

## **2º REGULAMENTO DO PROGRAMA DE BONIFICAÇÃO**

### **Bônus por Desempenho** Atendente de Hospitalidade

AGIR  
ABRIL DE 2022

*ABRIL*

## APRESENTAÇÃO

Tendo em vista os princípios da legalidade, transparência, impessoalidade, isonomia, eficiência, profissionalização e publicidade, a Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde – Agir, estabelece a Política de Remuneração Variável aos Atendentes de Hospitalidade e apresenta as definições necessárias para a sua operacionalização.

Ressalta-se que a implementação desta política exige que todos estejam alinhados e focados na mesma direção. Além de ser papel do gestor de cada área orientar os colaboradores da sua equipe na definição e no alcance das metas propostas.

A Remuneração Variável se apresenta através da bonificação paga os colaboradores de acordo com o seu desempenho em relação a conquista de resultados e metas pré-estabelecidas. Quando o colaborador compreende sua importância e o seu valor, ele fica mais estimulado. Dessa forma, quanto mais metas ele alcançar, maior será a bonificação recebida no final de um período.

Esse ganho proporciona o fortalecimento dos processos da instituição, estimula a valorização dos colaboradores, estreita o compromisso com o trabalho aumentando o compromisso com a instituição, além do investimento em novas competências profissionais e o engajamento com a cultura organizacional.

Neste contexto, o presente regulamento visa normatizar a possibilidade de remuneração variável por performance e desempenho dos colaboradores ocupantes da função de **Atendente de Hospitalidade**, desde que haja necessidade e deliberação por parte da *Superintendência Executiva* da AGIR - Associação de Gestão, Inovação e Resultados em Saúde, para aplicação nas unidades geridas pela AGIR. A performance e desempenho dos mesmos serão mensurados de forma qualitativa, através do índice de satisfação dos (as) usuários (as) e quantitativo através das medidas disciplinares aplicadas (advertência e/ou suspensão).

*J. Sano*

## DIRETRIZES

**Artigo 1º - Conceito** - Constitui-se como um adicional variável pós-fixada. Dependerá do desempenho retrospectivo e é caracterizado por um incentivo de *desempenho extraordinário*. Por liberalidade, poderá ser concedido em forma de bens, serviços ou valor em dinheiro ao empregado ou ao grupo de empregados, em razão de desempenho superior ao ordinariamente esperado no exercício de suas atividades. Possui caráter transitório e eventual. (Lei 13.467/2017 e Art. 457 da CLT § 4º).

**Artigo 2º - Objetivo** - O Programa tem como principal objetivo o reconhecimento e recompensa ao desempenho individual do (a) colaborador (a), ou seja, bonifica a performance dos colaboradores, atrelada aos resultados alcançados e ao desempenho individual, além de estimular a melhoria da qualidade do serviço e aumento da eficiência.

**Parágrafo único** - A melhoria da remuneração se dará por meio do pagamento de um *bônus adicional* que incrementará o valor base salarial, consolidado trimestralmente, aqui denominado *Bônus de Desempenho, aos Atendentes de Hospitalidade*, que atingirem os resultados conforme critérios estabelecidos no programa.

**Artigo 3º - Elegibilidade** - Serão elegíveis ao programa, os profissionais com vínculo empregatício celetista direto, não terceirizados, para execução de atividade nos serviços de abrangência, ocupantes da função de Atendente de Hospitalidade.

**Artigo 4º - Salário Base** - O salário base não sofrerá nenhuma alteração, sendo mantidos os valores praticados conforme Tabela Salarial do Manual do Plano de Cargos, Carreira e Remuneração (PCCR) específico para a unidade gerida (Publicado no Portal da Transparência).

**Parágrafo único** - As jornadas de trabalho diferentes para a mesma função terão os salários base calculados proporcionalmente, como é praticado, de acordo com a jornada de trabalho contratual.

*Alano*

## DO FUNCIONAMENTO DO PROGRAMA

**Artigo 5º - Mensuração de resultados** - A performance e desempenho dos atendentes de hospitalidade serão mensurados de forma qualitativa, através do índice de satisfação dos (as) usuários (as) das unidades: HDS, CRER, HECAD e HUGOL. E quantitativo, através das medidas disciplinares aplicadas (advertência e/ou suspensão).

- **Avaliação do Nível de Satisfação do Usuário** – tem o objetivo de mensurar a experiência proporcionada aos (as) usuários (as) em um curto período de tempo, através do atendimento fornecido pelos atendentes de hospitalidade, em uma escala de 1 à 4. Essa escala está diretamente associada ao peso de cada avaliação, para fins de cálculos (25% > 50% > 75% > 100%).

**Pergunta (Padrão):** Como você avaliaria sua experiência com o atendimento na recepção?

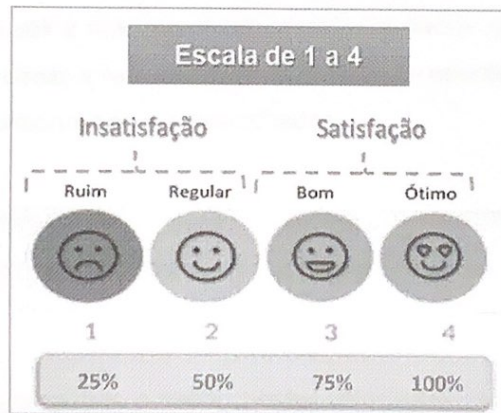


Tabela 2: Nível de Satisfação

Esse fator determinará a faixa para cálculo do prêmio, pelo atendimento prestado, o nível da satisfação do (a) usuário (a). Representado pela média aritmética ponderada da avaliação (por atendimento), conforme critério a seguir:

NÍVEL	ESCALA	PESO	FAIXA
Máximo	1	100	(100% → ou = 90%)
	2	75	(75% → ou = 80%~ 89%)
	3	50	(50% → ou = 70%~ 79%)
Mínimo	4	25	(25% → ou = 60%~ 69%)

Tabela 3: Avaliação de satisfação e peso por escala

*Ubanos*

- **Medidas Disciplinares** – tem o objetivo de mensurar o nível de performance comportamental dos colaboradores, através do número de medidas disciplinares aplicadas, sendo elas: **advertências e/ou suspensões**.

NÍVEL	FAIXA
Máximo	(100% → < 1)
	(75% → = 1)
Mínimo	(25% → = 2)

Tabela 4: Medidas Disciplinares

**Parágrafo único** - Somente serão elegíveis ao cálculo, as avaliações de satisfação dos (as) usuários (as), que corresponderem ao percentual igual ou superior à 60% e/ou a quantidade máxima de até 2 medidas disciplinares. Os dados que estiverem divergentes dessa regra, não terão direito a remuneração no período da apuração específica. Os valores serão calculados proporcional aos dias trabalhados.

**Artigo 6º - Gratificação** – A escala da gratificação se apresenta através do resultado de grupos de quatro fatores: 100% faixa amarela, 75% faixa azul, 50% faixa verde e 25% faixa vermelha.

A escala que corresponde a 100%, possui valor máximo de R\$ 1.556,85 e está enquadrada na faixa amarela. A escala que corresponde a 75%, possui valor máximo de R\$ 1.167,64 e está enquadrada na faixa azul. A escala que corresponde a 50% possui valor máximo de R\$ 778,43 e está enquadrada na faixa verde. A escala que corresponde a 25% possui valor máximo de R\$ 389,91 e está enquadrada na faixa vermelha. Ou seja, o percentual máximo R\$ 1.556,85 é o valor de referência para cálculo das demais faixas.

Ubanos

Valor de Referência		%	Nível faixa
R\$	1.556,85	100%	R\$ 1.556,85
R\$	1.556,85	75%	R\$ 1.167,64
R\$	1.556,85	50%	R\$ 778,43
R\$	1.556,85	25%	R\$ 389,21

Tabela 5: Faixas de gratificação

A escala do nível de satisfação corresponde à primeira coluna da tabela de gratificação e se apresenta pelas seguintes porcentagens por faixa.

Escala Avaliação
> ou = 90%
> ou = 80%~ 89%
> ou = 70%~ 79%
> ou = 60%~ 69%

Tabela 6: Avaliação de satisfação por faixas

O índice de medida disciplinar corresponde à segunda coluna da tabela de gratificação, e estão definidas pelo seguinte critério:

- 1 medida disciplinar corresponde à 75% do valor de referência da faixa.
- 2 medidas disciplinares corresponde à 25% do valor de referência da faixa.

Escala	Índice	%	Valor Trimestral
> ou = 90%	IQA < 1	100%	R\$ 1.556,85
> ou = 90%	IQA = 1	75%	R\$ 1.167,64
> ou = 90%	IQA = 2	25%	R\$ 389,21
> ou = 80%~ 89%	IQA < 1	75%	R\$ 1.167,64
> ou = 80%~ 89%	IQA = 1	75%	R\$ 875,73
> ou = 80%~ 89%	IQA = 2	25%	R\$ 291,91
> ou = 70%~ 79%	IQA < 1	50%	R\$ 778,43
> ou = 70%~ 79%	IQA = 1	75%	R\$ 583,82
> ou = 70%~ 79%	IQA = 2	25%	R\$ 194,61
> ou = 60%~ 69%	IQA < 1	25%	R\$ 389,21
> ou = 60%~ 69%	IQA = 1	75%	R\$ 291,91
> ou = 60%~ 69%	IQA = 2	25%	R\$ 97,30

Tabela 7: Gratificação

*Uso*

**Artigo 7º – Condições para pagamento** - Para a validação do pagamento referente ao trimestre apurado, o funcionário deverá:

- I. ter sido admitido, no mínimo, em até um mês antes da data final de apuração do trimestre vigente;
- II. o cálculo será proporcional aos dias trabalhados.

**Parágrafo único:** a apuração dos resultados acontecerá de forma trimestral, contudo, o pagamento será efetuado ao colaborador no próximo mês subsequente.

TRIMESTE	MESES	PAGAMENTO
1º	Janeiro	Abril
	Fevereiro	
	Março	
2º	Abril	Julho
	Maio	
	Junho	
3º	Julho	Outubro
	Agosto	
	Setembro	
4º	Outubro	Janeiro
	Novembro	
	Dezembro	

Tabela 8: Fluxo de pagamento

**Artigo 8º - Ciclo de Apuração e Pagamento** – A apuração dos dados acontecerá em período trimestral, com data de início das avaliações em abril/2022. O pagamento será realizado no mês subsequente à cada apuração.

**Artigo 9º - Vigência** - Vinculada ao Contrato de Gestão na Unidade, condicionado aos objetivos estratégicos institucionais, equilíbrio financeiro e orçamentário.

**Artigo 10º - Monitoramento dos resultados** - Serão utilizadas ferramenta de avaliação de satisfação do (a) usuário (a), painéis e relatórios dos indicadores e resultados do desempenho / performance dos atendentes.

**Artigo 11º** - O presente regulamento entrará em vigor na data da sua aprovação pela

*U. Basso*

Superintendência Executiva.

**Artigo 12º** - A aplicação às outras unidades será estabelecida conforme ato discricionário deliberado pela Superintendência Executiva.

**Artigo 13º** - Os casos não citados neste regulamento serão analisados pela Gerência Corporativa de Recursos Humanos e Superintendência de Gestão e Planejamento que emitirão parecer para a decisão da Superintendência Executiva.

*Alonso*



## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este instrumento poderá ser alterado ou a bonificação extinta a qualquer tempo pela Gerência Corporativa de Recursos Humanos com autorização da Superintendência Executiva, com base nos objetivos estratégicos Institucionais, equilíbrio financeiro e orçamentário.

Quanto a manutenção das tabelas de valores previstos, estas atualizações e revisões ocorrerão periodicamente, se necessário, e constarão em versões atualizadas desse regulamento. Inclusões de abrangência de especialidades ou serviços, também serão evidenciadas nas revisões deste regulamento.

As revisões das tabelas de valores e critérios podem ser programadas ou requeridas. Sendo as programadas, periódicas e visam adequações à realidade organizacional. As revisões requeridas decorrem de solicitações autorizadas pela Superintendência Executiva e visam alterar diretrizes e estratégias, considerando os serviços de abrangência e necessidades institucionais.

Goiânia, 04 de Abril de 2022.

*Libano*



**LUCAS PAULA DA SILVA**  
SUPERINTENDENTE EXECUTIVO (A)




**DANTE GARCIA DE PAULA**  
SUPERINTENDENTE DE GESTÃO E PLANEJAMENTO




**CLAUDEMIRO EUZEBIO DOURADO**  
SUPERINTENDENTE ADM. E FINANCEIRO





**ANA KAROLINA OLIVEIRA BARROS**  
GERENTE CORPORATIVO (A) DE RH

 @agirsauade

 /agir.saude


 /agirsauade

 /tvagir

 /agirsauade

 secretariageral@agirsauade.org.br

 (62) 3995-5407

 Av. Olinda com Av. PL3, Qd. H4 Lt 1,2,3 Ed. Lozandes Corporate Design,  
Torre Business, 20º Andar, Parque Lozandes, Goiânia - Goiás - CEP: 74884-120