



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

**Outubro**

**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 **Setembro 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 Setembro de 2023.

UNIDADE DE SAÚDE	ATENDIMENTOS (Setembro 2023)								
	Médicos			Enfermeiros			Dentistas		
	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%
<b>Novo Horizonte (TOTAL GERAL)</b>	<b>4.464</b>	<b>5.914</b>	<b>132,5%</b>	<b>2.112</b>	<b>4.527</b>	<b>214,3%</b>	<b>960</b>	<b>877</b>	<b>91,4%</b>
UBS Central	960	1.037	108,0%	384	826	215,1%	-	-	-
UBS Alvorada	960	1.104	115,0%	384	747	194,5%	192	210	109,4%
UBS São Benedito	1.344	1.869	139,1%	576	1.399	242,9%	384	245	63,8%
UBS Santa Clara	480	1.049	218,5%	384	1.093	284,6%	192	225	117,2%
UBS São Vicente	720	855	118,8%	384	462	120,3%	192	197	102,6%
Equipe Rural	320	309	96,6%	192	234	121,9%	-	-	-

Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 02/10/2023.

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

UNIDADE DE SAÚDE	ATENDIMENTOS MÉDICOS CLINICOS (Setembro 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
<b>Novo Horizonte (Total Geral)</b>	<b>2742</b>	<b>45,56</b>	<b>3173</b>	<b>52,73</b>	<b>103</b>	<b>1,71</b>	<b>6018</b>
UBS Central	503	47,45	534	50,38	23	2,17	1060
UBS Alvorada	607	53,91	497	44,14	22	1,95	1126
UBS São Benedito	764	40,51	1.105	58,59	17	0,90	1886
UBS Santa Clara	364	34,27	685	64,50	13	1,22	1062
UBS São Vicente	504	57,01	352	39,82	28	3,17	884
Equipe Rural	124	39,37	185	58,73	6	1,90	315

Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 02/10/2023.

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

CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - MÉDICO PEDIATRA (Setembro 2023)						
PROFISSIONAL	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA PUERICULTURA		TOTAL
		Nº	%	Nº	%	Nº
PEDIATRA	UBS Central	31	91,18	3	8,82	34
	UBS Alvorada	116	98,31	2	1,69	118
	UBS São Benedito	185	92,96	14	7,04	199
	UBS Santa Clara	146	93,59	10	6,41	156
	UBS São Vicente	84	85,71	14	14,29	98
	<b>TOTAL</b>	<b>562</b>	<b>92,89</b>	<b>43</b>	<b>7,11</b>	<b>605</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 02/10/2023.

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

CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - MÉDICO GINECOLOGISTA (Setembro 2023)								
PROFISSIONAL	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA PUERPERAL		CONSULTA PRÉ NATAL		TOTAL
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
GINECOLOGISTA	CSII/Saúde da Mulher	126	73,68	5	2,92	40	23,39	171
	UBS Alvorada	194	85,84	3	1,33	29	12,83	226
	UBS São Benedito	184	78,97	5	2,15	44	18,88	233
	UBS Santa Clara	250	86,21	0	0,00	40	13,79	290
	UBS São Vicente	210	88,61	0	0,00	27	11,39	237
	<b>TOTAL</b>	<b>964</b>	<b>83,32</b>	<b>13</b>	<b>1,12</b>	<b>180</b>	<b>15,56</b>	<b>1157</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 02/10/2023.

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

UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - ENFERMEIRO												
	CONSULTA DE PROFISSIONAIS DE NIVEL SUPERIOR NA ATENÇÃO BÁSICA (Enfermeiro)		CONSULTA PUERICULTURA		CONSULTA PRÉ NATAL		CONSULTA PRÉ NATAL DO PARCEIRO		CONSULTA PUERPERAL		CONSULTA DOMICILIAR NA ATENÇÃO BASICA		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
<b>Novo Horizonte (Total Geral)</b>	<b>4527</b>	<b>96,57</b>	<b>20</b>	<b>0,43</b>	<b>31</b>	<b>0,66</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>9</b>	<b>0,19</b>	<b>101</b>	<b>2,15</b>	<b>4688</b>
UBS Central/Saúde da Mulher	826	96,50	0	0,00	9	1,05	0	0,00	2	0,23	19	2,22	856
UBS Alvorada	747	98,29	1	0,13	3	0,39	0	0,00	2	0,26	7	0,92	760
UBS São Benedito	1.399	96,42	16	1,10	4	0,28	0	0,00	2	0,14	30	2,07	1.451
UBS Santa Clara	1.093	99,00	1	0,09	9	0,82	0	0,00	0	0,00	1	0,09	1.104
UBS São Vicente	462	89,36	2	0,39	6	1,16	0	0,00	3	0,58	44	8,51	517

Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 02/10/2023.

Tabela 06: Consultas por tipo de atendimento dos dentistas, no mês de Setembro 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 BÁSICA		PRIMEIRA CONSULTA ODONTOLÓGICA PROGRAMÁTICA (Agendada)		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
<b>Novo Horizonte (Total Geral)</b>	<b>1386</b>	<b>52,84</b>	<b>180</b>	<b>6,86</b>	<b>898</b>	<b>34,24</b>	<b>52</b>	<b>1,98</b>	<b>107</b>	<b>4,08</b>	<b>2623</b>
<b>UBS Central</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>0</b>
UBS Alvorada	210	63,64	0	0,00	100	30,30	6	0,00	14	0,00	330
UBS São Benedito	245	60,79	0	0,00	150	37,22	5	1,24	3	0,74	403
UBS Santa Clara	225	55,97	0	0,00	134	33,33	41	10,20	2	0,50	402
UBS São Vicente	197	66,55	0	0,00	82	27,70	0	0,00	17	5,74	296
CEO	509	42,70	180	15,10	432	36,24	0	0,00	71	5,96	1192

Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 02/10/2023.

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 Setembro de 2023.**

<b>Classificação</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>1º</b>	UBS Central	157.877	29%
<b>2º</b>	UBS São Benedito	112.660	20%
<b>3º</b>	Apoio São Benedito	19.534	4%
<b>4º</b>	UBS Santa Clara	106.995	19%
<b>5º</b>	UBS Alvorada	89.798	16%
<b>6º</b>	UBS São Vicente	66.518	12%
<b>7º</b>	Farmácia Rural	0	0%
<b>TOTAL</b>		<b>553.382</b>	<b>100%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 02/10/2023.

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

	<b>AÇÃO TERAPÊUTICA</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>1º</b>	ANTIDEPRESSIVO	100515	<b>18,2%</b>
<b>2º</b>	ANSIOLITICO	53631	<b>9,7%</b>
<b>3º</b>	HIPOTENSOR	51315	<b>9,3%</b>
<b>4º</b>	HIPOLIPEMIANTE	34508	<b>6,2%</b>
<b>5º</b>	ULCERA PEPTICA	28513	<b>5,2%</b>
<b>6º</b>	ANALGESICO/ANTITERMICO	23266	<b>4,2%</b>
<b>7º</b>	HIPOGLICEMIANTE	22811	<b>4,1%</b>
<b>8º</b>	ANTIFLEBONICO	22370	<b>4,0%</b>
<b>9º</b>	ANTIHIPERTENSIVO/DIURÉTICO	18247	<b>3,3%</b>
<b>10º</b>	ANTIBIÓTICO	16970	<b>3,1%</b>
<b>11º</b>	ANTICONVULSIVANTE	16257	<b>2,9%</b>
<b>12º</b>	ANTIEPILETICO	16151	<b>2,9%</b>
<b>13º</b>	ANTICOAGULANTE 050	14849	<b>2,7%</b>
<b>14º</b>	BLOQUEADOR BETA	14091	<b>2,5%</b>
<b>15º</b>	ANTIPSICOTICO	13588	<b>2,5%</b>
<b>16º</b>	ANTIINFLAMATORIO	10543	<b>1,9%</b>
<b>17º</b>	ANTIANEMICO	9899	<b>1,8%</b>
<b>18º</b>	ANTIPARKINSONIANO	9320	<b>1,7%</b>
<b>19º</b>	VASODILATADOR CEREBRAL	7905	<b>1,4%</b>
<b>20º</b>	VITAMINA	7674	<b>1,4%</b>
<b>21º</b>	ANTIHISTAMINICO	7294	<b>1,3%</b>
<b>22º</b>	CORTICOSTEROIDE	6447	<b>1,2%</b>
<b>23º</b>	ANTIARRITMICO	5730	<b>1,0%</b>
<b>24º</b>	ANTITIREOIDIANO	4474	<b>0,8%</b>
<b>25º</b>	ANALGESICO/ANTIESPASMÓDICO	4449	<b>0,8%</b>
<b>26º</b>	ESQUIZOFRENIA	4100	<b>0,7%</b>
<b>27º</b>	ANALGÉSICO/MIORRELAXANTE	3143	<b>0,6%</b>

<b>28º</b>	ANTIEMETICO	2931	<b>0,5%</b>
<b>29º</b>	ANTICOAGULANTE 003	2762	<b>0,5%</b>
<b>30º</b>	HIPERPLASIA	2760	<b>0,5%</b>
<b>31º</b>	VASODILATADOR CORONARIANO	2730	<b>0,5%</b>
<b>32º</b>	PSICOESTIMULANTE	2550	<b>0,5%</b>
<b>33º</b>	NEUROLEPTICO	2226	<b>0,4%</b>
<b>34º</b>	ANTIGOTOSO	2114	<b>0,4%</b>
<b>35º</b>	ANTIMICOTICO	1513	<b>0,3%</b>
<b>36º</b>	DIURETICOS	1221	<b>0,2%</b>
<b>37º</b>	BRONCODILATADOR	775	<b>0,1%</b>
<b>38º</b>	ANTIHERPETICO	540	<b>0,1%</b>
<b>39º</b>	HIPERTONICO	499	<b>0,1%</b>
<b>40º</b>	ANTIHELMINTICO	494	<b>0,1%</b>
<b>41º</b>	ANTICONCEPCIONAL	409	<b>0,1%</b>
<b>42º</b>	ANTIESPASMODICO	308	<b>0,1%</b>
<b>43º</b>	ANTIFUNGICO	300	<b>0,1%</b>
<b>44º</b>	CONSTIPACAO INTESTINAL	240	<b>0,0%</b>
<b>45º</b>	INIBIDOR DA REABSORÇÃO OSSEA	236	<b>0,0%</b>
<b>46º</b>	GLICOCORTICOIDE	155	<b>0,0%</b>
<b>47º</b>	ANALGESICOS NARCOTICO	120	<b>0,0%</b>
<b>48º</b>	REPOSITOR HORMONAL	112	<b>0,0%</b>
<b>49º</b>	ANTIACIDO	93	<b>0,0%</b>
<b>50º</b>	OTITE	58	<b>0,0%</b>
<b>51º</b>	ANTIBIOTICO TÓPICO	38	<b>0,0%</b>
<b>52º</b>	ANALGÉSICO/OPIOIDE	35	<b>0,0%</b>
<b>53º</b>	ANTISSEPTICO	30	<b>0,0%</b>
<b>54º</b>	HIPNÓTICO	30	<b>0,0%</b>
<b>55º</b>	DESCONGESTIONANTE NASAL	20	<b>0,0%</b>
<b>56º</b>	ANTIESCABIOTICO	15	<b>0,0%</b>
<b>57º</b>	LAXANTE	8	<b>0,0%</b>
<b>58º</b>	ANTAGONISTA DOS OPIOIDES	0	<b>0,0%</b>
<b>59º</b>	ANTIALCOLICO	0	<b>0,0%</b>

<b>60º</b>	ANTIVIRAL	0	<b>0,0%</b>
<b>61º</b>	COLIRIO	0	<b>0,0%</b>
<b>62º</b>	EXPECTORANTE	0	<b>0,0%</b>
<b>63º</b>	TONICO	0	<b>0,0%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>553382</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli,2023. Acesso em: 02/10/2023.

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

Classificação	Ação Terapêutica dos Medicamentos Controlados	Quantidade	%
1º	ANTIDEPRESSIVOS	100.515	47,3%
2º	ANSIOLITICOS	53.631	25,2%
3º	ANTICONVULSIVANTES	16.257	7,6%
4º	ANTIBIÓTICOS	17.008	8,0%
5º	ANTIPSIKOTICOS	13.588	6,4%
6º	ANTIPARKINSONIANOS	9.320	4,4%
7º	NEUROLÉPTICOS	2.226	1,0%
8º	ANALGESICOS OPIOIDES	35	0,0%
<b>TOTAL</b>		<b>212.580</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli,2023. Acesso em: 02/10/2023.

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

Mês de Setembro 2023						
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>1863</b>	<b>1333</b>	<b>530</b>	<b>71,55</b>	<b>28,45</b>
	MÉDICO GENERALISTA	1037	534	503	51,49	48,51
	ENFERMEIRO	826	799	27	96,73	<b>3,27</b>
UBS Alvorada	<b>TOTAL</b>	<b>1851</b>	<b>1242</b>	<b>609</b>	<b>67,10</b>	<b>32,90</b>
	MÉDICO GENERALISTA	1104	497	607	45,02	54,98
	ENFERMEIRO	747	745	2	99,73	<b>0,27</b>
UBS São Benedito	<b>TOTAL</b>	<b>3268</b>	<b>2471</b>	<b>798</b>	<b>75,61</b>	<b>24,42</b>
	MÉDICO GENERALISTA	1869	1105	764	59,12	40,88
	ENFERMEIRO	1399	1366	34	97,64	<b>2,43</b>
UBS Santa Clara	<b>TOTAL</b>	<b>2142</b>	<b>1756</b>	<b>386</b>	<b>81,98</b>	<b>18,02</b>
	MÉDICO GENERALISTA	1049	685	364	65,30	34,70
	ENFERMEIRO	1093	1071	22	97,99	<b>2,01</b>
UBS São Vicente	<b>TOTAL</b>	<b>1317</b>	<b>814</b>	<b>504</b>	<b>61,81</b>	<b>38,27</b>
	MÉDICO GENERALISTA	855	352	504	41,17	58,95
	ENFERMEIRO	462	462	<b>0</b>	100,00	<b>0,00</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 02/10/2023.

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	Maió	Junho	Julho	Agosto	Setembro	TOTAL
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
<b>NASF</b>	34	21	43	37	50	49	50	53	46	<b>383</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 02/10/2023.

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		MARÇO		ABRIL		MAIO		JUNHO		JULHO		AGOSTO		SETEMBRO		TOTAL	
	Nº mês	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Médico Generalista	652	85	92	*	68	*	82	*	85	*	93	*	97	*	94	*	729	*
Enfermeiro			351	*	170	*	240	*	217	*	214	*	226	*	209	*	2.318	*
Técnico de Enfermagem			782	*	695	*	632	*	634	*	687	*	683	*	692	*	6.307	*
Fisioterapeuta			216	*	156	*	233	*	203	*	226	*	248	*	211	*	1.834	*

Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 02/10/2023.

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 Setembro de 2023.**

Unidades de Saúde	Equipes	INE	Habilitação	Nº de pessoas previstas (Setembro/2023)	Número de pessoas cadastradas (Fiorilli)	Número de pessoas cadastradas (E-GESTOR) Setembro 2023	
					Nº	Nº	%
UBS JARDIM ALVORADA	EQUIPE I	0002131080	SIM	2.408	5.941	5.551	231%
UBS JARDIM ALVORADA	EQUIPE II	0002383594	SIM	2.935		59	2%
UBS SÃO VICENTE	EQUIPE I	0002131072	SIM	2.438	4.407	4.290	176%
UBS SÃO VICENTE	EQUIPE II	0002383586	SIM	1.850		30	2%
UBS SÃO BENEDITO	EAB SAO BENEDITO	0001586211	SIM	1799	3.036	6.587	366%
UBS SÃO BENEDITO	EQUIPE II	0002192640	SIM	2237	3.562	2.015	90%
UBS SÃO BENEDITO	EQUIPE III	0002210282	SIM	2442	3.579	4.092	168%
UBS SANTA CLARA	EAB SANTA CLARA	0001586300	SIM	3595	4.025	5.364	149%
UBS SANTA CLARA	EQUIPE II	0002192683	SIM	3705	3.359	2.325	63%
UBS CENTRAL	EAB CS	0001590103	SIM	3121	4.263	4.288	137%
UBS CENTRAL	EQUIPE II	0002192675	SIM	3168	4.606	4.201	133%
UBS CENTRAL	EQUIPE RURAL	0002210274	SIM	550	2.095	1.265	230%
<b>TOTAL</b>				<b>30.248</b>	<b>38873</b>	<b>40.067</b>	<b>132%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 02/10/2023.

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 Setembro 2023																												
			Janeiro		Fevereiro		Março		Abril		Maio		Junho		Julho		Agosto		Setembro		Anual										
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº Total										
Médico Psiquiatra	250		311	124,4%	297	118,8%	371	148,4%	310	124,0%	354	141,6%	368	147%	380	152,0%	356	142,4%	319	127,6%	3.066										
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%	467	84,6%	4.010										
Psicopedagoga	120	85	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	79	65,8%	73	60,8%	82	68%	113	94,2%	93	77,5%	91	75,8%	531										
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%	36	45,0%	222										
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%	65	162,5%	262										
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%	136	68,0%	1.409										
<b>TOTAL</b>	<b>1242</b>		<b>806</b>	<b>64,9%</b>	<b>861</b>	<b>69,3%</b>	<b>1004</b>	<b>80,8%</b>	<b>956</b>	<b>77,0%</b>	<b>1137</b>	<b>91,5%</b>	<b>1.173</b>	<b>94,4%</b>	<b>1324</b>	<b>106,6%</b>	<b>1125</b>	<b>90,6%</b>	<b>1114</b>	<b>89,7%</b>	<b>9.500</b>										
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	25	25	255										
Assistente Social			0		0		0		0		0		0		0		0		0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Enfermeira			29		0		0		0		0		0		0		0		0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29
Psicólogo			0		18		37		26		33		31		26		25		25		25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	221
<b>TOTAL</b>			<b>20</b>		<b>29</b>		<b>145,0%</b>		<b>36</b>		<b>90,0%</b>		<b>74</b>		<b>185,0%</b>		<b>55</b>		<b>145,0%</b>		<b>68</b>	<b>175,0%</b>	<b>62</b>	<b>155,0%</b>	<b>52</b>	<b>130,0%</b>	<b>50</b>	<b>125,0%</b>	<b>50</b>	<b>125,0%</b>	<b>476</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 02/10/2023.

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

<b>Procedimentos realizados pela equipe de Atenção Básica</b>	<b>Janeiro</b>	<b>Fevereiro</b>	<b>Março</b>	<b>Abril</b>	<b>Mai</b>	<b>Junho</b>	<b>Julho</b>	<b>Agosto</b>	<b>Setembro</b>	<b>TOTAL</b>
Administração de medicamentos via endovenosa	396	285	482	392	422	370	452	459	364	<b>3622</b>
Administração de medicamentos via intramuscular	2033	1194	1498	1316	1578	1400	1592	1578	1331	<b>13520</b>
Administração de medicamentos via oral	190	120	166	149	184	189	195	167	207	<b>1567</b>
Administração de Penicilina para tratamento de sífilis	0	5	1	0	7	6	3	1	5	<b>28</b>
Aferição de pressão arterial	6649	5966	8398	6564	6946	7051	7922	8594	6715	<b>64805</b>
Atendimento em grupo na Atenção Primária	26	30	84	71	118	93	38	126	54	<b>640</b>
Avaliação antropométrica	833	664	796	522	669	951	675	698	718	<b>6526</b>
Coleta de material p/ exame laboratorial	1601	1366	1829	1600	1801	1410	1537	1820	1242	<b>14206</b>
Coleta de sangue para triagem neonatal (Teste do Pezinho)	15	19	17	15	24	16	16	15	15	<b>152</b>
Curativo especial	725	572	684	607	707	547	627	649	651	<b>5769</b>
Curativos simples	613	582	691	619	654	720	870	983	749	<b>6481</b>
Drenagem de abscesso	1	0	0	0	1	1	1	0	0	<b>4</b>
Exame do Pé Diabético	9	0	1	1	4	2	0	1	1	<b>19</b>
Glicemia capilar	770	485	606	461	512	602	738	1001	743	<b>5918</b>
Nebulização/inalação	1	1	1	0	37	31	39	0	52	<b>162</b>
Retirada (excisão) de corpo estranho da cavidade auditiva e nasal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Retirada (excisão) de corpo estranho subcutâneo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Retirada (excisão) de pontos de cirurgias básicas	102	84	107	86	108	116	127	123	110	<b>963</b>
Retirada de Cerume	0	0	0	0	0	0	0	1	5	<b>6</b>
Sutura simples	0	1	0	0	0	0	0	0	0	<b>1</b>
Tamponamento nasal anterior e/ou posterior	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
Terapia de Reidratação Oral	0	0	0	0	0	1	0	0	0	<b>1</b>
Triagem oftalmológica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>13964</b>	<b>11374</b>	<b>15361</b>	<b>12403</b>	<b>13772</b>	<b>13506</b>	<b>14832</b>	<b>16216</b>	<b>12962</b>	<b>124390</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 02/10/2023.

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

<b>Procedimentos realizados pela Equipe de Saúde Bucal</b>	<b>Janeiro</b>	<b>Fevereiro</b>	<b>Março</b>	<b>Abril</b>	<b>Mai</b>	<b>Junho</b>	<b>Julho</b>	<b>Agosto</b>	<b>Setembro</b>	<b>TOTAL</b>
Ação coletiva de aplicação tópica de flúor gel	0	0	1	0	0	1	1	1	1	5
Ação coletiva de escovação dental supervisionada (Orientação de Higiene Bucal)	83	18	23	35	224	150	30	99	104	766
Acesso à polpa dentaria e medicação (por dente)	103	119	155	126	166	132	121	137	119	1178
Atendimento a gestante	30	37	29	34	60	55	54	52	50	401
Atendimento de urgência	80	110	157	126	181	188	201	250	191	1484
Curativo de demora c/ ou s/ preparo biomecânico	209	239	272	252	329	273	274	330	254	2432
Endodontia	29	55	61	44	67	52	51	47	50	456
Exodontia de dente decíduo	36	24	37	34	52	34	41	47	60	365
Exodontia de dente permanente	174	155	184	153	248	211	193	206	206	1730
Primeira consulta odontológica programática	138	131	22	32	345	80	93	91	336	1268
Profilaxia/ remoção de placa bacteriana	59	55	74	56	86	103	106	125	99	763
Prótese Dentária	52	53	54	52	52	52	54	53	55	477
Pulpotomia dentária	5	7	4	6	5	8	14	2	5	56
Raspagem alisamento e polimento supragengivais (por sextante)	246	186	155	114	193	159	180	135	173	1541
Raspagem alisamento subgengivais (por sextante)	0	195	259	232	266	305	273	342	126	1998
Restauração de dente decíduo anterior com resina composta	167	8	27	10	29	18	19	31	15	324
Restauração de dente decíduo posterior com resina composta	15	26	9	11	14	22	42	43	34	216
Remoção/Restauração com amálgama de dente permanente posterior	4	0	5	0	0	1	3	2	1	16
Restauração de dente decíduo posterior com amálgama	1	3	1	2	5	4	3	1	0	20
Restauração de dente decíduo posterior com Ionômero de Vidro	33	18	19	22	36	32	32	25	23	240
Restauração de dente permanente anterior com Resina composta	21	135	154	114	180	144	156	192	168	1264
Restauração de dente permanente posterior com Resina composta	276	181	230	216	322	316	343	402	348	2634
Selamento provisório de cavidade dentária	41	52	54	36	61	50	48	41	46	429
Tratamento de alveolite	0	2	2	2	2	2	0	1	0	11
Ulotomia/ulectomia	0	1	1	0	2	0	1	2	1	8
<b>TOTAL</b>	<b>1802</b>	<b>1810</b>	<b>1989</b>	<b>1709</b>	<b>2925</b>	<b>2392</b>	<b>2333</b>	<b>2657</b>	<b>2465</b>	<b>20082</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 02/10/2023.

### 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 Setembro 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 – Setembro 2023									
UNIDADES DE SAÚDE	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO
UBS Central	9,9%	8,6%	11,8%	9,9%	13,5%	15,4%	14,4%	14,1%	13,3%
Equipe Rural	6,6%	4,3%	0,0%	3,8%	11,9%	4,5%	11,8%	9,9%	11,0%
UBS São Vicente	14,7%	12,1%	10,7%	11,2%	12,4%	10,7%	9,4%	9,8%	10,0%
UBS São Benedito	13,9%	10,5%	10,4%	9,0%	7,9%	8,8%	10,0%	12,1%	11,2%
UBS Santa Clara	15,6%	14,4%	12,4%	11,6%	10,6%	12,6%	11,6%	12,8%	12,7%
UBS Alvorada	16,5%	16,8%	17,9%	15,5%	16,2%	11,6%	9,8%	9,5%	10,8%
<b>TOTAL</b>	<b>13,9%</b>	<b>12,1%</b>	<b>12,4%</b>	<b>11,0%</b>	<b>11,6%</b>	<b>11,2%</b>	<b>11,0%</b>	<b>11,3%</b>	<b>11,5%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 02/10/2023.

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 Setembro de 2023, foram: oftalmologia (25,5%), ortopedia (13,6%) e cardiologia (7,7%).

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

CONSOLIDADO DOS ENCAMINHAMENTO PARA ESPECIALIDADES				
Especialidade	SETEMBRO		TOTAL ANO	
	Nº	%	Nº	%
AMBULATORIAL BÁSICA	2	0,2%	291	3,8%
AMBULATORIAL ESPECIALIZADA	10	1,2%	102	1,3%
ALERGOLOGISTA	0	0,0%	9	0,1%
URGÊNCIA/EMERGÊNCIA	6	0,7%	52	0,7%
CARDIOLOGIA	<b>75</b>	<b>8,8%</b>	597	7,7%
CIRURGIA	62	7,3%	557	7,2%
CIRURGIA BARIATRICA	3	0,4%	25	0,3%
CIRURGIA PEDIATRICA	4	0,5%	25	0,0%
CIRURGIA PLASTICA	19	2,2%	165	2,1%
COLOPROCTOLOGISTA	8	0,9%	49	0,0%
COMUNIDADE TERAPEUTICA	12	1,4%	57	0,7%
DERMATOLOGIA	51	6,0%	462	6,0%
ENCAMINHAMENTO HOSPITALAR	0	0,0%	4	0,1%
ENDOCRINOLOGIA	18	2,1%	133	1,7%
GASTROENTEROLOGIA	5	0,6%	140	1,8%
GENETICISTA	0	0,0%	2	0,0%
GERIATRIA	0	0,0%	9	0,0%
GINECOLOGIA	11	1,3%	77	1,0%
HEMATOLOGIA	2	0,2%	51	0,7%
HEPATOLOGIA	2	0,2%	19	0,0%
INFECTOLOGIA	0	0,0%	7	0,1%
MASTOLOGIA	8	0,9%	72	0,9%
NEFROLOGIA	12	1,4%	88	1,1%
NEUROLOGIA	30	3,5%	269	3,5%

NEUROLOGIA INFANTIL	2	0,2%	124	1,6%
NEUROCIRURGIÃO	0	0,0%	0	0,0%
OFTALMOLOGIA	<b>232</b>	<b>27,2%</b>	1967	25,5%
ONCOLOGIA	4	0,5%	29	0,4%
ORTOPEDIA	<b>114</b>	<b>13,4%</b>	1051	13,6%
OTORRINOLARINGOLOGIA	68	8,0%	443	5,7%
PLANEJAMENTO FAMILIAR	6	0,7%	83	1,1%
PNEUMOLOGIA	11	1,3%	146	0,0%
PROCTOLOGIA	3	0,4%	56	0,7%
PRÉ NATAL DE ALTO RISCO	3	0,4%	32	0,4%
REUMATOLOGIA	11	1,3%	107	1,4%
UROLOGIA	28	3,3%	276	3,6%
VASCULAR	31	3,6%	363	4,7%
<b>TOTAL</b>	<b>853</b>	<b>100,0%</b>	<b>7726</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 02/10/2023.

#### 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 Setembro 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		Setembro		Total	
				Nº	%	Nº	%																
<b>Novo Horizonte (GERAL TOTAL)</b>	<b>9.214</b>	<b>3071</b>	<b>256</b>	<b>208</b>	<b>81,3%</b>	<b>151</b>	<b>59,0%</b>	<b>172</b>	<b>67,2%</b>	<b>162</b>	<b>68,3%</b>	<b>161</b>	<b>62,9%</b>	<b>142</b>	<b>55,5%</b>	<b>156</b>	<b>61,0%</b>	<b>224</b>	<b>87,5%</b>	<b>130</b>	<b>50,8%</b>	<b>1506</b>	<b>49,0</b>
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%	32	53,3%	399	55,4
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%	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%	24	40,0%	237	32,9
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%	31	34,4%	373	34,5
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%	16	26,7%	241	33,5
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%	27	45,0%	255	35,4

Fonte: Dados enviados pelas equipes das Unidades Básicas de Saúde e Sistema Fiorlli, 2023. Acesso em: 02/10/2023. \*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	SETEMBRO	TOTAL
	Nº	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						1	3
Caps I			1			1		1		3
Dentista						1	1	1		3
Emad										0
Enfermeiros	1		1	1	4		3	1	1	12
Farmacêuticos		2	2	2	1		1		1	9
Fisioterapeuta										0
Médicos	1				2		3		1	7
Nasf	1									1
Psicólogo										0
Terapeuta Ocupacional										0
Todos os profissionais									1	1
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>46</b>

Fonte: Dados da coordenação de educação permanente, 2023. Acesso em: 02/10/2023.

## 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 Setembro 2023.

Tabela 21: Indicadores do Programa Bolsa Família, no mês de Setembro 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 (%)
<b>NOVO HORIZONTE (TOTAL GERAL)</b>					
Todas as UBS's (2ª vigência 2023)	43,16%	7,64%	100%	279%	100%

Fonte: Sistema E-gestor, 2023. Dados atualizados em: 02/10/2023.

## 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	SET	TOTAL
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
UBS Central	0	0	0	0	1	2	3	0	0	6
UBS Alvorada	0	0	0	0	3	0	2	0	1	6
UBS São Benedito	0	0	0	0	1	0	2	3	1	7
UBS Santa Clara	0	0	0	0	0	0	2	1	0	3
UBS São Vicente	0	0	0	0	2	1	0	2	0	5
Centro de especialidades médicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
EMAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NASF	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Saúde da mulher	0	0	0	0	1	0	0	1	1	3
Ouvidoria	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
VACINAÇÃO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Centro de especialidades odontológicas (CEO)	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
ZONA RURAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CAPS	0	0	0	1	1	1	0	0	2	5
Laboratório de Análises Clínicas	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Centro de castração	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Centro Integrado de Reabilitação (CIR)	0	0	0	0	1	3	1	2	0	7
<b>Novo Horizonte</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>7</b>	<b>12</b>	<b>10</b>	<b>5</b>	<b>45</b>

Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2023. Acesso em: 02/10/2023.

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

UNIDADES DE SAÚDE	OUVIDORIA SETEMBRO - 2023					
	ELOGIO		RECLAMAÇÃO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	0	%
UBS São Benedito	0	0,00%	1	25%	1	20,00%
UBS São Vicente	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
UBS Alvorada	1	100,00%	0	0%	1	20,00%
UBS Santa Clara	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
UBS Central	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
Centro de especialidades médicas	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
EMAD	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
NASF	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
Saúde da mulher	0	0,00%	1	25%	1	20,00%
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)	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
ZONA RURAL	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
CAPS	0	0,00%	2	50%	2	40,00%
Laboratório de Análises Clínicas	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
Centro de castração	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
Ouvidoria	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
<b>TOTAL Novo Horizonte</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>	<b>5</b>	<b>100,00%</b>

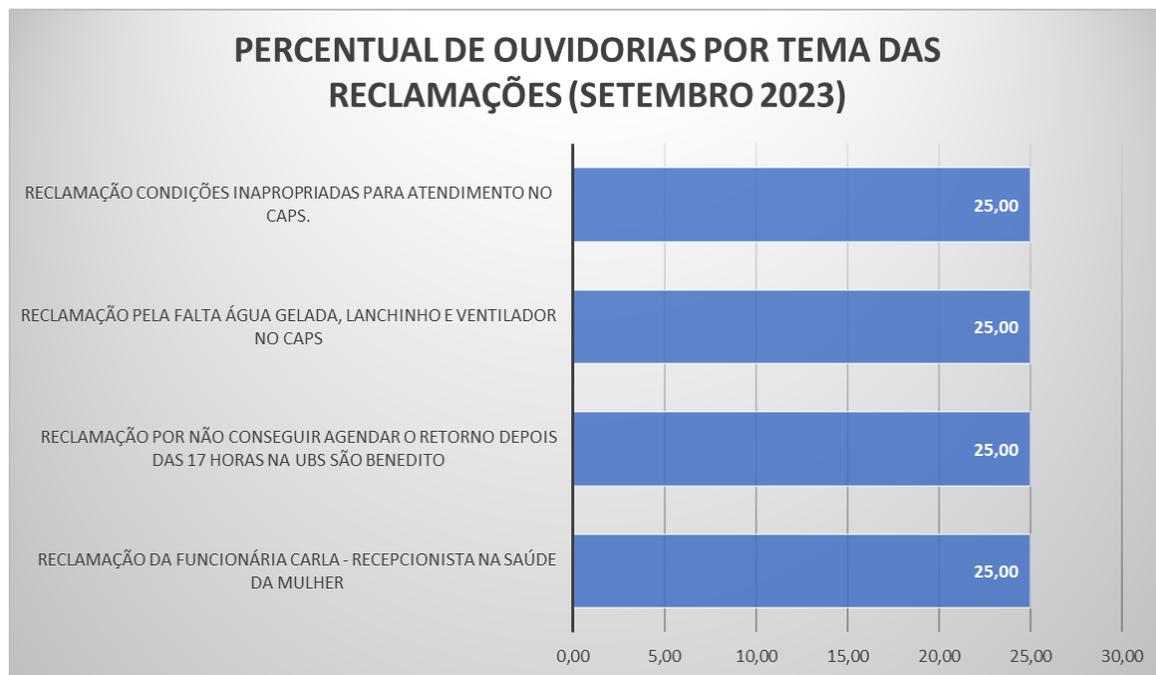
Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2023. Acesso em: 02/10/2023.

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



Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2023. Acesso em: 02/10/2023.

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



Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2023. Acesso em: 02/10/2023.

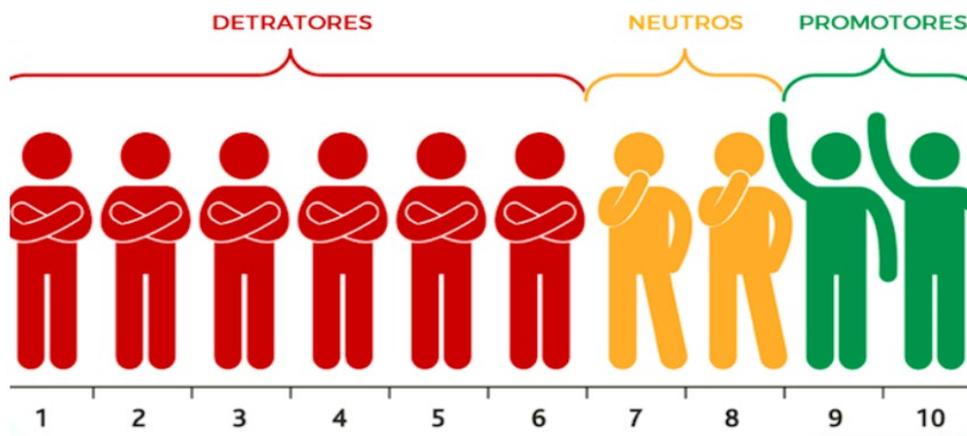
## 8. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – NPS (NET PROMOTER SCORE)

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**

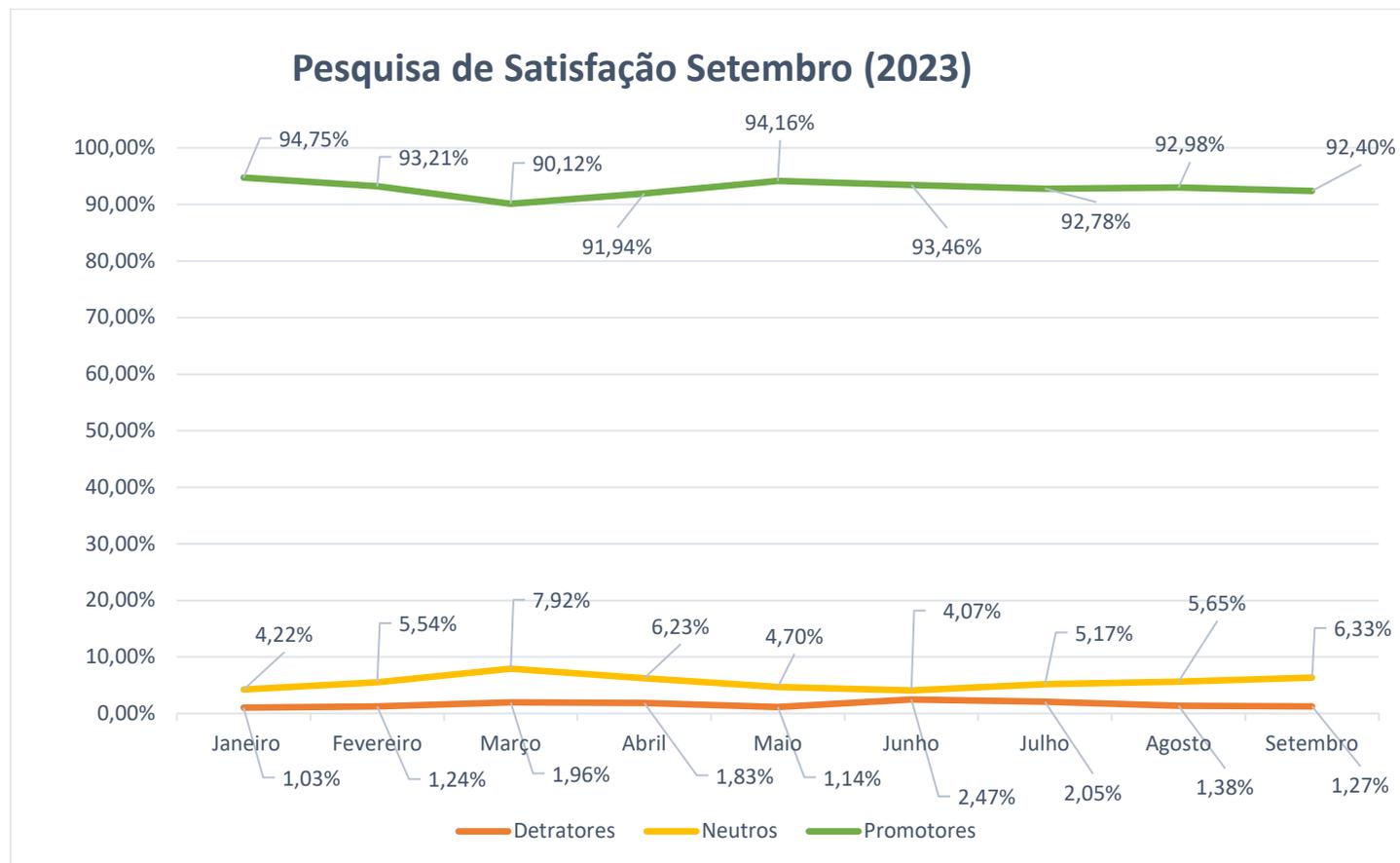
**ZONA DE QUALIDADE (MUITO BOM) = ENTRE 50 E 74**

**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 1.184 ligações no mês de Setembro de 2023 e desse total 92,40% 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 Setembro de 2023.



Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2023. Acesso em: 02/10/2023.

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

UNIDADE	DE 0 A 10, QUAL A PROBABILIDADE DE VOCÊ INDICAR ESTA UNIDADE PARA UM FAMILIAR OU UM AMIGO?	SETEMBRO		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%
		TOTAL	CLIENTES DETRADORES (0-6)	15	1,27
CLIENTES NEUTRO (7-8)	75		6,33	618	5,60
CLIENTES PROMOTORES (9-10)	1094		92,40	10240	92,77
TOTAL	1184			11038	
<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>91,13</b>		<b>EXCELENTE</b>	<b>91</b>	<b>EXCELENTE</b>
CAPS	CLIENTES DETRADORES (0-6)	0	0	7	1,30
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	3	4	17	3,16
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	77	96	514	95,54
	TOTAL	80		538	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>96,25</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>94</b>	<b>EXCELENTE</b>
Centro de Castração	CLIENTES DETRADORES (0-6)	0	0	0	0,00
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	0	0	3	1,43
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	30	100	207	98,57
	TOTAL	30		210	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>100,00</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>99</b>	<b>EXCELENTE</b>
Centro de Especialidades Médicas	CLIENTES DETRADORES (0-6)	2	2	17	1,73
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	5	4	43	4,38
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	113	94	922	93,89
	TOTAL	120		982	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>92,50</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>92</b>	<b>EXCELENTE</b>
Centro de Especialidades Odontológicas	CLIENTES DETRADORES (0-6)	0	0	9	1,43
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	6	8	35	5,56
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	69	92	585	93,00
	TOTAL	75		629	

	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>92,00</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>92</b>	<b>EXCELENTE</b>
Ambulatório Saúde da Mulher	CLIENTES DETRADORES (0-6)	1	1	8	1,01
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	2	2	22	2,79
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	97	97	759	96,20
	TOTAL	100		789	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>96,00</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>95</b>	<b>EXCELENTE</b>
UBS Alvorada	CLIENTES DETRADORES (0-6)	1	1	12	1,06
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	5	4	66	5,82
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	114	95	1056	93,12
	TOTAL	120		1134	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>94,17</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>92</b>	<b>EXCELENTE</b>
UBS Central	CLIENTES DETRADORES (0-6)	2	2	21	1,39
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	12	10	78	5,17
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	106	88	1411	93,44
	TOTAL	120		1510	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>86,67</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>92</b>	<b>EXCELENTE</b>
UBS Santa Clara	CLIENTES DETRADORES (0-6)	3	2	26	1,88
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	14	11	116	8,39
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	107	86	1241	89,73
	TOTAL	124		1383	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>83,87</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>88</b>	<b>EXCELENTE</b>
UBS São Benedito	CLIENTES DETRADORES (0-6)	3	1	52	2,22
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	14	7	168	7,18
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	195	92	2121	90,60
	TOTAL	212		2341	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>90,57</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>88</b>	<b>EXCELENTE</b>
UBS São Vicente	CLIENTES DETRADORES (0-6)	2	2	21	2,30
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	8	7	50	5,48
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	102	91	842	92,22
	TOTAL	112		913	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>89,29</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>90</b>	<b>EXCELENTE</b>
EMAD	CLIENTES DETRADORES (0-6)	0	0	0	0,00
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	2	9	6	2,42

	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	21	91	242	97,58
	TOTAL	23		248	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>91,30</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>98</b>	<b>EXCELENTE</b>
CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO	CLIENTES DETRADORES (0-6)	1	1	7	1,94
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	4	6	14	3,88
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	63	93	340	94,18
	TOTAL	68		361	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>91,18</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>92</b>	<b>EXCELENTE</b>

Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2023. Acesso em: 02/10/2023.

## Avaliação dos Indicadores (Previne Brasil)

Nessa etapa iremos avaliar como está a apresentação dos Indicadores do Município, no mês de Setembro 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

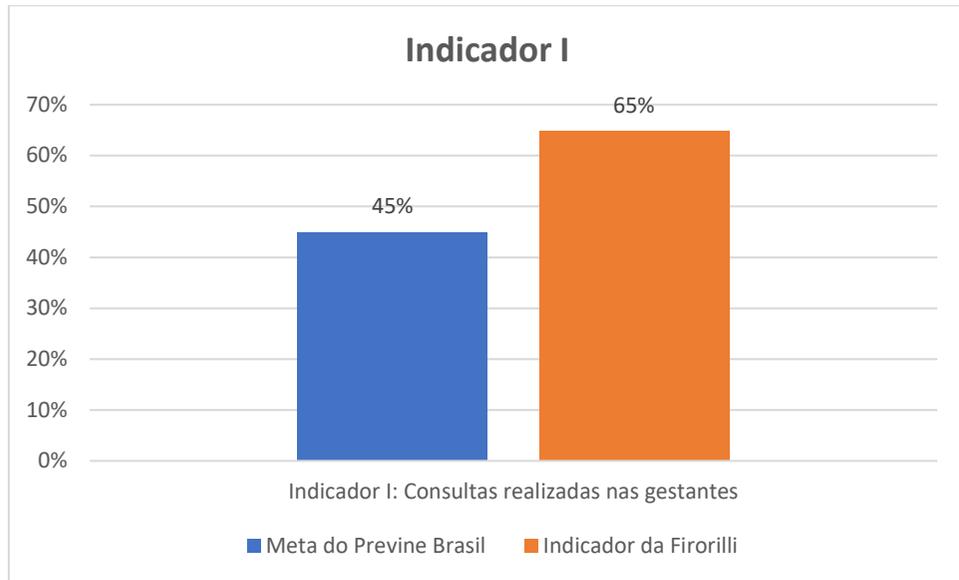
**Indicador VI:** Proporção de pessoas com hipertensão, com consulta e pressão arterial aferida no semestre.

**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 64,84% no indicador da Fiorilli.

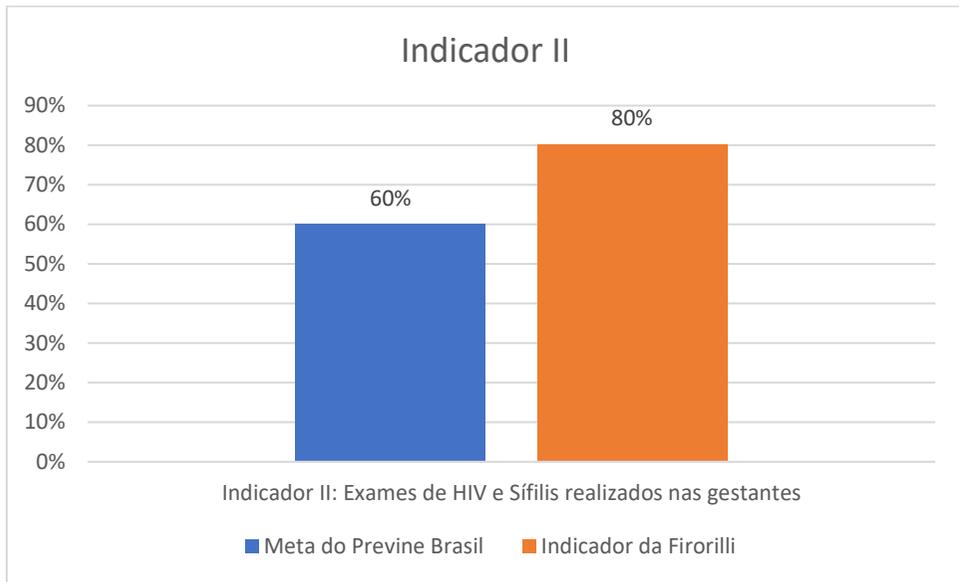
No gráfico 04 iremos observar como está a porcentagem no Indicador da Fiorilli neste mês de Setembro de 2023.



Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 02/10/2023.

**Indicador II:** Proporção de gestantes com realização de exames para Sífilis e HIV, conforme podemos observar estamos com 80,22% no indicador da Fiorilli.

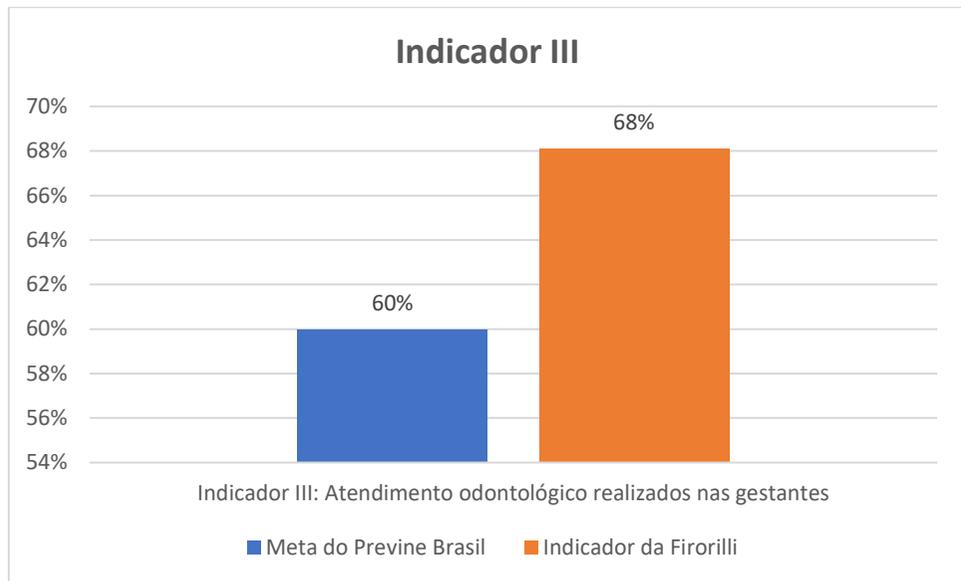
No gráfico 05 iremos observar como está a porcentagem no Indicador da Fiorilli neste mês de Setembro de 2023.



Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 02/10/2023.

**Indicador III:** Proporção de gestantes com atendimento odontológico realizado na Atenção Primária à Saúde, conforme podemos observar estamos com 68,13% no indicador da Fiorilli.

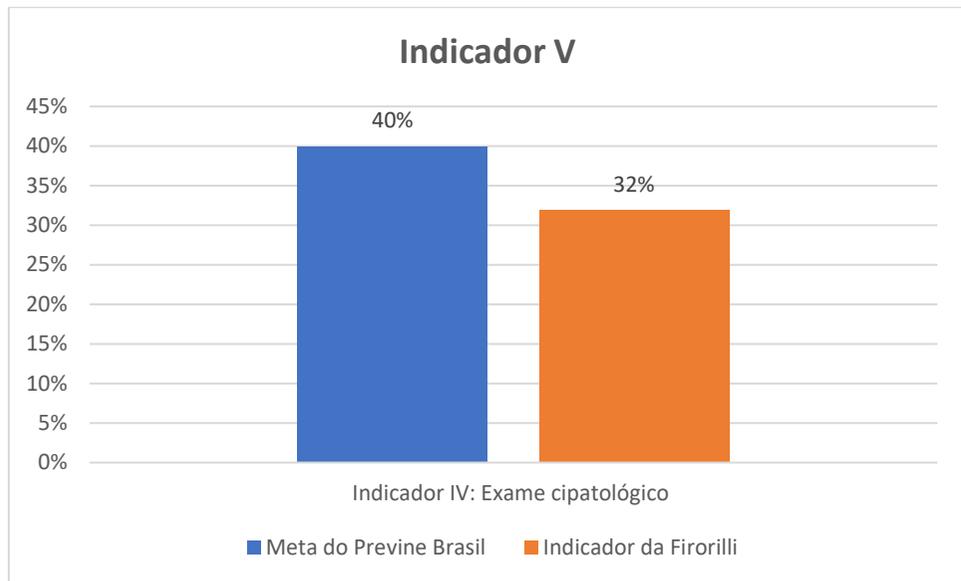
No gráfico 06 iremos observar como está a porcentagem no Indicador da Fiorilli neste mês de Setembro de 2023.



Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 02/10/2023.

**Indicador IV:** Proporção de mulheres com coleta de citopatológico na Atenção Primária à Saúde, conforme podemos observar estamos com 31,91% no indicador da Fiorilli.

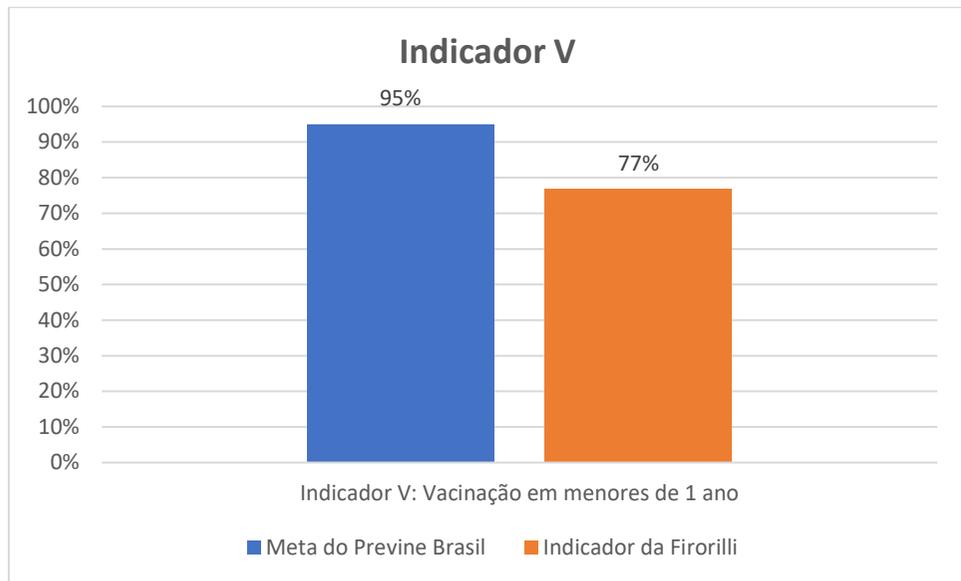
No gráfico 07 iremos observar como está a porcentagem no Indicador da Fiorilli neste mês de Setembro de 2023.



Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 02/10/2023.

**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 76,86% no indicador da Fiorilli.

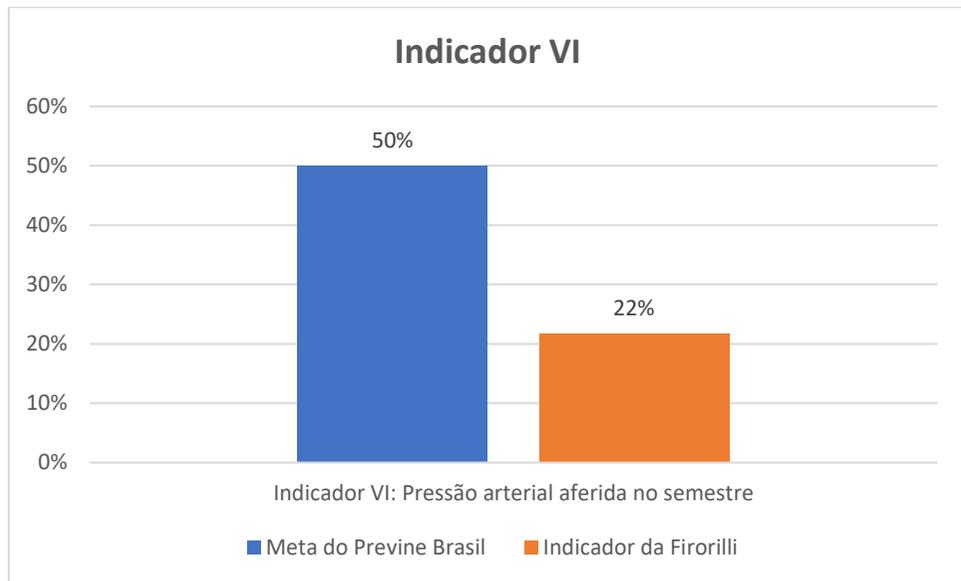
No gráfico 08 iremos observar como está a porcentagem no Indicador da Fiorilli neste mês de Setembro de 2023.



Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 02/10/2023.

**Indicador VI:** Proporção de pessoas com hipertensão, com consulta e pressão arterial aferida no semestre, conforme podemos observar estamos com 21,73% no indicador da Fiorilli.

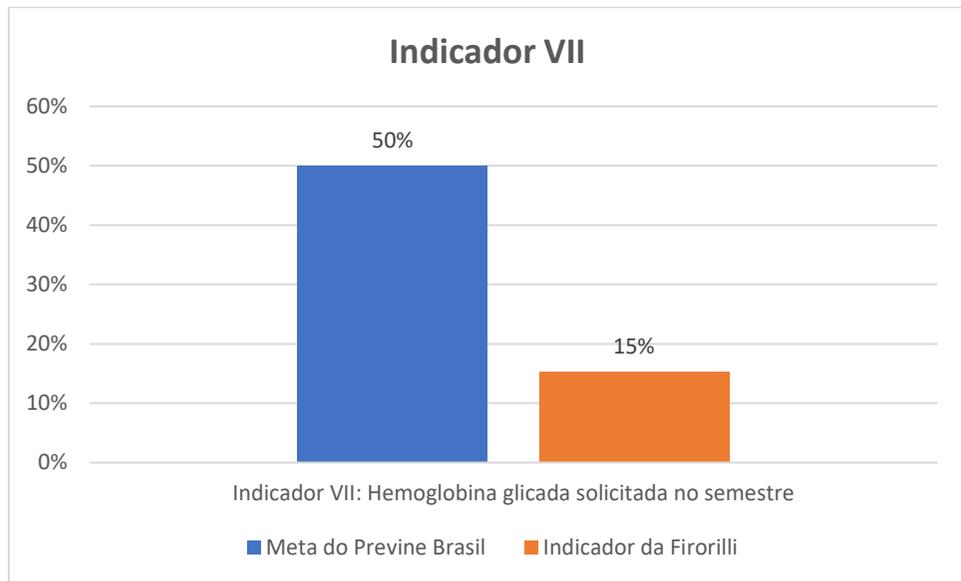
No gráfico 09 iremos observar como está a porcentagem no Indicador da Fiorilli neste mês de Setembro de 2023.



Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 02/10/2023.

**Indicador VII:** Proporção de pessoas com diabetes, com consulta e hemoglobina glicada solicitada no semestre, conforme podemos observar estamos com 15,31% no indicador da Fiorilli.

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



Fonte: Sistema Fiorilli, 2023. Acesso em: 02/10/2023.