



**PREFEITURA
DE GOIÂNIA**

Saúde

RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES ABRIL 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 abril/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 abril/25.	6
1.1.6. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de abril/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 abril/2025	133
2. Atividades realizadas na Unidade	14
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	366
2.10.1. Comparação mês anterior / mês atual	366
2.11. Serviço de Apoio às Consultas Especializadas	388
2.12. SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE	409
3. ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS	44
ANEXOS	46

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL – ABRIL/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 **abril/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

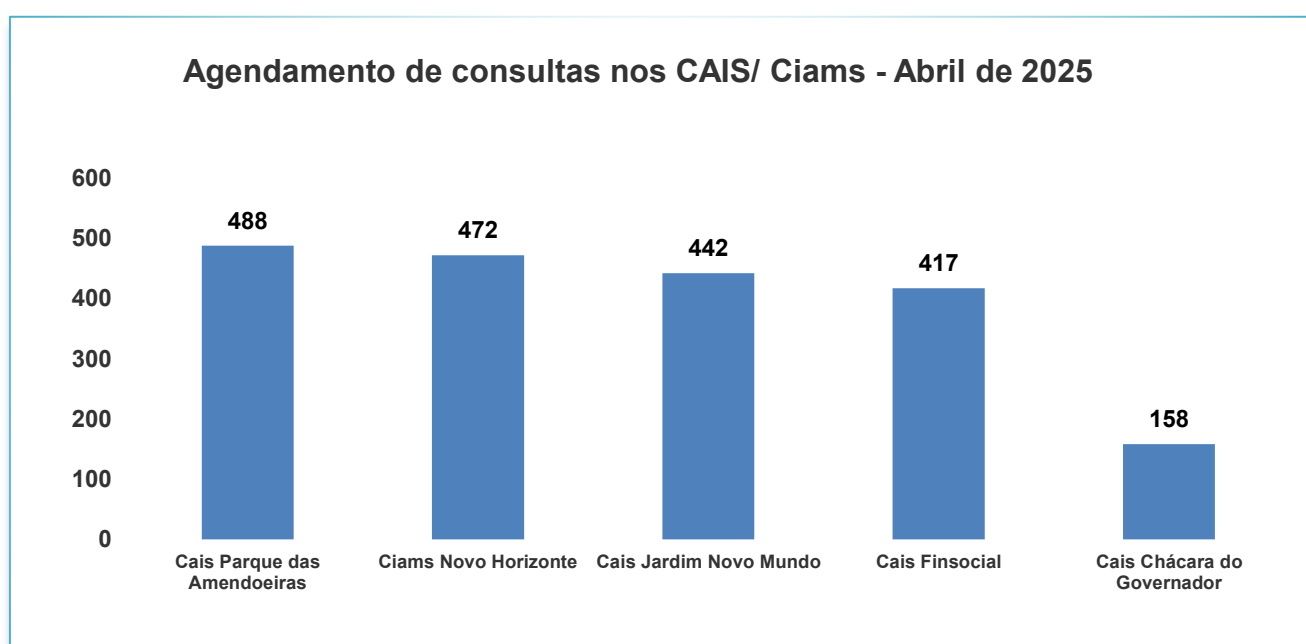
1.1. Dados Estatísticos

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 abril/2025.

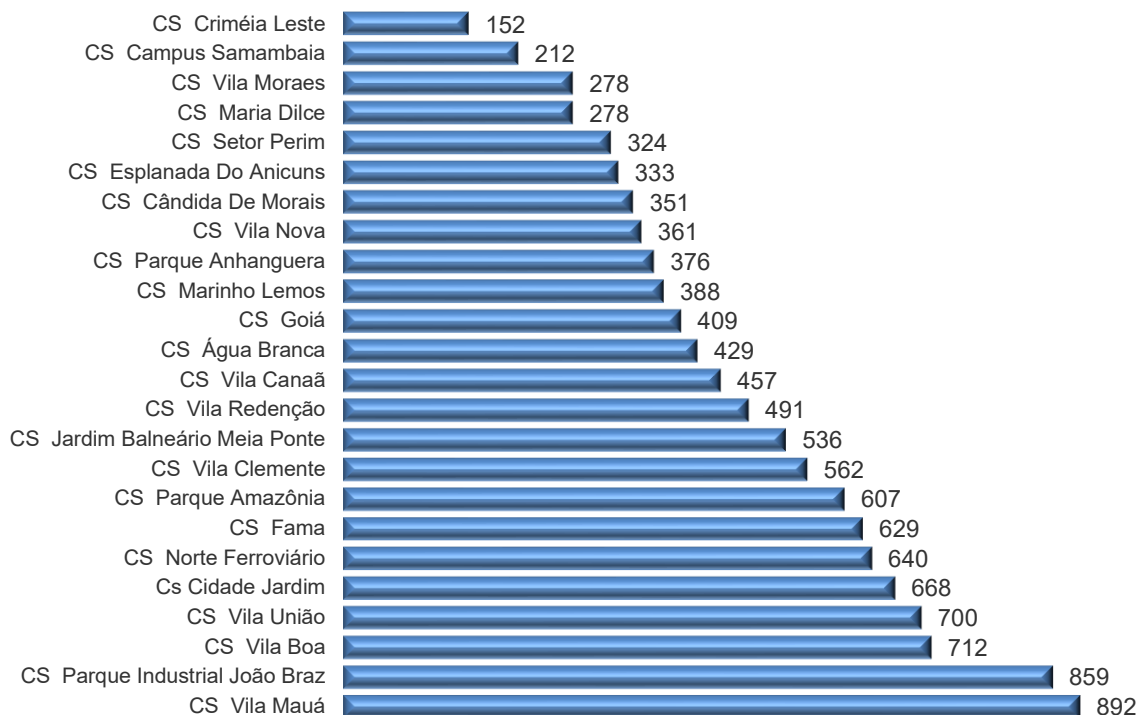
1.1.1. Demonstrativo do número de consultas agendadas por especialidade médica e tipo de unidade de saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde)

ABRIL_2025			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
Generalista	414	5.215	5.629
Pediatria	325	2.333	2.658
Ginecologista	755	1.222	1.977
Clínico Geral	940	2.417	3.357
Pediatria Alto Risco	0	0	0
Total	2.434	11.187	13.621

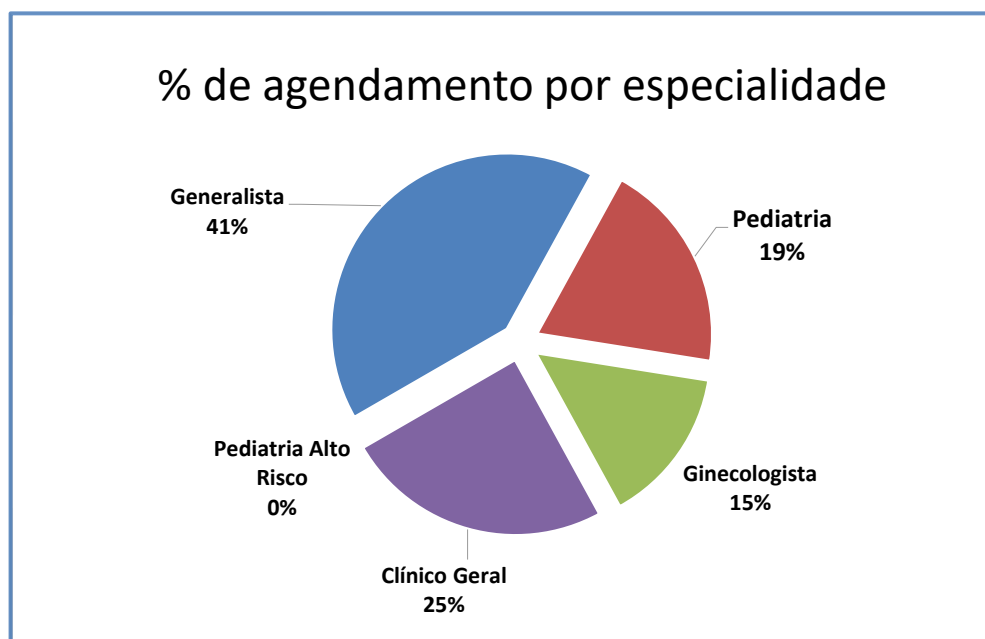
1.1.2. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por tipo de unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, e Centros de Saúde).



Consultas agendadas nos Centro de Saúde - Abril/25



1.1.3. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por especialidade médica em abril/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	79	89	0	724	892
2	CS Pq Industrial João Braz	184	0	187	0	488	859
3	CS Vila Boa	0	86	102	0	524	712
4	CS Vila União	283	83	166	0	168	700
5	CS Cidade Jardim	0	122	106	0	440	668
6	CS Norte Ferroviário	129	0	138	0	373	640
7	CS Fama	342	0	0	0	287	629
8	CS Parque Amazônia	232	0	225	0	150	607
9	CS Vila Clemente	177	82	115	0	188	562
10	CS Jd Balneário Meia Ponte	315	72	0	0	149	536
11	CS Vila Redenção	78	262	0	0	151	491
12	Cais Pq. das Amendoeiras	209	162	117	0	0	488
13	Ciams Novo Horizonte	0	156	131	0	185	472
14	CS Vila Canaã	259	0	77	0	121	457
15	Cais Jardim Novo Mundo	141	193	0	0	108	442
16	CS Água Branca	0	37	219	0	173	429
17	Cais Finsocial	173	244	0	0	0	417
18	CS Goiá	160	86	163	0	0	409
19	CS arinho Lemos	94	82	76	0	136	388
20	CS Parque Anhanguera	119	10	105	0	142	376
21	CS Vila Nova	21	59	98	0	183	361
22	CS Cândida de Moraes	0	83	88	0	180	351
23	CS Esplanada do Anicuns	0	79	119	0	135	333
24	CS Setor Perim	0	0	157	0	167	324
25	CS Vila Moraes	178	0	100	0	0	278
26	CS Maria Dilce	0	0	80	0	198	278
27	CS Campus Samambaia	105	0	0	0	107	212
28	Cais Chácara do Governador	158	0	0	0	0	158
29	CS Criméia Leste	0	0	0	0	152	152
Total		3357	1977	2658	0	5629	13621

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

Abril								
Data Consulta	Dia Semana	Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Alto Risco	Generalista	Total	Participação
01/04/2025	Terça-feira	187	117	176	0	306	786	5,77%
02/04/2025	Quarta-feira	179	115	152	0	302	748	5,49%
03/04/2025	Quinta-feira	202	81	137	0	341	761	5,59%

04/04/2025	Sexta-feira	170	114	79	0	172	535	3,93%
07/04/2025	Segunda-feira	158	132	119	0	324	733	5,38%
08/04/2025	Terça-feira	206	112	166	0	323	807	5,92%
09/04/2025	Quarta-feira	162	107	151	0	312	732	5,37%
10/04/2025	Quinta-feira	208	72	140	0	318	738	5,42%
11/04/2025	Sexta-feira	157	85	68	0	182	492	3,61%
14/04/2025	Segunda-feira	144	121	128	0	316	709	5,21%
15/04/2025	Terça-feira	189	109	165	0	313	776	5,70%
16/04/2025	Quarta-feira	165	103	161	0	284	713	5,23%
22/04/2025	Terça-feira	172	93	164	0	282	711	5,22%
23/04/2025	Quarta-feira	175	98	161	0	307	741	5,44%
24/04/2025	Quinta-feira	214	87	156	0	338	795	5,84%
25/04/2025	Sexta-feira	176	111	84	0	190	561	4,12%
28/04/2025	Segunda-feira	147	124	134	0	339	744	5,46%
29/04/2025	Terça-feira	177	104	167	0	346	794	5,83%
30/04/2025	Quarta-feira	169	92	150	0	334	745	5,47%
Total		3357	1977	2658	0	5629	13621	100%

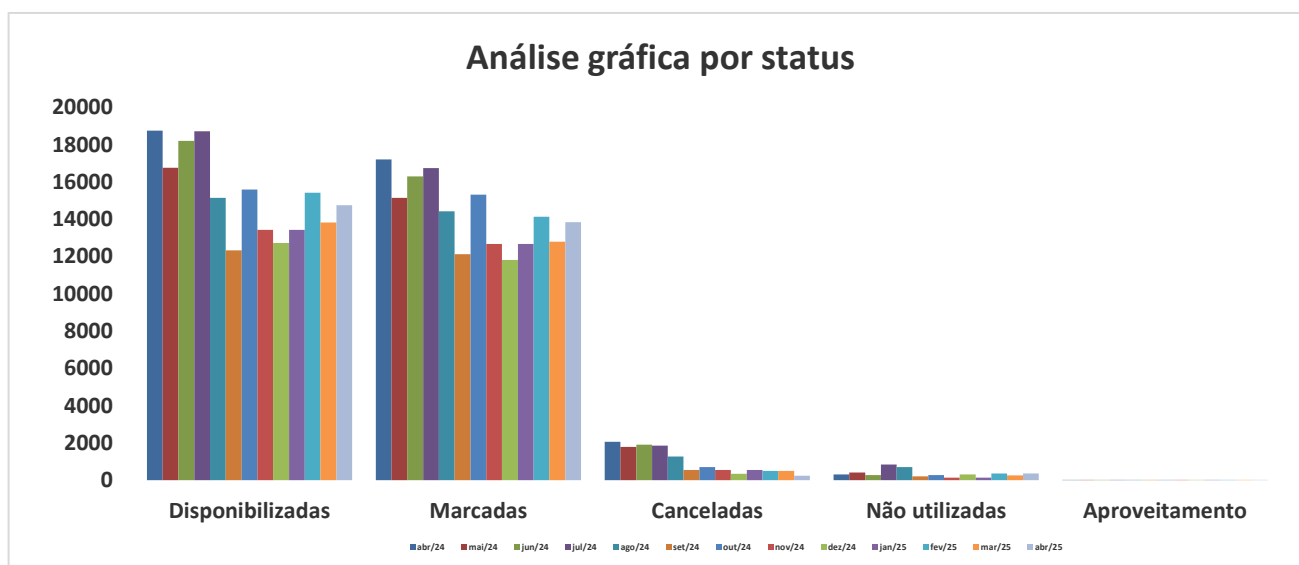
1.1.6. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de Abril/2025

	Disp.	Bloq	Canceladas N utilizadas	Disp.	Marcadas TC	Aprov.%	Canc.	Total	%	N. Utilizada
Clínico Geral	3503	5	24	3474	3427	98,65%	70	3357	96,63%	47
Ginecologista	2342	0	316	2026	2022	99,80%	45	1977	97,58%	4
Pediatria	2970	0	130	2840	2705	95,25%	47	2658	93,59%	135
Alto Risco	89	0	12	77	0	0,00%		0	0,00%	77
Generalista	5853	31	27	5795	5699	98,34%	70	5629	97,14%	96
Total	14757	36	509	14212	13853	97, 47%	232	13621	95,84%	359

Ao analisar o quadro descritivo de consultas marcadas no mês de abril de 2025, verifica-se que foram disponibilizadas 14.757 (quatorze mil, setecentas e cinquenta e sete) vagas para o serviço de Teleconsulta. No entanto, as Unidades de Saúde bloquearam 36 (trinta e seis) vagas e cancelaram 509 (quinhentas e nove) antes que fossem utilizadas para agendamento, resultando em um saldo de 14.212 (quatorze mil, duzentas e doze) vagas efetivamente disponíveis.

Dessas, 359 (trezentas e cinquenta e nove) permaneceram remanescentes, ou seja, não foram utilizadas, e 232 (duzentas e trinta e duas) consultas já agendadas foram remanejadas. Assim, no período em análise, foram efetivamente marcadas 13.621 (treze mil, seiscentas e vinte e uma) consultas. O índice de aproveitamento das vagas no mês foi de 97,47% (noventa e sete vírgula quarenta e sete por cento), considerando o total de vagas disponibilizadas inicialmente.

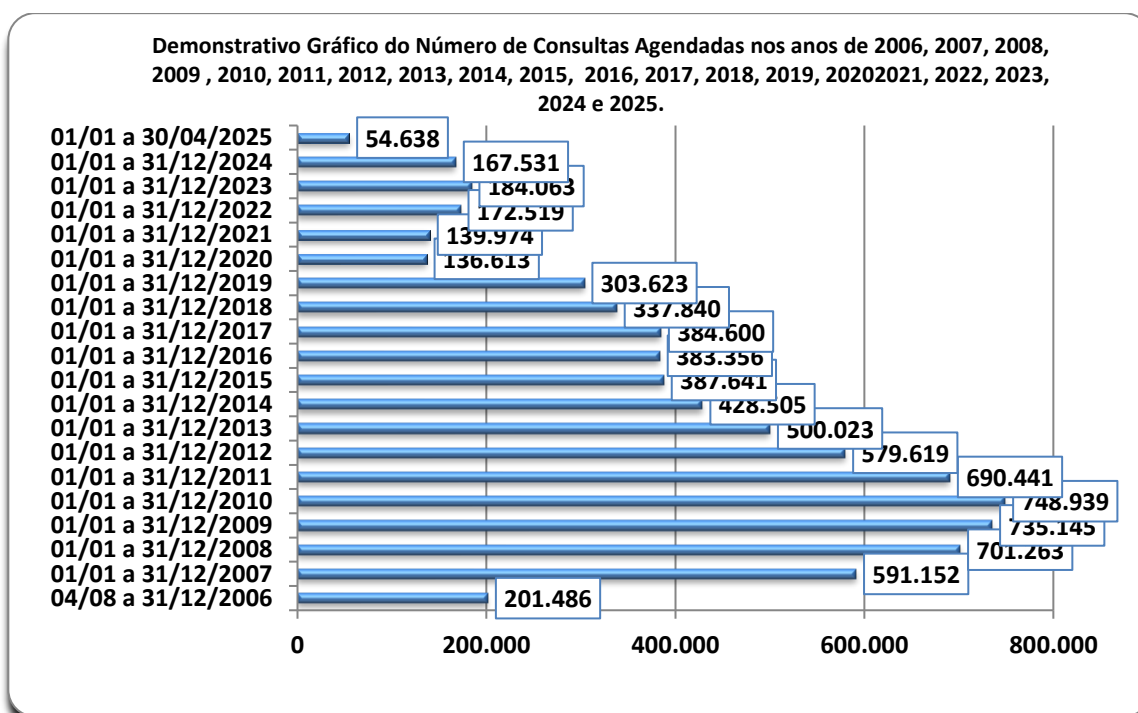
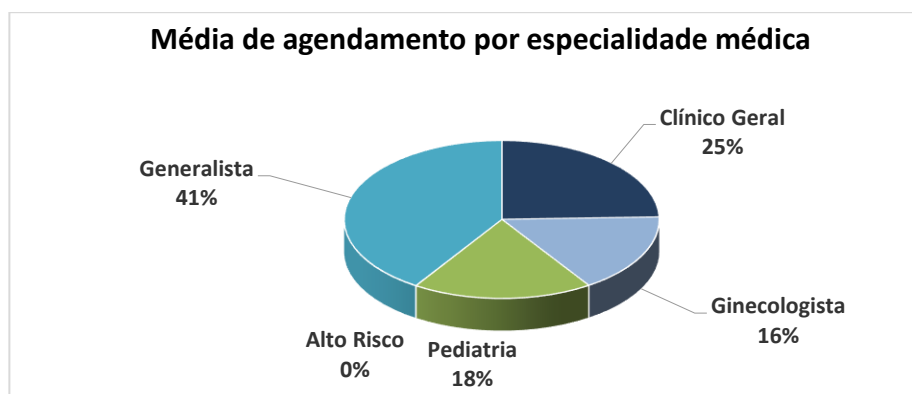
	abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24	Jan/25	Fev/25	Mar/25	Abr25
Disponibilizadas	18751	16764	18200	18730	15.146	12.337	15.594	13.427	12.735	13.427	15.417	13823	14.757
Marcadas	17208	15155	16297	16748	14436	12.133	15.323	12.675	11.820	12.675	14.143	12795	13853
Canceladas	2056	1788	1911	1847	1264	547	699	555	346	555	491	504	232
Não utilizadas	313	412	276	844	710	204	271	144	311	144	352	254	359
Aproveitamento	98,21%	97,35%	95,98%	95,20%	95,31%	98,35%	98,26%	98,88%	97,44%	98,88%	97,57%	98,05%	97,47%



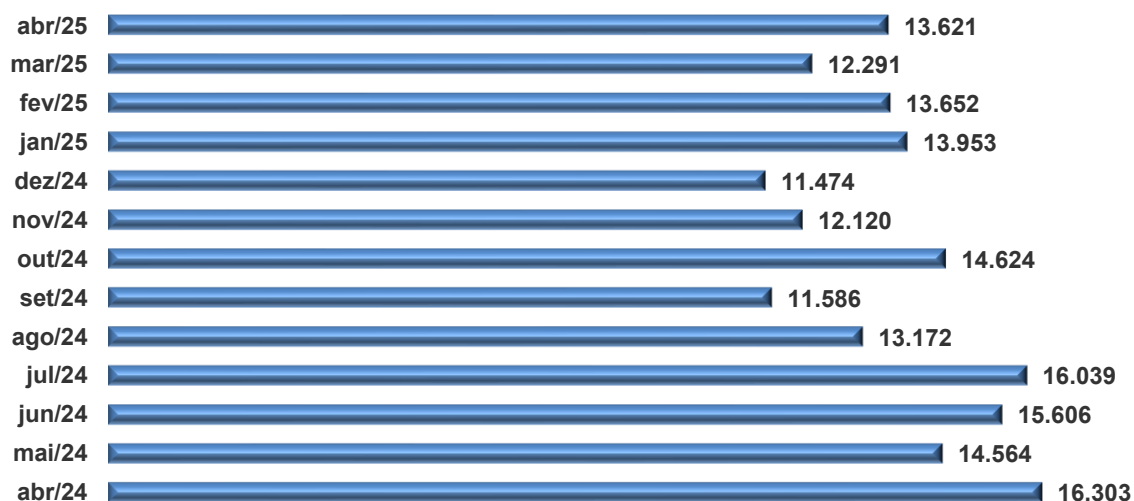
1.1.7. Evolução mensal do número de consultas agendadas

Mês/Ano	Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Alto Risco	Generalista	Consultas agendadas
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
Abr/25	3.357	1.977	2.658	0	5.629	13.621
Total	43.873	28.983	33.018	49	73.082	179.005
Média Mensal	3.375	2.229	2.540	4	5.543	13.770



Evolução Mensal do número de consultas agendadas Abril/24 a abril/25



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

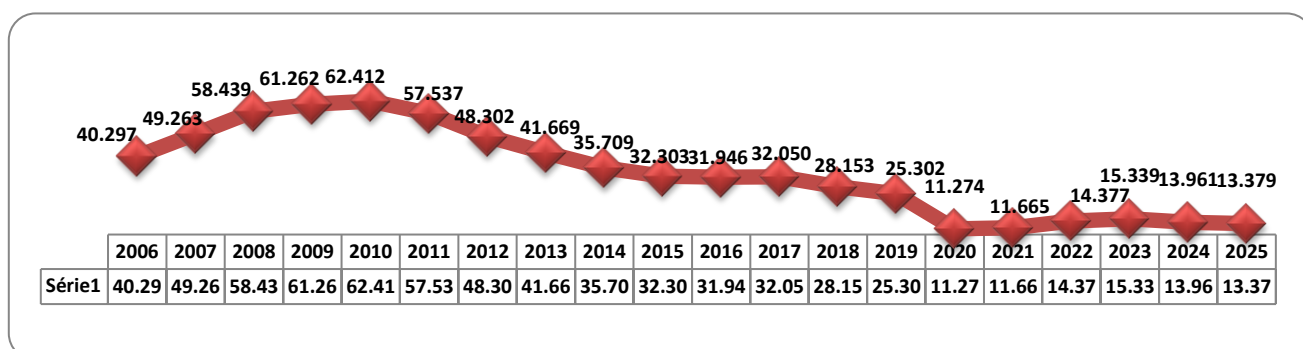
Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade					Total
		Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Generalista	Consulta Vacina COVID-19	
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	0	0	201.486
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	0	0	591.152
2008	01/01 a 31/12/2008	328.567	187.209	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 30/04/2025	13.267	8.696	10.352	22.323	0	54.638
Total		3.499.705	2.065.872	1.987.579	273.137	2.678	7.828.971

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	-	48.997	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	12.291
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	13.621
Mai	-	51.323	54.790	67.479	63.439	66.009	52.648	42.822	39.985	32.007	33.161	35.974	27.729	26.860	5.559	9.122	13.604	16.982	14.564	-
Jun	-	47.797	60.878	64.674	62.468	55.564	46.370	42.846	33.003	33.730	34.300	33.753	26.767	23.935	8.748	8.275	14.682	16.146	15.606	-
Jul	-	51.028	62.328	59.100	61.118	50.483	47.563	42.259	33.322	29.046	28.306	32.047	26.953	23.812	9.108	9.187	13.298	14.671	16.039	-
Ago	27.980	55.789	64.738	66.193	68.321	63.019	52.402	44.108	37.271	35.371	35.787	37.331	31.991	25.679	10.539	13.221	18.710	17.483	13.172	-
Set	44.924	52.396	66.036	64.326	64.277	52.612	47.529	44.456	37.616	33.719	31.856	32.929	28.560	24.536	13.396	16.080	17.148	14.061	11.586	-
Out	41.795	53.630	60.127	59.037	54.832	44.892	50.765	42.095	34.264	31.382	27.854	30.395	27.731	26.434	14.173	14.485	14.487	14.117	14.624	-
Nov	49.745	50.104	59.496	63.529	65.319	48.129	45.229	42.232	35.239	34.542	29.627	31.526	24.924	25.274	14.520	14.115	14.905	14.391	12.120	-
Dez	37.042	37.121	49.161	49.334	55.397	43.648	32.734	30.372	27.291	27.663	27.450	25.084	21.201	19.107	10.552	12.235	13.033	13.548	11.474	-
-	201.486	591.152	701.263	735.145	748.939	690.441	579.619	500.023	428.505	387.641	383.356	384.600	337.840	303.623	135.287	139.974	172.519	184.063	167.531	53.517
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	13.379
Total										7.826.524										

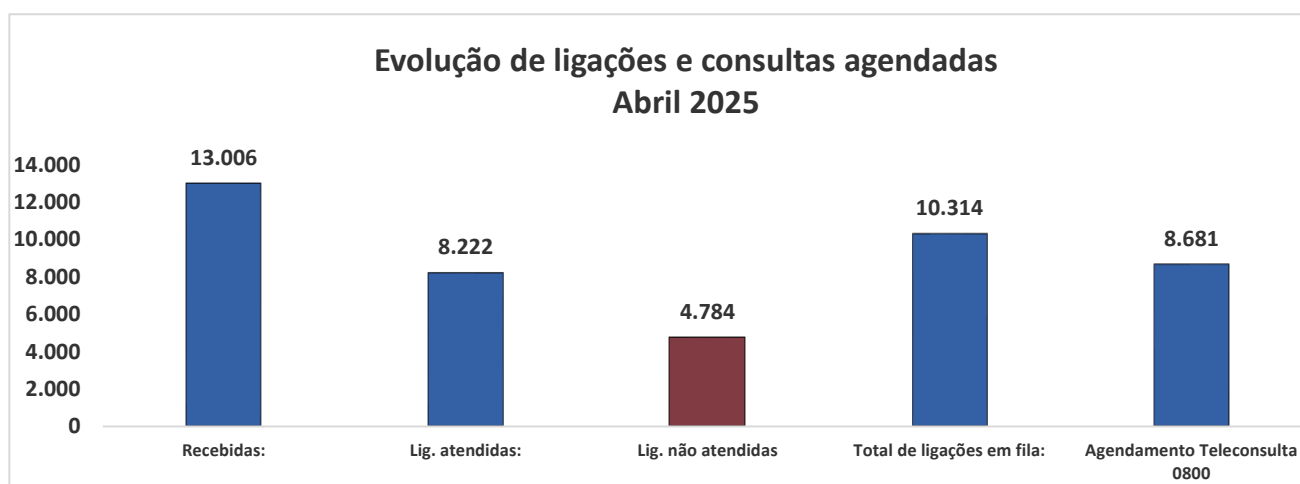
1.1.10. Demonstrativo gráfico da média mensal obtida entre 2006 e 2025



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

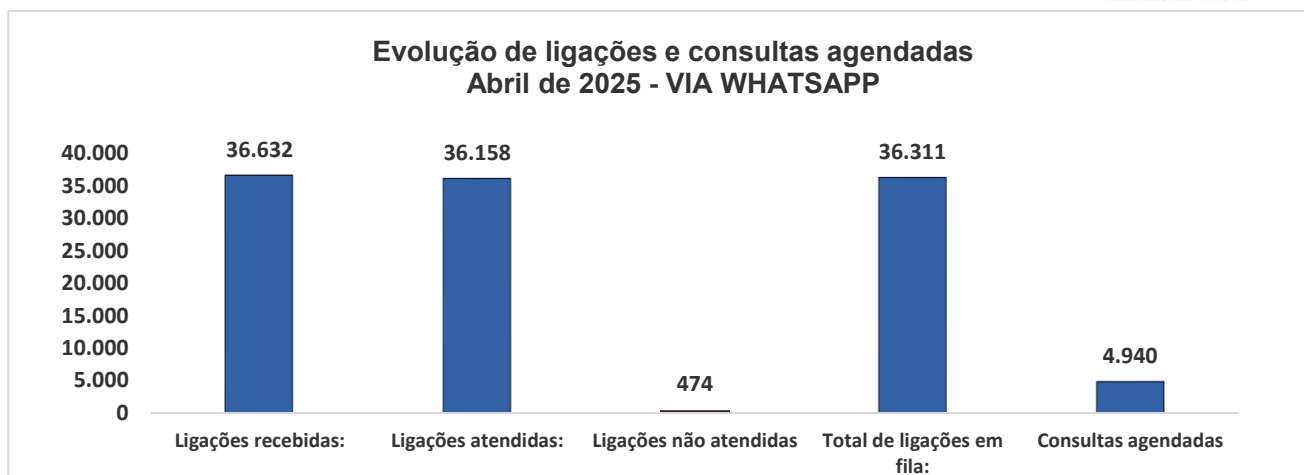
➤ Via de atendimento: Chamadas Telefônicas pelo 0800-6461560

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	-
	Abril	13.006	4.784	8.222	-
Total		54.337	20.501	33.836	-



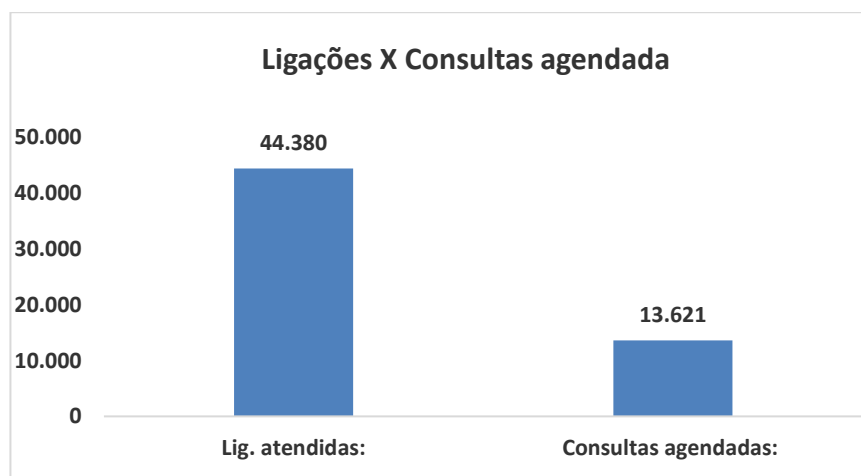
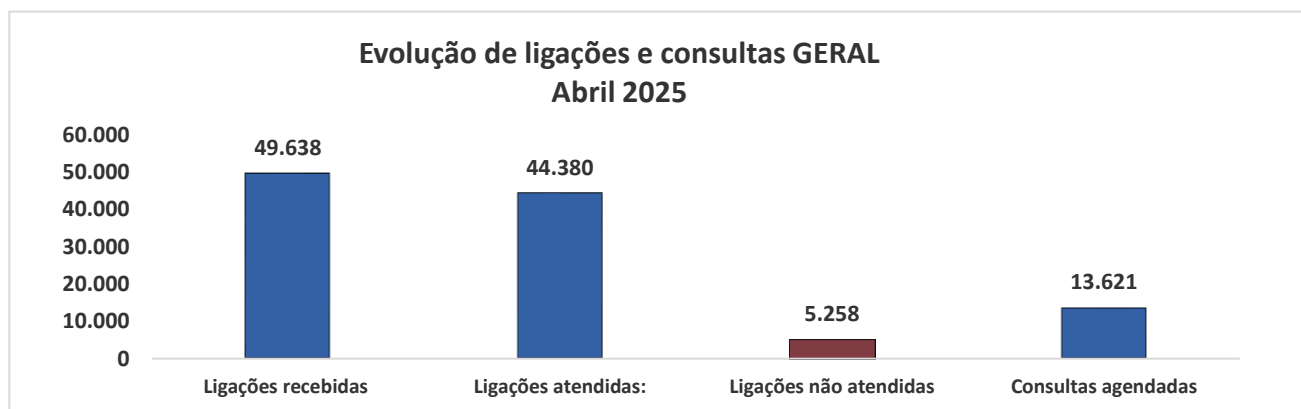
➤ Via de atendimento: Whatsapp

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	-
	Abril	36.632	474	36.158	-
Total		155.865	850	155.015	-

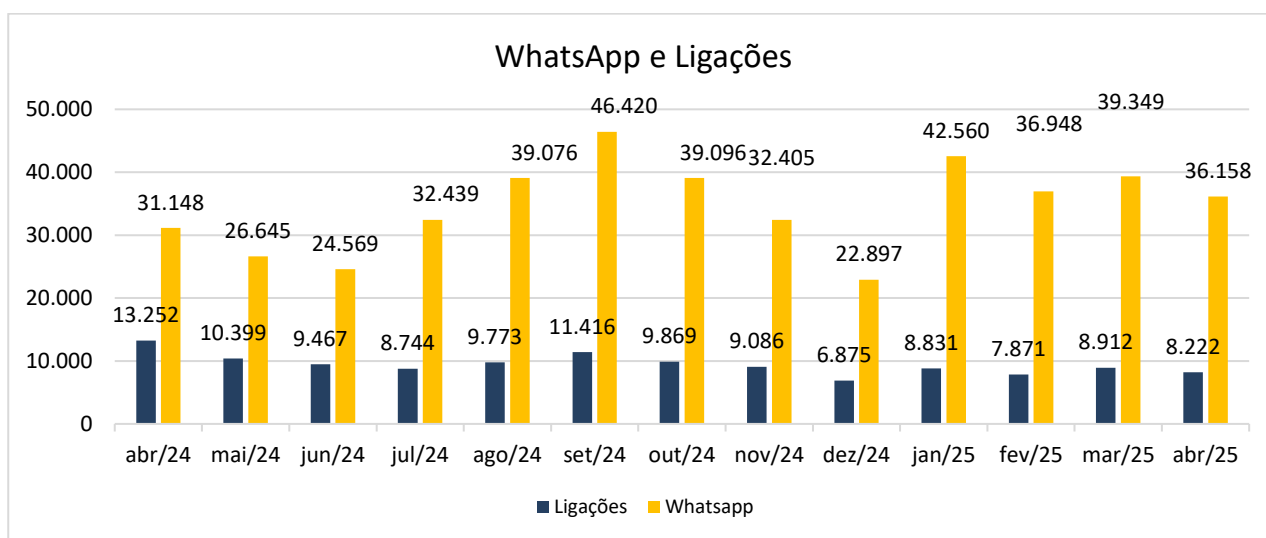


➤ Via de atendimento Geral em outubro **Ligações+Whatsapp**

Total geral (ligações+whatsapp)	Ligações Recebidas	URA	Atendimento Humano	Consultas agendadas
	49.638	5.258	44.380	13.621



Atendimento	abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24	jan/25	fev/25	mar/25	abr/25
Ligações	13.252	10.399	9.467	8.744	9.773	11.416	9.869	9.086	6.875	8.831	7.871	8.912	8.222
Whatsapp	31.148	26.645	24.569	32.439	39.076	46.420	39.096	32.405	22.897	42.560	36.948	39.349	36.158
Total Atendidas	44.400	37.044	34.036	41.183	48.849	57.836	48.965	41.491	29.772	51.391	44.819	48.261	44.380



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

Atividades realizadas na Unidade

Dia mundial da voz

No dia 16 de abril, em alusão ao Dia Mundial da Voz, foi realizada uma palestra ministrada pelas fonoaudiólogas Tainard da Silva e Keryalle Raissa. Durante o encontro, foram abordados temas relacionados aos cuidados com a saúde vocal, incluindo orientações sobre hábitos alimentares, exercícios específicos e outros métodos para a preservação e melhoria da voz. Como símbolo da campanha, os colaboradores receberam maçãs, tradicionalmente associadas à promoção da saúde vocal.

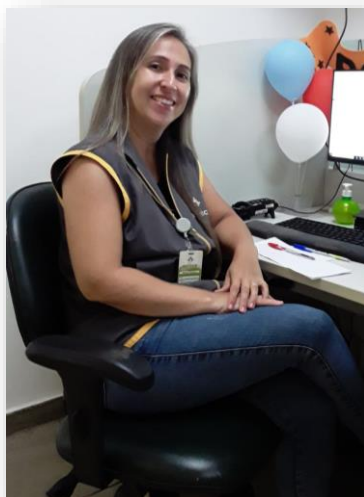


Aniversariantes

No mês de abril de 2025, os aniversariantes foram homenageados com uma mensagem especial de aniversário, enviada em formato de cartão digital, oferecido pelo Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (IDTECH). A iniciativa visa valorizar e reconhecer os colaboradores em datas significativas, promovendo um ambiente de acolhimento e bem-estar.

Os aniversariantes do mês foram:

- Ana Gabriela Vieira Silva – 02/04
- Douglas Batista do Nascimento – 03/04
- Camila de Oliveira Fernandes – 05/04
- Bianca Rodrigues da Silva Pinheiro Ribeiro – 08/04
- Francielly Santana Dantas – 12/04
- Rogério Pereira Silva – 27/04



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, Tatiane Oliveira Lima do turno matutino e Luciano Campos do turno vespertino ao mês de abril/25.



Douglas

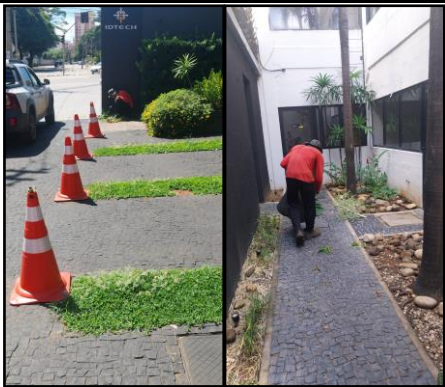


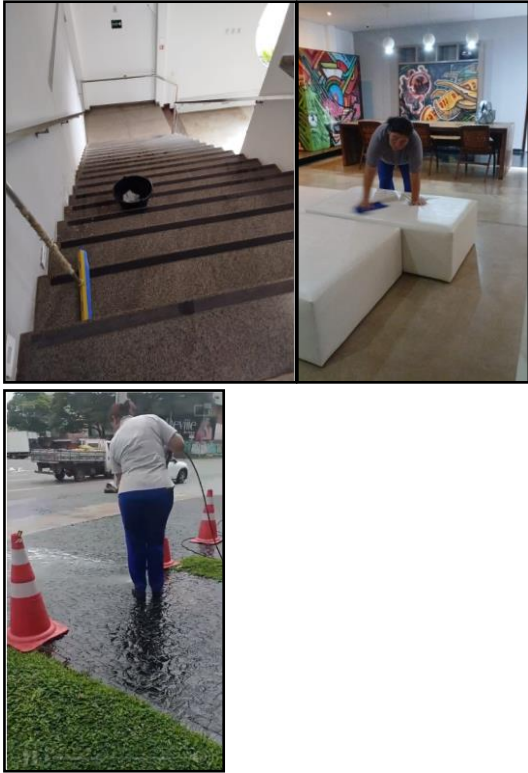
Tatiane



Luciano

Manutenções

Quadro de Manutenções			
Item	Data	Foto	Descrição do serviço
01	02/04/2025		Colaborador da ORONA ELEVADORES esteve na unidade para realizar da manutenção preventiva do aparelho plataforma da unidade.
02	24/04/2025		Colaboradores da SISTEC climatização, estiveram na unidade para manutenção preventiva de todos os aparelhos ar condicionados.
03	26/04/2025		Os Colaboradores da AMAZÔNIA GARDEN paisagismo realizaram a manutenção mensal nos jardins internos e externos da unidade.

04	01 e 29/04/2025		Limpeza pesada da unidade.
----	--------------------	---	----------------------------

ELOGIOS

A satisfação dos usuários é um dos principais indicadores utilizados para mensurar a qualidade do atendimento prestado pelo Teleconsulta. Nesse contexto, destacamos a importância das manifestações espontâneas de reconhecimento, que evidenciam a eficiência e o cuidado da equipe no acolhimento aos cidadãos.

No mês de abril de 2025, a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta recebeu 36 (trinta e seis) elogios, registrados por usuários do Sistema de Saúde do município que entraram em contato para expressar sua satisfação com o atendimento recebido. Todos os elogios são devidamente anotados, repassados à equipe de enfermagem e monitorados para confirmação e registro institucional.

A seguir, apresentamos um quadro com alguns desses elogios, demonstrando o reconhecimento dos pacientes pela qualidade do serviço prestado.

Elogios Registrados		
Item	Usuário	Elogio

01	Antônia Sousa Gomes	O usuário elogia o atendimento prestado pelo agente de atendimento Adailson Oliveira onde o usuário relata: "MUITO BOM SEU ATENDIMENTO, FOI O MELHOR ATENDIMENTO QUE TIVE, VOCE ME EXPLICA TUDO CERTINHO".
02	Eliane Alves	O usuário elogia o atendimento prestado pelo Agente de Atendimento Edjamily Alves, onde o usuário relata: "OBRIGADO PELO ATENDIMENTO E PARABÉNS PELA PACIÊNCIA E BOA VONTADE. "

36	Franciele Fonseca Moraes	O usuário elogia o atendimento prestado pela Agente de Atendimento ELVISLAYNNE ALVES o usuário relata: "OBRIGADO PELO ATENDIMENTO EXCELENTE, E RÁPIDO".

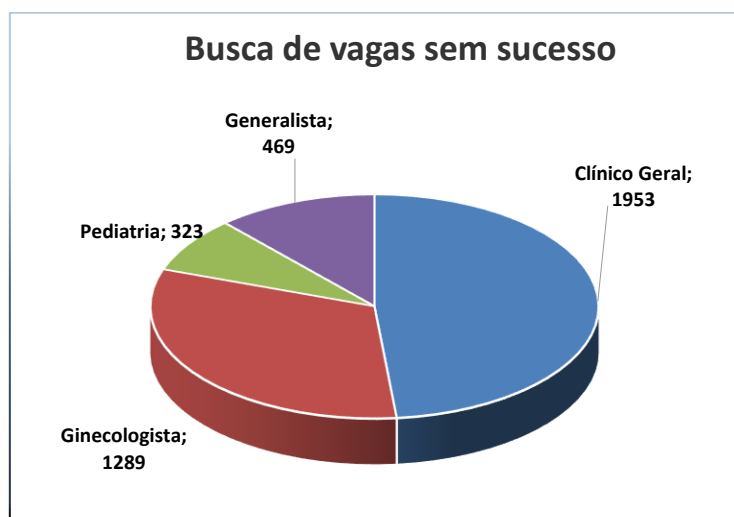
2.1. Busca por vagas sem sucesso

O relatório de **Busca por Vagas sem Sucesso** tem como objetivo identificar as unidades de saúde nas quais os usuários tentaram agendar consultas, mas não obtiveram êxito. Além de apontar a indisponibilidade de vagas por unidade e especialidade, este relatório contribui significativamente para o **gerenciamento estratégico do serviço**, permitindo a identificação de gargalos e a adoção de providências corretivas.

A análise dessas informações viabiliza ações como a realocação de profissionais de saúde, o redimensionamento da oferta de atendimentos e outras medidas necessárias para suprir a ausência de vagas ou a carência de profissionais em determinadas unidades, promovendo um melhor equilíbrio na rede de atendimento.

Busca de vagas sem sucesso						
Item	Unidade de Saúde	Total	Especialidade			
			Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Generalista
1	Cais Finsocial	1124	369	603	32	120
2	CS Parque Amazônia	507	314	106	65	22
3	Cais Chácara do Governador	424	291	81	32	20
4	CS Criméia Leste	374	231	58	39	46
5	CS Parque Anhanguera	352	185	132	14	21
6	CS Goiá	147	41	79	14	13
7	CS Vila Nova	115	47	43	9	15
8	CS Vila Moraes	78	40	1	26	11
9	CS Jd Balneário Meia Ponte	78	49	9	6	14
10	CS Marinho Lemos	77	37	17	8	15
11	CS Cândida De Moraes	76	24	13	10	29
12	CS Esplanada do Anicuns	70	30	7	3	30
13	Cs Cidade Jardim	66	32	18	6	10
14	CS Vila Clemente	64	15	42	4	3
15	CS Fama	61	40	4	3	14

16	CS Vila Redenção	51	32	11	2	6
17	Cais Jardim Novo Mundo	42	30	4	1	7
18	CS Maria Dilce	37	18	0	0	19
19	CS Vila Boa	37	16	13	5	3
20	CS Vila União	33	13	5	4	11
21	CS Vila Mauá	32	13	8	8	3
22	Ciams Novo Horizonte	32	11	2	6	13
23	Cais Parque das Amendoeiras	30	18	2	1	9
24	CS Parque Industrial João Braz	24	11	4	6	3
25	CS Água Branca	23	9	10	3	1
26	CS Setor Perim	22	9	4	5	4
27	CS Norte Ferroviário	20	14	0	4	2
28	Cais Cândida de Moraes	18	7	4	6	1
29	CS Vila Canaã	13	4	6	0	3
30	CS Conjunto Riviera	6	2	3	1	0
31	CS Campus Samambaia	2	1	0	0	1
Total		4035	1953	1289	323	469

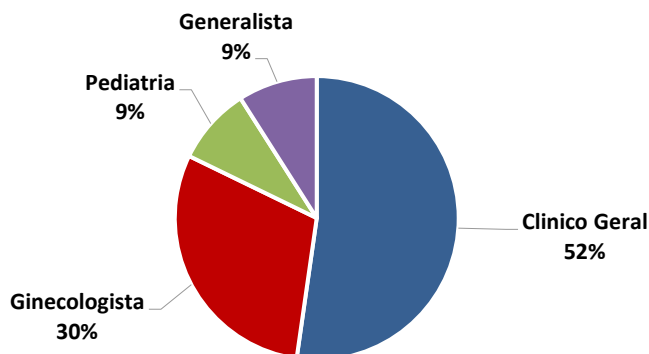


Evolução de Busca por vagas sem sucesso

MÊS	Clinico Geral	Ginecologista	Pediatría	Generalista
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
abr/25	1.953	1.289	323	469
Total	36.564	20.939	6.139	6.314

Busca de Vagas sem Sucesso - Abril/24 a abril/25



2.2. Relatório de Aproveitamento de Consultas

Aproveitamento de vagas																	
Unidade de Saúde	Disp.	Clínico Geral				Ginecologista				Pediatria				Generalista			
		Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3	Total	1	2	3
CS Vila Mauá	946	0	0	0	0	96	79	17	0	102	89	12	1	748	724	4	20
CS Parque Industrial João Braz	905	193	184	0	9	0	0	0	0	195	187	0	8	517	488	26	3
CS Vila Boa	742	0	0	0	0	91	86	5	0	106	102	0	4	545	524	8	13
CS Vila União	739	294	283	0	11	91	83	8	0	181	166	4	11	173	168	0	5
Cs Cidade Jardim	705	0	0	0	0	124	122	2	0	126	106	12	8	455	440	10	5
CS Norte Ferroviário	662	132	129	0	3	0	0	0	0	152	138	6	8	378	373	0	5
CS Fama	650	342	342	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	308	287	13	8
CS Parque Amazônia	632	232	232	0	0	0	0	0	0	240	225	13	2	160	150	10	0
CS Vila Clemente	585	180	177	0	3	89	82	7	0	126	115	3	8	190	188	0	2
CS Jardim Balneário Meia Ponte	556	315	315	0	0	83	72	10	1	0	0	0	0	158	149	0	9
Cais Parque Das Amendoeiras	552	225	209	16	0	188	162	25	1	139	117	13	9	0	0	0	0
Ciams Novo Horizonte	521	0	0	0	0	171	156	15	0	138	131	7	0	212	185	25	2
Cais Finsocial	504	200	173	25	2	304	244	60	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CS Água Branca	500	0	0	0	0	70	37	33	0	250	219	22	9	180	173	0	7
CS Vila Redenção	498	84	78	6	0	262	262	0	0	0	0	0	0	152	151	0	1
CS Vila Canaã	493	270	259	0	11	0	0	0	0	95	77	0	18	128	121	0	7
CS Goiá	491	160	160	0	0	138	86	51	1	193	163	30	0	0	0	0	0

Cais Jardim Novo Mundo	486	141	141	0	0	231	193	38	0	0	0	0	0	114	108	6	0
CS Parque Anhanguera	451	145	119	26	0	10	10	0	0	154	105	7	42	142	142	0	0
CS Marinho Lemos	422	94	94	0	0	100	82	18	0	90	76	0	14	138	136	0	2
CS Vila Nova	416	21	21	0	0	84	59	24	1	128	98	12	18	183	183	0	0
CS Cândida De Moraes	400	0	0	0	0	88	83	5	0	132	88	25	19	180	180	0	0
CS Setor Perim	379	0	0	0	0	20	0	20	0	170	157	10	3	189	167	22	0
CS Esplanada Do Anicuns	375	0	0	0	0	102	79	23	0	138	119	13	6	135	135	0	0
CS Maria Dilce	305	0	0	0	0	0	0	0	0	102	80	0	22	203	198	4	1
CS Vila Moraes	300	198	178	19	1	0	0	0	0	102	100	0	2	0	0	0	0
CS Campus Samambaia	231	119	105	7	7	0	0	0	0	0	0	0	0	112	107	0	5
Cais Chácara Do Governador	158	158	158	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CS Criméia Leste	153	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	153	152	0	1
Total	14757	3503	3357	99	47	2342	1977	361	4	3059	2658	189	212	5853	5629	128	96

1. Agendadas 2. Canceladas 3. Disponíveis

No mês de abril de 2025, foram disponibilizadas **14.757** (quatorze mil, setecentas e cinquenta e sete) vagas para agendamento. Deste total, **13.621** (treze mil, seiscentas e vinte e uma) foram efetivamente utilizadas para marcação de consultas.

Foram ainda **777** (setecentas e setenta e sete) vagas **canceladas, bloqueadas ou remanejadas** antes do uso, e **259** (duzentas e cinquenta e nove) permaneceram **disponíveis**, sem serem ocupadas ao final do período.

Esses dados reforçam a importância do monitoramento contínuo da gestão de vagas, contribuindo para a otimização do acesso ao serviço e o aprimoramento da alocação de recursos.

Análise Gráfica do Aproveitamento de Vagas Por Especialidade Médica

Clínico Geral	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Fevereiro	3170	3122	253	15	3375	99,50%	94,70%
	Março	3309	3246	30	33	3276	94,66%	98,99%
	Abril	3503	3427	70	47	3497	96,63%	98,65%
	Total	9982	9795	465	95	10260	96,93%	97,45%

Ginecologia	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Fevereiro	2412	2392	89	20	2481	99,86%	95,60%
	Março	2411	2088	314	9	2402	94,85%	99,57%
	Abril	2342	2022	45	4	2067	97,58%	99,80%
	Total	7165	6502	448	33	6950	97,43%	98,32%

Pediatria/Alto Risco	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Fevereiro	2583	2416	284	167	2700	91,37%	96,75%
	Março	2750	2392	194	164	2586	93,66%	97,03%
	Abril	3059	2705	47	212	2752	93,59%	95,25%
	Total	8392	7513	525	543	8038	92,87%	96,34%

Generalista	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Fevereiro	6330	6213	109	117	6322	95,72%	98,15%
	Março	5353	5069	236	48	5305	95,54%	99,06%
	Abril	5853	5699	70	96	5769	97,14%	98,34%
	Total	17536	16981	415	261	17396	96,13%	98,52%

Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
Total Geral	43.075	40.791	1.853	932	42.644	95,84%	97,66%

2.3. Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de abril/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)

No mês de abril de 2025, um total de 337 (trezentos e trinta e sete) bairros realizaram agendamentos por meio do Teleconsulta. Dentre eles, o bairro Jardim Novo Mundo se destacou com o maior número de consultas marcadas, totalizando 953 (novecentos e cinquenta e três) agendamentos.

O dado evidencia a expressiva demanda da região e reforça a importância do monitoramento territorial para subsidiar o planejamento da oferta de serviços de saúde.

Agendamentos por bairro – Abril de 2025		
Item	Bairro	Quantidade de agendamentos
1	Jardim Novo Mundo	953
2	Jardim América	595

3	Jardim Nova Esperança	409
4	Parque Amazônia	406
5	Jardim Balneário Meia Ponte	405
6	Parque Industrial João Braz	386
7	Setor Pedro Ludovico	362
8	Cidade Jardim	281
9	Setor Leste Vila Nova	269
10	Jardim Europa	266
11	Setor Urias Magalhães	254
12	Setor São José	253
13	Setor Central	225
14	Setor Sudoeste	222
15	Setor Faiçalville	221
16	Parque Anhanguera II	206
17	Setor Negrão De Lima	200
18	Vila Novo Horizonte	181
19	Jardim Vila Boa	173
20	Vila Redenção	173
21	Setor Criméia Leste	149
22	Setor Bueno	147
23	Setor Castelo Branco	125
24	Setor Perim	122
25	Setor Rio Formoso	121
26	Setor Campinas	120
27	Setor Coimbra	118
28	Setor Leste Universitário	116
29	Setor União	114
30	Setor Progresso	113
31	Parque Santa Cruz	111
32	Setor Norte Ferroviário	110
33	Residencial Itamaracá	109
34	Água Branca	107
35	Santa Genoveva	106
36	Setor Dos Funcionários	106
37	Carolina Parque	105
38	Residencial Solar Ville	104
39	Vila João Vaz	103
40	Vila Moraes	96
41	Vila Monticelli	92
42	Vila Mauá	91
43	Jardim Planalto	81

44	Setor Cândida De Moraes	81
45	Residencial Vereda Dos Buritis	79
46	Parque Das Flores	76
47	Vila Maria Dilce	70
48	Setor Gentil Meireles	69
49	Setor Aeroporto	68
50	Jardim Ana Lúcia	64
51	Residencial Buena Vista I	64
52	Residencial Itaipu	63
53	Vila Maria Luiza	63
54	Setor Estrela Dalva	62
55	Parque Industrial De Goiânia	61
56	Vila Rosa	60
57	Jardim Atlântico	59
58	Vila Alvorada	59
59	Jardim Bela Vista	57
60	Aeroviário	56
61	Residencial Eldorado	56
62	Setor Sul	56
63	Setor Centro Oeste	55
64	Vila Dos Alpes	55
65	Residencial Canadá	54
66	Chácara Do Governador	53
67	Setor Santos Dumont	52
68	Setor Nova Vila	51
69	Setor Moraes	50
70	Vila Bandeirantes	50
71	Setor Oeste	49
72	Moinho Dos Ventos	48
73	Rodoviário	48
74	Vila Jardim Vitória	48
75	Jardim Das Esmeraldas	47
76	Granja Cruzeiro Do Sul	46
77	Jardim Diamantina	46
78	Carolina Parque Extensão	45
79	Panorama Parque	45
80	Residencial Hugo De Moraes	44
81	Parque Anhanguera	41
82	Vila Fróes	41
83	Vila Finsocial	40
84	Vila Lucy	38

85	Chácaras De Recreio São Joaqui	36
86	Jardim Goiás	36
87	Setor Sevene	36
88	Parque Flamboyant	35
89	Vila Nova Canaã	34
90	Jardim Da Luz	33
91	Vila Jaraguá	33
92	Anhanguera	32
93	Conjunto Cachoeira Dourada	32
94	Nossa Senhora De Fátima	32
95	Residencial Senador Albino Boa	32
96	Residencial Beatriz Nascimento	31
97	Vila Alto Da Glória	31
98	Conjunto Caiçara	30
99	Conjunto Morada Nova	30
100	Feliz	30
101	Jardim Santo Antônio	30
102	Residencial Maria Lourença	30
103	Vila Cristina	30
104	Sítios De Recreio Mansões Do C	29
105	Vila Romana	29
106	Vila Abajá	28
107	Vila Clemente	28
108	Condomínio Anhanguera	27
109	Esplanada Do Anicuns	27
110	Industrial Mooca	27
111	Setor Bela Vista	27
112	Setor Marechal Rondon	27
113	Vila Adélia	27
114	Vila Viana	27
115	Residencial Recanto Do Bosque	26
116	Vila Santa Rita	26
117	Condomínio Shangry-Lá	25
118	Lorena Parque	25
119	Loteamento Celina Park	25
120	Residencial Flórida	25
121	Solange Park Ii	25
122	Setor Três Marias	24
123	Privê Residencial Itanhangá	23
124	Residencial Aquários	23
125	Residencial Jardins Do Cerrado	23

126	Vila Luciana	22
127	Vila Rezende	22
128	São Francisco	21
129	Jardim Brasil	20
130	Residencial Brisas Da Mata	20
131	Residencial São Marcos	20
132	Setor Goiânia 2	20
133	Setor Jaó	20
134	Solange Park I	20
135	Vila Aurora Oeste	20
136	Chácaras De Recreio Samambaia	19
137	Condomínio Jardim Das Oliveiras	19
138	Parque Das Laranjeiras	18
139	Setor Norte Ferroviário II	18
140	Jardim Gramado	17
141	Residencial Fonte Das Águas	17
142	Residencial Park Solar	17
143	Vila Legionárias	17
144	Conjunto Riviera	16
145	Parque Balneário	16
146	Residencial Nossa Morada	15
147	Vila Megale	15
148	Alto Da Glória	14
149	Conjunto Residencial Paulo Pac	14
150	Loteamento Mansões Goianas	14
151	Residencial Licardino Ney	14
152	Setor Marista	14
153	Setor Nova Suíça	14
154	Vila Aguiar	14
155	Residencial London Park	13
156	Vila Santa Isabel	13
157	Conjunto Guadalajara	12
158	Residencial Nunes De Moraes 1ª	12
159	Residencial Serra Azul Etapa I	12
160	Setor Marabá	12
161	Conjunto Fabiana	11
162	Parque Das Nações	11
163	Residencial Aquários II	11
164	Residencial Bethel	11
165	Village Veneza	11
166	Jardim Presidente	10

167	Recreio Dos Funcionários Públi	10
168	Residencial Buena Vista li	10
169	Residencial Das Acácias	10
170	Residencial Morumbi	10
171	Setor Noroeste	10
172	Vila Boa Sorte	10
173	Vila Maria José	10
174	Vila São João	10
175	Jardim Petrópolis	9
176	Residencial Della Penna	9
177	Residencial Itália	9
178	Serrinha	9
179	Setor Sol Nascente	9
180	Vila Concórdia	9
181	Conjunto Anhanguera	8
182	Jardim Das Rosas	8
183	Jardim Ipê	8
184	Parque Das Amendoeiras	8
185	Setor Garavelo	8
186	Sítio De Recreio Ipê	8
187	Vila Teófilo Neto	8
188	Conjunto Residencial Rodoviári	7
189	Residencial Carla Cristina	7
190	Setor Barra Da Tijuca	7
191	Setor Perim Continuação	7
192	Vila Colemar Natal E Silva	7
193	Jardim Bom Jesus	6
194	Loteamento Areião I	6
195	Residencial Porto Seguro	6
196	Solange Park Iii	6
197	Sítios De Recreio Dos Bandeira	6
198	Vila Santa Efigênia	6
199	Vila Santa Rita Acréscimo	6
200	Parque Industrial João Bras 2	5
201	Privê Residencial Elza Fronza	5
202	Residencial Balneário	5
203	Residencial Buena Vista Iii	5
204	Vila Anchieta	5
205	Vila São Luiz	5
206	Village Maringá	5
207	Chácaras Buritis	4

208	Conjunto Palmares	4
209	Conjunto Romildo Ferreira Do A	4
210	Loteamento Grande Retiro	4
211	Residencial Flamingo	4
212	Residencial Goyaz Park	4
213	Residencial Humaitá	4
214	Residencial Sevilha	4
215	Vila Bela	4
216	Vila Canaã	4
217	Vila Cristina Continuação	4
218	Chácaras Botafogo	3
219	Chácaras Dona Gê	3
220	Jardim Nova Era	3
221	Parque Acalanto	3
222	Parque Das Paineiras (1	3
223	Setor Santa Rita	3
224	Vila Cristina Extensão	3
225	Vila Mooca	3
226	Vila Santo Afonso	3
227	Village Casa Grande	3
228	Capuava Residencial Privê	2
229	Chácaras Alto Da Glória	2
230	Condomínio Cidade Universitári	2
231	Condomínio Rio Branco	2
232	Jardim Dom Fernando I	2
233	Jardim Guanabara	2
234	Jardim Mariliza	2
235	Jardim Marques De Abreu	2
236	Jardim Santa Cecília	2
237	Jardim Sônia Maria	2
238	Jardim América	2
239	Loteamento Portal Do Sol Ii	2
240	Parque Atheneu	2
241	Parque Oeste Industrial	2
242	Residencial Celeste	2
243	Residencial José Viandeli	2
244	Residencial Manhattan	2
245	Residencial Serra Azul II	2
246	Setor Empresarial	2
247	Setor Central	2
248	Setor Urias Magalhães	2

249	Vila Americano Do Brasil	2
250	Vila Mutirão I	2
251	Vila Osvaldo Rosa	2
252	Vila Pedroso	2
253	Vila São José Extensão	2
254	Village Atalaia	2
255	Vila Redenção	2
256	Capuava	1
257	Chácaras Anhanguera	1
258	Chácaras Califórnia	1
259	Chácaras Maringá	1
260	Chácaras Retiro	1
261	Chácaras Salinos	1
262	Chácaras Santa Rita	1
263	Condomínio Do Lago	1
264	Condomínio Privê Das Oliveiras	1
265	Conjunto Residencial Aruanã I	1
266	Conjunto Vila Isabel	1
267	Carolina Parque Extensão	1
268	Conjunto Cachoeira Dourada	1
269	Da Vitória	1
270	Elísio Campos	1
271	Fazenda São Domingos	1
272	Granja Cruzeiro Do Sul	1
273	Jardim Aritana	1
274	Jardim Califórnia	1
275	Jardim Florença	1
276	Jardins Madri	1
277	Jardim Diamantina	1
278	Jardim Europa	1
279	Jardim Nova Esperança	1
280	Jardim Novo Mundo	1
281	Jardim Da Luz	1
282	Loteamento Portal Do Sol I	1
283	Park Lozandes	1
284	Parque Eldorado Oeste Extensão	1
285	Parque Santa Cecília	1
286	Parque Anhanguera	1
287	Parque Anhanguera II	1
288	Parque Das Flores	1
289	Residencial Barcelona	1

290	Residencial Cidade Verde	1
291	Residencial Cléa Borges	1
292	Residencial Granville	1
293	Residencial Guarema	1
294	Residencial Mansões Paraíso	1
295	Residencial Mundo Novo 1	1
296	Residencial Noroeste	1
297	Residencial Nunes De Moraes 2ª	1
298	Residencial Recanto Das Garças	1
299	Residencial Recreio Panorama	1
300	Residencial Recreio Panorama E	1
301	Residencial Santa Rita - 4ª Etapa	1
302	Residencial Sonho Dourado	1
303	Residencial Sonho Verde	1
304	Residencial Ville De France	1
305	Residencial Balneário	1
306	Residencial Buena Vista I	1
307	Residencial José Viandeli	1
308	Residencial Recanto Do Bosque	1
309	Residencial Vereda Dos Buritis	1
310	Santa Genoveva 2	1
311	Setor Maysa Extensão	1
312	Setor Morada Do Sol	1
313	Setor Parque Tremendão	1
314	Setor Três Marias I	1
315	Setor Bueno	1
316	Setor Gentil Meireles	1
317	Setor Leste Vila Nova	1
318	Setor Negrão De Lima	1
319	Setor Norte Ferroviário	1
320	Setor Pedro Ludovico	1
321	Setor Progresso	1
322	Setor Rio Formoso	1
323	Setor Sudoeste	1
324	Setor Tancredo Neves	1
325	Solange Park II	1
326	Sítio De Recreio Pindorama	1
327	Vila Brasília	1
328	Vila Canaã	1
329	Vila Martins	1
330	Vila Santa Helena	1

331	Vila São Francisco	1
332	Vila Xavier	1
333	Vila Bandeirantes	1
334	Vila Moraes	1
335	Vila Nova Canaã	1
336	Vila Rosa	1
337	Bryan	1
Totais		13621

2.5. Relatório de Visualização de Vagas (por prioridades)

abr/25					
Item	Unidade de Saúde	Prioridade 01	Prioridade 02	Prioridade 03	Total
1	CS Vila Mauá	56	63	773	892
2	CS Parque Industrial João Braz	44	58	757	859
3	CS Vila Boa	54	64	594	712
4	CS Vila União	54	63	583	700
5	CS Cidade Jardim	41	58	569	668
6	CS Norte Ferroviário	37	51	552	640
7	CS Fama	35	51	543	629
8	CS Parque Amazônia	63	67	477	607
9	CS Vila Clemente	27	42	493	562
10	CS Jardim Balneário Meia Ponte	43	43	450	536
11	CS Vila Redenção	66	66	359	491
12	Cais Parque Das Amendoeiras	35	20	433	488
13	Ciams Novo Horizonte	35	27	410	472
14	CS Vila Canaã	30	56	371	457
15	Cais Jardim Novo Mundo	64	47	331	442
16	CS Água Branca	22	24	383	429
17	Cais Finsocial	27	32	358	417
18	CS Goiás	25	23	361	409
19	CS Marinho Lemos	32	30	326	388
20	CS Parque Anhanguera	43	42	291	376
21	CS Vila Nova	28	23	310	361
22	CS Cândida de Moraes	25	19	307	351
23	CS Esplanada Do Anicuns	36	30	267	333

24	CS Setor Perim	22	20	282	324
25	CS Maria Dilce	19	20	239	278
26	CS Vila Moraes	27	28	223	278
27	CS Campus Samambaia	6	11	195	212
28	Cais Chácara do Governador	17	18	123	158
29	CS Criméia Leste	0	0	152	152
Totais		1013	1096	11512	13621

2.6. Projeto Alto Risco

A redução da mortalidade infantil continua sendo um dos principais desafios enfrentados pelos profissionais e serviços de saúde em todo o país. Nesse contexto, o Ministério da Saúde, por meio da Portaria nº 1.459, de 24 de junho de 2011, estabelece como uma das ações prioritárias de atenção à saúde a busca ativa de crianças em situação de vulnerabilidade. Com base nessa diretriz, a Secretaria Municipal de Saúde, em parceria com o IDTECH, tem realizado, por meio do Teleconsulta, a busca ativa de recém-nascidos egressos de Unidades de Terapia Intensiva (UTI), garantindo o agendamento de suas consultas logo após a alta hospitalar. O Projeto Alto Risco visa promover mudanças significativas na assistência aos recém-nascidos, assegurando avaliações e cuidados especializados. As ações têm como foco a integralidade do atendimento, com a oferta de consultas com profissionais qualificados nas unidades de saúde da rede municipal.

A Sala de Situação é responsável por dar continuidade aos agendamentos das consultas desses recém-nascidos. A busca ativa ocorre diariamente, no período da manhã, garantindo que a primeira consulta do bebê seja agendada de forma imediata após a saída da maternidade.

A seguir, apresenta-se o demonstrativo dos agendamentos realizados 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
Março	3
Abril	0
Total	10

2.7. Sala de Situação

Os encarregados da **Sala de Situação** realizam uma análise minuciosa das agendas enviadas pelas Unidades de Saúde, com o objetivo de verificar o cumprimento do quantitativo de vagas a serem disponibilizadas por profissional. Em caso de inconsistências ou divergências, a Unidade responsável é imediatamente contatada para apresentar a devida justificativa.

Dentre as principais atividades desempenhadas pelo setor, destacam-se:

- a) **Recebimento, conferência e encaminhamento das agendas** à Assessoria de Tecnologia da Informação para importação e inserção das vagas no sistema SISMED;
- b) **Inclusão de consultas informadas pelas Unidades**, utilizando o percentual reservado à **reserva técnica**, conforme critérios previamente estabelecidos;
- c) **Agendamento de consultas com base nas vagas da reserva técnica**, mediante controle rigoroso e registro justificado em planilha específica;
- d) **Gestão das solicitações das Unidades**, realizadas por e-mail ou telefone, relativas ao **cancelamento de agendas médicas** motivadas por:
- Gozo de férias (**Anexo 02**);
 - Licença médica (**Anexo 03**);
 - Faltas (**Anexo 04**);
 - Afastamentos, transferências ou demais ocorrências (**Anexo 05**).

Essas ações visam garantir a regularidade e a eficiência na oferta de consultas, contribuindo para a melhoria do acesso dos usuários aos serviços de saúde.

e) A Sala de Situação realizou no mês de abril/2025 do corrente ano o agendamento de **1.199** (mil cento e noventa e nove) consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, **1022** (mil e vinte e dois) foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e 177 (cento e setenta e sete) foram solicitadas pelas Unidades.

f) Atendimento às solicitações de pediatria do **CAIS de Campinas** para atendimento prioritário, 01 vaga 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 de dezembro de 2011, a equipe de Tecnologia da Informação tem realizado o monitoramento do número de usuários com plano de saúde que utilizam o Teleconsulta para agendar consultas na rede pública municipal.

No mês de abril de 2025, o Sistema Único de Saúde (SUS) de Goiânia registrou o atendimento de 190 (cento e noventa) usuários vinculados a outros planos de saúde.

Esses agendamentos são identificados no momento do preenchimento do formulário digital pela equipe da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta, evidenciando o papel do SUS como referência sanitária mesmo para usuários da rede privada.

A seguir, apresenta-se a consolidação dos dados referentes a esses atendimentos:

Item	Plano de saúde	Número de usuários
1	IMAS	67

2	IPASGO	53
3	UNIMED	29
4	SAÚDE AMÉRICA	20
5	SAÚDE GOIÂNIA	13
6	PLANMED	4
7	GEAP	2
8	CELG MED	1
9	AMIL	1
Total		190

2.9. Sobras de Vagas

a) Alteração nos Critérios de Prioridade – Especialidade de Pediatria

Foi realizada a alteração nos critérios de classificação para prioridade 1 na especialidade de Pediatria, estendendo a faixa etária de 02 (dois) para 06 (seis) anos. A medida tem como objetivo melhorar o aproveitamento das vagas destinadas a essa prioridade, uma vez que foi identificado um elevado índice de não utilização das vagas nessa especialidade, mesmo quando classificadas como prioritárias.

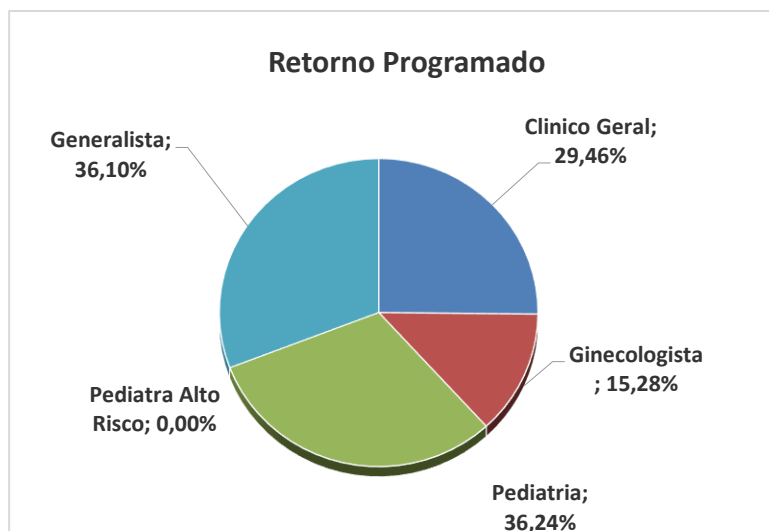
Retorno programado:

As vagas que não forem agendadas pelas Unidades de Saúde com até **06 (seis) dias de antecedência** passam a ser disponibilizadas para marcação pelo Teleconsulta.

Desde **16 de junho de 2009**, o Teleconsulta passou a utilizar as vagas de **retorno programado** que permanecem disponíveis nas agendas das Unidades após o prazo definido. De acordo com a norma vigente, as Unidades podem agendar esse tipo de retorno com **até 7 (sete) dias de antecedência**. Findo esse prazo, as vagas são automaticamente liberadas para visualização e agendamento pelos **Agentes de Atendimento do Teleconsulta**.

No mês de **abril de 2025**, observou-se um acréscimo de **30,53%** (trinta vírgula cinquenta e três por cento) nas marcações de consultas via retorno programado, conforme demonstrado no gráfico e quadro a seguir:

Especialidade	Consultas Teleconsulta	Retorno Programado	Total	Acréscimo
Clinico Geral	2593	764	3357	29,46%
Ginecologista	1715	262	1977	15,28%
Pediatria	1951	707	2658	36,24%
Pediatra Alto Risco	0	0	0	0,00%
Generalista	4136	1493	5629	36,10%
Total	10395	3226	13621	30,53%

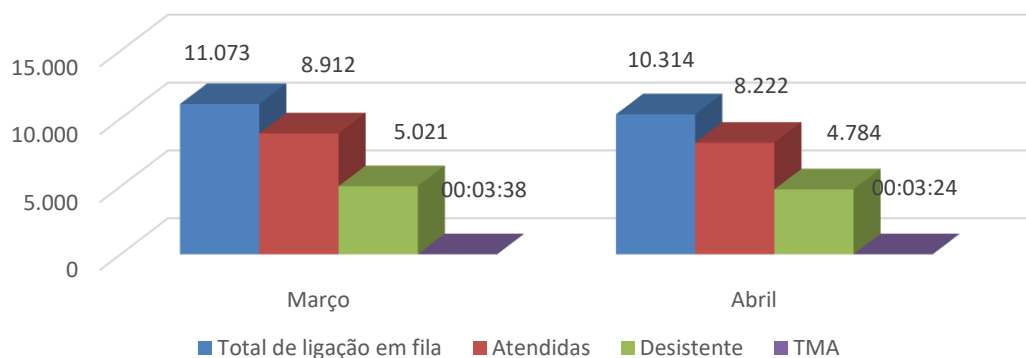


2.10. Dados Contact Center

2.10.1. Comparativo via ligações mês anterior / mês atual

Comparativo Mensal Contact Center			
	Mar/25		Abr/25
Ligações recebidas:	13.933		13.006
Ligações atendidas:	8.912		8.222
Desistências/Não atendidas	5.021		4.784
Maior tempo na fila	00:40:52		00:34:25
TMA:	00:03:38	↔	00:03:24
TME:	00:03:37		00:03:40
Total de ligações em fila:	11.073		10.314

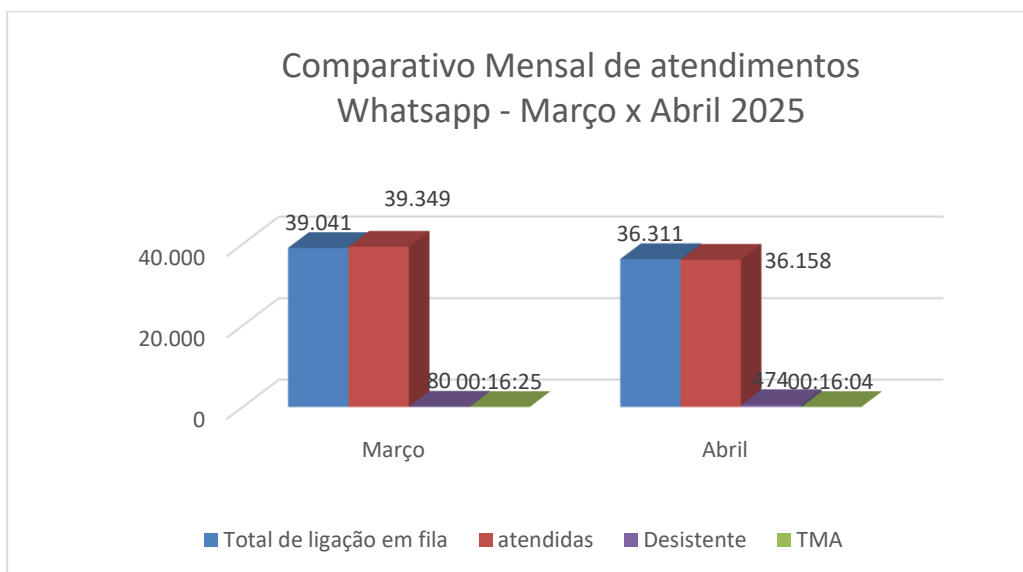
Comparativo Mensal Contact Center
Ligações - Março 2025 x Abril 2025



	Abr/24	mai/24	Jun/24	Jul/24	Ago/24	set/24	Out/24	Nov/24	Dez/24	Jan/25	Fev/25	Mar/25	Abr/25
Ligações recebidas:	18.928	13.561	12.070	12.193	19.054	18.531	11.760	11.298	7.667	14.417	12.987	13.933	13.006
Ligações atendidas:	13.252	10.399	9.467	8.744	9.773	11.416	9.869	9.086	6.875	8.831	7.871	8.912	8.222
Desistências/Não atendidas	5.676	3.162	2.603	3.449	9.281	7.115	1.891	2.212	792	5.586	5.110	5.021	4.784
Maior tempo na fila	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	00:34:25
TMA:	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	00:03:24
TME:	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	00:03:40
Total de ligações em fila:	14.566	8.956	7.866	9.011	16.684	15.024	6.971	6.767	2.730	11.265	10.540	11.073	10.314

2.10.2 Comparativo via atendimento Whatsapp mês anterior / mês atual

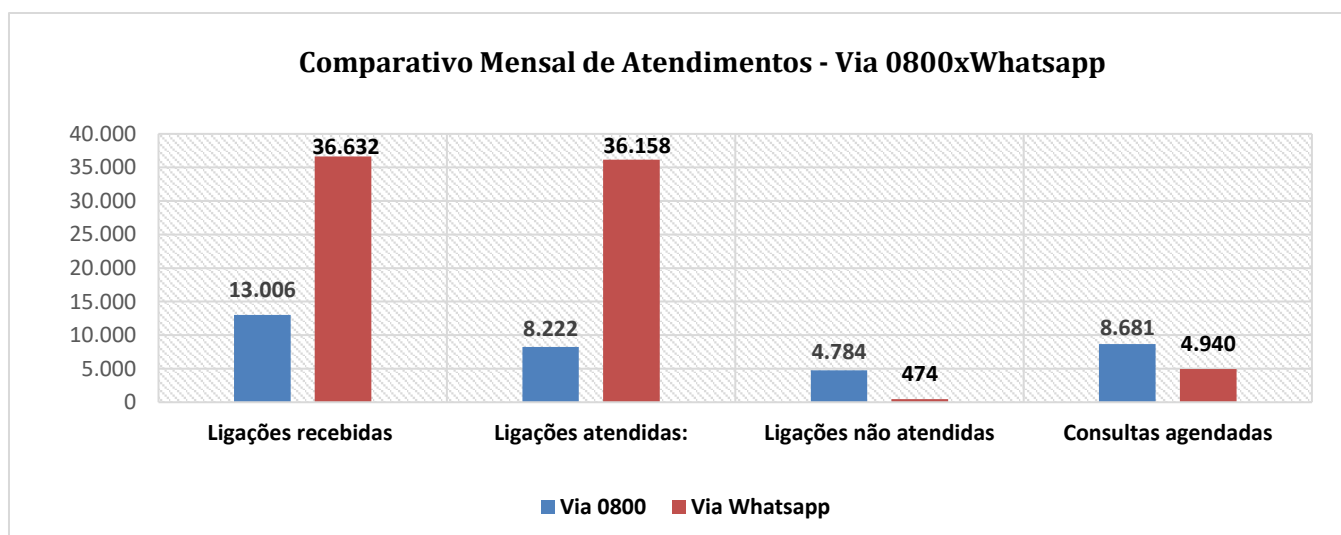
Comparativo Mensal Contact Center			
-	Mar/25		Abr/25
Ligações recebidas:	39.429		36.632
Ligações atendidas:	39.349		36.158
Desistências/Não atendidas	80		474
Maior tempo na fila	01:24:21		01:36:10
TMA:	00:16:25	↔	00:16:04
TME:	00:20:27		00:23:30
Total de ligações em fila:	39.041		36.311



Comparativo Mensal Contact Center (Whatsapp)

	abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	ago/24	Set/24	out/24	Nov/24	Dez/24	Jan/25	Fev/25	Mar/25	Abr/25
Contatos recebidos:	49.414	36.657	38.258	35.873	40.913	46.421	39.122	32.412	22.897	42.615	37.189	39.429	36.632
Contatos atendidos:	31.148	26.645	24.569	32.439	39.076	46.420	39.096	32.405	22.897	42.560	36.948	39.349	36.158
Desistências/Não atendidas	18.266	10.012	13.689	3.434	1.837	1	26	7	0	55	241	80	474
Maior tempo na fila	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	01:36:10
TMA:	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	00:16:04
TME:	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	00:23:30
Total de contatos em fila:	49.176	36.313	37.998	35.660	40.746	45.502	38.035	31.331	22.028	42.194	36.888	39.041	36.311

2.10.3 Comparativo mensal Whatsapp e Telefone 0800:



2.11. Serviço de Apoio às Consultas Especializadas

A estruturação do **Sistema Único de Saúde (SUS)** exige o cumprimento de requisitos fundamentais que impactam diretamente o processo de gestão, entre eles a necessidade de **sistematizar informações estratégicas** para subsidiar a formulação e implementação de políticas públicas eficazes.

Promover essa sistematização e garantir a **democratização da informação estratégica** é um desafio inadiável e coletivo, que envolve o comprometimento dos gestores públicos, das entidades técnico-científicas, da sociedade civil organizada, dos organismos internacionais e de todos os atores envolvidos na consolidação do SUS.

Entre os principais desafios enfrentados pelos gestores municipais está a **administração da oferta de consultas especializadas**, com o objetivo de **ampliar o acesso e garantir equidade no atendimento aos usuários do SUS** no município de Goiânia-GO.

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

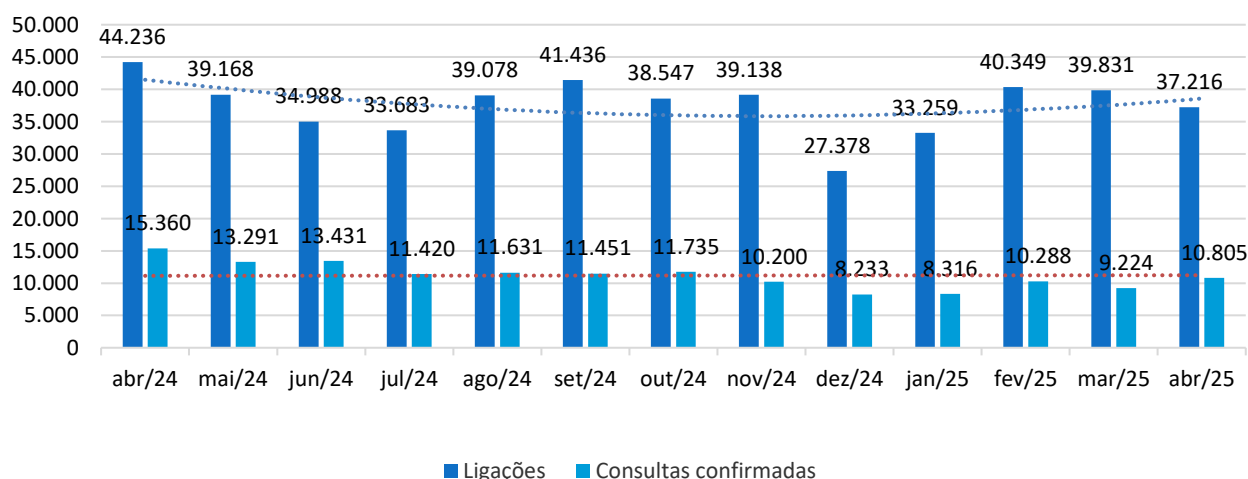
No mês de março de 2025, a Central de Consultas Especializadas realizou um total de 37.216 (trinta e sete mil, duzentas e dezesseis) ligações, destinadas à confirmação e repasse de dados referentes a 10.805 (dez mil, oitocentos e cinco) agendamentos.

Essa atividade visa garantir maior eficiência na comunicação com os usuários, otimizando o comparecimento às consultas e promovendo uma melhor utilização da capacidade instalada da rede de saúde.

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%
	Abril	37.216	10.805	29%
	Total	150.655	38.633	26%

Consulta Especializada - Ligações													
Mês	abr/24	mai/24	jun/24	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24	Jan/25	Fev/25	Mar/25	Abril/25
Ligações	44.236	39.168	34.988	33.683	39.078	41.436	38.547	39.138	27.378	33.259	40.349	39.831	37.216
Consultas confirmadas	15.360	13.291	13.431	11.420	11.631	11.451	11.735	10.200	8.233	8.316	10.288	9.224	10.805
%	28%	35%	34%	34%	30%	28%	30%	26%	31%	25%	25%	23%	29%

Comparativo gráfico da evolução de consultas especializadas



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

Os Centros de Especialidades Odontológicas (CEO) são unidades de referência na rede pública que oferecem atendimento odontológico especializado aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), mediante encaminhamento prévio pelas Unidades Básicas de Saúde (UBS).

No mês de abril de 2025, a Central de Consultas Especializadas realizou 2.086 (duas mil e oitenta e seis) ligações para confirmação de agendamentos e repasse de informações aos pacientes encaminhados para atendimento nos CEOs.

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
	Abril	2.086
Total		48.730

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

Em abril/2025, a Central de Consultas Especializadas estadual efetuou 2.504 (dois mil quinhentos e quatro) 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
	Abril	2.504
Total		16.312

2.12. SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE

Humanizar e modernizar o atendimento na rede municipal de saúde de Goiânia, especialmente no CIAMS Novo Horizonte, representa um marco significativo no planejamento estratégico e no compromisso com uma nova filosofia de cuidado. Essa iniciativa tem como principal objetivo proporcionar um atendimento mais qualificado, acolhedor e eficiente aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS).

Localizada no Setor Novo Horizonte, a unidade integra o Distrito Sanitário Sudoeste – um dos sete distritos sanitários do município – com área de abrangência que contempla mais de 40 bairros. O CIAMS atua como unidade de referência para 11 Unidades de Assistência Básica à Saúde da Família (UABSF), fortalecendo a rede de atenção primária e especializada.

Com uma estrutura moderna, voltada para o conforto e acolhimento dos usuários, o novo ambulatório do CIAMS Novo Horizonte foi inaugurado em 05 de agosto de 2014. A unidade conta com uma equipe de 21 profissionais atuando nas três recepções, garantindo um fluxo organizado e um atendimento de qualidade à população.

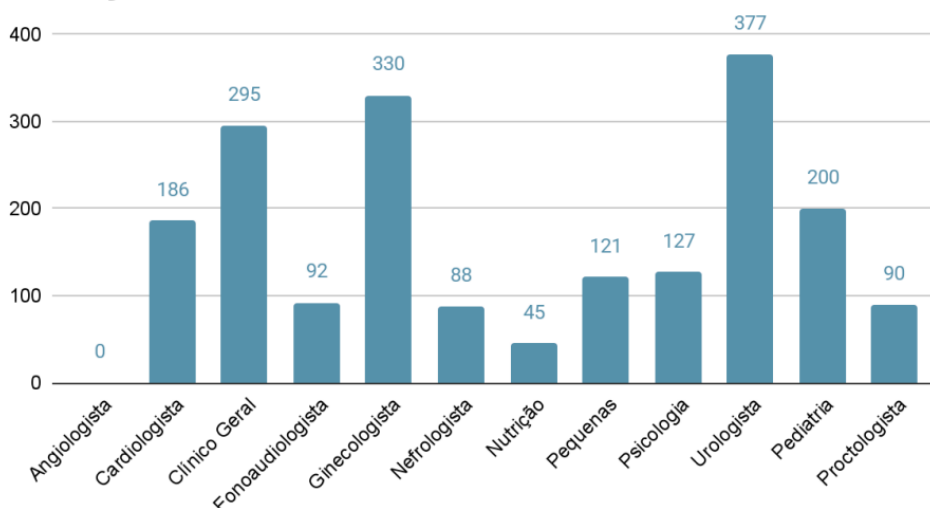
Produção Ambulatorial

No mês de abril de 2025, a produção ambulatorial da unidade totalizou 1.951 atendimentos, com destaque para as especialidades de Urologia (377 atendimentos), Ginecologia (330) e Clínico Geral (295), que concentraram os maiores volumes de consultas médicas no período.

Especialidade	Quantidade
Angiologia	0
Cardiologia	186
Clínico Geral	295
Fonoaudiologia	92
Ginecologia	330
Nefrologia	88
Nutrição	45
Pequenas Cirurgias	121

Especialidade	Quantidade
Psicologia	127
Urologia	377
Pediatria	200
Proctologia	90
Total	1.951

Produção Ambulatorial – Mês de Abril- 2025



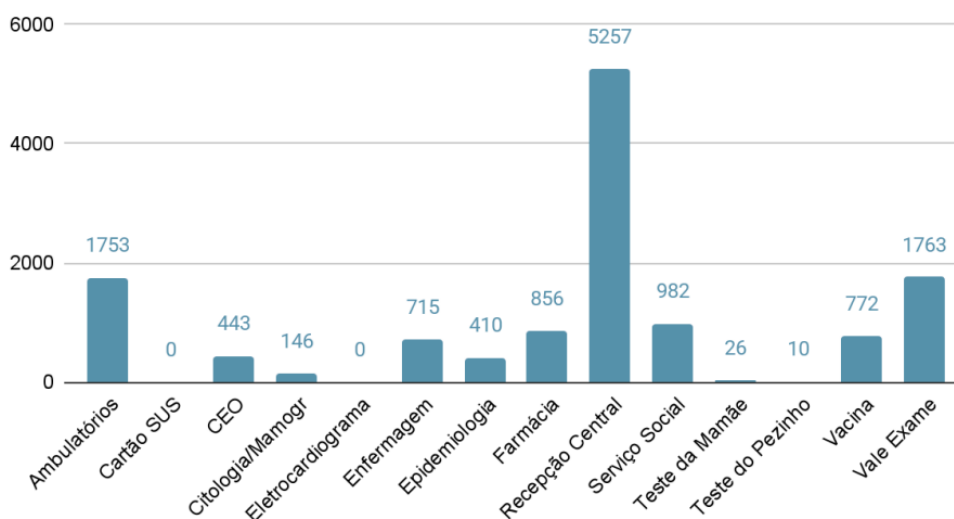
Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:

Além da produção ambulatorial, foram registrados 8.968 procedimentos realizados em diversos setores da unidade, evidenciando a ampla gama de serviços ofertados. Destacam-se entre eles os atendimentos na Recepção Central, com 7.605 registros; na Sala de Vacinação, com 3.534 atendimentos; e no setor de Vale Exames, com 1.666 solicitações processadas. Tais números refletem a eficiência da gestão da unidade no controle e na operacionalização dos fluxos assistenciais.

Setor / Procedimento	Quantidade
Ambulatórios	1.951
Cartão SUS	0
CEO	531

Sector / Procedimento	Quantidade
Citologia / Mamografia	127
Eletrocardiograma	0
Enfermagem	250
Epidemiologia	395
Farmácia	1.197
Recepção Central	7.605
Serviço Social	788
Teste da Mamãe	18
Teste do Pezinho	11
Vacinação	3.534
Vale Exames	1.666
Total Geral	8.968

Procedimentos – Mês de Abril/ 2025



Produção Odontológica – Abril/2025

No período, foram realizados 531 atendimentos odontológicos especializados por diferentes profissionais nas áreas de bucomaxilo, ortodontia, endodontia, periodontia, odontopediatria, prótese e atendimento a pacientes especiais.

Destaques:

Ortodontia (Karla Cecília Alves): 87 atendimentos

Endodontia (André da Costa Monini): 59 atendimentos

Prótese Total (José Everaldo de Aquino): 57 atendimentos

Paciente Especial (Raquel Teles de Alcântara Santos): 36 atendimentos

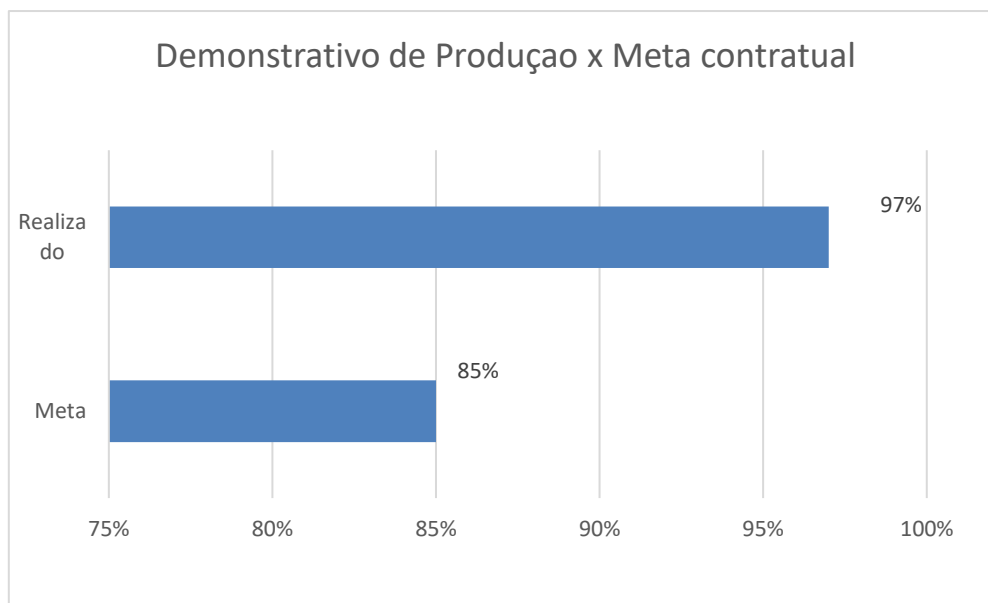
Pesquisa de satisfação						
Como avalia o serviço prestado?						
Perguntas		Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Branco
1ª	Como você avalia o atendimento do (a) responsável pelas senhas do Ciams Novo Horizonte?	161	47	0	0	0
2ª	Qual a sua avaliação em relação ao atendimento da recepção e acolhimento?	156	52	0	0	0
3ª	Qual sua avaliação em relação à educação dos recepcionistas?	157	51	0	0	0
4ª	Qual a sua avaliação em relação à orientação dada pela equipe de acolhimento? As explicações foram claras?	156	51	1	0	0
5ª	Como você julga o conforto das recepções?	123	77	8	0	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

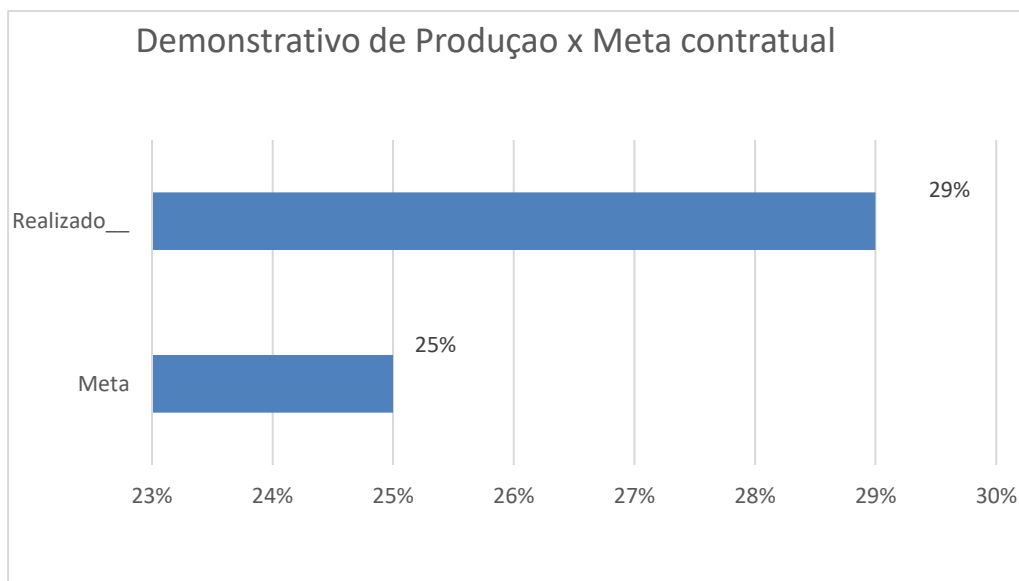
Mês	Meta	Realizado	% alcance
Abril/25	85%	97%	114%



- Serviço de Apoio as Consultas Especializadas**

Mês	Meta	Realizado	% alcance
Abril/24	25%	29%	116%

— Consultas confirmadas / ligações realizadas



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

Obter índice superior ou igual a 80% de satisfação

Mês	Meta	Realizado	% alcance
Abril/2025	80%	88%	119%

•Status da pesquisa entre ótimo e bom

ANEXOS

Anexo 01 - Grade de Consultas por Profissional e por Unidade

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

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

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

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

Anexo 06 – Dados históricos do Projeto Teleconsulta.

Goiânia, 20 de maio de de 2025.