



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

Dezembro

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 **Novembro 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 Novembro de 2024.

UNIDADE DE SAÚDE	ATENDIMENTOS (Novembro 2024)								
	Médicos			Enfermeiros			Dentistas		
	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%
Novo Horizonte (TOTAL GERAL)	4.464	5.563	124,6%	2.112	4.982	235,9%	1.152	1.034	89,8%
UBS Central	960	820	85,4%	384	779	202,9%	192	10	5,2%
UBS Alvorada	960	1.025	106,8%	384	804	209,4%	192	231	120,3%
UBS São Benedito	1.344	1.816	135,1%	576	1.747	303,3%	384	357	93,0%
UBS Santa Clara	480	966	201,3%	384	1.113	289,8%	192	229	119,3%
UBS São Vicente	720	936	130,0%	384	539	140,4%	192	207	107,8%
Equipe Rural	320	254	79,4%	192	185	96,4%	-	-	-

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/12/2024.

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

UNIDADE DE SAÚDE	ATENDIMENTOS MÉDICOS CLINICOS (Novembro 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)	5563	60,21	3614	39,11	63	0,68	9240
UBS Central	820	57,95	585	41,34	10	0,71	1415
UBS Alvorada	1025	65,87	511	32,84	20	1,29	1556
UBS São Benedito	1816	56,84	1.375	43,04	4	0,13	3195
UBS Santa Clara	966	56,52	737	43,12	6	0,35	1709
UBS São Vicente	936	68,57	406	29,74	23	1,68	1365
Equipe Rural	254	76,05	80	23,95	0	0,00	334

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/12/2024.

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

CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - MÉDICO PEDIATRA (Novembro 2024)						
PROFISSIONAL	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA PUERICULTURA		TOTAL
		Nº	%	Nº	%	Nº
PEDIATRA	UBS Central	64	100,00	0	0,00	64
	UBS Alvorada	99	98,02	2	1,98	101
	UBS São Benedito	192	93,66	13	6,34	205
	UBS Santa Clara	112	94,12	7	5,88	119
	UBS São Vicente	72	100,00	0	0,00	72
	TOTAL	539	96,08	22	3,92	561

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/12/2024.

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

CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - MÉDICO GINECOLOGISTA (Novembro 2024)								
PROFISSIONAL	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA PUERPERAL		CONSULTA PRÉ NATAL		TOTAL
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
GINECOLOGISTA	CSII/Saúde da Mulher	148	77,08	0	0,00	44	22,92	192
	UBS Alvorada	192	81,70	1	0,43	42	17,87	235
	UBS São Benedito	179	79,20	2	0,88	45	19,91	226
	UBS Santa Clara	270	89,70	2	0,66	29	9,63	301
	UBS São Vicente	169	94,41	0	0,00	10	5,59	179
	TOTAL	958	84,55	5	0,44	170	15,00	1133

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 01/12/2024.

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

UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - ENFERMEIRO (Novembro 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)	4982	98,09	17	0,33	27	0,53	0	0,00	5	0,10	48	0,95	5079
UBS Central/Saúde da Mulher	779	97,62	0	0,00	7	0,88	0	0,00	2	0,25	10	1,25	798
UBS Alvorada	804	99,26	3	0,37	3	0,37	0	0,00	0	0,00	0	0,00	810
UBS São Benedito	1.747	97,87	10	0,56	8	0,45	0	0,00	3	0,17	17	0,95	1.785
UBS Santa Clara	1.113	98,41	4	0,35	9	0,80	0	0,00	0	0,00	5	0,44	1.131
UBS São Vicente	539	97,12	0	0,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	16	2,88	555

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/12/2024.

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

UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - DENTISTAS (Novembro 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)	1525	50,33	360	11,88	1058	34,92	11	0,36	76	2,51	3030
UBS Central	10	0,00	0	0,00	10	0,00	0	0,00	0	0,00	20
UBS Alvorada	231	62,94	0	0,00	136	37,06	0	0,00	0	0,00	367
UBS São Benedito	357	57,95	0	0,00	230	37,34	7	1,14	22	3,57	616
UBS Santa Clara	229	57,25	0	0,00	138	34,50	0	0,00	33	8,25	400
UBS São Vicente	207	66,77	0	0,00	99	31,94	4	0,00	0	0,00	310
CEO	491	37,28	360	27,33	445	33,79	0	0,00	21	1,59	1317

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/12/2024.

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 Novembro de 2024.

Classificação	Unidade	Quantidade	%
1º	UBS Central II	139.994	22%
2º	UBS Santa Clara	113.476	18%
3º	UBS São Benedito	113.402	17%
4º	UBS Alvorada	96.324	15%
5º	UBS São Vicente	86.575	13%
6º	UBS Central I	51.174	8%
7º	Apoio São Benedito	28.695	4%
8º	Farmácia Rural	18.667	3%
TOTAL		648.307	100%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/12/2024.

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

	AÇÃO TERAPÊUTICA	Quantidade	%
1º	ANTIDEPRESSIVO	78048	12,0%
2º	ANSIOLITICO	49546	7,6%
3º	HIPOSENSOR	48279	7,4%
4º	HIPOGLICEMIANTE	47999	7,4%
5º	ANTICONVULSIVANTE	36286	5,6%
6º	ANALGESICO/ANTITERMICO	35964	5,5%
7º	ANTIFLEBONICO	29817	4,6%
8º	ULCERA PEPTICA	27522	4,2%
9º	ANTIBIÓTICO	25762	4,0%
10º	HIPOLIPEMIANTE	24605	3,8%
11º	ANTITIREOIDIANO	23127	3,6%
12º	ANTIPSICOTICO	21317	3,3%
13º	ANTIHIPERTENSIVO/DIURÉTICO	20409	3,1%
14º	ANTICOAGULANTE 050	16546	2,6%
15º	DIURETICOS	15152	2,3%
16º	ANTIEPILETICO	15137	2,3%
17º	ANTIHISTAMINICO	14925	2,3%
18º	ANTIINFLAMATORIO	14326	2,2%
19º	BLOQUEADOR BETA	12980	2,0%
20º	ANTIANEMICO	10371	1,6%
21º	ANTIPARKINSONIANO	9108	1,4%
22º	VITAMINA	8976	1,4%
23º	CORTICOSTEROIDE	8085	1,2%
24º	VASODILATADOR CEREBRAL	7871	1,2%
25º	ANTIEMETICO	6927	1,1%
26º	ANTIARRITMICO	5515	0,9%
27º	ANALGESICO/ANTIESPASMÓDICO	5327	0,8%
28º	HIPERPLASIA	5050	0,8%
29º	ANALGÉSICO/MIORRELAXANTE	4653	0,7%

30º	PSICOESTIMULANTE	3617	0,6%
31º	ANTICOAGULANTE 003	3396	0,5%
32º	NEUROLEPTICO	2394	0,4%
33º	ANTIGOTOSO	2025	0,3%
34º	ANTIHERPETICO	1880	0,3%
35º	BRONCODILATADOR	667	0,1%
36º	HIPERTONICO	568	0,1%
37º	ANTIMICOTICO	491	0,1%
38º	ANTICONCEPCIONAL	422	0,1%
39º	ANTIESPASMÓDICO	412	0,1%
40º	INIBIDOR DA REABSORÇÃO OSSEA	407	0,1%
41º	ANTIFUNGICO	387	0,1%
42º	CONSTIPAÇÃO INTESTINAL	348	0,1%
43º	ANTIHELMINTICO	311	0,0%
44º	ANTIBIOTICO TÓPICO	266	0,0%
45º	GLICOCORTICOIDE	203	0,0%
46º	DESCONGESTIONANTE NASAL	171	0,0%
47º	ANTIACIDO	161	0,0%
48º	REPOSITOR HORMONAL	140	0,0%
49º	COLIRIO	107	0,0%
50º	LAXANTE	86	0,0%
51º	ANTIVIRAL	60	0,0%
52º	ANTISSEPTICO	59	0,0%
53º	ANALGÉSICO/OPIOIDE	40	0,0%
54º	EXPECTORANTE	33	0,0%
55º	ANTIESCABITICO	18	0,0%
56º	OTITE	8	0,0%
57º	ANALGESICOS NARCOTICO	0	0,0%
58º	ANTAGONISTA DOS OPIOIDES	0	0,0%
59º	ANTIALCOLICO	0	0,0%
60º	ESQUIZOFRENIA	0	0,0%
61º	HIPNÓTICO	0	0,0%

62º	TONICO	0	0,0%
63º	VASODILATADOR CORONARIANO	0	0,0%
TOTAL		648.307	100,0%

Fonte: Sistema Fiorilli,2024. Acesso em: 02/12/2024.

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

Classificação	Ação Terapêutica dos Medicamentos Controlados	Quantidade	%
1º	ANTIDEPRESSIVOS	78.048	35,0%
2º	ANSIOLITICOS	49.546	22,2%
3º	ANTICONVULSIVANTES	36.286	16,3%
4º	ANTIBÍOTICOS	26.028	11,7%
5º	ANTIPSICOTICOS	21.317	9,6%
6º	ANTIPARKINSONIANOS	9.108	4,1%
7º	NEUROLÉPTICOS	2.394	1,1%
8º	ANALGESICOS OPIOIDES	40	0,0%
TOTAL		222.767	100,0%

Fonte: Sistema Fiorilli,2024. Acesso em: 02/12/2024.

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

UNIDADES	CBO	TOTAL DE CONSULTAS	CONSULTAS MARCADAS COMO DEMANDA IMEDIATA (DI)	CONSULTAS NÃO MARCADAS COMO DEMANDA IMEDIATA (AGENDADO)	DI %	AGENDADOS %
UBS Central	TOTAL	1599	1326	640	82,93	40,03
	MÉDICO GENERALISTA	820	585	601	71,34	73,29
	ENFERMEIRO	779	741	39	95,12	5,01
UBS Alvorada	TOTAL	1829	1310	519	71,62	28,38
	MÉDICO GENERALISTA	1025	511	514	49,85	50,15
	ENFERMEIRO	804	799	5	99,38	0,62
UBS São Benedito	TOTAL	3563	3070	561	86,16	15,75
	MÉDICO GENERALISTA	1816	1375	509	75,72	28,03
	ENFERMEIRO	1747	1695	52	97,02	2,98
UBS Santa Clara	TOTAL	2079	1797	624	86,44	30,01
	MÉDICO GENERALISTA	966	737	571	76,29	59,11
	ENFERMEIRO	1113	1060	53	95,24	4,76
UBS São Vicente	TOTAL	1475	941	534	63,80	36,20
	MÉDICO GENERALISTA	936	406	530	43,38	56,62
	ENFERMEIRO	539	535	4	99,26	0,74

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/12/2024.

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 (Novembro 2024)												
UNIDADE	Número de Reuniões de Matriciamento											
	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril	Maiο	Junho	Julho	Agosto	Setembro	Outubro	Novembro	TOTAL
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº
NASF	53	47	43	61	48	48	51	49	51	49	45	545

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/12/2024.

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		JULHO		AGOSTO		SETEMBRO		OUTUBRO		NOVEMBRO		TOTAL	
	Nº mês	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Médico Generalista	652	85	94	*	125	*	181	*	157	*	116	*	1.271	*
Enfermeiro			195	*	204	*	207	*	209	*	164	*	2.154	*
Técnico de Enfermagem			517	*	535	*	547	*	541	*	477	*	5.972	*
Fisioterapeuta			94	*	165	*	107	*	180	*	143	*	1.791	*
TOTAL			900	138,0%	1029	157,8%	1042	159,8%	1087	1,67	900	1,38	5.300	79,7

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/12/2024.

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 Novembro de 2024.

Unidades de Saúde	Equipes	INE	Habilitação	Nº de pessoas previstas (Novembro/2024)	Número de pessoas cadastradas (Fiorilli) Novembro 2024	Número de pessoas cadastradas (E-GESTOR) Novembro 2024	
					Nº	Nº	%
UBS JARDIM ALVORADA	EQUIPE I	0002131080	SIM	2.408	2.940	5.213	216%
UBS JARDIM ALVORADA	EQUIPE II	0002383594	SIM	2.935	3.383	1.045	36%
UBS SÃO VICENTE	EQUIPE I	0002131072	SIM	2.438	2.614	4.338	178%
UBS SÃO VICENTE	EQUIPE II	0002383586	SIM	1.850	2.090	642	35%
UBS SÃO BENEDITO	EAB SAO BENEDITO	0001586211	SIM	1799	2.954	5.425	302%
UBS SÃO BENEDITO	EQUIPE II	0002192640	SIM	2237	3.429	2.618	117%
UBS SÃO BENEDITO	EQUIPE III	0002210282	SIM	2442	3.372	2.774	114%
UBS SANTA CLARA	EAB SANTA CLARA	0001586300	SIM	3595	4.097	5.197	145%
UBS SANTA CLARA	EQUIPE II	0002192683	SIM	3705	3.486	2.739	74%
UBS CENTRAL	EAB CS	0001590103	SIM	3121	4.284	4.737	152%
UBS CENTRAL	EQUIPE II	0002192675	SIM	3168	5.095	4.834	153%
UBS CENTRAL	EQUIPE RURAL	0002210274	SIM	550	2.233	1.222	222%
TOTAL				30.248	39977	40.784	135%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/12/2024.

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 (Novembro 2024)													
Categoria Profissional (Nível Médio e Superior)	Meta - Contrato de Gestão		Mês de Novembro 2024										
			Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Anual
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº Total
Médico Psiquiatra	250	85	317	126,8%	278	111,2%	275	110,0%	329	131,6%	285	114,0%	3.285
Psicólogo	552		437	79,2%	297	53,8%	419	75,9%	143	25,9%	184	33,3%	4.130
Psicopedagoga	120		118	98,3%	111	92,5%	90	75,0%	44	36,7%	16	13,3%	935
Fonoaudiólogo	80		37	46,3%	42	52,5%	0	0,0%	34	42,5%	22	27,5%	423
Neuropsicólogo	40		7	17,5%	37	92,5%	38	95,0%	32	80,0%	32	80,0%	487
Artesão	200		306	153,0%	252	126,0%	169	84,5%	232	116,0%	208	104,0%	3.262
TOTAL	1242		1222	98,4%	1017	81,9%	991	79,8%	814	65,5%	747	60,1%	12.522
Médico Psiquiatra	20 reuniões de matriciamento na atenção primária.	85	21	30	30	34	14	24	43	44	41	10	315
Assistente Social			4		0		0		0		0		12
Psicólogo			16		11		8		13		23		227
TOTAL	20		41	150,0%	41	170,0%	22	120,0%	56	220,0%		50,0%	490

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/12/2024.

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

Procedimentos realizados pela equipe de Atenção Básica	Novembro	TOTAL
Administração de medicamentos via endovenosa	771	8705
Administração de medicamentos via intramuscular	1578	17471
Administração de medicamentos via oral	155	2700
Administração de Penicilina para tratamento de sífilis	4	55
Aferição de pressão arterial	7474	92296
Atendimento em grupo na Atenção Primária	24	834
Avaliação antropométrica	992	8503
Coleta de material p/ exame laboratorial	1693	19685
Coleta de sangue para triagem neonatal (Teste do Pezinho)	17	202
Curativo especial	406	5409
Curativos simples	776	7972
Drenagem de abscesso	0	0
Exame do Pé Diabético	0	3
Glicemia capilar	700	8724
Nebulização/inalação	13	448
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	119	1307
Retirada de Cerume	2	9
Sutura simples	0	0
Tamponamento nasal anterior e/ou posterior	0	0
Terapia de Reidratação Oral	0	0
TOTAL	14724	174323

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/12/2024.

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

Procedimentos realizados pela Equipe de Saúde Bucal	Novembro	TOTAL
Ação coletiva de escovação dental supervisionada (Orientação de Higiene Bucal)	160	1062
Acesso à polpa dentaria e medicação (por dente)	95	1157
Atendimento a gestante	0	575
Atendimento de urgência	0	3050
Curativo de demora c/ ou s/ preparo biomecânico	283	2781
Endodontia	42	493
Exodontia de dente decíduo	43	599
Exodontia de dente permanente	187	2173
Primeira consulta odontológica programática	0	3418
Profilaxia/ remoção de placa bacteriana	98	1097
Prótese Dentária	0	504
Pulpotomia dentária	1	65
Raspagem alisamento e polimento supragengivais (por sextante)	228	3199
Raspagem alisamento subgengivais (por sextante)	10	333
Restauração de dente decíduo anterior com resina composta	25	176
Restauração de dente decíduo posterior com resina composta	26	372
Remoção/Restauração com amálgama de dente permanente posterior	0	6
Restauração de dente decíduo posterior com Ionomero de Vidro	20	325
Restauração de dente permanente anterior com Resina composta	185	2149
Restauração de dente permanente posterior com Resina composta	365	4554
Selamento provisório de cavidade dentária	33	436
Tratamento de alveolite	2	22
Ulotomia/ulectomia	1	20
TOTAL	1804	28566

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/12/2024.

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

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/12/2024.

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 Novembro de 2024, foram: oftalmologia (31,4%), ortopedia (8,6%) e cirurgia (8,4%).

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

CONSOLIDADO DOS ENCAMINHAMENTO PARA ESPECIALIDADES				
Especialidade	NOVEMBRO		TOTAL ANO	
	Nº	%	Nº	%
AMBULATORIAL BÁSICA	4	0,4%	69	0,7%
AMBULATORIAL ESPECIALIZADA	0	0,0%	26	0,3%
ALERGOLOGISTA	2	0,2%	23	0,2%
URGÊNCIA/EMERGÊNCIA	9	1,0%	53	0,5%
CARDIOLOGIA	65	7,1%	777	7,7%
CIRURGIA	77	8,4%	793	7,9%
CIRURGIA BARIATRICA	3	0,3%	33	0,3%
CIRURGIA PEDIATRICA	5	0,5%	39	0,0%
CIRURGIA PLASTICA	20	2,2%	198	2,0%
COLOPROCTOLOGISTA	3	0,3%	89	0,0%
COMUNIDADE TERAPEUTICA	4	0,4%	58	0,6%
DERMATOLOGIA	67	7,3%	659	6,5%
ENCAMINHAMENTO HOSPITALAR	0	0,0%	3	0,0%
ENDOCRINOLOGIA	17	1,9%	160	1,6%
GASTROENTEROLOGIA	20	2,2%	273	2,7%
GENETICISTA	0	0,0%	0	0,0%
GERIATRIA	0	0,0%	8	0,0%
GINECOLOGIA	13	1,4%	135	1,3%
HEMATOLOGIA	5	0,5%	74	0,7%
HEPATOLOGIA	2	6,3%	10	0,0%
INFECTOLOGIA	0	0,0%	5	0,0%
MASTOLOGIA	6	0,7%	64	0,6%

NEFROLOGIA	9	1,0%	88	0,9%
NEUROLOGIA	19	2,1%	345	3,4%
NEUROLOGIA INFANTIL	9	1,0%	83	0,8%
NEUROCIRURGIÃO	1	0,1%	7	0,0%
OFTALMOLOGIA	286	31,4%	2639	26,2%
ONCOLOGIA	6	0,7%	55	0,5%
ORTOPEDIA	78	8,6%	1347	13,4%
OTORRINOLARINGOLOGIA	54	5,9%	621	6,2%
PLANEJAMENTO FAMILIAR	9	1,0%	57	0,6%
PNEUMOLOGIA	16	1,8%	170	0,0%
PROCTOLOGIA	4	0,4%	50	0,5%
PRÉ NATAL DE ALTO RISCO	9	1,0%	60	0,6%
REUMATOLOGIA	9	1,0%	134	1,3%
UROLOGIA	49	5,4%	463	4,6%
VASCULAR	32	3,5%	446	4,4%
TOTAL	912	100,0%	10083	100,0%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/12/2024.

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 Novembro 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	Julho		Agosto		Setembro		Outubro		Novembro		Total	
				Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Novo Horizonte (GERAL TOTAL)	9.214	3071	256	120	46,9%	127	49,6%	115	44,9%	321	125,4%	222	86,7%	1878	61,1
Saúde da Mulher/CSII	2.645	720	60	33	55,0%	39	65,0%	39	65,0%	74	123,3%	53	88,3%	513	71,3
Equipe Rural	-	-	-	0	-	0	-	2	-	13	-	0	-	18	-
UBS Alvorada	1.438	720	60	21	35,0%	20	33,3%	18	30,0%	54	90,0%	47	78,3%	370	51,4
UBS São Benedito	1.717	1080	90	26	28,9%	36	40,0%	21	23,3%	55	61,1%	39	43,3%	404	37,4
UBS Santa Clara	1.986	720	60	17	28,3%	12	20,0%	16	26,7%	54	90,0%	50	83,3%	268	37,2
UBS São Vicente	1.428	720	60	23	38,3%	20	33,3%	19	31,7%	71	118,3%	33	55,0%	307	42,6

Fonte: Dados enviados pelas equipes das Unidades Básicas de Saúde e Sistema Fiorlli, 2024. Acesso em: 02/12/2024. *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	NOVEMBRO	TOTAL
	Nº	Nº	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
Auxiliar de Higiene e Limpeza				1		1			1		1	4
Caps I			1		1				2	1		5
Dentista			1		1				1		1	4
Emad												0
Enfermeiros		1		1	1	1		1	1	1		7
Farmacêuticos			1								1	2
Fisioterapeuta												0
Médicos		1			2		1	1		1		6
Nasf												0
Psicólogo												0
Terapeuta Ocupacional												0
Multiprofissionais							2	1	1			4
TOTAL	0	2	3	3	5	3	3	4	7	3	3	36

Fonte: Dados da coordenação de educação permanente, 2024. Acesso em: 02/12/2024.

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 Novembro 2024.

Tabela 21: Indicadores do Programa Bolsa Família, no mês de Novembro 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)	69,38%	100%	100%	13%	100%

Fonte: Sistema E-gestor, 2024. Dados atualizados em: 02/12/2024.

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	NOV	TOTAL
	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	Nº	0	Nº	Nº
UBS Central	1	0	2	0	1	0	1	0	0	0	1	6
UBS Alvorada	2	2	0	0	0	3	1	0	0	1	0	9
UBS São Benedito	2	0	1	3	6	2	0	0	0	1	0	15
UBS Santa Clara	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
UBS São Vicente	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	3
Centro de especialidades médicas	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
EMAD	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
NASF	0	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	0
APOIO São Benedito	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
VACINAÇÃO	0	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	0
ZONA RURAL	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
CAPS	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Centro de castração	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Centro de Fisioterapia	0	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	4
Novo Horizonte	6	2	6	6	7	8	3	0	0	4	2	44

Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 02/12/2024.

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

UNIDADES DE SAÚDE	OUVIDORIAS - NOVEMBRO 2024					
	ELOGIO		RECLAMAÇÃO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
UBS São Benedito	0	0,00%	0	#DIV/0!	0	0,00%
UBS São Vicente	0	0,00%	0	#DIV/0!	0	0,00%
UBS Alvorada	0	0,00%	0	#DIV/0!	0	0,00%
UBS Santa Clara	0	0,00%	0	#DIV/0!	0	0,00%
UBS Central	1	50,00%	0	#DIV/0!	1	50,00%
Centro de especialidades médicas	0	0,00%	0	#DIV/0!	0	0,00%
EMAD	1	50,00%	0	#DIV/0!	1	50,00%
NASF	0	0,00%	0	#DIV/0!	0	0,00%
Saúde da mulher	0	0,00%	0	#DIV/0!	0	0,00%
APOIO São Benedito	0	0,00%	0	#DIV/0!	0	0,00%
VACINAÇÃO	0	0,00%	0	#DIV/0!	0	0,00%
Centro de especialidades odontológicas (CEO)	0	0,00%	0	#DIV/0!	0	0,00%
Centro de Fisioterapia	0	0,00%	0	#DIV/0!	0	0,00%
ZONA RURAL	0	0,00%	0	#DIV/0!	0	0,00%
CAPS	0	0,00%	0	#DIV/0!	0	0,00%
Centro de castração	0	0,00%	0	#DIV/0!	0	0,00%
TOTAL Novo Horizonte	2	100,00%	0	#DIV/0!	2	100,00%

Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 02/12/2024.

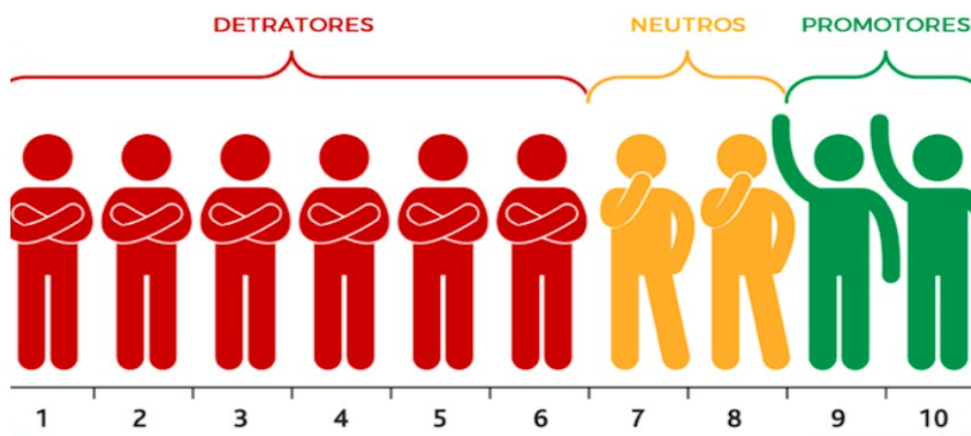
8. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – NPS (NET PROMOTER SCORE)

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

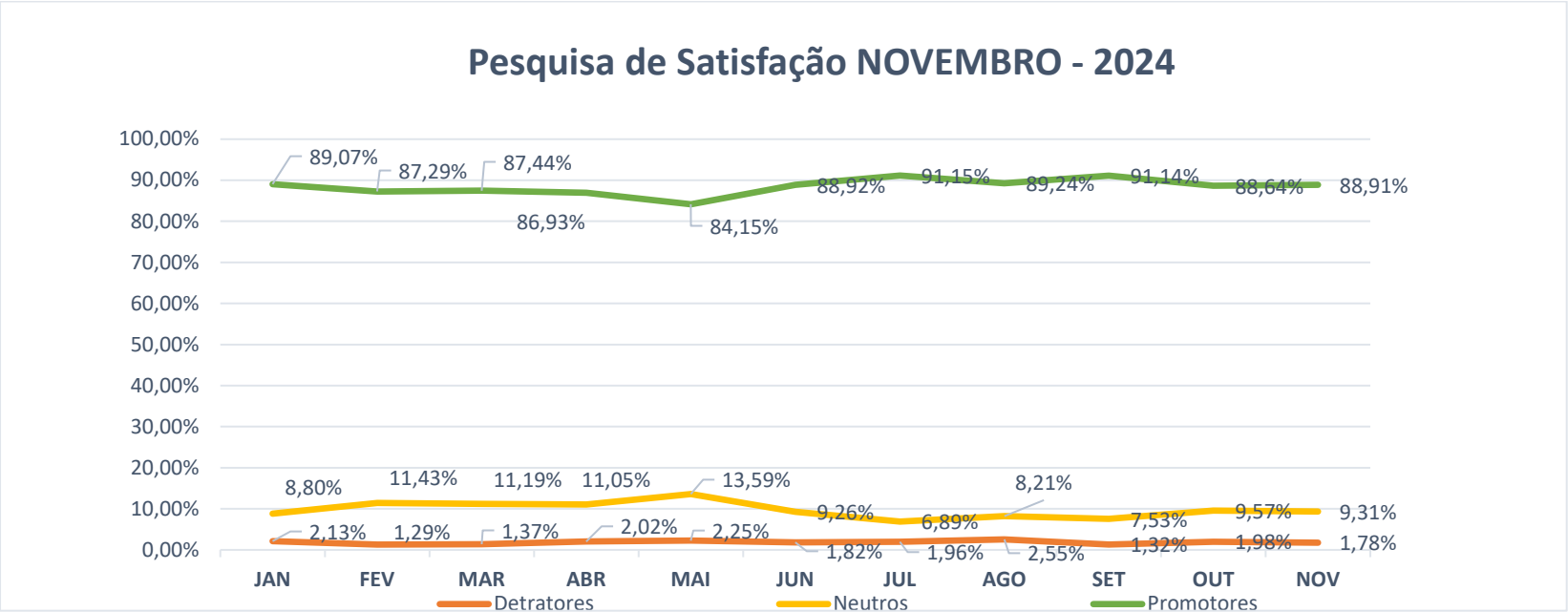
ZONA DE QUALIDADE (MUITO BOM) = ENTRE 50 E 74

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 1.105 ligações no mês de Novembro de 2024 e desse total 92,22% 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 Novembro de 2024.



Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 02/12/2024.

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

UNIDADE	DE 0 A 10, QUAL A PROBABILIDADE DE VOCÊ INDICAR ESTA UNIDADE PARA UM FAMILIAR OU UM AMIGO?	NOVEMBRO		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%
TOTAL	CLIENTES DETRATORES (0-6)	17	1,54	252	1,78
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	69	6,24	1320	9,31
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	1019	92,22	12609	88,91
	TOTAL	1105		14181	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	90,68	EXCELENTE	87	EXCELENTE
CAPS	CLIENTES DETRATORES (0-6)	7	15	31	3,38
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	6	13	83	9,05
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	34	72	909	99,13
	TOTAL	47		917	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	57,45	MUITO BOM	96	EXCELENTE
Centro de Castração	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0	1	0,27
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	0	0	1	0,27
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	15	100	366	99,19
	TOTAL	15		369	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	100,00	EXCELENTE	99	EXCELENTE
Centro de Especialidades Médicas	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0	14	1,35
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	1	3	71	6,87
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	38	97	949	91,78
	TOTAL	39		1034	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	97,44	EXCELENTE	90	EXCELENTE
Centro de Especialidades Odontológicas	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0	7	0,74
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	0	0	86	9,15
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	42	100	771	82,02
	TOTAL	42		940	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	100,00	EXCELENTE	81	EXCELENTE
	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0	9	0,83

Ambulatório Saúde da Mulher	CLIENTES NEUTRO (7-8)	1	2	46	4,26
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	62	98	1021	94,45
	TOTAL	63		1081	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATOES)	98,41	EXCELENTE	94	EXCELENTE
UBS Alvorada	CLIENTES DETRATOES (0-6)	1	1	16	1,12
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	0	0	115	8,07
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	142	99	1202	84,35
	TOTAL	143		1425	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATOES)	98,60	EXCELENTE	83	EXCELENTE
UBS Central	CLIENTES DETRATOES (0-6)	2	1	15	1,13
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	15	8	152	11,48
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	162	91	1287	97,21
	TOTAL	179		1324	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATOES)	89,39	EXCELENTE	96	EXCELENTE
UBS Santa Clara	CLIENTES DETRATOES (0-6)	4	3	33	2,41
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	17	13	168	12,25
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	112	84	1170	85,34
	TOTAL	133		1371	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATOES)	81,20	EXCELENTE	83	EXCELENTE
UBS São Benedito	CLIENTES DETRATOES (0-6)	6	3	93	10,89
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	21	9	413	48,36
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	199	88	2513	294,26
	TOTAL	226		854	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATOES)	85,40	EXCELENTE	283	EXCELENTE
UBS São Vicente	CLIENTES DETRATOES (0-6)	0	0	19	1,70
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	4	3	112	10,04
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	147	97	1112	99,73
	TOTAL	151		1115	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATOES)	97,35	EXCELENTE	98	EXCELENTE
EMAD	CLIENTES DETRATOES (0-6)	0	0	6	2,23
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	2	7	11	4,09
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	28	93	253	94,05

	TOTAL	30		269	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	93,33	EXCELENTE	92	EXCELENTE
CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO	CLIENTES DETRATORES (0-6)	2	1	7	0,72
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	15	8	70	7,23
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	162	91	891	92,05
	TOTAL	179		968	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	89,39	EXCELENTE	91	EXCELENTE

Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 02/12/2024.