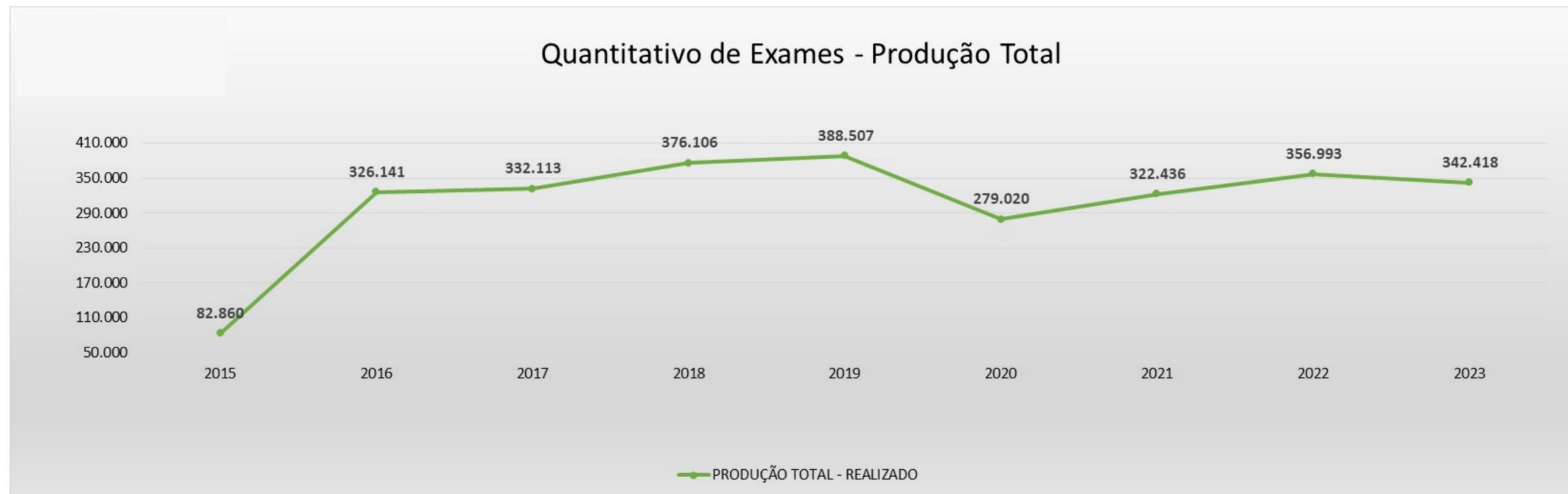


Indicadores de Desempenho x Contraprestação



Antes e Depois em 3 Unidades da PPP



INDICADOR

Tempo desde a solicitação do exame até a hora marcada no PACS/RIS - Exames com caráter Regular	5%
Tempo desde a solicitação do exame até a hora marcada no PACS/RIS - Exames com caráter Urgente em até 1 hora	5%
Tempo desde a solicitação do exame até a hora marcada no PACS/RIS - Exames com caráter Urgente em até 2 hora	5%
Tempo desde a chegada do cliente ao setor de Bioimagem para realização do exame, até a disponibilização do laudo no PACS/RIS - Exames com caráter Regular	12%
Tempo desde a chegada do cliente ao setor de Bioimagem para realização do exame, até a disponibilização do laudo no PACS/RIS - Exames com caráter Urgente em até 1 hora	8%
Tempo desde a chegada do cliente ao setor de Bioimagem para realização do exame, até a disponibilização do laudo no PACS/RIS - Exames com caráter Urgente em até 2 hora	7%
Tempo desde a realização do exame à disponibilização do laudo para os clientes Ambulatoriais	8%
Tempo desde a chegada do cliente ao Setor de Bioimagem para realização do exame de Raios X, para o qual não foi solicitado laudo, até a disponibilização da imagem Exames com caráter Regular	5%
Tempo desde a chegada do cliente ao Setor de Bioimagem para realização do exame de Raios X, para o qual não foi solicitado laudo, até a disponibilização da imagem Exames com caráter Urgente em até 1 hora	5%

INDICADOR

Número de exames realizados em pacientes ambulatoriais	4%
Disponibilidade da aplicação PACS/RIS	8%
Disponibilidade da rede de comunicação interna (LAN) de cada Unidade	4%
Disponibilidade da rede de comunicação externa (WAN)	2%
Tempo de resposta da equipe de suporte (help desk) de nível 0	3%
Tempo de resposta da equipe de suporte (help desk) de nível 1	3%
Tempo de espera dos clientes de ambulatório, desde a hora agendada até a realização do exame	1%
Número de exames repetidos que exijam retorno do Cliente por causa imputável	2%
Número de marcações canceladas por causa imputável à Concessionária	7%
Realização e acompanhamento do plano de manutenção dos equipamentos e instalação do PACS/RIS e das redes de comunicação interna e externa	1%
Realização e acompanhamento operacional do plano de manutenção das instalações	1%
Índice de satisfação do cliente através de pesquisa externa	2%
Índice de satisfação do médico prescritor através de pesquisa externa	2%

Unidade	NPS	Meta	Qtd Pacientes	Qtd Atendimentos Ambulatoriais
	100,00%	91,80%	15	90
	100,00%	91,80%	6	156
	97,40%	91,80%	231	631
	97,33%	91,80%	187	866
	96,77%	85,00%	62	207
	95,95%	91,80%	74	382
	95,45%	91,80%	22	55
	95,35%	91,80%	129	1066
	94,94%	91,80%	79	116
	93,69%	91,80%	111	1225
	93,68%	91,80%	95	190
	91,43%	91,80%	35	203