



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

Outubro

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 **Setembro 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 Setembro de 2024.

UNIDADE DE SAÚDE	ATENDIMENTOS (Setembro 2024)								
	Médicos			Enfermeiros			Dentistas		
	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%
Novo Horizonte (TOTAL GERAL)	4.464	6.495	145,5%	2.112	5.580	264,2%	1.152	1.152	100,0%
UBS Central	960	1.305	135,9%	384	945	246,1%	192	0	0,0%
UBS Alvorada	960	1.198	124,8%	384	929	241,9%	192	250	130,2%
UBS São Benedito	1.344	1.991	148,1%	576	1.836	318,8%	384	417	108,6%
UBS Santa Clara	480	936	195,0%	384	1.308	340,6%	192	232	120,8%
UBS São Vicente	720	1.065	147,9%	384	562	146,4%	192	253	131,8%
Equipe Rural	320	267	83,4%	192	141	73,4%	-	-	-

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/10/2024.

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

UNIDADE DE SAÚDE	ATENDIMENTOS MÉDICOS CLINICOS (Setembro 2024)						
	CONSULTA EM ATENÇÃO BASICA (AGENDADOS)		ATENDIMENTO DE DEMANDA ESPONTÂNEA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA DE ATENDIMENTO DOMICILIAR NA ATENÇÃO BASICA		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
Novo Horizonte (Total Geral)	2920	40,84	4169	58,32	60	0,84	7149
UBS Central	611	46,46	694	52,78	10	0,76	1315
UBS Alvorada	577	47,53	621	51,15	16	1,32	1214
UBS São Benedito	532	25,24	1.566	74,29	10	0,47	2108
UBS Santa Clara	593	41,58	830	58,20	3	0,21	1426
UBS São Vicente	607	55,89	458	42,17	21	1,93	1086
Equipe Rural	184	68,40	83	30,86	2	0,74	269

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/10/2024.

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

CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - MÉDICO PEDIATRA (Setembro 2024)						
PROFISSIONAL	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA PUERICULTURA		TOTAL
		Nº	%	Nº	%	Nº
PEDIATRA	UBS Central	14	100,00	0	0,00	14
	UBS Alvorada	120	93,75	8	6,25	128
	UBS São Benedito	219	96,48	8	3,52	227
	UBS Santa Clara	153	97,45	4	2,55	157
	UBS São Vicente	48	100,00	0	0,00	48
	TOTAL	554	96,52	20	3,48	574

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/10/2024.

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

CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - MÉDICO GINECOLOGISTA (Setembro 2024)								
PROFISSIONAL	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA PUERPERAL		CONSULTA PRÉ NATAL		TOTAL
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
GINECOLOGISTA	CSII/Saúde da Mulher	150	75,76	0	0,00	48	24,24	198
	UBS Alvorada	157	74,06	14	6,60	41	19,34	212
	UBS São Benedito	175	76,42	3	1,31	51	22,27	229
	UBS Santa Clara	93	77,50	0	0,00	27	22,50	120
	UBS São Vicente	186	92,54	0	0,00	15	7,46	201
	TOTAL	761	79,27	17	1,77	182	18,96	960

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/10/2024.

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

UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - ENFERMEIRO (Setembro 2024)												
	CONSULTA DE PROFISSIONAIS DE NIVEL SUPERIOR NA ATENÇÃO BÁSICA (Enfermeiro)		CONSULTA PUERICULTURA		CONSULTA PRÉ NATAL		CONSULTA PRÉ NATAL DO PARCEIRO		CONSULTA PUERPERAL		CONSULTA DOMICILIAR NA ATENÇÃO BASICA		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
Novo Horizonte (Total Geral)	5580	97,16	22	0,38	22	0,38	0	0,00	11	0,19	108	1,88	5743
UBS Central/Saúde da Mulher	945	94,78	0	0,00	5	0,50	0	0,00	2	0,20	45	4,51	997
UBS Alvorada	929	98,94	5	0,53	2	0,21	0	0,00	0	0,00	3	0,32	939
UBS São Benedito	1.836	96,89	15	0,79	7	0,37	0	0,00	9	0,47	28	1,48	1.895
UBS Santa Clara	1.308	99,39	1	0,08	6	0,46	0	0,00	0	0,00	1	0,08	1.316
UBS São Vicente	562	94,30	1	0,17	2	0,34	0	0,00	0	0,00	31	5,20	596

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/10/2024.

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

UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - DENTISTAS (Setembro 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 BASICA		PRIMEIRA CONSULTA ODONTOLÓGICA PROGRAMÁTICA (Agendada)		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
Novo Horizonte (Total Geral)	1766	55,24	240	7,51	1104	34,53	15	0,47	72	2,25	3197
UBS Central	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0
UBS Alvorada	250	66,84	0	0,00	123	32,89	1	0,27	0	0,00	374
UBS São Benedito	417	59,49	0	0,00	247	35,24	11	1,57	26	3,71	701
UBS Santa Clara	232	61,05	0	0,00	125	32,89	1	0,26	22	5,79	380
UBS São Vicente	253	65,71	0	0,00	127	32,99	2	0,00	3	0,78	385
CEO	614	45,25	240	17,69	482	35,52	0	0,00	21	1,55	1357

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/10/2024.

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 Setembro de 2024.

Classificação	Unidade	Quantidade	%
1º	UBS Central II	133.297	22%
2º	UBS São Benedito	108.003	18%
3º	UBS Santa Clara	105.489	17%
4º	UBS Alvorada	95.280	16%
5º	UBS São Vicente	77.847	13%
6º	UBS Central I	38.530	6%
7º	Apoio São Benedito	30.040	5%
8º	Farmácia Rural	16.228	3%
TOTAL		604.714	100%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/10/2024.

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

	AÇÃO TERAPÊUTICA	Quantidade	%
1º	ANTIDEPRESSIVO	96439	15,9%
2º	HIPOGLICEMIANTE	51819	8,6%
3º	HIPOTENSOR	50106	8,3%
4º	ANSIOLITICO	45256	7,5%
5º	ANTICONVULSIVANTE	37408	6,2%
6º	ANALGESICO/ANTITERMICO	36739	6,1%
7º	ANTIBIÓTICO	25953	4,3%
8º	ANTIFLEBONICO	20789	3,4%
9º	ANTITIREOIDIANO	20570	3,4%
10º	ANTIPSICOTICO	18813	3,1%
11º	HIPOLIPEMIANTE	18300	3,0%
12º	ANTIHIPERTENSIVO/DIURÉTICO	16533	2,7%
13º	DIURETICOS	15442	2,6%
14º	ANTICOAGULANTE 050	14551	2,4%
15º	ANTIINFLAMATORIO	14247	2,4%
16º	BLOQUEADOR BETA	12780	2,1%
17º	ANTIHISTAMINICO	11019	1,8%
18º	VITAMINA	10169	1,7%
19º	ANTIPARKINSONIANO	9685	1,6%
20º	CORTICOSTEROIDE	9370	1,5%
21º	VASODILATADOR CEREBRAL	7563	1,3%
22º	ANTIEMETICO	6742	1,1%
23º	ANTIMICOTICO	6139	1,0%
24º	HIPERPLASIA	5551	0,9%
25º	ANALGESICO/ANTIESPASMODICO	5234	0,9%
26º	ANTIARRITMICO	5025	0,8%
27º	ANTIANEMICO	4348	0,7%
28º	ANALGÉSICO/MIORRELAXANTE	3889	0,6%
29º	PSICOESTIMULANTE	3705	0,6%

30º	ANTIEPILETICO	3643	0,6%
31º	ANALGESICOS NARCOTICO	2722	0,5%
32º	ANTIHERPETICO	2630	0,4%
33º	NEUROLEPTICO	2066	0,3%
34º	ANTICOAGULANTE 003	1699	0,3%
35º	ANTIGOTOSO	1675	0,3%
36º	BRONCODILATADOR	1436	0,2%
37º	HIPERTONICO	831	0,1%
38º	ANTIHELMINTICO	497	0,1%
39º	CONSTIPACAO INTESTINAL	495	0,1%
40º	ANTIESPASMODICO	434	0,1%
41º	ANTICONCEPCIONAL	375	0,1%
42º	ANTIVIRAL	344	0,1%
43º	INIBIDOR DA REABSORÇÃO OSSEA	292	0,0%
44º	ANTIBIOTICO TÓPICO	263	0,0%
45º	GLICOCORTICOIDE	235	0,0%
46º	ANTIFUNGICO	204	0,0%
47º	COLIRIO	133	0,0%
48º	ANTIACIDO	114	0,0%
49º	EXPECTORANTE	103	0,0%
50º	LAXANTE	84	0,0%
51º	ANTISSEPTICO	70	0,0%
52º	REPOSITOR HORMONAL	58	0,0%
53º	ANALGÉSICO/OPIOIDE	57	0,0%
54º	HIPNÓTICO	30	0,0%
55º	DESCONGESTIONANTE NASAL	24	0,0%
56º	ANTIESCABIOTICO	12	0,0%
57º	OTITE	4	0,0%
58º	ANTAGONISTA DOS OPIOIDES	0	0,0%
59º	ANTIALCOLICO	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		604.714	100,0%

Fonte: Sistema Fiorilli,2024. Acesso em: 02/10/2024.

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

Classificação	Ação Terapêutica dos Medicamentos Controlados	Quantidade	%
1º	ANTIDEPRESSIVOS	96.439	40,9%
2º	ANSIOLITICOS	45.256	19,2%
3º	ANTICONVULSIVANTES	37.408	15,9%
4º	ANTIBÍOTICOS	26.216	11,1%
5º	ANTIPSICOTICOS	18.813	8,0%
6º	ANTIPARKINSONIANOS	9.685	4,1%
7º	NEUROLÉPTICOS	2.066	0,9%
8º	ANALGESICOS OPIOIDES	57	0,0%
TOTAL		235.940	100,0%

Fonte: Sistema Fiorilli,2024. Acesso em: 02/10/2024.

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

Mês de Setembro 2024						
UNIDADES	CBO	TOTAL DE CONSULTAS	CONSULTAS MARCADAS COMO DEMANDA IMEDIATA (DI)	CONSULTAS NÃO MARCADAS COMO DEMANDA IMEDIATA (AGENDADO)	DI %	AGENDADOS %
UBS Central	TOTAL	2250	1626	625	72,27	27,78
	MÉDICO GENERALISTA	1305	694	611	53,18	46,82
	ENFERMEIRO	945	932	14	98,62	1,48
UBS Alvorada	TOTAL	2127	1544	583	72,59	27,41
	MÉDICO GENERALISTA	1198	621	577	51,84	48,16
	ENFERMEIRO	929	923	6	99,35	0,65
UBS São Benedito	TOTAL	3827	3369	565	88,03	14,76
	MÉDICO GENERALISTA	1991	1566	532	78,65	26,72
	ENFERMEIRO	1836	1803	33	98,20	1,80
UBS Santa Clara	TOTAL	2244	2088	643	93,05	28,65
	MÉDICO GENERALISTA	936	830	593	88,68	63,35
	ENFERMEIRO	1308	1258	50	96,18	3,82
UBS São Vicente	TOTAL	1627	1019	608	62,63	37,37
	MÉDICO GENERALISTA	1065	458	607	43,00	57,00
	ENFERMEIRO	562	561	1	99,82	0,18

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/10/2024.

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 (Setembro 2024)										
UNIDADE	Número de Reuniões de Matriciamento									
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maio	Junho	Julho	Agosto	Setembro	TOTAL
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
NASF	53	47	43	61	48	48	51	49	51	451

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/10/2024.

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		ABRIL		MAIO		JUNHO		JULHO		AGOSTO		SETEMBRO		TOTAL	
	Nº mês	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Médico Generalista	652	85	134	*	109	*	111	*	94	*	125	*	181	*	998	*
Enfermeiro			236	*	203	*	149	*	195	*	204	*	207	*	1.781	*
Técnico de Enfermagem			548	*	509	*	494	*	517	*	535	*	547	*	4.954	*
Fisioterapeuta			211	*	146	*	176	*	94	*	165	*	107	*	1.468	*
TOTAL			1129	173,2%	967	148,3%	930	142,6%	900	138,0%	1029	157,8%	1042	159,8%	5.300	79,7

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/10/2024.

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 Setembro de 2024.

Unidades de Saúde	Equipes	INE	Habilitação	Nº de pessoas previstas (Setembro/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: 02/10/2024.

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 (Setembro 2024)																	
Categoria Profissional (Nível Médio e Superior)	Meta - Contrato de Gestão		Mês de Setembro 2024														
			Março		Abril		Maio		Junho		Julho		Agosto		Setembro		Anual
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº Total
Médico Psiquiatra	250	85	286	114,4%	350	140,0%	313	125,2%	323	129%	317	126,8%	278	111,2%	275	110,0%	2.671
Psicólogo	552		391	70,8%	291	52,7%	506	91,7%	449	81%	437	79,2%	297	53,8%	419	75,9%	3.803
Psicopedagoga	120		0	0,0%	86	71,7%	89	74,2%	66	55%	118	98,3%	111	92,5%	90	75,0%	875
Fonoaudiólogo	80		21	26,3%	45	56,3%	34	42,5%	36	45%	37	46,3%	42	52,5%	0	0,0%	367
Neuropsicólogo	40		44	110,0%	41	102,5%	59	147,5%	55	138%	7	17,5%	37	92,5%	38	95,0%	423
Artesão	200		451	225,5%	221	110,5%	396	198,0%	408	204%	306	153,0%	252	126,0%	169	84,5%	2.822
TOTAL	1242		1193	96,1%	1034	83,3%	1397	112,5%	1.337	107,6%	1222	98,4%	1017	81,9%	991	79,8%	10.961
Médico Psiquiatra	20 reuniões de matriciamento na atenção primária.	85	30	30	41	41	30	34	17	32	21	30	34	34	14	24	231
Assistente Social			0		2		2		4		4		0		0		12
Psicólogo			30		41		24		13		16		11		8		191
TOTAL	20		60	150,0%	84	205,0%	56	170,0%	34	160,0%	41	150,0%	41	170,0%		120,0%	412

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/10/2024.

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

Procedimentos realizados pela equipe de Atenção Básica	Setembro	TOTAL
Administração de medicamentos via endovenosa	731	7251
Administração de medicamentos via intramuscular	1613	14257
Administração de medicamentos via oral	276	2340
Administração de Penicilina para tratamento de sífilis	1	39
Aferição de pressão arterial	7685	76683
Atendimento em grupo na Atenção Primária	63	773
Avaliação antropométrica	729	6706
Coleta de material p/ exame laboratorial	1692	16200
Coleta de sangue para triagem neonatal (Teste do Pezinho)	16	168
Curativo especial	475	4504
Curativos simples	798	6411
Drenagem de abscesso	0	0
Exame do Pé Diabético	0	3
Glicemia capilar	716	7195
Nebulização/inalação	87	398
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	143	1052
Retirada de Cerume	0	7
Sutura simples	0	0
Tamponamento nasal anterior e/ou posterior	0	0
Terapia de Reidratação Oral	0	0
TOTAL	15025	143987

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/10/2024.

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

Procedimentos realizados pela Equipe de Saúde Bucal	Setembro	TOTAL
Ação coletiva de escovação dental supervisionada (Orientação de Higiene Bucal)	128	773
Acesso à polpa dentaria e medicação (por dente)	122	950
Atendimento a gestante	31	521
Atendimento de urgência	378	2682
Curativo de demora c/ ou s/ preparo biomecânico	245	2224
Endodontia	43	392
Exodontia de dente decíduo	65	504
Exodontia de dente permanente	238	1788
Primeira consulta odontológica programática	363	3040
Profilaxia/ remoção de placa bacteriana	115	896
Prótese Dentária	53	450
Pulpotomia dentária	7	57
Raspagem alisamento e polimento supragengivais (por sextante)	245	2720
Raspagem alisamento subgengivais (por sextante)	6	310
Restauração de dente decíduo anterior com resina composta	13	127
Restauração de dente decíduo posterior com resina composta	42	317
Remoção/Restauração com amálgama de dente permanente posterior	0	5
Restauração de dente decíduo posterior com Ionomero de Vidro	21	287
Restauração de dente permanente anterior com Resina composta	212	1719
Restauração de dente permanente posterior com Resina composta	430	3785
Selamento provisório de cavidade dentária	39	346
Tratamento de alveolite	1	18
Ulotomia/ulectomia	1	14
TOTAL	2798	23925

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/10/2024.

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

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/10/2024.

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 Setembro de 2024, foram: oftalmologia (30,4%), ortopedia (12,5%) e cardiologia (7,8%).

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

CONSOLIDADO DOS ENCAMINHAMENTO PARA ESPECIALIDADES				
Especialidade	SETEMBRO		TOTAL ANO	
	Nº	%	Nº	%
AMBULATORIAL BÁSICA	8	0,8%	58	0,7%
AMBULATORIAL ESPECIALIZADA	4	0,4%	22	0,3%
ALERGOLOGISTA	3	0,3%	19	0,2%
URGÊNCIA/EMERGÊNCIA	2	0,2%	42	0,5%
CARDIOLOGIA	79	7,8%	633	7,8%
CIRURGIA	76	7,5%	643	7,9%
CIRURGIA BARIATRICA	6	0,6%	25	0,3%
CIRURGIA PEDIATRICA	2	0,2%	31	0,0%
CIRURGIA PLASTICA	22	2,2%	154	1,9%
COLOPROCTOLOGISTA	8	0,8%	78	0,0%
COMUNIDADE TERAPEUTICA	4	0,4%	47	0,6%
DERMATOLOGIA	64	6,3%	539	6,6%
ENCAMINHAMENTO HOSPITALAR	0	0,0%	3	0,0%
ENDOCRINOLOGIA	16	1,6%	125	1,5%
GASTROENTEROLOGIA	28	2,8%	231	2,8%
GENETICISTA	0	0,0%	0	0,0%
GERIATRIA	1	0,1%	8	0,0%
GINECOLOGIA	12	1,2%	113	1,4%
HEMATOLOGIA	9	0,9%	62	0,8%
HEPATOLOGIA	0	0,0%	6	0,0%
INFECTOLOGIA	0	0,0%	5	0,1%
MASTOLOGIA	3	0,3%	46	0,6%
NEFROLOGIA	6	0,6%	74	0,9%

NEUROLOGIA	32	3,2%	293	3,6%
NEUROLOGIA INFANTIL	2	0,2%	72	0,9%
NEUROCIRURGIÃO	0	0,0%	5	0,0%
OFTALMOLOGIA	307	30,4%	2073	25,4%
ONCOLOGIA	5	0,5%	41	0,5%
ORTOPEDIA	126	12,5%	1135	13,9%
OTORRINOLARINGOLOGIA	68	6,7%	500	6,1%
PLANEJAMENTO FAMILIAR	5	0,5%	39	0,5%
PNEUMOLOGIA	21	2,1%	141	0,0%
PROCTOLOGIA	4	0,4%	41	0,5%
PRÉ NATAL DE ALTO RISCO	6	0,6%	42	0,5%
REUMATOLOGIA	8	0,8%	110	1,3%
UROLOGIA	33	3,3%	371	4,5%
VASCULAR	41	4,1%	363	4,4%
TOTAL	1.011	100,0%	8159	100,0%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/10/2024.

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 Setembro 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	Março		Abril		Maio		Junho		Julho		Agosto		Setembro		Total	
				Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Novo Horizonte (GERAL TOTAL)	9.214	3071	256	134	52,4%	186	75,0%	153	59,8%	109	42,6%	120	46,9%	127	49,6%	115	44,9%	1335	43,5
Saúde da Mulher/CSII	2.645	720	60	43	71,7	45	75,00	52	86,7%	32	53,3%	33	55,0%	39	65,0%	39	65,0%	386	53,6
Equipe Rural	-	-	-	1	-	0	-	0	-	0	-	0	-	0	-	2	-	5	-
UBS Alvorada	1.438	720	60	32	53,3	47	78,33	26	43,3%	13	21,7%	21	35,0%	20	33,3%	18	30,0%	269	37,4
UBS São Benedito	1.717	1080	90	25	27,8	46	51,1	35	38,9%	34	37,8%	26	28,9%	36	40,0%	21	23,3%	310	28,7
UBS Santa Clara	1.986	720	60	14	23,3	23	38,33	23	38,3%	11	18,3%	17	28,3%	12	20,0%	16	26,7%	164	22,8
UBS São Vicente	1.428	720	60	19	31,7	25	41,67	17	28,3%	19	31,7%	23	38,3%	20	33,3%	19	31,7%	203	28,2

Fonte: Dados enviados pelas equipes das Unidades Básicas de Saúde e Sistema Fiorlli, 2024. Acesso em: 02/10/2024. *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	SETEMBRO	TOTAL
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
Agente Comunitário da Saúde	Planejamento								1	1
Auxiliar Administrativo				1		1		1		3
Auxiliar/Técnico de enfermagem										0
Auxliar de Higiene e Limpeza				1		1			1	3
Caps I			1		1				2	4
Dentista			1		1				1	3
Emad										0
Enfermeiros		1		1	1	1		1	1	6
Farmacêuticos			1							1
Fisioterapeuta										0
Médicos		1			2		1	1		5
Nasf										0
Psicólogo										0
Terapeuta Ocupacional										0
Multiprofissionais							2	1	1	4
TOTAL	0	2	3	3	5	3	3	4	7	30

Fonte: Dados da coordenação de educação permanente, 2024. Acesso em: 02/10/2024.

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 Setembro 2024.

Tabela 21: Indicadores do Programa Bolsa Família, no mês de Setembro 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)	51,84%	13%	100%	7%	100%

Fonte: Sistema E-gestor, 2024. Dados atualizados em: 02/10/2024.

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

Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 02/10/2024.

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

UNIDADES DE SAÚDE	OUVIDORIAS - SETEMBRO 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: 02/10/2024.

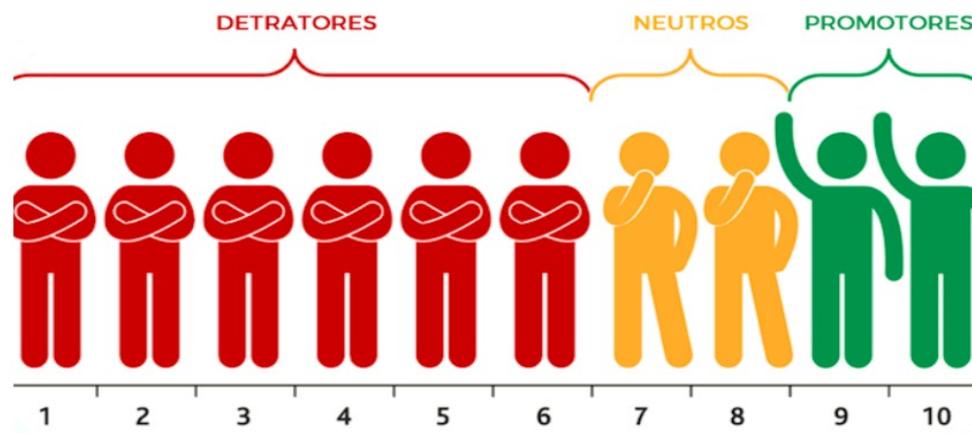
8. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – NPS (NET PROMOTER SCORE)

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

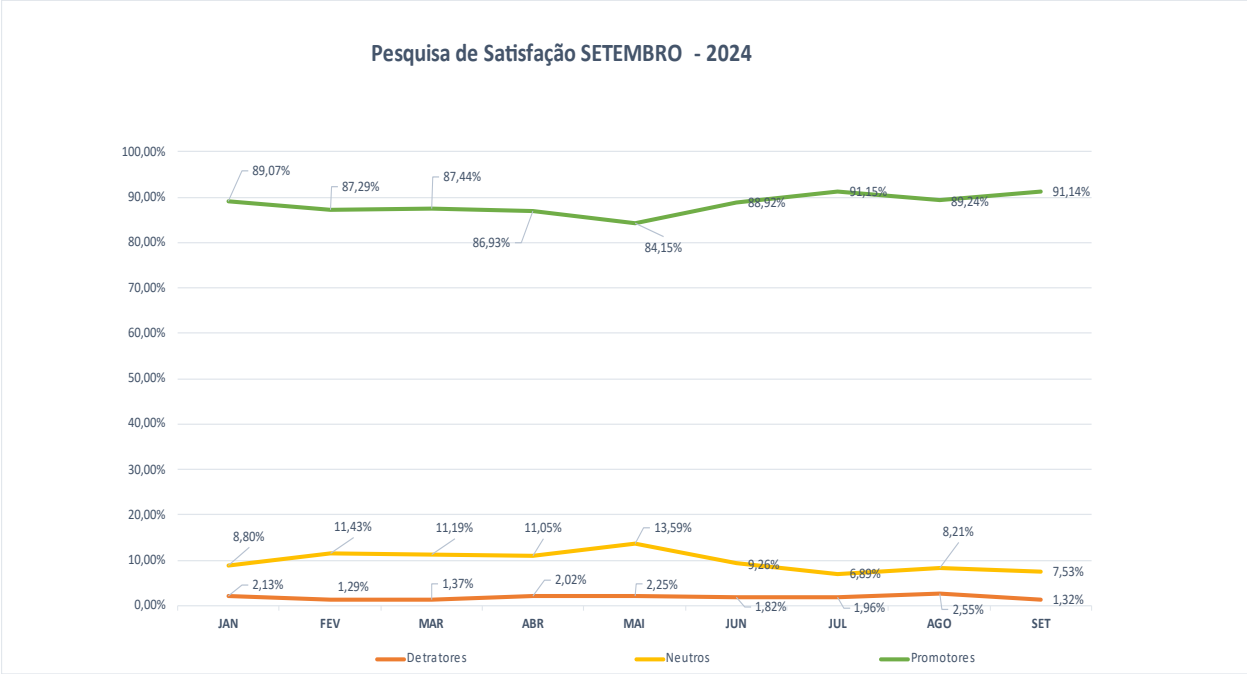
ZONA DE QUALIDADE (MUITO BOM) = ENTRE 50 E 74

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 1.208 ligações no mês de Setembro de 2024 e desse total 91,14% 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 2024.



Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 02/10/2024.

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

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 DETRATORES (0-6)	16	1,32	222	1,87
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	91	7,53	1169	9,86
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	1101	91,14	10463	88,27
	TOTAL	1208		11854	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	89,82	EXCELENTE	86	EXCELENTE
CAPS	CLIENTES DETRATORES (0-6)	2	2	20	2,59
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	9	8	69	8,93
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	97	90	790	102,20
	TOTAL	108		773	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	87,96	EXCELENTE	100	EXCELENTE
Centro de Castração	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0	1	0,30
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	0	0	1	0,30
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	26	100	331	99,10
	TOTAL	26		334	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	100,00	EXCELENTE	99	EXCELENTE
Centro de Especialidades Médicas	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0	13	1,37
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	1	2	70	7,35
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	60	98	869	91,28
	TOTAL	61		952	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	98,36	EXCELENTE	90	EXCELENTE
Centro de Especialidades Odontológicas	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0	7	0,83
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	1	2	85	10,11
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	42	98	673	80,02
	TOTAL	43		841	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	97,67	EXCELENTE	79	EXCELENTE
	CLIENTES DETRATORES (0-6)	1	1	9	0,99

Ambulatório Saúde da Mulher	CLIENTES NEUTRO (7-8)	3	3	45	4,93
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	88	96	858	94,08
	TOTAL	92		912	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATOES)	94,57	EXCELENTE	93	EXCELENTE
UBS Alvorada	CLIENTES DETRATOES (0-6)	1	1	14	1,25
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	11	8	104	9,32
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	133	92	906	81,18
	TOTAL	145		1116	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATOES)	91,03	EXCELENTE	80	EXCELENTE
UBS Central	CLIENTES DETRATOES (0-6)	2	1	12	1,21
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	16	10	124	12,54
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	144	89	983	99,39
	TOTAL	162		989	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATOES)	87,65	EXCELENTE	98	EXCELENTE
UBS Santa Clara	CLIENTES DETRATOES (0-6)	3	2	28	2,63
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	19	12	138	12,98
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	139	86	897	84,38
	TOTAL	161		1063	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATOES)	84,47	EXCELENTE	82	EXCELENTE
UBS São Benedito	CLIENTES DETRATOES (0-6)	5	2	84	9,84
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	18	9	373	43,68
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	185	89	2148	251,52
	TOTAL	208		854	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATOES)	86,54	EXCELENTE	242	EXCELENTE
UBS São Vicente	CLIENTES DETRATOES (0-6)	1	1	17	2,06
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	11	9	100	12,14
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	116	91	835	101,33
	TOTAL	128		824	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATOES)	89,84	EXCELENTE	99	EXCELENTE
EMAD	CLIENTES DETRATOES (0-6)	1	4	6	2,91
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	1	4	8	3,88
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	26	93	193	93,69

	TOTAL	28		206	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	89,29	EXCELENTE	91	EXCELENTE
CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0	5	0,67
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	1	2	52	6,95
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	45	98	691	92,38
	TOTAL	46		748	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	97,83	EXCELENTE	92	EXCELENTE

Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 02/10/2024.