



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

Setembro

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 **Agosto 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 Agosto de 2024.

UNIDADE DE SAÚDE	ATENDIMENTOS (Agosto 2024)								
	Médicos			Enfermeiros			Dentistas		
	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%
Novo Horizonte (TOTAL GERAL)	4.464	6.906	154,7%	2.112	5.453	258,2%	1.152	1.178	102,3%
UBS Central	960	1.428	148,8%	384	889	231,5%	192	5	2,6%
UBS Alvorada	960	1.210	126,0%	384	933	243,0%	192	242	126,0%
UBS São Benedito	1.344	2.013	149,8%	576	1.847	320,7%	384	424	110,4%
UBS Santa Clara	480	1.216	253,3%	384	1.257	327,3%	192	262	136,5%
UBS São Vicente	720	1.039	144,3%	384	527	137,2%	192	245	127,6%
Equipe Rural	320	281	87,8%	192	170	88,5%	-	-	-

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/09/2024.

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

UNIDADE DE SAÚDE	ATENDIMENTOS MÉDICOS CLINICOS (Agosto 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)	3031	42,88	3953	55,93	84	1,19	7068
UBS Central	767	53,49	661	46,09	6	0,42	1434
UBS Alvorada	600	49,18	609	49,92	11	0,90	1220
UBS São Benedito	557	26,40	1.535	72,75	18	0,85	2110
UBS Santa Clara	501	40,60	715	57,94	18	1,46	1234
UBS São Vicente	606	56,64	433	40,47	31	2,90	1070
Equipe Rural	173	60,49	108	37,76	5	1,75	286

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/09/2024.

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

CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - MÉDICO PEDIATRA (Agosto 2024)						
PROFISSIONAL	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA PUERICULTURA		TOTAL
		Nº	%	Nº	%	Nº
PEDIATRA	UBS Central	90	100,00	0	0,00	90
	UBS Alvorada	99	95,19	5	4,81	104
	UBS São Benedito	164	95,35	8	4,65	172
	UBS Santa Clara	124	96,12	5	3,88	129
	UBS São Vicente	81	100,00	0	0,00	81
	TOTAL	558	96,88	18	3,13	576

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/09/2024.

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

CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - MÉDICO GINECOLOGISTA (Agosto 2024)								
PROFISSIONAL	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA PUERPERAL		CONSULTA PRÉ NATAL		TOTAL
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
GINECOLOGISTA	CSII/Saúde da Mulher	189	78,10	1	0,41	52	21,49	242
	UBS Alvorada	134	78,36	2	1,17	35	20,47	171
	UBS São Benedito	217	81,27	6	2,25	44	16,48	267
	UBS Santa Clara	82	74,55	1	0,91	27	24,55	110
	UBS São Vicente	164	91,11	0	0,00	16	8,89	180
	TOTAL	786	81,03	10	1,03	174	17,94	970

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/09/2024.

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

UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - ENFERMEIRO (Agosto 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)	5453	97,11	10	0,18	46	0,82	0	0,00	2	0,04	104	1,85	5615
UBS Central/Saúde da Mulher	889	94,37	2	0,21	13	1,38	0	0,00	0	0,00	38	4,03	942
UBS Alvorada	933	97,80	3	0,31	13	1,36	0	0,00	1	0,10	4	0,42	954
UBS São Benedito	1.847	97,98	4	0,21	10	0,53	0	0,00	1	0,05	23	1,22	1.885
UBS Santa Clara	1.257	99,37	1	0,08	5	0,40	0	0,00	0	0,00	2	0,16	1.265
UBS São Vicente	527	92,62	0	0,00	5	0,88	0	0,00	0	0,00	37	6,50	569

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/09/2024.

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

UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - DENTISTAS (Agosto 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)	1631	54,35	285	9,50	983	32,76	19	0,63	83	2,77	3001
UBS Central	5	0,00	0	0,00	5	0,00	0	0,00	0	0,00	10
UBS Alvorada	242	67,79	0	0,00	115	32,21	0	0,00	0	0,00	357
UBS São Benedito	424	62,35	0	0,00	204	30,00	14	2,06	38	5,59	680
UBS Santa Clara	262	60,37	0	0,00	147	33,87	2	0,46	23	5,30	434
UBS São Vicente	245	69,41	0	0,00	102	28,90	3	0,00	3	0,85	353
CEO	453	38,82	285	24,42	410	35,13	0	0,00	19	1,63	1167

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/09/2024.

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 Agosto de 2024.

Classificação	Unidade	Quantidade	%
1º	UBS Central II	124.170	24%
2º	UBS São Benedito	95.096	18%
3º	UBS Santa Clara	85.434	16%
4º	UBS Alvorada	83.809	16%
5º	UBS São Vicente	66.819	13%
6º	UBS Central I	31.330	6%
7º	Apoio São Benedito	24.757	5%
8º	Farmácia Rural	14.414	3%
TOTAL		525.829	100%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/09/2024.

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

	AÇÃO TERAPÊUTICA	Quantidade	%
1º	ANTIDEPRESSIVO	88265	16,8%
2º	HIPOTENSOR	53174	10,1%
3º	ANSIOLITICO	49996	9,5%
4º	HIPOGLICEMIANTE	41019	7,8%
5º	ANTICONVULSIVANTE	37317	7,1%
6º	ANALGESICO/ANTITERMICO	28945	5,5%
7º	ANTIBIÓTICO	24185	4,6%
8º	ANTIFLEBONICO	22521	4,3%
9º	ANTIPSICOTICO	16520	3,1%
10º	DIURETICOS	14631	2,8%
11º	BLOQUEADOR BETA	14595	2,8%
12º	ANTIHIPERTENSIVO/DIURÉTICO	14403	2,7%
13º	VITAMINA	13794	2,6%
14º	ANTIHISTAMINICO	11827	2,2%
15º	ANTIINFLAMATORIO	10710	2,0%
16º	ANTIPARKINSONIANO	10115	1,9%
17º	ANTICOAGULANTE 050	7395	1,4%
18º	VASODILATADOR CEREBRAL	7308	1,4%
19º	CORTICOSTEROIDE	7075	1,3%
20º	ANALGESICO/ANTIESPASMÓDICO	6756	1,3%
21º	HIPERPLASIA	4990	0,9%
22º	ANTIANEMICO	4939	0,9%
23º	HIPOLIPEMIANTE	4755	0,9%
24º	ANTIARRITMICO	4290	0,8%
25º	ANALGÉSICO/MIORRELAXANTE	4133	0,8%
26º	PSICOESTIMULANTE	3825	0,7%
27º	ANTITIREOIDIANO	3275	0,6%
28º	ANTIMICOTICO	2450	0,5%
29º	NEUROLEPTICO	2170	0,4%

30º	ANTIEMETICO	1623	0,3%
31º	ANTIHERPETICO	1254	0,2%
32º	BRONCODILATADOR	1252	0,2%
33º	ANTIEPILETICO	955	0,2%
34º	ANTIGOTOSO	660	0,1%
35º	HIPERTONICO	599	0,1%
36º	ANTICONCEPCIONAL	480	0,1%
37º	ANTIESPASMODICO	416	0,1%
38º	CONSTIPACAO INTESTINAL	400	0,1%
39º	ANTIHELMINTICO	351	0,1%
40º	INIBIDOR DA REABSORÇÃO OSSEA	329	0,1%
41º	ANTIFUNGICO	326	0,1%
42º	ANTIVIRAL	310	0,1%
43º	ANTICOAGULANTE 003	304	0,1%
44º	GLICOCORTICOIDE	292	0,1%
45º	ANTIBIOTICO TÓPICO	235	0,0%
46º	HIPNÓTICO	150	0,0%
47º	DESCONGESTIONANTE NASAL	124	0,0%
48º	LAXANTE	88	0,0%
49º	ANALGESICOS NARCOTICO	60	0,0%
50º	REPOSITOR HORMONAL	56	0,0%
51º	ANALGÉSICO/OPIOIDE	43	0,0%
52º	EXPECTORANTE	35	0,0%
53º	COLIRIO	32	0,0%
54º	OTITE	31	0,0%
55º	ANTIACIDO	29	0,0%
56º	ANTIESCABIOTICO	17	0,0%
57º	ANTAGONISTA DOS OPIOIDES	0	0,0%
58º	ANTIALCOLICO	0	0,0%
59º	ANTISSEPTICO	0	0,0%
60º	ESQUIZOFRENIA	0	0,0%
61º	TONICO	0	0,0%

62º	ULCERA PEPTICA	0	0,0%
63º	VASODILATADOR CORONARIANO	0	0,0%
TOTAL		525.829	100,0%

Fonte: Sistema Fiorilli,2024. Acesso em: 02/09/2024.

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

Classificação	Ação Terapêutica dos Medicamentos Controlados	Quantidade	%
1º	ANTIDEPRESSIVOS	88.265	38,6%
2º	ANSIOLITICOS	49.996	21,8%
3º	ANTICONVULSIVANTES	37.317	16,3%
4º	ANTIBÍOTICOS	24.420	10,7%
5º	ANTIPSICOTICOS	16.520	7,2%
6º	ANTIPARKINSONIANOS	10.115	4,4%
7º	NEUROLÉPTICOS	2.170	0,9%
8º	ANALGESICOS OPIOIDES	43	0,0%
TOTAL		228.846	100,0%

Fonte: Sistema Fiorilli,2024. Acesso em: 02/09/2024.

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

Mês de Agosto 2024						
UNIDADES	CBO	TOTAL DE CONSULTAS	CONSULTAS MARCADAS COMO DEMANDA IMEDIATA (DI)	CONSULTAS NÃO MARCADAS COMO DEMANDA IMEDIATA (AGENDADO)	DI %	AGENDADOS %
UBS Central	TOTAL	2317	1518	799	65,52	34,48
	MÉDICO GENERALISTA	1428	661	767	46,29	53,71
	ENFERMEIRO	889	857	32	96,40	3,60
UBS Alvorada	TOTAL	2143	1532	610	71,49	28,46
	MÉDICO GENERALISTA	1210	609	600	50,33	49,59
	ENFERMEIRO	933	923	10	98,93	1,07
UBS São Benedito	TOTAL	3860	3354	573	86,89	14,84
	MÉDICO GENERALISTA	2013	1535	557	76,25	27,67
	ENFERMEIRO	1847	1819	16	98,48	0,87
UBS Santa Clara	TOTAL	2473	1904	569	76,99	23,01
	MÉDICO GENERALISTA	1216	715	501	58,80	41,20
	ENFERMEIRO	1257	1189	68	94,59	5,41
UBS São Vicente	TOTAL	1566	960	606	61,30	38,70
	MÉDICO GENERALISTA	1039	433	606	41,67	58,33
	ENFERMEIRO	527	527	0	100,00	0,00

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/09/2024.

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 (Agosto 2024)									
UNIDADE	Número de Reuniões de Matriciamento								
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maió	Junho	Julho	Agosto	TOTAL
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
NASF	53	47	43	61	48	48	51	49	400

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/09/2024.

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		MARÇO		ABRIL		MAIO		JUNHO		JULHO		AGOSTO		TOTAL	
	Nº mês	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Médico Generalista	652	85	80	*	134	*	109	*	111	*	94	*	125	*	817	*
Enfermeiro			190	*	236	*	203	*	149	*	195	*	204	*	1.574	*
Técnico de Enfermagem			623	*	548	*	509	*	494	*	517	*	535	*	4.407	*
Fisioterapeuta			166	*	211	*	146	*	176	*	94	*	165	*	1.361	*
TOTAL			1059	162,4%	1129	173,2%	967	148,3%	930	142,6%	900	138,0%	1029	157,8%	5.300	79,7

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/09/2024.

Um dos critérios do Ministério da Saúde 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 2024.

Unidades de Saúde	Equipes	INE	Habilitação	Nº de pessoas previstas (Agosto/2024)	Número de pessoas cadastradas (Fiorilli) SETEMBRO 2024	Número de pessoas cadastradas (E-GESTOR) Julho 2024	
					Nº	Nº	%
UBS JARDIM ALVORADA	EQUIPE I	0002131080	SIM	2.408	2.979	5.544	230%
UBS JARDIM ALVORADA	EQUIPE II	0002383594	SIM	2.935	3.378	752	26%
UBS SÃO VICENTE	EQUIPE I	0002131072	SIM	2.438	2.662	4.558	187%
UBS SÃO VICENTE	EQUIPE II	0002383586	SIM	1.850	2.052	428	23%
UBS SÃO BENEDITO	EAB SAO BENEDITO	0001586211	SIM	1799	2.989	5.397	300%
UBS SÃO BENEDITO	EQUIPE II	0002192640	SIM	2237	3.412	2.760	123%
UBS SÃO BENEDITO	EQUIPE III	0002210282	SIM	2442	3.373	2.771	113%
UBS SANTA CLARA	EAB SANTA CLARA	0001586300	SIM	3595	4.162	5.440	151%
UBS SANTA CLARA	EQUIPE II	0002192683	SIM	3705	3.505	2.690	73%
UBS CENTRAL	EAB CS	0001590103	SIM	3121	4.311	4.808	154%
UBS CENTRAL	EQUIPE II	0002192675	SIM	3168	4.955	4.772	151%
UBS CENTRAL	EQUIPE RURAL	0002210274	SIM	550	2.227	1.278	232%
TOTAL				30.248	40005	41.198	136%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/09/2024.

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 (Agosto 2024)																			
Categoria Profissional (Nível Médio e Superior)	Meta - Contrato de Gestão		Mês de Agosto 2024																
			Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Julho		Agosto		Anual
	Nº	%	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 %	278	111,2 %	2.396
Psicólogo	552		592	107,2 %	421	76,3%	391	70,8%	291	52,7%	506	91,7%	449	81%	437	79,2%	297	53,8%	3.384
Psicopedagoga	120	85	193	160,8 %	122	101,7 %	0	0,0%	86	71,7%	89	74,2%	66	55%	118	98,3%	111	92,5%	785
Fonoaudiólogo	80		84	105,0 %	68	85,0%	21	26,3%	45	56,3%	34	42,5%	36	45%	37	46,3%	42	52,5%	367
Neuropsicólogo	40		80	200,0 %	62	155,0 %	44	110,0 %	41	102,5 %	59	147,5 %	55	138%	7	17,5%	37	92,5%	385
Artesão	200		396	198,0 %	223	111,5 %	451	225,5 %	221	110,5 %	396	198,0 %	408	204%	306	153,0 %	252	126,0 %	2.653
TOTAL	1242			1685	135,7 %	1085	87,4%	1193	96,1%	###	83,3%	###	112,5 %	1.337	107,6 %	1222	98,4%	1017	81,9%
Médico Psiquiatra	20 reuniões de matriciamento na atenção primária.	85	21		27		30		41		30		17		21		30		217
Assistente Social			0	21	0	27	0	30	2	41	2	34	4	32	4	30	0	34	12
Psicólogo			21		27		30		41		24		13		16		11		183
TOTAL			20		42	105,0 %	54	135,0 %	60	150,0 %	84	205,0 %	56	170,0 %	34	160,0 %	41	150,0 %	41

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/09/2024.

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

Procedimentos realizados pela equipe de Atenção Básica	Agosto	TOTAL
Administração de medicamentos via endovenosa	704	6520
Administração de medicamentos via intramuscular	1554	12644
Administração de medicamentos via oral	246	2064
Administração de Penicilina para tratamento de sífilis	4	38
Aferição de pressão arterial	8049	68998
Atendimento em grupo na Atenção Primária	53	710
Avaliação antropométrica	855	5977
Coleta de material p/ exame laboratorial	1783	14508
Coleta de sangue para triagem neonatal (Teste do Pezinho)	19	152
Curativo especial	467	4029
Curativos simples	789	5613
Drenagem de abscesso	0	0
Exame do Pé Diabético	2	3
Glicemia capilar	746	6479
Nebulização/inalação	44	311
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	130	909
Retirada de Cerume	0	7
Sutura simples	0	0
Tamponamento nasal anterior e/ou posterior	0	0
Terapia de Reidratação Oral	0	0
TOTAL	15445	128962

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/09/2024.

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

Procedimentos realizados pela Equipe de Saúde Bucal	Agosto	TOTAL
Ação coletiva de escovação dental supervisionada (Orientação de Higiene Bucal)	117	645
Acesso à polpa dentaria e medicação (por dente)	124	828
Atendimento a gestante	54	490
Atendimento de urgência	318	2304
Curativo de demora c/ ou s/ preparo biomecânico	264	1979
Endodontia	58	349
Exodontia de dente decíduo	57	439
Exodontia de dente permanente	230	1550
Primeira consulta odontológica programática	393	2677
Profilaxia/ remoção de placa bacteriana	99	781
Prótese Dentária	54	397
Pulpotomia dentária	1	50
Raspagem alisamento e polimento supragengivais (por sextante)	268	2475
Raspagem alisamento subgengivais (por sextante)	24	304
Restauração de dente decíduo anterior com resina composta	20	114
Restauração de dente decíduo posterior com resina composta	32	275
Remoção/Restauração com amálgama de dente permanente posterior	0	5
Restauração de dente decíduo posterior com Ionometro de Vidro	35	266
Restauração de dente permanente anterior com Resina composta	218	1507
Restauração de dente permanente posterior com Resina composta	489	3355
Selamento provisório de cavidade dentária	50	307
Tratamento de alveolite	3	17
Ulotomia/ulectomia	1	13
TOTAL	2909	21127

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/09/2024.

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

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/09/2024.

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 Agosto de 2024, foram: oftalmologia (25,4%), ortopedia (13,6%) e cardiologia (9,2%).

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

CONSOLIDADO DOS ENCAMINHAMENTO PARA ESPECIALIDADES				
Especialidade	AGOSTO		TOTAL ANO	
	Nº	%	Nº	%
AMBULATORIAL BÁSICA	9	0,9%	50	0,7%
AMBULATORIAL ESPECIALIZADA	0	0,0%	18	0,3%
ALERGOLOGISTA	2	-	16	0,2%
URGÊNCIA/EMERGÊNCIA	3	0,3%	40	0,6%
CARDIOLOGIA	88	9,2%	554	7,8%
CIRURGIA	76	7,9%	567	7,9%
CIRURGIA BARIATRICA	4	0,4%	19	0,3%
CIRURGIA PEDIATRICA	3	0,3%	29	0,0%
CIRURGIA PLASTICA	14	1,5%	132	1,8%
COLOPROCTOLOGISTA	8	0,8%	70	0,0%
COMUNIDADE TERAPEUTICA	1	0,1%	43	0,6%
DERMATOLOGIA	61	6,4%	475	6,6%
ENCAMINHAMENTO HOSPITALAR	0	0,0%	3	0,0%
ENDOCRINOLOGIA	15	1,6%	109	1,5%
GASTROENTEROLOGIA	27	2,8%	203	2,8%
GENETICISTA	0	0,0%	0	0,0%
GERIATRIA	0	0,0%	7	0,0%
GINECOLOGIA	12	1,3%	101	1,4%
HEMATOLOGIA	6	0,6%	53	0,7%
HEPATOLOGIA	0	0,0%	6	0,0%
INFECTOLOGIA	2	0,2%	5	0,1%
MASTOLOGIA	2	0,2%	43	0,6%

NEFROLOGIA	4	0,4%	68	1,0%
NEUROLOGIA	38	4,0%	261	3,7%
NEUROLOGIA INFANTIL	4	0,4%	70	1,0%
NEUROCIRURGIÃO	0	0,0%	5	0,0%
OFTALMOLOGIA	243	25,4%	1766	24,7%
ONCOLOGIA	7	0,7%	36	0,5%
ORTOPEDIA	130	13,6%	1009	14,1%
OTORRINOLARINGOLOGIA	64	6,7%	432	6,0%
PLANEJAMENTO FAMILIAR	9	0,9%	34	0,5%
PNEUMOLOGIA	23	2,4%	120	0,0%
PROCTOLOGIA	8	0,8%	37	0,5%
PRÉ NATAL DE ALTO RISCO	10	1,0%	36	0,5%
REUMATOLOGIA	13	1,4%	102	1,4%
UROLOGIA	43	4,5%	338	4,7%
VASCULAR	29	3,0%	322	4,5%
TOTAL	958	100,0%	7148	100,0%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/09/2024.

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 Agosto 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		Agosto		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%	120	46,9%	127	49,6%	1220	39,7
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%	33	55,0%	39	65,0%	347	48,2
Equipe Rural	-	-	-	2	-	0	-	1	-	0	-	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%	20	33,3%	251	34,9
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%	36	40,0%	289	26,8
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%	12	20,0%	148	20,6
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%	20	33,3%	184	25,6

Fonte: Dados enviados pelas equipes das Unidades Básicas de Saúde e Sistema Fiorlli, 2024. Acesso em: 02/09/2024. *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	AGOSTO	TOTAL	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	
Agente Comunitário da Saúde	Planejamento								0	
Auxiliar Administrativo					1		1		1	3
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		1	5
Farmacêuticos				1						1
Fisioterapeuta										0
Médicos			1			2		1	1	5
Nasf										0
Psicólogo										0
Terapeuta Ocupacional										0
Multiprofissionais								2	1	3
TOTAL		0	2	3	3	5	3	3	4	23

Fonte: Dados da coordenação de educação permanente, 2024. Acesso em: 02/09/2024.

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 Agosto 2024.

Tabela 21: Indicadores do Programa Bolsa Família, no mês de Agosto 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 (2ª vigência 2024)	3,02%	4%	100%	0%	100%

Fonte: Sistema E-gestor, 2024. Dados atualizados em: 02/09/2024.

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

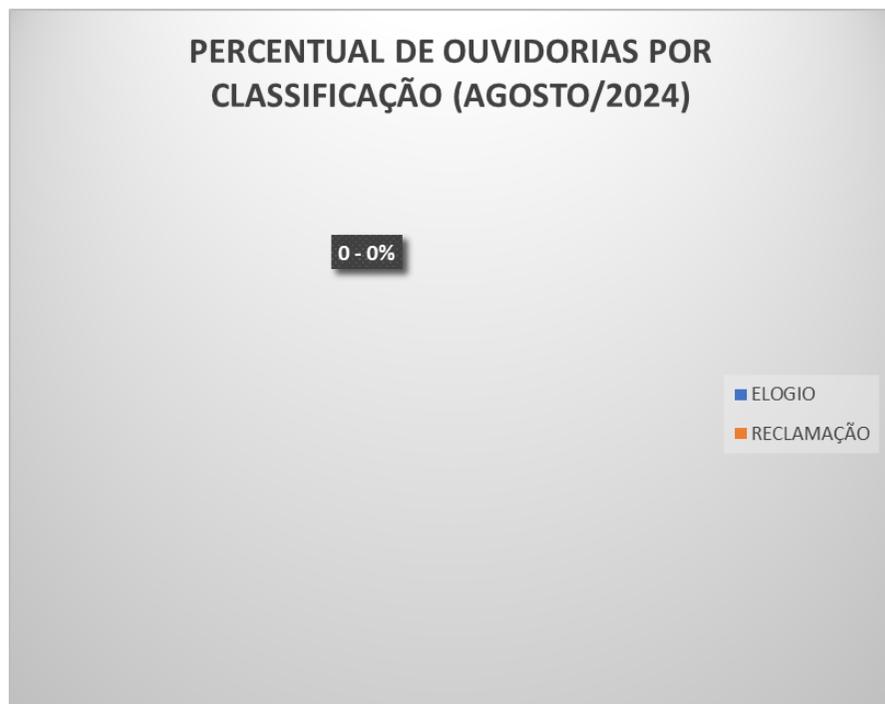
Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 02/09/2024.

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

UNIDADES DE SAÚDE	OUVIDORIAS - AGOSTO 2024					
	ELOGIO		RECLAMAÇÃO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
UBS São Benedito	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
UBS São Vicente	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
UBS Alvorada	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
UBS Santa Clara	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
UBS Central	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
Centro de especialidades médicas	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
EMAD	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
NASF	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
Saúde da mulher	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
APOIO São Benedito	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
VACINAÇÃO	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
Centro de especialidades odontológicas (CEO)	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
Centro de Fisioterapia	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
ZONA RURAL	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
CAPS	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
Centro de castração	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!
TOTAL Novo Horizonte	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!	0	#DIV/0!

Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 02/09/2024.

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



Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 02/09/2024.

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



Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 02/09/2024.

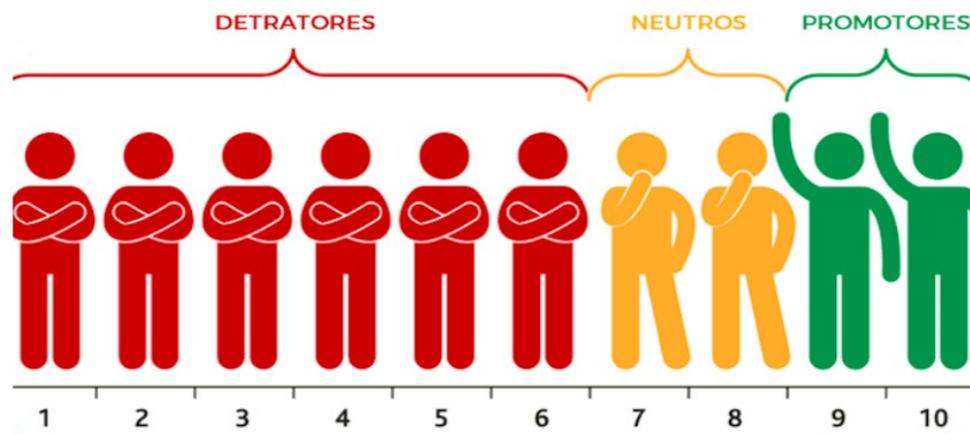
8. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – NPS (NET PROMOTER SCORE)

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

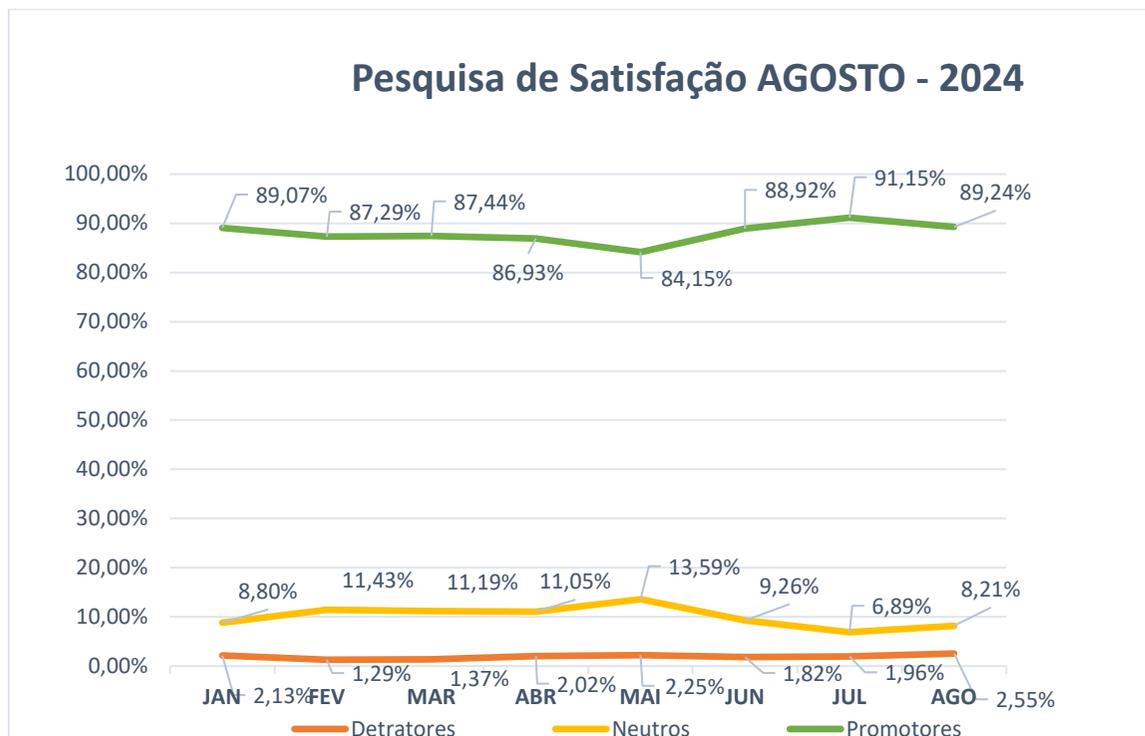
ZONA DE QUALIDADE (MUITO BOM) = ENTRE 50 E 74

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 1.218 ligações no mês de Agosto de 2024 e desse total 89,24% 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 2024.



Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 02/09/2024.

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

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 DETRADORES (0-6)	31	2,55
CLIENTES NEUTRO (7-8)	100		8,21	1078	10,13
CLIENTES PROMOTORES (9-10)	1087		89,24	9362	87,94
TOTAL	1218			10646	
CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	86,70		EXCELENTE	86	EXCELENTE
CAPS	CLIENTES DETRADORES (0-6)	4	4	20	2,59
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	12	12	60	7,76
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	85	84	693	89,65
	TOTAL	101		773	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	80,20	EXCELENTE	87	EXCELENTE
Centro de Castração	CLIENTES DETRADORES (0-6)	1	2	1	0,32
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	0	0	1	0,32
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	40	98	305	99,03
	TOTAL	41		308	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	95,12	EXCELENTE	99	EXCELENTE
Centro de Especialidades Médicas	CLIENTES DETRADORES (0-6)	4	8	13	1,46
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	0	0	69	7,74
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	47	92	809	90,80
	TOTAL	51		891	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	84,31	EXCELENTE	89	EXCELENTE
Centro de Especialidades Odontológicas	CLIENTES DETRADORES (0-6)	0	0	7	0,88
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	2	3	84	10,53
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	57	97	631	79,07
	TOTAL	59		798	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	96,61	EXCELENTE	78	EXCELENTE
	CLIENTES DETRADORES (0-6)	2	2	8	0,98

Ambulatório Saúde da Mulher	CLIENTES NEUTRO (7-8)	6	6	42	5,12
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	88	92	770	93,90
	TOTAL	96		820	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	89,58	EXCELENTE	93	EXCELENTE
UBS Alvorada	CLIENTES DETRADORES (0-6)	1	1	13	1,34
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	11	8	93	9,58
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	121	91	773	79,61
	TOTAL	133		971	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	90,23	EXCELENTE	78	EXCELENTE
UBS Central	CLIENTES DETRADORES (0-6)	1	1	10	1,21
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	15	9	108	13,06
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	159	91	839	101,45
	TOTAL	175		827	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	90,29	EXCELENTE	100	EXCELENTE
UBS Santa Clara	CLIENTES DETRADORES (0-6)	3	2	25	2,77
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	14	9	119	13,19
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	143	89	758	84,04
	TOTAL	160		902	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	87,50	EXCELENTE	81	EXCELENTE
UBS São Benedito	CLIENTES DETRADORES (0-6)	7	3	79	9,25
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	29	14	355	41,57
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	178	83	1963	229,86
	TOTAL	214		854	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	79,91	EXCELENTE	221	EXCELENTE
UBS São Vicente	CLIENTES DETRADORES (0-6)	6	5	16	1,94
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	9	8	89	10,80
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	96	86	719	87,26
	TOTAL	111		824	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	81,08	EXCELENTE	85	EXCELENTE
EMAD	CLIENTES DETRADORES (0-6)	1	4	6	3,37
	CLIENTES NEUTRO (7-8)		0	7	3,93
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	23	96	167	93,82

	TOTAL	24		178	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	91,67	EXCELENTE	90	EXCELENTE
CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO	CLIENTES DETRADORES (0-6)	1	2	5	0,71
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	2	4	51	7,26
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	50	94	646	92,02
	TOTAL	53		702	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	92,45	EXCELENTE	91	EXCELENTE

Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 02/09/2024.