



Conselho de Qualidade do Serviço Público - CONQUALI

Pesquisa de Satisfação

SECRETARIA DA
ADMINISTRAÇÃO

SECRETARIA DA
SAÚDE

SECRETARIA DO
PLANEJAMENTO

BAHIA
GOVERNO DO ESTADO

SAC SERVIÇO DE
ATENDIMENTO
AO CIDADÃO

SEI
SUPERINTENDÊNCIA DE ESTUDOS
ECONÔMICOS E SOCIAIS DA BAHIA

Objetivo do Sistema de Pesquisas do CONQUALI

Monitorar e avaliar a Satisfação dos Cidadãos que utilizam os serviços públicos no âmbito dos Órgãos e Entidades da Administração Pública do Estado da Bahia.

Identificar melhorias nos serviços prestados com o propósito de aumentar a eficiência e a eficácia;

Levantar as necessidades dos cidadãos em termos de serviços do estado para implantação de políticas públicas;

Padronizar e melhorar os processos e métodos utilizados para assegurar a efetividade.

Pesquisa de Satisfação com cidadãos atendidos em Hospitais (Administração direta)

SECRETARIA DA
ADMINISTRAÇÃO

SECRETARIA DA
SAÚDE

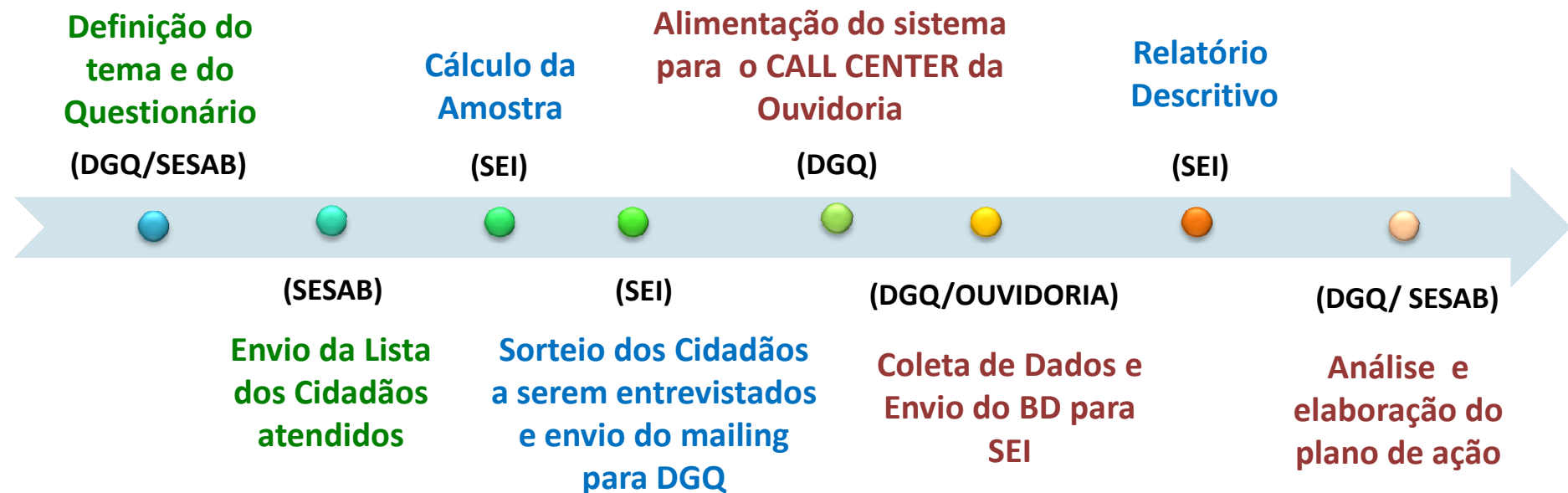
SECRETARIA DO
PLANEJAMENTO

BAHIA
GOVERNO DO ESTADO

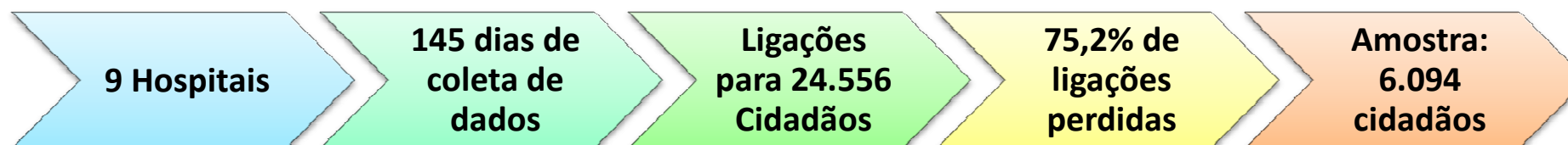
SAC
SERVIÇO DE
ATENDIMENTO
AO CIDADÃO

SEI
SUPERINTENDÊNCIA DE ESTUDOS
ECONÔMICOS E SOCIAIS DA BAHIA

FLUXO DO SISTEMA DE PESQUISAS DO CONQUALI



Metodologia da Pesquisa



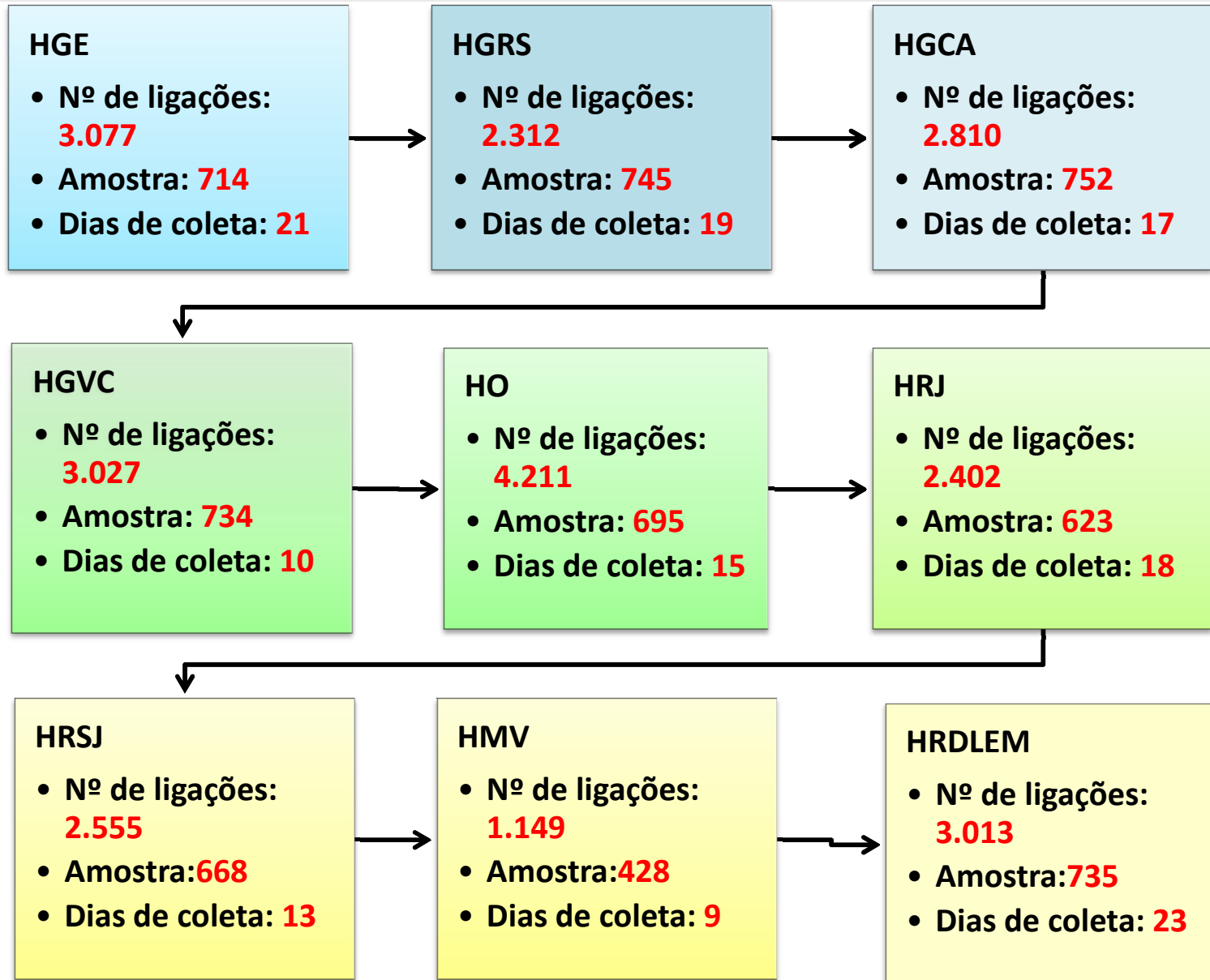
Publico alvo: **51.147 cidadãos** que realizaram procedimentos clínicos e cirúrgicos nos 9 hospitais de administração direta no período de Maio de 2016 a Julho de 2017.



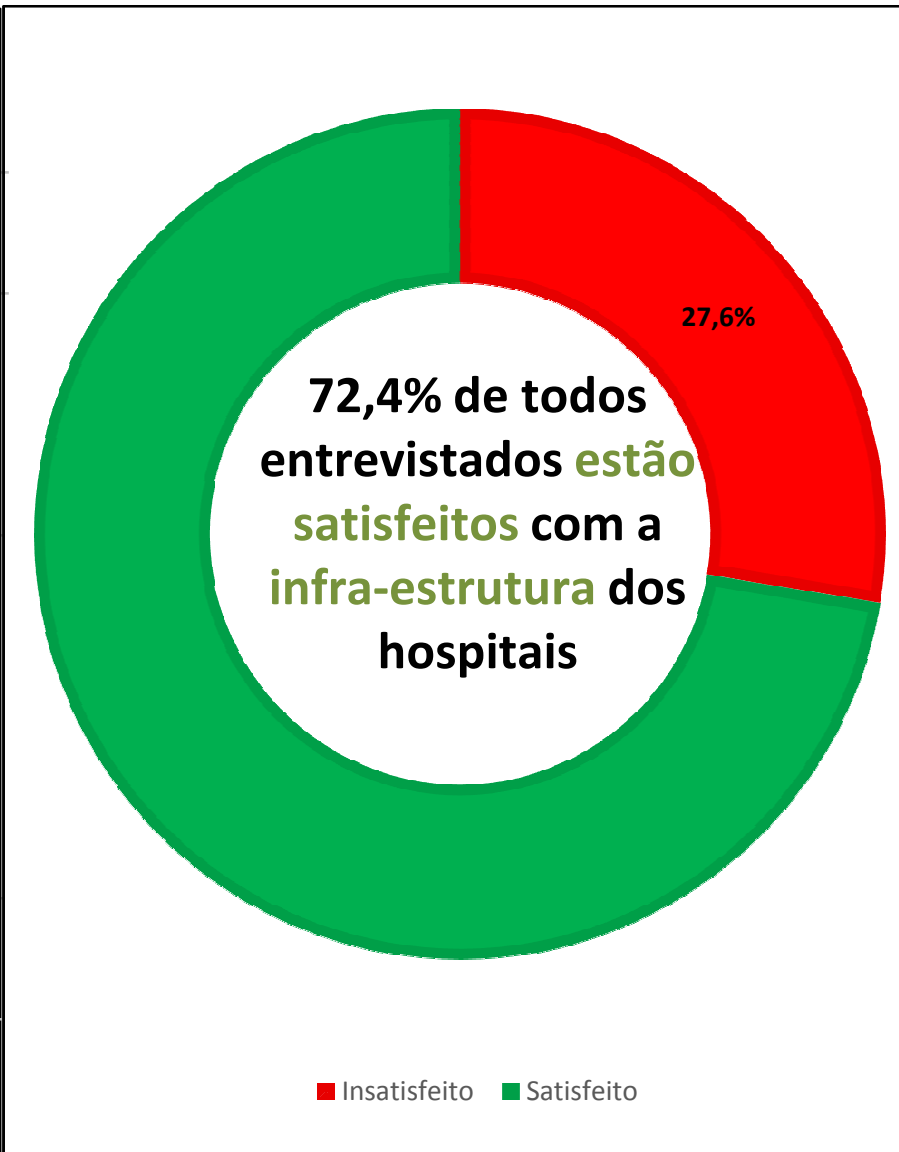
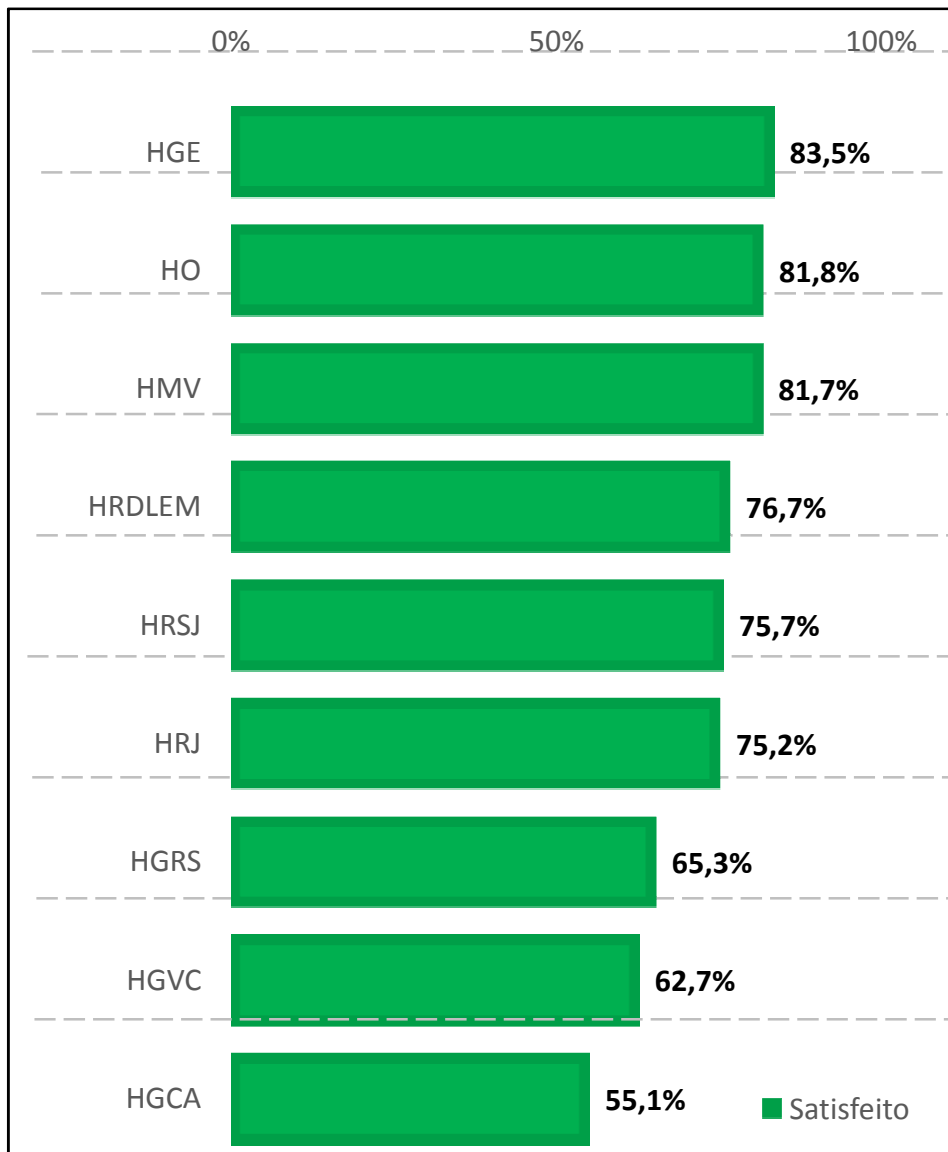
Coleta de dados:
26/Jan a 08/Nov
de 2017

- ✓ **HGE** - Hospital Geral do Estado
- ✓ **HGRS** - Hospital Geral Roberto Santos
- ✓ **HGCA** - Hospital Geral Clériston 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
- ✓ **HMV** - Hospital Manoel Victorino
- ✓ **HRDLEM** - Hospital Regional Deputado Luís Eduardo Magalhães

Metodologia da Pesquisa

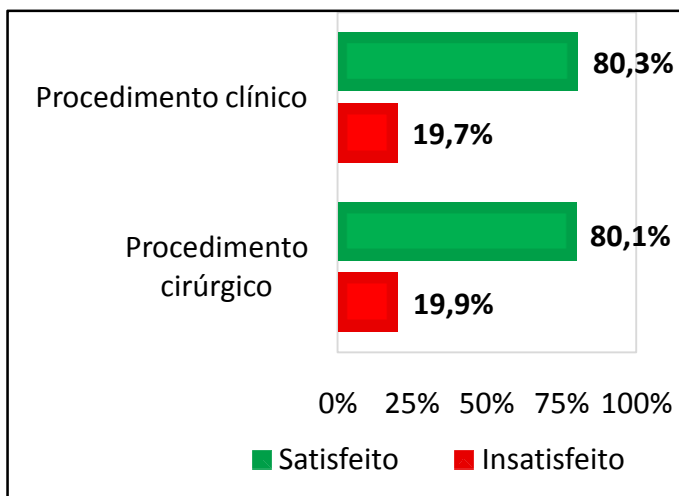


Avaliação das instalações físicas (Climatização, Limpeza, Mobiliário e Iluminação) dos hospitais

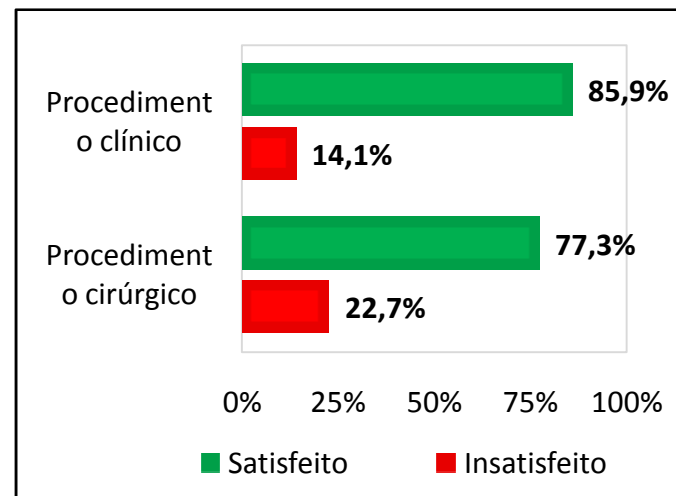


Avaliação das instalações físicas do HMV

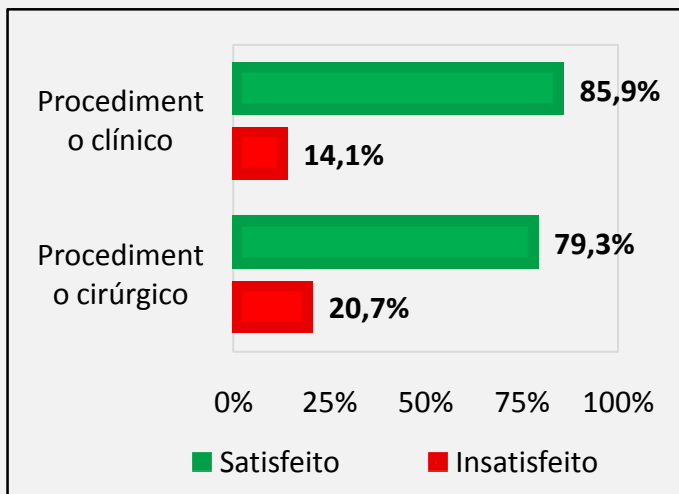
Climatização



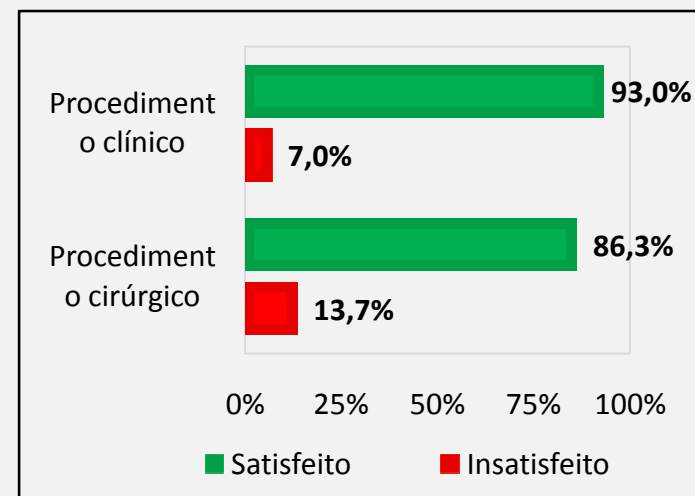
Mobiliário



Limpeza

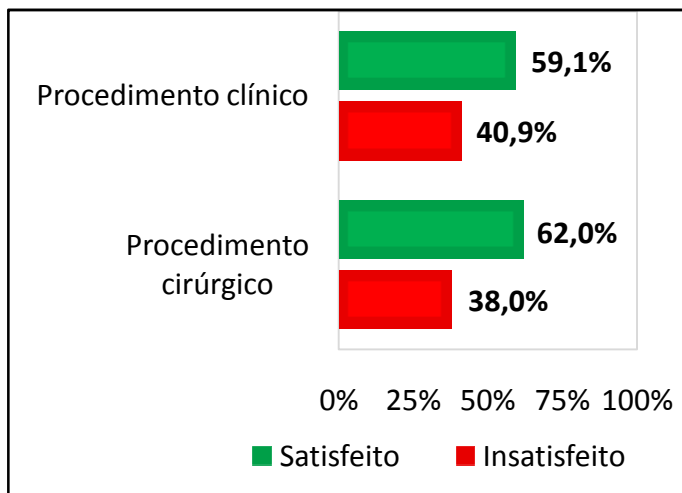


Iluminação

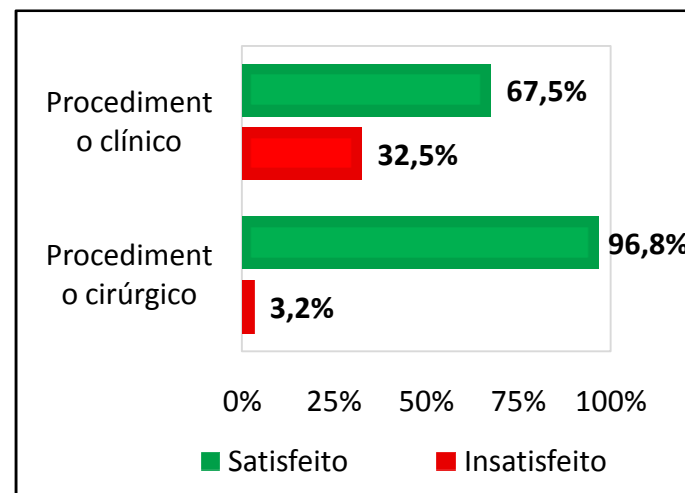


Avaliação das instalações físicas do HRDLEM

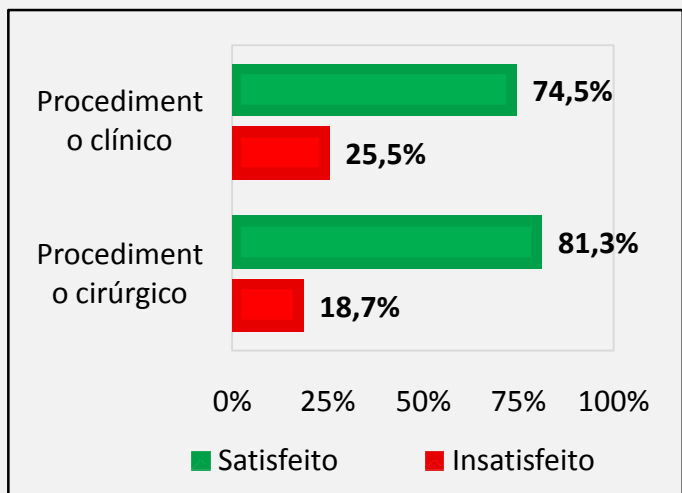
Climatização



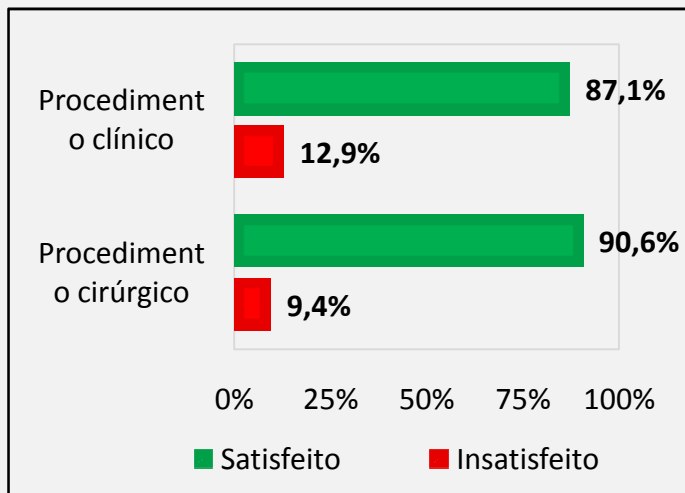
Mobiliário



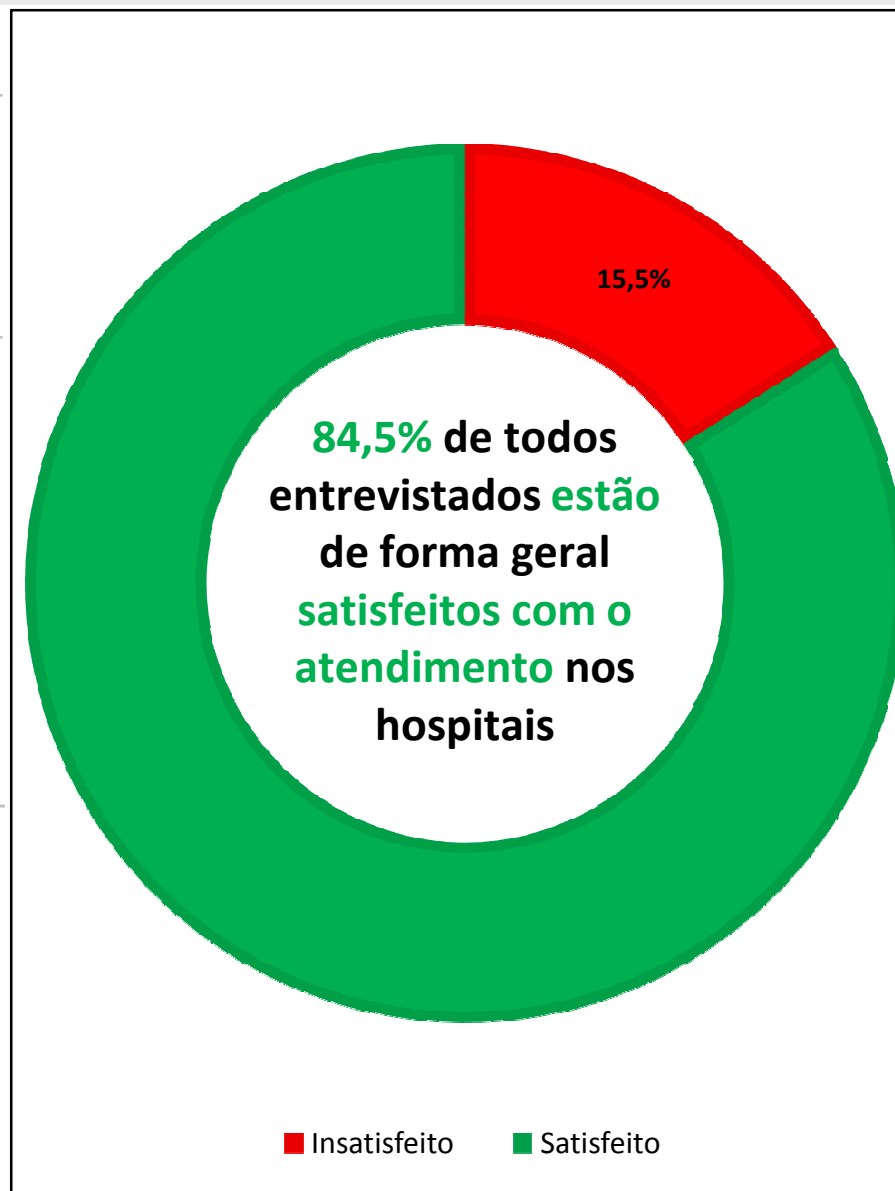
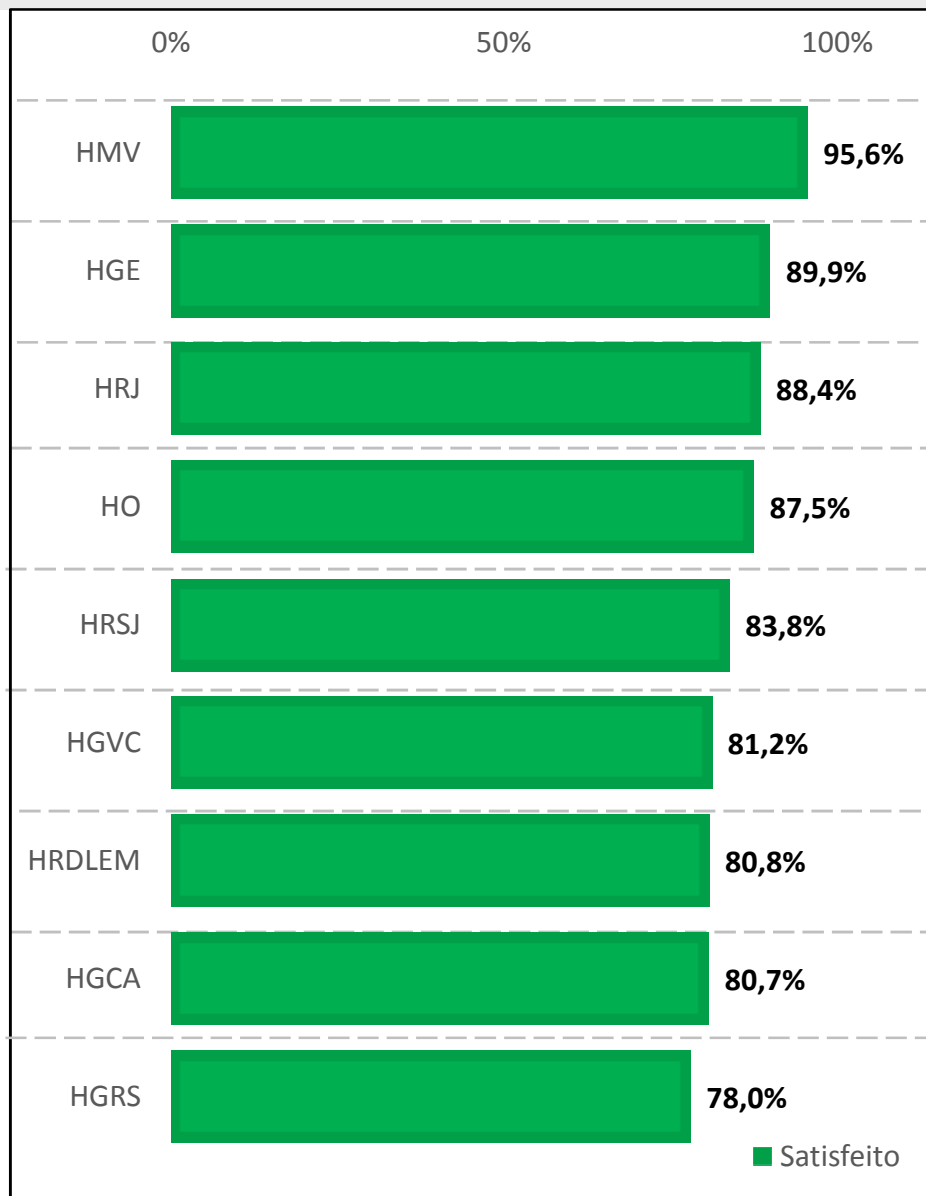
Limpeza



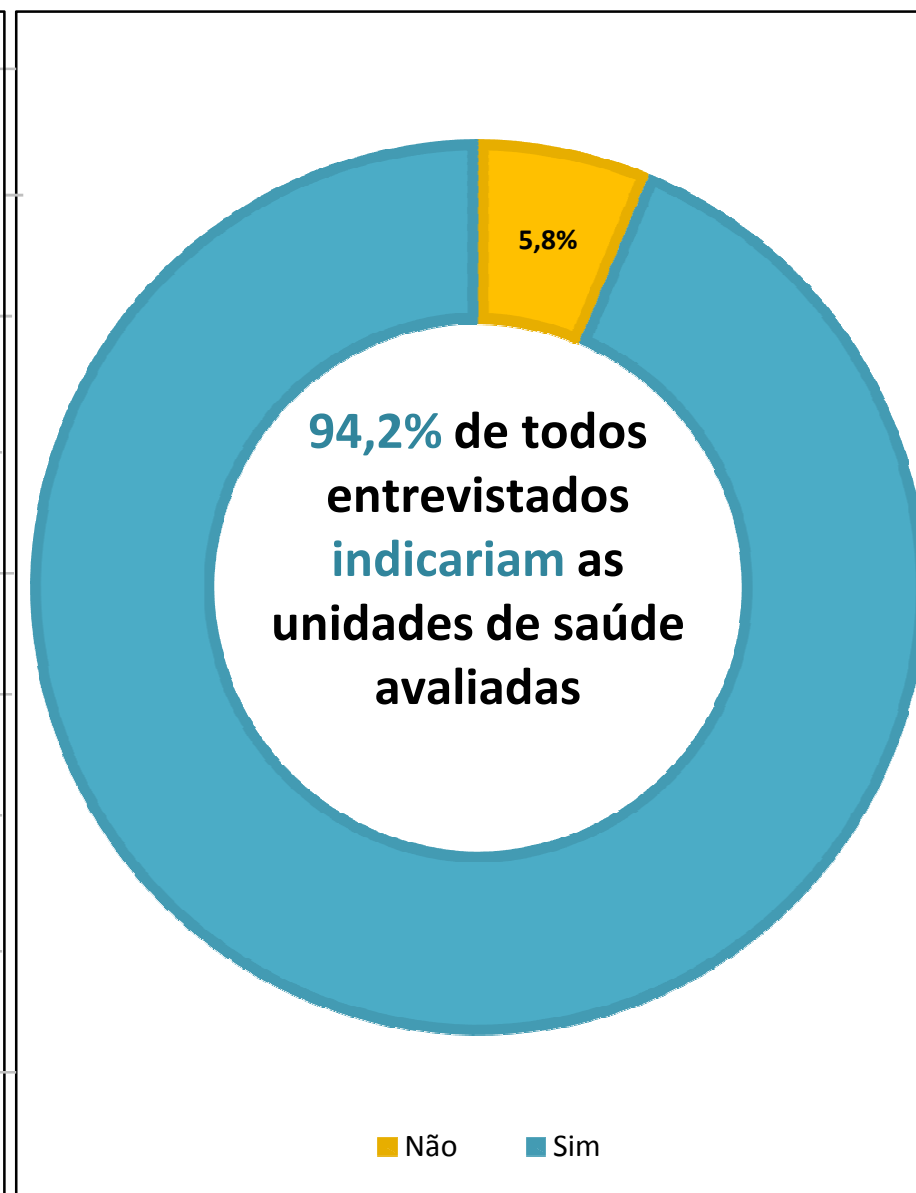
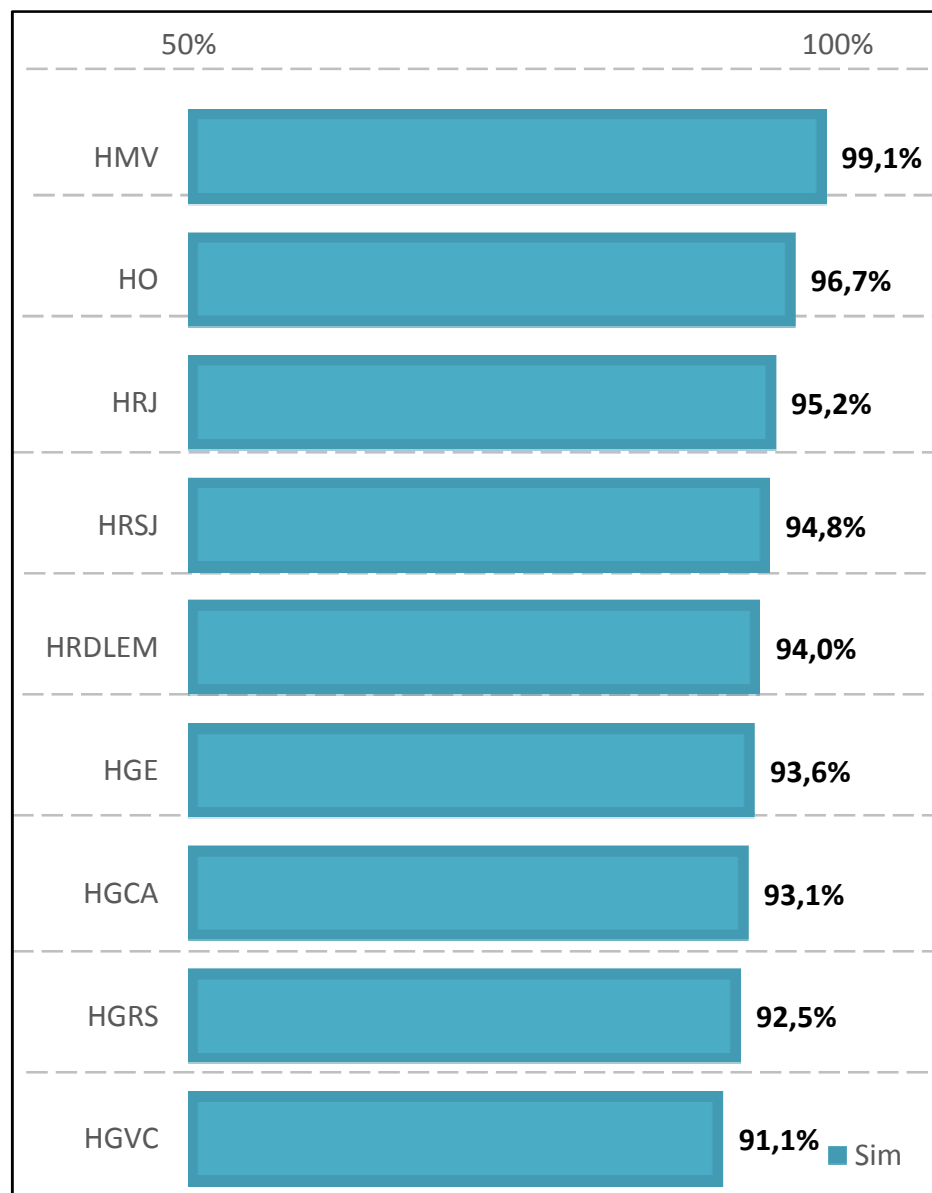
Iluminação



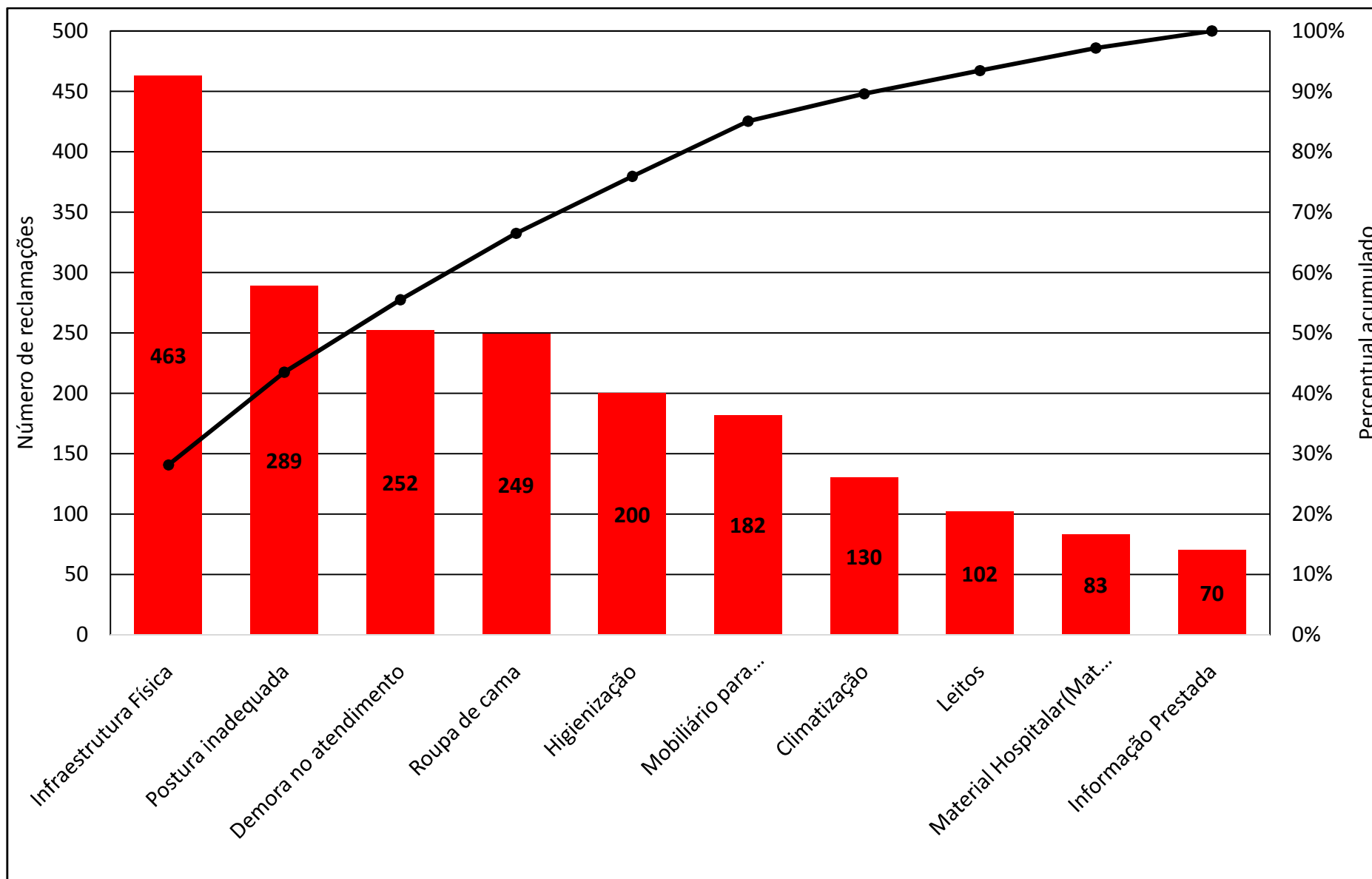
Avaliação do atendimento prestado pelos os hospitais



Indicaria a unidade de saúde para outra pessoa



Principais Reclamações



Plano de Ação

O que	Como	Quem	Hospital
Melhorar a Infraestrutura	Verificar a possibilidade de melhorar a acomodação para os acompanhantes	SESAB	HGE, HCA, HGRS, HGVC, HO , HRJ , HRSJ, H MV e HRDLEM.
Realizar treinamento de atendimento ao público	Realizar treinamento no modelo SAC de atendimento	SESAB e SAEB/DGQ	HGE, HCA, HGVC, HO, HRJ, H MV e HRDLEM.
Melhorar os processos para reduzir o tempo de atendimento	Analisar o processos para identificar possíveis gargalos e tornar os processos mais eficazes	SESAB	HGE, HCA, HGVC, HO, H MV e HRDLEM.
Dispor de maior quantidade materiais para acomodar os pacientes (roupas de cama, travesseiro, coberta, etc)	Disponibilizar roupa de cama, travesseiro e cobertor para pacientes	SESAB	HGE, HGRS, HRJ, HRSJ, H MV e HRDLEM.
Melhor a higienização dos ambientes	Criar planilhas de controle dos processos de higienização para garantir um maior acompanhamento mais eficaz	SESAB	HGRS , HGVC , H MV e HRDLEM.

Plano de Ação

O que	Como	Quem	HOSPITAL
Melhorar a acomodação de acompanhantes	Verificar a possibilidade de melhorar a acomodação para os acompanhantes	SESAB	HRSJ e HRDLEM.