



ATIVIDADES CONTRATADAS E INDICADORES - ANUAL CONSOLIDADO - 2020

Indicador	META CONTRATADA	CONSOLIDADO ANUAL
Nº Total de atendimentos médicos (Clínica médica, Ortopedia e Pediatria)	148.500	93.964
		63,28%
Nº Total de atendimentos médicos (Oftalmologia)	36.000	32.060
		89,06%
Cumprimento da escala médica completa	COMPLETA	COMPLETA
Acolhimento com Classificação	CUMPRIDO	CUMPRIDO
Resolução de Queixas	> 80%	> 80%
Pesquisa de Satisfação	> 10%	5.782
		4,83%
Qualidade da informação	98%	98%
Turnover	< 2%	5,07%
Financeiro	Relatório Entregue	Relatório Entregue

Indicador	META CONTRATADA	META REALIZADA					
		JANEIRO	FEVEREIRO	MARÇO	ABRIL	MAIO	JUNHO
Nº Total de atendimentos médicos (Clínica médica, Ortopedia e Pediatria)	12.375	11.264	10.538	9.996	6.464	3.585	4.400
		91,02%	85,16%	80,78%	52,23%	28,97%	35,56%
Nº Total de atendimentos médicos (Oftalmologia)	3.000	1.890	2.780	2.476	1.582	1.338	2.274
		63,00%	92,67%	82,53%	52,73%	44,60%	75,80%
Cumprimento da escala médica completa	COMPLETA	COMPLETA	COMPLETA	COMPLETA	COMPLETA	COMPLETA	COMPLETA
Acolhimento com Classificação	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO
Resolução de Queixas	> 80%	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO
Pesquisa de Satisfação	> 10%	1.456	1.826	1.475	1.025	0	0
		12,92%	17,32%	11,81%	15,85%	0,00%	0,00%
Qualidade da informação	98%	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO
Turnover	< 2%	NÃO CUMPRIDA (10,04%)	NÃO CUMPRIDA (10,04%)	NÃO CUMPRIDA (5,2%)	NÃO CUMPRIDA (3,72%)	NÃO CUMPRIDA (5,51%)	NÃO CUMPRIDA (4,62%)
Financeiro	Relatório Entregue	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO
Indicador	META CONTRATADA	META REALIZADA					
		JULHO	AGOSTO	SETEMBRO	OUTUBRO	NOVEMBRO	DEZEMBRO
Nº Total de atendimentos médicos (Clínica médica, Ortopedia e Pediatria)	12.375	6.797	7.862	7.988	8.632	8.745	7.693
		54,93%	63,53%	64,55%	69,75%	70,67%	62,17%
Nº Total de atendimentos médicos (Oftalmologia)	3.000	3.124	3.585	3.640	3.512	3.219	2.640
		104,13%	119,50%	121,33%	117,07%	107,30%	88,00%
Cumprimento da escala médica completa	COMPLETA	COMPLETA	COMPLETA	COMPLETA	COMPLETA	COMPLETA	COMPLETA
Acolhimento com Classificação	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO
Resolução de Queixas	> 80%	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO
Pesquisa de Satisfação	> 10%	0	0	0	0	0	0
		0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
Qualidade da informação	98%	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO
Turnover	< 2%	CUMPRIDA (1,46%)	NÃO CUMPRIDA (2,72%)	NÃO CUMPRIDA (4,69%)	NÃO CUMPRIDA (3,31%)	NÃO CUMPRIDA (3,01%)	NÃO CUMPRIDA (6,5%)
Financeiro	Relatório Entregue	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO	CUMPRIDO

Obs.: As Pesquisas de Satisfação foram suspensas no período de maio de 2020-fevereiro de 2021, por conta do advento da pandemia de COVID-19.