



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA  
Secretaria da Administração do Estado da Bahia  
CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO - SAEB/GAB/CONQUALI

## **ATA DA 29ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI – REALIZADA EM 13 DE SETEMBRO DE 2023**

Às nove horas e trinta minutos do dia treze de setembro de dois mil e vinte e três, através do Microsoft Teams, iniciou-se a 29ª 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 presidiu a reunião, Antônio Felix Mascarenhas, representante da Secretaria da Fazenda, Valnei Damasceno de Almeida, representante da Secretaria do Planejamento, Flávio Machado Barbosa, representante 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 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: Marcelo Brandão da Assessoria de Comunicação- ASCOM/SAEB; Eduardo Brandão e Viviane Chetto da PGE; Livia Gabrielli da SETRE; Joana Pinheiro e Rutineia Lopes da SUPREV/SAEB; Nilza de Carvalho Rios do SAC/SAEB; Jackson Santos da Conceição e Rodrigo Barbosa de Cerqueira da Superintendência de Estudos Econômicos – SEI, Alexandra Aquino da DGQ/SAEB; Iólene das Virgens de Almeida e Maria Dulce Barretto assistentes do CONQUALI. Com as boas vindas, Tatiane Cezar Pereira iniciou a reunião, cedendo espaço para a apresentação por Viviane Chetto que é especialista em políticas públicas e gestão governamental, com primeiro tema da pauta: Plataforma “NAFE 2.0” da PGE-BA, a priori ressaltou que a plataforma foi totalmente construída na PGE, no cenário de necessidade da Procuradoria Fiscal ter uma atuação alinhada com o Programa de Governança diferenciada das execuções fiscais de grande volume, de iniciativa do Conselho Nacional de Justiça – CNJ, que visava uma organização e gestão estratégica dos processos de execução fiscal. Elencou objetivos de realizar o gerenciamento preditivo e eficaz da carteira prioritária de grandes devedores do Estado da Bahia e ter uma solução que integrasse dados e permitisse, a partir deles, traçar estratégias de modo a aumentar a recuperação dos créditos em favor do Estado, a partir dos dados consolidados, permitindo uma análise preditiva do débito. NAFE 2.0 quer dizer núcleos de ações fiscais estratégicas e os grandes devedores é quem fazem parte desse núcleo. O alcance da plataforma NAFE 2.0 permitem: que o núcleo realize o controle e saneamento de possíveis inconsistências, identificadas na comunicação via automatização entre os dois sistemas; acesse informações de maneira mais intuitiva e compreensível a partir da coleta, armazenamento, processamento dos dados e disponibilização de relatórios interativos, com visualizações gráficas e identifiquem tendências, padrões e anomalias para a tomada de decisão baseada em dados, a partir de insights. No início do uso da plataforma consolidaram dezenove indicadores estratégicos, posteriores reduzidos para sete, tendo uma visão dos processos que estão parados há mais de 100 dias, gerenciados pela plataforma e apurado a assertividade da peça. Cada núcleo conta com dois procuradores e a plataforma trás todas as informações e detalhamentos da parte judicial e os Painéis BI trazem sete indicadores, fornecem relatórios e gráficos e os procuradores têm maior posição estratégica do que está sendo analisado facilitando um diálogo tanto com o judiciário quando com administração. Informou que o procurador do núcleo de ações fiscais estratégicas passa a conhecer onde ocorre o estrangulamento dos processos, quais os juízos com melhor evolução e quais precisam de um acompanhamento próximo; deixa de discutir o processo de forma singular, passando a discutir as teses envolvidas nos diversos processos (vencedoras ou não); gerencia prazo prescricional, a busca pelo credor para garantir o débito e o vencimento dessas garantias; passa a atuar de forma preditiva, quantificando o volume que pode vir a ser ajuizado, definindo a quantidade de recursos humanos necessários para o gerenciamento da carteira. A equipe com mais dois procuradores fizeram parte desse projeto como

especialistas de negócio, doutor Leôncio Kauê e doutor Tiago Albano e a analista de requisitos Ana Luiza Lopes, resolvemos escrever e submetemos ao XII Congresso Consad, sendo aprovado e apresentado em 24 de agosto de 2023, em Brasília. Finalizou ressaltando que unindo dados estratégicos à plataforma reescreve um caminho de recuperação financeira tornando a gestão inteligente da cobrança uma eficaz realidade. Seqüenciando à segunda apresentação realizada por Lívia Gabrielli, arquiteta urbanística com especialidade na área de planejamento urbano territorial e meio ambiente, com o tema: Sistema de Informação Georreferenciadas da Produção Artesanal do Estado da Bahia. Iniciando com um contexto histórico de um grupo de técnicos formados por pessoas oriundas do Instituto Mauá, que funcionou durante 79 anos e fez um excelente trabalho na área de artesanato, porém extinto em 2014 foi criada uma Coordenação de Fomento Artesanal, com pessoas desse instituto que sentiu a necessidade de democratizar a informação pra todos os técnicos e disponibilizar no nível mais público que chegasse na ponta, nos artesãos. A SETRE percebeu a necessidade de se fazer um sistema onde pudesse visualizar espacialmente, as informações que tinha no cadastro de Sistema de Informações Cadastrais do Artesanato Brasileiro (SICAB), um sistema nacional ligado diretamente ao governo federal, onde cadastra toda a produção artesanal do estado da Bahia. Dando início um trabalho em parceria com a CONDER foi elaborado um Acordo de Cooperação Técnica, na competência da SETRE gerar informações e conteúdos, enquanto a CONDER - desenvolveu um sistema de informações georreferenciadas (SIG), usando as ferramentas da suíte de aplicativos ArcGIS. Com os indicadores e fontes: territórios de identidade (TIs); diagnóstico integrado do artesanato baiano 2021; cadastro SICAB/Ba; banco de dados CFA- técnicas, tipologias, entidades, mestres, produtos, entre outros; zonas turísticas (ZTs) – SETUR-BA; mapeamento de pontos de cultura – SECULT- BA ; aspectos ambientais dos TIs. Ressaltando as rotas de artesanatos a partir das características predominantes locais quanto às técnicas artesanais, tipologias, matérias-primas, aspectos ambientais e/ou turísticos significativos, homenagens aos mestres e predominância de povos tradicionais na região. Com o total de 261 municípios inseridos nas rotas, correspondendo a 62,5% do total do Estado com produção artesanal ativa. A Bahia ocupa 2º lugar no Brasil e 1º lugar no sistema referenciado dando visibilidade ao programa de governo nas atividades econômica do pequeno produtor. A palavra é franqueada e Flávio Barbosa argüiu em relação ao sistema, os mapas, como foi desenvolvido e que pode ser um grande ganho para os serviços do SAC. Dra. Lívia responde que a INFORMAÇÃO CONDER que desenvolveu o sistema sendo uma ferramenta do aplicativo ArcGis, coordenado por Dr. Paulo de Tássio, que poderá prestar maiores informações sobre a Cooperação Técnica – custo zero. O terceiro tema: Serviço de Atendimento Previdenciário Via Vídeoatendimento - parceria SAC, apresentado por Joana Pinheiro, diretora de Gestão de Benefícios Previdenciários da SUPREV-SAEB, elencou os desafios: diversidade de regras previdenciárias, crescimento exponencial, capilaridade no alcance, interatividade, facilidade no acesso à informação previdenciária, transparência, conformidade e segurança das informações é um atendimento que está em conjunto com o simulador de aposentadoria. Destacou a educação previdenciária que difunde e viabilizam o conhecimento previdenciário e a democratização do acesso as informações essenciais; favorece o planejamento previdenciário, capaz de apontar cenários para a programação da vida pessoal e tornar mais célere a concessão dos benefícios da aposentadoria. Na linha do tempo do projeto piloto que iniciou em agosto com os órgãos: SAEB, SEPLAN e SDE, em setembro acrescentaram o DETRAN, e mais outros órgãos previstos para outubro. Enfatizou a difusão do conhecimento previdenciário, sendo suporte no esclarecimento de dúvidas do simulador de aposentadoria, com o planejamento de 240 atendimentos em 03 meses, após lançamento oficial atingiu a 400 atendimentos/mês, através do agendamento no SAC Digital ou Call Center da SUPREV/SAC. A utilização do recurso do vídeoatendimento visa democratizar o acesso a informação previdenciária, sendo mais um canal de interação. Com a palavra Antonio Feliz parabenizou o projeto ambicioso, e ficou de alinhar um novo momento com Joana Pinheiro. Nilza Rios acrescentou que já é realidade o vídeo atendimento para prova de vida. O último ponto da pauta foi apresentado por Jackson Conceição e Alexandra Aquino, com o tema: Pesquisa de Satisfação Piloto usando o serviço de API WhatsApp, com objetivo de monitorar e avaliar a satisfação dos cidadãos que utilizam os serviços públicos no âmbito dos órgãos 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. Apresentou o fluxo, a metodologia, atingindo um público alvo de 13.807 cidadãos atendidos por agendamento no posto SAC- Shopping da Bahia, no período de 13 de junho a 31 de julho de 2023, onde 92,1% dos entrevistados estão satisfeitos com o atendimento e a infraestrutura do posto. Desenvolvido o plano de ação para o SAC do Shopping da Bahia, com a evolução das pesquisas referente a ferramentas de coletas e temporalidade dos resultados, comprovando que houve um considerado aumento no percentual de questionários respondidos, enquanto que por email era de 11%, por WhatsApp passou a ser 21%, considerado um grande ganho, pois hoje o cidadão recebe a pesquisa 1 (um) dia após o

atendimento. Destacaram-se ações futuras para ampliação das pesquisas para os postos de demanda espontâneos - módulo Atende: avaliação pelo cidadão dos serviços oferecidos pelo SAC Móvel e pelos serviços disponíveis no vídeo atendimento com construção do questionário específico para o tipo de pesquisa; acompanhamento mensal e apresentação dos resultados por semestre e programação visual nas unidades SAC. Finalizada a apresentação, Andréa Montenegro citou o desempenho da OGE em relação à pesquisa do Hospital de Vitória da Conquista que em 51 dias já realizou 62%, porém suscitou a discussão em relação a qualidade das cargas recebidas, onde 20% dos dados, números de celulares não atendem, considerado o maior entrave. Confirmando a intenção de aumentar as pesquisas, Luis Fernando ressaltou a proposta de uma política de governança, integrando o sistema de todas as unidades com uso do portal eletrônico para adquirir uma base mais limpa e estratégias de serviços públicos. É também uma preocupação do GT- Conquali, pensar alternativas e desenvolver metodologias e ações para ampliação dos números de entregas das pesquisas e buscar outras frentes para realização de pesquisas mais céleres, com melhor qualidade dos bancos dados. Seqüenciando, Flávio Barbosa relata que o SAC vem buscando dentro da metodologia do atendimento na recepção atualizar os dados dos cidadãos, e como alternativa de evitar a fila vem desenvolvendo um projeto piloto em duas delegacias com atendimento SAC e no Hospital Roberto Santos para melhorar o saneamento dos dados. Livia Gabrielli comunga que a divergência de informações e dificuldade de qualidade dos dados limpos é algo histórico e vivenciado por muitos órgãos. Nada mais havendo a tratar, Tatiane Cezar Pereira, Chefe de Gabinete da Secretaria da Administração, encerrou a reunião e eu Iólene das Virgens de Almeida, assistente do Conquali, lavrei o presente documento (Ata), que será assinada pelos senhores conselheiros, após lida e aprovada.

Salvador, 13 de setembro de 2023.

Conselheiros participantes:

Tatiane Cezar Pereira  
Antônio Félix Mascarenhas  
Andréa Natividade Montenegro  
Carolina Carvalho Fraga Alencar  
Flávio Machado Barbosa  
Igor Oliveira Takenami  
Luís Fernando Carvalho Leite  
Valéria Lúcia Valverde de Oliveira  
Valnei Damasceno de Almeida



Documento assinado eletronicamente por **Tatiane Cezar Pereira, Chefe de Gabinete**, em 20/09/2023, às 17:26, 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 21/09/2023, às 11:08, 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 21/09/2023, às 14:49, 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 21/09/2023, às 15:04, 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 **Flavio Machado Barbosa**, **Diretor Superintendente**, em 21/09/2023, às 15:17, 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 **Valéria Lúcia Valverde de Oliveira**, **Coordenador**, em 21/09/2023, às 15:33, 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 21/09/2023, às 20:50, 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 22/09/2023, às 09:58, 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 27/09/2023, às 08:35, 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](#).



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 **00075250779** e o código CRC **FE2574C0**.