



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

**Outubro**

**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 -----	19
4. EXAMES CITOPATOLÓGICOS -----	22
5. EDUCAÇÃO PERMANENTE -----	23
6. AUXÍLIO BRASIL-----	24
7. OUVIDORIAS -----	25
8. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – NPS (NET PROMOTER SCORE) -----	29
9. Avaliação dos Indicadores (Previne Brasil) -----	34

## 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 **Setembro 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 Setembro 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 Setembro de 2022.

UNIDADE DE SAÚDE	ATENDIMENTOS (Setembro 2022)											
	Médicos			Enfermeiros			Dentistas			Farmacêuticos		
	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%
<b>Novo Horizonte (TOTAL GERAL)</b>	<b>4.080</b>	<b>5.471</b>	<b>134,1%</b>	<b>1.728</b>	<b>3.797</b>	<b>219,7%</b>	<b>672</b>	<b>385</b>	<b>57,3%</b>	<b>80</b>	<b>0</b>	<b>0,0%</b>
UBS Central	960	1.151	119,9%	384	1070	278,6%	-	-	-	-	-	-
UBS Alvorada	720	870	120,8%	192	579	301,6%	224	22	9,8%	20	0	0,0%
UBS São Benedito	1.440	1.879	130,5%	576	1.352	234,7%	224	173	77,2%	20	0	0,0%
UBS Santa Clara	480	865	180,2%	384	531	138,3%	224	184	82,1%	20	0	0,0%
UBS São Vicente	480	706	147,1%	192	265	138,0%	-	6	0,0%	20	0	0,0%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/10/2022.

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

UNIDADE DE SAÚDE	ATENDIMENTOS MÉDICOS CLINICOS (Setembro 2022)						
	CONSULTA EM ATENÇÃO BASICA (AGENDADOS)		ATENDIMENTO DE DEMANDA ESPONTÂNEA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA DE ATENDIMENTO DOMICILIAR NA ATENÇÃO BASICA		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
<b>Novo Horizonte (Total Geral)</b>	<b>2604</b>	<b>47,14</b>	<b>2866</b>	<b>51,88</b>	<b>54</b>	<b>0,98</b>	<b>5524</b>
UBS Central	402	34,54	749	64,35	13	1,12	1164
UBS Alvorada	516	58,90	354	40,41	6	0,68	876
UBS São Benedito	893	47,32	985	52,20	9	0,48	1887
UBS Santa Clara	375	42,52	490	55,56	17	1,93	882
UBS São Vicente	418	58,46	288	40,28	9	1,26	715

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/10/2022.

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

CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - MÉDICO PEDIATRA (Setembro 2022)						
PROFISSIONAL	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA PUERICULTURA		TOTAL
		Nº	%	Nº	%	Nº
PEDIATRA	UBS Central	60	90,91	6	9,09	66
	UBS Alvorada	110	83,33	22	16,67	132
	UBS São Benedito	313	93,43	22	6,57	335
	UBS Santa Clara	155	89,60	18	10,40	173
	UBS São Vicente	72	78,26	20	21,74	92
	<b>TOTAL</b>	<b>710</b>	<b>88,97</b>	<b>88</b>	<b>11,03</b>	<b>798</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/10/2022.

Tabela 04: Consultas por tipo de atendimento dos médicos especialista Ginecologista/Obstetrícia, no mês de Setembro de 2022.

CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - MÉDICO GINECOLOGISTA (Setembro 2022)								
PROFISSIONAL	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA PUERPERAL		CONSULTA PRÉ NATAL		TOTAL
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
GINECOLOGISTA	Saúde da Mulher	253	79,06	0	0,00	67	20,94	320
	UBS Alvorada	161	80,90	3	1,51	35	17,59	199
	UBS São Benedito	270	82,32	3	0,91	55	16,77	328
	UBS Santa Clara	456	91,20	4	0,80	40	8,00	500
	UBS São Vicente	52	88,14	0	0,00	7	11,86	59
	<b>TOTAL</b>	<b>1192</b>	<b>84,78</b>	<b>10</b>	<b>0,71</b>	<b>204</b>	<b>14,51</b>	<b>1406</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/10/2022.

Tabela 05: Consultas por tipo de atendimento dos enfermeiros, no mês de Setembro 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 BÁSICA		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
<b>Novo Horizonte (Total Geral)</b>	<b>3797</b>	<b>96,30</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>38</b>	<b>0,96</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>6</b>	<b>0,15</b>	<b>102</b>	<b>2,59</b>	<b>3943</b>
UBS Central/Saúde da Mulher	1070	96,48	0	0,00	7	0,63	0	0,00	0	0,00	32	2,89	1109
UBS Alvorada	579	94,45	0	0,00	14	2,28	0	0,00	5	0,82	15	2,45	613
UBS São Benedito	1352	98,33	0	0,00	10	0,73	0	0,00	0	0,00	13	0,95	1375
UBS Santa Clara	531	97,61	0	0,00	1	0,18	0	0,00	1	0,18	11	2,02	544
UBS São Vicente	265	87,75	0	0,00	6	1,99	0	0,00	0	0,00	31	10,26	302

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/10/2022.

Tabela 06: Consultas por tipo de atendimento dos dentistas, no mês de Setembro 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>1156</b>	<b>43,64</b>	<b>107</b>	<b>4,04</b>	<b>1191</b>	<b>44,96</b>	<b>17</b>	<b>0,64</b>	<b>178</b>	<b>6,72</b>	<b>2649</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	22	45,83	0	0,00	22	45,83	3	0,00	1	0,00	48
UBS São Benedito	173	56,35	0	0,00	106	34,53	2	0,65	26	8,47	307
UBS Santa Clara	184	50,55	0	0,00	130	35,71	6	1,65	44	12,09	364
UBS São Vicente	6	50,00	0	0,00	0	0,00	6	50,00	0	0,00	12
CEO	771	40,20	107	5,58	933	48,64	0	0,00	107	5,58	1918

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/10/2022.

Tabela 07: Consultas por tipo de atendimento dos farmacêuticos, no mês de Setembro de 2022.

UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - FARMACÊUTICO				
	CONSULTA DE PROFISSIONAIS DE NÍVEL SUPERIOR NA ATENÇÃO BÁSICA (Farmacêutico)		CONSULTA DOMICILIAR NA ATENÇÃO BÁSICA (Farmacêutico)		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº
<b>Novo Horizonte (Total Geral)</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>
<b>UBS Central</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>
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: 03/10/2022.

As tabelas 08 e 09 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 08: Quantidade e percentual dos fármacos dispensados por unidade de saúde, no mês de Setembro de 2022.**

<b>Classificação</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>1º</b>	UBS Central	185.769	32%
<b>2º</b>	UBS São Benedito	131.011	23%
<b>3º</b>	UBS Santa Clara	111.076	19%
<b>4º</b>	UBS Alvorada	86.937	15%
<b>5º</b>	UBS São Vicente	64.157	11%
<b>6º</b>	Farmácia Rural	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>578.950</b>	<b>100%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/10/2022.



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

Classificação	AÇÃO TERAPÊUTICA	Quantidade	%
1º	ANTIDEPRESSIVO	93453	16,1%
2º	ANSIOLITICO	58658	10,1%
3º	HIPOTENSOR	50871	8,8%
4º	HIPOGLICEMIANTE	40158	6,9%
5º	ANTICONVULSIVANTE	28680	5,0%
6º	ANTITIREOIDIANO	25615	4,4%
7º	ULCERA PEPTICA	21652	3,7%
8º	HIPOLIPEMIANTE	20181	3,5%
9º	ANTIFLEBONICO	19150	3,3%
10º	ANTIEPILETICO	18142	3,1%
11º	ANTICOAGULANTE 050	17539	3,0%
12º	ANTIBIÓTICO	16920	2,9%
13º	BLOQUEADOR BETA	14876	2,6%
14º	DIURETICOS	14212	2,5%
15º	VITAMINA	13694	2,4%
16º	ANALGESICO/ANTITERMICO	13332	2,3%
17º	ANTIPSICOTICO	11457	2,0%
18º	ANTIHIPERTENSIVO/DIURÉTICO	10119	1,7%
19º	VASODILATADOR CEREBRAL	9181	1,6%
20º	ANTIANEMICO	8904	1,5%
21º	CORTICOSTEROIDE	8302	1,4%

<b>22º</b>	ANTIINFLAMATORIO	7908	<b>1,4%</b>
<b>23º</b>	ANTIPARKINSONIANO	7855	<b>1,4%</b>
<b>24º</b>	ANTIEMETICO	7421	<b>1,3%</b>
<b>25º</b>	INIBIDOR DA REABSORÇÃO OSSEA	7141	<b>1,2%</b>
<b>26º</b>	ANTIARRITMICO	5941	<b>1,0%</b>
<b>27º</b>	ANTIHISTAMINICO	5209	<b>0,9%</b>
<b>28º</b>	NEUROLEPTICO	4388	<b>0,8%</b>
<b>29º</b>	ANALGESICO/ANTIESPASMÓDICO	3964	<b>0,7%</b>
<b>30º</b>	ANALGÉSICO/MIORRELAXANTE	2128	<b>0,4%</b>
<b>31º</b>	ANTICOAGULANTE 003	1674	<b>0,3%</b>
<b>32º</b>	PSICOESTIMULANTE	1650	<b>0,3%</b>
<b>33º</b>	VASODILATADOR CORONARIANO	1410	<b>0,2%</b>
<b>34º</b>	ANTIHERPETICO	1182	<b>0,2%</b>
<b>35º</b>	ANTIMICOTICO	1181	<b>0,2%</b>
<b>36º</b>	ANTIGOTOSO	1010	<b>0,2%</b>
<b>37º</b>	ANTICONCEPCIONAL	733	<b>0,1%</b>
<b>38º</b>	BRONCODILATADOR	396	<b>0,1%</b>
<b>39º</b>	HIPERTONICO	340	<b>0,1%</b>
<b>40º</b>	REPOSITOR HORMONAL	336	<b>0,1%</b>
<b>41º</b>	ANTIHELMINTICO	271	<b>0,0%</b>
<b>42º</b>	DESCONGESTIONANTE NASAL	271	<b>0,0%</b>
<b>43º</b>	ANTIESPASMÓDICO	243	<b>0,0%</b>
<b>44º</b>	ANTIBIOTICO TÓPICO	223	<b>0,0%</b>

45º	CONSTIPACAO INTESTINAL	212	0,0%
46º	ANTIFUNGICO	201	0,0%
47º	COLIRIO	96	0,0%
48º	GLICOCORTICOIDE	93	0,0%
49º	HIPNÓTICO	90	0,0%
50º	ANTIACIDO	72	0,0%
51º	ANTIVIRAL	50	0,0%
52º	ESQUIZOFRENIA	45	0,0%
53º	HIPERPLASIA	30	0,0%
54º	EXPECTORANTE	28	0,0%
55º	LAXANTE	20	0,0%
56º	ANALGÉSICO/OPIOIDE	16	0,0%
57º	OTITE	14	0,0%
58º	ANALGESICOS NARCOTICO	12	0,0%
59º	ANTAGONISTA DOS OPIOIDES	0	0,0%
60º	ANTIALCOLICO	0	0,0%
61º	ANTIESCABIOTICO	0	0,0%
62º	TONICO	0	0,0%
<b>TOTAL</b>		<b>578950</b>	<b>100%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli,2022. Acesso em: 03/10/2022.

Tabela 10: Quantidade e percentual dos fármacos dispensados por ação terapêutica por medicamentos controlados, no mês de Setembro de 2022.

Classificação	Ação Terapêutica dos Medicamentos Controlados	Quantidade	%
1º	ANTIDEPRESSIVOS	93.453	42,2%
2º	ANSIOLITICOS	58.658	26,5%
3º	ANTICONVULSIVANTES	28.680	12,9%
4º	ANTIBÍOTICOS	17.143	7,7%
5º	ANTIPSICOTICOS	11.457	5,2%
6º	ANTIPARKINSONIANOS	7.855	3,5%
7º	NEUROLÉPTICOS	4.388	2,0%
8º	ANALGESICOS OPIOIDES	16	0,0%
<b>TOTAL</b>		<b>221.650</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli,2022. Acesso em: 03/10/2022.

Tabela 11: Consultas totais, demanda imediata e agendada, por profissional de saúde, no mês de Setembro de 2022.

Mês de Setembro 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>2221</b>	<b>1793</b>	<b>428</b>	<b>80,73</b>	<b>19,27</b>
	MÉDICO GENERALISTA	1151	749	402	65,07	34,93
	ENFERMEIRO	1070	1044	26	97,57	2,43
UBS Alvorada	<b>TOTAL</b>	<b>1449</b>	<b>916</b>	<b>533</b>	<b>63,22</b>	<b>36,78</b>
	MÉDICO GENERALISTA	870	354	516	40,69	59,31
	ENFERMEIRO	579	562	17	97,06	2,94
	FARMACÊUTICO	0	0	0	0,00	0,00
UBS São Benedito	<b>TOTAL</b>	<b>3231</b>	<b>2287</b>	<b>943</b>	<b>70,78</b>	<b>29,19</b>
	MÉDICO GENERALISTA	1879	985	893	52,42	47,53
	ENFERMEIRO	1352	1302	50	96,30	3,70
	FARMACÊUTICO	0	0	0	0,00	0,00
UBS Santa Clara	<b>TOTAL</b>	<b>1396</b>	<b>906</b>	<b>490</b>	<b>64,90</b>	<b>35,10</b>
	MÉDICO GENERALISTA	865	375	490	43,35	56,65
	ENFERMEIRO	531	531	0	100,00	0,00
	FARMACÊUTICO	0	0	0	0,00	0,00
UBS São Vicente	<b>TOTAL</b>	<b>971</b>	<b>531</b>	<b>440</b>	<b>54,69</b>	<b>45,31</b>
	MÉDICO GENERALISTA	706	288	418	40,79	59,21
	ENFERMEIRO	265	243	22	91,70	8,30
	FARMACÊUTICO	0	0	0	0,00	0,00

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/10/2022.

Na tabela 12 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 12: Número de reuniões de matriciamento do NASF, por mês, no ano de 2022.**

NÚCLEO DE APOIO À SAÚDE DA FAMÍLIA										
UNIDADE	Número de Reuniões de Matriciamento									
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maior	Junho	Julho	Agosto	Setembro	TOTAL
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
NASF	24	20	21	16	30	32	26	41	36	246

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/10/2022.

Na tabela 13 encontra-se o número de atendimentos da equipe do Emad. O mínimo a ser atingido é de 85% da meta estabelecida.

**Tabela 13: 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		MARÇO		ABRIL		MAIO		JUNHO		JULHO		AGOSTO		SETEMBRO		TOTAL	
	Nº mês	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Médico Generalista	552	85	64	*	49	*	85	*	60	*	62	*	63	*	80	*	613	*
Enfermeiro			238	*	197	*	267	*	261	*	264	*	351	*	342	*	2.384	*
Técnico de Enfermagem			431	*	393	*	467	*	553	*	552	*	773	*	641	*	4.762	*
Fisioterapeuta			163	*	136	*	169	*	161	*	101	*	181	*	184	*	1.404	*
<b>TOTAL</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>1247</b>	<b>225,9%</b>	<b>4.534</b>	<b>68,4</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/10/2022.

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 14 também mostra o número de pessoas cadastradas no sistema E-gestor para comparação.

**Tabela 14: Cadastro das Unidades de Saúde, no mês de Setembro de 2022.**

Unidades de Saúde	Equipes	INE	Habilitação	Nº de pessoas previstas (Setembro/2022)	Número de pessoas cadastradas (Fiorilli)	Número de pessoas cadastradas (E-GESTOR) Agosto 2022	
					Nº	Nº	%
UBS JARDIM ALVORADA	EQUIPE I	0002131080	SIM	4729	5.151	4.429	94%
UBS SÃO VICENTE	EQUIPE I	0002131072	SIM	4803	3.999	3.733	78%
UBS SÃO BENEDITO	EAB SAO BENEDITO	0001586211	SIM	1799	2.692	7.557	420%
UBS SÃO BENEDITO	EQUIPE II	0002192640	SIM	2237	2.905	1.288	58%
UBS SÃO BENEDITO	EQUIPE III	0002210282	SIM	2442	3.090	3.961	162%
UBS SANTA CLARA	EAB SANTA CLARA	0001586300	SIM	3595	3.537	4.772	133%
UBS SANTA CLARA	EQUIPE II	0002192683	SIM	3705	3.695	2.203	59%
UBS CENTRAL	EAB CS	0001590103	SIM	3121	4.023	4.546	146%
UBS CENTRAL	EQUIPE II	0002192675	SIM	3168	3.822	3.352	106%
UBS CENTRAL	EQUIPE RURAL	0002210274	SIM	550	1.257	913	166%
<b>TOTAL</b>				<b>30149</b>	<b>34171</b>	<b>36.754</b>	<b>122%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/10/2022.

A meta do Caps I é de 768 atendimentos e 20 reuniões de matriciamento somando todos os profissionais. A produção encontra-se na tabela 15.

Tabela 15: 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																			
			Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Julho		Agosto		Setembro		Anual	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº Total	
Médico Psiquiatra	200		228	114,0%	345	172,5%	212	106,0%	349	174,5%	261	131%	266	133,0%	313	156,5%	298	149,0%	2.516	
Psicólogo	368	85	367	99,7%	386	104,9%	347	94,3%	410	111,4%	231	63%	342	92,9%	347	94,3%	192	52,2%	2.960	
Artesão	200		186	93,0%	278	139,0%	169	84,5%	139	69,5%	282	141%	252	126,0%	237	118,5%	376	188,0%	2.125	
<b>TOTAL</b>	<b>768</b>		<b>781</b>	<b>101,7%</b>	<b>1009</b>	<b>131,4%</b>	<b>728</b>	<b>94,8%</b>	<b>898</b>	<b>116,9%</b>	<b>774</b>	<b>100,8%</b>							<b>4.978</b>	
Médico Psiquiatra			11		17		12		19		21		26		33		22		173	
Assistente Social		20 reuniões de matriciamento na atenção primária.	0	11	17	17	1	12	0	19	0	21	1	26	3	33	0	22	0	34
Enfermeira	0		0		0		1		0		0		0		0		1			
Psicólogo	11		17		11		19		21		26		33		22		160			
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>		<b>22</b>		<b>55,0%</b>		<b>51</b>		<b>85,0%</b>		<b>24</b>		<b>60,0%</b>		<b>38</b>		<b>95,0%</b>		<b>43</b>	<b>105,0%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/10/2022.



Tabela 16: Consolidado das ações e procedimentos realizados pelas equipes de saúde, no mês de Setembro 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>Setembro</b>	<b>TOTAL</b>
Administração de medicamentos via endovenosa	136	216	499	460	530	349	235	261	243	<b>2929</b>
Administração de medicamentos via intramuscular	896	926	1248	810	1109	1062	1054	1479	1118	<b>9702</b>
Administração de medicamentos via oral	132	107	130	121	194	170	199	799	662	<b>2514</b>
Administração de Penicilina para tratamento de sífilis	0	0	2	0	1	0	0	0	0	<b>3</b>
Aferição de pressão arterial	4315	3318	5094	5109	5442	4330	4649	5856	5504	<b>43617</b>
Atendimento em grupo na Atenção Primária	5	4	1	4	8	45	27	23	41	<b>158</b>
Atividade Educativa/Orientação em Grupo na Atenção Primária	0	2	0	0	0	5	0	10	0	<b>17</b>
Avaliação antropométrica	2871	1855	1535	1152	1613	1185	1688	2135	1775	<b>15809</b>
Coleta de material p/ exame laboratorial	1282	1028	1564	1685	2349	1471	1353	1521	1406	<b>13659</b>
Coleta de sangue para triagem neonatal (Teste do Pezinho)	12	11	12	15	27	19	17	19	15	<b>147</b>
Curativo especial	350	347	418	338	336	475	427	465	477	<b>3633</b>
Curativos simples	463	433	477	438	430	539	533	512	713	<b>4538</b>
Drenagem de abscesso	0	3	1	0	1	0	0	0	1	<b>6</b>
Exame do Pé Diabético	0	0	0	0	0	1	7	11	14	<b>33</b>
Glicemia capilar	319	330	486	350	469	466	421	578	610	<b>4029</b>
Nebulização/inalação	0	0	0	0	0	0	0	0	1	<b>1</b>
Retirada (excisão) de corpo estranho da cavidade auditiva e nasal	0	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	0	<b>0</b>
Retirada (excisão) de pontos de cirurgias básicas	155	88	68	85	70	82	91	81	102	<b>822</b>
Retirada de Cerume	0	1	1	0	0	0	2	0	8	<b>12</b>
Sutura simples	0	0	0	0	1	0	0	0	0	<b>1</b>
Tamponamento nasal anterior e/ou posterior	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Terapia de Reidratação Oral	0	0	0	0	0	0	0	0	1	<b>1</b>
Triagem oftalmológica	0	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>12691</b>	<b>101631</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/10/2022.

Na tabela 17 encontram-se os procedimentos realizados pelas equipes de saúde bucal, no mês de Setembro 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>Setembro</b>	<b>TOTAL</b>
Ação coletiva de aplicação tópica de flúor gel	3	7	5	0	6	0	7	0	0	28
Ação coletiva de escovação dental supervisionada (Orientação de Higiene Bucal)	36	51	28	51	41	28	54	68	0	357
Acesso à polpa dentaria e medicação (por dente)	51	71	102	93	90	89	67	101	106	770
Atendimento a gestante	0	0	0	19	16	38	37	32	39	181
Atendimento de urgência	8	0	0	0	115	101	109	115	106	554
Curativo de demora c/ ou s/ preparo biomecânico	0	0	0	177	180	147	147	188	160	999
Endodontia	-	-	-	-	16	30	17	31	23	117
Exodontia de dente decíduo	20	18	24	23	36	32	42	39	28	262
Exodontia de dente permanente	150	140	189	171	223	204	205	207	165	1654
Primeira consulta odontológica programática	145	201	169	38	49	88	237	290	130	1347
Profilaxia/ remoção de placa bacteriana	25	34	34	0	41	34	75	86	64	393
Prótese Dentária	-	-	-	-	52	28	53	52	52	237
Pulpotomia dentária	1	10	5	14	13	16	8	7	7	81
Raspagem alisamento e polimento supragengivais (por sextante)	104	248	234	221	223	269	194	257	237	1987
Raspagem alisamento subgengivais (por sextante)	2	36	38	64	86	92	227	284	210	1039
Restauração de dente decíduo anterior com resina composta	2	7	14	3	9	8	25	17	10	95
Restauração de dente decíduo posterior com resina composta	10	8	149	173	221	195	14	32	19	821
Remoção/Restauração com amálgama de dente permanente posterior	0	0	0	0	2	3	0	1	1	7
Restauração de dente decíduo posterior com amálgama	2	1	3	5	10	5	5	9	6	46
Restauração de dente decíduo posterior com Ionômero de Vidro	12	30	26	11	16	25	23	19	26	188
Restauração de dente permanente anterior com Resina composta	96	100	112	121	99	108	145	154	140	1075
Restauração de dente permanente posterior com Resina composta	121	127	12	6	9	11	212	175	165	838
Selamento provisório de cavidade dentária	2	0	76	63	55	53	79	112	93	533
Tratamento de alveolite	0	0	1	0	0	1	1	5	3	11
Ulotomia/ulectomia	0	0	0	0	0	0	1	0	2	3
<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>1792</b>	<b>13623</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/10/2022.

### 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 18 mostra a resolubilidade das equipes de atenção básica. No mês de Setembro de 2022 nenhuma equipe atingiu 20%.

Tabela 18: Taxa de resolubilidade da atenção básica, por mês, no ano de 2022.

TAXA (%) DE RESOLUBILIDADE DA ATENÇÃO BÁSICA – Setembro 2022									
UNIDADES DE SAÚDE	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO
UBS Central	0,1%	14,3%	14,0%	7,5%	11,7%	12,1%	12,7%	9,4%	11,3%
UBS São Vicente	0,0%	5,7%	5,4%	6,0%	10,4%	10,0%	12,2%	11,0%	13,8%
UBS São Benedito	1,2%	2,4%	6,9%	4,2%	8,4%	7,2%	11,4%	14,2%	15,1%
UBS Santa Clara	3,7%	5,5%	0,1%	5,8%	3,2%	7,9%	11,7%	16,1%	15,4%
UBS Alvorada	6,9%	4,8%	11,2%	11,2%	9,5%	12,3%	12,8%	16,5%	18,0%
<b>TOTAL</b>	<b>3,2%</b>	<b>5,5%</b>	<b>8,8%</b>	<b>6,5%</b>	<b>8,5%</b>	<b>8,9%</b>	<b>12,0%</b>	<b>13,7%</b>	<b>14,7%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/10/2022.

A tabela 19 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 Setembro de 2022, foram: oftalmologia (23,9%), ortopedia (17,3%) e cirurgia (7,8%).

**Tabela 19: Consolidado dos encaminhamentos para especialidades, por número e percentual, no mês de Setembro de 2022.**

CONSOLIDADO DOS ENCAMINHAMENTO PARA ESPECIALIDADES				
Especialidade	SETEMBRO		TOTAL ANO	
	Nº	%	Nº	%
AMBULATORIAL BÁSICA	25	1,6%	69	1,0%
AMBULATORIAL ESPECIALIZADA	80	5,0%	230	3,2%
ALERGOLOGISTA	1	0,1%	1	0,0%
URGÊNCIA/EMERGÊNCIA	10	0,6%	44	0,6%
CARDIOLOGIA	132	8,3%	485	6,8%
CIRURGIA	152	9,5%	561	7,8%
CIRURGIA BARIATRICA	1	0,1%	13	0,2%
CIRURGIA PEDIATRICA	6	0,4%	39	0,0%
CIRURGIA PLASTICA	32	2,0%	136	1,9%
COLOPROCTOLOGISTA	4	0,3%	19	0,0%
COMUNIDADE TERAPEUTICA	10	0,6%	39	0,5%
DERMATOLOGIA	82	5,1%	392	5,5%
ENCAMINHAMENTO HOSPITALAR	2	0,1%	8	0,1%
ENDOCRINOLOGIA	30	1,9%	126	1,8%
GASTROENTEROLOGIA	28	1,8%	159	2,2%
GENETICISTA	4	0,3%	9	0,1%
GERIATRIA	0	0,0%	2	0,0%
GINECOLOGIA	16	1,0%	96	1,3%
HEMATOLOGIA	8	0,5%	54	0,8%
HEPATOLOGIA	7	0,4%	14	0,0%
INFECTOLOGIA	2	0,1%	4	0,1%
MASTOLOGIA	9	0,6%	37	0,5%
NEFROLOGIA	31	1,9%	77	1,1%

NEUROLOGIA	34	2,1%	230	3,2%
NEUROLOGIA INFANTIL	24	1,5%	157	2,2%
NEUROCIRURGIÃO		0,0%	6	0,0%
OFTALMOLOGIA	360	22,5%	1708	23,9%
ONCOLOGIA	26	1,6%	57	0,8%
ORTOPEDIA	255	16,0%	1237	17,3%
OTORRINOLARINGOLOGIA	95	5,9%	376	5,3%
PLANEJAMENTO FAMILIAR	7	0,4%	35	0,5%
PNEUMOLOGIA	17	1,1%	105	0,0%
PROCTOLOGIA	4	0,3%	26	0,4%
PRÉ NATAL DE ALTO RISCO	3	0,2%	9	0,1%
REUMATOLOGIA	15	0,9%	67	0,9%
UROLOGIA	37	2,3%	260	3,6%
VASCULAR	49	3,1%	269	3,8%
<b>TOTAL</b>	<b>1.598</b>	<b>100,0%</b>	<b>7156</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/10/2022.

#### 4. EXAMES CITOPATOLÓGICOS

A tabela 20 mostra o número de mulheres na faixa etária para exame citopatológico e o número de exames realizados por mês e unidade de saúde.

Tabela 20: Rastreamento de câncer de colo do útero, no mês de Setembro 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		Setembro		Total	
				Nº	%	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>173</b>	<b>67,6%</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	166,7%	32	66,7%	26	54,2%	53	110,4%	64	133,3%	46	96%	428	74,3
UBS Alvorada	1.438	288	24	11	45,8%	17	70,8%	30	125,0%	27	112,5%	19	79,2%	19	79,2%	25	104,2%	17	70,8%	27	113%	192	66,7
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%	56	78%	422	48,8
UBS Santa Clara	1.986	576	48	29	60,4%	26	54,2%	34	70,8%	18	37,5%	26	54,2%	27	56,3%	34	70,8%	41	85,4%	34	71%	269	46,7
UBS São Vicente	1.428	288	24	28	116,7%	18	75,0%	9	37,5%	7	29,2%	9	37,5%	7	29,2%	14	58,3%	23	95,8%	10	42%	125	43,4

Fonte: Dados enviados pelas equipes das Unidades Básicas de Saúde e Sistema Fiorlli, 2022. Acesso em:03/10/2022. \*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 21 mostra o quantitativo das reuniões de Educação Permanente, por categoria profissional e por mês, no ano de 2022.

Tabela 21: 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	SETEMBRO	TOTAL
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Agente Comunitário da Saúde	Planejamento							8		8
Auxiliar Administrativo			2		1		1			4
Auxiliar/Técnico de enfermagem				1						1
Auxiliar de Higiene e Limpeza		1		1					1	3
Caps I					1		1	1		3
Dentista			1			1		1		3
Emad										0
Enfermeiros		3	4	1	2	1	1	2	1	15
Farmacêuticos			1					1	1	3
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>2</b>	<b>7</b>	<b>14</b>	<b>3</b>	<b>50</b>

Fonte: Dados da coordenação de educação permanente, 2022. Acesso em: 03/10/2022.

## 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 22 mostra como está a cobertura do Auxílio Brasil no município de Novo Horizonte pela saúde, no mês de Setembro.

Tabela 22: Indicadores do Programa Auxílio Brasil, no mês de Setembro 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)	29,42%	0,28%	100,00%	146,43%	100,00%

Fonte: Sistema E-gestor, 2022. Dados atualizados em: 03/10/2022.



## 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 23 e 24 e o gráfico 01, mostram o quantitativo e a classificação das ouvidorias e os temas das reclamações.

Tabela 23: Quantitativo de ouvidorias, por mês, no ano de 2022.

UNIDADES DE SAÚDE	OUVIDORIA 2022									
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	TOTAL
	Nº	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>1</b>	<b>27</b>
UBS Central	0	1	1	1	0	0	0	1	0	4
UBS Alvorada	3	1	1	1	0	0	0	0	0	6
UBS São Benedito	1	0	1	2	1	0	0	1	0	6
UBS Santa Clara	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
UBS São Vicente	2	1	0	0	0	1	2	0	1	7
Centro de especialidades médicas (CEM)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EMAD	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
NASF	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Saúde da mulher	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
VACINAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Centro de especialidades odontológicas (CEO)	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
ZONA RURAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAPS	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Centro de castração	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Não especificado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2022. Acesso em: 03/10/2022.

Tabela 24: Quantitativo e percentual das ouvidorias de acordo com a classificação, no mês de Setembro de 2022.

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

Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2022. Acesso em: 03/10/2022.

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



Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2022. Acesso em: 03/10/2022.

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



Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2022. Acesso em: 03/10/2022.

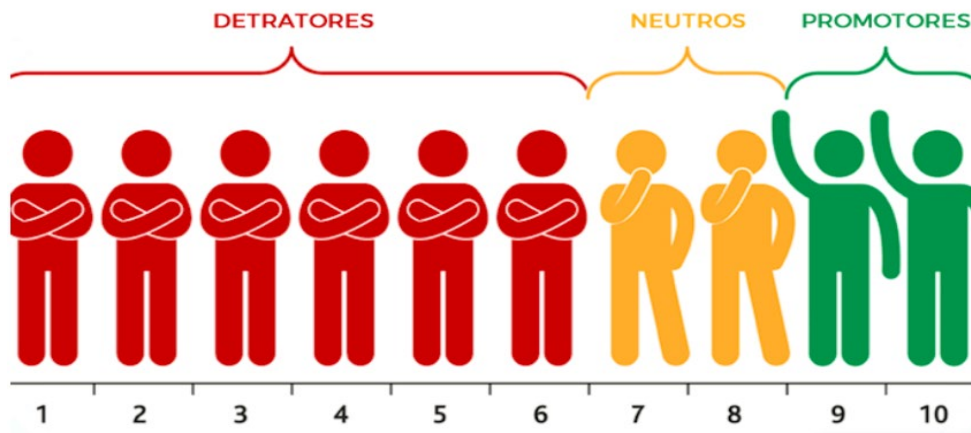
## 8. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – NPS (NET PROMOTER SCORE)

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**

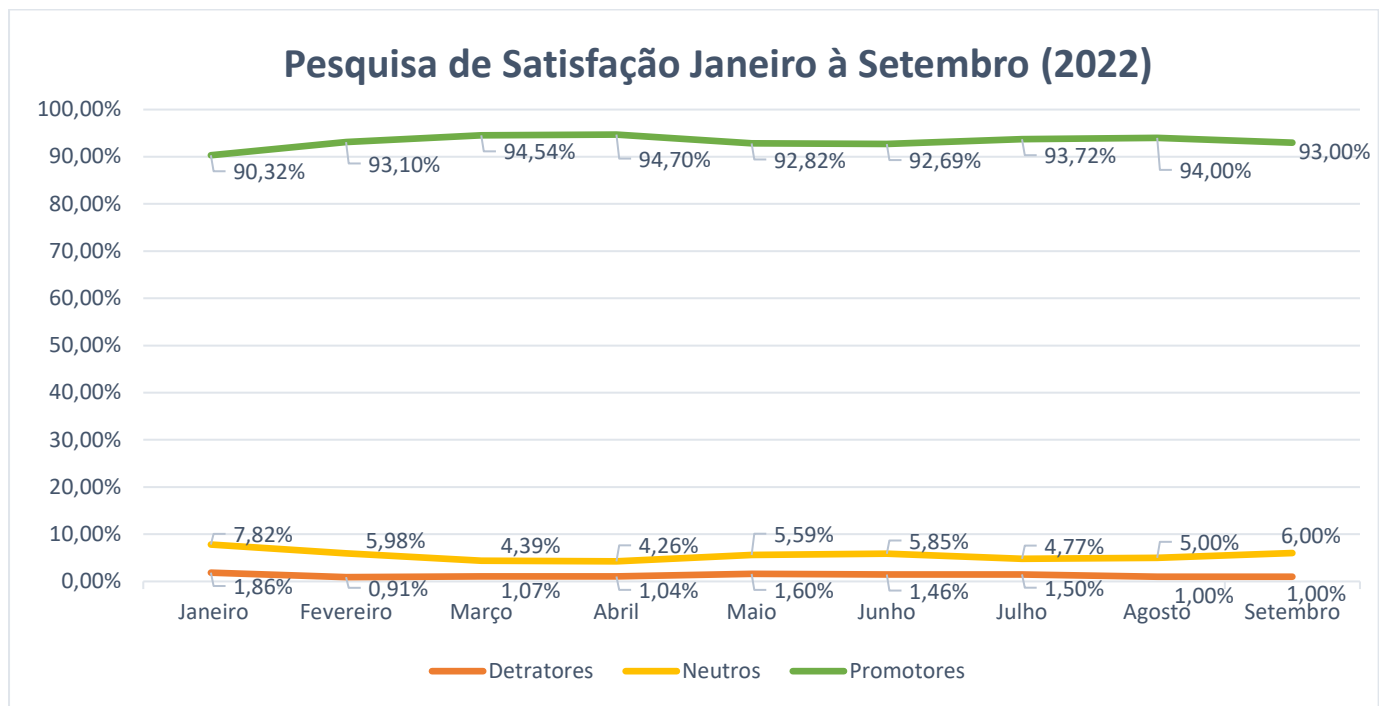
**ZONA DE QUALIDADE (MUITO BOM) = ENTRE 50 E 74**

**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 25, podemos observar que realizamos 1.158 ligações no mês de Setembro de 2022 e desse total 93% 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 Setembro de 2022.



Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2022. Acesso em: 03/10/2022.

Tabela 25: Percentual do nível de satisfação do NPS (Pesquisa de Satisfação), realizadas no mês de Setembro de 2022.

UNIDADE	DE 0 A 10, QUAL A PROBABILIDADE DE VOCÊ INDICAR ESTA UNIDADE PARA UM FAMILIAR OU UM AMIGO?	SETEMBRO	
		Nº	%
TOTAL	CLIENTES DETRADORES (0-6)	10	1
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	72	6
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	1076	93
	TOTAL	1158	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>92,06</b>	<b>EXCELENTE</b>
CAPS	CLIENTES DETRADORES (0-6)	1	2
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	5	10
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	42	88
	TOTAL	48	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>85,42</b>	<b>EXCELENTE</b>
Centro de Castração	CLIENTES DETRADORES (0-6)	0	0
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	0	0
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	24	100
	TOTAL	24	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>100,00</b>	<b>EXCELENTE</b>
Centro de Especialidades Médicas	CLIENTES DETRADORES (0-6)	1	2
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	2	4
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	49	94
	TOTAL	52	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>92,31</b>	<b>EXCELENTE</b>
Centro de Especialidades Odontológicas	CLIENTES DETRADORES (0-6)	0	0
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	0	0
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	40	100
	TOTAL	40	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>100,00</b>	<b>EXCELENTE</b>
Ambulatório Saúde da Mulher	CLIENTES DETRADORES (0-6)	0	0
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	2	3
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	62	97
	TOTAL	64	



	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>96,88</b>	<b>EXCELENTE</b>
UBS Alvorada	CLIENTES DETRADORES (0-6)	1	1
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	7	5
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	134	94
	TOTAL	142	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>93,66</b>	<b>EXCELENTE</b>
UBS Central	CLIENTES DETRADORES (0-6)	2	1
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	20	9
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	212	91
	TOTAL	234	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>89,74</b>	<b>EXCELENTE</b>
UBS Santa Clara	CLIENTES DETRADORES (0-6)	1	1
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	6	4
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	154	96
	TOTAL	161	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>95,03</b>	<b>EXCELENTE</b>
UBS São Benedito	CLIENTES DETRADORES (0-6)	4	1
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	23	8
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	277	91
	TOTAL	304	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>89,80</b>	<b>EXCELENTE</b>
UBS São Vicente	CLIENTES DETRADORES (0-6)	0	0
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	7	14
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	42	86
	TOTAL	49	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>85,71</b>	<b>EXCELENTE</b>
EMAD	CLIENTES DETRADORES (0-6)	0	0
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	0	0
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	40	100
	TOTAL	40	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>100,00</b>	<b>EXCELENTE</b>

Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2022. Acesso em: 03/10/2022.

## Avaliação dos Indicadores (Previne Brasil)

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

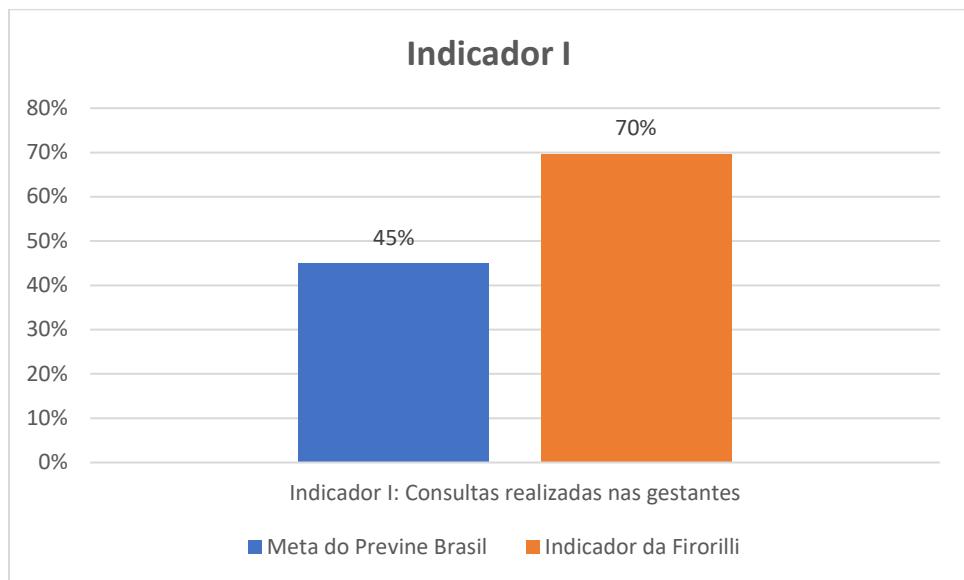
**Indicador VI:** Proporção de pessoas com hipertensão, com consulta e pressão arterial aferida no semestre.

**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 69,7% no indicador da Fiorilli.

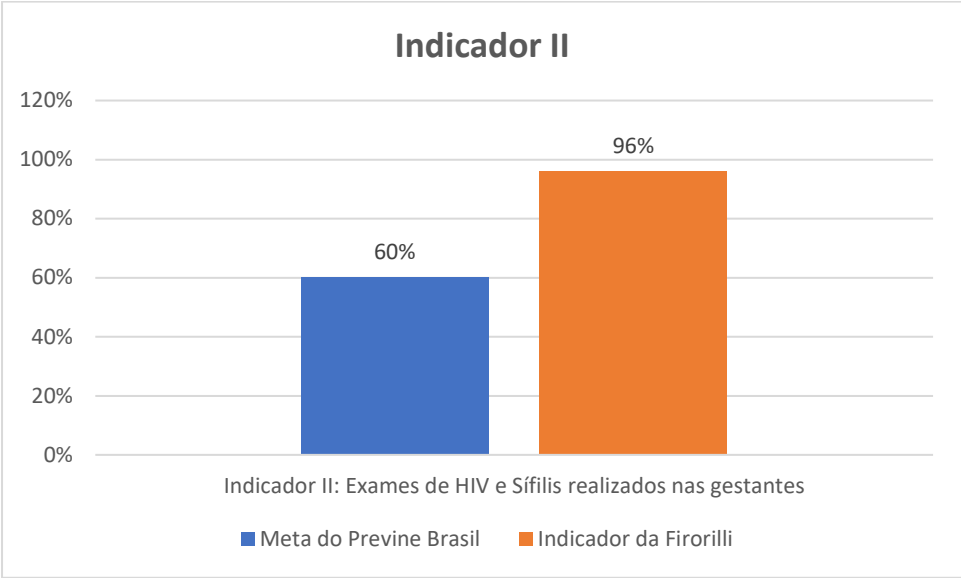
No gráfico 04 iremos observar como está a porcentagem no Indicador da Fiorilli neste mês de Setembro de 2022.



Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/10/2022.

**Indicador II:** Proporção de gestantes com realização de exames para Sífilis e HIV, conforme podemos observar estamos com 95,96% no indicador da Fiorilli.

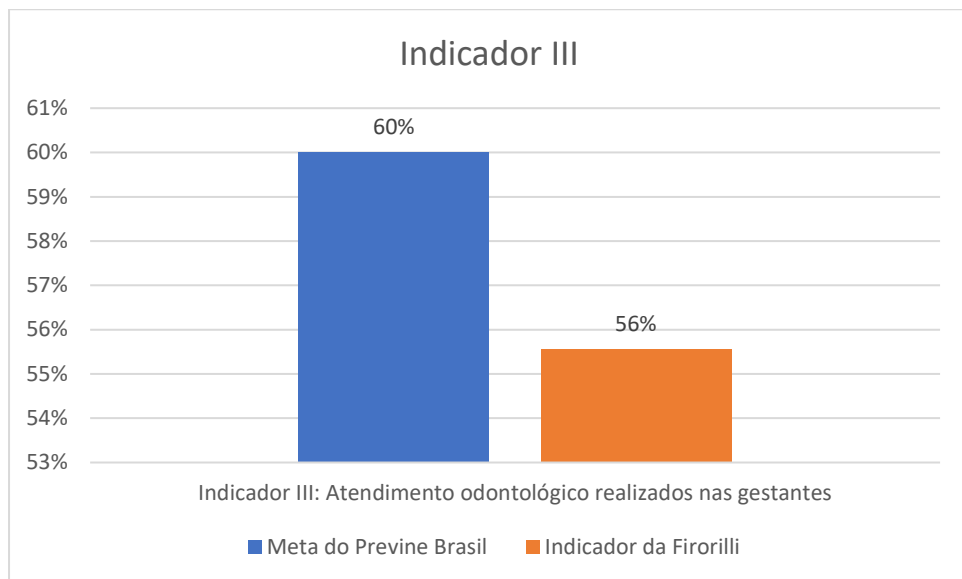
No gráfico 05 iremos observar como está a porcentagem no Indicador da Fiorilli neste mês de Setembro de 2022.



Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/10/2022.

**Indicador III:** Proporção de gestantes com atendimento odontológico realizado na Atenção Primária à Saúde, conforme podemos observar estamos com 55,56% no indicador da Fiorilli.

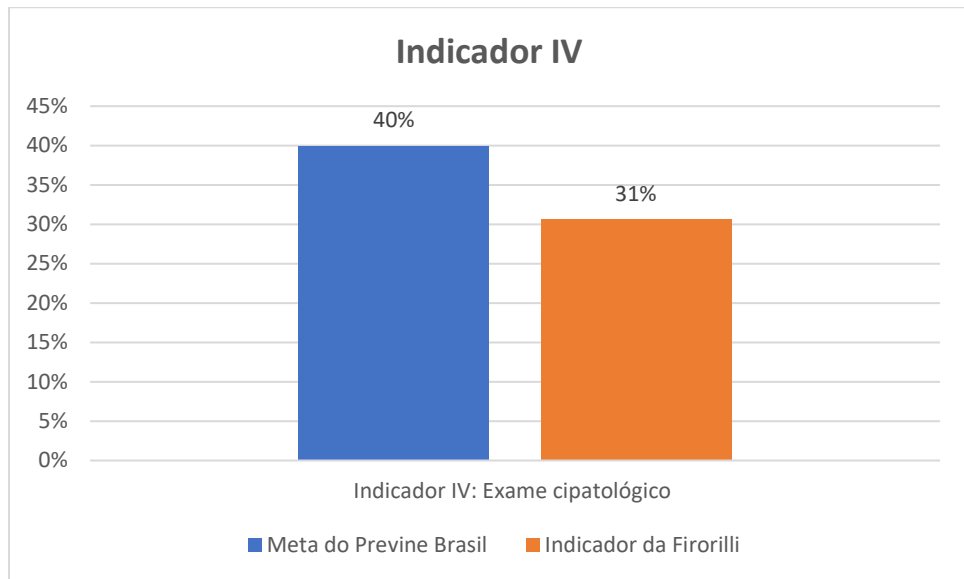
No gráfico 06 iremos observar como está a porcentagem no Indicador da Fiorilli neste mês de Setembro de 2022.



Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/10/2022.

**Indicador IV:** Proporção de mulheres com coleta de citopatológico na Atenção Primária à Saúde, conforme podemos observar estamos com 30,63% no indicador da Fiorilli.

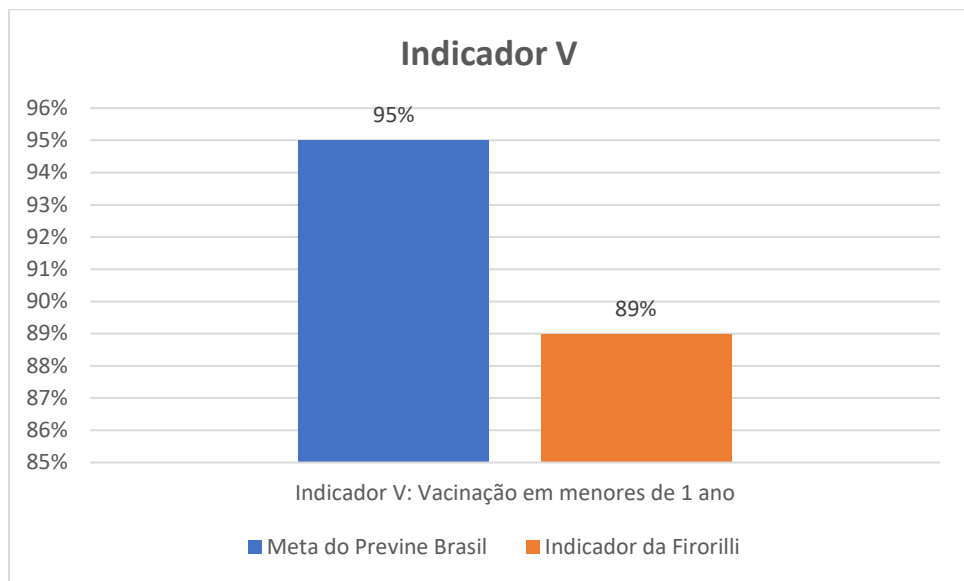
No gráfico 07 iremos observar como está a porcentagem no Indicador da Fiorilli neste mês de Setembro de 2022.



Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/10/2022.

**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 88,98% no indicador da Fiorilli.

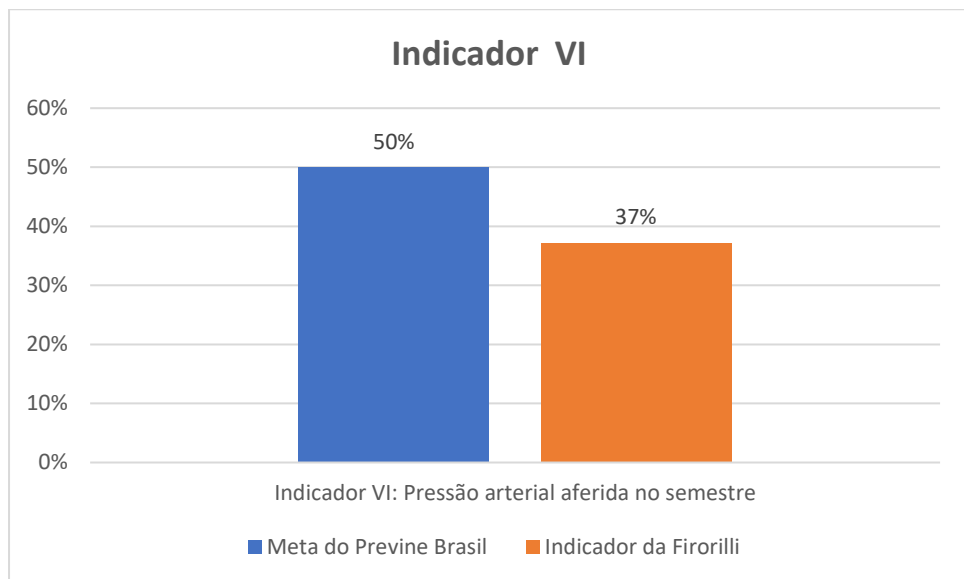
No gráfico 08 iremos observar como está a porcentagem no Indicador da Fiorilli neste mês de setembro de 2022.



Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/10/2022.

**Indicador VI:** Proporção de pessoas com hipertensão, com consulta e pressão arterial aferida no semestre, conforme podemos observar estamos com 37,21% no indicador da Fiorilli.

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

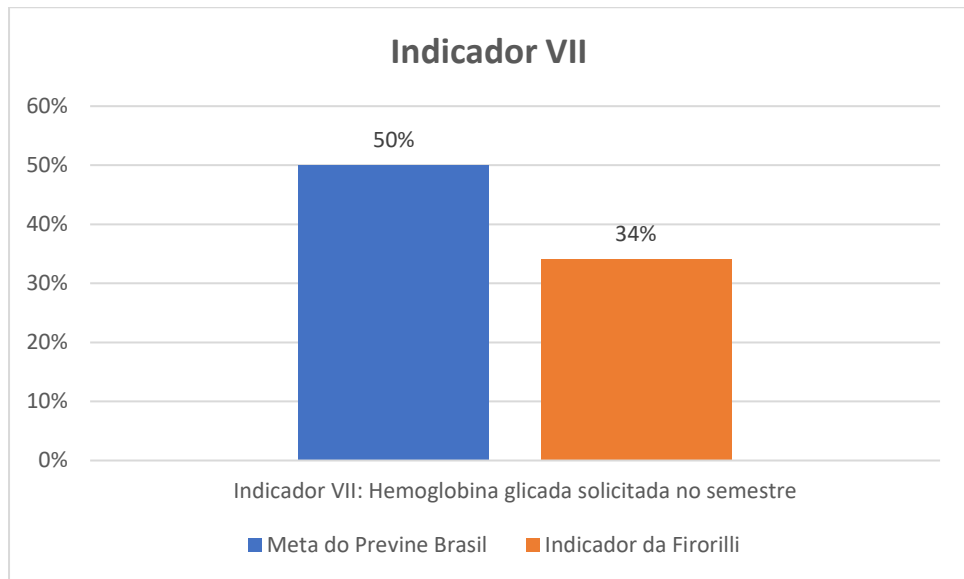


Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/10/2022.



**Indicador VII:** Proporção de pessoas com diabetes, com consulta e hemoglobina glicada solicitada no semestre, conforme podemos observar estamos com 34,08% no indicador da Fiorilli.

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



Fonte: Sistema Fiorilli, 2022. Acesso em: 03/10/2022.