



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 001737/2024.SES DEMANDA 69748

### METAS A SEREM ATINGIDAS

#### METAS QUALITATIVAS

**ATINGIR 85%. O ÍNDICE DE SATISFAÇÃO "MUITO BOM E BOM"  
DOS USUÁRIOS ASSISTIDOS PELO PROGRAMA**

<b>Ações para Alcance:</b>	APLICAR PESQUISA DE SATISFAÇÃO AOS USUÁRIOS DO SUS ASSISTIDOS PELO PROGRAMA AMOSTRAGEM 100 PACIENTES/MÊS
<b>Situação Atual</b>	ATUALMENTE A MÉDIA É DE 80% DE SATISFAÇÃO - "MUITO BOM E BOM"
<b>Situação Pretendida:</b>	AMPLIAR EM 5%, O PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DO SUS ASSISTIDOS PELO PROGRAMA, TOTALIZANDO EM 85%
<b>Indicador de Resultado:</b>	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DEMONSTRANDO AUMENTO DE 5%
<b>Fórmula de Cálculo do Indicador:</b>	$\frac{\text{NÚMERO DE PACIENTES QUE RESPONDEU A PESQUISA DE SATISFAÇÃO ENTRE "MUITO BOM E BOM"}}{\text{NÚMERO TOTAL DE PESSOAS PESQUISADAS}} \times 100$
<b>Fonte do Indicador:</b>	PLANILHA DE PESQUISA MKT / SAC

#### METAS QUANTITATIVAS

**AUMENTAR A MÉDIA MENSAL DE CIRURGIAS DE  
OTORRINOLARINGOLOGIA**

<b>Ações para Alcance:</b>	ATRAVÉS DA REALIZAÇÃO DE CIRURGIAS DE OTORRINOLARINGOLOGIA
<b>Situação Atual:</b>	ATUALMENTE REALIZAMOS UMA MÉDIA DE 160 CIRURGIAS / MÊS
<b>Situação Pretendida:</b>	AUMENTAR A MÉDIA MENSAL DE REALIZAÇÃO DE 170 CIRURGIAS / MÊS
<b>Indicador de Resultado:</b>	TAXA DE CIRURGIAS DE OTORRINOLARINGOLOGIA REALIZADAS
<b>Fórmula de Cálculo do Indicador:</b>	$\frac{\text{NÚMERO DE CIRURGIAS AGENDADAS}}{\text{NÚMERO DE CIRURGIAS REALIZADAS}} \times 100$
<b>Fonte do Indicador:</b>	TABNET SUS - SIH - SIA/SUS