



**PREFEITURA
DE GOIÂNIA**

Saúde

RELATÓRIO MENSAL DE ATIVIDADES AGOSTO DE 2025

Central de Atendimento
ao Cidadão - Teleconsulta

Serviço de Apoio à
Consultas Especializadas

Serviço de Acolhimento e
Humanização do Ciams Novo Horizonte



IDTECH
idtech.org.br



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 agosto/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 agosto/25.....	6
1.1.6. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de agosto/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 agosto/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.34
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.....	358
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 – AGOSTO/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 **agosto/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

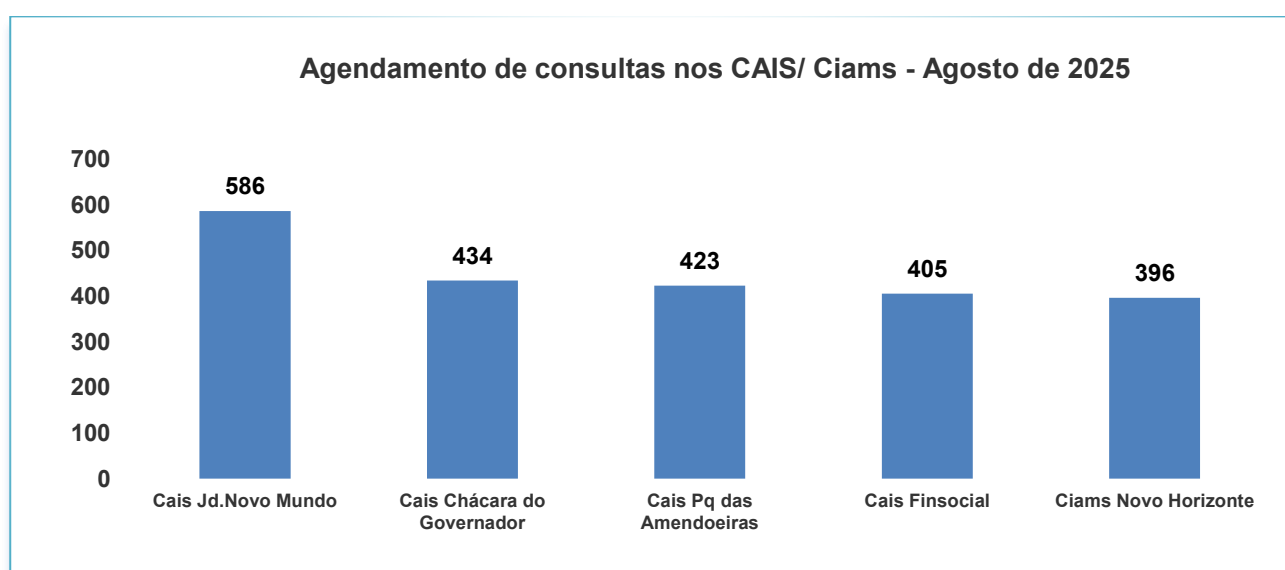
1.1. Dados Estatísticos

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 agosto/2025.

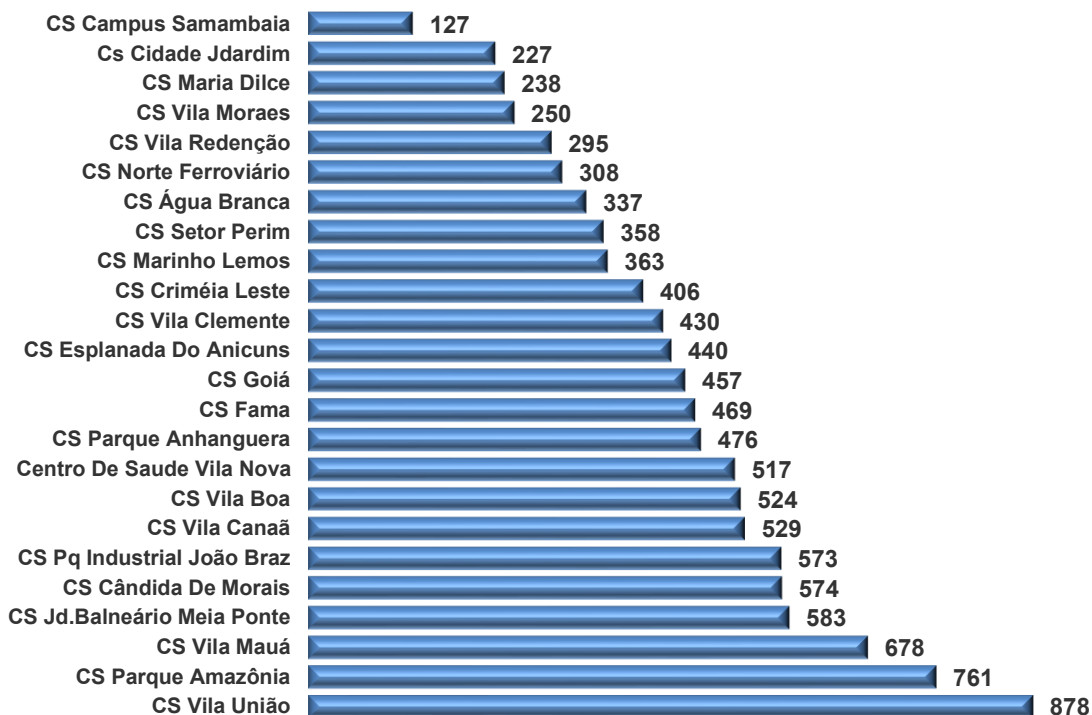
1.1.1. Demonstrativo do número de consultas agendadas por especialidade médica e tipo de unidade de saúde (CAIS/CIAMS e Centros de Saúde)

AGOSTO			
Especialidade	CAIS/CIAMS	Centros de Saúde	Total
Generalista	454	5.008	5.462
Pediatria	242	1.743	1.985
Pediatria Alto Risco	0	0	0
Ginecologista	1080	1.223	2.303
Clínico Geral	997	2.295	3.292
Total	2.773	10.269	13.042

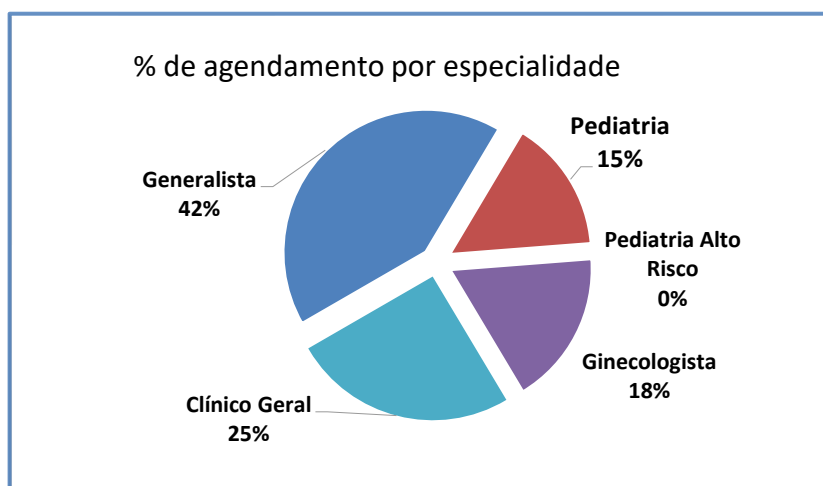
1.1.2. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por tipo de unidade de Saúde (CAIS, CIAMS, e Centros de Saúde).



Consultas agendadas nos Centro de Saúde - Agosto/25



1.1.3. Demonstrativo gráfico do número de consultas agendadas por especialidade médica em agosto/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	204	216	168	0	290	878
2	CS Parque Amazônia	303	0	324	0	134	761
3	CS Vila Mauá	0	79	78	0	521	678
4	Cais Jd.Novo Mundo	153	230	0	0	203	586
5	CS Jd.Balneário Meia Ponte	272	80	0	0	231	583
6	CS Cândida de Moraes	135	67	111	0	261	574
7	CS Pq Industrial João Braz	161	0	137	0	275	573
8	CS Vila Canaã	277	72	99	0	81	529
9	CS Vila Boa	0	32	73	0	419	524
10	CS Vila Nova	93	78	74	0	272	517
11	CS Parque Anhanguera	137	0	40	0	299	476
12	CS Fama	165	0	0	0	304	469
13	CS Goiá	177	160	71	0	49	457
14	CS Esplanada do Anicuns	0	40	93	0	307	440
15	Cais Chác do Governador	168	266	0	0	0	434
16	CS Vila Clemente	145	91	58	0	136	430
17	Cais Pq das Amendoeiras	224	151	48	0	0	423
18	CS Criméia Leste	0	0	0	0	406	406
19	Cais Finsocial	175	230	0	0	0	405
20	Ciams Novo Horizonte	0	131	95	0	170	396
21	CS Marinho Lemos	124	69	51	0	119	363
22	CS Setor Perim	0	0	159	0	199	358
23	CS Água Branca	0	76	89	0	172	337
24	CS Norte Ferroviário	135	0	104	0	69	308
25	CS Vila Redenção	60	235	0	0	0	295
26	CS Vila Moraes	184	0	66	0	0	250
27	CS Maria Dilce	0	0	47	0	191	238
28	Cs Cidade Jardim	0	0	0	0	227	227
29	CS Campus Samambaia	0	0	0	0	127	127
Total		3292	2303	1985	0	5462	13042

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

Agosto								
Data Consulta	Dia Semana	Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Alto Risco	Generalista	Total	Participação
01/08/2025	Sexta-feira	124	80	60	0	135	399	3,06%
04/08/2025	Segunda-feira	120	113	90	0	298	621	4,76%
05/08/2025	Terça-feira	111	89	67	0	250	517	3,96%
06/08/2025	Quarta-feira	167	99	108	0	370	744	5,70%
07/08/2025	Quinta-feira	168	90	101	0	333	692	5,31%
08/08/2025	Sexta-feira	132	84	62	0	161	439	3,37%
11/08/2025	Segunda-feira	156	152	81	0	278	667	5,11%
12/08/2025	Terça-feira	179	136	98	0	322	735	5,64%
13/08/2025	Quarta-feira	175	121	105	0	305	706	5,41%
14/08/2025	Quinta-feira	155	91	109	0	313	668	5,12%

15/08/2025	Sexta-feira	149	109	62	0	156	476	3,65%
18/08/2025	Segunda-feira	162	141	104	0	301	708	5,43%
19/08/2025	Terça-feira	176	115	94	0	330	715	5,48%
20/08/2025	Quarta-feira	152	106	114	0	304	676	5,18%
21/08/2025	Quinta-feira	154	90	121	0	281	646	4,95%
22/08/2025	Sexta-feira	127	93	79	0	130	429	3,29%
25/08/2025	Segunda-feira	181	147	119	0	253	700	5,37%
26/08/2025	Terça-feira	215	49	134	0	293	691	5,30%
27/08/2025	Quarta-feira	185	148	113	0	289	735	5,64%
28/08/2025	Quinta-feira	152	117	96	0	246	611	4,68%
29/08/2025	Sexta-feira	152	133	68	0	114	467	3,58%
Totais		3292	2303	1985	0	5462	13042	100%

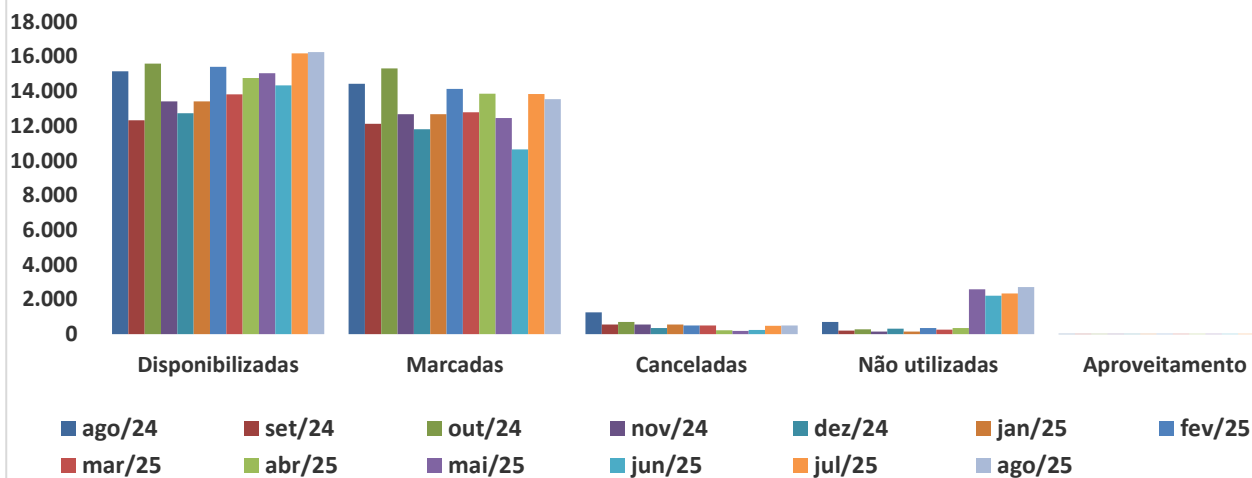
1.1.6. Demonstrativo de consultas marcadas no mês de agosto/2025

	Disp.	Bloq	Canceladas N utilizadas	Disp.	Marcadas TC	Aprov.%	Canc.	Total	%	N. Utilizada
Clínico Geral	3911	9	125	3777	3422	90,60%	130	3292	87,16%	355
Ginecologista	2796	10	195	2591	2526	97,49%	223	2303	88,88%	65
Pediatrica	2952	15	154	2783	2053	73,77%	68	1985	71,33%	730
Alto Risco	93	0	0	93	0	0,00%	0	0	0,00%	93
Generalista	7177	24	137	7016	5539	78,95%	77	5462	77,85%	1477
Total	16929	58	611	16260	13540	83,27%	498	13042	80,21%	2720

Em análise ao quadro descritivo de consultas marcadas, pode-se constatar que no mês de agosto/2025, 16.929 (dezesesseis mil novecentos e vinte e nove) vagas foram disponibilizadas para o Teleconsulta, porém as Unidades procederam ao bloqueio de 58 (cinquenta e oito) vagas e cancelaram 611 (seiscentos e onze) vagas antes de serem utilizadas para agendamento, resultando um saldo de 16.260 (dezesesseis mil duzentos e sessenta) vagas. Destas, 2.720 (dois mil setecentos e vinte) permaneceram remanescentes e 498 (quatrocentos e noventa e oito) consultas já agendadas foram remanejadas.

Desta forma, nesse período foram efetivamente marcadas 13.042 (treze mil e quarenta e dois). O aproveitamento de vagas devido a esse procedimento foi de 83,27% (oitenta e três vírgula vinte e sete por cento) em relação ao total de vagas disponibilizadas.

Análise gráfica por status

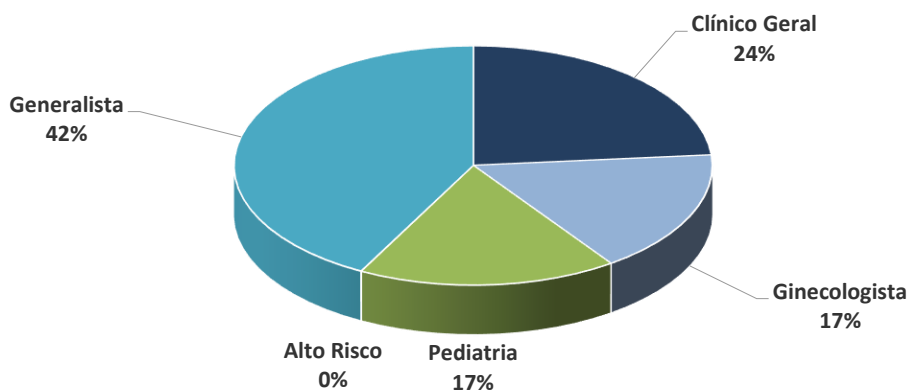


	ago/24	set24	out/24	nov/24	dez/24	Jan/25	Fev/25	Mar/25	Abr25	Mai25	Jun/25	Jul/25	Ago/25
Disponibilizadas	15.146	12.337	15.594	13.427	12.735	13.427	15.417	13823	14.757	15049	14345	16180	16.260
Marcadas	14436	12.133	15.323	12.675	11.820	12.675	14.143	12795	13853	12459	10.659	13841	13540
Canceladas	1264	547	699	555	346	555	491	504	232	177	243	481	498
Não utilizadas	710	204	271	144	311	144	352	254	359	2.590	2.212	2.339	2.720
Aproveitamento	95,31%	98,35%	98,26%	98,88%	97,44%	98,88%	97,57%	98,05%	97,47%	82,79%	74,30%	85,54%	83,27%

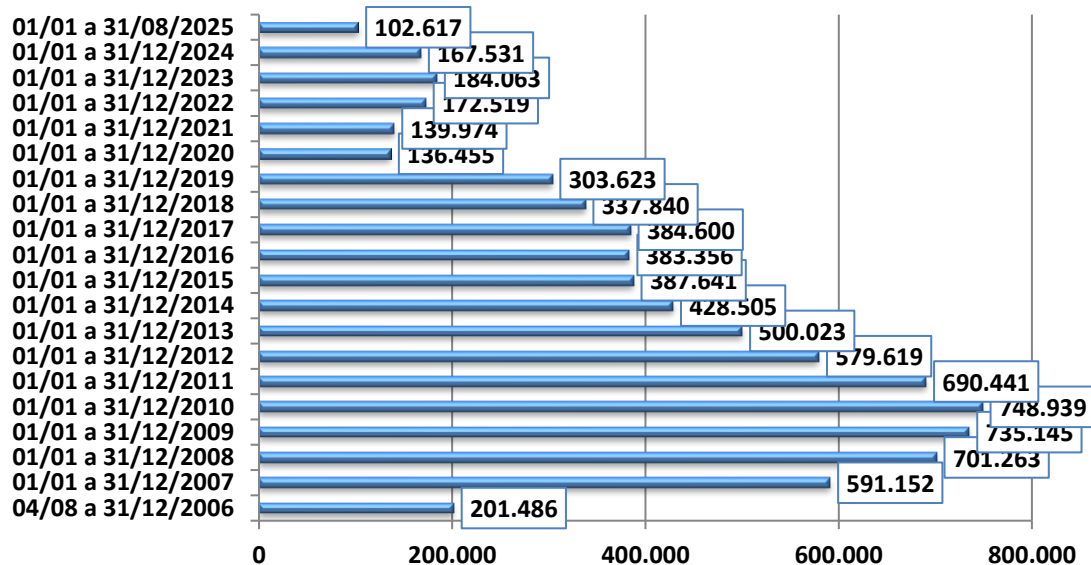
1.1.7. Evolução mensal do número de consultas agendadas;

Mês/Ano	Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Alto Risco	Generalista	Consultas agendadas
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
ago/25	3.292	2.303	1.985	0	5.462	13.042
Total	40.087	27.649	28.783	33	69.041	165.593
Média Mensal	3.084	2.127	2.214	3	5.311	12.738

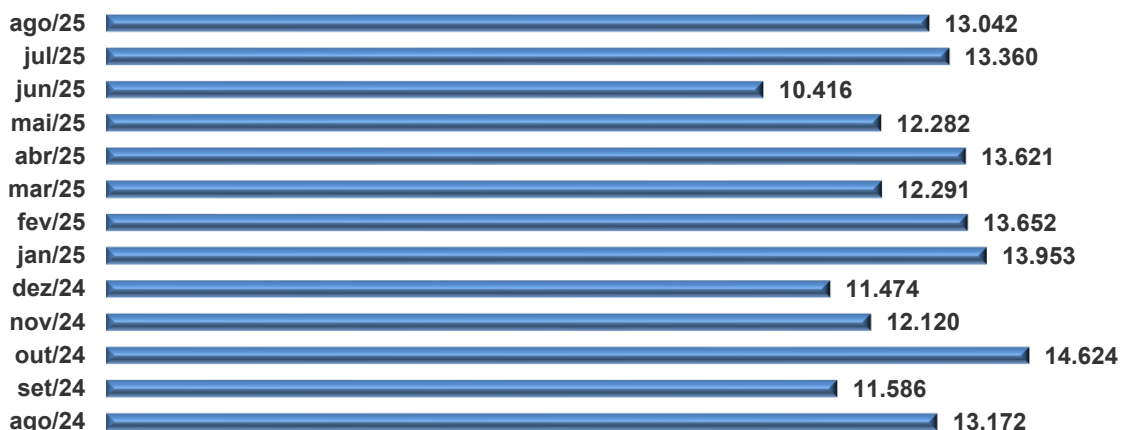
Média de agendamento por especialidade médica



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 Ago/24 a Ago/25



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

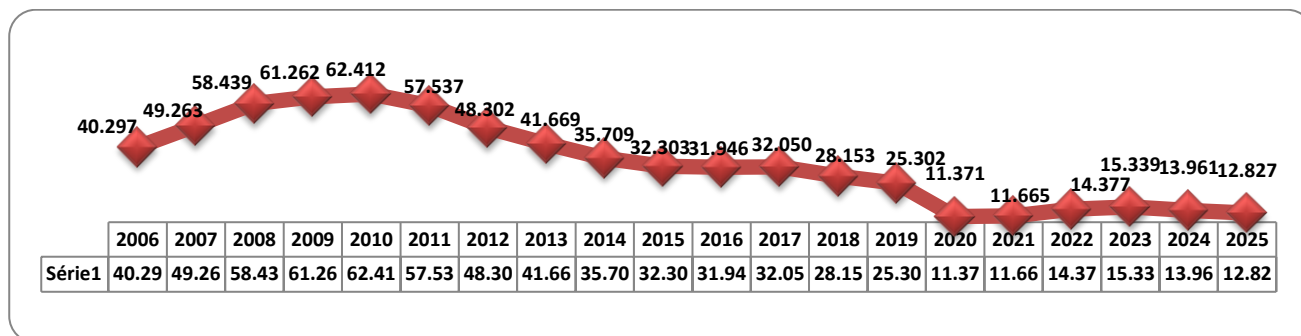
Ano	Período de Referência	Número de Consultas/Especialidade					Total
		Clínico Geral	Ginecologia	Pediatria	Generalista	Consulta Vacina COVID-19	
2006	04/08 a 31/12/2006	84.425	51.548	65.513	0	0	201.486
2007	01/01 a 31/12/2007	254.785	157.731	178.636	0	0	591.152
2008	01/01 a 31/12/2008	328.567	187.209	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 31/08/2025	23.688	17.273	17.350	44.306	0	102.617
Total		3.510.126	2.074.449	1.994.419	295.120	2.678	7.876.792

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	13.04 2
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	102.61 7
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	12.82 7
Total											7.876.792									

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

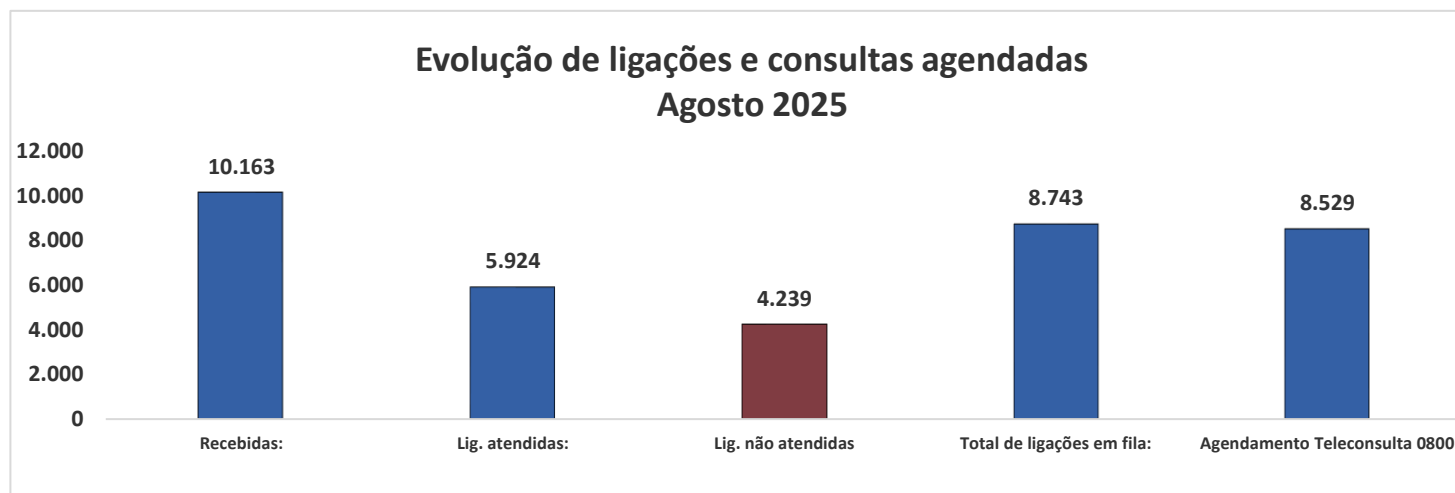


1.1.11. Demonstrativo das ligações telefônicas, segundo sua natureza/situação em 2025.

➤ Via de atendimento: Chamadas Telefônicas pelo 0800-6461560

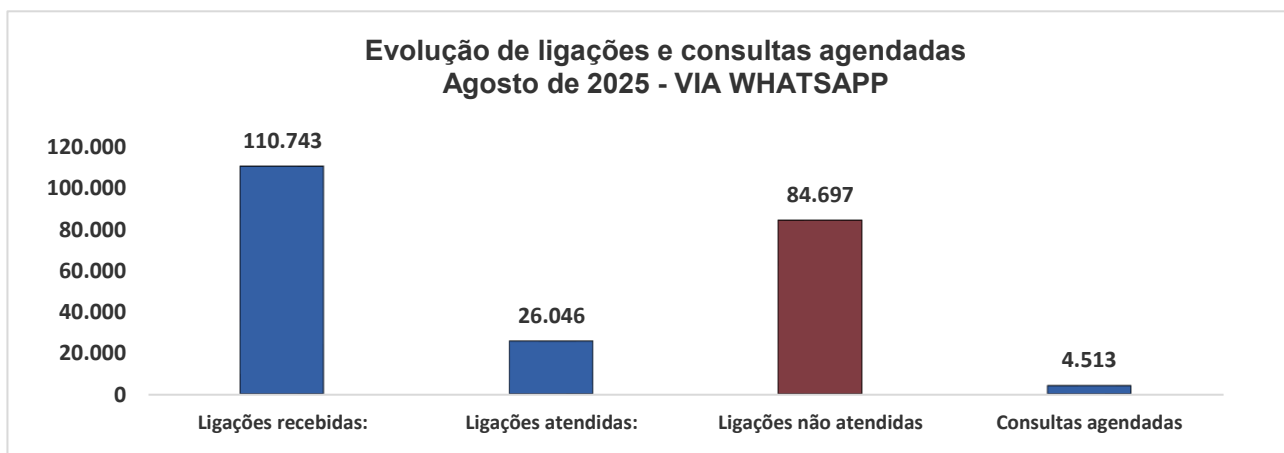
Atendimentos via 0800-6461560 (ligação)					
Ano	Mês	Ligações Recebidas³	Ligações em Transbordo⁴	Ligações Atendidas²	Chamadas Perdidas¹
2025	Janeiro	14.417	5.586	8.831	-
	Fevereiro	12.981	5.110	7.871	-
	Março	13.933	5.021	8.912	-
	Abril	13.006	4.784	8.222	-

	Maio	10.979	3.253	7.726	-
	Junho	10.053	3.120	6.933	-
	Julho	11.747	4.751	6.996	-
	Agosto	10.163	4.239	5.924	-
Total		97.279	35.864	61.415	-



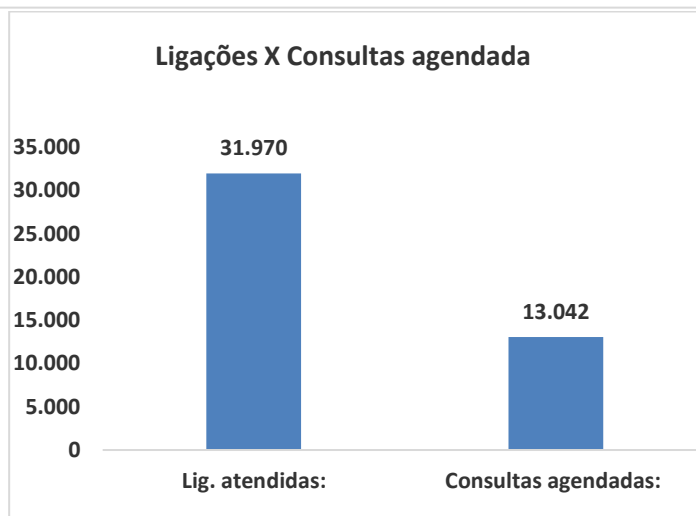
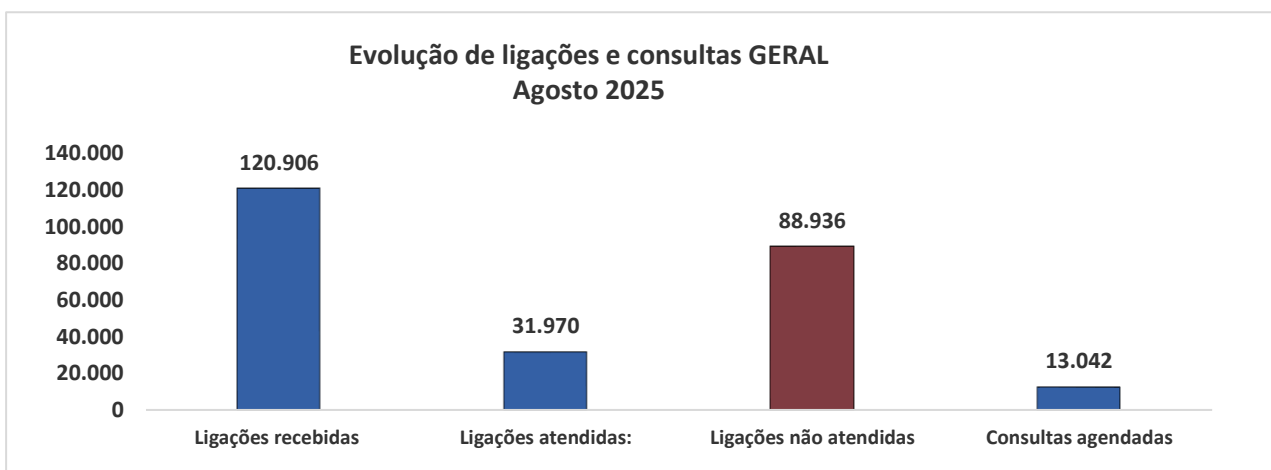
➤ Via de atendimento: Whatsapp

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	-
	Agosto	110.743	84.697	26.046	-
Total		432.946	177.000	255.942	-

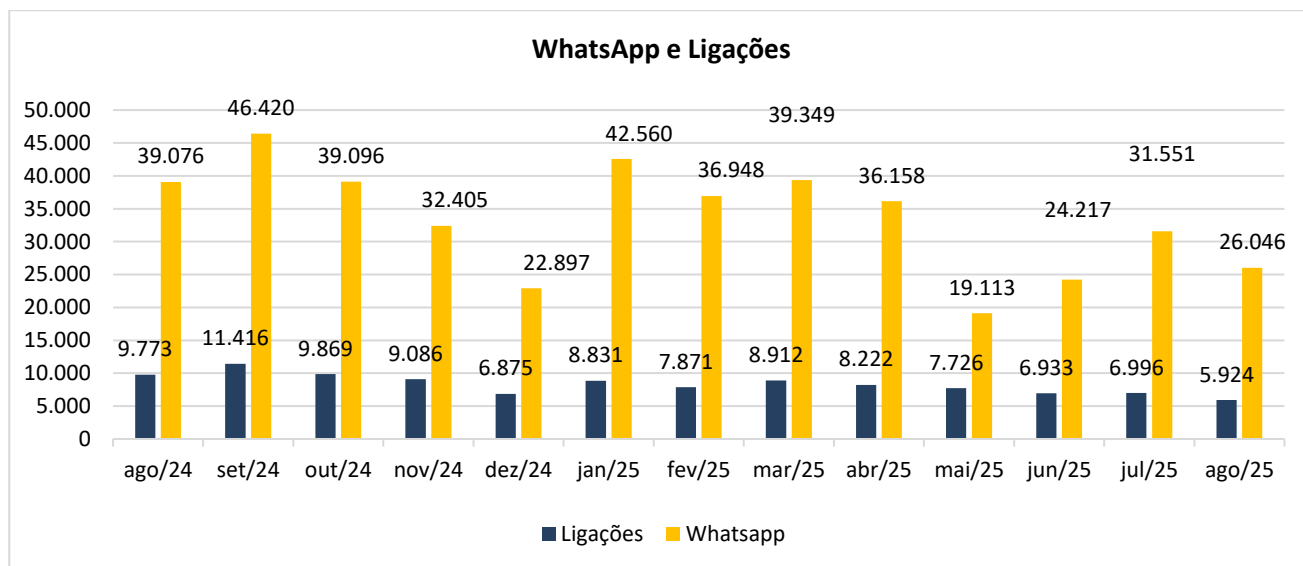


➤ Via de atendimento Geral em maio **Ligações+Whatsapp**

Total geral (ligações+whatsapp)	Ligações Recebidas	URA	Atendimento Humano	Consultas agendadas
	120.906	88.936	31.970	13.042



Atendimento	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24	jan/25	fev/25	mar/25	abr/25	Mai/25	Jun/25	Jul/25	Ago/25
Ligações	9.773	11.416	9.869	9.086	6.875	8.831	7.871	8.912	8.222	7.726	6.933	6.996	5.924
Whatsapp	39.076	46.420	39.096	32.405	22.897	42.560	36.948	39.349	36.158	19.113	24.217	31.551	26.046
Total Atendidas	48.849	57.836	48.965	41.491	29.772	51.391	44.819	48.261	44.380	26.839	31.150	38.547	31.970



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

Atividades realizadas na Unidade

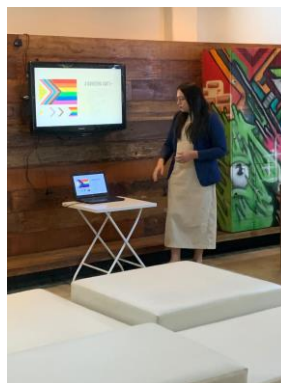
Aniversário Teleconsulta

No dia 04 de agosto foi comemorado o aniversário de 19 anos da Teleconsulta. Na ocasião, estiveram presentes a Superintendência, coordenadores, supervisores e assessorias do IDTECH, que se reuniram para celebrar junto aos colaboradores.



Treinamento Diversidade e inclusão: Respeito às diferenças no ambiente de trabalho

No dia 05 de agosto foi realizado treinamento onde ensina aos colaboradores a valorizar diferenças para criar um ambiente de trabalho mais respeitoso e produtivo. O objetivo foi conscientizar sobre vieses inconscientes, promover equidade, e desenvolver uma cultura inclusiva.



Aniversariantes do Mês

Os aniversariantes do mês de agosto/2025 foram homenageados com uma mensagem de aniversário em forma de cartão digital oferecido pelo Instituto de Desenvolvimento Tecnológico e Humano (IDTECH). Os Aniversariantes Foram: Lívia Freitas Serafim 11/08 e Alcione De Fátima Silva Rabelo 23/08.



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 Camila Oliveira e Tatiane Oliveira do turno matutino e Adailson Oliveira e Cristiane Petronílio do turno vespertino referente ao mês de agosto/25.



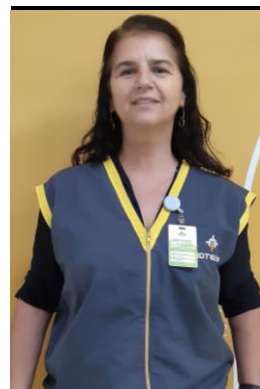
Camila



Tatiane



Adailson



Cristiane

Manutenções

Quadro de Manutenções			
Item	Data	Foto	Descrição do serviço
01	08/08/2025		Colaborador da ORONA ELEVADORES esteve na unidade para realizar da manutenção preventiva do aparelho plataforma da unidade.

02	07/08/2025		Colaborador da BOUNGAVILLE CHAVEIRO esteve na unidade, para confecção de chaves para armários dos colaboradores
03	28/08/2025		Colaboradores da SISTEC CLIMATIZAÇÃO estiveram na unidade para a realização da manutenção preventiva de todos os aparelhos da unidade.
03	30/08/2025		Os Colaboradores da AMAZÔNIA GARDEN paisagismo realizaram a manutenção mensal nos jardins internos e externos da unidade.

ELOGIOS

Os usuários são os principais indicadores utilizados para mensurar a qualidade do atendimento prestado pelo Teleconsulta. Nesse sentido, registramos a seguir alguns elogios feitos por eles que utilizam o Sistema de Saúde do município, e ligaram na Central de Atendimento ao Cidadão – Teleconsulta no mês agosto/2025 para deixar registrada a satisfação em ser bem atendido. Ao todo recebemos neste mês 38 (trinta e oito) elogios, os quais são anotados e repassados à equipe de enfermagem e monitorados para confirmação e registro.

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

Elogios Registrados		
Item	Usuário	Elogio
01	Maria Carvalho	O usuário elogia o atendimento prestado pelo agente de atendimento TATIANE OLIVEIRA onde o usuário relata: " OBRIGADO PELO ATENDIMENTO FOI EXCELENTE, GENTIL E ATENCIOSO".
02	Maria Jose de Carvalho	O usuário elogia o atendimento prestado pelo Agente de Atendimento ADAILSON OLIVEIRA onde o usuário relata: " VOCÊ É MUITO SIMPATICO OBRIGADO PELO ATENDIMENTO".

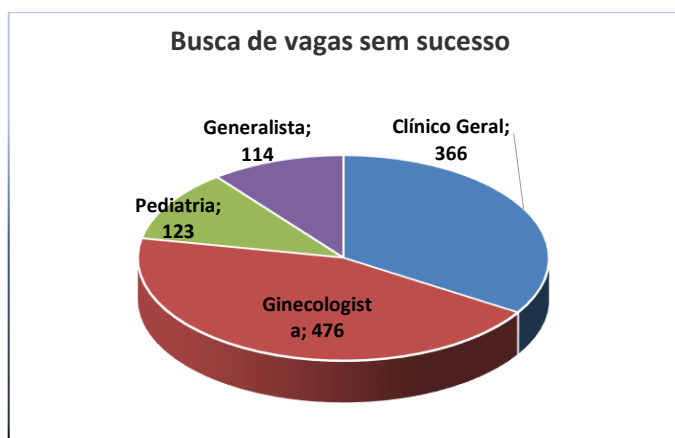
45	Elena Serafim de Faria	O usuário elogia o atendimento prestado pelo Agente de Atendimento ROGERIO PEREIRA o usuário relata: "OBRIGADO PELA PACIENCIA NO ATENDIMENTO FOI MARAVILHOSO".

2.1. Busca por vagas sem sucesso

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

Busca de vagas sem sucesso						
Item	Unidade de Saúde	Total	Especialidade			
			Clínico Geral	Ginecologista	Pediatria	Generalista
1	CS Parque Amazônia	106	68	19	0	19
2	Cais Chácara do Governador	87	55	6	18	8
3	CS Vila Clemente	74	3	69	0	2
4	CS Vila Nova	65	6	48	9	2
5	CS Vila Redenção	64	48	5	3	8
6	CS Parque Anhanguera	63	10	49	3	1
7	CS Criméia Leste	57	25	23	5	4
8	CS Goiá	55	0	54	1	0
9	Cais Finsocial	54	0	51	1	2
10	CS Marinho Lemos	53	9	33	7	4
11	Cs Cidade Jardim	50	24	4	8	14
12	CS Vila Moraes	47	9	2	26	10
13	Cais Jardim Novo Mundo	37	21	9	4	3
14	CS Norte Ferroviário	36	11	2	1	22
15	CS Jd. Balneário Meia Ponte	35	11	22	2	0
16	CS Esplanada Do Anicuns	25	12	13	0	0
17	CS Água Branca	20	4	3	13	0
18	CS Cândida De Moraes	20	2	15	3	0
19	Ciams Novo Horizonte	19	8	7	1	3
20	CS Vila União	19	9	10	0	0

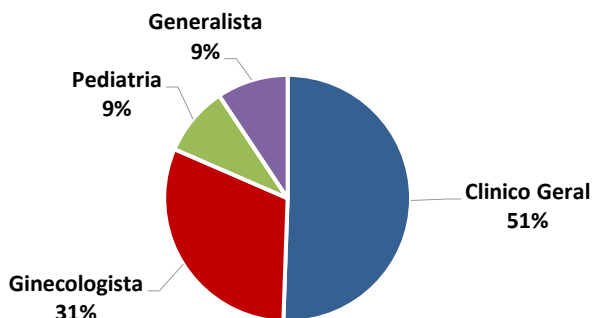
21	CS Vila Boa	17	5	12	0	0
22	CS Vila Canaã	17	0	9	0	8
23	Cais Pq das Amendoeiras	17	5	1	7	4
24	CS Fama	11	5	2	4	0
25	CS Vila Mauá	9	6	3	0	0
26	CS Pq Industrial João Braz	8	0	1	7	0
27	CS Campus Samambaia	5	4	1	0	0
28	CS Maria Dilce	4	3	1	0	0
29	CS Setor Perim	3	2	1	0	0
30	Cais Cândida de Moraes	1	0	1	0	0
31	CS Conjunto Riviera	1	1	0	0	0
Total		1079	366	476	123	114



Evolução de Busca por vagas sem sucesso

MÊS	Clinico Geral	Ginecologista	Pediatria	Generalista
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
ago/25	366	476	123	114
Total	27.617	16.914	4.985	5.109

Busca de Vagas sem Sucesso - Ago/24 a Ago/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 União	1120	205	204	0	1	251	216	33	2	258	168	10	80	406	290	18	98
CS Parque Industrial João Braz	967	226	161	0	65	0	0	0	0	189	137	0	52	552	275	31	246
CS Vila Mauá	948	0	0	0	0	105	79	20	6	123	78	3	42	720	521	22	177
CS Parque Amazônia	876	304	303	0	1	0	0	0	0	433	324	44	65	139	134	0	5
CS Jd Balneário Meia Ponte	746	317	272	40	5	94	80	10	4	0	0	0	0	335	231	0	104
CS Goiá	727	224	177	0	47	161	160	1	0	154	71	1	82	188	49	0	139
Cais Jardim Novo Mundo	697	154	153	0	1	291	230	46	15	0	0	0	0	252	203	43	6
CS Vila Canaã	677	377	277	0	100	79	72	6	1	125	99	0	26	96	81	0	15
CS Vila Boa	676	0	0	0	0	45	32	13	0	91	73	7	11	540	419	22	99
CS Cândida de Moraes	664	144	135	0	9	88	67	21	0	150	111	11	28	282	261	0	21
CS Setor Perim	649	0	0	0	0	0	0	0	0	323	159	22	142	326	199	1	126
Cais Finsocial	634	314	175	77	62	320	230	82	8	0	0	0	0	0	0	0	0
CS Vila Nova	626	105	93	0	12	83	78	4	1	130	74	9	47	308	272	11	25
CS Vila Clemente	619	201	145	46	10	100	91	9	0	162	58	27	77	156	136	0	20
CS Fama	607	169	165	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	438	304	23	111
CS Esplanada Do Anicuns	602	0	0	0	0	58	40	17	1	178	93	53	32	366	307	1	58
CS Parque Anhanguera	530	149	137	1	11	0	0	0	0	66	40	5	21	315	299	8	8
Cais Chácara do Governador	505	180	168	11	1	325	266	50	9	0	0	0	0	0	0	0	0
Cais Parque das Amendoeiras	474	241	224	9	8	177	151	22	4	56	48	8	0	0	0	0	0
Ciams Novo Horizonte	443	0	0	0	0	152	131	21	0	108	95	6	7	183	170	0	13
CS Criméia Leste	441	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	441	406	12	23
CS Marinho Lemos	434	135	124	10	1	104	69	35	0	65	51	0	14	130	119	0	11

CS Água Branca	404	0	0	0	0	104	76	23	5	116	89	23	4	184	172	0	12
CS Maria Dilce	370	0	0	0	0	0	0	0	0	123	47	0	76	247	191	4	52
CS Norte Ferroviário	348	144	135	0	9	0	0	0	0	126	104	8	14	78	69	0	9
CS Vila Moraes	331	262	184	70	8	0	0	0	0	69	66	0	3	0	0	0	0
CS Vila Redenção	319	60	60	0	0	259	235	15	9	0	0	0	0	0	0	0	0
CS Campus Samambaia	254	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	254	127	30	97
Cs Cidade Jardim	241	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	241	227	12	2
Total	16929	3911	3292	264	355	2796	2303	428	65	3045	1985	237	823	7177	5462	238	1477

1. Agendadas 2 Canceladas 3 Disponíveis

Foi possível observar que no mês de agosto/2025 16.260 (dezesesseis mil duzentos e sessenta) vagas foram disponibilizadas, sendo que 13.042 (treze mil e quarenta e dois) foram marcadas, 498 (quatrocentos e noventa e oito) foram canceladas/bloqueadas/remanejadas e ficaram disponíveis 2.720 (dois mil setecentos e vinte) vagas.

Análise Gráfica do Aproveitamento de Vagas por Especialidade Médica

Clínico Geral	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Junho	2959	2465	89	405	2554	83,31%	86,31%
	Julho	2929	2542	199	188	2741	86,79%	93,58%
	Agosto	3777	3292	130	355	3422	87,16%	90,60%
	Total	9665	8299	418	948	8717	85,75%	90,16%

Ginecologia	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Junho	2277	2046	32	231	2078	88,45%	89,86%
	Julho	2608	2520	134	88	2654	91,49%	96,63%
	Agosto	2591	2303	223	65	2526	88,88%	97,49%
	Total	7476	6869	389	384	7258	89,61%	94,66%

Pediatría/Alto Risco	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Junho	2575	1737	44	838	1781	67,86%	69,62%
	Julho	2474	2118	78	357	2196	82,42%	85,57%
	Agosto	2876	1985	68	823	2053	71,33%	73,77%
	Total	7925	5840	190	2018	6030	73,87%	76,32%

Generalista	Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
	Junho	6534	4322	78	2212	4400	64,95%	66,15%
	Julho	8068	6462	70	1606	6532	79,23%	80,09%

	Agosto	7016	5462	77	1477	5539	77,85%	78,95%
	Total	21618	16246	225	5295	16471	74,01%	75,06%

Mês	Disponibilizadas	Marcadas	Canceladas	Não Utilizadas	TOTAL (Marc.+Canc.)	Marcadas	Aproveitamento
Total Geral	46.684	37.254	1.222	8.645	38.476	80,81%	84,05%

2.3. Relatório de Marcação de Consulta por Profissional de Saúde

No mês de Agosto/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 **303** (trezentos e três) bairros que marcaram consultas no Teleconsulta, o bairro que se destacou em número de consultas marcadas no mês de **agosto/2025**, no quadro que se segue: Jardim Novo Mundo com mais de 950 (novecentos e cinquenta) agendamentos.

Agendamentos por bairro		
Item	Bairro	Quantidade de agendamentos
1	Jardim Novo Mundo	950
2	Jardim América	572
3	Jardim Nova Esperança	468
4	Parque Industrial João Braz	410
5	Parque Amazônia	409
6	Jardim Balneário Meia Ponte	395
7	Setor Pedro Ludovico	360
8	Setor Leste Vila Nova	330
9	Jardim Europa	276
10	Setor São José	274
11	Setor Sudoeste	258
12	Cidade Jardim	250
13	Setor Central	239
14	Setor Urias Magalhães	219
15	Setor Negrão De Lima	215

16	Setor Faiçalville	187
17	Jardim Vila Boa	178
18	Vila Novo Horizonte	166
19	Setor Bueno	144
20	Setor Campinas	138
21	Setor Perim	137
22	Setor Criméia Leste	134
23	Parque Anhanguera II	132
24	Setor União	131
25	Vila Monticelli	124
26	Setor Progresso	114
27	Setor Rio Formoso	112
28	Vila Redenção	111
29	Residencial Solar Ville	109
30	Carolina Parque	107
31	Setor Coimbra	106
32	Setor Dos Funcionários	106
33	Setor Norte Ferroviário	101
34	Parque Santa Cruz	93
35	Setor Castelo Branco	92
36	Água Branca	92
37	Vila Moraes	90
38	Vila João Vaz	87
39	Santa Genoveva	85
40	Jardim Presidente	79
41	Setor Cândida De Moraes	79
42	Setor Aeroporto	77
43	Vila Mauá	76
44	Vila Maria Luiza	75
45	Jardim Ana Lúcia	72
46	Setor Estrela Dalva	71
47	Setor Gentil Meireles	71
48	Aeroviário	70
49	Parque Das Flores	69
50	Jardim Planalto	67
51	Residencial Itamaracá	67
52	Jardim Atlântico	64
53	Vila Dos Alpes	62
54	Setor Leste Universitário	61
55	Setor Santos Dumont	59
56	Jardim Goiás	58

57	Residencial Vereda Dos Buritis	58
58	Chácara Do Governador	57
59	Setor Centro Oeste	56
60	Setor Oeste	56
61	Setor Moraes	55
62	Jardim Bela Vista	53
63	Vila Maria Dilce	53
64	Carolina Parque Extensão	52
65	Moinho Dos Ventos	52
66	Parque Industrial De Goiânia	52
67	Setor Nova Vila	49
68	Setor Bela Vista	48
69	Jardim Diamantina	47
70	Granja Cruzeiro Do Sul	46
71	Setor Sul	46
72	Vila Jardim Vitória	45
73	Vila Romana	45
74	Residencial Hugo De Moraes	44
75	Vila Bandeirantes	44
76	Vila Viana	44
77	Chácaras De Recreio São Joaqui	43
78	Vila Rosa	43
79	Rodoviário	40
80	Panorama Parque	39
81	Jardim Das Esmeraldas	38
82	Vila Alvorada	38
83	Residencial Antônio Carlos Pir	37
84	Residencial Eldorado	37
85	Conjunto Caiçara	36
86	Residencial Canadá	36
87	Condomínio Anhanguera	33
88	Jardim Da Luz	33
89	Jardim Petrópolis	33
90	Nossa Senhora De Fátima	33
91	Parque Flamboyant	33
92	Vila Fróes	33
93	Feliz	32
94	Parque Anhanguera	32
95	Residencial Senador Albino Boa	31
96	Vila Jaraguá	30
97	Conjunto Cachoeira Dourada	29

98	Loteamento Celina Park	29
99	Vila Cristina	29
100	Vila Clemente	28
101	Setor Sevene	27
102	Sítios De Recreio Mansões Do C	27
103	Vila Adélia	27
104	Setor Jaó	26
105	Vila Lucy	26
106	Vila Nova Canaã	26
107	Conjunto Primavera	25
108	Residencial Maria Lourença	25
109	Setor Três Marias	25
110	Vila Santa Rita	25
111	Alto Da Glória	24
112	Anhanguera	24
113	Jardim Gramado	24
114	Jardim Santo Antônio	24
115	Condomínio Shangry-Lá	23
116	Setor Goiânia 2	23
117	Parque Das Amendoeiras	21
118	Residencial London Park	21
119	Conjunto Morada Nova	20
120	Industrial Mooca	20
121	Parque Balneário	20
122	Lorena Parque	19
123	Residencial Beatriz Nascimento	19
124	Conjunto Guadalajara	18
125	Residencial Jardins Do Cerrado	18
126	Vila Megale	18
127	Residencial Fonte Das Águas	17
128	Residencial Licardino Ney	17
129	Residencial Park Solar	17
130	Vila Abajá	17
131	Vila Alto Da Glória	17
132	Vila Bela	17
133	Parque Atheneu	16
134	Parque Das Laranjeiras	16
135	Solange Park I	16
136	Chácaras De Recreio Samambaia	15
137	Conjunto Fabiana	15
138	Loteamento Mansões Goianas	15

139	Setor Marechal Rondon	15
140	Setor Marista	15
141	Setor Nova Suíça	15
142	Residencial Flórida	14
143	Residencial Orlando Moraes	14
144	Vila Luciana	14
145	Loteamento Alphaville Residenc	13
146	Residencial Serra Azul Etapa I	13
147	Setor Sol Nascente	13
148	Solange Park Ii	13
149	Vila Anchieta	13
150	Vila Maria José	13
151	Serrinha	12
152	Vila Aurora Oeste	12
153	Vila Canaã	12
154	Esplanada Do Anicuns	11
155	Vila Aguiar	11
156	Vila Boa Sorte	11
157	Vila Santa Isabel	11
158	Residencial Aquários	10
159	Residencial Buena Vista Ii	10
160	Residencial Morumbi	10
161	Residencial Nossa Morada	10
162	Setor Marabá	10
163	Vila Cristina Continuação	10
164	Vila Legionárias	10
165	Parque Das Nações	9
166	Privê Residencial Itanhangá	9
167	Recreio Dos Funcionários Públi	9
168	Residencial Carla Cristina	9
169	Residencial Sonho Dourado	9
170	Vila São João	9
171	Village Maringá	9
172	Village Veneza	9
173	Condomínio Jardim Das Oliveira	8
174	Conjunto Residencial Rodoviári	8
175	Village Atalaia	8
176	Parque Acalanto	7
177	Privê Residencial Elza Fronza	7
178	Residencial Buena Vista I	7
179	Residencial Das Acácias	7

180	Residencial Nunes De Moraes 1ª	7
181	Setor Barra Da Tijuca	7
182	Setor Norte Ferroviário II	7
183	Sítio De Recreio Ipê	7
184	Vila Rezende	7
185	Chácaras Botafogo	6
186	Jardim Novo Mundo	6
187	Loteamento Areião I	6
188	Parque Das Amendoeiras I	6
189	Residencial Guarema	6
190	Setor Noroeste	6
191	Vila Colemar Natal E Silva	6
192	Vila São José Extensão	6
193	Chácaras São José	5
194	Condomínio Amin Camargo	5
195	Conjunto Romildo Ferreira Do A	5
196	Jardim Bom Jesus	5
197	Jardim Ipê	5
198	Residencial Bethel	5
199	Residencial Itália	5
200	Condomínio Cidade Universitária	4
201	Jardim Nova Esperança	4
202	Parque Industrial João Bras 2	4
203	Residencial Bosque Dos Buritis	4
204	Residencial Flamingo	4
205	Residencial Humaitá	4
206	Vila Americano Do Brasil	4
207	Vila Cristina Extensão	4
208	Conjunto Habitacional Baliza	3
209	Conjunto Residencial Paulo Pac	3
210	Jardim Novo Mundo Extensão	3
211	Parque Industrial Paulista	3
212	Residencial Balneário	3
213	Residencial Campus	3
214	Residencial Della Penna	3
215	Residencial José Viandeli	3
216	Residencial Morada Do Bosque	3
217	Residencial São Geraldo	3
218	Setor Garavelo	3
219	Setor Central	3
220	Sítios De Recreio Dos Bandeira	3

221	Vila Santa Efigênia	3
222	Vila Teófilo Neto	3
223	Vila Jardim Vitória	3
224	Chácaras Alto Da Glória	2
225	Chácaras Dona Gê	2
226	Chácaras Retiro	2
227	Conjunto Anhanguera	2
228	Goiá 2	2
229	Jardim Das Rosas	2
230	Jardim Santa Cecília	2
231	Jardim América	2
232	Loteamento Grande Retiro	2
233	Loteamento Portal Do Sol Ii	2
234	Residencial Aquários Ii	2
235	Residencial Buena Vista Iii	2
236	Residencial Dos Ipês	2
237	Residencial Dos Ipês Extensão	2
238	Residencial Eldorado Expansão	2
239	Residencial Granville	2
240	Santa Genoveva 2	2
241	Santo Hilário	2
242	Setor Empresarial	2
243	Setor Perim Continuação	2
244	Setor Urias Magalhães Ii	2
245	Solange Park Iii	2
246	Setor Leste Vila Nova	2
247	Sítio De Recreio Pindorama	2
248	Vila Mooca	2
249	Vila Paraíso	2
250	Vila Santo Afonso	2
251	Vila São Luiz	2
252	Vila Xavier	2
253	Zona Industrial Pedro Abraão	2
254	Capuava	1
255	Capuava Residencial Privê	1
256	Chácaras Santa Rita	1
257	Colônia Santa Marta	1
258	Condomínio Do Lago	1
259	Conjunto Vila Isabel	1
260	Carolina Parque	1
261	Fazenda Caveiras	1

262	Jardim Guanabara	1
263	Jardim Guanabara li	1
264	Jardim Novo Mundo li	1
265	Jardim Novo Petrópolis	1
266	Jardim Sônia Maria	1
267	Jardins Munique	1
268	Loteamento Quinta Do Rio Doura	1
269	Meirelessetor Gentil	1
270	Parque Anhanguera li	1
271	Parque Industrial João Braz	1
272	Residencial Atalaia	1
273	Residencial Goiânia Viva	1
274	Residencial Manhattan	1
275	Residencial Monte Carlo	1
276	Residencial Mundo Novo 1	1
277	Residencial Noroeste	1
278	Residencial Nunes De Moraes 2ª	1
279	Residencial Olinda	1
280	Residencial Porto Seguro	1
281	Residencial Recreio Panorama	1
282	Residencial Sonho Verde	1
283	Residencial Vale Dos Sonhos	1
284	Residencial Serra Azul Etapa I	1
285	Setonovar Leste Vila	1
286	Setor Andréia	1
287	Setor Leste Universitário07/06	1
288	Setor Parque Tremendão	1
289	Setor Santa Rita	1
290	Setor Faíçalville	1
291	Setor Pedro Ludovico	1
292	Setor Perim	1
293	Setor Sudoeste	1
294	Setor União	1
295	Setor Urias Magalhães	1
296	Vila Finsocial	1
297	Vila Irany	1
298	Vila Isaura	1
299	Vila Itatiaia	1
300	Vila Martins	1
301	Vila Osvaldo Rosa	1
302	Vila Santa Helena	1

303	Vila Viana	1
Totais		13042

2.5. Relatório de Visualização de Vagas (por prioridades)

ago/25					
Item	Unidade de Saúde	Prioridade 01	Prioridade 02	Prioridade 03	Total
1	CS Vila União	37	62	779	878
2	CS Parque Amazônia	60	56	645	761
3	CS Vila Mauá	14	53	611	678
4	Cais Jardim Novo Mundo	43	56	487	586
5	CS Jardim Balneário Meia Ponte	8	36	539	583
6	CS Cândida De Moraes	11	22	541	574
7	CS Parque Industrial João Braz	6	27	540	573
8	CS Vila Canaã	6	47	476	529
9	CS Vila Boa	4	5	515	524
10	Centro De Saúde Vila Nova	9	24	484	517
11	CS Parque Anhanguera	15	41	420	476
12	CS Fama	4	34	431	469
13	Centro De Saúde Goiá	0	12	445	457
14	CS Esplanada Do Anicuns	8	12	420	440
15	Cais Chácara Do Governador	13	24	397	434
16	CS Vila Clemente	16	32	382	430
17	Cais Parque Das Amendoeiras	17	35	371	423
18	CS Criméia Leste	0	2	404	406
19	Cais Finsocial	14	21	370	405
20	Ciams Novo Horizonte	14	19	363	396
21	CS Marinho Lemos	11	14	338	363
22	CS Setor Perim	0	10	348	358
23	CS Água Branca	7	16	314	337
24	CS Norte Ferroviário	6	12	290	308
25	CS Vila Redenção	36	37	222	295
26	CS Vila Moraes	7	8	235	250
27	CS Maria Dilce	6	8	224	238
28	Cs Cidade Jardim	3	4	220	227
29	CS Campus Samambaia	1	7	119	127
Totais		376	736	11930	13042

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 para o Projeto Alto Risco 2025	
Mês	Agendamentos
Janeiro	1
Fevereiro	6
Março	3
Abril	0
Maio	0
Junho	0
Julho	1
Agosto	0
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;

d) Controle das solicitações efetuadas pelas Unidades, através de e-mail e contato via telefone principalmente, no que se refere ao cancelamento de agenda dos profissionais médicos por motivos de gozo de férias (Anexo 02), licença médica (Anexo 03), faltas (Anexo 04), afastamento / transferência / outros (Anexo 05);

e) A Sala de Situação realizou no mês de agosto/2025 do corrente ano o agendamento de 456 (quatrocentos e cinquenta e seis) consultas utilizando a reserva técnica e remanejamentos. Destas, 365 (trezentos e sessenta e cinco) foram utilizadas como reserva técnica pela Sala de Situação e 91 (noventa 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 agosto/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	80
2	IPASGO	49
3	UNIMED	33
4	SAÚDE AMÉRICA	25
5	SAÚDE GOIÂNIA	14
6	PLANMED	8
7	AFEGO	2
8	AMIL	2
9	CELG MED	1
Total		214

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.

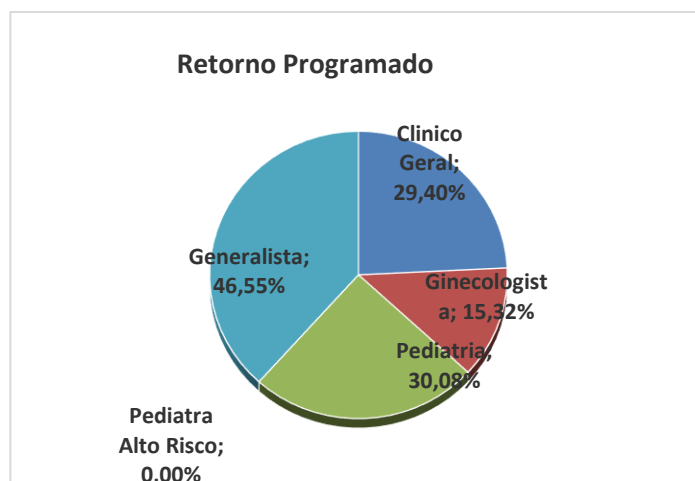
Retorno programado:

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 agosto/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	2544	748	3292	29,40%
Ginecologista	1997	306	2303	15,32%
Pediatria	1526	459	1985	30,08%
Pediatra Alto Risco	0	0	0	0,00%
Generalista	3727	1735	5462	46,55%
Total	9794	3248	13042	32,30%

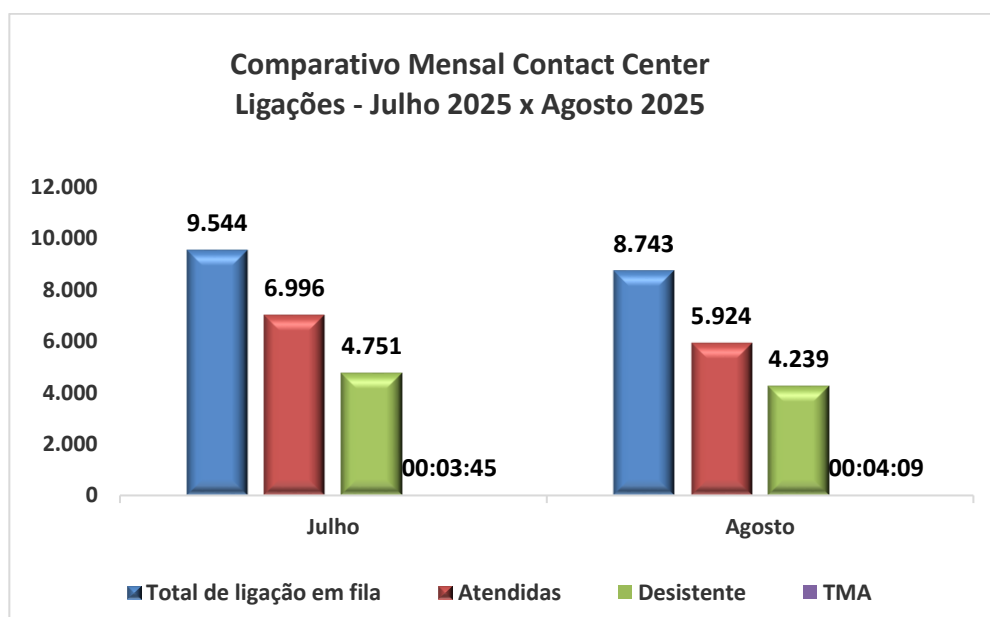


2.10. Dados Contact Center

2.10.1. Comparativo via ligações mês anterior / mês atual

Comparativo Mensal Contact Center			
-	Jul/25		Ago/25

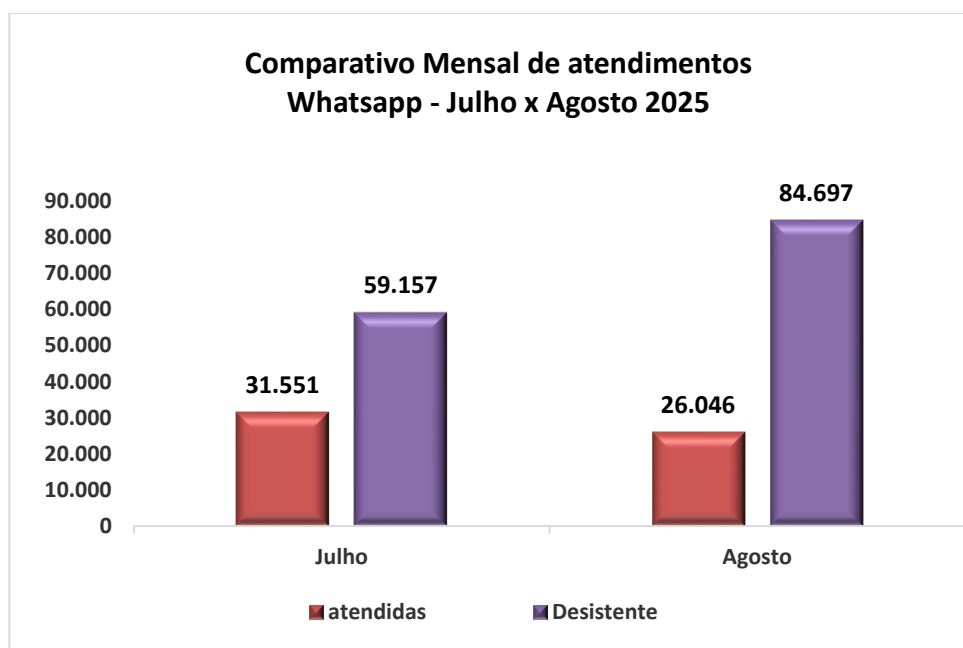
Ligações recebidas:	11.747		10.163
Ligações atendidas:	6.996		5.924
Desistências/Não atendidas	4.751		4.239
Maior tempo na fila	00:47:02		00:41:42
TMA:	00:03:45		00:04:09
TME:	00:04:23		00:04:35
Total de ligações em fila:	9.544		8.743



Comparativo Mensal Contact Center (Ligações)													
	Ago/24	set/24	Out/24	Nov/24	Dez/24	Jan/25	Fev/25	Mar/25	Abr/25	Mai/25	Jun/25	Jul/25	Jun/25
Ligações recebidas:	19.054	18.531	11.760	11.298	7.667	14.417	12.987	13.933	13.006	10.979	10.053	11.747	10.163
Ligações atendidas:	9.773	11.416	9.869	9.086	6.875	8.831	7.871	8.912	8.222	7.726	6.933	6.996	5.924
Desistências/Não atendidas	9.281	7.115	1.891	2.212	792	5.586	5.110	5.021	4.784	3.253	3.120	662	4.239
Maior tempo na fila	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	00:41:42
TMA:	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	00:04:49
TME:	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	00:04:35
Total de ligações em fila:	16.684	15.024	6.971	6.767	2.730	11.265	10.540	11.073	10.314	7.600	7.342	9.544	8.743

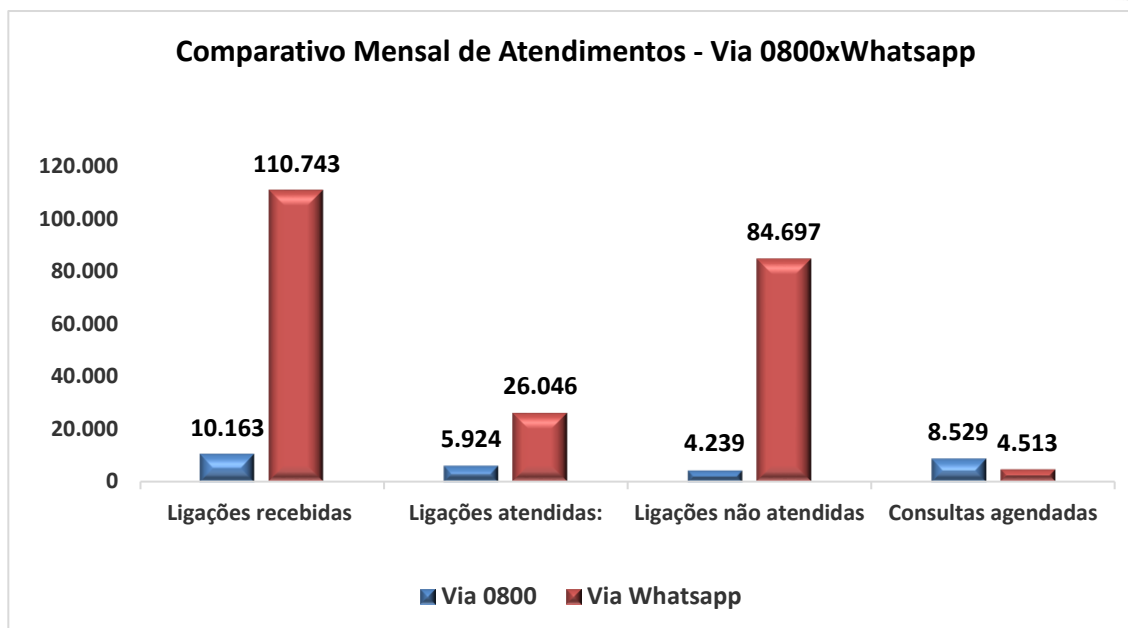
2.10.2 Comparativo via atendimento Whatsapp mês anterior / mês atual

Comparativo Mensal Contact Center			
-	Jul/25		Ago/25
Ligações recebidas:	90.708		110.743
Ligações atendidas:	31.551		26.046
Desistências/Não atendidas	59.157	↔	84.697



Comparativo Mensal Contact Center (Whatsapp)													
	agol/24	Setl/24	out/24	Nov/24	Dez/24	Jan/25	Fev/25	Mar/25	Abr/25	Mai25	Jun25	Jul/25	Ago/25
Contatos recebidos:	40.913	46.421	39.122	32.412	22.897	42.615	37.189	39.429	36.632	19.297	56.333	90.708	110.743
Contatos atendidos:	39.076	46.420	39.096	32.405	22.897	42.560	36.948	39.349	36.158	19.113	24.217	31.551	26.046
Desistências/Não atendidas	1.837	1	26	7	0	55	241	80	474	184	32.112	59.157	84.697
Maior tempo na fila	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:	00:17:35	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:	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:	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:



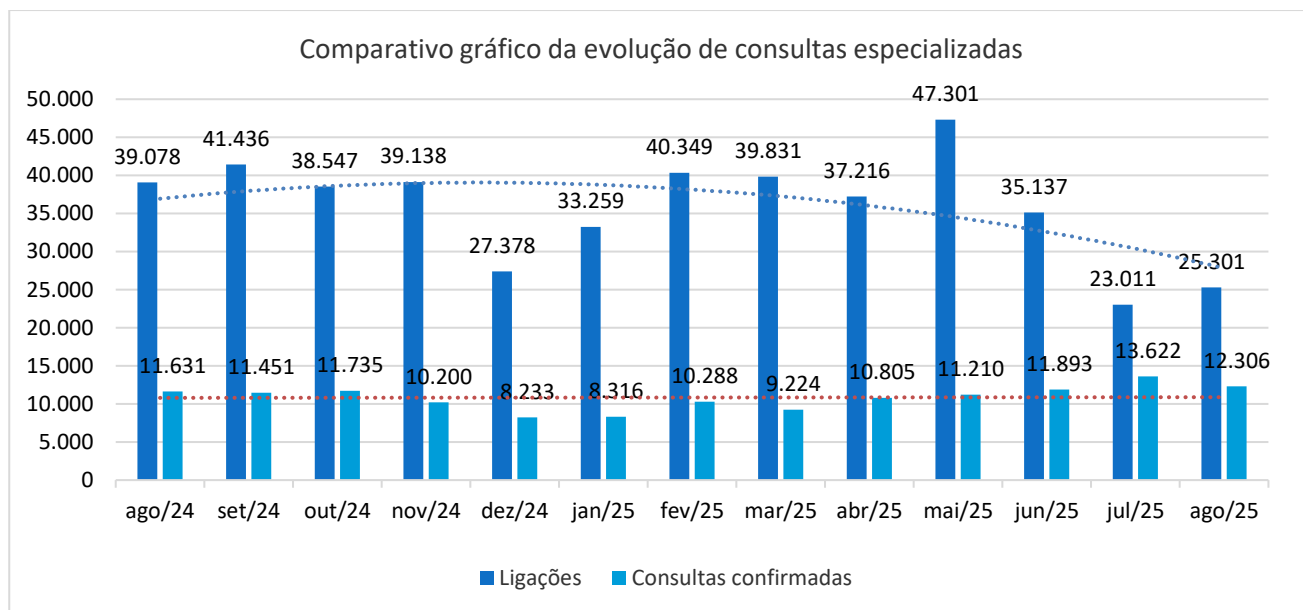
2.11. Serviço de Apoio às Consultas Especializadas

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 agosto/2025, a Central de Consultas Especializadas efetuou 25.301 (vinte e cinco mil trezentos e um), ligações para confirmação e repasse dos dados de 12.306 (doze trezentos e seis).

Consulta Especializada - Ligações													
Mês	ago/24	set/24	out/24	nov/24	dez/24	jan/25	fev/25	mar/25	abr/25	mai/25	jun/25	jul/25	ago/25
Ligações	39.078	41.436	38.547	39.138	27.378	33.259	40.349	39.831	37.216	47.301	35.137	23.011	25.301
Consultas confirmadas	11.631	11.451	11.735	10.200	8.233	8.316	10.288	9.224	10.805	11.210	11.893	13.622	12.306
%	30%	28%	30%	26%	30%	25%	25%	23%	29%	24%	34%	59%	49%



- 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 agosto/2025, a Central efetuou 1.869, 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
	Agosto	1.869
	Total	56.886

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

Em agosto/2025, a Central de Consultas Especializadas estadual efetuou 2.816 (dois mil oitocentos e dezesseis) 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
	Agosto	2.816
Total		29.622

2.12. SERVIÇO DE ACOLHIMENTO E HUMANIZAÇÃO DO CIAMS NOVO HORIZONTE

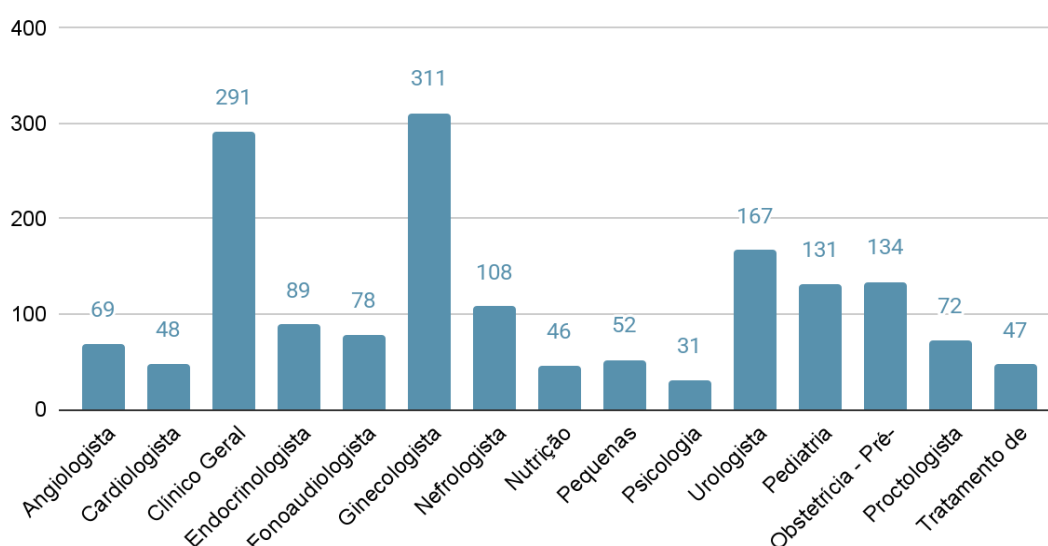
Humanizar e modernizar o atendimento de saúde nos âmbitos da rede municipal de saúde que compõem o SUS nesta capital, em especial no CIAMS Novo Horizonte transcreve-se como um marco ímpar do seu planejamento e engajamento nessa nova filosofia, objetivando um melhor atendimento aos seus usuários.

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

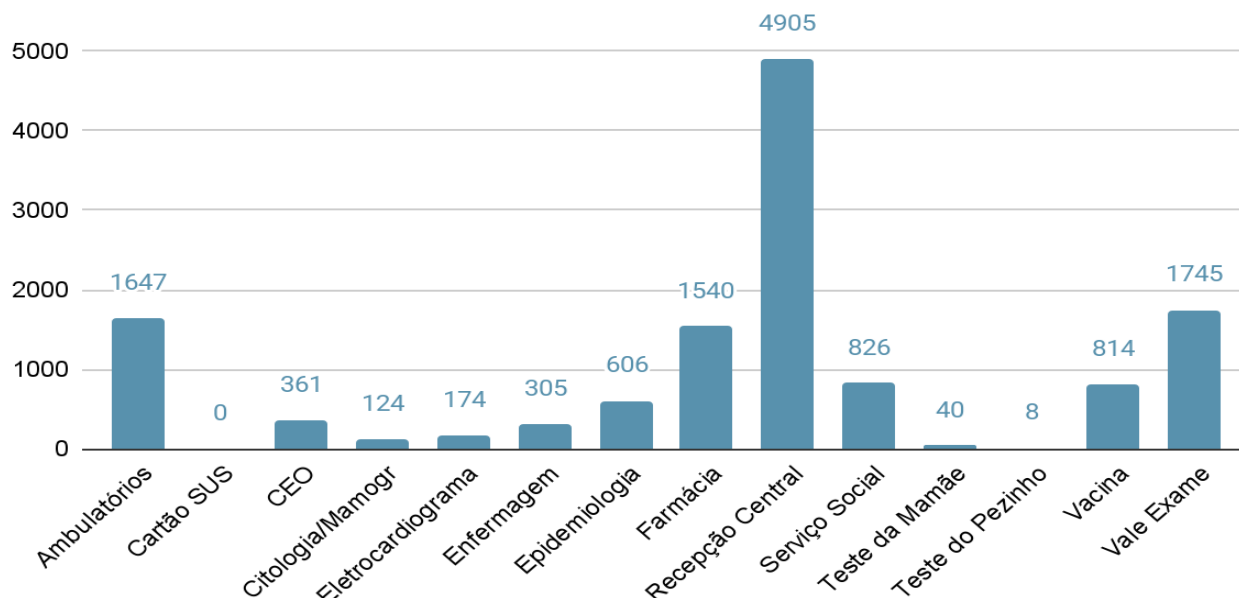
Conforme demonstrativo gráfico abaixo, no mês de agosto o total de atendimentos ambulatoriais para as especialidades médicas foi de 1674 (mil seiscentos e setenta e quatro). Dos números apresentados, houve maior produção para a especialidade de Clínico geral (291), Ginecologia (311) e Urologia (167).



Produção Ambulatorial – Atendimentos / Procedimentos:

Item	Procedimento	Atendimento
1	Ambulatórios	1647
2	Cartão SUS	0
3	CEO	361
4	Citologia/Mamografia	124
5	Eletrocardiograma	174
6	Enfermagem	305
7	Epidemiologia	606
8	Farmácia	1540
9	Recepção Central	4905
10	Serviço Social	826
11	Teste da Mamãe	40
10	Teste do Pezinho	8
13	Vacina	814
14	Vale Exame	1745
<i>Total de Atendimentos</i>		13095

Conforme demonstrado na tabela anterior, no mês de AGOSTO 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 (1647), Vale exames (1745), Recepção Central (4905) e Vacina (814).



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

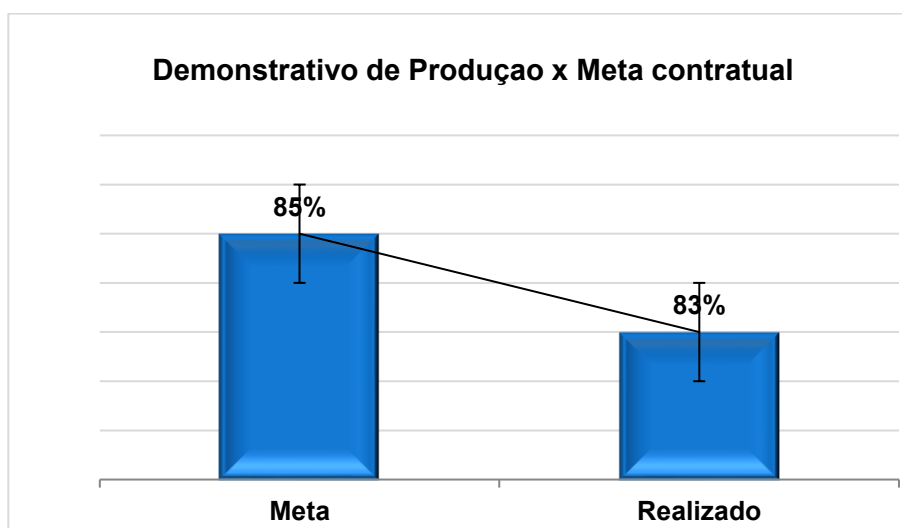
Produção Odontológica – Mês de AGOSTO - 2025			
	Odontólogo	Especialidade	Atendimento
1	Alexandre Alves Leite	Bucomaxilo	21
2	André da Costa Monini	Endodontia	60
3	Camila Alves Costa	Periodontia/Lesão de Boca	18
4	Camila Daher Cozac	Odontopediatria	Férias
5	Flávia de Oliveira e Silva	Endodontia	21
6	Daniela Cardoso	Prótese Total	Férias
7	Francielle Muniz	Prótese Total	22
8	Ivanete Medeiros Lopes	Endodontia	Férias
9	José Everaldo de Aquino	Prótese Total	13
10	Karla Cecilia Alves	Ortodontia	64
11	Kelly Braz Hollanda	Odontopediatria	30
12	Livia Oliveira Martins	Lesão de boca	6
13	Marcos Afonso Brollo e Silva	Endodontia	8
14	Paulo Eduardo Carli	Prótese Total	43
15	Raquel Teles	Paciente Especial	21
16	Roberto Massayoshi Gondo	Bucomaxilo	licença premium
17	Tiago Antonio de Moraes	Ortodontia	licença médica
18	Vânia Alves Vigiano Rosa	Endodontia	34
	Total de Atendimento		361

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

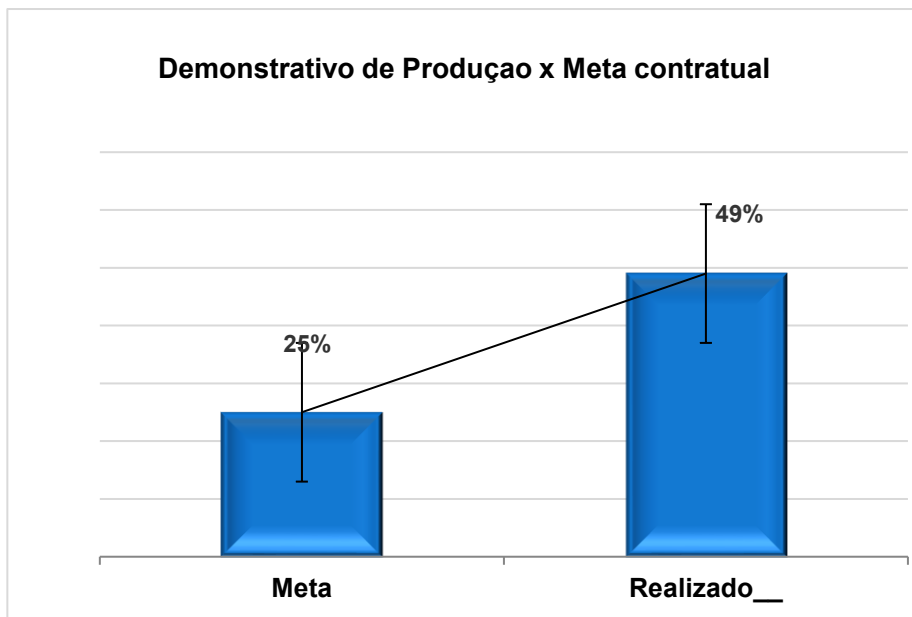
Mês	Meta	Realizado	% alcance
Agosto/25	85%	85%	100%



- Serviço de Apoio as Consultas Especializadas**

Mês	Meta	Realizado	% alcance
Agosto/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, 09 de setembro de 2025.