º	ANALGESICOS NARCOTICO	0	0,00%
4 º	ANALGESISO/ANTIESPASMÓDICO	3.350	0,67%
5 º	ANSIOLITICO	54.666	10,87%
6 º	ANTIACIDO	53	0,01%
7 º	ANTIALCOLICO	0	0,00%
8 º	ANTIANEMICO	4.971	0,99%
9 º	ANTIARRITMICO	7.195	1,43%
10 º	ANTIBIÓTICO	26.560	5,28%
11 º	ANTIBIOTICO TÓPICO	438	0,09%

12 º	ANTICOAGULANTE 003	1.837	0,37%
13 º	ANTICOAGULANTE 050	1.440	0,29%
14 º	ANTICONCEPCIONAL	335	0,07%
15 º	ANTICONVULSIVANTE	20.971	4,17%
16 º	ANTIDEPRESSIVO	75.337	14,97%
17 º	ANTIEMETICO	3.846	0,76%
18 º	ANTIEPILETICO	15.850	3,15%
19 º	ANTIESCABIOTICO	1	0,00%
20 º	ANTIESPASMODICO	129	0,03%
21 º	REPOSITOR HORMONAL	0	0,00%
22 º	ANTIFLEBONICO	14.650	2,91%
23 º	ANTIFUNGICO	269	0,05%
24 º	ANTIGOTOSO	800	0,16%
25 º	ANTIHELMINTICO	160	0,03%
26 º	ANTIHERPETICO	1.427	0,28%
27 º	ANTIHIPERTENSIVO/DIURÉTICO	25.111	4,99%
28 º	ANTIHISTAMINICO	6.356	1,26%
29 º	ANTIINFLAMATORIO	25.060	4,98%
30 º	ANTIMICOTICO	892	0,18%
31 º	ANTIPARKINSONIANO	5.960	1,18%
32 º	ANTIPSICOTICO	8.774	1,74%
33 º	ANTITIREOIDIANO	14.775	2,94%
34 º	ANTAGONISTA DOS OPIOIDES	60	0,01%
35 º	ANTIVIRAL	320	0,06%
36 º	BLOQUEADOR BETA	10.668	2,12%
37 º	BRONCODILATADOR	602	0,12%
38 º	COLIRIO	51	0,01%
39 º	CONSTIPACAO INTESTINAL	33	0,01%
40 º	CORTICOSTEROIDE	13.008	2,59%
41 º	DESCONGESTIONANTE NASAL	159	0,03%
42 º	DIURETICOS	14.270	2,84%

43 º	ESQUIZOFRENIA	1.800	0,36%
44 º	EXPECTORANTE	0	0,00%
45 º	GLICOCORTICOIDE	418	0,08%
46 º	HIPERPLASIA	1.560	0,31%
47 º	HIPERTONICO	549	0,11%
48 º	HIPNÓTICO	30	0,01%
49 º	HIPOGLICEMIANTE	9.618	1,91%
50 º	HIPOLIPEMIANTE	13.097	2,60%
51 º	HIPOTENSOR	34.349	6,83%
52 º	INIBIDOR DA REABSORÇÃO OSSEA	6.290	1,25%
53 º	LAXANTE	50	0,01%
54 º	NEUROLEPTICO	1.658	0,33%
55 º	OTITE	30	0,01%
56 º	PSICOESTIMULANTE	1.081	0,21%
57 º	TONICO	61	0,01%
58 º	ULCERA PEPTICA	6.077	1,21%
59 º	VASODILATADOR CEREBRAL	4.426	0,88%
60 º	VASODILATADOR CORONARIANO	1.600	0,32%
61 º	VITAMINA	9.622	1,91%
TOTAL		503.094	100,00%

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

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

Classificação	Ação Terapêutica dos Medicamentos Controlados	Quantidade	%
1 º	ANTIDEPRESSIVO	75.337	34,86%
2 º	ANSIOLITICO	54.666	25,30%
3 º	ANALGESICO/ANTITERMICO	47.524	21,99%
4 º	ANTICONVULSIVANTE	20.971	9,70%
5 º	ANTIPARKINSONIANO	5.960	2,76%

6º	ANTIPSICOTICO	8.774	4,06%
7º	ANALGÉSICO/MIORRELAXANTE	2.870	1,33%
8º	ANTIMICROBIANO	0	0,00%
9º	ANALGESICO OPIOIDE	0	0,00%
10º	ANTAGONISTA DOS OPIACEOS	0	0,00%
11º	SEDATIVO	0	0,00%
12º	ANESTESICO DE LONGA DURACAO	0	0,00%
13º	ANESTESICO	0	0,00%
TOTAL		216.102	100,00%

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

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

DEMANDA IMEDIATA E AGENDADA - Fevereiro 2022						
UNIDADES	CBO	TOTAL DE CONSULTAS	CONSULTAS MARCADAS COMO DEMANDA IMEDIATA (DI)	CONSULTAS NÃO MARCADAS COMO DEMANDA IMEDIATA (AGENDADO)	DI %	AGENDADOS %
UBS Central	TOTAL	1641	1335	334	81,35	20,35
	MÉDICO GENERALISTA	865	552	325	63,82	37,57
	ENFERMEIRO	776	783	9	100,90	1,16
UBS Alvorada	TOTAL	1811	1811	0	100,00	0,00
	MÉDICO GENERALISTA	864	864	0	100,00	0,00
	ENFERMEIRO	947	947	0	100,00	0,00
	FARMACÊUTICO	0	0	0	0,00	0,00
UBS São Benedito	TOTAL	6440	6440	0	100	0
	MÉDICO GENERALISTA	2826	2826	0	100,00	0,00

	ENFERMEIRO	3614	3614	0	100,00	0,00
	FARMACÊUTICO	0	0	0	0,00	0,00
UBS Santa Clara	TOTAL	2048	2039	10	99,56	0,49
	MÉDICO GENERALISTA	614	611	3	99,51	0,49
	ENFERMEIRO	584	578	6	98,97	1,03
	FARMACÊUTICO	0	0	0	0,00	0,00
UBS São Vicente	TOTAL	850	850	1	100,00	0,12
	MÉDICO GENERALISTA	543	542	1	99,82	0,18
	ENFERMEIRO	307	308	0	100,33	0,00
	FARMACÊUTICO	0	0	0	0,00	0,00

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

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	TOTAL
	Nº	Nº	Nº
NASF	24	20	44

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

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

Unidades de Saúde	Equipes	INE	Habilitação	Nº de pessoas previstas (FEVEREIRO/2022)	Número de pessoas cadastradas (Fiorilli)	Número de pessoas cadastradas (E-GESTOR) Q2 2021	
					Nº	Nº	%
UBS JARDIM ALVORADA	EQUIPE I	0002131080	SIM	3000	3.754	3.353	112%
UBS SÃO VICENTE	EQUIPE I	0002131072	SIM	3000	3.513	3.198	107%
UBS SÃO BENEDITO	EAB SAO BENEDITO	0001586211	SIM	3000	2.005	6.585	220%
UBS SÃO BENEDITO	EQUIPE II	0002192640	SIM	3000	2.311	974	32%
UBS SÃO BENEDITO	EQUIPE III	0002210282	SIM	3000	2.036	4.113	137%
UBS SANTA CLARA	EAB SANTA CLARA	0001586300	SIM	3000	3.215	4.662	155%
UBS SANTA CLARA	EQUIPE II	0002192683	SIM	3000	3.076	1.954	65%
UBS CENTRAL	EAB CS	0001590103	SIM	3000	3.907	5.008	167%
UBS CENTRAL	EQUIPE II	0002192675	SIM	3000	3.310	2.860	95%
UBS CENTRAL	EQUIPE RURAL	0002210274	SIM	2000	605	563	28%
TOTAL				29000	27732	33.270	115%

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

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		Fevereiro		Anual
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº Total
	Médico Psiquiatra	200	85	244	122,0%	228	114,0%
Psicólogo	368	338		91,8%	367	99,7%	705
Artesão	200	206		103,0%	186	93,0%	392
TOTAL	768						
Médico Psiquiatra	20 reuniões de matriciamento na atenção primária.		12	12	11	11	23
Assistente Social			12		0		12
Psicólogo			0		11		11
TOTAL	20		24	60,0%	22	55,0%	46

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

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

Procedimentos realizados pela equipe de Atenção Básica	Janeiro	Fevereiro	TOTAL
Administração de medicamentos via endovenosa	136	216	352
Administração de medicamentos via intramuscular	896	926	1822
Administração de medicamentos via oral	132	107	239
Administração de Penicilina para tratamento de sífilis	0	0	0
Aferição de pressão arterial	4315	3318	7633
Atendimento individual em domicílio	12	0	12

Atendimento em grupo na Atenção Primária	5	4	9
Atividade Educativa/Orientação em Grupo na Atenção Primária	0	2	2
Atendimento em grupo na Atenção Primária	0	4	4
Avaliação antropométrica	2871	1855	4726
Coleta de material p/ exame laboratorial	1282	1028	2310
Coleta de sangue para triagem neonatal (Teste do Pezinho)	12	11	23
Curativo especial	350	347	697
Curativos simples	463	433	896
Drenagem de abscesso	0	3	3
Exame do Pé Diabético	0	0	0
Glicemia capilar	319	330	649
Nebulização/inalação	0	0	0
Retirada (excisão) de corpo estranho da cavidade auditiva e nasal	0	0	0
Retirada (excisão) de corpo estranho subcutâneo	0	0	0
Retirada (excisão) de pontos de cirurgias básicas	155	88	243
Retirada de Cerume	0	1	1
Sutura simples	0	0	0
Tamponamento nasal anterior e/ou posterior	0	0	0
Terapia de Reidratação Oral	0	0	0
Triagem oftalmológica	0	0	0
TOTAL	10948	8673	19621

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

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

Procedimentos realizados pela Equipe de Saúde Bucal	Janeiro	Fevereiro	TOTAL
Ação coletiva de aplicação tópica de flúor gel	3	7	10
Ação coletiva de escovação dental supervisionada (Orientação de Higiene Bucal)	36	51	87
Ação coletiva de exame bucal com finalidade epidemiológica	0	0	0
Acesso à polpa dentaria e medicação (por dente)	51	71	122
Atendimento a gestante	0	0	0
Atendimento de puericultura	0	0	0
Atendimento de urgência	8	0	8
Avaliação dos itens de vigilância em saúde bucal	0	0	0
Curativo de demora c/ ou s/ preparo biomecânico	0	0	0
Exodontia de dente decíduo	20	18	38
Exodontia de dente permanente	150	140	290
Primeira consulta odontológica programática	145	201	346
Profilaxia/ remoção de placa bacteriana	25	34	59
Pulpotomia dentária	1	10	11
Raspagem alisamento e polimento supragengivais (por sextante)	104	248	352
Raspagem alisamento subgengivais (por sextante)	2	36	38
Restauração de dente decíduo anterior com resina composta	2	7	9
Restauração de dente decíduo posterior com resina composta	10	8	18
Remoção/Restauração com amálgama de dente permanente posterior	0	0	0
Restauração de dente decíduo posterior com amálgama	2	1	3
Restauração de dente decíduo posterior com Ionômero de Vidro	12	30	42
Restauração de dente permanente anterior com Resina composta	96	100	196
Restauração de dente permanente posterior com Resina composta	121	127	248
Selamento provisório de cavidade dentária	2	0	2
Tratamento de alveolite	0	0	0
Ulotomia/ulectomia	0	0	0
TOTAL	790	1089	1879

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

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 Fevereiro 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 – Fevereiro 2022		
UNIDADES DE SAÚDE	JANEIRO	FEVEREIRO
UBS Central	0,1%	14,3%
UBS São Vicente	0,0%	5,7%
UBS São Benedito	1,2%	1,6%
UBS Santa Clara	3,7%	5,5%
UBS Alvorada	6,9%	4,8%
TOTAL	3,2%	4,6%

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

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 Fevereiro de 2022, foram Cirurgia geral (8,7%), oftalmo (24,1%) e ortopedia (25,0%).

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

CONSOLIDADO DOS ENCAMINHAMENTO PARA ESPECIALIDADES						
Especialidade	Janeiro		Fevereiro		TOTAL ANO	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%

AMBULATORIAL ESPECIALIZADA	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
CARDIOLOGIA	23	6,4%	34	8,0%	57	7,3%
CIRURGIA	8	2,2%	0	0,0%	8	1,0%
CIRURGIA BARIATRICA	1	0,3%	4	0,9%	5	0,6%
CIRURGIA GERAL	14	3,9%	37	8,7%	51	6,5%
CIRURGIA PEDIATRICA	0	0,0%	1	0,2%	0	0,0%
CIRURGIA PLASTICA	6	1,7%	5	1,2%	11	1,4%
COLOPROCTOLOGISTA	2	0	1	0,2%	0	0,0%
COMUNIDADE TERAPEUTICA	1	0,3%	0	0,0%	1	0,1%
DERMATOLOGIA	17	4,7%	13	3,1%	30	3,8%
ENCAMINHAMENTO HOSPITALAR	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
ENDOCRINOLOGIA	6	1,7%	9	2,1%	15	1,9%
GASTROENTEROLOGIA	15	4,2%	7	1,7%	22	2,8%
GERIATRIA	0	0,0%	1	0,2%	0	0,0%
GINECOLOGIA	3	0,8%	5	1,2%	8	1,0%
HEMATOLOGIA	1	0,3%	4	0,9%	5	0,6%
HEPATOLOGIA	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
INFECTOLOGIA	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
MASTOLOGIA	0	0,0%	7	1,7%	7	0,9%
NEFROLOGIA	6	1,7%	9	2,1%	15	1,9%
NEUROLOGIA	12	3,3%	4	0,9%	16	2,0%
NEUROLOGIA INFANTIL	3	0,8%	6	1,4%	9	1,1%
NEUROCIRURGIÃO	1	0,0%	1	0,2%	0	0,0%
OFTALMOLOGIA	86	23,9%	102	24,1%	188	24,0%
ONCOLOGIA	3	0,8%	4	0,9%	7	0,9%
ORTOPEDIA	81	22,5%	106	25,0%	187	23,9%
OTORRINOLARINGOLOGIA	22	6,1%	22	5,2%	44	5,6%
PLANEJAMENTO FAMILIAR	1	0,3%	3	0,7%	4	0,5%
PNEUMOLOGIA	7	0,0%	5	1,2%	0	0,0%
PROCTOLOGIA	2	0,6%	1	0,2%	3	0,4%
PRÉ NATAL DE ALTO RISCO	0	0,0%	3	0,7%	3	0,4%
REUMATOLOGIA	2	0,6%	3	0,7%	5	0,6%
UROLOGIA	5	1,4%	11	2,6%	16	2,0%

VASCULAR	31	8,6%	16	3,8%	47	6,0%
TOTAL	360	100,0%	424	100,0%	784	100,0%

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

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 Fevereiro 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		Fevereiro		Total	
				Nº	%	Nº	%	Nº	%
Novo Horizonte (GERAL TOTAL)	9.214	3071	256	118	46,10	132	51,57	250	8,1
Saúde da Mulher	2.645	576	48	39	81,3	32	66,7	71	12,3
UBS Alvorada	1.438	288	24	11	45,8	17	70,8	28	9,7
UBS São Benedito	1.717	864	72	11	15,3	39	54,2	50	5,8
UBS Santa Clara	1.986	576	48	29	60,4	26	54,2	55	9,5
UBS São Vicente	1.428	288	24	28	116,7	18	75,0	46	16,0

Fonte: Dados enviados pelas equipes das Unidades Básicas de Saúde e Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em:03/03/2022. * 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	FEVEREIRO	TOTAL	
	Nº	Nº	Nº	
ENFERMEIROS	Planejamento	3	3	
MÉDICOS		2	2	
DENTISTAS			0	
FARMACÊUTICOS			0	
AUXILIAR DE ENFERMAGEM			0	
AUXILIAR ADMINISTRATIVO			0	
AUXILIAR DE HIGIENE E LIMPEZA		1	1	
FISIOTERAPEUTA			0	
PSICÓLOGO			0	
TERAPEUTA OCUPACIONAL			0	
CAPS I			0	
NASF			0	
EMAD			0	
CADASTRADORES			0	
TODOS OS PROFISSIONAIS			0	
TOTAL			6	6

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

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 Fevereiro de 2022, ainda não havia iniciado a abertura para pesagem do Bolsa Família.

Tabela 20: Indicadores do Bolsa Família, no mês de Fevereiro 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)					
Todas as UBS's (1ª vigência 2022)	28,13%	0,14%	100,00%	146,43%	100,00%

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

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	FEV	TOTAL
	Nº	Nº	Nº
Novo Horizonte	7	3	10
UBS Central	0	1	1
UBS Alvorada	3	1	4

UBS São Benedito	1	0	1
UBS Santa Clara	1	0	1
UBS São Vicente	2	1	3
Centro de especialidades médicas (CEM)	0	0	0
EMAD	0	0	0
NASF	0	0	0
Saúde da mulher	0	0	0
VACINAÇÃO	0	0	0
Centro de especialidades odontológicas (CEO)	0	0	0
ZONA RURAL	0	0	0
CAPS	0	0	0
Centro de castração	0	0	0
Não especificado	0	0	0

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

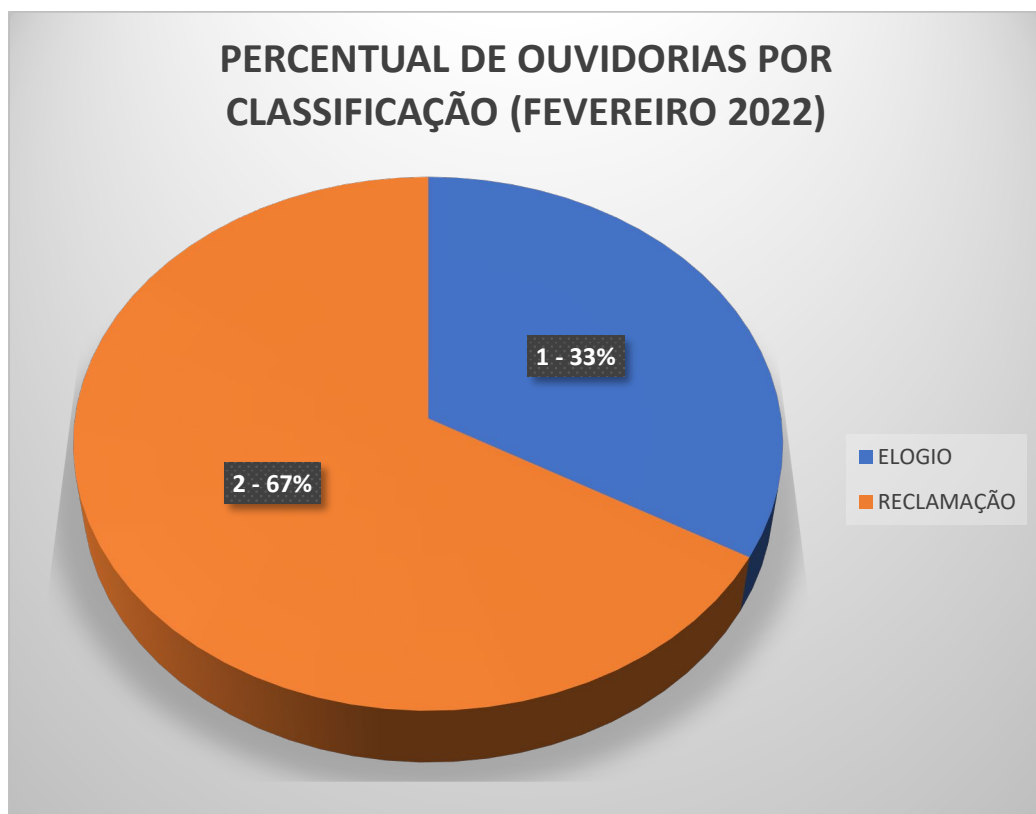
Tabela 22: Quantitativo e percentual das ouvidorias de acordo com a classificação, no mês de Fevereiro de 2022.

UNIDADES DE SAÚDE	OUVIDORIA FEVEREIRO 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%	1	0%	1	0,0%
UBS Santa Clara	0	0,0%	0	0%	0	0,0%
UBS Central	1	0,0%	0	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%
TOTAL Novo Horizonte	1	0,0%	2	0%	3	100,0%

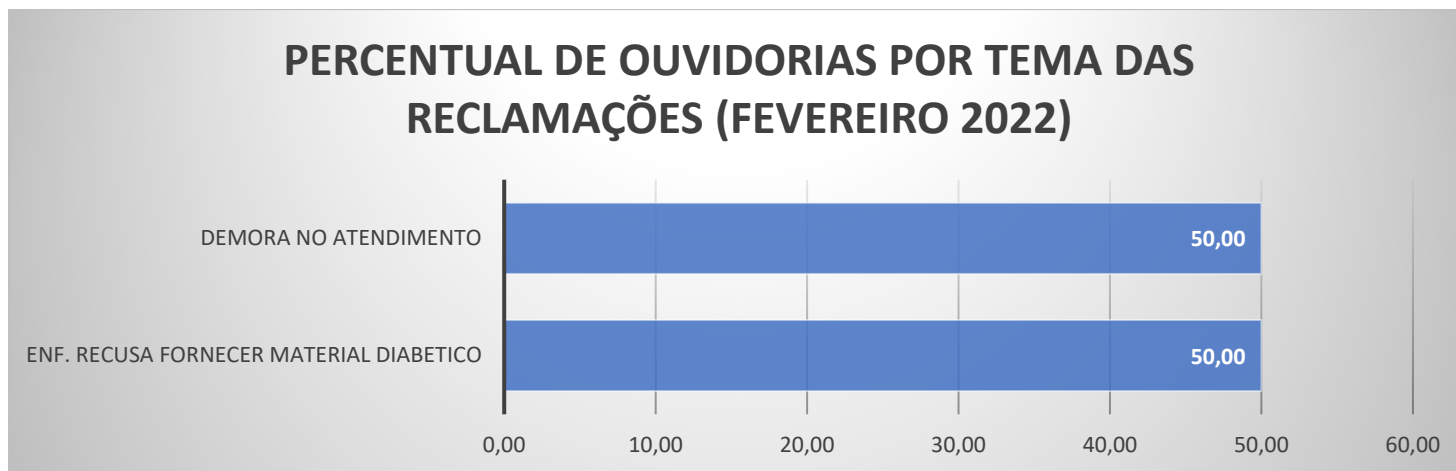
Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2022. Acesso em: 03/03/2022.

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



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

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



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

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

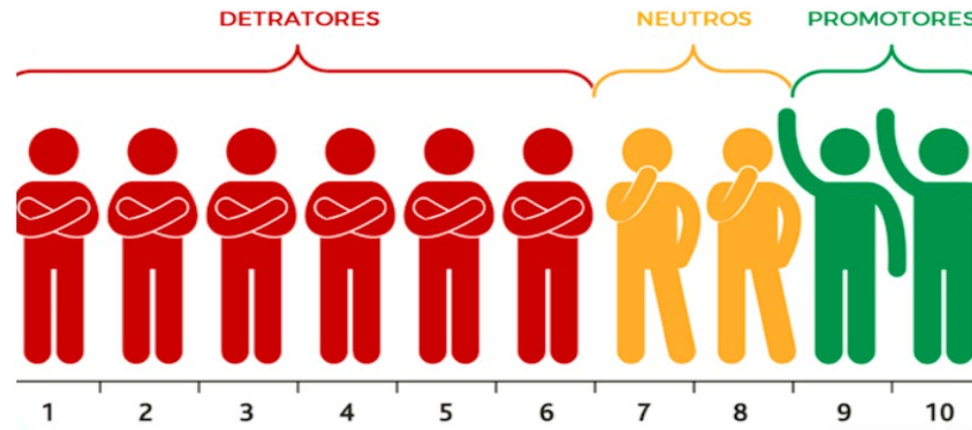
Net Promoter Score – NPS é uma metodologia de avaliação da satisfação dos usuários. Através de uma pergunta é possível mensurar o grau de satisfação dos usuários em relação a um determinado serviço.

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

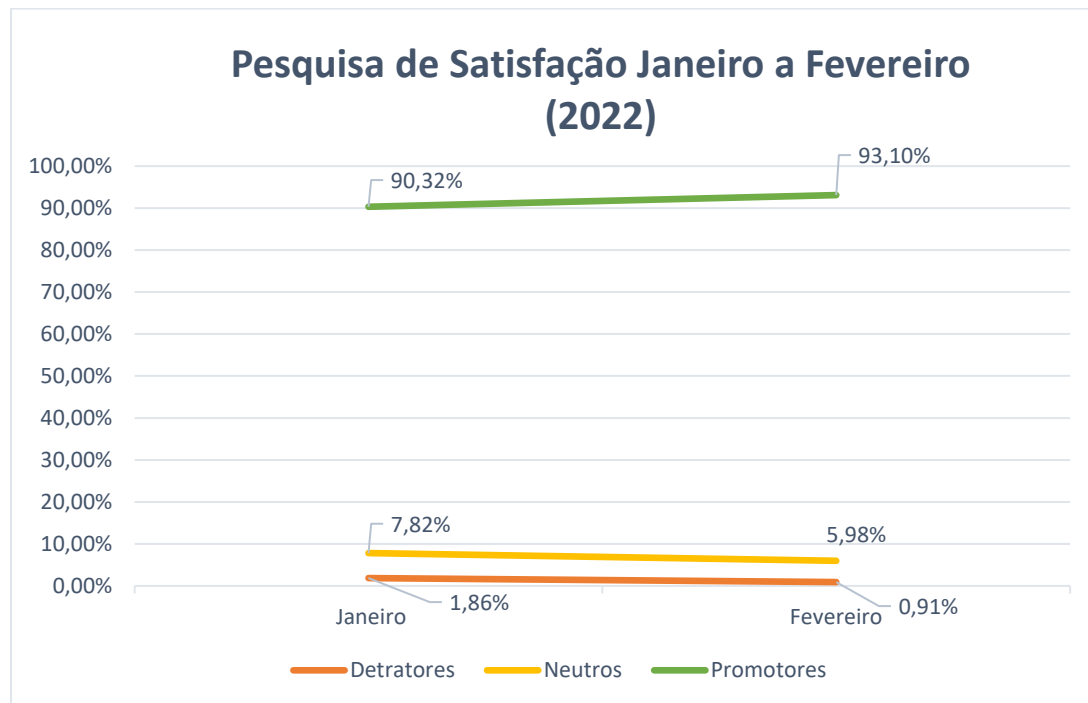
ZONA DE QUALIDADE (MUITO BOM) = ENTRE 50 E 74

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 Fevereiro 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 Fevereiro de 2022.



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

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

UNIDADE	DE 0 A 10, QUAL A PROBABILIDADE DE VOCÊ INDICAR ESTA UNIDADE PARA UM FAMILIAR OU UM AMIGO?	JANEIRO		FEVEREIRO		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%	Nº	%
TOTAL	CLIENTES DETRATORES (0-6)	24	1,86	9	0,91	53	2
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	101	7,82	59	5,98	160	7
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	1166	90,32	918	93,10	2084	91
	TOTAL	1291		986		2297	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	88	EXCELENTE	92	EXCELENTE	88	EXCELENTE
CAPS	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0,00	0	0,00	0	0
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	1	3,33	0	0,00	1	2
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	29	96,67	29	100,00	58	98
	TOTAL	30		29		59	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	97	EXCELENTE	100	EXCELENTE	98	EXCELENTE
Centro de Castração	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0,00	0	0,00	20	42
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	1	8,33	0	0,00	1	2
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	11	91,67	16	100,00	27	56
	TOTAL	12		16		48	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	92	EXCELENTE	100	EXCELENTE	15	RAZOAVEL
Centro de Especialidades Médicas	CLIENTES DETRATORES (0-6)	1	1,06	2	2,02	3	2
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	8	8,51	4	4,04	12	6
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	85	90,43	93	93,94	178	92
	TOTAL	94		99		193	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	89	EXCELENTE	92	EXCELENTE	91	EXCELENTE
Centro de Especialidades Odontológicas	CLIENTES DETRATORES (0-6)	1	2,44	0	0,00	1	1
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	1	2,44	2	4,88	3	4
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	39	95,12	39	95,12	78	95
	TOTAL	41		41		82	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	93	EXCELENTE	95	EXCELENTE	94	EXCELENTE
Ambulatório Saúde da Mulher	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0,00	0	0,00	0	0
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	4	3,88	4	5,06	8	4
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	99	96,12	75	94,94	174	96
	TOTAL	103		79		182	

	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	96	EXCELENTE	95	EXCELENTE	96	EXCELENTE
UBS Alvorada	CLIENTES DETRADORES (0-6)	3	2,03	0	0,00	3	1
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	13	8,78	6	5,83	19	8
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	132	89,19	97	94,17	229	91
	TOTAL	148		103		251	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	87	EXCELENTE	94	EXCELENTE	90	EXCELENTE
UBS Central	CLIENTES DETRADORES (0-6)	6	2,97	4	2,86	10	3
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	18	8,91	11	7,86	29	8
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	178	88,12	125	89,29	303	89
	TOTAL	202		140		342	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	85	EXCELENTE	86	EXCELENTE	86	EXCELENTE
UBS Santa Clara	CLIENTES DETRADORES (0-6)	4	3,03	1	1,00	5	2
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	11	8,33	7	7,00	18	8
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	117	88,64	92	92,00	209	90
	TOTAL	132		100		232	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	86	EXCELENTE	91	EXCELENTE	88	EXCELENTE
UBS São Benedito	CLIENTES DETRADORES (0-6)	8	2,01	1	0,38	9	1
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	33	8,27	16	6,06	49	7
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	358	89,72	247	93,56	605	91
	TOTAL	399		264		663	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	88	EXCELENTE	93	EXCELENTE	90	EXCELENTE
UBS São Vicente	CLIENTES DETRADORES (0-6)	1	0,94	0	0,00	1	1
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	9	8,49	7	8,05	16	8
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	96	90,57	80	91,95	176	91
	TOTAL	106		87		193	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	90	EXCELENTE	92	EXCELENTE	91	EXCELENTE
EMAD	CLIENTES DETRADORES (0-6)	0	0,00	1	0,00	1	2
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	2	8,33	2	0,00	4	8
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	22	91,67	25	0,00	47	90
	TOTAL	24		28	0,00	52	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	92	EXCELENTE	0	RAZOAVEL	88	EXCELENTE

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