



RELATÓRIO DE MONITORAMENTO MENSAL DAS UNIDADES DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE NOVO HORIZONTE - SP (Janeiro/2025)

Fevereiro

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 **Janeiro 2025**.

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 Janeiro de 2025.

UNIDADE DE SAÚDE	ATENDIMENTOS (Janeiro 2025)								
	Médicos			Enfermeiros			Dentistas		
	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%
Novo Horizonte (TOTAL GERAL)	4.464	8.527	191,0%	2.112	9.176	434,5%	1.152	1.224	106,3%
UBS Central	960	2.790	290,6%	384	2837	738,8%	192	4	2,1%
UBS Alvorada	960	1.348	140,4%	384	1239	322,7%	192	257	133,9%
UBS São Benedito	1.344	2.170	161,5%	576	2.318	402,4%	384	453	118,0%
UBS Santa Clara	480	996	207,5%	384	1.906	496,4%	192	243	126,6%
UBS São Vicente	720	1.223	169,9%	384	876	228,1%	192	267	139,1%
Equipe Rural	320	323	100,9%	192	232	120,8%	-	-	-

Fonte: Sistema Fiorilli, 2025. Acesso em: 03/02/2025.

Tabela 02: Consultas por tipo de atendimento dos médicos clínicos, no mês de Janeiro de 2025.

UNIDADE DE SAÚDE	ATENDIMENTOS MÉDICOS CLINICOS (Janeiro 2025)						
	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)	2147	30,12	4925	69,08	57	0,80	7129
UBS Central	27	2,95	876	95,84	11	1,20	914
UBS Alvorada	519	38,16	829	60,96	12	0,88	1360
UBS São Benedito	528	22,86	1.777	76,93	5	0,22	2310
UBS Santa Clara	482	37,28	811	62,72	0	0,00	1293
UBS São Vicente	591	47,20	632	50,48	29	2,32	1252
Equipe Rural	206	63,00	117	35,78	4	1,22	327

Fonte: Sistema Fiorilli, 2025. Acesso em: 03/02/2025.

Tabela 03: Consultas por tipo de atendimento dos médicos especialista pediatra, no mês de Janeiro de 2025.

CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - MÉDICO PEDIATRA (Janeiro 2025)						
PROFISSIONAL	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA PUERICULTURA		TOTAL
		Nº	%	Nº	%	Nº
PEDIATRA	UBS Central	97	100,00	0	0,00	97
	UBS Alvorada	85	97,70	2	2,30	87
	UBS São Benedito	167	96,53	6	3,47	173
	UBS Santa Clara	93	91,18	9	8,82	102
	UBS São Vicente	66	100,00	0	0,00	66
	TOTAL	508	96,76	17	3,24	525

Fonte: Sistema Fiorilli, 2025. Acesso em: 03/02/2025.

Tabela 04: Consultas por tipo de atendimento dos médicos especialista Ginecologista/Obstetrícia, no mês de Janeiro de 2025.

CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - MÉDICO GINECOLOGISTA (Janeiro 2025)								
PROFISSIONAL	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA PUERPERAL		CONSULTA PRÉ NATAL		TOTAL
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
GINECOLOGISTA	CSII/Saúde da Mulher	167	78,04	0	0,00	47	21,96	214
	UBS Alvorada	147	79,03	5	2,69	34	18,28	186
	UBS São Benedito	181	77,02	1	0,43	53	22,55	235
	UBS Santa Clara	407	91,05	0	0,00	40	8,95	447
	UBS São Vicente	196	93,33	0	0,00	14	6,67	210
	TOTAL	1098	84,98	6	0,46	188	14,55	1292

Fonte: Sistema Fiorilli, 2025. Acesso em: 03/02/2025.

Tabela 05: Consultas por tipo de atendimento dos enfermeiros, no mês de Janeiro de 2025.

UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - ENFERMEIRO (Janeiro 2025)												
	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)	9176	98,60	19	0,20	39	0,42	0	0,00	1	0,01	71	0,76	9306
UBS Central/Saúde da Mulher	2837	99,16	0	0,00	7	0,24	0	0,00	1	0,03	16	0,56	2861
UBS Alvorada	1239	99,12	3	0,24	6	0,48	0	0,00	0	0,00	2	0,16	1250
UBS São Benedito	2.318	98,51	16	0,68	10	0,42	0	0,00	0	0,00	9	0,38	2.353
UBS Santa Clara	1.906	99,27	0	0,00	6	0,31	0	0,00	0	0,00	8	0,42	1.920
UBS São Vicente	876	95,01	0	0,00	10	1,08	0	0,00	0	0,00	36	3,90	922

Fonte: Sistema Fiorilli, 2025. Acesso em: 03/02/2025.

Tabela 06: Consultas por tipo de atendimento dos dentistas, no mês de Janeiro de 2025.

UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - DENTISTAS (Janeiro 2025)										
	CONSULTA DE PROFISSIONAIS DE NÍVEL SUPERIOR NA ATENÇÃO BÁSICA (Dentista)		CONSULTA DE PROFISSIONAIS DE NÍVEL SUPERIOR NA ATENÇÃO ESPECIALIZADA (Dentista)		ATENDIMENTO POR DEMANDA ESPONTÂNEA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA DOMICILIAR NA ATENÇÃO BÁSICA		PRIMEIRA CONSULTA ODONTOLÓGICA PROGRAMÁTICA (Agendada)		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
Novo Horizonte (Total Geral)	1418	51,17	384	13,86	873	31,50	9	0,32	87	3,14	2771
UBS Central	4	0,00	0	0,00	4	0,00	0	0,00	0	0,00	8
UBS Alvorada	257	66,07	0	0,00	132	33,93	0	0,00	0	0,00	389
UBS São Benedito	453	58,68	0	0,00	284	36,79	7	0,91	28	3,63	772
UBS Santa Clara	243	58,00	0	0,00	155	36,99	0	0,00	21	5,01	419
UBS São Vicente	267	64,81	0	0,00	137	33,25	2	0,00	6	1,46	412
CEO	194	25,16	384	49,81	161	20,88	0	0,00	32	4,15	771

Fonte: Sistema Fiorilli, 2025. Acesso em: 03/02/2025.

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 Janeiro de 2025.

Classificação	Unidade	Quantidade	%
1º	UBS Central II	195.043	24%
2º	UBS Santa Clara	144.549	17%
3º	UBS São Benedito	141.406	17%
4º	UBS Alvorada	128.017	15%
5º	UBS São Vicente	106.523	13%
6º	UBS Central I	56.324	7%
7º	Apoio São Benedito	33.577	4%
8º	Farmácia Rural	20.961	3%
TOTAL		826.400	100%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2025. Acesso em: 03/02/2025.

Tabela 08: Quantidade e percentual dos fármacos dispensados por ação terapêutica, no mês de Janeiro de 2025.

	AÇÃO TERAPÊUTICA	Quantidade	%
1º	ANTIDEPRESSIVO	119911	14,5%
2º	ANSIOLITICO	57805	7,0%
3º	ANALGESICO/ANTITERMICO	56403	6,8%
4º	HIPOGLICEMIANTE	55916	6,8%
5º	HIPOTENSOR	54633	6,6%
6º	ANTICONVULSIVANTE	51810	6,3%
7º	ANTITIREOIDIANO	34667	4,2%
8º	ULCERA PEPTICA	32531	3,9%
9º	HIPOLIPEMIANTE	26842	3,2%
10º	ANTIFLEBONICO	26746	3,2%
11º	ANTIBIÓTICO	26626	3,2%
12º	ANTIHIPERTENSIVO/DIURÉTICO	26422	3,2%
13º	ANTICOAGULANTE 050	21652	2,6%
14º	ANTIEMETICO	20664	2,5%
15º	ANTIISTAMINICO	18775	2,3%
16º	ANTIPSICOTICO	17862	2,2%
17º	DIURETICOS	17779	2,2%
18º	ANTIEPILETICO	17595	2,1%
19º	BLOQUEADOR BETA	15105	1,8%
20º	ANTIINFLAMATORIO	14976	1,8%
21º	ANTIANEMICO	11164	1,4%
22º	VITAMINA	10413	1,3%
23º	ANTIPARKINSONIANO	10202	1,2%
24º	INIBIDOR DA REABSORÇÃO OSSEA	9975	1,2%
25º	CORTICOSTEROIDE	9390	1,1%
26º	ANALGESICO/ANTIESPASMÓDICO	9313	1,1%
27º	VASODILATADOR CEREBRAL	8049	1,0%
28º	HIPERPLASIA	7269	0,9%
29º	ANTIARRITMICO	6595	0,8%

30º	HIPERTONICO	4431	0,5%
31º	ANALGÉSICO/MIORRELAXANTE	4276	0,5%
32º	ANTICOAGULANTE 003	3804	0,5%
33º	PSICOESTIMULANTE	2880	0,3%
34º	ANTIMICOTICO	2482	0,3%
35º	ANTIHERPETICO	2391	0,3%
36º	NEUROLEPTICO	2209	0,3%
37º	ANTIGOTOSO	2160	0,3%
38º	BRONCODILATADOR	1137	0,1%
39º	ANTIESPASMÓDICO	553	0,1%
40º	ANTIHELMINTICO	471	0,1%
41º	ANTIFUNGICO	442	0,1%
42º	ANTICONCEPCIONAL	435	0,1%
43º	CONSTIPACAO INTESTINAL	353	0,0%
44º	ANTIBIOTICO TÓPICO	290	0,0%
45º	GLICOCORTICOIDE	146	0,0%
46º	REPOSITOR HORMONAL	140	0,0%
47º	COLIRIO	121	0,0%
48º	ANTIVIRAL	120	0,0%
49º	DESCONGESTIONANTE NASAL	111	0,0%
50º	ANTIACIDO	108	0,0%
51º	LAXANTE	84	0,0%
52º	ANTISSEPTICO	75	0,0%
53º	OTITE	39	0,0%
54º	ANTIESCABIOTICO	28	0,0%
55º	ANALGÉSICO/OPIOIDE	24	0,0%
56º	ANALGESICOS NARCOTICO	0	0,0%
57º	ANTAGONISTA DOS OPIOIDES	0	0,0%
58º	ANTIALCOLICO	0	0,0%
59º	ESQUIZOFRENIA	0	0,0%
60º	EXPECTORANTE	0	0,0%
61º	HIPNÓTICO	0	0,0%

62º	TONICO	0	0,0%
63º	VASODILATADOR CORONARIANO	0	0,0%
TOTAL		826.400	100,0%

Fonte: Sistema Fiorilli,2025. Acesso em: 03/02/2025.

Tabela 9: Quantidade e percentual dos fármacos dispensados por ação terapêutica por medicamentos controlados, no mês de Janeiro de 2025.

Classificação	Ação Terapêutica dos Medicamentos Controlados	Quantidade	%
1º	ANTIDEPRESSIVOS	119.911	41,8%
2º	ANSIOLITICOS	57.805	20,2%
3º	ANTICONVULSIVANTES	51.810	18,1%
4º	ANTIBÍOTICOS	26.916	9,4%
5º	ANTIPSICOTICOS	17.862	6,2%
6º	ANTIPARKINSONIANOS	10.202	3,6%
7º	NEUROLÉPTICOS	2.209	0,8%
8º	ANALGESICOS OPIOIDES	24	0,0%
TOTAL		286.739	100,0%

Fonte: Sistema Fiorilli,2025. Acesso em: 03/02/2025.

Tabela 10: Consultas totais, demanda imediata e agendada, por profissional de saúde, no mês de Janeiro de 2025.

UNIDADES	CBO	TOTAL DE CONSULTAS	CONSULTAS MARCADAS COMO DEMANDA IMEDIATA (DI)	CONSULTAS NÃO MARCADAS COMO DEMANDA IMEDIATA (AGENDADO)	DI %	AGENDADOS %
UBS Central	TOTAL	5627	4999	628	88,84	11,16
	MÉDICO GENERALISTA	2790	2197	593	78,75	21,25
	ENFERMEIRO	2837	2802	35	98,77	1,23
UBS Alvorada	TOTAL	2587	2060	527	79,63	20,37
	MÉDICO GENERALISTA	1348	829	519	61,50	38,50
	ENFERMEIRO	1239	1231	8	99,35	0,65
UBS São Benedito	TOTAL	4488	4050	573	90,24	12,77
	MÉDICO GENERALISTA	2170	1777	528	81,89	24,33
	ENFERMEIRO	2318	2273	45	98,06	1,94
UBS Santa Clara	TOTAL	2902	2663	536	91,76	18,47
	MÉDICO GENERALISTA	996	811	482	81,43	48,39
	ENFERMEIRO	1906	1852	54	97,17	2,83
UBS São Vicente	TOTAL	2099	1508	591	71,84	28,16
	MÉDICO GENERALISTA	1223	632	591	51,68	48,32
	ENFERMEIRO	876	876	0	100,00	0,00

Fonte: Sistema Fiorilli, 2025. Acesso em: 03/02/2025.

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 2025.

NÚCLEO DE APOIO À SAÚDE DA FAMÍLIA (Janeiro 2025)		
UNIDADE	Número de Reuniões de Matriciamento	
	Janeiro	TOTAL
	Nº	Nº
NASF	51	51

Fonte: Sistema Fiorilli, 2025. Acesso em: 03/02/2025.

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 2025.

EQUIPE MULTIPROFISSIONAL DE ATENÇÃO DOMICILIAR - EMAD						
Categoria Profissional	Meta - Contrato de Gestão		JANEIRO		TOTAL	
	Nº mês	%	Nº	%	Nº	%
Médico Generalista	652	85	111	*	111	*
Enfermeiro			256	*	256	*
Técnico de Enfermagem			482	*	482	*
Fisioterapeuta			187	*	187	*
TOTAL			1036	158,9%	1.036	15,6

Fonte: Sistema Fiorilli, 2025. Acesso em: 03/02/2025.

Um dos critérios do Ministério da Saúde é a captação 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 Janeiro de 2025.

Unidades de Saúde	Equipes	INE	Habilitação	Nº de pessoas previstas (Janeiro/2025)	Número de pessoas cadastradas (Fiorilli) Janeiro 2025	Número de pessoas cadastradas (E-GESTOR) Janeiro 2025	
					Nº	Nº	%
UBS JARDIM ALVORADA	EQUIPE I	0002131080	SIM	2.408	2.956	5.213	216%
UBS JARDIM ALVORADA	EQUIPE II	0002383594	SIM	2.935	3.395	1.045	36%
UBS SÃO VICENTE	EQUIPE I	0002131072	SIM	2.438	2.617	4.338	178%
UBS SÃO VICENTE	EQUIPE II	0002383586	SIM	1.850	2.093	642	35%
UBS SÃO BENEDITO	EAB SAO BENEDITO	0001586211	SIM	1799	2.934	5.425	302%
UBS SÃO BENEDITO	EQUIPE II	0002192640	SIM	2237	3.505	2.618	117%
UBS SÃO BENEDITO	EQUIPE III	0002210282	SIM	2442	3.349	2.774	114%
UBS SANTA CLARA	EAB SANTA CLARA	0001586300	SIM	3595	4.096	5.197	145%
UBS SANTA CLARA	EQUIPE II	0002192683	SIM	3705	3.594	2.739	74%
UBS CENTRAL	EAB CS	0001590103	SIM	3121	4.234	4.737	152%
UBS CENTRAL	EQUIPE II	0002192675	SIM	3168	5.119	4.834	153%
UBS CENTRAL	EQUIPE RURAL	0002210274	SIM	550	2.242	1.222	222%
TOTAL				30.248	40134	40.784	135%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2025. Acesso em: 03/02/2025.

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 2025.

Centro de Atenção Psicossocial - CAPS I - Transtornos Mentais e Comportamentais (Janeiro 2025)					
Categoria Profissional (Nível Médio e Superior)	Meta - Contrato de Gestão		Mês de Janeiro 2025		
			Janeiro		Anual
	Nº	%	Nº	%	Nº Total
Médico Psiquiatra	250	85	286	114,4%	286
Psicólogo	552		287	52,0%	287
Psicopedagoga	120		3	2,5%	3
Fonoaudiólogo	80		16	20,0%	16
Neuropsicólogo	40		19	47,5%	19
Artesão	200		145	72,5%	145
TOTAL	1242		756	60,9%	756
Médico Psiquiatra	20 reuniões de matriciamento na atenção primária.	85	44	37	44
Assistente Social			0		0
Psicólogo			32		32
TOTAL	20			185,0%	76

Fonte: Sistema Fiorilli, 2025. Acesso em: 03/02/2025.

Tabela 15: Consolidado das ações e procedimentos realizados pelas equipes de saúde, no mês de Janeiro de 2025.

Procedimentos realizados pela equipe de Atenção Básica	Janeiro	TOTAL
Administração de medicamentos via endovenosa	2198	2198
Administração de medicamentos via intramuscular	2073	2073
Administração de medicamentos via oral	187	187
Administração de Penicilina para tratamento de sífilis	1	1
Aferição de pressão arterial	11713	11713
Atendimento em grupo na Atenção Primária	53	53
Avaliação antropométrica	1025	1025
Coleta de material p/ exame laboratorial	3018	3018
Coleta de sangue para triagem neonatal (Teste do Pezinho)	11	11
Curativo especial	427	427
Curativos simples	621	621
Drenagem de abscesso	0	0
Exame do Pé Diabético	0	0
Glicemia capilar	964	964
Nebulização/inalação	14	14
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	94	94
Retirada de Cerume	0	0
Sutura simples	0	0
Tamponamento nasal anterior e/ou posterior	0	0
Terapia de Reidratação Oral	0	0
TOTAL	22399	22399

Fonte: Sistema Fiorilli, 2025. Acesso em: 03/02/2025.

Na tabela 16 encontram-se os procedimentos realizados pelas equipes de saúde bucal, no mês de Janeiro de 2025.

Procedimentos realizados pela Equipe de Saúde Bucal	Janeiro	TOTAL
Ação coletiva de escovação dental supervisionada (Orientação de Higiene Bucal)	1	1
Acesso à polpa dentaria e medicação (por dente)	93	93
Atendimento a gestante	55	55
Atendimento de urgência	385	385
Curativo de demora c/ ou s/ preparo biomecânico	277	277
Endodontia	30	30
Exodontia de dente decíduo	51	51
Exodontia de dente permanente	166	166
Primeira consulta odontológica programática	301	301
Profilaxia/ remoção de placa bacteriana	137	137
Prótese Dentária	52	52
Pulpotomia dentária	7	7
Raspagem alisamento e polimento supragengivais (por sextante)	257	257
Raspagem alisamento subgengivais (por sextante)	1	1
Restauração de dente decíduo anterior com resina composta	37	37
Restauração de dente decíduo posterior com resina composta	35	35
Remoção/Restauração com amálgama de dente permanente posterior	1	1
Restauração de dente decíduo posterior com Ionômero de Vidro	25	25
Restauração de dente permanente anterior com Resina composta	182	182
Restauração de dente permanente posterior com Resina composta	441	441
Selamento provisório de cavidade dentária	25	25
Tratamento de alveolite	1	1
Ulotomia/ulectomia	2	2
TOTAL	2562	2562

Fonte: Sistema Fiorilli, 2025. Acesso em: 03/02/2025.

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 Janeiro de 2025 nenhuma equipe atingiu 20%.

Tabela 17: Taxa de resolubilidade da atenção básica, por mês, no ano de 2025.

TAXA (%) DE RESOLUBILIDADE DA ATENÇÃO BÁSICA – Janeiro 2025	
UNIDADES DE SAÚDE	JANEIRO
UBS Central	8,1%
Equipe Rural	10,8%
UBS São Vicente	8,6%
UBS São Benedito	8,3%
UBS Santa Clara	5,4%
UBS Alvorada	12,6%
TOTAL	9,0%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2025. Acesso em: 03/02/2025.

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 Janeiro de 2025, foram: oftalmo (31,4%), cirurgia (12,5%) e ortopedia (9,5%).

Tabela 18: Consolidado dos encaminhamentos para especialidades, por número e percentual, no mês de Janeiro de 2025.

CONSOLIDADO DOS ENCAMINHAMENTO PARA ESPECIALIDADES				
Especialidade	JANEIRO		TOTAL ANO	
	Nº	%	Nº	%
AMBULATORIAL BÁSICA	7	0,7%	7	0,7%
AMBULATORIAL ESPECIALIZADA	3	0,3%	3	0,3%
ALERGOLOGISTA	0	0,0%	0	0,0%
URGÊNCIA/EMERGÊNCIA	7	0,7%	7	0,7%
CARDIOLOGIA	59	6,1%	59	6,1%
CIRURGIA	121	12,5%	121	12,5%
CIRURGIA BARIATRICA	2	0,2%	2	0,2%
CIRURGIA PEDIATRICA	5	0,0%	5	0,0%
CIRURGIA PLASTICA	25	2,6%	25	2,6%
COLOPROCTOLOGISTA	3	0	3	0,0%
COMUNIDADE TERAPEUTICA	8	0,8%	8	0,8%
DERMATOLOGIA	77	8,0%	77	8,0%
ENCAMINHAMENTO HOSPITALAR	17	1,8%	17	1,8%
ENDOCRINOLOGIA	16	1,7%	16	1,7%
GASTROENTEROLOGIA	14	1,4%	14	1,4%
GENETICISTA	1	0,1%	0	0,0%
GERIATRIA	2	0,0%	2	0,0%
GINECOLOGIA	10	1,0%	10	1,0%
HEMATOLOGIA	7	0,7%	7	0,7%
HEPATOLOGIA	2	0,0%	2	0,0%
INFECTOLOGIA	1	0,1%	1	0,1%
MASTOLOGIA	5	0,5%	5	0,5%
NEFROLOGIA	11	1,1%	11	1,1%
NEUROLOGIA	27	2,8%	27	2,8%

NEUROLOGIA INFANTIL	6	0,6%	6	0,6%
NEUROCIRURGIÃO	2	0,0%	2	0,0%
OFTALMOLOGIA	304	31,4%	304	31,4%
ONCOLOGIA	4	0,4%	4	0,4%
ORTOPEDIA	92	9,5%	92	9,5%
OTORRINOLARINGOLOGIA	37	3,8%	37	3,8%
PLANEJAMENTO FAMILIAR	11	1,1%	11	1,1%
PNEUMOLOGIA	20	0,0%	20	0,0%
PROCTOLOGIA	6	0,6%	6	0,6%
PRÉ NATAL DE ALTO RISCO	6	0,6%	6	0,6%
REUMATOLOGIA	11	1,1%	11	1,1%
UROLOGIA	37	3,8%	37	3,8%
VASCULAR	1	0,1%	1	0,1%
TOTAL	967	100,0%	967	100,0%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2025. Acesso em: 03/02/2025.

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 Janeiro de 2025.

RASTREAMENTO CâNCER DE COLO DO ÚTERO - 2025							
UNIDADES DE SAÚDE	Nº de mulheres na faixa etária para exame citopatológico (25 a 64 anos)	Meta Anual	Meta Mensal	Janeiro		Total	
				Nº	%	Nº	%
Novo Horizonte (GERAL TOTAL)	9.214	3071	256	168	65,6%	168	5,5
Saúde da Mulher/CSII	2.645	720	60	49	81,7	49	6,8
Equipe Rural	-	-	-	0	-	0	-
UBS Alvorada	1.438	720	60	16	26,7	16	2,2
UBS São Benedito	1.717	1080	90	30	33,3	30	2,8
UBS Santa Clara	1.986	720	60	43	71,7	43	6,0
UBS São Vicente	1.428	720	60	30	50,0	30	4,2

Fonte: Dados enviados pelas equipes das Unidades Básicas de Saúde e Sistema Fiorlli, 2025. Acesso em: 03/02/2025. *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 2025.

Tabela 20: Reuniões de Educação Permanente, por categoria profissional, por mês, no ano de 2025.

NEP MENSAL 2025		
CATEGORIA PROFISSIONAL	JANEIRO	TOTAL
	Nº	Nº
Agente Comunitário da Saúde		0
Auxiliar Administrativo		0
Auxiliar/Técnico de enfermagem		0
Auxiliar de Higiene e Limpeza		0
Caps I		0
Dentista		0
Emad		0
Enfermeiros	4	4
Farmacêuticos		0
Fisioterapeuta		0
Médicos	2	2
Nasf		0
Psicólogo		0
Terapeuta Ocupacional		0
Multiprofissionais		0
TOTAL	6	6

Fonte: Dados da coordenação de educação permanente, 2025. Acesso em: 03/02/2025.

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 Janeiro 2025.

Tabela 21: Indicadores do Programa Bolsa Família, no mês de Janeiro de 2025.

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)	75,99%	35%	100%	6400%	100%

Fonte: Sistema E-gestor, 2025. Dados atualizados em: 03/02/2025.

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 2025.

UNIDADES DE SAÚDE	OUVIDORIAS - 2025	
	JAN	TOTAL
	Nº	Nº
UBS Central	1	1
UBS Alvorada	0	0
UBS São Benedito	0	0
UBS Santa Clara	0	0
UBS São Vicente	0	0
Centro de especialidades médicas	0	0
EMAD	0	0
NASF	0	0
Saúde da mulher	0	0
APOIO São Benedito	0	0
VACINAÇÃO	0	0
Centro de especialidades odontológicas (CEO)	0	0
ZONA RURAL	0	0
CAPS	0	0
Centro de castração	0	0
Centro de Fisioterapia	0	0
Novo Horizonte	1	1

Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2025. Acesso em: 03/02/2025.

Tabela 23: Quantitativo e percentual das ouvidorias de acordo com a classificação, no mês de Janeiro de 2025.

UNIDADES DE SAÚDE	OUVIDORIAS - JANEIRO 2025					
	ELOGIO		RECLAMAÇÃO		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
UBS São Benedito	0	#DIV/0!	0	0%	0	0,0%
UBS São Vicente	0	#DIV/0!	0	0%	0	0,0%
UBS Alvorada	0	#DIV/0!	0	0%	0	0,0%
UBS Santa Clara	0	#DIV/0!	0	0%	0	0,0%
UBS Central	0	#DIV/0!	1	100%	1	100,0%
Centro de especialidades médicas	0	#DIV/0!	0	0%	0	0,0%
EMAD	0	#DIV/0!	0	0%	0	0,0%
NASF	0	#DIV/0!	0	0%	0	0,0%
Saúde da mulher	0	#DIV/0!	0	0%	0	0,0%
APOIO São Benedito	0	#DIV/0!	0	0%	0	0,0%
VACINAÇÃO	0	#DIV/0!	0	0%	0	0,0%
Centro de especialidades odontológicas (CEO)	0	#DIV/0!	0	0%	0	0,0%
Centro de Fisioterapia	0	#DIV/0!	0	0%	0	0,0%
ZONA RURAL	0	#DIV/0!	0	0%	0	0,0%
CAPS	0	#DIV/0!	0	0%	0	0,0%
Centro de castração	0	#DIV/0!	0	0%	0	0,0%
TOTAL Novo Horizonte	0	#DIV/0!	1	100%	1	100,0%

Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2025. Acesso em: 03/02/2025.

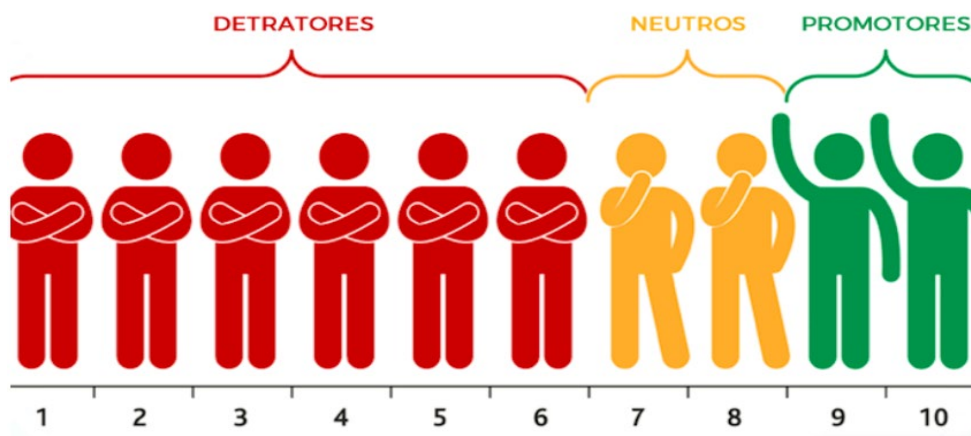
8. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – NPS (NET PROMOTER SCORE)

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

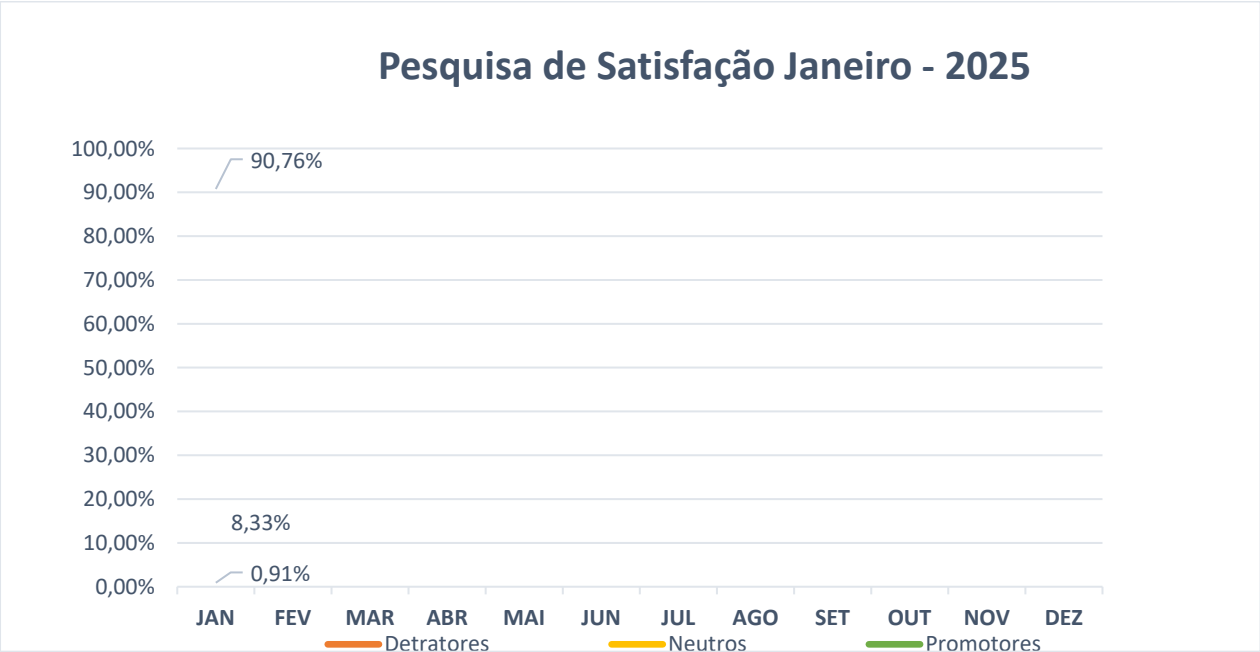
ZONA DE QUALIDADE (MUITO BOM) = ENTRE 50 E 74

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 1.536 ligações no mês de Janeiro de 2025 e desse total 90,76% 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 Janeiro de 2025.



Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2025. Acesso em: 03/02/2025.

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

UNIDADE	DE 0 A 10, QUAL A PROBABILIDADE DE VOCÊ INDICAR ESTA UNIDADE PARA UM FAMILIAR OU UM AMIGO?	JANEIRO	
		Nº	
TOTAL	CLIENTES DETRATORES (0-6)	14	0,91
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	128	8,33
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	1394	90,76
	TOTAL	1536	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	90	EXCELENTE
CAPS	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0,00
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	3	7,50
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	37	92,50
	TOTAL	40	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	93	EXCELENTE
Centro de Castração	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0,00
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	1	5,56
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	17	94,44
	TOTAL	18	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	94,444444	EXCELENTE
Centro de Especialidades Médicas	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0,00
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	5	9,43
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	48	90,57
	TOTAL	53	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	91	EXCELENTE
Centro de Especialidades Odontológicas	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0,00
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	1	2,08
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	47	97,92
	TOTAL	48	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	98	EXCELENTE
Ambulatório Saúde da Mulher	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0,00

	CLIENTES NEUTRO (7-8)	1	1,39
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	71	98,61
	TOTAL	72	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	99	EXCELENTE
UBS Alvorada	CLIENTES DETRADORES (0-6)	0	0,00
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	22	8,63
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	233	91,37
	TOTAL	255	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	91	EXCELENTE
UBS Central	CLIENTES DETRADORES (0-6)	6	1,78
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	23	6,80
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	309	91,42
	TOTAL	338	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	90	EXCELENTE
UBS Santa Clara	CLIENTES DETRADORES (0-6)	3	1,35
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	17	7,66
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	202	90,99
	TOTAL	222	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	90	EXCELENTE
UBS São Benedito	CLIENTES DETRADORES (0-6)	3	1,15
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	33	12,69
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	224	86,15
	TOTAL	260	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	85	EXCELENTE
UBS São Vicente	CLIENTES DETRADORES (0-6)	2	1,29
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	19	12,26
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	134	86,45
	TOTAL	155	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRADORES)	85	EXCELENTE
EMAD	CLIENTES DETRADORES (0-6)	0	0,00
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	3	7,89
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	35	92,11

	TOTAL	38	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATOES)	92	EXCELENTE
CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO	CLIENTES DETRATOES (0-6)	0	0,00
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	0	0,00
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	37	100,00
	TOTAL	37	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATOES)	100	EXCELENTE

Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2025. Acesso em: 03/02/2025.