



**PREFEITURA
DE GOIÂNIA**

Saúde

RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES MARÇO 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 março/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 março/25.....	6
1.1.6. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de março/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 março/2025.....	143
2. Atividades realizadas na Unidade	15
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.
2.7. Sala de Situação	35
2.8. Planos de Saúde	35
2.9. Sobras de Vagas	36
2.10. Dados Contact Center.....	356
2.10.1. Comparação mês anterior / mês atual.....	356
2.11. Serviço de Apoio às Consultas Especializadas.....	378
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 – MARÇO/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 **março/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

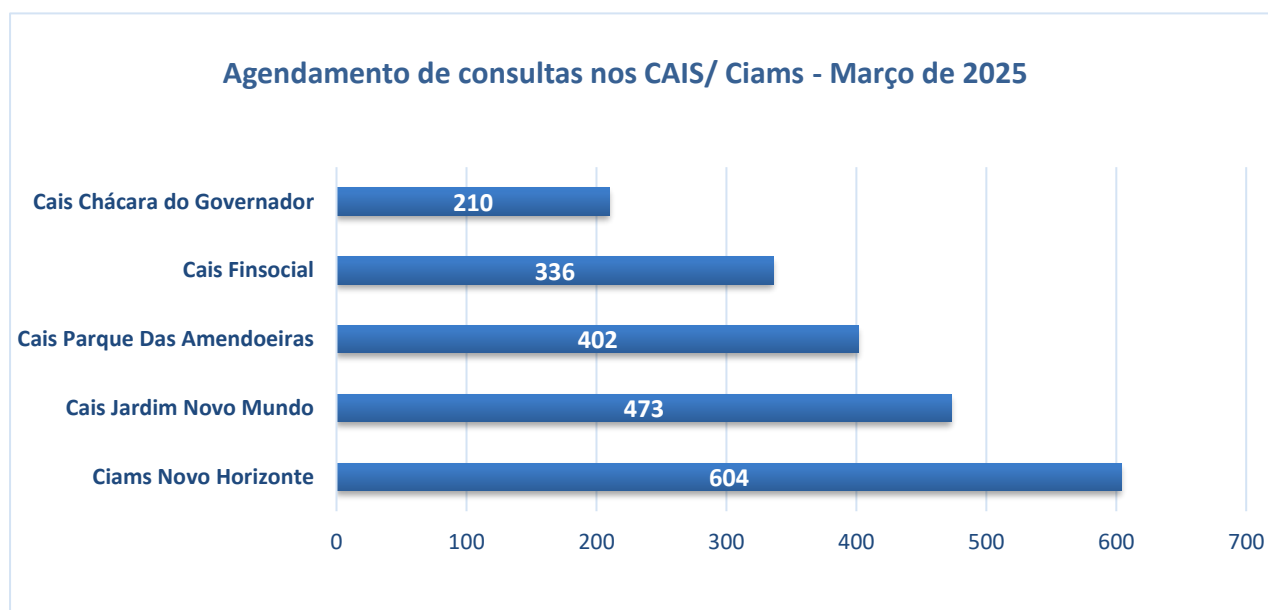
1.1. Dados Estatísticos

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 março/2025.

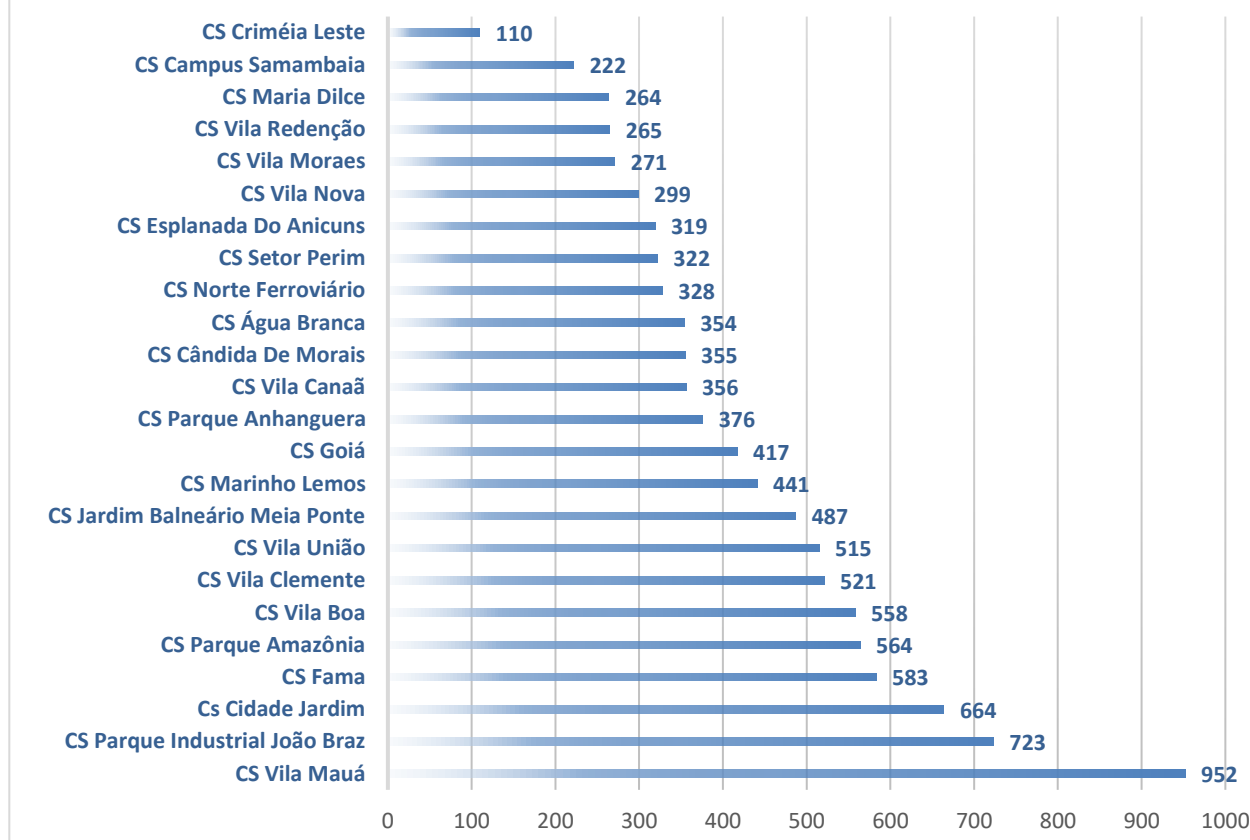
1.1.1. Demonstrativo do número de consultas agendadas por especialidade médica e tipo de unidade de saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde)

MARÇO_2025			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
Generalista	598	4.291	4.889
Pediatria	218	2.088	2.306
Ginecologista	691	1.298	1.989
Clínico Geral	874	2.230	3.104
Pediatria Alto Risco	0	3	3
Total	2.381	9.910	12.291

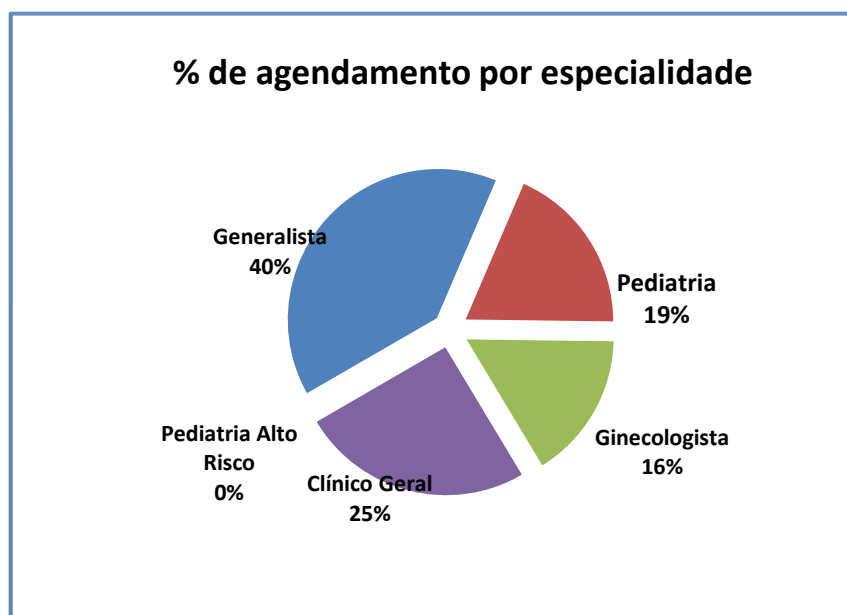
1.1.2. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por tipo de unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, e Centros de Saúde).



CONSULTAS AGENDADAS NOS CENTRO DE SAÚDE - MARÇO/25



1.1.3. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por especialidade médica em março/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	75	80	0	797	952
2	CS Pq Industrial João Braz	164	0	149	0	410	723
3	Cs Cidade Jardim	0	90	112	0	462	664
4	Ciams Novo Horizonte	0	189	103	0	312	604
5	CS Fama	294	0	0	0	289	583
6	CS Parque Amazônia	214	0	212	0	138	564
7	CS Vila Boa	0	97	105	0	356	558
8	CS Vila Clemente	147	63	125	0	186	521
9	CS Vila União	198	66	166	0	85	515
10	CS Jd Balneário Meia Ponte	302	79	0	0	106	487
11	Cais Jardim Novo Mundo	122	149	0	0	202	473
12	CS Marinho Lemos	59	77	65	0	240	441
13	CS Goiá	161	105	151	0	0	417
14	Cais Pq. das Amendoeiras	203	167	32	0	0	402
15	CS Parque Anhanguera	98	79	71	2	126	376
16	CS Vila Canaã	241	0	83	0	32	356
17	CS Cândida De Moraes	0	67	73	0	215	355
18	CS Água Branca	0	164	190	0	0	354
19	Cais Finsocial	150	186	0	0	0	336
20	CS Norte Ferroviário	134	0	126	0	68	328
21	CS Setor Perim	0	53	121	0	148	322
22	CS Esplanada do Anicuns	0	31	103	0	185	319
23	CS Vila Nova	94	125	71	1	8	299
24	CS Vila Moraes	180	0	91	0	0	271
25	CS Vila Redenção	90	127	0	0	48	265
26	CS Maria Dilce	0	0	77	0	187	264
27	CS Campus Samambaia	95	0	0	0	127	222
28	Cais Chácara do Governador	158	0	0	0	52	210
29	CS Criméia Leste	0	0	0	0	110	110
Total		3104	1989	2306	3	4889	12.291

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

Março								
Data Consulta	Dia Semana	Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Alto Risco	Generalista	Total	Participação
05/03/2025	Quarta-feira	95	44	16	0	76	231	1,88%

06/03/2025	Quinta-feira	196	119	109	0	272	696	5,66%
07/03/2025	Sexta-feira	159	130	81	0	155	525	4,27%
10/03/2025	Segunda-feira	142	125	118	0	303	688	5,60%
11/03/2025	Terça-feira	174	119	169	1	309	772	6,28%
12/03/2025	Quarta-feira	168	99	149	0	311	727	5,91%
13/03/2025	Quinta-feira	188	98	142	1	330	759	6,18%
14/03/2025	Sexta-feira	130	121	92	1	136	480	3,91%
17/03/2025	Segunda-feira	139	116	121	0	315	691	5,62%
18/03/2025	Terça-feira	177	102	146	0	289	714	5,81%
19/03/2025	Quarta-feira	171	84	131	0	275	661	5,38%
20/03/2025	Quinta-feira	193	67	146	0	317	723	5,88%
21/03/2025	Sexta-feira	161	79	68	0	148	456	3,71%
24/03/2025	Segunda-feira	161	135	129	0	279	704	5,73%
25/03/2025	Terça-feira	169	133	169	0	286	757	6,16%
26/03/2025	Quarta-feira	167	90	149	0	287	693	5,64%
27/03/2025	Quinta-feira	203	87	149	0	331	770	6,26%
28/03/2025	Sexta-feira	142	119	87	0	147	495	4,03%
31/03/2025	Segunda-feira	169	122	135	0	323	749	6,09%
Totais		3104	1989	2306	3	4889	12291	100%

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

	Disp.	Bloq	Canceladas N utilizadas	Disp.	Marcadas TC	Aprov. %	Canc.	Total	%	N. Utilizada
Clínico Geral	3309	9	21	3279	3246	98,99%	142	3104	94,66%	33
Ginecologista	2411	30	284	2097	2088	99,57%	99	1989	94,85%	9
Pediatrica	2652	6	184	2462	2389	97,03%	83	2306	93,66%	73
Alto Risco	98	0	4	94	3	3,19%	0	3	3,19%	91
Generalista	5353	37	199	5117	5069	99,06%	180	4889	95,54%	48

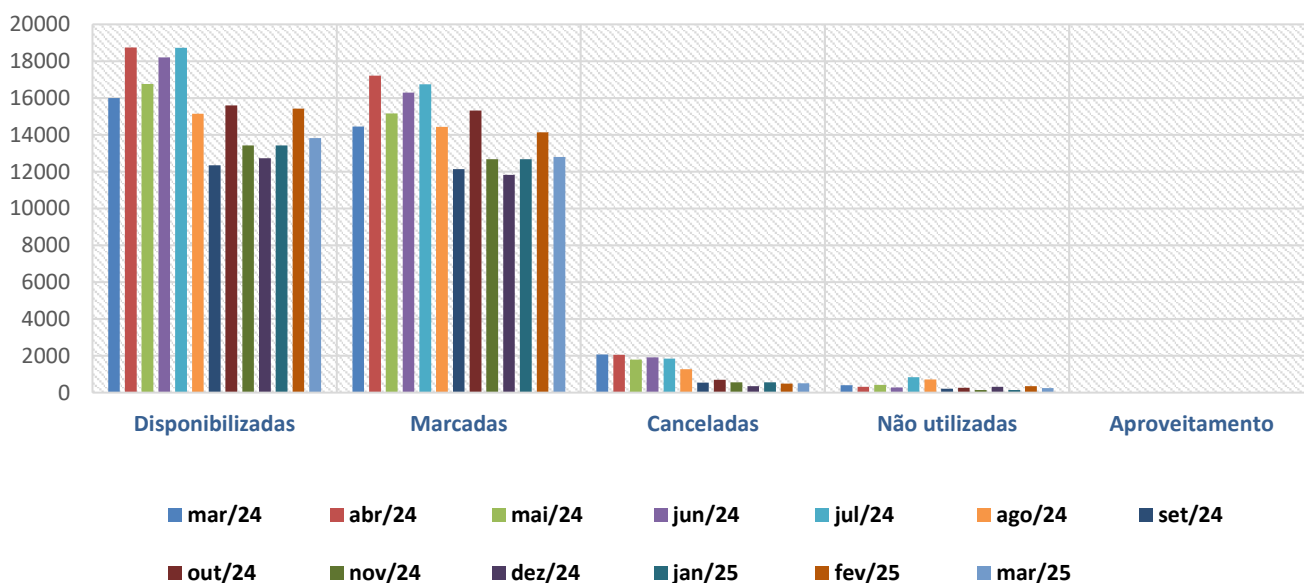
Total	13823	82	692	13049	12795	98,05%	504	12291	94,19%	254
-------	-------	----	-----	-------	-------	--------	-----	-------	--------	-----

Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de março/2025, 13.823 (treze mil oitocentos e vinte e três) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao bloqueio de 82 (oitenta e dois) vagas e cancelaram 692 (seiscentos e noventa e dois) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 13.049 (treze mil e quarenta e nove) vagas. Destas, 254 (duzentos e cinquenta e quatro) permaneceram remanescentes e 504 (quinhentos e quatro) consultas já agendadas foram remanejadas.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 12.291 (doze mil duzentos e noventa e um). O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi de 98,05% (noventa e oito virgula zero cinco por cento) em relação ao total de vagas disponibilizadas.

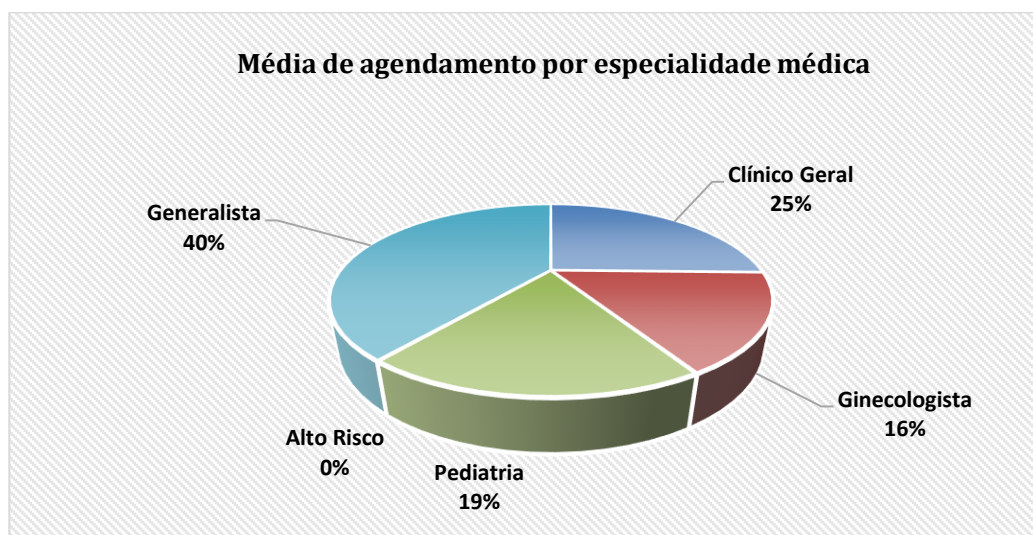
	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24	Jan/25	Fev/25	Mar/25
Disponibilizadas	15995	18751	16764	18200	18730	15.146	12.337	15.594	13.427	12.735	13.427	15.417	13823
Marcadas	14445	17208	15155	16297	16748	14436	12.133	15.323	12.675	11.820	12.675	14.143	12795
Canceladas	2070	2056	1788	1911	1847	1264	547	699	555	346	555	491	504
Não utilizadas	411	313	412	276	844	710	204	271	144	311	144	352	254
Aproveitamento	97,23%	98,21%	97,35%	95,98%	95,20%	95,31%	98,35%	98,26%	98,88%	97,44%	98,88%	97,57%	98,05%

Análise gráfica por status

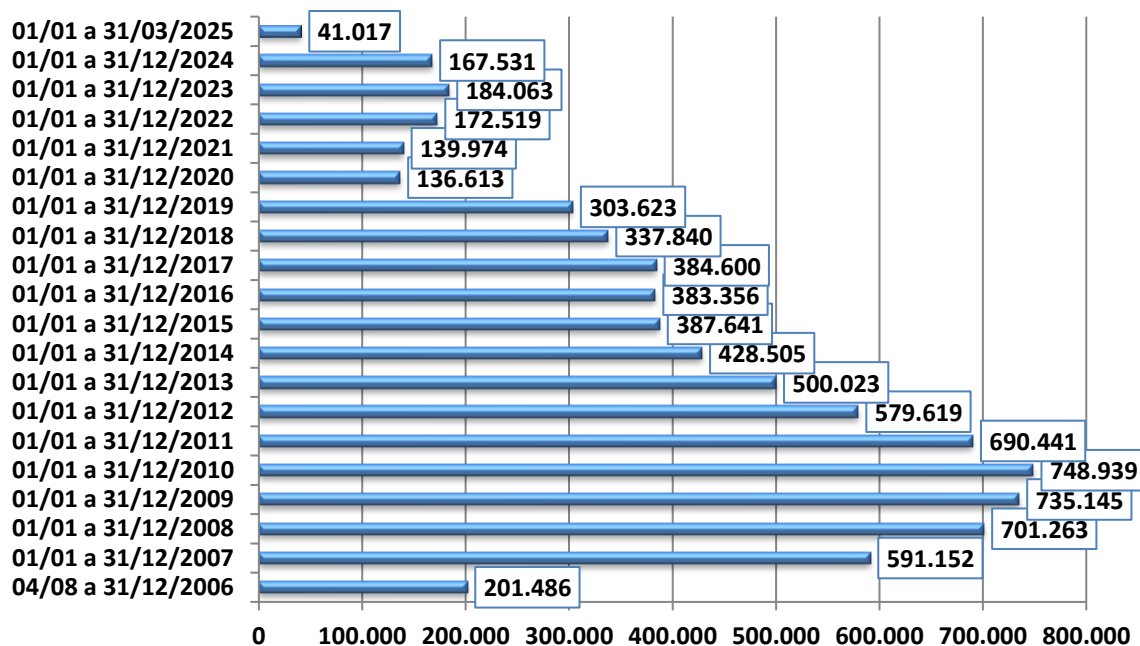


1.1.7. Evolução mensal do número de consultas agendadas;

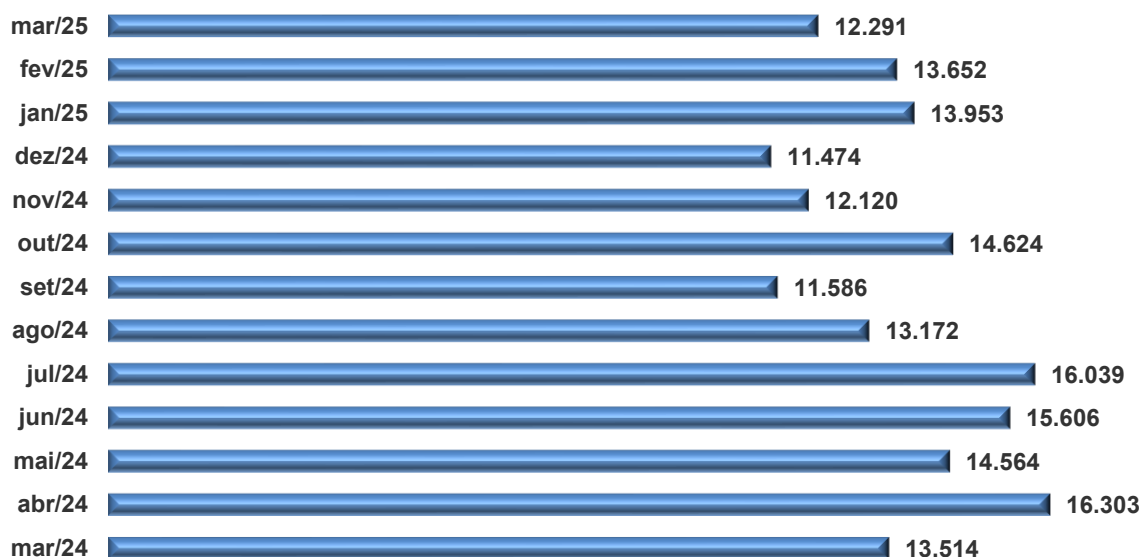
Mês/Ano	Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Alto Risco	Generalista	Consultas agendadas
mar/24	3.954	2.073	2.877	4	4.606	13.514
abr/24	4.524	3.002	3.457	8	5.312	16.303
mai/24	3.943	2.058	2.976	2	5.585	14.564
jun/24	3.614	2.532	2.854	5	6.601	15.606
jul/24	3.001	2.697	2.718	2	7.621	16.039
ago/24	3.657	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
mar/25	3.104	1.989	2.306	3	4.889	12.291
Total	40.516	27.006	30.360	49	67.453	165.384
Média Mensal	3.421	2.237	2.557	4	5.543	13.761



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 Março/24 a março/25



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

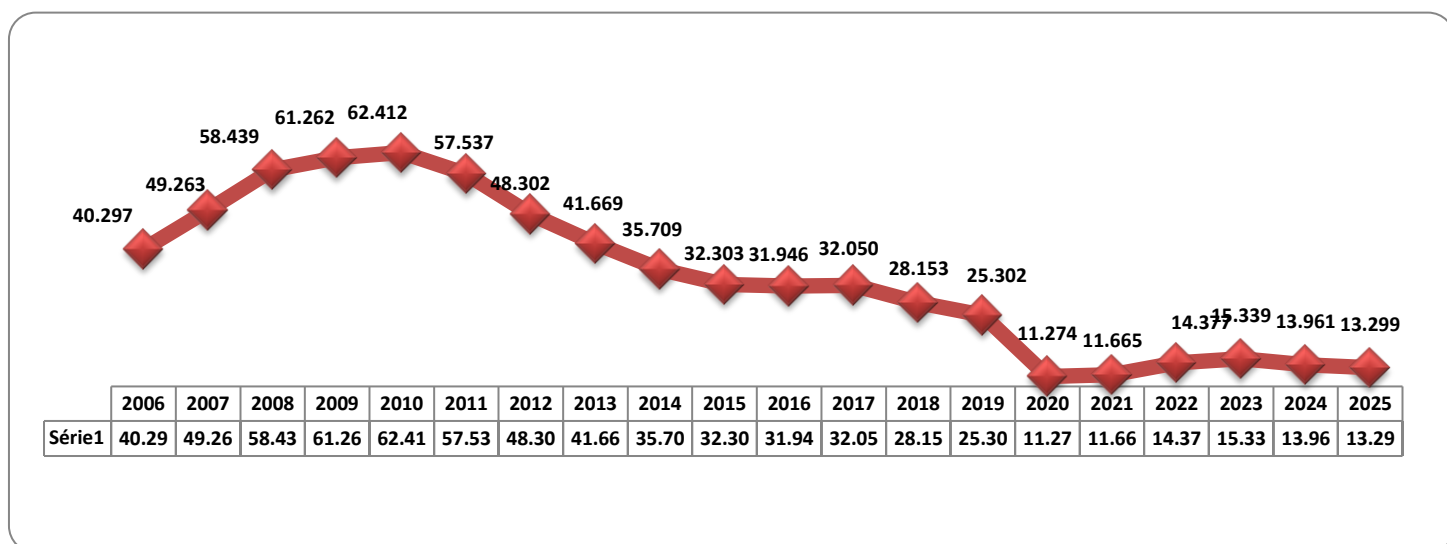
Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade					
		Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Generalista	Consulta Vacina COVID-19	Total
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	0	0	201.486
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	0	0	591.152
2008	01/01 a 31/12/2008	328.567	187.209	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 31/03/2025	9.910	6.719	7.694	16.694	0	41.017
Total		3.496.348	2.063.895	1.984.921	267.508	2.678	7.815.350

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	2025
Jan	-	48.9 97	51.5 02	57.7 11	59.1 71	67.6 18	50.1 46	41.3 73	40.1 76	35.6 13	32.8 55	33.7 28	33.2 43	27.1 93	16.8 56	11.6 21	12.8 15	16.0 22	15.0 74	13.95 3
Fev	-	42.7 90	54.1 53	53.9 41	54.8 95	65.1 02	49.1 67	38.2 23	35.8 49	29.7 64	30.5 80	27.1 09	27.6 32	28.5 84	13.8 43	11.5 77	13.1 66	14.7 26	13.4 55	13.65 2
Mar	-	53.2 68	60.1 84	70.0 03	72.5 53	70.1 52	56.5 78	41.6 48	40.0 21	36.3 83	37.6 62	35.4 55	30.9 76	24.1 37	14.1 12	9.79 2	15.2 34	18.0 51	13.5 14	12.29 1
Abr	-	46.9 09	57.8 70	59.8 18	67.1 49	63.2 13	48.4 88	47.5 89	34.4 68	28.4 21	33.9 18	29.2 69	30.1 33	28.0 72	3.88 1	10.2 64	11.4 37	13.8 65	16.3 03	-
Mai	-	51.3 23	54.7 90	67.4 79	63.4 39	66.0 09	52.6 48	42.8 22	39.9 85	32.0 07	33.1 61	35.9 74	27.7 29	26.8 60	5.55 9	9.12 2	13.6 04	16.9 82	14.5 64	-
Jun	-	47.7 97	60.8 78	64.6 74	62.4 68	55.5 64	46.3 70	42.8 46	33.0 03	33.7 30	34.3 00	33.7 53	26.7 67	23.9 35	8.74 8	8.27 5	14.6 82	16.1 46	15.6 06	-
Jul	-	51.0 28	62.3 28	59.1 00	61.1 18	50.4 83	47.5 63	42.2 59	33.3 22	29.0 46	28.3 06	32.0 47	26.9 53	23.8 12	9.10 8	9.18 7	13.2 98	14.6 71	16.0 39	-

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	39.896
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	13.299
Total										7.812.903										

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

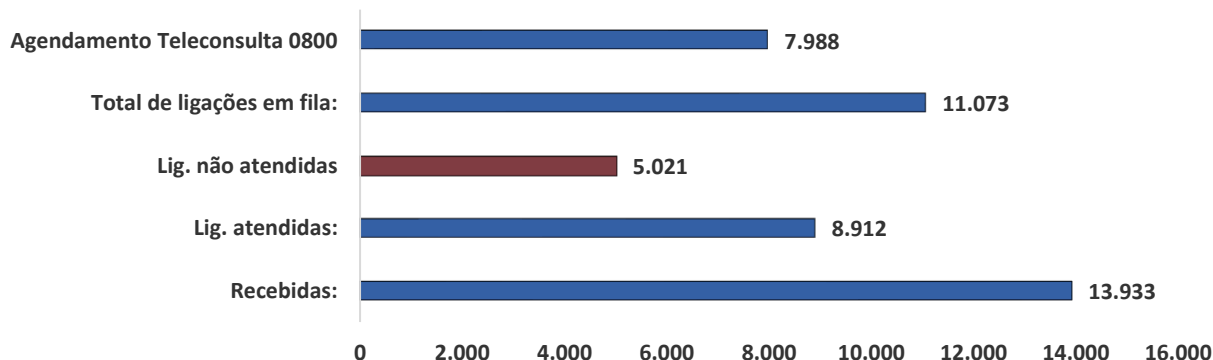


1.1.11. Demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação em 2025.

➤ 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	-
	Fevereiro	12.981	5.110	7.871	-
	Março	13.933	5.021	8.912	-
Total		41.331	15.717	25.614	-

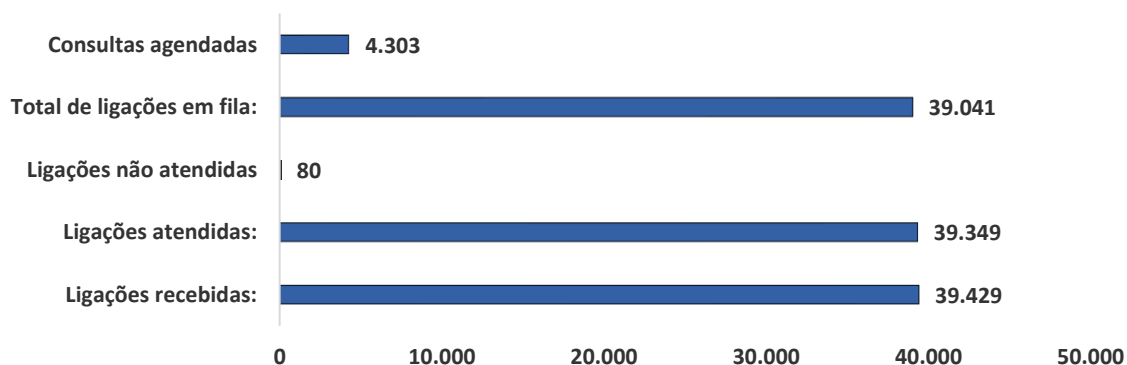
Evolução de ligações e consultas agendadas Março 2025



➤ Via de atendimento: Whatsapp

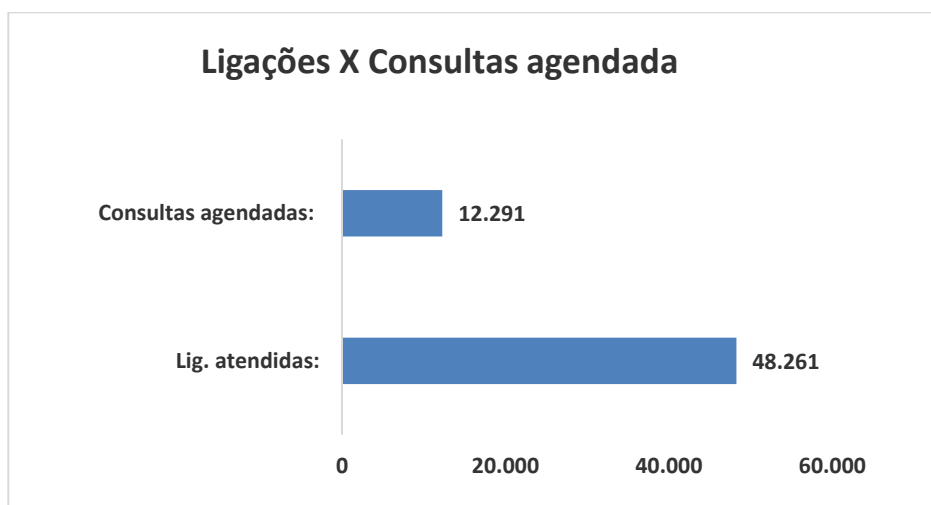
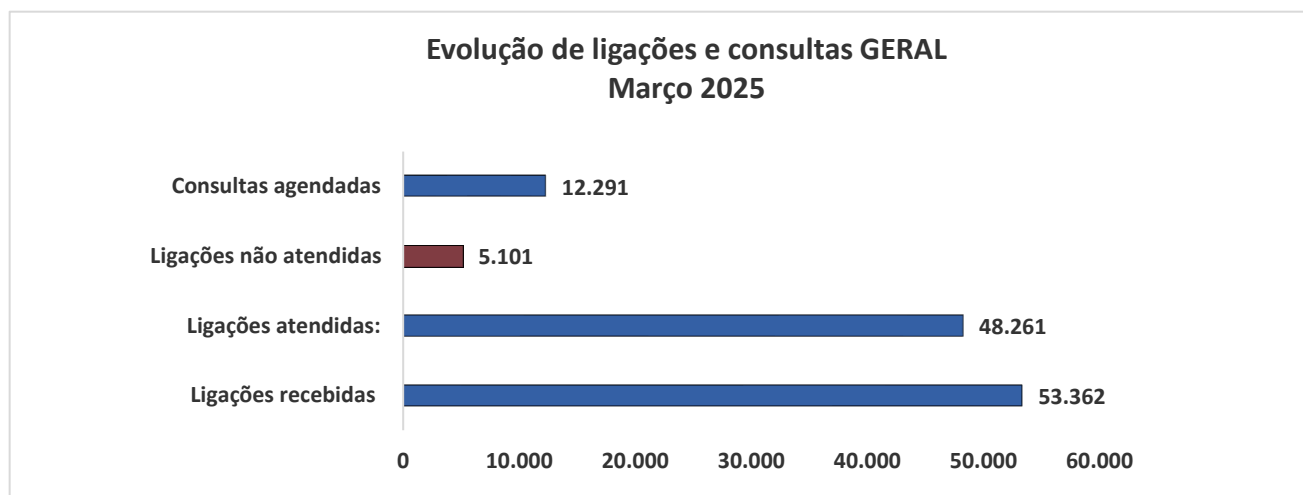
Atendimentos via Whatsapp					
Ano	Mês	Ligações Recebidas ³	Ligações em Transbordo ⁴	Ligações Atendidas ²	Chamadas Perdidas ¹
2025	Janeiro	42.615	55	42.560	-
	Fevereiro	37.189	241	36.948	-
	Março	39.429	80	39.349	-
Total		119.233	376	118.857	-

Evolução de ligações e consultas agendadas Março de 2025 - VIA WHATSAPP



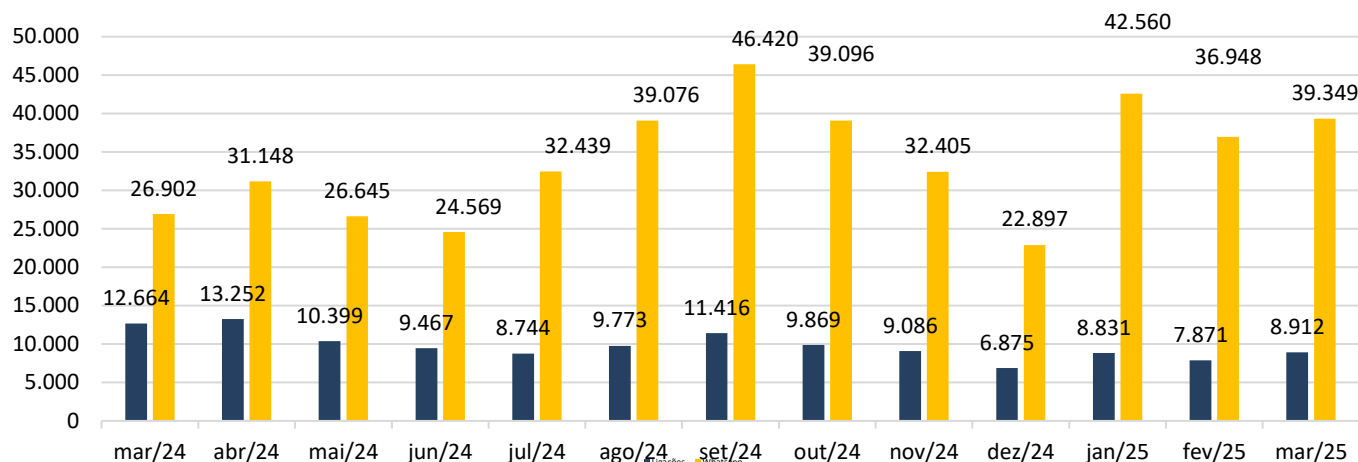
➤ Via de atendimento Geral em outubro **Ligações+Whatsapp**

Total geral (ligações+whatsapp)	Ligações Recebidas	URA	Atendimento Humano	Consultas agendadas
	53.362	5.101	48.261	12.291



Atendimento	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24	jan/25	fev/25	mar/25
Ligações	12.664	13.252	10.399	9.467	8.744	9.773	11.416	9.869	9.086	6.875	8.831	7.871	8.912
Whatsapp	26.902	31.148	26.645	24.569	32.439	39.076	46.420	39.096	32.405	22.897	42.560	36.948	39.349
Total Atendidas	39.566	44.400	37.044	34.036	41.183	48.849	57.836	48.965	41.491	29.772	51.391	44.819	48.261

WhatsApp e Ligações



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

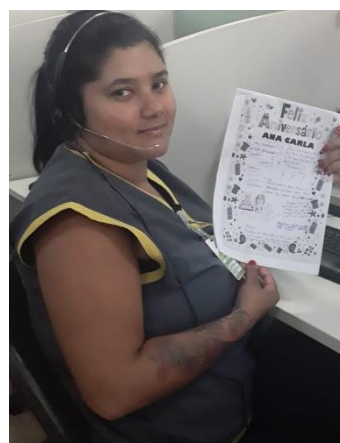
Atividades realizadas na Unidade

Aniversariantes

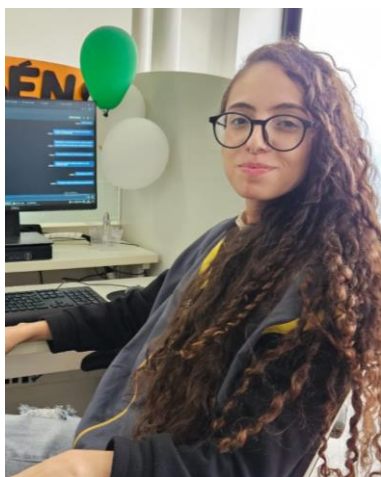
Os aniversariantes do mês de março/2025 foram homenageados com uma mensagem de aniversário em forma de cartão digital oferecido pelo instituto de desenvolvimento tecnológico e humano (IDTECH). Os Aniversariantes Foram: Regina Celestino Santana 02/03, Ana Carla Cabral Barbosa 06/03, Julia Costa de Sousa 20/03, Tatiane Oliveira Lima 22/03, Priscilla Mariana Ferreira 27/03, Angelita Sandra dos Santos 30/03.



Regina



Ana Carla



Julia



Priscila

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 Cristiane Petronilio do turno vespertino ao mês de março/25



Douglas



Cristina



Tatiane



Thais



Cristiane

Manutenções

Quadro de Manutenções			
Item	Data	Foto	Descrição do serviço
01	11/03/2025		Colaborador da ORONA ELEVADORES esteve na unidade para realizar a manutenção preventiva do aparelho plataforma da unidade.
02	17 e 18/03/2025		Colaboradores da SISTEC climatização, estiveram na unidade para manutenção preventiva de todos os aparelhos ar condicionados.
03	22/03/2025		Os Colaboradores da AMAZÔNIA GARDEN paisagismo realizaram a manutenção mensal nos jardins internos e externos da unidade.
04	07/03/2025		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 Março/2025 para deixar registrada a satisfação em ser bem atendido. Ao todo recebemos neste mês 59 (cinquenta e nove) 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	Divina Maria de Moraes	O usuário elogia o atendimento prestado pelo agente de atendimento Patrícia da Silva onde o usuário relata: "obrigado pela competência em explicar as informações" .
02	Laise Edlena Lima	O usuário elogia o atendimento prestado pelo Agente de Atendimento Elvislaynne Alves onde o usuário relata: "obrigado pelo excelente atendimento, você foi um anjo. "

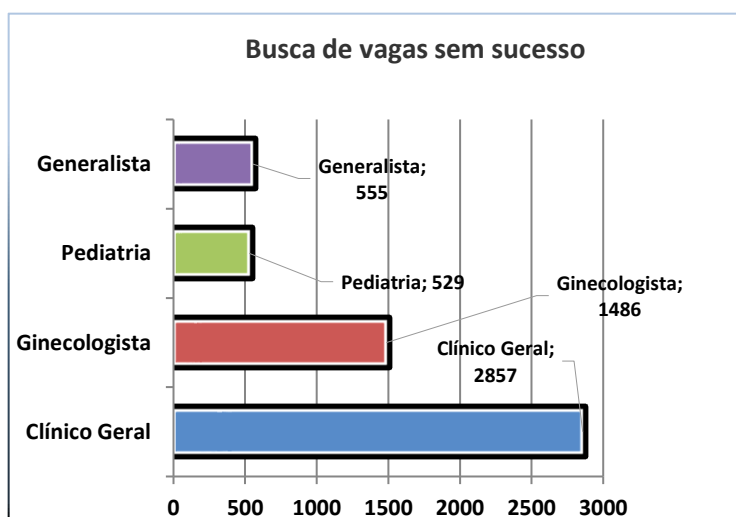
59	Reidinalva Pereira Duarte	O usuário elogia o atendimento prestado pela Agente de Atendimento Claudia Pereira o usuário relata: "obrigado pela paciência e por tanta gentileza" .

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	1457	654	620	83	100
2	CS Parque Amazônia	666	419	137	74	36
3	Cais Chácara do Governador	540	340	85	74	41

4	CS Parque Anhanguera	539	314	138	44	43
5	CS Criméia Leste	516	312	93	64	47
6	CS Vila Nova	208	113	51	21	23
7	CS Goiá	177	60	85	15	17
8	CS Esplanada do Anicuns	146	73	10	12	51
9	CS Vila Clemente	112	22	80	2	8
10	CS Marinho Lemos	98	42	20	19	17
11	Cs Cidade Jardim	98	42	36	6	14
12	CS Vila Redenção	93	52	35	4	2
13	CS Jd Balneário Meia Ponte	89	45	16	8	20
14	CS Vila Moraes	85	49	0	19	17
15	Cais Jardim Novo Mundo	66	49	10	2	5
16	CS Fama	63	44	1	3	15
17	CS Norte Ferroviário	47	26	1	6	14
18	CS Cândida de Moraes	45	22	6	3	14
19	CS Vila Boa	41	12	13	11	5
20	Ciams Novo Horizonte	41	16	9	10	6
21	Cais Cândida De Moraes	41	29	4	7	1
22	CS Vila Mauá	37	25	4	7	4
23	CS Vila União	36	15	10	6	5
24	CS Maria Dilce	36	20	3	1	12
25	CS Pq Industrial João Braz	35	19	1	6	9
26	CS Vila Canaã	35	9	7	0	19
27	Cais Pq das Amendoeiras	31	19	1	7	4
28	CS Água Branca	21	6	5	10	0
29	CS Setor Perim	18	6	5	4	3
30	CS Campus Samambaia	4	1	0	1	2
31	Uabsf - Leste Universitário	2	2	0	0	0
32	CS Jardim Guanabara	1	0	0	0	1
Total		5424	2857	1486	529	555

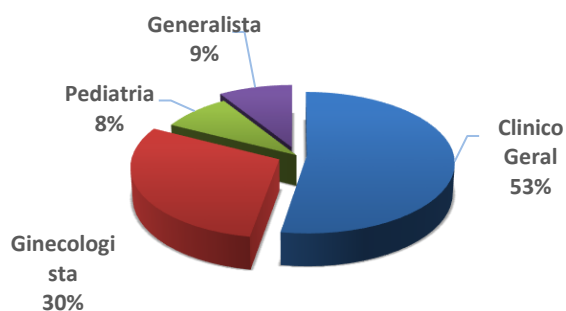


Evolução de Busca por vagas sem sucesso

MÊS	Clinico Geral	Ginecologista	Pediatria	Generalista
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
fev/25	2.348	1.134	538	521
mar/25	2.857	1.486	529	555
Total	38.257	21.644	6.184	6.529

Busca de Vagas sem Sucesso - Março/24 a março/25



2.2. Relatório de Aproveitamento de Consultas

Aproveitamento de vagas																	
Unidade de Saúde	Disp.	Clínico Geral				Ginecologista				Pediatría				Generalista			
		Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CS Vila Mauá	1035	0	0	0	0	90	75	15	0	95	80	14	1	850	797	40	3
CS Parque Industrial João Braz	775	173	164	0	9	0	0	0	0	156	149	0	7	446	410	27	0
Cs Cidade Jardim	712	0	0	0	0	112	90	22	0	132	112	8	12	468	462	4	0
Ciams Novo Horizonte	681	0	0	0	0	196	189	7	0	108	103	5	0	377	312	65	0
CS Fama	621	298	294	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	323	289	30	4
CS Vila Boa	609	0	0	0	0	107	97	10	0	117	105	10	2	385	356	20	9
CS Parque Amazônia	586	232	214	18	0	0	0	0	0	216	212	2	2	138	138	0	0
CS Vila Clemente	567	170	147	23	0	76	63	13	0	135	125	5	5	186	186	0	0

CS Vila União	561	202	198	0	4	79	66	13	0	194	166	20	8	86	85	0	1
Cais Jardim Novo Mundo	507	122	122	0	0	169	149	19	1	0	0	0	0	216	202	14	0
Cais Parque Das Amendoeiras	500	231	203	28	0	195	167	26	2	74	32	42	0	0	0	0	0
CS Jardim Balneário Meia Ponte	490	302	302	0	0	80	79	0	1	0	0	0	0	108	106	0	2
CS Goiás	478	161	161	0	0	143	105	38	0	174	151	22	1	0	0	0	0
CS Marinho Lemos	477	59	59	0	0	91	77	14	0	70	65	5	0	257	240	16	1
CS Vila Canaã	472	272	241	17	14	18	0	18	0	98	83	0	15	84	32	48	4
CS Parque Anhanguera	468	124	98	26	0	94	79	15	0	122	73	21	28	128	126	2	0
CS Água Branca	433	0	0	0	0	194	164	30	0	239	190	45	4	0	0	0	0
Cais Finsocial	431	175	150	23	2	256	186	68	2	0	0	0	0	0	0	0	0
CS Cândida De Moraes	420	0	0	0	0	77	67	9	1	116	73	34	9	227	215	12	0
CS Esplanada Do Anicuns	392	0	0	0	0	34	31	3	0	118	103	12	3	240	185	55	0
CS Setor Perim	388	0	0	0	0	91	53	37	1	141	121	14	6	156	148	8	0
CS Vila Nova	379	94	94	0	0	165	125	39	1	112	72	8	32	8	8	0	0
CS Norte Ferroviário	338	134	134	0	0	0	0	0	0	136	126	8	2	68	68	0	0
CS Maria Dilce	295	0	0	0	0	0	0	0	0	105	77	2	26	190	187	0	3
Cais Chácara Do Governador	289	163	158	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	126	52	74	0
CS Vila Moraes	286	194	180	14	0	0	0	0	0	92	91	0	1	0	0	0	0
CS Vila Redenção	282	90	90	0	0	144	127	17	0	0	0	0	0	48	48	0	0
CS Campus Samambaia	241	113	95	14	4	0	0	0	0	0	0	0	0	128	127	1	0
CS Criméia Leste	110	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	110	110	0	0
Total	13.823	3309	3104	172	33	2411	1989	413	9	2750	2309	277	164	5353	4889	416	27

1. Agendadas 2 Canceladas 3 Disponíveis

Foi possível observar que no mês de março/2025 13.823 (treze mil oitocentos e vinte e três) vagas foram disponibilizadas, sendo que 12.291 (doze mil duzentos e noventa e um) foram marcadas, 1.278 (mil duzentos e setenta e oito) foram canceladas/bloqueadas/remanejadas e ficaram disponíveis 254 (duzentos e cinquenta 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
	Janeiro	2979	2964	253	15	3217	99,50%	91,00%
	Fevereiro	3170	3122	253	15	3375	99,50%	94,70%
	Março	3309	3246	30	33	3276	94,66%	98,99%
	Total	9458	9332	536	63	9868	97,89%	94,90%

Ginecologia	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Janeiro	2089	2086	89	3	2175	99,86%	95,60%
	Fevereiro	2412	2392	89	20	2481	99,86%	95,60%
	Março	2411	2088	314	9	2402	94,85%	99,57%
	Total	6912	6566	492	32	7058	98,19%	96,92%

Pediatría/Alto Risco	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Janeiro	2157	2075	79	82	2154	98,01%	94,28%
	Fevereiro	2583	2416	284	167	2700	91,37%	96,75%
	Março	2750	2392	194	164	2586	93,66%	97,03%
	Total	7490	6883	557	413	7440	94,35%	96,02%

Generalista	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Janeiro	5594	5550	134	44	5684	99,21%	96,82%
	Fevereiro	6330	6213	109	117	6322	95,72%	98,15%
	Março	5353	5069	236	48	5305	95,54%	99,06%
	Total	17277	16832	479	209	17311	96,82%	98,01%

Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
Total Geral	41.137	39.613	2.064	717	41.677	96,81%	96,46%

2.3. Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de março/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 **332** (trezentos e trinta e seis) bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, o bairro que se destacou em número de consultas marcadas no mês de **março/2025**, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo com mais de 794 (setecentos e noventa e quatro) agendamentos.

Agendamentos por bairro – Março de 2025

Item	Bairro	Quantidade de agendamentos
1	Jardim Novo Mundo	794
2	Jardim América	535
3	Jardim Nova Esperança	374
4	Jardim Balneário Meia Ponte	363
5	Parque Amazônia	357
6	Parque Industrial João Braz	346
7	Setor Pedro Ludovico	312
8	Cidade Jardim	300
9	Setor Leste Vila Nova	256
10	Setor São José	250
11	Setor Urias Magalhães	231
12	Setor Sudoeste	228
13	Jardim Europa	222
14	Setor Central	221
15	Setor Faixa Verde	193
16	Setor Negrão De Lima	186
17	Vila Novo Horizonte	178
18	Jardim Vila Boa	176
19	Parque Anhangüera II	150
20	Setor Bueno	138
21	Setor Campinas	131
22	Setor Rio Formoso	131
23	Setor Criméia Leste	119
24	Setor Castelo Branco	117
25	Vila Redenção	116
26	Setor União	109
27	Setor Leste Universitário	101
28	Setor Perim	100
29	Setor Progresso	100
30	Setor Coimbra	99
31	Vila João Vaz	99
32	Carolina Parque	98
33	Parque Santa Cruz	97
34	Setor Dos Funcionários	94
35	Vila Moraes	89
36	Residencial Solar Ville	88
37	Vila Monticelli	85

38	Residencial Itamaracá	83
39	Jardim Planalto	82
40	Setor Norte Ferroviário	82
41	Setor Cândida De Moraes	80
42	Vila Mauá	80
43	Água Branca	78
44	Jardim Atlântico	74
45	Aeroviário	68
46	Santa Genoveva	68
47	Setor Gentil Meireles	63
48	Setor Sul	63
49	Residencial Vereda Dos Buritis	62
50	Setor Aeroporto	60
51	Setor Moraes	59
52	Setor Centro Oeste	58
53	Vila Alvorada	58
54	Jardim Bela Vista	56
55	Parque Das Flores	56
56	Vila Maria Luiza	56
57	Setor Santos Dumont	55
58	Vila Dos Alpes	53
59	Setor Estrela Dalva	52
60	Setor Oeste	49
61	Vila Rosa	49
62	Residencial Hugo De Moraes	48
63	Rodoviário	48
64	Jardim Ana Lúcia	47
65	Moinho Dos Ventos	47
66	Residencial Buena Vista I	47
67	Residencial Eldorado	47
68	Jardim Diamantina	46
69	Setor Nova Vila	46
70	Carolina Parque Extensão	45
71	Residencial Itaipu	44
72	Vila Maria Dilce	44
73	Chácara Do Governador	43
74	Vila Jardim Vitória	43
75	Jardim Goiás	41
76	Granja Cruzeiro Do Sul	39
77	Residencial Senador Albino Boa	39
78	Setor Bela Vista	39

79	Panorama Parque	38
80	Residencial Canadá	37
81	Setor Sevene	37
82	Nossa Senhora De Fátima	36
83	Parque Industrial De Goiânia	36
84	Vila Finsocial	35
85	Vila Adélia	34
86	Vila Bandeirantes	34
87	Jardim Das Esmeraldas	32
88	Sítios De Recreio Mansões Do C	32
89	Anhanguera	31
90	Setor Marista	31
91	Vila Luciana	31
92	Condomínio Anhanguera	30
93	Conjunto Cachoeira Dourada	30
94	Loteamento Celina Park	29
95	Vila Fróes	29
96	Vila Jaraguá	29
97	Chácaras De Recreio São Joaqui	28
98	Vila Nova Canaã	28
99	Conjunto Caiçara	27
100	Parque Anhanguera	27
101	Vila Romana	27
102	Condomínio Shangry-Lá	26
103	Residencial Beatriz Nascimento	25
104	Setor Três Marias	25
105	Vila Santa Rita	25
106	Setor Marechal Rondon	24
107	Alto Da Glória	23
108	Jardim Da Luz	23
109	Jardim Gramado	23
110	Feliz	22
111	Jardim Santo Antônio	22
112	Residencial Jardins Do Cerrado	22
113	Vila Abajá	22
114	Vila Aurora Oeste	22
115	Vila Cristina	22
116	Parque Flamboyant	21
117	Residencial Maria Lourença	21
118	Vila Alto Da Glória	21
119	Vila Clemente	21

120	Vila Viana	21
121	Vila Lucy	20
122	Conjunto Fabiana	19
123	Industrial Mooca	19
124	Jardim Petrópolis	19
125	Residencial Fonte Das Águas	19
126	São Francisco	19
127	Conjunto Morada Nova	18
128	Parque Balneário	18
129	Residencial Aquários	18
130	Residencial Recanto Do Bosque	17
131	Setor Jaó	17
132	Conjunto Residencial Rodoviári	16
133	Esplanada Do Anicuns	16
134	Jardim Brasil	16
135	Residencial Buena Vista Ii	16
136	Residencial Flórida	16
137	Residencial Licardino Ney	16
138	Setor Norte Ferroviário Ii	16
139	Setor Nova Suíça	16
140	Solange Park I	16
141	Solange Park Ii	16
142	Vila Aguiar	16
143	Residencial London Park	15
144	Residencial Serra Azul Etapa I	15
145	Setor Marabá	15
146	Jardim Presidente	14
147	Lorena Parque	14
148	Parque Das Laranjeiras	14
149	Residencial Park Solar	14
150	Vila Bela	14
151	Village Veneza	14
152	Conjunto Residencial Paulo Pac	13
153	Jardim Ipê	13
154	Jardim Marques De Abreu	13
155	Vila Anchieta	13
156	Vila Legionárias	13
157	Vila Rezende	13
158	Chácaras De Recreio Samambaia	12
159	Condomínio Jardim Das Oliveira	12
160	Loteamento Areião I	12

161	Privê Residencial Itanhangá	12
162	Residencial Das Acácias	12
163	Residencial Della Penna	12
164	Setor Garavelo	12
165	Loteamento Mansões Goianas	11
166	Residencial Brisas Da Mata	11
167	Serrinha	11
168	Setor Goiânia 2	11
169	Vila Americano Do Brasil	11
170	Vila Cristina Extensão	11
171	Vila Megale	11
172	Recreio Dos Funcionários Públi	10
173	Residencial Bethel	10
174	Residencial Itália	10
175	Residencial São Marcos	10
176	Conjunto Riviera	9
177	Residencial Nunes De Moraes 1ª	9
178	Residencial Porto Seguro	9
179	Setor Sol Nascente	9
180	Vila Maria José	9
181	Vila Santa Isabel	9
182	Vila São Luiz	9
183	Conjunto Anhanguera	8
184	Conjunto Guadalajara	8
185	Parque Atheneu	8
186	Residencial Aquários Ii	8
187	Residencial Carla Cristina	8
188	Residencial Flamingo	8
189	Vila Boa Sorte	8
190	Vila Colemar Natal E Silva	8
191	Vila Osvaldo Rosa	8
192	Parque Das Amendoeiras	7
193	Parque Das Nações	7
194	Vila São João	7
195	Chácaras Anhanguera	6
196	Condomínio Cidade Universitária	6
197	Jardim Bom Jesus	6
198	Parque Acalanto	6
199	Parque Das Paineiras (1	6
200	Residencial Nossa Morada	6
201	Setor Barra Da Tijuca	6

202	Solange Park Iii	6
203	Vila Cristina Continuação	6
204	Jardim Aritana	5
205	Jardim Das Rosas	5
206	Jardim Santa Cecília	5
207	Residencial Balneário	5
208	Residencial Morumbi	5
209	Setor Noroeste	5
210	Setor Perim Continuação	5
211	Sítios De Recreio Dos Bandeira	5
212	Vila Canaã	5
213	Parque Industrial João Bras 2	4
214	Privê Residencial Elza Fronza	4
215	Residencial Humaitá	4
216	Residencial Noroeste	4
217	Residencial Sonho Dourado	4
218	Setor Morada Do Sol	4
219	Setor Três Marias I	4
220	Sítio De Recreio Pindorama	4
221	Vila Concórdia	4
222	Vila Mooca	4
223	Vila Santa Rita Acréscimo	4
224	Chácaras Buritis	3
225	Chácaras Dona Gê	3
226	Chácaras Retiro	3
227	Condomínio Rio Branco	3
228	Jardim Dom Fernando I	3
229	Jardim Sônia Maria	3
230	Jardins Valência	3
231	Jardim Novo Mundo	3
232	Parque Amazônia	3
233	Residencial Bosque Dos Buritis	3
234	Residencial Eldorado Expansão	3
235	Residencial Goyaz Park	3
236	Residencial Guarema	3
237	Residencial Ponta Negra	3
238	Setor Leste Vila Nova	3
239	Vila Xavier	3
240	Village Casa Grande	3
241	Chácaras Botafogo	2
242	Conjunto Romildo Ferreira Do A	2

243	Conjunto Residencial Paulo Pac	2
244	Goiá	2
245	Jardim Guanabara	2
246	Jardim América	2
247	Jardim Europa	2
248	Jardim Das Esmeraldas	2
249	Loteamento Grande Retiro	2
250	Loteamento Quinta Do Rio Doura	2
251	Parque Industrial João Braz	2
252	Residencial Della Penna Extens	2
253	Residencial Dos Ipês Extensão	2
254	Residencial Jardim Leblon	2
255	Setor Parque Tremendão	2
256	Setor Santa Rita	2
257	Setor Progresso	2
258	Setor São José	2
259	Vila Isaura	2
260	Vila Teófilo Neto	2
261	Village Atalaia	2
262	Village Maringá	2
263	Vila Maria Luiza	2
264	Aeroviário	1
265	Bairro Santa Rita	1
266	Capuava	1
267	Chácaras Alto Da Glória	1
268	Chácaras Califórnia	1
269	Chácaras Mansões Rosas De Ouro	1
270	Chácaras Nossa Senhora da Pieddade	1
271	Condomínio Das Esmeraldas	1
272	Condomínio Do Lago	1
273	Conjunto Palmares	1
274	Conjunto Vera Cruz	1
275	Conjunto Cachoeira Dourada	1
276	Granja Cruzeiro Do Sul	1
277	Jardim Balneario Meia Ponte	1
278	Jardim Colorado	1
279	Jardim Curitiba	1
280	Jardim Florença	1
281	Jardim Nova Era	1
282	Jardins Atenas	1
283	Jardins Lisboa	1

284	Jardim Balneário Meia Ponte	1
285	Jardim Nova Esperança	1
286	Mansões Paraíso	1
287	Meirelessetor Gentil	1
288	Parque Eldorado Oeste	1
289	Parque Oeste Industrial	1
290	Parque Santa Maria	1
291	Parque Anhanguera II	1
292	Residencial Barcelona	1
293	Residencial Granville	1
294	Residencial José Viandeli	1
295	Residencial Manhattan	1
296	Residencial Nunes De Moraes 2ª	1
297	Residencial Perim	1
298	Residencial Pilar Dos Sonhos	1
299	Residencial Recanto Das Garças	1
300	Residencial Recanto Dos Buriti	1
301	Residencial Recreio Panorama E	1
302	Residencial Rio Jordão	1
303	Residencial Santa Fé I	1
304	Residencial Sevilha	1
305	Residencial Sonho Verde	1
306	Residencial Village Santa Rita	1
307	Residencial Itaipu	1
308	Residencial Das Acácias	1
309	Santa Genoveva 2	1
310	Setor Alto Do Vale	1
311	Setor Empresarial	1
312	Setor Tancredo Neves	1
313	Setor Campinas	1
314	Setor Central	1
315	Setor Criméia Leste	1
316	Setor Marechal Rondon	1
317	Setor Marista	1
318	Setor Pedro Ludovico	1
319	São Carlos	1
320	Sítio De Recreio Ipê	1
321	Vila Jardim São Judas Tadeu	1
322	Vila Martins	1
323	Vila Mutirão II	1
324	Vila Pedroso	1

325	Vila Santa Helena	1
326	Vila Santo Afonso	1
327	Vila São José Complemento	1
328	Vila João Vaz	1
329	Vila Maria Dilce	1
330	Vila Moraes	1
331	Vila Redenção	1
332	Água Branca	1
Totais		12291

2.5. Relatório de Visualização de Vagas (por prioridades)

mar/25					
Item	Unidade de Saúde	Prioridade 01	Prioridade 02	Prioridade 03	Total
1	CS Vila Mauá	65	79	808	952
2	CS Parque Industrial João Braz	25	52	646	723
3	CS Cidade Jardim	48	57	559	664
4	Ciams Novo Horizonte	40	38	526	604
5	CS Fama	46	48	489	583
6	CS Parque Amazônia	64	60	440	564
7	CS Vila Boa	57	50	451	558
8	CS Vila Clemente	43	39	439	521
9	CS Vila União	43	49	423	515
10	CS Jardim Balneário Meia Ponte	38	41	408	487
11	Cais Jardim Novo Mundo	53	46	374	473
12	CS Marinho Lemos	43	42	356	441
13	CS Goiá	23	25	369	417
14	Cais Parque Das Amendoeiras	30	28	344	402
15	CS Parque Anhanguera	54	46	276	376
16	CS Vila Canaã	16	39	301	356
17	CS Cândida De Moraes	27	23	305	355
18	CS Água Branca	28	21	305	354
19	Cais Finsocial	23	20	293	336
20	CS Norte Ferroviário	30	33	265	328
21	CS Setor Perim	27	24	271	322
22	CS Esplanada Do Anicuns	33	33	253	319
23	CS Vila Nova	23	14	262	299
24	CS Vila Moraes	31	27	213	271
25	CS Vila Redenção	40	40	185	265
26	CS Maria Dilce	17	16	231	264
27	CS Campus Samambaia	4	12	206	222

28	Cais Chácara Do Governador	20	23	167	210
29	CS Criméia Leste	0	0	110	110
Totais		991	1025	10275	12291

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
Fevereiro	6
Março	3
Total	10

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;

- 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 março/2025 do corrente ano o agendamento de **1.176** (um mil cento e setenta e seis) consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, **915** (novecentos e quinze) foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e **261** (duzentos e sessenta e um) foram solicitadas pelas Unidades.
- f) Atendimento às solicitações de pediatria do **CAIS de Campinas** para atendimento prioritário, 03 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 183 (cento e oitenta e três) usuários de outros planos de saúde no mês de março/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	PLANMED	2
7	CELG MED	1
Total		183

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.

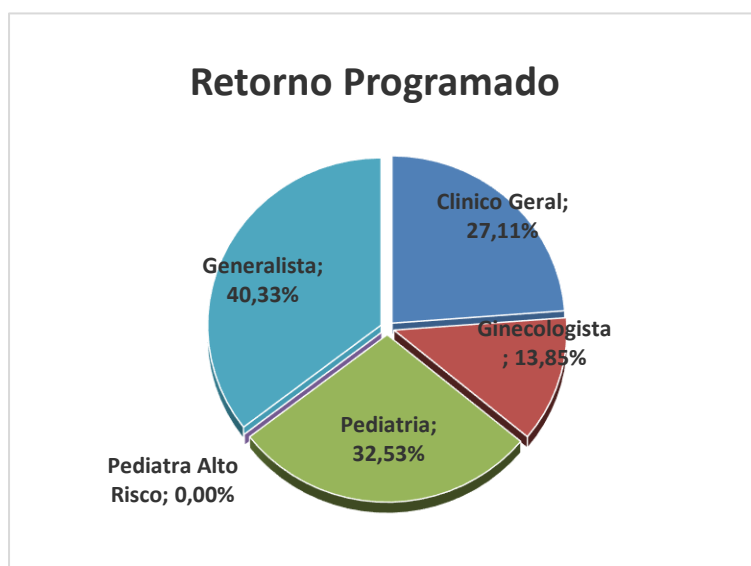
Retorno programado:

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 março/2025 houve um acréscimo total de **30,53%** (trinta e um vírgula cinquenta e três) referente à marcação de consultas através do retorno programado, conforme demonstração gráfica e quadro que se segue:

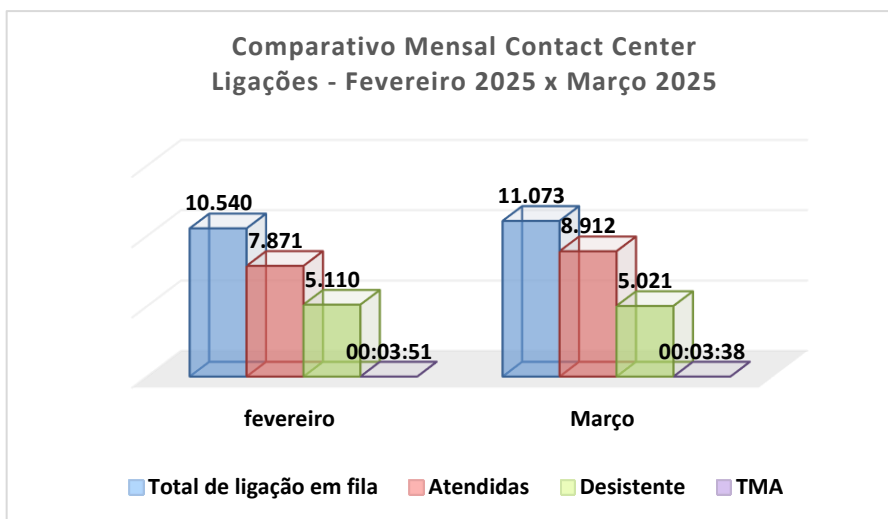
Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
Clinico Geral	2442	662	3104	27,11%
Ginecologista	1747	242	1989	13,85%
Pediatria	1740	566	2306	32,53%
Pediatra Alto Risco	3	0	3	0,00%
Generalista	3484	1405	4889	40,33%
Total	9416	2875	12291	30,53%



2.10. Dados Contact Center

2.10.1. Comparativo via ligações mês anterior / mês atual

Comparativo Mensal Contact Center			
-	Fev/25		Fev/25
Ligações recebidas:	12.981		13.933
Ligações atendidas:	7.871		8.912
Desistências/Não atendidas	5.110		5.021
Maior tempo na fila	00:43:12		00:40:52
TMA:	00:03:51	↔	00:03:38
TME:	00:03:59		00:03:37
Total de ligações em fila:	10.540		11.073

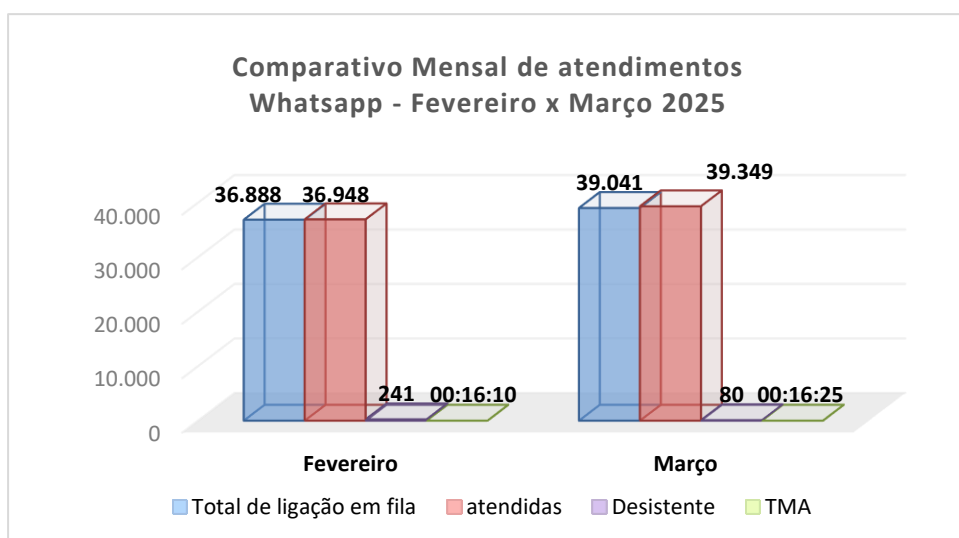


Comparativo Mensal Contact Center (Ligações)													
	mar/24	Abr/24	mai/24	Jun/24	Jul/24	Ago/24	set/24	Out/24	Nov/24	Dez/24	Jan/25	Fev/25	Mar/25
Ligações recebidas:	19.128	18.928	13.561	12.070	12.193	19.054	18.531	11.760	11.298	7.667	14.417	12.987	13.933
Ligações atendidas:	12.664	13.252	10.399	9.467	8.744	9.773	11.416	9.869	9.086	6.875	8.831	7.871	8.912
Desistências/Não atendidas	6.464	5.676	3.162	2.603	3.449	9.281	7.115	1.891	2.212	792	5.586	5.110	5.021

Maior tempo na fila	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	00:40:52
TMA:	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	00:03:38
TME:	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	00:03:37
Total de ligações em fila:	15.007	14.566	8.956	7.866	9.011	16.684	15.024	6.971	6.767	2.730	11.265	10.540	11.073

2.10.2 Comparativo via atendimento Whatsapp mês anterior / mês atual

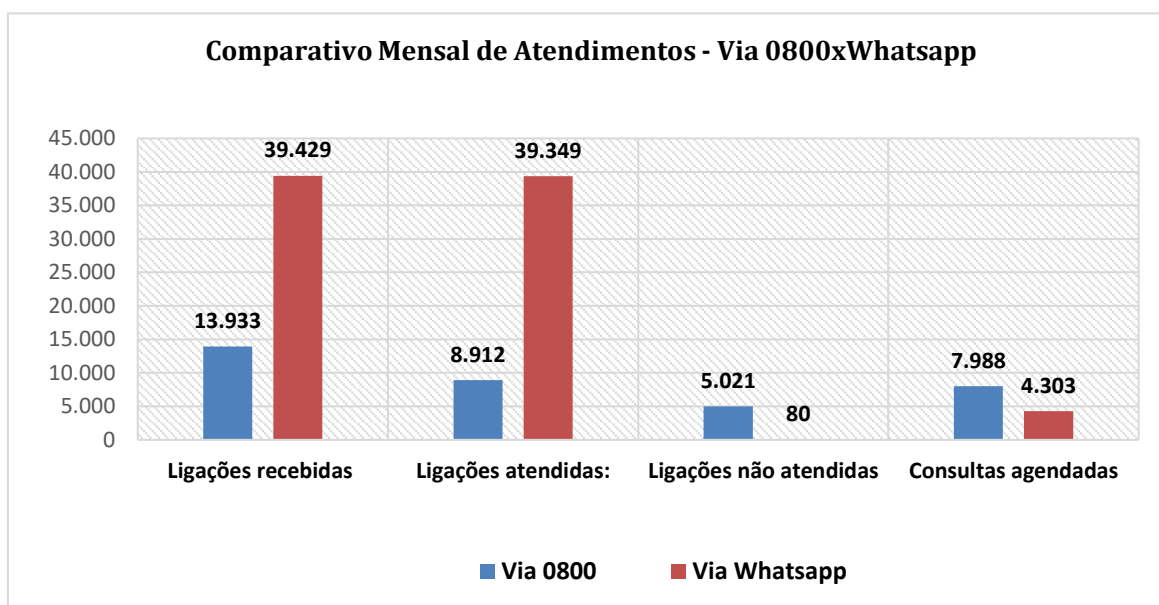
Comparativo Mensal Contact Center			
-	Fev/25		Mar/25
Ligações recebidas:	37.189		39.429
Ligações atendidas:	36.948		39.349
Desistências/Não atendidas	241		80
Maior tempo na fila	01:31:18		01:24:21
TMA:	00:16:10	↔	00:16:25
TME:	00:22:36		00:20:27
Total de ligações em fila:	36.888		39.041



Comparativo Mensal Contact Center (Whatsapp)													
	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	ago/24	Set/24	out/24	Nov/24	Dez/24	Jan/25	Fev/25	Mar/25
Contatos recebidos:	47.254	49.414	36.657	38.258	35.873	40.913	46.421	39.122	32.412	22.897	42.615	37.189	39.429
Contatos atendidos:	26.902	31.148	26.645	24.569	32.439	39.076	46.420	39.096	32.405	22.897	42.560	36.948	39.349

Desistências/Não atendidas	20.352	18.266	10.012	13.689	3.434	1.837	1	26	7	0	55	241	80
Maior tempo na fila	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	01:24:21
TMA:	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	00:16:25
TME:	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	00:20:27
Total de contatos em fila:	47.052	49.176	36.313	37.998	35.660	40.746	45.502	38.035	31.331	22.028	42.194	36.888	39.041

2.10.3 Comparativo mensal Whatsapp e Telefone 0800:



2.11. Serviço de Apoio às Consultas Especializadas

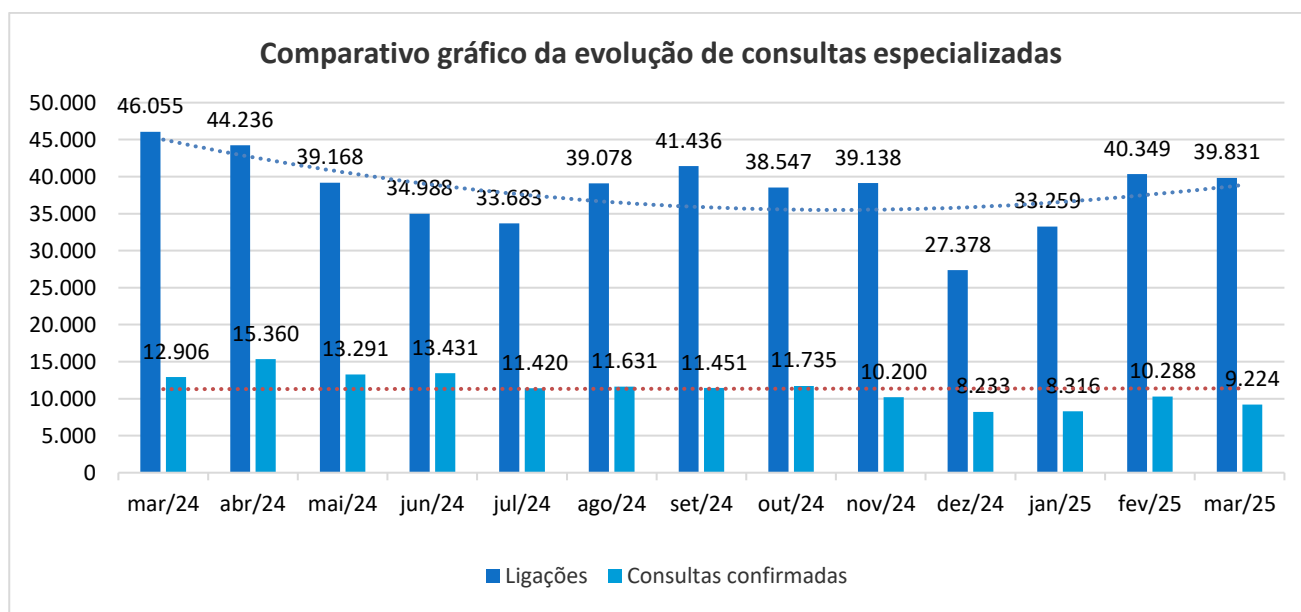
A estruturação do SUS possui requisitos básicos que impactam o processo de gestão, entre eles a necessidade de sistematizar informação estratégica para subsidiar suas políticas. Promover essa sistematização e a democratização da informação estratégica, buscando subsidiar o processo decisório no âmbito 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 Março/2025, a Central de Consultas Especializadas efetuou 39.831 (trinta e nove mil oitocentos e trinta e um), ligações para confirmação e repasse dos dados de 9.224 (nove mil duzentos e vinte e quatro).

Consulta Especializada - Municipal				
2025	Mês	Ligações	Consultas confirmadas	%
	Janeiro	33.259	8.316	25%
	Fevereiro	40.349	10.288	25%
	Março	39.831	9.224	23%
	Total	113.439	27.828	24%

Consulta Especializada - Ligações													
Mês	mar/24	abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24	Jan/25	Fev/25	Mar/25
Ligações	46.055	44.236	39.168	34.988	33.683	39.078	41.436	38.547	39.138	27.378	33.259	40.349	39.831
Consultas confirmadas	12.906	15.360	13.291	13.431	11.420	11.631	11.451	11.735	10.200	8.233	8.316	10.288	9.224
%	30%	28%	35%	34%	34%	30%	28%	30%	26%	31%	25%	25%	23%



• 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 março/2025, a Central efetuou 2.411, 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
	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
	Março	2.411
Total		46.644

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

Em Março/2025, a Central de Consultas Especializadas estadual efetuou 3.642 (três mil seiscentos e quarenta e dois) ligações para confirmação e repasse dos dados.

Consulta Especializada - Estadual		
Ano	Mês	Ligações
2024	Janeiro	865
	Fevereiro	679
	Março	611
	Abril	1539
	Maio	846
	Junho	754
	Julho	632
	Agosto	948
	Setembro	158
	Outubro	25
	Novembro	30
	Dezembro	0
2025	Janeiro	851
	Fevereiro	2.228
	Março	3.642
Total		13.808

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.

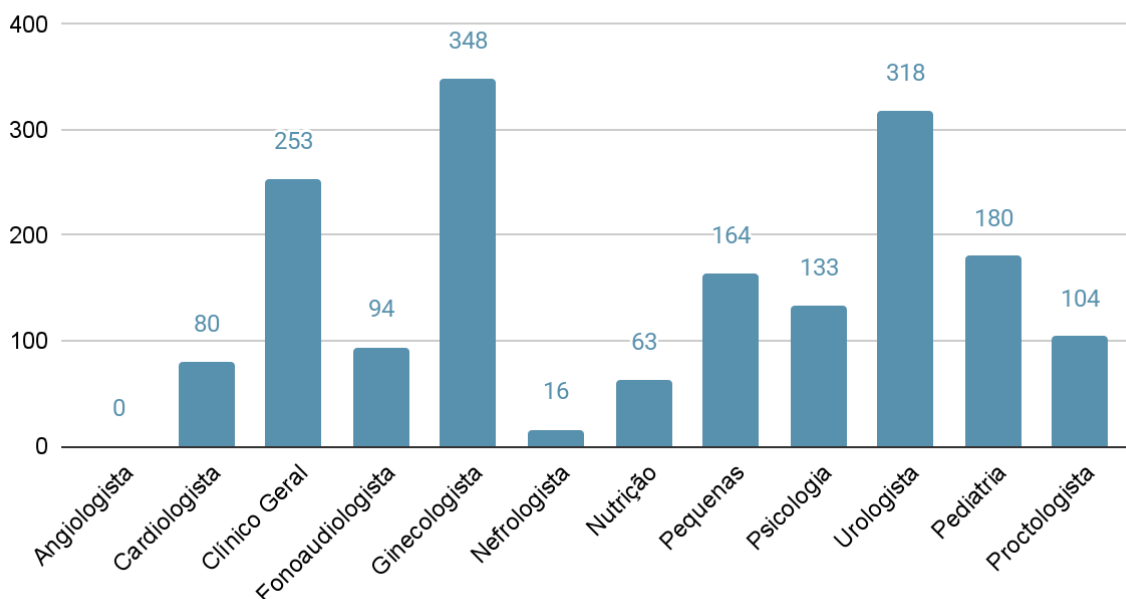
A unidade está localizada no setor Novo Horizonte no município de Goiânia e faz parte do Distrito Sanitário Sudoeste (um dos sete distritos de Goiânia), com área de abrangência constituída por mais de 40 bairros, e serve como referência para 11 unidades de assistência básica à saúde da família (UABSF).

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 Março o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foi de 1753(mil e setecentos e cinquenta e três). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Clínico geral (253), Ginecologia (358) e Urologia (318).

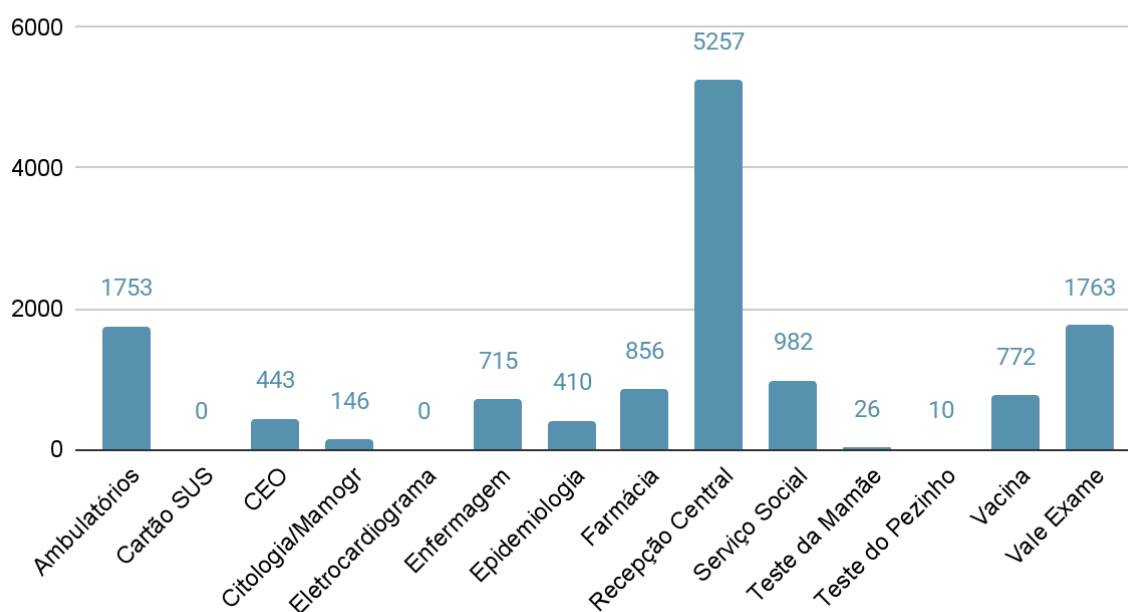
Produção Ambulatorial – Mês de MARÇO- 2025



Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:

Conforme demonstrado na tabela anterior, no mês de Março o total de procedimentos realizados na Unidade foi de 13141 (treze mil cento e quarenta e um). Dos números apresentados, houve maior produção no atendimento de Ambulatório (1753), Vale exames (1763), Recepção Central (5257) Vacina (772).

Procedimentos – Mês de Março/ 2025



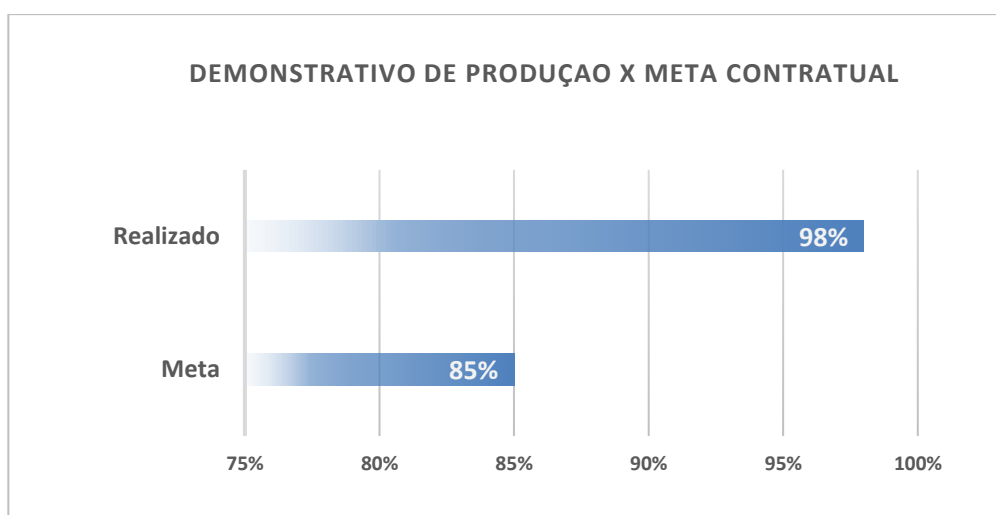
Segue abaixo os profissionais e produção odontológica realizada na Unidade referente ao mês de março/2025:

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

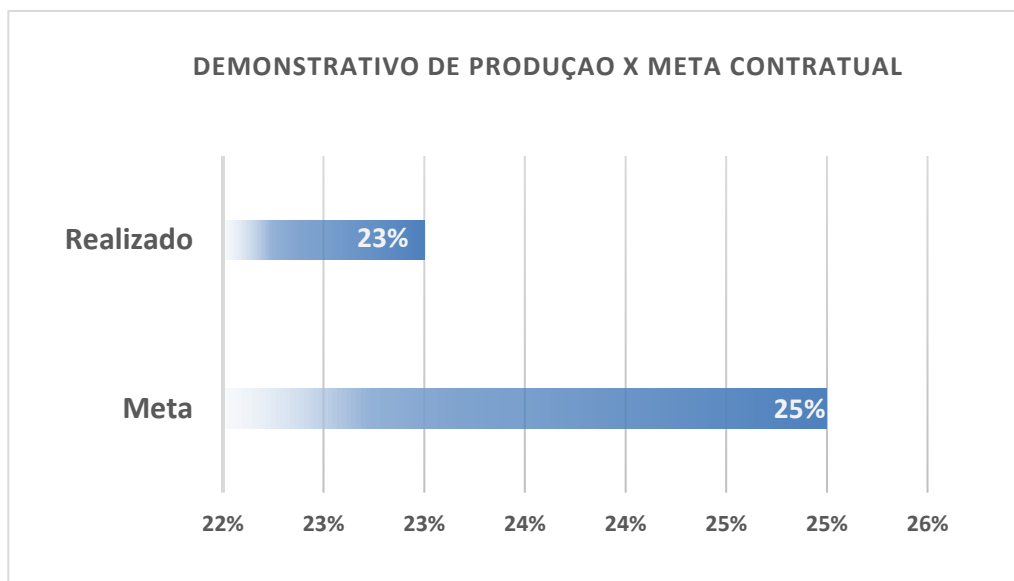
Mês	Meta	Realizado	% alcance
Março/25	85%	98%	115%



- Serviço de Apoio as Consultas Especializadas**

Mês	Meta	Realizado	% alcance
Março/24	25%	23%	92%

___ Consultas confirmadas / ligações realizadas



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 2025.