



## **ATA DA 30ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI – REALIZADA EM 05 DE DEZEMBRO DE 2023**

Às nove horas e trinta minutos do dia cinco de dezembro de dois mil e vinte e três, através do Microsoft Teams, iniciou-se a 30ª Reunião Ordinária do Conselho de Qualidade do Serviço Público - CONQUALI, com a presença dos membros do Conselho: Tatiane Cezar Pereira, Chefe de Gabinete da Secretaria da Administração - SAEB que presidiu a reunião, Antônio Felix Mascarenhas, representante da Secretaria da Fazenda - SEFAZ, Valnei Damasceno de Almeida, representante da Secretaria do Planejamento - SEPLAN, Bruna Silva Santiago, representante da Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC, Luís Fernando Carvalho Leite, representante da Superintendência da Gestão e Inovação - SGI, Carolina Carvalho Fraga representante da Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia - PRODEB; Valéria Lúcia Valverde, representante da CASA CIVIL, Andréa Montenegro representante da Ouvidoria Geral do Estado - OGE, e os demais convidados: Emília Valente da Assessoria de Comunicação - ASCOM/SAEB, Jackson Santos da Conceição e Rodrigo Barbosa de Cerqueira da Superintendência de Estudos Econômicos - SEI, Alexandra Aquino da DGQ/SAEB, Fabyano Pinto Teixeira e Maria Dulce Barretto assistentes do CONQUALI. Com as boas vindas, Tatiane Cezar iniciou a reunião, cedendo espaço para a primeira apresentação por Murilo Serafim, com o tema da pauta Programa Conecta Bahia - SECTI, Murilo apresentou o Inova Cidade como fortalecimento dos ecossistemas locais de CT&I, trazendo tecnologia e inovação como transformação de conhecimento em ganho para a Sociedade. Este programa é uma estratégia do Governo da Bahia, através da SECTI para elaborar e implementar projetos dinamizadores para o desenvolvimento em parceria com os municípios baianos, e tem como objetivo assegurar os municípios para estruturá-los e ajudá-los a transformarem em cidades empreendedoras, inteligentes e resilientes, através da utilização da CT&I. Para ter acesso aos projetos da Inova Cidade, o município precisa assinar um termo de adesão à Rede Inova Cidade em formulário disponibilizado no site da SECTI. A Rede Inova Cidade é um fórum de municípios para troca de experiências, articulação e elaboração de propostas de políticas públicas de CT&I. Logo, Murilo resume que a idéia do Conecta Bahia é levar desenvolvimento sócio econômico e inclusão digital para a população da Bahia, e predominantemente do interior. Tatiane Cezar parabeniza a apresentação e pontua a importância da inclusão com qualidade. Andréa Montenegro questiona sobre os beneficiários do Conecta Bahia a respeito da definição dos mesmos: Serão definidos pelo Estado ou os municípios precisam fazer adesão? Murilo informa que já existe uma demanda do Governador para atender aos povos originários e às comunidades quilombolas, em seguida recebe-se ofícios, solicitações dos municípios, pedidos de parlamentares e a inserção no programa Conecta Bahia. Tatiane Cezar traz mais uma dúvida: Os municípios que menos tem acesso à internet também são um critério para participar do projeto? Murilo confirma que sim, que a análise é composta de diversos fatores, além também das emendas parlamentares, que acabam levando alguns pontos para as localidades em que chega recurso. O projeto tomou uma dimensão grande e visa levar o Wi-Fi para a população, independente de qualquer variável. A idéia é atender toda a população, mas seguindo os critérios e prioridades para o próximo processo que está em tramitação. A intenção é que as instalações aconteçam ainda em 2024. Seguindo, o Major Iuri Faneli apresentou o Projeto Câmara Interativa da SSP-BA que tem como objetivo aumentar os pontos de imagem em locais públicos com apoio da

sociedade. Já existe o Projeto Vídeo Polícia Expansão, onde mais de 3.800 pontos de imagem estão espalhados pelo Estado. O objetivo do novo projeto é que se consiga aumentar essa capilaridade do ponto de imagem central, sem trazer tanto ônus ao estado. Desta forma, surgiu-se a idéia da Câmera Interativa com quantidade e qualidade de pontos de monitoramento em locais públicos, aproveitando-se da disponibilidade de imagens e soluções em nuvens através de empresas especializadas neste tipo de serviço, chamadas empresas integradoras, essas já cadastradas, visando a ampliação dos pontos de imagens de pessoa física e jurídica, que estão espalhadas pelas ruas das cidades baianas voltadas para o ambiente externo. O cenário atual conta com onze municípios, totalizando 197 pontos de imagem. Foi mencionada a existência da plataforma Digforte, que busca ampliar novas licenças, permitindo cada vez mais às prefeituras, empresas e aos cidadãos a disponibilização do seu ponto de imagem para a Secretaria de Segurança. O projeto está bem descrito no site da Secretaria de Segurança Pública, o resumo das fases são: Primeiro, credenciamento e validação desse integrador. Segundo, assinatura do termo de adesão. Credenciamento dos pontos de imagem é a próxima etapa. Após a atualização de compartilhamento, tanto de pessoa física como pessoa jurídica, o ponto de imagem é cedido, permitindo-se assim, que o estado possa utilizá-lo. As imagens vão para a Secretaria de Segurança Pública e quando na ocorrência de um evento que o estado tenha que designar ou despachar uma viatura, por exemplo, ou acionar o Centro de Telecomunicações de cada região do Estado, a Stelecom executa essa tarefa das fases do projeto, na região da polícia militar, polícia civil ou dos bombeiros. Essa movimentação é gerada e poderá ser usada como parte da investigação, como o exemplo de um monitoramento de um incêndio. O Major destaca o compartilhamento, disponibilização somente de imagens de locais públicos, autorizado pela pessoa física ou jurídica e qualquer interessado, podendo a qualquer momento, participar ou deixar de participar daquela rede colaborativa. O objetivo é que não haja um vínculo de obrigação mínima de permanência, mas que aja o fortalecimento da rede de tecnologia existente. Finalizada a apresentação, Tatiane Cezar agradece e deseja uma boa adesão para contribuição com a segurança pública utilizando os benefícios da tecnologia. Em seguida, Daniel Carneiro apresentou o terceiro ponto da pauta com o tema: Base de Conhecimentos RH, disponibilizada em setembro/2022, portal de informações que visa fornecer orientações e apoio técnico às equipes de recursos humanos da administração pública estadual. Funciona como “biblioteca virtual”, abrigando acervo em constante expansão, composto por conteúdos em formatos diversos (manuais, cartilhas, orientações técnicas, vídeoaulas, tutoriais, entrevistas e gravações de eventos). Recebeu menção honrosa no Prêmio de Boas Práticas no Serviço Público 2023 e tem como objetivo auxiliar na qualificação e fornecer apoio operacional aos profissionais da área de RH do Estado, contribuindo para que estes possam desenvolver com maior eficiência as suas funções; Centralizar a oferta de informações e orientações qualificadas sobre o sistema estadual de recursos humanos e alterações legais que impactem as atividades das equipes de RH; Valorizar os técnicos que desempenham o papel de instrutores e produtores de conteúdo; Contribuir para a gestão do conhecimento na Administração Pública. A Base de Conhecimentos RH, espaço para equipes de recursos humanos que atuam nas secretarias, empresas, fundações, autarquias, assim como, aos técnicos ligados as áreas sistêmicas da SAEB (SRH, Suprev RH Bahia) tem como o objetivo agregar em só um lugar vídeos, orientações técnicas, comunicados oficiais, instrumentos normativos, manuais e informações que possam servir de apoio a quem planeja e executa a gestão de pessoas no Estado. Conteúdos como e-social, vídeo aulas, orientações, e tutorial, através do sistema híbrido com a possibilidade de gravação das aulas, e o conexão (entrevistas e bate papo, etc, além de conteúdos em textos, como manuais, cartilhas e formulários). Como estatística: 2.444 visitas nos últimos 90 dias e de 12.600 no total. O último ponto da pauta foi apresentado por Jackson Conceição e Alexandra Aquino, com o tema Pesquisa de Satisfação do Hospital Geral de Vitória da Conquista, com objetivo de monitorar e avaliar a satisfação dos cidadãos que utilizam os serviços públicos no âmbito do órgão e entidades da Administração Pública do Estado da Bahia, além de identificar as melhorias nos serviços prestados com o propósito de aumentar a sua eficácia e 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. Apresentou o fluxo, com metodologia própria de cada tema, com entrevistas via Call Center da Ouvidoria Geral, tendo grau de confiança de 95% e erro máximo admissível de 5%, atingindo um público alvo de 20.216 cidadãos que realizaram procedimentos clínicos e cirúrgicos. Jackson mencionou também o percentual de avaliação nos atendimentos clínicos e cirúrgicos para portadores de alguma necessidade especial com 72% e 84% de satisfação respectivamente. Ressaltamos ainda que 81,2% de todos os entrevistados receberam orientações em caso de complicações no dia da alta hospitalar. Quanto a avaliação geral sobre o atendimento realizado no hospital, 81% dos entrevistados estão satisfeitos e 92% indicam o hospital para outras pessoas. Como sugestões de melhorias foram mencionadas o aumento quantitativo de profissionais, estrutura e higienização, aumento de leitos, otimização no tempo de espera e disponibilização de alimentação para acompanhantes. Quanto aos elogios, qualidade boa no atendimento, equipe médica qualificada, limpeza e organização do hospital, e para finalizar satisfação pelo anexo do pós operatório. Para sugestões de Plano de Ação, postura no atendimento da recepção, enfermeiros e/ou médicos, infraestrutura do hospital e insuficiência no atendimento de profissionais. Nada mais havendo a tratar, Tatiane Cezar Pereira, Chefe de Gabinete da Secretaria da Administração, encerrou a reunião e eu, Maria Dulce Barreto, assistente do Conquali, lavrei o presente documento (Ata), que será assinada pelos senhores conselheiros, após lida e aprovada.

Salvador, 05 de dezembro de 2023.

Conselheiros participantes:

Tatiane Cezar Pereira  
Antônio Félix Mascarenhas  
Andréa Natividade Montenegro  
Carolina Carvalho Fraga Alencar  
Bruna da Silva Santiago  
Luís Fernando Carvalho Leite  
Valéria Lúcia Valverde de Oliveira  
Valnei Damasceno de Almeida



Documento assinado eletronicamente por **Tatiane Cezar Pereira, Secretário de Estado em Exercício**, em 06/02/2024, às 10:48, 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 **Andréa Natividade Montenegro, Assessor Especial**, em 06/02/2024, às 11:07, 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 **Carolina Carvalho Fraga de Alencar, Assessor II**, em 06/02/2024, 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 06/02/2024, às 11:17, 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 **Valnei Damasceno de Almeida, Assessor de Planejamento e Gestão**, em 06/02/2024, às 11:19, 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 07/02/2024, às 10:35, 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 **Bruna Silva Santiago, Diretor (a)**, em 07/02/2024, às 15:22, 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 19/02/2024, às 09:16, 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](https://seibahia.ba.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **00083433417** e o código CRC **D78F4F0C**.