



ATA DA 27ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI – REALIZADA EM 21 DE MARÇO DE 2023

Às nove horas do dia treze de março de dois mil e vinte e três, através do Microsoft Teams, iniciou-se a 27ª Reunião Ordinária do Conselho de Qualidade do Serviço Público - Conquali, com a presença dos membros do Conselho: Tatiane Cezar Pereira, Chefe de Gabinete da Secretária da Administração, que presidiu a reunião, Antônio Felix Mascarenhas, representantes da Secretaria da Fazenda, Flávio Machado Barbosa e Bruna Silva Santiago, representantes da Superintendência de Atendimento ao Cidadão – SAC, Luís Fernando Carvalho Leite e Igor Oliveira Takenami, representantes da Superintendência da Gestão e Inovação – SGI; Carolina Carvalho Fraga da Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia – Prodeb; Valéria Lúcia Valverde, representante da Casa Civil, Andrea Montenegro e Arany Santana, representantes da Ouvidoria Geral do Estado e os demais convidados: Milton Coelho Filho e Valnei Damasceno de Almeida, representantes da Secretaria do Planejamento; Eduardo Jorge Brandão, Viviane Chetto, Felipe Pereira Coelho e Carlos Alício Carvalho da Procuradoria Geral do Estado – PGE; Windson Santos, da Ouvidoria Geral do Estado; Patrícia Sampaio e Walter Palma da Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia – Prodeb; Artur Fernando Guimarães Costa e Omar Andrade Leal da Polícia Civil do Estado da Bahia; Jorge Carvalho da Ressureição do Departamento de Polícia Técnica – DPT; Iólene de Almeida e Thalita Ribeiro assistentes do Conquali. Iniciou-se a reunião com a posse dos novos conselheiros, Arany Santana e Andrea Montenegro, representantes da Ouvidoria Geral do Estado, e Igor Oliveira Takenami representante da Superintendência da Gestão e Inovação SGI/SAEB. O “Termo de Posse” foi inserido em processo administrativo através do SEI Bahia, para atender as devidas formalidades que se façam necessárias dos novos conselheiros. Em seguida, Eduardo Brandão abordou o tema “Portal de Atos e uso da IA na PGE”, que informou que as motivações para o projeto, foram: aumento da demanda (advento do processo eletrônico - aumento na velocidade dos tramites acarretando em um crescimento exponencial do volume de chegada de novos processo); grande quantidade de assuntos (hoje existem quase 2000 assuntos na árvore de classificação); padronização da análise (devida a grande quantidade de assuntos a classificação manual pode levar a diferentes análises quando feita por varias pessoas); sazonalidade (eventos sazonais podem desencadear um enxurrada de processos em um curto período de tempo). O sistema “Portal de Atos” permite o controle e o registro de ciência dos atos de comunicação, advindos por meio eletrônico, que são destinados ao Estado da Bahia. Este sistema monitora a expedição de tais atos pelos tribunais utilizando o moderno modelo de interoperabilidade desenvolvido pelo CNJ. Quando um processo chega ao Estado da Bahia, estes precisam ser cadastrados no sistema da PGE, sendo necessária a classificação dos processos judiciais. A classificação é a identificação da área e do assunto. De acordo com a estrutura organizacional da PGE, existem várias áreas e centenas de assuntos. A classificação automática utiliza Inteligência Artificial (IA) e são aplicados algoritmos de Aprendizagem de Máquina (*Machine Learning*) na criação de rotinas automatizadas. O sistema de classificação utiliza modernos algoritmos de *Machine Learning* na criação de rotinas automatizadas que fazem a identificação da área e do assunto dos novos processos judiciais. Para abarcar tudo isso foi criado o “Portal da Classificação”

para atingir os objetivos seguintes: monitorar o processo de classificação; visualização de informações detalhadas da classificação; reclassificação de processos; melhoria da base de referência (usada para treinamento da IA) incluindo, alterando ou removendo arquivos para os assuntos. As principais funcionalidades do portal em relação aos processos são: filtro de consulta aos processos (CNJ e número do PGE.Net); consulta da classificação; identificação de processos cadastrados e/ou classificados; detalhamento da classificação; visualização da petição inicial (PDF) do processo classificado e do processo (referência) usado como base para a classificação; classificação avulsa de processos; reclassificação do processo; visualização das seções do arquivo usadas para identificação da petição inicial e classificação; consulta dos processos que já foram classificados e ainda estão pendentes de cadastro pela CRA no PGE.Net. As principais funcionalidades do portal em relação a base de dados são: consulta da quantidade de arquivos na base de referência por área e por assunto; detalhamento dos processo que compõem a base de referência para cada assunto; detalhamento das informações do processo da base de referência; inclusão e remoção de processos na base de referência para determinado assunto; assuntos não contemplados para a classificação. A Classificação Automática de Processos Judiciais ocorre através de um Robô de classificação. O robô é treinado para: identificar uma base de documentos com alto nível de confiabilidade; para cada documento capturar, fragmentar, tokenizar, processar tokens, pontuar termos e para a base, calcular escores finais. Seguindo a reunião, Dr. Artur Guimarães Costa falou sobre “Procedimentos Policiais Eletrônicos – Novo sistema das Delegacias da Polícia Civil”. O SINESP (Sistema Nacional de Informações de Segurança Pública, Prisionais, de Rastreabilidade de Armas e Munições, de Material Genético de Digitais e de Drogas) é o novo sistema de procedimentos policiais eletrônicos é uma solução disponibilizada pela SENASP/MJSP às unidades da federação, que permitem o registro de ocorrências, despacho homologatório e a lavratura de procedimentos de polícia. Hoje este sistema está integrado com mais 10 estados e é capaz de consultar ocorrências de todo o Brasil. Os benefícios do novo sistema são: segurança no processo (auditável e transparente); peças já são pré-fabricadas sendo necessário somente adequar o caso informado e as partes envolvidas; celeridade e economia nos procedimento policiais; assinatura digital por meio do Gov.Br; Recebimento por e-mail do boletim de ocorrência e peças nas quais o envolvido assinar eletronicamente; registro sem sair de casa da delegacia virtual; celeridade na tramitação dos processos. Novas tecnologias e serviços estão sendo desenvolvidos a partir do PPE, pode-se elencar: Central de Flagrantes Online; Delegacia Virtual; Totem de auto-atendimento; Policial Virtual. A implantação na Bahia iniciou-se em julho de 2021 e no intervalo de quatro meses, todas as unidades policiais já estavam utilizando o sistema. Atualmente, o PPE é utilizado em 11 Estados da Federação, sendo que a Bahia foi o 10º estado a implantar o sistema nas suas unidades policiais. A polícia civil da Bahia foi o primeiro Estado a implantar a interoperabilidade do Sistema Policial (PPE) com o Poder Judiciário (JPJE) e hoje auxilia os demais Estados no desenvolvimento da funcionalidade. Em seguida, Igor Takenami discorreu sobre o “Engajamento do cidadão através do WhatsApp”. No final de 2022 foi implantado o WhatsApp do SAC Digital e isso foi possível uma vez que houve a inclusão do ChatBot, no contrato de telefonia da Oi, em parceria com a Meta (que abriu o leque para um conjunto de funções, para uso do Estado de maneira geral). Esse conjunto de fatores, possibilitou transformar o número da central de atendimento da SAC, no ChatBot do SAC Digital. A ferramenta WhatsApp foi escolhida pois trata-se do mensageiro mais utilizado no Brasil, havendo grande apelo social, usado por todas as classes sociais massivamente. A ideia de trazer o ChatBot como canal do SAC Digital, na prestação de serviço, é tentar alcançar essa massa de cidadão, que utiliza essa ferramenta, a fim de facilitar o acesso aos serviços digitais. Existem três grandes objetivos, são eles: 1) Novo canal para acesso ao SAC Digital com atendimento Omnichannel integrado a Central de Atendimento da SAC (Call Center); 2) Notificação ativa com possibilidade de interação do cidadão através de botões e fluxos automatizados e 3) Introdução do reconhecimento de intenção do usuário para entrega de serviço personalizado. Três serviços foram colocados na plataforma: agendamento (que alcança mais de 400 serviços digitais totais); segunda via da identidade (avaliando previamente se há condição que possibilita elegibilidade para o RG Expresso) e CRLV-e (Certificado de Registro e Licenciamento de Veículo). Existem

então, 92,193 usuários que “falaram” com o ChatBot, com 92% de engajamento (correspondendo a 78,445 usuários), trocadas mais de 5,600,473 mensagens e a média de troca de registros de texto por sessão é de 40 mensagens. Existe um trabalho de divulgação do ChatBot, para fomentar seu uso pelos cidadãos baianos. Como trata-se de um serviço virtual, sendo executado em paralelo, em um dia normal de atendimento, até 12 cidadãos foram atendidos ao mesmo tempo pelo ChatBot (no Call Center os atendimentos são feitos em sequência - um atendimento por vez). As notificações inteligentes em ‘d-1’ (que são aquelas que avisam ao cidadão que no dia seguinte ele terá atendimento) foram disparadas 139,846, com sucesso de 81%. Por fim, Jorge Ressurreição assumiu a palavra e deu início a apresentação sobre “O Novo RG e seus Benefícios”. O novo RG foi estipulado através de um Decreto Federal, com o objetivo que tenha valor a nível nacional, estipulando três formatos possíveis: papel, policarbonato e digital, seguindo padronagem internacional de documentos, com código para leitura de máquina. No novo RG também existirão ícones, que facilitarão a vida do cidadão, para identificar, PCD, diabéticos, autistas etc. A versão digital só será disponibilizada uma vez solicitada a versão física disponibilizada na plataforma gov.br. O Decreto vigente nº 10.977 de 23 de fevereiro de 2022 traz um prazo apertado para o início das viabilizações do novo RG, que trata-se de 06 de novembro de 2023. O novo sistema de apoio do novo RG está em vias de licitação (o sistema atual não tem capacidade de se moldar às necessidades do novo decreto). Podemos elencar como novidade na nova Carteira de identidade Nacional: CPF, Nome Nacional, Documentos Adicionais (Carteira Nacional de Habilitação, Título de Eleitor, Identidade Funcional ou Carteira Profissional, Certificado Militar, Tipo Sanguíneo e Condições Particulares de Saúde), Padrão Nacional. O RG Nacional, tem a contribuição do Governo Federal, mas ainda não está completo. A Base Nacional vai receber a contribuição de todos os Entes Federados e será única. Os sistemas estaduais replicarão os registros dos RGs para uma base de dados nacional da Polícia Federal (que servirá de centro de unificação biométrico dos brasileiros). O novo RG vai requerir interoperabilidade com outros órgãos, a exemplo: Receita Federal, Institutos de Identificações Estaduais, SERPRO, TSE. Tem-se como Dados Estaduais da Bahia: Bancos de Dados Biométricos com mais de dez milhões de registros (pessoas); um milhão e trezentas mil carteiras produzidas por um ano; noventa e oito pontos de atendimento; trezentos e oitenta e três estações de trabalho; doze mil consultas diárias ao Webservice do SIIDA-BA. Um incremento da nova Carteira de Identidade é o reconhecimento facial. O que mudará com o Novo RG na Bahia: ampliação do número de estações de atendimento; maior facilidade na reposição de periféricos; digitalização de serviços para o cidadão; reconhecimento facial; serviços biométricos disponíveis para a administração pública estadual (SAC Digital); ferramentas a serviço da segurança pública. Nada mais havendo a tratar, Dra. Tatiane Cezar Pereira, Chefe de Gabinete da Administração do Estado da Bahia, encerrou a reunião e eu Thalita Ribeiro, assistente do conselho, lavrei a presente ata, que será assinada pelos senhores conselheiros, após lida e aprovada.

Salvador, 21 de março de 2023.

Conselheiros participantes:

Tatiane Cezar Pereira
Antônio Félix Mascarenhas
Andrea Montenegro
Arany Santana
Bruna Silva Santiago
Carolina Carvalho Fraga Alencar
Flávio Machado Barbosa
Igor Oliveira Takenami
Luís Fernando Carvalho Leite
Valeria Lúcia Valverde