



Conselho de Qualidade do Serviço Público - CONQUALI

Pesquisa de Satisfação

SECRETARIA DA
ADMINISTRAÇÃO

SECRETARIA DA
SAÚDE

SECRETARIA DO
PLANEJAMENTO

BAHIA
GOVERNO DO ESTADO

sac 
SERVIÇO DE
ATENDIMENTO
AO CIDADÃO

SEI 
SUPERINTENDÊNCIA DE ESTUDOS
ECONÔMICOS E SOCIAIS DA BAHIA

Objetivo do Sistema de Pesquisas do CONQUALI

Monitorar e avaliar a Satisfação dos Cidadãos que utilizam os serviços públicos no âmbito dos Órgãos e Entidades da Administração Pública do Estado da Bahia.

Identificar melhorias nos serviços prestados com o propósito de aumentar a eficiência e eficácia;

Levantar as necessidades dos cidadãos em termos de serviços do estado para implantação de políticas públicas;

Padronizar e melhorar os processos e métodos utilizados para assegurar a efetividade.

Pesquisa de Satisfação com cidadãos atendidos em Hospitais (Administração direta)

FLUXO DO SISTEMA DE PESQUISAS DO CONQUALI

Definição do tema e do Questionário

(DGQ/SEI/SESAB)

Cálculo da Amostra

(SEI)

Alimentação do sistema para o CALL CENTER da Ouvidoria

(DGQ)

Relatório Descritivo

(SEI)

(SESAB)

Envio da Lista dos Cidadãos atendidos

(SEI)

Sorteio dos Cidadãos a serem entrevistados e envio do mailing para DGQ

(DGQ/OUVIDORIA)

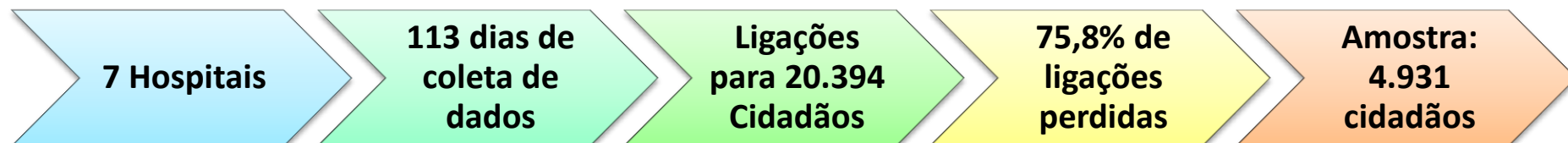
Coleta de Dados e Envio o BD para SEI

(DGQ/ SESAB)

Análise e elaboração do plano de ação



Metodologia da Pesquisa



Publico alvo: **43.422 cidadãos** que realizaram procedimentos clínicos e cirúrgicos nos 7 hospitais de administração direta no período de Maio de 2016 a Abril de 2017.



Coleta de dados:
26/Jan a 18/Ago
de 2017

- ✓ **HGE** - Hospital Geral do Estado
- ✓ **HGRS** - Hospital Geral Roberto Santos
- ✓ **HGCA** - Hospital Geral Clériston Andrade
- ✓ **HGVC** - Hospital Geral de Vitória da Conquista

- ✓ **HO** - Hospital do Oeste
- ✓ **HRJ** - Hospital Regional de Juazeiro
- ✓ **HRSJ** - Hospital Regional de Santo Antônio de Jesus

Metodologia da Pesquisa

HGE

- Nº de ligações: **3.077**
- Amostra: **714**
- Dias de coleta: **21**

HGRS

- Nº de ligações: **2.312**
- Amostra: **745**
- Dias de coleta: **19**

HGCA

- Nº de ligações: **2.810**
- Amostra: **752**
- Dias de coleta: **17**

HGVC

- Nº de ligações: **3.027**
- Amostra: **734**
- Dias de coleta: **10**

HO

- Nº de ligações: **4.211**
- Amostra: **695**
- Dias de coleta: **15**

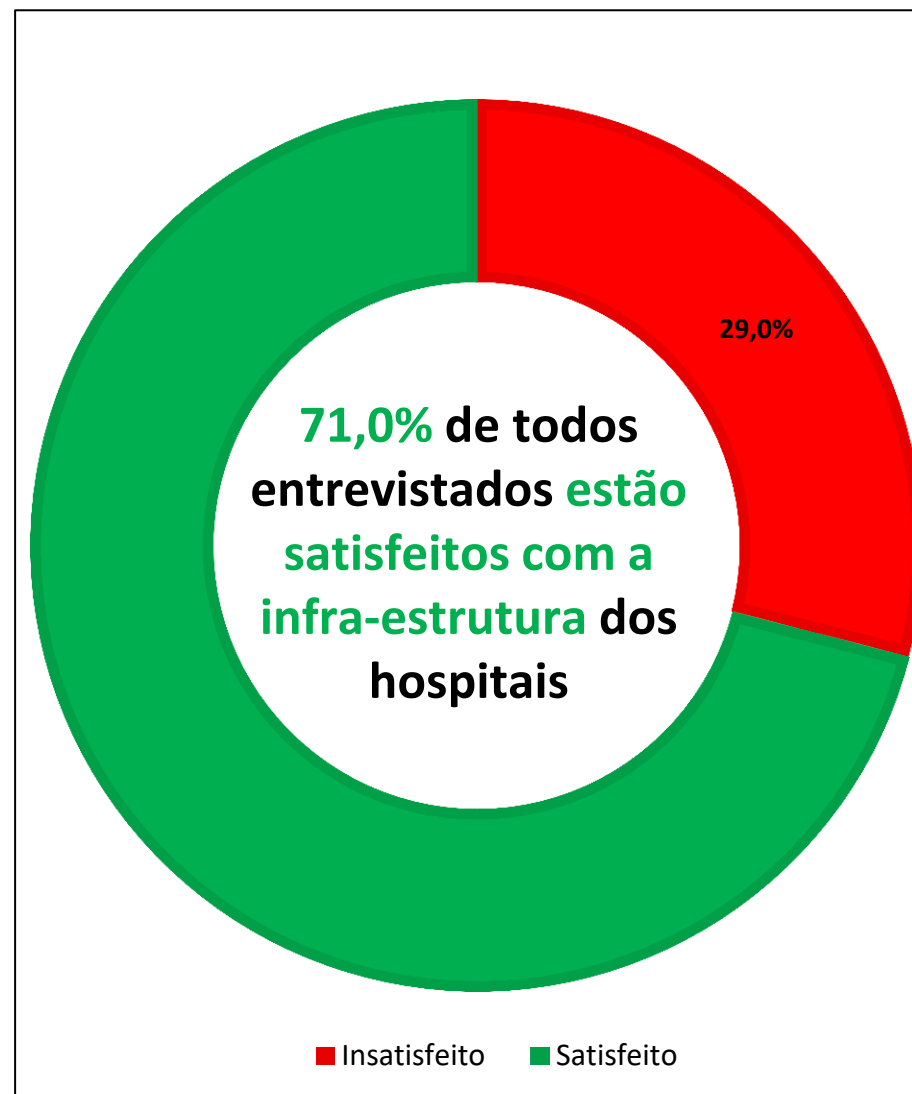
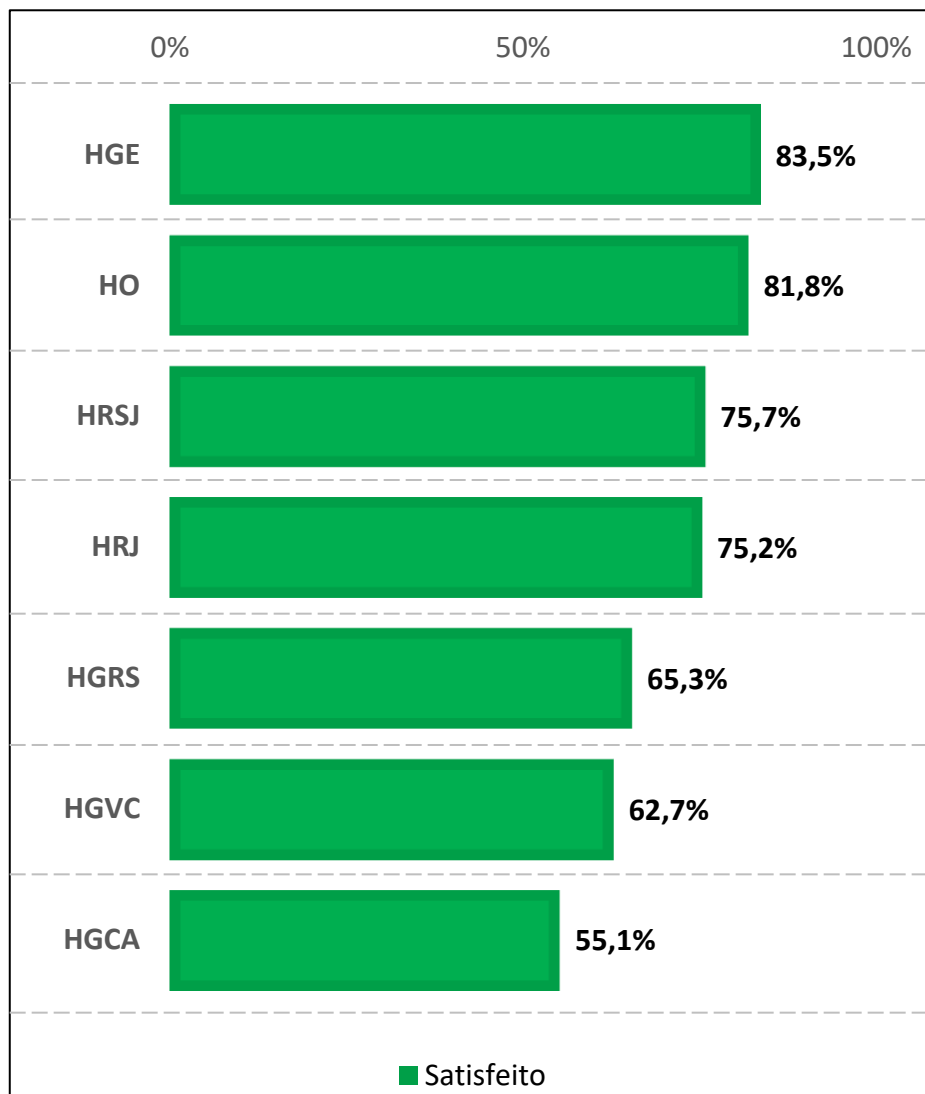
HRJ

- Nº de ligações: **2.402**
- Amostra: **623**
- Dias de coleta: **18**

HRSJ

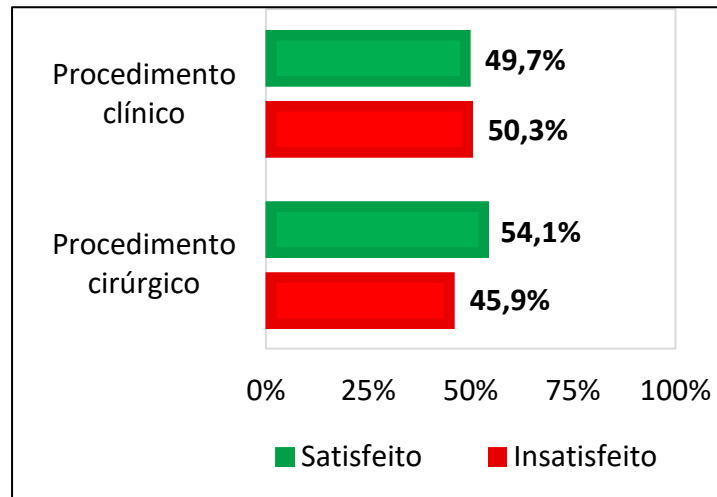
- Nº de ligações: **2.555**
- Amostra: **668**
- Dias de coleta: **13**

Avaliação das instalações físicas (Climatização, Limpeza, Mobiliário e Iluminação) dos hospitais

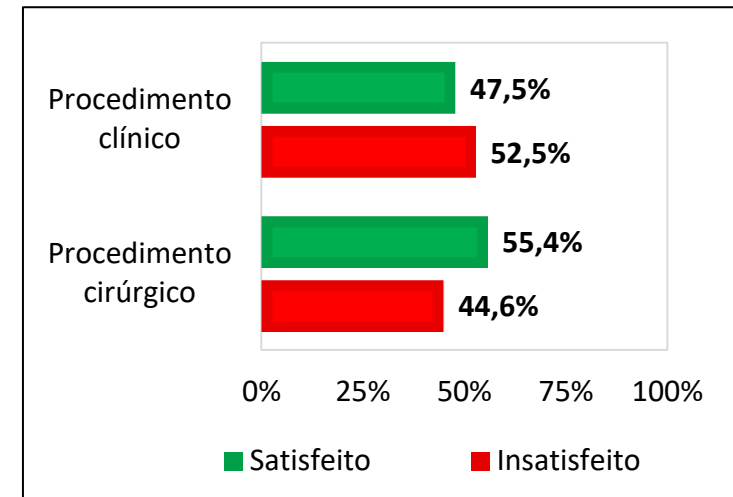


Avaliação das instalações físicas do HGCA

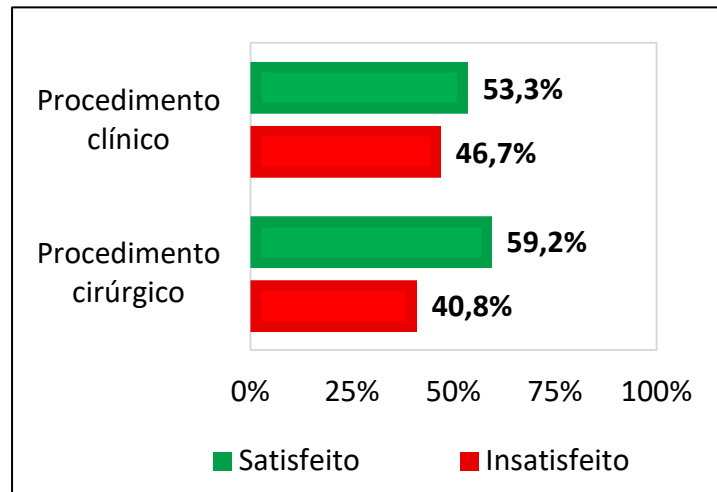
Climatização



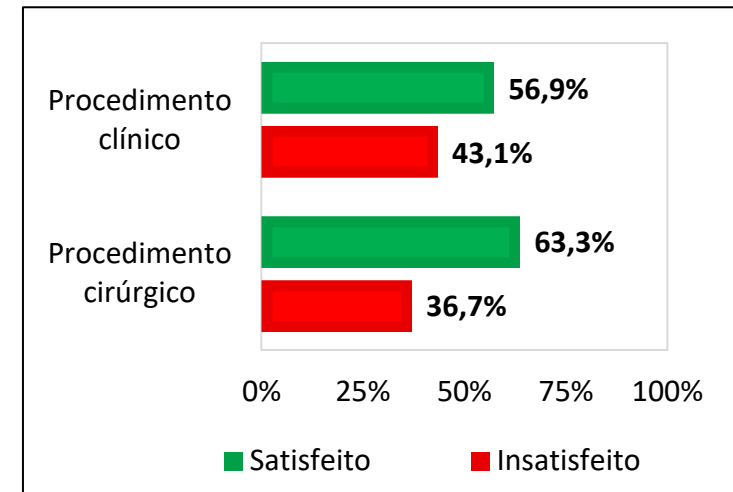
Mobiliário



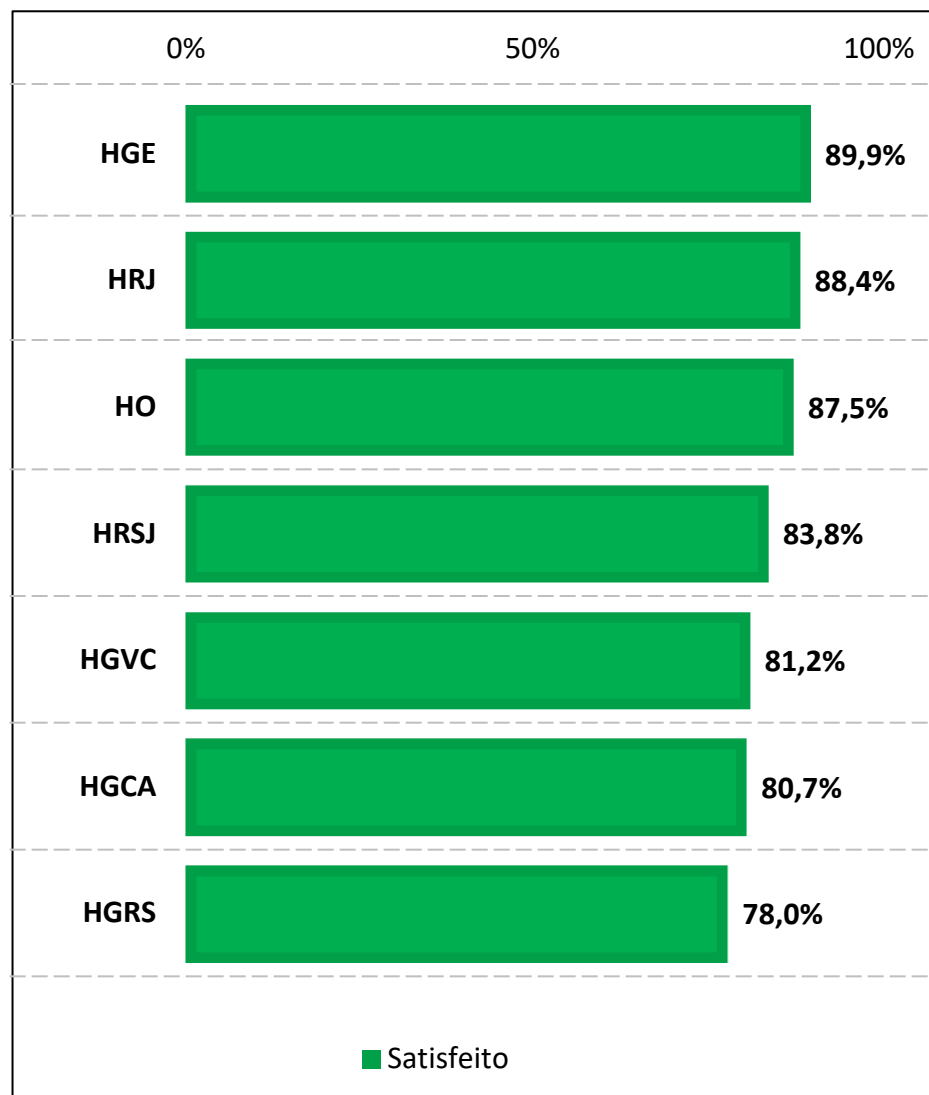
Limpeza



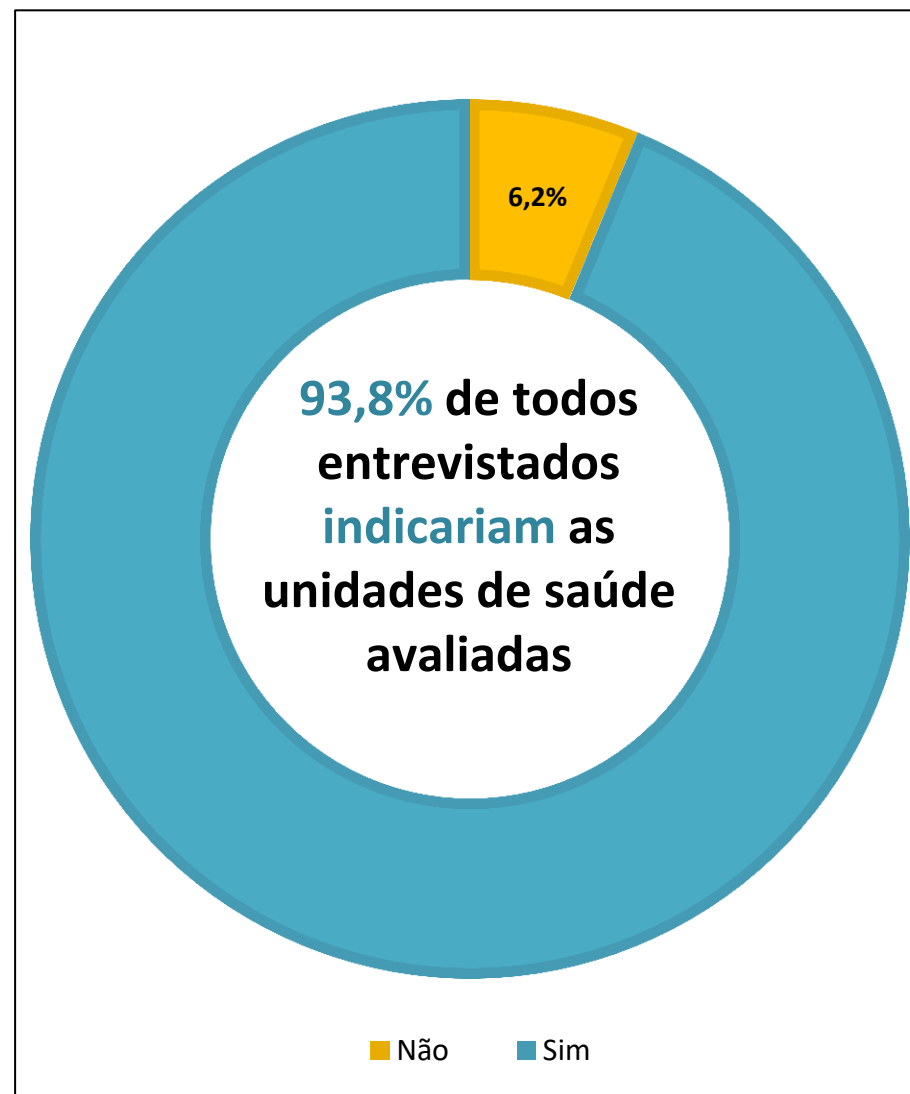
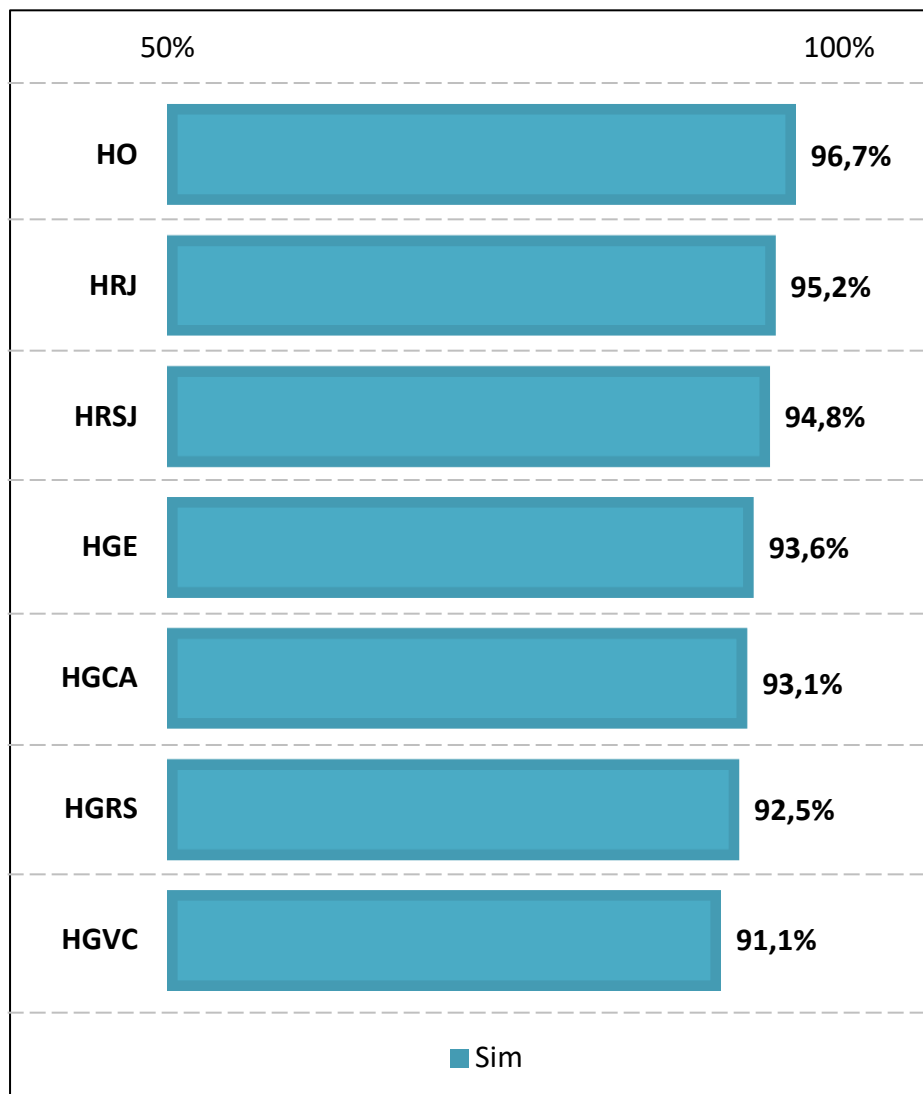
Iluminação



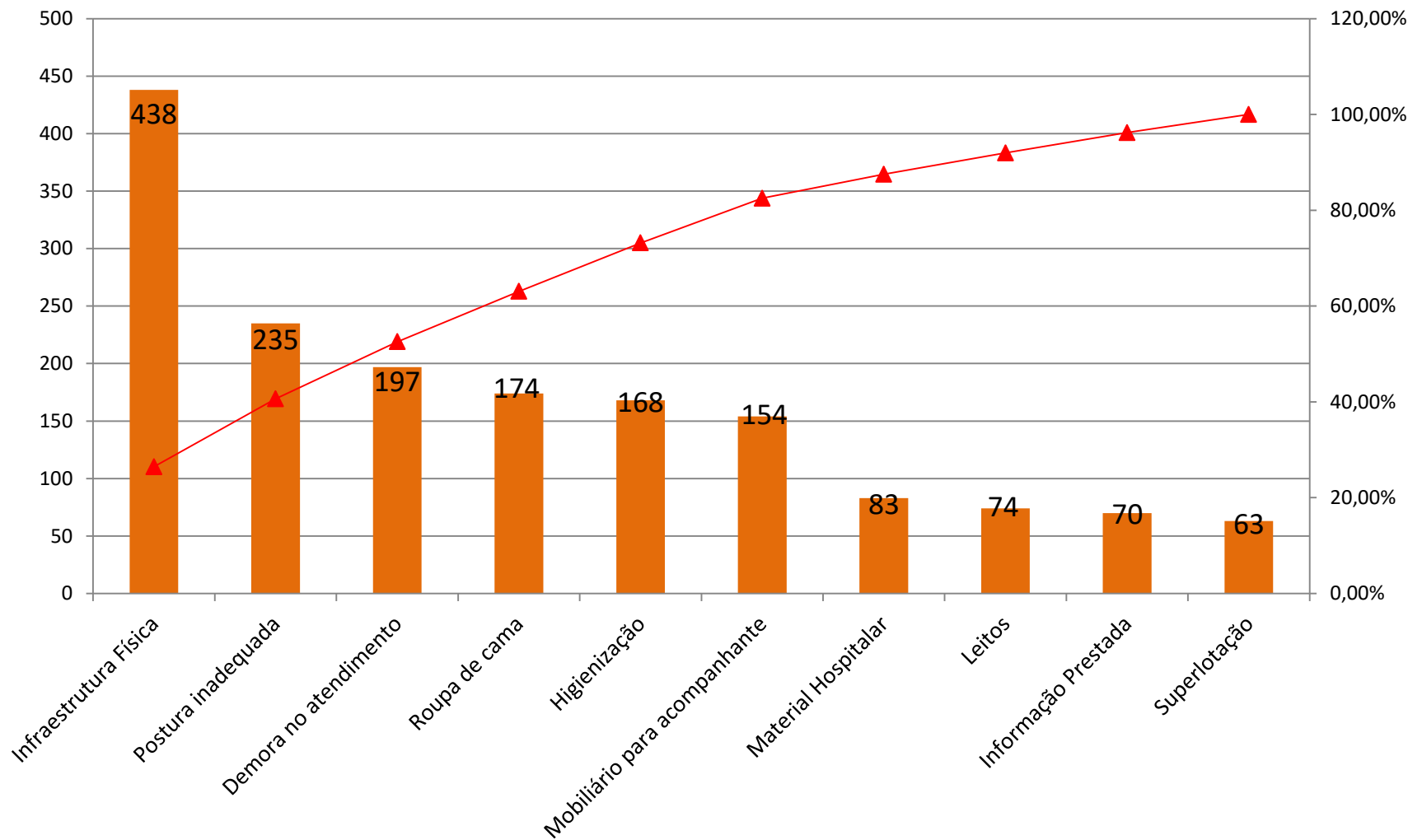
Avaliação do atendimento prestado pelos os hospitais



Indicaria a unidade de saúde para outra pessoa



Principais Reclamações



Plano de Ação

O que	Como	Quem	Hospital
Melhorar a infraestrutura	Verificar a possibilidade de ampliar a infraestrutura hospitalar	SESAB	HGE, HCA, HGRS, HGVC, HO, HRJ e HRSAJ.
Realizar treinamento de atendimento ao público	Realizar treinamento no modelo SAC de atendimento	SESAB e SAEB/DGQ	HGE, HCA, HGVC, HO e HRJ.
Melhorar os processos para reduzir o tempo de atendimento	Analisar o processos para identificar possíveis gargalos e tornar os processos mais eficazes	SESAB	HGE, HCA, HGVC, e HO.
Dispor de maior quantidade materiais para acomodar os pacientes (roupas de cama, travesseiro, coberta, etc)	Disponibilizar roupa de cama, travesseiro e cobertor para pacientes	SESAB	HGE, HGRS, HRJ e HRSAJ.
Melhor a higienização dos ambientes	Criar planilhas de controle dos processos de higienização para garantir um maior acompanhamento mais eficaz	SESAB	HGRS e HGVC.

Plano de Ação

O que	Como	Quem	HOSPITAL
Melhorar a acomodação de acompanhantes	Verificar a possibilidade de melhorar a acomodação para os acompanhantes	SESAB	HRSAJ
Dispor de maior quantidade de leitos	Ampliar a disponibilidade de leitos.	SESAB	HCA

Pesquisa de Satisfação com cidadãos usuários do METRÔ

Metodologia da Pesquisa Metrô de Salvador

2 linhas

5 estações

**11 dias de
coleta**

**7
entrevistadores**

**Amostra:
2593
cidadãos**



**Entrevistas pessoais
Face to face**



**Uso de Smartphone
para coleta de dados**

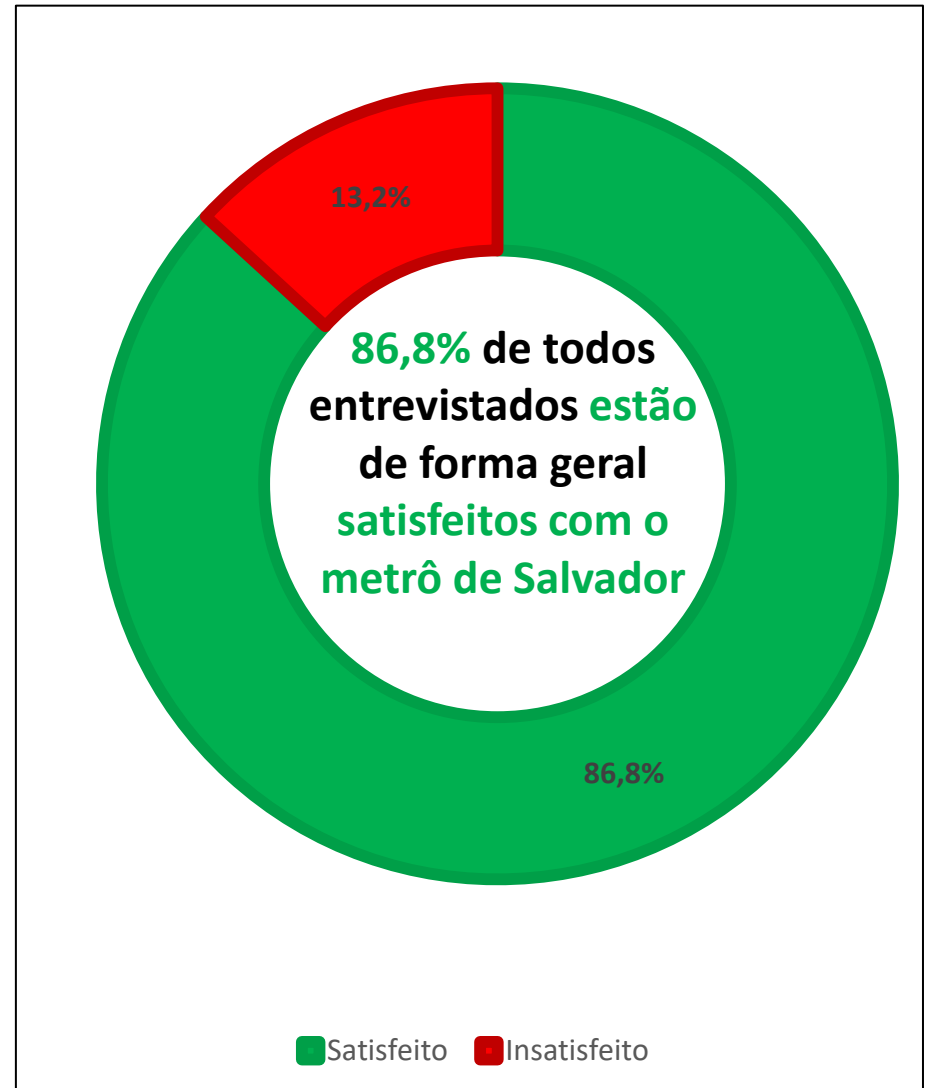
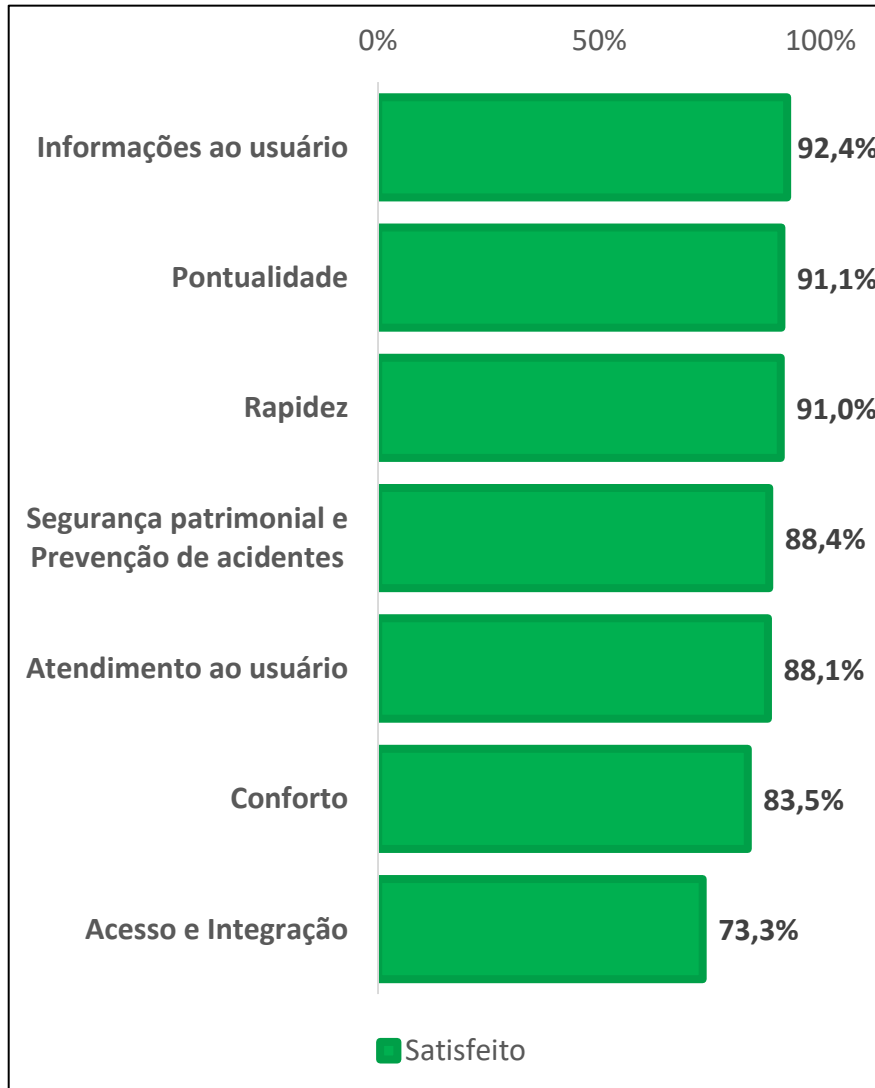


**Coleta de dados:
26/07/2017 a 09/08/2017;
das 06h às 22h**

Metodologia da Pesquisa Metrô de Salvador



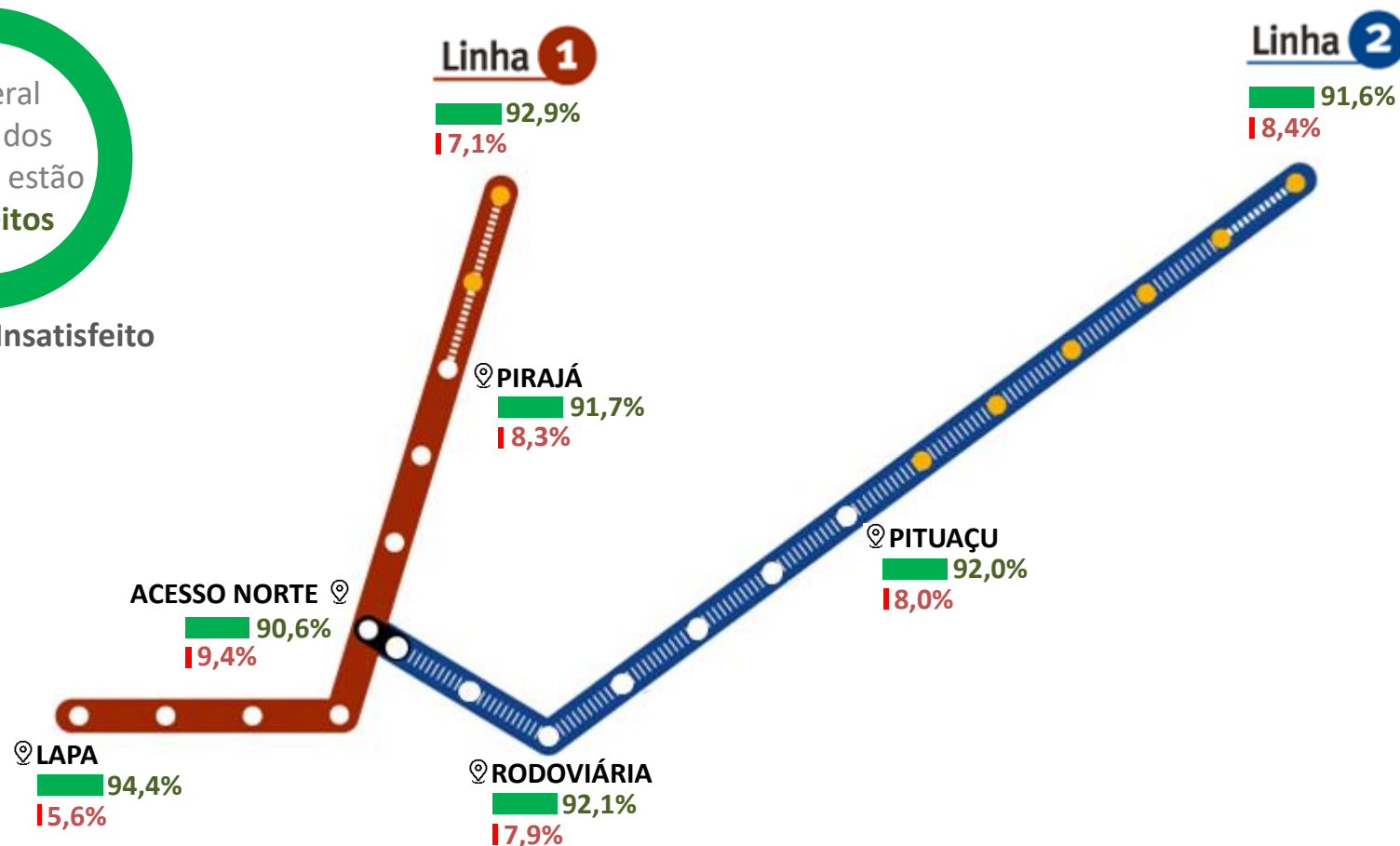
Avaliação do Metrô de forma geral e por atributos



Horário de funcionamento



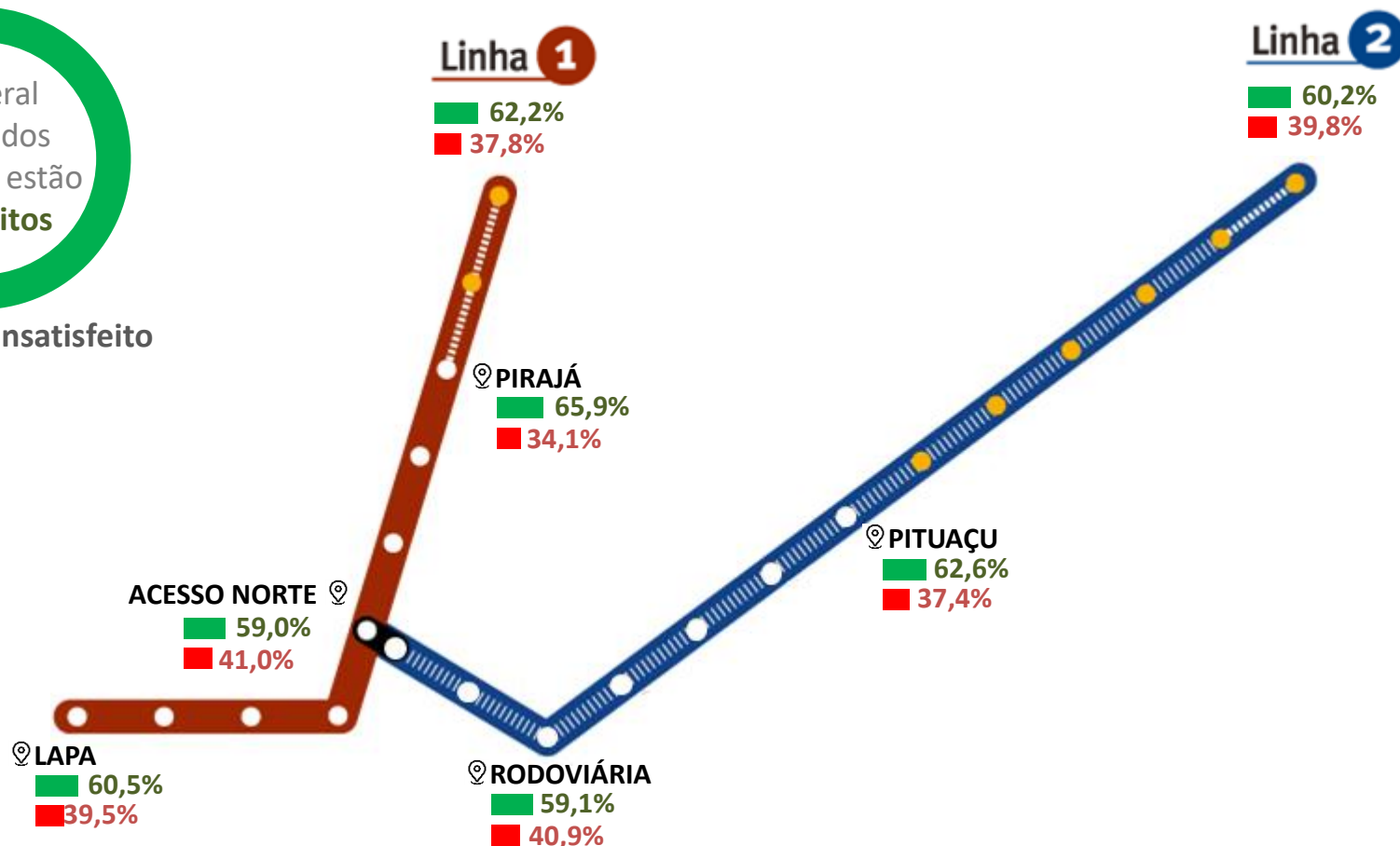
■ Satisfeito ■ Insatisfeito



Valor do bilhete (passagem)



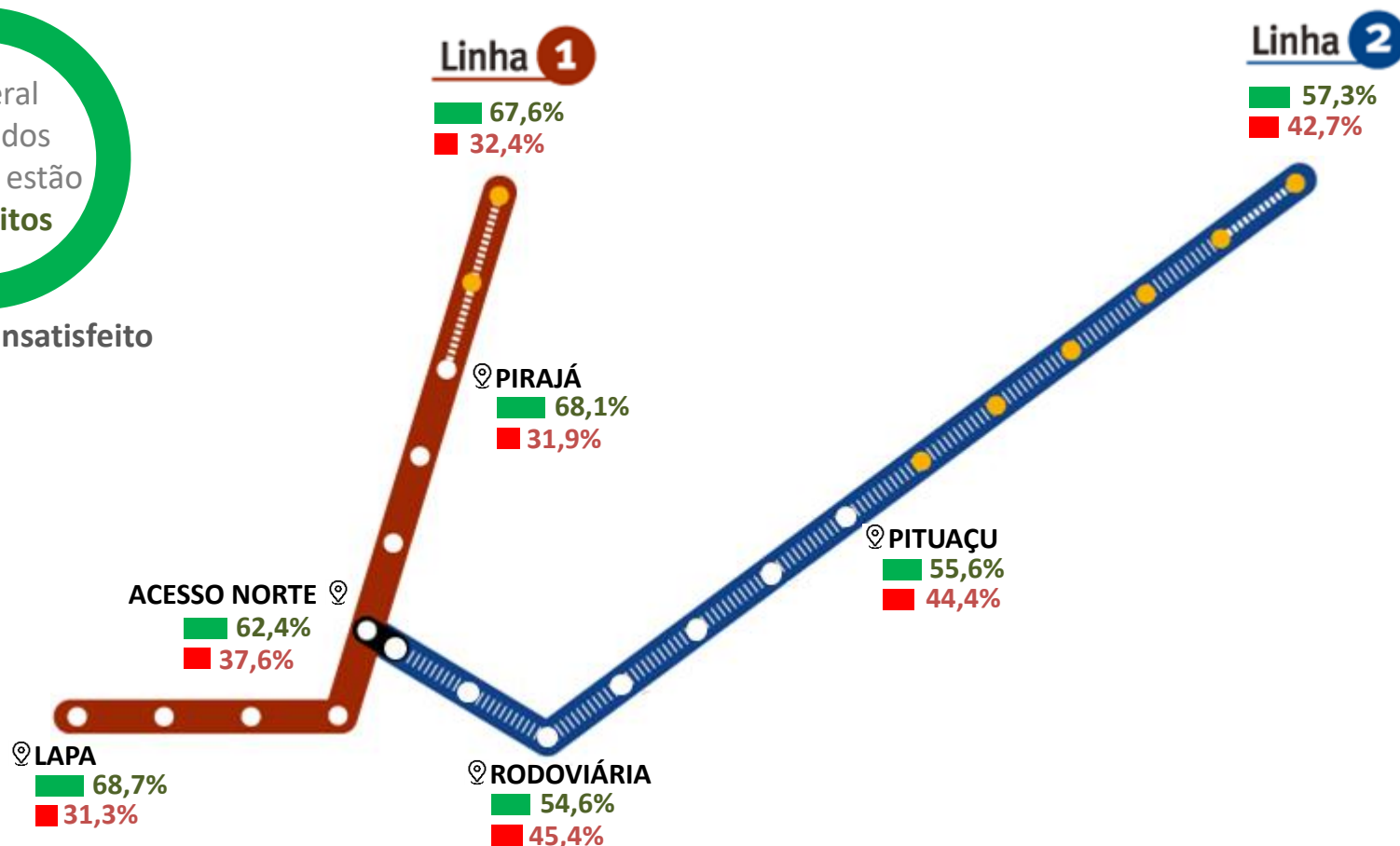
■ Satisfeito ■ Insatisfeito



Acesso às estações (passarelas, escadas,...)



■ Satisfeito ■ Insatisfeito



Tempo de Viagem do Trem



■ Satisfeito ■ Insatisfeito

