



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
Secretaria da Administração do Estado da Bahia
CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO - SAEB/GAB/CONQUALI

ATA DA 20ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO - CONQUALI - REALIZADA EM 15 DE JUNHO DE 2021.

Às nove horas e trinta minutos do dia quinze de junho de dois mil e vinte e um, através do Microsoft Teams, iniciou-se a 20ª Reunião Ordinária do Conselho de Qualidade do Serviço Público - Conquali, com a presença dos membros do Conselho: Tatiane Cezar Pereira, Chefe de Gabinete da Secretaria da Administração do Estado da Bahia, presidiu inicialmente a reunião e em seguida a reunião foi presidida por Edelvino da Silva Góes Filho, Secretário de Estado da Secretaria da Administração, Antônio Félix Macedo Mascarenhas, representante da Secretaria da Fazenda, Dilma Santana de Jesus, representante da Secretaria do Planejamento, Flávio Machado Barbosa e Bruna Silva Santiago, representantes da Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC, Anderson Vasconcelos e Milton Coelho, representantes da Superintendência da Gestão e Inovação - SGI, Valéria Lucia Valverde representante da Casa Civil, Valdenor Cardoso e Juçara Gonçalves Reis representantes da Ouvidoria Geral do Estado, Walter Palma da Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia - Prodeb, Emília Valente da Assessoria de Comunicação da SAEB, Jackson Conceição, coordenador da Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia - SEI, Calebe da Silva Ferreira e Nilza de Carvalho Rios da Diretoria de Operações e Serviços -SAEB/SAC/DOS/, Vilma Ramos (Gerente de Segurança do Paciente do Hospital do Subúrbio), Luciana Fernandes Moura Macedo (Técnica da DGEOP/SAIS/SESAB), Patrícia Maria Mattos Alves de Santana (Coordenadora na SESAB/SAIS.), Thalita Ribeiro e Ana Lúcia dos Santos Oliveira do Conquali. A reunião foi iniciada com a apresentação de Jackson Santos da Conceição, Coordenador de Pesquisas Especiais e Sistemáticas da SEI, sobre a "Pesquisa de satisfação do Hospital do Subúrbio". O trabalho em questão tem por objetivo monitorar e avaliar a satisfação dos cidadãos que utilizam os serviços públicos no âmbito de órgãos e entidades da Administração Pública do Estado da Bahia. O público alvo desta pesquisa foi composto por cidadãos internados, que realizaram procedimentos clínicos e cirúrgicos no Hospital do Subúrbio, tratando-se de amostra aleatória estratificada. As entrevistas foram realizadas via *Call Center* da Ouvidoria, A coleta de dados levou pouco mais de um ano, datando de 02/04/2020 até 23/04/2021, com público alvo de 35.512 cidadãos, desses apenas 756 foram ouvidos, uma vez que 95,4% das ligações foram perdidas. Realizou-se 16.396 ligações através de 8 atendentes do *Call Center*. O percentual de satisfação dos entrevistados com o atendimento foi de 95,5% e 97,6% dos entrevistados indicaria a unidade de saúde. As principais reclamações dos pacientes são: demora de atendimento; falha na comunicação e ambiente frio. As principais sugestões foram: melhorar acomodação do acompanhante (cadeira, alimentação e banheiro); melhorar a postura no

atendimento; melhorar tempo de atendimento; disponibilizar mais leitos; ampliar quantidade de médicos; incluir televisão no quarto e melhorar tempo de espera na triagem. E os principais elogios foram: ótimo atendimento; atendimento da equipe médica; atenção ao paciente; melhor hospital; ótimo hospital; atendimento equipe de enfermagem; alimentação; atendimento dos seguranças e funcionários de limpeza. Tatiane Cesar parabenizou a apresentação e os resultados obtidos. Jackson comentou que houve dificuldade na efetivação das entrevistas com os pacientes, em decorrência de problemas nos cadastros dos dados desses cidadãos, o que provocou atraso na pesquisa de satisfação do Hospital do Subúrbio. Bruna Santiago da SAC/DGQ falou da importância do plano de ação e se disponibilizou em colaborar, Patrícia Santana - Coordenadora na SESAB/SAIS agradeceu e parabenizou a qualidade da pesquisa realizada, falou sobre a avaliação positiva do Hospital do Subúrbio e informou que esse parecer estimula os profissionais da saúde. Patrícia falou sobre a identificação dos pontos que devem ser melhorados, como por exemplo, o tempo de espera do paciente e a comunicação entre paciente e equipe de saúde e frisou que o acolhimento dos enfermos ainda é um grande desafio. A coordenadora solicitou o envio da pesquisa e Ana Lúcia informou que o material seria direcionado via ofício, à SESAB. Vilma Ramos - Gerente de Segurança do Paciente do Hospital do Subúrbio esclareceu que o tempo de atendimento do paciente é categorizado conforme classificação de risco (vermelho, amarelo ou verde). Porém, existe uma expectativa do cliente. Trabalhamos com urgência e emergência, temos indicador para monitorar o tempo de atendimento do paciente para verificar se estão sendo atendidos dentro do tempo conforme a classificação de risco. O paciente nem sempre consegue entender essa classificação. É óbvio que a oportunidade de melhorar estes resultados existe. A metodologia utilizada de excelência prevê a melhoria contínua. Dando continuidade à pauta Milton Coelho apresentou o Plano de Ação da “Comissão Técnica Permanente para Consolidação e Acompanhamento das APG”, institucionalizada pela Resolução Conquali nº 002/2016, tem como finalidade: implantação do sistema de governança, institucionalização dos processos de trabalho, acompanhamento dos planos de trabalho e elaboração e execução do plano de capacitação. A proposta de plano de ação compõe: formalizar “Rede APG” (prazo de conclusão até 2021.2); implantar processo de elaboração, acompanhamento e monitoramento do plano de trabalho das APG (prazo de conclusão até 2021.2); padronização dos processos de trabalho sistêmicos das APG (prazo de conclusão até 2022.1); identificar e propor medidas corretivas nos processos ou estrutura das APG (prazo de conclusão até 2021.2); implantar uma estratégia de confiança e suporte à atuação das APG (prazo de conclusão até 2021.2); realizar encontro semestral das APG (segundo semestre de 2021 e primeiro semestre de 2022); realizar seminário estadual de gestão estratégica pública (segundo semestre de 2021); implantar estratégia de atração, alocação e desenvolvimento de pessoal baseado em competência (primeiro semestre de 2022) e implantar programa de especialização “Latu Sensus” (primeiro semestre de 2022). Walter Palma da Prodeb fez um comentário ao item “implantar estratégia de atração, alocação e desenvolvimento de pessoal baseado em competência”, falou que durante a pandemia, gerou um aquecimento no mercado de profissionais de TIC, causando escassez de profissionais e que está afetando a todos, sugeriu que esse item fosse antecipado para 2021.2, a fim de evitar o risco de ausência de profissionais de TI. Milton Coelho explicou que este é o prazo final, mas que muitos pontos do plano de ação serão antecipados, se possível. Dilma complementou a fala de Walter, dizendo que o assunto é uma temática importante, sugeriu que fosse discutido no Conquali de forma geral e não só atrelado ao plano de ação das APG. Atualmente SEPLAN e SEFAZ estão com este problema no FIPLAN. O Presidente do Conselho Dr. Edelvino Góes submeteu a aprovação o plano de ação e destacou que a padronização dos

processos de trabalho é um produto muito importante, pois as demandas das APG articulam com o SEA (Sistema Estadual de Administração), planejamento, finanças e TIC. Milton falou que este trabalho está em andamento e que o prazo para o 1º semestre de 2022 é da conclusão. Milton apresentou na sequência o Plano Estadual de Capacitação e Formação-PECAF do MROSC. Foi constituída comissão inter-setorial, para coordenar esse plano, formado por dez órgãos do executivo estadual e representações de vinte organizações da sociedade civil. Em fevereiro de 2021 existiam 165 parcerias: 9 unidades do estado e 134 organizações da sociedade civil e com recursos de aproximadamente 170 milhões de reais. Foram ofertadas oportunidades de capacitação e formação a agentes públicos e representantes da sociedade civil no âmbito do Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil (MROSC) para 880 pessoas, alcançando 30,5% da meta prevista no PPA 2023. O PECAF VITUAL 2021.1 tem 2 tipos de eventos: 1- Cursos: Aspectos Legais MROSC + Oficinas de Plano de Trabalho, ministrado pela PGE e 2- Webnário: Caminhos para o Monitoramento, Avaliação e Prestação de contas eficiente, ministrado pela SGI/SAEB. Para o total de 658 oportunidades, 224 concluintes (22% do público são de OSC e 79% do poder público). Os eventos estão sendo bem avaliados, 63% como excelente e 26% ótimo. Será lançando um terceiro evento no 2º semestre 2021 "Monitoramento, Avaliação e Prestação de Contas". Dr. Edelvino Goés parabenizou Milton e equipe envolvida. Seguindo a pauta Nilza Rios - SAEB/SAC/DOS falou sobre o item "Sala de Situação". Não houve diminuição da procura pelos serviços nos postos SAC durante a pandemia e os esforços de trabalho continuaram sendo os mesmos. A sala de situação permitiu avaliar qual seriam as melhores decisões a serem tomadas, como por exemplo: aumentar a cota diária, trabalhar aos sábados ou estender o tempo de expediente diário com foco no cidadão. Calebe Ferreira - SAEB/SAC/DOS iniciou a apresentação falando que a sala mostra uma visão holística da Rede SAC sobre a evolução dos dados, que passa a ser informação, conhecimento e por fim, inteligência. Tem como objetivo, auxiliar a Superintendência de Atendimento ao Cidadão no que toca a disponibilização de agendamentos e atendimentos. Possibilita identificar regularidade nos atendimentos, desenvolver novos indicadores, monitorar de forma proativa, demonstrar a evolução do atendimento, oferecer informações para tomada de decisão, gerir sobre gestão dos resultados, oferecer informações para tomada de decisão, tornar cada vez mais digital os serviços, Existem duas principais telas estratégicas: uma de agendamento futuro (onde é possível identificar o canal de agendamento: *call center*, portal ou *APP*), horários de atendimento e suas respectivas unidades (é possível identificar, por exemplo, qual unidade atende mais no turno matutino); e uma segunda com agrupador de serviços; neste outro *display* é possível avaliar a necessidade de se disponibilizar mais ou menos cotas para um determinado serviço. Os ganhos operacionais foram: otimização na construção dos relatórios, redução de recursos humanos para criar consultas, centralização e mineração dos dados, aprimoramento para análise, tempo de resposta mais rápido, acesso aos dados com facilidade, visão holística do ambiente, previsibilidade contra falhas e aumento de cotas, precisão para tomada de decisão, controle de parametrização do sistema "Atende", análise setorial através do uso de tecnologia (agendamentos por canal), facilidade para o cruzamento de dados e para criação de infográficos. Flávio Barbosa reforçou os avanços obtidos com análise de dados e seus benefícios para a gestão pública estratégica, elogiou o trabalho realizado pela equipe. Informou que a SAC teve a renovação da certificação ISO 9001, onde não foi evidenciada pelos auditores externos "não conformidade". Dr. Edelvino solicitou a Milton, Nilza e Calebe que apresente as APG a "Sala de Situação". Nada mais havendo a tratar, Edelvino da Silva Góes Filho, Secretário de Estado da Secretaria da Administração e Presidente do Conselho, encerrou a reunião e eu Ana Lucia dos Santos Oliveira, Assistente do

Conselho, lavrei a presente ata, que será assinada pelos Senhores Conselheiros, após lida e aprovada. Salvador, 15 de Junho de 2021.

Conselheiros participantes:

Edelvino da Silva Góes Filho

Anderson Vasconcelos Prazeres

Antônio Felix Macedo Mascarenhas

Bruna Silva Santiago

Dilma Santana de Jesus

Flávio Machado Barbosa

Juçara Gonçalves Reis

Milton de Sousa Coelho

Tatiane Cezar Pereira

Valdenor Cardoso

Valeria Lúcia Valverde



Documento assinado eletronicamente por **Anderson Vasconcelos Prazeres, Superintendente**, em 08/09/2021, às 11:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Felix Macedo Mascarenhas, Superintendente**, em 08/09/2021, às 12:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



Documento assinado eletronicamente por **Dilma Santana de Jesus, Assessor Planejamento e Gestão**, em 08/09/2021, às 13:32, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



Documento assinado eletronicamente por **Valéria Lúcia Valverde de Oliveira, Coordenador**, em 13/09/2021, às 11:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



Documento assinado eletronicamente por **Valdenor Moreira Cardoso, Assessor Especial**, em 22/09/2021, às 16:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



Documento assinado eletronicamente por **Flavio Machado Barbosa, Diretor Superintendente**, em 19/11/2021, às 14:36, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://seibahia.ba.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **00035419995** e o código CRC **319894E8**.

