



RELATÓRIO DE MONITORAMENTO MENSAL DAS UNIDADES DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE NOVO HORIZONTE - SP (Agosto/2023)

Setembro

2023

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 **Agosto 2023**.

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. Os dentistas da UBS São Benedito, não atingiram a meta estabelecida.

Tabela 01: Número, percentual e meta dos atendimentos dos médicos, enfermeiros e dentistas, no mês de Agosto de 2023.

UNIDADE DE SAÚDE	ATENDIMENTOS (Agosto 2023)								
	Médicos			Enfermeiros			Dentistas		
	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%
Novo Horizonte (TOTAL GERAL)	4.464	7.032	157,5%	2.112	5.621	266,1%	960	987	102,8%
UBS Central	960	1.255	130,7%	384	1095	285,2%	-	-	-
UBS Alvorada	960	1.356	141,3%	384	825	214,8%	192	249	129,7%
UBS São Benedito	1.344	2.203	163,9%	576	1.782	309,4%	384	257	66,9%
UBS Santa Clara	480	1.178	245,4%	384	1.296	337,5%	192	251	130,7%
UBS São Vicente	720	1.040	144,4%	384	623	162,2%	192	230	119,8%
Equipe Rural	320	321	100,3%	192	278	144,8%	-	-	-

Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 01/09/2023.

Tabela 02: Consultas por tipo de atendimento dos médicos clínicos, no mês de Agosto de 2023.

UNIDADE DE SAÚDE	ATENDIMENTOS MÉDICOS CLINICOS (Agosto 2023)						
	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)	7032	50,00	3673	26,12	3359	23,88	14064
UBS Central	1255	50,00	646	25,74	609	24,26	2510
UBS Alvorada	1356	50,00	563	20,76	793	29,24	2712
UBS São Benedito	2203	50,00	1.319	29,94	884	20,06	4406
UBS Santa Clara	1178	50,00	768	32,60	410	17,40	2356
UBS São Vicente	1040	50,00	377	18,13	663	31,88	2080
Equipe Rural	321	50,00	231	35,98	90	14,02	642

Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 01/09/2023.

Tabela 03: Consultas por tipo de atendimento dos médicos especialista pediatra, no mês de Agosto de 2023.

CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - MÉDICO PEDIATRA (Agosto 2023)						
PROFISSIONAL	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA PUERICULTURA		TOTAL
		Nº	%	Nº	%	Nº
PEDIATRA	UBS Central	91	85,85	15	14,15	106
	UBS Alvorada	116	90,63	12	9,38	128
	UBS São Benedito	227	89,72	26	10,28	253
	UBS Santa Clara	169	90,37	18	9,63	187
	UBS São Vicente	100	86,21	16	13,79	116
	TOTAL	703	88,99	87	11,01	790

Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 01/09/2023.

Tabela 04: Consultas por tipo de atendimento dos médicos especialista Ginecologista/Obstetrícia, no mês de Agosto de 2023.

CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - MÉDICO GINECOLOGISTA (Agosto 2023)								
PROFISSIONAL	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA PUERPERAL		CONSULTA PRÉ NATAL		TOTAL
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
GINECOLOGISTA	CSII/Saúde da Mulher	151	77,44	4	2,05	40	20,51	195
	UBS Alvorada	229	85,45	2	0,75	37	13,81	268
	UBS São Benedito	248	76,54	2	0,62	74	22,84	324
	UBS Santa Clara	300	84,27	8	2,25	48	13,48	356
	UBS São Vicente	230	84,87	0	0,00	41	15,13	271
	TOTAL	1158	81,90	16	1,13	240	16,97	1414

Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 01/09/2023.

Tabela 05: Consultas por tipo de atendimento dos enfermeiros, no mês de Agosto de 2023.

UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - ENFERMEIRO												
	CONSULTA DE PROFISSIONAIS DE NÍVEL SUPERIOR NA ATENÇÃO BÁSICA (Enfermeiro)		CONSULTA PUERICULTURA		CONSULTA PRÉ NATAL		CONSULTA PRÉ NATAL DO PARCEIRO		CONSULTA PUERPERAL		CONSULTA DOMICILIAR NA ATENÇÃO BÁSICA		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
Novo Horizonte (Total Geral)	5621	96,76	25	0,43	37	0,64	0	0,00	5	0,09	121	2,08	5809
UBS Central/Saúde da Mulher	1095	96,82	5	0,44	2	0,18	0	0,00	2	0,18	27	2,39	1131
UBS Alvorada	825	97,17	8	0,94	7	0,82	0	0,00	1	0,12	8	0,94	849
UBS São Benedito	1.782	97,11	12	0,65	15	0,82	0	0,00	2	0,11	24	1,31	1.835
UBS Santa Clara	1.296	97,89	0	0,00	10	0,76	0	0,00	0	0,00	18	1,36	1.324
UBS São Vicente	623	92,99	0	0,00	3	0,45	0	0,00	0	0,00	44	6,57	670

Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 01/09/2023.

Tabela 06: Consultas por tipo de atendimento dos dentistas, no mês de Agosto de 2023.

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)	1538	53,68	272	9,49	955	33,33	11	0,38	89	3,11	2865
UBS Central	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0
UBS Alvorada	249	68,22	0	0,00	109	29,86	0	0,00	7	0,00	365
UBS São Benedito	257	62,38	0	0,00	152	36,89	2	0,49	1	0,24	412
UBS Santa Clara	251	64,19	0	0,00	133	34,02	6	1,53	1	0,26	391
UBS São Vicente	230	64,61	0	0,00	94	26,40	3	0,00	29	8,15	356
CEO	551	41,09	272	20,28	467	34,82	0	0,00	51	3,80	1341

Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 01/09/2023.

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 Agosto de 2023.

Classificação	Unidade	Quantidade	%
1º	UBS Central	177.432	27%
2º	UBS São Benedito	139.676	21%
3º	Apoio São Benedito	24.112	4%
4º	UBS Santa Clara	118.505	18%
5º	UBS Alvorada	109.007	16%
6º	UBS São Vicente	93.168	14%
7º	Farmácia Rural	2.975	0%
TOTAL		664.875	100%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 01/09/2023.

Tabela 08: Quantidade e percentual dos fármacos dispensados por ação terapêutica, no mês de Agosto de 2023.

	AÇÃO TERAPÊUTICA	Quantidade	%
1º	ANTIDEPRESSIVO	114108	17,2%
2º	ANSIOLITICO	66235	10,0%
3º	HIPOENSOR	56319	8,5%
4º	HIPOLIPEMIANTE	32917	5,0%
5º	ULCERA PEPTICA	29849	4,5%
6º	ANALGESICO/ANTITERMICO	29279	4,4%
7º	ANTIFLEBONICO	25870	3,9%
8º	HIPOGLICEMIANTE	24971	3,8%
9º	ANTIBIÓTICO	24335	3,7%
10º	ANTITIREOIDIANO	22366	3,4%
11º	ANTIHISTAMINICO	19810	3,0%
12º	ANTIHIPERTENSIVO/DIURÉTICO	19141	2,9%
13º	ANTIEPILETICO	18777	2,8%
14º	ANTICOAGULANTE 050	17787	2,7%
15º	ANTICONVULSIVANTE	17482	2,6%
16º	DIURETICOS	13872	2,1%
17º	BLOQUEADOR BETA	13411	2,0%
18º	ANTIANEMICO	11866	1,8%
19º	ANTIINFLAMATORIO	11605	1,7%
20º	ANTIPSICOTICO	11125	1,7%
21º	ANTIPARKINSONIANO	9614	1,4%
22º	VASODILATADOR CEREBRAL	9578	1,4%
23º	VITAMINA	8940	1,3%
24º	CORTICOSTEROIDE	8704	1,3%
25º	ANTIARRITMICO	5825	0,9%
26º	NEUROLEPTICO	5128	0,8%
27º	ANALGESICO/ANTIESPASMODICO	5058	0,8%
28º	ANTIEMETICO	4668	0,7%

29º	ANALGÉSICO/MIORRELAXANTE	3573	0,5%
30º	HIPERPLASIA	3417	0,5%
31º	PSICOESTIMULANTE	3090	0,5%
32º	ANTICOAGULANTE 003	3042	0,5%
33º	ANTIHERPETICO	2439	0,4%
34º	ANTIGOTOSO	2293	0,3%
35º	ANTIMICOTICO	2127	0,3%
36º	BRONCODILATADOR	1011	0,2%
37º	INIBIDOR DA REABSORÇÃO OSSEA	760	0,1%
38º	ANTHELMINTICO	689	0,1%
39º	HIPERTONICO	612	0,1%
40º	VASODILATADOR CORONARIANO	610	0,1%
41º	CONSTIPACAO INTESTINAL	388	0,1%
42º	ANTICONCEPCIONAL	379	0,1%
43º	ANTIESPASMODICO	367	0,1%
44º	ANTIFUNGICO	359	0,1%
45º	GLICOCORTICOIDE	293	0,0%
46º	ANALGESICOS NARCOTICO	230	0,0%
47º	ANTIACIDO	115	0,0%
48º	HIPNÓTICO	90	0,0%
49º	OTITE	68	0,0%
50º	ANTIBIOTICO TÓPICO	49	0,0%
51º	ANTIESCABIOTICO	41	0,0%
52º	ANTAGONISTA DOS OPIOIDES	40	0,0%
53º	LAXANTE	33	0,0%
54º	REPOSITOR HORMONAL	28	0,0%
55º	ANALGÉSICO/OPIOIDE	26	0,0%
56º	ANTISSEPTICO	25	0,0%
57º	COLIRIO	14	0,0%
58º	DESCONGESTIONANTE NASAL	14	0,0%
59º	ANTIVIRAL	10	0,0%
60º	EXPECTORANTE	3	0,0%

61º	ANTIALCOLICO	0	0,0%
62º	ESQUIZOFRENIA	0	0,0%
63º	TONICO	0	0,0%
TOTAL		664875	100,0%

Fonte: Sistema Fiorilli,2023. Acesso em: 01/09/2023.

Tabela 9: Quantidade e percentual dos fármacos dispensados por ação terapêutica por medicamentos controlados, no mês de Agosto de 2023.

Classificação	Ação Terapêutica dos Medicamentos Controlados	Quantidade	%
1º	ANTIDEPRESSIVOS	114.108	46,0%
2º	ANSIOLITICOS	66.235	26,7%
3º	ANTICONVULSIVANTES	17.482	7,0%
4º	ANTIBÍOTICOS	24.384	9,8%
5º	ANTIPSICOTICOS	11.125	4,5%
6º	ANTIPARKINSONIANOS	9.614	3,9%
7º	NEUROLÉPTICOS	5.128	2,1%
8º	ANALGESICOS OPIOIDES	26	0,0%
TOTAL		248.102	100,0%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 01/09/2023.

Tabela 10: Consultas totais, demanda imediata e agendada, por profissional de saúde, no mês de Agosto de 2023.

Mês de Agosto 2023						
UNIDADES	CBO	TOTAL DE CONSULTAS	CONSULTAS MARCADAS COMO DEMANDA IMEDIATA (DI)	CONSULTAS NÃO MARCADAS COMO DEMANDA IMEDIATA (AGENDADO)	DI %	AGENDADOS %
UBS Central	TOTAL	2350	1697	653	72,21	27,79
	MÉDICO GENERALISTA	1255	646	609	51,47	48,53
	ENFERMEIRO	1095	1051	44	95,98	4,02
UBS Alvorada	TOTAL	2181	1382	799	63,37	36,63
	MÉDICO GENERALISTA	1356	563	793	41,52	58,48
	ENFERMEIRO	825	819	6	99,27	0,73
UBS São Benedito	TOTAL	3985	3055	930	76,66	23,34
	MÉDICO GENERALISTA	2203	1319	884	59,87	40,13
	ENFERMEIRO	1782	1736	46	97,42	2,58
UBS Santa Clara	TOTAL	2474	2053	421	82,98	17,02
	MÉDICO GENERALISTA	1178	768	410	65,20	34,80
	ENFERMEIRO	1296	1285	11	99,15	0,85
UBS São Vicente	TOTAL	1663	1000	663	60,13	39,87
	MÉDICO GENERALISTA	1040	377	663	36,25	63,75
	ENFERMEIRO	623	623	0	100,00	0,00

Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 01/09/2023.

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 2023.

NÚCLEO DE APOIO À SAÚDE DA FAMÍLIA									
UNIDADE	Número de Reuniões de Matriciamento								
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	TOTAL
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
NASF	34	21	43	37	50	49	50	53	337

Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 01/09/2023.

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 2023.

EQUIPE MULTIPROFISSIONAL DE ATENÇÃO DOMICILIAR - EMAD																				
Categoria Profissional	Meta - Contrato de Gestão		JANEIRO		FEVEREIRO		MARÇO		ABRIL		MAIO		JUNHO		JULHO		AGOSTO		TOTAL	
	Nº mês	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Médico Generalista	652	85	72	*	46	*	92	*	68	*	82	*	85	*	93	*	97	*	635	*
Enfermeiro			377	*	314	*	351	*	170	*	240	*	217	*	214	*	226	*	2.109	*
Técnico de Enfermagem			708	*	794	*	782	*	695	*	632	*	634	*	687	*	683	*	5.615	*
Fisioterapeuta			184	*	157	*	216	*	156	*	233	*	203	*	226	*	248	*	1.623	*
TOTAL			1341	205,7%	1311	201,1%	1441	221,0%	1089	167,0%	1.187	182,1%	1139	174,7%	1220	187,1%	1254	192,3%	6.369	95,8

Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 01/09/2023.

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 Agosto de 2023.

Unidades de Saúde	Equipes	INE	Habilitação	Nº de pessoas previstas (Agosto/2023)	Número de pessoas cadastradas (Fiorilli)	Número de pessoas cadastradas (E-GESTOR) Agosto 2022	
					Nº	Nº	%
UBS JARDIM ALVORADA	EQUIPE I	0002131080	SIM	4729	5.891	5.531	117%
UBS SÃO VICENTE	EQUIPE I	0002131072	SIM	4803	4.327	4.250	88%
UBS SÃO BENEDITO	EAB SAO BENEDITO	0001586211	SIM	1799	3.027	6.670	371%
UBS SÃO BENEDITO	EQUIPE II	0002192640	SIM	2237	3.512	1.981	89%
UBS SÃO BENEDITO	EQUIPE III	0002210282	SIM	2442	3.565	4.019	165%
UBS SANTA CLARA	EAB SANTA CLARA	0001586300	SIM	3595	4.023	5.297	147%
UBS SANTA CLARA	EQUIPE II	0002192683	SIM	3705	3.360	2.365	64%
UBS CENTRAL	EAB CS	0001590103	SIM	3121	4.291	4.349	139%
UBS CENTRAL	EQUIPE II	0002192675	SIM	3168	4.594	4.096	129%
UBS CENTRAL	EQUIPE RURAL	0002210274	SIM	550	2.087	1.223	222%
TOTAL				30149	38677	39.781	132%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 01/09/2023.

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 2023.

Centro de Atenção Psicossocial - CAPS I - Transtornos Mentais e Comportamentais																			
Categoria Profissional (Nível Médio e Superior)	Meta - Contrato de Gestão		Mês de Agosto 2023																
			Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Julho		Agosto		Anual
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº Total
Médico Psiquiatra	250	85	311	124,4%	297	118,8%	371	148,4%	310	124,0%	354	141,6%	368	147%	380	152,0%	356	142,4%	2.747
Psicólogo	552		425	77,0%	379	68,7%	429	77,7%	396	71,7%	493	89,3%	526	95%	530	96,0%	365	66,1%	3.543
Psicopedagoga	120		0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	79	65,8%	73	60,8%	82	68%	113	94,2%	93	77,5%	440
Fonoaudiólogo	80		0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	2,5%	5	6,3%	50	63%	70	87,5%	59	73,8%	186
Neuropsicólogo	40		0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	2,5%	9	22,5%	58	145%	64	160,0%	65	162,5%	197
Artesão	200		70	35,0%	185	92,5%	204	102,0%	168	84,0%	203	101,5%	89	45%	167	83,5%	187	93,5%	1.273
TOTAL	1242		806	64,9%	861	69,3%	1004	80,8%	956	77,0%	1137	91,5%	1.173	94,4%	1324	106,6%	1125	90,6%	8.386
Médico Psiquiatra	20 reuniões de matriciamento na atenção primária.	85	29	29	18	18	37	37	29	29	35	35	31	31	26	26	25	25	230
Assistente Social			0		0		0		0		0		0		0		0		0
Enfermeira			29		0		0		0		0		0		0		0		29
Psicólogo			0		18		37		26		33		31		26		25		196
TOTAL	20		29	145,0%	36	90,0%	74	185,0%	55	145,0%	68	175,0%	62	155,0%	52	130,0%	50	125,0%	426

Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 01/09/2023.

Tabela 15: Consolidado das ações e procedimentos realizados pelas equipes de saúde, no mês de Agosto de 2023.

Procedimentos realizados pela equipe de Atenção Básica	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	TOTAL
Administração de medicamentos via endovenosa	396	285	482	392	422	370	452	459	3258
Administração de medicamentos via intramuscular	2033	1194	1498	1316	1578	1400	1592	1578	12189
Administração de medicamentos via oral	190	120	166	149	184	189	195	167	1360
Administração de Penicilina para tratamento de sífilis	0	5	1	0	7	6	3	1	23
Aferição de pressão arterial	6649	5966	8398	6564	6946	7051	7922	8594	58090
Atendimento em grupo na Atenção Primária	26	30	84	71	118	93	38	126	586
Avaliação antropométrica	833	664	796	522	669	951	675	698	5808
Coleta de material p/ exame laboratorial	1601	1366	1829	1600	1801	1410	1537	1820	12964
Coleta de sangue para triagem neonatal (Teste do Pezinho)	15	19	17	15	24	16	16	15	137
Curativo especial	725	572	684	607	707	547	627	649	5118
Curativos simples	613	582	691	619	654	720	870	983	5732
Drenagem de abscesso	1	0	0	0	1	1	1	0	4
Exame do Pé Diabético	9	0	1	1	4	2	0	1	18
Glicemia capilar	770	485	606	461	512	602	738	1001	5175
Nebulização/inalação	1	1	1	0	37	31	39	0	110
Retirada (excisão) de corpo estranho da cavidade auditiva e nasal	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Retirada (excisão) de corpo estranho subcutâneo	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Retirada (excisão) de pontos de cirurgias básicas	102	84	107	86	108	116	127	123	853
Retirada de Cerume	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Sutura simples	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Tamponamento nasal anterior e/ou posterior	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Terapia de Reidratação Oral	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Triagem oftalmológica	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	13964	11374	15361	12403	13772	13506	14832	16216	111428

Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 01/09/2023.

Na tabela 16 encontram-se os procedimentos realizados pelas equipes de saúde bucal, no mês de Agosto de 2023.

Procedimentos realizados pela Equipe de Saúde Bucal	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	TOTAL
Ação coletiva de aplicação tópica de flúor gel	0	0	1	0	0	1	1	1	4
Ação coletiva de escovação dental supervisionada (Orientação de Higiene Bucal)	83	18	23	35	224	150	30	99	662
Acesso à polpa dentaria e medicação (por dente)	103	119	155	126	166	132	121	137	1059
Atendimento a gestante	30	37	29	34	60	55	54	52	351
Atendimento de urgência	80	110	157	126	181	188	201	250	1293
Curativo de demora c/ ou s/ preparo biomecânico	209	239	272	252	329	273	274	330	2178
Endodontia	29	55	61	44	67	52	51	47	406
Exodontia de dente decíduo	36	24	37	34	52	34	41	47	305
Exodontia de dente permanente	174	155	184	153	248	211	193	206	1524
Primeira consulta odontológica programática	138	131	22	32	345	80	93	91	932
Profilaxia/ remoção de placa bacteriana	59	55	74	56	86	103	106	125	664
Prótese Dentária	52	53	54	52	52	52	54	53	422
Pulpotomia dentária	5	7	4	6	5	8	14	2	51
Raspagem alisamento e polimento supragengivais (por sextante)	246	186	155	114	193	159	180	135	1368
Raspagem alisamento subgengivais (por sextante)	0	195	259	232	266	305	273	342	1872
Restauração de dente decíduo anterior com resina composta	167	8	27	10	29	18	19	31	309
Restauração de dente decíduo posterior com resina composta	15	26	9	11	14	22	42	43	182
Remoção/Restauração com amálgama de dente permanente posterior	4	0	5	0	0	1	3	2	15
Restauração de dente decíduo posterior com amálgama	1	3	1	2	5	4	3	1	20
Restauração de dente decíduo posterior com Ionomero de Vidro	33	18	19	22	36	32	32	25	217
Restauração de dente permanente anterior com Resina composta	21	135	154	114	180	144	156	192	1096
Restauração de dente permanente posterior com Resina composta	276	181	230	216	322	316	343	402	2286
Selamento provisório de cavidade dentária	41	52	54	36	61	50	48	41	383
Tratamento de alveolite	0	2	2	2	2	2	0	1	11
Ulotomia/ulectomia	0	1	1	0	2	0	1	2	7
TOTAL	1802	1810	1989	1709	2925	2392	2333	2657	17617

Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 01/09/2023.

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 Agosto de 2023 nenhuma equipe atingiu 20%.

Tabela 17: Taxa de resolubilidade da atenção básica, por mês, no ano de 2023.

TAXA (%) DE RESOLUBILIDADE DA ATENÇÃO BÁSICA – Agosto 2023								
UNIDADES DE SAÚDE	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO
UBS Central	9,9%	8,6%	11,8%	9,9%	13,5%	15,4%	14,4%	14,1%
Equipe Rural	6,6%	4,3%	0,0%	3,8%	11,9%	4,5%	11,8%	9,9%
UBS São Vicente	14,7%	12,1%	10,7%	11,2%	12,4%	10,7%	9,4%	9,8%
UBS São Benedito	13,9%	10,5%	10,4%	9,0%	7,9%	8,8%	10,0%	12,1%
UBS Santa Clara	15,6%	14,4%	12,4%	11,6%	10,6%	12,6%	11,6%	12,8%
UBS Alvorada	16,5%	16,8%	17,9%	15,5%	16,2%	11,6%	9,8%	9,5%
TOTAL	13,9%	12,1%	12,4%	11,0%	11,6%	11,2%	11,0%	11,3%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 01/09/2023.

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 Agosto de 2023, foram: oftalmologia (29,4%), ortopedia (13,4%) e cirurgia (8,0%).

Tabela 18: Consolidado dos encaminhamentos para especialidades, por número e percentual, no mês de Agosto de 2023.

CONSOLIDADO DOS ENCAMINHAMENTO PARA ESPECIALIDADES																		
	JANEIRO		FEVEREIRO		MARÇO		ABRIL		MAIO		JUNHO		JULHO		AGOSTO		TOTAL ANO	
Especialidade	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
AMBULATORIAL BÁSICA	79	8,3%	52	8,2%	74	7,7%	44	6,5%	32	3,4%	1	0,1%	1	0,1%	6	0,6%	289	4,2%
AMBULATORIAL ESPECIALIZADA	34	3,6%	17	2,7%	9	0,9%	5	0,7%	7	0,7%	3	0,4%	6	0,7%	11	1,1%	92	1,3%
ALERGOLOGISTA	1	0,1%	2	0,3%	3	0,3%	1	0,1%	1	-	1	-	0	0,0%	0	-	9	0,1%
URGÊNCIA/EMERGÊNCIA	2	0,2%	0	0,0%	6	0,6%	1	0,1%	7	0,7%	12	1,4%	10	1,2%	8	0,8%	46	0,7%
CARDIOLOGIA	63	6,6%	41	6,5%	85	8,8%	50	7,4%	83	8,9%	60	7,0%	63	7,3%	77	7,7%	522	7,6%
CIRURGIA	68	7,1%	45	7,1%	55	5,7%	57	8,5%	53	5,7%	67	7,8%	70	8,1%	80	8,0%	495	7,2%
CIRURGIA BARIATRICA	5	0,5%	2	0,3%	4	0,4%	0	0,0%	4	0,4%	3	0,4%	4	0,5%	0	0,0%	22	0,3%
CIRURGIA PEDIATRICA	4	0,0%	1	0,2%	4	0,4%	3	0,4%	2	0,2%	3	0,4%	0	0,0%	4	0,4%	21	0,0%
CIRURGIA PLASTICA	26	2,7%	23	3,6%	15	1,6%	10	1,5%	20	2,1%	15	1,8%	18	2,1%	19	1,9%	146	2,1%
COLOPROCTOLOGISTA	3	0	1	0,2%	4	0,4%	3	0,4%	7	0,7%	10	1,2%	9	1,0%	4	0,4%	41	0,0%
COMUNIDADE TERAPEUTICA	7	0,7%	4	0,6%	12	1,2%	4	0,6%	3	0,3%	5	0,6%	4	0,5%	6	0,6%	45	0,7%
DERMATOLOGIA	49	5,1%	31	4,9%	65	6,7%	48	7,1%	54	5,8%	62	7,2%	52	6,0%	50	5,0%	411	6,0%
ENCAMINHAMENTO HOSPITALAR	0	0,0%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	3	0,3%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	4	0,1%
ENDOCRINOLOGIA	14	1,5%	14	2,2%	9	0,9%	12	1,8%	19	2,0%	14	1,6%	15	1,7%	18	1,8%	115	1,7%
GASTROENTEROLOGIA	15	1,6%	20	3,2%	26	2,7%	15	2,2%	13	1,4%	18	2,1%	15	1,7%	13	1,3%	135	2,0%
GENETICISTA	0	0,0%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,1%	3	0,0%
GERIATRIA	0	0,0%	3	0,5%	1	0,1%	0	0,0%	2	0,2%	1	0,1%	1	0,1%	1	0,1%	9	0,0%
GINECOLOGIA	10	1,0%	6	0,9%	11	1,1%	9	1,3%	8	0,9%	6	0,7%	6	0,7%	10	1,0%	66	1,0%
HEMATOLOGIA	8	0,8%	6	0,9%	2	0,2%	6	0,9%	6	0,6%	8	0,9%	8	0,9%	5	0,5%	49	0,7%
HEPATOLOGIA	0	0,0%	2	0,3%	3	0,3%	3	0,4%	2	0,2%	3	0,4%	2	0,2%	2	0,2%	17	0,0%
INFECTOLOGIA	1	0,1%	0	0,0%	0	0,0%	1	0,1%	0	0,0%	4	0,5%	1	0,1%	0	0,0%	7	0,1%
MASTOLOGIA	5	0,5%	7	1,1%	8	0,8%	4	0,6%	7	0,7%	12	1,4%	11	1,3%	10	1,0%	64	0,9%
NEFROLOGIA	11	1,2%	12	1,9%	9	0,9%	6	0,9%	13	1,4%	8	0,9%	6	0,7%	11	1,1%	76	1,1%

NEUROLOGIA	33	3,5%	19	3,0%	37	3,8%	34	5,0%	38	4,1%	26	3,0%	21	2,4%	31	3,1%	239	3,5%
NEUROLOGIA INFANTIL	6	0,6%	12	1,9%	22	2,3%	13	1,9%	25	2,7%	19	2,2%	11	1,3%	14	1,4%	122	1,8%
NEUROCIRURGIÃO	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%
OFTALMOLOGIA	223	23,4%	136	21,5%	237	24,6%	157	23,3%	212	22,7%	223	26,0%	254	29,5%	293	29,4%	1735	25,2%
ONCOLOGIA	2	0,2%	6	0,9%	2	0,2%	3	0,4%	1	0,1%	5	0,6%	4	0,5%	2	0,2%	25	0,4%
ORTOPEDIA	120	12,6%	105	16,6%	140	14,5%	97	14,4%	114	12,2%	108	12,6%	120	14,0%	133	13,4%	937	13,6%
OTORRINOLARINGOLOGIA	41	4,3%	29	4,6%	66	6,8%	37	5,5%	51	5,5%	42	4,9%	46	5,3%	63	6,3%	375	5,5%
PLANEJAMENTO FAMILIAR	4	0,4%	5	0,8%	8	0,8%	13	1,9%	13	1,4%	11	1,3%	14	1,6%	9	0,9%	77	1,1%
PNEUMOLOGIA	16	0,0%	11	1,7%	28	2,9%	8	1,2%	23	2,5%	14	1,6%	18	2,1%	17	1,7%	135	0,0%
PROCTOLOGIA	3	0,3%	6	0,9%	4	0,4%	8	1,2%	11	1,2%	11	1,3%	5	0,6%	5	0,5%	53	0,8%
PRÉ NATAL DE ALTO RISCO	4	0,4%	4	0,6%	5	0,5%	0	0,0%	7	0,7%	3	0,4%	2	0,2%	4	0,4%	29	0,4%
REUMATOLOGIA	8	0,8%	13	2,1%	18	1,9%	8	1,2%	14	1,5%	14	1,6%	8	0,9%	13	1,3%	96	1,4%
UROLOGIA	35	3,7%	22	3,5%	40	4,1%	28	4,2%	34	3,6%	27	3,2%	28	3,3%	34	3,4%	248	3,6%
VASCULAR	54	5,7%	47	7,4%	43	4,5%	37	5,5%	44	4,7%	38	4,4%	27	3,1%	42	4,2%	332	4,8%
TOTAL	954	100,0%	633	100,0%	965	100,0%	674	100,0%	934	100,0%	857	100,0%	860	100,0%	996	100,0%	6873	100,0%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 01/09/2023.

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 Agosto de 2023.

RASTREAMENTO CÂNCER DE COLO DO ÚTERO - 2023																					
UNIDADES DE SAÚDE	Nº de mulheres na faixa etária para exame citopatológico (25 a 64 anos)	Meta Anual	Meta Mensal	Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Julho		Agosto		Total	
				Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Novo Horizonte (GERAL TOTAL)	9.214	3071	256	208	81,3%	151	59,0%	172	67,2%	162	68,3%	161	62,9%	142	55,5%	156	61,0%	224	87,5%	1376	44,8
Saúde da Mulher/CSII	2.645	720	60	49	81,7	41	68,3	49	81,7	41	68,33	47	78,3%	40	66,7%	41	68,3%	59	98,3%	367	51,0
Equipe Rural	-	360	30	0	0,0	1	3,3	0	0,0	1	3,33	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	0,0
UBS Alvorada	1.438	720	60	30	50,0	27	45,0	17	28,3	32	53,33	32	53,3%	28	46,7%	21	35,0%	26	43,3%	213	29,6
UBS São Benedito	1.717	1080	90	64	71,1	42	46,7	39	43,3	41	45,6	37	41,1%	34	37,8%	36	40,0%	49	54,4%	342	31,7
UBS Santa Clara	1.986	720	60	36	60,0	21	35,0	38	63,3	22	36,67	27	45,0%	19	31,7%	33	55,0%	29	48,3%	225	31,3
UBS São Vicente	1.428	720	60	29	48,3	20	33,3	29	48,3	25	41,67	18	30,0%	21	35,0%	25	41,7%	61	101,7%	228	31,7

Fonte: Dados enviados pelas equipes das Unidades Básicas de Saúde e Sistema Fiorlli, 2023. Acesso em: 01/09/2023. *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 2023.

Tabela 20: Reuniões de Educação Permanente, por categoria profissional, por mês, no ano de 2023.

NEP MENSAL 2023									
CATEGORIA PROFISSIONAL	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	TOTAL
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Agente Comunitário da Saúde							5		5
Auxiliar Administrativo		1						1	2
Auxiliar/Técnico de enfermagem									0
Auxiliar de Higiene e Limpeza		1	1						2
Caps I			1			1		1	3
Dentista						1	1	1	3
Emad									0
Enfermeiros	1		1	1	4		3	1	11
Farmacêuticos		2	2	2	1		1		8
Fisioterapeuta									0
Médicos	1				2		3		6
Nasf	1								1
Psicólogo									0
Terapeuta Ocupacional									0
Todos os profissionais									0
TOTAL	3	4	5	3	7	2	13	4	41

Fonte: Dados da coordenação de educação permanente, 2023. Acesso em: 01/09/2023.

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 Agosto 2023.

Tabela 21: Indicadores do Programa Bolsa Família, no mês de Agosto de 2023.

EAS	Perc. cobertura de beneficiários acompanhados (%)	Perc. cobertura do acomp. de crianças (%)	Perc. crianças com vac. em dia (%)	Perc. de cobertura de gestantes localizadas (%)	Perc. gestantes com Pré Natal em dia (%)
NOVO HORIZONTE (TOTAL GERAL)					
Todas as UBS's (2ª vigência 2023)	28,81%	5,88%	100%	229%	100%

Fonte: Sistema E-gestor, 2023. Dados atualizados em: 01/09/2023.

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 2023.

UNIDADES DE SAÚDE	OUVIDORIA 2023								
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	TOTAL
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
UBS Central	0	0	0	0	1	2	3	0	6
UBS Alvorada	0	0	0	0	3	0	2	0	5
UBS São Benedito	0	0	0	0	1	0	2	3	6
UBS Santa Clara	0	0	0	0	0	0	2	1	3
UBS São Vicente	0	0	0	0	2	1	0	2	5
Centro de especialidades médicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EMAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NASF	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Saúde da mulher	0	0	0	0	1	0	0	1	2
Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0	1	1
VACINAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Centro de especialidades odontológicas (CEO)	0	0	0	0	0	0	1	0	1
ZONA RURAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAPS	0	0	0	1	1	1	0	0	3
Laboratório de Análises Clínicas	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Centro de castração	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Centro Integrado de Reabilitação (CIR)	0	0	0	0	1	3	1	2	7
Novo Horizonte	0	0	0	1	10	7	12	10	40

Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2023. Acesso em: 01/09/2023.

Tabela 23: Quantitativo e percentual das ouvidorias de acordo com a classificação, no mês de Agosto de 2023.

UNIDADES DE SAÚDE	OUVIDORIA Agosto 2023					
	ELOGIO		RECLAMAÇÃO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
UBS São Benedito	0	0,00%	3	75%	3	30,00%
UBS São Vicente	2	33,30%	0	0%	2	20,00%
UBS Alvorada	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
UBS Santa Clara	0	0,00%	1	25%	1	10,00%
UBS Central	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
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	1	16,70%	0	0%	1	10,00%
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 Integrado de Reabilitação (CIR)	2	33,30%	0	0%	2	20,00%
ZONA RURAL	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
CAPS	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
Laboratório de Análises Clínicas	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
Centro de castração	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
Ouvidoria	1	16,70%	0	0%	1	10,00%
TOTAL Novo Horizonte	6	100,00%	4	100%	10	100,00%

Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2023. Acesso em: 01/09/2023.

Gráfico 01: Percentual de ouvidorias por classificação, no mês de Agosto de 2023.



Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2023. Acesso em: 01/09/2023.

Gráfico 02: Percentual de ouvidorias por tema das reclamações, no mês de Agosto de 2023.



Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2023. Acesso em: 01/09/2023.

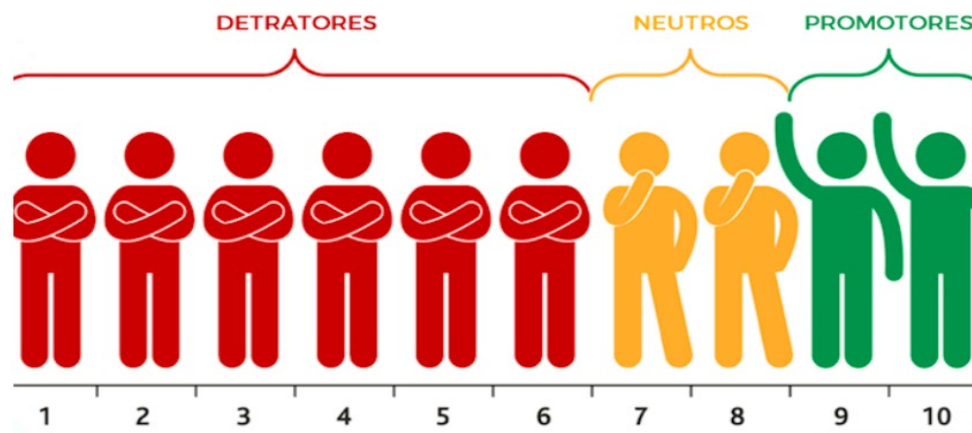
8. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – NPS (NET PROMOTER SCORE)

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

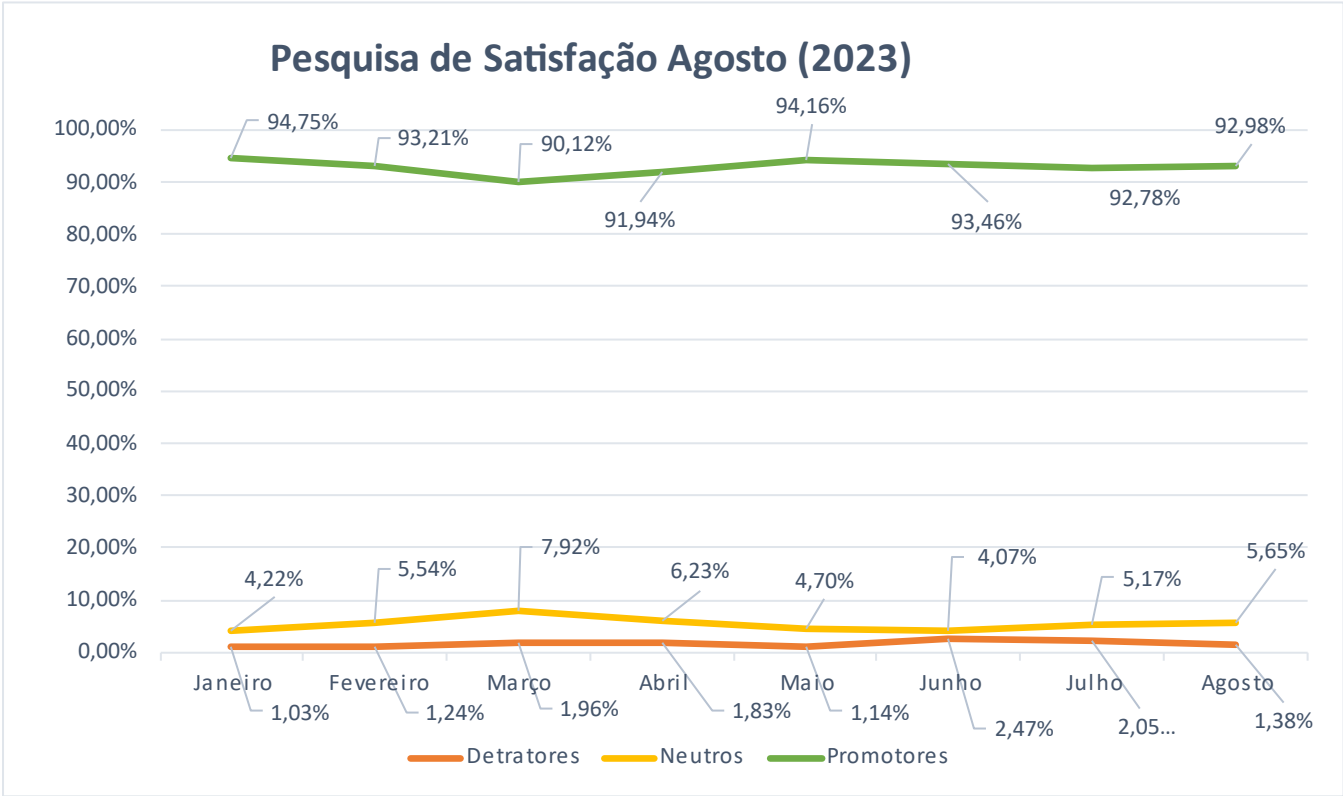
ZONA DE QUALIDADE (MUITO BOM) = ENTRE 50 E 74

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 1.381 ligações no mês de Agosto de 2023 e desse total 92,98% 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 Agosto de 2023.



Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2023. Acesso em: 01/09/2023.

Tabela 24: Percentual do nível de satisfação do NPS (Pesquisa de Satisfação), realizadas no mês de Agosto de 2023.

UNIDADE	DE 0 A 10, QUAL A PROBABILIDADE DE VOCÊ INDICAR ESTA UNIDADE PARA UM FAMILIAR OU UM AMIGO?	AGOSTO		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%
TOTAL	CLIENTES DETRATORES (0-6)	19	1,38	165	1,67
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	78	5,65	543	5,51
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	1284	92,98	9146	92,82
	TOTAL	1381		9854	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	91,60	EXCELENTE	91	EXCELENTE
CAPS	CLIENTES DETRATORES (0-6)	2	3	7	1,53
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	2	3	14	3,06
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	74	95	437	95,41
	TOTAL	78		458	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	92,31	EXCELENTE	94	EXCELENTE
Centro de Castração	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0	0	0,00
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	1	3	3	1,67
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	29	97	177	98,33
	TOTAL	30		180	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	96,67	EXCELENTE	98	EXCELENTE
Centro de Especialidades Médicas	CLIENTES DETRATORES (0-6)	3	2	15	1,74
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	9	6	38	4,41
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	133	92	809	93,85
	TOTAL	145		862	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	89,66	EXCELENTE	92	EXCELENTE
Centro de Especialidades Odontológicas	CLIENTES DETRATORES (0-6)	1	1	9	1,62
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	10	11	29	5,23
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	80	88	516	93,14
	TOTAL	91		554	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	86,81	EXCELENTE	92	EXCELENTE
	CLIENTES DETRATORES (0-6)	1	1	7	1,02

Ambulatório Saúde da Mulher	CLIENTES NEUTRO (7-8)	2	2	20	2,90
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	117	98	662	96,08
	TOTAL	120		689	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	96,67	EXCELENTE	95	EXCELENTE
UBS Alvorada	CLIENTES DETRADORES (0-6)	3	2	11	1,08
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	9	7	61	6,02
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	123	91	942	92,90
	TOTAL	135		1014	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	88,89	EXCELENTE	92	EXCELENTE
UBS Central	CLIENTES DETRADORES (0-6)	1	1	19	1,37
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	5	4	66	4,75
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	130	96	1305	93,88
	TOTAL	136		1390	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	94,85	EXCELENTE	93	EXCELENTE
UBS Santa Clara	CLIENTES DETRADORES (0-6)	1	1	23	1,83
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	10	7	102	8,10
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	139	93	1134	90,07
	TOTAL	150		1259	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	92,00	EXCELENTE	88	EXCELENTE
UBS São Benedito	CLIENTES DETRADORES (0-6)	4	2	49	2,30
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	25	10	154	7,23
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	227	89	1926	90,47
	TOTAL	256		2129	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	87,11	EXCELENTE	88	EXCELENTE
UBS São Vicente	CLIENTES DETRADORES (0-6)	1	1	19	2,37
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	3	2	42	5,24
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	132	97	740	92,38
	TOTAL	136		801	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	96,32	EXCELENTE	90	EXCELENTE
EMAD	CLIENTES DETRADORES (0-6)	0	0	0	0,00
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	0	0	4	1,78
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	23	100	221	98,22

	TOTAL	23		225	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	100,00	EXCELENTE	98	EXCELENTE
CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO	CLIENTES DETRATORES (0-6)	2	2	6	2,05
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	2	2	10	3,41
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	77	95	277	94,54
	TOTAL	81		293	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	92,59	EXCELENTE	92	EXCELENTE

Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2023. Acesso em: 01/09/2023.

Avaliação dos Indicadores (Previne Brasil)

Nessa etapa iremos avaliar como está a apresentação dos Indicadores do Município, no mês de Agosto no Sistema de Informação Fiorilli.

A fonte em que extraímos as informações é do Sistema de Informação (Fiorilli), portanto, poderão existir variações entre estes e os indicadores visualizados no E-Gestor, pois os dados aqui mostrados precisam ser exportados do Sistema de Informação, importados e processados no ESUS e posteriormente minerados pelo E-Gestor.

A ideia principal é oferecer a possibilidade de antecipar, ajustar ou gerar buscas ativas para melhorar o cumprimento das metas.

Listaremos abaixo os VII Indicadores que estão elencados ao Previne Brasil, conforme NOTA TÉCNICA Nº 1/2022-SAPS/MS.

Indicador I: Proporção de gestantes com pelo menos 6 consultas (PN) realizadas, sendo que a primeira realizada até a 12ª semana de gestação.

Indicador II: Proporção de gestantes com realização de exames para Sífilis e HIV.

Indicador III: Proporção de gestantes com atendimento odontológico realizado.

Indicador IV: Proporção de mulheres com coleta de citopatológico na APS.

Indicador V: Proporção de crianças de 1 (um) ano de idade vacinadas na APS contra Difteria, Tétano, Coqueluche, Hepatite B, infecções causadas por Haemophilus Influenza e tipo b e Poliomielite Inativada

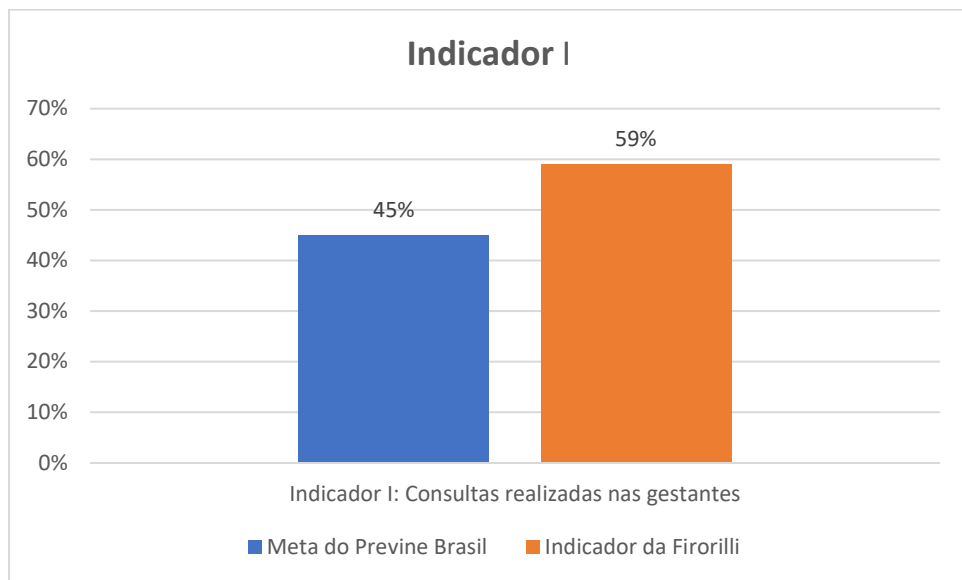
Indicador VI: Proporção de pessoas com hipertensão, com consulta e pressão arterial aferida no semestre.

Indicador VII: Proporção de pessoas com diabetes, com consulta e hemoglobina glicada solicitada no semestre.

Análise dos resultados extraídos do Sistema de Informação (Fiorilli) baseados na meta estipulada pelo Programa Previne Brasil:

Indicador I: (Proporção de gestantes com pelo menos 6 consultas (PN) realizadas, sendo que a primeira realizada até a 12ª semana de gestação), este mês conforme podemos observar estamos com 59,02% no indicador da Fiorilli.

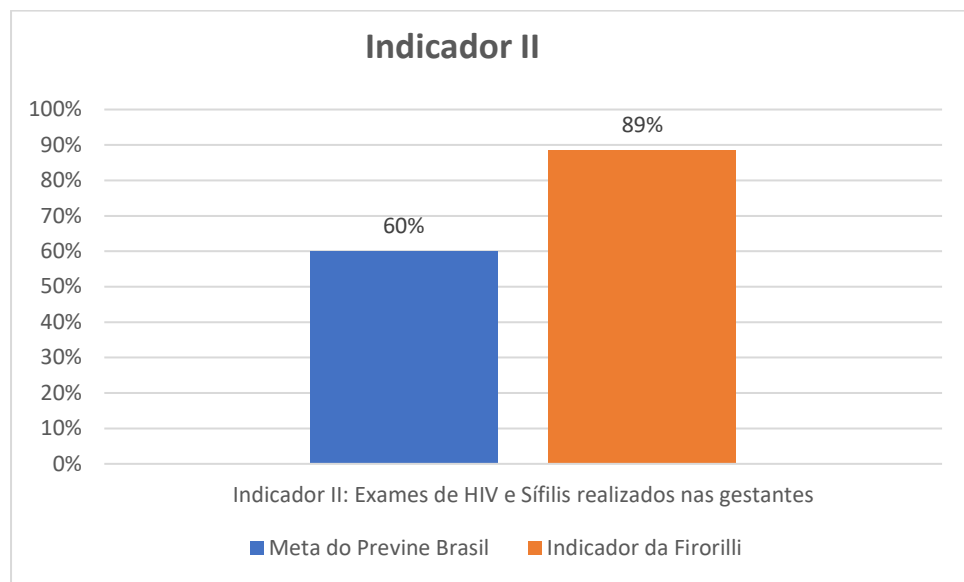
No gráfico 04 iremos observar como está a porcentagem no Indicador da Fiorilli neste mês de Agosto de 2023.



Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 01/09/2023.

Indicador II: Proporção de gestantes com realização de exames para Sífilis e HIV, conforme podemos observar estamos com 88,52% no indicador da Fiorilli.

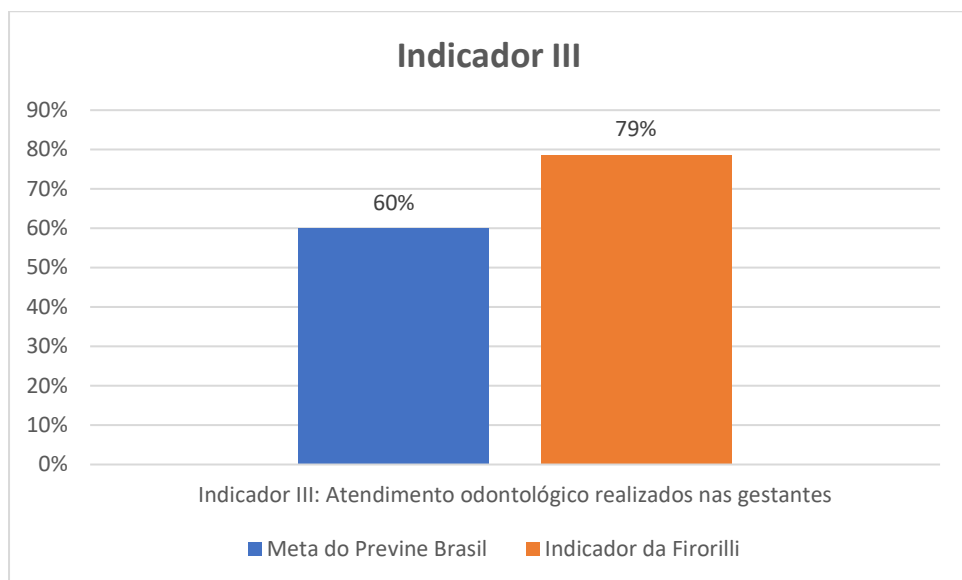
No gráfico 05 iremos observar como está a porcentagem no Indicador da Fiorilli neste mês de Agosto de 2023.



Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 01/09/2023.

Indicador III: Proporção de gestantes com atendimento odontológico realizado na Atenção Primária à Saúde, conforme podemos observar estamos com 78,69% no indicador da Fiorilli.

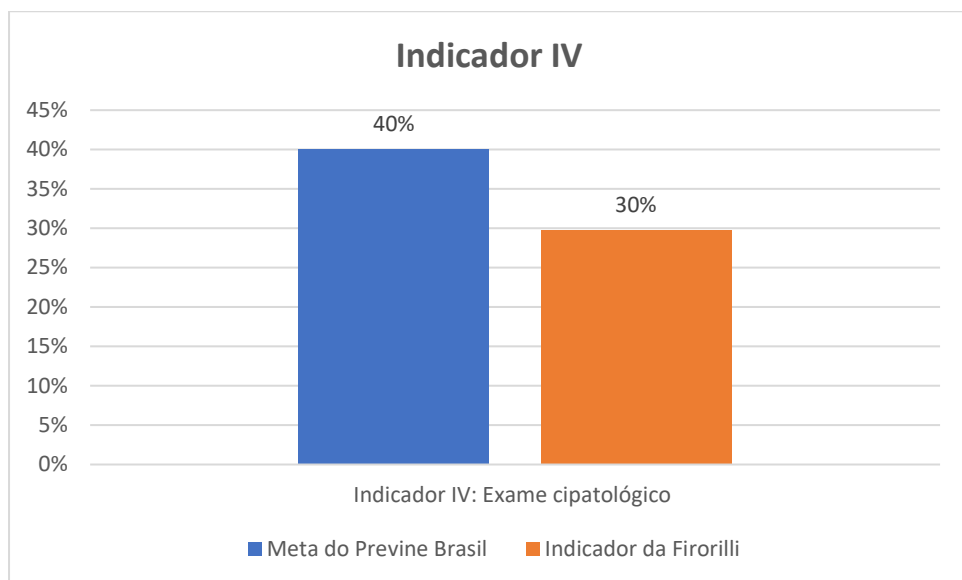
No gráfico 06 iremos observar como está a porcentagem no Indicador da Fiorilli neste mês de Agosto de 2023.



Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 01/09/2023.

Indicador IV: Proporção de mulheres com coleta de citopatológico na Atenção Primária à Saúde, conforme podemos observar estamos com 29,75% no indicador da Fiorilli.

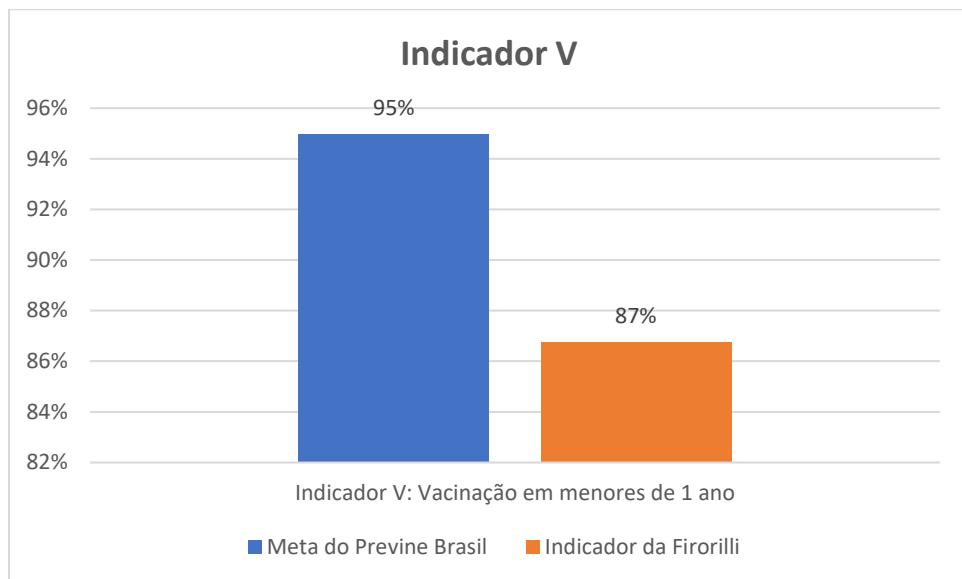
No gráfico 07 iremos observar como está a porcentagem no Indicador da Fiorilli neste mês de Agosto de 2023.



Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 01/09/2023.

Indicador V: Proporção de crianças de 1 (um) ano de idade vacinadas na APS contra Difteria, Tétano, Coqueluche, Hepatite B, infecções causadas por Haemophilus Influenzae tipo b e Poliomielite Inativada, conforme podemos observar estamos com 86,76% no indicador da Fiorilli.

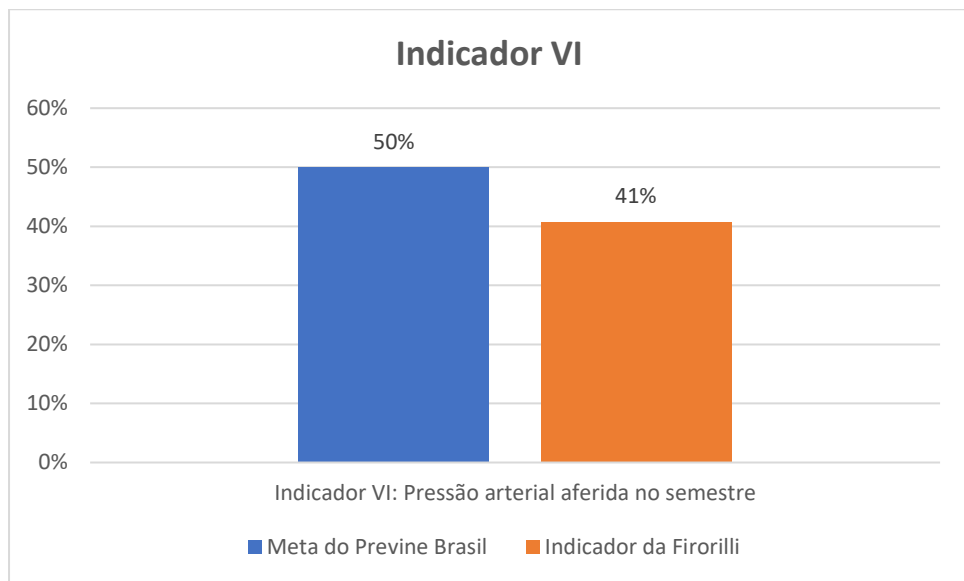
No gráfico 08 iremos observar como está a porcentagem no Indicador da Fiorilli neste mês de Agosto de 2023.



Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 01/09/2023.

Indicador VI: Proporção de pessoas com hipertensão, com consulta e pressão arterial aferida no semestre, conforme podemos observar estamos com 40,73% no indicador da Fiorilli.

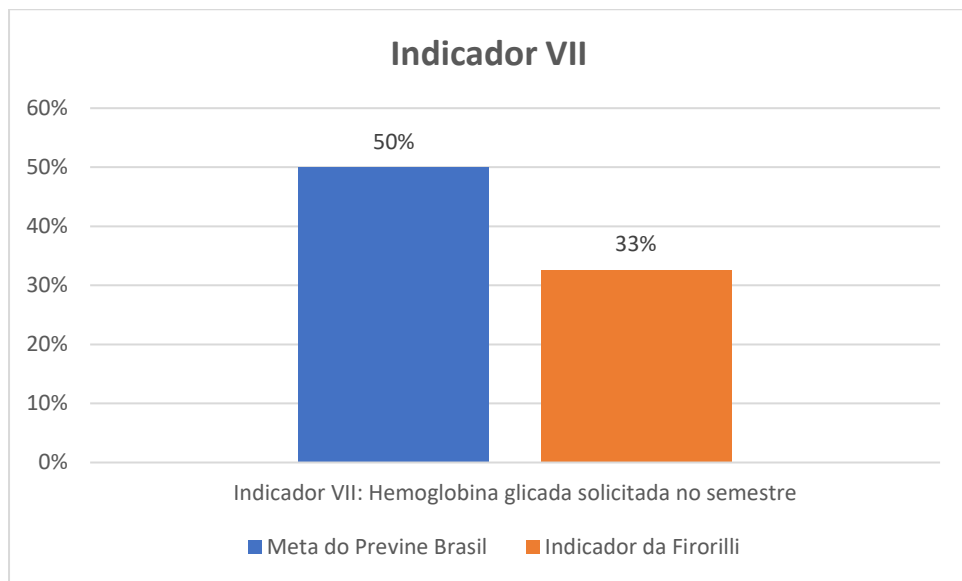
No gráfico 09 iremos observar como está a porcentagem no Indicador da Fiorilli neste mês de Agosto de 2023.



Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 01/09/2023.

Indicador VII: Proporção de pessoas com diabetes, com consulta e hemoglobina glicada solicitada no semestre, conforme podemos observar estamos com 32,61% no indicador da Fiorilli.

No gráfico 09 iremos observar como está a porcentagem no Indicador da Fiorilli neste mês de Agosto de 2023.



Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 01/09/2023.