



ATA DA 10ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI – REALIZADA EM 11 DE SETEMBRO DE 2018.

Às nove horas e trinta minutos do dia onze de setembro de dois mil e dezoito, na Sala de Reunião do Gabinete da Secretaria da Administração, no Centro Administrativo da Bahia, iniciou-se a 10ª Reunião Ordinária do Conselho de Qualidade do Serviço Público - Conquali, com a presença dos membros do referido Conselho, Edelvino da Silva Góes Filho, Secretário da Administração e Presidente do Conselho, que presidiu a reunião, Antonio Félix Macedo Mascarenhas, representante da Secretaria da Fazenda, Maria Aparecida Fortes de Almeida Presidio, representante da Secretaria do Planejamento, Valéria Lucia Valverde de Oliveira, representante da Casa Civil, Flávio Machado Barbosa, representantes da Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia – Prodeb, Nilza de Carvalho Rios, representante da Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC, Milton de Sousa Coelho Filho, representante da Superintendência da Gestão e Inovação – SGI, José Maria de Abreu Dutra, representantes da Ouvidoria Geral do Estado, Luciane S. Pereira Bastos, Assessora de Gestão e Cláudia Pacheco Rangel do Hospital Roberto Santos, Tereza Paim, Diretora de Gestão da Rede Própria, Alexandro Miranda, Diretor da Rede Própria Sob Gestão Direta e Luisa Junqueira Alves Sá, Assessora da Superintendência de Atenção Integral à Saúde da SESAB, Márcia Hlavnicka, Diretora de Desenvolvimento de Projeto e Cynthia Ferreira, Coordenadora, Ana Evangelina de Oliveira Sampaio, Assessora da Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC, representantes da Coordenação Técnica do Conquali/SGI/SAEB, Flávia de Deus Barros e a Assistente do Conselho, Ana Lucia dos Santos Oliveira. Iniciou-se a reunião com a posse das conselheiras suplentes, Valéria Lucia Valverde de Oliveira da Casa Civil e Maria Aparecida Fortes de Almeida Presídio da Secretaria do Planejamento. Seguindo a pauta foi feita a leitura da ata da 9ª reunião Ordinária do Conselho, ocorrida dia 12/06/2018, a qual foi aprovada e assinada por todos os presentes. Seguindo a pauta o Diretor Alexandro Miranda, Diretor da Rede Própria Sob Gestão Direta apresentou a estrutura da rede nos hospitais referente à gestão direta e indireta, gestão direta no interior e região metropolitana: 1-Hospital Geral Clériston Andrade, 2-Hospital Especializado Lopes Rodrigues, 3-Hospital Geral de Camaçari, 4-Hospital Geral Menandro de Faria, 5-Hospital Regional de Guanambi, 6-Hospital Geral Vitória da Conquista, 7-Hospital Geral Prado Valadares, 8-Hospital Geral de Ipiaú, 9-Hospital Geral Luis Viana Filho; gestão direta na capital: 10-Hospital Geral do Estado, 11-Hospital Geral Roberto Santos, 12-Hospital Ernesto Simões Filho, 13-Unidade de Emergência Mãe Hilda Jitolú, 14-Unidade de Emergência de Pirajá, 15-Unidade de Emergência Cajazeiras VIII, 16-Instituto de Perinatologia da Bahia, 17-Maternidade Albert Sabin, 18-Maternidade Tsylla Balbino, 19-Hospital da Mulher João Batista Caribé, 20-Hospital Especializado Otávio Mangabeira, 21-Hospital Especializado Couto Maia, 22-Hospital Especializado Mario Leal, 23-Hospital Especializado Juliano Moreira, 24-Hospital Especializado Ana Nery; gestão indireta no interior e região metropolitana: 1-Hospital Deputado Luis Eduardo Magalhães, 2-Hospital Geral Santa Tereza, 3-Hospital Estadual da Criança, 4-UPA de Feira de Santana, 5-Hospital Regional Dantas Bião, 6-Hospital Regional Dr. Mário Dourado Sobrinho, 7-Hospital Regional de Juazeiro, 8-Hospital Regional de Ibotirama, 9-Hospital do Oeste, 10-Hospital Stª Rita de Cássia, 11-UPA de Vitória da Conquista, 12-Hospital Regional Costa do Cacao, 13-Hospital Geral de Itaparica, 14-Hospital Regional de Castro Alves, 15-Hospital Regional Deputado Luis Eduardo Magalhães, 16-Hospital Regional Santo Antônio de Jesus; gestão indireta na capital: 17-Hospital Eládio Lasserre, 18-Hospital Profº Carvalho Luz, 19-



ATA DA 10ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI
REALIZADA EM 11 DE SETEMBRO DE 2018. (CONTINUAÇÃO)

Maternidade Profº José Maria de Magalhães Neto, 20-UPA do Cabula, 21-Hospital Geral Manoel Victorino, 22-Hospital da Mulher. E um PPP: Hospital do Subúrbio. Informou que as unidades eleitas para o projeto implantação do padrão SAC de Atendimento são: HGRS-Salvador, HGESF-Salvador, HGE-Salvador, HGVC-Vitória da Conquista, HGCA- Feira de Santana. Tereza Paim, Diretora de Gestão da Rede Própria informou que no início do ano em reunião com o CONQUALI e SAC iniciou o treinamento para as equipes de centros de referências e maternidades do Modelo SAC de Atendimento. Luciane S. Pereira Bastos, Assessora de Gestão do Hospital Roberto Santos apresentou o projeto de melhoria para Hospital Roberto Santos através do plano de negócio “excelência na humanização de um pronto atendimento adulto”, com base no Lean Healthcare: sistema contínuo de melhoria de processos, valor máximo para os pacientes, redução do desperdício e do tempo de espera, abordagem originalmente derivada do sistema de linha de produção da Toyota. A justificativa para o projeto é a referência e contra-referência, atendimento com segurança; qualidade e eficácia, gestão da qualidade e políticas de TI e tem como objetivo promover a melhoria do atendimento prestado na unidade de pronto atendimento adulto. O projeto contempla: capacitação, layout e sinalização, sistema atende, calor humano (acolhimento, canal de gestão integrada do cuidado), mapeando dos fluxos (fluxo portaria, fluxo concierge, fluxo triagem, fluxo consultórios), indicadores (procedência, forma de ingresso, percentual de atendimento, média de pacientes que buscaram a emergência HGRS, tempo de espera para elaboração da ficha de atendimento, tempo médio de duração da classificação de risco, tempo de espera para a classificação de risco, percentual de pacientes por especialidade, percentual de pacientes por cor da classificação de risco, percentual de paciente por especialidade e cor da classificação de risco, tempo médio de espera entre a classificação e o atendimento médico por especialidade, tempo médio de espera entre a classificação e o atendimento médico por cor da classificação de risco e percentual de saídas do consultório médico). Falou das dificuldades para implementação: atraso do processo licitatório para reforma do layout da emergência (procuradoria deu parecer contrária a contratação emergencial); necessidade de suporte à melhoria contínua dos processos nas Unidades de Saúde; necessidade de manutenção do Sistema Atende (não tem condições de ser mantido pela área de TI da SAC, nem do Hospital); modelo de capacitação da SAC precisa de multiplicadores nas unidades de Saúde (sustentação do modelo); as Unidades de Saúde precisam de um setor de gestão da qualidade para acompanhar os indicadores e garantir as melhorias implementadas; falta de integração do sistema Atende com o AGHUse; implantação do AGHUse sem redesenho dos processos; necessidade de maior integração UPA – Hospital; necessidade de metodologia de redesenho de processos mais ágil para Unidades de Saúde (Lean). Relatou a necessidade de fortalecer o SEA-Sistema Estadual de Administração em Gestão da Qualidade da Saúde através do modelo das APGS. A gestão da qualidade é escopo do projeto para garantir a melhoria contínua, apresentou o fluxo para implantação de piloto na emergência adulto com a integração dos sistemas Atende e AGHUse. O representante da Secretaria da Fazenda, Antonio Félix Macedo Mascarenhas comentou que a proposta inicialmente colocada foi implantar o modelo SAC de atendimento, porém o projeto apresentado é bem mais amplo, pode até chegar à conclusão que só o modelo SAC não atende. O presidente do conselho, Edelvino da Silva Góes Filho, esclareceu que objetivo da reunião era discutir como implantar a tecnologia SAC, foi boa a apresentação de Luciane para ter uma visão geral do que seria uma estratégia de qualidade na saúde, mas



ATA DA 10ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI
REALIZADA EM 11 DE SETEMBRO DE 2018. (CONTINUAÇÃO)

precisamos dar o primeiro passo, perguntou como se torna factível implantar esta tecnologia? A diretora de projeto da SAC, Márcia Hlavnicka, respondeu que acredita em um projeto piloto pela complexidade do hospital, tem uma particularidade que Luciane deixou bem claro, ter um cuidado, algo diferenciado, existe de fato a necessidade de acolhimento em qualquer atendimento ao cidadão, mas existe uma continuidade. Deveria ter um piloto, mesmo que seja algo menor na melhoria de atendimento seguindo o modelo SAC, ressaltou a preocupação em relação à intervenção física (mobiliário, atendimento e implantação do Atende), devido ao processo que está em andamento para obra na emergência do Hospital Roberto Santos com previsão de início para março ou abril/2019. Falou das ações que podem ser transferidas de qualquer espaço físico poderão ser implantadas. O presidente do conselho, Edelvino da Silva Góes Filho, falou que precisa revisitar o projeto no HGRS, tem a questão da intervenção física para adequação de atendimento (mobiliário, equipamento e customização do sistema Atende), verificar qual o reforço de equipe será necessário. Implantar a tecnologia SAC na emergência, Márcia Hlavnicka ficará responsável pelo andamento do projeto, agendará com Rodrigo Pimentel Chefe de Gabinete da SAEB para alinhamentos com Nelma Carneiro Chefe de Gabinete da SESAB, deverá também fazer diagnóstico dos outros 4 hospitais. O presidente do conselho, Edelvino da Silva Góes Filho conversará com o secretário da fazenda para liberação de recursos para a realização do projeto. Em seguida Cynthia Ferreira, Coordenadora da Superintendência de Atendimento ao Cidadão – SAC informou que houve um posicionamento da Polícia Civil em relação ao projeto das delegacias, as escolhidas para piloto foram 2 delegacias o invés de 4 como estava previsto: DAÍ - Delegacia do Menor Infrator e DERCA - Delegacia Especializada de Repressão a Crime Contra Criança Adolescente. O projeto está em andamento está finalizando o termo de referencia, o quantitativo de mobiliário, a SUPAT está finalizando as últimas planilhas para fazer ordem de serviço. Em relação a recursos humanos, a necessidade para atendimento é de 10 pessoas (quatro atendentes e dois 1º Emprego em cada delegacia), a Polícia Civil não enxerga o 1º Emprego com o perfil adequado para atendimento devido a característica das delegacias, entende que podem ficar no atendimento volante (apoio inicial) de cada delegacia. Seguindo foi apresentado por Anderson Vasconcelos Prazeres, líder do Projeto SEI na SAEB, o andamento do projeto e os processos implantados, a 7ª onda está previsto para 17/09/2018 em torno 120 novos tipos processuais, atualmente o projeto está com 100 mil processos cadastrados gerando uma economia direta de 3 milhões em papel, grampo, capa, armazenamento, transporte. Mais de um milhão e seiscentos documentos no sistema, 16mil por dia e 2mil documentos por hora. Em seguida Ana Evangelina de Oliveira Sampaio, Assessora da Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC, falou como está o andamento do treinamento e cadastramento de dados para a Carta de Serviços, foram treinados 46 órgãos, estão pendentes de treinamentos 42 órgãos que estão pendentes de indicação. Os parceiros SAC têm um total de 703 serviços, destes só foram cadastrados 84 serviços. O CONQUALI foi envolvido para atuar junto as APG com o objetivo de garantir o cadastramento dos serviços. Dando continuidade à pauta, Mario Henrique Silva, Gestor da Superintendência de Gestão e Inovação apresentou o projeto SIMPLIFIQUE - Simplificação Administrativa e Melhoria na Prestação dos Serviços Públicos que é uma iniciativa do Governo Federal (CGU - Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União), iniciado em janeiro de 2018, que tem como objetivo o foco do cidadão, onde o usuário do serviço pode contribuir e participar do processo de



ATA DA 10ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI
REALIZADA EM 11 DE SETEMBRO DE 2018. (CONTINUAÇÃO)

simplificação; transformar o foco no cidadão para o foco do cidadão; aproximar o pedido da entrega para que seja o mais rápido possível. O cidadão para solicitar o serviço precisa conhecer o mesmo, esta ferramenta teve o suporte da carta de serviços. O projeto visa a transformação digital na simplificação do serviço: através da mobilidade, facilidade de integração de base de dados de sistemas, a padronização, trazer isso para a simplificação do serviço. A ferramenta utilizada é da própria Ouvidoria. Apresentou o fluxo do processo onde o cidadão registra a solicitação da simplificação que irá diretamente para a Ouvidoria, que encaminhará para o comitê de desburocratização que discutirá sobre a proposta. Informou que o governo Federal tem 1740 serviços, em 85 órgãos; em média são solicitados 2/3 documentos, com duas interações; principais documentos mais exigidos: identidade, CPF e CNPJ; no 1º trimestre foram 674 manifestações; dessas, 81% foram atendida, 19% ainda em tratamento; maiores destinatários MF e INSS. O Presidente do Conselho, Edelvino da Silva Góes Filho, sugeriu que o Conquali institua um comitê de desburocratização com os participantes: Ibametro, SAEB, Ouvidoria e núcleo de gestão da PGE, as secretarias que tiver um volume de manifestações serão convidadas para compor o comitê. Em seguida Jonatas Silva do Espírito Santo, Coordenador de Pesquisas Sistemáticas e Especiais Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia, apresentou o resultado da pesquisa de satisfação realizada em julho na AGERBA com cidadãos que utilizam o sistema de transporte coletivo metropolitano e desembarcam no Terminal Mussurunga através da integração com o metrô. As entrevistas foram pessoais face to face, população alvo: 1.378.973 cidadãos, amostra: 1.399 cidadãos, o perfil dos entrevistados: feminino é 44,4%, masculino 55,2% e transgênero/travesti: 0,4%; a faixa etária a que mais utiliza é de 25 a 39 anos percentual de 35,4%; faixa de renda dos entrevistados que mais utilizam é de menos de um salário mínimo (954) com percentual de 41,2%; nível de escolaridade dos entrevistados: ensino médio completo teve um percentual de 48,3%; meio de transporte utilizado para chegar ao seu destino (saindo do terminal) foi metrô: 56,20%, outro ônibus: 40%, a pé: 3,3%, taxi/uber: 0,4% e carona: 0,1%; frequência (por semana) utiliza o ônibus que o deixou na estação? (em dias) foi de 5 dias 31,2%, 6 dias 12,9% e raramente 22,1%; principal finalidade pela qual o utiliza o ônibus foi trabalho com 60,7%, lazer 14,9%, estudo 10,9%, saúde 8,7%, compras 1,8%; tempo total de viagem (em minutos) no ônibus foi de 30min com um percentual de 61,7% e de 31 a 45min teve um percentual de 21,4%, de 46 a 60min foi de 12,2%; avaliação do tempo de viagem positiva foi de 59,5% e não positiva foi de 40,5% (insatisfeito e regular); avaliação dos horários disponíveis para as saídas dos ônibus positiva foi de 46,8% e não positiva foi de 53,2%; avaliação quanto ao tempo de espera para realizar o embarque positiva foi de 45,3% e não positiva foi de 54,7%; avaliação da limpeza dentro do ônibus positiva ficou com 35% e não positiva 65%; avaliação quanto à conservação dos assentos positiva ficou com 6,7% e não positiva com 93,3%; avaliação da cordialidade do motorista foi de 77,9% positiva e não positiva de 22,1%; avaliação da cordialidade do cobrador foi de 76,5% positiva e não positiva de 23,5%; avaliação da localização das paradas ficou com 55,8% positiva e não positiva foi 44,2%; avaliação da integração com os ônibus de Salvador teve um resultado positivo de 58,9% e não positiva de 41,1%; avaliação da integração com as estações do metrô ficou com resultado positivo de 72,8% e não positivo de 27,2%; avaliação da placa de visualização do roteiro ficou com 72% positivo e não positivo de 28%; avaliação das respostas às informações solicitadas gerou um resultado de 69,2 % positivo e não positivo de 30,8%; avaliação



ATA DA 10ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI
REALIZADA EM 11 DE SETEMBRO DE 2018. (CONTINUAÇÃO)

das tarifas praticadas ficou com 22,2% avaliações positivas e 77,8% não positivas. Seguindo apresentou a pesquisa de satisfação dos postos SAC, cidadãos que utilizam os postos SAC do estado da Bahia, As entrevistas foram pessoais face to face, duraram 94 dias úteis de coleta com 4 entrevistados, amostra de 14.498 cidadãos, o perfil dos entrevistados: feminino é 48,4%, masculino 51,6%, a faixa etária a que mais utiliza é de 25 a 39 anos percentual de 32,5% e 40 a 54 anos com percentual de 29%; avaliação do atendimento prestado na fila antes da abertura do posto teve 75,5% positiva e 24,5% não positiva, os motivos que geraram a insatisfação neste item foram: fila desorganizada 22,3%, demora no atendimento 22%, acomodação inadequada 20,3%, demora até serem atendido 15,6%, poucos funcionários 4,4%, postura do funcionário que organizou 3,9%, comunicação inadequada 3,3%, não houve prioridade 2% e outros 6,2%; avaliação do atendimento prestado na recepção teve 94% positiva e não positiva 6%, os motivos que geraram esta insatisfação foram: demora de ser atendido 31,4%, comunicação inadequada 25,5%, demora durante atendimento 14,9%, postura do atendente 8,6%, fila desorganizada 5,5%, poucos funcionários 2,8%, outros 11,3%; avaliação da infraestrutura dos postos (conforto, climatização, limpeza) teve avaliação positiva de 91,8% e não positiva 8,2%, os motivos da insatisfação foram: climatização (ambiente quente) 41,8%, acomodação 12,7%, falta de bebedouro 10,4%, estrutura predial 10,1%, higienização do ambiente (limpeza) 6,4%, banheiro inexistente 4%, higienização do banheiro (limpeza) 2,9%, banheiro inadequado 2,9%, programação visual 2,1% e climatização (ambiente frio) 1,5%; avaliação dos órgãos que prestaram o atendimento ficou com avaliação positiva de 94% e não positiva de 6%, os motivos da insatisfação referentes a este item foram: demora no atendimento 21,9%, demora no processo 19,3%, postura do atendente 18,5%, comunicação inadequada 12,7%, falha no sistema 12,1%, poucos funcionários 3,8% e outros 11,7%; o percentual de satisfação geral foi de 92, 8%, insatisfeito 4,5% e indiferente 2,7%. 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, lavrei a presente ata, que será assinada pelos Senhores Conselheiros, após lida e aprovada. Salvador, 12 de junho de 2018.

Edelvino da Silva Góes Filho _____

Antonio Félix Macedo Mascarenhas _____

Maria Aparecida Fortes de Almeida Presidio _____

Valéria Lucia Valverde de Oliveira _____

Flávio Machado Barbosa _____

Nilza de Carvalho Rios _____

Milton de Sousa Coelho Filho _____

José Maria de Abreu Dutra _____