



**PREFEITURA
DE GOIÂNIA**

Saúde

RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES FEVEREIRO 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 fevereiro/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 fevereiro/25. 6	6
1.1.6. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de fevereiro/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 fevereiro/2025	113
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	326
2.10.1. Comparação mês anterior / mês atual.....	326
2.11. Serviço de Apoio às Consultas Especializadas	348
2.12. SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE	359
3. ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS	44
ANEXOS	46

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL – FEVEREIRO/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 **Fevereiro/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

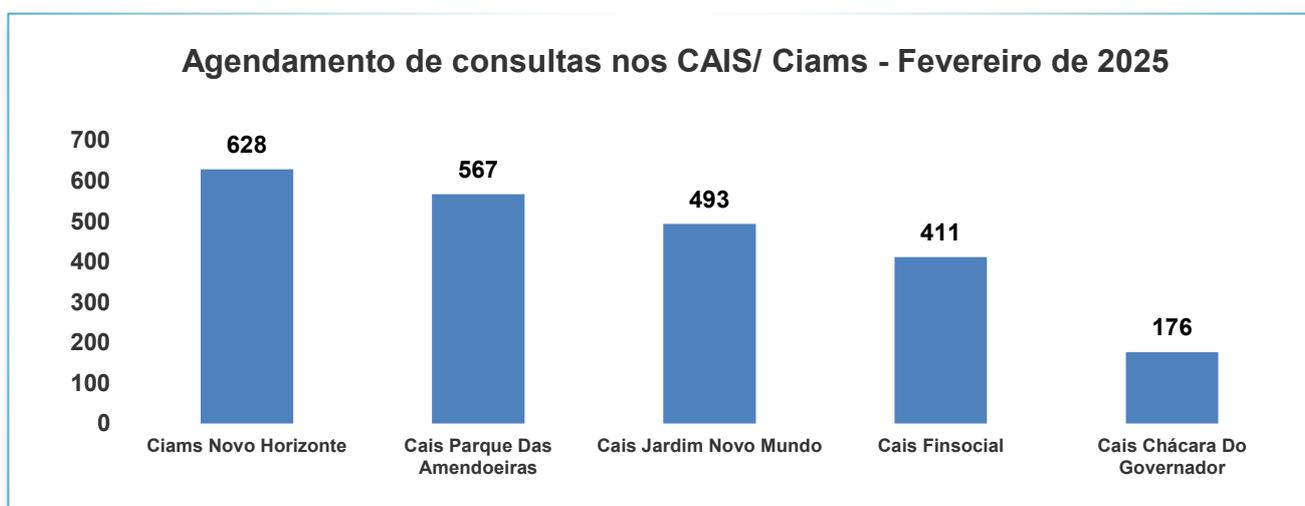
1.1. Dados Estatísticos

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 fevereiro/2025.

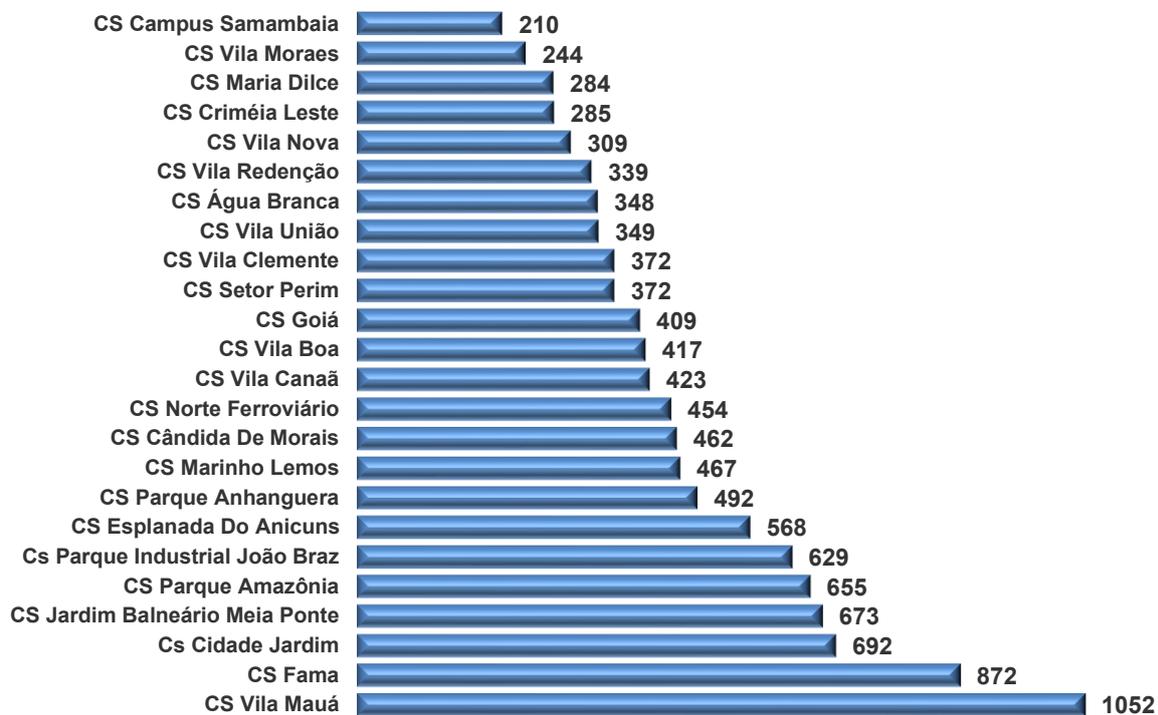
1.1.1. Demonstrativo do número de consultas agendadas por especialidade médica e tipo de unidade de saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde)

FEVEREIRO_2025			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
Generalista	850	5.209	6.059
Pediatria	224	2.052	2.276
Ginecologista	806	1.503	2.309
Clínico Geral	818	2.184	3.002
Pediatria Alto Risco	0	6	6
Total	2.698	10.954	13.652

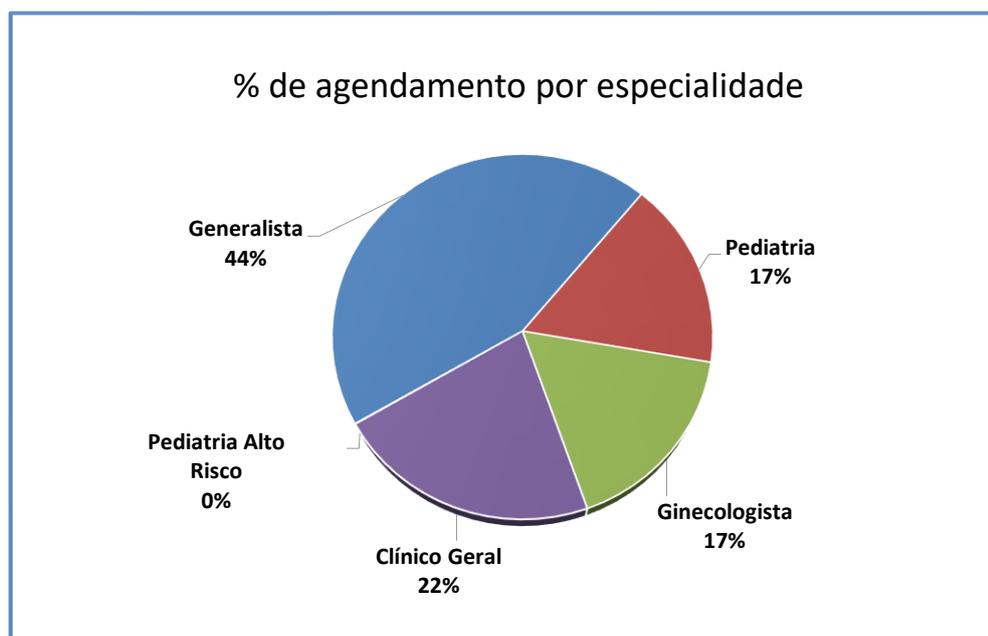
1.1.2. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por tipo de unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, e Centros de Saúde).



Consultas agendadas nos Centro de Saúde - Fevereiro/25



1.1.3. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por especialidade médica em fevereiro/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 Vila Mauá	0	82	86	0	884	1052
2	CS Fama	338	0	0	0	534	872
3	Cs Cidade Jardim	0	140	65	0	487	692
4	CS Jd Balneário Meia Ponte	337	91	0	0	245	673
5	CS Parque Amazônia	256	0	241	0	158	655
6	Cs Parque Industrial João Braz	172	0	152	0	305	629
7	Ciams Novo Horizonte	0	116	120	0	392	628
8	CS Esplanada Do Anicuns	0	73	101	0	394	568
9	Cais Parque Das Amendoeiras	242	221	104	0	0	567
10	Cais Jardim Novo Mundo	140	198	0	0	155	493
11	CS Parque Anhanguera	162	77	114	0	139	492
12	CS Marinho Lemos	18	101	35	0	313	467
13	CS Cândida De Moraes	0	75	100	3	284	462
14	CS Norte Ferroviário	131	0	134	0	189	454
15	CS Vila Canaã	252	44	0	0	127	423
16	CS Vila Boa	0	35	95	0	287	417
17	Cais Finsocial	184	227	0	0	0	411
18	CS Goiás	167	82	160	0	0	409
19	CS Setor Perim	0	30	166	0	176	372
20	CS Vila Clemente	0	81	103	0	188	372
21	CS Vila União	165	93	91	0	0	349
22	CS Água Branca	0	180	168	0	0	348
23	CS Vila Redenção	96	243	0	0	0	339
24	CS Vila Nova	108	120	79	2	0	309
25	CS Criméia Leste	0	0	0	0	285	285
26	CS Maria Dilce	0	0	65	1	218	284
27	CS Vila Moraes	147	0	97	0	0	244
28	CS Campus Samambaia	87	0	0	0	123	210
29	Cais Chácara do Governador	0	0	0	0	176	176
Total		3002	2309	2276	6	6059	13652

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

Fevereiro								
Data Consulta	Dia Semana	Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Alto Risco	Generalista	Total	Participação
03/02/2025	Segunda-feira	135	121	100	0	380	736	5,39%
04/02/2025	Terça-feira	162	132	150	0	334	778	5,70%
05/02/2025	Quarta-feira	151	114	124	0	363	752	5,51%
06/02/2025	Quinta-feira	187	101	115	0	347	750	5,49%
07/02/2025	Sexta-feira	146	125	53	0	153	477	3,49%
10/02/2025	Segunda-feira	134	135	105	0	365	739	5,41%
11/02/2025	Terça-feira	177	127	159	0	333	796	5,83%
12/02/2025	Quarta-feira	151	108	119	0	376	754	5,52%
13/02/2025	Quinta-feira	183	93	128	0	357	761	5,57%

14/02/2025	Sexta-feira	143	116	70	0	199	528	3,87%
17/02/2025	Segunda-feira	130	123	109	0	375	737	5,40%
18/02/2025	Terça-feira	158	122	152	0	301	733	5,37%
19/02/2025	Quarta-feira	133	117	132	0	342	724	5,30%
20/02/2025	Quinta-feira	185	98	141	1	340	765	5,60%
21/02/2025	Sexta-feira	139	120	70	1	151	481	3,52%
24/02/2025	Segunda-feira	116	132	103	0	301	652	4,78%
25/02/2025	Terça-feira	153	126	168	1	316	764	5,60%
26/02/2025	Quarta-feira	135	100	120	0	285	640	4,69%
27/02/2025	Quinta-feira	170	88	121	2	318	699	5,12%
28/02/2025	Sexta-feira	114	111	37	1	123	386	2,83%
Totais		3002	2309	2276	6	6059	13652	100%

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

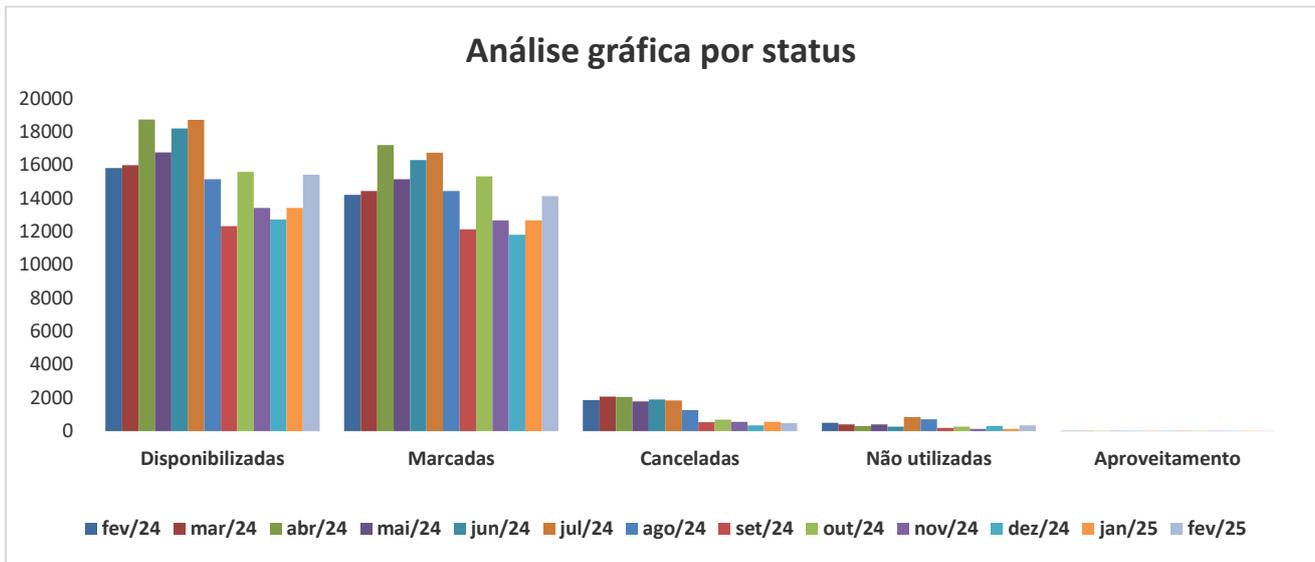
	Disp.	Bloq	Canceladas N utilizadas	Disp.	Marcadas TC	Aprov.%	Canc.	Total	%	N. Utilizada
Clínico Geral	3233	4	59	3170	3122	98,49%	120	3002	94,70%	48
Ginecologista	2878	56	410	2412	2392	99,17%	83	2309	95,73%	20
Pediatria	2774	7	276	2491	2410	96,75%	134	2276	91,37%	81
Alto Risco	93	0	1	92	6	6,52%		6	6,52%	86
Generalista	6439	4	105	6330	6213	98,15%	154	6059	95,72%	117
Total	15417	71	851	14495	14143	97,57%	491	13652	94,18%	352

Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de **fevereiro/2025**, 15.417 (quinze mil quatrocentos e dezessete) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao bloqueio de 71 (setenta e um) vagas e cancelaram 851 (oitocentos e cinquenta e um) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 14.495 (quatorze mil quatrocentos e noventa e cinco) vagas. Destas, 352 (trezentos e cinquenta e dois) permaneceram remanescentes e 491 (quatrocentos e noventa e um) consultas já agendadas foram remanejadas.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 13.652 (doze mil cento e vinte). O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi de 97,57% (noventa e sete virgula cinquenta e sete por cento) em relação ao total de vagas disponibilizadas.

	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	ago/24	set24	out/24	nov/24	dez/24	Jan/25	Fev/25
Disponibilizadas	15824	15995	18751	16764	18200	18730	15.146	12.337	15.594	13.427	12.735	13.427	15.417
Marcadas	14218	14445	17208	15155	16297	16748	14436	12.133	15.323	12.675	11.820	12.675	14.143
Canceladas	1871	2070	2056	1788	1911	1847	1264	547	699	555	346	555	491
Não utilizadas	498	411	313	412	276	844	710	204	271	144	311	144	352
Aproveitamento	96,62%	97,23%	98,21%	97,35%	95,98%	95,20%	95,31%	98,35%	98,26%	98,88%	97,44%	98,88%	97,57%

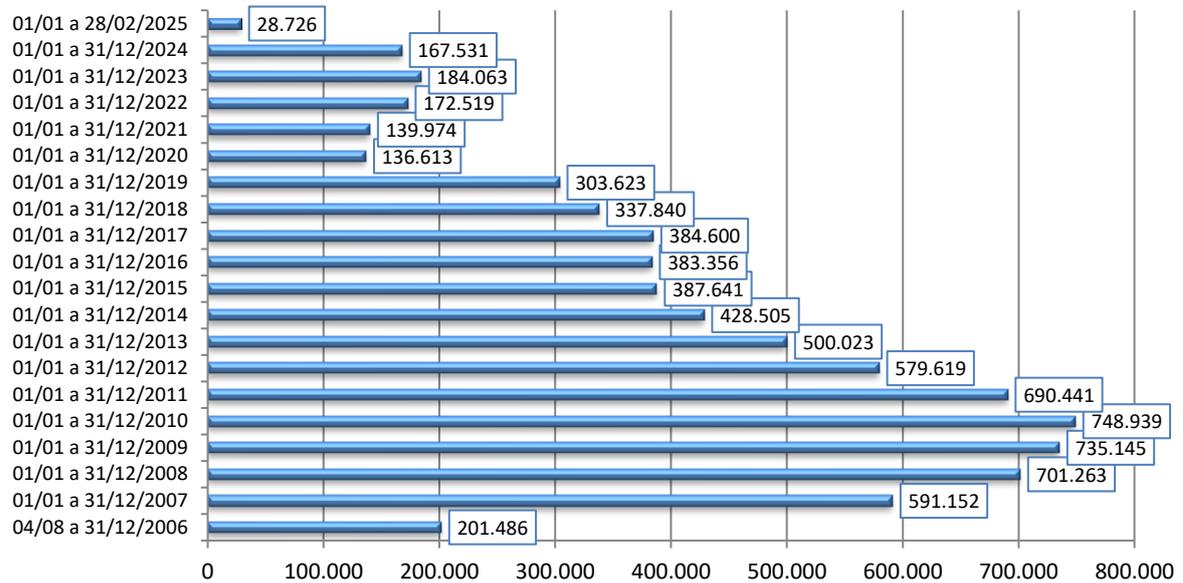
Evolução mensal do número de consultas agendadas;



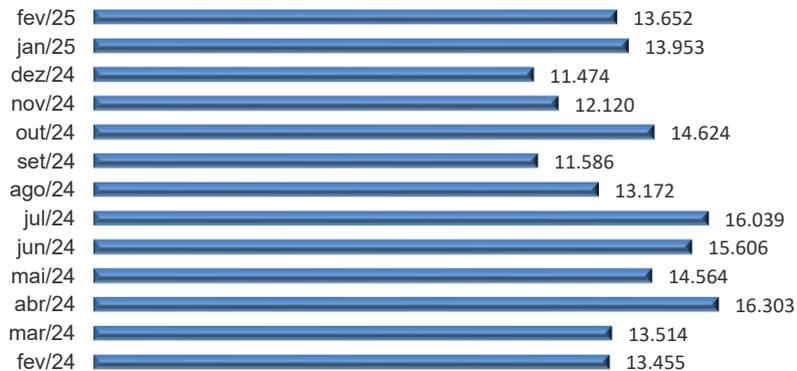
Mês/Ano	Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Alto Risco	Generalista	Consultas agendadas
fev/24	3.876	2.279	2.651	8	4.641	13.455
mar/24	3.954	2.073	2.877	4	4.606	13.514
abr/24	4.524	3.002	3.457	8	5.312	16.303
mai/24	3.943	2.058	2.976	2	5.585	14.564
jun/24	3.614	2.532	2.854	5	6.601	15.606
jul/24	3.001	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
Fev/25	3.002	2.309	2.276	6	6.059	13.652
Total	45.242	29.369	33.582	58	71.811	180.062
Média Mensal	3.480	2.259	2.583	4	5.524	13.851



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 Fevereiro/24 a fevereiro/25



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

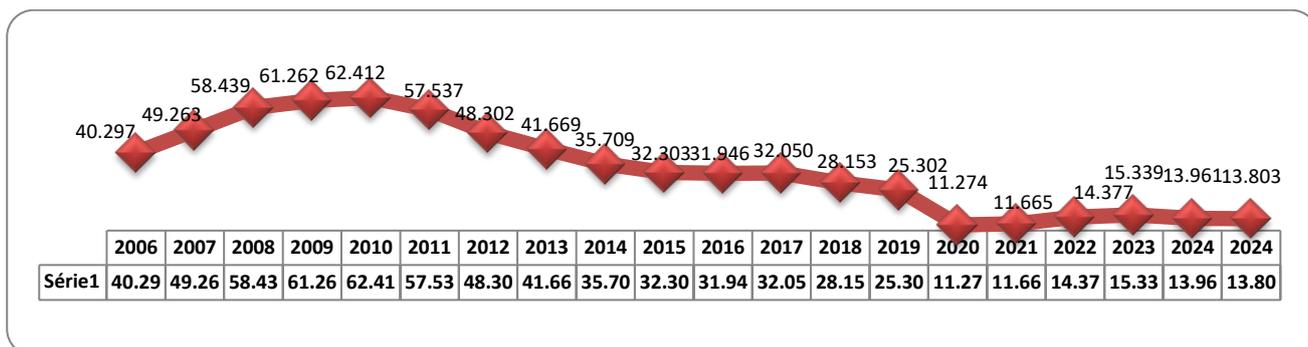
Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade					Total
		Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Generalista	Consulta Vacina COVID-19	
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	0	0	201.486
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	0	0	591.152
2008	01/01 a 31/12/2008	328.567	187.209	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 28/02/2025	6.806	4.730	5.385	11.805	0	28.726
Total		3.493.244	2.061.906	1.982.612	262.619	2678	7.803.059

1.1.8. 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	13.652	
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	27.664	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	27.605	
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	13.803	
Total																					7.800.612

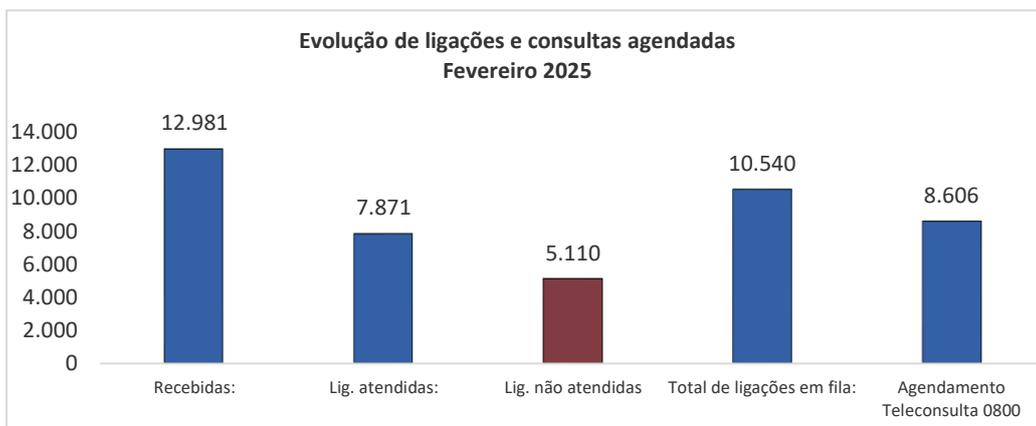
1.1.9. Demonstrativo gráfico da média mensal obtida entre 2006 e 2025



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

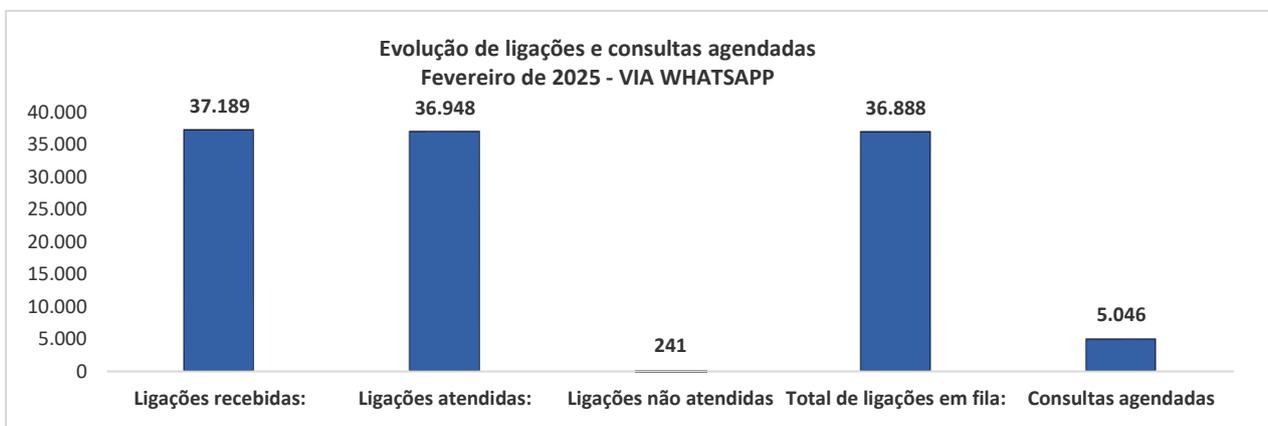
➤ Via de atendimento: Chamadas Telefônicas pelo 0800-6461560

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	-
	Fevereiro	12.981	5.110	7.871	-
Total		27.398	10.696	16.702	-



➤ 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	-
	Fevereiro	37.189	241	36.948	-
Total		79.804	296	79.508	-



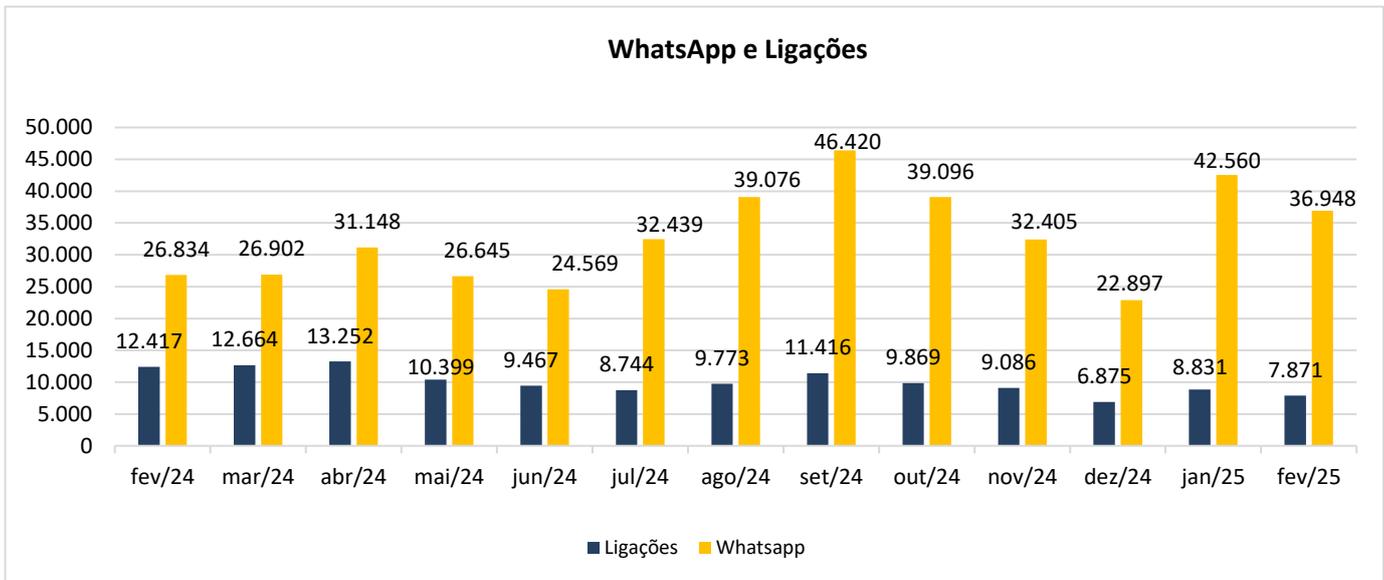
➤ Via de atendimento Geral em outubro **Ligações+Whatsapp**

Total geral (ligações+whatsapp)	Ligações Recebidas	URA	Atendimento Humano	Consultas agendadas
	50.170	5.351	44.819	13.652



Atendimento	fev/24	mar/24	Abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov24	Dez/24	Jan/25	Fev/25
Ligações	12.417	12.664	13.252	10.399	9.467	8.744	9.773	11.416	9.869	9.086	6.875	8.831	7.871
Whatsapp	26.834	26.902	31.148	26.645	24.569	32.439	39.076	46.420	39.096	32.405	22.897	42.560	36.948
Total Atendidas	39.251	39.566	44.400	37.044	34.036	41.183	48.849	57.836	48.965	41.491	29.772	51.391	44.819





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

Atividades realizadas na Unidade

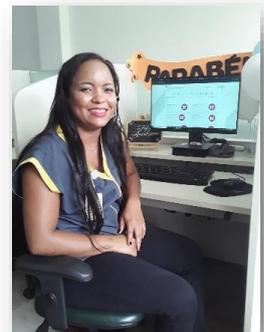
Visita de membros do Conselho Fiscal

Na data de 27 de fevereiro, recebemos os novos membros do Conselho Fiscal para o mandato de 2024 a 2027, Ana Cristina Silva, Priscilla Carla Pereira e Núbia Pimenta Santos. Realizaram esta visita com objetivo de conhecer de perto as instalações e o trabalho desenvolvido pelo IDTECH na gestão do Teleconsulta, foram acompanhados pelos Coordenadores Adonai Teles, Rodolfo Viera e Mayara Aparecida Rocha.



Aniversariantes

Os aniversariantes do mês de fevereiro/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: Os Aniversariantes Foram: Fabiana Paula 14/02, Elvislayne Moreira 14/02, Laura Costa 18/02 e Grace Viera 19/02.



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, Rosangela Maria da Silva do turno matutino e Adailson Oliveira Sousa, Sônia A. Silva Queiroz do turno vespertino ao mês de



fevereiro/25.

Douglas

Cristina

Rosangela

Adailson

Sônia

Manutenções

Quadro de Manutenções			
Item	Data	Foto	Descrição do serviço
01	06/02/2025		Colaborador da ORONA ELEVADORES esteve na unidade para realizar da manutenção preventiva do aparelho plataforma da unidade.
02	25/02/2025		Colaboradores da SISTEC climatização, estiveram na unidade para manutenção preventiva de todos os aparelhos ar condicionados.
03	22/02/2025		Os Colaboradores da AMAZÔNIA GARDEN paisagismo realizaram a manutenção mensal nos jardins internos e externos da unidade.
04	07 a 28/02/2025		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 Fevereiro/2025 para deixar registrada a satisfação em ser bem atendido. Ao todo recebemos neste mês 52 (cinquenta e dois) 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	Maria da Paz Rodrigues	O usuário elogia o atendimento prestado pelo agente de atendimento Jullyana Amorim onde o usuário relata: " Você atende muito bem! Parabéns ".
02	Edjamily Alves Pereira	O usuário elogia o atendimento prestado pelo Agente de Atendimento Tatiane Oliveira onde o usuário relata: " Obrigado pela educação e o excelente atendimento. "

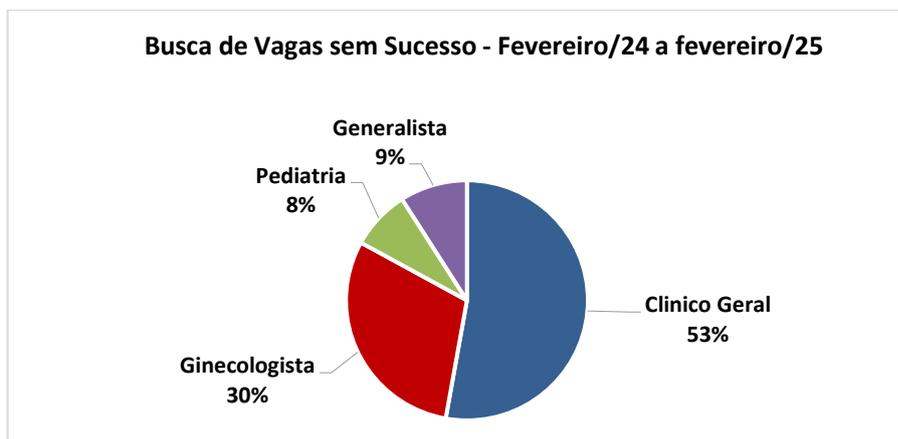
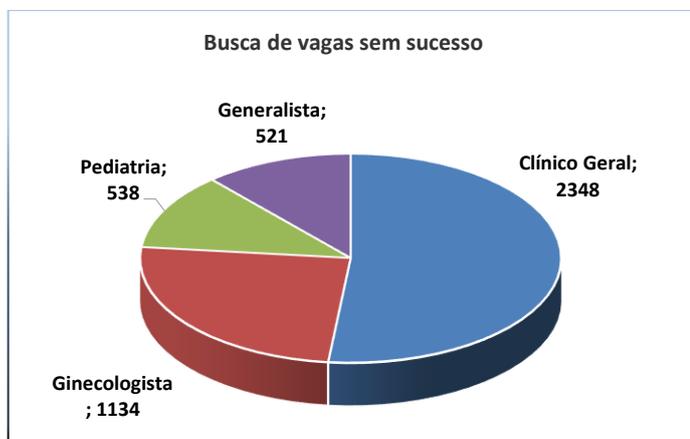
52	Rosimeire Gonçalves	O usuário elogia o atendimento prestado pela Agente de Atendimento Rogério Pereira o usuário relata: " Muito grata pela prontidão do atendimento ".

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	859	354	310	70	123
2	CS Parque Anhanguera	595	299	188	66	42
3	CS Parque Amazônia	565	316	132	76	41
4	Cais Chác do Governador	529	368	52	52	57
5	CS Criméia Leste	417	255	71	57	34
6	CS Goiá	199	51	97	34	17
7	CS Vila Nova	153	90	31	17	15
8	Cs Cidade Jardim	116	40	40	24	12
9	CS Vila Clemente	106	48	51	2	5

10	CS Marinho Lemos	100	51	18	13	18
11	CS Vila Moraes	85	49	1	21	14
12	CS Vila Redenção	74	47	15	2	10
13	CS Balneário Meia Ponte	70	35	17	4	14
14	CS Cândida de Moraes	64	34	12	8	10
15	Cais Jardim Novo Mundo	60	43	8	4	5
16	CS Vila União	57	24	9	12	12
17	Ciams Novo Horizonte	57	26	19	8	4
18	CS Esplanada Do Anicuns	57	31	3	5	18
19	CS Fama	54	35	4	3	12
20	CS Vila Mauá	43	24	7	7	5
21	CS Vila Boa	42	13	18	5	6
22	CS Norte Ferroviário	35	22	0	9	4
23	CS Água Branca	31	9	10	11	1
24	CS Maria Dilce	30	16	1	3	10
25	CS Setor Perim	30	13	8	3	6
26	CS Pq Industrial João Braz	27	13	1	9	4
27	Cais Pq das Amendoeiras	26	19	1	3	3
28	Cais Cândida De Moraes	25	13	7	3	2
29	CS Vila Canaã	24	3	3	5	13
30	CS Campus Samambaia	7	2	0	1	4
31	CS Conjunto Riviera	4	3	0	1	0
32	Uabsf - Leste Universitário	2	2	0	0	0
Total		4543	2348	1134	538	521



Evolução de Busca por vagas sem sucesso

Fevereiro								
Data Consulta	Dia Semana	Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Alto Risco	Generalista	Total	Participação
03/02/2025	Segunda-feira	135	121	100	0	380	736	5,39%
04/02/2025	Terça-feira	162	132	150	0	334	778	5,70%
05/02/2025	Quarta-feira	151	114	124	0	363	752	5,51%
06/02/2025	Quinta-feira	187	101	115	0	347	750	5,49%
07/02/2025	Sexta-feira	146	125	53	0	153	477	3,49%
10/02/2025	Segunda-feira	134	135	105	0	365	739	5,41%
11/02/2025	Terça-feira	177	127	159	0	333	796	5,83%
12/02/2025	Quarta-feira	151	108	119	0	376	754	5,52%
13/02/2025	Quinta-feira	183	93	128	0	357	761	5,57%
14/02/2025	Sexta-feira	143	116	70	0	199	528	3,87%
17/02/2025	Segunda-feira	130	123	109	0	375	737	5,40%
18/02/2025	Terça-feira	158	122	152	0	301	733	5,37%
19/02/2025	Quarta-feira	133	117	132	0	342	724	5,30%
20/02/2025	Quinta-feira	185	98	141	1	340	765	5,60%
21/02/2025	Sexta-feira	139	120	70	1	151	481	3,52%
24/02/2025	Segunda-feira	116	132	103	0	301	652	4,78%
25/02/2025	Terça-feira	153	126	168	1	316	764	5,60%
26/02/2025	Quarta-feira	135	100	120	0	285	640	4,69%
27/02/2025	Quinta-feira	170	88	121	2	318	699	5,12%
28/02/2025	Sexta-feira	114	111	37	1	123	386	2,83%
Totais		3002	2309	2276	6	6059	13652	100%

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 Vila Canaã	568	278	252	7	19	107	44	63	0	53	0	53	0	130	127	0	3
CS Vila Moraes	264	160	147	13	0	0	0	0	0	104	97	6	1	0	0	0	0
Cais Finsocial	504	200	184	14	2	304	227	71	6	0	0	0	0	0	0	0	0
CS Setor Perim	419	0	0	0	0	45	30	15	0	182	166	7	9	192	176	16	0
CS Vila Redenção	344	96	96	0	0	248	243	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CS Pq Anhanguera	597	184	162	21	1	108	77	31	0	159	114	7	38	146	139	7	0
CS Maria Dilce	309	0	0	0	0	0	0	0	0	71	65	0	6	223	218	4	1
CS Água Branca	410	0	0	0	0	208	180	26	2	202	168	24	10	0	0	0	0
CS Industrial João Braz	685	181	172	0	9	0	0	0	0	159	152	0	7	345	305	25	15
CS Esplanada Do Anicuns	709	0	0	0	0	104	73	30	1	136	101	29	6	469	394	66	9
Cais Chácara Do Governador	182	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	182	176	5	1
CS Vila Nova	404	108	108	0	0	176	120	52	4	120	81	9	30	0	0	0	0
Cais Jardim Novo Mundo	540	140	140	0	0	244	198	44	2	0	0	0	0	156	155	0	1

CS Parque Amazônia	672	256	256	0	0	0	0	0	0	249	241	7	1	167	158	9	0
CS Vila Mauá	1116	0	0	0	0	100	82	18	0	104	86	17	1	912	884	0	28
CS Norte Ferroviário	492	147	131	10	6	0	0	0	0	156	134	20	2	189	189	0	0
CS Cidade Jardim	740	0	0	0	0	152	140	12	0	65	65	0	0	521	487	28	6
Cais Parque Das Amendoeiras	637	242	242	0	0	249	221	24	4	146	104	37	5	0	0	0	0
CS Cândida De Moraes	509	0	0	0	0	88	75	13	0	137	103	22	12	284	284	0	0
CS Marinho Lemos	593	73	18	55	0	116	101	15	0	81	35	45	1	323	313	9	1
Ciams Novo Horizonte	670	0	0	0	0	137	116	21	0	134	120	13	1	399	392	0	7
CS Balneário Meia Ponte	705	337	337	0	0	103	91	11	1	0	0	0	0	265	245	8	12
CS Vila Boa	505	0	0	0	0	44	35	9	0	124	95	20	9	337	287	48	2
CS Vila Clemente	433	0	0	0	0	91	81	10	0	144	103	33	8	198	188	10	0
CS Campus Samambaia	250	112	87	15	10	0	0	0	0	0	0	0	0	138	123	10	5
CS Fama	936	375	338	36	1	0	0	0	0	0	0	0	0	561	534	8	19
CS Criméia Leste	302	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	302	285	10	7
CS Vila União	403	177	165	12	0	93	93	0	0	133	91	41	1	0	0	0	0
CS Goiás	519	167	167	0	0	161	82	79	0	191	160	28	3	0	0	0	0
Total	15417	3233	3002	183	48	2878	2309	549	20	2850	2281	418	151	6439	6059	263	117

1. Agendadas 2 Canceladas 3 Disponíveis

Foi possível observar que no mês de fevereiro/2025 14.143 (quatorze mil cento e quarenta e três) vagas foram disponibilizadas, sendo que 13.652 (treze mil seiscentos e cinquenta e dois) foram marcadas, 491 (quatrocentos e noventa e um) foram canceladas/bloqueadas/remanejadas e ficaram disponíveis 352 (trezentos e cinquenta e dois) vagas.

Análise Gráfica do Aproveitamento de Vagas Por Especialidade Médica

Clínico Geral	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Dezembro	2783	2731	147	52	2878	98,13%	92,85%
	Janeiro	2979	2964	253	15	3217	99,50%	91,00%
	Fevereiro	3170	3122	120	48	3242	98,49%	94,70%
	Total	8932	8817	520	115	9337	98,71%	92,85%

Ginecologia	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Dezembro	1696	1695	75	1	1770	99,94%	95,52%
	Janeiro	2089	2086	89	3	2175	99,86%	95,60%
	Fevereiro	2412	2392	83	20	2475	99,17%	95,73%
	Total	6197	6173	247	24	6420	99,66%	95,62%

Pediatria/Alto Risco	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Dezembro	2038	1923	69	115	1992	96,33%	92,87%
	Janeiro	2157	2075	79	82	2154	98,01%	94,28%
	Fevereiro	2583	2416	134	167	2550	96,75%	91,37%
	Total	6778	6414	282	364	6696	97,03%	92,84%

Generalista	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Dezembro	5614	5471	55	143	5526	97,45%	96,47%
	Janeiro	5594	5550	134	44	5684	99,21%	96,82%
	Fevereiro	6330	6213	154	117	6367	98,15%	95,72%
	Total	17538	17234	343	304	17577	98,27%	96,34%

Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
Total Geral	39.445	38.638	1.392	807	40.030	98,42%	94,41%

2.3. Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de fevereiro/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 **336** (trezentos e trinta e seis) bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, o bairro que se destacou em número de consultas marcadas no mês de **fevereiro/2025**, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo com mais de 999 (Novecentos e noventa e nove) agendamentos.

Agendamentos por bairro – Fevereiro de 2025		
Item	Bairro	Quantidade de agendamentos
1	Jardim Novo Mundo	999
2	Jardim América	587
3	Jardim Nova Esperança	486
4	Jardim Balneário Meia Ponte	478
5	Parque Amazônia	419
6	Setor Pedro Ludovico	386
7	Parque Industrial João Braz	377
8	Cidade Jardim	304
9	Setor Leste Vila Nova	295
10	Setor Central	280
11	Jardim Europa	273

12	Setor São José	240
13	Setor Urias Magalhães	240
14	Setor Sudoeste	238
15	Setor Façalville	205
16	Setor Negrão De Lima	203
17	Vila Novo Horizonte	190
18	Parque Anhanguera II	174
19	Jardim Vila Boa	158
20	Setor Criméia Leste	148
21	Vila Redenção	146
22	Setor Bueno	143
23	Setor Campinas	142
24	Setor Rio Formoso	137
25	Setor Perim	135
26	Setor Castelo Branco	118
27	Setor Coimbra	117
28	Vila João Vaz	115
29	Setor União	114
30	Setor Norte Ferroviário	112
31	Carolina Parque	111
32	Setor Cândida De Moraes	105
33	Água Branca	105
34	Setor Dos Funcionários	100
35	Setor Progresso	99
36	Vila Moraes	97
37	Jardim Atlântico	94
38	Residencial Itamaracá	90
39	Parque Santa Cruz	87
40	Setor Leste Universitário	84
41	Jardim Ana Lúcia	81
42	Jardim Planalto	81
43	Santa Genoveva	81
44	Vila Maria Luiza	80
45	Residencial Solar Ville	73
46	Vila Mauá	72
47	Jardim Diamantina	71
48	Vila Monticelli	71
49	Vila Maria Dilce	70
50	Setor Aeroporto	68
51	Setor Centro Oeste	67
52	Aeroviário	65
53	Residencial Vereda Dos Buritis	63

54	Moinho Dos Ventos	62
55	Residencial Eldorado	62
56	Setor Gentil Meireles	61
57	Vila Alvorada	61
58	Vila Dos Alpes	60
59	Parque Industrial De Goiânia	59
60	Jardim Bela Vista	58
61	Setor Santos Dumont	58
62	Setor Estrela Dalva	57
63	Residencial Itaipu	55
64	Setor Sul	55
65	Vila Rosa	55
66	Jardim Goiás	54
67	Carolina Parque Extensão	53
68	Parque Das Flores	53
69	Vila Finsocial	49
70	Panorama Parque	47
71	Setor Moraes	46
72	Setor Oeste	46
73	Parque Anhanguera	45
74	Anhanguera	44
75	Rodoviário	43
76	Setor Nova Vila	43
77	Nossa Senhora De Fátima	39
78	Parque Flamboyant	39
79	Granja Cruzeiro Do Sul	38
80	Residencial Hugo De Moraes	38
81	Setor Bela Vista	38
82	Vila Bandeirantes	38
83	Vila Jaraguá	36
84	Chácaras De Recreio São Joaqui	35
85	Residencial Senador Albino Boa	35
86	Chácara Do Governador	34
87	Industrial Mooca	34
88	Vila Fróes	34
89	Residencial Beatriz Nascimento	33
90	Vila Jardim Vitória	33
91	Vila Nova Canaã	32
92	Condomínio Anhanguera	31
93	Jardim Santo Antônio	31
94	Setor Sevene	31
95	Sítios De Recreio Mansões Do C	31

96	Loteamento Celina Park	30
97	Vila Adélia	30
98	Vila Santa Rita	30
99	Vila Viana	30
100	Conjunto Cachoeira Dourada	29
101	Jardim Da Luz	29
102	Jardim Das Esmeraldas	29
103	Residencial Maria Lourença	29
104	Vila Lucy	29
105	Feliz	28
106	Residencial Canadá	28
107	Setor Garavelo	28
108	Setor Jaó	28
109	Vila Clemente	28
110	Alto Da Glória	27
111	Residencial Jardins Do Cerrado	27
112	Setor Três Marias	27
113	Residencial Brisas Da Mata	26
114	Condomínio Shangry-Lá	25
115	Conjunto Caiçara	25
116	Parque Das Laranjeiras	25
117	Chácaras De Recreio Samambaia	24
118	Solange Park Iii	24
119	Vila Alto Da Glória	24
120	Solange Park I	23
121	Jardim Gramado	22
122	Parque Balneário	22
123	Vila Luciana	22
124	Residencial Aquários	21
125	Lorena Parque	20
126	Residencial Fonte Das Águas	20
127	Vila Abajá	20
128	Vila Cristina	20
129	Residencial Buena Vista I	19
130	Setor Goiânia 2	19
131	Conjunto Morada Nova	18
132	Esplanada Do Anicuns	18
133	Setor Marechal Rondon	18
134	Parque Das Nações	17
135	Residencial Licardino Ney	17
136	Setor Norte Ferroviário Ii	17
137	Setor Nova Suiça	17

138	Residencial Balneário	16
139	Residencial Recanto Do Bosque	16
140	Residencial São Marcos	16
141	Setor Marabá	16
142	Vila Americano Do Brasil	16
143	Vila Aurora Oeste	16
144	Vila Rezende	16
145	Vila Romana	15
146	Residencial Serra Azul Etapa I	14
147	Vila Anchieta	14
148	Vila São João	14
149	Residencial Park Solar	13
150	Setor Marista	13
151	Residencial Aquários Ii	12
152	Residencial Flórida	12
153	Residencial Porto Seguro	12
154	Setor Noroeste	12
155	Vila Boa Sorte	12
156	Conjunto Residencial Paulo Pac	11
157	Conjunto Residencial Rodoviári	11
158	Loteamento Areião I	11
159	Privê Residencial Itanhangá	11
160	Residencial London Park	11
161	Setor Sol Nascente	11
162	São Francisco	11
163	Vila Aguiar	11
164	Vila Megale	11
165	Conjunto Guadalajara	10
166	Residencial Bethel	10
167	Residencial Morumbi	10
168	Vila Bela	10
169	Vila Canaã	10
170	Vila Santa Isabel	10
171	Village Veneza	10
172	Conjunto Anhanguera	9
173	Jardim Santa Cecília	9
174	Parque Das Amendoeiras	9
175	Residencial Itália	9
176	Residencial Nossa Morada	9
177	Condomínio Jardim Das Oliveira	8
178	Conjunto Fabiana	8
179	Jardim Bom Jesus	8

180	Jardim Ipê	8
181	Jardim Petrópolis	8
182	Jardim Presidente	8
183	Recreio Dos Funcionários Públi	8
184	Residencial Das Acácias	8
185	Serrinha	8
186	Vila Cristina Continuação	8
187	Parque Atheneu	7
188	Privê Residencial Elza Fronza	7
189	Residencial Buena Vista li	7
190	Sítios De Recreio Dos Bandeira	7
191	Vila Concórdia	7
192	Vila Maria José	7
193	Vila Santa Rita Acréscimo	7
194	Jardim Brasil	6
195	Residencial Goyaz Park	6
196	Residencial Nunes De Morais 1ª	6
197	Setor Morada Do Sol	6
198	Vila Legionárias	6
199	Jardim Novo Mundo	5
200	Loteamento Mansões Goianas	5
201	Residencial Sevilha	5
202	Setor Perim Continuação	5
203	Sítio De Recreio Ipê	5
204	Vila Osvaldo Rosa	5
205	Vila São Luiz	5
206	Chácaras Buritis	4
207	Chácaras Dona Gê	4
208	Conjunto Riviera	4
209	Conjunto Vila Isabel	4
210	Jardim Das Rosas	4
211	Jardim Dom Fernando I	4
212	Jardim Marques De Abreu	4
213	Park Lozandes	4
214	Parque Industrial João Bras 2	4
215	Parque Amazônia	4
216	Setor Andréia	4
217	Vila Mooca	4
218	Vila Xavier	4
219	Conjunto Romildo Ferreira Do A	3
220	Parque Acalanto	3
221	Parque Anhanguera li	3

222	Residencial Eldorado Expansão	3
223	Residencial Flamingo	3
224	Residencial Granville	3
225	Residencial Guarema	3
226	Residencial Humaitá	3
227	Residencial Nunes De Moraes 2ª	3
228	Santa Genoveva 2	3
229	Solange Park Iii	3
230	Vila Colemar Natal E Silva	3
231	Vila Santa Efigênia	3
232	Village Maringá	3
233	Capuava	2
234	Chácara Retiro	2
235	Condomínio Cidade Universitário	2
236	Jardim Aritana	2
237	Jardim Nova Esperança	2
238	Jardim Da Luz	2
239	Loteamento Portal Do Sol II	2
240	Residencial Atalaia	2
241	Residencial Della Penna	2
242	Residencial Noroeste	2
243	Residencial Perim	2
244	Residencial Serra Azul II	2
245	Residencial Sonho Dourado	2
246	Rodoviário	2
247	Setor Barra Da Tijuca	2
248	Setor Empresarial	2
249	Solange Parque Complemento	2
250	Sítio De Recreio Pindorama	2
251	Vila Cristina Extensão	2
252	Vila Santo Afonso	2
253	Vila São José Extensão	2
254	Village Atalaia	2
255	Bairro Santa Rita	1
256	Capuava Residencial Privê	1
257	Chácara Alto Da Glória	1
258	Chácara Anhanguera	1
259	Chácara Botafogo	1
260	Chácara Mansões Rosas De Ouro	1
261	Chácara Nossa Senhora Da Pied	1
262	Condomínio Do Lago	1
263	Condomínio Rio Branco	1

264	Conjunto Vera Cruz	1
265	Carolina Parque	1
266	Carolina Parque Extensão	1
267	Cidade Jardim	1
268	Conjunto Residencial Paulo Pacheco	1
269	Elísio Campos	1
270	Goiá	1
271	Jardim Bonanza	1
272	Jardim Caravelas	1
273	Jardim Clarissa	1
274	Jardim Curitiba	1
275	Jardim Das Hortências	1
276	Jardim São José	1
277	Jardim Sônia Maria	1
278	Jardim Vista Bela	1
279	Jardim Atlântico	1
280	Jardim Balneário Meia Ponte	1
281	Jardim Diamantina	1
282	Jardim Vila Boa	1
283	Mirelessetor Gentil	1
284	Parque Eldorado Oeste Extensão	1
285	Parque Oeste Industrial	1
286	Parque Paraíso	1
287	Parque Anhanguera	1
288	Parque Das Flores	1
289	Privê Residencial Itanhangá	1
290	Residencial Aldeia Do Vale	1
291	Residencial Alice Barbosa Exte	1
292	Residencial Barcelona	1
293	Residencial Bosque Dos Buritis	1
294	Residencial Brisas Do Cerrado	1
295	Residencial Buena Vista Iv	1
296	Residencial Campos Dourados	1
297	Residencial Carla Cristina	1
298	Residencial Celeste	1
299	Residencial Center Ville	1
300	Residencial Manhattan	1
301	Residencial Maringá	1
302	Residencial Ponta Negra	1
303	Residencial Recreio Panorama	1
304	Residencial Santa Fé I	1
305	Residencial Santa Rita - 4ª Etapa	1

306	Residencial Sonho Verde	1
307	Residencial Eldorado	1
308	Residencial Vereda Dos Buritis	1
309	Setonovar Leste Vila	1
310	Setor Criméia Oeste	1
311	Setor Dos Afonsos	1
312	Setor Maria Celeste	1
313	Setor Recanto das Minas Gerais	1
314	Setor Santa Rita VII	1
315	Santa Genoveva	1
316	Setor Bueno	1
317	Setor Central	1
318	Setor Pedro Ludovico	1
319	Setor Progresso	1
320	Setor União	1
321	Solange Park I	1
322	Sítio De Recreio Paraíso Tropi	1
323	Vila Jardim Pompéia	1
324	Vila Martins	1
325	Vila Mutirão I	1
326	Vila Paraíso	1
327	Vila Pedroso	1
328	Vila Santa Helena	1
329	Vila Teófilo Neto	1
330	Village Casa Grande	1
331	Vila Alto Da Glória	1
332	Vila Fróes	1
333	Vila João Vaz	1
334	Vila Morais	1
335	Vila Redenção	1
336	Zona Industrial Pedro Abraão	1
Totais		13652

2.5. Relatório de Visualização de Vagas (por prioridades)

Fevereiro/2025					
Item	Unidade de Saúde	Prioridade 01	Prioridade 02	Prioridade 03	Total
1	CS Vila Mauá	57	93	902	1052
2	CS Fama	32	62	778	872
3	Cs Cidade Jardim	48	58	586	692

4	CS Jardim Balneário Meia Ponte	44	60	569	673
5	CS Parque Amazônia	72	68	515	655
6	CS Parque Industrial João Braz	25	52	552	629
7	Ciams Novo Horizonte	38	38	552	628
8	CS Esplanada Do Anicuns	39	54	475	568
9	Cais Parque Das Amendoeiras	29	34	504	567
10	Cais Jardim Novo Mundo	66	48	379	493
11	CS Parque Anhanguera	63	56	373	492
12	CS Marinho Lemos	41	34	392	467
13	CS Cândida De Morais	32	30	400	462
14	CS Norte Ferroviário	30	39	385	454
15	CS Vila Canaã	20	52	351	423
16	CS Vila Boa	30	36	351	417
17	Cais Finsocial	26	33	352	411
18	CS Goiá	26	23	360	409
19	CS Setor Perim	27	22	323	372
20	CS Vila Clemente	27	25	320	372
21	CS Vila União	39	42	268	349
22	CS Água Branca	24	17	307	348
23	CS Vila Redenção	52	50	237	339
24	CS Vila Nova	22	12	275	309
25	CS Criméia Leste	8	15	262	285
26	CS Maria Dilce	19	16	249	284
27	CS Vila Moraes	28	29	187	244
28	CS Campus Samambaia	3	8	199	210
29	Cais Chácara Do Governador	14	15	147	176
Totais		981	1121	11550	13652

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 saúdes. 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 para o Projeto Alto Risco 2025	
Mês	Agendamentos
Janeiro	1
Fevereiro	6
Total	7

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):

- a) Recebimento das agendas / conferência / importação à Assessoria de Tecnologia de Informação para inserção das vagas no sistema Sismed;
- b) Inclusão das consultas informadas pela Unidade utilizando o percentual destinado a reserva técnica;
- c) Realização de agendamento de consultas utilizando vagas destinadas à reserva técnica, com controle / justificativa para a marcação, em planilha própria;
- d) 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);
- e) A Sala de Situação realizou no mês de fevereiro/2025 do corrente ano o agendamento de **1.105** (um mil cento e cinco) consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, **839** (oitocentos e trinta e nove) foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e **266** (duzentos e sessenta e seis) foram solicitadas pelas Unidades.
- f) Atendimento às solicitações de pediatria do **CAIS de Campinas** para atendimento prioritário, 01 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 188 (cento e oitenta e oito) usuários de outros planos de saúde no mês de fevereiro/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	IMAS	67
2	IPASGO	55
3	UNIMED	27
4	SAÚDE AMÉRICA	22
5	SAÚDE GOIÂNIA	9
6	AMIL	3
7	PLANMED	2
8	GEAP	2
9	CELG MED	1
Total		188

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.

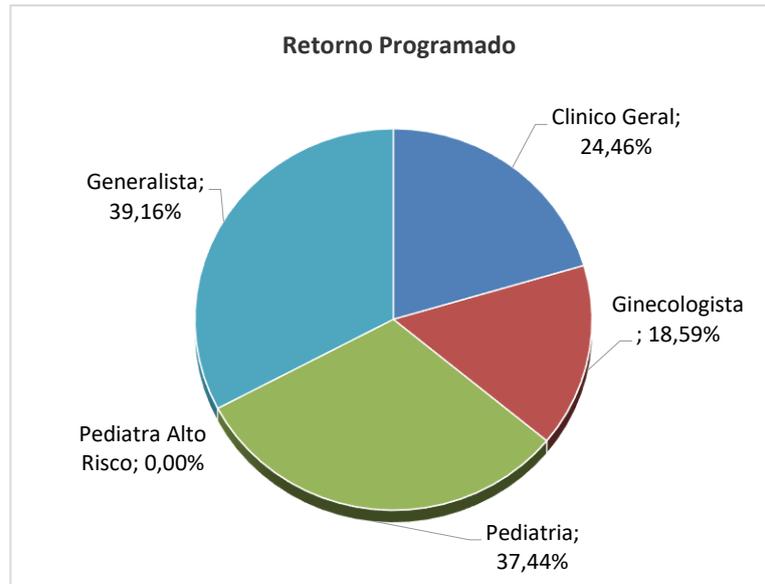
Retorno programado:

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 fevereiro/2025 houve um acréscimo total de **31,56%** (trinta e um vírgula cinquenta e seis) referente à marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:

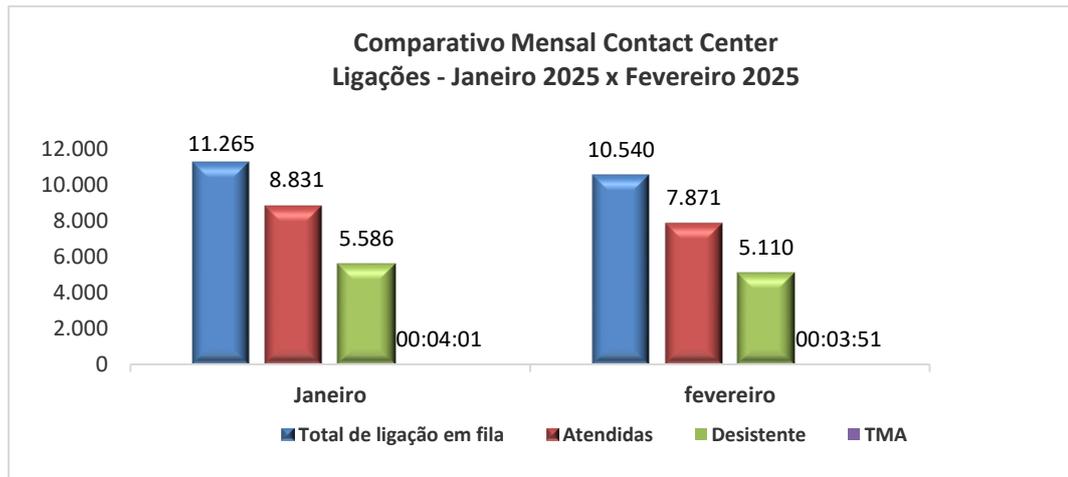
Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
Clínico Geral	2412	590	3002	24,46%
Ginecologista	1947	362	2309	18,59%
Pediatria	1656	620	2276	37,44%
Pediatra Alto Risco	6	0	6	0,00%
Generalista	4354	1705	6059	39,16%
Total	10375	3277	13652	31,56%



2.10. Dados Contact Center

2.10.1. Comparativo via ligações mês anterior / mês atual

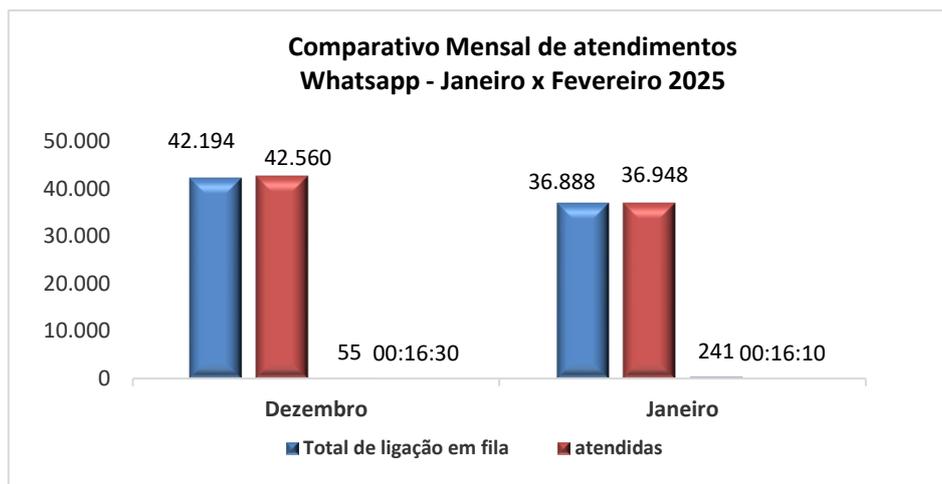
Comparativo Mensal Contact Center			
	Jan/25		Fev/25
Ligações recebidas:	14.417		12.981
Ligações atendidas:	8.831		7.871
Desistências/Não atendidas	5.586		5.110
Maior tempo na fila	00:43:08		00:43:12
TMA:	00:04:01	↔	00:03:51
TME:	00:03:55		00:03:59
Total de ligações em fila:	11.265		10.540



Comparativo Mensal Contact Center (Ligações)													
	fev/2 4	mar/2 4	Abr/2 4	mai/2 4	Jun/2 4	Jul/24	Ago/2 4	set/2 4	Out/2 4	Nov/2 4	Dez/2 4	Jan/2 5	Fev/2 5
Ligações recebidas:	18.887	19.128	18.928	13.561	12.070	12.193	19.054	18.531	11.760	11.298	7.667	14.417	12.987
Ligações atendidas:	12.417	12.664	13.252	10.399	9.467	8.744	9.773	11.416	9.869	9.086	6.875	8.831	7.871
Desistências/Não atendidas	6.470	6.464	5.676	3.162	2.603	3.449	9.281	7.115	1.891	2.212	792	5.586	5.110
Maior tempo na fila	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	00:43:12
TMA:	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	00:03:51
TME:	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	00:03:59
Total de ligações em fila:	14.825	15.007	14.566	8.956	7.866	9.011	16.684	15.024	6.971	6.767	2.730	11.265	10.540

2.10.2 Comparativo via atendimento Whatsapp mês anterior / mês atual

Comparativo Mensal Contact Center		
-	Jan/25	Fev/25
Ligações recebidas:	42.615	37.189
Ligações atendidas:	42.560	36.948
Desistências/Não atendidas	55	241
Maior tempo na fila	01:21:43	01:31:18
TMA:	00:16:30	00:16:10
TME:	00:17:45	00:22:36
Total de ligações em fila:	42.194	36.888



Comparativo Mensal Contact Center (Whatsapp)													
	Fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	Jul/24	ago/24	Set/24	out/24	Nov/24	Dez/24	Jan/25	Fev/25
Contatos recebidos:	46.306	47.254	49.414	36.657	38.258	35.873	40.913	46.421	39.122	32.412	22.897	42.615	37.189
Contatos atendidos:	26.834	26.902	31.148	26.645	24.569	32.439	39.076	46.420	39.096	32.405	22.897	42.560	36.948
Desistências/Não atendidas	19.472	20.352	18.266	10.012	13.689	3.434	1.837	1	26	7	0	55	241
Maior tempo na fila	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	01:31:18
TMA:	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	00:16:10
TME:	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	00:22:36
Total de contatos em fila:	46.106	47.052	49.176	36.313	37.998	35.660	40.746	45.502	38.035	31.331	22.028	42.194	36.888

2.11. Serviço de Apoio às Consultas Especializadas

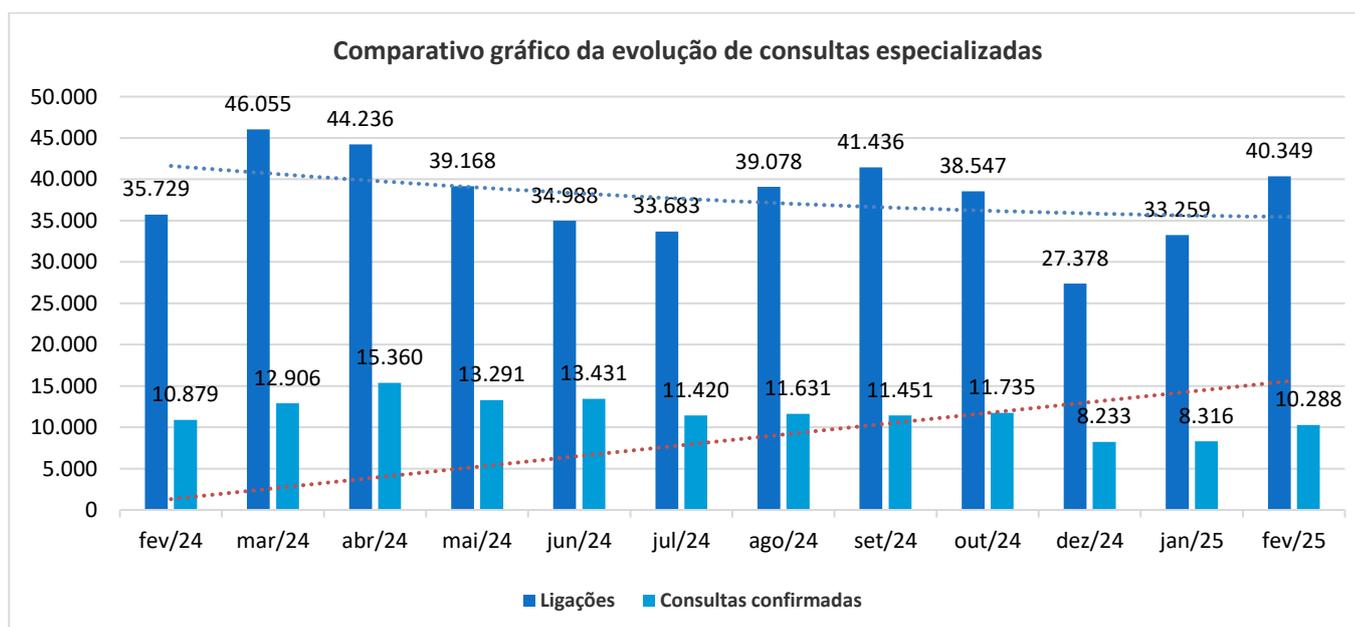
A estruturação do SUS possui requisitos básicos que impactam o processo de gestão, entre eles a necessidade de sistematizar informação estratégica para subsidiar suas políticas. Promover essa sistematização e a democratização da informação estratégica, buscando subsidiar o processo decisório no âmbito 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 fevereiro/2025, a Central de Consultas Especializadas efetuou 40.349 (quarenta mil trezentos e quarenta e nove), ligações para confirmação e repasse dos dados de 10.288 (dez mil duzentos e oitenta e oito).

Consulta Especializada - Municipal				
2025	Mês	Ligações	Consultas confirmadas	%
	Janeiro	33.259	8.316	25%
	Fevereiro	40.349	10.288	25%
	Total	73.608	18.604	25%

Consulta Especializada - Ligações													
Mês	fev/24	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24	Jan/25	Fev/25
Ligações	35.729	46.055	44.236	39.168	34.988	33.683	39.078	41.436	38.547	39.138	27.378	33.259	40.349
Consultas confirmadas	10.879	12.906	15.360	13.291	13.431	11.420	11.631	11.451	11.735	10.200	8.233	8.316	10.288
%	32%	30%	28%	35%	34%	34%	30%	28%	30%	26%	31%	25%	25%



- **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 fevereiro/2025, a Central efetuou 2.036, ligações para confirmação e repasse dos dados.

	Mês	Ligações
	2024	Janeiro
Fevereiro		3.242
março		2.862
Abril		4.360
Maio		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
	Fevereiro	2.036
Total		44.233

- **Serviços de apoio a Consultas Especializadas Estadual - GERCON**

Em fevereiro/2025, a Central de Consultas Especializadas estadual efetuou 2.228 (dois mil duzentos e vinte e oito) ligações para confirmação e repasse dos dados.

Consulta Especializada - Estadual		
Ano	Mês	Ligações
2025	Janeiro	851
	Fevereiro	2.228
Total		3.079

2.12. SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE

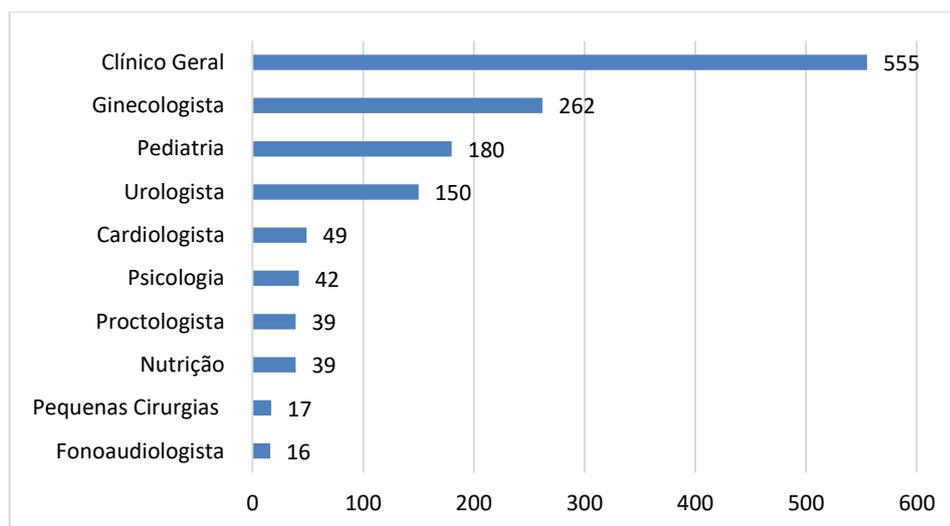
Humanizar e modernizar o atendimento de saúde nos âmbitos da rede municipal de saúde que compõem o SUS nesta capital, em especial no CIAMS Novo Horizonte transcreve-se como um marco ímpar do seu planejamento e engajamento nessa nova filosofia, objetivando um melhor atendimento aos seus usuários.

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.

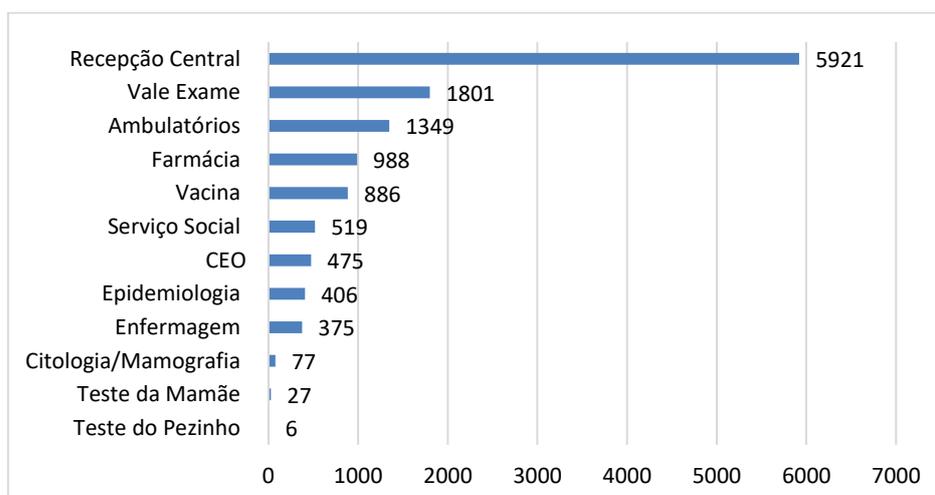
Produção Ambulatorial

Conforme o demonstrativo gráfico abaixo, no mês de fevereiro, o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foi de 1.349 (mil trezentos e quarenta e nove). Entre os números apresentados, houve maior produção para as especialidades de Clínico Geral (555), Ginecologia (262) e Pediatria (180).



Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:

Conforme demonstrado na tabela anterior, no mês de fevereiro, o total de procedimentos realizados na Unidade foi de 12.830 (doze mil oitocentos e trinta). Entre os números apresentados, houve maior produção no atendimento de Ambulatório (1.349), Vale Exames (1.801), Recepção Central (5.921) e Vacinas (886).



Segue abaixo os profissionais e produção odontológica realizada na Unidade referente ao mês de fevereiro/2025:

Produção Odontológica – Mês De Fevereiro - 2025			
	Odontólogo	Especialidade	Atendimento
1	Alexandre Alves Leite	Bucomaxilo	32
2	André Da Costa Monini	Endodontia	56
3	Camila Alves Costa	Periodontia/Lesão De Boca	42
4	Camila Daher Cozac	Odontopediatria	28
5	Flávia De Oliveira E Silva	Endodontia	8
6	Daniela Cardoso Da Silva	Prótese Total	Licença Médica
7	Francielle Muniz Do Carmo	Prótese Total	44
8	Ivanete Medeiros Lopes	Endodontia	Licença Prêmio
9	José Everaldo De Aquino	Prótese Total	54
10	Karla Cecilia Alves	Ortodontia	51
11	Kelly Braz Hollanda	Odontopediatria	21
12	Livia Oliveira Martins De Araujo	Lesão De Boca	15
13	Marcos Afonso Brollo E Silva	Endodontia	8
14	Paulo Eduardo Carli	Prótese Total	54
15	Raquel Teles De Alcantara Santos	Paciente Especial	37
16	Roberto Massayoshi Gondo	Bucomaxilo	21
17	Tiago Antônio De Moraes Gomes	Ortodontia	Licença Médica
18	Vânia Alves Vigiano Rosa	Endodontia	4
Total De Atendimento		475	

Com o intuito de aprimorar os serviços realizados no CIAMS Novo Horizonte, por meio do 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. Apresentamos a seguir o resultado apurado neste mês de fevereiro de 2025.

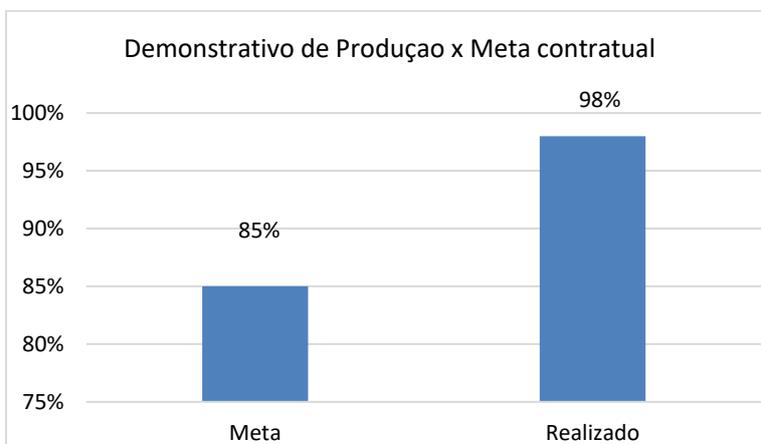
Pesquisa de satisfação						
Como avalia o serviço prestado?						
Perguntas		Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Branco
1ª	Como você avalia o atendimento do (a) responsável pelas senhas do Ciams Novo Horizonte?	20	4	1	0	0
2ª	Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento?	20	5	0	0	0
3ª	Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas?	20	5	0	0	0
4ª	Qual a sua avaliação em relação à orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram claras?	19	4	1	0	0
5ª	Como você julga o conforto das recepções?	13	4	5	2	0
Respondentes		208				

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

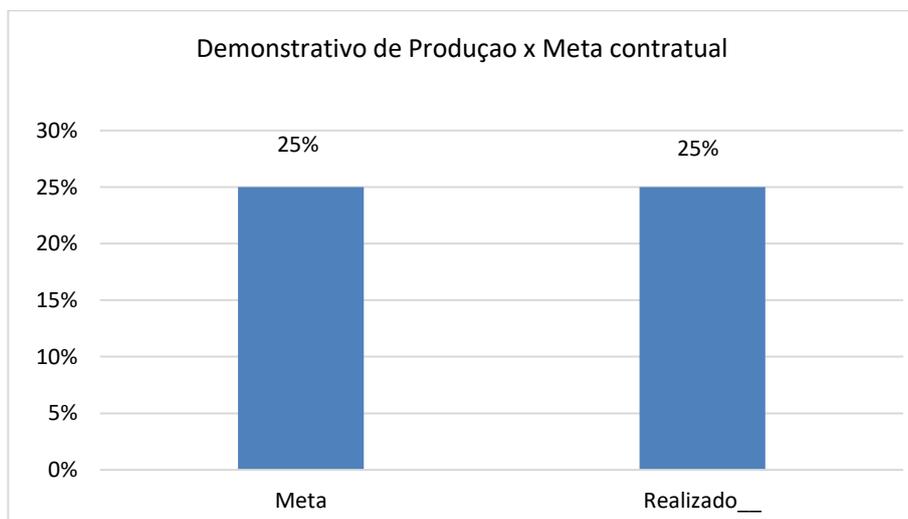
Mês	Meta	Realizado	% alcance
Fevereiro/25	85%	98%	115%



- Serviço de Apoio as Consultas Especializadas**

Mês	Meta	Realizado	% alcance
Fevereiro/25	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
Fevereiro/25	80%	92,54%	115%

•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, 17 de março de 2025.