



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

**Novembro**

**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 **Outubro 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 Outubro de 2024.

UNIDADE DE SAÚDE	ATENDIMENTOS (Outubro 2024)								
	Médicos			Enfermeiros			Dentistas		
	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%
<b>Novo Horizonte (TOTAL GERAL)</b>	<b>4.464</b>	<b>6.689</b>	<b>149,8%</b>	<b>2.112</b>	<b>5.559</b>	<b>263,2%</b>	<b>1.152</b>	<b>1.155</b>	<b>100,3%</b>
UBS Central	960	1.271	132,4%	384	835	217,4%	192	3	1,6%
UBS Alvorada	960	1.207	125,7%	384	913	237,8%	192	264	137,5%
UBS São Benedito	1.344	2.044	152,1%	576	1.953	339,1%	384	412	107,3%
UBS Santa Clara	480	1.090	227,1%	384	1.274	331,8%	192	228	118,8%
UBS São Vicente	720	1.077	149,6%	384	584	152,1%	192	248	129,2%
Equipe Rural	320	291	90,9%	192	174	90,6%	-	-	-

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 01/11/2024.

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

UNIDADE DE SAÚDE	ATENDIMENTOS MÉDICOS CLINICOS (Outubro 2024)						
	CONSULTA EM ATENÇÃO BÁSICA (AGENDADOS)		ATENDIMENTO DE DEMANDA ESPONTÂNEA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA DE ATENDIMENTO DOMICILIAR NA ATENÇÃO BÁSICA		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
<b>Novo Horizonte (Total Geral)</b>	<b>6689</b>	<b>61,86</b>	<b>4038</b>	<b>37,34</b>	<b>86</b>	<b>0,80</b>	<b>10813</b>
UBS Central	1271	65,92	638	33,09	19	0,99	1928
UBS Alvorada	1207	65,70	612	33,32	18	0,98	1837
UBS São Benedito	2044	56,48	1.568	43,33	7	0,19	3619
UBS Santa Clara	1090	58,82	754	40,69	9	0,49	1853
UBS São Vicente	1077	68,34	466	29,57	33	2,09	1576
Equipe Rural	291	74,81	92	23,65	6	1,54	389

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 01/11/2024.

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

CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - MÉDICO PEDIATRA (Outubro 2024)						
PROFISSIONAL	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA PUERICULTURA		TOTAL
		Nº	%	Nº	%	Nº
PEDIATRA	UBS Central	65	100,00	0	0,00	65
	UBS Alvorada	122	93,85	8	6,15	130
	UBS São Benedito	192	94,58	11	5,42	203
	UBS Santa Clara	135	94,41	8	5,59	143
	UBS São Vicente	77	100,00	0	0,00	77
	<b>TOTAL</b>	<b>591</b>	<b>95,63</b>	<b>27</b>	<b>4,37</b>	<b>618</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 01/11/2024.

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

CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - MÉDICO GINECOLOGISTA (Outubro 2024)								
PROFISSIONAL	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA PUERPERAL		CONSULTA PRÉ NATAL		TOTAL
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
GINECOLOGISTA	CSII/Saúde da Mulher	169	78,97	0	0,00	45	21,03	214
	UBS Alvorada	209	82,61	6	2,37	38	15,02	253
	UBS São Benedito	186	79,49	5	2,14	43	18,38	234
	UBS Santa Clara	162	84,82	1	0,52	28	14,66	191
	UBS São Vicente	222	93,67	0	0,00	15	6,33	237
	<b>TOTAL</b>	<b>948</b>	<b>83,97</b>	<b>12</b>	<b>1,06</b>	<b>169</b>	<b>14,97</b>	<b>1129</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 01/11/2024.

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

UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - ENFERMEIRO (Outubro 2024)												
	CONSULTA DE PROFISSIONAIS DE NIVEL SUPERIOR NA ATENÇÃO BÁSICA (Enfermeiro)		CONSULTA PUERICULTURA		CONSULTA PRÉ NATAL		CONSULTA PRÉ NATAL DO PARCEIRO		CONSULTA PUERPERAL		CONSULTA DOMICILIAR NA ATENÇÃO BASICA		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
<b>Novo Horizonte (Total Geral)</b>	<b>5559</b>	<b>96,83</b>	<b>30</b>	<b>0,52</b>	<b>23</b>	<b>0,40</b>	<b>10</b>	<b>0,17</b>	<b>5</b>	<b>0,09</b>	<b>114</b>	<b>1,99</b>	<b>5741</b>
<b>UBS Central/Saúde da Mulher</b>	835	94,03	0	0,00	8	0,90	10	1,13	0	0,00	35	3,94	888
<b>UBS Alvorada</b>	913	98,38	6	0,65	5	0,54	0	0,00	1	0,11	3	0,32	928
<b>UBS São Benedito</b>	1.953	96,88	24	1,19	4	0,20	0	0,00	2	0,10	33	1,64	2.016
<b>UBS Santa Clara</b>	1.274	99,45	0	0,00	3	0,23	0	0,00	1	0,08	3	0,23	1.281
<b>UBS São Vicente</b>	584	92,99	0	0,00	3	0,48	0	0,00	1	0,16	40	6,37	628

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 01/11/2024.

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

UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - DENTISTAS (Outubro 2024)										
	CONSULTA DE PROFISSIONAIS DE NÍVEL SUPERIOR NA ATENÇÃO BÁSICA (Dentista)		CONSULTA DE PROFISSIONAIS DE NÍVEL SUPERIOR NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA (Dentista)		ATENDIMENTO POR DEMANDA ESPONTÂNEA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA DOMICILIAR NA ATENÇÃO BÁSICA		PRIMEIRA CONSULTA ODONTOLÓGICA PROGRAMÁTICA (Agendada)		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
<b>Novo Horizonte (Total Geral)</b>	<b>1619</b>	<b>52,77</b>	<b>282</b>	<b>9,19</b>	<b>1049</b>	<b>34,19</b>	<b>25</b>	<b>0,81</b>	<b>93</b>	<b>3,03</b>	<b>3068</b>
UBS Central	3	0,00	0	0,00	4	0,00	0	0,00	0	0,00	7
UBS Alvorada	264	65,19	0	0,00	140	34,57	1	0,25	0	0,00	405
UBS São Benedito	412	57,95	0	0,00	249	35,02	12	1,69	38	5,34	711
UBS Santa Clara	228	56,72	0	0,00	132	32,84	8	1,99	34	8,46	402
UBS São Vicente	248	64,92	0	0,00	129	33,77	4	0,00	1	0,26	382
CEO	464	39,97	282	24,29	395	34,02	0	0,00	20	1,72	1161

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 01/11/2024.

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 Outubro de 2024.**

<b>Classificação</b>	<b>Unidade</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>1º</b>	UBS Central II	135.833	21%
<b>2º</b>	UBS São Benedito	122.070	19%
<b>3º</b>	UBS Santa Clara	113.725	17%
<b>4º</b>	UBS Alvorada	106.270	16%
<b>5º</b>	UBS São Vicente	79.378	12%
<b>6º</b>	UBS Central I	48.748	7%
<b>7º</b>	Apoio São Benedito	33.345	5%
<b>8º</b>	Farmácia Rural	18.047	3%
<b>TOTAL</b>		<b>657.416</b>	<b>100%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 01/11/2024.

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

	<b>AÇÃO TERAPÊUTICA</b>	<b>Quantidade</b>	<b>%</b>
<b>1º</b>	ANTIDEPRESSIVO	60337	<b>9,2%</b>
<b>2º</b>	HIPOTENSOR	55073	<b>8,4%</b>
<b>3º</b>	HIPOGLICEMIANTE	53987	<b>8,2%</b>
<b>4º</b>	ANSIOLITICO	51733	<b>7,9%</b>
<b>5º</b>	ANALGESICO/ANTITERMICO	38942	<b>5,9%</b>
<b>6º</b>	ANTICONVULSIVANTE	38159	<b>5,8%</b>
<b>7º</b>	ULCERA PEPTICA	34678	<b>5,3%</b>
<b>8º</b>	ANTIBIÓTICO	27167	<b>4,1%</b>
<b>9º</b>	ANTIFLEBONICO	24235	<b>3,7%</b>
<b>10º</b>	ANTITIREOIDIANO	23904	<b>3,6%</b>
<b>11º</b>	HIPOLIPEMIANTE	21465	<b>3,3%</b>
<b>12º</b>	ANTIHIPERTENSIVO/DIURÉTICO	20318	<b>3,1%</b>
<b>13º</b>	ANTIPSICOTICO	18008	<b>2,7%</b>
<b>14º</b>	ANTICOAGULANTE 050	17295	<b>2,6%</b>
<b>15º</b>	DIURETICOS	15704	<b>2,4%</b>
<b>16º</b>	ANTIINFLAMATORIO	15393	<b>2,3%</b>
<b>17º</b>	ANTIEPILETICO	14240	<b>2,2%</b>
<b>18º</b>	BLOQUEADOR BETA	14189	<b>2,2%</b>
<b>19º</b>	ANTIHISTAMINICO	11543	<b>1,8%</b>
<b>20º</b>	VITAMINA	10694	<b>1,6%</b>
<b>21º</b>	ANTIPARKINSONIANO	9312	<b>1,4%</b>
<b>22º</b>	ANTIANEMICO	8963	<b>1,4%</b>
<b>23º</b>	CORTICOSTEROIDE	8924	<b>1,4%</b>
<b>24º</b>	VASODILATADOR CEREBRAL	8385	<b>1,3%</b>
<b>25º</b>	ANTIEMETICO	8303	<b>1,3%</b>
<b>26º</b>	ANTIARRITMICO	6540	<b>1,0%</b>
<b>27º</b>	HIPERPLASIA	5610	<b>0,9%</b>
<b>28º</b>	ANALGESICO/ANTIESPASMODICO	4917	<b>0,7%</b>
<b>29º</b>	ANALGÉSICO/MIORRELAXANTE	3999	<b>0,6%</b>

<b>30º</b>	PSICOESTIMULANTE	3780	<b>0,6%</b>
<b>31º</b>	ANTICOAGULANTE 003	3673	<b>0,6%</b>
<b>32º</b>	ANALGESICOS NARCOTICO	3096	<b>0,5%</b>
<b>33º</b>	ANTIHERPETICO	2286	<b>0,3%</b>
<b>34º</b>	NEUROLEPTICO	2215	<b>0,3%</b>
<b>35º</b>	HIPNÓTICO	2210	<b>0,3%</b>
<b>36º</b>	ANTIGOTOSO	1905	<b>0,3%</b>
<b>37º</b>	BRONCODILATADOR	1037	<b>0,2%</b>
<b>38º</b>	HIPERTONICO	702	<b>0,1%</b>
<b>39º</b>	ANTIMICOTICO	620	<b>0,1%</b>
<b>40º</b>	INIBIDOR DA REABSORÇÃO OSSEA	562	<b>0,1%</b>
<b>41º</b>	ANTIHELMINTICO	510	<b>0,1%</b>
<b>42º</b>	ANTICONCEPCIONAL	422	<b>0,1%</b>
<b>43º</b>	ANTIESPASMÓDICO	398	<b>0,1%</b>
<b>44º</b>	ANTIVIRAL	376	<b>0,1%</b>
<b>45º</b>	ANTIFUNGICO	255	<b>0,0%</b>
<b>46º</b>	ANTIBIOTICO TÓPICO	232	<b>0,0%</b>
<b>47º</b>	GLICOCORTICOIDE	198	<b>0,0%</b>
<b>48º</b>	CONSTIPACAO INTESTINAL	185	<b>0,0%</b>
<b>49º</b>	DESCONGESTIONANTE NASAL	152	<b>0,0%</b>
<b>50º</b>	ANTIACIDO	139	<b>0,0%</b>
<b>51º</b>	COLIRIO	136	<b>0,0%</b>
<b>52º</b>	REPOSITOR HORMONAL	82	<b>0,0%</b>
<b>53º</b>	LAXANTE	78	<b>0,0%</b>
<b>54º</b>	ANTIESCABIOTICO	56	<b>0,0%</b>
<b>55º</b>	ANALGÉSICO/OPIOIDE	44	<b>0,0%</b>
<b>56º</b>	EXPECTORANTE	38	<b>0,0%</b>
<b>57º</b>	ANTISSEPTICO	10	<b>0,0%</b>
<b>58º</b>	OTITE	2	<b>0,0%</b>
<b>59º</b>	ANTAGONISTA DOS OPIOIDES	0	<b>0,0%</b>
<b>60º</b>	ANTIALCOLICO	0	<b>0,0%</b>
<b>61º</b>	ESQUIZOFRENIA	0	<b>0,0%</b>

<b>62º</b>	TONICO	0	<b>0,0%</b>
<b>63º</b>	VASODILATADOR CORONARIANO	0	<b>0,0%</b>
<b>TOTAL</b>		<b>657.416</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli,2024. Acesso em: 01/11/2024.

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

Classificação	Ação Terapêutica dos Medicamentos Controlados	Quantidade	%
1º	ANTIDEPRESSIVOS	60.337	29,1%
2º	ANSIOLITICOS	51.733	25,0%
3º	ANTICONVULSIVANTES	38.159	18,4%
4º	ANTIBÍOTICOS	27.399	13,2%
5º	ANTIPSICOTICOS	18.008	8,7%
6º	ANTIPARKINSONIANOS	9.312	4,5%
7º	NEUROLÉPTICOS	2.215	1,1%
8º	ANALGESICOS OPIOIDES	44	0,0%
<b>TOTAL</b>		<b>207.207</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli,2024. Acesso em: 01/11/2024.

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

UNIDADES	CBO	TOTAL DE CONSULTAS	CONSULTAS MARCADAS COMO DEMANDA IMEDIATA (DI)	CONSULTAS NÃO MARCADAS COMO DEMANDA IMEDIATA (AGENDADO)	DI %	AGENDADOS %
UBS Central	<b>TOTAL</b>	<b>2106</b>	<b>1426</b>	<b>722</b>	<b>67,71</b>	<b>34,28</b>
	MÉDICO GENERALISTA	1271	638	675	50,20	53,11
	ENFERMEIRO	835	788	47	94,37	<b>5,63</b>
UBS Alvorada	<b>TOTAL</b>	<b>2120</b>	<b>1511</b>	<b>609</b>	<b>71,27</b>	<b>28,73</b>
	MÉDICO GENERALISTA	1207	612	595	50,70	49,30
	ENFERMEIRO	913	899	14	98,47	<b>1,53</b>
UBS São Benedito	<b>TOTAL</b>	<b>3997</b>	<b>3474</b>	<b>575</b>	<b>86,92</b>	<b>14,39</b>
	MÉDICO GENERALISTA	2044	1568	528	76,71	25,83
	ENFERMEIRO	1953	1906	47	97,59	<b>2,41</b>
UBS Santa Clara	<b>TOTAL</b>	<b>2364</b>	<b>1975</b>	<b>625</b>	<b>83,54</b>	<b>26,44</b>
	MÉDICO GENERALISTA	1090	754	572	69,17	52,48
	ENFERMEIRO	1274	1221	53	95,84	<b>4,16</b>
UBS São Vicente	<b>TOTAL</b>	<b>1661</b>	<b>1039</b>	<b>622</b>	<b>62,55</b>	<b>37,45</b>
	MÉDICO GENERALISTA	1077	466	611	43,27	56,73
	ENFERMEIRO	584	573	<b>11</b>	98,12	<b>1,88</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 01/11/2024.

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.

<b>NÚCLEO DE APOIO À SAÚDE DA FAMÍLIA (Setembro 2024)</b>											
<b>UNIDADE</b>	<b>Número de Reuniões de Matriciamento</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>Outubro</b>	<b>TOTAL</b>
	<b>Nº</b>	<b>Nº</b>	<b>Nº</b>	<b>Nº</b>	<b>Nº</b>	<b>Nº</b>	<b>Nº</b>	<b>Nº</b>	<b>Nº</b>	<b>Nº</b>	<b>Nº</b>
<b>NASF</b>	53	47	43	61	48	48	51	49	51	49	<b>500</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 01/11/2024.

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.**

<b>EQUIPE MULTIPROFISSIONAL DE ATENÇÃO DOMICILIAR - EMAD</b>																
<b>Categoria Profissional</b>	<b>Meta - Contrato de Gestão</b>		<b>MAIO</b>		<b>JUNHO</b>		<b>JULHO</b>		<b>AGOSTO</b>		<b>SETEMBRO</b>		<b>OUTUBRO</b>		<b>TOTAL</b>	
	<b>Nº mês</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>	<b>Nº</b>	<b>%</b>
Médico Generalista	652	85	109	*	111	*	94	*	125	*	181	*	157	*	1.155	*
Enfermeiro			203	*	149	*	195	*	204	*	207	*	209	*	1.990	*
Técnico de Enfermagem			509	*	494	*	517	*	535	*	547	*	541	*	5.495	*
Fisioterapeuta			146	*	176	*	94	*	165	*	107	*	180	*	1.648	*
<b>TOTAL</b>			<b>967</b>	<b>148,3%</b>	<b>930</b>	<b>142,6%</b>	<b>900</b>	<b>138,0%</b>	<b>1029</b>	<b>157,8%</b>	<b>1042</b>	<b>159,8%</b>	<b>1087</b>	<b>1,67</b>	<b>5.300</b>	<b>79,7</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 01/11/2024.

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 Outubro de 2024.**

Unidades de Saúde	Equipes	INE	Habilitação	Nº de pessoas previstas (Outubro/2024)	Número de pessoas cadastradas (Fiorilli) OUTUBRO 2024		Número de pessoas cadastradas (E-GESTOR) OUTUBRO 2024	
					Nº	%	Nº	%
UBS JARDIM ALVORADA	EQUIPE I	0002131080	SIM	2.408	2.962	5.285	219%	
UBS JARDIM ALVORADA	EQUIPE II	0002383594	SIM	2.935	2.957	982	33%	
UBS SÃO VICENTE	EQUIPE I	0002131072	SIM	2.438	2.602	4.395	180%	
UBS SÃO VICENTE	EQUIPE II	0002383586	SIM	1.850	2.089	572	31%	
UBS SÃO BENEDITO	EAB SAO BENEDITO	0001586211	SIM	1799	2.957	5.396	300%	
UBS SÃO BENEDITO	EQUIPE II	0002192640	SIM	2237	3.417	2.664	119%	
UBS SÃO BENEDITO	EQUIPE III	0002210282	SIM	2442	3.362	2.732	112%	
UBS SANTA CLARA	EAB SANTA CLARA	0001586300	SIM	3595	4.117	5.238	146%	
UBS SANTA CLARA	EQUIPE II	0002192683	SIM	3705	3.489	2.713	73%	
UBS CENTRAL	EAB CS	0001590103	SIM	3121	4.285	4.754	152%	
UBS CENTRAL	EQUIPE II	0002192675	SIM	3168	5.079	4.825	152%	
UBS CENTRAL	EQUIPE RURAL	0002210274	SIM	550	2.233	1.245	226%	
<b>TOTAL</b>				<b>30.248</b>	<b>39549</b>	<b>40.801</b>	<b>135%</b>	

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 01/11/2024.

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 (Outubro 2024)													
Categoria Profissional (Nível Médio e Superior)	Meta - Contrato de Gestão		Mês de Outubro 2024										
			Junho		Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Anual
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº Total
Médico Psiquiatra	250	85	323	129%	317	126,8%	278	111,2%	275	110,0%	329	131,6%	3.000
Psicólogo	552		449	81%	437	79,2%	297	53,8%	419	75,9%	143	25,9%	3.946
Psicopedagoga	120		66	55%	118	98,3%	111	92,5%	90	75,0%	44	36,7%	919
Fonoaudiólogo	80		36	45%	37	46,3%	42	52,5%	0	0,0%	34	42,5%	401
Neuropsicólogo	40		55	138%	7	17,5%	37	92,5%	38	95,0%	32	80,0%	455
Artesão	200		408	204%	306	153,0%	252	126,0%	169	84,5%	232	116,0%	3.054
<b>TOTAL</b>	<b>1242</b>		<b>1.337</b>	<b>107,6%</b>	<b>1222</b>	<b>98,4%</b>	<b>1017</b>	<b>81,9%</b>	<b>991</b>	<b>79,8%</b>	<b>814</b>	<b>65,5%</b>	<b>11.775</b>
Médico Psiquiatra	20 reuniões de matriciamento na atenção primária.	85	17	32	21	30	30	34	14	24	43	44	274
Assistente Social			4		4		0		0		0		12
Psicólogo			13		16		11		8		13		204
<b>TOTAL</b>			<b>20</b>		<b>34</b>	<b>160,0%</b>	<b>41</b>	<b>150,0%</b>	<b>41</b>	<b>170,0%</b>	<b>22</b>	<b>120,0%</b>	<b>56</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 01/11/2024.

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

<b>Procedimentos realizados pela equipe de Atenção Básica</b>	<b>Outubro</b>	<b>TOTAL</b>
Administração de medicamentos via endovenosa	683	<b>7934</b>
Administração de medicamentos via intramuscular	1636	<b>15893</b>
Administração de medicamentos via oral	205	<b>2545</b>
Administração de Penicilina para tratamento de sífilis	12	<b>51</b>
Aferição de pressão arterial	8139	<b>84822</b>
Atendimento em grupo na Atenção Primária	37	<b>810</b>
Avaliação antropométrica	805	<b>7511</b>
Coleta de material p/ exame laboratorial	1792	<b>17992</b>
Coleta de sangue para triagem neonatal (Teste do Pezinho)	17	<b>185</b>
Curativo especial	499	<b>5003</b>
Curativos simples	785	<b>7196</b>
Drenagem de abscesso	0	<b>0</b>
Exame do Pé Diabético	0	<b>3</b>
Glicemia capilar	829	<b>8024</b>
Nebulização/inalação	37	<b>435</b>
Retirada (excisão) de corpo estranho da cavidade auditiva e nasal	0	<b>0</b>
Retirada (excisão) de corpo estranho subcutâneo	0	<b>0</b>
Retirada (excisão) de pontos de cirurgias básicas	136	<b>1188</b>
Retirada de Cerume	0	<b>7</b>
Sutura simples	0	<b>0</b>
Tamponamento nasal anterior e/ou posterior	0	<b>0</b>
Terapia de Reidratação Oral	0	<b>0</b>
<b>TOTAL</b>	<b>15612</b>	<b>159599</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 01/11/2024.

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

<b>Procedimentos realizados pela Equipe de Saúde Bucal</b>	<b>Outubro</b>	<b>TOTAL</b>
Ação coletiva de escovação dental supervisionada (Orientação de Higiene Bucal)	129	902
Acesso à polpa dentaria e medicação (por dente)	112	1062
Atendimento a gestante	54	575
Atendimento de urgência	368	3050
Curativo de demora c/ ou s/ preparo biomecânico	274	2498
Endodontia	59	451
Exodontia de dente decíduo	52	556
Exodontia de dente permanente	198	1986
Primeira consulta odontológica programática	378	3418
Profilaxia/ remoção de placa bacteriana	103	999
Prótese Dentária	54	504
Pulpotomia dentária	7	64
Raspagem alisamento e polimento supragengivais (por sextante)	251	2971
Raspagem alisamento subgengivais (por sextante)	13	323
Restauração de dente decíduo anterior com resina composta	24	151
Restauração de dente decíduo posterior com resina composta	29	346
Remoção/Restauração com amálgama de dente permanente posterior	1	6
Restauração de dente decíduo posterior com Ionometro de Vidro	18	305
Restauração de dente permanente anterior com Resina composta	245	1964
Restauração de dente permanente posterior com Resina composta	404	4189
Selamento provisório de cavidade dentária	57	403
Tratamento de alveolite	2	20
Ulotomia/ulectomia	5	19
<b>TOTAL</b>	<b>2837</b>	<b>26762</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 01/11/2024.

### 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 Outubro 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 – Outubro 2024										
UNIDADES DE SAÚDE	JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO	JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO
UBS Central	13,8%	12,2%	12,4%	11,0%	9,2%	12,1%	12,4%	12,0%	8,9%	14,8%
Equipe Rural	10,7%	13,2%	7,1%	6,6%	3,5%	4,5%	6,8%	8,9%	10,3%	7,6%
UBS São Vicente	11,3%	9,7%	8,8%	9,8%	8,8%	9,7%	9,9%	11,0%	12,6%	12,3%
UBS São Benedito	12,7%	9,5%	9,6%	9,5%	9,3%	6,8%	10,2%	10,7%	10,6%	10,2%
UBS Santa Clara	10,3%	8,5%	9,3%	6,7%	6,1%	7,0%	10,2%	5,8%	13,1%	7,7%
UBS Alvorada	16,4%	12,6%	10,4%	9,9%	9,2%	11,7%	15,0%	11,9%	12,5%	11,3%
<b>TOTAL</b>	<b>12,8%</b>	<b>10,5%</b>	<b>9,8%</b>	<b>9,3%</b>	<b>8,5%</b>	<b>9,2%</b>	<b>11,4%</b>	<b>10,9%</b>	<b>11,3%</b>	<b>11,5%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 01/11/2024.

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 Outubro de 2024, foram: oftalmologia (27,7%), ortopedia (13,2%) e cardiologia (7,8%).

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

CONSOLIDADO DOS ENCAMINHAMENTO PARA ESPECIALIDADES				
Especialidade	OUTUBRO		TOTAL ANO	
	Nº	%	Nº	%
AMBULATORIAL BÁSICA	7	0,7%	65	0,7%
AMBULATORIAL ESPECIALIZADA	4	0,4%	26	0,3%
ALERGOLOGISTA	2	0,0%	21	0,2%
URGÊNCIA/EMERGÊNCIA	2	0,2%	44	0,5%
CARDIOLOGIA	79	7,8%	712	7,8%
CIRURGIA	73	7,2%	716	7,8%
CIRURGIA BARIATRICA	5	0,5%	30	0,3%
CIRURGIA PEDIATRICA	3	0,3%	34	0,0%
CIRURGIA PLASTICA	24	2,4%	178	1,9%
COLOPROCTOLOGISTA	8	0,8%	86	0,0%
COMUNIDADE TERAPEUTICA	7	0,7%	54	0,6%
DERMATOLOGIA	53	5,2%	592	6,5%
ENCAMINHAMENTO HOSPITALAR	0	0,0%	3	0,0%
ENDOCRINOLOGIA	18	1,8%	143	1,6%
GASTROENTEROLOGIA	22	2,2%	253	2,8%
GENETICISTA	0	0,0%	0	0,0%
GERIATRIA	0	0,0%	8	0,0%
GINECOLOGIA	9	0,9%	122	1,3%
HEMATOLOGIA	7	0,7%	69	0,8%
HEPATOLOGIA	2	0,0%	8	0,0%
INFECTOLOGIA	0	0,0%	5	0,1%
MASTOLOGIA	12	1,2%	58	0,6%

NEFROLOGIA	5	0,5%	79	0,9%
NEUROLOGIA	33	3,3%	326	3,6%
NEUROLOGIA INFANTIL	2	0,2%	74	0,8%
NEUROCIRURGIÃO	1	0,0%	6	0,0%
OFTALMOLOGIA	280	27,7%	2353	25,7%
ONCOLOGIA	8	0,8%	49	0,5%
ORTOPEDIA	134	13,2%	1269	13,8%
OTORRINOLARINGOLOGIA	67	6,6%	567	6,2%
PLANEJAMENTO FAMILIAR	9	0,9%	48	0,5%
PNEUMOLOGIA	13	1,3%	154	0,0%
PROCTOLOGIA	5	0,0%	46	0,5%
PRÉ NATAL DE ALTO RISCO	9	0,9%	51	0,6%
REUMATOLOGIA	15	1,5%	125	1,4%
UROLOGIA	43	4,2%	414	4,5%
VASCULAR	51	5,0%	414	4,5%
<b>TOTAL</b>	<b>1.012</b>	<b>100,0%</b>	<b>9171</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 01/11/2024.

#### 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 Outubro 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	Maio		Junho		Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Total	
				Nº	%	Nº	%										
<b>Novo Horizonte (GERAL TOTAL)</b>	<b>9.214</b>	<b>3071</b>	<b>256</b>	<b>153</b>	<b>59,8%</b>	<b>109</b>	<b>42,6%</b>	<b>120</b>	<b>46,9%</b>	<b>127</b>	<b>49,6%</b>	<b>115</b>	<b>44,9%</b>	<b>321</b>	<b>125,4%</b>	<b>1656</b>	<b>53,9</b>
Saúde da Mulher/CSII	2.645	720	60	52	86,7%	32	53,3%	33	55,0%	39	65,0%	39	65,0%	74	123,3%	460	63,9
Equipe Rural	-	-	-	0	-	0	-	0	-	0	-	2	-	13	-	18	-
UBS Alvorada	1.438	720	60	26	43,3%	13	21,7%	21	35,0%	20	33,3%	18	30,0%	54	90,0%	323	44,9
UBS São Benedito	1.717	1080	90	35	38,9%	34	37,8%	26	28,9%	36	40,0%	21	23,3%	55	61,1%	365	33,8
UBS Santa Clara	1.986	720	60	23	38,3%	11	18,3%	17	28,3%	12	20,0%	16	26,7%	54	90,0%	218	30,3
UBS São Vicente	1.428	720	60	17	28,3%	19	31,7%	23	38,3%	20	33,3%	19	31,7%	71	118,3%	274	38,1

Fonte: Dados enviados pelas equipes das Unidades Básicas de Saúde e Sistema Fiorlli, 2024. Acesso em: 01/11/2024. \*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	OUTUBRO	TOTAL	
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	
Agente Comunitário da Saúde	<b>Planejamento</b>								1		1	
Auxiliar Administrativo					1		1		1			3
Auxiliar/Técnico de enfermagem												0
Auxiliar de Higiene e Limpeza					1		1			1		3
Caps I				1		1				2	1	5
Dentista				1		1				1		3
Emad												0
Enfermeiros			1		1	1	1		1	1	1	7
Farmacêuticos				1								1
Fisioterapeuta												0
Médicos			1			2		1	1		1	6
Nasf												0
Psicólogo												0
Terapeuta Ocupacional												0
Multiprofissionais								2	1	1		4
<b>TOTAL</b>		<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>33</b>

Fonte: Dados da coordenação de educação permanente, 2024. Acesso em: 01/11/2024.

## 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 Outubro 2024.

Tabela 21: Indicadores do Programa Bolsa Família, no mês de Outubro 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)	57,72%	15%	100%	11%	100%

Fonte: Sistema E-gestor, 2024. Dados atualizados em: 01/11/2024.

## 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	OUT	TOTAL
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	0	Nº
UBS Central	1	0	2	0	1	0	1	0	0	0	5
UBS Alvorada	2	2	0	0	0	3	1	0	0	1	9
UBS São Benedito	2	0	1	3	6	2	0	0	0	1	15
UBS Santa Clara	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
UBS São Vicente	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	3
Centro de especialidades médicas	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
EMAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
NASF	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Saúde da mulher	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
APOIO São Benedito	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
VACINAÇÃO	0	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	0
ZONA RURAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
CAPS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	2
Centro de castração	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Centro de Fisioterapia	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	4
Novo Horizonte	6	2	6	6	7	8	3	0	0	4	42

Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 01/11/2024.

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

UNIDADES DE SAÚDE	OUVIDORIAS - OUTUBRO 2024					
	ELOGIO		RECLAMAÇÃO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
UBS São Benedito	0	0,00%	1	33%	1	25,00%
UBS São Vicente	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
UBS Alvorada	0	0,00%	1	33%	1	25,00%
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%	0	0%	0	0,00%
APOIO São Benedito	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 de Fisioterapia	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
ZONA RURAL	1	100,00%	0	0%	1	25,00%
CAPS	0	0,00%	1	33%	1	25,00%
Centro de castração	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
<b>TOTAL Novo Horizonte</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>	<b>3</b>	<b>100%</b>	<b>4</b>	<b>100,00%</b>

Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 01/11/2024.

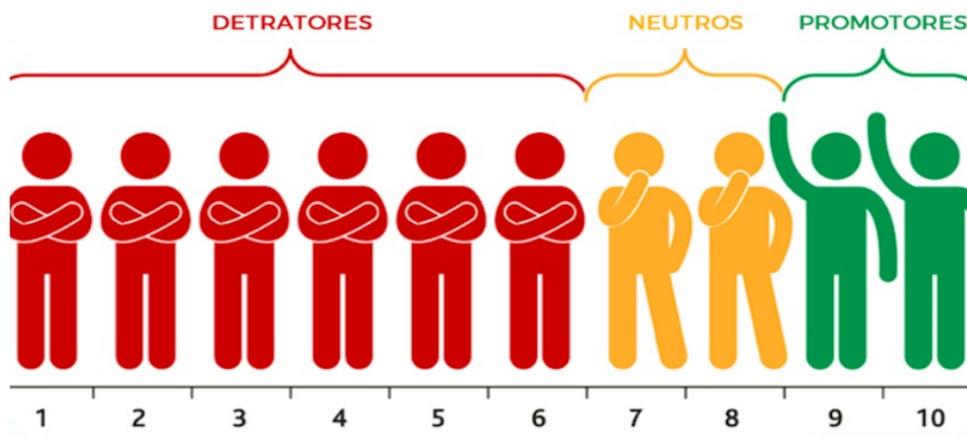
## 8. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – NPS (NET PROMOTER SCORE)

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**

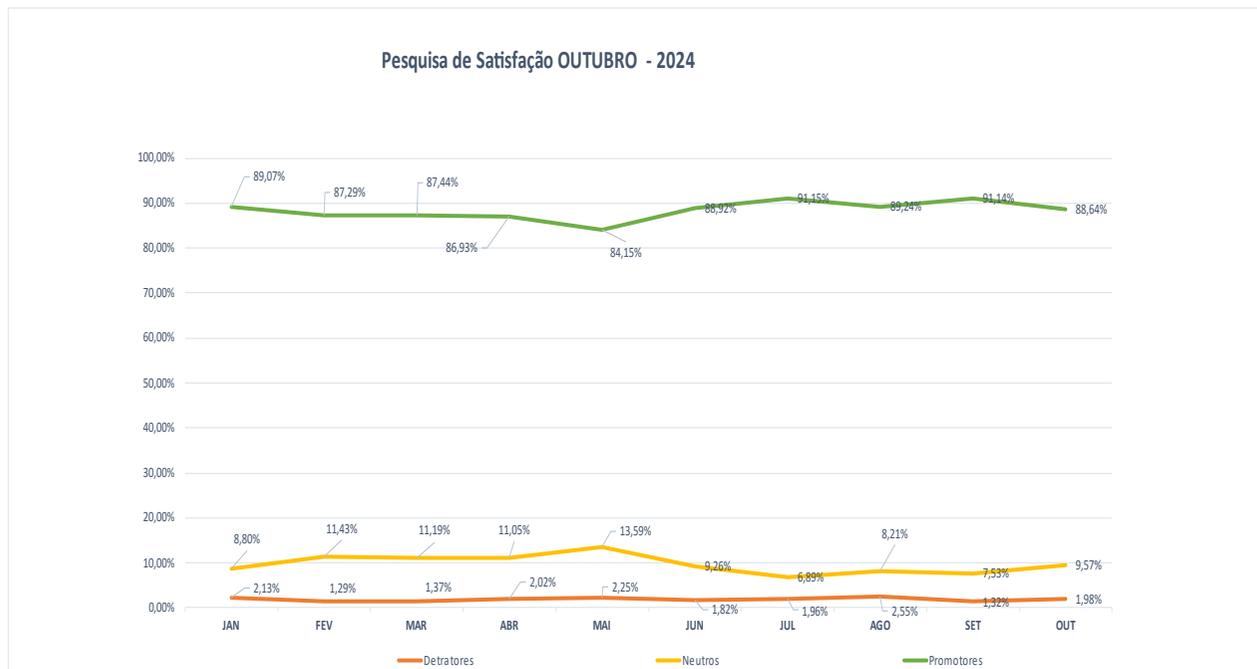
**ZONA DE QUALIDADE (MUITO BOM) = ENTRE 50 E 74**

**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 1.222 ligações no mês de Outubro de 2024 e desse total 92,23% 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 Outubro de 2024.



Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 01/11/2024.

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

UNIDADE	DE 0 A 10, QUAL A PROBABILIDADE DE VOCÊ INDICAR ESTA UNIDADE PARA UM FAMILIAR OU UM AMIGO?	OUTUBRO		NOVEMBRO	TOTAL	
		Nº	%	Nº	Nº	%
TOTAL	CLIENTES DETRATORES (0-6)	13	1,06		235	1,80
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	82	6,71		1251	9,57
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	1127	92,23		11590	88,64
	TOTAL	1222			13076	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	91,16	EXCELENTE		87	EXCELENTE
CAPS	CLIENTES DETRATORES (0-6)	4	4		24	2,76
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	8	8		77	8,85
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	85	88		875	100,57
	TOTAL	97			870	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	83,51	EXCELENTE		98	EXCELENTE
Centro de Castração	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0		1	0,28
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	0	0		1	0,28
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	20	100		351	99,15
	TOTAL	20			354	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	100,00	EXCELENTE		99	EXCELENTE
Centro de Especialidades Médicas	CLIENTES DETRATORES (0-6)	1	2		14	1,41
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	0	0		70	7,04
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	42	98		911	91,56
	TOTAL	43			995	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	95,35	EXCELENTE		90	EXCELENTE
Centro de Especialidades Odontológicas	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0		7	0,78
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	1	2		86	9,58
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	56	98		729	81,18
	TOTAL	57			898	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	98,25	EXCELENTE		80	EXCELENTE
	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0		9	0,88

Ambulatório Saúde da Mulher	CLIENTES NEUTRO (7-8)	5	5		45	4,42
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	101	95		959	94,20
	TOTAL	106			1018	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>95,28</b>	<b>EXCELENTE</b>		<b>93</b>	<b>EXCELENTE</b>
UBS Alvorada	CLIENTES DETRADORES (0-6)	1	1		15	1,17
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	11	7		115	8,97
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	154	93		1060	82,68
	TOTAL	166			1282	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>92,17</b>	<b>EXCELENTE</b>		<b>82</b>	<b>EXCELENTE</b>
UBS Central	CLIENTES DETRADORES (0-6)	1	1		13	1,14
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	13	8		137	11,97
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	142	91		1125	98,25
	TOTAL	156			1145	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>90,38</b>	<b>EXCELENTE</b>		<b>97</b>	<b>EXCELENTE</b>
UBS Santa Clara	CLIENTES DETRADORES (0-6)	1	1		29	2,34
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	13	7		151	12,20
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	161	92		1058	85,46
	TOTAL	175			1238	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>91,43</b>	<b>EXCELENTE</b>		<b>83</b>	<b>EXCELENTE</b>
UBS São Benedito	CLIENTES DETRADORES (0-6)	3	2		87	10,19
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	19	10		392	45,90
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	166	88		2314	270,96
	TOTAL	188			854	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>86,70</b>	<b>EXCELENTE</b>		<b>261</b>	<b>EXCELENTE</b>
UBS São Vicente	CLIENTES DETRADORES (0-6)	2	1		19	1,97
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	8	6		108	11,20
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	130	93		965	100,10
	TOTAL	140			964	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)</b>	<b>91,43</b>	<b>EXCELENTE</b>		<b>98</b>	<b>EXCELENTE</b>
EMAD	CLIENTES DETRADORES (0-6)	0	0		6	2,51
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	1	3		9	3,77
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	32	97		225	94,14

	<b>TOTAL</b>	<b>33</b>			<b>239</b>	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)</b>	<b>96,97</b>	<b>EXCELENTE</b>		<b>92</b>	<b>EXCELENTE</b>
<b>CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO</b>	<b>CLIENTES DETRATORES (0-6)</b>	<b>0</b>	<b>0</b>		<b>5</b>	<b>0,63</b>
	<b>CLIENTES NEUTRO (7-8)</b>	<b>3</b>	<b>7</b>		<b>55</b>	<b>6,97</b>
	<b>CLIENTES PROMOTORES (9-10)</b>	<b>38</b>	<b>93</b>		<b>729</b>	<b>92,40</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>41</b>			<b>789</b>	
	<b>CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)</b>	<b>92,68</b>	<b>EXCELENTE</b>		<b>92</b>	<b>EXCELENTE</b>

Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 01/11/2024.