



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

Abril

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) -----	24

1. APRESENTAÇÃO

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

UNIDADE DE SAÚDE	ATENDIMENTOS (Março 2022)											
	Médicos			Enfermeiros			Dentistas			Farmacêuticos		
	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%
Novo Horizonte (TOTAL GERAL)	4.080	5.873	143,9%	1.728	6.343	367,1%	672		0,0%	80	0	0,0%
UBS Central	960	1145	119,3%	384	1076	280,2%	-	-	-	-	-	-
UBS Alvorada	720	1023	142,1%	192	672	350,0%	224	101	45,1%	20	0	0,0%
UBS São Benedito	1.440	2.360	163,9%	576	3.456	600,0%	224	142	63,4%	20	0	0,0%
UBS Santa Clara	480	806	112,3%	384	679	176,8%	224	155	69,2%	20	0	0,0%
UBS São Vicente	480	539	112,3%	192	460	239,6%	-	-	-	20	0	0,0%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 04/04/2022.

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

UNIDADE DE SAÚDE	ATENDIMENTOS MÉDICOS CLINICOS (Março 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
Novo Horizonte (Total Geral)	1263	21,45	4610	78,28	16	0,27	5889
UBS Central	323	28,18	822	71,73	1	0,09	1146
UBS Alvorada	583	56,55	440	42,68	8	0,78	1031
UBS São Benedito	0	0,00	2360	99,92	2	0,08	2362
UBS Santa Clara	357	44,24	449	55,64	1	0,12	807
UBS São Vicente	0	0,00	539	99,26	4	0,74	543

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 04/04/2022.

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

CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - MÉDICO PEDIATRA E GINECOLOGISTA (Março 2022)								
PROFISSIONAL	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA PUERICULTURA		CONSULTA PRÉ NATAL		TOTAL
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
PEDIATRA	UBS Central	55	79,71	14	20,29	0	0,0	69
	UBS Alvorada	98	80,99	23	19,01	0	0,0	121
	UBS São Benedito	342	100,00	0	0,00	0	0,0	342
	UBS Santa Clara	54	0,00	6	0,00	0	0,0	60
	UBS São Vicente	32	91,43	3	8,57	0	0,0	35
	TOTAL	581	92,66	46	7,34	0	0,0	627
GINECOLOGISTA	Saúde da Mulher	300	86,71	0	0,00	46	13,29	346

	UBS Alvorada	235	89,35	0	0,00	28	10,65	263
	UBS São Benedito	266	85,53	0	0,00	45	14,47	311
	UBS Santa Clara	505	93,87	0	0,00	33	6,13	538
	UBS São Vicente	136	93,15	0	0,00	10	6,85	146
	TOTAL	1442	89,90	0	0,00	162	10,10	1604

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 04/04/2022.

Tabela 04: Consultas por tipo de atendimento dos enfermeiros, no mês de Março 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)	6343	98,85	2	0,03	33	0,51	0	0,00	11	0,17	28	0,44	6417
UBS Central/Saúde da Mulher	1076	98,90	0	0,00	10	0,92	0	0,00	0	0,00	2	0,18	1088
UBS Alvorada	672	96,97	0	0,00	6	0,87	0	0,00	2	0,29	13	1,88	693
UBS São Benedito	3456	99,05	2	0,06	13	0,37	0	0,00	9	0,26	9	0,26	3489
UBS Santa Clara	679	99,12	0	0,00	4	0,58	0	0,00	0	0,00	2	0,29	685
UBS São Vicente	460	99,57	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	2	0,43	462

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 04/04/2022.

Tabela 05: Consultas por tipo de atendimento dos dentistas, no mês de Março 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)	728	39,48	100	5,42	847	45,93	0	0,00	0	0,00	1844
UBS Central	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0
UBS Alvorada	101	0,00	0	0,00	101	0,00	0	0,00	27	0,00	229
UBS São Benedito	142	49,13	0	0,00	142	49,13	0	0,00	5	1,73	289
UBS Santa Clara	155	0,00	0	0,00	115	39,66	0	0,00	20	6,90	290
UBS São Vicente	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0
CEO	330	31,85	100	9,65	489	47,20	0	0,00	117	11,29	1036

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 04/04/2022.

Tabela 06: Consultas por tipo de atendimento dos farmacêuticos, no mês de Março 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: 04/04/2022.

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 Março de 2022.

Classificação	Unidade	Quantidade	%
1º	UBS Central	168.689	28%
2º	UBS Alvorada	88.649	15%
3º	UBS Santa Clara	110.258	18%
4º	UBS São Benedito	163.699	27%
5º	UBS São Vicente	61.473	10%
6º	Farmácia Rural	11.149	2%
TOTAL		603.917	100%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 04/04/2022.

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

Classificação	AÇÃO TERAPÊUTICA	Quantidade	%
1º	ANTIDEPRESSIVO	83.342	13,8%
2º	ANSIOLITICO	61.600	10,2%
3º	ANALGESICO/ANTITERMICO	44.279	7,3%
4º	HIPOTENSOR	38.951	6,4%
5º	HIPOGLICEMIANTE	31.693	5,2%
6º	ANTIHIPERTENSIVO/DIURÉTICO	31.134	5,2%
7º	HIPOLIPEMIANTE	27.735	4,6%
8º	ANTICONVULSIVANTE	26.337	4,4%
9º	ANTIBIÓTICO	21.785	3,6%
10º	DIURETICOS	19.628	3,3%
11º	ANALGESISO/ANTIESPASMÓDICO	19.558	3,2%

12 º	ANTITIREOIDIANO	19.488	3,2%
13 º	ANTIEPILETICO	18.716	3,1%
14 º	ANTIFLEBONICO	18.370	3,0%
15 º	BLOQUEADOR BETA	17.630	2,9%
16 º	ANTIARRITMICO	11.572	1,9%
17 º	VITAMINA	10.880	1,8%
18 º	ANTIPSIKOTICO	10.567	1,7%
19 º	ULCERA PEPTICA	10.552	1,7%
20 º	ANTIPARKINSONIANO	8.755	1,4%
21 º	CORTICOSTEROIDE	8.359	1,4%
22 º	ANTIISTAMINICO	7.551	1,3%
23 º	ANTIEMETICO	7.184	1,2%
24 º	ANTIINFLAMATORIO	7.134	1,2%
25 º	INIBIDOR DA REABSORÇÃO OSSEA	6.403	1,1%
26 º	ANTIANEMICO	6.231	1,0%
27 º	NEUROLEPTICO	4.780	0,8%
28 º	ANALGÉSICO/MIORRELAXANTE	4.346	0,7%
29 º	VASODILATADOR CEREBRAL	2.712	0,4%
30 º	HIPERPLASIA	2.670	0,4%
31 º	ANTICOAGULANTE 003	1.760	0,3%
32 º	ANTIGOTOSO	1.610	0,3%
33 º	HIPERTONICO	1.479	0,2%
34 º	ANTICOAGULANTE 050	1.467	0,2%
35 º	PSICOESTIMULANTE	1.333	0,2%
36 º	ANTIHERPETICO	1.190	0,2%
37 º	ANTIMICOTICO	1.106	0,2%
38 º	VASODILATADOR CORONARIANO	910	0,2%
39 º	BRONCODILATADOR	690	0,1%
40 º	ANTIBIOTICO TÓPICO	415	0,1%
41 º	ANTICONCEPCIONAL	362	0,1%
42 º	ANTIESPASMÓDICO	265	0,0%

43 º	ANTIHELMINTICO	245	0,0%
44 º	DESCONGESTIONANTE NASAL	207	0,0%
45 º	ANTIFUNGICO	163	0,0%
46 º	GLICOCORTICOIDE	163	0,0%
47 º	ANTIACIDO	110	0,0%
48 º	CONSTIPACAO INTESTINAL	83	0,0%
49 º	ANTIVIRAL	66	0,0%
50 º	OTITE	66	0,0%
51 º	HIPNÓTICO	60	0,0%
52 º	COLIRIO	57	0,0%
53 º	ESQUIZOFRENIA	45	0,0%
54 º	ANALGESICOS NARCOTICO	36	0,0%
55 º	LAXANTE	31	0,0%
56 º	ANTIALCOLICO	30	0,0%
57 º	ANTIESCABIOTICO	16	0,0%
58 º	TONICO	10	0,0%
59 º	REPOSITOR HORMONAL	0	0,0%
60 º	ANTAGONISTA DOS OPIOIDES	0	0,0%
61 º	EXPECTORANTE	0	0,0%
TOTAL		603.917	100,0%

Fonte: Sistema Fiorilli,2022. Acesso em: 04/04/2022.

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

Classificação	Ação Terapêutica dos Medicamentos Controlados	Quantidade	%
1 º	ANTIDEPRESSIVO	83.342	34,8%
2 º	ANSIOLITICO	61.600	25,7%
3 º	ANALGESICO/ANTITERMICO	44.279	18,5%
4 º	ANTICONVULSIVANTE	26.337	11,0%

6 º	ANTIPSIKOTICO	10.567	4,4%
5 º	ANTIPARKINSONIANO	8.755	3,7%
7 º	ANALGÉSICO/MIORRELAXANTE	4.346	1,8%
8 º	ANTIMICROBIANO	0	0,0%
9 º	ANALGESICO OPIOIDE	0	0,0%
10 º	ANTAGONISTA DOS OPIACEOS	0	0,0%
11 º	SEDATIVO	0	0,0%
12 º	ANESTESICO DE LONGA DURACAO	0	0,0%
13 º	ANESTESICO	0	0,0%
TOTAL		239.226	100,0%

Fonte: Sistema Fiorilli,2022. Acesso em: 04/04/2022.

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

DEMANDA IMEDIATA E AGENDADA - Março 2022						
UNIDADES	CBO	TOTAL DE CONSULTAS	CONSULTAS MARCADAS COMO DEMANDA IMEDIATA (DI)	CONSULTAS NÃO MARCADAS COMO DEMANDA IMEDIATA (AGENDADO)	DI %	AGENDADOS %
UBS Central	TOTAL	2221	1897	324	85,41	14,59
	MÉDICO GENERALISTA	1145	822	323	71,79	28,21
	ENFERMEIRO	1076	1075	1	99,91	0,09
UBS Alvorada	TOTAL	1695	1112	583	65,60	34,40
	MÉDICO GENERALISTA	1023	440	583	43,01	56,99
	ENFERMEIRO	672	672	0	100,00	0,00
	FARMACÊUTICO	0	0	0	0,00	0,00

UBS São Benedito	TOTAL	5816	5828	0	100,21	0
	MÉDICO GENERALISTA	2360	2360	0	100,00	0,00
	ENFERMEIRO	3456	3468	0	100,35	0,00
	FARMACÊUTICO	0	0	0	0,00	0,00
UBS Santa Clara	TOTAL	2484	2118	366	85,27	14,73
	MÉDICO GENERALISTA	806	449	357	55,71	44,29
	ENFERMEIRO	679	670	9	98,67	1,33
	FARMACÊUTICO	0	0	0	0,00	0,00
UBS São Vicente	TOTAL	999	999	0	100,00	0,00
	MÉDICO GENERALISTA	539	539	0	100,00	0,00
	ENFERMEIRO	460	460	0	100,00	0,00
	FARMACÊUTICO	0	0	0	0,00	0,00

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 04/04/2022.

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	TOTAL
	Nº	Nº	Nº	Nº
NASF	24	20	21	65

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 04/04/2022.

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 E-gestor não está carregando as informações até o momento.

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

Unidades de Saúde	Equipes	INE	Habilitação	Nº de pessoas previstas (MARÇO/2022)	Número de pessoas cadastradas (Fiorilli)		Número de pessoas cadastradas (E-GESTOR) Q1 2022	
					Nº	%	Nº	%
UBS JARDIM ALVORADA	EQUIPE I	0002131080	SIM	3000	3.747		0%	
UBS SÃO VICENTE	EQUIPE I	0002131072	SIM	3000	3.554		0%	
UBS SÃO BENEDITO	EAB SAO BENEDITO	0001586211	SIM	3000	1.999		0%	
UBS SÃO BENEDITO	EQUIPE II	0002192640	SIM	3000	2.291		0%	
UBS SÃO BENEDITO	EQUIPE III	0002210282	SIM	3000	2.035		0%	
UBS SANTA CLARA	EAB SANTA CLARA	0001586300	SIM	3000	3.137		0%	
UBS SANTA CLARA	EQUIPE II	0002192683	SIM	3000	3.102		0%	
UBS CENTRAL	EAB CS	0001590103	SIM	3000	3.818		0%	
UBS CENTRAL	EQUIPE II	0002192675	SIM	3000	3.327		0%	
UBS CENTRAL	EQUIPE RURAL	0002210274	SIM	2000	607		0%	
TOTAL				29000	27617	0	0%	

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 05/05/2022.

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		Março		Anual
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº Total
Médico Psiquiatra	200	85	244	122,0%	228	114,0%	345	172,5%	817
Psicólogo	368		338	91,8%	367	99,7%	386	104,9%	1091
Artesão	200		206	103,0%	186	93,0%	278	139,0%	670
TOTAL	768								
Médico Psiquiatra	20 reuniões de matriciamento na atenção primária.	85	12	12	11	11	17	17	40
Assistente Social			12		0		17		29
Psicólogo			0		11		17		28
TOTAL			24		60,0%		22		55,0%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 04/04/2022.

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

Procedimentos realizados pela equipe de Atenção Básica	Janeiro	Fevereiro	Março	TOTAL
Administração de medicamentos via endovenosa	136	216	499	851
Administração de medicamentos via intramuscular	896	926	1248	3070
Administração de medicamentos via oral	132	107	130	369
Administração de Penicilina para tratamento de sífilis	0	0	2	2

Aferição de pressão arterial	4315	3318	5094	12727
Atendimento individual em domicílio	12	0	0	12
Atendimento em grupo na Atenção Primária	5	4	1	10
Atividade Educativa/Orientação em Grupo na Atenção Primária	0	2	0	2
Atendimento em grupo na Atenção Primária	0	4	0	4
Avaliação antropométrica	2871	1855	1535	6261
Coleta de material p/ exame laboratorial	1282	1028	1564	3874
Coleta de sangue para triagem neonatal (Teste do Pezinho)	12	11	12	35
Curativo especial	350	347	418	1115
Curativos simples	463	433	477	1373
Drenagem de abscesso	0	3	1	4
Exame do Pé Diabético	0	0	0	0
Glicemia capilar	319	330	486	1135
Nebulização/inalação	0	0	0	0
Retirada (excisão) de corpo estranho da cavidade auditiva e nasal	0	0	0	0
Retirada (excisão) de corpo estranho subcutâneo	0	0	0	0
Retirada (excisão) de pontos de cirurgias básicas	155	88	68	311
Retirada de Cerume	0	1	1	2
Sutura simples	0	0	0	0
Tamponamento nasal anterior e/ou posterior	0	0	0	0
Terapia de Reidratação Oral	0	0	0	0
Triagem oftalmológica	0	0	0	0
TOTAL	10948	8673	11536	31157

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 04/04/2022.

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

Procedimentos realizados pela Equipe de Saúde Bucal	Janeiro	Fevereiro	Março	TOTAL
Ação coletiva de aplicação tópica de flúor gel	3	7	5	15
Ação coletiva de escovação dental supervisionada (Orientação de Higiene Bucal)	36	51	28	115
Ação coletiva de exame bucal com finalidade epidemiológica	0	0	0	0
Acesso à polpa dentaria e medicação (por dente)	51	71	102	224
Atendimento a gestante	0	0	0	0
Atendimento de puericultura	0	0	0	0
Atendimento de urgência	8	0	0	8
Avaliação dos itens de vigilância em saúde bucal	0	0	0	0
Curativo de demora c/ ou s/ preparo biomecânico	0	0	0	0
Exodontia de dente decíduo	20	18	24	62
Exodontia de dente permanente	150	140	189	479
Primeira consulta odontológica programática	145	201	169	515
Profilaxia/ remoção de placa bacteriana	25	34	34	93
Pulpotomia dentária	1	10	5	16
Raspagem alisamento e polimento supragengivais (por sextante)	104	248	234	586
Raspagem alisamento subgengivais (por sextante)	2	36	38	76
Restauração de dente decíduo anterior com resina composta	2	7	14	23
Restauração de dente decíduo posterior com resina composta	10	8	149	167
Remoção/Restauração com amálgama de dente permanente posterior	0	0	0	0
Restauração de dente decíduo posterior com amálgama	2	1	3	6
Restauração de dente decíduo posterior com Ionômero de Vidro	12	30	26	68
Restauração de dente permanente anterior com Resina composta	96	100	112	308
Restauração de dente permanente posterior com Resina composta	121	127	12	260
Selamento provisório de cavidade dentária	2	0	76	78
Tratamento de alveolite	0	0	1	1
Ulotomia/ulectomia	0	0	0	0

TOTAL	790	1089	1221	3100
--------------	------------	-------------	-------------	-------------

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 04/04/2022.

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 Março 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 – Março 2022			
UNIDADES DE SAÚDE	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO
UBS Central	0,1%	14,3%	14,0%
UBS São Vicente	0,0%	5,7%	5,4%
UBS São Benedito	1,2%	1,6%	6,9%
UBS Santa Clara	3,7%	5,5%	0,1%
UBS Alvorada	6,9%	4,8%	11,2%
TOTAL	3,2%	4,6%	8,8%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 04/04/2022.

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 Março de 2022, foram: oftalmo (26,2%), ortopedia (16,1%) e cirurgia geral e urologia (8,0%).

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

CONSOLIDADO DOS ENCAMINHAMENTO PARA ESPECIALIDADES

Especialidade	Janeiro		Fevereiro		Março		TOTAL ANO	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
AMBULATORIAL ESPECIALIZADA	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
CARDIOLOGIA	23	6,4%	34	8,0%	40	5,3%	97	6,3%
CIRURGIA	8	2,2%	0	0,0%	1	0,1%	9	0,6%
CIRURGIA BARIATRICA	1	0,3%	4	0,9%	4	0,5%	9	0,6%
CIRURGIA GERAL	14	3,9%	37	8,7%	61	8,0%	112	7,3%
CIRURGIA PEDIATRICA	0	0,0%	1	0,2%	0	0,0%	1	0,0%
CIRURGIA PLASTICA	6	1,7%	5	1,2%	6	0,8%	17	1,1%
COLOPROCTOLOGISTA	2	0	1	0,2%	4	0,5%	7	0,0%
COMUNIDADE TERAPEUTICA	1	0,3%	0	0,0%	5	0,7%	6	0,4%
DERMATOLOGIA	17	4,7%	13	3,1%	48	6,3%	78	5,1%
ENCAMINHAMENTO HOSPITALAR	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
ENDOCRINOLOGIA	6	1,7%	9	2,1%	10	1,3%	25	1,6%
GASTROENTEROLOGIA	15	4,2%	7	1,7%	23	3,0%	45	2,9%
GERIATRIA	0	0,0%	1	0,2%	0	0,0%	1	0,0%
GINECOLOGIA	3	0,8%	5	1,2%	4	0,5%	12	0,8%
HEMATOLOGIA	1	0,3%	4	0,9%	6	0,8%	11	0,7%
HEPATOLOGIA	1	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,0%
INFECTOLOGIA	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
MASTOLOGIA	0	0,0%	7	1,7%	4	0,5%	11	0,7%
NEFROLOGIA	6	1,7%	9	2,1%	6	0,8%	21	1,4%
NEUROLOGIA	12	3,3%	4	0,9%	30	3,9%	46	3,0%
NEUROLOGIA INFANTIL	3	0,8%	6	1,4%	17	2,2%	26	1,7%
NEUROCIRURGIÃO	1	0,0%	1	0,2%	1	0,1%	3	0,0%
OFTALMOLOGIA	86	23,9%	102	24,1%	199	26,2%	387	25,1%
ONCOLOGIA	3	0,8%	4	0,9%	4	0,5%	11	0,7%
ORTOPEDIA	81	22,5%	106	25,0%	122	16,1%	309	20,0%
OTORRINOLARINGOLOGIA	22	6,1%	22	5,2%	30	3,9%	74	4,8%
PLANEJAMENTO FAMILIAR	1	0,3%	3	0,7%	6	0,8%	10	0,6%

PNEUMOLOGIA	7	0,0%	5	1,2%	14	1,8%	26	0,0%
PROCTOLOGIA	2	0,6%	1	0,2%	3	0,4%	6	0,4%
PRÉ NATAL DE ALTO RISCO	0	0,0%	3	0,7%	1	0,1%	4	0,3%
REUMATOLOGIA	2	0,6%	3	0,7%	5	0,7%	10	0,6%
UROLOGIA	5	1,4%	11	2,6%	61	8,0%	77	5,0%
VASCULAR	31	8,6%	16	3,8%	45	5,9%	92	6,0%
TOTAL	360	100,0%	424	100,0%	760	100,0%	1544	100,0%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 04/04/2022.

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 Março 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		Total	
				Nº	%	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	56	116,7	71	12,3
UBS Alvorada	1.438	288	24	11	45,8	17	70,8	30	125,0	28	9,7
UBS São Benedito	1.717	864	72	11	15,3	39	54,2	60	83,3	50	5,8
UBS Santa Clara	1.986	576	48	29	60,4	26	54,2	34	70,8	55	9,5
UBS São Vicente	1.428	288	24	28	116,7	18	75,0	9	37,5	46	16,0

Fonte: Dados enviados pelas equipes das Unidades Básicas de Saúde e Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 04/04/2022. * 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	MARÇO	TOTAL	
	Nº	Nº	Nº	Nº	
ENFERMEIROS	Planejamento	3	4	7	
MÉDICOS		2	2	4	
DENTISTAS			1	1	
FARMACÊUTICOS			1	1	
AUXILIAR DE ENFERMAGEM				0	
AUXILIAR ADMINISTRATIVO			2	2	
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	10	16

Fonte: Dados da coordenação de educação permanente, 2022. Acesso em: 04/04/2022.

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

Tabela 20: Indicadores do Bolsa Família, no mês de Março 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 (%)
NOVO HORIZONTE (TOTAL GERAL)					
Todas as UBS's (1ª vigência 2022)	30,11%	4,37%	100,00%	146,43%	100,00%

Fonte: Sistema E-gestor, 2022. Dados atualizados em: 04/04/2022.

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	MAR	TOTAL
	Nº	Nº	Nº	Nº
Novo Horizonte	7	3	4	14
UBS Central	0	1	1	2
UBS Alvorada	3	1	1	5
UBS São Benedito	1	0	1	2
UBS Santa Clara	1	0	1	2
UBS São Vicente	2	1	0	3
Centro de especialidades médicas (CEM)	0	0	0	0
EMAD	0	0	0	0
NASF	0	0	0	0
Saúde da mulher	0	0	0	0
VACINAÇÃO	0	0	0	0
Centro de especialidades odontológicas (CEO)	0	0	0	0
ZONA RURAL	0	0	0	0
CAPS	0	0	0	0
Centro de castração	0	0	0	0
Não especificado	0	0	0	0

Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2022. Acesso em: 04/04/2022.

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

UNIDADES DE SAÚDE	OUVIDORIA Março 2022					
	ELOGIO		RECLAMAÇÃO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
UBS São Benedito		0,0%	1	0%	1	0,0%
UBS São Vicente		0,0%		0%	0	0,0%

UBS Alvorada		0,0%	1	0%	1	0,0%
UBS Santa Clara		0,0%		0%	0	0,0%
UBS Central		0,0%	1	0%	1	0,0%
Centro de especialidades médicas		0,0%		0%	0	0,0%
EMAD		0,0%		0%	0	0,0%
NASF		0,0%		0%	0	0,0%
Saúde da mulher		0,0%		0%	0	0,0%
CENTRO COVID 19		0,0%		0%	0	0,0%
VACINAÇÃO		0,0%		0%	0	0,0%
Centro de especialidades odontológicas (CEO)		0,0%		0%	0	0,0%
Não especificado		0,0%		0%	0	0,0%
ZONA RURAL		0,0%		0%	0	0,0%
CAPS		0,0%		0%	0	0,0%
Centro de castração		0,0%		0%	0	0,0%
TOTAL Novo Horizonte		0,0%		0%	3	100,0%

Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2022. Acesso em: 04/04/2022.

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



Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2022. Acesso em: 04/04/2022.

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



Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2022. Acesso em: 04/04/2022.

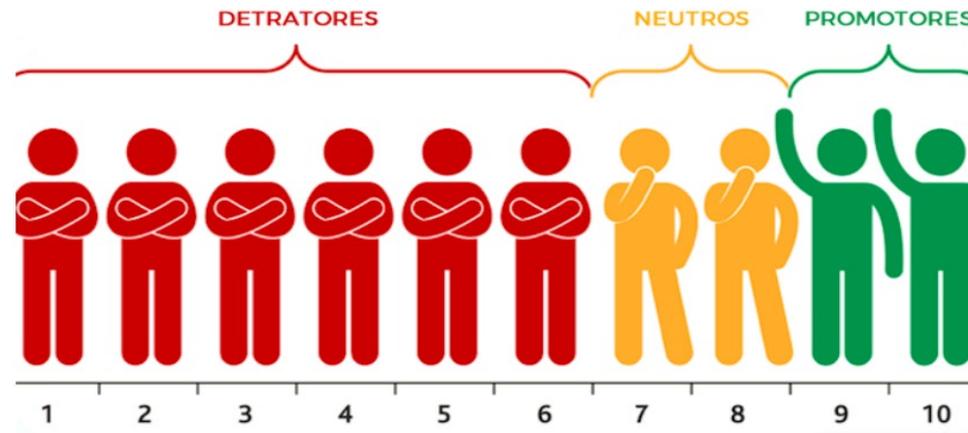
8. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – NPS (NET PROMOTER SCORE)

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

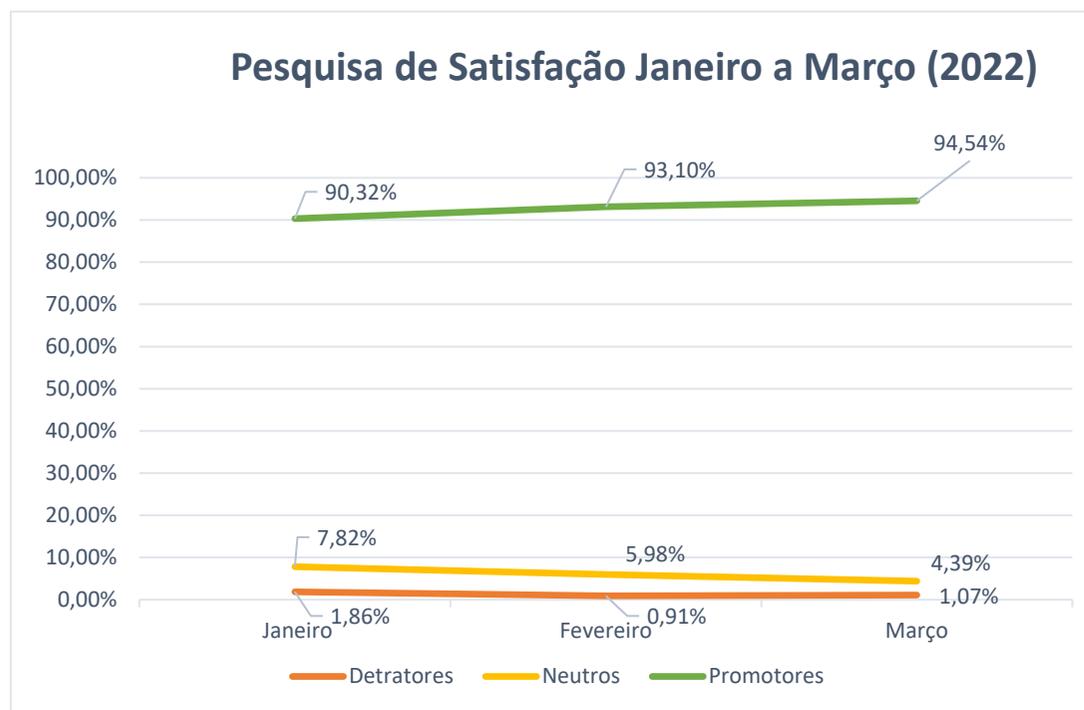
ZONA DE QUALIDADE (MUITO BOM) = ENTRE 50 E 74

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 1.026 ligações no mês de Março de 2022 e desse total 94,54% 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 Março de 2022.



Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2022. Acesso em: 04/04/2022.

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

UNIDADE	DE 0 A 10, QUAL A PROBABILIDADE DE VOCÊ INDICAR ESTA UNIDADE PARA UM FAMILIAR OU UM AMIGO?	MARÇO	
		Nº	%
TOTAL	CLIENTES DETRATORES (0-6)	11	1,07
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	45	4,39
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	970	94,54
	TOTAL	1026	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	93	EXCELENTE
CAPS	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0,00
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	2	4,76
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	40	95,24
	TOTAL	42	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	95	EXCELENTE
Centro de Castração	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0,00
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	0	0,00
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	24	100,00
	TOTAL	24	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	100	EXCELENTE
Centro de Especialidades Médicas	CLIENTES DETRATORES (0-6)	2	2,86
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	2	2,86
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	66	94,29
	TOTAL	70	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	91	EXCELENTE
Centro de Especialidades Odontológicas	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0,00
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	3	9,38
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	29	90,63
	TOTAL	32	

	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	91	EXCELENTE
Ambulatório Saúde da Mulher	CLIENTES DETRADORES (0-6)	0	0,00
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	2	3,57
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	54	96,43
	TOTAL	56	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	96	EXCELENTE
UBS Alvorada	CLIENTES DETRADORES (0-6)	1	0,88
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	4	3,51
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	109	95,61
	TOTAL	114	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	95	EXCELENTE
UBS Central	CLIENTES DETRADORES (0-6)	1	0,68
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	3	2,03
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	144	97,30
	TOTAL	148	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	97	EXCELENTE
UBS Santa Clara	CLIENTES DETRADORES (0-6)	1	0,75
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	8	5,97
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	125	93,28
	TOTAL	134	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	93	EXCELENTE
UBS São Benedito	CLIENTES DETRADORES (0-6)	4	1,52
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	15	5,70
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	244	92,78
	TOTAL	263	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	91	EXCELENTE
UBS São Vicente	CLIENTES DETRADORES (0-6)	0	0,00
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	4	3,31
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	117	96,69
	TOTAL	121	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	97	EXCELENTE
EMAD	CLIENTES DETRADORES (0-6)	2	9,09

	CLIENTES NEUTRO (7-8)	2	9,09
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	18	81,82
	TOTAL	22	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	73	MUITO BOM

Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2022. Acesso em: 04/04/2022.