

PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO (2017-2021)	
SETOR	INDICADOR ESTRATÉGICO
ESPAÇO VIVER BEM	TAXA DE ATENDIMENTOS DOS BENEFICIÁRIOS DO PGCC NO PRONTO ATENDIMENTO
	TAXA DE ÓBITOS DOS BENEFICIÁRIOS DO PGCC
	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS PARTICIPANTES COM O PGCC
	SINISTRALIDADE MENSAL DO PGCC
	PERCENTUAL DE MEMBROS QUE PARTICIPARAM DOS TREINOS DO MOVA-SE
	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS PARTICIPANTES COM O VIVER BEM SAUDÁVEL
	PROPORÇÃO DE BEN DO VBS COM MELHORA NO SCORE DE QUALIDADE DE VIDA
	PERCENTUAL DE INSCRITOS NO VBS COM PERFIL DE RISCO CONHECIDO
	TAXA DE BEN DO VBS QUE PARTICIPARAM AO MENOS DE UMA AÇÃO PROGRAMÁTICA
	PROPORÇÃO DE BEN DO VIVER BEM SAUDÁVEL COM MELHORA DO PERFIL LIPÍDICO
	PROPORÇÃO DE BEN DO VIVER BEM SAUDÁVEL COM MELHORA DA GLICEMIA EM JEJUM
	PERCENTUAL DE MEMBROS QUE PARTICIPARAM DOS TREINOS DO VIVER BEM SAUDAV
	TAXA DE EFETIVIDADE NA PREVENÇÃO DE INTERNAÇÕES RELACIONADAS À DM
	TAXA DE EFETIVIDADE NA PREVENÇÃO DE AMPUTAÇÕES APÓS ADESÃO AO PGDC
	TAXA DE PREVENÇÃO DE ADMISSÃO NO P.A. POR DM DESCOMPENSADA
	TAXA DE SATISFAÇÃO DOS PARTICIPANTES EM RELAÇÃO AO PGDC
	TAXA DE RECLAMAÇÕES DOS PARTICIPANTES REFERENTES AO PGDC
	PERCENTUAL DE BEN DO PGDC SEM REAÇÕES ADVERSAS A MEDICAÇÃO CONTÍNUA
	TAXA DE PREVENÇÃO D INTERNAÇÃO POR USO INCORRETO DE MEDICAÇÃO CONTÍNUA
	PROPORÇÃO DE BEN DO PGDC EM USO CORRETO DE MEDICAÇÃO CONTÍNUA
	SINISTRALIDADE MENSAL DO PGDC
REDE CREDENCIADA	PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO DA REDE PRESTADORA (HOSPITAIS, CLÍNICAS E LABORATÓRIOS)
UNIVOCE	PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO DOS COOPERADOS
OUVIDORIA + CAU	AVALIAÇÃO QUANTO A FACILIDADE PARA MARCAÇÃO DE CONSULTAS E EXAMES COMPLEMENTARES PELOS PRESTADORES- AVALIAÇÕES POSITIVAS (BOM/MUITO BOM-ÓTIMO)
	AVALIAÇÃO DO ACESSO À LISTA DE PRESTADORES DE SERVIÇOS CREDENCIADOS PELO PLANO DE SAÚDE POR MEIO FÍSICO E DIGITAL - AVALIAÇÕES POSITIVAS (BOM/MUITO BOM)
	AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESTADO PELOS PRESTADORES- AVALIAÇÕES POSITIVAS (BOM/MUITO BOM-ÓTIMO)
	AVALIAÇÃO DA ATENÇÃO EM SAÚDE RECEBIDA (HOSPITAIS, LABORATÓRIOS, CLÍNICAS, MÉDICOS, FISIOTERAPEUTAS, NUTRICIONISTAS, PSICÓLOGOS E OUTROS?- AVALIAÇÕES POSITIVAS (BOM/MUITO BOM)
	AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO A COMUNICAÇÃO COM A OPERADORA PELOS CANAIS DE ATENDIMENTO OFERECIDOS - AVALIAÇÕES POSITIVAS (BOM/MUITO BOM)
	PERCENTUAL DE SATISFAÇÃO GERAL DO PLANO DE SAÚDE - AVALIAÇÕES POSITIVAS (ÓTIMO/MUITO BOM/ BOM) + SUGESTÕES DE MELHORIAS
	CLIENTE CALL CENTER- % DE ATENDIDOS NO TEMPO DE 30 SEGUNDOS
	CLIENTE CALL CENTER- TEMPO MEDIO DE ESPERA DAS LIGACOES
AUTORIZAÇÕES	CLIENTE CALL CENTER- % DE LIGACOES ABANDONADAS
	CLIENTE INTERCAMBIO- % DAS AUTORIZACOES RESPONDIDAS DENTRO DO PRAZO
NQS	ÍNDICE DE DESEMPENHO NO 'SELO DE GOVERNANÇA E SUSTENTABILIDADE'
	ÍNDICE DE DESEMPENHO NO 'SELO HOSPITAIS UNIMED DE SUSTENTABILIDADE'
	ÍNDICE SESCOOP DE GOVERNANÇA COOPERATIVA (ISGC)
	ÍNDICE SESCOOP DE GESTÃO (ISG)
	ÍNDICE SESCOOP DE SUSTENTABILIDADE COOPERATIVISTA (ISSC)
INFORMAÇÕES GERENCIAIS, GD3, NAPS E CONTROLADORIA	SINISTRALIDADE CONTÁBIL GERAL (PESSOA FÍSICA E PESSOA JURÍDICA)
	SINISTRALIDADE DO PLANO APS- ATENDIMENTO PERSONALIZADO A SAÚDE (PESSOA JURÍDICA E PESSOA FÍSICA)
	NÚMERO DE ATENDIMENTOS MÉDICOS REALIZADOS FORA DO PRAZO DA RN259/268 ANS, A PARTIR DA SOLICITAÇÃO VIA CANAIS FORMAIS
	QUANTIDADE MÉDICOS PARA CADA (1) MIL HABITANTES - GERAL (ATENÇÃO PRIMÁRIA + ATENÇÃO ESPECIALIZADA)
	QUANTIDADE MÉDICOS PARA CADA (1) MIL HABITANTES - ATENÇÃO PRIMÁRIA A SAÚDE (BÁSICA + PRONTO ATENDIMENTO)
	QUANTIDADE MÉDICOS PARA CADA (1) MIL HABITANTES - ATENÇÃO ESPECIALIZADA
GESTÃO DE PESSOAS	TAXA DE ABSENTEÍSMO TOTAL
	TURNOVER- ÍNDICE DE ROTATIVIDADE DE PESSOAL (GERENCIAMENTO DOS DESLIGAMENTOS)
	TAXA DE EFETIVIDADE NA CONTRATAÇÃO
	ÍNDICE DE QUALIDADE NO AMBIENTE DE TRABALHO (IQAT)- PROGRAMAS DE QUALIDADE DE VIDA NO TRABALHO, SEGURANÇA, SAÚDE, HIGIENE, MEDICINA OCUPACIONAL, ASSISTÊNCIA SOCIAL
	AVALIAR O ÍNDICE GERAL DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES