



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

**Janeiro**

**2025**

## 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 são referentes ao mês de **Dezembro 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 Dezembro de 2024.

| UNIDADE DE SAÚDE             | ATENDIMENTOS (Dezembro 2024) |       |        |             |       |        |           |     |        |
|------------------------------|------------------------------|-------|--------|-------------|-------|--------|-----------|-----|--------|
|                              | Médicos                      |       |        | Enfermeiros |       |        | Dentistas |     |        |
|                              | Meta                         | Nº    | %      | Meta        | Nº    | %      | Meta      | Nº  | %      |
| Novo Horizonte (TOTAL GERAL) | 4.464                        | 5.419 | 121,4% | 2.112       | 4.435 | 210,0% | 1.152     | 940 | 81,6%  |
| UBS Central                  | 960                          | 1.078 | 112,3% | 384         | 845   | 220,1% | 192       | 13  | 6,8%   |
| UBS Alvorada                 | 960                          | 889   | 92,6%  | 384         | 688   | 179,2% | 192       | 201 | 104,7% |
| UBS São Benedito             | 1.344                        | 1.602 | 119,2% | 576         | 1.567 | 272,0% | 384       | 333 | 86,7%  |
| UBS Santa Clara              | 480                          | 990   | 206,3% | 384         | 812   | 211,5% | 192       | 201 | 104,7% |
| UBS São Vicente              | 720                          | 860   | 119,4% | 384         | 523   | 136,2% | 192       | 192 | 100,0% |
| Equipe Rural                 | 320                          | 221   | 69,1%  | 192         | 181   | 94,3%  | -         | -   | -      |

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/01/2025.

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

| UNIDADE DE SAÚDE             | ATENDIMENTOS MÉDICOS CLINICOS (Dezembro 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) | 5419                                          | 62,24 | 3240                                                | 37,21 | 48                                                   | 0,55 | 8707  |
| UBS Central                  | 1078                                          | 63,64 | 607                                                 | 35,83 | 9                                                    | 0,53 | 1694  |
| UBS Alvorada                 | 889                                           | 65,46 | 457                                                 | 33,65 | 12                                                   | 0,88 | 1358  |
| UBS São Benedito             | 1602                                          | 56,93 | 1.206                                               | 42,86 | 6                                                    | 0,21 | 2814  |
| UBS Santa Clara              | 990                                           | 64,54 | 540                                                 | 35,20 | 4                                                    | 0,26 | 1534  |
| UBS São Vicente              | 860                                           | 65,80 | 430                                                 | 32,90 | 17                                                   | 1,30 | 1307  |
| Equipe Rural                 | 221                                           | 80,66 | 52                                                  | 18,98 | 1                                                    | 0,36 | 274   |

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/01/2025.

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

| PROFISSIONAL | UNIDADE DE SAÚDE | CONSULTA EM ATENÇÃO BÁSICA |        | CONSULTA PUERICULTURA |      | TOTAL |
|--------------|------------------|----------------------------|--------|-----------------------|------|-------|
|              |                  | Nº                         | %      | Nº                    | %    | Nº    |
| PEDIATRA     | UBS Central      | 53                         | 100,00 | 0                     | 0,00 | 53    |
|              | UBS Alvorada     | 70                         | 94,59  | 4                     | 5,41 | 74    |
|              | UBS São Benedito | 143                        | 97,95  | 3                     | 2,05 | 146   |
|              | UBS Santa Clara  | 76                         | 97,44  | 2                     | 2,56 | 78    |
|              | UBS São Vicente  | 42                         | 100,00 | 0                     | 0,00 | 42    |
|              | TOTAL            | 384                        | 97,71  | 9                     | 2,29 | 393   |

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/01/2025.

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

| PROFISSIONAL  | UNIDADE DE SAÚDE     | CONSULTA EM ATENÇÃO BÁSICA |       | CONSULTA PUERPERAL |      | CONSULTA PRÉ NATAL |       | TOTAL |
|---------------|----------------------|----------------------------|-------|--------------------|------|--------------------|-------|-------|
|               |                      | Nº                         | %     | Nº                 | %    | Nº                 | %     | Nº    |
| GINECOLOGISTA | CSII/Saúde da Mulher | 93                         | 76,23 | 0                  | 0,00 | 29                 | 23,77 | 122   |
|               | UBS Alvorada         | 146                        | 79,78 | 2                  | 1,09 | 35                 | 19,13 | 183   |
|               | UBS São Benedito     | 148                        | 79,57 | 3                  | 1,61 | 35                 | 18,82 | 186   |
|               | UBS Santa Clara      | 263                        | 88,85 | 2                  | 0,68 | 31                 | 10,47 | 296   |
|               | UBS São Vicente      | 122                        | 93,85 | 0                  | 0,00 | 8                  | 6,15  | 130   |
|               | TOTAL                | 772                        | 84,19 | 7                  | 0,76 | 138                | 15,05 | 917   |

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/01/2025.

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

| UNIDADE DE SAÚDE             | CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - ENFERMEIRO (Dezembro 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) | 4435                                                                       | 98,01 | 18                    | 0,40 | 29                 | 0,64 | 1                              | 0,02 | 4                  | 0,09 | 38                                    | 0,84 | 4525  |
| UBS Central/Saúde da Mulher  | 845                                                                        | 97,46 | 0                     | 0,00 | 7                  | 0,81 | 1                              | 0,12 | 0                  | 0,00 | 14                                    | 1,61 | 867   |
| UBS Alvorada                 | 688                                                                        | 99,28 | 3                     | 0,43 | 2                  | 0,29 | 0                              | 0,00 | 0                  | 0,00 | 0                                     | 0,00 | 693   |
| UBS São Benedito             | 1.567                                                                      | 97,39 | 13                    | 0,81 | 9                  | 0,56 | 0                              | 0,00 | 4                  | 0,25 | 16                                    | 0,99 | 1.609 |
| UBS Santa Clara              | 812                                                                        | 99,15 | 0                     | 0,00 | 6                  | 0,73 | 0                              | 0,00 | 0                  | 0,00 | 1                                     | 0,12 | 819   |
| UBS São Vicente              | 523                                                                        | 97,39 | 2                     | 0,37 | 5                  | 0,93 | 0                              | 0,00 | 0                  | 0,00 | 7                                     | 1,30 | 537   |

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/01/2025.

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

| UNIDADE DE SAÚDE             | CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - DENTISTAS (Dezembro 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) | 1165                                                                     | 50,87 | 284                                                                             | 12,40 | 760                                                  | 33,19 | 25                                    | 1,09 | 55                                                     | 2,40 | 2290  |
| UBS Central                  | 13                                                                       | 0,00  | 0                                                                               | 0,00  | 13                                                   | 0,00  | 0                                     | 0,00 | 1                                                      | 0,00 | 27    |
| UBS Alvorada                 | 201                                                                      | 66,34 | 0                                                                               | 0,00  | 102                                                  | 33,66 | 0                                     | 0,00 | 0                                                      | 0,00 | 303   |
| UBS São Benedito             | 333                                                                      | 58,01 | 0                                                                               | 0,00  | 213                                                  | 37,11 | 15                                    | 2,61 | 13                                                     | 2,26 | 574   |
| UBS Santa Clara              | 201                                                                      | 53,74 | 0                                                                               | 0,00  | 134                                                  | 35,83 | 8                                     | 2,14 | 31                                                     | 8,29 | 374   |
| UBS São Vicente              | 192                                                                      | 65,08 | 0                                                                               | 0,00  | 100                                                  | 33,90 | 2                                     | 0,00 | 1                                                      | 0,34 | 295   |
| CEO                          | 225                                                                      | 31,38 | 284                                                                             | 39,61 | 198                                                  | 27,62 | 0                                     | 0,00 | 10                                                     | 1,39 | 717   |

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/01/2025.

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 Dezembro de 2024.

| Classificação | Unidade            | Quantidade | %    |
|---------------|--------------------|------------|------|
| 1º            | UBS Central II     | 141.523    | 23%  |
| 2º            | UBS São Benedito   | 110.349    | 18%  |
| 3º            | UBS Santa Clara    | 105.394    | 17%  |
| 4º            | UBS Alvorada       | 96.390     | 16%  |
| 5º            | UBS São Vicente    | 75.714     | 12%  |
| 6º            | UBS Central I      | 44.920     | 7%   |
| 7º            | Apoio São Benedito | 26.906     | 4%   |
| 8º            | Farmácia Rural     | 17.474     | 3%   |
| TOTAL         |                    | 618.670    | 100% |

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/01/2025.



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

|            | <b>AÇÃO TERAPÊUTICA</b>    | <b>Quantidade</b> | <b>%</b>     |
|------------|----------------------------|-------------------|--------------|
| <b>1º</b>  | ANTIDEPRESSIVO             | 104023            | <b>16,8%</b> |
| <b>2º</b>  | HIPOGLICEMIANTE            | 47887             | <b>7,7%</b>  |
| <b>3º</b>  | HIPOTENSOR                 | 45510             | <b>7,4%</b>  |
| <b>4º</b>  | ANSIOLITICO                | 45034             | <b>7,3%</b>  |
| <b>5º</b>  | ANTICONVULSIVANTE          | 37790             | <b>6,1%</b>  |
| <b>6º</b>  | ANALGESICO/ANTITERMICO     | 30945             | <b>5,0%</b>  |
| <b>7º</b>  | ANTIBIÓTICO                | 21613             | <b>3,5%</b>  |
| <b>8º</b>  | ULCERA PEPTICA             | 21542             | <b>3,5%</b>  |
| <b>9º</b>  | ANTITIREOIDIANO            | 21480             | <b>3,5%</b>  |
| <b>10º</b> | HIPOLIPEMIANTE             | 20641             | <b>3,3%</b>  |
| <b>11º</b> | ANTIFLEBONICO              | 20139             | <b>3,3%</b>  |
| <b>12º</b> | ANTIPSICOTICO              | 17798             | <b>2,9%</b>  |
| <b>13º</b> | ANTIHIPERTENSIVO/DIURÉTICO | 16725             | <b>2,7%</b>  |
| <b>14º</b> | DIURETICOS                 | 15803             | <b>2,6%</b>  |
| <b>15º</b> | ANTICOAGULANTE 050         | 15170             | <b>2,5%</b>  |
| <b>16º</b> | ANTIEPILETICO              | 14867             | <b>2,4%</b>  |
| <b>17º</b> | ANTIINFLAMATORIO           | 12618             | <b>2,0%</b>  |
| <b>18º</b> | BLOQUEADOR BETA            | 12000             | <b>1,9%</b>  |
| <b>19º</b> | ANTIANEMICO                | 9526              | <b>1,5%</b>  |
| <b>20º</b> | ANTIPARKINSONIANO          | 9380              | <b>1,5%</b>  |
| <b>21º</b> | ANTIHISTAMINICO            | 8139              | <b>1,3%</b>  |
| <b>22º</b> | CORTICOSTEROIDE            | 8019              | <b>1,3%</b>  |
| <b>23º</b> | VITAMINA                   | 7026              | <b>1,1%</b>  |
| <b>24º</b> | VASODILATADOR CEREBRAL     | 6709              | <b>1,1%</b>  |
| <b>25º</b> | ANTIEMETICO                | 6461              | <b>1,0%</b>  |
| <b>26º</b> | ANALGESICO/ANTIESPASMODICO | 6169              | <b>1,0%</b>  |
| <b>27º</b> | HIPERPLASIA                | 5775              | <b>0,9%</b>  |
| <b>28º</b> | ANTIARRITMICO              | 4960              | <b>0,8%</b>  |
| <b>29º</b> | ANALGÉSICO/MIORRELAXANTE   | 4910              | <b>0,8%</b>  |
| <b>30º</b> | ANTICOAGULANTE 003         | 3010              | <b>0,5%</b>  |

|            |                              |      |             |
|------------|------------------------------|------|-------------|
| <b>31º</b> | PSICOESTIMULANTE             | 2671 | <b>0,4%</b> |
| <b>32º</b> | BRONCODILATADOR              | 2253 | <b>0,4%</b> |
| <b>33º</b> | NEUROLEPTICO                 | 1875 | <b>0,3%</b> |
| <b>34º</b> | ANTIGOTOSO                   | 1815 | <b>0,3%</b> |
| <b>35º</b> | ANTIMICOTICO                 | 1608 | <b>0,3%</b> |
| <b>36º</b> | ANTIHERPETICO                | 1451 | <b>0,2%</b> |
| <b>37º</b> | ANALGESICOS NARCOTICO        | 1430 | <b>0,2%</b> |
| <b>38º</b> | HIPERTONICO                  | 777  | <b>0,1%</b> |
| <b>39º</b> | ANTIHELMINTICO               | 433  | <b>0,1%</b> |
| <b>40º</b> | ANTICONCEPCIONAL             | 383  | <b>0,1%</b> |
| <b>41º</b> | ANTIESPASMÓDICO              | 327  | <b>0,1%</b> |
| <b>42º</b> | CONSTIPAÇÃO INTESTINAL       | 302  | <b>0,0%</b> |
| <b>43º</b> | ANTIFUNGICO                  | 284  | <b>0,0%</b> |
| <b>44º</b> | INIBIDOR DA REABSORÇÃO ÓSSEA | 281  | <b>0,0%</b> |
| <b>45º</b> | ANTIBIOTICO TÓPICO           | 267  | <b>0,0%</b> |
| <b>46º</b> | DESCONGESTIONANTE NASAL      | 150  | <b>0,0%</b> |
| <b>47º</b> | ANTIVIRAL                    | 130  | <b>0,0%</b> |
| <b>48º</b> | GLICOCORTICOIDE              | 130  | <b>0,0%</b> |
| <b>49º</b> | COLIRIO                      | 102  | <b>0,0%</b> |
| <b>50º</b> | ANTIACIDO                    | 86   | <b>0,0%</b> |
| <b>51º</b> | LAXANTE                      | 73   | <b>0,0%</b> |
| <b>52º</b> | REPOSITOR HORMONAL           | 56   | <b>0,0%</b> |
| <b>53º</b> | OTITE                        | 51   | <b>0,0%</b> |
| <b>54º</b> | ANALGÉSICO/OPIOIDE           | 34   | <b>0,0%</b> |
| <b>55º</b> | ANTIESCABITICO               | 27   | <b>0,0%</b> |
| <b>56º</b> | ANTISSEPTICO                 | 5    | <b>0,0%</b> |
| <b>57º</b> | ANTAGONISTA DOS OPIOIDES     | 0    | <b>0,0%</b> |
| <b>58º</b> | ANTIALCOLICO                 | 0    | <b>0,0%</b> |
| <b>59º</b> | ESQUIZOFRENIA                | 0    | <b>0,0%</b> |
| <b>60º</b> | EXPECTORANTE                 | 0    | <b>0,0%</b> |
| <b>61º</b> | HIPNÓTICO                    | 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>618.670</b> | <b>100,0%</b> |
|--------------|----------------|---------------|

Fonte: Sistema Fiorilli,2024. Acesso em: 02/01/2025.

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

| Classificação | Ação Terapêutica dos Medicamentos Controlados | Quantidade | %      |
|---------------|-----------------------------------------------|------------|--------|
| 1º            | ANTIDEPRESSIVOS                               | 104.023    | 43,7%  |
| 2º            | ANSIOLITICOS                                  | 45.034     | 18,9%  |
| 3º            | ANTICONVULSIVANTES                            | 37.790     | 15,9%  |
| 4º            | ANTIBÍOTICOS                                  | 21.880     | 9,2%   |
| 5º            | ANTIPSICOTICOS                                | 17.798     | 7,5%   |
| 6º            | ANTIPARKINSONIANOS                            | 9.380      | 3,9%   |
| 7º            | NEUROLÉPTICOS                                 | 1.875      | 0,8%   |
| 8º            | ANALGESICOS OPIOIDES                          | 34         | 0,0%   |
| TOTAL         |                                               | 237.814    | 100,0% |

Fonte: Sistema Fiorilli,2024. Acesso em: 02/01/2025.

Tabela 10: Consultas totais, demanda imediata e agendada, por profissional de saúde, no mês de Dezembro 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              | 1923               | 1424                                          | 499                                                     | 74,05  | 25,95       |
|                  | MÉDICO GENERALISTA | 1078               | 607                                           | 471                                                     | 56,31  | 43,69       |
|                  | ENFERMEIRO         | 845                | 817                                           | 28                                                      | 96,69  | 3,31        |
| UBS Alvorada     | TOTAL              | 1577               | 1133                                          | 444                                                     | 71,85  | 28,15       |
|                  | MÉDICO GENERALISTA | 889                | 457                                           | 432                                                     | 51,41  | 48,59       |
|                  | ENFERMEIRO         | 688                | 676                                           | 12                                                      | 98,26  | 1,74        |
| UBS São Benedito | TOTAL              | 3169               | 2741                                          | 410                                                     | 86,49  | 12,94       |
|                  | MÉDICO GENERALISTA | 1602               | 1206                                          | 396                                                     | 75,28  | 24,72       |
|                  | ENFERMEIRO         | 1567               | 1535                                          | 14                                                      | 97,96  | 0,89        |
| UBS Santa Clara  | TOTAL              | 1802               | 1329                                          | 473                                                     | 73,75  | 26,25       |
|                  | MÉDICO GENERALISTA | 990                | 540                                           | 450                                                     | 54,55  | 45,45       |
|                  | ENFERMEIRO         | 812                | 789                                           | 23                                                      | 97,17  | 2,83        |
| UBS São Vicente  | TOTAL              | 1383               | 953                                           | 430                                                     | 68,91  | 31,09       |
|                  | MÉDICO GENERALISTA | 860                | 430                                           | 430                                                     | 50,00  | 50,00       |
|                  | ENFERMEIRO         | 523                | 523                                           | 0                                                       | 100,00 | 0,00        |

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/01/2025.

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 (Dezembro 2024) |                                     |           |       |       |      |       |       |        |          |         |          |          |       |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------|-------|-------|------|-------|-------|--------|----------|---------|----------|----------|-------|
| UNIDADE                                            | Número de Reuniões de Matriciamento |           |       |       |      |       |       |        |          |         |          |          |       |
|                                                    | Janeiro                             | Fevereiro | Março | Abril | Maio | Junho | Julho | Agosto | Setembro | Outubro | Novembro | Dezembro | TOTAL |
|                                                    | Nº                                  | Nº        | Nº    | Nº    | Nº   | Nº    | Nº    | Nº     | Nº       | Nº      | Nº       | Nº       | Nº    |
| NASF                                               | 53                                  | 47        | 43    | 61    | 48   | 48    | 51    | 49     | 51       | 49      | 45       | 29       | 574   |

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/01/2025.

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 |      | DEZEMBRO |      | TOTAL |      |
|                                                       | Nº mês                    | %  | Nº    | %      | Nº     | %      | Nº       | %      | Nº      | %    | Nº       | %    | Nº       | %    | Nº    | %    |
| Médico Generalista                                    | 652                       | 85 | 94    | *      | 125    | *      | 181      | *      | 157     | *    | 116      | *    | 110      | *    | 1.381 | *    |
| Enfermeiro                                            |                           |    | 195   | *      | 204    | *      | 207      | *      | 209     | *    | 164      | *    | 143      | *    | 2.297 | *    |
| Técnico de Enfermagem                                 |                           |    | 517   | *      | 535    | *      | 547      | *      | 541     | *    | 477      | *    | 508      | *    | 6.480 | *    |
| Fisioterapeuta                                        |                           |    | 94    | *      | 165    | *      | 107      | *      | 180     | *    | 143      | *    | 152      | *    | 1.943 | *    |
| TOTAL                                                 |                           |    | 900   | 138,0% | 1029   | 157,8% | 1042     | 159,8% | 1087    | 1,67 | 900      | 1,38 | 913      | 1,40 | 5.300 | 79,7 |

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/01/2025.

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 Dezembro de 2024.

| Unidades de Saúde   | Equipes          | INE        | Habilitação | Nº de pessoas previstas<br>(Dezembro/2024) | Número de pessoas cadastradas (Fiorilli)<br>Dezembro 2024 | Número de pessoas cadastradas (E-GESTOR)<br>Dezembro 2024 |      |
|---------------------|------------------|------------|-------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|------|
|                     |                  |            |             |                                            | Nº                                                        | Nº                                                        | %    |
| UBS JARDIM ALVORADA | EQUIPE I         | 0002131080 | SIM         | 2.408                                      | 2.937                                                     | 5.213                                                     | 216% |
| UBS JARDIM ALVORADA | EQUIPE II        | 0002383594 | SIM         | 2.935                                      | 3.390                                                     | 1.045                                                     | 36%  |
| UBS SÃO VICENTE     | EQUIPE I         | 0002131072 | SIM         | 2.438                                      | 2.621                                                     | 4.338                                                     | 178% |
| UBS SÃO VICENTE     | EQUIPE II        | 0002383586 | SIM         | 1.850                                      | 2.086                                                     | 642                                                       | 35%  |
| UBS SÃO BENEDITO    | EAB SAO BENEDITO | 0001586211 | SIM         | 1799                                       | 2.951                                                     | 5.425                                                     | 302% |
| UBS SÃO BENEDITO    | EQUIPE II        | 0002192640 | SIM         | 2237                                       | 3.427                                                     | 2.618                                                     | 117% |
| UBS SÃO BENEDITO    | EQUIPE III       | 0002210282 | SIM         | 2442                                       | 3.375                                                     | 2.774                                                     | 114% |
| UBS SANTA CLARA     | EAB SANTA CLARA  | 0001586300 | SIM         | 3595                                       | 4.111                                                     | 5.197                                                     | 145% |
| UBS SANTA CLARA     | EQUIPE II        | 0002192683 | SIM         | 3705                                       | 3.486                                                     | 2.739                                                     | 74%  |
| UBS CENTRAL         | EAB CS           | 0001590103 | SIM         | 3121                                       | 4.269                                                     | 4.737                                                     | 152% |
| UBS CENTRAL         | EQUIPE II        | 0002192675 | SIM         | 3168                                       | 5.101                                                     | 4.834                                                     | 153% |
| UBS CENTRAL         | EQUIPE RURAL     | 0002210274 | SIM         | 550                                        | 2.248                                                     | 1.222                                                     | 222% |
| TOTAL               |                  |            |             | 30.248                                     | 40002                                                     | 40.784                                                    | 135% |

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/01/2025.



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.

| Categoria Profissional<br>(Nível Médio e Superior) | Meta - Contrato de Gestão                         |    | Mês de Novembro 2024 |        |        |        |          |        |         |        |          |        |          |        |          |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------|----|----------------------|--------|--------|--------|----------|--------|---------|--------|----------|--------|----------|--------|----------|
|                                                    |                                                   |    | Julho                |        | Agosto |        | Setembro |        | Outubro |        | Novembro |        | Dezembro |        | Anual    |
|                                                    | Nº                                                | %  | 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% | 227      | 90,8%  | 3.285    |
| Psicólogo                                          | 552                                               |    | 437                  | 79,2%  | 297    | 53,8%  | 419      | 75,9%  | 143     | 25,9%  | 184      | 33,3%  | 270      | 48,9%  | 4.130    |
| Psicopedagoga                                      | 120                                               |    | 118                  | 98,3%  | 111    | 92,5%  | 90       | 75,0%  | 44      | 36,7%  | 16       | 13,3%  | 15       | 12,5%  | 935      |
| Fonoaudiólogo                                      | 80                                                |    | 37                   | 46,3%  | 42     | 52,5%  | 0        | 0,0%   | 34      | 42,5%  | 22       | 27,5%  | 16       | 20,0%  | 423      |
| Neuropsicólogo                                     | 40                                                |    | 7                    | 17,5%  | 37     | 92,5%  | 38       | 95,0%  | 32      | 80,0%  | 32       | 80,0%  | 38       | 95,0%  | 487      |
| Artesão                                            | 200                                               |    | 306                  | 153,0% | 252    | 126,0% | 169      | 84,5%  | 232     | 116,0% | 208      | 104,0% | 57       | 28,5%  | 3.262    |
| TOTAL                                              | 1242                                              |    | 1222                 | 98,4%  | 1017   | 81,9%  | 991      | 79,8%  | 814     | 65,5%  | 747      | 60,1%  | 623      | 50,2%  | 12.522   |
| Médico Psiquiatra                                  | 20 reuniões de matriciamento na atenção primária. | 85 | 21                   | 30     | 30     | 34     | 14       | 24     | 43      | 44     | 41       | 10     | 31       | 28     | 315      |
| Assistente Social                                  |                                                   |    | 4                    |        | 0      |        | 0        |        | 0       |        | 0        |        | 0        |        | 12       |
| Psicólogo                                          |                                                   |    | 16                   |        | 11     |        | 8        |        | 13      |        | 23       |        | 18       |        | 227      |
| TOTAL                                              | 20                                                |    | 41                   | 150,0% | 41     | 170,0% | 22       | 120,0% | 56      | 220,0% | 64       | 50,0%  | 49       | 140,0% | 554      |

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/01/2025.

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

| <b>Procedimentos realizados pela equipe de Atenção Básica</b>     | <b>Dezembro</b> | <b>TOTAL</b>  |
|-------------------------------------------------------------------|-----------------|---------------|
| Administração de medicamentos via endovenosa                      | 756             | 9461          |
| Administração de medicamentos via intramuscular                   | 1532            | 19003         |
| Administração de medicamentos via oral                            | 122             | 2822          |
| Administração de Penicilina para tratamento de sífilis            | 11              | 66            |
| Aferição de pressão arterial                                      | 6614            | 98910         |
| Atendimento em grupo na Atenção Primária                          | 8               | 842           |
| Avaliação antropométrica                                          | 1125            | 9628          |
| Coleta de material p/ exame laboratorial                          | 1338            | 21023         |
| Coleta de sangue para triagem neonatal (Teste do Pezinho)         | 20              | 222           |
| Curativo especial                                                 | 428             | 5837          |
| Curativos simples                                                 | 655             | 8627          |
| Drenagem de abscesso                                              | 0               | 0             |
| Exame do Pé Diabético                                             | 1               | 4             |
| Glicemia capilar                                                  | 671             | 9395          |
| Nebulização/inalação                                              | 22              | 470           |
| 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                 | 132             | 1439          |
| Retirada de Cerume                                                | 0               | 9             |
| Sutura simples                                                    | 0               | 0             |
| Tamponamento nasal anterior e/ou posterior                        | 0               | 0             |
| Terapia de Reidratação Oral                                       | 0               | 0             |
| <b>TOTAL</b>                                                      | <b>13435</b>    | <b>187758</b> |

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/01/2025.

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

| <b>Procedimentos realizados pela Equipe de Saúde Bucal</b>                     | <b>Dezembro</b> | <b>TOTAL</b> |
|--------------------------------------------------------------------------------|-----------------|--------------|
| Ação coletiva de escovação dental supervisionada (Orientação de Higiene Bucal) | 26              | 1088         |
| Acesso à polpa dentaria e medicação (por dente)                                | 75              | 1232         |
| Atendimento a gestante                                                         | 31              | 606          |
| Atendimento de urgência                                                        | 337             | 3387         |
| Curativo de demora c/ ou s/ preparo biomecânico                                | 190             | 2971         |
| Endodontia                                                                     | 27              | 520          |
| Exodontia de dente decíduo                                                     | 40              | 639          |
| Exodontia de dente permanente                                                  | 128             | 2301         |
| Primeira consulta odontológica programática                                    | 227             | 3645         |
| Profilaxia/ remoção de placa bacteriana                                        | 112             | 1209         |
| Prótese Dentária                                                               | 52              | 556          |
| Pulpotomia dentária                                                            | 4               | 69           |
| Raspagem alisamento e polimento supragengivais (por sextante)                  | 206             | 3405         |
| Raspagem alisamento subgengivais (por sextante)                                | 0               | 333          |
| Restauração de dente decíduo anterior com resina composta                      | 14              | 190          |
| Restauração de dente decíduo posterior com resina composta                     | 19              | 391          |
| Remoção/Restauração com amálgama de dente permanente posterior                 | 0               | 6            |
| Restauração de dente decíduo posterior com Ionomero de Vidro                   | 16              | 341          |
| Restauração de dente permanente anterior com Resina composta                   | 171             | 2320         |
| Restauração de dente permanente posterior com Resina composta                  | 269             | 4823         |
| Selamento provisório de cavidade dentária                                      | 25              | 461          |
| Tratamento de alveolite                                                        | 2               | 24           |
| Ulotomia/ulectomia                                                             | 5               | 25           |
| <b>TOTAL</b>                                                                   | <b>1976</b>     | <b>28566</b> |

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/01/2025.

### 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 Dezembro 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 – Dezembro 2024 |         |           |       |       |      |       |       |        |          |         |          |          |
|--------------------------------------------------------------|---------|-----------|-------|-------|------|-------|-------|--------|----------|---------|----------|----------|
| UNIDADES DE SAÚDE                                            | JANEIRO | FEVEREIRO | MARÇO | ABRIL | MAIO | JUNHO | JULHO | AGOSTO | SETEMBRO | OUTUBRO | NOVEMBRO | DEZEMBRO |
| UBS Central                                                  | 13,8%   | 12,2%     | 12,4% | 11,0% | 9,2% | 12,1% | 12,4% | 12,0%  | 8,9%     | 14,8%   | 12,4%    | 11,8%    |
| Equipe Rural                                                 | 10,7%   | 13,2%     | 7,1%  | 6,6%  | 3,5% | 4,5%  | 6,8%  | 8,9%   | 10,3%    | 7,6%    | 7,9%     | 9,5%     |
| 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%     | 7,4%     |
| 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%    | 9,0%     |
| 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%     | 5,3%     |
| UBS Alvorada                                                 | 16,4%   | 12,6%     | 10,4% | 9,9%  | 9,2% | 11,7% | 15,0% | 11,9%  | 12,5%    | 11,3%   | 14,2%    | 14,6%    |
| TOTAL                                                        | 12,8%   | 10,5%     | 9,8%  | 9,3%  | 8,5% | 9,2%  | 11,4% | 10,9%  | 11,3%    | 11,5%   | 11,5%    | 10,2%    |

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/01/2025.

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 Dezembro de 2024, foram: oftalmo (26,6%), ortopedia (14,0%) e cirurgia (11,2%).

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

| Especialidade              | DEZEMBRO |       | TOTAL ANO |      |
|----------------------------|----------|-------|-----------|------|
|                            | Nº       | %     | Nº        | %    |
| AMBULATORIAL BÁSICA        | 8        | 1,2%  | 77        | 0,7% |
| AMBULATORIAL ESPECIALIZADA | 2        | 0,3%  | 28        | 0,3% |
| ALERGOLOGISTA              | 1        | 0,1%  | 24        | 0,2% |
| URGÊNCIA/EMERGÊNCIA        | 4        | 0,6%  | 57        | 0,5% |
| CARDIOLOGIA                | 51       | 7,4%  | 828       | 7,7% |
| CIRURGIA                   | 77       | 11,2% | 870       | 8,1% |
| CIRURGIA BARIATRICA        | 4        | 0,6%  | 37        | 0,3% |
| CIRURGIA PEDIATRICA        | 0        | 0,0%  | 39        | 0,0% |
| CIRURGIA PLASTICA          | 23       | 3,3%  | 221       | 2,1% |
| COLOPROCTOLOGISTA          | 12       | 1,7%  | 101       | 0,0% |
| COMUNIDADE TERAPEUTICA     | 5        | 0,7%  | 63        | 0,6% |
| DERMATOLOGIA               | 42       | 6,1%  | 701       | 6,5% |
| ENCAMINHAMENTO HOSPITALAR  | 0        | 0,0%  | 3         | 0,0% |
| ENDOCRINOLOGIA             | 20       | 2,9%  | 180       | 1,7% |
| GASTROENTEROLOGIA          | 18       | 2,6%  | 291       | 2,7% |
| GENETICISTA                | 0        | 0,0%  | 0         | 0,0% |
| GERIATRIA                  | 1        | 0,1%  | 9         | 0,0% |
| GINECOLOGIA                | 11       | 1,6%  | 146       | 1,4% |
| HEMATOLOGIA                | 8        | 1,2%  | 82        | 0,8% |
| HEPATOLOGIA                | 4        | 0,6%  | 14        | 0,0% |
| INFECTOLOGIA               | 0        | 0,0%  | 5         | 0,0% |
| MASTOLOGIA                 | 6        | 0,9%  | 70        | 0,6% |
| NEFROLOGIA                 | 9        | 1,3%  | 97        | 0,9% |
| NEUROLOGIA                 | 19       | 2,8%  | 364       | 3,4% |

|                         |            |               |              |               |
|-------------------------|------------|---------------|--------------|---------------|
| NEUROLOGIA INFANTIL     | 3          | 0,4%          | 86           | 0,8%          |
| NEUROCIRURGIÃO          | 0          | 0,0%          | 7            | 0,0%          |
| OFTALMOLOGIA            | 183        | 26,6%         | 2822         | 26,2%         |
| ONCOLOGIA               | 6          | 0,9%          | 61           | 0,6%          |
| ORTOPEDIA               | 96         | 14,0%         | 1443         | 13,4%         |
| OTORRINOLARINGOLOGIA    | 23         | 3,3%          | 644          | 6,0%          |
| PLANEJAMENTO FAMILIAR   | 4          | 0,6%          | 61           | 0,6%          |
| PNEUMOLOGIA             | 10         | 1,5%          | 180          | 0,0%          |
| PROCTOLOGIA             | 4          | 0,6%          | 54           | 0,5%          |
| PRÉ NATAL DE ALTO RISCO | 1          | 0,1%          | 61           | 0,6%          |
| REUMATOLOGIA            | 13         | 1,9%          | 147          | 1,4%          |
| UROLOGIA                | 25         | 3,6%          | 488          | 4,5%          |
| VASCULAR                | 1          | 0,1%          | 447          | 4,2%          |
| <b>TOTAL</b>            | <b>688</b> | <b>100,0%</b> | <b>10771</b> | <b>100,0%</b> |

Fonte: Sistema Fiorilli, 2024. Acesso em: 02/01/2025.

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 Dezembro 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 |       | Dezembro |       | Total |      |
|                                             |                                                                         |            |             | Nº    | %     | 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% | 136      | 53,1% | 2014  | 65,6 |
| Saúde da Mulher/CSII                        | 2.645                                                                   | 720        | 60          | 33    | 55,0% | 39     | 65,0% | 39       | 65,0% | 74      | 123,3% | 53       | 88,3% | 35       | 58,3% | 548   | 76,1 |
| Equipe Rural                                | -                                                                       | -          | -           | 0     | -     | 0      | -     | 2        | -     | 13      | -      | 0        | -     | 0        | -     | 18    | -    |
| UBS Alvorada                                | 1.438                                                                   | 720        | 60          | 21    | 35,0% | 20     | 33,3% | 18       | 30,0% | 54      | 90,0%  | 47       | 78,3% | 41       | 68,3% | 411   | 57,1 |
| UBS São Benedito                            | 1.717                                                                   | 1080       | 90          | 26    | 28,9% | 36     | 40,0% | 21       | 23,3% | 55      | 61,1%  | 39       | 43,3% | 24       | 26,7% | 428   | 39,6 |
| UBS Santa Clara                             | 1.986                                                                   | 720        | 60          | 17    | 28,3% | 12     | 20,0% | 16       | 26,7% | 54      | 90,0%  | 50       | 83,3% | 23       | 38,3% | 291   | 40,4 |
| UBS São Vicente                             | 1.428                                                                   | 720        | 60          | 23    | 38,3% | 20     | 33,3% | 19       | 31,7% | 71      | 118,3% | 33       | 55,0% | 13       | 21,7% | 320   | 44,4 |

Fonte: Dados enviados pelas equipes das Unidades Básicas de Saúde e Sistema Fiorlli, 2024. Acesso em: 02/01/2025. \*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 | DEZEMBRO | TOTAL |
|                                | Nº           | Nº        | Nº    | Nº    | Nº   | Nº    | Nº    | Nº     | Nº       | Nº      | Nº       | Nº       | Nº    |
| Agente Comunitário da Saúde    | Planejamento |           |       |       |      |       |       |        | 1        |         |          |          | 1     |
| Auxiliar Administrativo        |              |           |       | 1     |      | 1     |       | 1      |          |         |          | 1        | 4     |
| Auxiliar/Técnico de enfermagem |              |           |       |       |      |       |       |        |          |         |          |          | 0     |
| Auxiliar de Higiene e Limpeza  |              |           |       | 1     |      | 1     |       |        | 1        |         | 1        |          | 4     |
| Caps I                         |              |           | 1     |       | 1    |       |       |        | 2        | 1       |          | 1        | 6     |
| Dentista                       |              |           | 1     |       | 1    |       |       |        | 1        |         | 1        |          | 4     |
| Emad                           |              |           |       |       |      |       |       |        |          |         |          |          | 0     |
| Enfermeiros                    |              | 1         |       | 1     | 1    | 1     |       | 1      | 1        | 1       |          | 1        | 8     |
| 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        | 3        | 39    |

Fonte: Dados da coordenação de educação permanente, 2024. Acesso em: 02/01/2025.



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 Dezembro 2024.

Tabela 21: Indicadores do Programa Bolsa Família, no mês de Dezembro 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: 02/01/2025.

## 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      | DEZ      | TOTAL     |
|                                              | Nº                | Nº       | Nº       | Nº       | Nº       | Nº       | Nº       | Nº       | Nº       | 0        | Nº       | Nº       | Nº        |
| UBS Central                                  | 1                 | 0        | 2        | 0        | 1        | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 1        | 1        | 7         |
| UBS Alvorada                                 | 2                 | 2        | 0        | 0        | 0        | 3        | 1        | 0        | 0        | 1        | 0        | 1        | 10        |
| UBS São Benedito                             | 2                 | 0        | 1        | 3        | 6        | 2        | 0        | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 15        |
| UBS Santa Clara                              | 0                 | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1         |
| UBS São Vicente                              | 1                 | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 3         |
| Centro de especialidades médicas             | 0                 | 0        | 0        | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1         |
| EMAD                                         | 0                 | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1        | 1        | 2         |
| NASF                                         | 0                 | 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        | 0         |
| APOIO São Benedito                           | 0                 | 0        | 0        | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1         |
| VACINAÇÃO                                    | 0                 | 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        | 0         |
| ZONA RURAL                                   | 0                 | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 1         |
| CAPS                                         | 0                 | 0        | 1        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 1        | 0        | 0        | 2         |
| Centro de castração                          | 0                 | 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        | 0        | 4         |
| <b>Novo Horizonte</b>                        | <b>6</b>          | <b>2</b> | <b>6</b> | <b>6</b> | <b>7</b> | <b>8</b> | <b>3</b> | <b>0</b> | <b>0</b> | <b>4</b> | <b>2</b> | <b>3</b> | <b>47</b> |

Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 02/01/2025.

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

| UNIDADES DE SAÚDE                            | OUVIDORIAS - DEZEMBRO 2024 |         |            |      |       |         |
|----------------------------------------------|----------------------------|---------|------------|------|-------|---------|
|                                              | ELOGIO                     |         | RECLAMAÇÃO |      | TOTAL |         |
|                                              | Nº                         | %       | Nº         | %    | Nº    | %       |
| UBS São Benedito                             | 0                          | 0,00%   | 0          | 0%   | 0     | 0,00%   |
| UBS São Vicente                              | 0                          | 0,00%   | 0          | 0%   | 0     | 0,00%   |
| UBS Alvorada                                 | 0                          | 0,00%   | 1          | 100% | 1     | 33,30%  |
| UBS Santa Clara                              | 0                          | 0,00%   | 0          | 0%   | 0     | 0,00%   |
| UBS Central                                  | 1                          | 50,00%  | 0          | 0%   | 1     | 33,30%  |
| Centro de especialidades médicas             | 0                          | 0,00%   | 0          | 0%   | 0     | 0,00%   |
| EMAD                                         | 1                          | 50,00%  | 0          | 0%   | 1     | 33,30%  |
| 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                                   | 0                          | 0,00%   | 0          | 0%   | 0     | 0,00%   |
| CAPS                                         | 0                          | 0,00%   | 0          | 0%   | 0     | 0,00%   |
| Centro de castração                          | 0                          | 0,00%   | 0          | 0%   | 0     | 0,00%   |
| TOTAL Novo Horizonte                         | 2                          | 100,00% | 1          | 100% | 3     | 100,00% |

Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 02/01/2025.

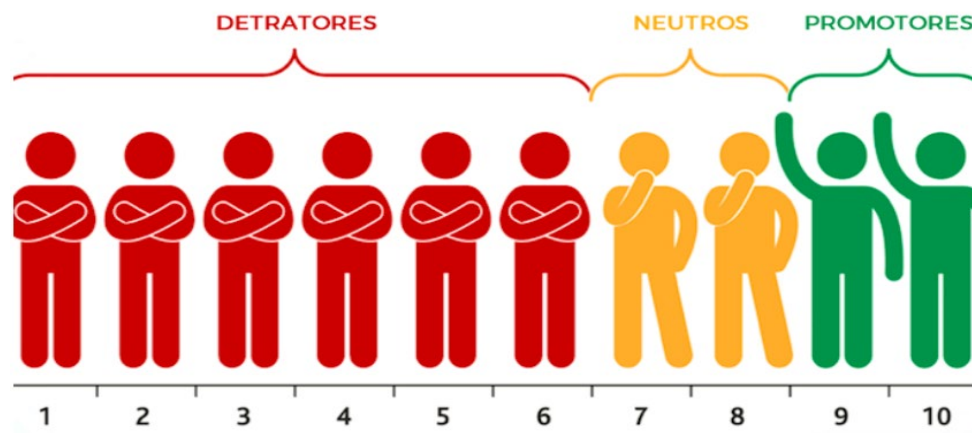
## 8. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – NPS (NET PROMOTER SCORE)

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**

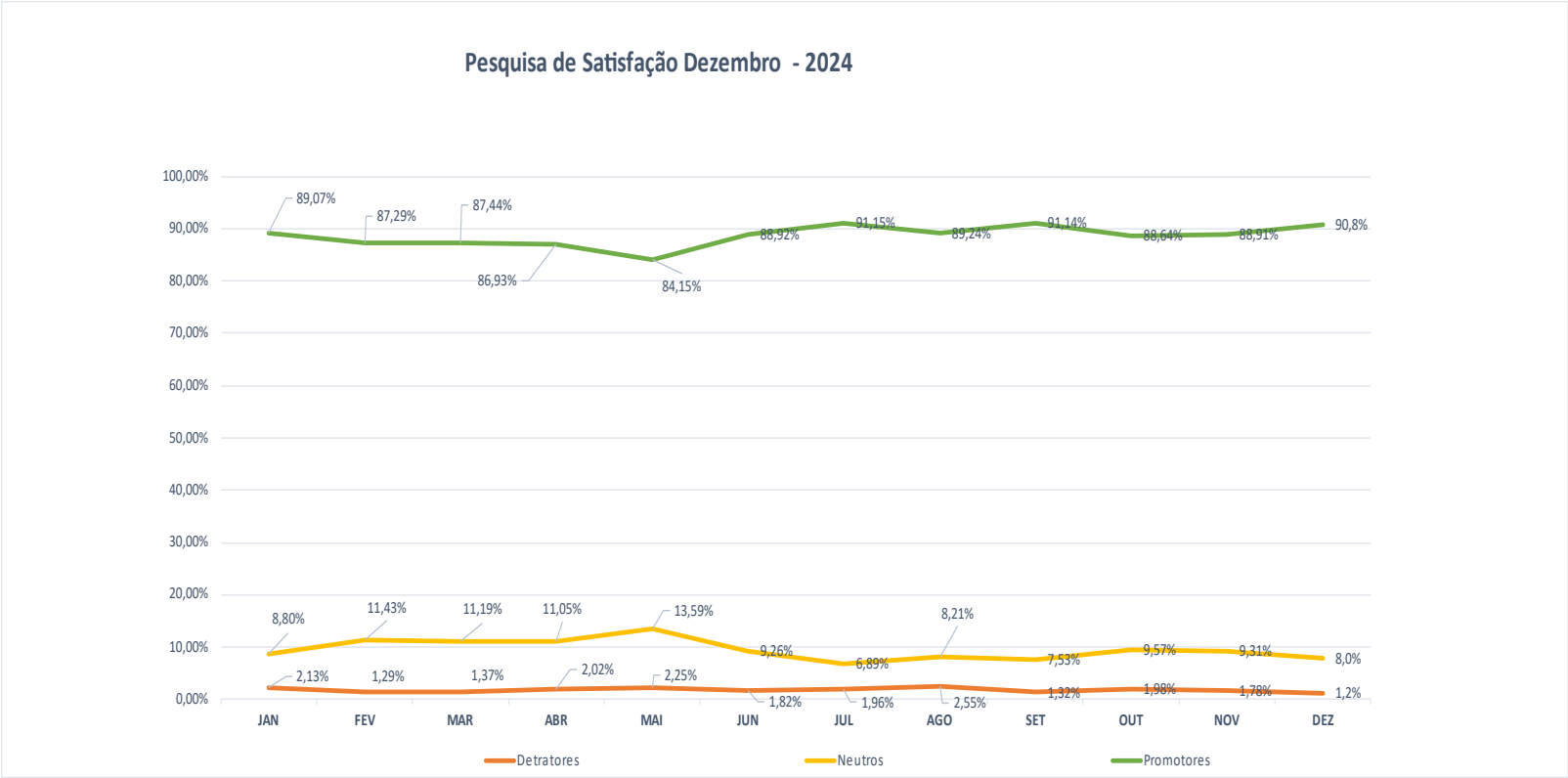
**ZONA DE QUALIDADE (MUITO BOM) = ENTRE 50 E 74**

**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 993 ligações no mês de Dezembro de 2024 e desse total 90,84% 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 Dezembro de 2024.



Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 02/01/2025.

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

| UNIDADE                                | DE 0 A 10, QUAL A PROBABILIDADE DE VOCÊ INDICAR ESTA UNIDADE PARA UM FAMILIAR OU UM AMIGO? | DEZEMBRO |           | TOTAL |           |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-------|-----------|
|                                        |                                                                                            | Nº       | %         | Nº    | %         |
|                                        |                                                                                            |          |           |       |           |
| TOTAL                                  | CLIENTES DETRATORES (0-6)                                                                  | 12       | 1,21      | 264   | 1,74      |
|                                        | CLIENTES NEUTRO (7-8)                                                                      | 79       | 7,96      | 1399  | 9,22      |
|                                        | CLIENTES PROMOTORES (9-10)                                                                 | 902      | 90,84     | 13511 | 89,04     |
|                                        | TOTAL                                                                                      | 993      |           | 15174 |           |
|                                        | CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)                                            | 89,63    | EXCELENTE | 87    | EXCELENTE |
| CAPS                                   | CLIENTES DETRATORES (0-6)                                                                  | 0        | 0         | 31    | 3,23      |
|                                        | CLIENTES NEUTRO (7-8)                                                                      | 2        | 5         | 85    | 8,85      |
|                                        | CLIENTES PROMOTORES (9-10)                                                                 | 41       | 95        | 950   | 98,96     |
|                                        | TOTAL                                                                                      | 43       |           | 960   |           |
|                                        | CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)                                            | 95,35    | EXCELENTE | 96    | EXCELENTE |
| Centro de Castração                    | CLIENTES DETRATORES (0-6)                                                                  | 0        | 0         | 1     | 0,26      |
|                                        | CLIENTES NEUTRO (7-8)                                                                      | 0        | 0         | 1     | 0,26      |
|                                        | CLIENTES PROMOTORES (9-10)                                                                 | 10       | 100       | 376   | 99,21     |
|                                        | TOTAL                                                                                      | 10       |           | 379   |           |
|                                        | CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)                                            | 100,00   | EXCELENTE | 99    | EXCELENTE |
| Centro de Especialidades Médicas       | CLIENTES DETRATORES (0-6)                                                                  | 0        | 0         | 14    | 1,32      |
|                                        | CLIENTES NEUTRO (7-8)                                                                      | 3        | 13        | 74    | 7,00      |
|                                        | CLIENTES PROMOTORES (9-10)                                                                 | 20       | 87        | 969   | 91,67     |
|                                        | TOTAL                                                                                      | 23       |           | 1057  |           |
|                                        | CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)                                            | 86,96    | EXCELENTE | 90    | EXCELENTE |
| Centro de Especialidades Odontológicas | CLIENTES DETRATORES (0-6)                                                                  | 0        | 0         | 7     | 0,72      |
|                                        | CLIENTES NEUTRO (7-8)                                                                      | 0        | 0         | 86    | 8,83      |
|                                        | CLIENTES PROMOTORES (9-10)                                                                 | 34       | 100       | 805   | 82,65     |

|                             |                                                 |        |           |      |           |
|-----------------------------|-------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
|                             | TOTAL                                           | 34     |           | 974  |           |
|                             | CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES) | 100,00 | EXCELENTE | 82   | EXCELENTE |
| Ambulatório Saúde da Mulher | CLIENTES DETRADORES (0-6)                       | 0      | 0         | 9    | 0,80      |
|                             | CLIENTES NEUTRO (7-8)                           | 1      | 2         | 47   | 4,17      |
|                             | CLIENTES PROMOTORES (9-10)                      | 45     | 98        | 1066 | 94,59     |
|                             | TOTAL                                           | 46     |           | 1127 |           |
|                             | CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES) | 97,83  | EXCELENTE | 94   | EXCELENTE |
| UBS Alvorada                | CLIENTES DETRADORES (0-6)                       | 2      | 2         | 18   | 1,16      |
|                             | CLIENTES NEUTRO (7-8)                           | 10     | 8         | 125  | 8,07      |
|                             | CLIENTES PROMOTORES (9-10)                      | 112    | 90        | 1314 | 84,83     |
|                             | TOTAL                                           | 124    |           | 1549 |           |
|                             | CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES) | 88,71  | EXCELENTE | 84   | EXCELENTE |
| UBS Central                 | CLIENTES DETRADORES (0-6)                       | 4      | 2         | 19   | 1,27      |
|                             | CLIENTES NEUTRO (7-8)                           | 15     | 9         | 167  | 11,16     |
|                             | CLIENTES PROMOTORES (9-10)                      | 154    | 89        | 1441 | 96,26     |
|                             | TOTAL                                           | 173    |           | 1497 |           |
|                             | CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES) | 86,71  | EXCELENTE | 95   | EXCELENTE |
| UBS Santa Clara             | CLIENTES DETRADORES (0-6)                       | 1      | 1         | 34   | 2,28      |
|                             | CLIENTES NEUTRO (7-8)                           | 11     | 9         | 179  | 11,99     |
|                             | CLIENTES PROMOTORES (9-10)                      | 110    | 90        | 1280 | 85,73     |
|                             | TOTAL                                           | 122    |           | 1493 |           |
|                             | CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES) | 89,34  | EXCELENTE | 83   | EXCELENTE |
| UBS São Benedito            | CLIENTES DETRADORES (0-6)                       | 5      | 2         | 98   | 11,48     |
|                             | CLIENTES NEUTRO (7-8)                           | 25     | 11        | 438  | 51,29     |
|                             | CLIENTES PROMOTORES (9-10)                      | 196    | 87        | 2709 | 317,21    |
|                             | TOTAL                                           | 226    |           | 854  |           |
|                             | CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES) | 84,51  | EXCELENTE | 306  | EXCELENTE |
| UBS São Vicente             | CLIENTES DETRADORES (0-6)                       | 0      | 0         | 19   | 1,53      |
|                             | CLIENTES NEUTRO (7-8)                           | 7      | 6         | 119  | 9,61      |
|                             | CLIENTES PROMOTORES (9-10)                      | 116    | 94        | 1228 | 99,19     |
|                             | TOTAL                                           | 123    |           | 1238 |           |
|                             | CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES) | 94,31  | EXCELENTE | 98   | EXCELENTE |



|                                  |                                                 |        |           |      |           |
|----------------------------------|-------------------------------------------------|--------|-----------|------|-----------|
| EMAD                             | CLIENTES DETRADORES (0-6)                       | 0      | 0         | 6    | 1,97      |
|                                  | CLIENTES NEUTRO (7-8)                           | 5      | 14        | 16   | 5,26      |
|                                  | CLIENTES PROMOTORES (9-10)                      | 30     | 86        | 283  | 93,09     |
|                                  | TOTAL                                           | 35     |           | 304  |           |
|                                  | CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES) | 85,71  | EXCELENTE | 91   | EXCELENTE |
| CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO | CLIENTES DETRADORES (0-6)                       | 0      | 0         | 7    | 0,70      |
|                                  | CLIENTES NEUTRO (7-8)                           | 0      | 0         | 70   | 6,99      |
|                                  | CLIENTES PROMOTORES (9-10)                      | 34     | 100       | 925  | 92,32     |
|                                  | TOTAL                                           | 34     |           | 1002 |           |
|                                  | CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES) | 100,00 | EXCELENTE | 92   | EXCELENTE |

Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2024. Acesso em: 02/01/2025.