



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 a 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/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)

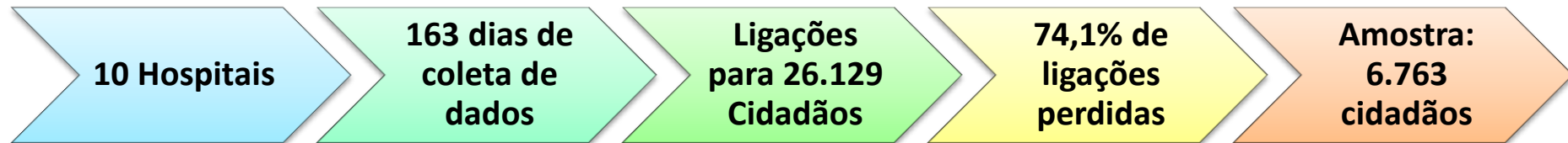
**Coleta de Dados e
Envio do BD para
SEI**

(DGQ/ SESAB)

**Análise e
elaboração do
plano de ação**



Metodologia da Pesquisa



Publico alvo: **55.037 cidadãos** que realizaram procedimentos clínicos e cirúrgicos nos 10 hospitais de administração direta no período de Maio de 2016 a Outubro de 2017.



Coleta de dados:
26 de Jan/2017 a 12 de Jan/2018

- ✓ **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**
- ✓ **HMV** - **Hospital Manoel Victorino**
- ✓ **HRDLEM** - Hospital Reg. Dep. Luís Eduardo Magalhães
- ✓ **HEM** - **Hospital Estadual da Mulher**

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**

HMV

- Nº de ligações: **1.149**
- Amostra: **428**
- Dias de coleta: **9**

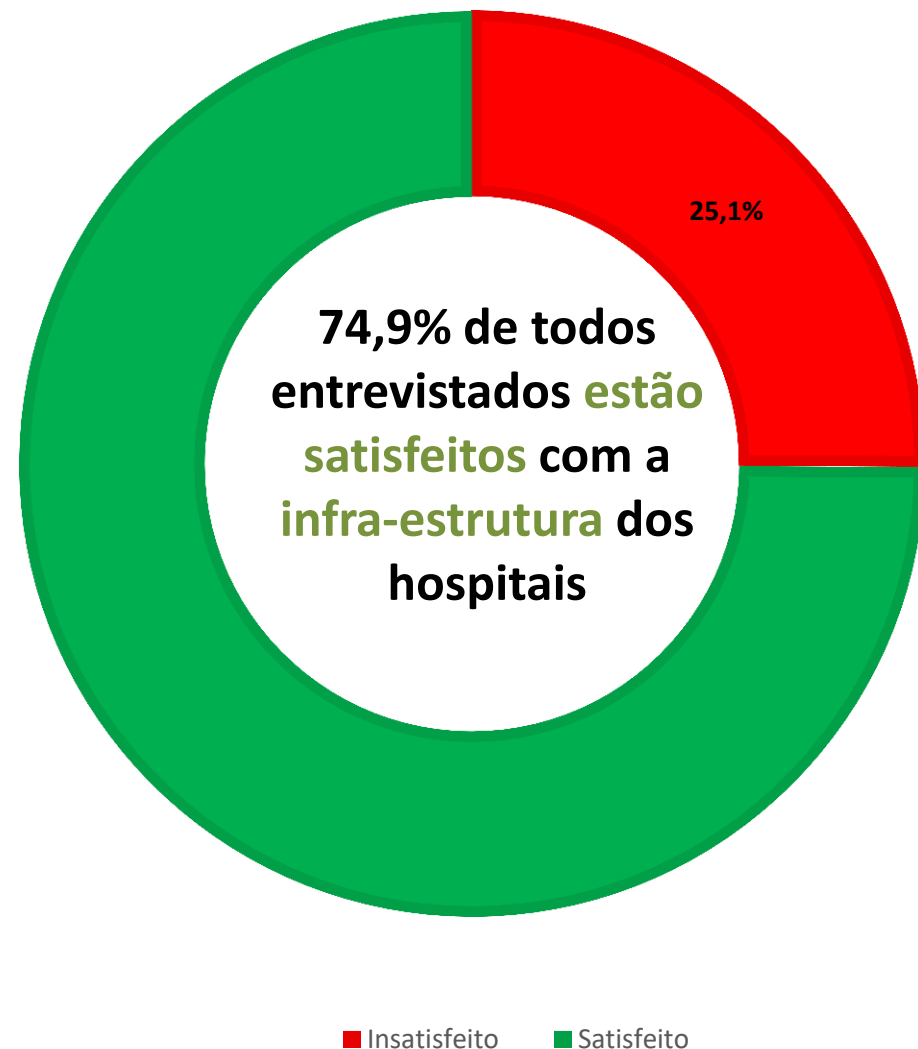
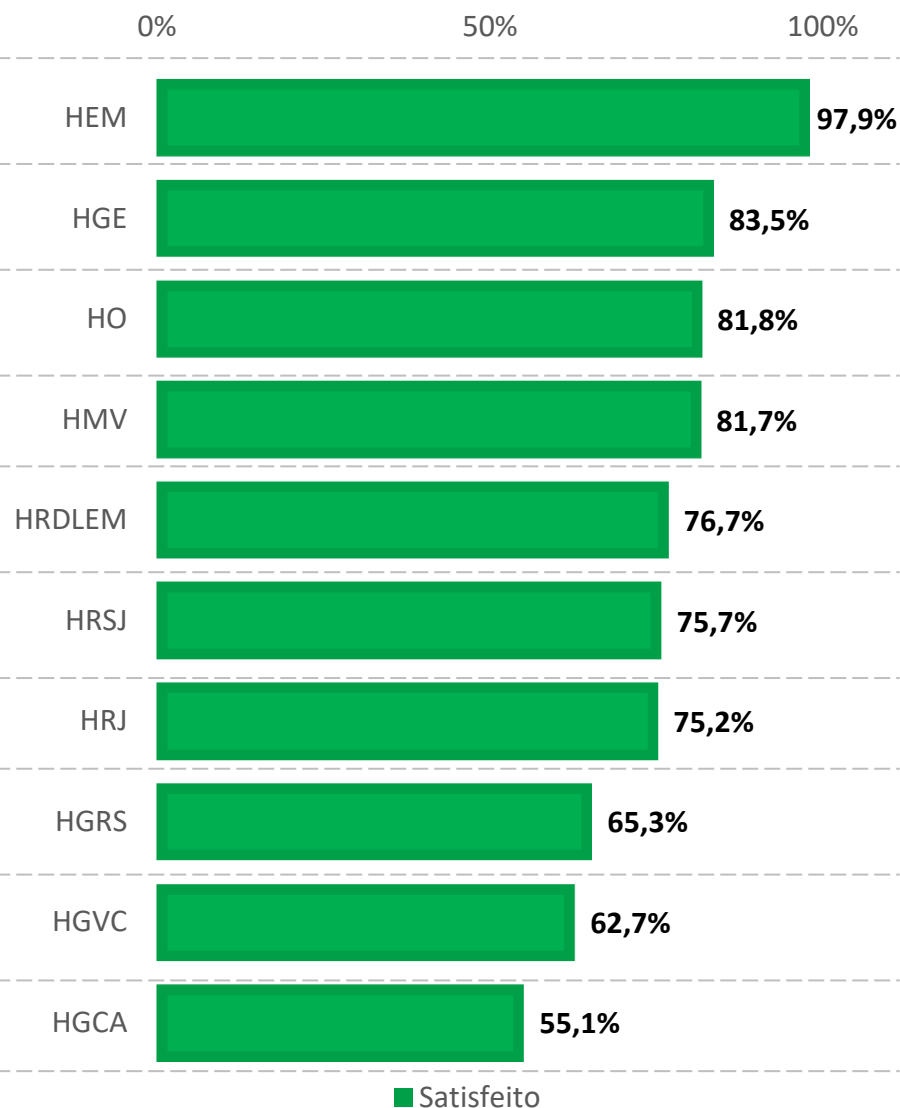
HRDLEM

- Nº de ligações: **3.013**
- Amostra: **735**
- Dias de coleta: **23**

HEM

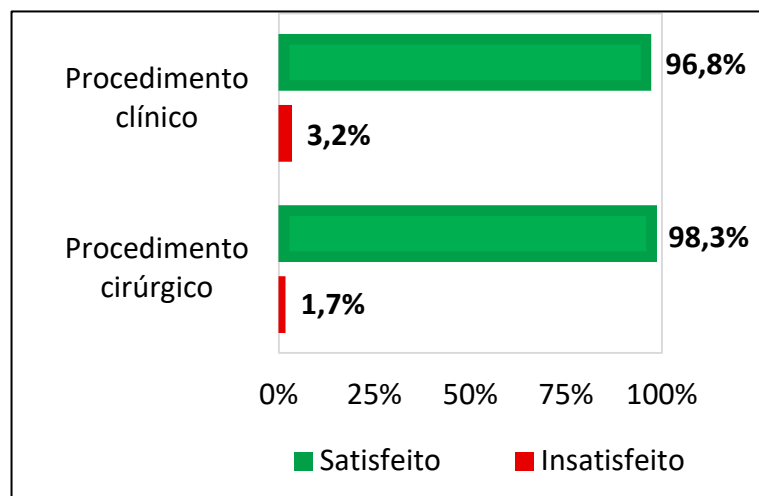
- Nº de ligações: **1.573**
- Amostra: **669**
- Dias de coleta: **18**

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

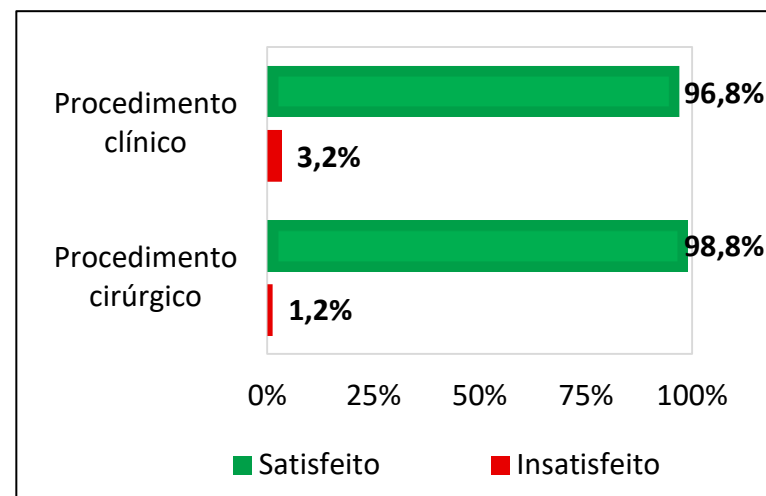


Avaliação das instalações físicas do HEM

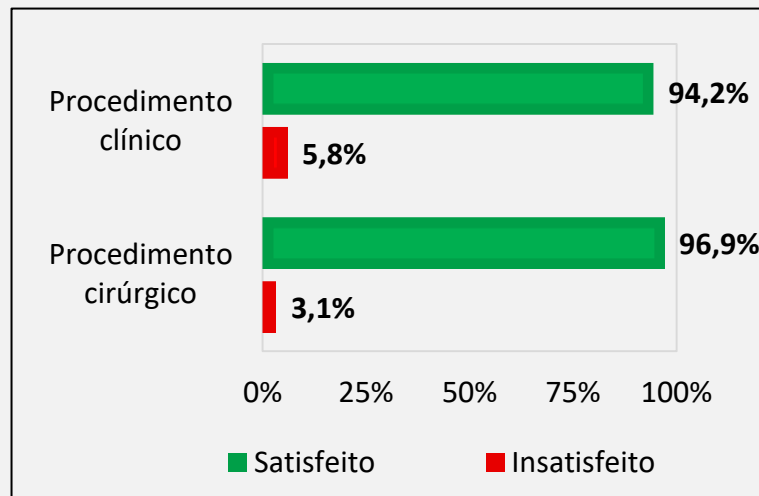
Climatização



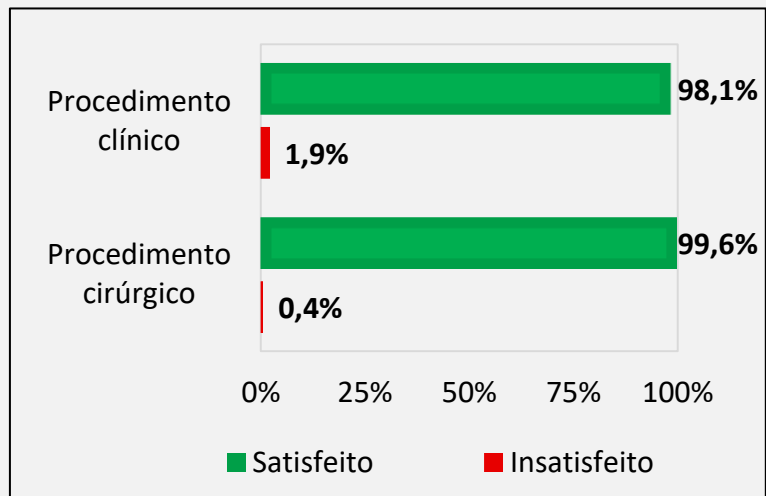
Mobiliário



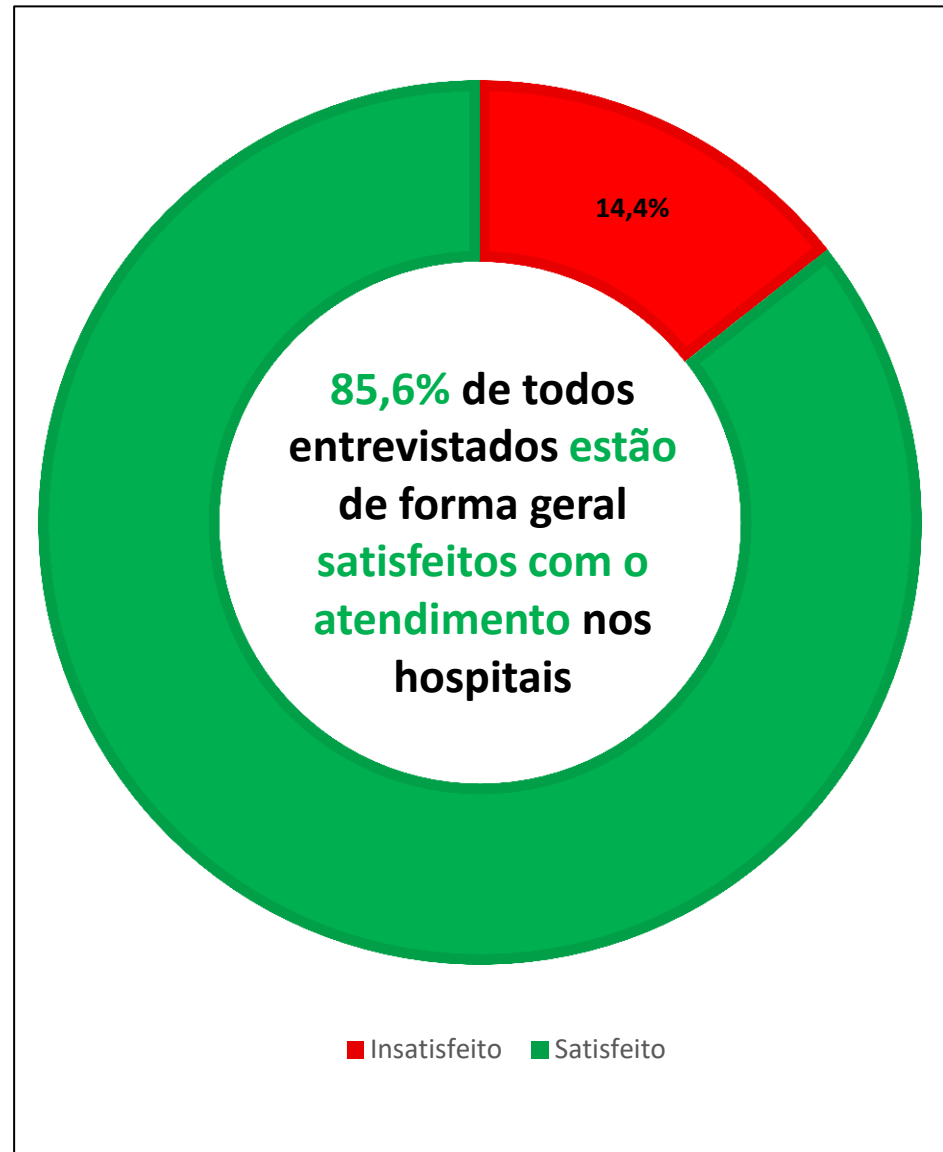
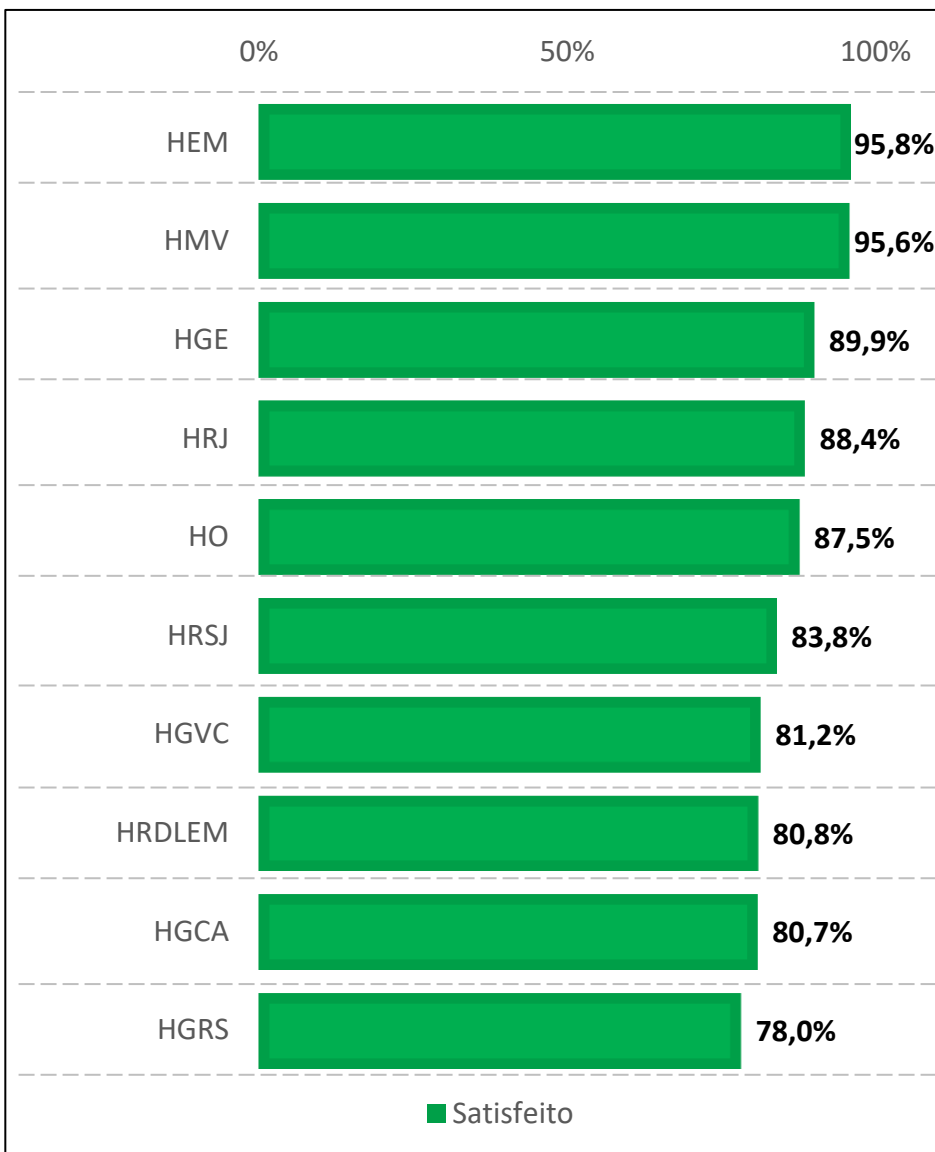
Limpeza



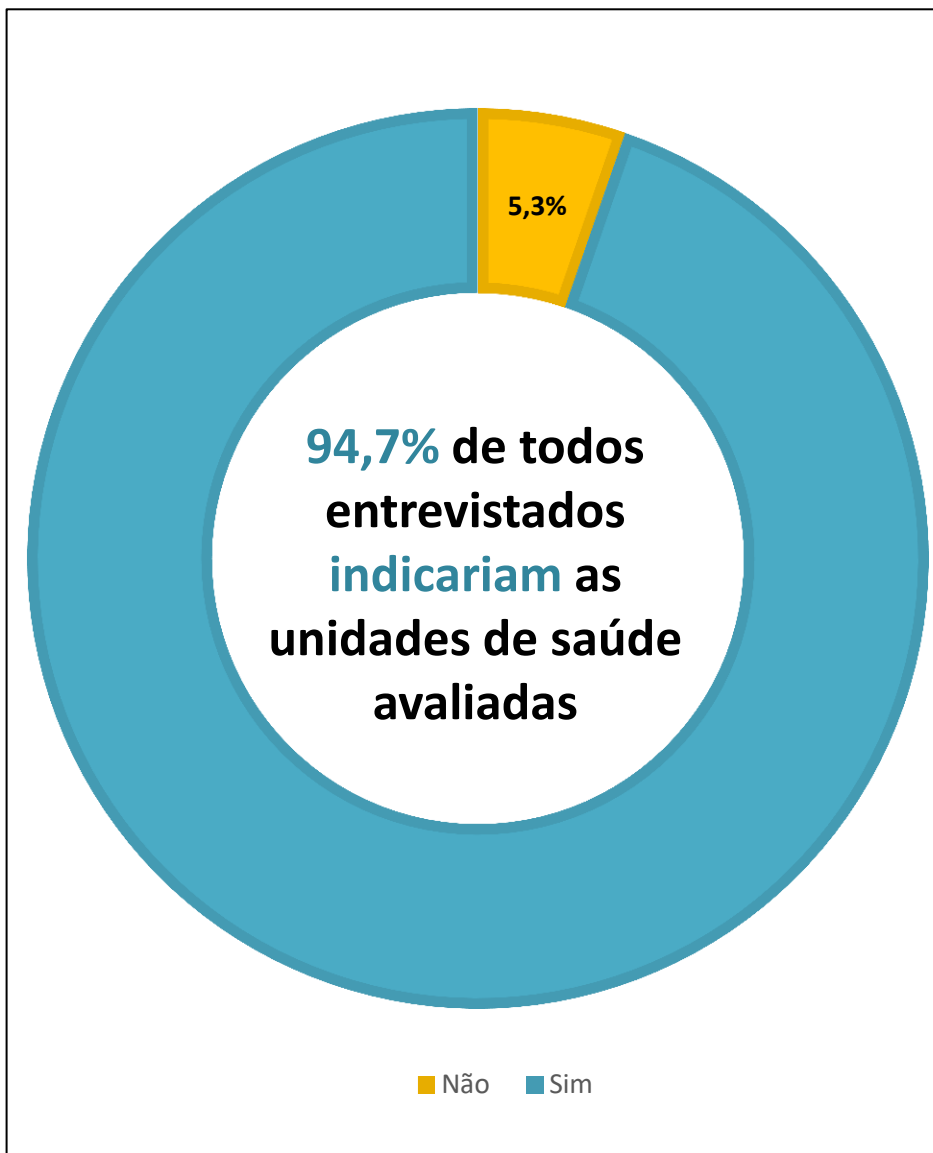
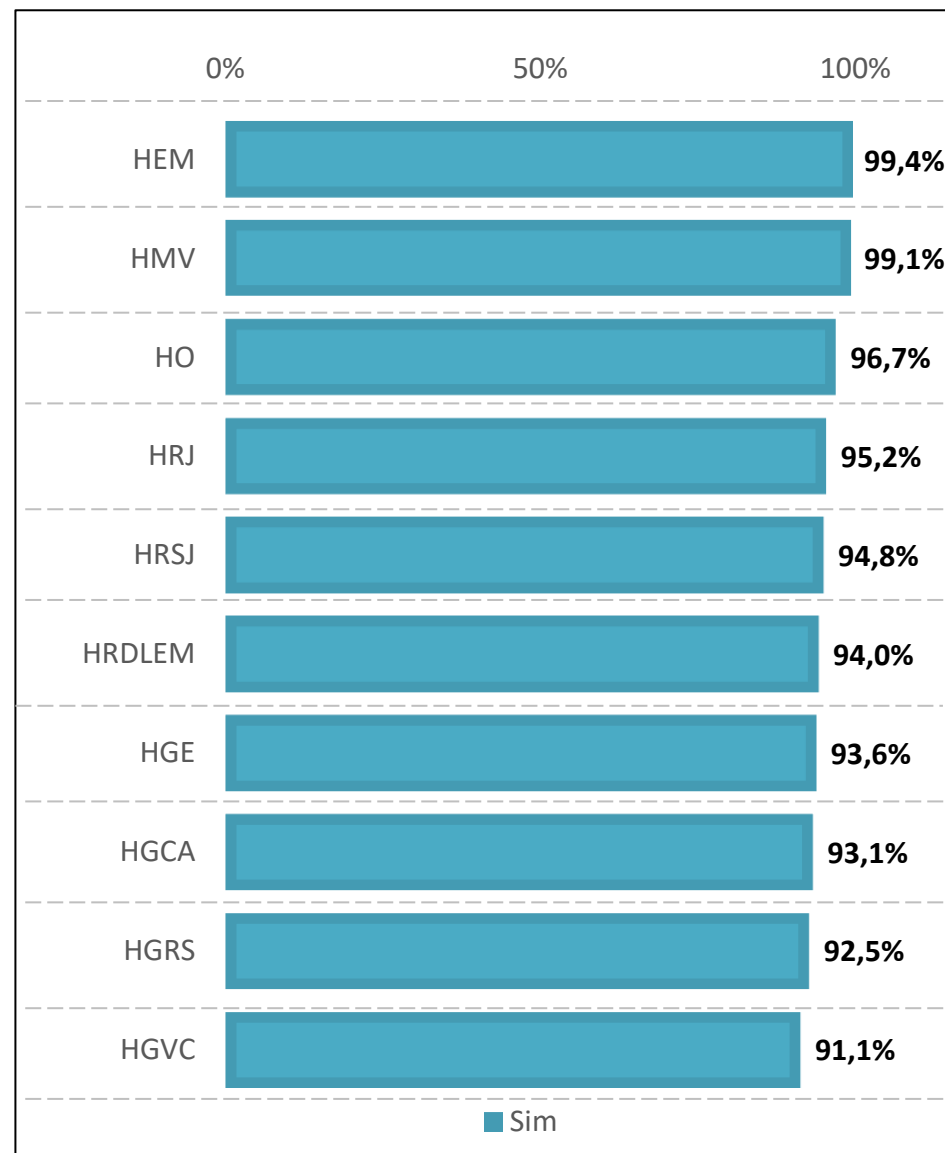
Iluminação



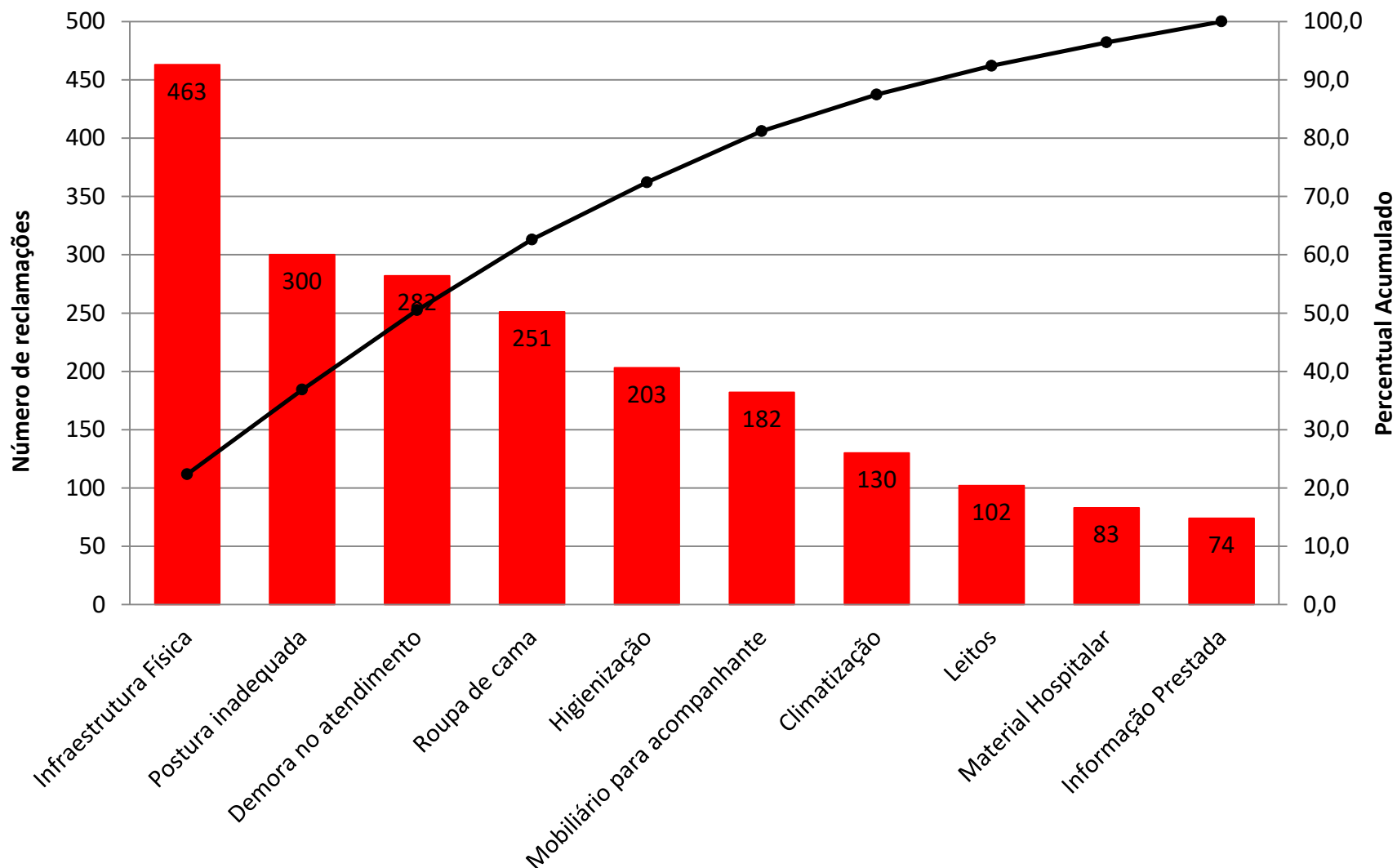
Avaliação do atendimento prestado pelos os hospitais



Indicaria a unidade de saúde para outra pessoa



Principais Reclamações



Principais Elogios

Elogios	Quantidade
Bom Atendimento	952
Equipe de Profissionais	331
Ao Governador do Estado por Manter os Hospitais nas regiões e implantar novos hospitais	64
Equipe do mutirão de saúde	24
Ao Governador pelo Mutirão de Saúde	17
Higienização	15
Infraestrutura	25
Agilidade no Atendimento	5
Direção do Hospital	4
Serviço nutrição	3
Total	1440

Principais Sugestões

Sugestões	Quantidade
Melhorar estrutura física	72
Ampliar Quadro de funcionários	55
Ampliar número de leitos	48
Melhorar processo de atendimento	45
Agilizar o atendimento	37
Capacitar funcionários	25
Melhorar as condições para o acompanhante	18
Melhorar condições da enfermaria	14
Separar meliantes de cidadãos	10
Adequar sala de espera	10
TOTAL	334

Sugestão de Plano de Ação

O que	Como	Quando	Quem
Melhorar a Infraestrutura	Verificar a possibilidade de melhorar a acomodação para os acompanhantes	A definir SESAB	HGE, HCA, HGRS, HGVC, HO, HRJ , HRSJ, H MV , HRDLEM e HEM
Realizar treinamento de atendimento ao público	Realizar treinamento no modelo SAC de atendimento	2º Quinzena de Março 2018	HGE, HCA, HGVC, HO, HRJ, H MV, HRDLEM e HEM. SESAB e SAEB/DGQ
Melhorar os processos para reduzir o tempo de atendimento	Analisar o processos para identificar possíveis gargalos e tornar os processos mais eficazes	A definir SESAB	HGE, HCA, HGVC, HO, H MV e HRDLEM.
Dispor de maior quantidade materiais para acomodar os pacientes (roupas de cama, travesseiro, coberta, etc)	Disponibilizar roupa de cama, travesseiro e cobertor para pacientes	A definir SESAB	HGE, HGRS, HRJ, HRSJ, H MV , HRDLEM e HEM.
Melhor a higienização dos ambientes	Criar planilhas de controle dos processos de higienização para garantir um maior acompanhamento mais eficaz	A definir SESAB	HGRS , HGVC , H MV ,HRDLEM e HEM.
Melhorar a acomodação de acompanhantes	Verificar a possibilidade de melhorar a acomodação para os acompanhantes	A definir SESAB	HRSJ ,HRDLEM e HEM.