



ATA DA 28ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI – REALIZADA EM 13 DE JUNHO DE 2023

Às nove horas e trinta minutos do dia treze de junho de dois mil e vinte e três, através do Microsoft Teams, iniciou-se a 28ª Reunião Ordinária do Conselho de Qualidade do Serviço Público - Conquali, com a presença dos membros do Conselho: Edelvino da Silva Góes Filho, Secretário de Estado da Secretaria da Administração, que presidiu a reunião, Antônio Felix Mascarenhas e Hélio Oliveira Queiroz Júnior, representantes da Secretaria da Fazenda, Milton Coelho Filho e Valnei Damasceno de Almeida, representantes da Secretaria do Planejamento, Flávio Machado Barbosa e Bruna Silva Santiago, representantes da Superintendência de Atendimento ao Cidadão – SAC, Luís Fernando Carvalho Leite e Igor Oliveira Takenami, representante da Superintendência da Gestão e Inovação – SGI, Carolina Carvalho Fraga da Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia – Prodeb; Valéria Lucia Valverde, representante da Casa Civil, Andrea Montenegro, representante da Ouvidoria Geral do Estado e os demais convidados: Marcelo Brandão e Rodrigo Vilas Boas da Assessoria de Comunicação- ASCOM/SAEB; Anderson Barbosa da Diretoria da Transformação Digital SGI/SAEB; Windson Santos, da Ouvidoria Geral do Estado; Patrícia Sampaio da Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia – Prodeb; Ruan Leite – Hospital Regional Costa do Cacau; Ana Thereza e Pablo Chehu da Secretaria da Saúde do Estado da Bahia - SESAB; Jackson Santos da Conceição e Jonatas Espírito Santos da Superintendência de Estudos Econômicos – SEI, Ciro Avelino, Loyane Tavares, Enzo Mayer Tessarolo e Oto Lima do Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos/Governo Federal; Iólene de Almeida e Thalita Ribeiro assistentes do Conquali. Iniciou-se a reunião com a posse dos novos conselheiros, Milton de Souza Coelho Filho e Valnei Damasceno de Almeida representantes da Secretaria do Planejamento do Estado da Bahia, cuja publicação no Diário Oficial do Estado saiu, em 26 de maio de 2023. 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, Ruth Lopes falou sobre o “Simulador de Aposentadoria”, que brevemente poderá ser utilizado para auxiliar na instrução processual de atos de aposentadoria e concessão de abono de permanência. A previsão é que em 06 julho deste ano, será apresentado e disponibilizado para os órgãos de origem, já em agosto de 2023 terá seu lançamento oficial aberto para os servidores públicos. As Coordenações de Recursos Humanos de cada órgão, hoje não possuem capacidade capilar para atender a grande demanda de prestar informações aos seus servidores, além do mais, definir a data da aposentadoria é uma atividade altamente complexa (há um grande volume de regras legais que são divididas entre, antes da Reforma da Previdência e após a Reforma da Previdência, convivendo concomitantemente, sendo necessário avaliar caso a caso). Os benefícios do “Simulador de Aposentadoria” são: 1 - Disponibilizar aos servidores efetivos ativos, todas as modalidades elegíveis, com a demonstração da data do direito, por cada regra possível para a aposentação, por meio do RH BAHIA, individualizado por servidor, disponível via web; 2 - Apontamento para necessidade de saneamento do prontuário do servidor; 3 - Transparência e democratização da informação com disseminação da cultura previdenciária; 4 - Auxílio na instrução processual dos processos de aposentadoria pelos órgãos de origem; 5 - Disponibilização de uma ferramenta padronizada e comum a todos os órgãos e instrumento para as ações de controle em relação às concessões dos benefícios previdenciários e não previdenciários, a exemplo do abono de permanência. Dessa forma, o servidor acessará o portal RH Bahia, conectará com seu usuário e senha, acionará a aba servidor, selecionará o ícone “Simulação de Aposentadoria/Inatividade”. Fazendo esse procedimento/passo a passo, o servidor poderá realizar automaticamente o cálculo da simulação da sua aposentadoria (sem a necessidade de realizar nenhum tipo de preenchimento de dados adicional). Serão exibidos: Nome, Cargo, Órgão, Matrícula, Data de Admissão, Modalidade, Regra (que é a fundamentação legal) e Forma de Incorporação. Atualmente, os RHs e a própria SAEB/SUPREV utiliza a “Planilha para Cálculo de Tempo de Serviço / Planilha de Dias”

em formato Excel, onde os analistas lançam manualmente os dados para realização do cálculo (modelo vulnerável e passível de falha humana). Esse modelo será sistematizado, sendo substituído por um módulo dentro do ECC no SAP do RH Bahia, onde será possível também gerar um documento de simulação do cálculo de aposentadoria, que por sua vez, poderá ser anexado ao processo de aposentadoria no SEI Bahia, oferecendo aos órgãos maior segurança na instrução processual e na concessão de abono de permanência. Dando seguimento as apresentações, a palavra foi passada ao Sr. Enzo Tessarolo do Governo Federal, que parabenizou as iniciativas do Conquali/SAEB e falou sobre o novo Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos – MGI, o qual tem como mola propulsora a inovação e gestão em serviços públicos, com foco na transformação do Estado, desenvolvimento e capacitação na implementação de políticas públicas em diferentes estados e municípios. O sr. Enzo Tessarolo, Coordenador Nacional de Cooperação Federativa em Governo Digital do gabinete do MGI, agradeceu o convite e se colocou a disposição, para coparticipação em aberturas e eventos do Estado da Bahia. Seguindo, Loyane de Sousa Tavares, Diretora de Difusão da Transformação Digital, iniciou a apresentação sobre “Estratégia Nacional de Governo Digital”, informando que apenas 44% das UFs possuem Estratégia de Governo Digital Publicada e 28% dos Municípios possuem planejamento de TIC. Todavia o Brasil é a quinta maior população conectada do mundo, possuindo mais de 156 milhões de pessoas com uso regular da internet e 99% de acesso via dispositivos móveis. Com base na [Lei Nº 14.129, de 29 de março de 2021](#) e no [Decreto Nº 11.260, de 22 de novembro de 2022](#), o MGI está se confeccionando a Estratégia Nacional de governo Digital, como atribuição do Executivo Federal, que tem previsão de publicação para o final do ano corrente, seguindo também o planejamento do PPA (o cronograma tem o intuito de reforçar a ideia que “Governo Digital” é uma agenda de estado e não de governo, sendo então uma ação permanente e que precisa estar integrada e priorizada no planejamento das administrações). A Estratégia Nacional trará uma visão e conceitos mais gerais, sendo orientações e recomendações para a elaboração e integração de estratégias estaduais e municipais, com processo de elaboração ágil e engajador, sendo fundamental que seja um processo participativo e de escuta conjuntamente com os Entes Federados e a sociedade. Na estrutura do documento base, podemos destacar: direcionadores, temas estratégicos, objetivos estratégicos e recomendações; como premissas têm-se: articular estratégias a nível federal e local (para que todos estejam falando a mesma coisa, quando se fala em Governo Digital); compatibilidade com o PPA; alinhamento com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável - ODS, alinhamento internacional. Sobre a forma da elaboração pode-se citar: colaborativo com todos os entes federados, participação social, escuta de especialistas, oficinas regionais. No cronograma atual está programado: preparação até junho, escutas de julho a setembro, consulta pública até outubro e publicação até novembro de 2023. Como Proposta de Atuação Conjunta, está elencada: colaborar no processo de elaboração da ENGD, participando de reuniões com o MGI para revisar documento-base; participar de Oficinas regionais; debater eventuais programas, políticas e iniciativas que poderão compor a estratégia e apoiar na difusão da Estratégia Nacional de Governo Digital. Em julho de 2023, acontecerá no Ceará, a oficina regional Nordeste e o informe oficial para os Estados do Nordeste partirá em reunião do CONSAD pela Ministra Esther Dweck. O sr. Enzo Tessarolo, fez o convite à Dr. Edelvino Góes e sua equipe para participação do Governo da Bahia, nesta oficina. Dando seguimento, Loyane Tavares, fez uma apresentação sobre o modelo da qualidade do Governo Federal. Em 21 de junho de 2023 será lançado o LabQ do Gov.Br (Laboratório de Qualidade), que tem o intuito de criar uma cultura de melhorias de serviços, na administração, ajudando aos gestores a atender melhor as necessidades do cidadão. O LabQ é um laboratório de experimentação e de (re)desenho de serviços públicos digitais. Tem o objetivo de criar uma cultura de melhoria de atendimentos e ajudar gestores a oferecer serviços que resolvam efetivamente demandas e solicitações, atendendo às necessidades dos cidadãos da forma mais simples e amigável possível. O LabQ é destinado aos responsáveis pela de gestão de serviços públicos federais, sejam eles total ou parcialmente digitais. O LabQ poderá apoiar um determinado serviço, fazendo uso de um leque variado de metodologias e ferramentas inovadoras, sem custo para órgão e sem burocracia. As premissas são: 1- Cidadão no centro; 2- Foco em serviços mais importantes para o cidadão; 3- Apoio aos responsáveis pelos serviços com criação de uma comunidade. As soluções oferecidas são: análise de experiência do cidadão com o serviço; redesenho do serviço, conteúdo sobre UX (User Experience); oficinas temáticas; apoio para implementar e utilizar API, auto diagnóstico e modelo de qualidade. Para melhor controle da qualidade, em 2022 foi criada a Central de Qualidade do Governo Federal (<https://www.gov.br/governodigital/pt-br/transformacao-digital/central-de-qualidade>), que disponibiliza: cursos ead (em parceria com a ENAP), ferramenta de auto diagnóstico de serviços, ranking da qualidade de serviços e de órgãos federais. Hoje existem dois pilotos iniciados: 1- em parceria com o Banco Central, a respeito do “Sistema Registrado” (que possibilita consultas a chaves pix, contas em bancos e dívidas) 2 – em parceria com o MinC em relação aos editais de financiamento da cultura.

Dr. Edelvino Góes parabenizou a Loyane e equipe e lembrou que o maior desafio da Transformação Digital não está apenas na solução de TIC, mas no engajamento das várias partes envolvidas, exigindo uma construção participativa. Seguindo a reunião, Jackson Santos iniciou a apresentação sobre a “Pesquisa de Satisfação do Hospital Regional Costa do Cacaú”, que teve 275 dias de coleta de dados (9 meses, aproximadamente), com 5430 ligações para os cidadãos, 85,7% de ligações perdidas e amostra de 774 cidadãos. O público-alvo se refere a 12.252 cidadãos que realizaram procedimentos clínicos e cirúrgicos no HRCC no período de janeiro a novembro de 2021. Para o Procedimento Clínico, tem-se 53,2% de público masculino e 46,8% de público feminino e 29,8% são portadores de necessidades especiais (com 77,1% de satisfação quanto a preparação do ambiente para PCD). Para procedimento Cirúrgico, tem-se 55% de pacientes masculinos e 45% femininos e 17,7% de portadores de necessidades especiais (com 83,6% de satisfação quanto a preparação do ambiente para PCD). Um total de 73,2% de todos entrevistados receberam no dia da alta hospitalar orientações sobre o que fazer no caso de complicações, e 26,8% não receberam. Como Avaliação Geral do Atendimento, 81,8% dos entrevistados estão satisfeitos e 93,5% dos entrevistados indicaria esta unidade de saúde. Jackson informou que a SEI está em processo de contratação de CAT – Central de Atendimento, para realização de pesquisa via Call Center, pois o tempo de realização da pesquisa que antes era de aproximadamente 3 meses, hoje está sendo realizado em torno de 9 meses. Jônatas do Espírito Santos questionou se os indicadores do Conquali entrariam como indicadores do PPA. Dr. Edelvino Góes propôs uma agenda sobre essa temática, uma vez que hoje existe uma grande curva de aprendizado, sendo possível identificar gargalos e pontos de avanços. Para fazer um programa estadual de qualidade, há necessidade de realização de diversas pesquisas, a fim de analisar as percepções dos cidadãos dos serviços públicos, em diferentes áreas como educação, saúde, segurança pública etc. Para a agenda em questão, o Secretário solicitou a SEI que elencasse os serviços que poderiam/deveriam ser monitorados com maior frequência e regularidade, para em seguida haver a estruturação necessária, para essa demanda possa funcionar e assim pactuar junto com o PPA. Pablo Chehu, Diretor de Gestão de Serviços de Saúde – DGESS lembrou que os atendimentos da pesquisa exibida tratam-se do período pandêmico e ainda assim, tiveram bom percentual de satisfação. Pablo destacou que a equipe trabalhará em cima dos indicadores da pesquisa. Jackson esclareceu que, o ideal seria uma nova pesquisa, já passado o período da pandemia, para não haver enviesamento. Dr. Edelvino solicitou que, para as reuniões do Conquali as apresentações de Pesquisa de Satisfação sejam padronizadas incluindo Reclamações, Elogios, Sugestões e Plano de Ação. Luís Fernando seguiu falando sobre a “Pesquisa de Satisfação via WhatsApp”. O Superintendente da Gestão e Inovação esclareceu que existe um desafio em se viabilizar ferramentas que facilitem avaliar cada vez mais a qualidade do serviço público de forma automática e eficiente. O número de pesquisas realizados nos últimos anos, ainda é pequeno para a quantidade de serviços prestados pelos diversos órgãos do Estado. Isso é causado por diversos fatores, como: falta de recursos em Call Center, atualização de recursos de tecnologia, dificuldade em fazer contato e obter a resposta do cidadão etc. Sendo assim, faz-se necessário buscar novos recursos/ferramentas para dar celeridade a essa demanda. Informou que o Brasil é o país com maior número de usuários em redes sociais e a mais utilizada dela é o WhatsApp. Existem dois projetos atualmente, (Corpo de Bombeiros e SAEB/SAC). Luís reforçou que o resultado de cada pesquisa deve ser apresentado de forma única aos conselheiros e que a ideia da exposição feita é dar ciência os membros do Conquali, sobre as movimentações que já estão sendo realizadas. Jônatas acrescentou que em 2015 o Conselho iniciou-se de forma colegiada, em grupos de trabalho e solicitou que as iniciativas atuais fossem discutidas de forma multisetorial. Luís elucidou que nas reuniões para execução da Pesquisa do Corpo de Bombeiros estão envolvidos: OGE, SAEB/SAC, Conquali, SEI e o próprio Corpo de Bombeiros Militar da Bahia. Dr. Edelvino informou fará uma reunião interna de alinhamento com a equipe do Conquali. Nada mais havendo a tratar, Dr. Edelvino Góes, Secretário da Administração, 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, 13 de junho de 2023.

Conselheiros participantes:

Edelvino da Silva Góes

Antônio Félix Mascarenhas

Andrea Montenegro

Bruna Silva Santiago

Carolina Carvalho Fraga Alencar

Flávio Machado Barbosa

Hélio Oliveira Queiroz Júnior

Igor Oliveira Takenami
Luís Fernando Carvalho Leite
Milton Coelho
Valeria Lúcia Valverde
Valnei Damasceno



Documento assinado eletronicamente por **Edelvino da Silva Goes Filho**, **Secretário**, em 07/07/2023, às 18:31, 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 **Igor Oliviera Takenami**, **Diretor**, em 10/07/2023, às 16:12, 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 11/07/2023, às 11:45, 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, informando o código verificador **00070298598** e o código CRC **4CEE76**.
