

**RELATÓRIO ANUAL CENTRAL DE ATENDIMENTO AO
CIDADÃO - TELECONSULTA**

Handwritten marks in blue ink, including a signature and a circled number 34.

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO

2019

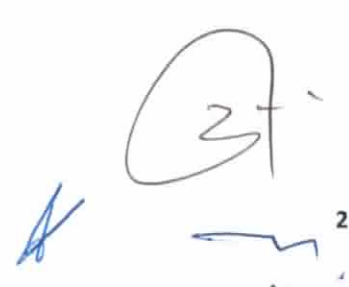


TELECONSULTA
SERVIÇO DE APOIO DE
CONSULTAS ESPECIALIZADAS
SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E
HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE



2

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES	3
1. BALANÇO DAS ATIVIDADES	4
1.1. Dados Estatísticos	4
1.1.1. Evolução mensal do número de consultas agendadas em 2019	4
1.1.2. Evolução anual do número de consultas agendadas no período compreendido	5
1.1.3. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês, entre 2014 e 2019	6
1.1.4. Demonstrativo gráfico da média mensal obtida entre 2006 e 2019	6
1.1.5. Demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação em 2019	6
2. Avaliação do Teleconsulta referente ano de 2019.....	7
2.1. Atividades realizadas na Unidade.....	7
2.5. NETCONSULTAS	20
2.5.1. Evolução mensal dos agendamentos pelo aplicativo	20
2.6. Serviço de Apoio às Consultas Especializadas	21
3. SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE	22



Handwritten signature and initials in blue ink, including a large stylized 'Z' and a smaller signature below it.

RELATÓRIO ANUAL DE GESTÃO – 2019

REFERÊNCIA

TERMO ADITIVO AO CONTRATO DE GESTÃO QUE ENTRE SI CELEBRAM O MUNICÍPIO DE GOIÂNIA, ATRAVÉS DA SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE E O IDTECH – INSTITUTO DE DESENVOLVIMENTO TECNOLÓGICO E HUMANO.

OBJETIVO CONTRATUAL

O objetivo geral é o estabelecimento de uma gestão integrada que permita a cooperação técnico-científica para o desenvolvimento institucional através da organização e da humanização do Sistema Municipal de Saúde, para que seja capaz de oferecer serviços segundo as necessidades da população e possibilitar a garantia dos direitos humanos e a construção da cidadania, na execução da política de consultas médicas básicas do Sistema Único de Saúde – SUS, no Município de Goiânia-GO.

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES

A Promoção da Saúde é definida como o processo de capacitação da comunidade para atuar na melhoria da sua qualidade de vida e saúde, incluindo uma maior participação no controle desse processo. Neste sentido, incorpora na sua prática valores como solidariedade, equidade, democracia, cidadania, desenvolvimento, participação e parceria que se constitui numa combinação de estratégias, envolvendo vários atores: Estado, município, comunidade, família e indivíduo. Assim, a promoção da saúde não constitui responsabilidade restrita do setor saúde, mas de uma integração entre os diversos setores do governo municipal, estadual e federal, os quais articulam políticas e ações que culminem com a melhoria das condições de vida da população e da oferta de serviços essenciais aos seres humanos. O Teleconsulta tem desempenhado com propriedade o seu papel, desenvolvendo atividades e buscando progressos para contribuir com o bem-estar do cidadão goianiense que utiliza o Sistema Único de Saúde.

O presente relatório realizará uma análise sucinta das atividades desenvolvidas no ano de **2019**, acompanhadas de uma apresentação quantitativa do serviço prestado. Tabelas e gráficos demonstrativos, bem como os pontos positivos, pontos negativos e sugestões que visam a melhoria do serviço prestado a população do Município de Goiânia serão destacados.

1. BALANÇO DAS ATIVIDADES

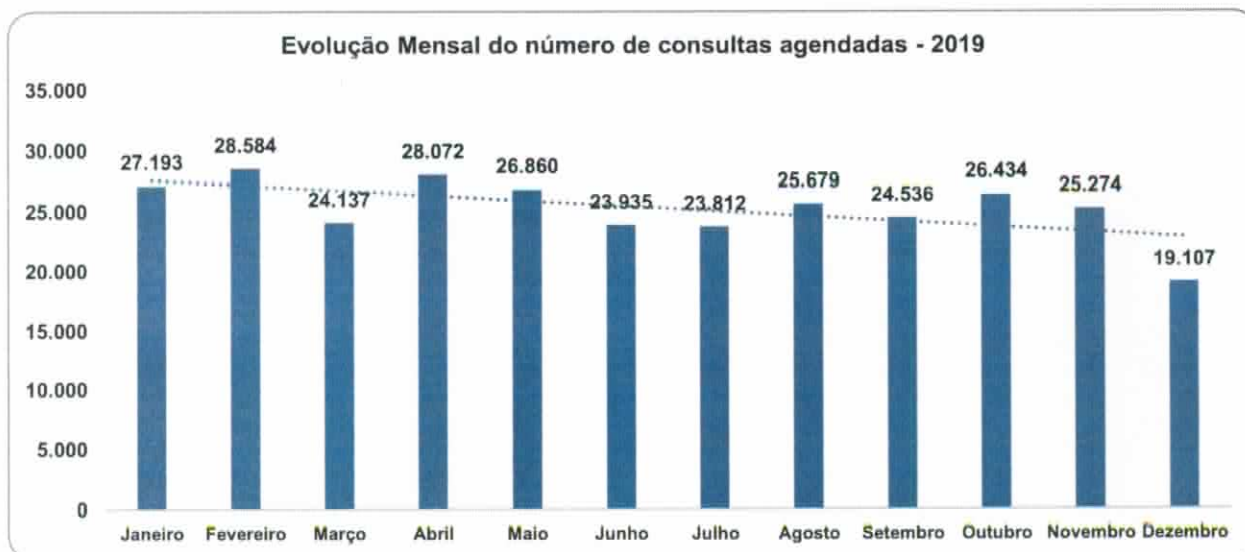
1.1. Dados Estatísticos

Esta parte do presente Relatório de Gestão visa apresentar uma visão quantitativa dos serviços realizados, com apresentação dos principais dados estatísticos que refletem o funcionamento da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta durante o ano de 2019.

1.1.1. Evolução mensal do número de consultas agendadas em 2019

Ano	Mês de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia e Obstetria	Pediatria	Total
2019	Janeiro	13.438	7.440	6.315	27.193
	Fevereiro	13.352	8.253	6.979	28.584
	Março	11.214	6.684	6.239	24.137
	Abril	12.714	8.127	7.231	28.072
	Maio	12.338	7.548	6.974	26.860
	Junho	11.378	7.114	5.443	23.935
	Julho	10.941	7.428	5.443	23.812
	Agosto	12.020	7.679	5.980	25.679
	Setembro	11.691	7.249	5.596	24.536
	Outubro	12.139	8.286	6.009	26.434
	Novembro	11.418	8.077	5.779	25.274
	Dezembro	9.660	5.483	3.964	19.107
Total		142.303	89.368	71.952	303.623
Média Mensal		11.859	7.447	5.996	25.302

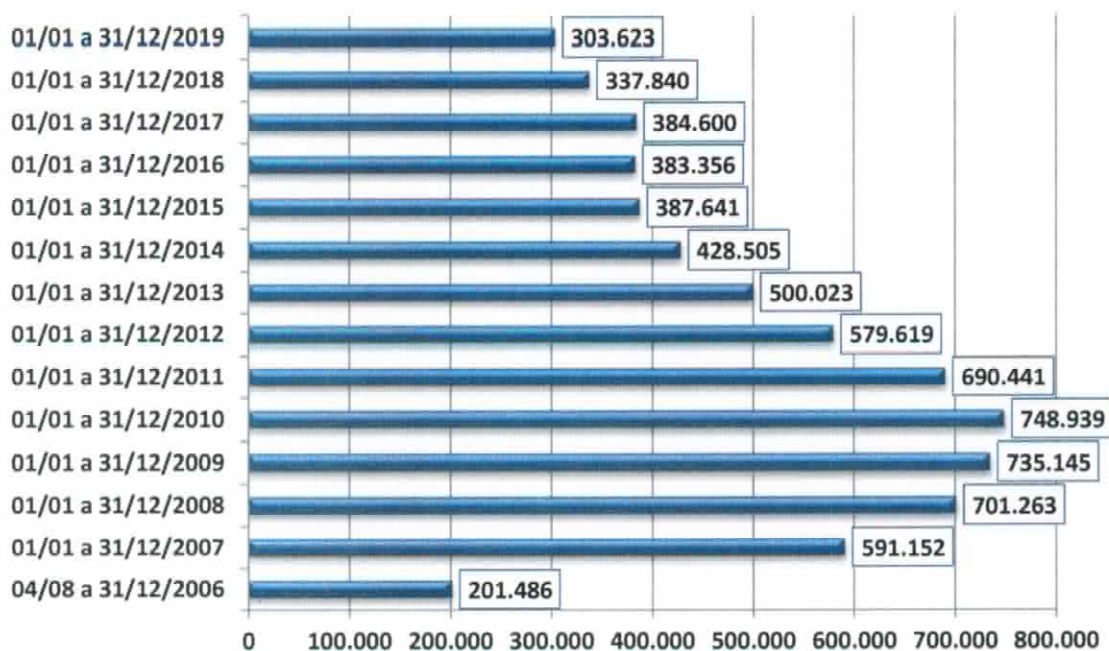
E.S. 06/11/20 Prot.: 1277784



1.1.2. Evolução anual do número de consultas agendadas no período compreendido entre 2006 e 2019

Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade			
		Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Total
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	201.486
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	591.152
2008	01/01 a 31/12/2008	328.567	187.209	185.487	701.263
2009	01/01 a 31/12/2009	353.151	188.237	193.757	735.145
2010	01/01 a 31/12/2010	383.641	181.892	183.406	748.939
2011	01/01 a 31/12/2011	345.034	174.124	171.283	690.441
2012	01/01 a 31/12/2012	278.814	156.142	144.663	579.619
2013	01/01 a 31/12/2013	219.018	145.478	135.527	500.023
2014	01/01 a 31/12/2014	179.071	125.718	123.716	428.505
2015	01/01 a 31/12/2015	159.723	120.145	107.773	387.641
2016	01/01 a 31/12/2016	168.613	116.647	98.096	383.356
2017	01/01 a 31/12/2017	190.508	102.247	91.845	384.600
2018	01/01 a 31/12/2018	161.427	94.487	81.926	337.840
2019	01/01 a 31/12/2019	142.303	89.368	71.952	303.623
Total		3.249.080	1.890.973	1.833.580	6.973.633

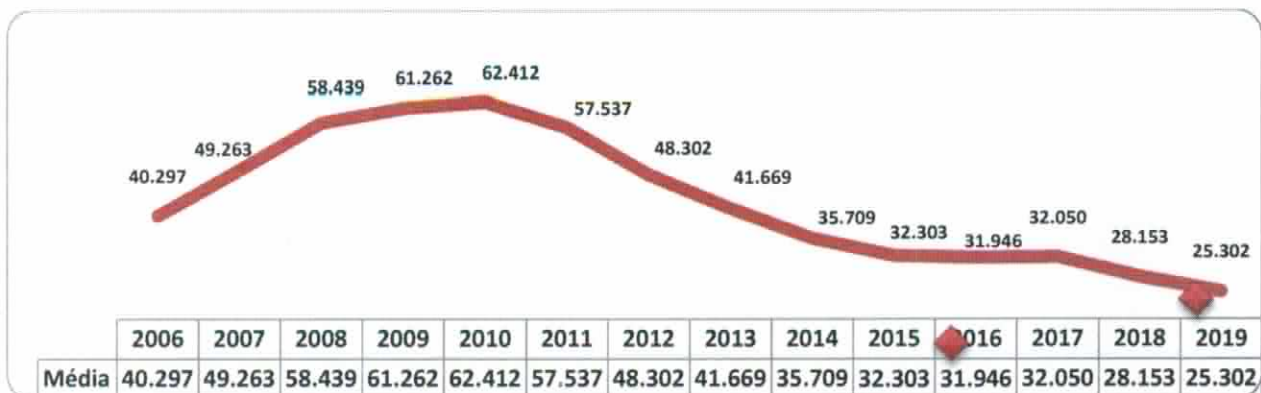
Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas nos anos de 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018 e 2019.



1.1.3. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês, entre 2014 e 2019

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Jan		48.997	51.502	57.711	59.171	67.618	50.146	41.373	40.176	35.613	32.855	33.728	33.243	27.193
Fev		42.790	54.153	53.941	54.895	65.102	49.167	38.223	35.849	29.764	30.580	27.109	27.632	28.584
Mar		53.268	60.184	70.003	72.553	70.152	56.578	41.648	40.021	36.383	37.662	35.455	30.976	24.137
Abr		46.909	57.870	59.818	67.149	63.213	48.488	47.589	34.468	28.421	33.918	29.269	30.133	28.072
Mai		51.323	54.790	67.479	63.439	66.009	52.648	42.822	39.985	32.007	33.161	35.974	27.729	26.860
Jun		47.797	60.878	64.674	62.468	55.564	46.370	42.846	33.003	33.730	34.300	33.753	26.767	23.935
Jul		51.028	62.328	59.100	61.118	50.483	47.563	42.259	33.322	29.046	28.306	32.047	26.953	23.812
Ago	27.980	55.789	64.738	66.193	68.321	63.019	52.402	44.108	37.271	35.371	35.787	37.331	31.991	25.679
Set	44.924	52.396	66.036	64.326	64.277	52.612	47.529	44.456	37.616	33.719	31.856	32.929	28.560	24.536
Out	41.795	53.630	60.127	59.037	54.832	44.892	50.765	42.095	34.264	31.382	27.854	30.395	27.731	26.434
Nov	49.745	50.104	59.496	63.529	65.319	48.129	45.229	42.232	35.239	34.542	29.627	31.526	24.924	25.274
Dez	37.042	37.121	49.161	49.334	55.397	43.648	32.734	30.372	27.291	27.663	27.450	25.084	21.201	19.107
Total	201.486	591.152	701.263	735.145	748.939	690.441	579.619	500.023	428.505	387.641	383.356	384.600	337.840	303.623
Média	40.297	49.263	58.439	61.262	62.412	57.537	48.302	41.669	35.709	32.303	31.946	32.050	28.153	25.302

1.1.4. Demonstrativo gráfico da média mensal obtida entre 2006 e 2019



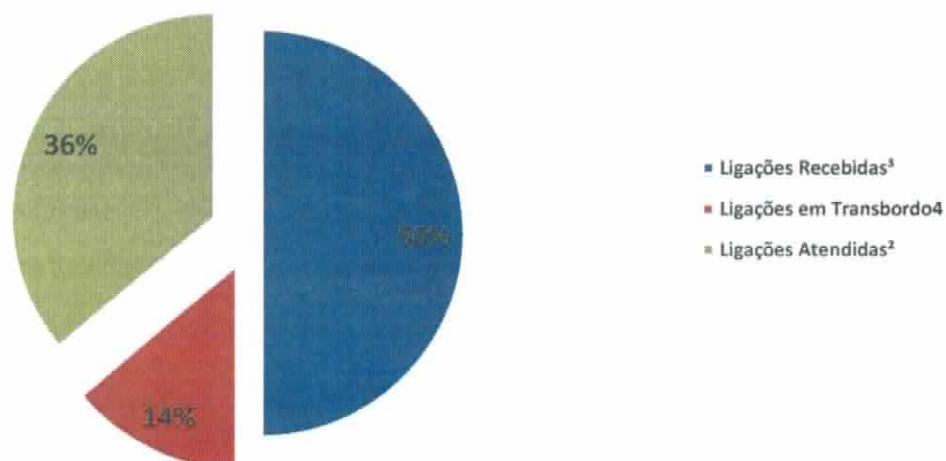
1.1.5. Demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação em 2019.

Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2019	Janeiro	98.261	35.043	63.218	-
	Fevereiro	84.139	22.108	62.031	-
	Março	88.268	28.577	59.691	-
	Abril	88.781	34.219	54.562	-
	Maio	88.340	31.877	56.463	-
	Junho	71.209	22.699	48.510	-
	Julho	76.415	23.924	52.491	-
	Agosto	72.792	19.924	52.868	-
	Setembro	65.887	13.680	52.207	-

E-S 06/11/20 Prot.: 127784

	Outubro	75.547	11.705	63.842	-
	Novembro	60.740	6.582	54.158	-
	Dezembro	39.751	2.132	37.619	-
	Total	910.130	252.470	657.660	-

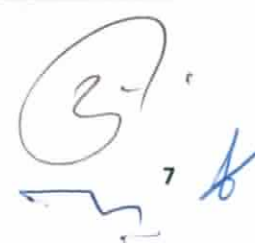
Demonstrativo Gráfico de Ligações recebidas no Teleconsulta em 2019



2. Avaliação do Teleconsulta referente ano de 2019

2.1. Atividades realizadas na Unidade

Os aniversariantes de cada mês do ano de 2019 foram homenageados com uma mensagem de aniversário em forma de cartão oferecido pelo Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano – IDTECH.



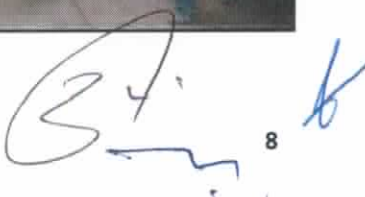
- Em 14 de janeiro/2019 o Assessor Administrativo Sr. Henrique Torres acompanhou orçamento para a reforma dos pufes localizados no hall da CAC – Teleconsulta, os quais foram retirados para serem revitalizados e retornaram para uso na unidade no dia 29 do mesmo mês;



- No dia 01 de março/2019, em comemoração ao carnaval recebemos na Unidade os integrantes da CIPA (Comissão Interna de Prevenção de Acidentes), e com a participação da Enfermeira e Técnica de Enfermagem do trabalho Nuzia Lemes da Silva realizaram palestra sobre os riscos de ISTs que tem maior ocorrência neste período do ano;



Ex-Sd 06/11/20 Prot.: 127784


8

- Em 08 de março/19, comemoramos o dia da mulher, onde o Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano prestigiou a todas as colaboradoras que são de suma importância para a realização das atividades com um cartão personalizado e uma linda mensagem;



- No mês de Abril de 2019 o Teleconsulta fez a abertura da Campanha do Agasalho de 2019 que acontecerá entre os dias 30 de Abril a 31 de Maio de 2019. Na oportunidade foi apresentado aos Agentes de Atendimento o vídeo do Wagner Moura fundador da Fraternidade sem limite como forma de inspiração, assim como também puderam relembrar detalhes das Campanhas anteriores onde compartilharam de depoimentos emocionantes entre eles. Foi um momento convidativo e comovente que eles tiveram para saber a importância de fazer diferença na vida do outro. E que doar roupas, amor, carinho e tempo faz bem para o próximo e para si mesmo. Todos os Agentes participaram ativamente;



- No mês de Maio/2019 chegamos ao final da Campanha do Agasalho com um resultado significativo e com um número expressivo de roupas arrecadadas e uma mistura de muitas emoções e histórias de vida registradas que ficarão na memória dos nossos Colaboradores. Foram mais de 12 mil peças de roupas, calçados e cobertores arrecadadas pelos Colaboradores do Teleconsulta que serão entregues a 35 entidades filantrópicas de Goiânia. Em

uma Campanha tranquila, harmônica, os nossos Colaboradores trabalharam de forma calorosa entre si, de forma responsável e muito organizada;

- Os Colaboradores do Teleconsulta abraçaram esta causa, e neste período foi possível proporcionar bem-estar e conscientização em nossos jovens Colaboradores.



- Em 09 de maio/19, recebemos a visita dos Secretários de Jataí que vieram prestigiar e conhecer as instalações da Unidade Teleconsulta, todos ficaram encantados com a estrutura predial e com o Sistema de distribuição de vagas.



ES-33 06/11/20 Prot.: 1277784

- No dia 31 de maio/2019, recebemos na Unidade os integrantes da CIPA e a Enfermeira Fabrícia Cândida foi a convidada a dividir seus conhecimentos sobre a correta higienização das mãos.



10



- No mês de maio de 2019 também comemoramos o dia das mães, e com o painel decorado cada mãe que faz parte de nossa equipe foi homenageada.



- No dia 14 de junho/2019, para comemorar os resultados da Campanha do Agasalho deste ano, os colaboradores da Central de Atendimento - Teleconsulta tiveram um dia festivo. Vestidos a caráter, com uma mesa de comidas típicas e o ambiente decorado, os membros da equipe tiveram uma festa junina animada. Na ocasião, eles assistiram ao vídeo que produziram com os principais momentos da campanha, além de dançarem quadrilha e promoverem brincadeiras, o que mudou totalmente a rotina de trabalho dos colaboradores.



ES: 06/11/20 Prot.: 1277784

- No dia 04 de Julho/19, a Empresa MJ automação realizaram reparo no portão de entrada do Teleconsulta, e colocaram um cordão de aço para firma-lo, pois este estava empenado, e na oportunidade trocaram a fechadura que estava com defeito;



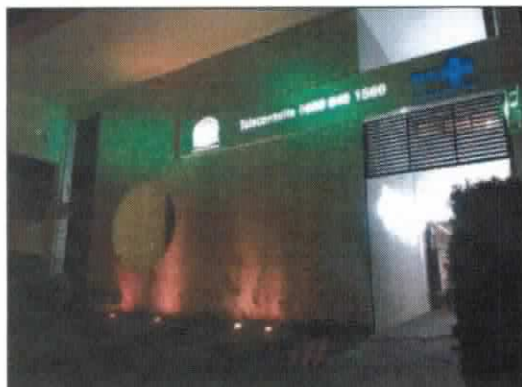
- No dia 08 de Julho/19 o Colaborador Cláudio da Gemap acompanhou o funcionário Sr. Napoleão da empresa WR Extintores que realizou a troca dos extintores da Unidade, estes foram devolvidos no dia 15/07. E o Sr. Valdir da equipe de manutenção trocou as torneiras do bebedouro, piso superior, pois estas estavam entupidas.



- No dia 12 de Julho/19 os colaboradores da Manutenção realizaram manutenção no banheiro feminino e masculino (aperto da mola nas portas e fechaduras, reparo no rodapé, e troca de lâmpadas queimadas), no Contact Center (reparo no gesso que apresentava buracos de goteiras), Sala administração (reparo no rodapé que soltou).



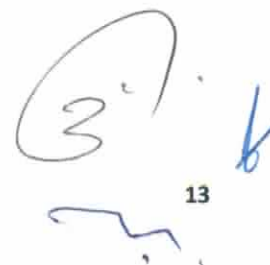
- O mês de Setembro é dedicado à campanhas nacionais de doação de órgãos, e considerando que o verde é adotado em todo mundo, como a cor símbolo da Doação de Órgãos, o Teleconsulta recebeu em sua fachada a iluminação nesta cor, como demonstração de adesão à campanha e de solidariedade às pessoas que necessitam de um transplante.



- No dia 16 de setembro/19, foram retiradas **28 cadeiras** da unidade para reforma do estofado, visto que apresentavam desgastes ocasionados pelo tempo de uso;



- No dia 27 de setembro/19, técnicos da empresa Matriz Office estiveram na Unidade realizando manutenção nas baias (posições de atendimento), para corrigir os desgastes de uso;



- O movimento Outubro Rosa alerta as mulheres sobre a importância de olhar com atenção para a saúde, e ajuda conscientiza-las acerca da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer de mama. Iniciativas como essa são fundamentais para a prevenção. O Teleconsulta também aderiu à campanha iluminando a fachada da Unidade com a cor rosa.



- No mês de Outubro/19, foi realizada a abertura da Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho – SIPAT. Os integrantes da CIPA promoveram várias atividades com os colaboradores, dentre elas uma palestra sobre o tema Assédio Moral e Sexual no trabalho;



- Em 15 de outubro/19, o Sargento **Valdir Freitas** foi o convidado para dar continuidade às atividades da SIPAT e abordou o tema sobre os **Primeiros Socorros**.



ES: 06/11/20 Prot.: 1277784

- E no dia 16 de outubro/19, a Enfermeira Núzia Lemes que ministrou palestra sobre Higiene Pessoal.



- No dia 17 de outubro/19, a fonoaudióloga Vanessa Américo que realizou atividades sobre o uso profissional da voz, enquanto a fisioterapeuta Joana Angélica que realizou atividades sobre a importância dos exercícios laborais, e no final das atividades os Agentes receberam as bolinhas anti-stress.



- E no dia 18 de outubro/19, foi encerramento da SIPAT, e a terapeuta ocupacional Sra. Anna Paula Hirako que ministrou a palestra sobre Ergonomia, ao final da palestra houve sorteio de brindes e entrega de bombons como forma de agradecimento pela participação de todos.



- Novembro Azul é um movimento mundial que acontece para reforçar a importância da prevenção e do diagnóstico precoce do câncer de próstata em todo o mundo. A Central de Atendimento ao Cidadão, Teleconsulta está iluminado na cor azul durante todo o mês;



- Dezembro vermelho, em 1987, a ONU criou esta campanha e, em 1991, a fitinha vermelha surgiu com artistas de Nova York, para lembrar a luta contra a AIDS e transmitir compreensão, solidariedade e apoio aos portadores do vírus HIV. No Brasil, o projeto foi adotado em 1988, pelo Ministério da Saúde. A fachada da Unidade recebeu iluminação na cor vermelha manifestando o seu apoio a causa;



- No dia 04 de dezembro/19, uma equipe da empresa da Matriz Office esteve na unidade afim de efetuar a manutenção nas estações de trabalho que apresentavam avarias. Foram feitos ajustes e trocas de peças



E.S. 06/11/20 Prot.: 127784



- No dia 12 de dezembro/19, foi realizada a campanha eleitoral da CIPA gestão 2019/2020 na e os candidatos foram os Colaboradores Esterliane Neres Sousa, Diego Conrado Lisboa, Cláudia Pereira de Araújo, Cleuma Rodrigues Vieira, Tânia Gomes dos Santos Alves e Oberdan de Jesus.



- Em 12 de dezembro/19, os colaboradores da manutenção fixaram as placas de sinalização na corrente utilizada para fechar o estacionamento da Unidade, procedimento ocorreu no final do expediente para evitar acidentes.



- Em 18 de dezembro/19, os colaboradores da manutenção realizaram os reparos nas luminárias que estavam queimadas, além de corrigir as goteiras que estavam sobre os armários.



- No dia 21 de dezembro/19, recebemos os colaboradores da Amazônia Garden Paisagismo, onde realizaram a manutenção mensal dos jardins da Unidade.



- Nos dias 23 e 30 de dezembro/19, para descontrair o ambiente de trabalho e comemorar o Natal e Ano Novo, todos os colaboradores compareceram com camiseta vermelha e branca, respectivamente.



ATIVIDADES SEXTA-INFORMATIVA

Às Sextas Informativas são instrumentos importantes para o compartilhamento e alinhamento de informações além de colaborar com o desenvolvimento de uma gestão participativa. Tendo como finalidade construir a rede de relações na equipe de enfermagem e Agentes de Atendimento. Os temas das Sextas Informativas foram motivacionais e de capacitação onde foram abordados temas voltados para a qualidade do atendimento, organização do ambiente de trabalho, crescimento profissional e social.



ELOGIOS REGISTRADOS

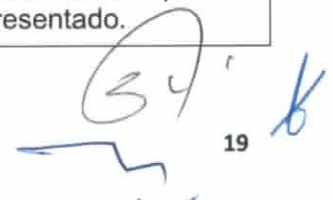
Os usuários são os principais indicadores utilizados para mensurar a qualidade do atendimento prestado pelo Teleconsulta. Nesse sentido, registramos a seguir alguns elogios feitos por eles que utilizam o Sistema de Saúde do município, e ligaram na Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta no ano de **2019** para deixar registrada a satisfação em ser bem atendido.

Destacamos que foram recebidos no ano **436** (quatrocentos e trinta e seis) elogios, os quais são anotados e repassados à equipe de Enfermagem e monitoria para confirmação e registro.

O quadro que se segue mostra alguns dos elogios, registrados pelos pacientes, como forma de agradecimento.

Elogios Registrados – ano de 2019		
Item	Usuário	Elogio
1	Ieda Maria Borba de Oliveira Silva	Relatou que o atendimento oferecido pela Agente Beatriz Viana foi muito especial.
2	Bruno de Sousa Leite	Relatou que o atendimento da Agente foi maravilhoso.
3	Luis Alberto de Barros	Usuário agradeceu pelo atendimento, ficou lisonjeado e parabenizou.
4	Ketiny Murielly Pedrosa Sampaio	Avó agradece o atendimento a paciência e a educação da Agente Beatriz Viana, por marcar consulta para 04 crianças no mesmo dia.
5	Valdenilda Rosa de Santana	O Agente Diego Conrado parabenizada pela educação durante o atendimento.
6	Vanessa Alves Ribeiro	Agente Ingrid da Conceição foi parabenizada pelo excelente atendimento apresentado.

E-S: 06/11/20 Prot.: 1277784



7	Divina Maria Valeriano	A Sra. Divina agradece a Agente Deyse Garcia pelo excelente atendimento e classifica nota máxima para o atendimento oferecido.
...	-	-
435	Ângela Maria da Silva Oliveira	Paciente elogia o atendimento do Agente Welison Ferreira, "Parabéns pelo seu atendimento, você é muito atencioso".
436	Sophya Candido de Oliveira dos Santos	Agente Denys parabenizado pela forma gentil em atender o usuário.

2.5. NETCONSULTAS

Considerando a popularização da Internet, e no intuito de aumentar a acessibilidade à saúde o Idtech lançou no dia 04 de agosto/16, o aplicativo NetConsulta, feito para modernizar ainda mais o serviço de agendamento através da internet, de consultas eletivas (não emergenciais) em clínica geral, pediatria, ginecologia e obstetrícia. O sistema é a versão virtual da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta.

Estão incluídos no sistema on-line todos os Cais, Ciams e Centros de Saúde da capital, com exceção das unidades de Estratégia da Saúde da Família - ESF. Os usuários podem escolher as unidades mais próximas da sua localização atual, já que o sistema utiliza GPS para o georreferenciamento. O sistema prevê ainda algumas regras para utilização, uma delas é que o usuário só poderá agendar até duas consultas por dia do mesmo computador/celular, para evitar fraudes.

O aplicativo do NetConsulta está disponível para download gratuito no Play Store para smartphones cujo sistema operacional é o Android e Iphones. E para os usuários que não têm acesso pelo celular, é possível fazer o agendamento também pelo site <http://netconsulta.idtech.org.br>. Pelo aplicativo, os usuários recebem uma mensagem de confirmação da consulta por meio de notificação. Já pelo site, recebem a confirmação via e-mail.

DADOS DE PRODUÇÃO DO NETCONSULTAS:

2.5.1. Evolução mensal dos agendamentos pelo aplicativo

Mês	Ano referência			
	2016	2017	2018	2019
Janeiro	-	4436	5373	4270
Fevereiro	-	3528	4311	3137
Março	-	4374	4853	3539
Abril	-	3807	5051	2970
Maio	-	5337	5563	2516
Junho	-	4528	4675	2078
Julho	-	4640	5379	1616
Agosto	3276	4896	6133	2238
Setembro	3491	4647	5940	2112

Outubro	3285	4284	6031	4322
Novembro	3459	5008	4634	4322
Dezembro	3189	3895	2866	4581
Total	16700	53380	60809	37701

Lançamento do aplicativo

2.6. Serviço de Apoio às Consultas Especializadas

A estruturação do SUS possui requisitos básicos que impactam o processo de gestão, entre eles a necessidade de sistematizar informação estratégica para subsidiar suas políticas. Promover essa sistematização e a democratização da informação estratégica, buscando subsidiar o processo decisório no âmbito do SUS, é um desafio inadiável para todos os poderes públicos, os gestores, as entidades técnico-científicas, a sociedade civil organizada e organismos internacionais. Um dos grandes desafios do gestor é administrar o total da oferta de consultas especializadas da rede municipal de saúde de Goiânia-Go visando elevar o grau de acessibilidade dos usuários do SUS municipal.

Em 2019, a Central de Consultas Especializadas efetuou 469.027 (quatrocentas e sessenta e nove mil e vinte e sete) ligações para confirmação e repasse dos dados das consultas. Essas 469.027 (quatrocentas e sessenta e nove mil e vinte e sete) ligações realizadas resultaram em 256.641 (duzentas e cinquenta e seis mil seiscentas e quarenta e uma) consultas confirmadas.

Consulta especializada 2019 _Demonstrativo de produção mensal				
Mês	Ligações Realizadas	Ligações Recebidas	Consultas Confirmadas	Consultas Canceladas
Janeiro	41.107	808	13.486	3.000
Fevereiro	38.699	804	13.339	2.894
Março	35.426	624	20.587	*
Abril	42.195	796	24.735	*
Maio	44.394	808	25.300	*
Junho	39.851	722	21.970	*
Julho	42.031	861	22.650	*
Agosto	38.344	770	26.277	*
Setembro	35.806	1.070	24.581	*
Outubro	39.839	0	23.485	*
Novembro	41.810	0	23.352	*
Dezembro	29.525	0	16.879	
Total	469.027	7.263	256.641	5.894

06/11/20 Prot.: 127784



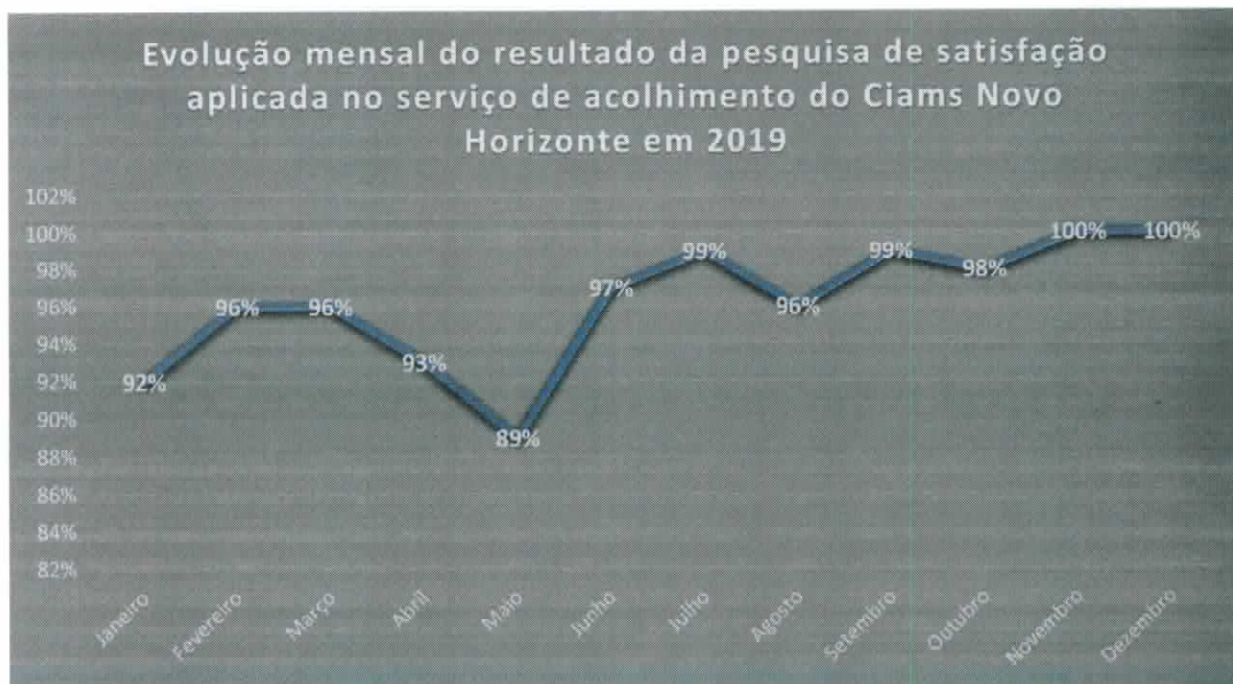
3. SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE

Humanizar e modernizar o atendimento de saúde nos âmbitos da rede municipal de saúde que compõem o SUS nesta capital, em especial no CIAMS Novo Horizonte transcreve-se como um marco ímpar do seu planejamento e engajamento nessa nova filosofia, objetivando um melhor atendimento aos seus usuários.

A unidade está localizada no setor Novo Horizonte no município de Goiânia e faz parte do Distrito Sanitário Sudoeste (um dos sete distritos de Goiânia), com área de abrangência constituída por mais de 40 bairros, e serve como referência para 11 unidades de assistência básica à saúde da família (UABSF).


Com estrutura moderna visando o conforto dos usuários e uma proposta diferente de acolhimento do usuário, o novo ambulatório do CIAMS Novo Horizonte foi inaugurado no dia 05 de agosto/14 e conta com 23 profissionais atuando nas três recepções, para oferecer um atendimento de qualidade ao usuário.

Com o intuito de aprimorar os serviços realizados no CIAMS Novo Horizonte, com o levantamento das sugestões e queixas dos usuários atendidos na unidade, o Instituto implantou desde o dia 25 de novembro de 2014 a pesquisa de satisfação. A seguir, apresentamos os índices de satisfação alcançados mês a mês no período compreendido entre janeiro e dezembro/2019.



Goiânia, Março de 2020.

ES-53 06/11/20 Prot.: 1277784



23