



CNPJ: 32.237.122/0001-92

CONSÓRCIO PÚBLICO INTERFEDERATIVO DE SAÚDE DA REGIÃO DE ITABUNA E ILHÉUS

PORTARIA N.º 001/2020, DE 06 de JANEIRO de 2020.

Dispõe sobre a criação e concessão da Gratificação de Desempenho Individual-GDI no âmbito do Consórcio e dá outras providências.

O PRESIDENTE DO CONSÓRCIO PÚBLICO INTERFEDERATIVO DE SAÚDE DA REGIÃO DE ITABUNA E ILHÉUS, no uso de suas atribuições legais e estatutárias, conforme aprovação em Assembleia Geral,

RESOLVE:

Art. 1º Fica instituída a Gratificação de Desempenho Individual-GDI, prevista no §2º do art. 43 do Estatuto do **CONSÓRCIO PÚBLICO INTERFEDERATIVO DE SAÚDE DA REGIÃO DE ITABUNA E ILHÉUS**, como estímulo à qualidade da atenção à saúde prestada na gestão e serviços de saúde do Estado, através de metas individuais e institucionais.

Art. 2º A gratificação será devida a todos os ocupantes dos empregos lotados na Policlínica descritos no Anexo Único do Estatuto do Consórcio.

Parágrafo único. A gratificação será paga também aos servidores cedidos ao consórcio, desde que não seja incompatível com outra gratificação já percebida pelo servidor.

Art. 3º A GDI será paga em parcela variável, conforme percentuais mínimo e máximo incidentes sobre o salário previsto, conforme consta no Anexo I desta Portaria.

§ 1º O cálculo da gratificação conterà três eixos de avaliação:

- I – o aperfeiçoamento técnico e profissional;
- II – a segurança assistencial e dos processos;
- III – a percepção do paciente.



CNPJ: 32.237.122/0001-92

CONSÓRCIO PÚBLICO INTERFEDERATIVO DE SAÚDE DA REGIÃO DE ITABUNA E ILHÉUS

§2º A perspectiva de aperfeiçoamento técnico e profissional visa principalmente monitorar a adesão aos programas de treinamento promovidos internamente na Policlínica.

§3º A perspectiva de segurança assistencial e de processos visa monitorar o desempenho dos processos de trabalho, sejam administrativos ou assistenciais. No caso da assistência ao paciente, o foco principal é o desfecho com ênfase na segurança do paciente.

§4º A perspectiva de percepção do paciente visa monitorar como o usuário da Policlínica se posiciona com relação à satisfação com os serviços prestados, incluindo o monitoramento dos tempos de espera de atendimento.

Art. 4º Os indicadores avaliados para cada eixo, por categoria profissional, estão previstos no Anexo II desta Portaria.

Art. 5º A partir da vigência desta Portaria fica extinta qualquer outra gratificação existente sobre os cargos previstos na estrutura do consórcio, salvo as decorrentes de imposição legal.

Art. 6º Este decreto entra em vigor na data de sua publicação, retroagindo seus efeitos a **16 de setembro de 2019.**

Registra-se. Publique-se. Cumpra-se.

Itabuna/Ba, 15 de Dezembro de 2019.

MILTON SIVA CERQUEIRA

PREFEITO DE ALMADINA/BA

**O PRESIDENTE DO CONSÓRCIO PÚBLICO INTERFEDERATIVO
DE SAÚDE DA REGIÃO DE ITABUNA E ILHÉUS**



CNPJ: 32.237.122/0001-92

CONSÓRCIO PÚBLICO INTERFEDERATIVO DE SAÚDE DA REGIÃO DE ITABUNA E ILHÉUS

ANEXO I – TABELA DE PERCENTUAIS MÍNIMOS E MÁXIMOS

A – PROFISSIONAIS MÉDICOS

Percentuais de pontuação	Remuneração variável
De 91% a 100% dos pontos	100%
De 81% a 90% dos pontos	85%
De 71% a 80% dos pontos	75%
De 61% a 70% dos pontos	60%
De 51% a 60% dos pontos	50%
< ou = a 50%	sem variável

B – DEMAIS PROFISSIONAIS

Percentuais de pontuação	Remuneração variável
De 86% a 100% dos pontos	20%
De 71% a 85% dos pontos	15%
De 51% a 70 dos pontos	10%
< ou = a 50%	Sem variável



CNPJ: 32.237.122/0001-92

CONSÓRCIO PÚBLICO INTERFEDERATIVO DE SAÚDE DA REGIÃO DE ITABUNA E ILHÉUS

ANEXO II - TABELA DOS INDICADORES DE DESEMPENHO INDIVIDUAL – GDI

	Profissional	Perspectiva aperfeiçoamento técnico/aprendizado		Perspectiva segurança assistencial/processos			Perspectiva percepção do cliente paciente		
		Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Taxa de pacientes com acesso mensal aos procedimentos especializados através do sistema de regulação vigente.	Taxa de EXAMES ofertados em relação aos serviços definidos	Taxa de oferta de consultas médicas especializadas contratadas	Tempo Médio de Espera por Especialidade	Número de reclamações/atendimentos realizados	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica
01	Diretoria Geral	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Taxa de pacientes com acesso mensal aos procedimentos especializados através do sistema de regulação vigente.	Taxa de EXAMES ofertados em relação aos serviços definidos	Taxa de oferta de consultas médicas especializadas contratadas	Tempo Médio de Espera por Especialidade	Número de reclamações/atendimentos realizados	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica
02	Assessor Técnico	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Adesão ao programa de auditorias internas	Adesão ao cronograma de atividades planejadas	Sistema de Informação Oficiais implantados e alimentados conforme Normas e Prazos determinados.	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	x	x
03	Ouvidor	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Taxa de respostas às manifestações de clientes dentro do prazo estabelecido	x	x	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	x	x



CNPJ: 32.237.122/0001-92

CONSÓRCIO PÚBLICO INTERFEDERATIVO DE SAÚDE DA REGIÃO DE ITABUNA E ILHÉUS

04	Diretor Assistencial	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Taxa de pacientes com acesso mensal aos procedimentos especializados através do sistema de regulação vigente.	Taxa de EXAMES ofertados em relação aos serviços definidos	Taxa de oferta de consultas médicas especializadas contratadas	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	x	x
05	Enfermeiro	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Taxa de adesão ao plano de cuidados da enfermagem	Incidentes adversos/atendimentos realizados	x	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	Número de reclamações/atendimentos realizados	Tempo Médio de Espera por Especialidade
06	Farmacêutico	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Incidentes adversos/atendimentos realizados	x	x	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	Número de reclamações/atendimentos realizados	Tempo Médio de Espera por Especialidade
07	Médico Anestesiologista	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Incidentes adversos/atendimentos realizados	x	x	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	Número de reclamações/atendimentos realizados	Tempo Médio de Espera por Especialidade
08	Médico Angiologista	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Taxa de altas com contra referência (plano terapêutico pós alta) entregue aos pacientes	Incidentes adversos/atendimentos realizados	Adesão à linha de cuidado da especialidade	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	Número de reclamações/atendimentos realizados	Tempo Médio de Espera por Especialidade



CNPJ: 32.237.122/0001-92

CONSÓRCIO PÚBLICO INTERFEDERATIVO DE SAÚDE DA REGIÃO DE ITABUNA E ILHÉUS

09	Médico Cardiologia - Ergometria	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Incidentes adversos/atendimentos realizados	Taxa de retificação de laudos	Taxa de laudos entregues com atraso	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	Número de reclamações/atendimentos realizados	Tempo Médio de Espera por Especialidade
10	Médico Cardiologia - Ecocardiografia	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Incidentes adversos/atendimentos realizados	Taxa de retificação de laudos	Taxa de laudos entregues com atraso	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	Número de reclamações/atendimentos realizados	Tempo Médio de Espera por Especialidade
11	Médico Cardiologia - Cardiologista	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Taxa de altas com contra referência (plano terapêutico pós alta) entregue aos pacientes	Incidentes adversos/atendimentos realizados	Adesão à linha de cuidado da especialidade	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	Número de reclamações/atendimentos realizados	Tempo Médio de Espera por Especialidade
12	Médico Cirurgião Geral	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Taxa de altas com contra referência (plano terapêutico pós alta) entregue aos pacientes	Incidentes adversos/atendimentos realizados	Adesão à linha de cuidado da especialidade	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	Número de reclamações/atendimentos realizados	Tempo Médio de Espera por Especialidade
13	Médico Dermatologista	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Taxa de altas com contra referência (plano terapêutico pós alta) entregue aos pacientes	Incidentes adversos/atendimentos realizados	Adesão à linha de cuidado da especialidade	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	Número de reclamações/atendimentos realizados	Tempo Médio de Espera por Especialidade



CNPJ: 32.237.122/0001-92

CONSÓRCIO PÚBLICO INTERFEDERATIVO DE SAÚDE DA REGIÃO DE ITABUNA E ILHÉUS

14	Médico Diagnóstico por Imagem - Ultrassonografia Geral	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Incidentes adversos/atendimentos realizados	Taxa de retificação de laudos	Taxa de laudos entregues com atraso	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	Número de reclamações/atendimentos realizados	Tempo Médio de Espera por Especialidade
15	Médico Endocrinologia e Metabologia	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Taxa de altas com contra referência (plano terapêutico pós alta) entregue aos pacientes	Incidentes adversos/atendimentos realizados	Adesão à linha de cuidado da especialidade	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	Número de reclamações/atendimentos realizados	Tempo Médio de Espera por Especialidade
16	Médico Endoscopia Digestiva	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Incidentes adversos/atendimentos realizados	Taxa de retificação de laudos	Taxa de laudos entregues com atraso	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	Número de reclamações/atendimentos realizados	Tempo Médio de Espera por Especialidade
17	Médico Gastroenterologista	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Taxa de altas com contra referência (plano terapêutico pós alta) entregue aos pacientes	Incidentes adversos/atendimentos realizados	Adesão à linha de cuidado da especialidade	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	Número de reclamações/atendimentos realizados	Tempo Médio de Espera por Especialidade
18	Médico Ginecologia e Obstetrícia	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Taxa de altas com contra referência (plano terapêutico pós alta) entregue aos pacientes	Incidentes adversos/atendimentos realizados	Adesão à linha de cuidado da especialidade	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	Número de reclamações/atendimentos realizados	Tempo Médio de Espera por Especialidade



CNPJ: 32.237.122/0001-92

CONSÓRCIO PÚBLICO INTERFEDERATIVO DE SAÚDE DA REGIÃO DE ITABUNA E ILHÉUS

19	Médico Hematologia e Hemoterapia	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Taxa de altas com contra referência (plano terapêutico pós alta) entregue aos pacientes	Incidentes adversos/atendimentos realizados	Adesão à linha de cuidado da especialidade	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	Número de reclamações/atendimentos realizados	Tempo Médio de Espera por Especialidade
20	Médico Mastologista	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Taxa de altas com contra referência (plano terapêutico pós alta) entregue aos pacientes	Incidentes adversos/atendimentos realizados	Adesão à linha de cuidado da especialidade	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	Número de reclamações/atendimentos realizados	Tempo Médio de Espera por Especialidade
21	Médico Neurologista	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Taxa de altas com contra referência (plano terapêutico pós alta) entregue aos pacientes	Incidentes adversos/atendimentos realizados	Adesão à linha de cuidado da especialidade	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	Número de reclamações/atendimentos realizados	Tempo Médio de Espera por Especialidade
22	Médico Oftalmologista	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Taxa de altas com contra referência (plano terapêutico pós alta) entregue aos pacientes	Incidentes adversos/atendimentos realizados	Adesão à linha de cuidado da especialidade	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	Número de reclamações/atendimentos realizados	Tempo Médio de Espera por Especialidade
23	Médico Ortopedia e Traumatologia	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Taxa de altas com contra referência (plano terapêutico pós alta) entregue aos pacientes	Incidentes adversos/atendimentos realizados	Adesão à linha de cuidado da especialidade	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	Número de reclamações/atendimentos realizados	Tempo Médio de Espera por Especialidade



CNPJ: 32.237.122/0001-92

CONSÓRCIO PÚBLICO INTERFEDERATIVO DE SAÚDE DA REGIÃO DE ITABUNA E ILHÉUS

24	Médico Otorrinolaringologista	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Taxa de altas com contra referência (plano terapêutico pós alta) entregue aos pacientes	Incidentes adversos/atendimentos realizados	Adesão à linha de cuidado da especialidade	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	Número de reclamações/atendimentos realizados	Tempo Médio de Espera por Especialidade
25	Médico Pneumologia	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Taxa de altas com contra referência (plano terapêutico pós alta) entregue aos pacientes	Incidentes adversos/atendimentos realizados	Adesão à linha de cuidado da especialidade	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	Número de reclamações/atendimentos realizados	Tempo Médio de Espera por Especialidade
26	Médico Radiologia e Diagnóstico por Imagem	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Incidentes adversos/atendimentos realizados	Taxa de retificação de laudos	Taxa de laudos entregues com atraso	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	Número de reclamações/atendimentos realizados	Tempo Médio de Espera por Especialidade
27	Médico Reumatologia	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Taxa de altas com contra referência (plano terapêutico pós alta) entregue aos pacientes	Incidentes adversos/atendimentos realizados	Adesão à linha de cuidado da especialidade	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	Número de reclamações/atendimentos realizados	Tempo Médio de Espera por Especialidade
28	Médico Urologia	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Taxa de altas com contra referência (plano terapêutico pós alta) entregue aos pacientes	Incidentes adversos/atendimentos realizados	Adesão à linha de cuidado da especialidade	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	Número de reclamações/atendimentos realizados	Tempo Médio de Espera por Especialidade



CNPJ: 32.237.122/0001-92

CONSÓRCIO PÚBLICO INTERFEDERATIVO DE SAÚDE DA REGIÃO DE ITABUNA E ILHÉUS

29	Nutricionista	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Taxa de altas com contra referência (plano terapêutico pós alta) entregue aos pacientes	Incidentes adversos/atendimentos realizados	Adesão aos programas relacionados à Nutrição (Promoção à saúde)	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	Número de reclamações/atendimentos realizados	Tempo Médio de Espera por Especialidade
30	Psicólogo	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Taxa de altas com contra referência (plano terapêutico pós alta) entregue aos pacientes	Incidentes adversos/atendimentos realizados	Adesão aos programas relacionados à Psicologia (Promoção à saúde)	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	Número de reclamações/atendimentos realizados	Tempo Médio de Espera por Especialidade
31	Assistente Social	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Sistema de Informação Oficiais implantados e alimentados conforme Normas e Prazos determinados.	Taxa de respostas às manifestações de clientes dentro do prazo estabelecido	Adesão aos programas relacionados à Assistência Social (Promoção à saúde)	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	Número de reclamações/atendimentos realizados	Tempo Médio de Espera por Especialidade
32	Assistente Administrativo	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Adesão à entrega de contas no prazo estabelecido (Faturamento)	x	x	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	Número de reclamações/atendimentos realizados	Tempo Médio de Espera por Especialidade
33	Técnico de Enfermagem	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Taxa de adesão ao plano de cuidados da enfermagem	Incidentes adversos/atendimentos realizados	x	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	Número de reclamações/atendimentos realizados	Tempo Médio de Espera por Especialidade



CNPJ: 32.237.122/0001-92

CONSÓRCIO PÚBLICO INTERFEDERATIVO DE SAÚDE DA REGIÃO DE ITABUNA E ILHÉUS

34	Técnico em Radiologia	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Adesão ao programa de educação continuada	Incidentes adversos/atendimentos realizados	Taxa de retificação de laudos	Taxa de laudos entregues com atraso	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	Número de reclamações/atendimentos realizados	Tempo Médio de Espera por Especialidade
----	-----------------------	---------------------------------------	---	---	-------------------------------	-------------------------------------	--	---	---

QUADRO DE CALCULO DOS INDICADORES

Perspectivas	Indicador	Forma de Cálculo
Perspectiva aperfeiçoamento técnico/aprendizado	Taxas de absenteísmo dos funcionários	Quantidade de horas de Funcionários faltosos na Unidade / Total da carga horária dos Funcionários da Unidade * 100
	Adesão ao programa de educação continuada	Total de horas de treinamentos realizadas/ Total de horas de treinamentos programadas*100
Perspectiva segurança assistencial/processos	Taxa de pacientes com acesso mensal aos procedimentos especializados através do sistema de regulação vigente.	Quantidade TOTAL de procedimentos realizados e agendados através do sistema de regulação vigente Mês * 100 / Quantidade TOTAL de procedimentos realizados Mês.
	Taxa de EXAMES ofertados em relação aos serviços definidos	Quantidade de serviços ofertados * 100 / Quantidade de serviços definidos
	Taxa de oferta de consultas médicas especializadas contratadas	Quantidade de consultas médicas especializadas ofertadas Mês * 100 / Total de consultas médicas especializadas Contratadas Mês
	Adesão ao programa de auditorias internas	Total de auditorias internas realizadas/total de auditorias internas programadas *100
	Adesão ao cronograma de atividades planejadas	Total de atividades da gestão realizadas/ Total de atividades da gestão programadas *100



CNPJ: 32.237.122/0001-92

CONSÓRCIO PÚBLICO INTERFEDERATIVO DE SAÚDE DA REGIÃO DE ITABUNA E ILHÉUS

	Sistema de Informação Oficiais implantados e alimentados conforme Normas e Prazos determinados.	Número de Sistema de Informação Oficiais implantados e alimentados conforme Normas e Prazos determinados * 100 / Total de Sistemas de Informação Oficiais definidos pela SECRETARIA DE SAUDE
	Taxa de respostas às manifestações de clientes dentro do prazo estabelecido	Total de manifestações com resposta realizada para o cliente (do mês)/ Total de manifestações de clientes recebidas no mês *100
	Custo médio/atendimento realizado	Somatório dos custos/Total de atendimentos realizados
	Taxa de adesão ao plano de cuidados da enfermagem	Total de pacientes com plano de cuidados realizado/ Total de pacientes elegíveis para acompanhamento com planos de cuidado individual *100
Perspectiva segurança assistencial/processos	Incidentes adversos/ atendimentos realizados	Total de incidentes/ Total de atendimentos realizados *100
	Taxa de altas com contra referência (plano terapêutico pós alta) entregue aos pacientes	Quantitativos de pacientes de alta com cópia do documento de contra referencia em prontuário * 100 / Total de pacientes de alta
	Adesão à entrega de contas no prazo estabelecido (Faturamento)	Total em valor de contas fechadas na competência/ Total em valor de contas a fechar no período *100
	Taxa de retificação de laudos	Total de laudos retificados/ Total de exames realizados *100
	Taxa de laudos entregues com atraso	Total de laudos entregues fora do prazo estabelecido/ Total de exames realizados *100
	Adesão à linha de cuidado da especialidade	Total de pacientes atendidos em conformidade com a linha de cuidado/ Total de pacientes elegíveis para a linha de cuidado *100



CNPJ: 32.237.122/0001-92

CONSÓRCIO PÚBLICO INTERFEDERATIVO DE SAÚDE DA REGIÃO DE ITABUNA E ILHÉUS

	Adesão aos programas relacionados à Nutrição (Promoção à saúde)	Total de pacientes com sucesso no programa de Nutrição/ Total de pacientes elegíveis para o programa de Nutrição *100
	Adesão aos programas relacionados à Psicologia (Promoção à saúde)	Total de pacientes com sucesso no programa da Psicologia/ Total de pacientes elegíveis para o programa de Psicologia *100
Perspectiva percepção do cliente paciente	Número de reclamações/ Atendimentos realizados	Total de reclamações recebidas no período/ Total de atendimentos realizados *100
	Pesquisa de satisfação dos usuários acerca dos serviços prestados pela Policlínica	Relatório consolidado com análise e proposições sobre as Pesquisa de satisfação do Usuário acerca dos serviços prestados pela unidade.
	Tempo Médio de Espera por Especialidade	Somatório dos tempos de espera dos pacientes/ Somatório de atendimentos realizados