



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

Julho

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 **Junho 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. 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 Junho de 2024.

UNIDADE DE SAÚDE	ATENDIMENTOS (Junho 2024)								
	Médicos			Enfermeiros			Dentistas		
	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%
Novo Horizonte (TOTAL GERAL)	4.464	7.230	162,0%	2.112	6.866	325,1%	1.152	1.148	99,7%
UBS Central	960	1.634	170,2%	384	1093	284,6%	192	4	2,1%
UBS Alvorada	960	1.221	127,2%	384	1030	268,2%	192	253	131,8%
UBS São Benedito	1.344	2.264	168,5%	576	2.266	393,4%	384	448	116,7%
UBS Santa Clara	480	925	192,7%	384	1.606	418,2%	192	224	116,7%
UBS São Vicente	720	1.186	164,7%	384	871	226,8%	192	219	114,1%
Equipe Rural	320	287	89,7%	192	169	88,0%	-	-	-

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 03/07/2024.

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

UNIDADE DE SAÚDE	ATENDIMENTOS MÉDICOS CLINICOS (Junho 2024)						
	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)	2442	42,53	3257	56,72	43	0,75	5742
UBS Central	787	47,78	847	51,43	13	0,79	1647
UBS Alvorada	585	47,91	636	52,09	0	0,00	1221
UBS São Benedito	215	29,33	518	70,67	0	0,00	733
UBS Santa Clara	332	35,78	593	63,90	3	0,32	928
UBS São Vicente	523	43,12	663	54,66	27	2,23	1213
Equipe Rural	169	57,88	118	40,41	5	1,71	292

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 03/07/2024.

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

CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - MÉDICO PEDIATRA (Junho 2024)						
PROFISSIONAL	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA PUERICULTURA		TOTAL
		Nº	%	Nº	%	Nº
PEDIATRA	UBS Central	101	100,00	0	0,00	101
	UBS Alvorada	142	97,26	4	2,74	146
	UBS São Benedito	237	95,95	10	4,05	247
	UBS Santa Clara	153	95,63	7	4,38	160
	UBS São Vicente	93	100,00	0	0,00	93
	TOTAL	726	97,19	21	2,81	747

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 03/07/2024.

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

CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - MÉDICO GINECOLOGISTA (Junho 2024)								
PROFISSIONAL	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA PUERPERAL		CONSULTA PRÉ NATAL		TOTAL
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
GINECOLOGISTA	CSII/Saúde da Mulher	147	77,37	6	3,16	37	19,47	190
	UBS Alvorada	177	81,19	4	1,83	37	16,97	218
	UBS São Benedito	176	80,73	1	0,46	41	18,81	218
	UBS Santa Clara	625	95,71	0	0,00	28	4,29	653
	UBS São Vicente	176	92,15	0	0,00	15	7,85	191
	TOTAL	1301	88,50	11	0,75	158	10,75	1470

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 03/07/2024.

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

UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - ENFERMEIRO (Junho 2024)												
	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
Novo Horizonte (Total Geral)	6866	98,41	16	0,23	39	0,56	7	0,10	2	0,03	47	0,67	6977
UBS Central/Saúde da Mulher	1093	97,50	0	0,00	18	1,61	7	0,62	1	0,09	2	0,18	1121
UBS Alvorada	1030	98,94	4	0,38	5	0,48	0	0,00	0	0,00	2	0,19	1041
UBS São Benedito	2.266	99,00	12	0,52	6	0,26	0	0,00	0	0,00	5	0,22	2.289
UBS Santa Clara	1.606	99,38	0	0,00	6	0,37	0	0,00	1	0,06	3	0,19	1.616
UBS São Vicente	871	95,71	0	0,00	4	0,44	0	0,00	0	0,00	35	3,85	910

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 03/07/2024.

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

UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - DENTISTAS (Junho 2024)										
	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)	1576	54,33	238	8,20	1002	34,54	16	0,55	69	2,38	2901
UBS Central	4	0,00	0	0,00	4	0,00	0	0,00	0	0,00	8
UBS Alvorada	253	66,23	0	0,00	128	33,51	0	0,00	1	0,26	382
UBS São Benedito	448	61,04	0	0,00	243	33,11	10	1,36	33	4,50	734
UBS Santa Clara	224	63,10	0	0,00	115	32,39	3	0,85	13	3,66	355
UBS São Vicente	219	65,57	0	0,00	109	32,63	3	0,00	3	0,90	334
CEO	428	39,34	238	21,88	403	37,04	0	0,00	19	1,75	1088

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 03/07/2024.

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 junho de 2024.

Classificação	Unidade	Quantidade	%
1º	UBS Central II	139.941	25%
2º	UBS São Benedito	98.215	18%
3º	UBS Santa Clara	91.120	16%
4º	UBS Alvorada	88.641	16%
5º	UBS São Vicente	72.022	13%
6º	UBS Central I	31.695	6%
7º	Apoio São Benedito	25.619	5%
8º	Farmácia Rural	13.766	2%
TOTAL		561.019	100%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 03/07/2024.

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

	AÇÃO TERAPÊUTICA	Quantidade	%
1º	ANTIDEPRESSIVO	107324	19,1%
2º	HIPOTENSOR	51272	9,1%
3º	ANSIOLITICO	49730	8,9%
4º	ANTICONVULSIVANTE	41377	7,4%
5º	HIPOGLICEMIANTE	36244	6,5%
6º	ANALGESICO/ANTITERMICO	25097	4,5%
7º	ANTIBIÓTICO	24685	4,4%
8º	ANTITIREOIDIANO	21595	3,8%
9º	ANTIFLEBONICO	21130	3,8%
10º	ANTIHIPERTENSIVO/DIURÉTICO	19976	3,6%
11º	ANTIPSIKOTICO	15988	2,8%
12º	ANTIEPILETICO	14950	2,7%
13º	DIURETICOS	14803	2,6%
14º	BLOQUEADOR BETA	13624	2,4%
15º	VITAMINA	13089	2,3%
16º	ANTIHISTAMINICO	11771	2,1%
17º	ANTIANEMICO	9894	1,8%
18º	ANTIPARKINSONIANO	9375	1,7%
19º	ANALGESICO/ANTIESPASMÓDICO	6739	1,2%
20º	CORTICOSTEROIDE	6029	1,1%
21º	HIPERPLASIA	6001	1,1%
22º	ANALGÉSICO/MIORRELAXANTE	5652	1,0%
23º	ANTIARRITMICO	5112	0,9%
24º	NEUROLEPTICO	4102	0,7%
25º	PSICOESTIMULANTE	3435	0,6%
26º	ULCERA PEPTICA	3391	0,6%
27º	ANTIMICOTICO	2935	0,5%
28º	VASODILATADOR CEREBRAL	2458	0,4%
29º	ANTIINFLAMATORIO	2386	0,4%

30º	ANTICOAGULANTE 050	1952	0,3%
31º	BRONCODILATADOR	1867	0,3%
32º	ANTIHERPETICO	1292	0,2%
33º	ANTIVIRAL	950	0,2%
34º	ANTIEMETICO	919	0,2%
35º	ANTIHELMINTICO	428	0,1%
36º	ANTICONCEPCIONAL	396	0,1%
37º	ANTIESPASMODICO	357	0,1%
38º	ANALGESICOS NARCOTICO	335	0,1%
39º	GLICOCORTICOIDE	309	0,1%
40º	INIBIDOR DA REABSORÇÃO OSSEA	309	0,1%
41º	ANTIBIOTICO TÓPICO	265	0,0%
42º	ANTIFUNGICO	257	0,0%
43º	DESCONGESTIONANTE NASAL	236	0,0%
44º	ANTICOAGULANTE 003	199	0,0%
45º	CONSTIPACAO INTESTINAL	180	0,0%
46º	ANTIACIDO	85	0,0%
47º	COLIRIO	81	0,0%
48º	LAXANTE	76	0,0%
49º	HIPOLIPEMIANTE	70	0,0%
50º	EXPECTORANTE	57	0,0%
51º	OTITE	52	0,0%
52º	ANTISSEPTICO	41	0,0%
53º	HIPNÓTICO	30	0,0%
54º	ANALGÉSICO/OPIOIDE	28	0,0%
55º	REPOSITOR HORMONAL	28	0,0%
56º	ANTIGOTOSO	25	0,0%
57º	ANTIESCABIOTICO	23	0,0%
58º	HIPERTONICO	8	0,0%
59º	ANTAGONISTA DOS OPIOIDES	0	0,0%
60º	ANTIALCOLICO	0	0,0%
61º	ESQUIZOFRENIA	0	0,0%

62º	TONICO	0	0,0%
63º	VASODILATADOR CORONARIANO	0	0,0%
TOTAL		561.019	100,0%

Fonte: Sistema Fiorilli,2024. Acesso em: 03/07/2024.

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

Classificação	Ação Terapêutica dos Medicamentos Controlados	Quantidade	%
1º	ANTIDEPRESSIVOS	107.324	42,4%
2º	ANSIOLITICOS	49.730	19,7%
3º	ANTICONVULSIVANTES	41.377	16,4%
4º	ANTIBÍOTICOS	24.950	9,9%
5º	ANTIPSICOTICOS	15.988	6,3%
6º	ANTIPARKINSONIANOS	9.375	3,7%
7º	NEUROLÉPTICOS	4.102	1,6%
8º	ANALGESICOS OPIOIDES	28	0,0%
TOTAL		252.874	100,0%

Fonte: Sistema Fiorilli,2024. Acesso em: 03/07/2024.

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

Mês de Junho 2024						
UNIDADES	CBO	TOTAL DE CONSULTAS	CONSULTAS MARCADAS COMO DEMANDA IMEDIATA (DI)	CONSULTAS NÃO MARCADAS COMO DEMANDA IMEDIATA (AGENDADO)	DI %	AGENDADOS %
UBS Central	TOTAL	2727	1924	802	70,55	29,41
	MÉDICO GENERALISTA	1634	847	787	51,84	48,16
	ENFERMEIRO	1093	1077	15	98,54	1,37
UBS Alvorada	TOTAL	2251	1403	298	62,33	13,24
	MÉDICO GENERALISTA	1221	380	291	31,12	23,83
	ENFERMEIRO	1030	1023	7	99,32	0,68
UBS São Benedito	TOTAL	4530	3981	549	87,88	12,12
	MÉDICO GENERALISTA	2264	1751	513	77,34	22,66
	ENFERMEIRO	2266	2230	36	98,41	1,59
UBS Santa Clara	TOTAL	2531	2152	379	85,03	14,97
	MÉDICO GENERALISTA	925	593	332	64,11	35,89
	ENFERMEIRO	1606	1559	47	97,07	2,93
UBS São Vicente	TOTAL	2057	1534	523	74,57	25,43
	MÉDICO GENERALISTA	1186	663	523	55,90	44,10
	ENFERMEIRO	871	871	0	100,00	0,00

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 03/07/2024.

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 (Junho 2024)							
UNIDADE	Número de Reuniões de Matriciamento						
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	TOTAL
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
NASF	53	47	43	61	48	48	300

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 03/07/2024.

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		JUNHO		TOTAL	
	Nº mês	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Médico Generalista	652	85	91	*	73	*	80	*	134	*	109	*	111	*	598	*
Enfermeiro			193	*	204	*	190	*	236	*	203	*	149	*	1.175	*
Técnico de Enfermagem			583	*	598	*	623	*	548	*	509	*	494	*	3.355	*
Fisioterapeuta			211	*	192	*	166	*	211	*	146	*	176	*	1.102	*
TOTAL			1078	165,3%	1067	163,7%	1059	162,4%	1129	173,2%	967	148,3%	930	142,6%	5.300	79,7

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 03/07/2024.

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 Junho de 2024.

Unidades de Saúde	Equipes	INE	Habilitação	Nº de pessoas previstas (Julho/2024)	Número de pessoas cadastradas (Fiorilli)		Número de pessoas cadastradas (E-GESTOR)	
					Julho 2024	Abril 2024	Nº	%
UBS JARDIM ALVORADA	EQUIPE I	0002131080	SIM	2.408	2.987	5.725	238%	
UBS JARDIM ALVORADA	EQUIPE II	0002383594	SIM	2.935	3.359	493	17%	
UBS SÃO VICENTE	EQUIPE I	0002131072	SIM	2.438	2.698	4.621	190%	
UBS SÃO VICENTE	EQUIPE II	0002383586	SIM	1.850	1.979	295	16%	
UBS SÃO BENEDITO	EAB SAO BENEDITO	0001586211	SIM	1799	3.007	6.065	337%	
UBS SÃO BENEDITO	EQUIPE II	0002192640	SIM	2237	3.396	2.414	108%	
UBS SÃO BENEDITO	EQUIPE III	0002210282	SIM	2442	3.413	2.770	113%	
UBS SANTA CLARA	EAB SANTA CLARA	0001586300	SIM	3595	4.263	5.521	154%	
UBS SANTA CLARA	EQUIPE II	0002192683	SIM	3705	3.556	2.580	70%	
UBS CENTRAL	EAB CS	0001590103	SIM	3121	4.285	4.728	151%	
UBS CENTRAL	EQUIPE II	0002192675	SIM	3168	4.817	4.692	148%	
UBS CENTRAL	EQUIPE RURAL	0002210274	SIM	550	2.241	1.301	237%	
TOTAL				30.248	40001	41.205	136%	

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 03/07/2024.

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 (Junho 2024)															
Categoria Profissional (Nível Médio e Superior)	Meta - Contrato de Gestão		Mês de Maio 2024												
			Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Anual
	Nº	%	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%	323	129%	1.801
Psicólogo	552		592	107,2%	421	76,3%	391	70,8%	291	52,7%	506	91,7%	449	81%	2.650
Psicopedagoga	120		193	160,8%	122	101,7%	0	0,0%	86	71,7%	89	74,2%	66	55%	556
Fonoaudiólogo	80		84	105,0%	68	85,0%	21	26,3%	45	56,3%	34	42,5%	36	45%	288
Neuropsicólogo	40		80	200,0%	62	155,0%	44	110,0%	41	102,5%	59	147,5%	55	138%	341
Artesão	200		396	198,0%	223	111,5%	451	225,5%	221	110,5%	396	198,0%	408	204%	2.095
TOTAL	1242		1685	135,7%	1085	87,4%	1193	96,1%	####	83,3%	####	112,5%	1.337	107,6%	7.731
Médico Psiquiatra	20 reuniões de matriciamento na atenção primária.	85	21	21	27	27	30	30	41	41	30	34	17	32	166
Assistente Social			0		0		0		2		2		4		8
Psicólogo			21		27		30		41		24		13		156
TOTAL	20		42	105,0%	54	135,0%	60	150,0%	84	205,0%	56	170,0%	34	160,0%	330

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 03/07/2024.

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

Procedimentos realizados pela equipe de Atenção Básica	Junho	TOTAL
Administração de medicamentos via endovenosa	940	5167
Administração de medicamentos via intramuscular	1556	9514
Administração de medicamentos via oral	591	1611
Administração de Penicilina para tratamento de sífilis	7	28
Aferição de pressão arterial	8958	53114
Atendimento em grupo na Atenção Primária	56	604
Avaliação antropométrica	1012	4296
Coleta de material p/ exame laboratorial	1875	11129
Coleta de sangue para triagem neonatal (Teste do Pezinho)	19	115
Curativo especial	463	3085
Curativos simples	692	4076
Drenagem de abscesso	0	0
Exame do Pé Diabético	0	1
Glicemia capilar	735	5007
Nebulização/inalação	68	223
Retirada (excisão) de corpo estranho da cavidade auditiva e nasal	0	0
Retirada (excisão) de corpo estranho subcutâneo	0	0
Retirada (excisão) de pontos de cirurgias básicas	115	659
Retirada de Cerume	0	7
Sutura simples	0	0
Tamponamento nasal anterior e/ou posterior	0	0
Terapia de Reidratação Oral	0	0
TOTAL	17087	98636

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 03/07/2024.

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

Procedimentos realizados pela Equipe de Saúde Bucal	Junho	TOTAL
Ação coletiva de escovação dental supervisionada (Orientação de Higiene Bucal)	122	515
Acesso à polpa dentaria e medicação (por dente)	106	604
Atendimento a gestante	56	391
Atendimento de urgência	358	1621
Curativo de demora c/ ou s/ preparo biomecânico	269	1479
Endodontia	39	253
Exodontia de dente decíduo	46	334
Exodontia de dente permanente	215	1145
Primeira consulta odontológica programática	365	1936
Profilaxia/ remoção de placa bacteriana	90	572
Prótese Dentária	53	291
Pulpotomia dentária	5	45
Raspagem alisamento e polimento supragengivais (por sextante)	268	1911
Raspagem alisamento subgengivais (por sextante)	15	268
Restauração de dente decíduo anterior com resina composta	12	80
Restauração de dente decíduo posterior com resina composta	32	194
Remoção/Restauração com amálgama de dente permanente posterior	0	5
Restauração de dente decíduo posterior com Ionomero de Vidro	26	207
Restauração de dente permanente anterior com Resina composta	164	1096
Restauração de dente permanente posterior com Resina composta	417	2412
Selamento provisório de cavidade dentária	31	225
Tratamento de alveolite	6	12
Ulotomia/ulectomia	1	11
TOTAL	2696	15607

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 03/07/2024.

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 Junho 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 – Junho 2024						
UNIDADES DE SAÚDE	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
UBS Central	13,8%	12,2%	12,4%	11,0%	9,2%	12,1%
Equipe Rural	10,7%	13,2%	7,1%	6,6%	3,5%	4,5%
UBS São Vicente	11,3%	9,7%	8,8%	9,8%	8,8%	9,7%
UBS São Benedito	12,7%	9,5%	9,6%	9,5%	9,3%	6,8%
UBS Santa Clara	10,3%	8,5%	9,3%	6,7%	6,1%	7,0%
UBS Alvorada	16,4%	12,6%	10,4%	9,9%	9,2%	11,7%
TOTAL	12,8%	10,5%	9,8%	9,3%	8,5%	9,2%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 03/07/2024.

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 Junho de 2024, foram: oftalmo (30,5%), ortopedia (14,4%) e otorrino (6,9%).

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

CONSOLIDADO DOS ENCAMINHAMENTO PARA ESPECIALIDADES				
Especialidade	JUNHO		TOTAL ANO	
	Nº	%	Nº	%
AMBULATORIAL BÁSICA	6	0,7%	30	0,6%
AMBULATORIAL ESPECIALIZADA	1	0,1%	17	0,3%
ALERGOLOGISTA	2	-	12	0,2%
URGÊNCIA/EMERGÊNCIA	2	0,2%	36	0,7%
CARDIOLOGIA	57	6,4%	384	7,4%
CIRURGIA	43	4,8%	406	7,8%
CIRURGIA BARIATRICA	1	0,1%	14	0,3%
CIRURGIA PEDIATRICA	1	0,1%	22	0,0%
CIRURGIA PLASTICA	19	2,1%	92	1,8%
COLOPROCTOLOGISTA	9	1,0%	46	0,0%
COMUNIDADE TERAPEUTICA	5	0,6%	31	0,6%
DERMATOLOGIA	64	7,2%	359	6,9%
ENCAMINHAMENTO HOSPITALAR	0	0,0%	3	0,1%
ENDOCRINOLOGIA	14	1,6%	77	1,5%
GASTROENTEROLOGIA	21	2,4%	143	2,7%
GENETICISTA	0	0,0%	0	0,0%
GERIATRIA	0	0,0%	5	0,0%
GINECOLOGIA	18	2,0%	77	1,5%
HEMATOLOGIA	9	1,0%	39	0,7%
HEPATOLOGIA	0	0,0%	5	0,0%
INFECTOLOGIA	0	0,0%	3	0,1%
MASTOLOGIA	4	0,4%	33	0,6%
NEFROLOGIA	9	1,0%	51	1,0%

NEUROLOGIA	33	3,7%	187	3,6%
NEUROLOGIA INFANTIL	5	0,6%	66	1,3%
NEUROCIRURGIÃO	0	0,0%	5	0,0%
OFTALMOLOGIA	271	30,5%	1297	24,9%
ONCOLOGIA	3	0,3%	23	0,4%
ORTOPEDIA	128	14,4%	755	14,5%
OTORRINOLARINGOLOGIA	61	6,9%	314	6,0%
PLANEJAMENTO FAMILIAR	3	0,3%	24	0,5%
PNEUMOLOGIA	13	1,5%	80	0,0%
PROCTOLOGIA	1	0,1%	22	0,4%
PRÉ NATAL DE ALTO RISCO	4	0,4%	24	0,5%
REUMATOLOGIA	13	1,5%	68	1,3%
UROLOGIA	37	4,2%	245	4,7%
VASCULAR	32	3,6%	255	4,9%
TOTAL	889	100,0%	5219	100,0%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 03/07/2024.

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 Junho 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		Junho		Total	
				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%	109	42,6%	973	31,7
Saúde da Mulher/CSII	2.645	720	60	52	86,7	51	85,0	43	71,7	45	75,00	52	86,7%	32	53,3%	275	38,2
Equipe Rural	-	-	-	2	-	0	-	1	-	0	-	0	-	0	-	3	-
UBS Alvorada	1.438	720	60	36	60,0	56	93,3	32	53,3	47	78,33	26	43,3%	13	21,7%	210	29,2
UBS São Benedito	1.717	1080	90	41	45,6	46	51,1	25	27,8	46	51,1	35	38,9%	34	37,8%	227	21,0
UBS Santa Clara	1.986	720	60	24	40,0	24	40,0	14	23,3	23	38,33	23	38,3%	11	18,3%	119	16,5
UBS São Vicente	1.428	720	60	30	50,0	31	51,7	19	31,7	25	41,67	17	28,3%	19	31,7%	141	19,6

Fonte: Dados enviados pelas equipes das Unidades Básicas de Saúde e Sistema Fiorlli, 2024. Acesso em: 03/07/2024. *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	JUNHO	TOTAL	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	
Agente Comunitário da Saúde	Planejamento						0	
Auxiliar Administrativo					1		1	2
Auxiliar/Técnico de enfermagem								0
Auxiliar de Higiene e Limpeza					1		1	2
Caps I				1		1		2
Dentista				1		1		2
Emad								0
Enfermeiros			1		1	1	1	4
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	3	16

Fonte: Dados da coordenação de educação permanente, 2024. Acesso em: 03/07/2024.

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 Junho 2024.

Tabela 21: Indicadores do Programa Bolsa Família, no mês de Junho 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)	69,72%	40%	100%	16%	100%

Fonte: Sistema E-gestor, 2024. Dados atualizados em: 03/07/2024.

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	JUN	TOTAL
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
UBS Central	1	0	2	0	1	0	4
UBS Alvorada	2	2	0	0	0	3	7
UBS São Benedito	2	0	1	3	6	2	14
UBS Santa Clara	0	0	1	0	0	0	1
UBS São Vicente	1	0	1	0	0	0	2
Centro de especialidades médicas	0	0	0	0	0	1	1
EMAD	0	0	0	0	0	0	0
NASF	0	0	0	0	0	0	0
Saúde da mulher	0	0	0	0	0	0	0
APOIO São Benedito	0	0	0	0	0	1	1
VACINAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0
Centro de especialidades odontológicas (CEO)	0	0	0	0	0	0	0
ZONA RURAL	0	0	0	0	0	0	0
CAPS	0	0	1	0	0	0	1
Centro de castração	0	0	0	0	0	0	0
Centro de Fisioterapia	0	0	0	3	0	1	4
Novo Horizonte	6	2	6	6	7	8	35

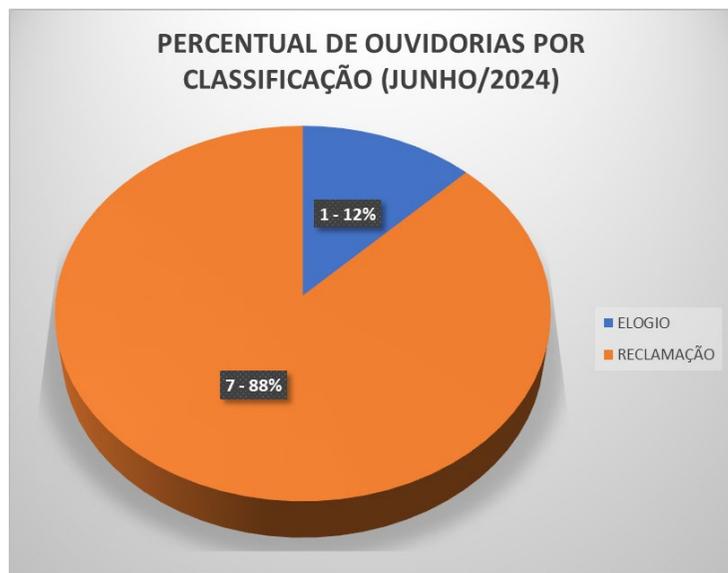
Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 03/07/2024.

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

UNIDADES DE SAÚDE	OUVIDORIAS - JUNHO 2024					
	ELOGIO		RECLAMAÇÃO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
UBS São Benedito	0	0,00%	2	29%	2	25,00%
UBS São Vicente	0	0,00%	1	14%	1	12,50%
UBS Alvorada	0	0,00%	2	29%	2	25,00%
UBS Santa Clara	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
UBS Central	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
Centro de especialidades médicas	0	0,00%	1	14%	1	12,50%
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%
APOIO São Benedito	0	0,00%	1	14%	1	12,50%
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	1	100,00%	0	0%	1	12,50%
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%	7	100%	8	100,00%

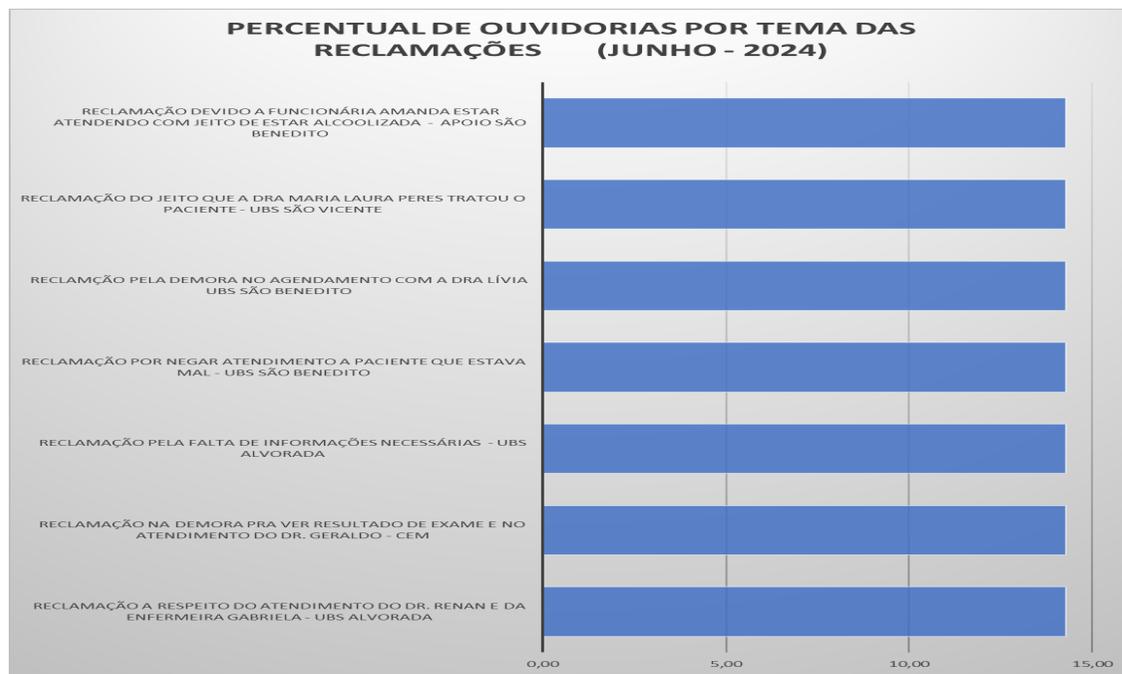
Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 03/07/2024.

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



Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 03/07/2024.

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



Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 03/07/2024.

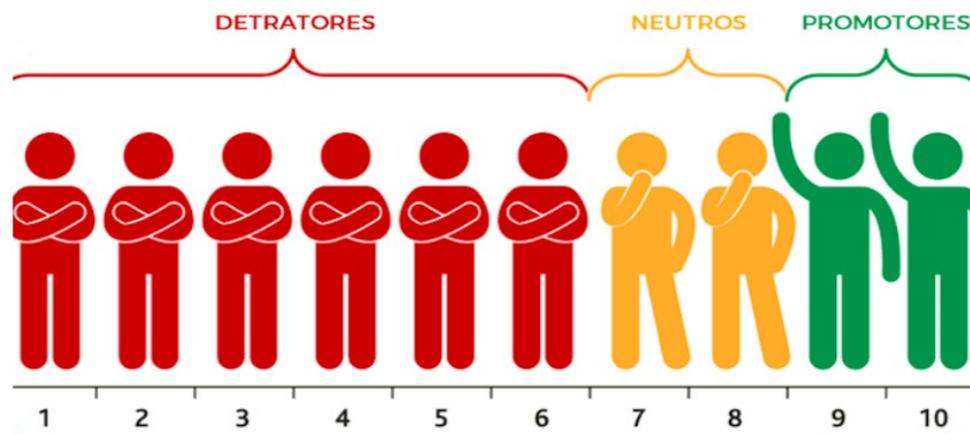
8. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – NPS (NET PROMOTER SCORE)

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

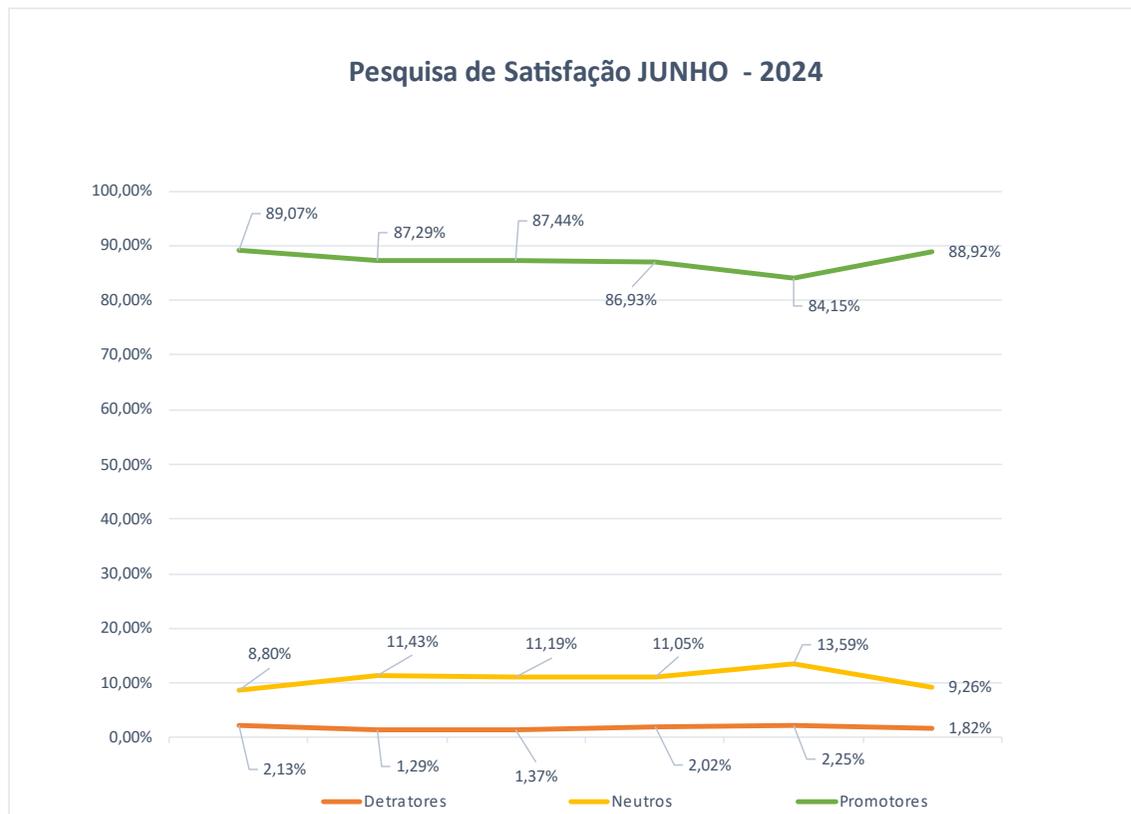
ZONA DE QUALIDADE (MUITO BOM) = ENTRE 50 E 74

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 1.480 ligações no mês de Junho de 2024 e desse total 88,92% 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 Junho de 2024.



Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 03/07/2024.

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

DE 0 A 10, QUAL A PROBABILIDADE DE VOCÊ INDICAR ESTA UNIDADE PARA UM FAMILIAR OU UM AMIGO?	JUNHO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%
	CLIENTES DETRATORES (0-6)	27	1,82	152
CLIENTES NEUTRO (7-8)	137	9,26	897	10,87
CLIENTES PROMOTORES (9-10)	1316	88,92	7204	87,29
TOTAL	1480		8253	
CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	87	EXCELENTE	85	EXCELENTE
CLIENTES DETRATORES (0-6)	2	1,82	16	2,54
CLIENTES NEUTRO (7-8)	9	8,18	45	7,14
CLIENTES PROMOTORES (9-10)	99	90,00	569	90,32
TOTAL	110		630	
CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	88	EXCELENTE	88	EXCELENTE
CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0,00	1	0,42
CLIENTES NEUTRO (7-8)	0	0,00	1	0,42
CLIENTES PROMOTORES (9-10)	46	100,00	234	99,15
TOTAL	46		236	
CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	100	EXCELENTE	99	EXCELENTE
CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0,00	7	1,01
CLIENTES NEUTRO (7-8)	9	6,43	57	8,25
CLIENTES PROMOTORES (9-10)	131	93,57	627	90,74
TOTAL	140		691	
CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	94	EXCELENTE	90	EXCELENTE
CLIENTES DETRATORES (0-6)	1	0,86	5	0,80
CLIENTES NEUTRO (7-8)	12	10,34	75	12,00
CLIENTES PROMOTORES (9-10)	103	88,79	469	75,04
TOTAL	116		625	
CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	88	EXCELENTE	74	MUITO BOM

CLIENTES DETRADORES (0-6)	1	0,77	5	0,74
CLIENTES NEUTRO (7-8)	3	2,31	35	5,18
CLIENTES PROMOTORES (9-10)	126	96,92	636	94,08
TOTAL	130		676	
CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	96	EXCELENTE	93	EXCELENTE
CLIENTES DETRADORES (0-6)	5	4,17	10	1,45
CLIENTES NEUTRO (7-8)	7	5,83	72	10,42
CLIENTES PROMOTORES (9-10)	108	90,00	517	74,82
TOTAL	120		691	
CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	86	EXCELENTE	73	MUITO BOM
CLIENTES DETRADORES (0-6)	2	1,67	9	1,70
CLIENTES NEUTRO (7-8)	18	15,00	87	16,42
CLIENTES PROMOTORES (9-10)	100	83,33	564	106,42
TOTAL	120		530	
CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	82	EXCELENTE	105	EXCELENTE
CLIENTES DETRADORES (0-6)	4	3,33	15	2,62
CLIENTES NEUTRO (7-8)	11	9,17	87	15,21
CLIENTES PROMOTORES (9-10)	105	87,50	470	82,17
TOTAL	120		572	
CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	84	EXCELENTE	80	EXCELENTE
CLIENTES DETRADORES (0-6)	11	3	65	7,61
CLIENTES NEUTRO (7-8)	50	15	308	36,07
CLIENTES PROMOTORES (9-10)	271	82	1598	187,12
TOTAL	332		854	
CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	78	EXCELENTE	180	EXCELENTE
CLIENTES DETRADORES (0-6)	0	0,00	10	1,52
CLIENTES NEUTRO (7-8)	13	10,83	76	11,59
CLIENTES PROMOTORES (9-10)	107	89,17	570	86,89
TOTAL	120		656	
CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	89	EXCELENTE	85	EXCELENTE
CLIENTES DETRADORES (0-6)	1	3,85	4	3,13
CLIENTES NEUTRO (7-8)	0	0,00	6	4,69
CLIENTES PROMOTORES (9-10)	25	96,15	143	111,72

TOTAL	26		128	
CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	92	EXCELENTE	109	EXCELENTE
CLIENTES DETRADORES (0-6)	0	0,00	3	0,51
CLIENTES NEUTRO (7-8)	5	5,00	48	8,11
CLIENTES PROMOTORES (9-10)	95	95,00	541	91,39
TOTAL	100		592	
CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	95	EXCELENTE	91	EXCELENTE

Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 03/07/2024.