



RELATÓRIO DE MONITORAMENTO MENSAL DAS UNIDADES DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE NOVO HORIZONTE - SP (Maio/2024)

Junho

2024

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 **Maior 2024**.

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 e dentistas. Todas as categorias profissionais devem atingir no mínimo 85% do valor da meta. O enfermeiro da equipe Rural, não atingiu a meta, os médicos da UBS Alvorada, também não atingiram a meta estabelecida, a dentista da UBS Central, não atingiu a meta.

Tabela 01: Número, percentual e meta dos atendimentos dos médicos, enfermeiros e dentistas, no mês de Maio de 2024.

UNIDADE DE SAÚDE	ATENDIMENTOS (Maio 2024)								
	Médicos			Enfermeiros			Dentistas		
	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%
Novo Horizonte (TOTAL GERAL)	4.464	7.037	157,6%	2.112	7.690	364,1%	1.152	1.061	92,1%
UBS Central	960	1.752	182,5%	384	1313	341,9%	192	9	4,7%
UBS Alvorada	960	694	72,3%	384	1157	301,3%	192	243	126,6%
UBS São Benedito	1.344	2.256	167,9%	576	2.524	438,2%	384	383	99,7%
UBS Santa Clara	480	1.133	236,0%	384	1.837	478,4%	192	208	108,3%
UBS São Vicente	720	1.202	166,9%	384	859	223,7%	192	218	113,5%
Equipe Rural	320	287	89,7%	192	86	44,8%	-	-	-

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 03/06/2024.

Tabela 02: Consultas por tipo de atendimento dos médicos clínicos, no mês de Maio de 2024.

UNIDADE DE SAÚDE	ATENDIMENTOS MÉDICOS CLINICOS (Maio 2024)						
	CONSULTA EM ATENÇÃO BASICA (AGENDADOS)		ATENDIMENTO DE DEMANDA ESPONTÂNEA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA DE ATENDIMENTO DOMICILIAR NA ATENÇÃO BASICA		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
Novo Horizonte (Total Geral)	2810	36,71	4775	62,38	70	0,91	7655
UBS Central	723	41,01	1029	58,37	11	0,62	1763
UBS Alvorada	561	45,17	681	54,83	0	0,00	1242
UBS São Benedito	493	21,81	1.763	78,01	4	0,18	2260
UBS Santa Clara	493	42,61	640	55,32	24	2,07	1157
UBS São Vicente	540	43,80	662	53,69	31	2,51	1233
Equipe Rural	159	54,27	128	43,69	6	2,05	293

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 03/06/2024.

Tabela 03: Consultas por tipo de atendimento dos médicos especialista pediatra, no mês de Maio de 2024.

CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - MÉDICO PEDIATRA (Maio 2024)						
PROFISSIONAL	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA PUERICULTURA		TOTAL
		Nº	%	Nº	%	Nº
PEDIATRA	UBS Central	112	100,00	0	0,00	112
	UBS Alvorada	136	99,27	1	0,73	137
	UBS São Benedito	211	95,05	11	4,95	222
	UBS Santa Clara	151	95,57	7	4,43	158
	UBS São Vicente	99	100,00	0	0,00	99
TOTAL		709	97,39	19	2,61	728

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 03/06/2024.

Tabela 04: Consultas por tipo de atendimento dos médicos especialista Ginecologista/Obstetrícia, no mês de Maio de 2024.

CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - MÉDICO GINECOLOGISTA (Maio 2024)								
PROFISSIONAL	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA PUERPERAL		CONSULTA PRÉ NATAL		TOTAL
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
GINECOLOGISTA	CSII/Saúde da Mulher	156	75,00	7	3,37	45	21,63	208
	UBS Alvorada	226	86,59	4	1,53	31	11,88	261
	UBS São Benedito	169	78,97	4	1,87	41	19,16	214
	UBS Santa Clara	443	92,68	4	0,84	31	6,49	478
	UBS São Vicente	173	94,54	0	0,00	10	5,46	183
TOTAL		1167	86,83	19	1,41	158	11,76	1344

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 03/06/2024.

Tabela 05: Consultas por tipo de atendimento dos enfermeiros, no mês de Maio de 2024.

UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - ENFERMEIRO												
	CONSULTA DE PROFISSIONAIS DE NIVEL SUPERIOR NA ATENÇÃO BÁSICA (Enfermeiro)		CONSULTA PUERICULTURA		CONSULTA PRÉ NATAL		CONSULTA PRÉ NATAL DO PARCEIRO		CONSULTA PUERPERAL		CONSULTA DOMICILIAR NA ATENÇÃO BASICA		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
Novo Horizonte (Total Geral)	7690	98,92	15	0,19	24	0,31	0	0,00	3	0,04	42	0,54	7774
UBS Central/Saúde da Mulher	1313	98,06	0	0,00	11	0,82	0	0,00	2	0,15	13	0,97	1339
UBS Alvorada	1157	99,06	5	0,43	3	0,26	0	0,00	0	0,00	3	0,26	1168
UBS São Benedito	2.524	99,29	8	0,31	3	0,12	0	0,00	0	0,00	7	0,28	2.542
UBS Santa Clara	1.837	99,73	1	0,05	4	0,22	0	0,00	0	0,00	0	0,00	1.842
UBS São Vicente	859	97,28	1	0,11	3	0,34	0	0,00	1	0,11	19	2,15	883

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 03/06/2024.

Tabela 06: Consultas por tipo de atendimento dos dentistas, no mês de Maio de 2024.

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 BASICA		PRIMEIRA CONSULTA ODONTOLÓGICA PROGRAMÁTICA (Agendada)		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
Novo Horizonte (Total Geral)	1480	54,81	224	8,30	906	33,56	8	0,30	82	3,04	2700
UBS Central	9	0,00	0	0,00	9	0,00	0	0,00	0	0,00	18
UBS Alvorada	243	64,46	0	0,00	134	35,54	0	0,00	0	0,00	377
UBS São Benedito	383	64,70	0	0,00	181	30,57	4	0,68	24	4,05	592
UBS Santa Clara	208	63,41	0	0,00	102	31,10	0	0,00	18	5,49	328
UBS São Vicente	218	64,88	0	0,00	110	32,74	4	0,00	4	1,19	336
CEO	419	39,94	224	21,35	370	35,27	0	0,00	36	3,43	1049

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 03/06/2024.

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 Maio de 2024.

Classificação	Unidade	Quantidade	%
1º	UBS Santa Clara	117.441	19%
2º	UBS Central II	113.204	18%
3º	UBS São Benedito	111.243	18%
4º	UBS Alvorada	90.343	15%
5º	UBS São Vicente	81.013	13%
6º	UBS Central I	58.485	9%
7º	Apoio São Benedito	31.185	5%
8º	Farmácia Rural	15.108	2%
TOTAL		618.022	100%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 03/06/2024.

Tabela 08: Quantidade e percentual dos fármacos dispensados por ação terapêutica, no mês de Maio de 2024.

	AÇÃO TERAPÊUTICA	Quantidade	%
1º	ANTIDEPRESSIVO	101362	16,4%
2º	ANSIOLITICO	56131	9,1%
3º	HIPOTENSOR	50971	8,2%
4º	ANTICONVULSIVANTE	42953	7,0%
5º	ULCERA PEPTICA	34834	5,6%
6º	HIPOGLICEMIANTE	33863	5,5%
7º	ANALGESICO/ANTITERMICO	23352	3,8%
8º	ANTIBIÓTICO	22963	3,7%
9º	ANTITIREOIDIANO	22603	3,7%
10º	ANTIFLEBONICO	21342	3,5%
11º	ANTIHIPERTENSIVO/DIURÉTICO	18131	2,9%
12º	ANTIEPILETICO	16553	2,7%
13º	ANTIPSICOTICO	16048	2,6%
14º	ANTIHISTAMINICO	14893	2,4%
15º	ANTICOAGULANTE 050	14586	2,4%
16º	BLOQUEADOR BETA	14152	2,3%
17º	DIURETICOS	13681	2,2%
18º	VITAMINA	12639	2,0%
19º	ANTIANEMICO	10396	1,7%
20º	ANTIINFLAMATORIO	9774	1,6%
21º	ANTIPARKINSONIANO	9655	1,6%
22º	ANALGESICO/ANTIESPASMODICO	7364	1,2%
23º	CORTICOSTEROIDE	6967	1,1%
24º	ANTIARRITMICO	5725	0,9%
25º	HIPERPLASIA	4440	0,7%
26º	ANTIEMETICO	3997	0,6%
27º	ANALGÉSICO/MIORRELAXANTE	3697	0,6%
28º	INIBIDOR DA REABSORÇÃO OSSEA	3235	0,5%
29º	PSICOESTIMULANTE	3060	0,5%
30º	HIPOLIPEMIANTE	2927	0,5%

31º	VASODILATADOR CEREBRAL	2850	0,5%
32º	NEUROLEPTICO	2703	0,4%
33º	ANTIMICOTICO	1502	0,2%
34º	BRONCODILATADOR	1297	0,2%
35º	ANTIGOTOSO	1035	0,2%
36º	HIPERTONICO	1019	0,2%
37º	ANTIVIRAL	800	0,1%
38º	CONSTIPACAO INTESTINAL	725	0,1%
39º	ANTIHELMINTICO	439	0,1%
40º	ANALGESICOS NARCOTICO	390	0,1%
41º	ANTICONCEPCIONAL	385	0,1%
42º	ANTICOAGULANTE 003	356	0,1%
43º	ANTIESPASMODICO	356	0,1%
44º	VASODILATADOR CORONARIANO	350	0,1%
45º	ANTIFUNGICO	274	0,0%
46º	DESCONGESTIONANTE NASAL	266	0,0%
47º	ANTIBIOTICO TÓPICO	238	0,0%
48º	GLICOCORTICOIDE	197	0,0%
49º	ANTIACIDO	118	0,0%
50º	ANTISSEPTICO	70	0,0%
51º	COLIRIO	64	0,0%
52º	LAXANTE	62	0,0%
53º	OTITE	59	0,0%
54º	REPOSITOR HORMONAL	56	0,0%
55º	HIPNÓTICO	30	0,0%
56º	ANALGÉSICO/OPIOIDE	29	0,0%
57º	EXPECTORANTE	26	0,0%
58º	ANTIESCABIOTICO	22	0,0%
59º	ANTIHERPETICO	10	0,0%
60º	ANTAGONISTA DOS OPIOIDES	0	0,0%
61º	ANTIALCOLICO	0	0,0%
62º	ESQUIZOFRENIA	0	0,0%

63º	TONICO	0	0,0%
TOTAL		618022	100,0%

Fonte: Sistema Fiorilli,2024. Acesso em: 03/06/2024.

Tabela 9: Quantidade e percentual dos fármacos dispensados por ação terapêutica por medicamentos controlados, no mês de Maio de 2024.

Classificação	Ação Terapêutica dos Medicamentos Controlados	Quantidade	%
1º	ANTIDEPRESSIVOS	101.362	40,2%
2º	ANSIOLITICOS	56.131	22,3%
3º	ANTICONVULSIVANTES	42.953	17,0%
4º	ANTIBÍOTICOS	23.201	9,2%
5º	ANTIPSICOTICOS	16.048	6,4%
6º	ANTIPARKINSONIANOS	9.655	3,8%
7º	NEUROLÉPTICOS	2.703	1,1%
8º	ANALGESICOS OPIOIDES	29	0,0%
TOTAL		252.082	100,0%

Fonte: Sistema Fiorilli,2024. Acesso em: 03/06/2024.

Tabela 10: Consultas totais, demanda imediata e agendada, por profissional de saúde, no mês de Maio de 2024.

Mês de Maio 2024						
UNIDADES	CBO	TOTAL DE CONSULTAS	CONSULTAS MARCADAS COMO DEMANDA IMEDIATA (DI)	CONSULTAS NÃO MARCADAS COMO DEMANDA IMEDIATA (AGENDADO)	DI %	AGENDADOS %
UBS Central	TOTAL	3065	2307	758	75,27	24,73
	MÉDICO GENERALISTA	1752	1029	723	58,73	41,27
	ENFERMEIRO	1313	1278	35	97,33	2,67
UBS Alvorada	TOTAL	1851	1716	684	92,71	36,95
	MÉDICO GENERALISTA	694	561	681	80,84	98,13
	ENFERMEIRO	1157	1155	3	99,83	0,26
UBS São Benedito	TOTAL	4780	4256	525	89,04	10,98
	MÉDICO GENERALISTA	2256	1763	493	78,15	21,85
	ENFERMEIRO	2524	2493	32	98,77	1,27
UBS Santa Clara	TOTAL	2970	2416	554	81,35	18,65
	MÉDICO GENERALISTA	1133	640	493	56,49	43,51
	ENFERMEIRO	1837	1776	61	96,68	3,32
UBS São Vicente	TOTAL	2061	1520	541	73,75	26,25
	MÉDICO GENERALISTA	1202	662	540	55,07	44,93
	ENFERMEIRO	859	858	1	99,88	0,12

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 03/06/2024.

Na tabela 11 encontra-se o número de reuniões de matriciamento do NASF. A meta é de 40 reuniões por mês. O mínimo a ser atingido é de 85% da meta, ou seja, 34 reuniões.

Tabela 11: Número de reuniões de matriciamento do NASF, por mês, no ano de 2024.

NÚCLEO DE APOIO À SAÚDE DA FAMÍLIA						
UNIDADE	Número de Reuniões de Matriciamento					
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	TOTAL
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
NASF	53	47	43	61	48	252

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 03/06/2024.

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

Tabela 12: Número de atendimentos realizados pela equipe do Emad, por mês, no ano de 2024.

EQUIPE MULTIPROFISSIONAL DE ATENÇÃO DOMICILIAR - EMAD														
Categoria Profissional	Meta - Contrato de Gestão		JANEIRO		FEVEREIRO		MARÇO		ABRIL		MAIO		TOTAL	
	Nº mês	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Médico Generalista	652	85	91	*	73	*	80	*	134	*	109	*	487	*
Enfermeiro			193	*	204	*	190	*	236	*	203	*	1.026	*
Técnico de Enfermagem			583	*	598	*	623	*	548	*	509	*	2.861	*
Fisioterapeuta			211	*	192	*	166	*	211	*	146	*	926	*
TOTAL			1078	165,3%	1067	163,7%	1059	#####	1129	173,2%	967	148,3%	5.300	79,7

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 03/06/2024.

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 13 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 13 também mostra o número de pessoas cadastradas no sistema E-gestor para comparação.

Tabela 13: Cadastro das Unidades de Saúde, no mês de Maio de 2024.

Unidades de Saúde	Equipes	INE	Habilitação	Nº de pessoas previstas (Maio/2024)	Número de pessoas cadastradas (Fiorilli)	Número de pessoas cadastradas (E-GESTOR) Maio 2024	
					Nº	Nº	%
UBS JARDIM ALVORADA	EQUIPE I	0002131080	SIM	2.408	2.986	-	0%
UBS JARDIM ALVORADA	EQUIPE II	0002383594	SIM	2.935	3.364	-	0%
UBS SÃO VICENTE	EQUIPE I	0002131072	SIM	2.438	2.724	-	0%
UBS SÃO VICENTE	EQUIPE II	0002383586	SIM	1.850	1.972	-	0%
UBS SÃO BENEDITO	EAB SAO BENEDITO	0001586211	SIM	1799	2.930	-	0%
UBS SÃO BENEDITO	EQUIPE II	0002192640	SIM	2237	3.390	-	0%
UBS SÃO BENEDITO	EQUIPE III	0002210282	SIM	2442	3.390	-	0%
UBS SANTA CLARA	EAB SANTA CLARA	0001586300	SIM	3595	2.550	-	0%
UBS SANTA CLARA	EQUIPE II	0002192683	SIM	3705	2.149	-	0%
UBS CENTRAL	EAB CS	0001590103	SIM	3121	4.302	-	0%
UBS CENTRAL	EQUIPE II	0002192675	SIM	3168	4.796	-	0%
UBS CENTRAL	EQUIPE RURAL	0002210274	SIM	550	2.253	-	0%
TOTAL				30.248	36806	0	0%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 03/06/2024.

Obs: até o momento da extração dos relatórios, ainda não tinha sido liberado o mês de Maio no Sistema Egestor.

A meta do Caps I é de 1.242 atendimentos e 20 reuniões de matriciamento, somando todos os profissionais. A produção encontra-se na tabela 14.

Tabela 14: Produção do CAPS I, por profissional, por mês, no ano de 2024.

Centro de Atenção Psicossocial - CAPS I - Transtornos Mentais e Comportamentais													
Categoria Profissional (Nível Médio e Superior)	Meta - Contrato de Gestão		Mês de Maio 2024										
			Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Anual
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº Total
Médico Psiquiatra	250	85	340	136,0%	189	75,6%	286	114,4%	350	140,0%	313	125,2%	1.478
Psicólogo	552		592	107,2%	421	76,3%	391	70,8%	291	52,7%	506	91,7%	2.201
Psicopedagoga	120		193	160,8%	122	101,7%	0	0,0%	86	71,7%	89	74,2%	490
Fonoaudiólogo	80		84	105,0%	68	85,0%	21	26,3%	45	56,3%	34	42,5%	252
Neuropsicólogo	40		80	200,0%	62	155,0%	44	110,0%	41	102,5%	59	147,5%	286
Artesão	200		396	198,0%	223	111,5%	451	225,5%	221	110,5%	396	198,0%	1.687
TOTAL	1242		1685	135,7%	1085	87,4%	1193	96,1%	1034	83,3%	1397	112,5%	6.394
Médico Psiquiatra	20 reuniões de matriciamento na atenção primária.	85	21	21	27	27	30	30	41	41	30	34	149
Assistente Social			0		0		0		2		2		4
Psicólogo			21		27		30		41		24		143
TOTAL	20		42	105,0%	54	135,0%	60	150,0%	84	205,0%	56	170,0%	296

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 03/06/2024.

Tabela 15: Consolidado das ações e procedimentos realizados pelas equipes de saúde, no mês de Maio de 2024.

Procedimentos realizados pela equipe de Atenção Básica	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	TOTAL
Administração de medicamentos via endovenosa	515	565	606	1093	1448	4227
Administração de medicamentos via intramuscular	1588	1354	1373	1965	1678	7958
Administração de medicamentos via oral	213	189	165	222	231	1020
Administração de Penicilina para tratamento de sífilis	4	5	5	1	6	21
Aferição de pressão arterial	8717	8077	7717	9181	10464	44156
Atendimento em grupo na Atenção Primária	90	89	190	137	42	548
Avaliação antropométrica	591	508	577	668	940	3284
Coleta de material p/ exame laboratorial	1600	1769	1524	2200	2161	9254
Coleta de sangue para triagem neonatal (Teste do Pezinho)	20	22	15	20	19	96
Curativo especial	528	552	589	494	459	2622
Curativos simples	829	684	549	681	641	3384
Drenagem de abscesso	0	0	0	0	0	0
Exame do Pé Diabético	1	0	0	0	0	1
Glicemia capilar	987	841	684	907	853	4272
Nebulização/inalação	30	19	13	52	41	155
Retirada (excisão) de corpo estranho da cavidade auditiva e nasal	0	0	0	0	0	0
Retirada (excisão) de corpo estranho subcutâneo	0	0	0	0	0	0
Retirada (excisão) de pontos de cirurgias básicas	143	109	78	95	119	544
Retirada de Cerume	0	0	0	7	0	7
Sutura simples	0	0	0	0	0	0
Tamponamento nasal anterior e/ou posterior	0	0	0	0	0	0
Terapia de Reidratação Oral	0	0	0	0	0	0
TOTAL	15856	14783	14085	17723	19102	81549

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 03/06/2024.

Na tabela 16 encontram-se os procedimentos realizados pelas equipes de saúde bucal, no mês de Maio de 2024.

Procedimentos realizados pela Equipe de Saúde Bucal	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	TOTAL
Ação coletiva de escovação dental supervisionada (Orientação de Higiene Bucal)	7	15	243	7	121	393
Acesso à polpa dentaria e medicação (por dente)	110	84	76	122	106	498
Atendimento a gestante	72	91	66	68	38	335
Atendimento de urgência	199	184	180	397	303	1263
Curativo de demora c/ ou s/ preparo biomecânico	265	231	199	286	229	1210
Endodontia	45	49	37	40	43	214
Exodontia de dente decíduo	41	43	57	82	65	288
Exodontia de dente permanente	227	148	133	210	212	930
Primeira consulta odontológica programática	393	369	399	410		1571
Profilaxia/ remoção de placa bacteriana	128	78	63	108	105	482
Prótese Dentária	55	54	53	23	53	238
Pulpotomia dentária	6	13	4	10	7	40
Raspagem alisamento e polimento supragengivais (por sextante)	428	325	237	385	268	1643
Raspagem alisamento subgengivais (por sextante)	50	47	83	18	55	253
Restauração de dente decíduo anterior com resina composta	3	4	12	26	23	68
Restauração de dente decíduo posterior com resina composta	38	31	19	34	40	162
Remoção/Restauração com amálgama de dente permanente posterior	2	2	1	0	0	5
Restauração de dente decíduo posterior com Ionômero de Vidro	41	42	21	34	43	181
Restauração de dente permanente anterior com Resina composta	212	174	160	193	193	932
Restauração de dente permanente posterior com Resina composta	439	355	319	488	394	1995
Selamento provisório de cavidade dentária	44	45	33	33	39	194
Tratamento de alveolite	0	1	0	2	3	6
Ulotomia/ulectomia	0	3	4	1	2	10
TOTAL	2805	2388	2399	2977	2342	12911

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 03/06/2024.

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 17 mostra a resolubilidade das equipes de atenção básica. No mês de Maio de 2024 nenhuma equipe atingiu 20%.

Tabela 17: Taxa de resolubilidade da atenção básica, por mês, no ano de 2024.

TAXA (%) DE RESOLUBILIDADE DA ATENÇÃO BÁSICA – Maio 2024					
UNIDADES DE SAÚDE	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO
UBS Central	13,8%	12,2%	12,4%	11,0%	9,2%
Equipe Rural	10,7%	13,2%	7,1%	6,6%	3,5%
UBS São Vicente	11,3%	9,7%	8,8%	9,8%	8,8%
UBS São Benedito	12,7%	9,5%	9,6%	9,5%	9,3%
UBS Santa Clara	10,3%	8,5%	9,3%	6,7%	6,1%
UBS Alvorada	16,4%	12,6%	10,4%	9,9%	9,2%
TOTAL	12,8%	10,5%	9,8%	9,3%	8,5%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 03/06/2024.

A tabela 18 mostra o consolidado dos encaminhamentos de todas as equipes básicas de saúde para as especialidades, por número e percentual. As especialidades que mais tiveram encaminhamentos no mês de Maio de 2024, foram: oftalmo (23,7%), ortopedia (14,5%) e cirurgia (8,4%).

Tabela 18: Consolidado dos encaminhamentos para especialidades, por número e percentual, no mês de Maio de 2024.

CONSOLIDADO DOS ENCAMINHAMENTO PARA ESPECIALIDADES				
Especialidade	MAIO		TOTAL ANO	
	Nº	%	Nº	%
AMBULATORIAL BÁSICA	6	0,7%	24	0,6%
AMBULATORIAL ESPECIALIZADA	6	0,7%	16	0,4%
ALERGOLOGISTA	0	-	10	0,2%
URGÊNCIA/EMERGÊNCIA	18	2,0%	34	0,8%
CARDIOLOGIA	59	6,5%	327	7,6%
CIRURGIA	70	7,7%	363	8,4%
CIRURGIA BARIATRICA	4	0,4%	13	0,3%
CIRURGIA PEDIATRICA	3	0,3%	21	0,0%
CIRURGIA PLASTICA	14	1,5%	73	1,7%
COLOPROCTOLOGISTA	6	0,7%	37	0,0%
COMUNIDADE TERAPEUTICA	7	0,8%	26	0,6%
DERMATOLOGIA	59	6,5%	295	6,8%
ENCAMINHAMENTO HOSPITALAR	0	0,0%	3	0,1%
ENDOCRINOLOGIA	10	1,1%	63	1,5%
GASTROENTEROLOGIA	33	3,6%	122	2,8%
GENETICISTA	0	0,0%	0	0,0%
GERIATRIA	1	0,1%	5	0,0%
GINECOLOGIA	12	1,3%	59	1,4%
HEMATOLOGIA	10	1,1%	30	0,7%
HEPATOLOGIA	1	0,1%	5	0,0%
INFECTOLOGIA	1	0,1%	3	0,1%
MASTOLOGIA	4	0,4%	29	0,7%
NEFROLOGIA	9	1,0%	42	1,0%

NEUROLOGIA	33	3,6%	154	3,6%
NEUROLOGIA INFANTIL	30	3,3%	61	1,4%
NEUROCIRURGIÃO	2	0,2%	5	0,0%
OFTALMOLOGIA	217	23,7%	1026	23,7%
ONCOLOGIA	6	0,7%	20	0,5%
ORTOPEDIA	108	11,8%	627	14,5%
OTORRINOLARINGOLOGIA	65	7,1%	253	5,8%
PLANEJAMENTO FAMILIAR	2	0,2%	21	0,5%
PNEUMOLOGIA	21	2,3%	67	0,0%
PROCTOLOGIA	4	0,4%	21	0,5%
PRÉ NATAL DE ALTO RISCO	5	0,5%	20	0,5%
REUMATOLOGIA	7	0,8%	55	1,3%
UROLOGIA	44	4,8%	208	4,8%
VASCULAR	37	4,0%	223	5,2%
TOTAL	914	100,0%	4330	100,0%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 03/06/2024.

4. EXAMES CITOPATOLÓGICOS

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

Tabela19: Rastreamento de câncer de colo do útero, no mês de Maio de 2024.

RASTREAMENTO CÂNCER DE COLO DO ÚTERO - 2024															
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		Total	
				Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Novo Horizonte (GERAL TOTAL)	9.214	3071	256	183	71,5%	208	81,3%	134	52,4%	186	75,0%	153	59,8%	864	28,1
Saúde da Mulher/CSII	2.645	720	60	52	86,7	51	85,0	43	71,7	45	75,00	52	86,7%	243	33,8
Equipe Rural	-	-	-	2	-	0	-	1	-	0	-	0	-	3	-
UBS Alvorada	1.438	720	60	36	60,0	56	93,3	32	53,3	47	78,33	26	43,3%	197	27,4
UBS São Benedito	1.717	1080	90	41	45,6	46	51,1	25	27,8	46	51,1	35	38,9%	193	17,9
UBS Santa Clara	1.986	720	60	24	40,0	24	40,0	14	23,3	23	38,33	23	38,3%	108	15,0
UBS São Vicente	1.428	720	60	30	50,0	31	51,7	19	31,7	25	41,67	17	28,3%	122	16,9

Fonte: Dados enviados pelas equipes das Unidades Básicas de Saúde e Sistema Fiorlli, 2024. Acesso em: 03/06/2024. *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 20 mostra o quantitativo das reuniões de Educação Permanente, por categoria profissional e por mês, no ano de 2024.

Tabela 20: Reuniões de Educação Permanente, por categoria profissional, por mês, no ano de 2024.

NEP MENSAL 2024						
CATEGORIA PROFISSIONAL	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	TOTAL
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Agente Comunitário da Saúde	Planejamento					0
Auxiliar Administrativo				1		1
Auxiliar/Técnico de enfermagem						0
Auxiliar de Higiene e Limpeza				1		1
Caps I			1		1	2
Dentista			1		1	2
Emad						0
Enfermeiros		1		1	1	3
Farmacêuticos			1			1
Fisioterapeuta						0
Médicos		1			2	3
Nasf						0
Psicólogo						0
Terapeuta Ocupacional						0
Todos os profissionais						0
TOTAL	0	2	3	3	5	13

Fonte: Dados da coordenação de educação permanente, 2024. Acesso em: 03/06/2024.

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 21 mostra como está a cobertura do Bolsa Família no município de Novo Horizonte pela saúde, no mês de Maio 2024.

Tabela 21: Indicadores do Programa Bolsa Família, no mês de Maio de 2024.

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 (%)
Todas as UBS's (1ª vigência 2024)	60,15%	21%	100%	14%	100%

Fonte: Sistema E-gestor, 2024. Dados atualizados em: 03/06/2024.

7. OUVIDORIAS

A ouvidoria tem como finalidade oferecer um serviço de escuta qualificada à população, encaminhar as manifestações aos setores competentes, orientar e acompanhar as demandas registradas e dar retorno ao usuário no prazo de 24 horas, propiciando uma resolução adequada aos problemas referidos apresentando prazos para os serviços que forem cobrados.

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

Tabela 22: Quantitativo de ouvidorias, por mês, no ano de 2024.

UNIDADES DE SAÚDE	OUVIDORIAS - 2024					
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	TOTAL
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
UBS Central	1	0	2	0	1	4
UBS Alvorada	2	2	0	0	0	4
UBS São Benedito	2	0	1	3	6	12
UBS Santa Clara	0	0	1	0	0	1
UBS São Vicente	1	0	1	0	0	2
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
ZONA RURAL	0	0	0	0	0	0
CAPS	0	0	1	0	0	1
Centro de castração	0	0	0	0	0	0
Centro de Fisioterapia	0	0	0	3	0	3
Novo Horizonte	6	2	6	6	7	27

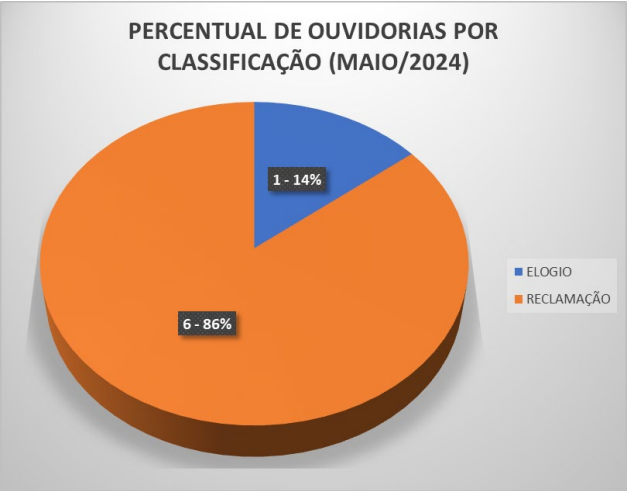
Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 03/06/2024.

Tabela 23: Quantitativo e percentual das ouvidorias de acordo com a classificação, no mês de Maio de 2024.

UNIDADES DE SAÚDE	OUVIDORIAS - MAIO 2024					
	ELOGIO		RECLAMAÇÃO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
UBS São Benedito	0	0,00%	6	100%	6	85,70%
UBS São Vicente	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
UBS Alvorada	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
UBS Santa Clara	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
UBS Central	1	100,00%	0	0%	1	14,30%
Centro de especialidades médicas	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
EMAD	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
NASF	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
Saúde da mulher	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
CENTRO COVID 19	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
VACINAÇÃO	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
Centro de especialidades odontológicas (CEO)	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
Centro de Fisioterapia	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
ZONA RURAL	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
CAPS	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
Centro de castração	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
TOTAL Novo Horizonte	1	100,00%	6	100%	7	100,00%

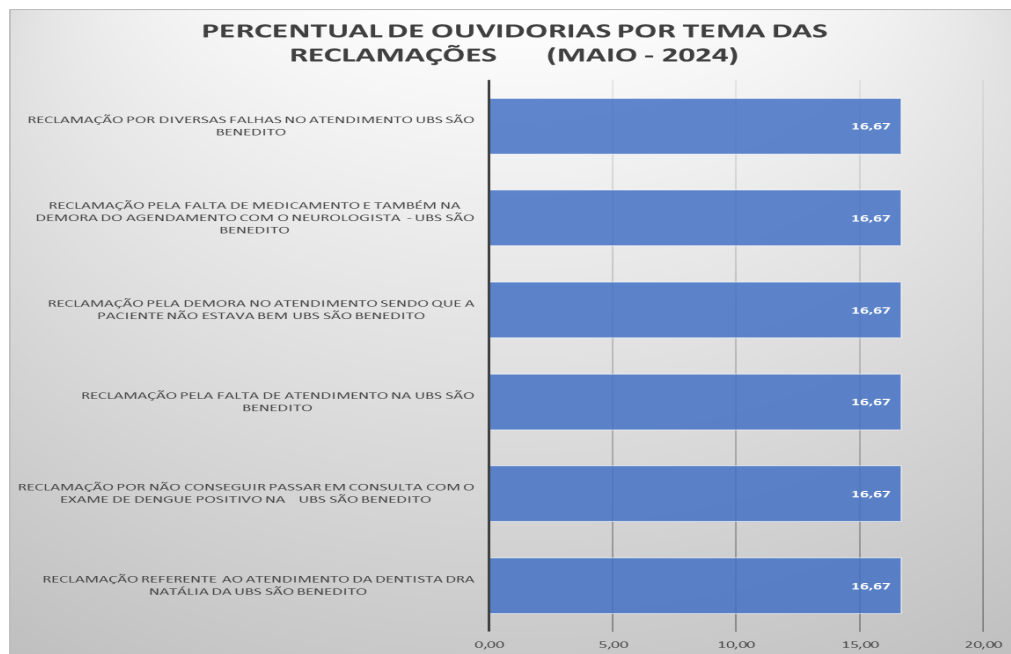
Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 03/06/2024.

Gráfico 01: Percentual de ouvidorias por classificação, no mês de Maio de 2024.



Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 03/06/2024.

Gráfico 02: Percentual de ouvidorias por tema das reclamações, no mês de Maio de 2024.



Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 03/06/2024.

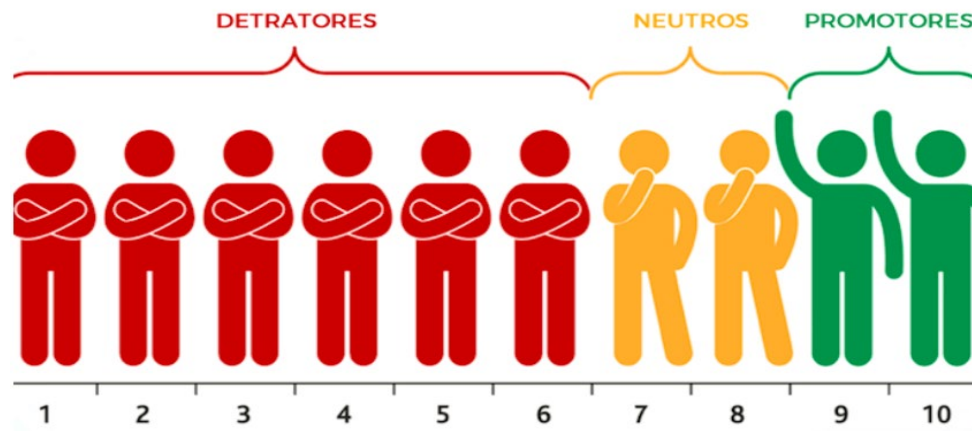
8. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – NPS (NET PROMOTER SCORE)

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

Atualmente o NPS está sendo realizado por ligações telefônicas diárias, onde a meta é ligar em torno de 5% das pessoas atendidas pelas unidades básicas de saúde. Duas perguntas são feitas para os usuários, sendo uma quantitativa: “De 0 a 10, qual a probabilidade de você indicar este serviço de saúde para um familiar ou amigo?” e outra qualitativa: “Você tem alguma sugestão de melhoria para esta unidade?”.

O cálculo do NPS é feito através das respostas da pergunta quantitativa, e segundo essas respostas os usuários podem ser classificados em 3 grupos:

- Promotores – nota de 9 a 10
- Neutros – nota de 7 a 8
- Detratores – nota de 0 a 6



A fórmula para o cálculo é:

$$\text{NPS} = \% \text{ Clientes promotores} - \% \text{ Clientes detratores}$$

E a partir disso, temos:

ZONA DE EXCELÊNCIA (EXCELENTE) = ENTRE 75 E 100

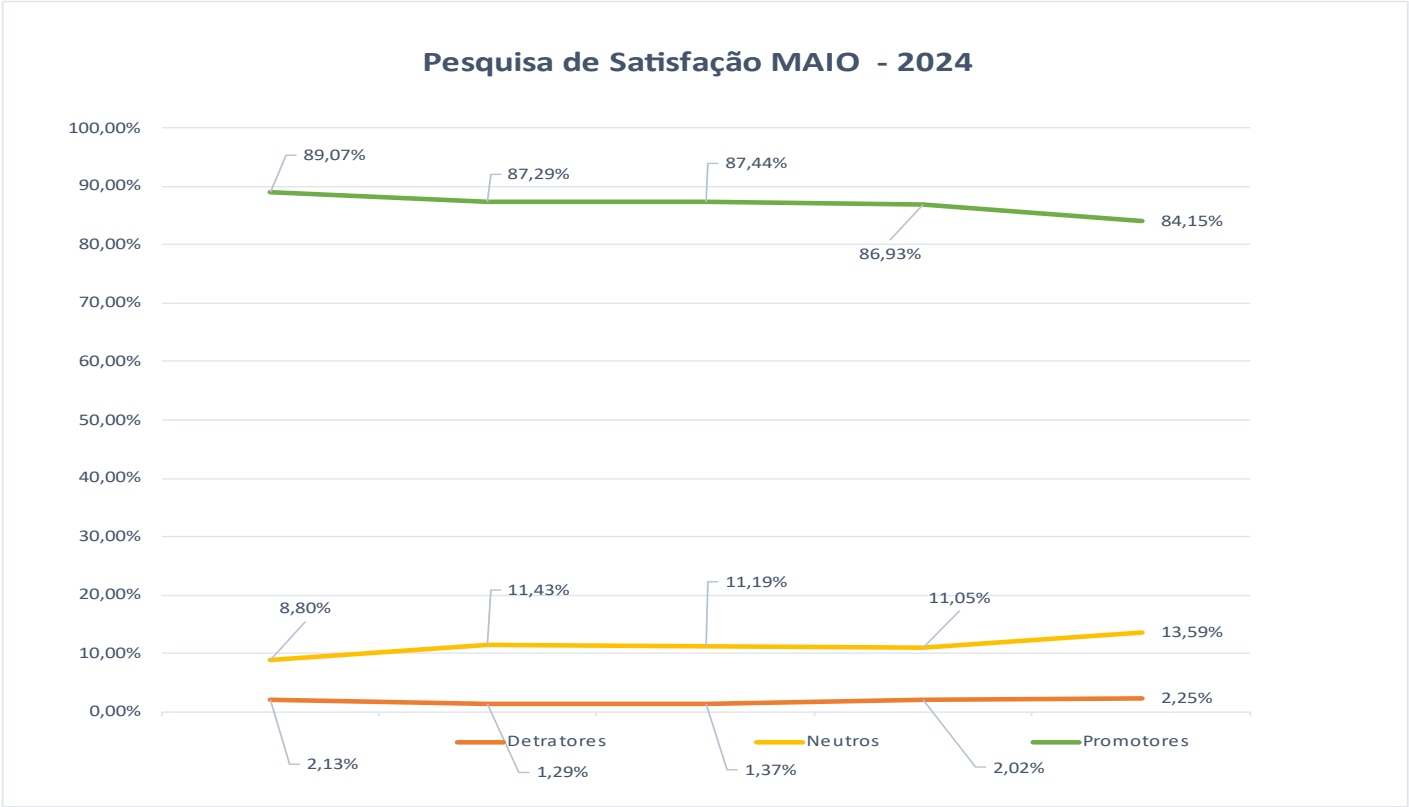
ZONA DE QUALIDADE (MUITO BOM) = ENTRE 50 E 74

ZONA DE APERFEIÇOAMENTO (RAZOÁVEL)= ENTRE 0 E 49

ZONA CRÍTICA (RUIM)= ENTRE -100 E -1

Conforme iremos apresentar abaixo no gráfico 3 e na tabela 24, podemos observar que realizamos 1.420 ligações no mês de Maio de 2024 e desse total 84,15% 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 Maio de 2024.



Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 03/06/2024.

Tabela 24: Percentual do nível de satisfação do NPS (Pesquisa de Satisfação), realizadas no mês de Maio de 2024.

UNIDADE	DE 0 A 10, QUAL A PROBABILIDADE DE VOCÊ INDICAR ESTA UNIDADE PARA UM FAMILIAR OU UM AMIGO?	MAIO		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%
TOTAL	CLIENTES DETRATORES (0-6)	32	2,25	125	1,85
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	193	13,59	760	11,22
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	1195	84,15	5888	86,93
	TOTAL	1420		6773	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	82	EXCELENTE	85	EXCELENTE
CAPS	CLIENTES DETRATORES (0-6)	4	4,44	14	2,69
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	12	13,33	36	6,92
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	74	82,22	470	90,38
	TOTAL	90		520	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	78	EXCELENTE	88	EXCELENTE
Centro de Castração	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0,00	1	0,53
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	1	2,22	1	0,53
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	44	97,78	188	98,95
	TOTAL	45		190	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	97,778	EXCELENTE	98	EXCELENTE
Centro de Especialidades Médicas	CLIENTES DETRATORES (0-6)	1	0,83	7	1,27
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	14	11,57	48	8,71
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	106	87,60	496	90,02
	TOTAL	121		551	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	87	EXCELENTE	89	EXCELENTE
Centro de Especialidades Odontológicas	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0,00	4	0,79
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	13	13,00	63	12,38
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	87	87,00	366	71,91
	TOTAL	100		509	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	87	EXCELENTE	71	MUITO BOM

Ambulatório Saúde da Mulher	CLIENTES DETRATORES (0-6)	1	0,88	4	0,73
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	8	7,02	32	5,86
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	105	92,11	510	93,41
	TOTAL	114		546	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	91	EXCELENTE	93	EXCELENTE
UBS Alvorada	CLIENTES DETRATORES (0-6)	2	1,67	5	0,88
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	19	15,83	65	11,38
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	99	82,50	409	71,63
	TOTAL	120		571	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	81	EXCELENTE	71	MUITO BOM
UBS Central	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0,00	7	1,71
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	16	16,00	69	16,83
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	84	84,00	464	113,17
	TOTAL	100		410	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	84	EXCELENTE	111	EXCELENTE
UBS Santa Clara	CLIENTES DETRATORES (0-6)	4	3,33	11	2,43
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	20	16,67	76	16,81
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	96	80,00	365	80,75
	TOTAL	120		452	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	77	EXCELENTE	78	EXCELENTE
UBS São Benedito	CLIENTES DETRATORES (0-6)	14	3,74	54	6,32
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	63	16,84	258	30,21
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	297	79,41	1327	155,39
	TOTAL	374		854	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	76	EXCELENTE	149	EXCELENTE
UBS São Vicente	CLIENTES DETRATORES (0-6)	4	3,64	10	1,87
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	15	13,64	63	11,75
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	91	82,73	463	86,38
	TOTAL	110		536	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	79	EXCELENTE	85	EXCELENTE
EMAD	CLIENTES DETRATORES (0-6)	1	3,85	3	2,94
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	1	3,85	6	5,88

	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	24	92,31	118	115,69
	TOTAL	26		102	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	88	EXCELENTE	113	EXCELENTE
CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO	CLIENTES DETRATORES (0-6)	1	1,00	3	0,61
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	11	11,00	43	8,74
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	88	88,00	446	90,65
	TOTAL	100		492	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	87	EXCELENTE	90	EXCELENTE

Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 03/06/2024.