



ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI – REALIZADA EM 12 DE SETEMBRO DE 2017.

1 Às nove horas e trinta minutos do dia doze de setembro de dois mil e dezessete, na Sala de
2 Reunião do Gabinete da Secretaria da Administração, no Centro Administrativo da Bahia, iniciou-se
3 a 6ª Reunião Ordinária do Conselho de Qualidade do Serviço Público - Conquali, com a
4 presença dos membros do referido Conselho, Edelvino do Silva Góes Filho, Secretário da
5 Administração e Presidente do Conselho, que presidiu a reunião, Dilma Santana de Jesus,
6 representante da Secretaria do Planejamento, Midian Abimael Miranda Bitencourt, representante
7 da Casa Civil, Flávio Machado Barbosa, representantes da Companhia de Processamento de
8 Dados do Estado da Bahia – Prodeb, Nilza de Carvalho Rios, representante da Superintendência
9 de Atendimento ao Cidadão - SAC, Cristine D'alva Câmara de Araújo e Milton de Souza Coelho
10 Filho, representantes da Superintendência da Gestão e Inovação – SGI, José Maria de Abreu Dutra
11 e Juçara Gonçalves Reis, representantes da Ouvidoria Geral do Estado, Georgina Lorena de
12 Santana Borges, gerente do Projeto Cidadão 360, Cleber Barbosa dos Santos, Coordenador da
13 Diretoria de Gestão da Qualidade da SAC, Jonatas Silva do Espírito Santo, Coordenador de
14 Pesquisas Sistemáticas e Especiais da Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da
15 Bahia, representantes da Coordenação Técnica do Conquali/SGI/SAEB, Flávia Maria Tenório
16 Barros de Deus e a Assistente do Conselho, Ana Lucia dos Santos Oliveira. Iniciou-se a reunião
17 com a leitura da ata da 5ª reunião Ordinária do Conselho, ocorrida dia 14/06/2017, a qual foi
18 aprovada e assinada por todos os presentes. Seguindo a pauta foi apresentado por Ana Lucia
19 Oliveira a lei 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do
20 usuário dos serviços públicos dos três poderes, federal, estadual e municipal, a lei exige a
21 qualidade da prestação do serviço público e traz em seu contexto algumas atribuições específicas
22 das Ouvidorias, Carta de Serviços, Conselho de Usuários e Pesquisa de Satisfação. O
23 representante titular da Ouvidoria Geral do Estado José Maria de Abreu Dutra deu continuidade na
24 apresentação informando o cenário atual do Estado, projetos da Ouvidorias: Projeto Ouvidoria
25 Ativa, Modernização da Central de Atendimento (Certificação ISO 9001, Melhoria da Central
26 Telefônica, 0800 disponível para celular) e Formação em Escuta Empática e Ouvidoria como
27 Ferramenta de Gestão, apresentou a estratégia para implantação da lei 13.460/2017: Rever decreto
28 de criação da Ouvidoria, Apresentar plano de ação para implementação da lei no evento de 15
29 anos da Ouvidoria Geral do Estado que será realizado em 30/11/17. A representante do SGI,
30 Cristine Araújo, informou que o catálogo de serviço está em andamento com SAEB/SGI/DGE
31 (processo 0200160266863/2016), o projeto está na fase de levantamento dos serviços junto a
32 SAEB/SAC. Dr. Góes sugeriu verificar o modelo da carta de serviço da SEFAZ, falou da
33 importância do conselho de usuários, o representante da Prodeb, Flávio Machado falou que a
34 PRODEB está disponível para ajudar neste processo, em alinhamento ao projeto 360. Em seguida
35 foi apresentado por Georgina Lorena de Santana Borges, gerente do Projeto Cidadão 360, o status
36 do projeto, falou das frentes de trabalho, do escopo definido para os órgãos: SAC, DETRAN,
37 SEFAZ e Ouvidoria, informou que toda a infraestrutura foi realizada: ambiente de
38 desenvolvimento e produção; o desenvolvimento do aplicativo android está pronto, informou que
39 o principal risco é a disponibilidade da base de dados. Dando seguimento aos itens da pauta foi
40 apresentado pelo Coordenador da Diretoria de Gestão da Qualidade da SAC, Cleber Barbosa dos
41 Santos, o resultado da pesquisa de satisfação realizada em 7 hospitais de administração direta:
42 HGE - Hospital Geral do Estado, HGRS - Hospital Geral Roberto Santos, HGCA - Hospital Geral



ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI
REALIZADA EM 12 DE SETEMBRO DE 2017. (CONTINUAÇÃO)

Clérison 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, com 43.422 cidadãos que realizaram procedimentos clínicos e cirúrgicos no período de maio de 2016 a abril de 2017. O Call Center realizou 20.394 ligações. O resultado geral em relação a infra-estrutura foi de 71% satisfeitos e 29% insatisfeitos, quando pesquisado sobre instalações físicas, climatização, limpeza, mobiliário e iluminação, para o atendimento prestado pelos os hospitais foi considerado satisfeito 84,1% e insatisfeito 15,9%, referente a pergunta indicaria a unidade de saúde para outra pessoa 93,8% responderam que indicariam. Apresentou-se em gráfico de diagrama de pareto as principais reclamações referentes as questões abertas da pesquisa: infraestrutura, postura inadequada, demora no atendimento, roupa de cama, higienização, mobiliário para acompanhante, material hospitalar, leitos, informação prestada e superlotação. Apresentou-se sugestão de plano de ação elaborado juntamente com representantes da SESAB nos seguintes itens: melhorar a infraestrutura, realizar treinamento de atendimento ao público, melhorar os processos para reduzir o tempo de atendimento, dispor de maior quantidade materiais para acomodar os pacientes (roupas de cama, travesseiro, coberta, etc), melhorar a higienização dos ambientes, melhorar acomodação de acompanhantes, dispor de maior quantidade de leitos. Foi apresentado em seguida o resultado da pesquisa de satisfação realizada no metrô de Salvador, onde foi utilizado a metodologia de entrevistas pessoais (face to face) com 7 entrevistadores, realizada em 2 linhas e em 5 estações. O índice geral de satisfação foi de 86,8% para satisfeitos e 13,2% insatisfeitos. Em relação ao horário de atendimento 92,7% ficaram satisfeitos, tempo de viagem do trem 95,7%, nos itens avaliados referente ao valor do bilhete e acesso às estações ficaram abaixo de 80% (índice aceitável para qualidade), o valor do bilhete (passagem) ficou com 61,8% de satisfação e acesso às estações (passarelas, escadas) 64,6% de satisfação. Dando seguimento Flávia Maria Tenório Barros de Deus e a Assistente do Conselho apresentou o resultado da Oficina Identidade Organizacional e Compartilhando Propósito onde foi abordado assuntos relativos a área de negócio, atribuições, usuários do serviço da APG, tarefas demandadas à APG, áreas de sombreamento e Plano de Ação referente a alta administração com clareza do papel e atribuições da APG, APG e unidades fins atuando estreitamente relacionadas, Equipe da APG estruturada em quantidade e perfil profissionais, e em local adequado; o APG atuando na gestão para resultados, APG atuando em rede; foi apresentado o 2º diagnóstico das APG onde foi colocado como percepção positiva: apoio do CONQUALI, boa relação com a SEPLAN, o papel importante do SGI para consolidação da APG, boa relação com a TIC. (Enxerga a SGI/TIC como parceiro), a importância da comissão permanente onde provocou um pensar sobre a APG, referências individuais positivas dos servidores das unidades que a APG se relaciona e como tópicos de diagnóstico: condição da infraestrutura, destinação dos cargos em outras unidades, quadro das competências (pesquisa e evidências), situações identificadas e conclusões. Houve aumento nos itens com necessidade de ajuste relativos a infraestrutura, destinação dos cargos da APG em outras unidades e rotatividade. Foram apresentadas as situações identificadas por sistema: Sistema de governança – SEPEGE: Boa relação com a SEPLAN, os dados solicitados são os mesmos, mas de formas diferentes, poderia dá uma visão sistêmica sobre os pedidos da SEPLAN, gasta muito tempo de convencimento internamente para atender a demanda da SEPLAN, dificuldade em entender o processo de orçamento, não encontrou documentação do processo; Sistema de



**ATA DA 6ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI
REALIZADA EM 12 DE SETEMBRO DE 2017. (CONTINUAÇÃO)**

governança – SFC; Sistema de governança – SEA; Clima Organizacional e TIC. Flavia informou que foi criado um grupo de trabalho com 5 secretarias: SAEB, SEPLAN, SEPROMI, SETRE, SEFAZ e SJDHS, para discutir sombreamento, enfatizou a importância de encaminhar ofício para as secretarias propondo encontro com APG e unidades afins para apresentar ações e resultados. Em relação à rotatividade das APG Flavia falou que as secretarias que não teve rotatividade foram de cargos efetivos. Milton pontuou que nas turmas de Capacitação de Controle Interno as quais ministra há muita rotatividade, isto é muito prejudicial. Dr. Edelvino Góes falou que a comissão das APG deve definir um plano de trabalho incluindo os produtos que as APG devem entregar, uma estratégia para fortalecimento da APGS, sugeriu uma reunião da equipe com a participação dele, falou da importância dos cargos serem certificados. Milton falou da árvore de problema onde foi abordado os pontos críticos das APG. Nada mais havendo a tratar, Dr. Edelvino da Silva Góes Filho, Secretário da Administração e Presidente do Conselho, encerrou a reunião e eu Ana Lucia dos Santos Oliveira, Assistente do Conselho, lavreia a presente ata, que será assinada pelos Senhores Conselheiros, após lida e aprovada. Salvador, 12 Setembro de 2017.

Edelvino da Silva Góes Filho _____

Midian Abimael Miranda Bitencourt _____

Dilma Santana de Jesus _____

Flávio Machado Barbosa _____

Nilza de Carvalho Rios _____

Cristine D’Alva Câmara de Araújo _____

Milton de Sousa Coelho Filho _____

José Maria de Abreu Dutra _____

Juçara Gonçalves Reis _____