



## ATA DA 16ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI – REALIZADA EM 09 DE JUNHO DE 2020.

1 Às nove horas e trinta minutos do dia nove de junho de dois mil e vinte, através do Microsoft  
2 Teams, iniciou-se a 16ª Reunião Ordinária do Conselho de Qualidade do Serviço Público -  
3 Conquali, com a presença dos membros do referido Conselho. Edelvino da Silva Góes filho,  
4 Secretário de Estado da Secretária da Administração, que presidiu a reunião, Antônio Félix  
5 Macedo Mascarenhas e Hélio Oliveira Queiroz Júnior, representante da Secretaria da Fazenda,  
6 Dilma Santana de Jesus e Maria Aparecida Fortes de Almeida Presidio, representantes da  
7 Secretaria do Planejamento, Samuel Pereira Araújo, representante da Companhia de  
8 Processamento de Dados do Estado da Bahia – Prodeb, Flávio Machado Barbosa e Nilza de  
9 Carvalho Rios, representantes da Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC, Anderson  
10 Vasconcelos Prazeres e Milton de Sousa Coelho Filho, representantes da Superintendência da  
11 Gestão e Inovação – SGI, Valéria Lucia Valverde de Oliveira representante da Casa Civil  
12 Valdenor Moreira Cardoso e Juçara Gonçalves Reis, representantes da Ouvidoria Geral do Estado,  
13 Jorgete Oliveira Gomes da Costa, Diretora Geral, Armando Affonso de Castro Neto, Diretor de  
14 Pesquisas e Jonatas Silva do Espírito Santo, Coordenador da Superintendência de Estudos  
15 Econômicos e Sociais da Bahia – SEI, Júlio Jorge Musse Calzado Diretor Geral de Gestão de  
16 Unidades próprias da SASAB, José Admirço Lima Filho, Diretor Geral do Hospital Geral Roberto  
17 Santos, Anelise Freire Alcântara de Carvalho, Diretora de Qualidade e Ana Evangelina Sampaio,  
18 Assessora da Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC, Rodrigo Vilas Boas e Marcelo  
19 Brandao da ASCOM da SAEB, Marcio Oliveira Souza Coordenador de Inovação e SEI Bahia da  
20 SGI/SAEB, Thalita Ferraz Ribeiro, técnica do Conquali/SGI/SAEB e a Assistente do Conselho,  
21 Ana Lucia dos Santos Oliveira. Iniciou-se a reunião com a apresentação do novo conselheiro,  
22 Valdenor Moreira Cardoso, **cuja publicação no Diário Oficial do Estado foi realizada na mesma,**  
23 **em 09 de junho de 2020.** O Termo de Posse foi inserido em processo administrativo através do  
24 SEI Bahia, para atender as devidas formalidades que se façam necessárias do novo conselheiro.  
25 Em seguida, Jonatas Silva do Espírito Santo apresentou o resultado da pesquisa de satisfação para  
26 o Hospital Geral Roberto Santos, feita através de questionários, com dados fornecidos pelos  
27 cidadãos que estavam internados para procedimentos clínicos e cirúrgicos. A ideia inicial é  
28 relacionar os pontos de melhoria sob o ponto de vista dos pacientes, para que, posteriormente se  
29 traçasse um plano de ação. A amostra da pesquisa foi selecionada de forma aleatória, através de  
30 sorteio do cadastro feito na recepção do hospital. A pesquisa é feita por telefone, através do Call  
31 Center da Ouvidoria Geral do Estado. O sistema onde se registra tais informações foi  
32 desenvolvido pela Prodeb. Finalizadas as entrevistas com os cidadãos, o banco de dados é  
33 encaminhado a SEI, que por sua vez consolida os dados e a Diretoria de Gestão da Qualidade  
34 estrutura o plano de ação. A pesquisa foi feita com 07 atendentes, o público alvo tratava-se dos  
35 pacientes atendidos de janeiro a junho de 2019, e a captação das informações para a pesquisa foi  
36 feita nos meses de outubro e novembro de 2019, onde foram ouvidos 755 cidadãos, 98 dias  
37 duração, onde foram feitas 2.048 ligações, das quais 63,1% foram perdidas. A amostra foi de 755  
38 cidadãos. Pela amostragem, a maior parte dos entrevistados tratava-se de mulheres, tanto nos  
39 procedimentos clínicos quanto nos cirúrgicos. Um dos tópicos de relevância do questionário seria  
40 identificar os cidadãos com algum tipo de necessidade especial e aferir como os portadores de  
41 deficiência avaliavam adaptações e acessibilidade do ambiente hospitalar. Para este caso, 72% dos  
42 pacientes de procedimento clínico se sentiram satisfeitos e 85% de pacientes que realizaram



procedimento cirúrgico se diziam satisfeitos. Para a avaliação das instalações físicas, climatização teve um índice de satisfação de 70% para pacientes de procedimento clínico e 82% de satisfação para pacientes de procedimento cirúrgico; mobiliário teve um índice de satisfação de 72% para procedimento clínico e 81% para procedimento cirúrgico; limpeza teve um índice de satisfação de 76% para procedimento clínico e 84% para procedimento cirúrgico; iluminação teve um índice de satisfação de 87% para procedimento clínico e 90% para procedimento cirúrgico. Para avaliação do atendimento prestado pelo HGRS, refeição teve um índice de satisfação de 75% para procedimento clínico e 83% para procedimento cirúrgico; primeiras 24h no hospital teve um índice de satisfação de 77% para procedimento clínico e 90% para procedimento cirúrgico; atendimento da recepção teve um índice de satisfação de 85% para procedimento clínico e 91% para procedimento cirúrgico; atendimento na triagem teve um índice de satisfação de 86% para procedimento clínico e 94% para procedimento cirúrgico; atendimento da equipe médica teve um índice de satisfação de 91% para procedimento clínico e 98% para procedimento cirúrgico; informações do estado de saúde teve um índice de satisfação de 86% para procedimento clínico e 94% para procedimento cirúrgico; recebeu orientações da equipe de saúde 84% que fizeram procedimento clínico responderam sim e 89% para procedimento cirúrgicos disseram sim; tempo que aguardou piorou o estado de saúde, 83% disseram que não, para aqueles que fizeram procedimento clínico e 87% dos pacientes que realizaram procedimento cirúrgico disse não; esteve em outra unidade antes de ser atendido, 27% disse sim para procedimento clínico e 24% disse sim para procedimento cirúrgico; utilizou os serviços da central estadual de regulação 28% disse sim para procedimento clínico e 38% disse sim para procedimento cirúrgico; solicitava presença de um médico 75% disse que era atendido rapidamente para procedimento clínico e 84% para procedimento cirúrgico; solicitava a presença de um enfermeiro, 72% disse que era atendido rapidamente para procedimento clínico e 88% para procedimento cirúrgico. Quanto à avaliação do atendimento prestado no dia da alta hospitalar, a pesquisa foi subdividida em quatro categorias onde, recebeu orientações através de relatório médico, 90% disse sim para procedimento clínico e 88% para procedimento cirúrgico; recebeu orientações para alimentação adequada, 86% disse sim para procedimento clínico e 81% para procedimento cirúrgico, recebeu orientações para uso de medicamento 88% disse sim para procedimento clínico e 87% disse sim para procedimento cirúrgico; recebeu orientações sobre a necessidade de revisões 85% disse sim para procedimento clínico e 84% para procedimento cirúrgico, orientações em caso de complicação no quadro clínico, 86% disse que sim e 14% disse que não. O índice geral de satisfação do atendimento no HGRS foi de 88% e 12% insatisfeito. Referente à questão indicaria esta unidade de saúde para outra pessoa, 94% disseram que sim e 6% que não. Foi apresentado quadro comparativo entre 2017 e 2020, houve avanços, após aplicação de medidas de melhoria. Quanto à avaliação geral do atendimento, houve melhora de 78% para 93%; avaliação do atendimento no procedimento cirúrgico houve melhora de 81% para 91%; avaliação do atendimento no procedimento clínico houve melhora de 74% para 83% e indicação da unidade para outra pessoa houve melhora de 92% para 94%. Quanto às instalações físicas, também existiu progresso em relação a 2017. Para os procedimentos clínicos os indicadores foram os seguintes: climatização aumentou de 61% para 70% de aprovação, mobiliário de 53% para 72% de aprovação, limpeza 69% para 87% de aprovação e iluminação foi de 69% para 87% de aprovação. Para procedimentos cirúrgicos os



85 indicadores foram os seguintes: climatização foi de 66% para 82% de aprovação, mobiliário de  
86 61% para 81% de aprovação, limpeza 70% para 84% de aprovação e iluminação foi de 81% para  
87 90% de aprovação. Para os procedimentos prestados pelos funcionários do HGRS, no que tange  
88 procedimentos clínicos os indicadores foram os seguintes: atendimento da equipe médica que foi  
89 de 84% para 91%, atendimentos dos funcionários da recepção de 81% para 85%, atendimento dos  
90 funcionários da triagem 84% para 86%. Para procedimentos cirúrgicos os indicadores foram os  
91 seguintes: atendimento da equipe médica que foi de 90% para 98%, atendimentos dos funcionários  
92 da recepção de 83% para 91%, atendimento dos funcionários da triagem 88% para 94%. Jonatas  
93 Silva do Espírito Santo também relatou que houve reclamações e elogios. As principais  
94 reclamações foram: atendimento 47, infraestrutura 24, climatização 14, demora na regulação 9,  
95 refeição 9, demora no atendimento 6, mobiliário, 6, outros 26. Os principais elogios foram: boa  
96 postura do atendente 93, bom hospital 62, bom atendimentos dos médicos 55, bom atendimento da  
97 equipe de enfermagem 19, excelente atendimento da recepção 8, bom atendimentos dos  
98 maqueiros, 6, excelente equipe de pediatria 2, rapidez no atendimento 2, limpeza excelente 2,  
99 informações precisas 1, excelente UTI Neo Natal 1, bom atendimento da junta médica 1. Quanto  
100 às sugestões feitas pelos cidadãos: melhorar a climatização 10, aumentar a quantidade de cadeiras  
101 de acompanhantes 9, capacitar melhor os enfermeiros 9, melhorar atendimento na recepção 8,  
102 atendimento mais humano na emergência 5, maior rapidez na regulação 5, melhorar as refeições  
103 (cardápio) 5, melhorar o gerenciamento do hospital 5, melhorar a estrutura do hospital 4, melhorar  
104 as instalações nos quartos (armários e mesa para medicamento e refeição) 4, aumentar o número  
105 de enfermeiros 4, aumentar o número de médicos 4, melhorar as informações médicas 4, melhorar  
106 a higienização das enfermarias 3, melhorar atendimento dos médicos 3, melhorar a triagem 3,  
107 outros 33. Jonatas também elencou pontos de relevância em relação ao trabalho realizado, como  
108 por exemplo, a obrigatoriedade de se fazer tais pesquisas para cumprimento da Lei 13460. Os três  
109 meios de coletas de dados utilizados para as pesquisas podem ser, com entrevistas web, call center  
110 ou entrevistas pessoais. As etapas do processo de pesquisa são: planejamento amostral, elaboração  
111 de instrumento de coleta de dados, treinamento das equipes de coleta de dados, supervisão de  
112 campo em pesquisas face to face, procedimento e análise descritiva dos dados, gestão das bases de  
113 pesquisa. Jonatas informou que a pesquisa SAC (capital e o interior) foi iniciada, mas  
114 interrompida em função da pandemia. O trabalho é multidisciplinar envolvendo os estatísticos da  
115 SEI, os questionários são feitos em parceria com a SEI e a setorial, usa-se tecnologia de software  
116 livre alocados na infra da Prodeb, o que se estima em uma economia de 3 milhões. Algo  
117 evidenciado nas reuniões foram os resultados provocados pelas pesquisas, como: mudanças  
118 estruturais nas delegacias, mudança do padrão de atendimento das delegacias, capacitação para  
119 atendimento nos hospitais, mudanças de rotinas de atendimento dos postos SAC, migração total  
120 do DETRAN para o SAC Shopping da Bahia, planejamento de ações de entidades  
121 governamentais, entre outras ações. O cronograma de 2020 deverá ser feito, mas está previsto:  
122 Postos SAC de SSA e RMS, Postos SAC Interior, Hospitais, IML de SSA, Trens do subúrbio,  
123 Policlínicas, Diretoria de Materiais, Metrô, Ferry Boat, Delegacias, Restaurantes Populares,  
124 Rodoviária de SSA, Satisfação de Frota. José Admirço Lima Filho da SESAB agradeceu pela  
125 oportunidade, mostrou-se contente com o resultado da pesquisa, falou que irá compartilhar com a  
126 equipe, informou que não é referência para atendimento do covid19, mas está passando por uma



127 fase difícil, porque toda a rede de saúde teve que ser modificada, todo o planejamento que estava  
128 fazendo foi alterado para que o hospital sirva de retaguarda para atendimento dos não Covid19. A  
129 Secretaria de Administração tem sido uma grande parceira. O HGRS tem um orçamento maior que  
130 muitas prefeituras, trata-se de um hospital com mais de 7.000 profissionais diretos ou indiretos e  
131 com atendimento de mais 2.000 cidadãos ao dia. As pesquisas são indispensáveis para tomada de  
132 decisões e melhoria dos processos. A pesquisa realizada em 2017 serviu para nortear as ações de  
133 melhoria. Antônio Félix Macedo Mascarenhas representante da SEFAZ parabenizou pelos  
134 resultados das pesquisas e sugeriu que sejam feitas através de ferramentas web, que o cronograma  
135 seja mantido para que não prejudique seu andamento em função da pandemia. Valdenor Moreira  
136 Cardoso representante da OGE parabenizou pelo resultado da pesquisa. Dilma Santana de Jesus  
137 parabenizou a SEI, falou que estamos em um momento bem evoluído das pesquisas, da  
138 metodologia, estão muito bem feita e bem apresentada, sugeriu que seja feito um desafio a partir  
139 deste ano de um melhor planejamento, inclusive com levantamento amplo de quais os serviços,  
140 dentro de uma priorização dos serviços, uma identificação das maiores prioridades do conjunto de  
141 serviços que o estado oferece a sociedade, fazer um melhor sincronismo destas atividades do  
142 Conquali com o planejamento governamental, uma aproximação disto com as atividades da  
143 SEPLAN, melhor planejar a alocação dos planos de melhoria no PPA e nos seus orçamentos  
144 porque pode acontecer de ter identificado melhorias e não ter preparado recursos para acolher  
145 estas melhorias. Diante dos nossos estágios de maturidade das pesquisas e evidenciado resultados  
146 muito bom pudéssemos avançar e ter um melhor sincronismo entre as atividades do Conquali e as  
147 atividades da SEPLAN. O presidente do conselho Edelvino da Silva Góes Filho falou que as  
148 observações dos conselheiros se complementam no reconhecimento da importância do Conquali  
149 trabalhar a questão do olhar do cidadão sobre o serviço público. Existe uma estratégia para  
150 melhoria da qualidade do serviço público e o Conquali se insere nesta estratégia, à medida que  
151 estrutura uma forma técnica e mercadológica para fazer avaliação do serviço, com ênfase da  
152 gestão para interface com o plano de ação como foi colocado por Jonatas. Concordou com Dilma  
153 que tem que estruturar de forma mais orgânica o resultado da pesquisa, será reorganizado e  
154 redefinido a periodicidade das pesquisas. Também foi exposto que está se fazendo um esforço  
155 para colocar a tecnologia SAC dentro das delegacias para implementar a delegacia modelo. Para  
156 isso, ainda está pendente: compra de equipamentos de informática e recursos primeiro emprego. A  
157 parte de obra e layout já foi finalizada. Dilma Santana de Jesus sugeriu que sejam disponibilizadas  
158 as apresentações, pesquisas e até mesmo informações/decisões das reuniões do Conquali no Site  
159 oficial da SAEB, a fim de facilitar acesso. O presidente do conselho Edelvino da Silva Góes Filho  
160 se pôs de acordo com a sugestão. Ana Lúcia Oliveira informou que está sendo realizada a pesquisa  
161 no Hospital do Subúrbio. A OGE está trabalhando com revezamento, mas a pesquisa está  
162 andando. Houve atraso no processo devido à mudança de contrato na equipe da OGE. Assim que  
163 concluir hospitais iniciará a pesquisa nas delegacias. O presidente do conselho Edelvino da Silva  
164 Góes Filho informou que será reestruturada a questão das pesquisas junto à OGE. Seguiu com a  
165 pauta da reunião dando introdução ao assunto MROSC. Foi solicitado à equipe de Milton Coelho  
166 um Plano de Capacitação do MROSC, tanto para o poder público quanto para a sociedade civil  
167 que será apresentada na próxima reunião deste Comitê. Milton de Sousa Coelho Filho falou que o  
168 plano estadual de capacitação e formação do MROSC visa não só a capacitação de servidores



169 públicos quanto representantes de organizações da sociedade civil e Conselheiros de Conselhos de  
170 Políticas Públicas (previsão em Lei Federal 13.019). Tem como meta ofertar 2.880 oportunidades  
171 presenciais de capacitação, presente neste PPA até 2023. Foi estruturado o programa nas capitais,  
172 com instrutores internos como multiplicadores que foram selecionados, uma segunda parte nos  
173 territórios que seria executado por organizações da sociedade civil já dentro do próprio MIROSC,  
174 oportunizando o acesso democrático à formação. Em função da Pandemia, será antecipada a oferta  
175 deste curso na modalidade EAD. Haverá colaboração do CONFOCO que é o Conselho Estadual  
176 de Fomento e Colaboração e com o GT de Capacitação Multidisciplinar Setorial que foi formado.  
177 A previsão é que em 15 dias se tenha esse plano fechado e logo em seguida irá submetê-lo à  
178 colaboração externa, para que se comece a execução. Esse arquétipo substituirá o modelo de  
179 convênios entre o Estado e a Sociedade Civil, com exceção do que há previsto em lei, inovando a  
180 execução de políticas públicas. Sugeriu que o Conquali (que versa sobre tecnologias de gestão,  
181 bem como tecnologias da informação) se apropriar desse modelo, viabilizando políticas públicas  
182 na área social para qualificação do serviço público. Em seguida Anderson Vasconcelos Prazeres,  
183 Superintendente da Gestão e Inovação iniciou a exibição o BI SEI Bahia, informando que existirá  
184 tela de acesso, no Portal SEI Bahia, que direciona para um segundo domínio com acesso ao login.  
185 Essas alterações **estão** sendo implementadas pela Prodeb, com prazo de conclusão de 15 dias.  
186 Sendo assim, o usuário terá acesso ao BI. A gestão de acesso será feita de acordo com o perfil do  
187 usuário, mediante ao vínculo existente entre usuário e órgão. O usuário vê apenas os dados do seu  
188 órgão. Anderson Vasconcelos informou que o BI tem uma massa de dados pesada, com mais de  
189 1,5 Mi de processos e 18 Mi de documentos. O BI possui quatro painéis divididos em abas:  
190 processos, documentos, tipos processuais e unidades. Dispõem de gráficos, tabelas e indicadores  
191 de: processos x unidades, processos por período, documentos por período, processos gerados,  
192 unidades administrativas, processos gerados, documentos internos e externos, processos  
193 tramitados para o órgão, total de documentos, tipos de documentos por tipo processual, top 20 –  
194 quantidade de documentos, volume por tipo processual, tempo de atendimento por processo e o  
195 tempo de demora em cada unidade, unidades que mais recebem processos, volumetria por tipo de  
196 processo, usuários que mais possuem processos atribuídos. Informou que essa é a versão 1.0. As  
197 novas sugestões entrarão na versão 2.0. Em função de limite de infraestrutura será liberado 10  
198 usuários por órgão. As informações do BI são atualizadas com os dados do dia anterior. Dilma  
199 Santana de Jesus sugeriu que tenha um levantamento prévio sobre indicadores de gestão  
200 incorporados ao BI SEI Bahia e a partir daí construir painéis que fossem ferramentas para  
201 assessorar nestes aspectos a serem acompanhados e observados. Porque em geral prepara o BI  
202 com os dados pra quem interessar possa, mas afinal se tentando criar uma cultura de gestão a  
203 partir do BI, isso demora muito tempo, já temos uma estrada de elaboração de dados, como pôr  
204 exemplo o FLIPAN, pouca cultura, pouco uso efetivo. Nós que somos de área sistêmica tentamos  
205 avançar da maneira que podemos, mas tenho certeza da necessidade de partir para isso, de fazer  
206 um trabalho que é o sentido correto de uma plataforma BI, a identificação de necessidade de  
207 gestão, indicadores, pontos a seres observados e elaborar os painéis para subsidiar aquela análise e  
208 tentar ajustar as coisas no sentido correto. É muita informação eu compreendo, fazer um BI a  
209 partir desta base, pode ser um custo muito alto com pouco benefício, esta é minha preocupação.  
210 Falou também sobre uma política e fiscalização de uso e boas práticas, para que o usuário evite o



uso de documentos tramitáveis que muitas vezes poderia ser substituído por um e-mail, para se criar uma educação e cultura da melhor utilização da ferramenta pelo servidor. Anderson disse que vai tratar as sugestões de Dilma, de forma colegiada, envolvendo também a competência da Gestão Documental. Sugeriu a criação de um Workshop trabalhando o tema de transformação digital. Antônio Félix sugeriu uma quinta aba, com um painel sobre atividades e visão geral do estado para todos os usuários. O presidente do conselho Edelvino da Silva Góes Filho falou sobre os ganhos do BI, na sua versão 1.0, em função da gestão de pessoal, usando a aba de desempenho por unidade. Anderson informou que a SGI e a Prodeb fizeram um trabalho em conjunto para viabilizar o trabalho remoto. As ferramentas de tecnologia cruciais para o enfrentamento deste cenário foram: Pacote Microsoft Office 365, SEI Bahia e o RH Bahia. A SGI disponibilizou no Portal do Servidor as orientações gerais para trabalho remoto. Pela SGI, foram executadas no período da pandemia as seguintes tarefas: licitação remota; cadastro de fornecedores 100% online; priorização das demandas da SESAB, PMBA, PCBA e CBMBA; implantação de 56 novos processos finalísticos; piloto módulo de peticionamento eletrônico; piloto formulário inteligente; atualização do APP Mobile; viabilização de colação de grau de forma remota pela UNEB. Samuel Pereira Araújo falou sobre novas adaptações necessárias para o home-office, bem como a utilização vertiginosa do Microsoft Teams pelos usuários do estado e suas economias. O presidente do conselho Edelvino da Silva Góes Filho lembrou da boa escolha do ambiente escolhido pela Prodeb (solução Microsoft). Comentou também sobre a licitação virtual que está se realizando neste período marcado pela Covid19, que faz o uso das ferramentas adquiridas. Maria Presídio falou sobre a necessidade que o estado tem em se ter informações seguras e atualizadas para gestão estratégica via plataforma de BI. Samuel falou que o Oracle possui boa segurança quanto ao uso de dados e deve ser usado para tratamento de grandes massas de dados. Planilhas Excel pode-se utilizar o Power BI que está disponível para os órgãos. Maria Presídio questionou sobre a Comissão Permanente de Estruturação e Acompanhamento das APG uma vez que se faz necessário a interlocução e comunicação quase instantânea com diferentes APG, para rodar alguns processos sistêmicos de negócio, nas diversas secretarias. Por esse motivo, é importante a atuação da Comissão Permanente e Estruturante. Ana Lúcia Oliveira disse que com a saída de Flávia de Jesus e Mário Henrique, a comissão deve ser reestruturada, pois algumas pessoas saíram. Houve uma conversa com Dilma Santana para dar continuidade. Nada mais havendo a tratar, Edelvino da Silva Góes Filho, Secretário de Estado da Secretária 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, 09 de junho de 2020.

Conselheiros participantes:

Edelvino da Silva Goés Filho  
Antônio Félix Macedo Mascarenhas  
Hélio Oliveira Queiroz Júnior  
Dilma Santana de Jesus  
Maria Aparecida Fortes de Almeida Presidio



253 Samuel Pereira Araújo  
254 Flávio Machado Barbosa  
255 Nilza de Carvalho Rios  
256 Anderson Vasconcelos Prazeres  
257 Milton De Sousa Coelho Filho  
258 Valdenor Moreira Cardoso  
259 Juçara Gonçalves Reis  
260 Valeria Lucia Valverde de Oliveira