

## ANEXO II-METAS QUALITATIVAS

META	INDICADOR
1. Trabalhar rede de educação permanente, humanização e protocolos de atendimentos.	Organizaçãodos fluxos de atendimento das unidades para que consigam de forma humanitária realizar acolhimento aos pacientes/clientes de forma a sanar as necessidades do momento.
2. Mensurar a satisfação dos clientes por quadrimestre.	Implantação e Manutenção do sistema de avaliação da satisfação dos usuários internos e externos.
3. Desenvolver cursos e capacitações.	Quantidade de cursos de capacitação ministrados aos profissionais que atuam no Hospital.
4. Implementar escutas realizadas com respostas e resultados.	Central de acolhimento para escuta do usuário com sistema de resposta.
5. Manter estrutura profissional e treinamento das equipes em 100%.	Quadro geral de funcionários efetivos e terceirizados.
6. Garantir resolutividade de 85% dos casos dentro dos programas a serem executados.	Contratação de profissionais terceirizados.
7. Formar parcerias com outros âmbitos municipais, como educação, cidadania, meio ambiente, cultura, entre outros.	Trabalho desenvolvido para se criar rede entre setores visando o acompanhamento da população assistida.
8. Implementar sistema de referência/contrarreferência.	Percentual de integração com as divisões em saúde para que se forme estrutura de apoio. Diagnóstico e acompanhamento dos clientes/pacientes.
9. Manter os setores de informações atualizados dentro dos prazos previstos de acordo com o ministério da saúde, estado e/ou Município.	Relatórios de produção/informação.

10. Criar, implementar e executar em 100% dos serviços protocolos de normas e rotinas nos atendimentos.	Manutenção do fluxo de atendimentos e acompanhamentos ofertando garantia e constante melhoria nos atendimentos oferecidos
11. Garantir 100% dos profissionais das equipes de acordo com a necessidade dos programas executados.	Prestação de Contas sobre os custos diretos fixos - Médicos, Enfermeiros, Dentistas, Farmaceuticos e terceirizados.
12. Garantir 100% dos profissionais da equipe de acordo com o projeto.	Prestação de Contas sobre os custos diretos fixos - Médicos, Enfermeiros, Dentistas, Farmaceuticos e terceirizados.
13. Valores a serem pagos de consumo diversos conforme planilha de despesas.	Prestação de Contas sobre os custos diretos fixos - Médicos, Enfermeiros, Dentistas, Farmaceuticos e terceirizados.
14. Garantir que o processo de trabalho transcorra de forma organizada e sistematizada.	Fiscalização <i>in loco</i> .
15. 15. Fornecer uniformes específicos para cada categoria profissional.	Fiscalização <i>in loco</i> .
16. 16. Prestar assistência técnica e manutenção preventiva e corretiva de forma contínua.	Fiscalização <i>in loco</i> .
17. 17. Utilizar ferramentas gerenciais que facilitem a horizontalização da gestão.	Fiscalização <i>in loco</i> .
18. 18. Treinamentos visando a humanização e o acolhimento nos atendimentos prestados.	Quantidade de treinamentos efetivamente ministrados aos funcionários e terceirizados.