



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

**Agosto**

**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 **Julho 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 Julho de 2024.

UNIDADE DE SAÚDE	ATENDIMENTOS (Julho 2024)								
	Médicos			Enfermeiros			Dentistas		
	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%
<b>Novo Horizonte (TOTAL GERAL)</b>	<b>4.464</b>	<b>3.429</b>	<b>76,8%</b>	<b>2.112</b>	<b>2.662</b>	<b>126,0%</b>	<b>1.152</b>	<b>596</b>	<b>51,7%</b>
UBS Central	960	702	73,1%	384	437	113,8%	192	5	2,6%
UBS Alvorada	960	611	63,6%	384	455	118,5%	192	128	66,7%
UBS São Benedito	1.344	1.032	76,8%	576	887	154,0%	384	211	54,9%
UBS Santa Clara	480	574	119,6%	384	617	160,7%	192	132	68,8%
UBS São Vicente	720	510	70,8%	384	266	69,3%	192	120	62,5%
Equipe Rural	320	146	45,6%	192	104	54,2%	-	-	-

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/08/2024.

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

UNIDADE DE SAÚDE	ATENDIMENTOS MÉDICOS CLINICOS (Julho 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
<b>Novo Horizonte (Total Geral)</b>	<b>2823</b>	<b>41,50</b>	<b>3927</b>	<b>57,73</b>	<b>52</b>	<b>0,76</b>	<b>6802</b>
UBS Central	744	50,44	715	48,47	16	1,08	1475
UBS Alvorada	584	49,91	586	50,09	0	0,00	1170
UBS São Benedito	468	24,34	1.455	75,66	0	0,00	1923
UBS Santa Clara	453	38,88	698	59,91	14	1,20	1165
UBS São Vicente	574	53,70	473	44,25	22	2,06	1069
Equipe Rural	162	66,94	75	30,99	5	2,07	242

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/08/2024.

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

CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - MÉDICO PEDIATRA (Julho 2024)						
PROFISSIONAL	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA PUERICULTURA		TOTAL
		Nº	%	Nº	%	Nº
PEDIATRA	UBS Central	49	100,00	0	0,00	49
	UBS Alvorada	68	91,89	6	8,11	74
	UBS São Benedito	105	89,74	12	10,26	117
	UBS Santa Clara	85	89,47	10	10,53	95
	UBS São Vicente	36	100,00	0	0,00	36
	<b>TOTAL</b>	<b>343</b>	<b>92,45</b>	<b>28</b>	<b>7,55</b>	<b>371</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/08/2024.

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

CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - MÉDICO GINECOLOGISTA ( Julho 2024)								
PROFISSIONAL	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA PUERPERAL		CONSULTA PRÉ NATAL		TOTAL
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
GINECOLOGISTA	CSII/Saúde da Mulher	99	71,74	0	0,00	39	28,26	138
	UBS Alvorada	67	65,05	2	1,94	34	33,01	103
	UBS São Benedito	117	72,22	0	0,00	45	27,78	162
	UBS Santa Clara	44	58,67	3	4,00	28	37,33	75
	UBS São Vicente	75	78,95	0	0,00	20	21,05	95
	<b>TOTAL</b>	<b>402</b>	<b>70,16</b>	<b>5</b>	<b>0,87</b>	<b>166</b>	<b>28,97</b>	<b>573</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/08/2024.

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

UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - ENFERMEIRO (Julho 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 BASICA		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
<b>Novo Horizonte (Total Geral)</b>	<b>2662</b>	<b>94,53</b>	<b>18</b>	<b>0,64</b>	<b>39</b>	<b>1,38</b>	<b>2</b>	<b>0,07</b>	<b>2</b>	<b>0,07</b>	<b>93</b>	<b>3,30</b>	<b>2816</b>
<b>UBS Central/Saúde da Mulher</b>	437	89,18	0	0,00	21	4,29	2	0,41	1	0,20	29	5,92	490
<b>UBS Alvorada</b>	455	97,01	7	1,49	7	1,49	0	0,00	0	0,00	0	0,00	469
<b>UBS São Benedito</b>	887	95,17	10	1,07	5	0,54	0	0,00	0	0,00	30	3,22	932
<b>UBS Santa Clara</b>	617	98,72	1	0,16	4	0,64	0	0,00	0	0,00	3	0,48	625
<b>UBS São Vicente</b>	266	88,67	0	0,00	2	0,67	0	0,00	1	0,33	31	10,33	300

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/08/2024.

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

UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - DENTISTAS (Julho 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
<b>Novo Horizonte (Total Geral)</b>	<b>816</b>	<b>37,19</b>	<b>247</b>	<b>11,26</b>	<b>757</b>	<b>34,50</b>	<b>13</b>	<b>0,59</b>	<b>361</b>	<b>16,45</b>	<b>2194</b>
UBS Central	5	0,00	0	0,00	5	0,00	0	0,00	0	0,00	10
UBS Alvorada	128	46,38	0	0,00	131	47,46	0	0,00	17	6,16	276
UBS São Benedito	211	33,92	0	0,00	211	33,92	6	0,96	194	31,19	622
UBS Santa Clara	132	36,87	0	0,00	121	33,80	3	0,84	102	28,49	358
UBS São Vicente	120	43,80	0	0,00	115	41,97	4	0,00	35	12,77	274
CEO	220	33,64	247	37,77	174	26,61	0	0,00	13	1,99	654

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/08/2024.

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 julho de 2024.**

<b>Classificação</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>1º</b>	UBS Central II	127.681	23%
<b>2º</b>	UBS São Benedito	109.641	20%
<b>3º</b>	UBS Santa Clara	87.027	16%
<b>4º</b>	UBS Alvorada	85.916	16%
<b>5º</b>	UBS São Vicente	64.643	12%
<b>6º</b>	UBS Central I	33.718	6%
<b>7º</b>	Apoio São Benedito	24.339	4%
<b>8º</b>	Farmácia Rural	13.687	3%
<b>TOTAL</b>		<b>546.652</b>	<b>100%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/08/2024.

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

	<b>AÇÃO TERAPÊUTICA</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>1º</b>	ANTIDEPRESSIVO	120488	<b>22,0%</b>
<b>2º</b>	HIPOTENSOR	57258	<b>10,5%</b>
<b>3º</b>	ANSIOLITICO	39979	<b>7,3%</b>
<b>4º</b>	HIPOGLICEMIANTE	38328	<b>7,0%</b>
<b>5º</b>	ANTICONVULSIVANTE	32817	<b>6,0%</b>
<b>6º</b>	ANALGESICO/ANTITERMICO	24763	<b>4,5%</b>
<b>7º</b>	ANTIHIPERTENSIVO/DIURÉTICO	21893	<b>4,0%</b>
<b>8º</b>	ANTIBIÓTICO	20232	<b>3,7%</b>
<b>9º</b>	ANTIFLEBONICO	19972	<b>3,7%</b>
<b>10º</b>	ANTIPSIOTICO	17920	<b>3,3%</b>
<b>11º</b>	VITAMINA	15241	<b>2,8%</b>
<b>12º</b>	DIURETICOS	14957	<b>2,7%</b>
<b>13º</b>	BLOQUEADOR BETA	13105	<b>2,4%</b>
<b>14º</b>	ANTIANEMICO	13025	<b>2,4%</b>
<b>15º</b>	ANTITIREOIDIANO	12435	<b>2,3%</b>
<b>16º</b>	ANTIHISTAMINICO	10411	<b>1,9%</b>
<b>17º</b>	ANTIPARKINSONIANO	10336	<b>1,9%</b>
<b>18º</b>	ANTIEPILETICO	10143	<b>1,9%</b>
<b>19º</b>	ANALGESICO/ANTIESPASMÓDICO	8953	<b>1,6%</b>
<b>20º</b>	CORTICOSTEROIDE	6130	<b>1,1%</b>
<b>21º</b>	ANTIARRITMICO	5175	<b>0,9%</b>
<b>22º</b>	ANTIINFLAMATORIO	4896	<b>0,9%</b>
<b>23º</b>	HIPERPLASIA	4773	<b>0,9%</b>
<b>24º</b>	ANALGÉSICO/MIORRELAXANTE	4093	<b>0,7%</b>
<b>25º</b>	PSICOESTIMULANTE	2731	<b>0,5%</b>
<b>26º</b>	VASODILATADOR CEREBRAL	2630	<b>0,5%</b>
<b>27º</b>	NEUROLEPTICO	2546	<b>0,5%</b>
<b>28º</b>	ANTIMICOTICO	2290	<b>0,4%</b>
<b>29º</b>	ANTIHERPETICO	1976	<b>0,4%</b>

<b>30º</b>	ANTICOAGULANTE 050	1269	<b>0,2%</b>
<b>31º</b>	BRONCODILATADOR	1263	<b>0,2%</b>
<b>32º</b>	ANTIESPASMÓDICO	483	<b>0,1%</b>
<b>33º</b>	ANTICONCEPCIONAL	402	<b>0,1%</b>
<b>34º</b>	ANTICOAGULANTE 003	387	<b>0,1%</b>
<b>35º</b>	INIBIDOR DA REABSORÇÃO ÓSSEA	370	<b>0,1%</b>
<b>36º</b>	ANTIVIRAL	334	<b>0,1%</b>
<b>37º</b>	CONSTIPAÇÃO INTESTINAL	312	<b>0,1%</b>
<b>38º</b>	ANTIHELMÍNTICO	304	<b>0,1%</b>
<b>39º</b>	GLICOCORTICÓIDE	291	<b>0,1%</b>
<b>40º</b>	HIPOLIPEMIANTE	255	<b>0,0%</b>
<b>41º</b>	ANTIFÚNGICO	241	<b>0,0%</b>
<b>42º</b>	ANTIBIÓTICO TÓPICO	219	<b>0,0%</b>
<b>43º</b>	ANALGÉSICOS NARCÓTICO	170	<b>0,0%</b>
<b>44º</b>	HIPERTÔNICO	159	<b>0,0%</b>
<b>45º</b>	ANTISÉPTICO	139	<b>0,0%</b>
<b>46º</b>	ANTIEMÉTICO	136	<b>0,0%</b>
<b>47º</b>	DESCONGESTIONANTE NASAL	80	<b>0,0%</b>
<b>48º</b>	LAXANTE	70	<b>0,0%</b>
<b>49º</b>	OTITE	44	<b>0,0%</b>
<b>50º</b>	VASODILATADOR CORONÁRIO	40	<b>0,0%</b>
<b>51º</b>	EXPECTORANTE	39	<b>0,0%</b>
<b>52º</b>	ANALGÉSICO/OPIOIDE	31	<b>0,0%</b>
<b>53º</b>	COLÍRIO	30	<b>0,0%</b>
<b>54º</b>	HIPNÓTICO	30	<b>0,0%</b>
<b>55º</b>	REPOSITOR HORMONAL	28	<b>0,0%</b>
<b>56º</b>	ANTIÁCIDO	20	<b>0,0%</b>
<b>57º</b>	ANTIESCABÍOTICO	10	<b>0,0%</b>
<b>58º</b>	ANTAGONISTA DOS OPIOIDES	0	<b>0,0%</b>
<b>59º</b>	ANTIÁLCOLICO	0	<b>0,0%</b>
<b>60º</b>	ANTIGOTOSO	0	<b>0,0%</b>
<b>61º</b>	ESQUIZOFRENIA	0	<b>0,0%</b>

<b>62º</b>	TONICO	0	<b>0,0%</b>
<b>63º</b>	ULCERA PEPTICA	0	<b>0,0%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>546.652</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli,2024. Acesso em: 02/08/2024.

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

Classificação	Ação Terapêutica dos Medicamentos Controlados	Quantidade	%
1º	ANTIDEPRESSIVOS	120.488	49,3%
2º	ANSIOLITICOS	39.979	16,3%
3º	ANTICONVULSIVANTES	32.817	13,4%
4º	ANTIBÍOTICOS	20.451	8,4%
5º	ANTIPSICOTICOS	17.920	7,3%
6º	ANTIPARKINSONIANOS	10.336	4,2%
7º	NEUROLÉPTICOS	2.546	1,0%
8º	ANALGESICOS OPIOIDES	31	0,0%
<b>TOTAL</b>		<b>244.568</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli,2024. Acesso em: 02/08/2024.

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

Mês de Julho 2024						
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>2322</b>	<b>1549</b>	<b>773</b>	<b>66,71</b>	<b>33,29</b>
	MÉDICO GENERALISTA	1459	715	744	49,01	50,99
	ENFERMEIRO	863	834	29	96,64	<b>3,36</b>
UBS Alvorada	<b>TOTAL</b>	<b>2102</b>	<b>1499</b>	<b>603</b>	<b>71,31</b>	<b>28,69</b>
	MÉDICO GENERALISTA	1171	586	585	50,04	49,96
	ENFERMEIRO	931	913	18	98,07	<b>1,93</b>
UBS São Benedito	<b>TOTAL</b>	<b>3698</b>	<b>3227</b>	<b>501</b>	<b>87,26</b>	<b>13,55</b>
	MÉDICO GENERALISTA	1893	1455	468	76,86	24,72
	ENFERMEIRO	1805	1772	33	98,17	<b>1,83</b>
UBS Santa Clara	<b>TOTAL</b>	<b>2432</b>	<b>1920</b>	<b>512</b>	<b>78,95</b>	<b>21,05</b>
	MÉDICO GENERALISTA	1151	698	453	60,64	39,36
	ENFERMEIRO	1281	1222	59	95,39	<b>4,61</b>
UBS São Vicente	<b>TOTAL</b>	<b>1730</b>	<b>1157</b>	<b>574</b>	<b>66,88</b>	<b>33,18</b>
	MÉDICO GENERALISTA	1047	473	574	45,18	54,82
	ENFERMEIRO	683	684	<b>0</b>	100,15	<b>0,00</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/08/2024.

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 (Julho 2024)								
UNIDADE	Número de Reuniões de Matriciamento							
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Mai	Junho	Julho	TOTAL
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
<b>NASF</b>	53	47	43	61	48	48	51	<b>351</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/08/2024.

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		JULHO		TOTAL	
	Nº mês	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Médico Generalista	652	85	91	*	73	*	80	*	134	*	109	*	111	*	94	*	692	*
Enfermeiro			193	*	204	*	190	*	236	*	203	*	149	*	195	*	1.370	*
Técnico de Enfermagem			583	*	598	*	623	*	548	*	509	*	494	*	517	*	3.872	*
Fisioterapeuta			211	*	192	*	166	*	211	*	146	*	176	*	94	*	1.196	*
<b>TOTAL</b>			<b>1078</b>	<b>165,3%</b>	<b>1067</b>	<b>163,7%</b>	<b>1059</b>	<b>162,4%</b>	<b>1129</b>	<b>173,2%</b>	<b>967</b>	<b>148,3%</b>	<b>930</b>	<b>142,6%</b>	<b>900</b>	<b>138,0%</b>	<b>5.300</b>	<b>79,7</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/08/2024.

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 Julho de 2024.**

Unidades de Saúde	Equipes	INE	Habilitação	Nº de pessoas previstas (Julho/2024)	Número de pessoas cadastradas (Fiorilli) Julho 2024		Número de pessoas cadastradas (E-GESTOR) Abril 2024	
					Nº	%	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%	
<b>TOTAL</b>				<b>30.248</b>	<b>40001</b>	<b>41.205</b>	<b>136%</b>	

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/08/2024.

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 (Julho 2024)																	
Categoria Profissional (Nível Médio e Superior)	Meta - Contrato de Gestão		Mês de Julho 2024														
			Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Julho		Anual
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº Total
Médico Psiquiatra	250		340	136,0%	189	75,6%	286	114,4%	350	140,0%	313	125,2%	323	129%	317	126,8%	2.118
Psicólogo	552	85	592	107,2%	421	76,3%	391	70,8%	291	52,7%	506	91,7%	449	81%	437	79,2%	3.087
Psicopedagoga	120		193	160,8%	122	101,7%	0	0,0%	86	71,7%	89	74,2%	66	55%	118	98,3%	674
Fonoaudiólogo	80		84	105,0%	68	85,0%	21	26,3%	45	56,3%	34	42,5%	36	45%	37	46,3%	325
Neuropsicólogo	40		80	200,0%	62	155,0%	44	110,0%	41	102,5%	59	147,5%	55	138%	7	17,5%	348
Artesão	200		396	198,0%	223	111,5%	451	225,5%	221	110,5%	396	198,0%	408	204%	306	153,0%	2.401
<b>TOTAL</b>	<b>1242</b>			<b>1685</b>	<b>135,7%</b>	<b>1085</b>	<b>87,4%</b>	<b>1193</b>	<b>96,1%</b>	<b>####</b>	<b>83,3%</b>	<b>####</b>	<b>112,5%</b>	<b>1.337</b>	<b>107,6%</b>	<b>1222</b>	<b>98,4%</b>
Médico Psiquiatra	20 reuniões de matriciamento na atenção primária.	85	21		27		30		41		30		17		21		187
Assistente Social			0	21	0	27	0	30	2	41	2	34	4	32	4	30	12
Psicólogo			21		27		30		41		24		13		16		172
<b>TOTAL</b>	<b>20</b>		<b>42</b>	<b>105,0%</b>	<b>54</b>	<b>135,0%</b>	<b>60</b>	<b>150,0%</b>	<b>84</b>	<b>205,0%</b>	<b>56</b>	<b>170,0%</b>	<b>34</b>	<b>160,0%</b>	<b>41</b>	<b>150,0%</b>	<b>371</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/08/2024.

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

<b>Procedimentos realizados pela equipe de Atenção Básica</b>	<b>Julho</b>	<b>TOTAL</b>
Administração de medicamentos via endovenosa	649	<b>5816</b>
Administração de medicamentos via intramuscular	1576	<b>11090</b>
Administração de medicamentos via oral	207	<b>1818</b>
Administração de Penicilina para tratamento de sífilis	6	<b>34</b>
Aferição de pressão arterial	7835	<b>60949</b>
Atendimento em grupo na Atenção Primária	53	<b>657</b>
Avaliação antropométrica	826	<b>5122</b>
Coleta de material p/ exame laboratorial	1596	<b>12725</b>
Coleta de sangue para triagem neonatal (Teste do Pezinho)	18	<b>133</b>
Curativo especial	477	<b>3562</b>
Curativos simples	748	<b>4824</b>
Drenagem de abscesso	0	<b>0</b>
Exame do Pé Diabético	0	<b>1</b>
Glicemia capilar	726	<b>5733</b>
Nebulização/inalação	44	<b>267</b>
Retirada (excisão) de corpo estranho da cavidade auditiva e nasal	0	<b>0</b>
Retirada (excisão) de corpo estranho subcutâneo	0	<b>0</b>
Retirada (excisão) de pontos de cirurgias básicas	120	<b>779</b>
Retirada de Cerume	0	<b>7</b>
Sutura simples	0	<b>0</b>
Tamponamento nasal anterior e/ou posterior	0	<b>0</b>
Terapia de Reidratação Oral	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>14881</b>	<b>113517</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/08/2024.

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

<b>Procedimentos realizados pela Equipe de Saúde Bucal</b>	<b>Julho</b>	<b>TOTAL</b>
Ação coletiva de escovação dental supervisionada (Orientação de Higiene Bucal)	13	528
Acesso à polpa dentaria e medicação (por dente)	100	704
Atendimento a gestante	45	436
Atendimento de urgência	365	1986
Curativo de demora c/ ou s/ preparo biomecânico	236	1715
Endodontia	38	291
Exodontia de dente decíduo	48	382
Exodontia de dente permanente	175	1320
Primeira consulta odontológica programática	348	2284
Profilaxia/ remoção de placa bacteriana	110	682
Prótese Dentária	52	343
Pulpotomia dentária	4	49
Raspagem alisamento e polimento supragengivais (por sextante)	296	2207
Raspagem alisamento subgengivais (por sextante)	12	280
Restauração de dente decíduo anterior com resina composta	14	94
Restauração de dente decíduo posterior com resina composta	49	243
Remoção/Restauração com amálgama de dente permanente posterior	0	5
Restauração de dente decíduo posterior com Ionometro de Vidro	24	231
Restauração de dente permanente anterior com Resina composta	193	1289
Restauração de dente permanente posterior com Resina composta	454	2866
Selamento provisório de cavidade dentária	32	257
Tratamento de alveolite	2	14
Ulotomia/ulectomia	1	12
<b>TOTAL</b>	<b>2611</b>	<b>18218</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/08/2024.

### 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 Julho 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 – Julho 2024							
UNIDADES DE SAÚDE	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO
UBS Central	13,8%	12,2%	12,4%	11,0%	9,2%	12,1%	12,4%
Equipe Rural	10,7%	13,2%	7,1%	6,6%	3,5%	4,5%	6,8%
UBS São Vicente	11,3%	9,7%	8,8%	9,8%	8,8%	9,7%	9,9%
UBS São Benedito	12,7%	9,5%	9,6%	9,5%	9,3%	6,8%	10,2%
UBS Santa Clara	10,3%	8,5%	9,3%	6,7%	6,1%	7,0%	10,2%
UBS Alvorada	16,4%	12,6%	10,4%	9,9%	9,2%	11,7%	15,0%
<b>TOTAL</b>	<b>12,8%</b>	<b>10,5%</b>	<b>9,8%</b>	<b>9,3%</b>	<b>8,5%</b>	<b>9,2%</b>	<b>11,4%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/08/2024.

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 Julho de 2024, foram: oftalmo (23,3%), ortopedia (12,8%) e cirurgia (8,8%).

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

CONSOLIDADO DOS ENCAMINHAMENTO PARA ESPECIALIDADES				
Especialidade	JULHO		TOTAL ANO	
	Nº	%	Nº	%
AMBULATORIAL BÁSICA	11	1,1%	41	0,7%
AMBULATORIAL ESPECIALIZADA	1	0,1%	18	0,3%
ALERGOLOGISTA	2	0,2%	14	0,2%
URGÊNCIA/EMERGÊNCIA	1	0,1%	37	0,6%
CARDIOLOGIA	82	8,4%	466	7,5%
CIRURGIA	85	8,8%	491	7,9%
CIRURGIA BARIATRICA	1	0,1%	15	0,2%
CIRURGIA PEDIATRICA	4	0,4%	26	0,0%
CIRURGIA PLASTICA	26	2,7%	118	1,9%
COLOPROCTOLOGISTA	16	1,6%	62	0,0%
COMUNIDADE TERAPEUTICA	11	1,1%	42	0,7%
DERMATOLOGIA	55	5,7%	414	6,7%
ENCAMINHAMENTO HOSPITALAR	0	0,0%	3	0,0%
ENDOCRINOLOGIA	17	1,8%	94	1,5%
GASTROENTEROLOGIA	33	3,4%	176	2,8%
GENETICISTA	0	0,0%	0	0,0%
GERIATRIA	2	0,2%	7	0,0%
GINECOLOGIA	12	1,2%	89	1,4%
HEMATOLOGIA	8	0,8%	47	0,8%
HEPATOLOGIA	1	0,1%	6	0,0%
INFECTOLOGIA	0	0,0%	3	0,0%
MASTOLOGIA	8	0,8%	41	0,7%
NEFROLOGIA	13	1,3%	64	1,0%

NEUROLOGIA	36	3,7%	223	3,6%
NEUROLOGIA INFANTIL	0	0,0%	66	1,1%
NEUROCIRURGIÃO	0	0,0%	5	0,0%
OFTALMOLOGIA	226	23,3%	1523	24,6%
ONCOLOGIA	6	0,6%	29	0,5%
ORTOPEDIA	124	12,8%	879	14,2%
OTORRINOLARINGOLOGIA	54	5,6%	368	5,9%
PLANEJAMENTO FAMILIAR	1	0,1%	25	0,4%
PNEUMOLOGIA	17	1,8%	97	0,0%
PROCTOLOGIA	7	0,7%	29	0,5%
PRÉ NATAL DE ALTO RISCO	2	0,2%	26	0,4%
REUMATOLOGIA	21	2,2%	89	1,4%
UROLOGIA	50	5,1%	295	4,8%
VASCULAR	38	3,9%	293	4,7%
<b>TOTAL</b>	<b>971</b>	<b>100,0%</b>	<b>6190</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/08/2024.

#### 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 Julho 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		Julho		Total	
				Nº	%	Nº	%												
<b>Novo Horizonte (GERAL TOTAL)</b>	<b>9.214</b>	<b>3071</b>	<b>256</b>	<b>183</b>	<b>71,5%</b>	<b>208</b>	<b>81,3%</b>	<b>134</b>	<b>52,4%</b>	<b>186</b>	<b>75,0%</b>	<b>153</b>	<b>59,8%</b>	<b>109</b>	<b>42,6%</b>	<b>120</b>	<b>46,9%</b>	<b>1093</b>	<b>35,6</b>
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%	33	55,0%	308	42,8
Equipe Rural	-	-	-	2	-	0	-	1	-	0	-	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%	21	35,0%	231	32,1
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%	26	28,9%	253	23,4
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%	17	28,3%	136	18,9
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%	23	38,3%	164	22,8

Fonte: Dados enviados pelas equipes das Unidades Básicas de Saúde e Sistema Fiorlli, 2024. Acesso em: 02/08/2024. \*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	JULHO	TOTAL	
	Nº	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		1	4
Nasf									0
Psicólogo									0
Terapeuta Ocupacional									0
Multiprofissionais								2	2
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>19</b>

Fonte: Dados da coordenação de educação permanente, 2024. Acesso em: 02/08/2024.

## 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 Julho 2024.

Tabela 21: Indicadores do Programa Bolsa Família, no mês de Julho 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)	81,34%	100%	100%	18%	100%

Fonte: Sistema E-gestor, 2024. Dados atualizados em: 02/08/2024.

## 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	JUL	TOTAL
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
UBS Central	1	0	2	0	1	0	1	5
UBS Alvorada	2	2	0	0	0	3	1	8
UBS São Benedito	2	0	1	3	6	2	0	14
UBS Santa Clara	0	0	1	0	0	0	0	1
UBS São Vicente	1	0	1	0	0	0	1	3
Centro de especialidades médicas	0	0	0	0	0	1	0	1
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
APOIO São Benedito	0	0	0	0	0	1	0	1
VACINAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0
Centro de especialidades odontológicas (CEO)	0	0	0	0	0	0	0	0
ZONA RURAL	0	0	0	0	0	0	0	0
CAPS	0	0	1	0	0	0	0	1
Centro de castração	0	0	0	0	0	0	0	0
Centro de Fisioterapia	0	0	0	3	0	1	0	4
Novo Horizonte	6	2	6	6	7	8	3	38

Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 02/08/2024.

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

UNIDADES DE SAÚDE	OUVIDORIAS - JULHO 2024					
	ELOGIO		RECLAMAÇÃO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
UBS São Benedito	0	#DIV/0!	0	0%	0	0,00%
UBS São Vicente	0	#DIV/0!	1	33%	1	33,30%
UBS Alvorada	0	#DIV/0!	1	33%	1	33,30%
UBS Santa Clara	0	#DIV/0!	0	0%	0	0,00%
UBS Central	0	#DIV/0!	1	33%	1	33,30%
Centro de especialidades médicas	0	#DIV/0!	0	0%	0	0,00%
EMAD	0	#DIV/0!	0	0%	0	0,00%
NASF	0	#DIV/0!	0	0%	0	0,00%
Saúde da mulher	0	#DIV/0!	0	0%	0	0,00%
APOIO São Benedito	0	#DIV/0!	0	0%	0	0,00%
VACINAÇÃO	0	#DIV/0!	0	0%	0	0,00%
Centro de especialidades odontológicas (CEO)	0	#DIV/0!	0	0%	0	0,00%
Centro de Fisioterapia	0	#DIV/0!	0	0%	0	0,00%
ZONA RURAL	0	#DIV/0!	0	0%	0	0,00%
CAPS	0	#DIV/0!	0	0%	0	0,00%
Centro de castração	0	#DIV/0!	0	0%	0	0,00%
<b>TOTAL Novo Horizonte</b>	<b>0</b>	<b>#DIV/0!</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

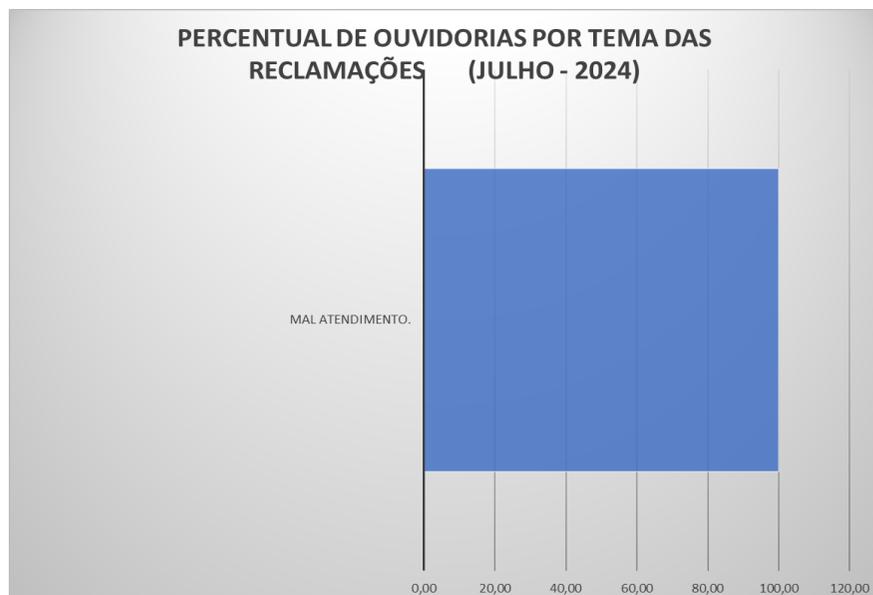
Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 02/08/2024.

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



Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 02/08/2024.

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



Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 02/08/2024.

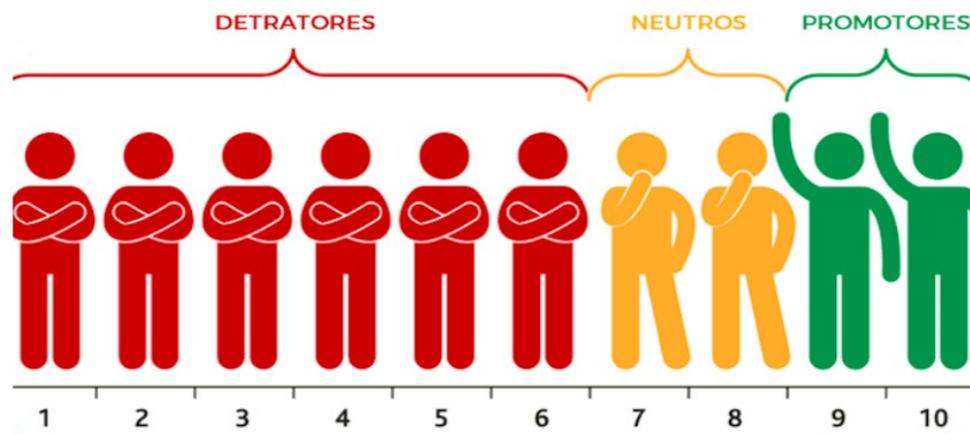
## 8. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – NPS (NET PROMOTER SCORE)

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**

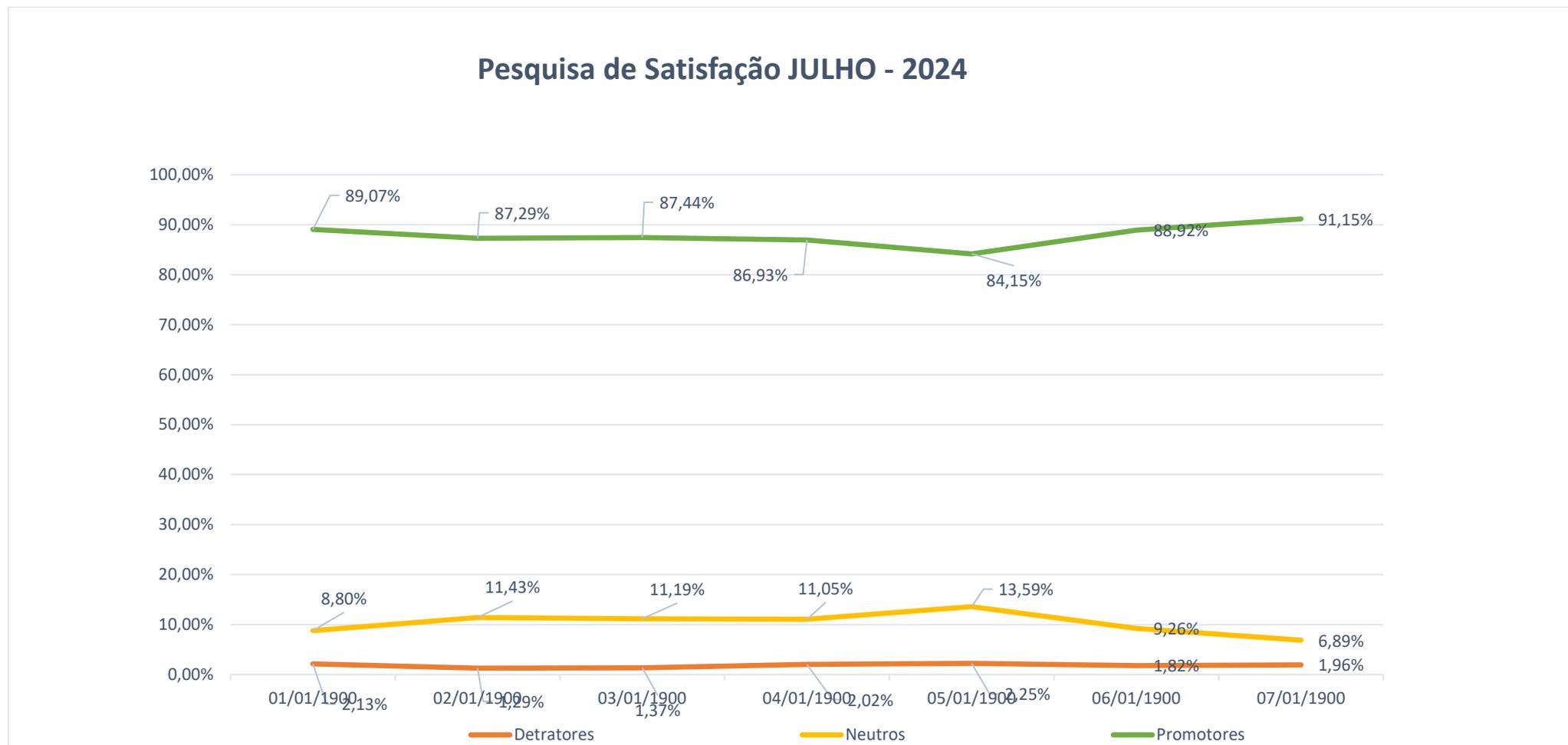
**ZONA DE QUALIDADE (MUITO BOM) = ENTRE 50 E 74**

**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 1.175 ligações no mês de Julho de 2024 e desse total 91,15% 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 Julho de 2024.



Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 02/08/2024.

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

UNIDADE	DE 0 A 10, QUAL A PROBABILIDADE DE VOCÊ INDICAR ESTA UNIDADE PARA UM FAMILIAR OU UM AMIGO?	JULHO		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%
TOTAL	CLIENTES DETRATORES (0-6)	23	1,96	175	1,86
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	81	6,89	978	10,37
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	1071	91,15	8275	87,77
	TOTAL	1175		9428	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)</b>	<b>89,19</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>86</b>	<b>EXCELENTE</b>
CAPS	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0	16	2,38
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	3	7	48	7,14
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	39	93	608	90,48
	TOTAL	42		672	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)</b>	<b>92,86</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>88</b>	<b>EXCELENTE</b>
Centro de Castração	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0	1	0,37
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	0	0	1	0,37
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	31	100	265	99,25
	TOTAL	31		267	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)</b>	<b>100,00</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>99</b>	<b>EXCELENTE</b>
Centro de Especialidades Médicas	CLIENTES DETRATORES (0-6)	2	1	9	1,07
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	12	8	69	8,21
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	135	91	762	90,71
	TOTAL	149		840	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)</b>	<b>89,26</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>90</b>	<b>EXCELENTE</b>
Centro de Especialidades Odontológicas	CLIENTES DETRATORES (0-6)	2	2	7	0,95
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	7	6	82	11,10
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	105	92	574	77,67
	TOTAL	114		739	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)</b>	<b>90,35</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>77</b>	<b>EXCELENTE</b>
	CLIENTES DETRATORES (0-6)	1	2	6	0,83

Ambulatório Saúde da Mulher	CLIENTES NEUTRO (7-8)	1	2	36	4,97
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	46	96	682	94,20
	TOTAL	48		724	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>93,75</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>93</b>	<b>EXCELENTE</b>
UBS Alvorada	CLIENTES DETRADORES (0-6)	2	1	12	1,43
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	10	7	82	9,79
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	135	92	652	77,80
	TOTAL	147		838	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>90,48</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>76</b>	<b>EXCELENTE</b>
UBS Central	CLIENTES DETRADORES (0-6)	0	0	9	1,38
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	6	5	93	14,26
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	116	95	680	104,29
	TOTAL	122		652	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>95,08</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>103</b>	<b>EXCELENTE</b>
UBS Santa Clara	CLIENTES DETRADORES (0-6)	7	4	22	2,96
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	18	11	105	14,15
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	145	85	615	82,88
	TOTAL	170		742	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>81,18</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>80</b>	<b>EXCELENTE</b>
UBS São Benedito	CLIENTES DETRADORES (0-6)	7	3	72	8,43
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	18	8	326	38,17
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	187	88	1785	209,02
	TOTAL	212		854	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>84,91</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>201</b>	<b>EXCELENTE</b>
UBS São Vicente	CLIENTES DETRADORES (0-6)	0	0	10	1,40
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	4	7	80	11,22
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	53	93	623	87,38
	TOTAL	57		713	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>92,98</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>86</b>	<b>EXCELENTE</b>
EMAD	CLIENTES DETRADORES (0-6)	1	4	5	3,25
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	1	4	7	4,55
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	24	92	167	108,44

	<b>TOTAL</b>	<b>26</b>		<b>154</b>	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>88,46</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>105</b>	<b>EXCELENTE</b>
<b>CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO</b>	<b>CLIENTES DETRADORES (0-6)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>0,62</b>
	<b>CLIENTES NEUTRO (7-8)</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>49</b>	<b>7,55</b>
	<b>CLIENTES PROMOTORES (9-10)</b>	<b>55</b>	<b>96</b>	<b>596</b>	<b>91,83</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>57</b>		<b>649</b>	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>94,74</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>91</b>	<b>EXCELENTE</b>

Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 02/08/2024.