

## MANUAL DE INDICADORES PARA A PARTE VARIÁVEL

### DESCRIÇÃO E METODOLOGIA DE CÁLCULO

Este documento descreve os indicadores que serão avaliados pela Secretaria Estadual de Saúde de Pernambuco na análise para repasse de 10% da parte variável em seus respectivos trimestres de avaliação e de acordo com a implantação dos serviços. A análise de cada indicador será mensal e a valoração financeira trimestral, conforme definido em contrato.

#### **METAS E INDICADORES PARA 2014**

Para o ano 2014 estabelecem-se como indicadores determinantes do pagamento da parte variável:

1. Atenção ao Usuário
2. Controle de Origem dos Pacientes
3. Gerenciamento dos atendimentos realizados na Unidade
  - a) Perda Primária - Consulta Médica
  - b) Taxa de Absenteísmo
  - c) Índice de Retorno

Destaca-se que o percentual de 10% será rateado entre os indicadores de qualidade que poderão ser avaliados, em consonância com o cronograma de implantação.

**1. Atenção ao Usuário – Resolução de queixas e pesquisa de satisfação - A valoração deste indicador será de 50 % em cada trimestre.**

A meta é apresentar o projeto de estruturação do Serviço de Atenção ao Usuário (no 1º trimestre), realização da pesquisa de satisfação mensal e a resolução de 80% das queixas recebidas, nos trimestres seguintes.

Entende-se por queixa o conjunto de reclamações recebidas por qualquer meio de um autor identificável (verbal, por escrito, por telefone, correio físico ou eletrônico) e que deve ser registrada adequadamente. Entende-se por resolução o conjunto de ações geradas por uma queixa no sentido de solucioná-la e que possa ser