

**RESOLUÇÃO CONQUALI Nº 002/2018****Aprova a Política de Governo Eletrônico - e-GOV, no âmbito do Poder Executivo Estadual.**

**O CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO - CONQUALI**, no uso da atribuição que lhe confere o Inciso II, do art. 2º, do seu Regimento, aprovado pela Resolução nº 01/2016, homologada pelo Decreto nº 16.690, de 19 de abril de 2016,

**R E S O L V E**

**Art. 1º** - Aprovar a Política de Governo Eletrônico - e-GOV, constituída por um conjunto de objetivos, princípios, diretrizes e competências que visam o fomento do uso de tecnologias e ações inovadoras que promovam a integração e a melhoria dos serviços, informações e comunicações do Governo, em consonância com as estratégias da Administração Pública.

**§ 1º** - Ficam subordinados a esta Resolução os órgãos da Administração direta, autarquias e fundações integrantes do Poder Executivo Estadual.

**§ 2º** - As entidades da Administração Pública Estadual não contempladas no § 1º deste artigo poderão aderir às ações que integram a Política de e-GOV instituída por esta Resolução.

**Art. 2º** - A Política de e-GOV tem por objetivo facilitar o acesso à informação e comunicação, visando melhorar a qualidade da gestão e da prestação de serviços públicos.

**Art. 3º** - São princípios norteadores da Política de e-GOV, no âmbito da Administração Pública Estadual:

I - participação popular: diálogo aberto com a sociedade, a fim de alinhar as iniciativas do Governo com as necessidades da população;

II - acesso à informação: amplo acesso dos cidadãos às informações dos órgãos públicos, de acordo com a legislação vigente;

III - transparência: disponibilização de informações aos cidadãos, de forma clara e objetiva, permitindo o acompanhamento das ações do Governo, incluindo a execução orçamentária e financeira;

IV - inclusão digital: democratização do acesso às Tecnologias da Informação, de forma a permitir que o cidadão exerça a sua participação através de meios digitais;

V - acessibilidade: garantia do acesso aos ambientes, conteúdos e serviços do Governo, independente das condições físicas, culturais e sociais de todos os cidadãos;

VI - qualidade do serviço público: melhoria contínua da eficiência e eficácia na prestação dos serviços públicos;

VII - interoperabilidade: capacidade de comunicação e compartilhamento de recursos que os sistemas possuem a partir da adoção de padrões tecnológicos amplamente acordados;

VIII - interatividade: capacidade de influência mútua entre sociedade e Governo, estabelecendo uma relação de comunicação, cooperação e colaboração em ambos os sentidos;

IX - gestão por resultados: utilização de indicadores para mensurar o desenvolvimento e o avanço das ações do Governo;

X - governança de dados: adoção de estratégias para mapear os dados, possibilitando a sua coleta, tratamento, filtragem, análise, armazenagem e disseminação;

XI - segurança e privacidade: disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade dos dados e informações, além da manutenção do sigilo e da privacidade dos cidadãos.

**Art. 4º** - A Política de e-GOV tem como diretrizes:

I - aplicar os padrões de identidade visual nos canais de comunicação digital do Estado;

II - disponibilizar informações atualizadas sobre os serviços públicos, através de catálogo de serviços;

III - ampliar a prestação de serviços públicos, através de portais governamentais, aplicativos para dispositivos móveis e outros meios eletrônicos de interação;

IV - desenvolver mecanismos para ampliar a participação da sociedade e avaliação dos serviços públicos;

V - buscar a utilização de mecanismos de identificação eletrônica única do cidadão, permitindo seu uso em vários canais de interação e com diversos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual;

VI - promover a interoperabilidade para evitar redundâncias e possibilitar o reaproveitamento e aprimoramento de informações e serviços;

VII - desenvolver ações para promover a inclusão digital;

VIII - fomentar a mudança organizacional para um modelo orientado por processos, buscando a otimização dos resultados;

IX - incentivar a implementação da gestão do conhecimento, visando compartilhar e ampliar a expertise dos processos governamentais;

X - ampliar o uso de soluções de inteligência de negócios para monitorar os indicadores dos serviços públicos.

**Art. 5º** - A observância das diretrizes instituídas na Política de e-GOV é de responsabilidade dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

**Art. 6º** - A implementação da Política de e-GOV se dará em cumprimento às respectivas competências dos Órgãos, Unidades e Entidades do Poder Executivo Estadual, a seguir indicadas:

I - da estrutura da Secretaria da Administração - SAEB:

a) a Superintendência da Gestão e Inovação - SGI/SAEB:

1. prospectar soluções inovadoras de Tecnologias da Informação e Comunicação - TIC que sejam estratégicas para a Administração Pública Estadual;

2. promover a implementação de ações, via governo eletrônico, que facilitem a disseminação de informações e a acessibilidade do cidadão aos serviços prestados, no âmbito da Administração Pública Estadual;

3. pesquisar, analisar e fomentar a utilização de soluções corporativas de inovação tecnológica, no âmbito da Administração Pública Estadual.

b) a Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC/SAEB:

1. assessorar e orientar os órgãos e entidades da Administração Pública Estadual em assuntos relativos à prestação de serviços de atendimento ao cidadão;

2. desenvolver e implementar meios para facilitar o acesso às informações sobre os serviços prestados pela Administração Pública Estadual.

c) o Conselho de Qualidade do Serviço Público - CONQUALI:

1. analisar e deliberar sobre propostas de políticas e diretrizes de Tecnologias da Informação e Comunicação - TIC a serem aplicadas na prestação dos serviços públicos;

2. estabelecer, em parceria com os órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual, as metas de governo, com foco na qualidade da prestação do serviço público, a serem validadas pelo Governador do Estado;

3. aprovar o modelo de pactuação de resultados na qualidade da prestação dos serviços públicos com os órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual, de acordo com as metas de Governo;

4. monitorar os resultados pactuados e dar ciência ao Governador do Estado quanto ao alcance destes;

5. analisar e deliberar sobre políticas e diretrizes para a desburocratização dos processos de prestação de serviços públicos;

6. definir o processo de implantação de padrões de qualidade, metas, indicadores e parâmetros para avaliação dos serviços públicos;

7. promover e divulgar estudos, pesquisas e experiências decorrentes da implantação de ações de melhoria da qualidade dos serviços públicos.

d) a Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia - PRODEB:

1. definir e disponibilizar plataforma de Serviço de Identificação Segura do cidadão visando otimizar a prestação dos serviços públicos pelos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual;

2. definir e disponibilizar arquitetura e barramento de serviços, visando garantir a interoperabilidade entre os sistemas de informação da administração pública, proporcionando maior agilidade, transparência e segurança na disponibilização de informações e serviços pelos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual;

3. disponibilizar arquitetura e plataforma para gestão e disponibilização de informações e serviços públicos através dos Canais de Comunicação Digital da Administração Pública Estadual;

4. definir e disponibilizar plataforma para gestão do catálogo de serviços públicos pelos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual;

5. disponibilizar soluções de TIC para a participação do cidadão na avaliação e evolução dos serviços prestados e das políticas públicas, possibilitando a gestão por resultados;

6. definir e disponibilizar plataforma de gestão de relacionamento com o cidadão, permitindo a implantação de novos modelos de prestação de serviços, baseados em personalização, proatividade, instantaneidade e maior interação, promovendo o aprimoramento da qualidade dos serviços a partir da geração de conhecimento reaproveitável para otimização da retaguarda dos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual;

7. definir e disponibilizar arquitetura e plataforma para Governança de Dados, visando à melhoria da qualidade da gestão pública e da prestação dos serviços públicos;

8. prover consultoria para os órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, na elaboração e implantação de projetos de e-GOV.

e) o Comitê dos Gestores de Tecnologias de Informação e Comunicação do Estado da Bahia - FORTIC compete realizar estudos e pareceres técnicos, visando atender finalidades específicas na área de TIC, bem como promover a realização de ações em cumprimento às diretrizes estabelecidas nesta Política, sob a coordenação da SGI;

II - a Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação - SECTI:

a) apoiar a adoção de novos conhecimentos científicos e tecnológicos, visando à melhoria dos processos produtivos e a inclusão sócio digital;

b) promover ações que viabilizem a difusão de conhecimentos e tecnologias apropriadas em comunidades carentes no meio rural e urbano.

III - a Secretaria de Comunicação Social - SECOM:

a) coordenar a comunicação digital do Poder Executivo Estadual e articular, com as áreas internas, a gestão e a manutenção de conteúdos disponibilizados nesse ambiente;

b) definir e padronizar a identidade visual dos canais de comunicação digital do Poder Executivo Estadual e supervisionar o seu uso;

c) orientar e supervisionar o uso de marcas do Poder Executivo Estadual no ambiente digital e de internet, incluindo os sítios e perfis em redes sociais dos órgãos e entidades do Estado;

d) autorizar a criação de novos sítios, perfis em redes sociais e aplicativos para dispositivos móveis das unidades setoriais dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual;

e) planejar e definir a arquitetura e o escopo dos sítios e perfis em redes sociais em conjunto com as unidades setoriais dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual e monitorar o seu funcionamento;

f) coordenar as atividades de relacionamento com o cidadão em sítios e perfis em redes sociais dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual;

g) ampliar e manter canais de comunicação entre a Administração Pública e a sociedade civil, expandindo a capacidade do cidadão em participar da fiscalização e avaliação das ações da Administração Pública Estadual;

h) receber, encaminhar e acompanhar denúncias, reclamações e sugestões dos cidadãos, relativas à prestação de serviços públicos em geral, assim como representações de infrações funcionais de agentes, órgãos e entidades da Administração Pública Estadual;

i) propor e promover mecanismos e instrumentos alternativos de coleta de denúncias, reclamações e sugestões, privilegiando os meios eletrônicos de comunicação;

j) identificar e interpretar o grau de satisfação do cidadão com a prestação dos serviços públicos;

k) fixar e organizar os indicadores de avaliação da satisfação dos cidadãos quanto ao fornecimento de informações e prestação de serviços públicos.

**Art. 7º** - Os órgãos e entidades da Administração Pública Estadual deverão:

I - coletar, divulgar e manter atualizadas as informações relativas aos serviços prestados;

II - desenvolver ações, visando elevar a maturidade dos serviços e das iniciativas de e-GOV;

III - organizar e compartilhar os conhecimentos gerados com os demais órgãos e entidades da Administração Pública Estadual.

**Art. 8º** - A Política de e-GOV será coordenada pela SAEB, através da Superintendência da Gestão e Inovação - SGI, que será responsável pela sua gestão, orientação para implementação e constante acompanhamento, visando a sua melhoria contínua.

**Art. 9º** - As orientações para operacionalização da Política de e-GOV serão regulamentadas através de instrumento específico, a ser editado pela SAEB.

**Art. 10** - O Plenário deste Colegiado decidirá sobre os casos omissos e as exceções às diretrizes estabelecidas na Política de e-GOV.

**Art. 11** - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

**Art. 12** - Fica revogada a Resolução CONQUALI 005/2016 de 13/12/2016.

Sala das Sessões, em 12 de junho de 2018.

**EDELVINO DA SILVA GÓES FILHO**

Presidente

<#E.G.B#227757##254306/>