



Nome da Instituição: INSTITUTO CEMA DE OFTALMOLOGIA E OTORRINOLARINGOLOGIA  
Endereço da Instituição: RUA PASCOAL MOREIRA, 450 - MOOCA SÃO PAULO  
CNPJ: 03.456.304/0001-56  
CNES: 2091550

## CONVÊNIO 00049/2025.SES DEMANDA 57822

### METAS A SEREM ATINGIDAS

#### METAS QUALITATIVAS

**AMPLIAR EM 5% O PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO " MUITO BOM E BOM " DOS USUÁRIOS ASSISTIDOS PELO PROGRAMA**

**Ações para Alcance:** APLICAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO AOS USUÁRIOS DO SUS ASSISTIDOS PELO PROGRAMA

**Situação Atual:** ATUALMENTE A MÉDIA É DE 80% DE SATISFAÇÃO - "MUITO BOM E BOM

**Situação Pretendida:** AMPLIAR EM 5%, O PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SUS ASSISTIDOS PELO PROGRAMA, TOTALIZANDO EM 85%

**Indicador de Resultado:** TAXA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DEMONSTRANDO AUMENTO DE 5%

**Fórmula de Cálculo do Indicador:**  $\frac{\text{NÚMERO DE PACIENTES QUE RESPONDEU A PESQUISA DE SATISFAÇÃO ENTRE " MUITO BOM E BOM "}}{\text{NÚMERO TOTAL DE PESSOAS PESQUISADAS}} \times 100$

**Fonte do Indicador:** PLANILHA DE PESQUISA MKT / SAC

#### METAS QUANTITATIVAS

**MANTER A MÉDIA MENSAL DE CONSULTAS DE OTORRINOLARINGOLOGIA**

**Ações para Alcance:** ATRAVÉS DA REALIZAÇÃO DE CONSULTAS DE OTORRINOLARINGOLOGIA

**Situação Atual:** ATUALMENTE REALIZAMOS UMA MÉDIA DE 2.500 CONSULTAS DE OTORRINOLARINGOLOGIA

**Situação Pretendida:** MANTER A MÉDIA MENSAL DE REALIZAÇÃO DE 2.500 CONSULTAS DE OTORRINOLARINGOLOGIA / MÊS

**Indicador de Resultado:** TAXA DE CONSULTAS DE OTORRINOLARINGOLOGIA REALIZADAS

**Fórmula de Cálculo do Indicador:**  $\frac{\text{NÚMERO DE CONSULTAS AGENDADAS}}{\text{NÚMERO DE CONSULTAS REALIZADAS}} \times 100$

**Fonte do Indicador:** TABNET SIA/SUS