



**PREFEITURA
DE GOIÂNIA**

Saúde

RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES JANEIRO DE 2025

Central de Atendimento
ao Cidadão - Teleconsulta

Serviço de Apoio à
Consultas Especializadas

Serviço de Acolhimento e
Humanização do Ciams Novo Horizonte



SUMÁRIO

DESCRIÇÃO DAS PRINCIPAIS AÇÕES/ATIVIDADES	3
1. BALANÇO DAS ATIVIDADES	4
1.1. Dados Estatísticos	4
1.1.1. Demonstrativo do número de consultas agendadas por especialidade médica e tipo de unidade de saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde)	4
1.1.2. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por tipo de unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, Centros de Saúde e Maternidade).....	4
1.1.3. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por especialidade médica em janeiro/2025.....	5
1.1.4. Demonstrativo do número de consultas agendadas por unidade de saúde e especialidade médica.	6
1.1.5. Demonstrativo do número de consultas agendas por dia e especialidades em janeiro/25.....	6
1.1.6. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de janeiro/2025	7
1.1.7. Evolução mensal do número de consultas agendadas em 2025.....	8
1.1.8. Evolução anual do número de consultas agendadas no período compreendido	9
1.1.9. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês, entre 2014 e 2025.....	9
1.1.10. Demonstrativo gráfico da média mensal obtida entre 2006 e 2025	10
1.1.11. Demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação em 2025.....	11
2. Avaliação do Teleconsulta referente ao mês de janeiro/2025.....	123
2. Atividades realizadas na Unidade	13
2.1. Busca por vagas sem sucesso	18
2.2. Relatório de Aproveitamento de Consultas	20
2.3. Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde	22
2.4. Relatório de Consultas Marcadas de acordo com a Origem do Usuário (Bairros)	23
2.5. Relatório de Visualização de Vagas (por prioridades).....	33
2.6. Projeto Alto Risco.....	Erro! Indicador não definido.34
2.7. Sala de Situação	35
2.8. Planos de Saúde	35
2.9. Sobras de Vagas	36
2.10. Dados Contact Center.....	346
2.10.1. Comparação mês anterior / mês atual.....	346
2.11. Serviço de Apoio às Consultas Especializadas.....	368
2.12. SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE.....	389
3. ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS	44
ANEXOS	46

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL – JANEIRO/2025

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.

Diante do exposto, o presente relatório realizará uma análise sucinta das atividades desenvolvidas no mês de **Janeiro/2025**, 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

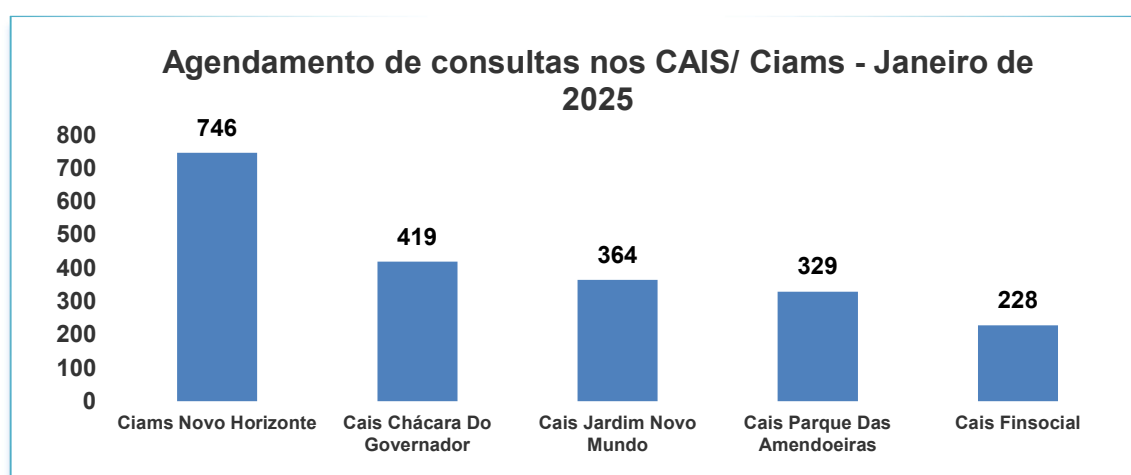
1.1. Dados Estatísticos

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 mês de janeiro/2025.

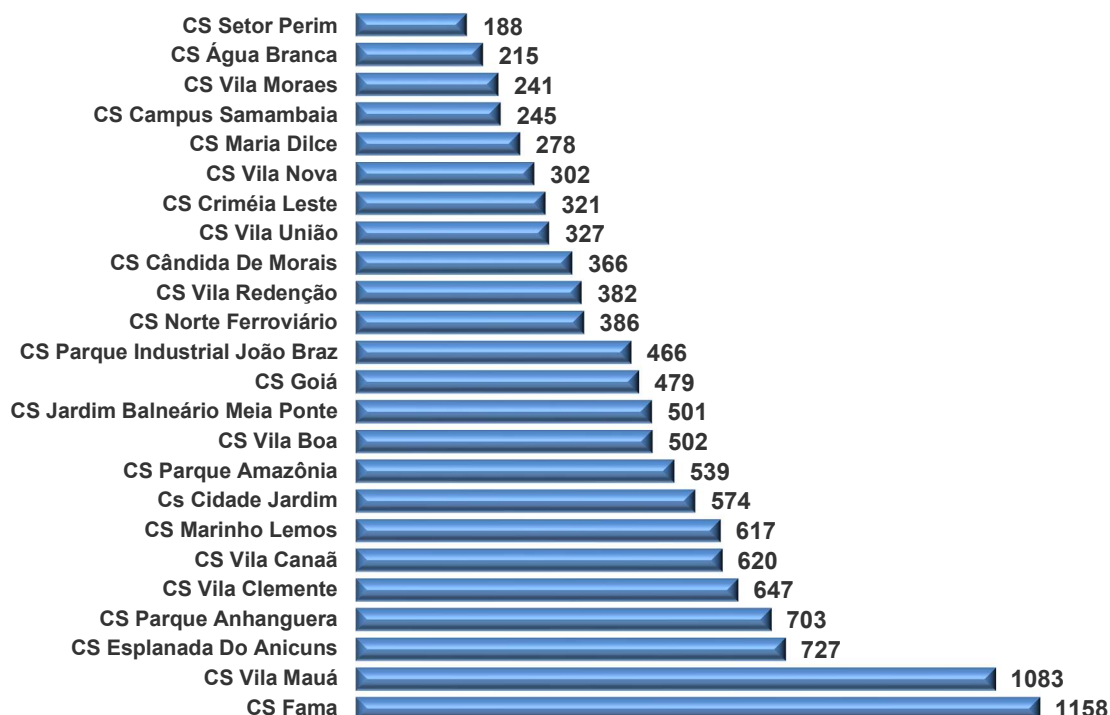
1.1.1. Demonstrativo do número de consultas agendadas por especialidade médica e tipo de unidade de saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde)

JANEIRO_2025			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
Generalista	756	5.895	6.651
Pediatria	457	1.872	2.329
Ginecologista	753	1.290	2.043
Clínico Geral	740	2.189	2.929
Pediatria Alto Risco	0	1	1
Total	2.706	11.247	13.953

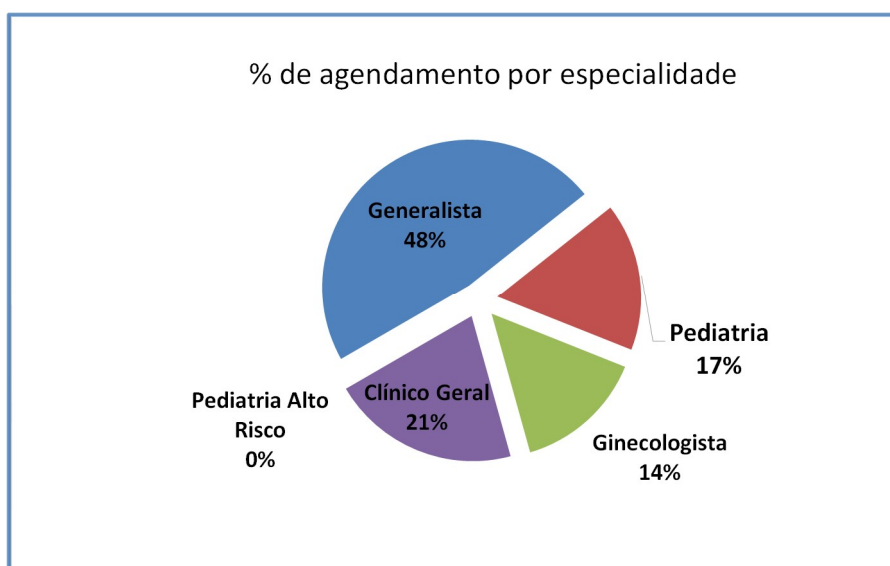
1.1.2. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por tipo de unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, e Centros de Saúde).



Consultas agendadas nos Centro de Saúde - Janeiro/25



1.1.3. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por especialidade médica em janeiro/2025.



1.1.4. Demonstrativo do número de consultas agendadas por unidade de saúde e especialidade médica.

Unidade de Saúde							
Item	Unidade de Saúde	Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Pediatria Alto Risco	Generalista	Total
1	CS Fama	387	0	0	0	771	1158
2	CS Vila Mauá	0	41	125	0	917	1083
3	Ciams Novo Horizonte	0	253	137	0	356	746
4	CS Esplanada do Anicuns	0	85	134	0	508	727
5	CS Parque Anhanguera	187	130	141	0	245	703
6	CS Vila Clemente	193	101	135	0	218	647
7	CS Vila Canaã	232	90	150	0	148	620
8	CS Marinho Lemos	46	111	87	0	373	617
9	Cs Cidade Jardim	0	0	43	0	531	574
10	CS Parque Amazônia	144	0	221	0	174	539
11	CS Vila Boa	0	113	59	0	330	502
12	CS Jd Balneário Meia Ponte	157	43	0	0	301	501
13	CS Goiá	187	114	178	0	0	479
14	CS Pq Industrial João Braz	117	0	62	0	287	466
15	Cais Chácara Do Governador	167	0	39	0	213	419
16	CS Norte Ferroviário	79	0	104	0	203	386
17	CS Vila Redenção	108	274	0	0	0	382
18	CS Cândida De Moraes	0	22	56	0	288	366
19	Cais Jardim Novo Mundo	70	255	0	0	39	364
20	Cais Pq das Amendoeiras	198	0	131	0	0	329
21	CS Vila União	169	0	158	0	0	327
22	CS Criméia Leste	0	0	0	0	321	321
23	CS Vila Nova	115	103	83	1	0	302
24	CS Maria Dilce	0	0	0	0	278	278
25	CS Campus Samambaia	107	0	0	0	138	245
26	CS Vila Moraes	193	0	48	0	0	241
27	Cais Finsocial	73	155	0	0	0	228
28	CS Água Branca	0	62	153	0	0	215
29	CS Setor Perim	0	91	85	0	12	188
Total		2929	2043	2329	1	6651	13953

1.1.5. Demonstrativo do número de consultas agendas por dia e especialidades em Janeiro/2025

Janeiro								
Data Consulta	Dia Semana	Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Alto Risco	Generalista	Total	Participação
02/01/2025	Quinta-feira	77	51	99	0	288	515	3,69%
03/01/2025	Sexta-feira	98	85	66	0	140	389	2,79%
06/01/2025	Segunda-feira	102	70	96	0	349	617	4,42%
07/01/2025	Terça-feira	111	85	142	0	352	690	4,95%
08/01/2025	Quarta-feira	110	79	147	0	355	691	4,95%
09/01/2025	Quinta-feira	128	82	110	0	380	700	5,02%
10/01/2025	Sexta-feira	123	107	58	0	178	466	3,34%

13/01/2025	Segunda-feira	111	96	74	0	350	631	4,52%
14/01/2025	Terça-feira	108	82	114	0	322	626	4,49%
15/01/2025	Quarta-feira	117	88	103	0	338	646	4,63%
16/01/2025	Quinta-feira	133	83	98	0	373	687	4,92%
17/01/2025	Sexta-feira	138	101	66	0	179	484	3,47%
20/01/2025	Segunda-feira	133	112	74	0	313	632	4,53%
21/01/2025	Terça-feira	138	97	135	0	303	673	4,82%
22/01/2025	Quarta-feira	152	100	125	0	328	705	5,05%
23/01/2025	Quinta-feira	179	89	127	0	353	748	5,36%
24/01/2025	Sexta-feira	135	102	77	0	170	484	3,47%
27/01/2025	Segunda-feira	161	126	112	0	323	722	5,17%
28/01/2025	Terça-feira	181	109	155	0	346	791	5,67%
29/01/2025	Quarta-feira	166	95	131	0	341	733	5,25%
30/01/2025	Quinta-feira	176	96	145	0	381	798	5,72%
31/01/2025	Sexta-feira	152	108	75	1	189	525	3,76%
Totais		2929	2043	2329	1	6651	13953	100%

1.1.6. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de Janeiro/2025

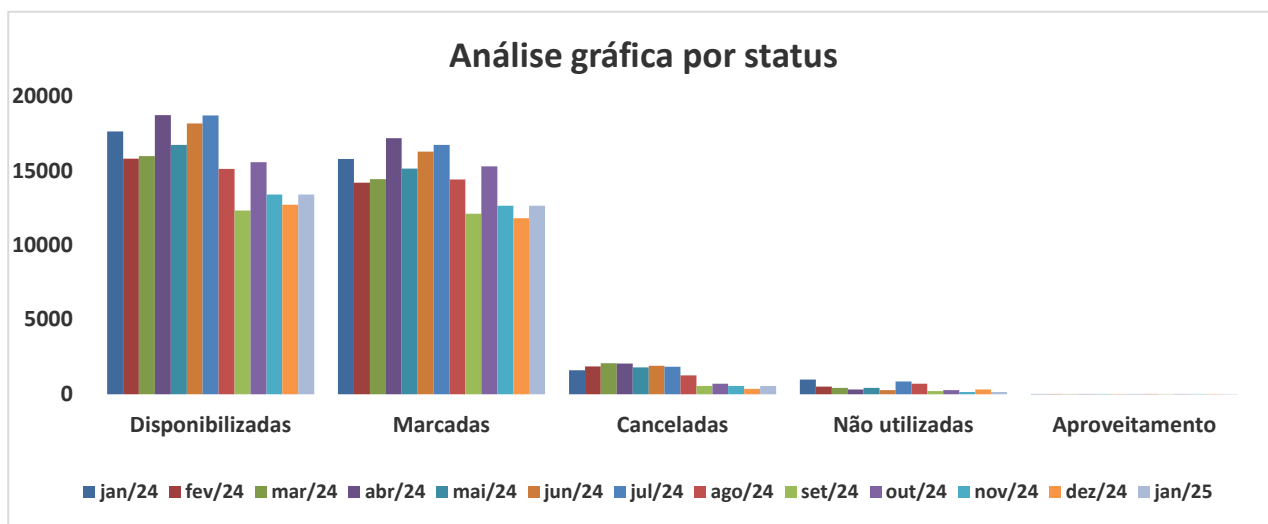
	Disp.	Bloq	Canceladas N utilizadas	Disp.	Marcadas TC	Aprov.%	Canc.	Total	%	N. Utilizada
Clínico Geral	3093	22	92	2979	2964	99,50%	253	2711	91,00%	15
Ginecologista	2397	6	302	2089	2086	99,86%	89	1997	95,60%	3
Pediatria	2216	0	101	2115	2073	98,01%	79	1994	94,28%	42
Alto Risco	42	0	0	42	2	4,76%	0	2	4,76%	40
Generalista	5679	4	81	5594	5550	99,21%	134	5416	96,82%	44
Total	13427	32	576	12819	12675	98,88%	555	12120	94,55%	144

Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de **janeiro/2025**, 13.427 (treze mil quatrocentos e vinte e sete) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao bloqueio de 32 (trinta e dois) vagas e cancelaram 576 (quinhentos e setenta e seis) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 12.819 (doze mil oitocentos e dezenove) vagas. Destas, 144 (cento e quarenta e quatro) permaneceram remanescentes e 555 (quinhentos e cinquenta e cinco) consultas já agendadas foram remanejadas.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 12.120 (doze mil cento e vinte). O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi de 98,88% (noventa e oito virgula oitenta e oito por cento) em relação ao total de vagas disponibilizadas.

	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	ago/24	set24	out/24	nov/24	dez/24	Jan/25
Disponibilizadas	17652	15824	15995	18751	16764	18200	18730	15.146	12.337	15.594	13.427	12.735	13.427

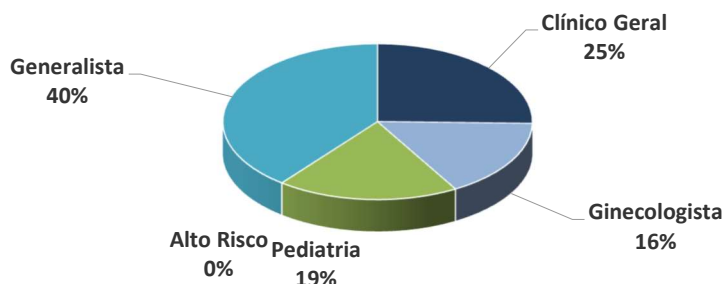
Marcadas	15812	14218	14445	17208	15155	16297	16748	14436	12.133	15.323	12.675	11.820	12.675
Canceladas	1600	1871	2070	2056	1788	1911	1847	1264	547	699	555	346	555
Não utilizadas	978	498	411	313	412	276	844	710	204	271	144	311	144
Aproveitamento	94,18%	96,62%	97,23%	98,21%	97,35%	95,98%	95,20%	95,31%	98,35%	98,26%	98,88%	97,44%	98,88%



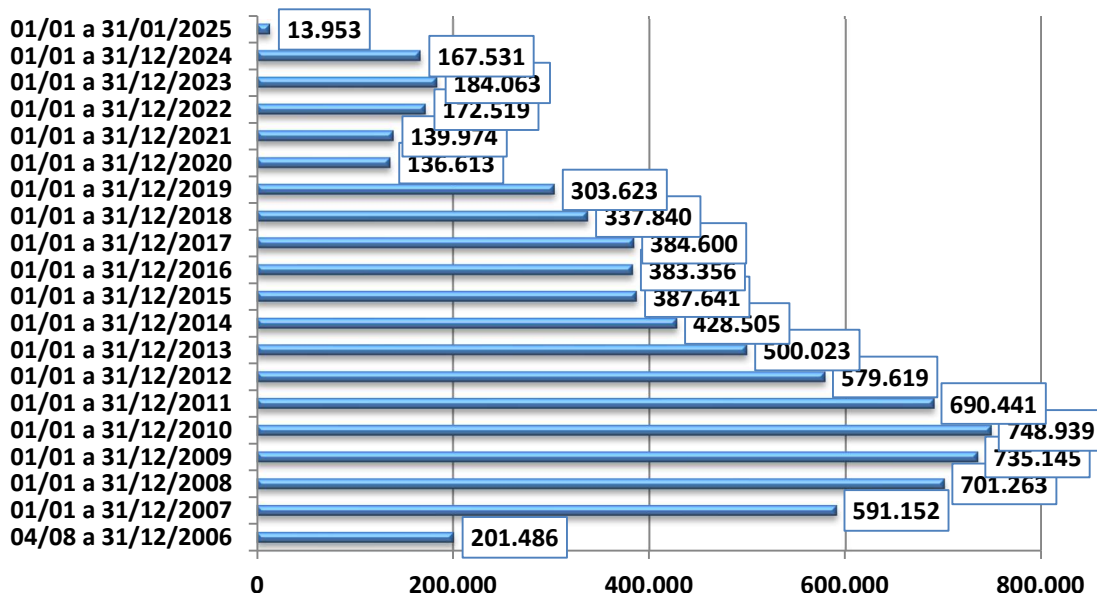
1.1.7. Evolução mensal do número de consultas agendadas;

Mês/Ano	Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Alto Risco	Generalista	Consultas agendadas
jan/24	3.804	2.421	3.097	6	5.746	15.074
fev/24	3.876	2.279	2.651	8	4.641	13.455
mar/24	3.954	2.073	2.877	4	4.606	13.514
abr/24	4.524	3.002	3.457	8	5.312	16.303
mai/24	3.943	2.058	2.976	2	5.585	14.564
jun/24	3.614	2.532	2.854	5	6.601	15.606
jul/24	3.001	2.697	2.718	2	7.621	16.039
ago/24	3.657	2.237	2.659	2	4.617	13.172
set/24	3.879	1.998	2.537	9	3.163	11.586
out/24	3.568	2.524	2.405	4	6.123	14.624
nov/24	2.711	1.997	1.994	2	5.416	12.120
Dez/24	2.584	1.620	1.849	5	5.416	11.474
Jan/25	2.929	2.043	2.329	1	6.651	13.953
Total	46.044	29.481	34.403	46.044	29.481	34.403
Média Mensal	3.542	2.268	2.646	4	5.500	13.960

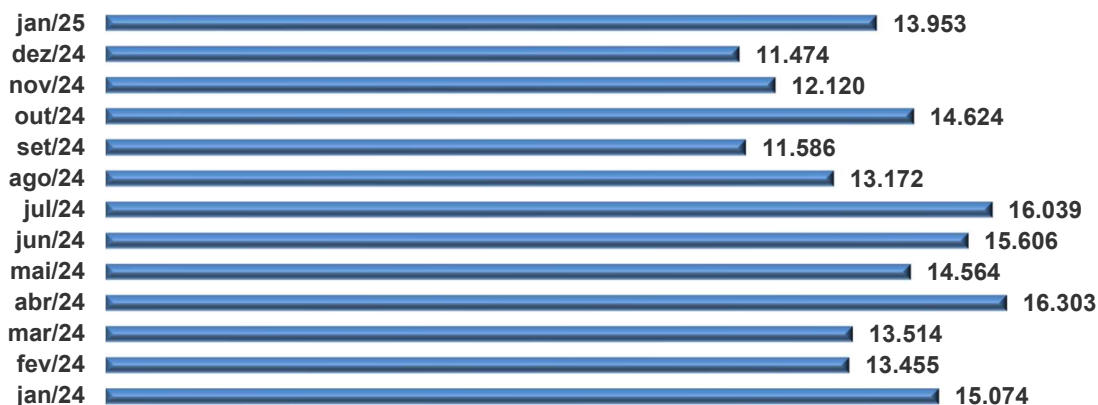
Média de agendamento por especialidade médica



Demonstrativo Gráfico do Número de Consultas Agendadas nos anos de 2006, 2007, 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021, 2022, 2023, 2024 e 2025.



Evolução Mensal do número de consultas agendadas Janeiro/24 a janeiro/25



1.1.8. Evolução anual do número de consultas agendadas no período compreendido entre 2006 e 2025.

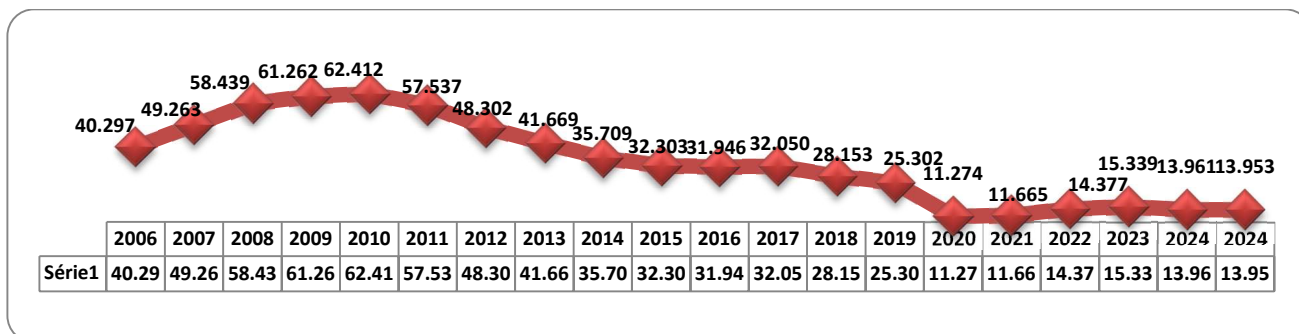
Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade					
		Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Generalista	Consulta Vacina COVID-19	Total
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	0	0	201.486
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	0	0	591.152
2008	01/01 a 31/12/2008	328.567	187.209	185.487	0	0	701.263
2009	01/01 a 31/12/2009	353.151	188.237	193.757	0	0	735.145
2010	01/01 a 31/12/2010	383.641	181.892	183.406	0	0	748.939
2011	01/01 a 31/12/2011	345.034	174.124	171.283	0	0	690.441
2012	01/01 a 31/12/2012	278.814	156.142	144.663	0	0	579.619
2013	01/01 a 31/12/2013	219.018	145.478	135.527	0	0	500.023
2014	01/01 a 31/12/2014	179.071	125.718	123.716	0	0	428.505
2015	01/01 a 31/12/2015	159.723	120.145	107.773	0	0	387.641
2016	01/01 a 31/12/2016	168.613	116.647	98.096	0	0	383.356
2017	01/01 a 31/12/2017	190.508	102.247	91.845	0	0	384.600
2018	01/01 a 31/12/2018	161.427	94.487	81.926	0	0	337.840
2019	01/01 a 31/12/2019	142.303	89.368	71.952	0	0	303.623
2020	01/01 a 31/12/2020	52.102	36.714	24.576	21.895	1326	136.613
2021	01/01 a 31/12/2021	42.023	31.709	24.007	40.883	1.352	139.974
2022	01/01 a 31/12/2022	47.923	36.342	30.383	57.871	0	172.519
2023	01/01 a 31/12/2023	52.195	34.000	32.550	65.318	0	184.063
2024	01/01 a 31/12/2024	43.115	27.438	32.131	64.847	0	167.531
2025	01/01 a 31/01/2025	2.929	2.043	2.330	6.651	0	13.953
Total		3.489.367	2.059.219	1.979.557	257.465	2.678	7.788.286

1.1.9. Evolução mensal do número de consultas agendadas mês a mês, entre 2006 e 2025

-	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2024
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	16.856	11.621	12.815	16.022	15.074	13.953
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	13.843	11.577	13.166	14.726	13.455	-
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	14.112	9.792	15.234	18.051	13.514	-
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	3.881	10.264	11.437	13.865	16.303	-
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	5.559	9.122	13.604	16.982	14.564	-
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	8.748	8.275	14.682	16.146	15.606	-
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	9.108	9.187	13.298	14.671	16.039	-
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	10.539	13.221	18.710	17.483	13.172	-
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	13.396	16.080	17.148	14.061	11.586	-
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	14.173	14.485	14.487	14.117	14.624	-
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	14.520	14.115	14.905	14.391	12.120	-
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	10.552	12.235	13.033	13.548	11.474	-

-	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	135.287	139.974	172.519	184.063	167.531	13.953
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	11.274	11.665	14.377	15.339	13.961	13.953
Total	7.786.960																			

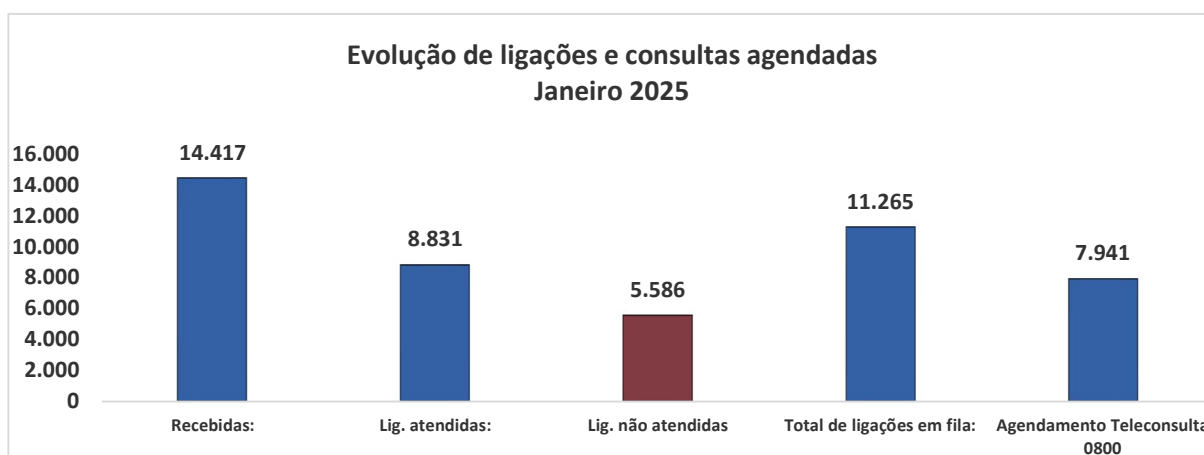
1.1.10. Demonstrativo gráfico da média mensal obtida entre 2006 e 2025



1.1.11. Demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação em 2025.

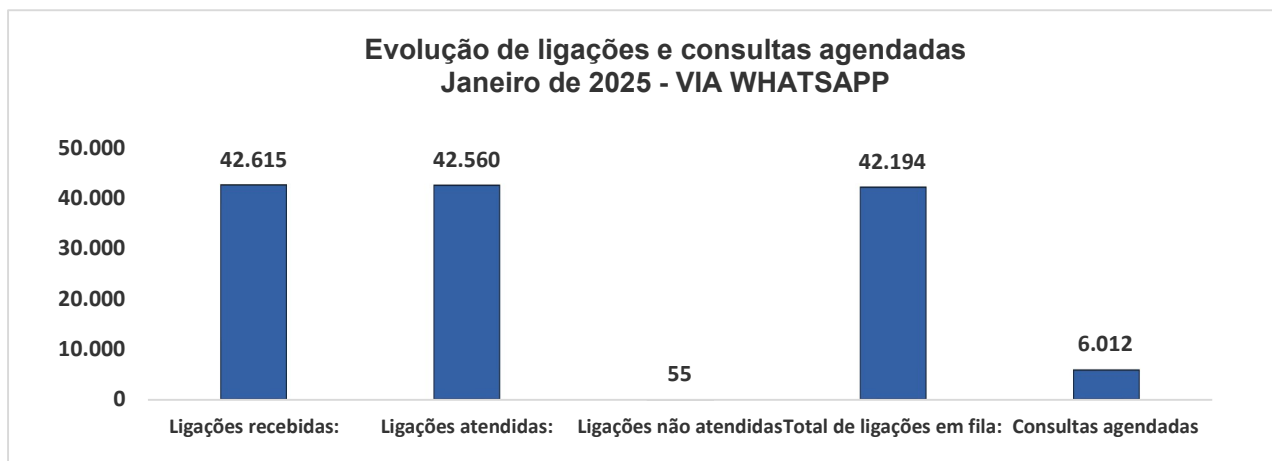
- Via de atendimento: Chamadas Telefônicas pelo 0800-6461560

Atendimentos via 0800-6461560 (ligação)					
Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2025	Janeiro	14.417	5.586	8.831	-
Total		14.417	5.586	8.831	-



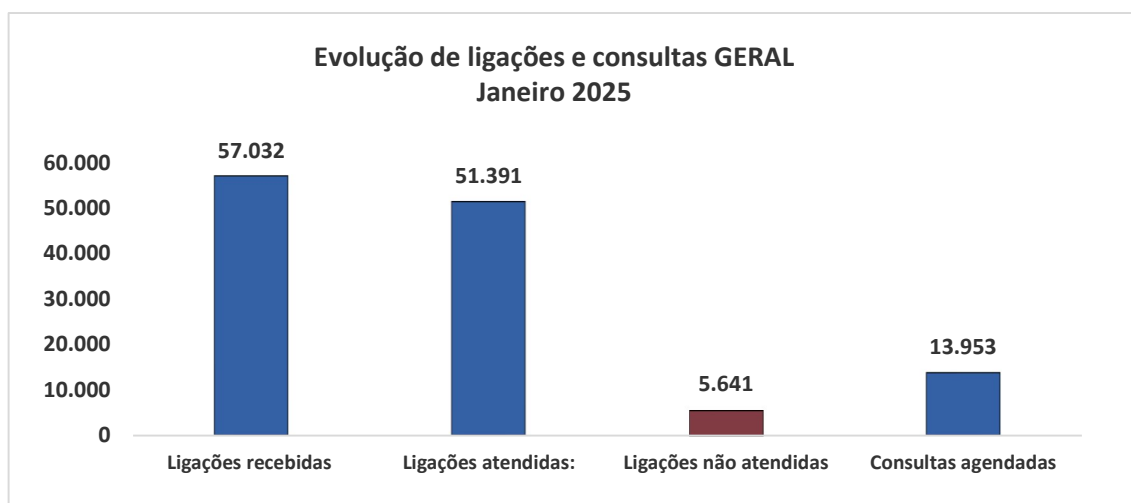
- Via de atendimento: Whatsapp

Atendimentos via Whatsapp					
Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2025	Janeiro	42.615	55	42.560	-
Total		42.615	55	42.560	-



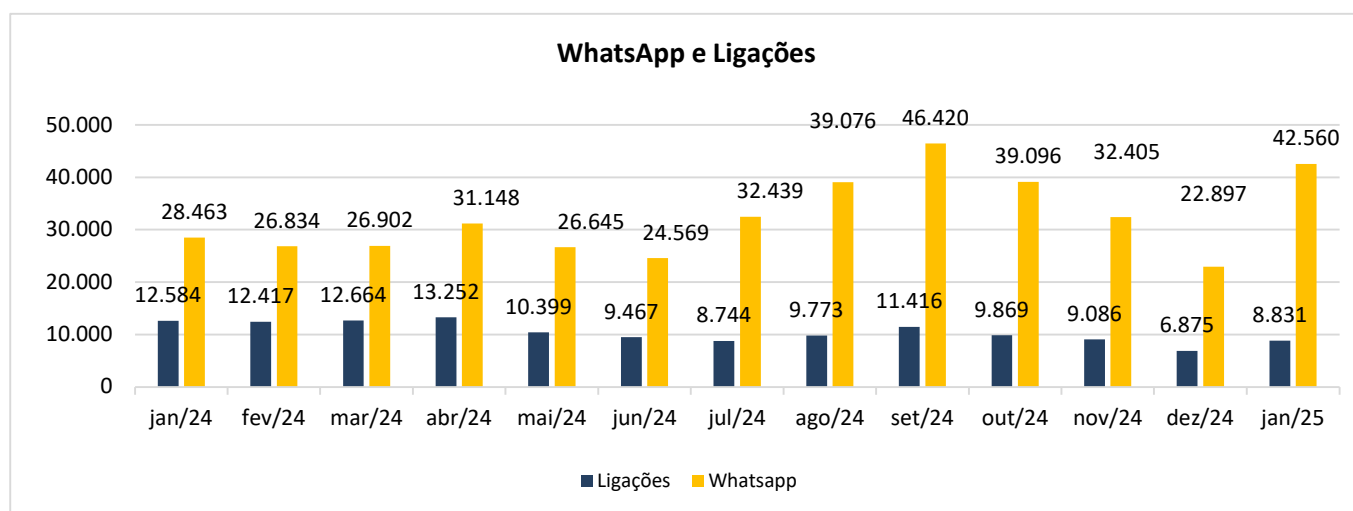
➤ Via de atendimento Geral em outubro **Ligações+Whatsapp**

Total geral (ligações+whatsapp)	Ligações Recebidas	URA	Atendimento Humano	Consultas agendadas
	57.032	5.641	51.391	13.953





Atendimento	jan/24	fev/24	mar/24	Abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	Dez/24	Jan/25
Ligações	12.584	12.417	12.664	13.252	10.399	9.467	8.744	9.773	11.416	9.869	9.086	6.875	8.831
Whatsapp	28.463	26.834	26.902	31.148	26.645	24.569	32.439	39.076	46.420	39.096	32.405	22.897	42.560
Total Atendidas	41.047	39.251	39.566	44.400	37.044	34.036	41.183	48.849	57.836	48.965	41.491	29.772	51.391



2. Avaliação do Teleconsulta referente ao mês de Janeiro/2025

Atividades realizadas na Unidade

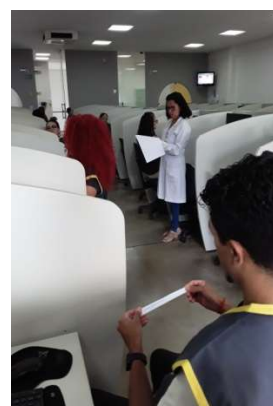
Janeiro Branco

Nos dias 28 e 29 de janeiro/2025, foi realizada uma breve palestra informativa sobre o Janeiro Branco, que visa alertar para os cuidados com a saúde mental e emocional, estiveram na unidade a gerente do GRH Munique, com as psicólogas Danyele, Ediene e a gerente da GEP Renata que falaram sobre estes pontos e orientações de cuidados sobre este tema.



Dia nacional da visibilidade trans

Em alusão ao dia da visibilidade Trans, no dia 29 de janeiro/2025, foi realizado uma quinta-feira informativa com apresentação da enfermeira Alcione de Fátima, onde foi abordado assuntos sobre violência, transfobia e respeito, afim de promover reflexões junto aos colaboradores do Teleconsulta sobre a cidadania das pessoas trans (homens e mulheres trans) e não-binárias (pessoas que não se percebem como pertencentes a um gênero exclusivamente).



Dia Mundial da Solidariedade

Em alusão ao dia mundial da solidariedade, no dia 31 de janeiro/2025 ocorreu uma sexta informativa com apresentação da enfermeira Alcione de Fátima, com o objetivo de reafirmar o nosso compromisso com a justiça social, igualdade e respeito pelos direitos humanos.



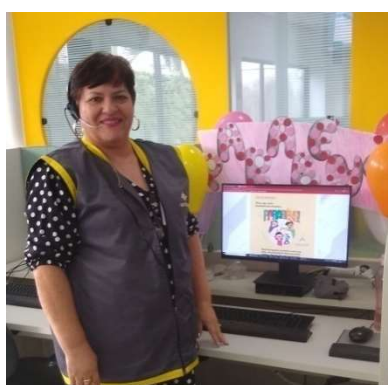
Aniversariantes

Os aniversariantes do mês de janeiro/2025 foram homenageados com uma mensagem de aniversário em forma de cartão digital oferecido pelo instituto de desenvolvimento tecnológico e humano (IDTECH). Os Aniversariantes Foram: Os Aniversariantes Foram: Jedeon Pereira Jales 02/01, Elbanira Barbosa Regis 04/01, Katherine Brito da Costa 14/01.

Jedeon



Elbanira



Katherine

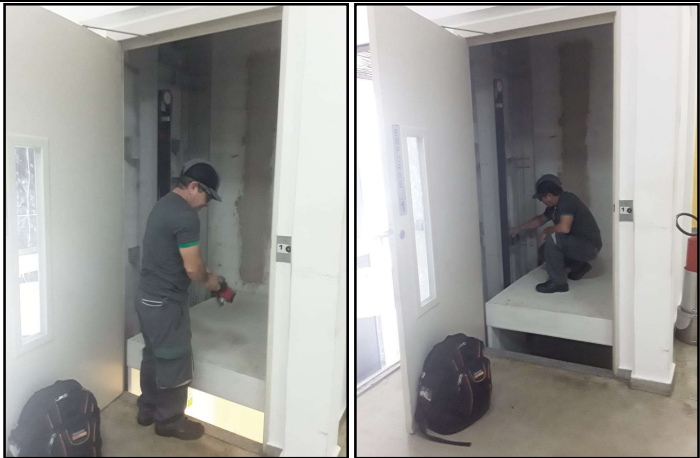


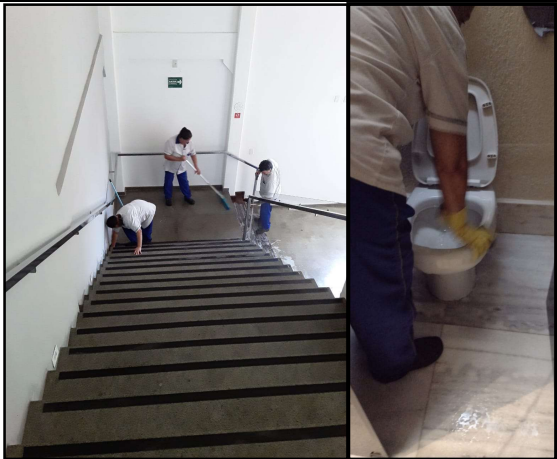
Projeto Excelência

Com o objetivo de manter a excelência no padrão de atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), diariamente as ligações são monitoradas. Tal avaliação serve para acompanhar os agentes de atendimento com a finalidade de garantir que os protocolos de atendimento estabelecidos sejam mantidos em todas as ligações. Os agentes que foram destaque na realização das suas atividades foram Douglas Batista, Cristina Evaristo, Rosângela Maria da Silva, Tatiane Oliveira Lima do turno matutino e Luciano Campos e do turno vespertino ao mês de janeiro/25.



Manutenções

Quadro de Manutenções			
Item	Data	Foto	Descrição do serviço
01	10/01/2025		Colaborador da ORONA ELEVADORES esteve na unidade para realizar da manutenção preventiva do aparelho plataforma da unidade.

02	21/01/2025		Colaboradores da SISTEC climatização, estiveram na unidade para manutenção preventiva de todos os aparelhos ar condicionados.
03	25/01/2025		Os Colaboradores da AMAZÔNIA GARDEN paisagismo realizaram a manutenção mensal nos jardins internos e externos da unidade.
04	24/01/2025		Limpeza pesada da unidade.

ELOGIOS

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 mês janeiro/2025 para deixar registrada a satisfação em ser bem atendido. Ao todo

recebemos neste mês 50 (cinquenta) elogios, os quais são anotados e repassados à equipe de enfermagem e monitorados para confirmação e registro.

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

Elogios Registrados		
Item	Usuário	Elogio
01	Odair Teixeira	O usuário elogia o atendimento prestado pelo agente de atendimento Priscilla Mariana onde o usuário relata: " Parabéns pelo seu trabalho e pelo atendimento ".
02	Gael Santana Sousa	O usuário elogia o atendimento prestado pelo Agente de Atendimento Claudia Pereira onde o usuário relata: " obrigado pelo excelente atendimento, nota 1000 prestativo, parabéns. "

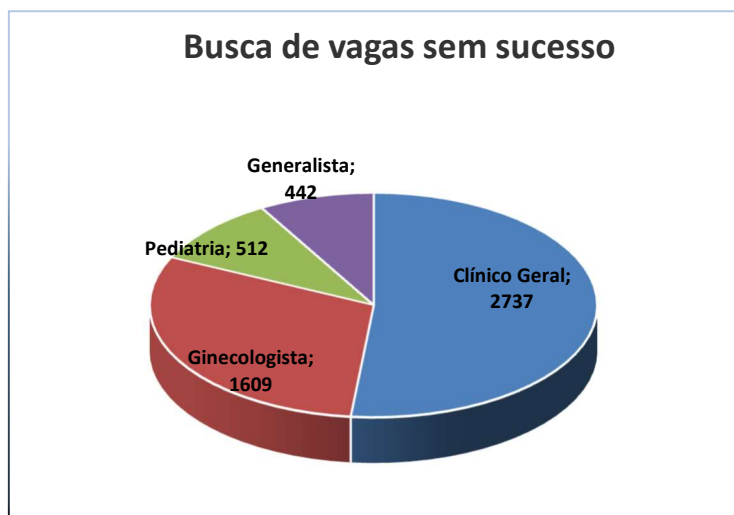
50	Gleyce Kelly Reis	O usuário elogia o atendimento prestado pela Agente de Atendimento Camila Oliveira o usuário relata: " parabéns pelo incrível atendimento ".

2.1. Busca por vagas sem sucesso

O relatório de Busca por vagas sem sucesso tem identificado as Unidades que o usuário tem buscado para marcar sua consulta e não obtiveram êxito, este relatório além de apresentar a falta de vagas por unidade / especialidade irá facilitar o gerenciamento do serviço para locação de profissionais e outras providências necessárias para suprir a ausência de vagas / profissionais por unidade.

Busca de vagas sem sucesso						
Item	Unidade de Saúde	Total	Especialidade			
			Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Generalista
1	Cais Finsocial	1319	447	726	55	90
2	Cais Chácara Do Governador	662	450	110	40	62
3	CS Parque Amazônia	616	385	152	44	35
4	CS Parque Anhanguera	566	362	169	13	22
5	CS Criméia Leste	437	258	99	53	27
6	CS Goiá	211	59	105	28	19
7	CS Vila Nova	156	76	42	16	22
8	CS Vila Moraes	129	61	1	55	12
9	CS Cidade Jardim	127	49	22	40	16
10	CS Jardim Balneário Meia Ponte	109	72	14	2	21
11	Cais Jardim Novo Mundo	107	94	6	2	5
12	CS Vila Redenção	80	43	24	4	9

13	CS Esplanada Do Anicuns	64	45	8	9	2
14	CS Cândida De Moraes	62	19	10	15	18
15	CS Marinho Lemos	60	25	9	17	9
16	CS Vila Mauá	57	39	7	8	3
17	CS Parque Industrial João Braz	55	15	5	29	6
18	Ciams Novo Horizonte	55	24	16	12	3
19	CS Vila Clemente	54	15	33	2	4
20	CS Vila União	51	30	5	8	8
21	CS Vila Boa	49	22	13	9	5
22	Cais Parque Das Amendoeiras	48	38	3	7	0
23	CS Norte Ferroviário	42	22	1	13	6
24	CS Vila Canaã	39	16	3	3	17
25	CS Fama	34	24	4	4	2
26	CS Maria Dilce	33	21	1	2	9
27	CS Setor Perim	30	7	6	12	5
28	CS Água Branca	24	7	8	7	2
29	Cais Cândida De Moraes	17	8	6	1	2
30	CS Campus Samambaia	4	4	0	0	0
31	CS Conjunto Riviera	2	0	0	2	0
32	CS Jardim Guanabara	2	0	1	0	1
Total		5301	2737	1609	512	442

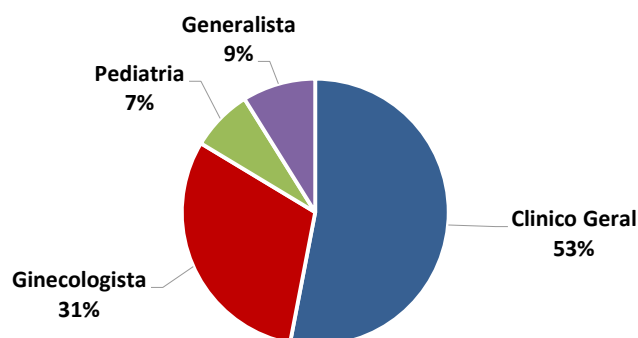


Evolução de Busca por vagas sem sucesso

MÊS	Clinico Geral	Ginecologista	Pediatria	Generalista
jan/24	3.267	1.879	296	538
fev/24	3.876	2.279	286	737
mar/24	3.646	1.994	368	684
abr/24	4.301	1.751	539	653
mai/24	2.440	1.685	357	374
jun/24	1.772	1.185	354	263

jul/24	2.308	1.216	396	344
ago/24	3.957	1.971	368	632
set/24	2.572	1.733	388	475
out/24	3.570	2.445	835	744
nov/24	3.696	1.982	571	472
dez/24	2.053	1.453	429	370
jan/25	2.737	1.609	512	442
Total	40.195	23.182	5.699	6.728

Busca de Vagas sem Sucesso - Janeiro/24 a janeiro/25



2.2. Relatório de Aproveitamento de Consultas

Aproveitamento de vagas																	
Unidade de Saúde	Disp.	Clínico Geral				Ginecologista				Pediatria				Generalista			
		Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CS Fama	1201	400	387	12	1	0	0	0	0	0	0	0	0	801	771	0	30
CS Vila Mauá	1121	0	0	0	0	51	41	10	0	134	125	8	1	936	917	0	19
CS Parque Anhanguera	860	206	187	19	0	148	130	18	0	193	141	5	47	313	245	68	0
Ciams Novo Horizonte	830	0	0	0	0	275	253	22	0	146	137	9	0	409	356	49	4
CS Esplanada Do Anicuns	779	0	0	0	0	110	85	25	0	152	134	16	2	517	508	0	9
CS Vila Clemente	697	209	193	10	6	108	101	7	0	162	135	22	5	218	218	0	0
CS Marinho Lemos	691	46	46	0	0	131	111	20	0	115	87	22	6	399	373	22	4
CS Vila Canaã	675	248	232	0	16	101	90	11	0	178	150	15	13	148	148	0	0
Cs Cidade Jardim	597	0	0	0	0	0	0	0	0	43	43	0	0	554	531	18	5
CS Parque Amazônia	593	160	144	16	0	0	0	0	0	251	221	27	3	182	174	8	0
CS Goiás	589	187	187	0	0	199	114	85	0	203	178	23	2	0	0	0	0
CS Vila Boa	545	0	0	0	0	122	113	9	0	66	59	2	5	357	330	24	3
CS Parque Industrial João Braz	535	138	117	10	11	0	0	0	0	68	62	0	6	329	287	33	9
CS Jd Balneário Meia Ponte	502	157	157	0	0	44	43	1	0	0	0	0	0	301	301	0	0
Cais Chácara Do Governador	492	178	167	11	0	0	0	0	0	101	39	60	2	213	213	0	0

CS Vila União	413	236	169	67	0	5	0	5	0	172	158	10	4	0	0	0	0
CS Norte Ferroviário	404	82	79	0	3	0	0	0	0	119	104	13	2	203	203	0	0
CS Vila Redenção	395	108	108	0	0	287	274	13	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CS Vila Nova	394	115	115	0	0	141	103	37	1	138	84	12	42	0	0	0	0
CS Cândida De Moraes	388	0	0	0	0	22	22	0	0	78	56	13	9	288	288	0	0
Cais Jardim Novo Mundo	383	70	70	0	0	263	255	7	1	0	0	0	0	50	39	0	11
Cais Parque Das Amendoeiras	344	198	198	0	0	0	0	0	0	146	131	10	5	0	0	0	0
CS Criméia Leste	324	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	324	321	0	3
CS Água Branca	286	0	0	0	0	64	62	2	0	222	153	58	11	0	0	0	0
CS Maria Dilce	278	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	278	278	0	0
CS Vila Moraes	267	217	193	22	2	0	0	0	0	50	48	0	2	0	0	0	0
Cais Finsocial	265	75	73	0	2	190	155	35	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CS Campus Samambaia	264	120	107	0	13	0	0	0	0	0	0	0	0	144	138	4	2
CS Setor Perim	221	0	0	0	0	110	91	18	1	99	85	9	5	12	12	0	0
Total	15333	3150	2929	167	54	2371	2043	325	3	2836	2955	334	172	6976	6651	226	99

1.Agendadas 2 Canceladas 3 Disponíveis

Foi possível observar que no mês de janeiro/2025 12.819 (doze mil oitocentos e dezenove) vagas foram disponibilizadas, sendo que 12.675 (doze mil seiscentos e setenta e cinco) foram marcadas, 555 (quinhentos e cinquenta e cinco) foram canceladas/bloqueadas/remanejadas e ficaram disponíveis 144 (cento e quarenta e quatro) vagas.

Análise Gráfica do Aproveitamento de Vagas Por Especialidade Médica

Clínico Geral	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Novembro	2979	2964	253	15	3217	99,50%	91,00%
	Dezembro	2783	2731	147	52	2878	98,13%	92,85%
	Janeiro	2979	2964	253	15	3217	99,50%	91,00%
	Total	8741	8659	653	82	9312	99,04%	91,62%

Ginecologia	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Novembro	2089	2086	89	3	2175	99,86%	95,60%
	Dezembro	1696	1695	75	1	1770	99,94%	95,52%
	Janeiro	2089	2086	89	3	2175	99,86%	95,60%
	Total	5874	5867	253	7	6120	99,89%	95,57%

Pediatría/Alto Risco	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Novembro	2157	2075	79	82	2154	98,01%	94,28%

	Dezembro	2038	1923	69	115	1992	96,33%	92,87%
	Janeiro	2157	2075	79	82	2154	98,01%	94,28%
	Total	6352	6073	227	279	6300	97,45%	93,81%

Generalista	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Novembro	5594	5550	134	44	5684	99,21%	96,82%
	Dezembro	5614	5471	55	143	5526	97,45%	96,47%
	Janeiro	5594	5550	134	44	5684	99,21%	96,82%
	Total	16802	16571	323	231	16894	98,62%	96,70%

	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
Total Geral	37.769	37.170	1.456	599	38.626	98,75%	94,43%

2.3. Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de janeiro/2025 pode-se verificar no relatório constante no **Anexo 01** as Unidades de Saúde que solicitaram cancelamentos de consultas.

2.4. Relatório de Consultas Marcadas de Acordo com a Origem do Usuário (Bairros)

Dentre os **335** (trezentos e trinta e cinco) bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, o bairro que se destacou em número de consultas marcadas no mês de **janeiro/2025**, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo com mais de 894 (oitocentos e noventa e quatro) agendamentos.

Agendamentos por bairro – Janeiro de 2025		
Item	Bairro	Quantidade de agendamentos
1	Jardim Novo Mundo	894
2	Jardim América	570
3	Jardim Nova Esperança	466
4	Jardim Balneário Meia Ponte	429
5	Setor Pedro Ludovico	429
6	Parque Amazônia	402
7	Parque Industrial João Braz	340
8	Jardim Europa	303

9	Setor Leste Vila Nova	301
10	Setor Sudoeste	285
11	Cidade Jardim	273
12	Setor São José	269
13	Setor Urias Magalhães	268
14	Setor Faiçalville	233
15	Setor Central	227
16	Vila Novo Horizonte	222
17	Parque Anhanguera II	202
18	Jardim Vila Boa	195
19	Setor Negrão De Lima	195
20	Setor Criméia Leste	172
21	Setor Campinas	157
22	Vila Redenção	156
23	Setor Castelo Branco	142
24	Setor Bueno	136
25	Parque Santa Cruz	129
26	Setor Progresso	124
27	Setor Perim	122
28	Setor Rio Formoso	122
29	Carolina Parque	120
30	Vila João Vaz	120
31	Setor União	113
32	Setor Dos Funcionários	111
33	Residencial Itamaracá	109
34	Setor Coimbra	105
35	Residencial Solar Ville	104
36	Santa Genoveva	104
37	Vila Moraes	103
38	Vila Monticelli	97
39	Água Branca	90
40	Setor Norte Ferroviário	87
41	Jardim Planalto	86
42	Vila Mauá	80
43	Setor Aeroporto	79
44	Aeroviário	77
45	Setor Leste Universitário	75
46	Jardim Ana Lúcia	74
47	Residencial Vereda Dos Buritis	74
48	Setor Gentil Meireles	74
49	Setor Cândida De Moraes	70

50	Jardim Atlântico	69
51	Vila Maria Luiza	69
52	Vila Maria Dilce	68
53	Chácara Do Governador	65
54	Jardim Bela Vista	65
55	Setor Centro Oeste	61
56	Vila Alvorada	60
57	Vila Dos Alpes	60
58	Residencial Itaipu	59
59	Setor Moraes	59
60	Residencial Eldorado	58
61	Setor Santos Dumont	58
62	Vila Finsocial	58
63	Setor Nova Vila	57
64	Parque Das Flores	55
65	Vila Rosa	55
66	Jardim Diamantina	54
67	Setor Estrela Dalva	54
68	Setor Oeste	53
69	Setor Sul	53
70	Vila Lucy	53
71	Moinho Dos Ventos	51
72	Parque Industrial de Goiânia	49
73	Residencial Hugo de Moraes	49
74	Vila Jardim Vitória	47
75	Industrial Mooca	46
76	Jardim da Luz	45
77	Jardim Goiás	44
78	Jardim Santo Antônio	43
79	Residencial Senador Albino Boa	43
80	Vila Bandeirantes	42
81	Vila Romana	41
82	Panorama Parque	40
83	Residencial Canadá	40
84	Setor Sevene	40
85	Carolina Parque Extensão	39
86	Condomínio Anhanguera	39
87	Rodoviário	39
88	Setor Bela Vista	39
89	Vila Fróes	39
90	Granja Cruzeiro do Sul	38

91	Vila Jaraguá	38
92	Nossa Senhora de Fátima	36
93	Parque Anhanguera	36
94	Parque Flamboyant	36
95	Vila Viana	36
96	Conjunto Cachoeira Dourada	35
97	Conjunto Morada Nova	34
98	Vila Nova Canaã	34
99	Setor Garavelo	33
100	Setor Marechal Rondon	33
101	Setor Jaó	32
102	Loteamento Celina Park	31
103	Vila Adélia	31
104	Residencial Jardins do Cerrado	30
105	Chácaras de Recreio São Joaqui	29
106	Parque das Laranjeiras	29
107	Esplanada do Anicuns	28
108	Sítios De Recreio Mansões	27
109	Vila Clemente	26
110	Vila Cristina	26
111	Anhanguera	25
112	Condomínio Shangry-Lá	25
113	Jardim Das Esmeraldas	25
114	Residencial Maria Lourença	25
115	Setor Nova Suíça	25
116	Setor Três Marias	25
117	Solange Park II	25
118	Alto Da Glória	24
119	Residencial Beatriz Nascimento	24
120	Vila Abajá	24
121	Vila Aurora Oeste	24
122	Vila Luciana	23
123	Conjunto Caiçara	22
124	Feliz	22
125	Residencial Flórida	22
126	Residencial Fonte Das Águas	22
127	Serrinha	22
128	Setor Marista	22
129	Vila Alto Da Glória	22
130	Vila Santa Rita	21
131	Residencial Park Solar	20

132	Conjunto Guadalajara	19
133	Residencial Brisas Da Mata	19
134	Setor Marabá	19
135	Setor Norte Ferroviário II	19
136	Parque Das Nações	18
137	Residencial Aquários	18
138	Setor Goiânia 2	18
139	Solange Park I	18
140	Vila Legionárias	18
141	Lorena Parque	17
142	Jardim Gramado	16
143	Parque Balneário	16
144	Privê Residencial Itanhangá	16
145	Vila Megale	16
146	Vila Rezende	16
147	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	15
148	Residencial Nossa Morada	15
149	Residencial Recanto do Bosque	15
150	Vila São João	15
151	Vila Boa Sorte	14
152	Condomínio Jardim Das Oliveira	13
153	Loteamento Areião I	13
154	Residencial Licardino Ney	13
155	Vila Aguiar	13
156	Vila Americano Do Brasil	13
157	Village Veneza	13
158	Jardim Presidente	12
159	Parque Das Amendoeiras	12
160	Residencial Aquários II	12
161	Setor Noroeste	12
162	Residencial Carla Cristina	11
163	Residencial Das Acácias	11
164	Residencial London Park	11
165	Residencial Morumbi	11
166	Residencial Serra Azul Etapa I	11
167	Vila Anchieta	11
168	Conjunto Fabiana	10
169	Parque Atheneu	10
170	Recreio Dos Funcionários Público	10
171	Vila Canaã	10
172	Vila Santa Isabel	10

173	Chácaras de Recreio Samambaia	9
174	Residencial Balneário	9
175	Residencial São Marcos	9
176	Vila Maria José	9
177	Jardim Ipê	8
178	Loteamento Mansões Goianas	8
179	Residencial Porto Seguro	8
180	Solange Park III	8
181	Vila Bela	8
182	Vila Concórdia	8
183	Conjunto Residencial Rodoviári	7
184	Residencial Goyaz Park	7
185	Setor Sol Nascente	7
186	Vila Santo Afonso	7
187	Conjunto Vila Isabel	6
188	Jardim Sônia Maria	6
189	Residencial Bosque dos Buritis	6
190	Residencial Nunes de Moraes 1ª	6
191	Setor Barra da Tijuca	6
192	Sítio de Recreio Ipê	6
193	Sítio de Recreio Pindorama	6
194	Chácaras Botafogo	5
195	Conjunto Vera Cruz	5
196	Jardim Bom Jesus	5
197	Jardim das Rosas	5
198	Parque Industrial João Bras 2	5
199	Residencial Bethel	5
200	Residencial Eldorado Expansão	5
201	Residencial Guarema	5
202	Residencial Itália	5
203	Santa Genoveva 2	5
204	Setor Maria Celeste	5
205	Setor Morada Do Sol	5
206	Vila Colemar Natal E Silva	5
207	Vila Mooca	5
208	Vila Santa Efigênia	5
209	Chácaras Dona Gê	4
210	Conjunto Anhanguera	4
211	Conjunto Romildo Ferreira do A	4
212	Jardim Dom Fernando I	4
213	Jardim América	4

214	Loteamento Grande Retiro	4
215	Parque Acalanto	4
216	Residencial Flamingo	4
217	Residencial Nunes de Moraes 2ª	4
218	Setor Perim Continuação	4
219	Vila Cristina Continuação	4
220	Vila Cristina Extensão	4
221	Vila Osvaldo Rosa	4
222	Chácaras Califórnia	3
223	Chácaras Maringá	3
224	Jardim Nova Era	3
225	Jardim Novo Mundo	3
226	Parque Das Paineiras (1	3
227	Privê Residencial Elza Fronza	3
228	Residencial Alphaville Flamboy	3
229	Residencial Della Penna	3
230	Sítios De Recreio Dos Bandeira	3
231	Village Atalaia	3
232	Chácaras Retiro	2
233	Colônia Santa Marta	2
234	Condomínio Cidade Universitári	2
235	Carolina Parque	2
236	Cidade Jardim	2
237	Jardim Brasil	2
238	Jardim São José	2
239	Parque Anhanguera II	2
240	Residencial Humaitá	2
241	Residencial Kátia	2
242	Residencial Mansões Paraíso	2
243	Residencial Monte Carlo	2
244	Residencial Serra Azul II	2
245	Residencial Sonho Dourado	2
246	Setor Criméia Leste	2
247	Setor Leste Vila Nova	2
248	Sítio De Recreio Paraíso Tropi	2
249	Vila Santa Rita Acréscimo	2
250	Vila Teófilo Neto	2
251	Araguaia Park	1
252	Chácaras Alto Da Glória	1
253	Chácaras Santa Bárbara	1
254	Chácaras Santa Rita	1

255	Condomínio Do Lago	1
256	Conjunto Habitacional Baliza	1
257	Conjunto Palmares	1
258	Conjunto Residencial Aruanã II	1
259	Conjunto Riviera	1
260	Conjunto Cachoeira Dourada	1
261	Elísio Campos	1
262	Expansul	1
263	Fazenda Gameleira	1
264	Garavelo Residencial Park	1
265	Jardim Califórnia	1
266	Jardim Caravelas	1
267	Jardim Das Hortências	1
268	Jardim Florença	1
269	Jardim Fonte Nova	1
270	Jardins Madri	1
271	Jardins Milão	1
272	Jardim Bela Vista	1
273	Jardim Diamantina	1
274	Jardim Europa	1
275	Jardim Nova Esperança	1
276	Jardim Da Luz	1
277	Loteamento Alphaville Residenc	1
278	Loteamento Portal Do Sol II	1
279	Loteamento Solar Santa Rita	1
280	Parque Das Amendoeiras I	1
281	Parque Oeste Industrial	1
282	Parque Santa Rita	1
283	Parque Amazônia	1
284	Parque Anhanguera	1
285	Parque Industrial João Braz	1
286	Parque Industrial De Goiânia	1
287	Regina Senhora De Jesus	1
288	Residencial Alice Barbosa Exte	1
289	Residencial Brasil Central	1
290	Residencial Celeste	1
291	Residencial Cidade Verde	1
292	Residencial Granville	1
293	Residencial José Viandeli	1
294	Residencial Manhattan	1
295	Residencial Monte Verde	1

296	Residencial Noroeste	1
297	Residencial Perim	1
298	Residencial Recreio Panorama	1
299	Residencial Santa Fé I	1
300	Residencial Santa Rita - 4ª Et	1
301	Residencial Solar Bougainville	1
302	Residencial Talismã I	1
303	Residencial Vale Dos Sonhos	1
304	Residencial Village Santa Rita	1
305	Residencial Balneário	1
306	Residencial Eldorado	1
307	Setonovar Leste Vila	1
308	Setor Areião II	1
309	Setor Grajaú	1
310	Setor Maysa	1
311	Setor Novo Planalto	1
312	Setor Parque Tremendão	1
313	Setor Tancredo Neves	1
314	Setor Três Marias I	1
315	Setor Urias Magalhães II	1
316	Solange Parque Complemento	1
317	Setor Campinas	1
318	Setor Marechal Rondon	1
319	Setor Negrão De Lima	1
320	Setor Santos Dumont	1
321	Setor Sudoeste	1
322	Setor São José	1
323	Vila Divino Pai Eterno	1
324	Vila Irany	1
325	Vila Martins	1
326	Vila Mutirão I	1
327	Vila Santana	1
328	Vila São José Extensão	1
329	Village Maringá	1
330	Vila Fróes	1
331	Vila João Vaz	1
332	Vila Maria Dilce	1
333	Vila Santa Rita - 5ª Etapa	1
334	Vila Viana	1
335	Zona Industrial Pedro Abraão	1
Totais		13.953

2.5. Relatório de Visualização de Vagas (por prioridades)

jan/25					
Item	Unidade de Saúde	Prioridade 01	Prioridade 02	Prioridade 03	Total
1	CS Fama	41	95	1022	1158
2	CS Vila Mauá	51	86	946	1083
3	Ciams Novo Horizonte	40	46	660	746
4	CS Esplanada Do Anicuns	50	69	608	727
5	CS Parque Anhanguera	77	68	558	703
6	CS Vila Clemente	46	49	552	647
7	CS Vila Canaã	38	69	513	620
8	CS Marinho Lemos	51	52	514	617
9	Cs Cidade Jardim	36	51	487	574
10	CS Parque Amazônia	59	59	421	539
11	CS Vila Boa	43	43	416	502
12	CS Jardim Balneário Meia Ponte	58	54	389	501
13	CS Goiás	26	32	421	479
14	CS Parque Industrial João Braz	19	44	403	466
15	Cais Chácara Do Governador	34	35	350	419
16	CS Norte Ferroviário	24	30	332	386
17	CS Vila Redenção	54	54	274	382
18	CS Cândida De Moraes	23	20	323	366
19	Cais Jardim Novo Mundo	49	39	276	364
20	Cais Parque Das Amendoeiras	25	25	279	329
21	CS Vila União	27	25	275	327
22	CS Criméia Leste	15	17	289	321
23	CS Vila Nova	17	12	273	302
24	CS Maria Dilce	22	19	237	278
25	CS Campus Samambaia	5	10	230	245
26	CS Vila Moraes	23	22	196	241
27	Cais Finsocial	15	13	200	228
28	CS Água Branca	15	11	189	215
29	CS Setor Perim	24	21	143	188
Totais		1007	1170	11776	13953

2.6. Projeto Alto Risco

A redução da mortalidade infantil ainda constitui um grande desafio em todo o país para os trabalhadores e os serviços de saúde. Sendo assim, o Ministério da Saúde de acordo com a Portaria Nº 1.459, de 24 de Junho de 2011 compreende como ação de atenção à saúde a busca ativa de crianças vulneráveis. Para tanto, a Secretaria Municipal de Saúde, em parceria com o IDTECH,

através do Teleconsulta tem efetuado a busca dos recém-nascidos egressos de UTI, diariamente, garantindo o agendamento de suas consultas após a alta hospitalar.

O Projeto Alto Risco e o firmamento de ações complementares para mudanças na assistência aos recém-nascidos, visando oferecer avaliações e cuidados diferenciados. Buscando a integralidade do atendimento oferecendo consultas com profissionais especializados nas unidades de saúde. A Sala de Situação prosseguiu com os agendamentos das consultas para os recém-nascidos de alto risco. Através de uma busca ativa todos os dias pela manhã, é garantido o agendamento da primeira consulta do bebê após a saída da maternidade.

Segue demonstrativo dos agendamentos efetuados para o Projeto Alto Risco no ano de 2025.

Evolução Mensal das consultas agendadas pra o Projeto Alto Risco 2025	
Mês	Agendamentos
Janeiro	1
Total	1

2.7. Sala de Situação

Os Encarregados da Sala de Situação realizam uma análise minuciosa das agendas enviadas pelas Unidades, a fim de garantir e/ou verificar o cumprimento do quantitativo de vagas a serem disponibilizadas pelas Unidades por profissional. Caso seja observada alguma diferença, o responsável entra em contato com a Unidade solicitando justificativa.

A Sala de Situação tem prosseguido com a realização das atividades pertinentes ao setor no que se refere a (ao):

- Recebimento das agendas / conferência / importação à Assessoria de Tecnologia de Informação para inserção das vagas no sistema Sismed;
- Inclusão das consultas informadas pela Unidade utilizando o percentual destinado a reserva técnica;
- Realização de agendamento de consultas utilizando vagas destinadas à reserva técnica, com controle / justificativa para a marcação, em planilha própria;
- Controle das solicitações efetuadas pelas Unidades, através de e-mail e contato via telefone principalmente, no que se refere ao cancelamento de agenda dos profissionais médicos por motivos de gozo de férias (Anexo 02), licença médica (Anexo 03), faltas (Anexo 04), afastamento / transferência / outros (Anexo 05);
- A Sala de Situação realizou no mês de janeiro/2025 do corrente ano o agendamento de 817 (oitocentos e dezessete) consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, 611 (seiscentos e onze) foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e 206 (duzentos e seis) foram solicitadas pelas Unidades.

f) Atendimento às solicitações de pediatria do **CAIS de Campinas** para atendimento prioritário, 02 vagas de reserva técnica foi bloqueada para atender a Unidade com a autorização da Gerência de Atenção Primária / SMS.

2.8. Planos de Saúde

Desde o final do mês de dezembro/2011 a equipe de tecnologia tem realizado um levantamento do número de usuários que possuem plano de saúde que tem utilizado o Teleconsulta para agendar consulta na rede municipal de saúde.

O Sistema único de Saúde de Goiânia atendeu a 143 (cento e quarenta e três) usuários de outros planos de saúde no mês de janeiro/2025.

Os agendamentos de consultas pelo SUS para usuários de planos de saúde são detectados no ato do preenchimento do formulário digital pela Central de Atendimento ao Cidadão e indica que o SUS é uma referência sanitária.

a consolidada, conforme descrito a seguir:

Item	Plano de saúde	Número de usuários
1	IPASGO	59
2	IMAS	56
3	UNIMED	24
4	SAÚDE AMÉRICA	21
5	SAÚDE GOIÂNIA	12
6	PLANMED	1
7	GEAP	1
Total		174

2.9. Sobras de Vagas

a) Foi efetivada a alteração dos critérios para classificação como “prioridade 1” para especialidade de Pediatria. Desta forma, foi estendido de 02 (dois) para 06 (seis) anos a faixa etária que classifica automaticamente uma criança para a referida prioridade. Essa medida visa o melhor aproveitamento das vagas destinada a prioridade 1, visto que foi identificado um grande índice de não aproveitamento de vagas nessa especialidade.

Retorno programado:

1- As vagas que estão aproveitadas pelo Teleconsulta, são aquelas que não foram agendadas pela Unidade com até 06 (seis) dias de antecedência.

a. Desde o dia 16 de junho de 2009, o Teleconsulta passou a aproveitar as vagas de retorno programado que não foram marcadas nas próprias Unidades de saúde. Como critério de reaproveitamento de vagas, as Unidades apenas poderão agendar vagas para esse tipo de retorno com até 7 (sete) dias de antecedência. Após esse prazo as consultas passam a serem visualizadas pelos Agentes de Atendimento do Teleconsulta.

No mês de janeiro/2025 houve um acréscimo total de **31,97%** (trinta e um vírgula noventa e sete) referente à marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:

Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
Clinico Geral	2324	605	2929	26,03%
Ginecologista	1720	323	2043	18,78%
Pediatria	1711	618	2329	36,12%
Pediatra Alto Risco	1	0	1	0,00%
Generalista	4817	1834	6651	38,07%
Total	10573	3380	13953	31,97%

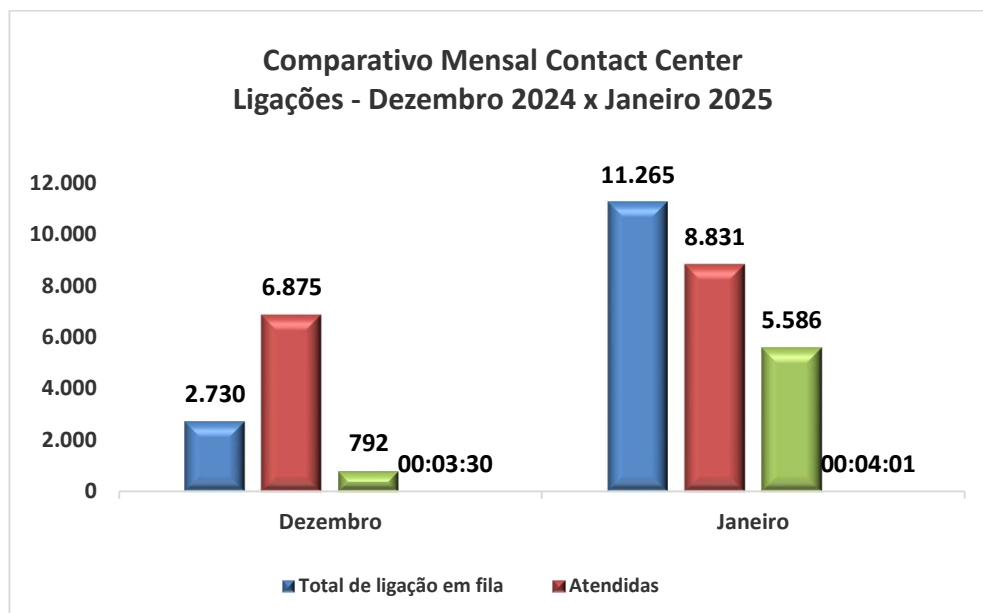


2.10. Dados Contact Center

2.10.1. Comparativo via ligações mês anterior / mês atual

Comparativo Mensal Contact Center			
-	Dez/24		Jan/25
Ligações recebidas:	7.667		14.417
Ligações atendidas:	6.875		8.831
Desistências/Não atendidas	792		5.586
Maior tempo na fila	00:32:17	↔	00:43:08
TMA:	00:03:30		00:04:01
TME:	00:00:47		00:03:55

Total de ligações em fila:	2.730		11.265
----------------------------	-------	--	--------

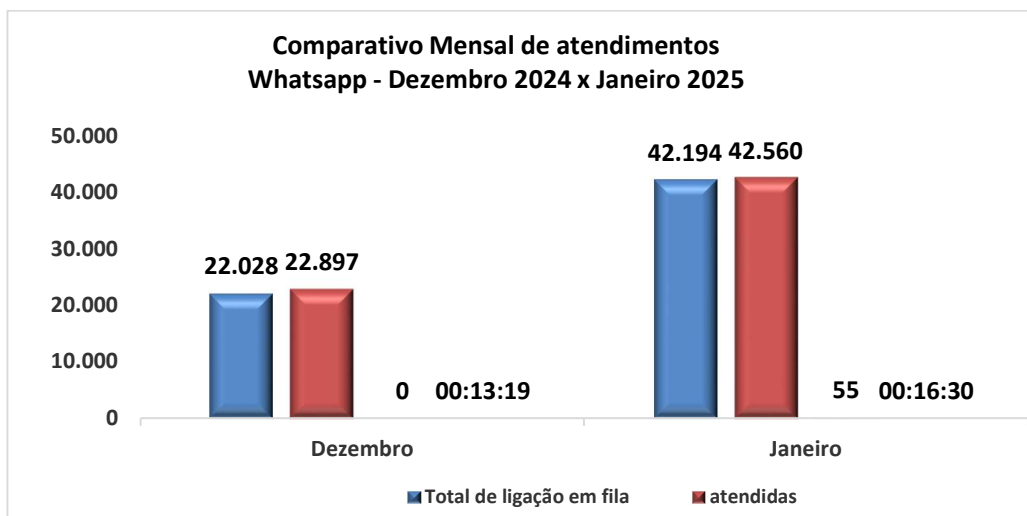


Comparativo Mensal Contact Center (Ligações)													
	jan/24	fev/24	mar/24	Abr/24	mai/24	Jun/24	Jul/24	Ago/24	set/24	Out/24	Nov/24	Dez/24	Jan/25
Ligações recebidas:	19.163	18.887	19.128	18.928	13.561	12.070	12.193	19.054	18.531	11.760	11.298	7.667	14.417
Ligações atendidas:	12.584	12.417	12.664	13.252	10.399	9.467	8.744	9.773	11.416	9.869	9.086	6.875	8.831
Desistências/Não atendidas	6.579	6.470	6.464	5.676	3.162	2.603	3.449	9.281	7.115	1.891	2.212	792	5.586
Maior tempo na fila	01:39:50	00:49:53	00:44:19	00:41:10	00:28:18	00:30:03	00:39:08	00:45:34	00:45:58	00:26:42	00:43:32	00:32:17	00:43:08
TMA:	00:04:21	00:04:07	00:04:14	00:04:20	00:04:15	00:04:25	00:04:23	00:04:32	00:04:06	00:04:13	00:03:50	00:03:30	00:04:01
TME:	00:03:39	00:04:03	00:03:57	00:03:31	00:02:40	00:02:39	00:03:37	00:05:30	00:04:11	00:02:11	00:02:02	00:00:47	00:03:55
Total de ligações em fila:	14.028	14.825	15.007	14.566	8.956	7.866	9.011	16.684	15.024	6.971	6.767	2.730	11.265

2.10.2 Comparativo via atendimento Whatsapp mês anterior / mês atual

Comparativo Mensal Contact Center			
-	Dez/24		Jan/25
Ligações recebidas:	22.897		42.615
Ligações atendidas:	22.897		42.560
Desistências/Não atendidas	0		55
Maior tempo na fila	00:51:55	↔	01:21:43
TMA:	00:13:19		00:16:30

TME:	00:51:55		00:17:45
Total de ligações em fila:	22.028		42.194



Comparativo Mensal Contact Center (Whatsapp)													
	Jan/24	Fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	ago/24	Set/24	out/24	Nov/24	Dez/24	Jan/25
Contatos recebidos:	45.108	46.306	47.254	49.414	36.657	38.258	35.873	40.913	46.421	39.122	32.412	22.897	42.615
Contatos atendidos:	28.463	26.834	26.902	31.148	26.645	24.569	32.439	39.076	46.420	39.096	32.405	22.897	42.560
Desistências/Não atendidas	16.645	19.472	20.352	18.266	10.012	13.689	3.434	1.837	1	26	7	0	55
Maior tempo na fila	00:05:24	00:32:36	00:09:39	00:34:08	00:05:21	01:27:31	03:51:54	05:59:54	00:54:05	01:45:54	01:18:29	00:51:55	01:21:43
TMA:	00:22:08	00:20:57	00:21:30	00:21:15	00:20:25	00:21:59	00:18:50	00:17:35	00:14:47	00:14:51	00:14:51	00:13:19	00:16:30
TME:	00:02:56	00:03:19	00:03:23	00:03:05	00:02:25	00:02:58	00:16:05	01:11:39	00:04:49	00:02:40	00:02:15	00:11:04	00:17:45
Total de contatos em fila:	44.828	46.106	47.052	49.176	36.313	37.998	35.660	40.746	45.502	38.035	31.331	22.028	42.194

2.11. 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.

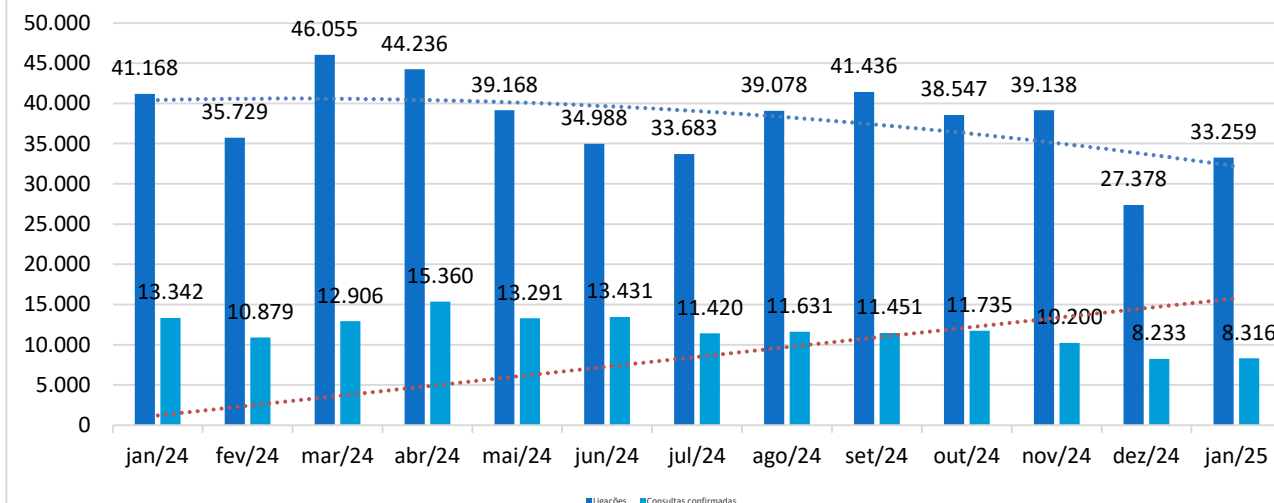
- Serviços de apoio a Consultas Especializadas Municipal de 2025**

Em janeiro/2025, a Central de Consultas Especializadas efetuou 33.259 (trinta e três mil duzentos e cinquenta e nove), ligações para confirmação e repasse dos dados de 8.316 (oito mil trezentos e dezesseis).

Consulta Especializada - Municipal				
Ano	Mês	Ligações	Consultas confirmadas	%
2024	Janeiro	41.168	13.342	32%
	Fevereiro	32.729	10.879	30%
	Março	46.055	12.906	28%
	Abril	44.236	15.360	35%
	Maio	39.168	13.291	34%
	Junho	34.988	13.431	38%
	Julho	33.683	11.420	34%
	Agosto	39.078	11.631	30%
	Setembro	41.436	11.451	28%
	Outubro	38.547	11.735	30%
	Novembro	39.138	10.200	26%
	Dezembro	27.378	8.233	30%
2025	Janeiro	33.259	8.316	25%
Total		490.863	152.195	31%

Consulta Especializada - Ligações													
Mês	jan/24	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24	Jan/25
Ligações	41.168	35.729	46.055	44.236	39.168	34.988	33.683	39.078	41.436	38.547	39.138	27.378	33.259
Consultas confirmadas	13.342	10.879	12.906	15.360	13.291	13.431	11.420	11.631	11.451	11.735	10.200	8.233	8.316
%	16%	32%	30%	28%	35%	34%	34%	30%	28%	30%	26%	31%	25%

Comparativo gráfico da evolução de consultas especializadas



- Serviços de apoio a Consultas CEO - Centros especializados de Odontologia**

Centros de Especialidades Odontológicas (CEO) são estabelecimentos de saúde que prestam serviços aos usuários do SUS que necessitam de serviços especializados odontológicos, por encaminhamento da Unidade Básica de Saúde. Em janeiro/2025, a Central efetuou 2.245, ligações para confirmação e repasse dos dados.

Consulta Especializada - CEO		
2024	Mês	Ligações
	Janeiro	3.317
	Fevereiro	3.242
	março	2.862
	Abril	4.360
	Mai	2.862
	Junho	2.678
	Julho	2.779
	Agosto	3.839
	Setembro	4.079
	Outubro	4.514
	Novembro	3.387
	Dezembro	2.033
2025	Janeiro	2.245
Total		42.197

2.12. 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.

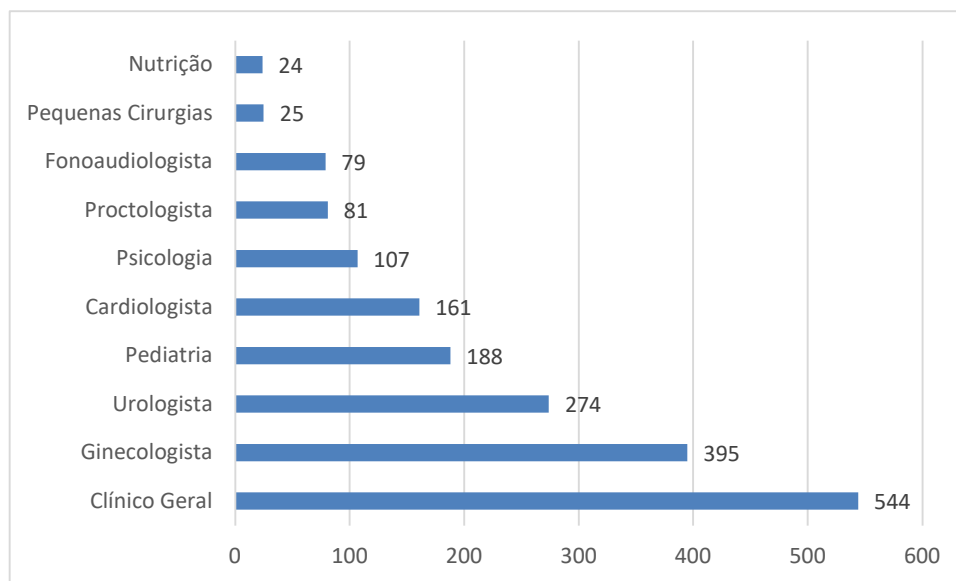
A unidade está localizada no setor Novo Horizonte no município de Goiânia e faz parte do Distrito Sanitário Sudoeste (um dos sete distritos de Goiânia), com área de abrangência constituída por mais de 40 bairros, e serve como referência para 11 unidades de assistência básica à saúde da família (UABSF).

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 21 profissionais atuando nas três recepções, para oferecer um atendimento de qualidade ao usuário.

Produção Ambulatorial

Conforme demonstrativo gráfico abaixo, no mês de Janeiro o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foi de 1878 (mil oitocentos e setenta e oito). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Clínico geral (544), Ginecologia (395) e Urologia (274).

Especialidade		Quantitativo/Atendimento
1	Clínico Geral	544
2	Ginecologista	395
3	Urologista	274
4	Pediatria	188
5	Cardiologista	161
6	Psicologia	107
7	Proctologista	81
8	Fonoaudiologista	79
9	Pequenas Cirurgias	25
10	Nutrição	24
Total		1878

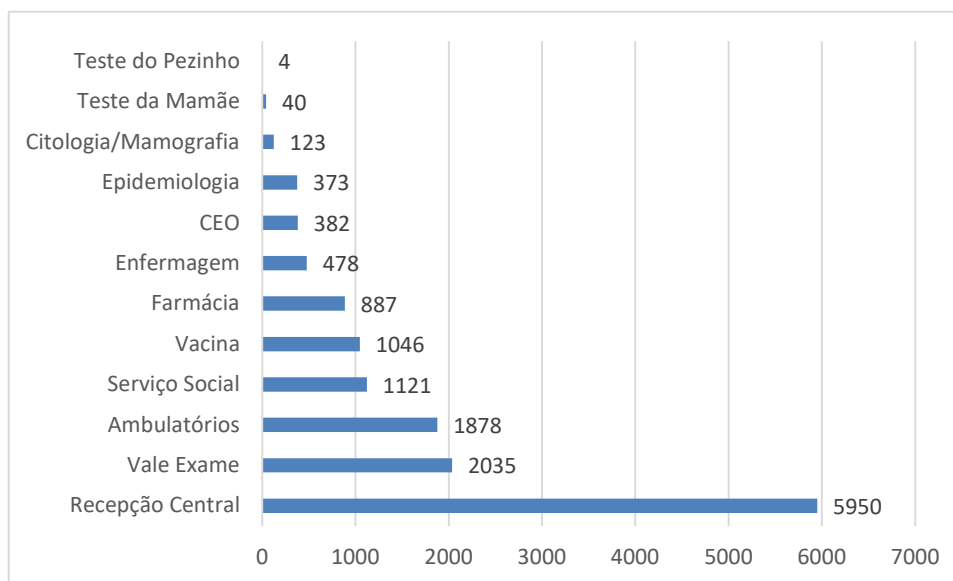


Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:

Conforme demonstrado na tabela anterior, no mês de janeiro o total de procedimentos realizados na Unidade foi de 13528 (Treze mil quinhentos e vinte e oito). Dos números apresentados, houve maior produção no atendimento de Ambulatório (1878), Farmácia (887) Vale exames (2035), Recepção Central (5950) Serviço Social (1121) Vacina (1046).

Segue abaixo os profissionais e produção odontológica realizada na Unidade referente ao mês de Janeiro/25:

Item		Atendimento
1	Recepção Central	5950
2	Vale Exame	2035
3	Ambulatórios	1878
4	Serviço Social	1121
5	Vacina	1046
6	Farmácia	887
7	Enfermagem	478
8	CEO	382
9	Epidemiologia	373
10	Citologia/Mamografia	123
11	Teste da Mamãe	40
12	Teste do Pezinho	4
Total		14317

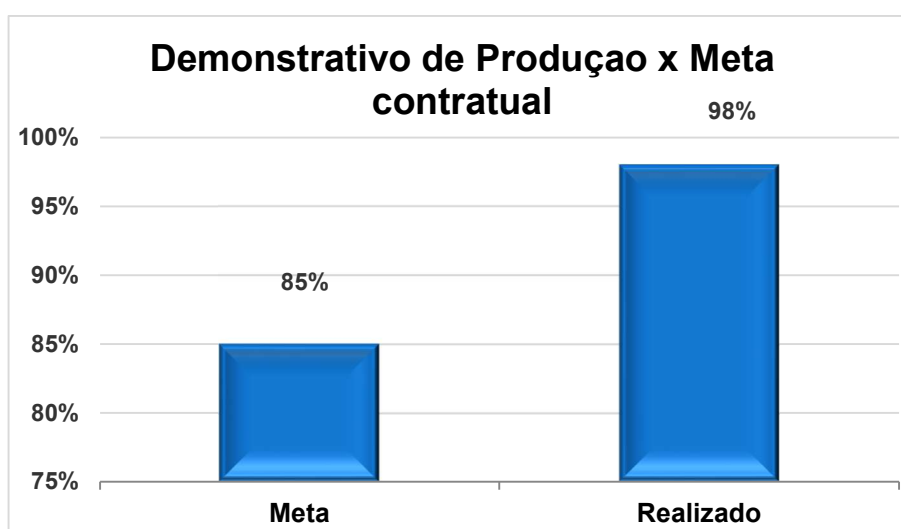


3. ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS

Este item do Relatório de Gestão tem por finalidade demonstrar o grau de alcance das metas mensais propostas no Plano de Trabalho atual.

Obter um aproveitamento igual ou maior que 85% do número de vagas disponibilizadas pela rede municipal de saúde

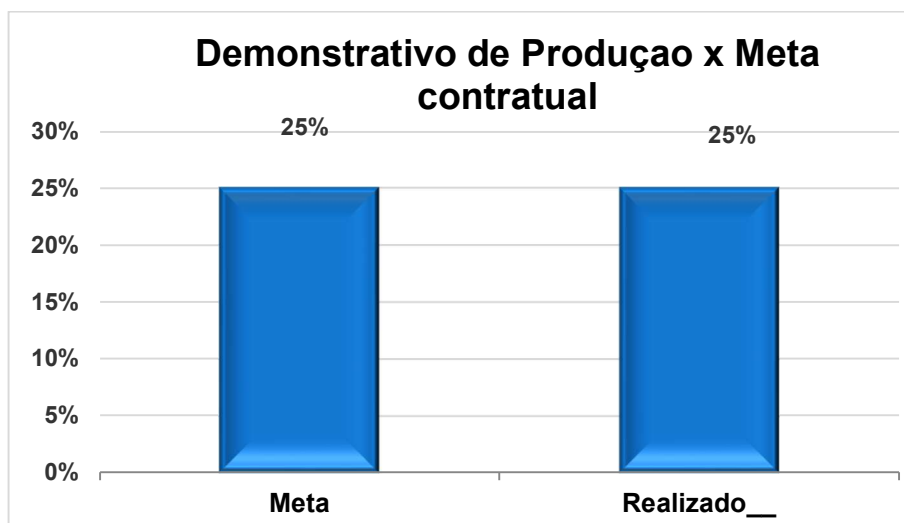
Mês	Meta	Realizado	% alcance
Janeiro/25	85%	98%	115%



- Serviço de Apoio as Consultas Especializadas**

Mês	Meta	Realizado	% alcance
Janeiro/24	25%	25%	100%

__Consultas confirmadas / ligações realizadas



- **Serviço de Acolhimento do CIAMS novo Horizonte**

Obter índice superior ou igual a 80% de satisfação

Mês	Meta	Realizado	% alcance
Janeiro/25	80%	95%	119%

•Status da pesquisa entre ótimo e bom

ANEXOS

Anexo 01 - Grade de Consultas por Profissional e por Unidade

Anexo 02 - Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Férias

Anexo 03 - Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas quanto a Licenças

Anexo 04 - Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – quanto a Faltas

Anexo 05 - Tabela de Controle de Solicitação de Remanejamento e Cancelamento de Consultas – (Afastamento / transferência / outros)

Anexo 06 – Dados históricos do Projeto Teleconsulta.

Goiânia, de de 2024.