



**PREFEITURA
DE GOIÂNIA**

Saúde

RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES JULHO 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 julho/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 julho/25.....	6
1.1.6. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de junho/2025	71
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 julho/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.....	336
2.10.1. Comparação mês anterior / mês atual.....	336
2.11. Serviço de Apoio às Consultas Especializadas.....	368
2.12. SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE	379
3. ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS	44
ANEXOS	46

RELATÓRIO DE GESTÃO

RELATÓRIO MENSAL – JULHO/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 **julho/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

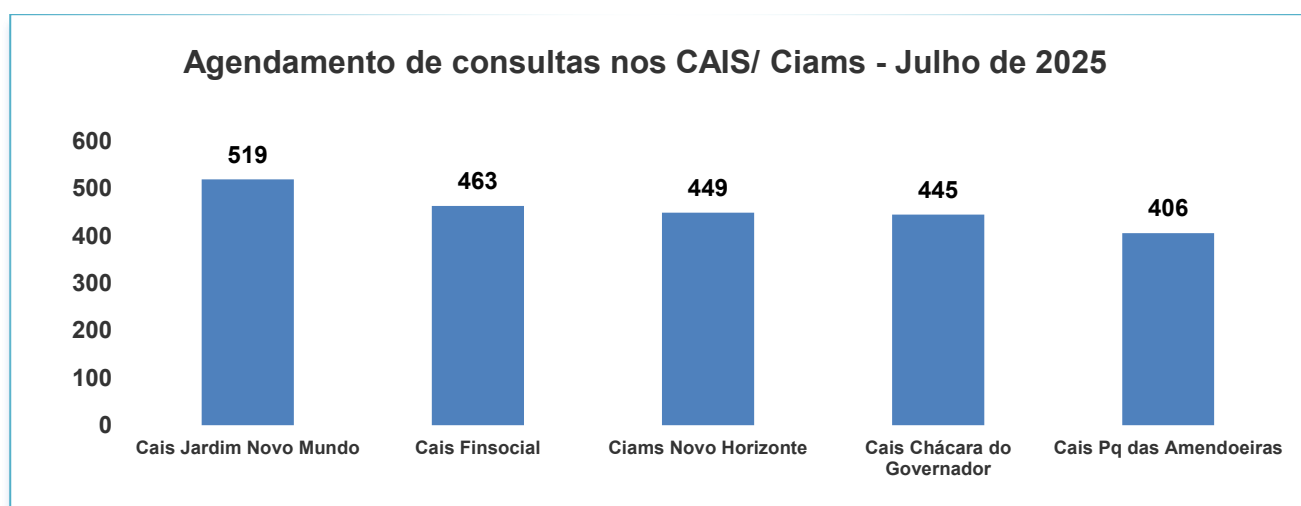
1.1. Dados Estatísticos

Esta seção do Relatório de Gestão tem como objetivo apresentar uma análise quantitativa dos serviços prestados, por meio da exposição dos principais dados estatísticos que evidenciam o desempenho da Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta no mês de julho de 2025.

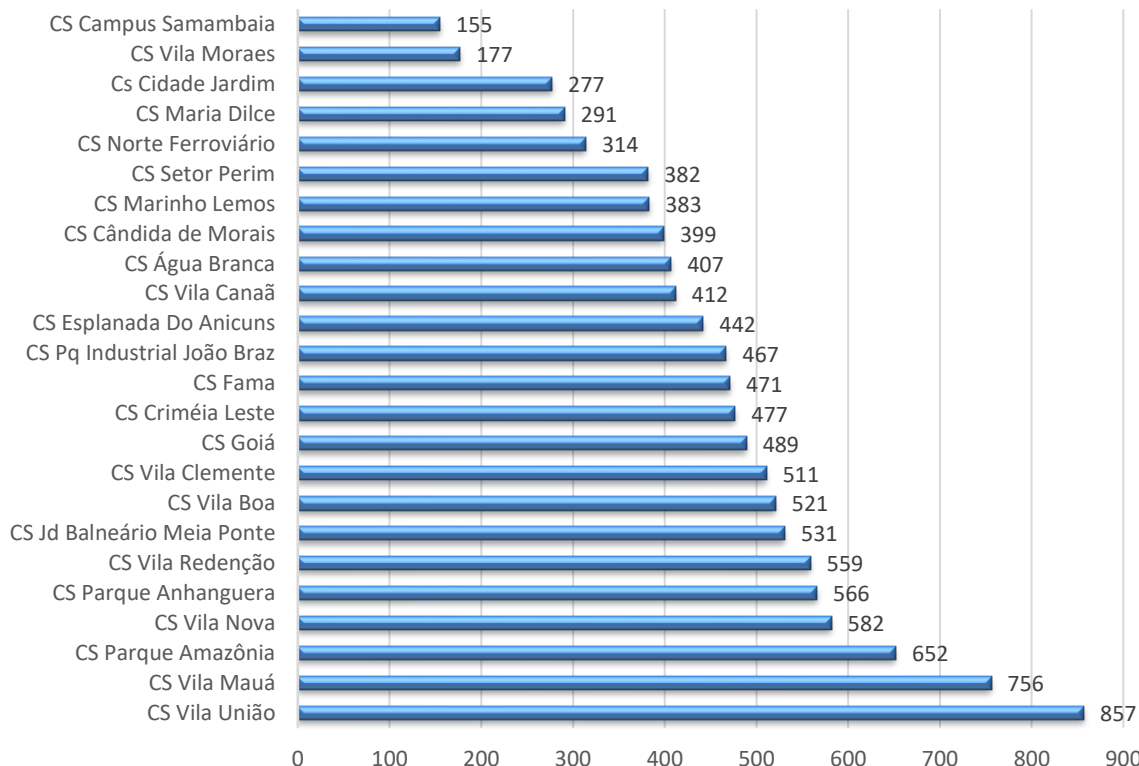
1.1.1. Demonstrativo do número de consultas agendadas por especialidade médica e tipo de unidade de saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde)

JULHO			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
Generalista	533	5.859	6.392
Pediatria	327	1.712	2.039
Pediatria Alto Risco	0	1	1
Ginecologista	1062	1.324	2.386
Clínico Geral	772	1.770	2.542
Total	2.694	10.666	13.360

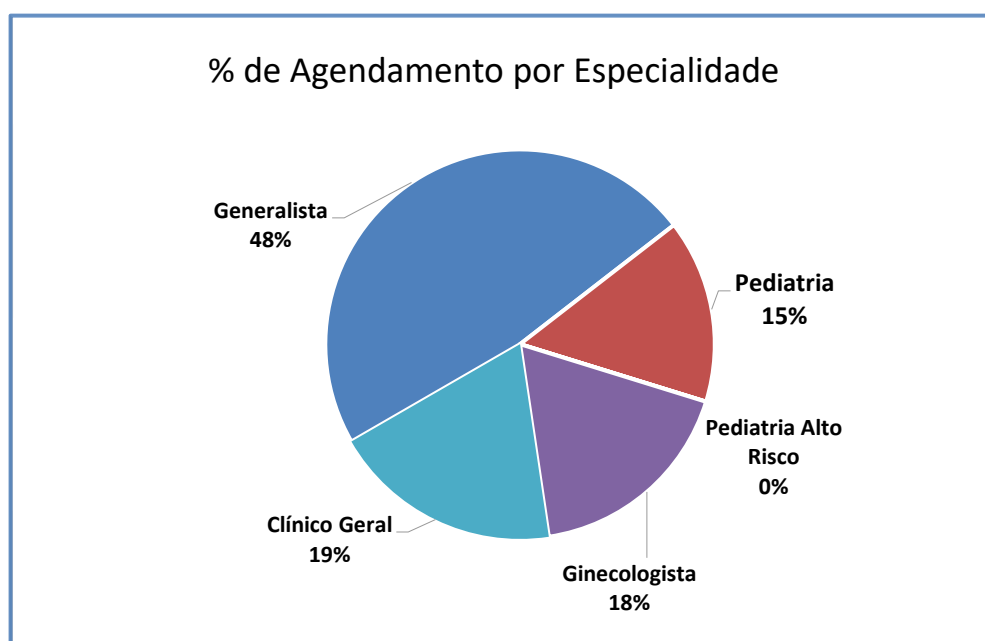
1.1.2. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por tipo de unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, e Centros de Saúde).



Consultas agendadas nos Centro de Saúde - Julho/25



1.1.3. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por especialidade médica em julho/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 União	183	205	134	0	335	857
2	CS Vila Mauá	0	78	88	0	590	756
3	CS Parque Amazônia	152	0	321	0	179	652
4	CS Vila Nova	116	140	102	0	224	582
5	CS Parque Anhanguera	125	0	89	0	352	566
6	CS Vila Redenção	102	308	0	0	149	559
7	CS Jd Balneário Meia Ponte	195	86	0	0	250	531
8	CS Vila Boa	0	83	78	0	360	521
9	Cais Jardim Novo Mundo	99	210	0	0	210	519
10	CS Vila Clemente	164	76	118	0	153	511
11	CS Goiá	173	123	139	0	54	489
12	CS Criméia Leste	0	0	0	0	477	477
13	CS Fama	115	0	0	0	356	471
14	CS Pq Industrial João Braz	101	0	97	0	269	467
15	Cais Finsocial	217	246	0	0	0	463
16	Ciams Novo Horizonte	0	125	113	0	211	449
17	Cais Chácara do Governador	147	298	0	0	0	445
18	CS Esplanada do Anicuns	0	35	63	0	344	442
19	CS Vila Canaã	209	0	91	0	112	412
20	CS Água Branca	0	59	124	0	224	407
21	Cais Pq das Amendoeiras	100	183	123	0	0	406
22	CS Cândida De Moraes	30	43	45	1	280	399
23	CS Marinho Lemos	64	88	56	0	175	383
24	CS Setor Perim	0	0	106	0	276	382
25	CS Norte Ferroviário	89	0	51	0	174	314
26	CS Maria Dilce	0	0	85	0	206	291
27	Cs Cidade Jardim	0	0	0	0	277	277
28	CS Vila Moraes	161	0	16	0	0	177
29	CS Campus Samambaia	0	0	0	0	155	155
Total		2542	2386	2039	1	6392	13360

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

Julho								
Data Consulta	Dia Semana	Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Alto Risco	Generalista	Total	Participação
01/07/2025	Terça-feira	171	123	144	0	310	748	5,60%
02/07/2025	Quarta-feira	139	117	127	0	268	651	4,87%
03/07/2025	Quinta-feira	139	94	105	0	248	586	4,39%
04/07/2025	Sexta-feira	113	79	65	0	138	395	2,96%
07/07/2025	Segunda-feira	116	148	101	0	271	636	4,76%
08/07/2025	Terça-feira	143	113	118	0	299	673	5,04%
09/07/2025	Quarta-feira	112	108	96	0	275	591	4,42%

10/07/2025	Quinta-feira	134	87	97	0	295	613	4,59%
11/07/2025	Sexta-feira	83	87	45	0	143	358	2,68%
14/07/2025	Segunda-feira	101	121	72	0	298	592	4,43%
15/07/2025	Terça-feira	115	99	89	0	300	603	4,51%
16/07/2025	Quarta-feira	93	110	80	0	296	579	4,33%
17/07/2025	Quinta-feira	113	107	83	0	322	625	4,68%
18/07/2025	Sexta-feira	59	78	39	0	142	318	2,38%
21/07/2025	Segunda-feira	70	118	78	0	307	573	4,29%
22/07/2025	Terça-feira	94	106	95	0	350	645	4,83%
23/07/2025	Quarta-feira	77	99	88	0	361	625	4,68%
24/07/2025	Quinta-feira	104	87	94	0	335	620	4,64%
25/07/2025	Sexta-feira	88	79	58	0	173	398	2,98%
28/07/2025	Segunda-feira	109	118	74	0	290	591	4,42%
29/07/2025	Terça-feira	119	112	100	1	311	643	4,81%
30/07/2025	Quarta-feira	116	114	96	0	346	672	5,03%
31/07/2025	Quinta-feira	134	82	95	0	314	625	4,68%
Totais		2542	2386	2039	1	6392	13360	100%

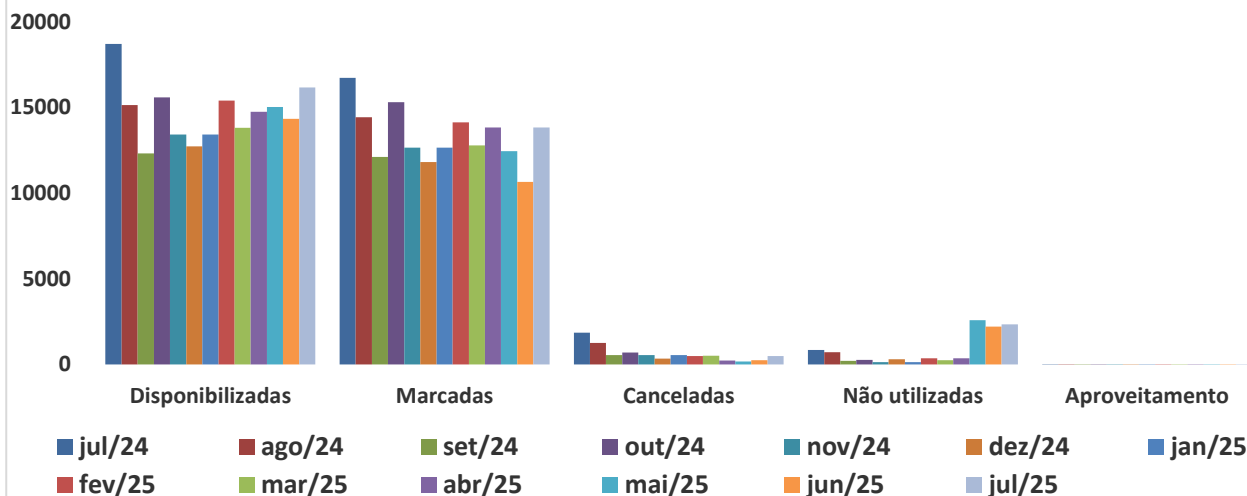
1.1.6. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de julho/2025

	Disp.	Bloq	Canceladas N utilizadas	Disp.	Marcadas TC	Aprov.%	Canc.	Total	%	N. Utilizada
Clínico Geral	2970	25	16	2929	2741	93,58%	199	2542	86,79%	188
Ginecologista	3061	29	424	2608	2520	96,63%	134	2386	91,49%	88
Pediatria	2670	19	177	2474	2117	85,57%	78	2039	82,42%	357
Alto Risco	103	0	2	101	1	0,99%	0	1	0,99%	100
Generalista	8241	12	161	8068	6462	80,09%	70	6392	79,23%	1606
Total	17045	85	780	16180	13841	85,54%	481	13360	82,57%	2339

Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, verifica-se que, no mês de julho de 2025, foram disponibilizadas 17.045 (dezessete mil e quarenta e cinco) vagas para o Teleconsulta. Deste total, as Unidades procederam ao bloqueio de 85 (oitenta e cinco) vagas e ao cancelamento de 780 (setecentos e oitenta) vagas antes de sua utilização para agendamento, resultando em um saldo de 16.180 (dezesesseis mil cento e oitenta) vagas.

Destas, 2.339 (dois mil trezentos e trinta e nove) permaneceram remanescentes e 481 (quatrocentos e oitenta e uma) consultas previamente agendadas foram remanejadas. Assim, no referido período, foram efetivamente marcadas 13.841 (treze mil oitocentos e quarenta e uma) consultas. O índice de aproveitamento das vagas, considerando tais procedimentos, correspondeu a 85,54% (oitenta e cinco vírgula cinquenta e quatro por cento) do total disponibilizado.

Análise gráfica por status

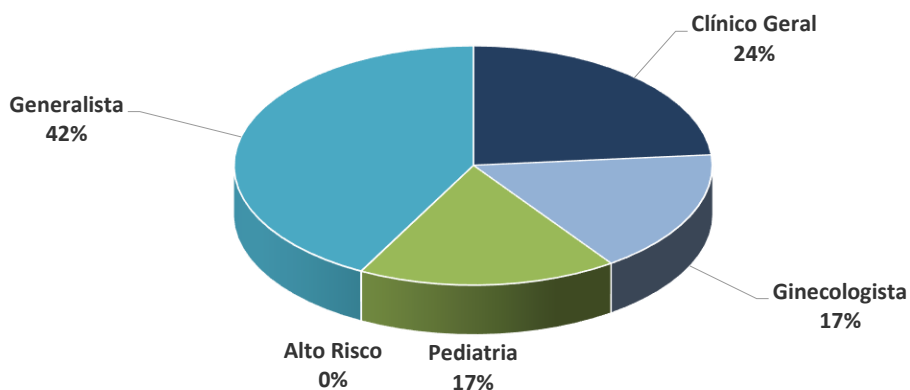


	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24	Jan/25	Fev/25	Mar/25	Abr/25	Mai/25	Jun/25	Jul/25
Disponibilizadas	18730	15.146	12.337	15.594	13.427	12.735	13.427	15.417	13823	14.757	15049	14345	16180
Marcadas	16748	14436	12.133	15.323	12.675	11.820	12.675	14.143	12795	13853	12459	10.659	13841
Canceladas	1847	1264	547	699	555	346	555	491	504	232	177	243	481
Não utilizadas	844	710	204	271	144	311	144	352	254	359	2.590	2.212	2.339
Aproveitamento	95,20%	95,31%	98,35%	98,26%	98,88%	97,44%	98,88%	97,57%	98,05%	97,47%	82,79%	74,30%	85,54%

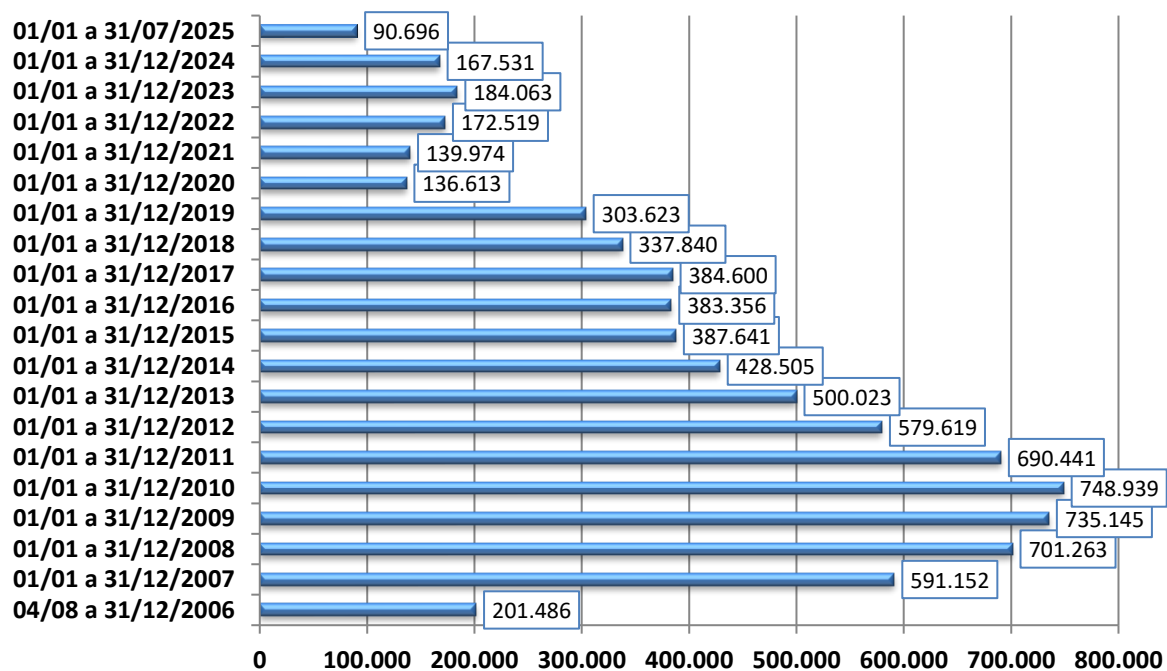
1.1.7. Evolução mensal do número de consultas agendadas;

Mês/Ano	Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Alto Risco	Generalista	Consultas agendadas
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
mai/25	2.997	2.252	2.053	0	4.980	12.282
jun/25	2.465	2.014	1.693	0	4.244	10.416
jul/25	2.542	2.386	2.039	1	6.392	13.360
Total	39.796	28.043	29.516	35	71.200	168.590
Média Mensal	3.061	2.157	2.270	3	5.477	12.968

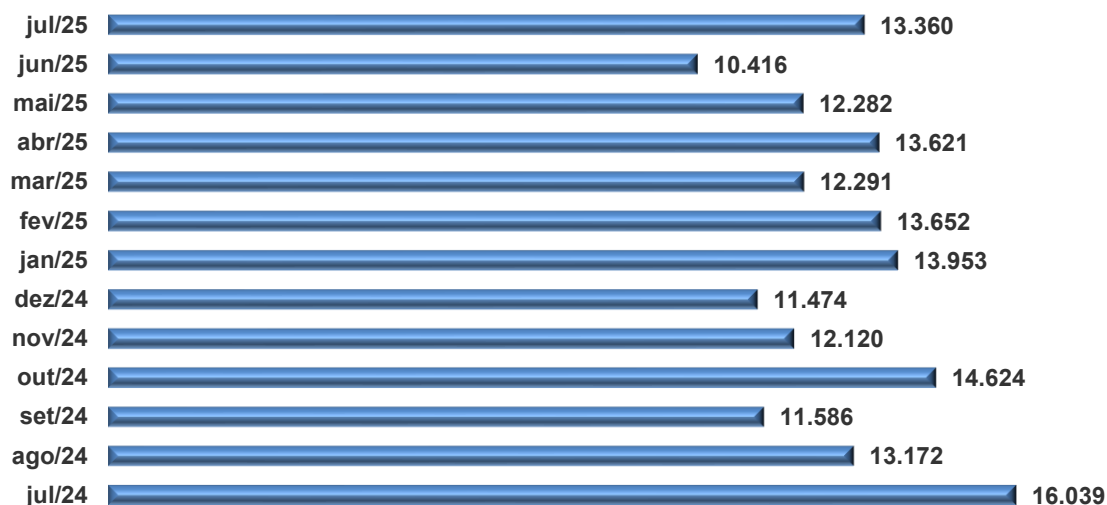
Média de agendamento por especialidade médica



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



Evolução Mensal do número de consultas agendadas Jul/24 a Jul/25



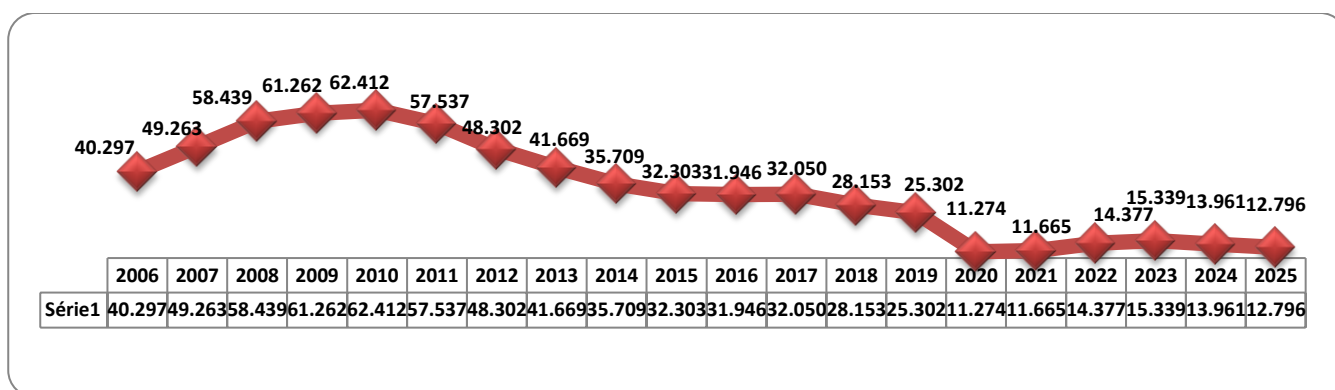
1.1.8. Evolução anual do número de consultas agendadas no período compreendido entre 2006 e 2025.

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 31/07/2025	21.271	15.348	16.138	37.939	0	90.696
Total		3.507.709	2.072.524	1.993.365	288.753	2.678	7.865.029

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	13.62 1
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	12.28 2
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	10.41 6
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	13.36 0
Ago	27.98 0	55.7 89	64.7 38	66.1 93	68.3 21	63.0 19	52.4 02	44.1 08	37.2 71	35.3 71	35.7 87	37.3 31	31.9 91	25.6 79	10.5 39	13.2 21	18.7 10	17.4 83	13.1 72	-
Set	44.92 4	52.3 96	66.0 36	64.3 26	64.2 77	52.6 12	47.5 29	44.4 56	37.6 16	33.7 19	31.8 56	32.9 29	28.5 60	24.5 36	13.3 96	16.0 80	17.1 48	14.0 61	11.5 86	-
Out	41.79 5	53.6 30	60.1 27	59.0 37	54.8 32	44.8 92	50.7 65	42.0 95	34.2 64	31.3 82	27.8 54	30.3 95	27.7 31	26.4 34	14.1 73	14.4 85	14.4 87	14.1 17	14.6 24	-
Nov	49.74 5	50.1 04	59.4 96	63.5 29	65.3 19	48.1 29	45.2 29	42.2 32	35.2 39	34.5 42	29.6 27	31.5 26	24.9 24	25.2 74	14.5 20	14.1 15	14.9 05	14.3 91	12.1 20	-
Dez	37.04 2	37.1 21	49.1 61	49.3 34	55.3 97	43.6 48	32.7 34	30.3 72	27.2 91	27.6 63	27.4 50	25.0 84	21.2 01	19.1 07	10.5 52	12.2 35	13.0 33	13.5 48	11.4 74	-
-	201.4 86	591.1 52	701.2 63	735.1 45	748.9 39	690.4 41	579.6 19	500.0 23	428.5 05	387.6 41	383.3 56	384.6 00	337.8 40	303.6 23	135.2 87	139.9 74	172.5 19	184.0 63	167.5 31	89.575
Média	40.29 7	49.2 63	58.4 39	61.2 62	62.4 12	57.5 37	48.3 02	41.6 69	35.7 09	32.3 03	31.9 46	32.0 50	28.1 53	25.3 02	11.2 74	11.6 65	14.3 77	15.3 39	13.9 61	12.79 6
Total										7.849.222										

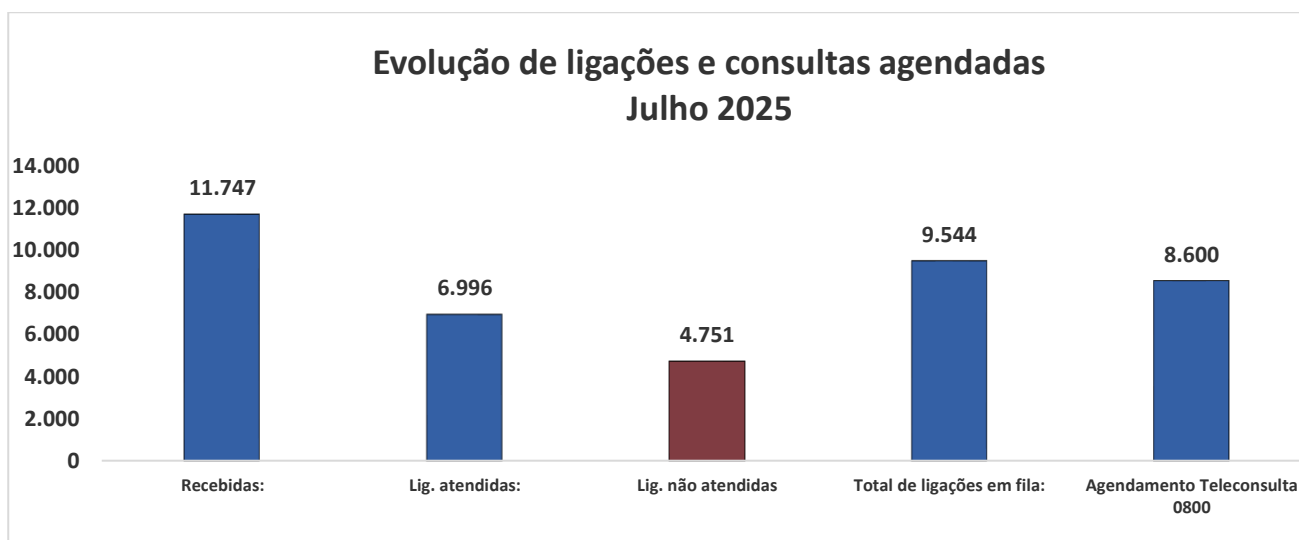
1.1.10. Demonstrativo gráfico da média mensal obtida entre 2006 e 2025



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

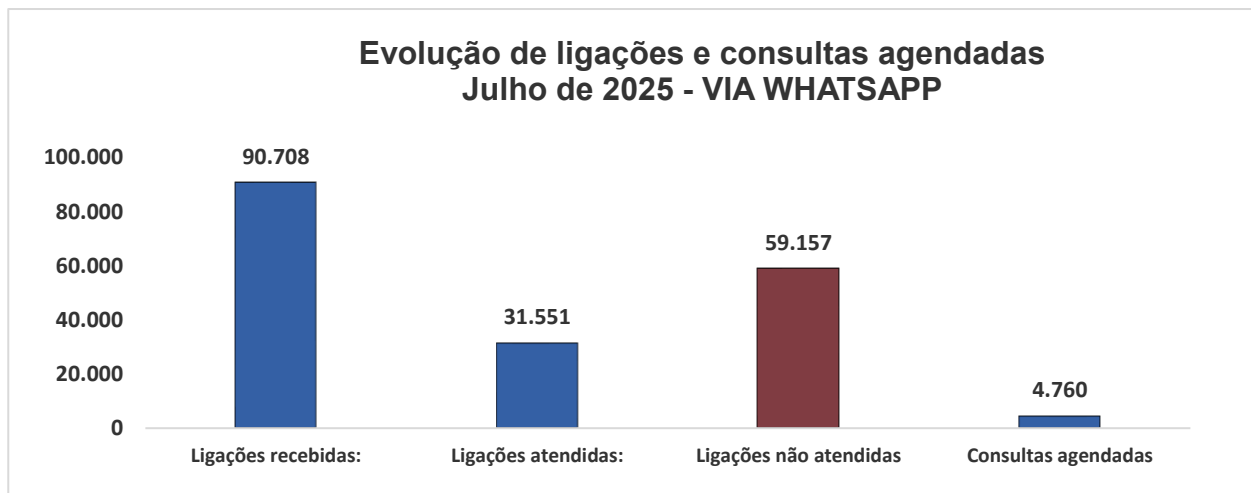
- Via de atendimento: Chamadas Telefônicas pelo 0800-6461560

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	-
	Maio	10.979	3.253	7.726	-
	Junho	10.053	3.120	6.933	-
	Julho	11.747	4.751	6.996	-
Total		87.116	31.625	55.491	-



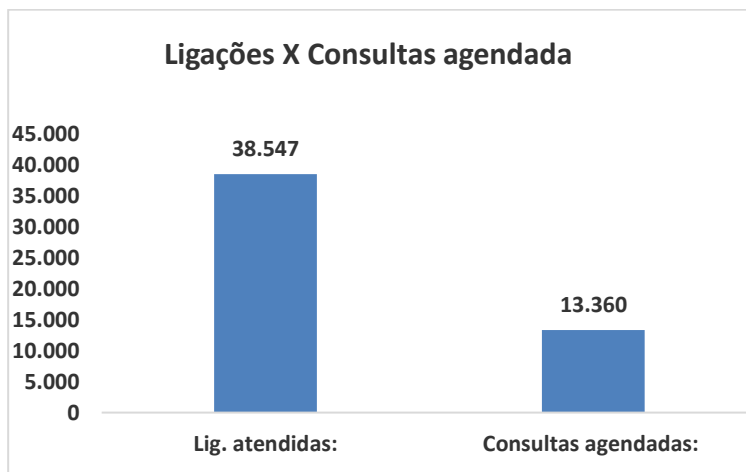
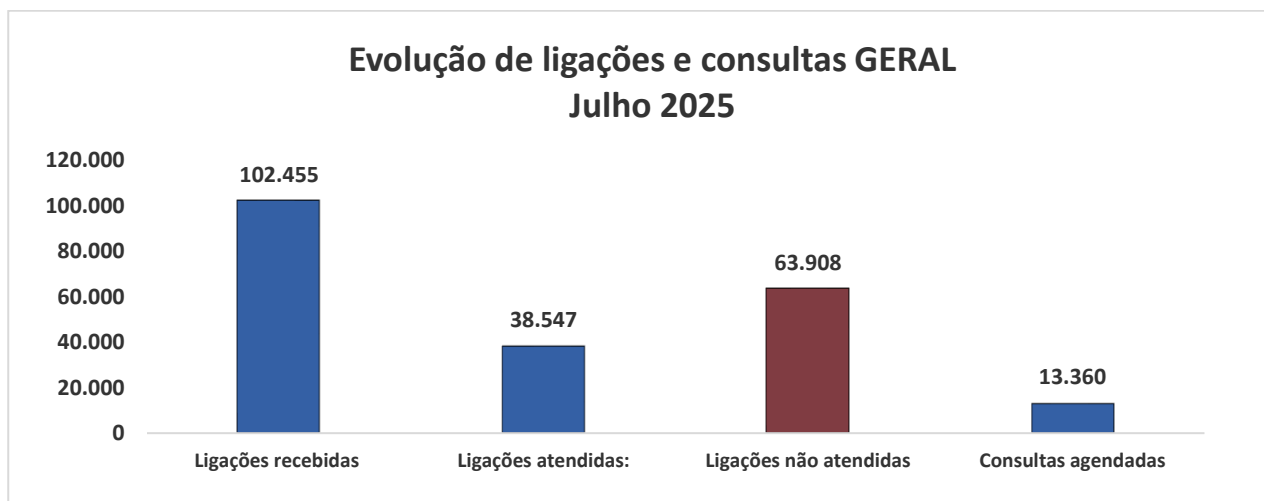
➤ Via de atendimento: Whatsapp

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	-
	Maio	19.297	184	19.113	-
	Junho	56.333	32.112	24.217	-
	Julho	90.708	59.157	31.551	-
Total		322.203	92.303	229.896	-

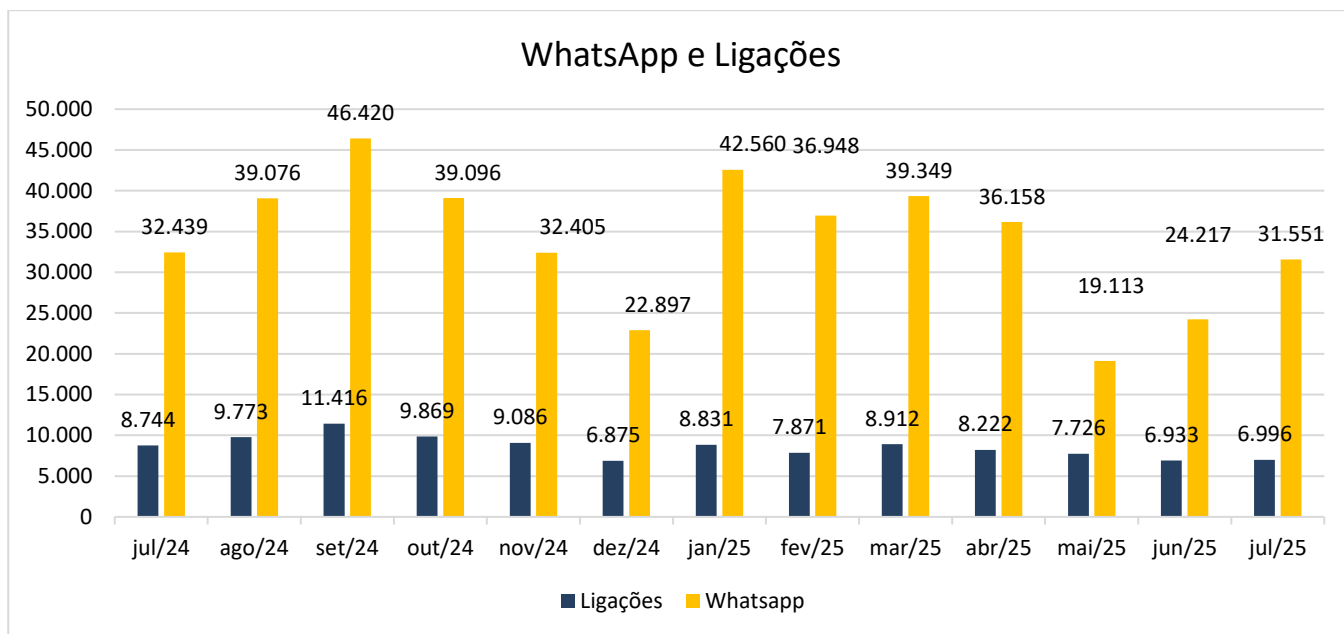


➤ Via de atendimento Geral em maio **Ligações+Whatsapp**

Total geral (ligações+whatsapp)	Ligações Recebidas	URA	Atendimento Humano	Consultas agendadas
	102.455	63.908	38.547	13.360



Atendimento	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24	jan/25	fev/25	mar/25	abr/25	Mai/25	Jun/25	Jul/25
Ligações	8.744	9.773	11.416	9.869	9.086	6.875	8.831	7.871	8.912	8.222	7.726	6.933	6.996
Whatsapp	32.439	39.076	46.420	39.096	32.405	22.897	42.560	36.948	39.349	36.158	19.113	24.217	31.551
Total Atendidas	41.183	48.849	57.836	48.965	41.491	29.772	51.391	44.819	48.261	44.380	26.839	31.150	38.547

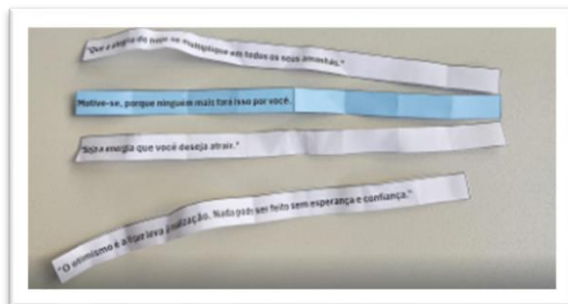


2. Avaliação do Teleconsulta referente ao mês de Julho/2025

Atividades realizadas na Unidade

Dinâmica Mensagem de motivação – Ponto de luz

A Gerente de Recursos Humanos, Munique Alves, juntamente com a Psicóloga Danyela Lamounier, do Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (IDTECH), estiveram presentes na Central de Atendimento para conduzir a dinâmica *“Mensagens no Pote”*. A atividade tem como propósito estimular a reflexão, promover a positividade e valorizar os bons momentos da vida. Durante a dinâmica, cada participante retira uma mensagem e, caso tenha interesse, pode compartilhá-la por meio da leitura em voz alta.



Aniversariantes do Mês

Os aniversariantes do mês de julho de 2025 foram homenageados com uma mensagem de felicitação em formato de cartão digital, oferecido pelo Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (IDTECH). A celebração contou ainda com a exposição de uma placa de congratulações e balões na área de atendimento. Foram homenageadas as colaboradoras **Priscilla Fernandes Souza** (14/07) e **Ana Karla Jacob da Silva** (15/07).

Projeto Excelência

Com o objetivo de assegurar a excelência no padrão de atendimento aos usuários do Sistema Único de Saúde (SUS), as ligações são monitoradas diariamente. Essa avaliação permite acompanhar o desempenho dos agentes de atendimento e garantir que os protocolos estabelecidos sejam rigorosamente cumpridos em todas as interações.

No mês de julho de 2025, os agentes que se destacaram na execução de suas atividades foram **Douglas Batista do Nascimento**, no turno matutino, e **Cristiane Petronílio de Jesus Moraes**, no turno vespertino.

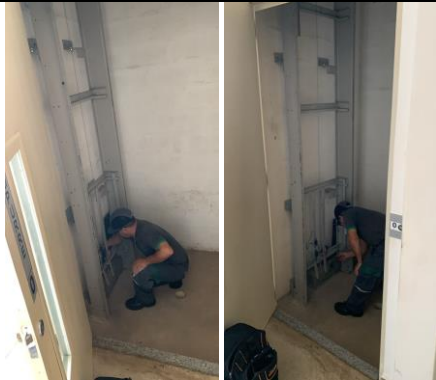


DOUGLAS



CRISTIANE

Manutenções

Quadro de Manutenções			
Item	Data	Foto	Descrição do serviço
01	08/07/2025		Colaborador da ORONA ELEVADORES esteve na unidade para realizar a manutenção preventiva do aparelho plataforma da unidade.
02	21 a 22/07/2025		Colaboradores da SISTEC CLIMATIZAÇÃO estiveram na unidade para a realização da manutenção preventiva de todos os aparelhos da unidade.
03	30/07/2025		Os Colaboradores da AMAZÔNIA GARDEN paisagismo realizaram a manutenção mensal nos jardins internos e externos da unidade.

03	27/07/2025		Limpeza pesada da unidade.
----	------------	---	----------------------------

ELOGIOS

Os usuários constituem o principal indicador para mensurar a qualidade do atendimento prestado pelo Teleconsulta. Nesse sentido, apresentamos a seguir alguns elogios registrados por cidadãos que utilizaram o Sistema de Saúde do município e entraram em contato com a Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta no mês de julho de 2025, manifestando satisfação com o serviço recebido.

No período, foram contabilizados **45 (quarenta e cinco) elogios**, devidamente anotados, repassados à equipe de enfermagem e monitorados para confirmação e registro.

O quadro a seguir apresenta alguns desses elogios, destacados como forma de agradecimento dos pacientes pela qualidade do atendimento prestado.

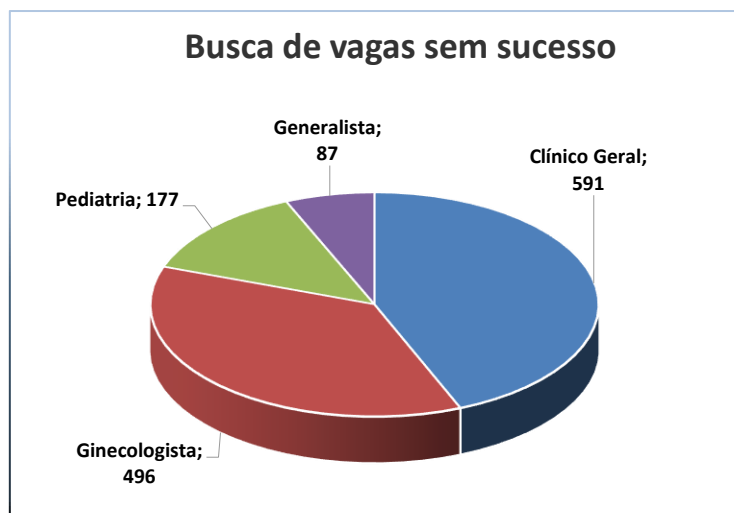
Elogios Registrados		
Item	Usuário	Elogio
01	Sônia Maria Barbosa	A usuária elogia o atendimento prestado pelo agente de atendimento Ana Carla Cabral onde o usuário relata: "VOCE É MUITO BACANA".
02	Edinalva Nunes Silva	A usuária elogia o atendimento prestado pelo Agente de Atendimento LUCIANO CAMPOS onde o usuário relata: "VOCE É UM EXCELENTE FUNCIONÁRIO SOUBE EXPLICAR DIREITINHO, OBRIGADO".

45	Anilose Pedrosa da Silva	A usuária elogia o atendimento prestado pela Agente de Atendimento PRISCILLA MARIANA o usuário relata: "VOCE É MUITO EDUCADA".

2.1. Busca por vagas sem sucesso

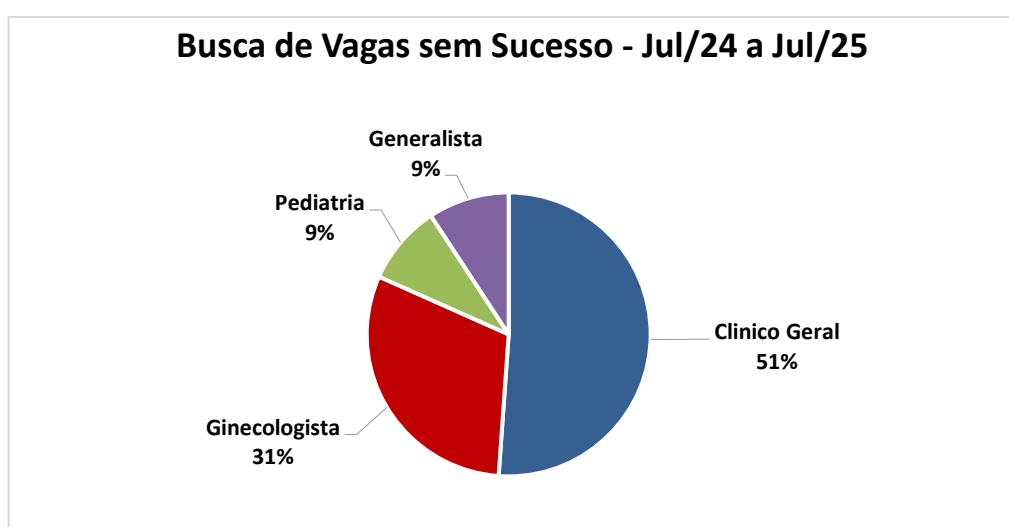
O relatório de **Busca por Vagas sem Sucesso** tem identificado as unidades procuradas pelos usuários para marcação de consultas nas quais não houve êxito. Além de evidenciar a ausência de vagas por unidade e especialidade, esse relatório contribui para o gerenciamento do serviço, possibilitando a realocação de profissionais e a adoção de outras providências necessárias para suprir a carência de vagas e de profissionais em cada unidade.

Busca de vagas sem sucesso						
Item	Unidade de Saúde	Total	Especialidade			
			Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Generalista
1	CS Parque Amazônia	93	64	15	0	14
2	Cais Chácara do Governador	143	103	13	10	17
3	Cais Finsocial	116	4	97	8	7
4	CS Criméia Leste	110	57	38	15	0
5	CS Vila Redenção	108	82	10	4	12
6	CS Parque Anhanguera	104	33	69	0	2
7	CS Vila Moraes	68	25	0	39	4
8	CS Vila Clemente	62	2	60	0	0
9	Cs Cidade Jardim	56	27	10	7	12
10	Cais Jardim Novo Mundo	54	45	4	3	2
11	CS Vila Nova	48	7	25	14	2
12	CS Goiá	45	0	45	0	0
13	CS Marinho Lemos	44	13	18	9	4
14	CS Jd Balneário Meia Ponte	39	22	15	1	1
15	CS Pq Industrial João Braz	35	8	1	26	0
16	Cais Pq das Amendoeiras	31	23	5	0	3
17	Ciams Novo Horizonte	29	8	18	3	0
18	CS Cândida de Moraes	27	5	12	8	2
19	CS Esplanada do Anicuns	20	8	4	7	1
20	CS Água Branca	20	5	2	11	2
21	CS Norte Ferroviário	18	8	2	6	2
22	CS Vila Mauá	16	12	4	0	0
23	CS Vila União	14	9	5	0	0
24	CS Vila Boa	12	4	8	0	0
25	CS Setor Perim	10	3	4	3	0
26	CS Vila Canaã	9	0	8	1	0
27	CS Fama	9	7	1	1	0
28	CS Maria Dilce	6	2	3	1	0
29	CS Campus Samambaia	5	5	0	0	0
Total		1351	591	496	177	87



Evolução de Busca por vagas sem sucesso

MÊS	Clinico Geral	Ginecologista	Pediatria	Generalista
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
mai/25	567	462	103	153
jun/25	350	378	89	75
jul/25	591	496	177	87
Total	29.559	17.654	5.258	5.339



2.2. Relatório de Aproveitamento de Consultas

1. Agendadas 2 Canceladas 3 Disponíveis

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	1120	0	0	0	0	116	78	35	3	127	88	6	33	877	590	16	271
CS Vila União	1061	186	183	3	0	259	205	49	5	177	134	18	25	439	335	0	104
CS Pq Industrial João Braz	886	121	101	0	20	0	0	0	0	105	97	0	8	660	269	83	308
CS Goiás	834	200	173	0	27	201	123	78	0	225	139	20	66	208	54	0	154
CS Parque Amazônia	748	152	152	0	0	0	0	0	0	417	321	53	43	179	179	0	0
CS Parque Anhanguera	698	166	125	22	19	0	0	0	0	163	89	24	50	369	352	8	9
CS Vila Boa	689	0	0	0	0	107	83	24	0	102	78	8	16	480	360	35	85
Cais Jardim Novo Mundo	669	167	99	68	0	275	210	45	20	0	0	0	0	227	210	12	5
CS Vila Nova	658	126	116	0	10	162	140	8	14	146	102	5	39	224	224	0	0
CS Jd Balneário Meia Ponte	654	203	195	0	8	100	86	8	6	0	0	0	0	351	250	0	101
CS Vila Clemente	648	204	164	20	20	77	76	1	0	153	118	18	17	214	153	0	61
CS Setor Perim	595	0	0	0	0	0	0	0	0	144	106	33	5	451	276	20	155
Cais Finsocial	590	250	217	25	8	340	246	91	3	0	0	0	0	0	0	0	0
CS Vila Redenção	578	102	102	0	0	321	308	1	12	0	0	0	0	155	149	0	6
Ciams Novo Horizonte	552	0	0	0	0	187	125	61	1	137	113	10	14	228	211	0	17
CS Fama	546	126	115	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	420	356	18	46
CS Esplanada Do Anicuns	525	0	0	0	0	56	35	18	3	84	63	16	5	385	344	0	41
Cais Chácara Do Governador	525	196	147	49	0	329	298	22	9	0	0	0	0	0	0	0	0
CS Criméia Leste	522	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	522	477	19	26
CS Vila Canaã	515	248	209	0	39	0	0	0	0	115	91	0	24	152	112	0	40
CS Água Branca	509	0	0	0	0	129	59	68	2	152	124	15	13	228	224	0	4
CS Cândida de Moraes	481	41	30	0	11	44	43	0	1	78	46	18	14	318	280	31	7
Cais Parque das Amendoeiras	480	103	100	0	3	221	183	29	9	156	123	17	16	0	0	0	0
CS Marinho Lemos	462	72	64	7	1	137	88	49	0	70	56	3	11	183	175	0	8
CS Norte Ferroviário	366	111	89	11	11	0	0	0	0	64	51	0	13	191	174	0	17
CS Maria Dilce	364	0	0	0	0	0	0	0	0	128	85	3	40	236	206	0	30
Cs Cidade Jardim	290	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	290	277	1	12
CS Campus Samambaia	254	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	254	155	0	99
CS Vila Moraes	226	196	161	24	11	0	0	0	0	30	16	9	5	0	0	0	0
Total	17045	2970	2542	240	188	3061	2386	587	88	2773	2040	276	457	8241	6392	243	1606

No mês de julho de 2025, foi possível observar a disponibilização de **16.180 (dezesesseis mil cento e oitenta) vagas**, das quais **13.360 (treze mil trezentos e sessenta)** foram efetivamente marcadas. Outras **481 (quatrocentos e oitenta e uma)** foram canceladas, bloqueadas ou remanejadas, restando **2.339 (dois mil trezentos e trinta e nove)** vagas disponíveis.

Análise Gráfica do Aproveitamento de Vagas por Especialidade Médica

Clínico Geral	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Maio	3386	3078	81	308	3159	88,51%	90,90%
	Junho	2959	2554	89	405	2643	83,31%	86,31%
	Julho	2929	2741	199	188	2940	93,58%	86,31%
	Total	9274	8373	369	901	8742	88,47%	87,84%

Ginecologia	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Maio	2580	2288	36	292	2324	87,29%	88,68%
	Junho	2277	2046	32	231	2078	88,45%	89,86%
	Julho	2608	2520	134	88	2654	91,49%	96,63%
	Total	7465	6854	202	611	7056	89,08%	91,72%

Pediatría/Alto Risco	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Maio	2979	2091	38	888	2129	70,79%	72,10%
	Junho	2575	1737	44	838	1781	67,86%	69,62%
	Julho	2474	2118	78	357	2196	82,42%	85,57%
	Total	8028	5946	160	2083	6106	73,69%	75,76%

Generalista	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Maio	6104	5002	22	1102	5024	81,59%	81,95%
	Junho	6534	4322	78	2212	4400	64,95%	66,15%
	Julho	8068	6462	70	1606	6532	79,23%	80,09%
	Total	20706	15786	170	4920	15956	75,26%	76,06%

Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
Total Geral	45.473	36.959	901	8.515	37.860	81,62%	82,85%

2.3. Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de julho/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 **309** (trezentos e nove) bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, o bairro que se destacou em número de consultas marcadas no mês de **julho/2025**, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo com mais de 999 (novecentos e noventa e nove) agendamentos.

Agendamentos por bairro – Julho de 2025		
Item	Bairro	Quantidade de agendamentos
1	Jardim Novo Mundo	999
2	Jardim América	570
3	Jardim Nova Esperança	442
4	Jardim Balneário Meia Ponte	399
5	Setor Pedro Ludovico	399
6	Parque Amazônia	369
7	Setor Leste Vila Nova	352
8	Parque Industrial João Braz	331
9	Setor São José	273
10	Setor Sudoeste	267
11	Jardim Europa	259
12	Setor Urias Magalhães	248
13	Cidade Jardim	247
14	Setor Central	225
15	Setor Faixa Verde	199
16	Vila Novo Horizonte	193
17	Parque Anhangüera II	188
18	Setor Negrão De Lima	187
19	Jardim Vila Boa	174
20	Setor Criméia Leste	169
21	Vila Redenção	165
22	Setor Bueno	151
23	Setor Perim	145
24	Setor Campinas	143
25	Setor União	141
26	Setor Progresso	127
27	Setor Castelo Branco	121

28	Parque Santa Cruz	120
29	Setor Rio Formoso	116
30	Setor Coimbra	112
31	Vila Morais	105
32	Vila João Vaz	102
33	Residencial Solar Ville	99
34	Setor Estrela Dalva	99
35	Jardim Presidente	95
36	Conjunto Primavera	94
37	Carolina Parque	91
38	Setor Dos Funcionários	89
39	Água Branca	89
40	Setor Norte Ferroviário	86
41	Vila Mauá	86
42	Residencial Antônio Carlos Pir	78
43	Santa Genoveva	77
44	Vila Monticelli	76
45	Residencial Vereda Dos Buritis	75
46	Setor Cândida De Morais	75
47	Vila Maria Luiza	73
48	Jardim Atlântico	71
49	Setor Aeroporto	71
50	Setor Gentil Meireles	71
51	Jardim Planalto	70
52	Residencial Itamaracá	70
53	Vila Dos Alpes	70
54	Setor Centro Oeste	68
55	Aeroviário	62
56	Parque Industrial De Goiânia	62
57	Setor Leste Universitário	62
58	Jardim Diamantina	61
59	Chácara Do Governador	59
60	Setor Sul	59
61	Vila Alvorada	59
62	Setor Oeste	57
63	Vila Jardim Vitória	55
64	Vila Maria Dilce	55
65	Jardim Goiás	54
66	Parque Das Flores	54
67	Jardim Ana Lúcia	52
68	Residencial Eldorado	50

69	Setor Nova Vila	48
70	Vila Viana	46
71	Moinho Dos Ventos	45
72	Carolina Parque Extensão	43
73	Vila Bandeirantes	43
74	Residencial Canadá	42
75	Setor Santos Dumont	42
76	Jardim Bela Vista	41
77	Setor Moraes	41
78	Setor Bela Vista	39
79	Residencial Hugo De Moraes	38
80	Sítios De Recreio Mansões Do C	38
81	Vila Fróes	38
82	Granja Cruzeiro Do Sul	36
83	Rodoviário	35
84	Vila Jaraguá	35
85	Vila Rosa	35
86	Jardim Santo Antônio	34
87	Vila Romana	34
88	Condomínio Shangry-Lá	32
89	Jardim Da Luz	32
90	Nossa Senhora De Fátima	32
91	Chácaras De Recreio São Joaqui	31
92	Condomínio Anhanguera	31
93	Conjunto Caiçara	31
94	Jardim Das Esmeraldas	31
95	Panorama Parque	31
96	Parque Flamboyant	31
97	Feliz	30
98	Loteamento Celina Park	30
99	Setor Sevene	30
100	Vila Adélia	30
101	Vila Clemente	29
102	Residencial Buena Vista I	28
103	Setor Nova Suíça	27
104	Vila Nova Canaã	27
105	Parque Anhanguera	26
106	Alto Da Glória	25
107	Conjunto Cachoeira Dourada	25
108	Residencial Jardins Do Cerrado	25
109	Residencial Maria Lourença	25

110	Vila Cristina	25
111	Vila Lucy	25
112	Residencial Park Solar	24
113	Setor Jaó	24
114	Vila Santa Rita	24
115	Conjunto Morada Nova	23
116	Residencial Senador Albino Boa	23
117	Solange Park II	23
118	Setor Goiânia 2	22
119	Vila Megale	22
120	Jardim Gramado	21
121	Residencial Flórida	21
122	Setor Três Marias	21
123	Vila Alto Da Glória	21
124	Anhanguera	20
125	Esplanada Do Anicuns	20
126	Residencial Licardino Ney	20
127	Parque Balneário	19
128	Parque Das Laranjeiras	19
129	Residencial Fonte Das Águas	19
130	Vila Anchieta	19
131	Village Veneza	19
132	Conjunto Fabiana	18
133	Setor Marechal Rondon	18
134	Vila Abajá	18
135	Vila Maria José	18
136	Lorena Parque	17
137	Setor Marista	17
138	Vila Luciana	17
139	Residencial Serra Azul Etapa I	16
140	Solange Park I	16
141	Industrial Mooca	15
142	Recreio Dos Funcionários Públi	15
143	Chácaras De Recreio Samambaia	14
144	Residencial Buena Vista II	14
145	Residencial Das Acácias	14
146	Residencial London Park	14
147	Vila Bela	14
148	Parque Acalanto	13
149	Privê Residencial Elza Fronza	13
150	Residencial Aquários	13

151	Setor Marabá	13
152	Vila Aurora Oeste	13
153	Vila São João	13
154	Conjunto Residencial Paulo Pac	12
155	Residencial Beatriz Nascimento	12
156	Vila Rezende	12
157	Conjunto Anhanguera	11
158	Conjunto Residencial Rodoviári	11
159	Loteamento Areião I	11
160	Residencial Guarema	10
161	Setor Norte Ferroviário Ii	10
162	Setor Sol Nascente	10
163	Vila Americano Do Brasil	10
164	Vila Boa Sorte	10
165	Residencial Nunes De Moraes 1ª	9
166	Serrinha	9
167	Vila Cristina Continuação	9
168	Vila Santa Isabel	9
169	Village Atalaia	9
170	Condomínio Jardim Das Oliveira	8
171	Conjunto Guadalajara	8
172	Residencial Brisas Da Mata	8
173	Residencial Carla Cristina	8
174	Residencial Nossa Morada	8
175	Residencial Orlando Moraes	8
176	Vila São José Extensão	8
177	Chácaras São José	7
178	Loteamento Mansões Goianas	7
179	Parque Das Nações	7
180	Privê Residencial Itanhangá	7
181	Residencial Eldorado Expansão	7
182	Residencial Porto Seguro	7
183	Santa Genoveva 2	7
184	Vila Aguiar	7
185	Vila Legionárias	7
186	Vila Santo Afonso	7
187	Jardim Ipê	6
188	Residencial Itália	6
189	Residencial Morumbi	6
190	Residencial Recanto Do Bosque	6
191	Setor Noroeste	6

192	Setor Perim Continuação	6
193	Vila Colemar Natal E Silva	6
194	Condomínio Amin Camargo	5
195	Jardim Nova Esperança	5
196	Jardim Novo Mundo	5
197	Parque Industrial João Bras 2	5
198	Residencial Bethel	5
199	Residencial Flamingo	5
200	Vila Canaã	5
201	Conjunto Romildo Ferreira Do A	4
202	Jardim Bom Jesus	4
203	Setor Barra Da Tijuca	4
204	Chácaras Alto Da Glória	3
205	Chácaras Dona Gê	3
206	Condomínio Cidade Universitári	3
207	Conjunto Habitacional Baliza	3
208	Conjunto Vila Isabel	3
209	Jardim Florença	3
210	Jardim Leblon	3
211	Jardim Mariliza	3
212	Jardim América	3
213	Residencial Aquários Ii	3
214	Residencial Balneário	3
215	Residencial Manhattan	3
216	Residencial São Geraldo	3
217	Sítios De Recreio Dos Bandeira	3
218	Vila São Luiz	3
219	Vila São Tomaz	3
220	Chácaras Califórnia	2
221	Condomínio Do Lago	2
222	Jardim Novo Mundo Extensão	2
223	Jardim Santa Cecília	2
224	Jardins Atenas	2
225	Jardim Diamantina	2
226	Jardim Planalto	2
227	Jardim Presidente	2
228	Loteamento Grande Retiro	2
229	Loteamento Portal Do Sol I	2
230	Loteamento Portal Do Sol Ii	2
231	Parque Oeste Industrial	2
232	Parque Industrial João Braz	2

233	Residencial Bosque Dos Buritis	2
234	Residencial Della Penna	2
235	Residencial Noroeste	2
236	Residencial Recanto Das Garças	2
237	Setor Santa Rita	2
238	Setor Urias Magalhães Ii	2
239	Solange Park Iii	2
240	Santa Genoveva	2
241	Setor Campinas	2
242	Setor Pedro Ludovico	2
243	Setor Perim	2
244	Sítio De Recreio Ipê	2
245	Vila Cristina Extensão	2
246	Vila Mooca Complemento	2
247	Vila Pedroso	2
248	Vila Teófilo Neto	2
249	Village Maringá	2
250	Vila Redenção	2
251	Água Branca	2
252	Chácaras Anhanguera	1
253	Conjunto Palmares	1
254	Conjunto Vera Cruz	1
255	Chácara Do Governador	1
256	Granja Cruzeiro Do Sul	1
257	Jardim Colorado Sul	1
258	Jardim Das Rosas	1
259	Jardim Guanabara	1
260	Jardins Lisboa	1
261	Jardim Atlântico	1
262	Jardim Europa	1
263	Jardim Da Luz	1
264	Jardim Das Esmeraldas	1
265	Loteamento Celina Park	1
266	Parque Das Amendoeiras	1
267	Parque Eldorado Oeste	1
268	Parque Paraíso	1
269	Parque Amazônia	1
270	Parque Anhanguera	1
271	Parque Anhanguera Ii	1
272	Parque Santa Cruz	1
273	Residencial Atalaia	1

274	Residencial Campus	1
275	Residencial Dos Ipês	1
276	Residencial Dos Ipês Extensão	1
277	Residencial Granville	1
278	Residencial Privê Norte	1
279	Residencial Real	1
280	Residencial Recreio Panorama E	1
281	Residencial Sevilha	1
282	Residencial Balneário	1
283	Residencial Serra Azul Etapa I	1
284	Residencial Vereda Dos Buritis	1
285	Setonovar Leste Vila	1
286	Setor Alto Do Vale	1
287	Setor Andréia	1
288	Setor Criméia Oeste	1
289	Setor Três Marias I	1
290	Setor Bueno	1
291	Setor Gentil Meireles	1
292	Setor Leste Vila Nova	1
293	Setor Santos Dumont	1
294	Setor Sudoeste	1
295	Setor Urias Magalhães	1
296	Sítio De Recreio Pindorama	1
297	Vila Brasília	1
298	Vila Divino Pai Eterno	1
299	Vila Finsocial	1
300	Vila Irazy	1
301	Vila Jardim Pompéia	1
302	Vila Martins	1
303	Vila Mooca	1
304	Vila Osvaldo Rosa	1
305	Vila Santa Helena	1
306	Vila Xavier	1
307	Village Casa Grande	1
308	Vila Jardim Vitória	1
309	Vila São João	1
Totais		13.360

2.5. Relatório de Visualização de Vagas (por prioridades)

jul/25					
Item	Unidade de Saúde	Prioridade 01	Prioridade 02	Prioridade 03	Total
1	CS Vila União	37	60	760	857
2	CS Vila Mauá	14	58	684	756
3	CS Parque Amazônia	37	57	558	652
4	CS Vila Nova	16	32	534	582
5	CS Parque Anhanguera	8	46	512	566
6	CS Vila Redenção	39	56	464	559
7	CS Jd Balneário Meia Ponte	6	36	489	531
8	CS Vila Boa	12	9	500	521
9	Cais Jardim Novo Mundo	41	47	431	519
10	CS Vila Clemente	12	30	469	511
11	CS Goiá	15	18	456	489
12	CS Criméia Leste	0	0	477	477
13	CS Fama	4	32	435	471
14	CS Pq Industrial João Braz	2	29	436	467
15	Cais Finsocial	19	22	422	463
16	Ciams Novo Horizonte	11	16	422	449
17	Cais Chácara do Governador	4	13	428	445
18	CS Esplanada Do Anicuns	12	20	410	442
19	CS Vila Canaã	4	41	367	412
20	CS Água Branca	14	23	370	407
21	Cais Pq das Amendoeiras	6	16	384	406
22	CS Cândida De Moraes	17	22	360	399
23	CS Marinho Lemos	8	13	362	383
24	CS Setor Perim	3	19	360	382
25	CS Norte Ferroviário	2	3	309	314
26	CS Maria Dilce	8	16	267	291
27	CS Cidade Jardim	1	4	272	277
28	CS Vila Moraes	0	0	177	177
29	CS Campus Samambaia	0	4	151	155
Totais		352	742	12266	13360

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
Abril	0
Maio	0
Junho	0
Julho	1
Total	11

2.7. Sala de Situação

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

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

- Recebimento das agendas / conferência / importação à Assessoria de Tecnologia de Informação para inserção das vagas no sistema Sismed;
- Inclusão das consultas informadas pela Unidade utilizando o percentual destinado a reserva técnica;
- Realização de agendamento de consultas utilizando vagas destinadas à reserva técnica, com controle / justificativa para a marcação, em planilha própria;
- Controle das solicitações efetuadas pelas Unidades, através de e-mail e contato via telefone principalmente, no que se refere ao cancelamento de agenda dos profissionais médicos por motivos de gozo de férias (Anexo 02), licença médica (Anexo 03), faltas (Anexo 04), afastamento / transferência / outros (Anexo 05);
- A Sala de Situação realizou no mês de julho/2025 do corrente ano o agendamento de 413 (quatrocentos e treze) consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, 352

(trezentos e cinquenta e dois) foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e **61** (sessenta e um) foram solicitadas pelas Unidades.

f) Atendimento às solicitações de pediatria do **CAIS de Campinas** para atendimento prioritário, 00 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 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 208 (duzentos e oito) usuários de outros planos de saúde no mês de julho/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	75
2	IPASGO	55
3	SAÚDE AMÉRICA	31
4	UNIMED	26
5	SAÚDE GOIÂNIA	11
6	PLANMED	9
7	AMIL	1
Total		208

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.

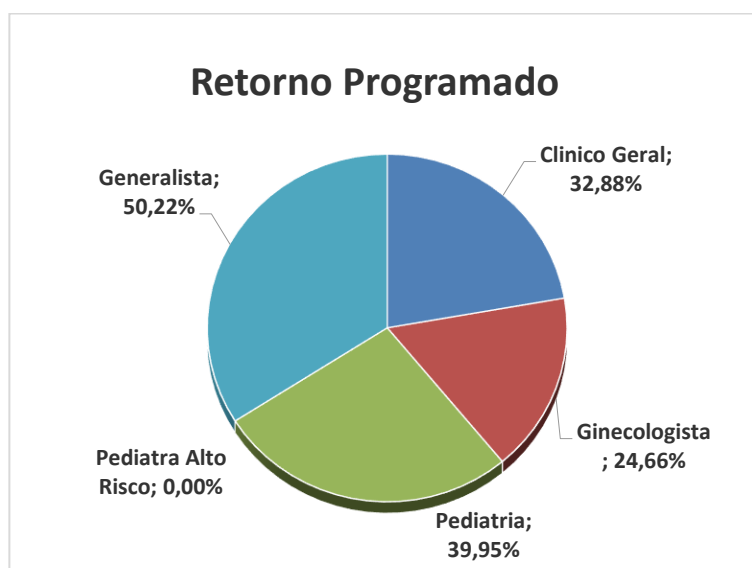
Retorno programado:

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 julho/2025 houve um acréscimo total de **32,30%** (trinta e dois vírgula trinta) 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	1913	629	2542	32,88%
Ginecologista	1914	472	2386	24,66%
Pediatria	1457	582	2039	39,95%
Pediatra Alto Risco	1		1	0,00%
Generalista	4255	2137	6392	50,22%
Total	9540	3820	13.360	32,30%

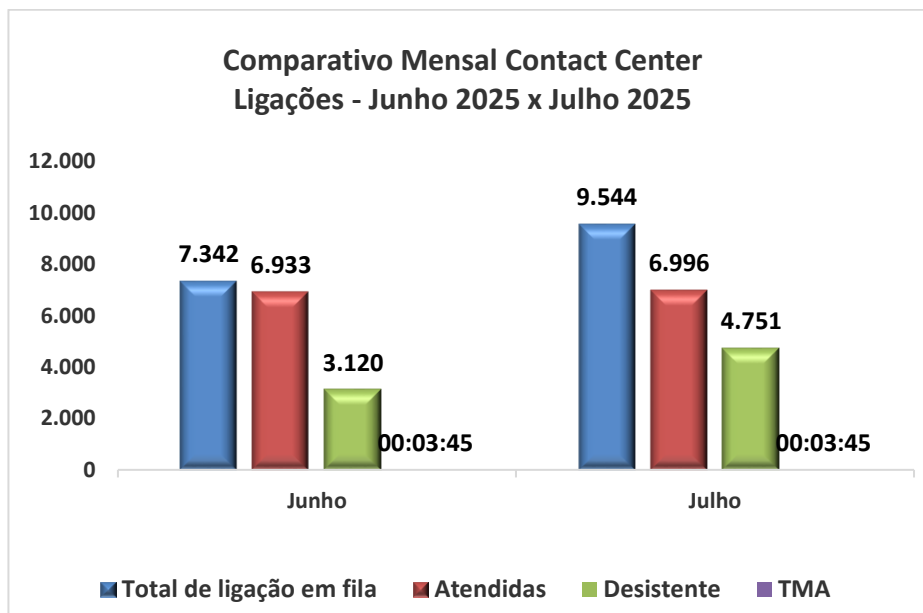


2.10. Dados Contact Center

2.10.1. Comparativo via ligações mês anterior / mês atual

2.10.2.

Comparativo Mensal Contact Center			
-	Jun/25		Jul/25
Ligações recebidas:	10.053		11.747
Ligações atendidas:	6.933		6.996
Desistências/Não atendidas	3.120		4.751
Maior tempo na fila	01:01:37		00:47:02
TMA:	00:03:45	↔	00:03:45
TME:	00:03:13		00:04:23
Total de ligações em fila:	7.342		9.544

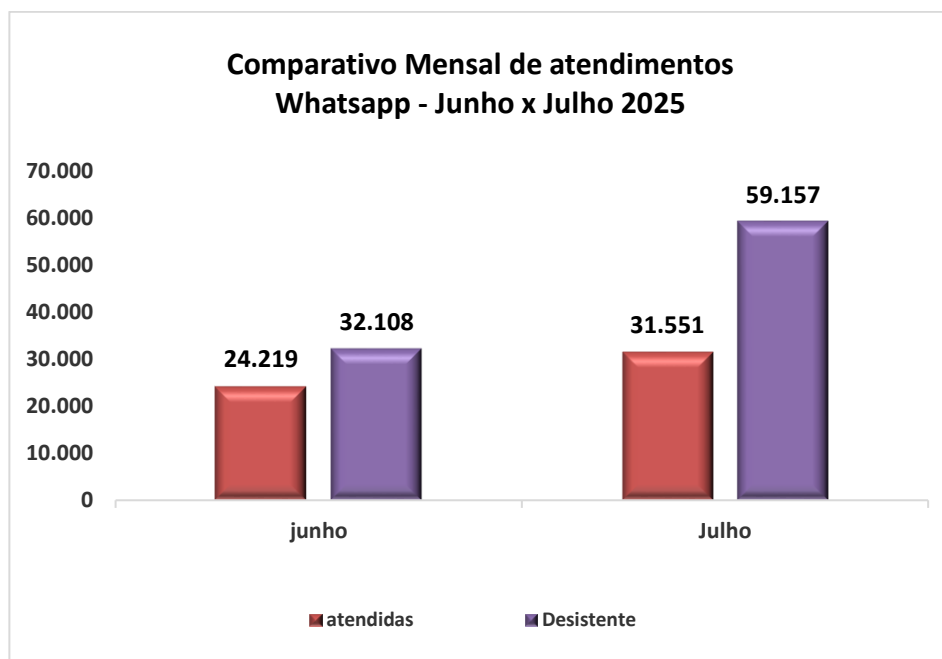


Comparativo Mensal Contact Center (Ligações)													
	Jul/24	Ago/24	set/24	Out/24	Nov/24	Dez/24	Jan/25	Fev/25	Mar/25	Abr/25	Mai/25	Jun/25	Jun/25
Ligações recebidas:	12.193	19.054	18.531	11.760	11.298	7.667	14.417	12.987	13.933	13.006	10.979	10.053	11.747
Ligações atendidas:	8.744	9.773	11.416	9.869	9.086	6.875	8.831	7.871	8.912	8.222	7.726	6.933	6.996
Desistências/Não atendidas	3.449	9.281	7.115	1.891	2.212	792	5.586	5.110	5.021	4.784	3.253	3.120	662
Maior tempo na fila	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	00:33:57	01:01:37	00:47:02
TMA:	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	00:03:44	00:03:45	00:03:45

TME:	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	00:03:01	00:03:13	00:04:23
Total de ligações em fila:	9.011	16.684	15.024	6.971	6.767	2.730	11.265	10.540	11.073	10.314	7.600	7.342	9.544

2.10.2 Comparativo via atendimento Whatsapp mês anterior / mês atual

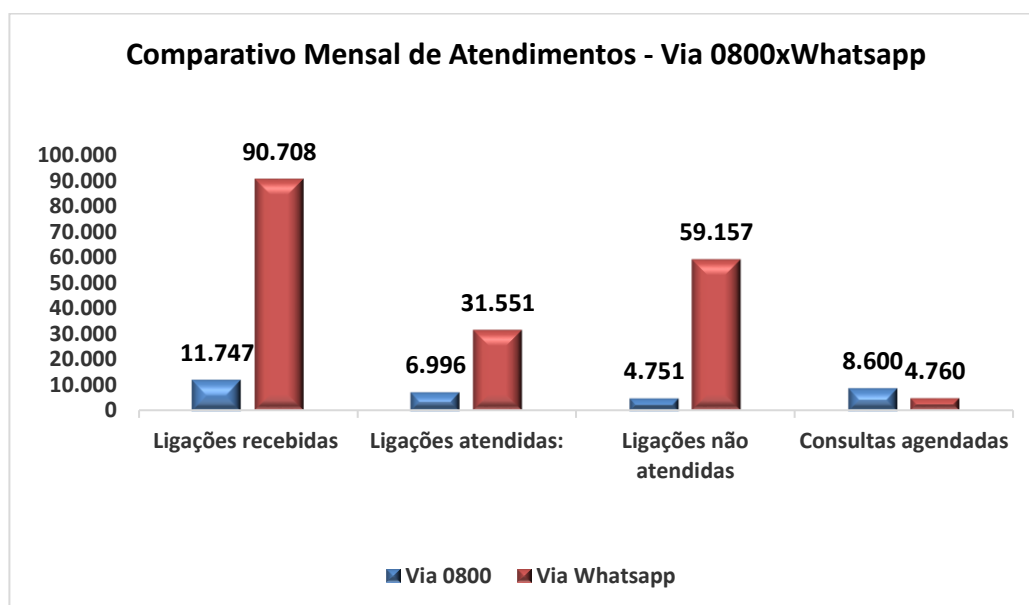
Comparativo Mensal Contact Center			
-	Jun/25		Jul/25
Ligações recebidas:	56.333		90.708
Ligações atendidas:	24.219		31.551
Desistências/Não atendidas	32.108		59.157
Maior tempo na fila	-		-
TMA:	-	↔	-
TME:	-		-
Total de ligações em fila:	-		-



Comparativo Mensal Contact Center (Whatsapp)													
	jul/24	ago/24	Set/24	out/24	Nov/24	Dez/24	Jan/25	Fev/25	Mar/25	Abr/25	Mai/25	Juni25	Jul/25
Contatos recebidos:	35.873	40.913	46.421	39.122	32.412	22.897	42.615	37.189	39.429	36.632	19.297	56.333	90.708
Contatos atendidos:	32.439	39.076	46.420	39.096	32.405	22.897	42.560	36.948	39.349	36.158	19.113	24.217	31.551
Desistências/Não atendidas	3.434	1.837	1	26	7	0	55	241	80	474	184	32.112	59.157

Maior tempo na fila	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	01:34:25	-	-
TMA:	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	00:17:48	-	-
TME:	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	00:28:17	-	-
Total de contatos em fila:	35.660	40.746	45.502	38.035	31.331	22.028	42.194	36.888	39.041	36.311	15.515	-	-

2.10.3 Comparativo mensal Whatsapp e Telefone 0800:



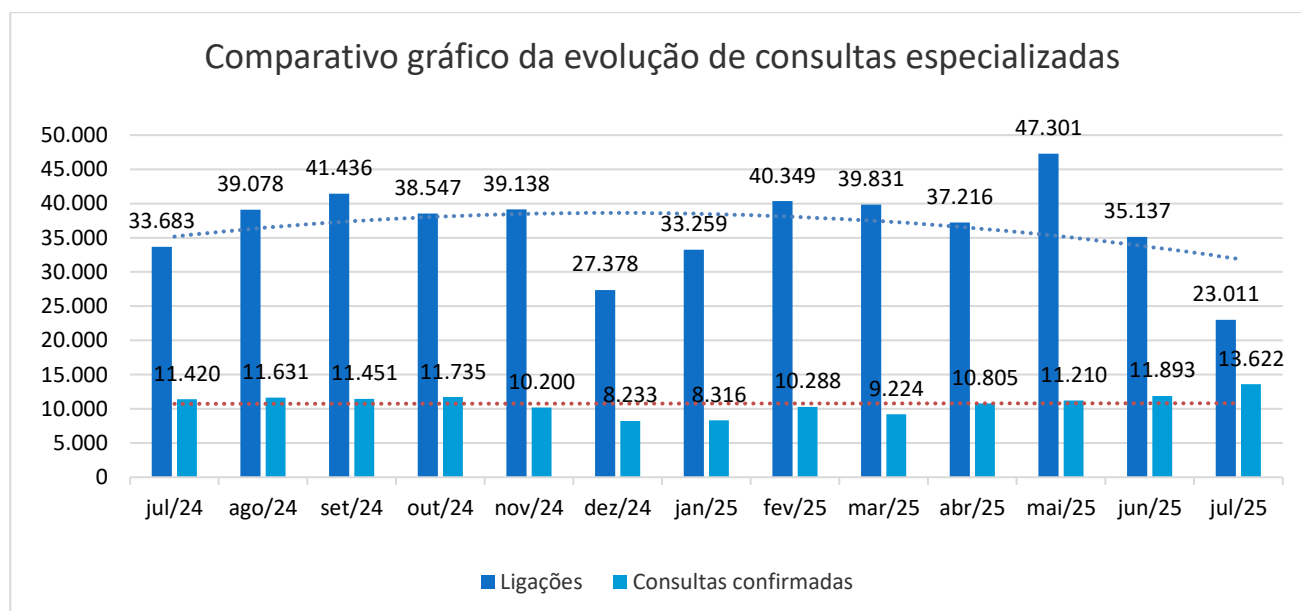
2.11. Serviço de Apoio às Consultas Especializadas

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 julho/2025, a Central de Consultas Especializadas efetuou 23.011 (vinte e três mil e onze), ligações para confirmação e repasse dos dados de 13.622 (treze mil seiscentos e vinte e dois).

Consulta Especializada - Ligações													
Mês	jul/24	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24	jan/25	fev/25	mar/25	abr/25	mai/25	jun/25	jul/25
Ligações	33.683	39.078	41.436	38.547	39.138	27.378	33.259	40.349	39.831	37.216	47.301	35.137	23.011
Consultas confirmadas	11.420	11.631	11.451	11.735	10.200	8.233	8.316	10.288	9.224	10.805	11.210	11.893	13.622
%	34%	30%	28%	30%	26%	30%	25%	25%	23%	29%	24%	34%	59%



- 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 julho/2025, a Central efetuou 2.022, 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
	Abril	2.086
	Maio	2.342
	Junho	1.923
	Julho	2.022
Total		55.017

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

Em julho/2025, a Central de Consultas Especializadas estadual efetuou 3.759 (três mil setecentos e cinquenta e nove) 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
	Maio	4.237
	Junho	2.498
	Julho	3.759
Total		26.806

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.

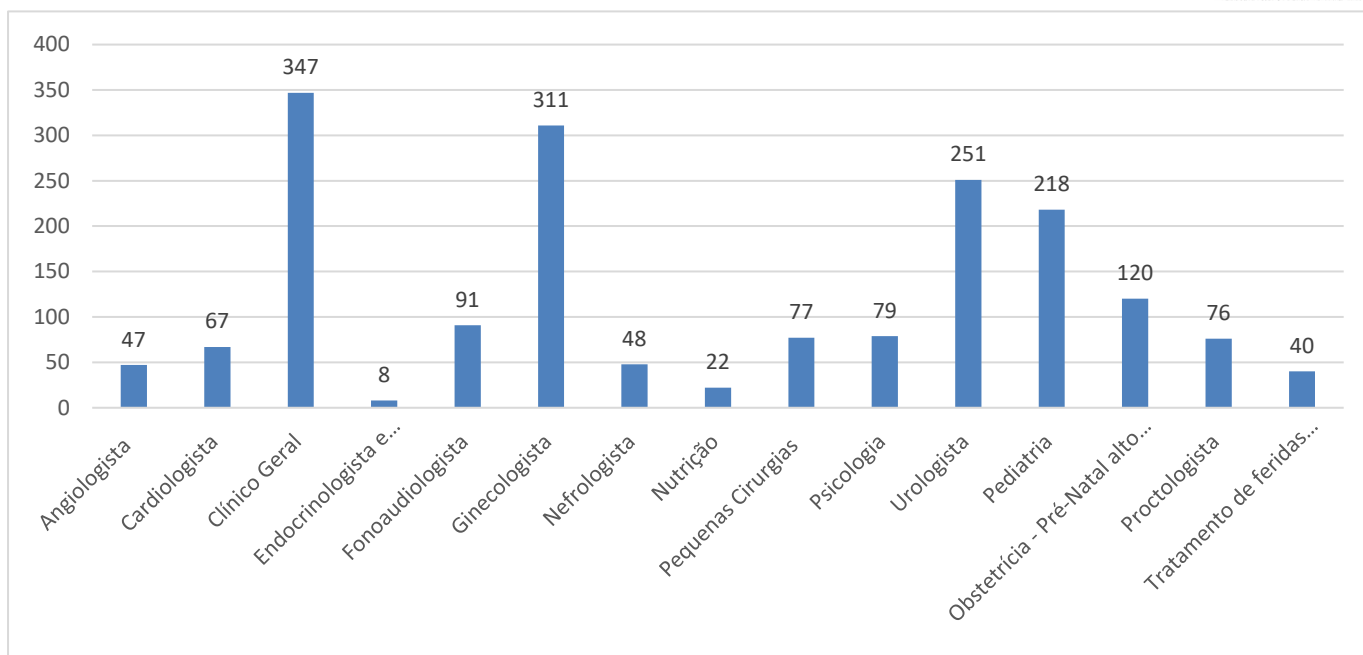
A unidade está localizada no setor Novo Horizonte no município de Goiânia e faz parte do Distrito Sanitário Sudoeste (um dos sete distritos de Goiânia), com área de abrangência constituída por mais de 40 bairros, e serve como referência para 11 unidades de assistência básica à saúde da família (UABSF).

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 JULHO o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foi de 1802 (mil oitocentos e dois). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Clínico geral (347), Ginecologia (311) e Urologia (251).

	Especialidade	Quantitativo/Atendimento
1	Angiologista	47
2	Cardiologista	67
3	Clínico Geral	347
4	Endocrinologista e Metabologia	8
5	Fonoaudiologia	91
6	Ginecologista	311
7	Nefrologista	48
8	Nutrição	22
9	Pequenas Cirurgias	77
10	Psicologia	79
11	Urologista	251
12	Pediatria	218
13	Obstetrícia - Pré-Natal alto Risco	120
14	Proctologista	76
15	Tratamento de feridas crônicas	40
	Total	1802

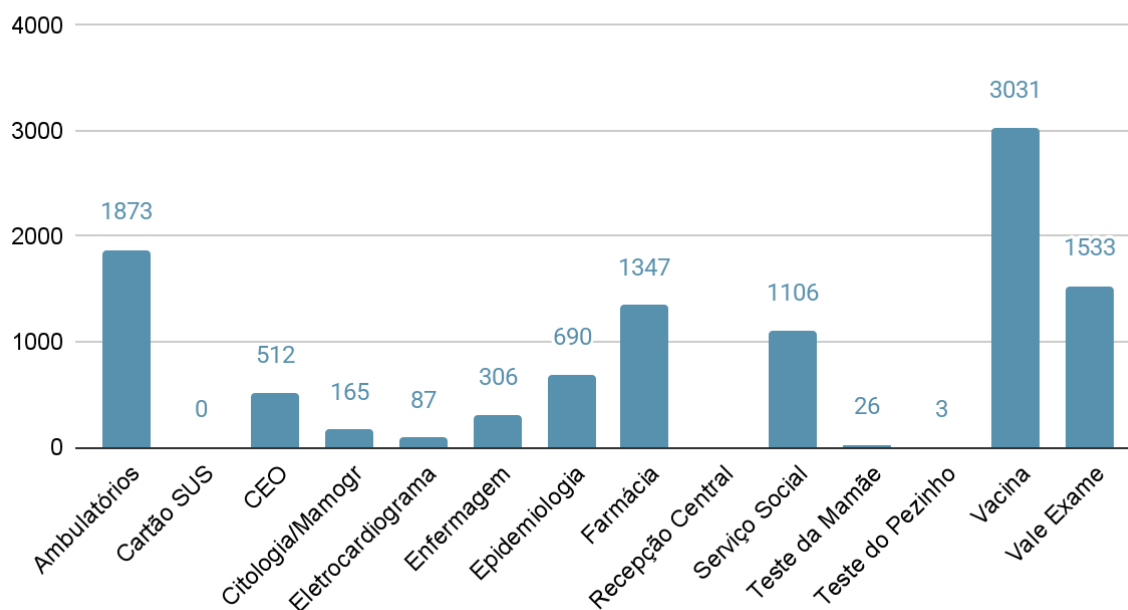


Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:

Conforme demonstrado na tabela anterior, no mês de JULHO total de procedimentos realizados na Unidade foi de 24052 (**dezessete mil e trinta e seis**). Dos números apresentados, houve maior produção no atendimento de Ambulatório (1802), Vale exames (1443), Recepção Central (6809) e Vacina (2428).

Item	Procedimento	Atendimento
1	Ambulatórios	1802
2	Cartão SUS	0
3	CEO	512
4	Citologia/Mamografia	52
5	Eletrocardiograma	124
6	Enfermagem	174
7	Epidemiologia	480
8	Farmácia	1975
9	Recepção Central	6809
10	Serviço Social	1205
11	Teste da Mamãe	28
10	Teste do Pezinho	4
13	Vacina	2428
14	Vale Exame	1443
Total de Atendimentos		17036

Procedimentos – Mês de JULHO/ 2025

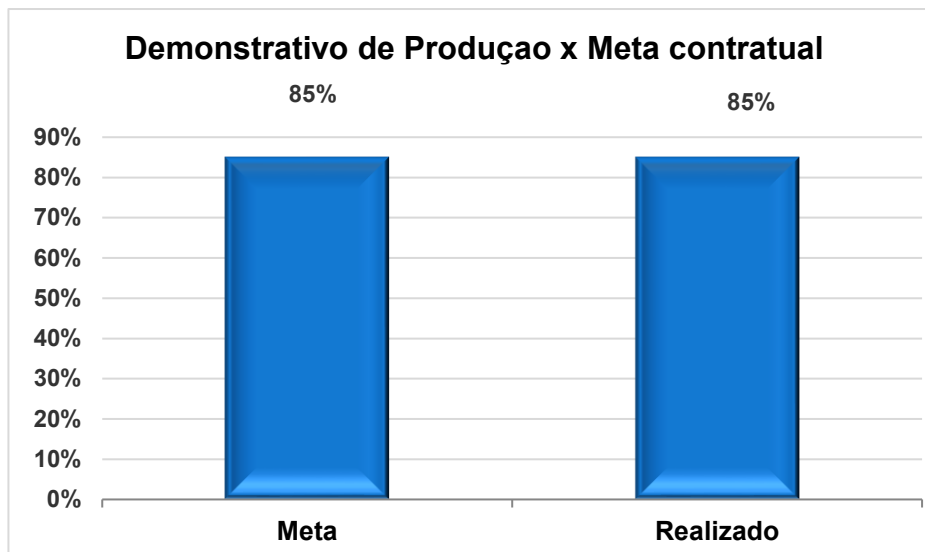


3. ACOMPANHAMENTO MENSAL DAS METAS CONTRATUAIS

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

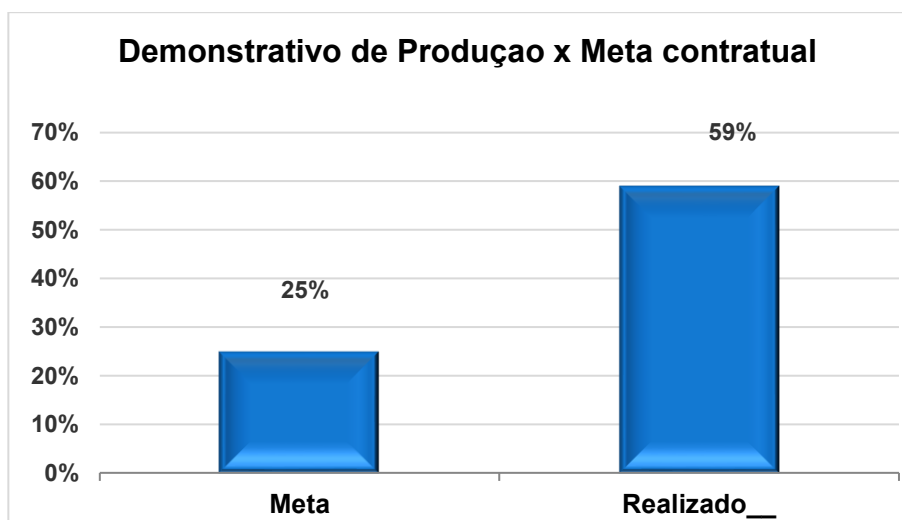
Mês	Meta	Realizado	% alcance
Julho/25	85%	85%	100%



- Serviço de Apoio as Consultas Especializadas

Mês	Meta	Realizado	% alcance
Julho/25	25%	59%	236%

__ 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.