

# Indicadores de Gestão

O que é, quais são e como usar.



DESENVOLVIDO POR:

**PLANETS**  
CONSULTORIA

# CONTEÚDO

03	Introdução
05	O que são indicadores de gestão?
08	Indicador de produção
11	Indicador de capacidade instalada
14	Indicador de evasão de pacientes
17	Indicador de ticket médio
21	Indicador de produção a faturar
25	Indicador de inadimplência do mês
28	Indicador de glosas do mês
30	Indicador de superávit
32	Indicador de contas a pagar
36	Indicador de grau de satisfação do cliente
39	Indicador boletim tempo de espera
43	Entre em contato conosco

# Introdução



DESENVOLVIDO POR:

**PLANETS**  
CONSULTORIA

## Introdução

Quando se trata de estabelecer diretrizes, objetivos e metas, o primeiro passo é olhar para dentro da organização, a fim de analisar seus indicadores de gestão. Dessa maneira, é possível avaliar criticamente os resultados conquistados e pensar estrategicamente sobre os desafios futuros.

Em cada etapa do processo produtivo no setor de saúde é possível estabelecer indicadores que ajudam a compreender o desempenho do negócio.

O que pode variar é a quantidade e o nível de detalhamento que cada organização consegue obter ao medir seus processos. O sistema MedNews oferece indicadores para auxiliar de forma assertiva suas tomadas de decisão.



# O que são Indicadores de gestão?



## O que são indicadores de gestão?

Os indicadores de gestão são uma importante ferramenta para tomada de decisão. Analisar as informações disponíveis sobre os processos corporativos contribui para que todos tenham em mãos uma fotografia da performance da sua clínica/hospital. Isso permite uma leitura objetiva sobre aspectos como rentabilidade, produtividade, lucratividade, competitividade, pontos fortes e pontos a melhorar, entre outros.

Acompanhar os números de uma empresa contribui também para o planejamento futuro, uma vez que permite aos gestores o embasamento necessário para a tomada de decisão.

Ao fazer a gestão por indicadores é possível refletir sobre novos investimentos, dimensionar de maneira correta a equipe, ampliar a produção, melhorar processos, estudar a viabilidade de lançar de novos produtos, reduzir custos, promover ações de relacionamento com o cliente, selecionar e desenvolver novos fornecedores, buscar novos aportes de capital, qualificar colaboradores, alterar o posicionamento de marca, entre outros.



Este e-book mostra o passo-a-passo para se obter um quadro de indicadores, através dos relatórios desenvolvidos pelo sistema MEDNEWS.

Assim você estará acompanhando se os objetivos e metas traçados para sua empresa, estão sendo alcançados!

A seguir apresentamos alguns modelos de fluxos para gestão de indicadores a partir dos relatórios fornecidos pelo sistema MEDNEWS.

Desta forma, você poderá obter um painel simples, descomplicado e, além de tudo, confiável. (Já que todas as informações foram emitidas pelo sistema MEDNEWS).

Esta proposta de indicadores lhe dará um panorama e se precisar, há os indicadores de processo que são o desdobramento dos indicadores apresentados.



# Indicador de produção





## Indicador de produção

Extraído do sistema MEDNEWS. Este indicador apresenta a produção necessária para cobrir as despesas e alcançar a lucratividade esperada.

É obtido através do relatório **46–“Posição Fluxo de Faturamento”**, conforme demonstrado a seguir.

Abaixo segue o passo-a-passo para obtenção do indicador no sistema MEDNEWS.

A primeira coluna, **PRODUÇÃO**, apresenta o volume total produzido em reais. Verifique na última linha se o total está condizente com suas metas.

O esperado para todas as unidades é que os valores **ABERTOS** estejam zerados, pois se houver valor maior que zero, significa que há guias que não foram dadas baixa pela recepção.

As colunas **AUTENTICADAS** demonstram as guias que estão prontas para serem faturadas e **ENVIADAS** o que já foi enviado em uma fatura para o convênio.

https://softnew.eti.br  
**NOVIDADES**  
 Novos Recursos, atualizações e coleta de avaliações  
**ABRIR TICKET**  
 Tenha uma forma organizada de solicitações de suporte  
**ALTERAR SENHA**  
 Alterar a senha de acesso do usuário ao sistema  
**SUPPORTE ONLINE**  
 Seg-Sex 8h às 19h  
 Sáb - Dom. Para Emergências  
**SUPPORTE A TELEFONE**  
 Fixo 75 3022 7848  
 Whatsapp 75 98274 5454

75 3022.7848 | SOFTNEWINFORMATICA | WWW.SOFTNEW.ETI.BR |

usuário => 1 - MARCIO    Diretor-Médico    5    quinta-feira, 18 de fevereiro de 2021 - 14:53:54    Softnew - Versão 21.2.1.2    DESKTOP-IUU146 / DOUTORES

Relatórios Diversos

Período de 18/02/2021 A 18/02/2021

Convenio

**2- Selecione o período desejado**

Medico

Especialidade

Procedimento

Tipo de Procedimento

Usuário

Local/Empresa

Material/Medicamento

Bancada

Setor

Motivo

Tipo de Relatório

- 1 - Relação de Guias - Sintético
- 2 - Relação de Guias - Analítico
- 3 - Diário Médico - Sintético
- 4 - Diário Médico - Analítico
- 5 - Boletim Atendimento/Tempo Espera
- 6 - Estatístico de Procedimentos
- 7 - Estatístico de Especialidades
- 8 - Estatístico de Tipo Procedimentos
- 9 - Estatístico de Convênios
- 10 - Estatístico de Empresas
- 11 - Estatístico de Bancadas
- 12 - Estatístico de Setores
- 13 - Estatístico de Diagnósticos
- 14 - Estatístico de Erros/Motivos
- 15 - Estatístico Anual
- 16 - Analítico de Exames/Filmes/Solic
- 17 - Gastos de Materiais/Medicamentos
- 18 - Produtividade Médica
- 19 - Produtividade Usuários
- 20 - Planilha de Faturamento
- 21 - Planilha de Cirurgias
- 22 - Planilha Posição Recebimentos
- 23 - Listagem de Aniversariantes
- 24 - Listagem de Pacientes
- 25 - Resumo de Atendimentos
- 26 - Caixa Diário
- 27 - Capa de Lote
- 28 - Agendamentos
- 29 - Marcação X Atendimento
- 30 - Repasse a Médicos
- 31 - Estatístico de Formas de Pagtos
- 32 - Mapa de Cirurgias
- 33 - Relação de Pagamentos Pacientes
- 34 - Por Faixa Etária
- 35 - Plantões Médicos
- 36 - Retorno de Pacientes
- 37 - Relatório de Solicitantes
- 38 - Estatístico de Glosas
- 39 - Estatístico de Kits
- 40 - Extrato de Produção Médica
- 41 - Tipos de Guias / Status
- 42 - Relatório de OPME
- 43 - Atendimentos Por Horário
- 44 - Estatístico Agendamentos
- 45 - Estatístico de Confirmadores
- 46 - Posição Fluxo Faturamento
- 47 - Relatório de Orçamentos

**3- Selecione a opção "46- Posição Fluxo Faturamento"**

Lote

Ordem de

Coop  Fat p/Médico  Rp Sintético  Imprimir Direto

**4- Clique em gerar relatório**

Gerar Relatório

Ativar o Windows  
Acesse Configurações

POSICÃO DAS GUIAS NO FLUXO DO FATURAMENTO  
DE 01/11/2019 A 01/12/2019

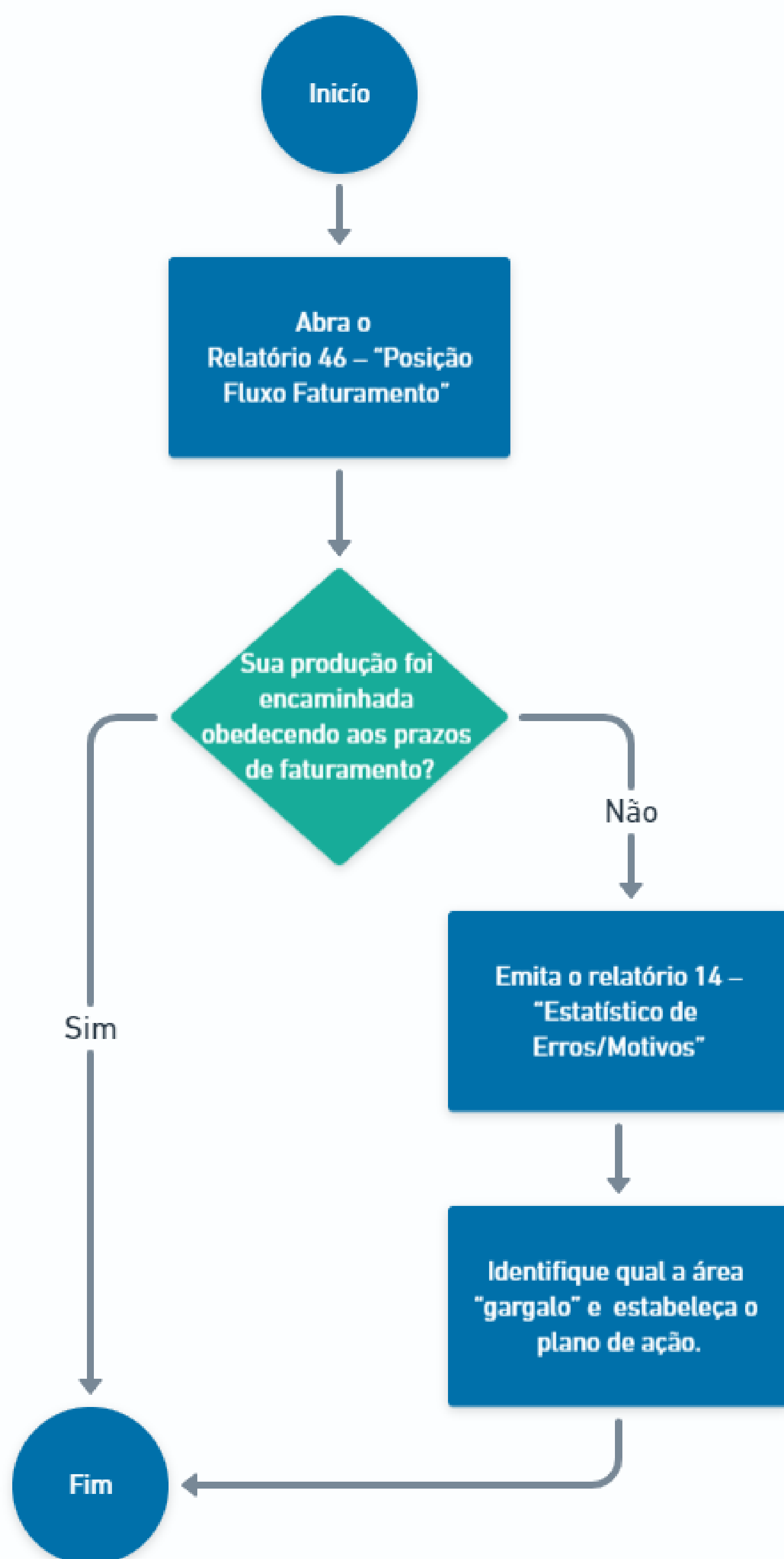
Pagina No.: 2  
15:26:11

MedNews

Geral - Geral

CONVENIO	PRODUÇÃO	AMBULATORIAL			HOSPITALAR			AUTENTICADAS		ENVIADAS
		ABERTAS	TRAT.SERIADO	BLOQUEADAS	INTERNADO	ALTA	EM PROCESSO	C/ATRASSO	S/ATRASSO	
CONVÊNIO 1	54.420,12	0,00								54.420,12
CONVÊNIO 2	5.357,76	0,00		52,88						5.304,88
CONVÊNIO 3	65.816,41	0,00								65.816,41
CONVÊNIO 4	26.511,57	0,00								26.511,57
CONVÊNIO 5	11.971,56	0,00								11.971,56
CONVÊNIO 6	11.925,81	0,00								11.925,81
CONVÊNIO 7	8.066,96	1.000,00	500,00							6.566,96
CONVÊNIO 8	2.859,98	0,00								2.859,98
CONVÊNIO 9	1.317,12	0,00							93,00	1.224,12
CONVÊNIO 10	1.248,18	0,00								1.248,18
CONVÊNIO 11	27.574,73	0,00		12,83				4.238,06	623,50	22.700,34
CONVÊNIO 12	999,84	0,00							65,04	934,80
<b>TOTAL: 12</b>	<b>781.243,83</b>	<b>1.000,00</b>	<b>500,00</b>	<b>65,73</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>4.238,06</b>	<b>781,54</b>	<b>774.440,04</b>

A seguir, veja o fluxo que sua equipe poderá seguir.



# Indicador capacidade instalada



DESENVOLVIDO POR:

**PLANOS**  
CONSULTORIA

## Indicador de capacidade instalada

Visa mensurar o nível de utilização do total de vagas disponibilizadas especificamente para as agendas médicas, ou seja, do total de “VAGAS” oferecidas, verificar o total de vagas efetivamente utilizadas. O total de vagas ocupadas é obtido através da soma de “EFETIV” (Efetivados) + “DEM. ESP.” (demanda espontânea).

Abaixo segue o passo-a-passo para obtenção do indicador no sistema MEDNEWS.

The screenshot displays the MEDNEWS web application interface. At the top, a navigation menu includes options like 'Eletrônico', 'Marcação', 'Faturamento', 'Cirurgias', 'Almoxarifado', 'Financeiro', 'Laboratório', 'Relatórios', 'Gráficos', 'Administrador', 'Controle Interno', 'Suporte', and 'Sobre'. Below this, a secondary menu features icons for 'Paciente', 'Pacote Eletrônico', 'Marcação', 'Tabelas', 'Fatura', 'Meio Mag', 'Laboratório', 'Financeiro', 'Estoque', 'Relatórios', and 'Sair'. The 'Relatórios' menu item is highlighted with a red box. The main content area features a banner with the text '1- Clique em relatórios' and the MEDNEWS logo. Below the banner, there are several service cards: 'NOVIDADES', 'ABRIR TICKET', 'ALTERAR SENHA', 'SUPORTE ONLINE', and 'SUPORTE A TELEFONE'. At the bottom, there is a footer with contact information: '75 3022.7848 | SOFTNEWINFORMATICA | WWW.SOFTNEW.ETI.BR |'. The status bar at the very bottom shows the user 'MARCIO', role 'Diretor-Médico', and system version 'Softnew - Versão 21.2.1.2'.

Relatórios Diversos

Período de  
18/02/2021 A 18/02/2021

Convênio

**2- Selecione o período desejado**

medico

Especialidade

Procedimento

Tipo de Procedimento

Usuário

Local/Empresa

Material/Medicamento

Bancada

Setor

Motivo

Tipo de Relatório

- 1 - Relação de Guias - Sintético
- 2 - Relação de Guias - Analítico
- 3 - Diário Médico - Sintético
- 4 - Diário Médico - Analítico
- 5 - Boletim Atendimento/Tempo Espera
- 6 - Estatístico de Procedimentos
- 7 - Estatístico de Especialidades
- 8 - Estatístico de Tipo Procedimentos
- 9 - Estatístico de Convênios
- 10 - Estatístico de Empresas
- 11 - Estatístico de Bancadas
- 12 - Estatístico de Setores
- 13 - Estatístico de Diagnósticos
- 14 - Estatístico de Erros/Motivos
- 15 - Estatístico Anual
- 16 - Analítico de Exames/Filmes/Solic
- 17 - Gastos de Materiais/Medicamentos
- 18 - Produtividade Médica
- 19 - Produtividade Usuários
- 20 - Planilha de Faturamento
- 21 - Planilha de Cirurgias
- 22 - Planilha Posição Recebimentos
- 23 - Listagem de Aniversariantes
- 24 - Listagem de Pacientes
- 25 - Resumo de Atendimentos
- 26 - Caixa Diário
- 27 - Capa de Lote
- 28 - Agendamentos
- 29 - Marcação X Atendimento
- 30 - Repasse a Médicos
- 31 - Estatístico de Formas de Pagtos
- 32 - Mapa de Cirurgias
- 33 - Relação de Pagamentos Pacientes
- 34 - Por Faixa Etária
- 35 - Plantões Médicos
- 36 - Retorno de Pacientes
- 37 - Relatório de Solicitantes
- 38 - Estatístico de Glosas
- 39 - Estatístico de Kits
- 40 - Extrato de Produção Médica
- 41 - Tipos de Guias / Status
- 42 - Relatório de OPME
- 43 - Atendimentos Por Horário
- 44 - Estatístico Agendamentos
- 45 - Estatístico de Confirmadores
- 50 - Analítico de Cirurgias

Lote

Ordem de

Coop  Fat p/Médico   
Rp Sintético  Imprimir Direto

**3- Selecione "44- Estatístico de agendamento"**

**4- Clique em gerar relatório**

Gerar Relatório

Ativar o Windows  
Acesse Configurações

DIA SEMANA	VAGAS	MARCA	EFETIV	FALTAS	CONTACT P/ CONF	DEM. ESP.	NOVOS	EXTRA	REV	MARCA	EFETIV	% FALTAS	CONTACT	NOVOS	CAPAC. INSTAL.
SEGUNDA-FEIRA	1659	1039	733	306	544	803	244	17	74	62,6%	70,5%	29,5%	52,4%	23,5%	105,4%
TERÇA-FEIRA	2054	1361	959	402	813	610	335	32	128	66,3%	70,5%	29,5%	59,7%	24,6%	99,5%
QUARTA-FEIRA	1664	1363	1038	325	981	916	316	34	117	81,9%	76,2%	23,8%	72,0%	23,2%	128,7%
QUINTA-FEIRA	2080	1569	1207	362	1050	517	308	37	138	75,4%	76,9%	23,1%	66,9%	19,6%	113,9%
SEXTA-FEIRA	1410	904	678	226	579	709	226	3	53	64,1%	75,0%	25,0%	64,0%	25,0%	120,4%
<b>TOTAL:</b>	<b>8.867</b>	<b>6.236</b>	<b>4.615</b>	<b>1.621</b>	<b>3.967</b>	<b>3.555</b>	<b>1.429</b>	<b>123</b>	<b>510</b>	<b>70,3%</b>	<b>74,0%</b>	<b>26,0%</b>	<b>63,6%</b>	<b>22,9%</b>	<b>75%</b>
<b>MÉDIA:</b>	<b>1.773</b>	<b>1.247</b>	<b>923</b>	<b>324</b>	<b>793</b>	<b>286</b>	<b>1.077</b>	<b>25</b>							

# Indicador de evasão de pacientes



DESENVOLVIDO POR:

**PLANETS**  
CONSULTORIA

## Indicador de evasão de pacientes

Este indicador, obtido através do MEDNEWS, visa identificar o percentual de **Pacientes faltosos**.

Observe que no exemplo, apenas **3.967 (63,6%)** pacientes foram contatados para confirmação do procedimento ou consulta. Isso pode justificar a quantidade de pacientes faltosos que no exemplo acima totalizam **26%** de todos os agendados.

Outra informação que pode ser aferida do exemplo abaixo é que esta unidade de saúde está marcando apenas **75%** das vagas ofertadas, o que pode indicar que falta investimento em marketing ou na equipe de call center.

Abaixo segue o passo-a-passo para obtenção do indicador no sistema MEDNEWS.

The screenshot displays the MEDNEWS system interface. At the top, there is a navigation menu with various options: Eletrônico, Marcação, Faturamento, Cirurgias, Almozarifado, Financeiro, Laboratório, Relatórios, Gráficos, Administrador, Controle Interno, Suporte, and Sobre. Below this, a secondary menu contains icons for Paciente, P.Eletrônico, Marcação, Tabelas, Fatura, Meio Mag, Laboratório, Financeiro, Estoque, Relatórios (highlighted with a red box), and Sair. The main content area features a banner for '2021' with the text '1- Clique em relatórios' and the MEDNEWS logo. On the left side, there are several service cards: 'NOVIDADES', 'ABRIR TICKET', 'ALTERAR SENHA', 'SUPORTE ONLINE', and 'SUPORTE A TELEFONE'. At the bottom, there is a footer with contact information: '75 3022.7848 | SOFTNEWINFORMATICA | WWW.SOFTNEW.ETI.BR |'. The status bar at the very bottom shows the user 'MARCIO', role 'Diretor-Médico', and system details like 'quinta-feira, 18 de fevereiro de 2021 - 14:53:54' and 'Softnew - Versão 21.2.1.2'.



Relatórios Diversos

Período de 18/02/2021 A 18/02/2021

Convênio

**2- Selecione o período desejado**

Medico

Especialidade

Procedimento

Tipo de Procedimento

Usuário

Local/Empresa

Material/Medicamento

Bancada

Setor

Motivo

Tipo de Relatório

- 1 - Relação de Guias - Sintético
- 2 - Relação de Guias - Analítico
- 3 - Diário Médico - Sintético
- 4 - Diário Médico - Analítico
- 5 - Boletim Atendimento/Tempo Espera
- 6 - Estatístico de Procedimentos
- 7 - Estatístico de Especialidades
- 8 - Estatístico de Tipo Procedimentos
- 9 - Estatístico de Convênios
- 10 - Estatístico de Empresas
- 11 - Estatístico de Bancadas
- 12 - Estatístico de Setores
- 13 - Estatístico de Diagnósticos
- 14 - Estatístico de Erros/Motivos
- 15 - Estatístico Anual
- 16 - Analítico de Exames/Filmes/Solic
- 17 - Gastos de Materiais/Medicamentos
- 18 - Produtividade Médica
- 19 - Produtividade Usuários
- 20 - Planilha de Faturamento
- 21 - Planilha de Cirurgias
- 22 - Planilha Posição Recebimentos
- 23 - Listaçem de Aniversariantes
- 24 - Listaçem de Pacientes
- 25 - Resumo de Atendimentos
- 26 - Caixa Diário
- 27 - Capa de Lote
- 28 - Agendamentos
- 29 - Marcação X Atendimento
- 30 - Repasse a Médicos
- 31 - Estatístico de Formas de Paçtos
- 32 - Mapa de Cirurgias
- 33 - Relação de Pagamentos Pacientes
- 34 - Por Faixa Etária
- 35 - Plantões Médicos
- 36 - Retorno de Pacientes
- 37 - Relatório de Solicitantes
- 38 - Estatístico de Glosas
- 39 - Estatístico de Kits
- 40 - Extrato de Produção Médica
- 41 - Tipos de Guias / Status
- 42 - Relatório de OPME
- 43 - Atendimentos Por Horário
- 44 - Estatístico Agendamentos
- 45 - Estatístico de Confirmadores
- 50 - Analítico de Cirurgias

Lote

Ordem de

Coop  Fat p/Médico  Rp Sintético  Imprimir Direto

**3- Selecione "44- Estatístico de agendamento"**

**4- Clique em gerar relatório**

Gerar Relatório

Ativar o Windows  
Acesse Configurações

DIA SEMANA	VAGAS	MARCA	EFETIV	FALTAS	CONTACT P/ CONF	DEM. ESP.	NOVOS	EXTRA	REV	MARCA	EFETIV	% FALTAS	CONTACT	NOVOS	CAPAC. INSTAL.
SEGUNDA-FEIRA	1659	1039	733	306	544	803	244	17	74	62,6%	70,5%	29,5%	52,4%	23,5%	105,4%
TERÇA-FEIRA	2054	1361	959	402	813	610	335	32	128	66,3%	70,5%	29,5%	59,7%	24,6%	99,5%
QUARTA-FEIRA	1664	1363	1038	325	981	916	316	34	117	81,9%	76,2%	23,8%	72,0%	23,2%	128,7%
QUINTA-FEIRA	2080	1569	1207	362	1050	517	308	37	138	75,4%	76,9%	23,1%	66,9%	19,6%	113,9%
SEXTA-FEIRA	1410	904	678	226	579	709	226	3	53	64,1%	75,0%	25,0%	64,0%	25,0%	120,4%
<b>TOTAL:</b>	<b>8.867</b>	<b>6.236</b>	<b>4.615</b>	<b>1.621</b>	<b>3.967</b>	<b>3.555</b>	<b>1.429</b>	<b>123</b>	<b>510</b>	<b>70,3%</b>	<b>74,0%</b>	<b>26,0%</b>	<b>63,6%</b>	<b>22,9%</b>	<b>75%</b>
<b>MÉDIA:</b>	<b>1.773</b>	<b>1.247</b>	<b>923</b>	<b>324</b>	<b>793</b>	<b>286</b>	<b>1.077</b>	<b>25</b>							

# Indicador de ticket médio



DESENVOLVIDO POR:

**PLANOS**  
CONSULTORIA

## Indicador de ticket médio

O **ticket médio** é um importante indicador de gestão, pois ele avalia o **valor do conjunto médio** de serviços consumidos por paciente. Através dele os gestores podem elaborar **estratégias** de negócios mais adequadas podendo focar nos produtos mais importantes ou fortalecer aqueles que precisam ter o ticket médio aumentado.

Abaixo segue o passo-a-passo para obtenção do indicador no sistema MEDNEWS.



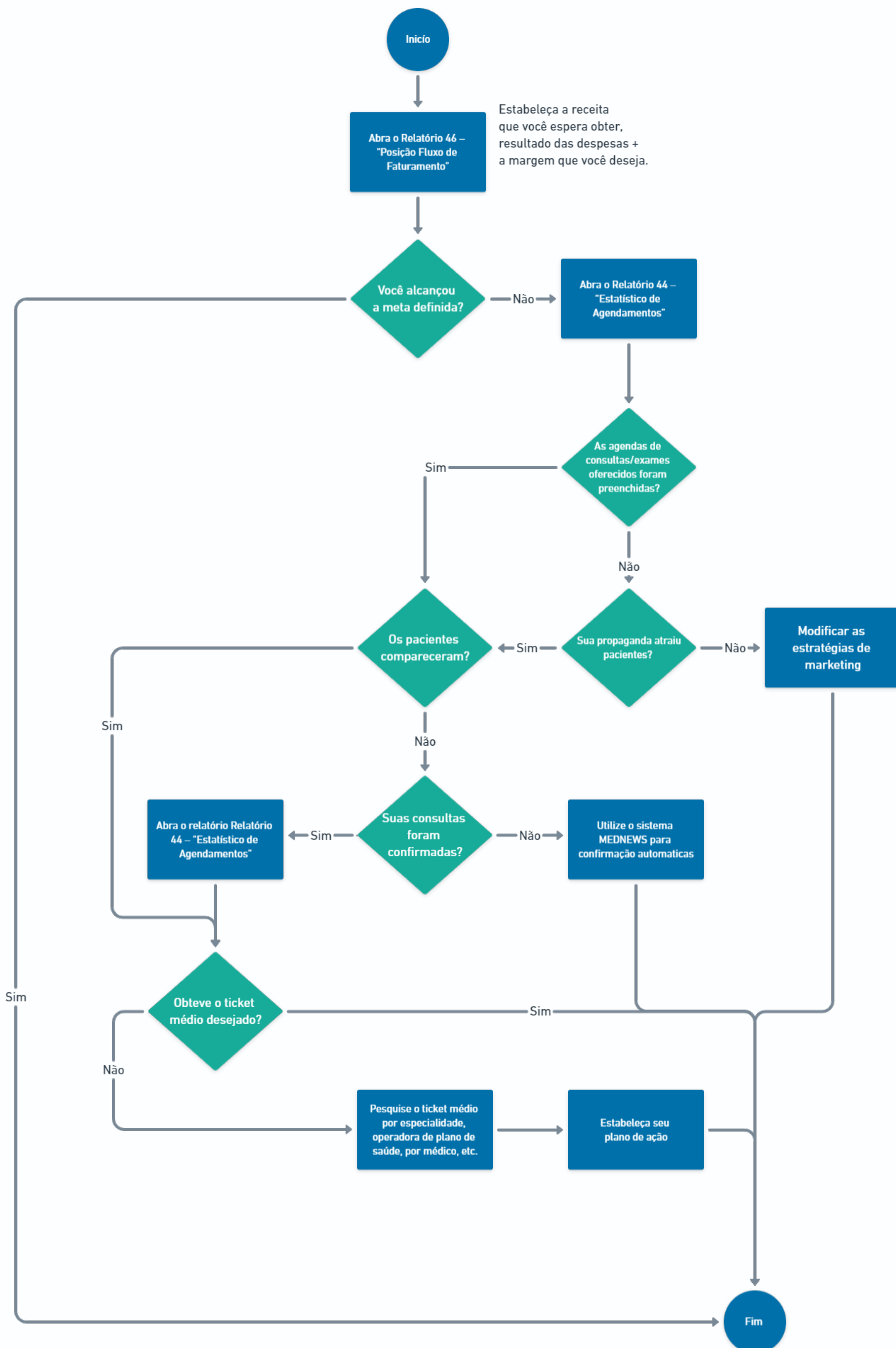
MEDNEWS

RESUMO DE ATENDIMENTOS - FÍSICO  
DE 01/11/2019 A 01/12/2019Pagina No.: 3  
20/12/2019 15:50:21

Geral

DATA	PACIENTE	CONSULTA	EXAM/PRC	RAIO X	FISIO	USG	LABOR	TAXAS	MAT	MED	CIRURG	REV	TOTAL
01/11/2019	sex	151	11	94				5	2	4		61	7.829,05
02/11/2019	seg	1										1	0,00
03/11/2019	ter	199	33	6				6	4	6		59	6.635,58
04/11/2019	qua	219	40	4				4	4	4		61	6.625,72
05/11/2019	qui	252	49	60				2	4	3		84	11.320,46
06/11/2019	sex	204	34	9				3		2		66	5.950,43
09/11/2019	seg	230	52	14				7	3	5		74	8.766,74
10/11/2019	ter	208	35	3				9	4	8		65	7.323,29
11/11/2019	qua	202	40	6				11	2	8		60	7.665,51
12/11/2019	qui	230	49	8				11	1	6		80	7.218,73
13/11/2019	sex	193	35	3				5	2	4		60	5.278,54
16/11/2019	seg	195	31	25	1			18	10	9		57	6.659,24
17/11/2019	ter	209	53	7	7			7	3	5		52	8.425,38
18/11/2019	qua	232	53	8	10			8	6	8		65	9.118,99
19/11/2019	qui	230	43	28	6			11	2	7		75	9.984,23
20/11/2019	sex	171	33		21							56	4.513,06
21/11/2019	ter	198	37	15				5	4	5		59	7.065,72
22/11/2019	qua	200	36	12				7	2	5		57	9.885,92
23/11/2019	qui	240	49	36				8	6	10		71	11.653,92
24/11/2019	sex	185	26	38					3	3		57	6.108,01
27/11/2019	seg	205	47	20				4	4	3		68	7.215,09
28/11/2019	ter	211	52	5				5	1	5		59	12.094,15
29/11/2019	qua	217	46	17				11	4	9		49	11.797,60
30/11/2019	qui	227	49	40				4	1			71	8.961,84
01/12/2019	sex	196	30	10								69	5.102,10
04/12/2019	seg	195	43	4				2				53	6.483,05
05/12/2019	ter	225	45	4				3	3	4		62	7.930,91
06/12/2019	qua	235	47	16	19			11	2	7		56	11.963,73
07/12/2019	qui	244	51	6	15			3	1	2		87	9.670,92
08/12/2019	sex	182	37	4	19			2	1	1		56	6.442,02
11/12/2019	seg	207	32	10				1	1	1		63	6.365,21
12/12/2019	ter	220	40	8	14			4	3	7		58	8.194,81
13/12/2019	qua	219	42	9	12			4	2	3		58	8.415,21
14/12/2019	qui	251	41	6	7			4	2	6		87	8.189,72
15/12/2019	sex	200	35	13	10			12	14	13		54	7.290,79
16/12/2019	seg	227	32	5	13			4	1	3		71	6.845,83
<b>Dias :</b>	<b>128</b>	<b>19.344</b>	<b>3.956</b>	<b>1.216</b>	<b>1.121</b>	<b>12.633</b>		<b>506</b>	<b>255</b>	<b>429</b>		<b>5.908</b>	<b>781.243,83</b>
<b>MÉDIA DE PACIENTES POR DIA :</b>	<b>151</b>												
								<b>TICKET MÉDIO</b>					
								<b>40,39</b>				<b>VALOR MÉDIO DIÁRIO :</b>	<b>6.103,47</b>

A seguir, veja o fluxo que sua equipe poderá seguir.



# Indicador inadimplência do mês



## Indicador de inadimplência do mês

Averigua se as faturas vencidas no mês foram devidamente liquidadas. É extraído do sistema MEDNEWS. Abaixo segue o passo-a-passo para obtenção do indicador no sistema MEDNEWS.

1- Clique em "Financeiro"

2- Clique em "Relatório Faturas"

3- Clique em "Posição Recebimentos - Sintético"

4- Informe o período

5- Selecione o filtro

6- Clique em "Visualizar Impressão"

**POSIÇÃO DE RECEBIMENTOS - SINTÉTICO**

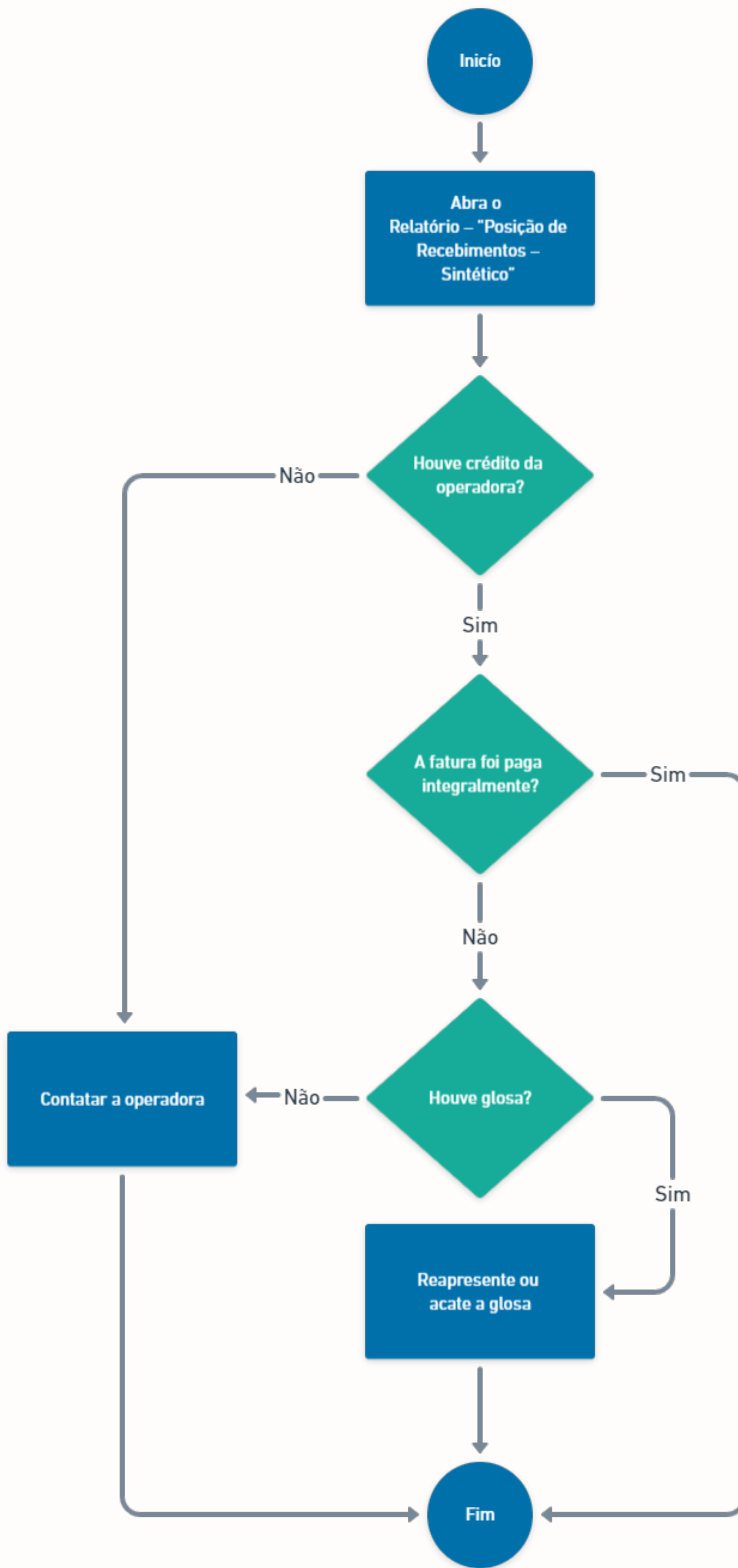
Página Nº 1  
20/12/2019 17:51

Por data de Vencimento  
DE 01/11/2019 A 01/12/2019

Sistema Mednews

OPERADORA	VENCIDO	RECEBIDO	GLOSAS	IMPOSTOS	COMP.	SALDO	NÃO. REAP.	ACATADO	RECUR.	R. PAGO	SALDO T	C.NJ	SALDO F.
CONVÊNIO 1	65,00	0,00	0,00	0,00	0,00	65,00	0,00	0,00	0,00	0,00	65,00	0,00	65,00
CONVÊNIO 2	7.315,00	7.280,00	0,00	35,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CONVÊNIO 3	1.512,00	1.391,56	0,00	120,44	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CONVÊNIO 2	170,00	166,60	0,00	3,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CONVÊNIO 5	322,42	204,26	0,00	4,17	0,00	113,99	0,00	0,00	0,00	0,00	113,99	0,00	113,99
CONVÊNIO 6	9.581,40	9.581,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CONVÊNIO 7	658,83	619,13	0,00	39,70	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CONVÊNIO 8	2.752,92	2.496,24	50,37	206,31	0,00	0,00	0,00	50,37	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CONVÊNIO 9	1.318,55	1.213,43	0,00	105,12	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CONVÊNIO 10	18.388,61	15.823,48	971,23	1.593,90	0,00	0,00	0,00	702,44	268,79	0,00	268,79	1.234,19	965,40
CONVÊNIO 11	9.755,26	6.376,30	812,35	0,00	31,91	2.566,61	0,00	812,35	0,00	0,00	2.566,61	243,53	2.323,08
CONVÊNIO 12	10.021,61	3.539,34	2,24	110,67	0,00	6.369,36	4,48	0,00	0,00	0,00	6.369,36	1.175,45	5.193,91
CONVÊNIO 13	1.784,81	1.704,04	0,00	80,77	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.519,69	2.519,69
CONVÊNIO 14	16.596,00	15.411,59	192,00	99,241	0,00	0,00	24,00	0,00	180,00	0,00	180,00	0,00	180,00
CONVÊNIO 15	1.051,55	1.051,55	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CONVÊNIO 16	39.993,93	39.176,29	0,00	0,00	0,00	817,64	0,00	0,00	0,00	0,00	817,64	0,00	817,64
CONVÊNIO 17	3.682,50	3.682,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CONVÊNIO 18	9.672,82	7.785,68	1.228,93	663,21	0,00	0,00	438,59	0,00	785,34	0,00	785,34	0,00	785,34
CONVÊNIO 19	2.633,99	2.058,74	0,00	130,05	0,00	445,20	0,00	0,00	0,00	0,00	445,20	0,00	445,20
CONVÊNIO 20	89.248,90	78.783,47	7.613,22	2.852,21	0,00	0,00	0,00	7.613,22	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CONVÊNIO 21	3.844,92	3.600,56	69,44	174,92	0,00	0,00	0,00	8,06	61,38	0,00	61,38	0,00	61,38
CONVÊNIO 22	14.188,62	12.930,77	340,18	917,67	0,00	0,00	119,44	229,58	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CONVÊNIO 23	30.245,12	27.792,79	759,05	1.693,28	0,00	0,00	314,87	444,18	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Nº DE PLANOS: 23</b>	<b>274.804,76</b>	<b>242.669,71</b>	<b>120.340,1</b>	<b>9723,24</b>	<b>31,91</b>	<b>10.377,80</b>	<b>901,38</b>	<b>9.860,20</b>	<b>1.295,51</b>	<b>0,00</b>	<b>11.673,31</b>	<b>5.172,86</b>	<b>13.470,63</b>

A seguir, veja o fluxo que sua equipe poderá seguir.





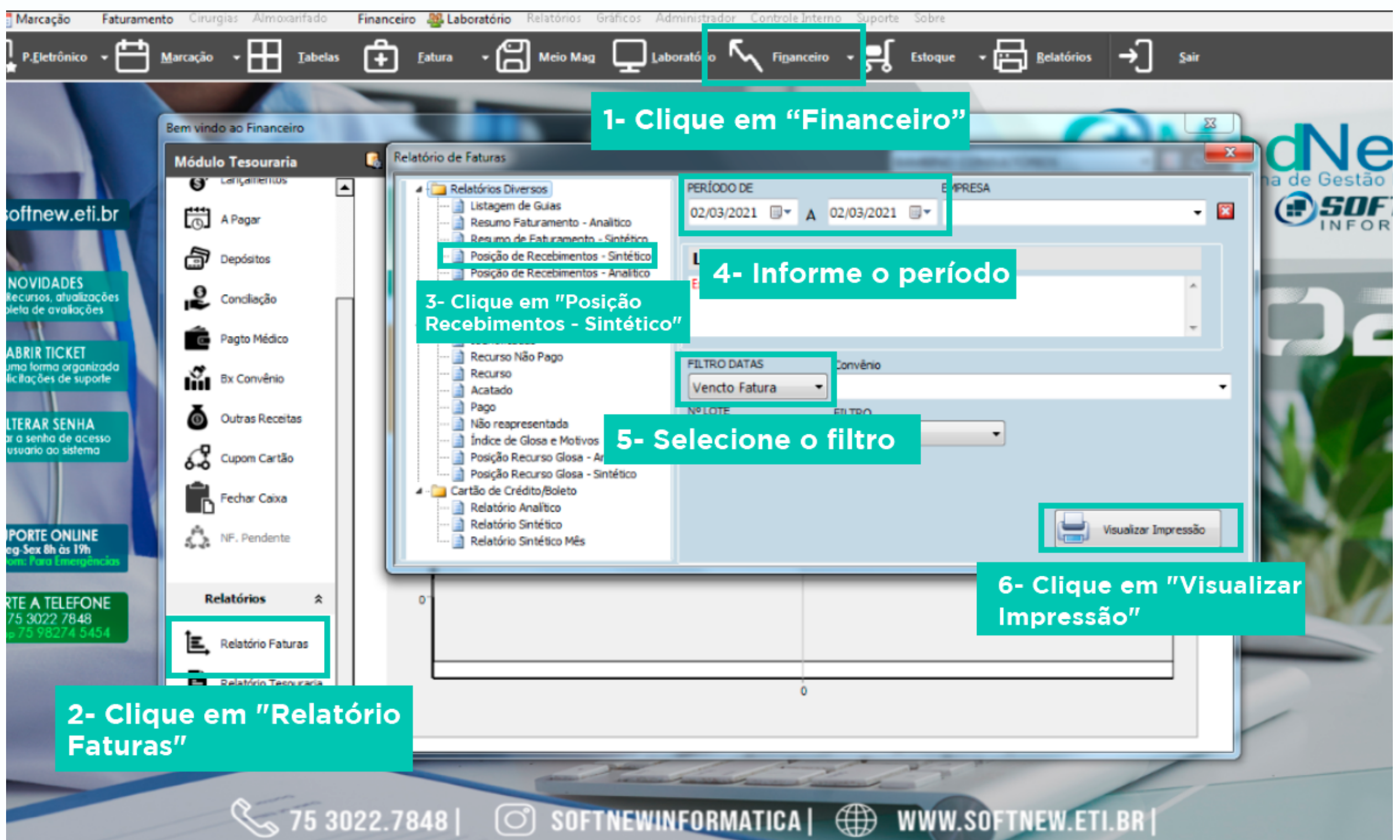
# Indicador de glosas do mês



DESENVOLVIDO POR:

**PLANETS**  
CONSULTORIA

Apresenta o **total de glosas** realizado pelas operadoras de planos de saúde; note que nesta fase **não se avaliou a pertinência da glosa**. É extraído do sistema MEDNEWS, do relatório “Posição de Recebimento”  
Abaixo segue o passo-a-passo para obtenção do indicador no sistema MEDNEWS.



**POSIÇÃO DE RECEBIMENTOS - SINTÉTICO**

Página Nº 1  
20/12/2019 17:51

Por data de Vencimento  
DE 01/11/2019 A 01/12/2019

Sistema Mednews

OPERADORA	VENCIDO	RECEBIDO	GLOSAS	IMPOSTOS	COMP.	SALDO	NÃO. REAP.	ACATADO	RECUR.	R. PAGO	SALDO T	C.NJ	SALDO F.
CONVÊNIO 1	65,00	0,00	0,00	0,00	0,00	65,00	0,00	0,00	0,00	0,00	65,00	0,00	65,00
CONVÊNIO 2	7.315,00	7.280,00	0,00	35,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CONVÊNIO 3	1.512,00	1.391,56	0,00	120,44	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CONVÊNIO 2	170,00	166,60	0,00	3,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CONVÊNIO 5	32242	204,26	0,00	4,17	0,00	113,99	0,00	0,00	0,00	0,00	113,99	0,00	113,99
CONVÊNIO 6	9.581,40	9.581,40	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CONVÊNIO 7	658,83	619,13	0,00	39,70	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CONVÊNIO 8	2.752,92	2.496,24	50,37	206,31	0,00	0,00	0,00	50,37	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CONVÊNIO 9	1.318,55	1.213,43	0,00	105,12	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CONVÊNIO 10	18.388,61	15.823,48	971,23	1.589,90	0,00	0,00	0,00	70244	268,79	0,00	268,79	1.234,19	965,40
CONVÊNIO 11	9.755,26	6.376,30	812,35	0,00	31,91	2.566,61	0,00	812,35	0,00	0,00	2.566,61	243,53	2.323,08
CONVÊNIO 12	10.021,61	3.539,34	2,24	110,67	0,00	6.369,36	4,48	0,00	0,00	0,00	6.369,36	1.175,45	5.193,91
CONVÊNIO 13	1.784,81	1.704,04	0,00	80,77	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.519,69	2.519,69
CONVÊNIO 14	16.596,00	15.411,59	192,00	992,41	0,00	0,00	24,00	0,00	180,00	0,00	180,00	0,00	180,00
CONVÊNIO 15	1.051,55	1.051,55	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CONVÊNIO 16	39.993,93	39.176,29	0,00	0,00	0,00	817,64	0,00	0,00	0,00	0,00	817,64	0,00	817,64
CONVÊNIO 17	3.682,50	3.682,50	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CONVÊNIO 18	9.672,82	7.785,68	1.229,93	663,21	0,00	0,00	438,59	0,00	785,34	0,00	785,34	0,00	785,34
CONVÊNIO 19	2.633,99	2.058,74	0,00	130,05	0,00	445,20	0,00	0,00	0,00	0,00	445,20	0,00	445,20
CONVÊNIO 20	89.248,90	78.783,47	7.613,22	2.852,21	0,00	0,00	0,00	7.613,22	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CONVÊNIO 21	3.844,92	3.600,56	69,44	174,92	0,00	0,00	0,00	8,06	61,38	0,00	61,38	0,00	61,38
CONVÊNIO 22	14.188,62	12.930,77	340,18	917,67	0,00	0,00	119,44	229,58	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
CONVÊNIO 23	30.245,12	27.792,79	759,05	1.693,28	0,00	0,00	314,87	444,18	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Nº DE PLANOS: 23</b>	<b>274.804,76</b>	<b>242.609,71</b>	<b>120.340,1</b>	<b>9723,24</b>	<b>31,91</b>	<b>10.377,80</b>	<b>901,38</b>	<b>9.860,20</b>	<b>1.295,51</b>	<b>0,00</b>	<b>11.673,31</b>	<b>5.172,86</b>	<b>13.470,63</b>

# Indicador de superávit



DESENVOLVIDO POR:

**PLANETS**  
CONSULTORIA

# Indicador de superávit

Obtido através do **módulo financeiro** do sistema MEDNEWS. Objetiva averiguar se houve **superávit/déficit** no **fluxo de caixa**.

Abaixo segue o passo-a-passo para obtenção do indicador no sistema MEDNEWS.



## FLUXO DE CAIXA REALIZADO

Página Nº 1

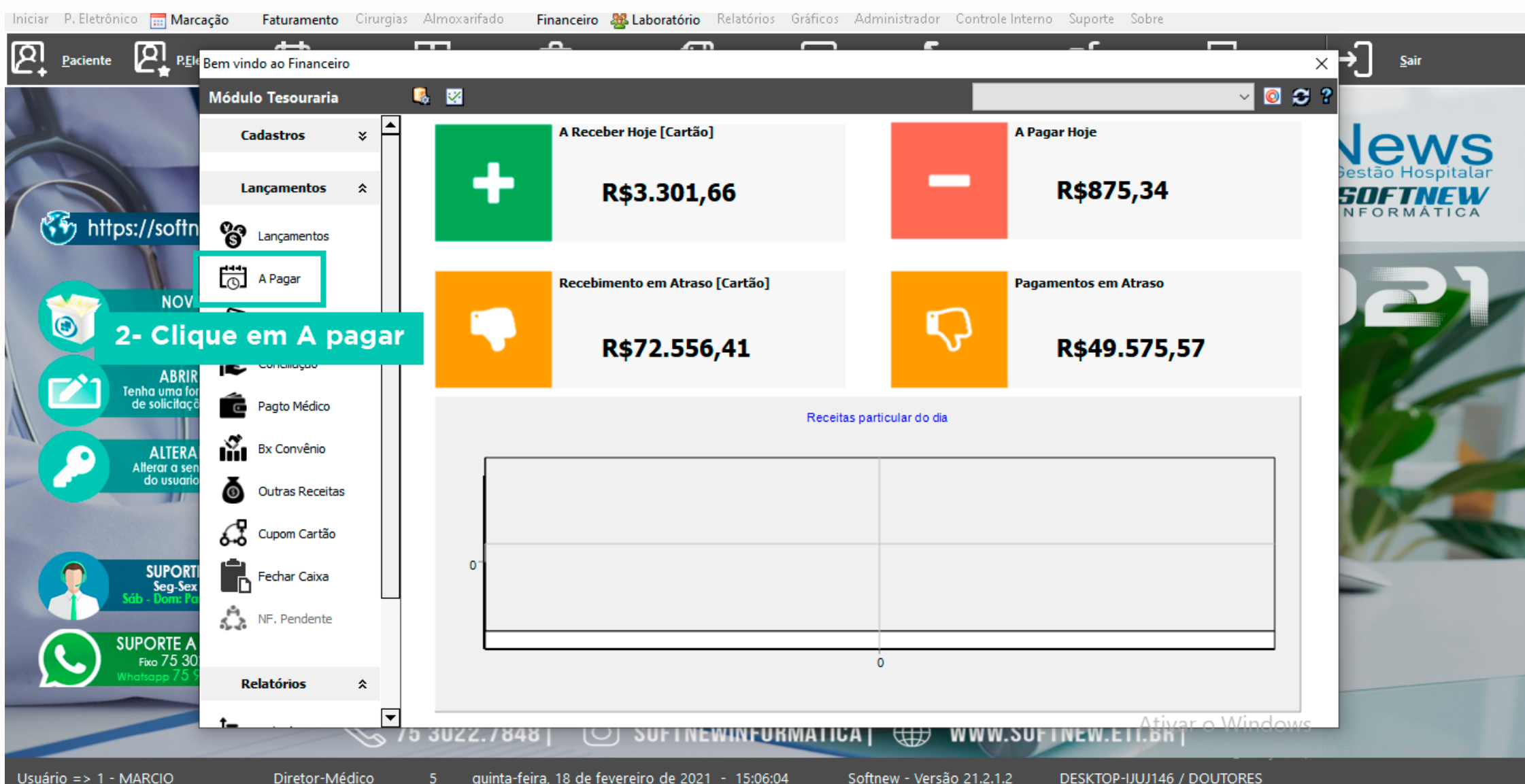
Sistema Mednews	01/01/2019 À 31/12/2019												Visualizando por CLASSE	Apenas Conciliado
DESCRIÇÃO	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	TOTAL	%
<b>SALDO ANTERIOR</b>	<b>30.925,31</b>	<b>34.479,14</b>	<b>62.956,04</b>	<b>2.010,56</b>	<b>3.832,75</b>	<b>56.340,28</b>	<b>54.689,99</b>	<b>21.725,74</b>	<b>156.564,4</b>	<b>383.828,1</b>	<b>561.526,2</b>	<b>519.583,6</b>		
<b>RECEITA</b>														
CONVENIOS	83.003,64	3.265,23	8.288,76	20.134,32	80.182,46	25.014,94	10.951,63	66.534,30	18.410,29	61.955,35	50.013,63	61.212,70	788.967,25	89,13%
PARTICULAR	64.799,85	1.724,51	2.771,49	863,07	688,77	6.614,14	691,51	9.453,74	8.507,14	4.309,33	413,98	5.886,88	743.724,41	9,76%
<b>TOTAL DE RECEITA</b>	<b>548.403,49</b>	<b>95.539,74</b>	<b>71.198,19</b>	<b>83.024,28</b>	<b>14.974,68</b>	<b>71.335,23</b>	<b>56.062,06</b>	<b>21.916,19</b>	<b>35.041,83</b>	<b>51.467,08</b>	<b>44.429,61</b>	<b>23.695,58</b>	<b>617.087,96</b>	
<b>DESPESA</b>														
CONCESSIONÁRIAS	12.124,12	9.079,96	3.306,51	7.694,10	14.239,88	8.772,10	9.440,54	9.713,44	10.102,44	11.796,70	9.779,27	3.054,05	109.103,11	1,82%
MEDICAMENTOS	28.666,94	19.142,40	21.985,64	29.917,58	19.514,80	35.407,89	12.211,32	26.567,28	24.144,66	36.289,89	25.784,29	23.561,89	303.194,58	5,07%
DESPESAS ADMINISTRATIVAS	15.523,50	9.147,00	6.500,00	7.500,00	5.500,00	4.500,00	0,00	3.000,00	6.700,00	3.000,00	3.073,80	21.000,00	85.444,30	1,43%
DESPESAS NÃO OPERACIONAIS	447,11	372,54	1.506,93	288,93	139,50	900,52	1.062,21	787,59	1.327,50	1.277,37	1.204,25	1.204,25	10.518,70	0,18%
PESSOAL	96.225,70	60.504,86	54.521,31	42.982,30	66.673,51	62.907,61	42.259,76	69.958,60	92.086,44	122.227,99	65.165,82	72.992,44	848.506,34	14,18%
HONORARIOS	209.424,02	301.837,25	206.840,08	153.577,61	162.322,97	148.866,25	213.293,12	287.968,30	343.268,23	293.241,19	295.173,06	297.138,93	2.912.951,01	48,67%
IMPOSTOS	8.239,02	39.999,31	14.531,54	15.281,23	18.247,11	8.126,80	11.470,87	16.044,71	32.079,65	19.923,04	45.372,34	25.304,96	254.620,58	4,25%
SERVICOS	353,79	530,11	745,68	99,51	387,35	734,37	931,51	458,35	1.061,85	57.025,18	46.420,77	64.316,08	570.064,55	9,52%
MATERIAIS ADM	10.865,19	7.685,54	7.889,70	5.943,69	7.508,61	6.694,41	9.295,63	7.000,94	4.743,89	19.699,01	3.684,10	17.263,75	108.274,46	1,81%
<b>TOTAL DE DESPESA</b>	<b>39.117,27</b>	<b>26.758,45</b>	<b>3.266,45</b>	<b>81.158,01</b>	<b>13.133,37</b>	<b>72.985,52</b>	<b>85.064,93</b>	<b>87.763,80</b>	<b>9.360,88</b>	<b>74.296,52</b>	<b>49.730,42</b>	<b>12.772,29</b>	<b>985.407,91</b>	
<b>SALDO DO PERÍODO</b>	<b>9.286,22</b>	<b>8.781,29</b>	<b>7.931,74</b>	<b>1.866,27</b>	<b>1.841,31</b>	<b>98.349,71</b>	<b>70.997,13</b>	<b>34.152,39</b>	<b>25.680,95</b>	<b>0,00</b>	<b>7.025,18</b>	<b>10.923,29</b>	<b>631.680,0</b>	
<b>SALDO FINAL DO PERÍODO</b>	<b>440.211,53</b>	<b>3.260,43</b>	<b>887,78</b>	<b>03.876,83</b>	<b>05.674,06</b>	<b>54.689,99</b>	<b>25.687,12</b>	<b>155.878,1</b>	<b>382.245,4</b>	<b>383.828,1</b>	<b>504.501,0</b>	<b>530.506,9</b>	<b>631.680,0</b>	

# Indicador contas a pagar



## Indicador de contas a pagar

Obtido através do **módulo financeiro** do sistema MEDNEWS. Objetiva mostrar as **contas a pagar**. Abaixo segue o passo-a-passo para obtenção do indicador no sistema MEDNEWS.



Inicio | P. Eletrônico | Marcação | Faturamento | Cirurgias | Almoxnafado | **Financeiro** | Laboratório | Relatórios | Gráficos | Administrador | Controle Interno | Suporte | Sobre

Bem vindo ao Financeiro

PESQUISA DE TÍTULO A PAGAR OU BAIXADO

Financeiro > Pesquisa de títulos a pagar ou baixado.

INICIO: 18/02/2021 00:00 | FIM: 18/02/2021 00:00 | EMPRESA: [vazio] | CLASSIFICAÇÃO: [vazio] | SUB-CLASSE: [vazio]

FILTRO: Contas a Vencer - Por Data de Vencime [vazio] | SETOR: [vazio] | FAVORECIDO: [vazio] | + FILTROS: [vazio]

FORMA DE COBRANÇA/PREVISTO: [vazio]

Consultar [F8] | Lançamento [F2] | Baixar Nota | Baixa Coletiva | Impressão | Filtrar Somente Marcado | Editar Não Identificados | XLS

SN	STATUS	Nº DOC	VENCIMENTO	FAVORECIDO	DT EMISSÃO	COBRANÇA	VALOR
<input type="checkbox"/>	HOJE	26460	18/02/2021	4MBR	18/01/2021	Boleto Bancário	437,67
<input checked="" type="checkbox"/>	HOJE		18/02/2021	4MBR.COM.DE.MAT.E.MEDICAMENTO.HOSPITALAR	18/01/2021	Boleto Bancário	437,67

Qtde: 2 | Valor Total: R\$ 875,34

Ativar o Windows  
Acesse Configurações

Usuário => 1 - MARCIO | Diretor-Médico | 5 | quinta-feira, 18 de fevereiro de 2021 - 15:07:56 | Softnew - Versão 21.2.1.2 | DESKTOP-IJU146 / DOUTORES

**RELAÇÃO DE CONTAS**  
**01/01/2021 À 31/01/2021**

Página Nº 1

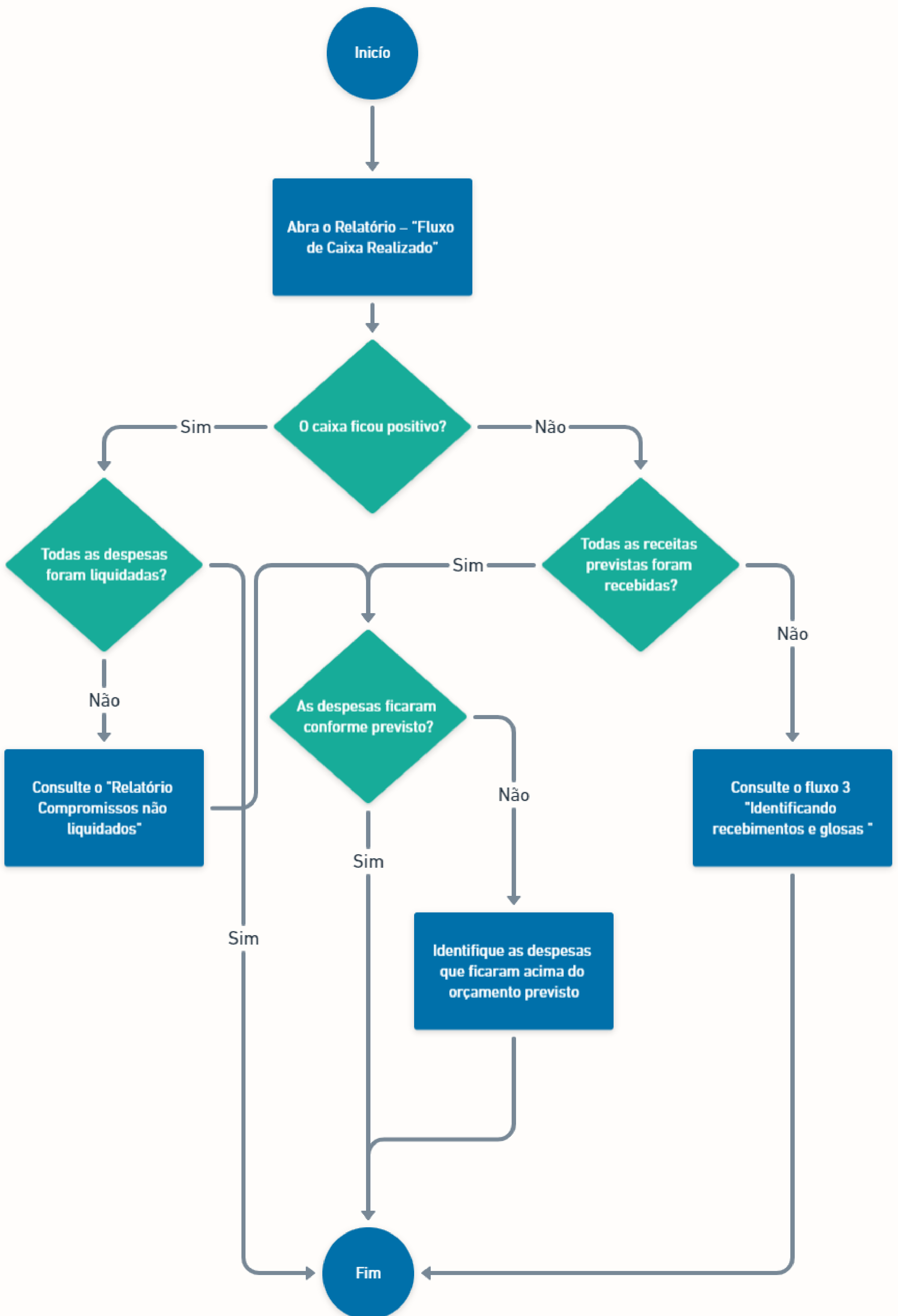
14/03/2021 21:14

Sistema Mednews

Filtro em Atraso por data de Vencimento

DATA	FAVORECIDO	STATUS	VL INICIAL
<b>DATA DO VENCIMENTO: 04/01/2021</b>			
30/11/2020	EXEMPLO EMPRESA 1	EM ATRASO	100,00
<b>TOTAL:</b>			100,00
<b>DATA DO VENCIMENTO: 15/01/2021</b>			
14/01/2021	EXEMPLO EMPRESA 2	EM ATRASO	50,00
<b>TOTAL:</b>			50,00
<b>TOTAL: 2</b>			150,00

A seguir, veja o fluxo que sua equipe poderá seguir.





# Indicador grau de satisfação do cliente



DESENVOLVIDO POR:

**PLANETS**  
CONSULTORIA

## Indicador de grau de satisfação do cliente

Mensura o grau de satisfação de clientes através de pesquisas aplicadas pelo sistema MEDNEWS, via questionários encaminhados aos Pacientes eletronicamente, via WHATSAPP, 30 minutos após seu atendimento médico. Utiliza-se a metodologia Net Promoter Score, em português "índice líquido de promotores". A metodologia é uma categoria de pesquisa de satisfação que classifica os consumidores de acordo com o nível de lealdade à marca. O método serve para mensurar o nível de fidelidade do consumidor à marca, de acordo com a nota dada na pesquisa. Nesse modelo, os clientes são categorizados em promotores, neutros ou detratores. Essa classificação é essencial para criar estratégias focadas em cada perfil de consumidor e recuperar os clientes insatisfeitos.

Os clientes **"PROMOTORES"** são aqueles que atribuem notas 9 ou 10.

Os clientes **"NEUTROS"** são aqueles que atribuem notas 7 ou 8.

Os clientes **"DETRATORES"** são aqueles que atribuem notas 0 ou 6. Dentro desse grupo ainda existem os **"DETRATORES DE ALTO IMPACTO"** que atribuem notas abaixo de 3.

Abaixo segue o passo-a-passo para obtenção do indicador no sistema MEDNEWS.

Marcação Faturamento Cirurgias Almozarifado Financeiro Laboratório Relatórios Gráficos Administrador Controle Interno Suporte Sobre

P.Eletrônico Marcação Tabelas Fatura Meio Mag Laboratório Financeiro Estoque Relatórios

1- Clique em relatórios

MedNews Sistema de Gestão de Informação

offnew.eti.br

NOVIDADES Recursos, atualizações, lista de avaliações

ABRIR TICKET Uma forma organizada de solicitações de suporte

ALTERAR SENHA Alterar a senha de acesso do usuário ao sistema

SUORTE ONLINE Seg-Sex 8h às 19h Para Emergências

SUORTE A TELEFONE 75 3022 7848 75 98274 5454

75 3022.7848 | SOFTNEWINFORMATICA | WWW.SOFTNEW.ETI.BR |

Diretor-Médico 5 quinta-feira, 18 de fevereiro de 2021 - 14:53:54 Softnew - Versão 21.2.1.2 DESKTOP-IUUJ146 / DOUTORES

Relatórios Diversos

Período de 18/02/2021 A 18/02/2021

Convênio

2- Selecione o período desejado

Medico

Especialidade

Procedimento

Tipo de Procedimento

Usuário

Local/Empresa

Material/Medicamento

Bancada

Setor

Motivo

Tipo de Relatório

1 - Relação de Guias - Sintético  
2 - Relação de Guias - Analítico  
3 - Diário Médico - Sintético  
4 - Diário Médico - Analítico  
5 - Boletim Atendimento/Tempo Espera  
6 - Estatístico de Procedimentos  
7 - Estatístico de Especialidades  
8 - Estatístico de Tipo Procedimentos  
9 - Estatístico de Convênios  
10 - Estatístico de Empresas  
11 - Estatístico de Bancadas  
12 - Estatístico de Setores  
13 - Estatístico de Diagnósticos  
14 - Estatístico de Erros/Motivos  
15 - Estatístico Anual  
16 - Analítico de Exames/Filmes/Solic  
17 - Gastos de Materiais/Medicamentos  
18 - Produtividade Médica  
19 - Produtividade Usuários  
20 - Planilha de Faturamento  
21 - Planilha de Cirurgias  
22 - Planilha Posição Recebimentos  
23 - Listagem de Aniversariantes  
24 - Listagem de Pacientes  
25 - Resumo de atendimentos  
26 - Caixa Diário  
27 - Capa de Lote  
28 - Agendamentos  
29 - Marcação X Atendimento  
30 - Repasse a Médicos  
31 - Estatístico de Formas de Pagtos  
32 - Mapa de Cirurgias  
33 - Relação de Pagamentos Pacientes  
34 - Por Faixa Etária  
35 - Plantões Médicos  
36 - Retorno de Pacientes  
37 - Relatório de Solicitantes  
38 - Estatístico de Glosas  
39 - Estatístico de Kits  
40 - Extrato de Produção Médica  
41 - Tipos de Guias / Status  
42 - Relatório de OPME  
43 - Atendimentos Por Horário  
44 - Estatístico Agendamentos  
45 - Estatístico de Confirmadores  
46 - Posição Fluxo Faturamento  
47 - Relatório de Orçamentos  
48 - Procedimentos de Pacientes  
49 - Pesquisa de Satisfação NPS  
50 - Analítico de Cirurgias

3- Selecione a opção "49- pesquisa de satisfação NPS"

Ordem de Geral

4- Clique em gerar relatório

Coop Fat p/Médico Rp Sintético Imprimir Direto

Gerar Relatório

Ativar o Windows Acesse Configurações

MEDNEWS

## Pesquisa de Satisfação (NPS - Net Promoter Score)

Página No.: 148

DE 01/11/2019 A 01/12/2019

15/12/2019 7:23:22

DATA	NOME DO PACIENTE	TELEFONE	CONVÊNIO	MÉDICO	OBSERVAÇÃO REFERENTE A NOTA	NPS
01/11/2019	Adelina Becerra	(75)99999-9999	CONVÊNIO 1	Angelina Raminhos		10
01/11/2019	Amadeu Pêcego	(75)99999-9999	CONVÊNIO 6	Hermígio Cambezes		10
03/11/2019	Brigida Acuña	(75)99999-9999	CONVÊNIO 3	Inácio Isla		8
05/11/2019	Diodete Acatauaçu	(75)99999-9999	CONVÊNIO 2	Roseli Lopes		10
06/11/2019	Esmeralda Guedez	(75)99999-9999	CONVÊNIO 5	Álvaro Bentes	Não	10
08/11/2019	Jardim Assis	(75)99999-9999	CONVÊNIO 6	Inácio Isla		10
09/11/2019	Jacir Reino	(75)99999-9999	CONVÊNIO 3	Roseli Lopes	A fisioterapia causa al guma dor... mas é para melhorar, estou melhorando.	10
10/11/2019	Jordana Ribeiro	(75)99999-9999	CONVÊNIO 4	Angelina Raminhos	10 pela excelência do atendimento.	10
11/11/2019	Jéssica Caneira	(75)99999-9999	CONVÊNIO 2	Hermígio Cambezes		10
14/11/2019	Paula Borba	(75)99999-9999	CONVÊNIO 4	Inácio Isla		10
16/11/2019	Penélope Barboza	(75)99999-9999	CONVÊNIO 1	Álvaro Bentes		10
20/11/2019	Sabina Assis	(75)99999-9999	CONVÊNIO 6	Inácio Isla	Não	9
21/11/2019	Simão Bugalho	(75)99999-9999	CONVÊNIO 3	Roseli Lopes	N	10
22/11/2019	Taíssa Mascarenhas	(75)99999-9999	CONVÊNIO 2	Angelina Ram		8
23/11/2019	Xavier Santiago	(75)99999-9999	CONVÊNIO 5	Inácio Isla		9
24/11/2019	Ximeno Botica	(75)99999-9999	CONVÊNIO 6	Álvaro Bentes	N	10
25/11/2019	Érica Escobar	(75)99999-9999	CONVÊNIO 5	Inácio Isla		9
<b>Total de Registros : 4721</b>		<b>Promotores: 83,14%</b>	<b>Neutros: 13,39%</b>	<b>Detratores Alto Impacto : 0,76%</b>	<b>Nota Média: 9,39</b>	<b>79,67%</b>
		<b>Detratores: 2,71%</b>			<b>Zona de Excelência</b>	

# Indicador boletim tempo de espera



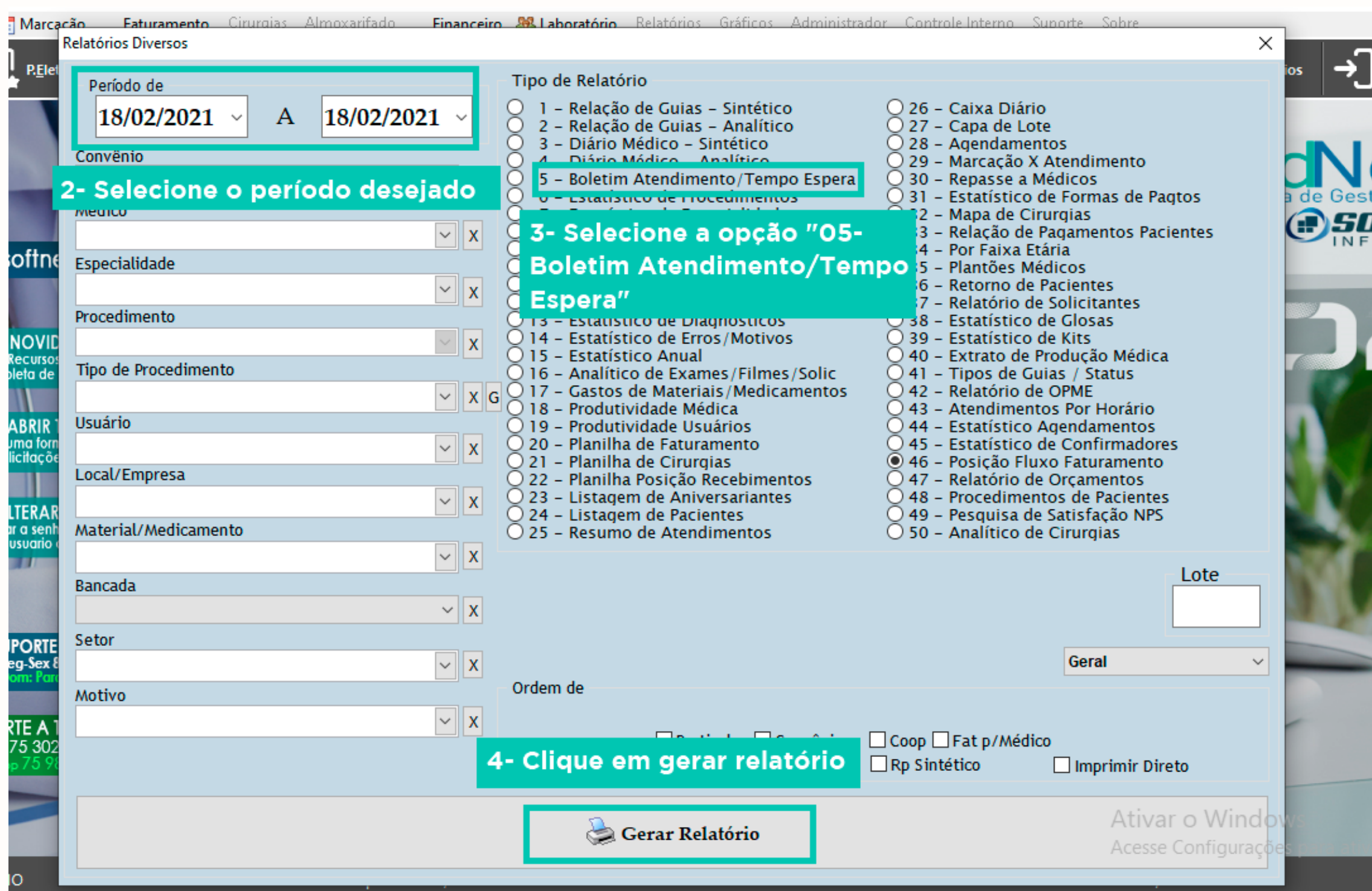
DESENVOLVIDO POR:

 **PLANOS**  
CONSULTORIA

## Indicador de boletim tempo de espera

Mensura o **tempo de espera** compreendido entre o atendimento na recepção à chamada do Médico para o atendimento. Este indicador pode ser obtido de qualquer módulo do sistema MEDNEWS.

Abaixo segue o passo-a-passo para obtenção do indicador no sistema MEDNEWS.



## BOLETIM DE ATENDIMENTO DIÁRIO

DE 18/02/2021 A 18/02/2021

Página No.: 1

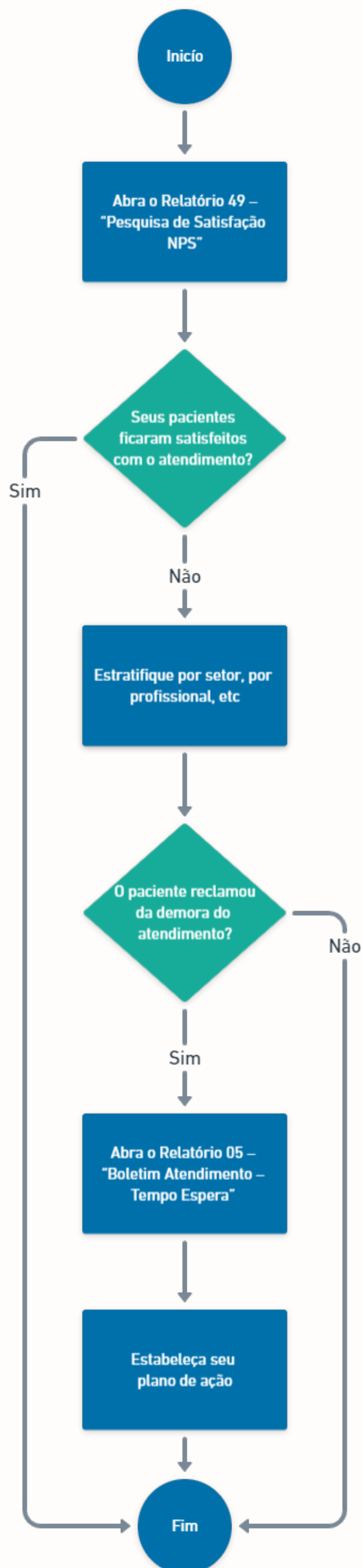
25/03/2021 13:38:15

MEDNEWS

Chegou: 18/02/2021 08:42:03 -

DATA	HORA	NOME DO PACIENTE	CONVÊNIO	MÉDICO	PROCEDIMENTO/EXAME	SENHA	FICHA	CONS	TEMPO	STATUS	USUÁRIO
18/02/2021	07:31	Maria teste	UNIMED CNU FEIRA JOSE		CONSULTA EM CONSULTORIO (NO HORARIO	00:00	01:11	00:03	01:14	ATENDIDO	MARIA
18/02/2021	07:35	Maria teste	QUALIREDE PLANSERV		ORTOPEDIA /TRAUMATOLOGIA CONSULTA	00:00	01:10	00:11	01:21	ATENDIDO	MARIA
18/02/2021	07:42	Maria teste	CASSI		EM CONSULTORIO (NO HORARIO NORMAL	00:00	01:14	00:17	01:31	ATENDIDO	MARIA
18/02/2021	07:59	Maria teste	UNIMED CNU FEIRA JOSE		CONSULTA EM CONSULTORIO (NO HORARIO	00:00	01:14	00:07	01:21	ATENDIDO	MARIA
18/02/2021	08:17	Maria teste	CASSI		EM CONSULTORIO (NO HORARIO NORMAL	00:00	01:15	00:53	02:08	ATENDIDO	MARIA
18/02/2021	08:21	Maria teste	UNIMED CNU FEIRA JOSE		CONSULTA EM CONSULTORIO (NO HORARIO	00:00	00:59	00:10	01:09	ATENDIDO	MARIA
18/02/2021	08:21	Maria teste	UNIMED CNU FEIRA JOSE		CONSULTA EM CONSULTORIO (NO HORARIO	00:00	00:59	00:10	01:09	ATENDIDO	MARIA
18/02/2021	09:04	Maria teste	UNIMED CNU FEIRA JOSE		CONSULTA EM CONSULTORIO (NO HORARIO	00:00	00:38	00:14	00:52	ATENDIDO	MARIA
18/02/2021	09:17	Maria teste	QUALIREDE PLANSERV		ORTOPEDIA /TRAUMATOLOGIA CONSULTA	00:00	00:39	00:40	01:19	ATENDIDO	MARIA
18/02/2021	09:34	Maria teste	UNIMED CNU FEIRA JOSE		CONSULTA EM CONSULTORIO (NO HORARIO	00:00	01:08	02:39	03:47	ATENDIDO	MARIA
18/02/2021	09:43	Maria teste	QUALIREDE PLANSERV		ORTOPEDIA /TRAUMATOLOGIA CONSULTA	00:00	00:19	00:13	00:32	ATENDIDO	MARIA
18/02/2021	09:46	Maria teste	PARTICULAR		REVISAO	00:00	00:51	00:37	01:28	ATENDIDO	MARIA
18/02/2021	10:05	Maria teste	QUALIREDE PLANSERV		INFILTRACAO OU PUNCAO ARTICULAR	00:00	00:20	00:01	00:21	ATENDIDO	MARIA
18/02/2021	10:13	Maria teste	CAMED SAUDE		EM CONSULTORIO (NO HORARIO NORMAL	00:00	01:02	00:11	01:13	ATENDIDO	MARIA
18/02/2021	10:38	Maria teste	PARTICULAR		REVISAO	00:00	00:50	00:11	01:01	ATENDIDO	MARIA
18/02/2021	10:38	Maria teste	PARTICULAR		REVISAO	00:00	00:11	01:15	01:26	ATENDIDO	MARIA
18/02/2021	11:08	Maria teste	PARTICULAR		REVISAO	00:00	00:38	00:12	00:50	ATENDIDO	MARIA
18/02/2021	11:16	Maria teste	AMIL INTOR		CONSULTA EM CONSULTORIO	00:00	00:55	00:09	01:04	ATENDIDO	MARIA
18/02/2021	11:18	Maria teste	GEAP		CONSULTA EM CONSULTORIO (NO HORARIO	00:00	00:46	00:30	01:16	ATENDIDO	MARIA
18/02/2021	11:36	Maria teste	UNIMED CNU FEIRA JOSE		CONSULTA EM CONSULTORIO (NO HORARIO	00:00	00:46	00:05	00:51	ATENDIDO	MARIA
18/02/2021	11:46	Maria teste	PARTICULAR		CONSULTA EM BRADESCO	00:00	00:50	00:25	01:15	ATENDIDO	MARIA
18/02/2021	12:02	Maria teste	SUL AMERICA EMPRESA		CONSULTA EM CONSULTORIO	00:00	01:03	00:10	01:13	ATENDIDO	MARIA
<b>Total de Pacientes : 22</b>						<b>Média : 00:00 00:51 00:25 01:17</b>					

A seguir, veja o fluxo que sua equipe poderá seguir.



# Precisa de mais ajuda?



DESENVOLVIDO POR:

**PLANETS**

CONSULTORIA



## MedNews

**Tel.:** (75) 3022-7848

**Whatsapp:** (75) 98274-5454

**Site:** [portal.softnew.eti.br](http://portal.softnew.eti.br)

## Planos Consultoria

**Tel.:** (75) 3211-9122

**Whatsapp:** (75) 98103-9892

**Site:** [planosconsultoria.com](http://planosconsultoria.com)

