

Formação e Valorização do Servidor Público



Atendimento Planserv

**Gestão Solidária e
Governo Competente**



► FORMAÇÃO E VALORIZAÇÃO DO SERVIDOR PÚBLICO



UNIVERSIDADE CORPORATIVA

A Universidade Corporativa do Serviço Público do Estado da Bahia - UCS, fundamenta-se em um sistema integrado de educação corporativa, voltado para as estratégias da administração e o aperfeiçoamento contínuo da gestão pública e da prestação de serviços à sociedade. Assim, servirá para a consolidação e disseminação das experiências de educação continuada já existentes no Estado, em torno do ensino-aprendizagem coletivo para um modelo de excelência em gestão pública.

O processo de implantação da UCS vem acontecendo desde 2004, ao longo do qual ocorreram as etapas de prospecção e análise de organizações que desenvolveram experiências similares, a construção do material teórico de fundamentação da proposta e a elaboração do projeto preliminar. Em 2005, foram definidas as linhas de atuação, elaborada a metodologia e o levantamento das necessidades de desenvolvi-

mento de competência, tendo por base a Gestão por Competência e a elaboração do Programa de Educação Corporativa - PEC, com foco nas competências identificadas e requeridas no Levantamento das Necessidades de Desenvolvimento de Competências - LNDC e agrupadas em critérios do Modelo de Excelência em Gestão Pública - Gespública.

Todo esse processo culminou com o Projeto Executivo e a instituição da UCS em 31 de outubro de 2005 que, a partir de seu lançamento oficial, deu início às suas atividades, priorizando, a linha de ensino.

A UCS adota o modelo de gestão compartilhada, através do Comitê de Educação Corporativa. Em 2006, por intermédio desse, concentrou seus esforços na construção de política, diretrizes e estratégias que lhe permitirão funcionar em plena atividade em 2007. Até setembro de 2006 viabilizou 1.772 treinamentos, conforme discriminado na Tabela I.

TABELA I

**SERVIDORES CAPACITADOS PELA UCS
BAHIA, 2004-2006**

DISCRIMINAÇÃO	QUANTATIVO
Curso de Avaliação Continuada da Gestão Pública	23
Planejamento Estratégico	66
Gestão de Contratos e Convênios	31
Sistema de Recolhimento do FGTS e Previdência	99
Procedimentos Licitatórios e Contratos Administrativos	286
Sistemas Eletrônicos de Compras e Contratações	649
Pregão	308
Atualização em Gestão Pública	215
Congressos, Conferências, Simpósios e Fóruns	95
TOTAL	1.772

Fonte: SAEB/SRH

GESTÃO DE CARREIRAS

O Governo da Bahia vem conduzindo suas ações na reestruturação de carreiras objetivando criar uma gestão mais ágil e atuante, dotada de um quadro funcional capaz de enfrentar novos desafios. No ano de 2006, foi analisada e aprovada a reestruturação dos Planos de Cargos e Salários da Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia - Prodeb e da Companhia Bahiana de Pesquisa Mineral - CBPM.

No que diz respeito ao desenvolvimento de carreiras, foi consolidado na administração estadual o processo de certificação ocupacional que atesta a aquisição das competências previstas para o desempenho das atividades relativas a cada cargo, estabelecendo o mérito como critério para a ascensão profissional. Em julho de 2006 foi realizado o 1º Exame de Certificação Ocupacional de Especialista em Políticas Públicas e Gestão Governamental - EPPGG. Também foi realizada pesquisa de melhores práticas em Recursos Humanos junto às secretarias de administração de dez estados, visando obter informações que contribuam para revisão, definição, implantação e disseminação de políticas de RH e modelos de gestão voltados para competências e foco nos resultados.

PRÊMIO SERVIDOR CIDADÃO

Lançado pelo Governo do Estado em 2003, o prêmio Servidor Cidadão é um reconhecimento e, ao mesmo tempo, um incentivo aos servidores que se dedicam duplamente à comunidade, desenvolvendo, além de suas atividades de servidor público, atividades voluntárias em trabalhos comunitários e de ação social.

Os trabalhos são julgados por uma equipe composta por representantes de secretarias, da sociedade civil e uma ONG, que escolhem os finalistas a partir de critérios como ações prestadas pelo servidor, número de beneficiários, envolvimento da comunidade e resultados obtidos.

Em 2006, 15 trabalhos foram classificados e visitados *in loco* para coleta de dados pela comissão julgadora. Deste total, dez finalistas foram escolhidos, com premiação aos cinco primeiros colocados e menção honrosa aos demais.

GESTÃO DA PREVIDÊNCIA

As ações direcionadas à reorganização da previdência estadual, como consequência das novas regras introduzidas pela Reforma da Previdência aprovada em 2003, prosseguiram com a apresentação de anteprojeto de lei que trata dos benefícios e dos beneficiários, das contribuições e dos contribuintes do Regime Próprio de Previdência Social, além da gestão administrativa e financeira dos benefícios e das competências da unidade gestora, abarcando toda a matéria previdenciária relativa aos servidores efetivos do Estado, com vistas à adequação às Emendas Constitucionais nº 41 e nº 47, modificando e consolidando a legislação vigente.

Visando à manutenção dos dados cadastrais e ao estabelecimento de um controle mais efetivo em relação ao pagamento das pensões indevidas, nova sistemática para a realização do recadastramento foi estabelecida. Desse modo, as convocações passaram a ser feitas pelo contracheque do pensionista, com sessenta dias de antecedência, permitindo a redução das despesas postais.

A gestão previdenciária inclui o trabalho de Compensação Financeira Previdenciária entre o Regime Geral de Previdência Social - INSS e o Regime Próprio da Previdência Social dos servidores públicos estaduais, na hipótese de contagem recíproca de tempo de contribuição. Iniciado em 1999, desde esse período até setembro de 2006, foram recolhidos para o Fundo de Custeio da Previdência Social dos Servidores Públicos do Estado da Bahia - Funprev, cerca de R\$ 99 milhões, correspondentes a 7.210 processos. Em 2006, foram arrecadados até setembro R\$ 14,3 milhões, como pode ser observado na Tabela 2.

A expansão dos Centros de Atendimento Previdenciário do Estado - Ceprev, interiorizando e descentralizando os serviços prestados pela previdência estadual, foi intensificada, com a implantação de quatro novos postos nos SACs de Jacobina, Senhor do Bonfim, Juazeiro e Barreiras, permitindo um maior acesso dos usuários a seus serviços e assegurando maior conforto e dinamismo para o processo de cadastramento. A rede conta agora com treze unidades de atendimento, sendo quatro na capital e nove no interior do Estado. O usuário conta também com informações e serviços no endereço www.portaldoservidor.ba.gov.br.

TABELA 2

**COMPENSAÇÃO PREVIDENCIÁRIA
BAHIA, 1999-2006(*)**

ANO	QUANTITATIVOS DE PROCESSOS	VALORES REPASSADOS (R\$ 1.000,00)
1999	21	39
2000	1.769	3.318
2001	1.261	6.770
2002	836	8.760
2003	1.519	21.672
2004	903	22.066
2005	613	22.225
2006	288	14.310
TOTAL	7.210	98.980

Fonte: SAEB/SRH
(*) Dados até setembro

GESTÃO DA ASSISTÊNCIA À SAÚDE DO SERVIDOR

O Sistema de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos do Estado da Bahia - Planserv, vem ao longo dos últimos anos aperfeiçoando a qualidade dos serviços e a satisfação dos seus usuários, sem comprometer a sustentabilidade econômico-financeira do Plano. Para tanto, tem se pautado em políticas de prevenção, assistência, econômico-financeira e gestão, o que tem levado a programas de prevenção concentrados em grupos com maior risco de adoecimento e morte; redimensionamento e contratação da melhor rede possível dentro de critérios técnicos e orçamentários; prevenção de desperdícios, fortalecimento da auditoria, observância aos estudos de custos e cálculos atuariais, economia de escala, bem como, melhoria de processos e uso de tecnologias da informação.

Iniciou o ano de 2006 promovendo um importante processo de reestruturação e de reorganização interna. As mudanças pelas quais o Planserv vem passando são reflexo da necessidade de se desenvolver um modelo de gestão próprio, mais adequado e eficaz para o Plano.

Há uma necessidade premente de desenvolvimento de ações estruturantes, capazes de formar o alicerce para a construção de um novo modelo de gestão baseado na inovação e na resolubilidade. Dessa forma, torna-se mais fácil a implementação das ações necessárias para melhorar cada vez mais a qualidade da assistência à saúde a ser prestada aos seus beneficiários, assim como o seu acesso às unidades prestadoras de serviços de saúde referenciadas ao Planserv e, ao mesmo tempo, garantir a sua auto-sustentabilidade financeira, através da racionalização dos gastos e aquisição dos serviços médico-hospitalares com economicidade.

Credenciamento da Rede de Prestadores

Desde 2004, o Planserv vem implantando ações estruturantes, a fim de redimensionar e contratualizar a sua rede de prestadores de serviço de saúde formada por cerca de 900 unidades concentradas em 17% dos 417 municípios do Estado. Em agosto de 2006, foi publicada a Instrução nº 012 da SAEB, orientando os prestadores interessados quanto aos aspectos a serem observados para o credenciamento referente às consultas médicas eletivas básicas - Clínica Médica, Ginecologia, Obstetrícia e Pediatria. No mês subsequente, foi autorizada a abertura da primeira etapa do credenciamento para ampliar a assistência básica, envolvendo 130 municípios das macrorregiões nordeste, centro-leste, oeste e extremo sul, não contemplando a Capital. O Edital 001 setembro/ 2006, convocando os prestadores interessados que atendam aos requisitos técnicos e legais estabelecidos, foi lançado oficialmente na cidade de Teixeira de Freitas, extremo sul do Estado.

O processo do credenciamento, além da contratualização da rede, resulta em um maior

equilíbrio entre a oferta e a demanda de serviços, garantindo acesso a assistência básica aos beneficiários do Planserv, principalmente no interior do Estado. A localização geográfica dos beneficiários demonstrada no Mapa I sugere a relevância desta iniciativa, ao aumentar a capilaridade da rede de prestadores, principalmente para regiões onde a mesma é mais rarefeita.

Para fins de distribuição dos seus serviços, o Planserv optou por adotar o modelo do Plano Diretor de Regionalização - PDR, estabelecido pela Secretaria da Saúde do Estado da Bahia para as ações de saúde no Estado, em consonância com a Norma Operacional de Assistência à Saúde - Noas, do Ministério da Saúde. Desse modo, a Bahia é dividida em oito Macrorregiões, conforme a complexidade dos serviços disponíveis. A carteira de beneficiários do Planserv está distribuída segundo essa mesma classificação.

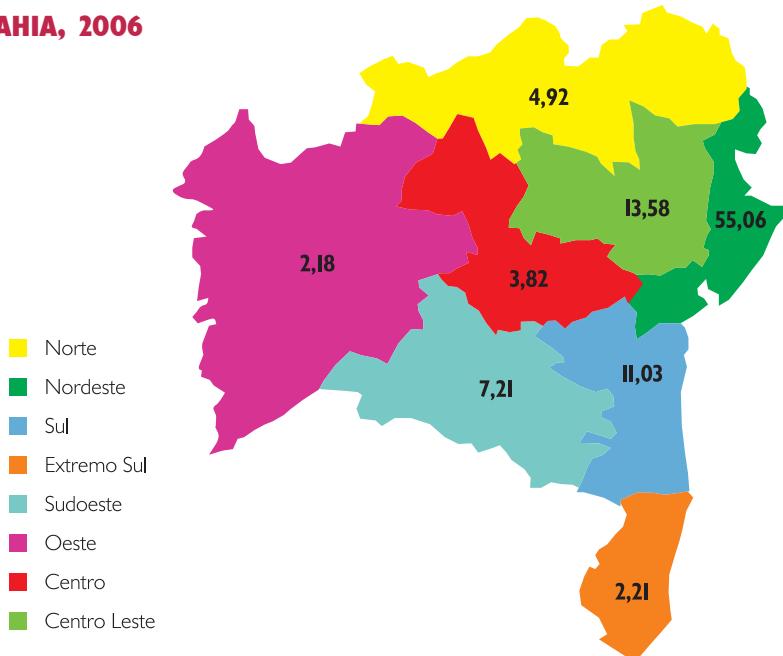
A carteira do Planserv apresenta 68,6% dos beneficiários concentrados em duas Macrorregiões: Nordeste e Centro-Leste, onde estão localizadas as duas maiores cidades do Estado, Salvador e Feira de Santana, respectivamente

Central de Marcação de Exames

O Planserv inovou com a criação da Central de Marcação de Exames do Planserv - CME, implantada em setembro de 2006. Atualmente, a Central funciona para as solicitações de autorização para os exames de **Tomografia Computadorizada e Ressonância Magnética**. A Central de marcação foi criada com o objetivo de agilizar o processo de autorização e garantir o acesso a esses procedimentos. Paralelamente, a CME possibilita a utilização de mecanismos de controle das autorizações e de racionalização dos custos com a assistência à saúde. Diferentemente das solicitações de autorização tradicional, esse serviço é demandado

MAPA I

**LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA DOS BENEFICIÁRIOS DO PLANSERV
BAHIA, 2006**



diretamente pelos beneficiários, através do telefone 0800 284 7002. Apenas no seu primeiro mês de implantação, foram autorizadas 1.138 tomografias e 2.062 ressonâncias.

Implantação do Sobreaviso

O sobreaviso foi implementado com o objetivo de estender o atendimento administrativo e operacional do Planserv à rede referenciada fora do horário comercial, facilitando a comunicação para a pronta autorização dos serviços de remoção e internamento, facilitando a comunicação dos prestadores com o Planserv, principalmente nos feriados e finais de semana.

Relacionamento com os Beneficiários

O Planserv tem entre suas políticas a melhoria no atendimento e nos processos de comunicação interna e externa. Para tanto, busca intensificar os recursos das modernas tecnologias. Além dos serviços disponibilizados no site www.portaldoservidor.ba.gov.br, o beneficiário conta também com os canais de comunicação expressos no Quadro I.

Destaca-se ainda que a participação dos beneficiários no Conselho de Assistência à Saúde dos Servidores Públicos Estaduais – Conserv, representou uma inovação na gestão do Plano, tornando-a mais participativa, através de representantes dos servidores.

QUADRO I

**CANAIS DE RELACIONAMENTO COM OS BENEFICIÁRIOS
BAHIA, 2006 (*)**

CANAL	ATENDIMENTO
Call Center	<ul style="list-style-type: none"> • 55,7 mil ligações/mês • Média diária 2,5 mil ligações (dias úteis)
Atendimento Presencial / SAC	<ul style="list-style-type: none"> • Dez unidades no SAC (quatro na capital e seis no interior) • 12,3 mil atendimentos/mês
Ouvidoria	<ul style="list-style-type: none"> • Média mensal de 445 manifestações • 65% solicitações / 33,5% informações

Perfil dos Usuários

Desde a sua criação, o Planserv vem mantendo um número total de vidas estabilizado entre 450 e 460 mil. Esse conjunto de beneficiários representa 30% do total do mercado de assistência de saúde suplementar na Bahia.

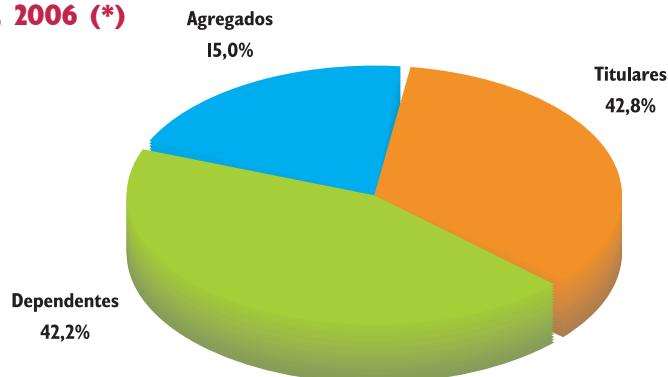
A carteira do Planserv em 2006 abrange 454 mil vidas, conforme a seguinte condição dos seus beneficiários: titulares, dependentes e agregados, expressa segundo o Gráfico 1. O Planserv oferece aos seus beneficiários o Plano Básico e o Plano Especial diferenciado exclusivamente quanto ao tipo de acomodação hospitalar a que o beneficiário tem direito, se enfermaria ou quarto individual. Para isto o servidor contribui com variação entre R\$ 26,00 a R\$ 290,00, a depender da faixa salarial, aumentando em R\$ 35,00 caso faça a opção pelo Plano Especial.

Verifica-se no Gráfico 2 que 42% dos beneficiários do Planserv estão concentrados nos extremos das faixas etárias, ou seja, 25% até 18 anos, representando a quase totalidade da carteira de dependentes; e acima de 59 anos, com 17%. Entre as outras faixas, observa-se uma distribuição uniforme, variando entre 6 e 9%. Todavia, quase metade dos beneficiários está além dos 39 anos, quando se iniciam os riscos para diversos agravos à saúde, especialmente se associados a hábitos inadequados.

Custeio da Assistência

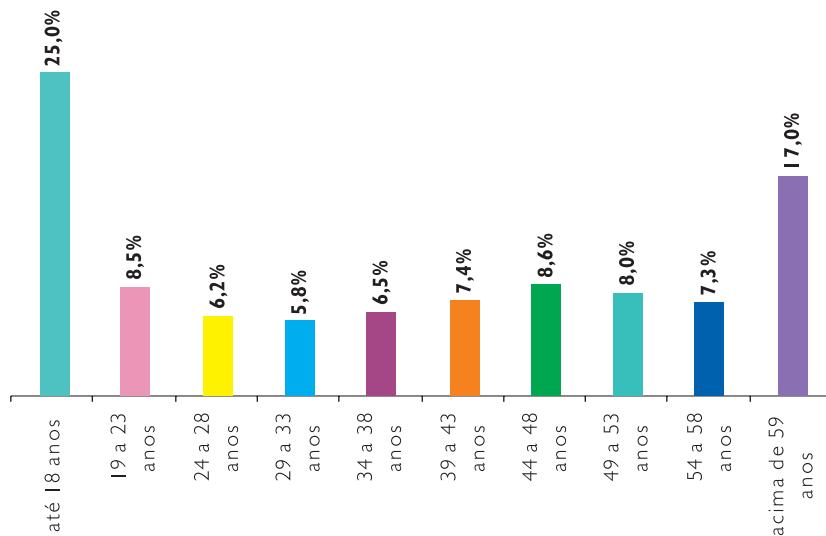
A gestão econômico-financeira do Planserv é realizada através do Fundo de Custeio do Plano de Saúde dos Servidores Públicos Estaduais - Funserv. O Plano é custeado pelos servidores beneficiados e pelo Estado, conforme pode ser observado no Gráfico 3.

GRÁFICO 1

BENEFICIÁRIOS DO PLANSERV POR TITULARIDADE
BAHIA, 2006 (*)

Fonte: SAEB/Planserv
(*) Dados até agosto

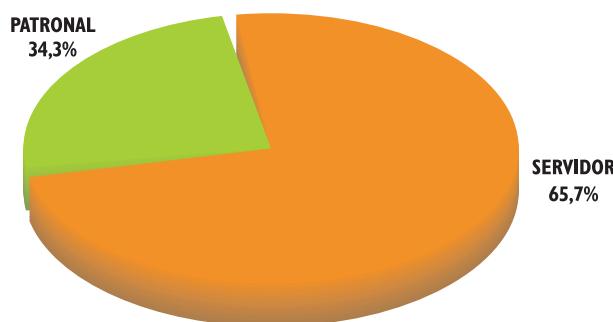
GRÁFICO 2

BENEFICIÁRIOS DO PLANSERV POR FAIXA ETÁRIA
BAHIA, 2006

Fonte: SAEB/Planserv

GRÁFICO 3

**PLANSERV - RECEITA ARRECADADA CONFORME A ORIGEM DA CONTRIBUIÇÃO
BAHIA, 2006 (*)**



Fonte: SAEB/Planserv
(*) Dados até agosto

**Produção de Serviços
Assistenciais**

Em 2006, a rede de prestadores referenciada ao Planserv atendeu em média 138 mil beneficiários/mês. Os serviços de atendimento deram todo o suporte necessário para os beneficiários terem acesso a 1,8 milhão de consultas, dentre as quais consultas eletivas, de urgência, emergência e fonoaudiologia e mais de 7,3 milhões de exames, inclusive laboratoriais. Em comparação ao ano de 2005, esses procedimentos apresentaram um incremento de cerca de 0,5% e 8,6%, respectivamente, como se pode ver na Tabela 3.

Os indicadores *per capita* (total de beneficiários do Planserv) relacionados a consultas e exames

realizados em 2006, também sofreram crescimento, conforme Tabela 4.

Despesas com Assistência à Saúde

O gasto médio mensal do Planserv por beneficiário atendido com os diversos procedimentos cobertos foi de R\$ 289,98, sendo que o gasto *per capita*/mês ficou em R\$ 88,28. As despesas com a prestação dos serviços de saúde e a distribuição percentual por grupo de procedimento realizado estão apresentados na Tabela 5 e no Gráfico 4. Nestes, ressalta-se o fato de que as internações e cirurgias representam mais de 55% do valor gasto com os serviços de saúde, embora correspondam à cerca de 3,2% dos beneficiários atendidos/mês.

TABELA 3

**PLANSERV - PROCEDIMENTOS REALIZADOS
BAHIA, 2003-2006**

PROCEDIMENTO	2003	2004	2005	2006 (*)	VARIAÇÃO % 2005/2006	MÉDIA MENSAL 2006
Consulta	1.779.495	1.676.141	1.791.597	1.800.055	0,47	150.005
Exame	6.810.566	6.678.226	6.782.226	7.362.785	8,56	613.565

Fonte: Planserv/SAEB

(*) Os valores a partir de agosto foram projetados

TABELA 4

**CONSULTAS E EXAMES - INDICADORES PER CAPITA
BAHIA, 2005-2006**

DISCRIMINAÇÃO	2005	2006 (*)
Consultas por Beneficiário/ano	3,77	3,96
Exames por Beneficiário/ano	14,30	16,22
Exames por Consulta/ano	3,78	4,10

Fonte: SAEB/Planserv

(*) Os valores a partir de agosto foram projetados

TABELA 5

PLANSERV - VALORES GASTOS COM PROCEDIMENTOS
BAHIA, 2003-2006

(em R\$ 1.000,00)

PROCEDIMENTO	2003	2004	2005	2006 (*)	VARIAÇÃO % 2005/2006	MÉDIA MENSAL 2006
Consulta	29.775	31.567	45.644	48.289	5,79	4.024
Exame e terapia	109.593	117.267	143.707	161.700	12,52	13.475
Internação/cirurgia	206.234	209.209	243.082	270.975	11,47	22.581
TOTAL	345.602	358.042	432.434	480.964	11,22	40.080

Fonte: Planserv / SAEB

(*) Os valores a partir de agosto foram projetados

GRÁFICO 4

GRUPO DE PROCEDIMENTOS
BAHIA, 2006

Fonte: Planserv / SAEB

(*) Valores a partir de agosto foram projetados

CREDICESTA

Inserido no programa de valorização do servidor público, o Cartão Credicesta, sem custos de anuidade, tem como objetivo a concessão de crédito rotativo aos servidores públicos estaduais nas compras realizadas nas lojas da Cesta do Povo, com um prazo de débito em consignação no contracheque, de até 60 dias.

No ano de 2006, o Programa Credicesta contemplou uma média mensal de 76.735 servidores, totalizando aproximadamente 2,8 milhões de atendimentos, gerando um faturamento, consignado para a Empresa Bahiana de Alimentos S.A - Ebal, de aproximadamente R\$ 144,2 milhões, o que torna o programa responsável por 43,6% do faturamento da Cesta do Povo.

**CRÉDITO EBAL
MUNICÍPIO - CEM**

Com os mesmos objetivos do Credicesta, o Programa Crédito Ebal Município - CEM, atendeu 54 municípios no ano de 2006, com um faturamento aproximado de R\$ 3 milhões e um atendimento de 53.900 servidores municipais. Comparando-se esses valores

com os alcançados no mesmo período do ano anterior, observa-se um acréscimo de 21,9% no faturamento do convênio com as prefeituras e 35,4% no número de servidores municipais que aderiram ao programa.

**PROGRAMA HABITACIONAL
DO SERVIDOR PÚBLICO - PHSP**

O Programa Habitacional do Servidor Público utiliza recursos do Programa de Arrendamento Residencial – PAR ou do Programa de Carta de Crédito, ambos da Caixa Econômica Federal, e do Tesouro Estadual através do Programa de Habitação do Servidor Estadual – Prohabit, para proporcionar ao servidor público a oportunidade de aquisição da casa própria. Em 2006, o Governo da Bahia aplicou R\$ 657 mil na comercialização de 717 imóveis, atendendo a servidores da Capital e interior.

No período 2003-2006, o programa comercializou cerca de 2.300 imóveis, em Salvador e em diversas cidades do interior. O Estado continua ampliando o programa, e assinando contratos com a Caixa Econômica Federal para financiamento de mais apartamentos dentro do PHSP.

O PHSP encontra-se detalhado no capítulo “Viver Melhor: Habitação de Interesse Social, Programa de Produção Habitacional”, volume I deste Relatório.