



ATA DA 23ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI –

REALIZADA EM 15 DE MARÇO DE 2022

Às nove horas e trinta minutos do dia quinze de março de dois mil e vinte e dois, através do Microsoft Teams, iniciou-se a 23ª Reunião Ordinária do Conselho de Qualidade do Serviço Público - Conquali, com a presença dos membros do Conselho: Edelvino da Silva Góes Filho, Secretário de Estado da Secretaria da Administração, que presidiu a reunião, Antônio Félix Macedo Mascarenhas, representante da Secretaria da Fazenda, Dilma Santana de Jesus e Maria Aparecida Fortes Presídio, representantes da Secretaria do Planejamento, Flávio Machado Barbosa e Bruna Silva Santiago, representantes da Superintendência de Atendimento ao Cidadão – SAC, Luís Fernando Carvalho Leite e Milton de Souza Coelho Filho, representantes da Superintendência da Gestão e Inovação – SGI, Valéria Lucia Valverde e Litza Guimarães Lopes, representantes da Casa Civil, Jonival Lucas Junior e Valdenor Cardoso, representantes da Ouvidoria Geral do Estado, Carolina Carvalho Fraga Alencar da Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia – Prodeb e os demais convidados: Marcelo Brandão da Assessoria de Comunicação da SAEB, Igor Oliveira Takenami da Diretoria da Transformação Digital SGI/SAEB; Geisiane Rocha de Souza, Juçara Gonçalves Reis e Lilian Silva Valverde Lima, da Ouvidoria Geral do Estado; Jackson Santos da Conceição, Jorgete Oliveira Gomes da Costa e Jonatas Silva do Espírito Santo da Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais, Michael do Carmo Silva e Guy Padilha Luz Filho, da Secretaria da Saúde do Estado da Bahia – SESAB, Walter Rocha Palma representante da Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia – Prodeb e Ana Lúcia dos Santos Oliveira assistente do Conquali. A reunião foi iniciada com a posse de o novo conselheiro titular Luís Fernando de Carvalho Leite, representando a Superintendência de Gestão e Inovação da SAEB. Na sequência o presidente Edelvino Góes fez um adendo e trouxe a reunião informações sobre o Conselho de Usuários, que se trata de uma nova lei federal e por isso, precisa ser regulamentada. Houve a saída da SEPLAN e a entrada da SETRE. O Processo já se encontra na Casa Civil para publicação. O SAC Digital e sua institucionalização também estão em iminente publicação (esforços da Equipe de Igor Takenami - Coordenação Executiva de Transformação Digital – junto a Casa Civil). O processo da LGPD encontra-se na PGE e é necessária sua homologação, pois se trata de objeto de caráter sistêmico. Dando continuidade à reunião, Jackson Santos da Conceição, Coordenador de Pesquisas da SEI, apresentou a Pesquisa de Satisfação do Hospital Regional de Juazeiro, onde o público alvo foi composto de 7.847 cidadãos que realizaram procedimentos clínicos e cirúrgicos no período de julho de 2019 a dezembro de 2020 e a coleta de dados ocorreu entre 02/08/2021 a 17/01/2022. Nesse cenário, 75,0% dos entrevistados estão satisfeitos com o atendimento, onde 68,3% vêm da aprovação dos pacientes que realizaram procedimento clínico e 81,7% do procedimento cirúrgico e 88,9% de todos entrevistados indicaria esta unidade de saúde, onde 83,4% vêm da aprovação dos pacientes que realizaram procedimento clínico e 94,4% do procedimento cirúrgico. As cinco principais reclamações foram: 1- postura inadequada dos funcionários; 2- demora para ser atendido; 3- acomodação inadequada de pacientes; 4- falta de materiais básicos e equipamentos e 5 - limpeza inadequada. Os cinco principais elogios foram: 1- bom atendimento; 2- atendimento da equipe médica; 3- atendimento de técnicos de enfermagem e

enfermeiros; 4- rapidez da equipe médica; 5- atendimento da recepção. As cinco principais sugestões foram: 1- melhorar o atendimento; 2 - melhorar o tempo de espera; 3 - melhorar mobiliário e acomodações; 4 - melhorar a climatização; 5 - melhorar alimentação. O Plano de Ação foi sugerido e definido. Dr. Góes parabenizou o trabalho da SEI e ressaltou a qualidade da metodologia e representatividade do cidadão na pesquisa de qualidade. Acrescentou também que após a pesquisa vem o plano de ação elaborado pela Diretoria da Qualidade do SAC/SAEB, com oportunidades de melhoria. Destacou que a Bahia possui um programa de qualidade de serviço público, desenvolvido dentro do Conquali. Os próximos passos são: ampliar o universo das pesquisas de satisfação e aumentar a periodicidade. Michael do Carmo Silva - Diretor Geral de Gestão das Unidades Próprias agradeceu o trabalho entregue e ressaltou a importância dos dados levantados que são necessários para a gestão trilhar caminhos, os feedback são importantes para identificar oportunidades de melhoria, são dados para tomada de decisão. O hospital de Juazeiro atualmente tem um padrão de monitoramento e acompanhamento na prestação de serviço bastante evoluído com as melhorias implantadas: correções e ajustes de fluxos, ampliação da equipe, acompanhamento, visita física, reestruturação do setor de gerenciamento da prestação do serviço de saúde e melhorias na supervisão financeira, econômica, de prestação de contas e até mesmo assistencial. Existe um fórum de acompanhamento, com participação do Ministério Público da região, para monitoramento dos anseios da região, demandas dos secretários de saúde, *feed back* dos sistemas de regulação de urgências e emergências. Pablo Chehu - Diretor de Gestão de Serviços de Saúde parabenizou o trabalho realizado, falou que o período amostral pesquisado foi difícil e que a região passou por uma mudança de organização social, Dr. Edelvino Góes referenciou alguns pontos que merecem destaque: a gestão do hospital de Juazeiro é uma OS e quanto maior a gestão de fiscalização dos contratos, avaliação de métricas e indicadores, melhor a qualidade do serviço prestado. Bruna Santiago colocou a Diretoria de Qualidade da SAC à disposição para assessoramento e consultoria do plano de ação, orientação para humanização de atendimento (vigente no modelo SAC), melhoria de fluxos, processos, procedimentos e gestão da qualidade. Milton Coelho, Diretor da SGI/SAEB, informou que no relatório do plano de OS da SESAB, há uma previsão do plano de melhoria da gestão (que é o coração do modelo de monitoramento) e que o resultado desta pesquisa e as ações de melhoria que serão implantados pela SESAB devem ser consignados neste plano de melhoria para integrar a ação do Conquali com a ação do programa de OS. Existe uma pesquisa prevista no contrato, porém esta pesquisa externa vem reforçar o compromisso do estado com a qualidade do serviço público para que o CONGEOS (Conselho de Gestão do Programa de OS) possa estar acompanhando a evolução daquele equipamento. Na sequência, Dr. Góes informou aos conselheiros que haverá a institucionalização das pesquisas de satisfação com crescimento da equipe e de equipamentos necessários, será publicado um termo de cooperação técnico científico entre SAEB e SEI-Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia. Jorgete Diretora Geral da SEI explicitou que a assinatura desse convênio fortalece as pesquisas, deixando-as mais estruturadas e mais organizadas para o nosso futuro enquanto gestor. A gestão por dados fortalece a política pública e como órgão de pesquisa, esse é um dos papéis da SEI e a proposta é de aperfeiçoar todos os recursos técnicos que o estado tem. Fazer as conexões das ilhas de saber que o Estado tem (integração de diversos órgãos e equipes multidisciplinares), melhorar a qualidade da gestão e dar força ao corpo técnico. Acrescentou que existe um maior reconhecimento em relação ao trabalho da SEI e o Conquali é um espaço onde é evidenciado esse reconhecimento, legitimando os dados, os trabalhos e os resultados expostos. Seguindo a pauta, Igor Takenami falou sobre o lançamento do Facilita SAC Digital, que é um portal de conteúdo para o SAC Digital. O cenário era de pulverização da informação, em diversas e diferentes mídias (manuais, vídeos, etc). Em seguida, todas essas informações foram identificadas, catalogadas e inseridas em um único canal, que é o SAC Digital Facilita e seu link está disponível dentro do site do SAC Digital. O SAC Digital tem a estratégia de jornada do cidadão focada em serviço e essa questão de atrelar conteúdo à jornada do cidadão é algo novo, por isso foi desenvolvido layout atrativo e mais próximo do cidadão, com uso de cards e seções como: conteúdo mais acessado e dúvidas frequentes.

Ressaltou ainda que o conteúdo é construído pela SAC, SGI, ASCOM, DETRAN e outros. O site está sendo monitorando e em um segundo momento será possível mapear as informações mais procuradas pelos cidadãos. Bruna Santiago falou que esse formato de disponibilização de informações permite ao usuário continuar no meio digital, evitando recorrer a central telefônica ou o deslocamento físico. A plataforma já tem 4,5 milhões de acessos e concede maior autonomia ao cidadão. Bruna também sugeriu a utilização dessa nova ferramenta pela equipe da Ouvidoria Geral do Estado. Dr. Edelvino Góes parabenizou os trabalhos realizados, agradeceu a parceria com a Prodeb e falou que a transformação digital acarreta também na mudança de cultura e o SAC Facilita vem fundamentar esse processo. A SECOM vem apoiando esse projeto com a produção de vídeos atualizados de caráter informativo e institucional. Em seguida, Jonival Lucas - Ouvidor Geral informou que dia 16 de março é o dia do ouvidor; a OGE elaborou uma programação visando ampliar o conhecimento do público em relação ao trabalho executado pelas ouvidorias. Enfatizou que a ouvidoria representa uma porta de acesso do cidadão ao Governo do Estado. Em 16 de março será realizada uma audiência via Microsoft Teams, onde o Auditor Geral do Estado Dr. Luís Augusto, falará sobre a Lei de Acesso à Informação. No dia 17 de março haverá um encontro com os gestores da FUNDAC, cujo tema será a “importância da ouvidoria”, buscando fortalecer a relação entre a ouvidoria geral e as setoriais; expandindo essa relação e melhorando o conhecimento técnico das demais representações de ouvidorias. No dia 22 de março na sede da Ouvidoria da Secretaria de Segurança Pública acontecerá uma palestra sobre “mediação de conflitos”, com o objetivo de fortalecer a rede de ouvidores. No dia 29 de março, o evento abordará o “programa ouvidoria itinerante”, que visa levar representantes das ouvidorias setoriais, em diferentes regiões do estado para disseminar temas como: legislação, direito do cidadão e apresentar os serviços de ouvidoria. O primeiro local da ouvidoria itinerante acontecerá no município de Santo Antônio de Jesus. As ações desse cronograma de eventos também buscam conscientizar e fomentar a participação dos servidores públicos das ouvidorias. Foi exibido um vídeo explicativo da ouvidoria aos conselheiros do Conquali. Nada mais havendo a tratar, Dr. Edelvino, Secretário da Administração, encerrou a reunião e eu Ana Lúcia dos Santos Oliveira, assistente do conselho, lavrei a presente ata, que será assinada pelos senhores conselheiros, após lida e aprovada.

Salvador, 15 de março de 2022.

Conselheiros participantes:

Edelvino da Silva Góes

Antônio Félix Macedo Mascarenhas

Bruna Silva Santiago

Dilma Santana de Jesus

Flávio Machado Barbosa

Jonival Lucas Junior

Litza Guimarães Lopes

Luís Fernando Carvalho Leite

Maria Aparecida Fortes Presídio

Milton de Souza Coelho Filho

Valdenor Cardoso

Valeria Lúcia Valverde



Documento assinado eletronicamente por **Edelvino da Silva Goes Filho**, **Secretário**, em 27/05/2022, às 11:00, 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 30/05/2022, às 10:38, 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 **Jose Muniz Reboucas**, **Diretor Executivo**, em 30/05/2022, às 11:11, 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 30/05/2022, às 15:00, 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 **Litza Guimarães Lopes**, **Assessor de Planejamento e Gestão**, em 30/05/2022, às 15:12, 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 **Luis Fernando de Carvalho Leite**, **Superintendente**, em 02/06/2022, às 08:42, 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 03/06/2022, às 08:51, 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 **Milton de Sousa Coelho Filho**, **Diretor**, em 20/06/2022, às 11:34, 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 **00048053357** e o código CRC **ABAC92EC**.