



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

Março

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 **Fevereiro 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 Fevereiro de 2025.

UNIDADE DE SAÚDE	ATENDIMENTOS (Fevereiro 2025)								
	Médicos			Enfermeiros			Dentistas		
	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%	Meta	Nº	%
Novo Horizonte (TOTAL GERAL)	4.464	9.790	219,3%	2.112	9.180	434,7%	1.152	996	86,5%
UBS Central	960	3.071	319,9%	384	2303	599,7%	192	3	1,6%
UBS Alvorada	960	1.376	143,3%	384	1393	362,8%	192	195	101,6%
UBS São Benedito	1.344	2.275	169,3%	576	2.251	390,8%	384	365	95,1%
UBS Santa Clara	480	1.635	340,6%	384	1.980	515,6%	192	232	120,8%
UBS São Vicente	720	1.433	199,0%	384	1253	326,3%	192	201	104,7%
Equipe Rural	320	275	85,9%	192	181	94,3%	-	-	-

Fonte: Sistema Fiorilli, 2025. Acesso em: 06/03/2025.

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

UNIDADE DE SAÚDE	ATENDIMENTOS MÉDICOS CLINICOS (Fevereiro 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)	2575	26,18	7216	73,36	46	0,47	9837
UBS Central	541	17,56	2530	82,14	9	0,29	3080
UBS Alvorada	535	38,63	841	60,72	9	0,65	1385
UBS São Benedito	412	18,10	1.863	81,85	1	0,04	2276
UBS Santa Clara	522	31,89	1114	68,05	1	0,06	1637
UBS São Vicente	565	38,73	868	59,49	26	1,78	1459
Equipe Rural	188	67,63	87	31,29	3	1,08	278

Fonte: Sistema Fiorilli, 2025. Acesso em: 06/03/2025.

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

CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - MÉDICO PEDIATRA (Fevereiro 2025)						
PROFISSIONAL	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA PUERICULTURA		TOTAL
		Nº	%	Nº	%	Nº
PEDIATRA	UBS Central	87	100,00	0	0,00	87
	UBS Alvorada	116	95,87	5	4,13	121
	UBS São Benedito	213	98,61	3	1,39	216
	UBS Santa Clara	142	94,04	9	5,96	151
	UBS São Vicente	86	100,00	0	0,00	86
	TOTAL	644	97,43	17	2,57	661

Fonte: Sistema Fiorilli, 2025. Acesso em: 06/03/2025.

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

CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - MÉDICO GINECOLOGISTA (Fevereiro 2025)								
PROFISSIONAL	UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTA EM ATENÇÃO BÁSICA		CONSULTA PUERPERAL		CONSULTA PRÉ NATAL		TOTAL
		Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
GINECOLOGISTA	CSII/Saúde da Mulher	154	76,62	4	1,99	43	21,39	201
	UBS Alvorada	246	87,23	2	0,71	34	12,06	282
	UBS São Benedito	172	72,57	2	0,84	63	26,58	237
	UBS Santa Clara	292	85,13	4	1,17	47	13,70	343
	UBS São Vicente	173	90,10	0	0,00	19	9,90	192
	TOTAL	1037	82,63	12	0,96	206	16,41	1255

Fonte: Sistema Fiorilli, 2025. Acesso em: 06/03/2025.

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

UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - ENFERMEIRO (Fevereiro 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)	18	20,93	22	25,58	22	25,58	0	0,00	0	0,00	24	27,91	86
UBS Central/Saúde da Mulher	2	11,76	6	35,29	6	35,29	0	0,00	0	0,00	3	17,65	17
UBS Alvorada	9	75,00	1	8,33	1	8,33	0	0,00	0	0,00	1	8,33	12
UBS São Benedito	6	27,27	8	36,36	8	36,36	0	0,00	0	0,00	0	0,00	22
UBS Santa Clara	0	0,00	4	50,00	4	50,00	0	0,00	0	0,00	0	0,00	8
UBS São Vicente	1	3,70	3	11,11	3	11,11	0	0,00	0	0,00	20	74,07	27

Fonte: Sistema Fiorilli, 2025. Acesso em: 06/03/2025.

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

UNIDADE DE SAÚDE	CONSULTAS POR TIPO DE ATENDIMENTO - DENTISTAS (Fevereiro 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 BASICA		PRIMEIRA CONSULTA ODONTOLÓGICA PROGRAMÁTICA (Agendada)		TOTAL
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº
Novo Horizonte (Total Geral)	1224	53,03	269	11,66	739	32,02	13	0,56	63	2,73	2308
UBS Central	3	0,00	0	0,00	3	0,00	0	0,00	0	0,00	6
UBS Alvorada	195	69,15	0	0,00	87	30,85	0	0,00	0	0,00	282
UBS São Benedito	365	59,93	0	0,00	218	35,80	10	1,64	16	2,63	609
UBS Santa Clara	232	59,64	0	0,00	134	34,45	0	0,00	23	5,91	389
UBS São Vicente	201	65,69	0	0,00	100	32,68	3	0,00	2	0,65	306
CEO	228	31,84	269	37,57	197	27,51	0	0,00	22	3,07	716

Fonte: Sistema Fiorilli, 2025. Acesso em: 06/03/2025.

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 Fevereiro de 2025.

Classificação	Unidade	Quantidade	%
1º	UBS Central II	169.952	23%
2º	UBS Santa Clara	126.110	17%
3º	UBS São Benedito	124.151	17%
4º	UBS Alvorada	111.194	15%
5º	UBS São Vicente	94.556	13%
6º	UBS Central I	49.392	7%
7º	Apoio São Benedito	30.937	4%
8º	Farmácia Rural	21.886	3%
TOTAL		728.178	100%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2025. Acesso em: 06/03/2025.

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

	AÇÃO TERAPÊUTICA	Quantidade	%
1º	ANTIDEPRESSIVO	112502	15,4%
2º	ANALGESICO/ANTITERMICO	59547	8,2%
3º	HIPOTENSOR	52087	7,2%
4º	HIPOGLICEMIANTE	51338	7,1%
5º	ANSIOLITICO	50421	6,9%
6º	ANTICONVULSIVANTE	43389	6,0%
7º	ANTIBIÓTICO	28532	3,9%
8º	ANTITIREOIDIANO	23882	3,3%
9º	ANTIFLEBONICO	23876	3,3%
10º	HIPOLIPEMIANTE	23217	3,2%
11º	ANTICOAGULANTE 050	19993	2,7%
12º	ANTIHIPERTENSIVO/DIURÉTICO	17553	2,4%
13º	ANTIHISTAMINICO	17417	2,4%
14º	ANTIEPILETICO	16891	2,3%
15º	ANTIEMETICO	16410	2,3%
16º	ANTIPSICOTICO	16192	2,2%
17º	DIURETICOS	14733	2,0%
18º	ANTIINFLAMATORIO	13913	1,9%
19º	BLOQUEADOR BETA	12728	1,7%
20º	VITAMINA	12171	1,7%
21º	ANTIANEMICO	11288	1,6%
22º	CORTICOSTEROIDE	9306	1,3%
23º	ANTIPARKINSONIANO	9250	1,3%
24º	INIBIDOR DA REABSORÇÃO OSSEA	8726	1,2%
25º	ANALGESICO/ANTIESPASMODICO	7363	1,0%
26º	VASODILATADOR CEREBRAL	6891	0,9%
27º	ULCERA PEPTICA	6815	0,9%
28º	HIPERPLASIA	5955	0,8%
29º	ANTIARRITMICO	5200	0,7%

30º	HIPERTONICO	4310	0,6%
31º	PSICOESTIMULANTE	4245	0,6%
32º	ANALGÉSICO/MIORRELAXANTE	3733	0,5%
33º	ANTICOAGULANTE 003	3558	0,5%
34º	ANTIHERPETICO	2434	0,3%
35º	ANTIGOTOSO	2260	0,3%
36º	NEUROLEPTICO	1928	0,3%
37º	ANTIMICOTICO	1738	0,2%
38º	BRONCODILATADOR	1247	0,2%
39º	ANTIHELMINTICO	768	0,1%
40º	TONICO	739	0,1%
41º	ANTICONCEPCIONAL	580	0,1%
42º	ANTIESPASMODICO	556	0,1%
43º	CONSTIPACAO INTESTINAL	425	0,1%
44º	ANTIFUNGICO	416	0,1%
45º	ANTIBIOTICO TÓPICO	397	0,1%
46º	GLICOCORTICOIDE	261	0,0%
47º	DESCONGESTIONANTE NASAL	252	0,0%
48º	COLIRIO	184	0,0%
49º	VASODILATADOR CORONARIANO	120	0,0%
50º	REPOSITOR HORMONAL	112	0,0%
51º	ANTIACIDO	102	0,0%
52º	LAXANTE	79	0,0%
53º	ANTISSEPTICO	51	0,0%
54º	ANTIESCABIOTICO	40	0,0%
55º	OTITE	38	0,0%
56º	ANTIVIRAL	10	0,0%
57º	ANALGÉSICO/OPIOIDE	9	0,0%
58º	ANALGESICOS NARCOTICO	0	0,0%
59º	ANTAGONISTA DOS OPIOIDES	0	0,0%
60º	ANTIALCOLICO	0	0,0%
61º	ESQUIZOFRENIA	0	0,0%

62º	EXPECTORANTE	0	0,0%
63º	HIPNÓTICO	0	0,0%
TOTAL		728.178	100,0%

Fonte: Sistema Fiorilli,2025. Acesso em: 06/03/2025.

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

Classificação	Ação Terapêutica dos Medicamentos Controlados	Quantidade	%
1º	ANTIDEPRESSIVOS	112.502	42,8%
2º	ANSIOLITICOS	50.421	19,2%
3º	ANTICONVULSIVANTES	43.389	16,5%
4º	ANTIBÍOTICOS	28.929	11,0%
5º	ANTIPSICOTICOS	16.192	6,2%
6º	ANTIPARKINSONIANOS	9.250	3,5%
7º	NEUROLÉPTICOS	1.928	0,7%
8º	ANALGESICOS OPIOIDES	9	0,0%
TOTAL		262.620	100,0%

Fonte: Sistema Fiorilli,2025. Acesso em: 06/03/2025.

Tabela 10: Consultas totais, demanda imediata e agendada, por profissional de saúde, no mês de Fevereiro 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	2802	4812	562	171,73	20,06
	MÉDICO GENERALISTA	1602	2530	541	157,93	33,77
	ENFERMEIRO	1200	2282	21	190,17	1,75
UBS Alvorada	TOTAL	2769	2227	542	80,43	19,57
	MÉDICO GENERALISTA	1376	841	535	61,12	38,88
	ENFERMEIRO	1393	1386	7	99,50	0,50
UBS São Benedito	TOTAL	4526	4091	438	90,39	9,68
	MÉDICO GENERALISTA	2275	1863	412	81,89	18,11
	ENFERMEIRO	2251	2228	26	98,98	1,16
UBS Santa Clara	TOTAL	3615	1162	2454	32,14	67,88
	MÉDICO GENERALISTA	1635	1114	522	68,13	31,93
	ENFERMEIRO	1980	48	1932	2,42	97,58
UBS São Vicente	TOTAL	2686	2132	565	79,37	21,03
	MÉDICO GENERALISTA	1433	868	565	60,57	39,43
	ENFERMEIRO	1253	1264	0	100,88	0,00

Fonte: Sistema Fiorilli, 2025. Acesso em: 06/03/2025.

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 (Fevereiro 2025)			
UNIDADE	Número de Reuniões de Matriciamento		
	Janeiro	Fevereiro	TOTAL
	Nº	Nº	Nº
NASF	51	33	84

Fonte: Sistema Fiorilli, 2025. Acesso em: 06/03/2025.

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		FEVEREIRO		TOTAL	
	Nº mês	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Médico Generalista	652	85	111	*	118	*	229	*
Enfermeiro			256	*	272	*	528	*
Técnico de Enfermagem			482	*	468	*	950	*
Fisioterapeuta			187	*	153	*	340	*
TOTAL			1036	158,9%	1011	155,1%	2.047	30,8

Fonte: Sistema Fiorilli, 2025. Acesso em: 06/03/2025.

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 Fevereiro de 2025.

Unidades de Saúde	Equipes	INE	Habilitação	Nº de pessoas previstas (Fevereiro/2025)	Número de pessoas cadastradas (Fiorilli) Fevereiro 2025	Número de pessoas cadastradas (E-GESTOR) Dezembro 2024	
					Nº	Nº	%
UBS JARDIM ALVORADA	EQUIPE I	0002131080	SIM	2.408	2.986	5.213	216%
UBS JARDIM ALVORADA	EQUIPE II	0002383594	SIM	2.935	3.430	1.045	36%
UBS SÃO VICENTE	EQUIPE I	0002131072	SIM	2.438	2.814	4.338	178%
UBS SÃO VICENTE	EQUIPE II	0002383586	SIM	1.850	2.126	642	35%
UBS SÃO BENEDITO	EAB SAO BENEDITO	0001586211	SIM	1799	2.940	5.425	302%
UBS SÃO BENEDITO	EQUIPE II	0002192640	SIM	2237	3.504	2.618	117%
UBS SÃO BENEDITO	EQUIPE III	0002210282	SIM	2442	3.326	2.774	114%
UBS SANTA CLARA	EAB SANTA CLARA	0001586300	SIM	3595	4.072	5.197	145%
UBS SANTA CLARA	EQUIPE II	0002192683	SIM	3705	3.407	2.739	74%
UBS CENTRAL	EAB CS	0001590103	SIM	3121	4.280	4.737	152%
UBS CENTRAL	EQUIPE II	0002192675	SIM	3168	5.577	4.834	153%
UBS CENTRAL	EQUIPE RURAL	0002210274	SIM	550	2.217	1.222	222%
TOTAL				30.248	40679	40.784	135%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2025. Acesso em: 06/03/2025.

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 (Fevereiro 2025)							
Categoria Profissional (Nível Médio e Superior)	Meta - Contrato de Gestão		Mês de Fevereiro 2025				
			Janeiro		Fevereiro		Anual
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº Total
Médico Psiquiatra	250	85	286	114,4%	254	101,6%	540
Psicólogo	552		287	52,0%	260	47,1%	547
Psicopedagoga	120		3	2,5%	8	6,7%	11
Fonoaudiólogo	80		16	20,0%	22	27,5%	38
Neuropsicólogo	40		19	47,5%	32	80,0%	51
Artesão	200		145	72,5%	171	85,5%	316
TOTAL	1242		756	60,9%	747	60,1%	1.503
Médico Psiquiatra	20 reuniões de matriciamento na atenção primária.	85	44	37	37	32	81
Assistente Social			0		0		0
Psicólogo			32		26		58
TOTAL	20			185,0%	63	160,0%	139

Fonte: Sistema Fiorilli, 2025. Acesso em: 06/03/2025.

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

Procedimentos realizados pela equipe de Atenção Básica	Janeiro	Fevereiro	TOTAL
Administração de medicamentos via endovenosa	2198	2151	4349
Administração de medicamentos via intramuscular	2073	1777	3850
Administração de medicamentos via oral	187	146	333
Administração de Penicilina para tratamento de sífilis	1	4	5
Aferição de pressão arterial	11713	10691	22404
Atendimento em grupo na Atenção Primária	53	10	63
Avaliação antropométrica	1025	973	1998
Coleta de material p/ exame laboratorial	3018	3857	6875
Coleta de sangue para triagem neonatal (Teste do Pezinho)	11	19	30
Curativo especial	427	454	881
Curativos simples	621	685	1306
Drenagem de abscesso	0	0	0
Exame do Pé Diabético	0	0	0
Glicemia capilar	964	662	1626
Nebulização/inalação	14	26	40
Retirada (excisão) de corpo estranho da cavidade auditiva e nasal	0	0	0
Retirada (excisão) de corpo estranho subcutâneo	0	0	0
Retirada (excisão) de pontos de cirurgias básicas	94	111	205
Retirada de Cerume	0	0	0
Sutura simples	0	0	0
Tamponamento nasal anterior e/ou posterior	0	0	0
Terapia de Reidratação Oral	0	0	0
TOTAL	22399	21566	43965

Fonte: Sistema Fiorilli, 2025. Acesso em: 06/03/2025.

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

Procedimentos realizados pela Equipe de Saúde Bucal	Janeiro	Fevereiro	TOTAL
Ação coletiva de escovação dental supervisionada (Orientação de Higiene Bucal)	1	56	57
Acesso à polpa dentaria e medicação (por dente)	93	117	210
Atendimento a gestante	55	34	89
Atendimento de urgência	385	315	700
Curativo de demora c/ ou s/ preparo biomecânico	277	264	541
Endodontia	30	51	81
Exodontia de dente decíduo	51	51	102
Exodontia de dente permanente	166	143	309
Primeira consulta odontológica programática	301	231	532
Profilaxia/ remoção de placa bacteriana	137	101	238
Prótese Dentária	52	52	104
Pulpotomia dentária	7	8	15
Raspagem alisamento e polimento supragengivais (por sextante)	257	309	566
Raspagem alisamento subgengivais (por sextante)	1	30	31
Restauração de dente decíduo anterior com resina composta	37	24	61
Restauração de dente decíduo posterior com resina composta	35	31	66
Remoção/Restauração com amálgama de dente permanente posterior	1	0	1
Restauração de dente decíduo posterior com Ionômero de Vidro	25	17	42
Restauração de dente permanente anterior com Resina composta	182	140	322
Restauração de dente permanente posterior com Resina composta	441	332	773
Selamento provisório de cavidade dentária	25	51	76
Tratamento de alveolite	1	0	1
Ulotomia/ulectomia	2	7	9
TOTAL	2562	2364	4926

Fonte: Sistema Fiorilli, 2025. Acesso em: 06/03/2025.

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 Fevereiro 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 – Fevereiro 2025		
UNIDADES DE SAÚDE	JANEIRO	FEVEREIRO
UBS Central	8,1%	11,5%
Equipe Rural	10,8%	13,2%
UBS São Vicente	8,6%	6,6%
UBS São Benedito	8,3%	9,1%
UBS Santa Clara	5,4%	5,3%
UBS Alvorada	12,6%	11,6%
TOTAL	9,0%	9,5%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2025. Acesso em: 06/03/2025.

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 Fevereiro de 2025, foram: oftalmologia (27,8%), ortopedia (10,1%) e dermatologia (9,1%).

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

CONSOLIDADO DOS ENCAMINHAMENTO PARA ESPECIALIDADES				
Especialidade	FEVEREIRO		TOTAL ANO	
	Nº	%	Nº	%
AMBULATORIAL BÁSICA	2	0,2%	9	0,5%
AMBULATORIAL ESPECIALIZADA	8	0,8%	11	0,6%
ALERGOLOGISTA	1	0,1%	1	0,1%
URGÊNCIA/EMERGÊNCIA	8	0,8%	15	0,8%
CARDIOLOGIA	70	7,4%	129	6,7%
CIRURGIA	65	6,8%	186	9,7%
CIRURGIA BARIATRICA	2	0,2%	4	0,2%
CIRURGIA PEDIATRICA	3	0,3%	8	0,0%
CIRURGIA PLASTICA	12	1,3%	37	1,9%
CIRURGIA VASCULAR	49	5,2%	49	2,6%
COLOPROCTOLOGISTA	7	0,7%	10	0,0%
COMUNIDADE TERAPEUTICA	5	0,5%	13	0,7%
DERMATOLOGIA	87	9,1%	164	8,6%
ENCAMINHAMENTO HOSPITALAR	24	2,5%	41	2,1%
ENDOCRINOLOGIA	10	1,1%	26	1,4%
GASTROENTEROLOGIA	23	2,4%	37	1,9%
GENETICISTA	0	0,0%	0	0,0%
GERIATRIA	1	0,1%	3	0,0%
GINECOLOGIA	9	0,9%	19	1,0%
HEMATOLOGIA	8	0,8%	15	0,8%
HEPATOLOGIA	0	0,0%	2	0,0%
INFECTOLOGIA	2	0,2%	3	0,2%
MASTOLOGIA	4	0,4%	9	0,5%

NEFROLOGIA	18	1,9%	29	1,5%
NEUROLOGIA	26	2,7%	53	2,8%
NEUROLOGIA INFANTIL	6	0,6%	12	0,6%
NEUROCIRURGIÃO	4	0,4%	6	0,0%
OFTALMOLOGIA	264	27,8%	568	29,6%
ONCOLOGIA	2	0,2%	6	0,3%
ORTOPEDIA	96	10,1%	188	9,8%
OTORRINOLARINGOLOGIA	37	3,9%	74	3,9%
PLANEJAMENTO FAMILIAR	8	0,8%	19	1,0%
PNEUMOLOGIA	19	2,0%	39	0,0%
PROCTOLOGIA	6	0,6%	12	0,6%
PRÉ NATAL DE ALTO RISCO	5	0,5%	11	0,6%
REUMATOLOGIA	16	1,7%	27	1,4%
UROLOGIA	44	4,6%	81	4,2%
VASCULAR	0	0,0%	1	0,1%
TOTAL	951	100,0%	1918	100,0%

Fonte: Sistema Fiorilli, 2025. Acesso em: 06/03/2025.

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 fevereiro 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		Fevereiro		Total	
				Nº	%	Nº	%	Nº	%
Novo Horizonte (GERAL TOTAL)	9.214	3071	256	168	65,6%	172	67,2%	340	11,1
Saúde da Mulher/CSII	2.645	720	60	49	81,7	44	73,3	93	12,9
Equipe Rural	-	-	-	0	-	0	-	0	-
UBS Alvorada	1.438	720	60	16	26,7	46	76,7	62	8,6
UBS São Benedito	1.717	1080	90	30	33,3	26	28,9	56	5,2
UBS Santa Clara	1.986	720	60	43	71,7	37	61,7	80	11,1
UBS São Vicente	1.428	720	60	30	50,0	19	31,7	49	6,8

Fonte: Dados enviados pelas equipes das Unidades Básicas de Saúde e Sistema Fiorlli, 2025. Acesso em: 06/03/2025. *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	FEVEREIRO	TOTAL
	Nº	Nº	Nº
Agente Comunitário da Saúde			0
Auxiliar Administrativo		2	2
Auxiliar/Técnico de enfermagem			0
Auxiliar de Higiene e Limpeza		1	1
Caps I			0
Dentista			0
Emad			0
Enfermeiros	4	1	5
Farmacêuticos			0
Fisioterapeuta			0
Médicos	2		2
Nasf			0
Psicólogo			0
Terapeuta Ocupacional			0
Multiprofissionais			0
TOTAL	6	4	10

Fonte: Dados da coordenação de educação permanente, 2025. Acesso em: 06/03/2025.

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 Fevereiro 2025.

Tabela 21: Indicadores do Programa Bolsa Família, no mês de Fevereiro 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 (1ª vigência 2025)	33,77%	100%	100%	220%	100%

Fonte: Sistema E-gestor, 2025. Dados atualizados em: 06/03/2025.

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	FEV	TOTAL
	Nº	Nº	Nº
UBS Central	1	0	1
UBS Alvorada	0	0	0
UBS São Benedito	0	1	1
UBS Santa Clara	0	2	2
UBS São Vicente	0	1	1
Centro de especialidades médicas	0	0	0
EMAD	0	0	0
NASF	0	0	0
Saúde da mulher	0	0	0
APOIO São Benedito	0	0	0
VACINAÇÃO	0	0	0
Centro de especialidades odontológicas (CEO)	0	0	0
ZONA RURAL	0	0	0
CAPS	0	0	0
Centro de castração	0	0	0
Centro de Fisioterapia	0	0	0
Novo Horizonte	1	4	5

Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2025. Acesso em: 06/03/2025.

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

UNIDADES DE SAÚDE	OUVIDORIAS - FEVEREIRO 2025					
	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%	0	0%	0	0,00%
UBS Santa Clara	1	100,00%	0	0%	1	50,00%
UBS Central	0	0,00%	1	100%	1	50,00%
Centro de especialidades médicas	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
EMAD	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
NASF	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
Saúde da mulher	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
APOIO São Benedito	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
VACINAÇÃO	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
Centro de especialidades odontológicas (CEO)	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
Centro de Fisioterapia	0	0,00%	0	0%	0	0,00%
ZONA RURAL	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	1	100,00%	1	100%	2	100,00%

Fonte: Ouvidoria Municipal de Novo Horizonte, 2025. Acesso em: 06/03/2025.

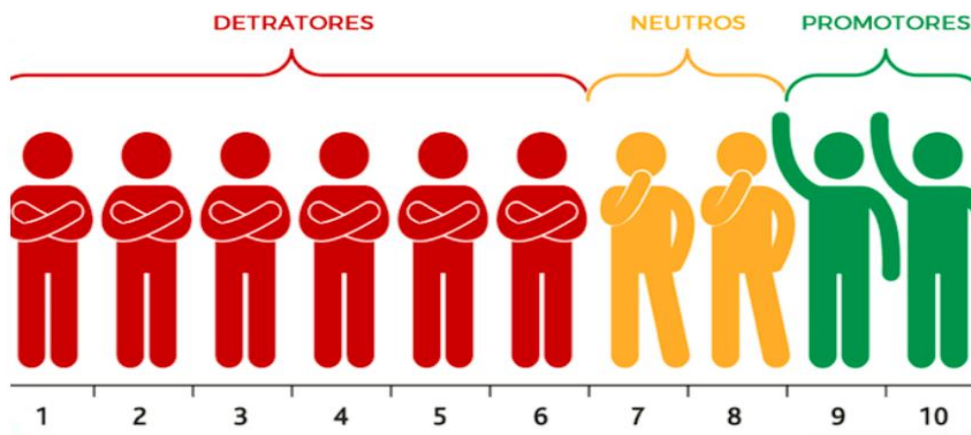
8. SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS – NPS (NET PROMOTER SCORE)

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 1.286 ligações no mês de Fevereiro 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 Fevereiro de 2025.



Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2025. Acesso em: 06/03/2025.

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

UNIDADE	DE 0 A 10, QUAL A PROBABILIDADE DE VOCÊ INDICAR ESTA UNIDADE PARA UM FAMILIAR OU UM AMIGO?	FEVEREIRO		TOTAL	
		Nº	%	Nº	%
TOTAL	CLIENTES DETRATORES (0-6)	30	2,33	44	1,56
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	124	9,64	252	8,93
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	1132	88,02	2526	89,51
	TOTAL	1286		2822	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	86	EXCELENTE	176	EXCELENTE
CAPS	CLIENTES DETRATORES (0-6)	1	2,94	1	1,35
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	0	0,00	3	4,05
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	33	97,06	70	94,59
	TOTAL	34		74	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	94	EXCELENTE	187	EXCELENTE
Centro de Castração	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0,00	0	0,00
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	0	0,00	1	2,86
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	17	100,00	34	97,14
	TOTAL	17		35	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	100	EXCELENTE	194	EXCELENTE
Centro de Especialidades Médicas	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0,00	0	0,00
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	1	1,89	6	5,66
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	52	98,11	100	94,34
	TOTAL	53		106	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	98	EXCELENTE	189	EXCELENTE
Centro de Especialidades Odontológicas	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0,00	0	0,00
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	3	10,71	4	5,26
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	25	89,29	72	94,74
	TOTAL	28		76	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	89	EXCELENTE	187	EXCELENTE
	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0,00	0	0,00

Ambulatório Saúde da Mulher	CLIENTES NEUTRO (7-8)	2	5,00	3	2,68
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	38	95,00	109	97,32
	TOTAL	40		112	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATOES)	95	EXCELENTE	194	EXCELENTE
UBS Alvorada	CLIENTES DETRATOES (0-6)	4	2,05	4	0,89
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	15	7,69	37	8,22
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	176	90,26	409	90,89
	TOTAL	195		450	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATOES)	88	EXCELENTE	180	EXCELENTE
UBS Central	CLIENTES DETRATOES (0-6)	2	2,00	8	1,83
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	13	13,00	36	8,22
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	85	85,00	394	89,95
	TOTAL	100		438	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATOES)	83	EXCELENTE	173	EXCELENTE
UBS Santa Clara	CLIENTES DETRATOES (0-6)	8	4,15	11	2,65
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	15	7,77	32	7,71
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	170	88,08	372	89,64
	TOTAL	193		415	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATOES)	84	EXCELENTE	174	EXCELENTE
UBS São Benedito	CLIENTES DETRATOES (0-6)	14	3,71	17	2,67
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	65	17,24	98	15,38
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	298	79,05	522	81,95
	TOTAL	377		637	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATOES)	75	EXCELENTE	160	EXCELENTE
UBS São Vicente	CLIENTES DETRATOES (0-6)	1	0,51	3	0,86
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	10	5,13	29	8,29
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	184	94,36	318	90,86
	TOTAL	195		350	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATOES)	94	EXCELENTE	179	EXCELENTE
EMAD	CLIENTES DETRATOES (0-6)	0	0,00	0	0,00
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	0	0,00	3	4,84
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	24	100,00	59	95,16

	TOTAL	24		62	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	100	EXCELENTE	192	EXCELENTE
CENTRO INTEGRADO DE REABILITAÇÃO	CLIENTES DETRATORES (0-6)	0	0,00	0	0,00
	CLIENTES NEUTRO (7-8)	0	0,00	0	0,00
	CLIENTES PROMOTORES (9-10)	30	100,00	67	100,00
	TOTAL	30		67	
	CALCULO NPS (% DE PROMOTORES - % DE DETRATORES)	100	EXCELENTE	200	EXCELENTE

Fonte: NPS Municipal de Novo Horizonte, 2025. Acesso em: 06/03/2025.