

# + Gestão

## Saeb 2015-2022

Junho de 2022

## O poder transformador da inovação

*Uma história de oito anos de empenho para quebrar paradigmas e gerar resultados no setor público*





# **+**Gestão

Saeb 2015-2022



## **Governo do Estado da Bahia**

Secretaria da Administração

### Edição Especial

SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO DO ESTADO (SAEB)  
JUNHO DE 2022

Rui Costa  
GOVERNADOR

João Leão  
VICE-GOVERNADOR

Edelvino Góes  
SECRETÁRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Tatiane César  
CHEFE DE GABINETE

Rodrigo Vilas Bôas (DRT/BA 2368)  
COORDENAÇÃO EDITORIAL

Emília Valente  
EDIÇÃO E TEXTOS

Heric Dehon/Inko Design  
PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

Cristina Parga  
REVISÃO DE TEXTOS

Mariana Santana  
PRODUÇÃO EXECUTIVA

Marden Binderl Gaspar  
ASSESSORIA GRÁFICA

CENTRO ADMINISTRATIVO DA BAHIA  
2ª AVENIDA, Nº 200 – CEP 41745-003  
SALVADOR – BAHIA – BRASIL – TEL: 3115-3356  
WWW.SAEB.BA.GOV.BR

**3** Editorial  
**Agendas inovativas em prol do cidadão**

**5** Gestão  
**A serviço da máquina pública**

**11** Pessoas  
**Recursos cada vez mais humanos**

**19** Compras & contratações  
**Equilibrando inovação com eficiência**

**25** Patrimônio  
**Cuidando bem dos nossos bens**

**33** Atendimento ao cidadão  
**Mais excelência e inovação para o SAC**

**41** Cetran-Ba  
**Um conselho a serviço da gestão do trânsito**

**47** Assistência à saúde  
**Um Planserv, muitas transformações**

**53** Inovação  
**Na era da transformação digital**

**59** Previdência  
**Entre recordes, inovações e avanços**



Ivanez Minosso

# Agendas inovativas em prol do cidadão

**P**olíticas de inovação no setor público são essenciais para que o governo enfrente a complexidade dos seus enormes desafios. As organizações públicas operam com um conjunto de pressões, interesses, demandas e restrições que exige constante esforço inovativo. E, muitas vezes, o que condiciona a inovação é a pressão social por um serviço público de qualidade.

O papel inovativo da Secretaria da Administração tem como premissa a oferta de serviços públicos de qualidade. Projetos são desenvolvidos com foco na modernização, na ampliação de possibilidades e, sobretudo, na construção de oportunidades para o cidadão.

Atuamos fortemente em agendas inovativas e temos avançado na implantação de novas soluções tecnológicas, na transformação digital do Estado. Podemos destacar a criação de projetos como o SAC Digital, SEI Bahia e RH Bahia, para citar alguns.

Esse aspecto inovador se depara com barreiras. Afinal, existe uma tendência organizacional do setor público à inércia, materializada num certo desinteresse pelo desempenho, no conformismo, no receio da crítica. E para superar essas barreiras é necessária uma cultura organizacional que possibilite as práticas e as expressões de criatividade.

Nesse sentido, o nosso esforço foi reunir nesta publicação o resultado de nossas principais ações – realizadas desde 2015 –, que expressam o aspecto inovador que culmina em avanços positivos para a máquina pública, refletindo-se na qualidade dos serviços entregues à população.

A satisfação é ver que as nossas entregas promovem mudanças e conferem reconhecimento ao serviço público. E não falamos aqui de números, gráficos ou até mesmo de premiações conquistadas. O valoroso sentido vem da voz daqueles para os quais empenhamos a nossa força de trabalho: os cidadãos.

**Edelvino Góes**, secretário estadual da Administração





Gestão

# A SERVIÇO DA MÁQUINA PÚBLICA

**O** suporte sistêmico que a Saeb dá aos processos de gestão das mais diversas unidades da administração pública estadual ganhou força e visibilidade ao longo dos últimos oito anos. Só as ações de disseminação de tecnologia de gestão alcançaram 22 unidades, com a vantagem de gerar economia para os cofres públicos graças à atuação da Rede de Consultores Internos. O tempo também foi de iniciativas inovadoras, como o Planejamento Estratégico Integrado, que mobilizou 17 secretarias de Estado, e de avanços importantes para a publicização dos serviços públicos, como a regulamentação estadual do Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil (MROSC). Na área de modelos institucionais, o destaque vai para as reformas administrativas, que contribuíram para fortalecer as instituições, buscando maior eficiência na prestação dos serviços públicos e redução do custeio.

## Mais aliados na gestão dos serviços públicos

O número de contratos celebrados pelo governo baiano com entidades sem fins lucrativos para a gestão de atividades ou serviços públicos cresceu 32% de 2015 a abril de 2022. Hoje, já há 49 serviços publicizados por meio do Programa Estadual de Organizações Sociais (PEOS), além de 149 entidades qualificadas para atuar como parceiras do Estado.

Contemplando áreas tão diferentes quanto saúde, desenvolvimento rural, desenvolvimento tecnológico, cultura, trabalho e assistência social, os serviços envolvem um repasse anual de recursos públicos da ordem de R\$ 1,3 bilhão. Já contabilizando todo o período a partir de 2015, os investimentos somam mais de R\$ 7,7 bilhões.

O número de **contratos** com organizações sociais cresceu **32%** de 2015 a abril de 2022

## Organizações sociais em foco

Confira algumas ações de destaque na área:

- **Regulamentação:** Em 2016, o decreto nº 17.091 regulamentou a nível estadual o Marco Regulatório das Organizações da Sociedade Civil (MROSC). A Saeb acompanhou a regulamentação desde o início, com um projeto que envolveu a implantação do Conselho de Fomento e Colaboração – (CONFOCO), além de ações de normatização e a formação dos atores envolvidos nas parcerias.
- **Manual de gestão:** Em junho de 2016, a Saeb lançou um Manual de Gestão, consolidando em um só documento os processos operacionais e de gestão do Programa Estadual de Organizações Sociais. No mesmo ano, agentes públicos e representantes das organizações sociais foram capacitados no conteúdo do manual.
- **Capacitação:** De 2018 a 2022, foram ofertadas 1.546 oportunidades de capacitação para representantes da administração pública e de organizações sociais parceiras, como parte do Plano Estadual de Capacitação e Formação (PECAF/MROSC – BA).



## Tecnologias de gestão com economia

De 2015 a 2022, o governo baiano economizou com a realização de ações de disseminação de tecnologias de gestão junto a órgãos públicos conduzidas pela Saeb, com a atuação da Rede de Consultores Internos do Estado (RCI-Ba), que é formada por servidores estaduais especialmente capacitados para a atividade. No período, as ações consumiram 8.242 horas técnicas de trabalho dos consultores.

Só em 2018, foram atendidos 22 órgãos em 24 iniciativas que proporcionaram o aporte de tecnologias como Planejamento Estratégico Organizacional,

Gerenciamento de Projetos e Gerenciamento de Processos de Negócio. Com a pandemia, a partir de 2020, houve uma queda na demanda das unidades, embora a adaptação ao formato virtual tenha possibilitado dar continuidade às iniciativas. Entre as unidades atendidas ao longo de todo o período, estão o Centro de Referência Estadual de Atenção à Saúde do Idoso (CREASI), Desenhahia, Fundação Estatal da Saúde da Família (FESF-SUS), Hospital Geral Roberto Santos, Corpo de Bombeiros Militar da Bahia e Prevnordeste, entre outras.

*A disseminação de*  
**tecnologias de gestão**  
*consumiu* **8.242**  
**horas técnicas**  
*de trabalho dos*  
*consultores internos*

## Rede de consultores reforçada

Em 2018, um novo processo seletivo viabilizou a formação de 24 servidores públicos que passaram a integrar a Rede de Consultores Internos do Estado (RCI-Ba). A seleção envolveu análise curricular e de perfil, além de um período de formação. Ao todo, foram seis meses de capacitação nas tecnologias de gestão disseminadas pelo Estado.

## Planejamento Estratégico Integrado

Pela primeira vez, o governo baiano pode contar com um Plano Plurianual, o PPA 2020-2023, construído com base na elaboração, de forma integrada, dos planejamentos estratégicos de 17 secretarias que prestam serviço direto ao cidadão. Deflagrado em 2019 pela Saeb em parceria com a Casa Civil e a Secretaria do Planejamento – e sob a condução de consultores internos do Estado – o

projeto Planejamento Estratégico Integrado mobilizou mais de 200 profissionais dos diferentes órgãos estaduais ao longo de 117 oficinas, com uma carga horária total de 856 horas. A iniciativa possibilitou ainda um maior alinhamento entre os planos estratégicos organizacionais das secretarias, o Plano de Desenvolvimento Integrado – Bahia 2035 e o Programa de Governo eleito.

*As reformas administrativas resultaram numa economia de*

**R\$ 300 milhões ao ano**

## Arrumando a casa

Nos últimos anos, o Estado da Bahia passou por duas amplas reformas administrativas em sua estrutura organizacional, em sintonia com os programas de governo de cada gestão. A primeira foi implementada já no início de 2015: novos órgãos e entidades foram criados, outros foram extintos ou tiveram alterados seus perfis de atuação, denominação e finalidade. As mudanças visaram fortalecer as áreas finalísticas, padronizar e garantir maior eficiência na prestação de serviços públicos,

além de eliminar sobreamento de competências, propiciando foco na gestão por resultados. Tudo isso sem falar na redução de custos. A reestruturação extinguiu 1.612 cargos, gerando uma economia estimada em R\$ 200 milhões ao ano.

Já na reforma de 2018, houve um maior foco na administração indireta, com medidas para otimização dos quadros de cargos em comissão e redução de custeio. Com a publicação da Lei nº 14.032/2018, foram

extintos 809 postos de trabalho, incluindo cargos em comissão e funções gratificadas. Autarquias como a Superintendência de Desenvolvimento Industrial e Comercial (Sudic) e o Centro Industrial do Subaé (CIS) foram extintas e empresas estatais como a Prodeb, EQBA, CBPM e CERB passaram por ajustes organizacionais para operar com uma estrutura mais enxuta. Essas e outras mudanças resultaram numa economia de R\$ 100 milhões ao ano para os cofres públicos.

## Plataforma a serviço da gestão de projetos

Em sua nova versão de mercado, a plataforma sistêmica de gerenciamento de projeto Channel trouxe uma série de mudanças tecnológicas e inovações para facilitar os processos de Planejamento Estratégico e Gestão de Projetos, como a adoção de métodos ágeis e o acesso via aplicativo para celular. Para promover o uso da solução no Estado, a Saeb realizou um projeto de Implementação da Plataforma Channel, que incluiu a capacitação de administradores e a execução de um programa de formação de multiplicadores.

AQUI TEM  
**INOVAÇÃO**

### Os ganhos do decreto autônomo

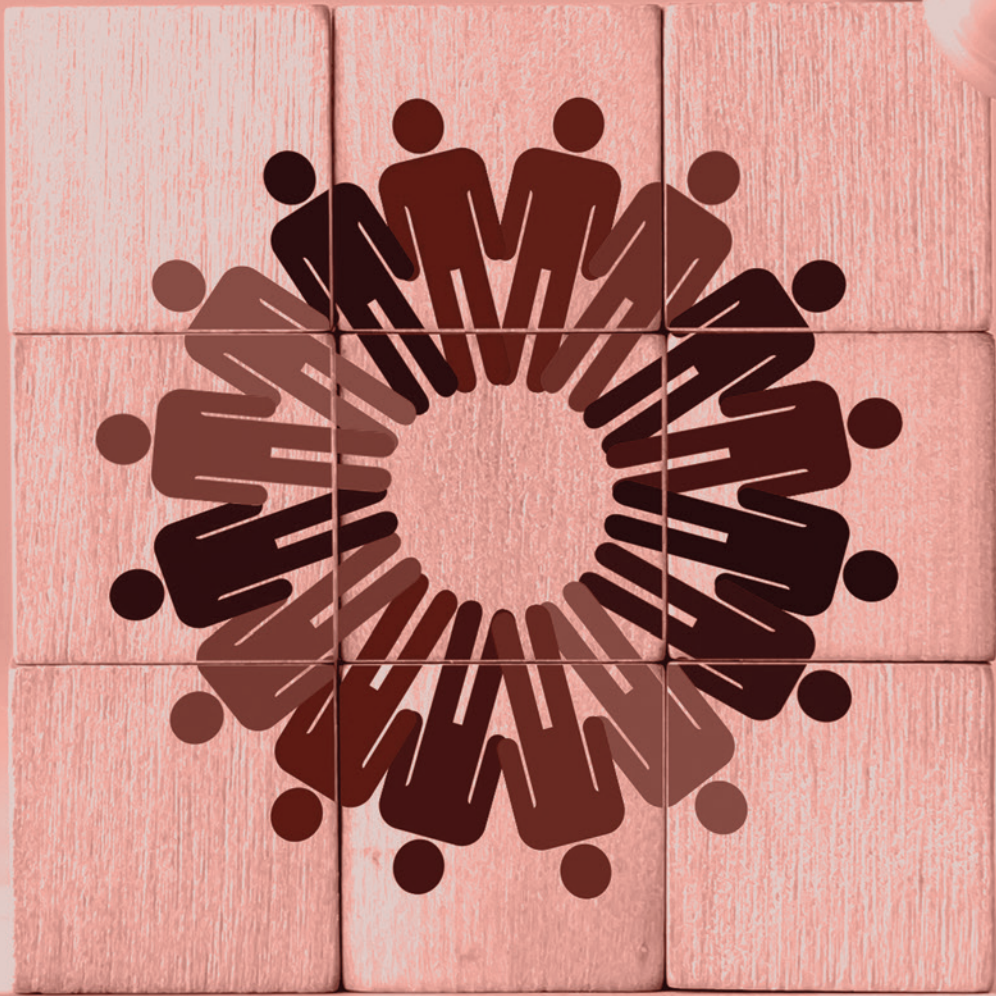
O processo de implementação de reformas administrativas ganhou mais agilidade no Estado com a ampla utilização, ao longo das últimas gestões, do decreto autônomo. A espécie normativa introduzida pela Emenda Constitucional n° 32 de 2001 permite que o Poder Executivo trate por decreto matérias relativas à organização e funcionamento da administração, contanto que essas medidas não impliquem aumento de despesa nem criação ou extinção de órgãos públicos. Chancelada pela Procuradoria Geral do Estado (PGE), a utilização do decreto autônomo no Estado permite que uma série de alterações administrativas sejam implementadas sem a necessidade de submissão de projeto à Assembleia Legislativa.

## Normatizando procedimentos

A Saeb presta assessoramento técnico na elaboração e revisão de atos normativos do Poder Executivo Estadual, como Anteprojetos de Lei, Decretos, Instruções e Portarias, com o objetivo de organizar e padronizar os procedimentos internos. De 2015 a 2022, as ações de reordenamento institucional e normatização de procedimentos resultaram na publicação de 239 atos normativos.

## Informações ao alcance do mouse

Ao longo dos últimos anos, o Estado vem aperfeiçoando a disponibilização das informações sobre organização e funcionamento dos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual. A ferramenta de consulta está disponível no site da Saeb ([www.saeb.ba.gov.br](http://www.saeb.ba.gov.br)) por meio da página Perfil da Administração Pública. A iniciativa tem permitido tornar mais transparente o acesso a dados organizacionais, incluindo o histórico de todas as secretarias, fundações e autarquias do Estado.



Pessoas

# RECURSOS CADA VEZ MAIS HUMANOS

**G**arantir uma gestão de RH moderna e eficiente, valorizar servidores, capacitá-los, incentivar boas práticas e ações solidárias, abrir as portas do Estado para estudantes nos primeiros passos da carreira e para profissionais aptos a colaborar com o serviço público onde ele mais precisa. Tudo isso sem descuidar da fiscalização e do controle da atuação e da conduta das equipes. Muitas das atividades desenvolvidas pela Saeb entre 2015 e 2022 demonstram a importância estratégica que as pessoas têm para o governo baiano. Nas próximas páginas, mostramos algumas das principais iniciativas deflagradas nessa área, incluindo desde projetos inovadores como o Partiu Estágio e o sistema informatizado RH Bahia até os esforços realizados para reestruturar carreiras e garantir o ingresso de novos servidores. Confira:



## Uma revolução chamada RH Bahia

O sistema informatizado de Recursos Humanos – implantado em parceria com a Prodeb e a empresa contratada Qintess – foi a novidade de maior impacto dos últimos anos para a gestão de pessoas do Estado. A seguir, fatos e dados sobre o RH Bahia:

- O sistema que integrou e automatizou mais de 90% dos processos de RH do Estado é considerado o maior projeto de implantação na América Latina do módulo de Human Capital Management (HCM) do *software* SAP.
- Além do tamanho, o RH Bahia chama atenção pela complexidade, decorrente da adaptação da solução às especificidades da administração de pessoal em 66 órgãos do Poder Executivo Estadual.
- A implantação do sistema foi feita em duas ondas: na primeira, em 2017, o RH Bahia entrou em produção nas empresas públicas e sociedades de economia mista, e, em 2019, em todo o Estado.
- O sistema gerou impacto nas rotinas de mais de 270 mil servidores ativos, inativos e pensionistas dos 417 municípios do Estado. O grupo passou a usar o Portal do RH Bahia ([www.rhbahia.ba.gov.br](http://www.rhbahia.ba.gov.br)) para programar férias, solicitar licenças, consultar contracheques e informe de rendimentos, entre outros serviços.
- Desde 2019, o *software* já viabilizou a geração de mais de 500 mil atos relacionados à vida funcional dos servidores, como nomeações, exonerações, concessões de licenças-prêmio e movimentações internas.
- Estima-se que o aprimoramento dos controles proporcionado pela automatização promovida pelo RH Bahia tenha gerado uma economia para os cofres públicos da ordem de R\$ 84 milhões ao longo de 2019, ano de implantação do sistema em todo o Estado.

**R\$ 84**  
**milhões**

*é o valor estimado de*  
**economia**  
*que o RH Bahia gerou no ano de sua implantação*

## Bahia Estado Voluntário

Desde 2019, o Estado dá um impulso importante para unir entidades e projetos sociais que precisam de ajuda a cidadãos dispostos a doar seu tempo e sua capacidade de trabalho a uma causa solidária. Lançada pela Saeb em parceria com a Secretaria de Justiça, Direitos

Humanos e Desenvolvimento Social (SJDHDS), a plataforma Bahia Estado Voluntário ([www.estadovoluntario.ba.gov.br](http://www.estadovoluntario.ba.gov.br)) faz a intermediação entre voluntários e entidades. Os candidatos a atuar como voluntários se cadastram no site, informando as suas áreas de interesse e os horários

disponíveis. Já as entidades públicas ou privadas cadastram seus projetos e informam suas necessidades. Quando os dois lados coincidem, acontece a intermediação. Até o momento, a plataforma conta com 5.274 voluntários, 193 projetos e 91 campanhas cadastrados.

## Mais reconhecimento aos policiais

De 2015 a 2021, o Estado pagou R\$ 217,8 milhões a policiais civis e militares que contribuíram para reduzir a criminalidade nas suas áreas de atuação. Ao longo do período, foram distribuídos mais de 179 mil prêmios, como forma de estimular, reconhecer e valorizar o desempenho dos servidores no combate ao crime.

Criado em 2011, o Prêmio de Desempenho Policial passou a ser realizado duas vezes ao ano em 2016. No ano seguinte, o Governo aprovou uma lei fazendo novas modificações. O número de faixas de premiação

foi reduzido, para que mais unidades de segurança e policiais fossem contempladas com valores maiores. Além disso, passaram a ser premiadas todas as unidades que alcançam 100% da meta de redução de crimes violentos letais intencionais – antes, só os dez primeiros colocados tinham direito ao prêmio mais alto. Em outra alteração da lei, as unidades que atingiram metade da meta passaram a receber um prêmio maior, assim como as unidades com redução entre 20% e 50% da meta.

## Ingressando no mundo do trabalho

Mais de 16 mil jovens egressos do ensino técnico da Rede Estadual de Educação Profissional tiveram a oportunidade de ingressar no mundo do trabalho graças ao Programa Primeiro Emprego, lançado em 2016. Só a modalidade ocupação formal no espaço público, que é gerida pela Saeb, permitiu a 11 mil jovens atuar em órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual por meio de contratos de gestão com a Fundação Luís Eduardo Magalhães (FLEM) e a Fundação Estatal de Saúde da Família (FESF-SUS), que consumiram, até maio de 2022, recursos da ordem de R\$ 524 milhões. Durante a experiência no Estado, os estudantes contribuem para aprimorar o serviço público com a elaboração de projetos de melhoria. Além disso, uma análise da performance dos jovens – e da adequação dos conhecimentos adquiridos nos cursos técnicos às demandas do trabalho – é enviada para a Secretaria da Educação, de modo a colaborar com o aperfeiçoamento dos currículos e da formação dos professores. A iniciativa tem possibilitado ainda que jovens deem continuidade à sua carreira, alcançando uma contratação ao final do período no programa.

Amanda Oliveira/ÇOV BA



Jovens beneficiados pelo projeto Primeiro Emprego

**16 mil** jovens

egressos do ensino técnico tiveram sua primeira oportunidade de **emprego** em órgãos do Estado

## Oportunidades com o Partiu Estágio

Mais e melhores oportunidades para os jovens universitários foram criadas pelo governo baiano a partir da criação do Partiu Estágio. Do lançamento da iniciativa, em 2017, até hoje, 15.261 estudantes de 180 diferentes cursos de nível superior no Estado foram contratados para atuar em 63 órgãos estaduais espalhados

em 417 municípios baianos. O programa – que oferece bolsa-estágio de um ano, auxílio-transporte e 30 dias de recesso remunerado proporcionais – tem vagas prioritárias para inscritos no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal (CadÚnico) e para quem cursou o ensino médio em escola

pública, ou com bolsa integral na rede privada. Para completar, o Partiu Estágio reserva 10% das vagas para pessoas com deficiência. Mesmo durante a pandemia, com a queda na arrecadação e a suspensão das aulas em toda a Bahia, o Governo garantiu o pagamento dos estagiários de forma integral e regular.

Carol Garcia/GOV BA



Evento de assinatura do Termo de Compromisso do Partiu Estágio

Mais de  
**15 mil**  
estudantes universitários de  
**180 cursos de graduação**  
foram contratados pelo  
**Partiu Estágio**

## Dois prêmios, mais valorização

Comemorar o Dia do Servidor Público com eventos de valorização do funcionalismo é uma tradição surgida no Estado em 2003, a partir da criação do Prêmio Servidor Cidadão, e reforçada quatro anos depois, com o Prêmio de Boas Práticas. A primeira premiação reconhece servidores responsáveis por projetos voluntários voltados às suas comunidades, enquanto a

segunda contempla aqueles com iniciativas que contribuíram para a melhoria da prestação de serviços públicos do Estado.

De 2015 para cá, foram realizadas quatro edições do Boas Práticas e três do Servidor Cidadão. Em 2016, eles passaram a ser promovidos a cada dois anos, de forma intercalada. A ideia foi conceder mais tempo

para que novos projetos pudessem surgir e amadurecer entre uma edição e outra. A medida impulsionou a adesão: em 2019, o Boas Práticas teve recorde de inscritos (248 servidores). Nos dois anos seguintes, a pandemia levou a uma interrupção, mas já em outubro deste ano, o Servidor Cidadão entregará mais R\$ 42 milhões em prêmios.



## Na era dos cursos virtuais

Até 2019, o carro-chefe das capacitações oferecidas pela Universidade Corporativa da Saeb aos servidores eram os cursos presenciais. Na época, eles respondiam por 80% dos certificados emitidos, enquanto a modalidade EAD representava apenas 20%. Com a pandemia, a relação se inverteu. Entre 2020 e 2021, as atividades remotas foram responsáveis por 95% do número de servidores concluintes, contra apenas 5% daqueles oriundos de eventos presenciais.

A mudança foi impulsionada pela Instrução Normativa nº 48/2020, que possibilitou a remuneração de instrutoria interna em aulas síncronas, cujo formato remoto *on-line* se inscreve na modalidade de Educação à Distância. Graças a essa medida – e à rápida adaptação dos instrutores ao ensino remoto – a UCS Saeb pôde manter estável a sua oferta de capacitação e a média de servidores certificados, mesmo com o isolamento exigido pela pandemia.

## Novos programas de capacitação

De 2015 a 2021, foram ministrados pela UCS Saeb 27.593 horas de treinamento com a certificação de 46.608 pessoas. Apesar de contar com um orçamento que representou apenas 11% do total investido pelo Estado de 2016 a 2021, a UCS Saeb foi responsável por 37% dos cursos realizados e 21% das certificações neste período. Além do volume de atividades de capacitação, chama atenção a criação de novos programas na área. Em 2018, por exemplo, foi lançado o programa de Comunicação Organizacional, e em 2020, os programas de capacitação voltados para a Valorização do Servidor e a Gestão Previdenciária. Até então, a UCS Saeb oferecia treinamentos no campo dessas competências, mas como atividades isoladas, realizadas dentro de outros programas. A estruturação de programas específicos organizados em torno dessas áreas temáticas contribuiu para impulsionar o surgimento de novos cursos, além de dar maior visibilidade a iniciativas que já vinham ocorrendo.

De **2015 a 2021**,  
foram ministradas  
pela UCS Saeb

**27.593**  
horas

de treinamento, com  
a certificação de

**46.608**  
pessoas

## Junta Médica com padrão SAC

A partir de 2019, o funcionalismo público passou a utilizar os ramais do SAC para obter informações sobre o funcionamento da Junta Médica e os mais diversos processos de concessão de benefícios que demandam perícia médica

no Estado. Resultado de uma parceria com a Superintendência de Atendimento ao Cidadão (SAC), o *call center* funciona por meio de uma equipe exclusiva de atendentes, atuando de forma integrada à Rede SAC. A implantação do

novo serviço envolveu a capacitação dos atendentes no Modelo de Atendimento SAC e nos processos tratados pela Junta, além da realização de um trabalho de redesenho dos fluxos de atendimento ao público da unidade.

## Corregedoria em ação

O trabalho de fiscalização e controle da atuação funcional e da conduta dos servidores estaduais seguiu intenso, com iniciativas promovidas pela Corregedoria-Geral em parceria com diversas instituições. Confira:

- De 2015 a 2021, foram realizadas 31 operações correccionais. O cruzamento de dados com municípios, Estados e União permitiu a identificação de servidores com acúmulos ilegais de cargo e outras irregularidades.
- Como resultado das operações, irregularidades apontadas pelos órgãos externos e denúncias, foram promovidas 3.909 investigações preliminares e 59 sindicâncias. Além disso, a Corregedoria Geral realizou 147 processos administrativos disciplinares, auxiliando as Corregedorias Setoriais na apuração de infrações funcionais e na aplicação de penalidades.
- Os processos administrativos disciplinares conduzidos pela CGR e Corregedorias Setoriais resultaram na efetivação no Diário Oficial do Estado de 252 demissões.
- Oitocentos e oitenta e nove servidores foram capacitados em cursos sobre temas como sindicância, PAD, investigação preliminar e prevenção a ilícitos na administração pública, entre outros.
- Em 2020, foi criado o Fórum Permanente de Corregedores do Poder Executivo. Inspirado no Programa de Fortalecimento das Corregedorias (Procor) da Corregedoria-Geral da União (CGJU), que integra corregedorias de todo o país, o fórum visa promover intercâmbio para atuação conjunta e padronização de procedimentos, além de fomentar soluções inovadoras e estimular a capacitação das equipes.

## Instrutoria com destaque nacional

# 3.571

**servidores públicos**

*são certificados  
para ministrar*

**capacitações**

*no Estado pelo  
programa de  
Instrutoria Interna*

Ao longo das últimas gestões, o Programa de Instrutoria Interna ganhou ainda mais força. Em 2018, a iniciativa obteve destaque nacional, com a conquista do primeiro lugar na categoria Inovação em Processos Organizacionais, Serviços ou Políticas Públicas no Poder Executivo Estadual/Distrital do Concurso Inovação no Setor Público, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap). Hoje, o programa dispõe de uma rede formada por 3.571 servidores públicos certificados para ministrar capacitações internas, dos quais 1.229 atuam de fato como docentes. De 2015 a 2021, o número de órgãos estaduais que utilizaram instrutores internos em seus programas de treinamento passou de 30 para 42. Já se compararmos a adesão ao programa no período de 2015 a 2021 com o período imediatamente anterior (2006 a 2014), é possível notar um salto na média anual de 14 para 20 órgãos.

## Educação com planejamento

Em 2015, uma medida trouxe grande avanço para a educação corporativa estadual. A partir da publicação do decreto nº 15.924 de 06/02/2015 – e das Instruções Normativas nº 16/2015 e nº 25/2015 – os órgãos públicos passaram a ser obrigados a elaborar seus Planos Anuais de Capacitação (PACs) e submetê-los regularmente para a análise

e manifestação técnica da Saeb. A iniciativa propiciou uma maior articulação entre as demandas de cada órgão, otimizando a oferta de treinamento. Além disso, graças à instituição do PAC e dos seus relatórios de execução, foi possível visualizar pela primeira vez, em um só documento, o escopo das atividades de capacitação no Estado.

## Um clube cada vez mais perto do servidor

O Clube de Desconto do Servidor visa trazer economia e benefícios especiais aos servidores públicos estaduais. Graças a ele, o funcionalismo estadual pode fazer compras com descontos especiais em diversas empresas por todo o estado. Em contrapartida, as

empresas parceiras têm seus descontos divulgados em vários meios de comunicação direcionados aos mais de 270 mil servidores estaduais e beneficiários do Planserv. Em 2018, o programa foi ampliado e passou a beneficiar também órgãos de outros poderes e os

mais de 500 mil beneficiários do Planserv. Atualmente, o programa reúne mais de 150 parceiros, como a Chevrolet, Gympass, Drogasil, escolas e faculdades, que oferecem facilidades praticamente sem custos operacionais para o Estado.

*A equipe do Estado foi reforçada com a oferta de*

**mais de 10 mil vagas** para servidores efetivos

## Nossa equipe reforçada

A equipe do Estado foi reforçada ao longo dos últimos oito anos, com a oferta de mais de 10 mil vagas para servidores efetivos. A política de concursos foi embasada na priorização das áreas finalísticas e num trabalho de dimensionamento do quadro de pessoal, para definição das reais necessidades de contratação. De 2015 a 2021, além do ingresso de servidores selecionados em certames anteriores (a exemplo dos peritos do Departamento de Polícia Técnica – DPT), foram promovidos 19 concursos nas áreas de Segurança Pública (PMs, bombeiros e policiais civis), Educação e Fazenda (agente de tributos) e também para universidades estaduais, autarquias e empresas. Em paralelo, o governador já deu autorização para certames que vão ofertar outras 3.162 vagas para agentes de tributos, professores, coordenadores pedagógicos, investigadores, delegados e escrivãos.

## Perícia em tempos digitais

Ao longo dos últimos anos, as tecnologias digitais promoveram uma mudança sem precedentes nas rotinas da Junta Médica. Veja só:

- A partir de 2019, o Sistema de Perícias Médicas (SPM) foi integrado ao sistema de gestão de pessoas RH Bahia. A antiga Requisição de Inspeção Médica (RIM), em papel, foi substituída por uma solicitação virtual, feita pelos servidores no Portal de Serviços do RH Bahia. O mesmo portal passou a ser usado também pelas equipes de RH para solicitar exames pré-admissionais. E o novo sistema ainda facilitou o acesso a relatórios gerenciais com dados estratégicos.
- Com a suspensão do atendimento presencial durante a pandemia, a equipe da Junta Médica passou a utilizar o sistema SEI Bahia para viabilizar a tramitação eletrônica dos documentos que compõem a avaliação médica pericial. O prontuário digital proporcionou uma melhor organização interna, controle e acompanhamento, maior segurança na guarda dos documentos e agilidade nas consultas.





Compras & contratações

# EQUILIBRANDO INOVAÇÃO COM EFICIÊNCIA

**D**e um lado, as novas soluções on-line. Do outro, o empenho por mais eficiência no uso dos recursos públicos. Entre um movimento e outro, o Estado introduziu, de 2015 para cá, uma série de mudanças em seus processos de compras e contratações. Com o CAF Digital, o cadastro de fornecedores passou a ser feito de forma 100% on-line. O pregão eletrônico ganhou mais impulso e as sessões de licitação por videoconferência inovaram as contratações de serviços de Engenharia. Já a criação da Coordenação de Serviços Compartilhados do CAB deu origem a projetos que otimizam resultados, ao integrar as contratações das diferentes unidades estaduais. Para completar, há os esforços para aumentar a participação de micro e pequenas empresas nas licitações do Estado e a economia gerada pelo controle intensivo sobre as compras públicas. Confira:

## Cadastro 100% digital

A transformação digital revolucionou a forma como o Estado cadastra os dados de seus fornecedores. Em 2021, surgiu o CAF Digital, a versão eletrônica do Cadastro Unificado de Fornecedores do Estado da Bahia, que reúne informações sobre as empresas aptas a participar das licitações e contratações realizadas pelas unidades estaduais. Até então, para se inscrever ou atualizar dados no CAF, o fornecedor tinha que entregar presencialmente os documentos ou encaminhá-los por correio ou *e-mail*. Agora, ele acessa o CAF Digital via Portal de Compras do Estado da Bahia ([www.comprasnet.ba.gov.br](http://www.comprasnet.ba.gov.br)), preenche as informações, faz o *upload* dos documentos e submete a solicitação para análise, que é realizada em até cinco dias úteis (contra o prazo de mais de 30, anterior à implantação). Se o pedido for deferido, o registro é feito automaticamente. Em caso negativo, a pessoa recebe um comunicado eletrônico e pode reencaminhar o documento. O CAF Digital já proporcionou aos cofres públicos uma economia estimada em 565 mil reais por ano.

AQUI TEM  
INOVAÇÃO

# 565

mil reais/ano

*é a economia gerada pelo CAF Digital*

# 92%

*dos itens de uso comum das Atas de Registro de Preços para as unidades de Feira de Santana e RMS.*

**são fornecidos por micro e pequenas empresas.**

## Mais valor para as micro e pequenas empresas

Aumentar a participação das MPEs nas compras governamentais tem sido uma meta perseguida pela Saeb. Um dos principais esforços no período foi garantir o cumprimento da Lei Complementar nº 123/2006, que define exclusividade para MPEs na disputa por lotes de até R\$ 80 mil, além de uma cota de até 25%, no caso de lotes com valores acima dessa marca. Como resultado, hoje as micro e pequenas empresas fornecem cerca de 92% dos mais de mil itens de uso comum – como materiais de escritório, limpeza e higiene – disponibilizados em Atas de Registro de Preços gerenciadas pela Saeb para as unidades de Feira de Santana, Salvador e Região Metropolitana.

## Uma lei em defesa dos terceirizados

Em março de 2015, o Governo iniciou a aplicação da Lei nº 12.949/2014, conhecida como Lei Anticalote, que estabelece os mecanismos de controle sobre os contratos, dispondo sobre os encargos trabalhistas e previdenciários dos empregados terceirizados do Estado. A medida ajudou a reforçar a preservação de direitos essenciais, ao determinar que passassem a ser retidos em conta vinculada benefícios legais trabalhistas. Com isso, foi possível blindar os direitos trabalhistas dos terceirizados do Estado, evitando situações em que empresas decretam falência e deixam de cumprir com as obrigações trabalhistas.



## Compartilhando serviços e resultados

No Centro Administrativo da Bahia, há 34 unidades. A distância entre elas é pequena e muitas vezes um mesmo prédio abriga mais de um órgão. Mesmo assim, era comum que as unidades mantivessem contratos de serviços e frotas de veículos distintos. Foi de olho nos ganhos em eficiência proporcionados por uma maior integração que surgiu, em 2017, a Coordenação de Serviços Compartilhados do CAB. Funcionando como uma central, a Coordenação fiscaliza e gere contratos de prestação de serviço compartilhados entre as unidades. Desde sua criação, foram desenvolvidos projetos inovadores. Veja só:

**Projeto Residentes** – A iniciativa permite que os serviços de copa e cozinha e suporte administrativo e operacional sejam prestados às unidades do CAB por meio de apenas oito contratos. Com um valor global de cerca de R\$ 10 milhões ao ano, os contratos colocam à disposição dos prédios públicos 495 postos de serviço, viabilizando a atuação de ascensoristas, auxiliares de almoxarife, copeiras, garçons, porteiros, recepcionistas e telefonistas. Além dos ganhos de qualidade proporcionados pela centralização, o projeto resultou em redução no número de postos de serviço contratados.

**Projeto de Frota** – Novidade recente, o Projeto de Frota foi criado para que os servidores possam utilizar aplicativo no *smartphone* ou uma plataforma *web* para solicitar veículos sempre que precisarem se deslocar a trabalho em Salvador e na região metropolitana. Em dezembro de 2021, a licitação foi homologada e uma ata de Registro de Preço ficou disponível para que as unidades possam fazer suas contratações do serviço de agenciamento e intermediação de transporte terrestre. A ideia é aprimorar a gestão e reduzir as despesas com a frota de veículos, evitar a sobreposição de atividades e o uso indevido dos veículos oficiais, que poderão ser direcionados para atividades finalísticas da Administração.

**Eletrificação de Frota** – Lançado em 2022 em caráter piloto, o projeto está permitindo que a Polícia Militar teste um veículo elétrico cedido pela iniciativa privada, em regime de comodato e sem qualquer ônus para o Estado. O carro elétrico foi cedido pela montadora BYD do Brasil, após audiência pública. Se o veículo for aprovado, o Governo terá a alternativa de diversificar a sua frota, apostando em uma matriz energética que, além de oferecer vantagem em situações de crise de abastecimento, gera benefícios ambientais ao contribuir para a redução do aquecimento global.

Divulgação Saeb



Entrega de protótipo de veículo elétrico à PM

## Banco de Preços com mais facilidade

A Saeb disponibiliza para as unidades gestoras de todo o Estado o Banco de Preços de Materiais e Serviços. O objetivo é balizar as compras e contratações públicas, por meio do registro dos preços médios de mercado dos itens de material e serviço de uso comum. Os preços são estabelecidos com base em valores de mercado, levantados, entre outras coisas, por meio de pesquisas de campo, por telefone, internet ou em periódicos especializados. Desde 2015, o Sistema de Nota Fiscal Eletrônica tem

sido utilizado também como fonte de dados para a composição dos valores referenciais dos itens de uso comum. Com a ferramenta, é possível utilizar diversos filtros para buscar informações nas Notas Fiscais Eletrônicas, com um tempo médio de resposta de seis minutos. O sistema também facilita o processo de formação dos valores referenciais, ao permitir a conversão da unidade de fornecimento dos produtos, a exclusão de dados e a exportação de conteúdos para arquivos nos formatos excel e pdf.

Em 2015,  
**41%**  
das licitações do  
Estado foram  
feitas por pregão

## Novo impulso ao pregão eletrônico

Contratações mais modernas, ágeis e competitivas, que reduzem os custos do Estado com aquisição de bens e serviços ao facilitar a participação de um número maior de fornecedores. As vantagens do pregão eletrônico são bem conhecidas pela administração pública desde o início dos anos 2000. Mas foi nos últimos anos que a modalidade ganhou um impulso inédito. Em 2021, cerca de 87% de todas as licitações realizadas no Estado foram feitas por meio de pregão – um verdadeiro salto em relação a 2015, quando esse percentual foi de 41%. A mudança é resultado, entre outras coisas, da publicação de decretos que, em sintonia com a legislação federal, tornaram a modalidade obrigatória para a contratação de bens e serviços comuns.

## Compras públicas sob controle

Ao longo dos oito anos de gestão, um esforço concentrado foi realizado no sentido de aprimorar o controle das compras públicas. O objetivo: contribuir para a saúde financeira do Estado mesmo diante de cenários desfavoráveis, como a queda na arrecadação gerada pela pandemia da Covid-19. Seguindo as diretrizes dos decretos de contingenciamento de gastos publicados no período (Decretos nº 15.924,

16.417/2015 e 19.551/2020), a Saeb intensificou o seu trabalho de análise dos processos de compras de contratações no Estado.

Uma das frentes desse trabalho consistiu em verificar a compatibilidade do preço a ser contratado com o histórico de compras do Estado ou com os valores referenciais levantados pela Saeb. Em outra vertente, foi exercido um controle rigoroso sobre a liberação dos materiais

requisitados pelas unidades. Assim, a cada Requisição de Material gerada, a equipe analisava o consumo médio mensal do material, o saldo do estoque e o planejamento de compras, com o objetivo de liberar apenas o volume necessário para três meses de consumo. O resultado de todo esse trabalho foi uma economia de mais de R\$ 165 milhões para os cofres públicos, de 2015 a 2021.

**R\$ 165 milhões** foram economizados de 2015 a 2021 com o **controle das compras públicas**



## Licitações em tempos virtuais

Mesmo antes da pandemia, os pregões eletrônicos já eram a forma preferencial de licitação adotada pelo Estado. Por exigência legal, no entanto, a contratação de obras e serviços de engenharia só pode ser feita por modalidades como tomada de preços, convite e concorrência pública, que demandam obrigatoriamente sessões presenciais. Resultado: com a exigência de distanciamento social, o Estado precisou atuar com rapidez para garantir a continuidade dessas contratações.

Assim, a Bahia se tornou um dos primeiros Estados a realizar sessões de licitação por videoconferência,

antecipando uma tendência que agora conta com o aval da nova Lei de Licitações e Contratos Administrativos (Lei nº 14.133), de 2021. Fruto de um esforço integrado – que demandou consultoria jurídica da Procuradoria Geral do Estado, adequação tecnológica e adaptação no texto dos editais – a novidade foi rapidamente incorporada às rotinas da administração estadual, aumentando a competitividade nas licitações. No momento da edição desta reportagem, o Estado já havia realizado 380 sessões virtuais de licitação, sob a condução de 12 diferentes órgãos.

**380** sessões de licitação por videoconferência foram realizadas

## A vez do Registro de Preços

De 2015 a 2021, a Saeb disponibilizou anualmente, por meio de Registro de Preços (RP), uma média de 1.548 mil itens, entre materiais e serviços comuns e terceirizados utilizados pelas unidades do Estado. Só em 2021, foram 1.862 itens, o maior número do período. O número é resultado de um esforço intensivo da

Saeb para ampliar a base de produtos e serviços contratados por meio de RP. Uma das formas mais ágeis, eficientes e econômicas de contratação, o Registro de Preços permite que o Estado licite itens tão diferentes quanto material de escritório e veículos, com base numa estimativa do volume a ser consumido ao longo

do ano. Os produtos são entregues à medida que as unidades encaminham seus pedidos. Com isso, o pagamento é feito de forma fracionada, enquanto o preço do material permanece congelado pelo valor ofertado na licitação. Além disso, ao licitar em quantidade, o Estado consegue preços mais competitivos.

Em 2021,  
a modalidade  
foi adotada em

**87%**  
das licitações



Patrimônio

# CUIDANDO BEM DOS NOSSOS BENS

**A** administração do patrimônio do Estado é um trabalho que envolve várias linhas de atuação, desde a gestão de bens móveis e imóveis até serviços de ampliação, reforma, manutenção, urbanização e paisagismo dos prédios públicos. Nos últimos anos, não faltaram boas notícias nessas áreas. O Estado reduziu as despesas com avaliação de imóveis, aumentou a sua arrecadação em leilões, diminuiu custos com locação, investiu mais em manutenção dos prédios públicos e menos em obras. Centenas de projetos arquitetônicos resultaram em novos serviços para a população. Além de passar por intervenções de melhoria, o CAB ganhou um Plano Diretor, que irá ajudar a traçar o seu futuro. Assistimos ao surgimento dos leilões virtuais e ao lançamento do SIAP Mobile, um app que facilita a execução do inventário de bens. Na área de sustentabilidade, destaque para os projetos Recicle Já e Laços Ambientais, além do Programa de Racionalização de Consumo de Água e Energia. A seguir, você confere mais:

## Traçando o futuro do CAB

O futuro do Centro Administrativo da Bahia (CAB) já começou a ser traçado. Ao longo dos últimos anos, a Saeb deflagrou a elaboração de um Plano Diretor de Desenvolvimento Urbano para o complexo onde estão situadas as principais unidades da administração estadual. O projeto – que já está 60% concluído – tem potencial de transformar o CAB em referência de ambiência urbana para a cidade ao adotar conceitos em voga no urbanismo, como sustentabilidade ambiental e *smart city* – a onda das cidades inteligentes que utilizam recursos tecnológicos para catalisar o desenvolvimento econômico e a melhoria da qualidade de vida. Entre outras coisas, o Plano prevê iniciativas em mobilidade urbana e acessibilidade, além de ações voltadas para disciplinar a ocupação da área de mais de 1,9 milhão de metros quadrados.

Carol Garcia/GOV BA



Circular do CAB durante treinamento de motoristas

## Um CAB repaginado

As mudanças no visual e nos serviços foram sentidas pelas mais de 20 mil pessoas – entre servidores, colaboradores e visitantes – que circulam todos os dias no Centro Administrativo da Bahia (CAB). Em 2017, uma frota exclusiva – com ar-condicionado, *wi-fi* gratuito e elevador com acessibilidade – passou a atender a comunidade no deslocamento entre as estações do metrô e os prédios da administração pública. Mais recentemente, em 2019, foi a vez de investir na requalificação dos equipamentos urbanos. As placas de sinalização dos prédios foram revitalizadas, ganharam nova pintura e informações atualizadas. Nos abrigos de ônibus, o trabalho envolveu não só recuperação e pintura como a instalação de totens informativos e painéis com o mapa das linhas de ônibus. Para completar, a parceria com a Prefeitura Municipal contribuiu para a melhoria da iluminação das ruas, além da aplicação de uma nova sinalização horizontal nas pistas.

## Nosso time contra o desperdício

Quanto as unidades do Estado consomem de água e energia? Como evitar desperdícios? Desde 2008, o Programa de Racionalização de Consumo de Água e Energia nos Prédios Públicos Estaduais persegue objetivos como esses, conciliando sustentabilidade com economia. Até 2018, a iniciativa reduziu em 30% o consumo de água e em 4,7% o de energia, gerando uma economia de R\$ 27 milhões. A estratégia envolveu monitoramento diário do

consumo, manutenção preventiva e corretiva e ações de conscientização conduzidas por grupos de servidores, os Ecotimes.

Em 2019, a Universidade Federal da Bahia (Ufba) – parceira do programa – transferiu para o governo baiano a tecnologia e o conhecimento necessários ao monitoramento, e o seu sistema Aguapura Vianet foi migrado para a base de dados da Prodeb. A partir de 2020, o programa diversificou sua atuação: além do

monitoramento – que hoje contempla 25 unidades – surgiram ações de eficiência energética, como o projeto de um sistema de geração de energia solar fotovoltaica no prédio da Saeb/Setre, que promete economizar mais de R\$ 155 mil ao ano. Em paralelo, a troca de hidrômetros em hospitais, maternidades e outros prédios públicos reduziu em 5.040 m<sup>3</sup> o consumo de água por ano, o que equivale a uma economia anual de 113,4 mil reais.

# 33,6 mil m<sup>3</sup>

*de resíduos não foram encaminhados a aterros e lixões com o*

**Recycle Já**

*O programa Recycle já contribuiu para preservar*

# 113 mil árvores

## De mãos dadas com a natureza

Em 2021, a parceria da Superintendência de Patrimônio da Saeb com a plataforma Bahia Estado Voluntário deu origem ao Laços Ambientais, um projeto de educação ambiental que mobiliza e capacita servidores e usuários do CAB para atuar de forma voluntária na produção de mudas de espécies ornamentais e nativas para o plantio em órgãos e obras públicas. O pontapé inicial da iniciativa ocorreu durante o Dia Mundial do Meio Ambiente, quando dez voluntários plantaram cinco mudas de Pau Brasil (*Paubrasilia echinata*) na 2ª Avenida do CAB. De lá para cá, o projeto já resultou na produção de 1.946 mudas e na semeadura de 75 unidades de espécies vegetais.

**Servidora no Dia Mundial do Voluntariado**

## Reciclando cada vez mais

Aproximadamente 6,8 mil toneladas de papéis, 128 mil lâmpadas queimadas, 1.167 quilos de pilhas e baterias de celular, mais de 69 mil itens eletrônicos, 28 mil cartuchos, 13 mil toners, 269 filmes de fax e 69.504 bens móveis inservíveis, desde fogões e geladeiras a impressoras, mesas e carteiras escolares. Os números do Recycle Já de 2015 até hoje dão uma ideia do volume e da diversidade das atividades do projeto de coleta seletiva da administração estadual.

Em 2015, uma portaria determinou o descarte para o Recycle Já das carteiras irrecuperáveis das escolas públicas. Em 2018, os demais bens móveis inservíveis do Estado passaram a ser coletados pelo projeto. Hoje, já são parceiros da iniciativa 38 cooperativas e associações de catadores, e o programa contempla 80 órgãos e entidades públicas e 401 escolas públicas da rede estadual em 94 municípios. Mas o mais importante são os ganhos ambientais. Graças ao coletado no Recycle Já nesse período, mais de 113 mil árvores foram preservadas, e os aterros sanitários e lixões deixaram de receber cerca de 33,6 mil metros cúbicos de resíduos.

Divulgação Saeb



## Menos gastos com locação de imóveis

Sempre que há demanda de novos espaços para atividades da administração pública, a prioridade do Estado é identificar imóveis públicos disponíveis para a ocupação. E é esse trabalho que vem possibilitando uma redução progressiva nas despesas

com locação de imóveis. Só para ter uma ideia, em 2015, o Estado gastou cerca de R\$ 43,2 milhões com o aluguel de imóveis. Em 2020, a mesma despesa caiu para aproximadamente R\$ 36 milhões e, em 2021, para R\$ 30,4 milhões.

*Os gastos com  
aluguel de imóveis  
caíram*

**16,7%**  
*entre 2015 e 2021*

## Nossos projetos saindo das pranchetas

Em 2020, o governador Rui Costa cumpriu uma promessa feita ao medalhista olímpico Isaquias Queiroz e inaugurou em Ubaitaba, no sul da Bahia, um Centro de Treinamento em Canoagem. A obra foi apenas uma das centenas realizadas pelo governo baiano, nos últimos oito anos, a partir de projetos arquitetônicos elaborados direta ou indiretamente pela Saeb. De 2015 até hoje, já foram concluídos

e encaminhados para licitação 459 projetos arquitetônicos. Outros 111 projetos, orçados em mais de R\$ 19,5 milhões, estão em fase de execução ou acabam de ser concluídos. Além dos Centros de Canoagem de Itacaré, Camacã e Ubaitaba, destaque para os projetos das escolas-modelos da SEC, das novas unidades do SAC em Guanambi, Irecê e Jequié e do Centro Olímpico de Natação da Bahia.

## Manutenção versus execução de obras

Investir em manutenção e conservação para reduzir a demanda de execução de obras. É essa a lógica que vem orientando os cuidados com os prédios públicos do Estado. E os resultados se traduzem em números. Em 2015, foram investidos por meio da Superintendência de Patrimônio da

Saeb cerca de R\$ 21 milhões com serviços de manutenção nos prédios públicos e R\$ 78 milhões em obras. Já em 2021, a lógica se inverteu: enquanto as despesas com obras fecharam o ano em pouco mais de R\$ 33 milhões, o custo com manutenção saltou para cerca de R\$ 87 milhões.

## Alienação de bens imóveis

De 2015 a 2022, o Estado arrecadou cerca de R\$ 17,3 milhões com a alienação de imóveis que estavam representando dispêndio para os cofres públicos. Um dos processos mais recentes foi o leilão do Palácio dos Esportes, na Avenida Castro Alves. Arrematado em março de 2022 por mais de R\$ 9 milhões, o prédio inaugurado em 1935 deverá abrigar um empreendimento turístico. Em paralelo, já aguardam autorização legal os processos de alienação de outros seis imóveis públicos, com perspectiva de arrecadação de aproximadamente R\$ 49,9 milhões.

De **2015 a 2022**  
o Estado arrecadou  
cerca de

**R\$ 17,3**  
**milhões**  
**com a alienação**  
**de imóveis**

AQUI TEM  
**INOVAÇÃO**

Com os **leilões eletrônicos**,  
o *valor médio dos lotes vendidos* cresceu

**57%**

## A era dos leilões virtuais

Quando a pandemia chegou, a Saeb não teve alternativa a não ser interromper a realização dos leilões, que costumavam reunir até 300 pessoas no mesmo ambiente. Meses depois, a exigência de distanciamento abriu espaço para a inovação. Em novembro de 2020, após o aval da PGE, acontecia o primeiro leilão eletrônico do Estado, e a iniciativa superou expectativas. A transmissão *on-line* estimulou a participação de interessados, ajudando a elevar a disputa pelos lotes. No ano seguinte, a novidade foi incorporada às rotinas do Estado, com a realização de cinco leilões, mesma média dos anos anteriores à pandemia. E o melhor: o novo modelo proporcionou um incremento de 57% no valor médio dos lotes vendidos, que saltou de cerca de R\$ 15,4 mil em 2020 para R\$ 24,2 mil, em 2021.

## Arrecadação dos leilões em alta

A análise dos valores arrecadados pelo Estado com leilões mostra uma tendência de alta no período de 2015 a 2021. A única exceção foi em 2020, com a interrupção temporária dos leilões provocada pela pandemia. Já 2021 foi marcado por uma arrecadação recorde de cerca de R\$13,7 milhões. Na ocasião, foram leiloados 565 lotes, com destaque para diversos componentes dos trens do Subúrbio Ferroviário. Em tempo: a análise comparativa do número de lotes leiloados *versus* os valores arrecadados ano a ano mostra que a tendência de crescimento está ligada a uma maior valorização de cada lote.

Em 2021,  
a arrecadação dos  
leilões bateu recorde:

R\$ **13,7**  
milhões

## AQUI TEM INOVAÇÃO

### Avaliação com menos custos

Um novo formato de contratação para avaliação de imóveis públicos vem gerando economia para o Estado. Essenciais para viabilizar seguros, locações e permutas, entre outras operações, as avaliações de patrimônios públicos eram antes feitas exclusivamente pela Caixa Econômica Federal. Com a adoção, em 2019, do edital

de chamamento público, várias empresas passaram a se credenciar para prestar o serviço. O resultado são preços mais vantajosos para o Estado. Desde que o modelo foi implantado, foram feitas 53 avaliações, com custo total de R\$ 516 mil. Na modalidade anterior, o Estado gastaria R\$ 749 mil, uma diferença de 45%.

O Estado reduziu em

**45%**

seus custos  
com  
avaliação  
de imóveis,

com um novo formato  
de contratação





## Inventário na palma da mão

Fazer o inventário anual dos bens permanentes do Estado nunca foi tão prático. Em 2021, a Saeb lançou o SIAP Mobile, um aplicativo para celulares e *tablets* que permite ler e interpretar os códigos de barras das plaquetas de tombamento dos bens, importando, de forma automática, os dados para a realização de inventário. Antes do aplicativo – desenvolvido pela Prodeb – a

atividade tinha que ser feita manualmente ou por meio de coletores comprados pelo Estado. Com a novidade, o levantamento ficou mais ágil. O app pode ser baixado de qualquer *smartphone* com acesso à internet e os dados são compartilhados por meio de cabo USB, de ferramentas como *e-mail* e WhatsApp ou de conexão direta com o SIAP Web via Rede Governo.

## Georreferenciamento mais moderno

Em 2016, o Estado passou a realizar o georreferenciamento de seus imóveis por meio do sistema de informação geográfica (QGIS), um *software* gratuito e de código aberto que possibilita tanto a visualização como a edição de conteúdo, com base em fotografias aéreas e imagens de satélite. Antes da adoção do QGIS, só era possível visualizar dados georreferenciais do imóvel quando a Conder tinha imagens aéreas do local. Além disso, o novo *software* permite

a localização precisa e a determinação de abrangência de cada imóvel, o que contribui para agilizar análises para usucapião, processos de legalização e a identificação da duplicidade de registros no sistema. Até março deste ano, já haviam sido georreferenciados 5.114 imóveis, o que corresponde a 65,92% do total cadastrado no Sistema de Controle de Bens Imóveis (SIMOV).

Saeb/DBI

Imagem georreferenciada do Centro Administrativo da Bahia





Atendimento ao cidadão

# MAIS EXCELÊNCIA E INOVAÇÃO PARA O SAC

**A** história da Rede SAC é uma história de pioneirismo, desde que o seu modelo de atendimento ao cidadão surgiu e virou referência para o Brasil e o mundo. Nos últimos anos, não foi diferente: a Rede se manteve fiel à sua tradição de excelência e inovação, seja compartilhando expertise e expandindo sua atuação, seja investindo em novas estratégias e canais de atendimento, como a plataforma SAC Digital e o videoatendimento. Como se não bastasse tudo isso, a pandemia virou uma oportunidade para testar a capacidade solidária da Rede SAC, que emprestou seu conhecimento e a dedicação da sua equipe para dar apoio ao combate à Covid-19 em várias frentes.

## O SAC na era digital

AQUI TEM  
**INOVAÇÃO**

O ano de 2018 marcou o ingresso do SAC em uma nova era. Foi o ano do lançamento do SAC Digital, plataforma eletrônica de serviços públicos que permite à população não só agendar atendimentos nos postos, como solicitar documentos e até fazer a matrícula do filho na escola de forma virtual, pelo computador ou por meio de dispositivos móveis como o celular. Na seção de Inovação desta revista, você saberá mais sobre este projeto.

**R\$ 1**  
**milhão**  
*foram arrecadados*  
*com o projeto*  
*de mídia digital*  
**Sacada**

AQUI TEM  
**INOVAÇÃO**

## Uma grande sacada de comunicação

Qualquer um que já foi a um posto SAC observou os televisores espalhados em áreas de espera que transmitem, de forma ininterrupta, anúncios publicitários e informações sobre serviços e programas do Estado. Trata-se do Sacada, o projeto de mídia digital que estabelece comunicação direta com mais de 900 mil cidadãos por mês. Criado em 2019, o projeto está em 35 postos SAC e em 24 municípios baianos, conta com mais de 60 anunciantes e já arrecadou mais de R\$ 1 milhão em publicidade. Desenvolvido em parceria com o Irdeb, o Sacada tem também reconhecimento nacional: em 2019, foi o único finalista baiano na 23ª edição do Concurso Inovação no Setor Público, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap).

## Compartilhando excelência

Municípios do interior e órgãos estaduais que mantêm contato direto com o cidadão vêm aprendendo cada vez mais com o modelo de atuação da Rede SAC e sua excelência no atendimento ao público. De 2015 até hoje, a *expertise* do Serviço foi compartilhada com 32 unidades e projetos, incluindo a Diretoria de Vigilância Sanitária e Ambiental (DIVISA), delegacias de polícia, policlínicas regionais de saúde, a unidade de emergência para adultos

e o ambulatório do Hospital Geral Roberto Santos, além dos serviços de atendimento dos municípios de Barreiras, Amargosa e Lauro de Freitas. O repasse do Modelo SAC envolve, entre outras coisas, a definição de novos fluxos e orientações para o funcionamento das unidades, o desenvolvimento de projeto arquitetônico e a disponibilização do Sistema Atende para distribuição de senhas e gerenciamento de filas.

## Qualidade com padrão internacional

A primeira certificação da Rede SAC pela norma ISO 9001 foi em 2008, mas nos últimos anos a Rede não só consolidou e ampliou o seu Sistema de Gestão de Qualidade (SGQ), como se tornou referência para outros órgãos, repassando sua *expertise* na adesão à norma internacional. Um dos primeiros desafios do período foi a adequação dos processos às exigências de uma nova versão da norma. A certificação pela ISO 9001: 2015 foi obtida em 2017, com validade de três anos. Com a pandemia, porém, as auditorias foram interrompidas até 2021, quando

auditores do Ibametro recomendaram a recertificação. A novidade é que agora o selo dá aval à qualidade do atendimento em 16 unidades do SAC na capital e no interior do Estado.

Em paralelo, a equipe da Rede SAC conduziu auditorias internas e prestou consultoria à implantação de Sistemas de Gestão de Qualidade à Procuradoria Geral do Estado (PGE), Companhia de Engenharia Hídrica e de Saneamento da Bahia (Cerb), Tribunal de Justiça da Bahia, Casa Civil, Defensoria Pública e Procon, entre outras unidades.

## Satisfação em alta

Desde que a Rede SAC começou a avaliar, em 2018, a opinião dos cidadãos sobre a qualidade dos seus serviços, o índice de satisfação dos usuários se mantém alto, oscilando de 91,4% a 96,7%. Com a pandemia, surgiu, a partir de uma parceria com a Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais (SEI), a primeira edição da pesquisa em formato virtual, com envio de questionários por *e-mail* para 419 mil

cidadãos. A novidade veio pra ficar, trazendo uma série de vantagens. As despesas com deslocamentos caíram, e em apenas um mês, a Rede SAC passou a obter um número de avaliações quase igual ao que era coletado presencialmente em um ano. O sucesso da iniciativa chamou a atenção do Governo de Goiás, que adotou em 2021 a metodologia baiana como referência para o seu próprio modelo de pesquisa.



Manu Dias/GOV BA

### Posto SAC do município de Juazeiro, à época da inauguração





Fernando Vivas/ÇOVBA

Atendimento por meio de linguagem de sinais

## AQUI TEM INOVAÇÃO

### Inteligência a serviço do cidadão

Uma solução em *Business Intelligence* – em português, Inteligência de Negócios – está ajudando a Rede SAC a aprimorar a qualidade do atendimento ao cidadão. A ferramenta desenvolvida a partir de uma parceria com a Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais (SEI) permite o acesso facilitado a dados estratégicos sobre a operação das unidades da Rede SAC, como tempo médio de atendimento e espera, tipos de ocorrências e serviços mais demandados, entre outros.

Em um ambiente *web* – a Sala de Situação – os gestores da Rede SAC são munidos com dados

operacionais usados para monitoramento, elaboração de relatórios e como subsídio para a tomada de decisão. Dessa maneira, é possível tratar desvios e melhorias a serem realizados em tempo real, atenuando, por exemplo, problemas nos postos por ausência de cotas e atendimentos. Na pandemia, durante a retomada da operação dos postos nos shoppings, a ferramenta se tornou essencial para garantir a capacidade de atendimento do SAC. Com as estatísticas em mãos em tempo hábil, as lideranças podem reforçar, de maneira precisa, os serviços com demandas reprimidas.

### A vez do pequeno cidadão

Nos últimos anos, a Rede SAC vem oferecendo a crianças de até 10 anos a oportunidade de vivenciar diversão e cidadania de uma só vez. Trata-se do projeto Pequeno Cidadão, que viabiliza o atendimento para emissão de RG e CPF em um ambiente lúdico e preparado especialmente para o público infantil. As primeiras edições do projeto

foram realizadas em 2018, em postos da Região Metropolitana de Salvador. A partir de 2022, o Pequeno Cidadão passou a percorrer a rota do SAC Móvel, por meio de parcerias com as prefeituras de 23 municípios das mais diversas regiões do estado. Só nessa etapa, o projeto viabilizou o atendimento de mais de 3 mil crianças.

A **Rede SAC** tem capacidade para realizar

**7 mil**  
atendimentos  
por dia para  
emissão de RG

Camila Souza/GOV BR



Jovem de comunidade quilombola atendida pelo SAC Móvel

De 2019 até os dias atuais, 1.274 profissionais de unidades estaduais tão diferentes quanto as Policlínicas Regionais de Saúde, Defensoria Pública, Procuradoria Geral do Estado (PGE), Polícia Militar (PM-Ba) e o Hospital Geral Ernesto Simões Filho foram capacitados no Modelo SAC de Atendimento. O treinamento conscientiza sobre a importância da qualidade no

atendimento, com ênfase na humanização e padronização de informações e comportamentos, para melhor acolhimento dos cidadãos. Nesse contexto, são abordados aspectos como excelência no atendimento, acessibilidade, relacionamento interpessoal, trabalho em equipe, postura profissional, mediação de conflitos e comunicação.

## Capacitação padrão SAC

## Call center cada vez melhor

A Rede SAC explora cada vez mais estratégias para chegar até o cidadão. Um dos principais canais de atendimento, o *call center* vem passando por um ciclo de expansão ao longo dos últimos anos. Em 2021, o número de postos de atendimento passou de 35 para 55, o que significa que hoje há uma equipe de 110 atendentes à disposição dos cidadãos. Em paralelo, o canal também vem absorvendo novas atividades, como as orientações acerca do SAC Digital e, graças a uma parceria com a Procuradoria Geral do Estado (PGE), o atendimento aos contribuintes com débitos inscritos na Dívida Ativa de tributos estaduais como IPVA e ICMS.

**110**  
atendentes  
estão à disposição  
da população no  
**call center**  
**Rede SAC**

De **2015** até hoje,  
as unidades  
da Rede SAC  
realizaram  
mais de

**4,3**  
milhões  
de atendimentos

### Serviços para todos os públicos

Nos últimos anos, a Rede SAC passou a oferecer cada vez mais serviços aos cidadãos, com a criação, inclusive, de unidades para públicos específicos. Em parceria com o Sebrae, as unidades do Serviço de Atendimento ao Empreendedor (SAE), por exemplo, surgiram para dar orientação a pequenos e microempresários do interior. Em paralelo, policiais e bombeiros militares passaram a contar com o Serviço de Atendimento aos Militares Estaduais (SAME), disponível em quatro postos SAC. Já o SineBahia Mulher foi criado para fornecer ao público feminino intermediação para o trabalho, habilitação do

seguro-desemprego e acolhimento psicossocial, entre outros serviços.

Vale chamar atenção ainda para a transferência para a Rede SAC de todos os serviços do Departamento Regional de Trânsito (Detran-Ba). Em 2019, o posto do Shopping da Bahia foi reformulado, passando a oferecer 100 diferentes serviços do Detran, incluindo a vistoria de veículos. De lá para cá, a novidade foi adotada também pelas unidades do SAC em Vitória da Conquista e Lauro de Freitas.

O número de  
unidades da Rede  
SAC cresceu de

**55**,  
em **2015**,

para

**84**,  
em **2021**

AQUI TEM  
**INOVAÇÃO**

### As facilidades do videoatendimento

Uma das estratégias mais bem-sucedidas criadas pelo SAC para vencer as limitações trazidas pela pandemia foi a criação do serviço de videoatendimento. Ferramentas de webconferência passaram a permitir que o cidadão tivesse acesso a serviços e realizasse procedimentos essenciais, como a

prova de vida, sem sair de casa e de forma muito mais ágil e desburocratizada. Desde 2020, já foram realizados mais de 14 mil atendimentos. No momento, a modalidade está disponível para a oferta de 41 serviços da Previdência Estadual, Planserv, Procon, SineBahia e Embasa.



## Da hora marcada ao atendimento híbrido

Buscar estratégias para atender cada vez melhor o cidadão é uma preocupação constante do SAC. Em 2010, a Rede foi pioneira no país na adoção do sistema de atendimento por hora marcada, que se revelou fundamental durante a pandemia para garantir que os postos pudessem funcionar sem riscos de aglomeração – já que cada usuário só podia ser atendido no horário marcado.

Já em 2022, a Rede SAC expandiu o atendimento no modelo híbrido: os postos atendem pela manhã, por ordem de chegada, e à tarde, por agendamento prévio. O objetivo é ter flexibilidade para conciliar os ganhos do modelo agendado com as necessidades e os hábitos culturais da população. Atualmente, a Rede SAC conta com 10 postos com atendimento agendado, nove híbridos e 67 via demanda espontânea – a maioria desses últimos no interior do estado.

*Durante a pandemia,*

# 247

**profissionais do SAC**

*deram apoio nas atividades de combate à*

**Covid-19**

## Na luta contra a Covid-19

Durante a pandemia, a Rede SAC deu lição de solidariedade, arregaçando as mangas para dar suporte ao enfrentamento da Covid-19 em várias frentes. Veja só:

- Funcionários da Rede SAC estiveram na linha de frente do TeleCoronavírus, recepcionando as ligações dos cidadãos. Além disso, a *expertise* do SAC proporcionou à gestão do serviço um infográfico com dados, como número de ligações e tempo médio de espera, que auxiliaram a pautar as decisões – do mesmo modo como é feito no atendimento cotidiano da Rede SAC.
- A Rede SAC ajudou o Laboratório Central de Saúde Pública (Lacen) a ampliar, em tempo recorde, sua capacidade de testagem e detecção da Covid-19. Numa parceria com a Diretoria de Soluções em Gestão (DSG) da Saeb, foi possível mapear o fluxo de atendimento do laboratório, identificando gargalos e oportunidades de melhoria. Além disso, a SAC deu suporte para a montagem de uma unidade de cadastramento de formulários de cidadãos com suspeita de Covid-19. O trabalho incluiu elaboração de *layout*, empréstimo de mobiliário e equipamentos, além da disponibilização de 15 funcionários.
- A SAC colaborou com a Diretoria de Vigilância Epidemiológica, por meio da avaliação do fluxo e da atuação *in-loco* na investigação dos óbitos por Covid-19.
- Destaque ainda para o acompanhamento *in-loco* da implementação de melhorias, a sensibilização das unidades de saúde para o cumprimento dos protocolos de entrega de amostras e também para o monitoramento de processos, por meio de indicadores e elaboração de infográficos, fornecendo dados estatísticos para apoio à tomada de decisões.
- No total, 247 servidores da Saeb foram cedidos às diversas unidades da Secretaria Estadual de Saúde (Sesab), incluindo o centro de acolhimento instalado na EBDA para receber pacientes diagnosticados com Covid-19 em vulnerabilidade social, a farmácia do Hospital Ana Nery e o Centro Estadual de Referência de Atenção à Saúde do Idoso (CREASI), entre outros.



Cetran-Ba

# UM CONSELHO A SERVIÇO DA GESTÃO DO TRÂNSITO

**O**s últimos anos têm sido de intensa atividade para o Cetran-Ba, sobretudo a partir de 2021, quando uma resolução do Conselho Nacional de Trânsito (CONTRAN) reforçou o papel dos conselhos estaduais como coordenadores locais do Sistema Nacional de Trânsito (SNT), com a responsabilidade não apenas de garantir a integração dos municípios ao Sistema, como de controlar o desempenho de cada um deles na gestão do trânsito. Em sintonia com essa visão, o órgão vinculado à Saeb deflagrou uma série de iniciativas pioneiras, como a criação do primeiro fórum estadual de órgãos de trânsito e a instauração do Comitê Gestor de Segurança Viária. Recentemente, elaborou um projeto para estimular a adesão ao SNT via consórcios intermunicipais, além de ter dado suporte às prefeituras que, apesar de integradas ao sistema, não atuavam de forma efetiva na gestão do trânsito. Em paralelo – para atender à demanda crescente de processos – o órgão duplicou a sua capacidade de julgamento de Recursos de Infração de Trânsito.

# A Bahia é o 8º

*estado em números absolutos de municípios integrados ao*

## Sistema Nacional de Trânsito.

### Avançando com a municipalização

Desde que o Código de Trânsito Brasileiro (CTB) tornou obrigatória a integração dos municípios ao Sistema Nacional de Trânsito (SNT), promover a “municipalização” é uma das metas da atuação do Cetran-Ba. Em 2015, 55 municípios baianos estavam integrados ao sistema. Em 2019, o número chegou a 67. Nos últimos dois anos, o ritmo da adesão caiu em função dos esforços para a contenção da pandemia. Mais recentemente, com a redução no ritmo de

disseminação da Covid-19, seis municípios solicitaram a integração ao sistema. No momento da edição desta revista, esses seis processos ainda estavam em andamento.

No balanço nacional, a Bahia é hoje o oitavo estado em números absolutos de municípios integrados ao SNT. Vale ressaltar ainda que os 67 municípios baianos que aderiram ao sistema correspondem a 32,17% da população do estado.

*O número de municípios baianos integrados ao*

## Sistema Nacional de Trânsito

*subiu de* **55**  
*para* **67**  
*de 2015 a 2021*

## AQUI TEM INOVAÇÃO

### A vez dos consórcios

Um dos maiores desafios à municipalização é a necessidade de que as prefeituras mantenham uma infraestrutura mínima para as ações de fiscalização, engenharia e educação no trânsito. Para auxiliar as prefeituras nessa tarefa, o Conselho Nacional de Trânsito (Contran) permite que a adesão ao Sistema Nacional de Trânsito seja feita por meio de consórcios que integram diversos municípios. Na Bahia, já existem 28 consórcios

intermunicipais multifinalitários, e a proposta do Cetran-Ba é estimular essas associações a atuar também na área de gestão do trânsito. Para isso, o Conselho elaborou um projeto para viabilizar a integração de municípios baianos ao SNT por meio de consórcios públicos. A ideia é que a experiência-piloto seja realizada via Consórcio Portal do Sertão. Atualmente, a proposta está tramitando na Secretaria de Relações Institucionais.

### Gestão do trânsito na prática

Formalizar a adesão ao SNT é um passo fundamental, mas não significa que a cidade assumiu de fato a responsabilidade pela gestão do seu trânsito. Uma análise realizada pelo Cetran-Ba identificou a existência de municípios que, apesar de terem concluído o processo de integração, haviam deixado de atuar efetivamente nesse sentido – em geral, por conta de mudanças na ênfase dada ao assunto pelas suas

lideranças. Com base nesse diagnóstico, a presidente do Cetran-Ba percorreu 21 municípios com o objetivo de compreender as dificuldades que eles vinham enfrentando nesse processo e de orientá-los quanto a soluções possíveis. Como resultado, 11 prefeituras regularizaram a sua documentação e adequaram a sua estrutura às exigências do processo de municipalização.

Carol Garcia/ÇOVBA

### Crianças em atividade na Semana Nacional do Trânsito



## Fórum pioneiro

AQUI TEM  
**INOVAÇÃO**

Uma novidade está ajudando a estimular a troca de informações e boas práticas entre as autoridades de trânsito do estado. Instaurado em agosto do ano passado, o Fórum de Órgãos de Trânsito do Estado da Bahia (Fotran) reúne lideranças dos 67 municípios baianos integrados ao Sistema Nacional de Trânsito (SNT), além de gestores do Cetran-Ba, Departamento Estadual de Trânsito (Detran-Ba), Superintendência de Infraestrutura de Transporte da Secretaria de Infraestrutura (SIT/Seinfra) e Polícia Militar. Pioneira no país, a medida deve contribuir também para uma maior contribuição do Cetran no planejamento e na coordenação das atividades de educação, engenharia, fiscalização e policiamento do trânsito no estado.

Elói Corrêa/GOVBA



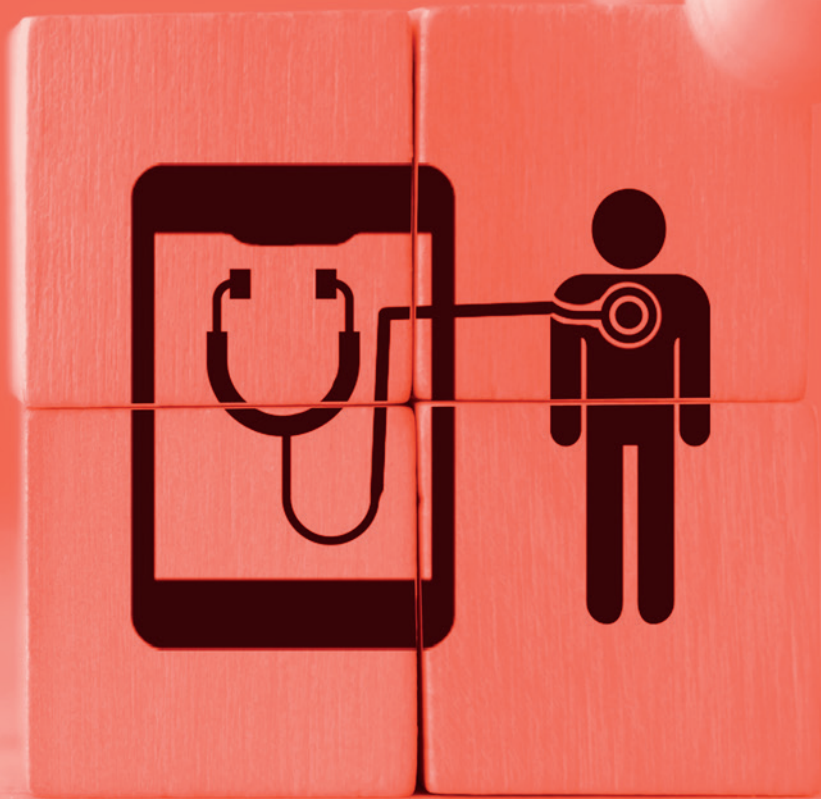
## Estatísticas de recursos de infração

Em 2015, 738 cidadãos ingressaram no Cetran-Ba para solicitar análises de Recursos de Infração de Trânsito. Já em 2019, foram 5.276 recursos. O salto de 615% foi resultado não só de um aumento de 33% na frota de veículos do Estado como da intensificação da fiscalização pelos órgãos municipais de trânsito, que ampliaram seus quadros de agentes e informatizaram os processos de gestão das infrações. Na pandemia, a suspensão dos prazos para defesas e recursos pelo Contran levou a uma queda no número de recursos. De maneira geral, porém, a tendência ao longo das duas últimas gestões foi de uma demanda crescente de processos, o que obrigou o Cetran-Ba a dobrar a sua capacidade de julgamento. Com o apoio da Saeb e dos órgãos de trânsito, o Conselho passou por uma reestruturação, com novos equipamentos e recursos humanos.

De **2015 a 2019**,  
o número de recursos  
de infração de trânsito  
apresentados ao  
**Cetran-Ba** subiu  
**615%**

## Reforço para a segurança viária

A partir de 2021, a Bahia passou a contar com um reforço nas ações para melhoria dos indicadores de gestão de segurança viária, em especial do índice de mortes e lesões no trânsito. Trata-se do Comitê Gestor de Segurança Viária. Presidido pelo Cetran-Ba, o comitê analisa as situações críticas ocorridas no trânsito do estado e implementa soluções estratégicas de intervenção. A iniciativa partiu de uma recomendação do Banco Mundial à Superintendência de Infraestrutura de Transporte da Secretaria Estadual de Infraestrutura (Seinfra). Os recursos da instituição financeira vão viabilizar, entre outras coisas, a contratação de uma consultoria especializada para dar suporte à elaboração e implementação pelo Comitê da Política de Segurança Viária da Bahia. O Comitê Gestor terá também a competência de gerir o Plano Nacional de Redução de Mortes e Lesões no Trânsito (PNATRANS), com a meta de reduzir em, no mínimo, 50% as mortes e lesões nas vias urbanas, rodovias estaduais e federais até 2030.





Assistência à saúde

# UM PLANSERV, MUITAS TRANSFORMAÇÕES

**N**os últimos oito anos, foram inúmeras as transformações promovidas na Assistência à Saúde dos Servidores Públicos Estaduais. Em 2015, alterações na legislação contribuíram para tornar o Planserv mais sustentável, permitir a interiorização do plano e a qualificação da rede. Um ano depois, a Assistência deu início à reformulação dos seus processos de atendimento ao beneficiário. Mas foi em 2017 que a autogestão do Planserv passou a contar com os serviços de apoio operacional especializados. De lá para cá, vieram inovações como a criação da nova Central de Relacionamento com o Beneficiário, com atendimento 24 horas por dia, o agendamento eletrônico de consultas, um novo modelo de auditoria e o programa Sou+Saúde, voltado para a educação para a saúde e o estímulo ao autocuidado. A seguir, você conhecerá melhor essas e outras novidades:

## Regras para um plano mais sustentável

Em outubro de 2015, a Assembleia Legislativa aprovou alterações na legislação da Assistência à Saúde dos Servidores Públicos Estaduais que contribuíram para a sustentabilidade do Planserv, além de possibilitar o investimento na interiorização do plano e na qualificação da rede. As mudanças atingiram a tabela de contribuição, corrigindo distorções e consolidando o conceito de plano solidário: quem ganha mais passaria a pagar mais. Assim, o teto da nova tabela passou a contemplar servidores que recebem até R\$ 22.250 – enquanto, na versão anterior, a faixa mais alta era de R\$ 10.250. Outra novidade trazida pela legislação foi a possibilidade de titulares pensionistas incluírem agregados, o que viabilizou a manutenção no sistema de netos de servidores falecidos. Com a medida, houve um incremento de 35,8% no número de netos de titulares do Planserv incluídos na condição de agregados, de 2015 a 2021.

De **2015**  
a **2021**,  
houve um  
incremento de  
**35,8%**  
no número de  
netos de titulares do  
**Planserv** incluídos  
como agregados

Em **2015**, o Planserv contava com  
**499.504** beneficiários.

Hoje, eles são  
**503.208**

## Autogestão com suporte especializado

A partir de 2017, o Estado passou a contar com suporte especializado para operacionalizar a autogestão do Planserv. A iniciativa vem contribuindo para a redução de custos administrativos, além de proporcionar a absorção de tecnologia moderna e garantir a padronização dos serviços. Tudo isso sem diminuir o poder decisório do Estado na gestão da saúde dos beneficiários.

## Aprimorando os canais de comunicação

Em 2018, o Planserv deflagrou uma série de iniciativas para aperfeiçoar seus canais de comunicação com o beneficiário. Com a implantação da nova Central de Relacionamento, os usuários do plano passaram a poder tirar dúvidas e solicitar orientações aos atendentes do *call center* a qualquer hora do dia, por meio dos telefones 0800 56 6066 (ligações de fixo) e 3402-3700 (para chamadas de celular). Outra novidade do mesmo período foi o lançamento de um novo site ([www.planserv.ba.gov.br](http://www.planserv.ba.gov.br)) e de um aplicativo *mobile* para *smartphone*.

*A assistência conta com*

# 1.467

**prestadores credenciados**

## Cadastro *on-line*

Durante a pandemia da Covid-19, o Planserv criou novidades para facilitar a vida dos usuários, ajudando-os a manter o distanciamento social. Em março de 2020, o site da Assistência passou a disponibilizar um cadastro *online* para solicitação de serviços como inclusão ou exclusão de beneficiários, dependentes e agregados, mudança de acomodação, entre outros. O serviço pode ser acessado pelo endereço [planserv.ba.gov.br/beneficiario/area-restrita](http://planserv.ba.gov.br/beneficiario/area-restrita). Lá, é possível conferir inclusive um passo a passo para realizar as solicitações.

AQUI TEM  
**INOVAÇÃO**

## Agendamento eletrônico

Em 2019, o Planserv implementou o agendamento eletrônico de consultas ambulatoriais. Com a iniciativa, os usuários passaram a ter a alternativa de fazer as marcações não apenas por telefone ou presencialmente, mas também de forma virtual, utilizando o site ou o app do Planserv. Para isso, basta preencher os dados do cadastro e a senha na página da assistência e inserir o nome do prestador escolhido ou o CEP do local mais perto para a realização do atendimento. Atualmente, a ferramenta é adotada por toda a rede prestadora do Planserv que atua com oferta de consultas ambulatoriais de forma eletiva.

Divulgação Planserv



**Campanha do Planserv incentivou doações de sangue ao Hemoba**

As pessoas de  
**60 anos**  
 ou mais representam hoje  
**28,6%**

dos beneficiários do  
**Planserv**, já as de  
**0 a 18 anos**  
 somam  
**25,5%**

## Novo modelo de auditoria

Em dezembro de 2019, o Planserv implantou um novo modelo de auditoria, com o objetivo de acompanhar os serviços prestados aos beneficiários de forma mais efetiva, além de assegurar o bom investimento dos recursos financeiros do Estado. De lá para cá, foram realizadas mais de 255 mil visitas, incluindo acompanhamentos beira-leito em cirurgias e na discussão de casos com médicos especialistas. Em paralelo, foi implantado um Núcleo de Gestão de Conflitos, para discussão e solução dos casos mais complexos.

## Acolhimento em tempos de Covid-19

Durante a pandemia da Covid-19, o Planserv criou uma central de teleorientação específica para facilitar a comunicação dos beneficiários com profissionais de saúde capazes de tirar dúvidas e informá-los sobre medidas de tratamento e cuidados para evitar o contágio pelo coronavírus. A Central de Teleorientação funciona de segunda a sexta-feira, das 8h às 18h. Inicialmente, o serviço contou com uma equipe de enfermeiras e médicos. Mais tarde, com a redução significativa no número de ligações recebidas pelo canal, o atendimento passou a ser feito exclusivamente por enfermeiras.

## Cuidados especiais para quem mais precisa

O Planserv também acompanha de maneira contínua, por telemonitoramento, beneficiários que tenham doenças crônicas, com risco à saúde. Para viabilizar a iniciativa, a Assistência realiza a estratificação dos beneficiários de acordo com o tipo e intensidade da utilização dos serviços de saúde, além de critérios como número de internamentos, atendimentos em pronto-socorro,

consultas e tratamentos. A partir daí, os casos de maior risco passam a ser acompanhados por telemonitores – com formação como técnicos de enfermagem – que orientam o grupo sobre medidas preventivas e de promoção à saúde e ao bem-estar.

Para casos considerados mais complexos pelos telemonitores – ou mesmo situações especiais indicadas pela equipe técnica – o Planserv

mantém ainda um programa de matriciamento. Voltado para beneficiários com doenças crônicas com risco de agravamento e/ou problemas de saúde mental, o programa fornece o apoio de uma equipe multiprofissional que atua na redução dos impactos da doença na vida do paciente e no planejamento da linha de cuidado.

De **2015** a **2021**  
o número de **idosos**  
atendidos pelo  
**Planserv** cresceu  
**20,42%**

Alberto Coutinho/ GOV BR



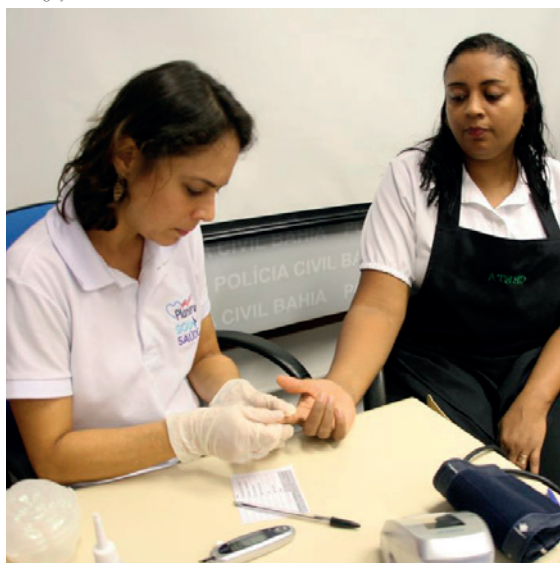
Servidor público recebe apoio clínico do Planserv

## Sou+Saúde promove autocuidado

Em 2018, surgiu o Sou+Saúde, um programa de ações integradas destinadas à promoção da saúde, prevenção de doenças e agravos, monitoramento de riscos e educação em saúde. A essência do programa é empoderar o beneficiário, estimulando o autoconhecimento e o autocuidado. Nesse sentido, foram desenvolvidas uma série de iniciativas como a criação de ambientes de acolhimento e sensibilização (os Espaços

Sou+Saúde), a promoção de palestras e rodas de conversa, a divulgação de dicas de saúde e de material educativo no site do Planserv e a manutenção de um grupo para orientar gestantes e seus familiares sobre os mais diversos temas ligados à gravidez, parto e os primeiros cuidados com o recém-nascido. A partir da pandemia, em 2020, as atividades do grupo foram substituídas pela realização de um curso virtual.

Divulgação Planserv



Ação do projeto Sou+Saúde em sede sindical

AQUI TEM  
**INOVAÇÃO**

## Um novo sistema de atendimento

A partir de 2016, o Planserv deflagrou uma completa reformulação dos processos de atendimento ao beneficiário. O objetivo era acompanhar cada etapa da ocorrência tratada em todas as estruturas do Planserv, integrando a documentação necessária em formato digital, e assegurando um menor tempo em atendimentos, graças a um sistema de rastreamento e alertas com datas e prazos-alvo para cada área envolvida. Implementada com sucesso no atendimento *on-line*, a iniciativa seguiu em sua fase de expansão para todos os postos Planserv da Rede SAC. Além dos ganhos na operação, o maior detalhamento dos dados de atendimento permitiu novos controles e uma análise precisa, com a identificação de pontos de melhoria.



Inovação

# NA ERA DA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

**A** transformação digital ganhou impulso inédito na administração estadual ao longo dos últimos oito anos. Uma das suas faces mais visíveis diz respeito às facilidades que viabilizam o acesso dos cidadãos aos serviços de forma remota – e que se tornaram mais essenciais do que nunca em tempos de distanciamento social. Mas as soluções digitais vêm ajudando o Estado também a aprimorar controles, garantir transparência e qualidade nos gastos, agilizar e aperfeiçoar processos, além de estabelecer um novo patamar de relacionamento com fornecedores, servidores, aposentados e pensionistas. Sobre algumas dessas inovações, como o RH Bahia e o CAF Digital, nós já falamos em outras seções da revista. Mas as inovações não param por aí. Veja só:



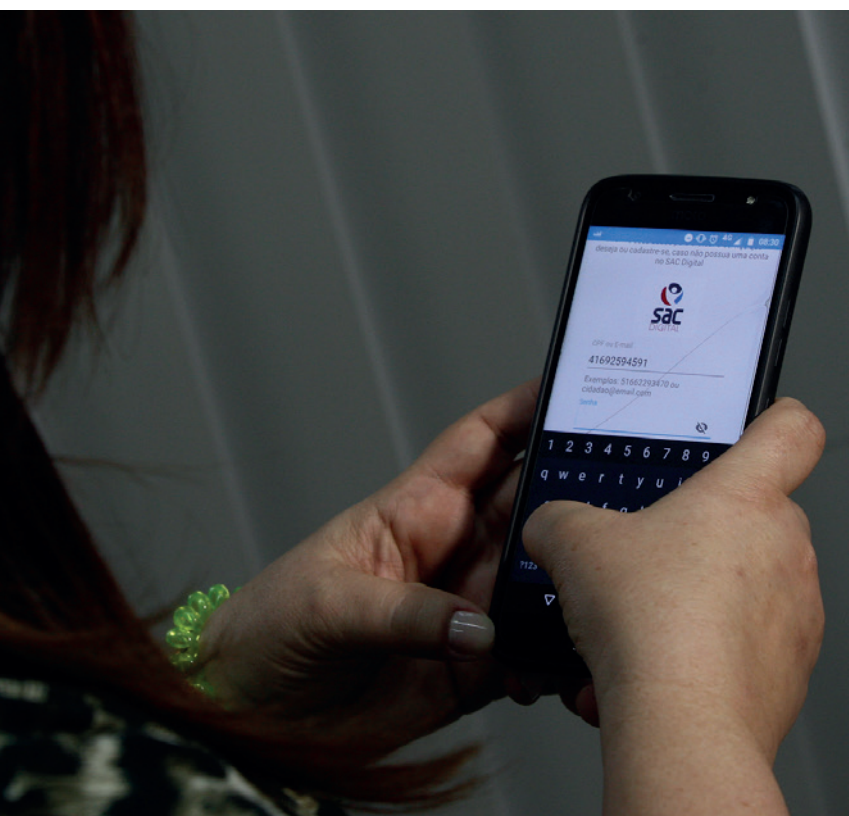
## Serviços na tela do SAC Digital

Fator decisivo para a performance da Bahia no Índice de Serviços Públicos Digitais, a plataforma SAC Digital é uma das principais inovações do período. Confira:

- Lançada em 2018 pela Saeb, em parceria com a Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia (Prodeb), a plataforma eletrônica é referência nacional por sua arquitetura integrada, e conquistou adesão da população, ao permitir o acesso a serviços públicos a partir do computador e de dispositivos móveis.
- No momento da edição desta matéria, o SAC Digital contabilizava 4,6 milhões de cidadãos cadastrados e mais de 8,5 milhões de atendimentos *on-line*, além de um portfólio de 493 serviços de agendamento virtual e 57 disponíveis de forma 100% remota.
- Com a ferramenta, surgiram novas facilidades *online*, como o RG Expresso, que permite ao cidadão solicitar virtualmente a reimpressão de carteira de identidade emitida há no máximo seis anos. Isso sem falar de serviços como CNH Definitiva, Segunda Via da Carteira de Habilitação, Matrícula Escolar Digital, Agendamento para travessia de Ferry boat, Carteira Digital de Trânsito e o SAC Mulher Digital, que oferece serviços de apoio na área de enfrentamento à violência doméstica e familiar, e de acesso a emprego e renda.

**8,5 milhões de atendimentos *on-line* foram feitos por meio do SAC Digital**

Elói Corrêa/GOV BA



**4,6 milhões de cidadãos estão cadastrados na plataforma**



**R\$ 109,5**  
**milhões**  
*é a economia direta gerada pelo*  
**SEI Bahia**

## Nossos processos eletrônicos



As rotinas administrativas do Estado nunca mais foram as mesmas depois do SEI Bahia, o sistema oficial de documentos e processos administrativos digitais. Veja só:

- Referência em todo o país, o SEI foi cedido gratuitamente ao governo baiano pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região. O Estado foi um dos primeiros do país a solicitar o *software*, em 2015. Em 2017, foi deflagrada a implantação.
- Ao permitir que unidades, mesmo distantes fisicamente, atuem de forma simultânea em um mesmo processo, o sistema tem colaborado para reduzir o tempo de realização das atividades.
- Do início da implantação até agora, já são quase 40 milhões de documentos cadastrados e 3,6 milhões de processos gerados no sistema.
- O Estado deixou de consumir mais de 547 milhões de folhas de papel, contribuindo para a preservação de aproximadamente 27 mil árvores adultas.
- Já a eliminação de despesas com aquisição de folhas de papel, grampos, capas de processos, impressão e transporte de material permitiu à máquina estadual economizar diretamente cerca de R\$ 109,5 milhões.
- A revolução mais recente gerada pelo sistema foi a implantação do módulo de peticionamento eletrônico. Com ele, o cidadão comum passou também usar o *software*, por exemplo, para iniciar requerimentos e juntar documentos aos autos dos processos que tramitam no Estado. Hoje, os cidadãos comuns no SEI Bahia já somam mais de 85 mil, cerca de 37 mil a mais que o contingente de usuários internos, formado por servidores estaduais.

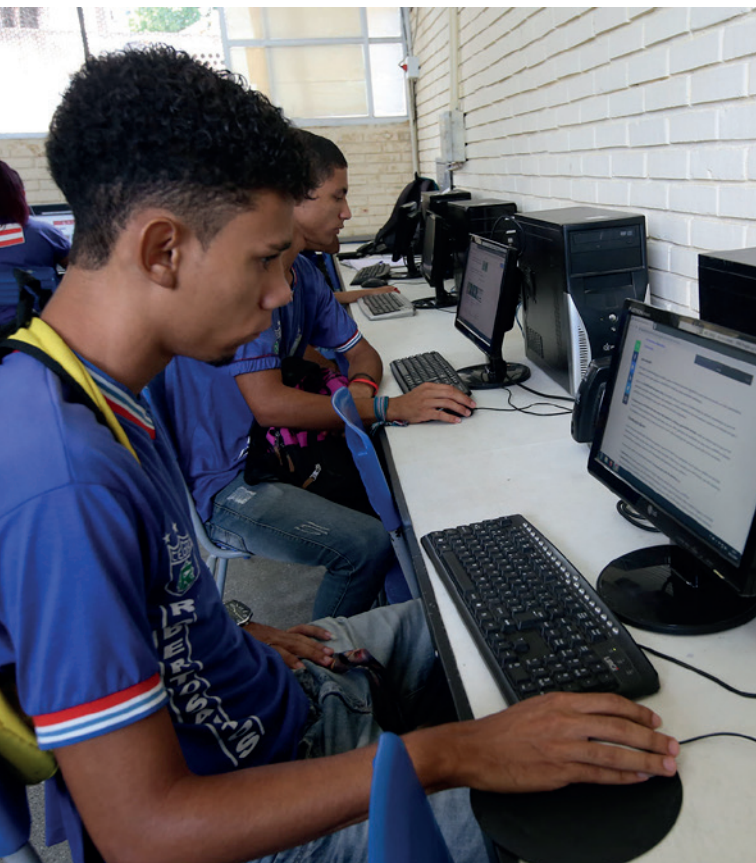
**27**  
**mil**

**árvores adultas**  
*foram preservadas com a*  
**tramitação eletrônica**  
*de processos no Estado*

AQUI TEM  
**INOVAÇÃO**

Uma rede mais veloz  
e econômica

Alberto Coutinho/GOV BA



Estudantes acessam a internet  
em escola estadual

Uma nova estratégia está permitindo ao governo baiano uma economia de 67% nos custos de contratação da Rede Governo, a rede digital que disponibiliza infraestrutura corporativa de comunicação de dados, com segurança integrada, para toda a administração pública estadual. No modelo da Rede Governo IV, a contratação deixou de ser unificada, com todos os serviços demandados por licitações específicas para os serviços de conectividade, solução de segurança Integrada e rede local (*switches*, equipamentos de *wi-fi6* e cabeamento).

A estratégia permitiu a participação de um número maior de empresas nas licitações, o que resultou em mais concorrência e preços mais vantajosos. Em paralelo, a gestão dos contratos passou a ser descentralizada, de modo que cada unidade demandante fica responsável pelo acompanhamento, fiscalização e pagamento dos serviços. Entre as vantagens trazidas pelo modelo da Rede Governo estão a disponibilização de maiores velocidades de conectividade, a agilidade nas entregas, com a inclusão dos provedores locais, e a possibilidade de fomento de emprego e renda nas regiões atendidas, além de uma maior adequação às necessidades de cada unidade.

O modelo da **Rede  
Governo IV**  
gerou uma economia de

**67%**

nos custos de  
contratação

## No pódio do *ranking* nacional

A Bahia é destaque no Índice de Oferta de Serviços Públicos Digitais desde que o *ranking* nacional foi criado pela Associação Brasileira de Entidades Estaduais e Públicas de Tecnologia da Informação e Comunicação (ABEP-TIC) em parceria com o Centro de Liderança Pública (CLP). Na primeira edição, em 2020, fomos o quarto

estado com a melhor classificação. Um ano depois, saltamos mais de 10 pontos, e conquistamos o segundo lugar, atrás apenas do Rio Grande do Sul. Em uma das dimensões da pesquisa – que foca exclusivamente na capacidade para a oferta de serviços digitais – conquistamos o primeiro lugar nos dois anos.

Divulgação Prodeb

Cerimônia de entrega do Índice de Oferta de Serviços Públicos Digitais





Previdência

# ENTRE RECORDES, INOVAÇÕES E AVANÇOS

**O**s números da Previdência Estadual de 2015 a 2022 falam por si sós. O Estado avançou no ritmo de concessão de pensões e aposentadorias, intensificou medidas de controle sobre benefícios irregulares e bateu recordes de volumes arrecadados por compensação previdenciária. Alterações importantes na legislação entraram em vigor ajudando a equalizar o déficit previdenciário e/ou ampliando direitos. Para completar, o período ainda foi marcado por novidades como a criação do PrevNordeste e a automatização gerada pelo RH Bahia. Saiba mais:

## Aposentadorias em ritmo acelerado

De 2015 a 2021, a média anual de concessão de aposentadorias cresceu 14,4% em relação ao período de sete anos imediatamente anterior (2008 a 2014), passando de 4.835 concessões para 5.585. A tendência de ganho de agilidade no trâmite dos processos de inativação no Estado é progressiva. Dentro dessa tendência, destaque para o recorde histórico obtido em 2020, quando foram concedidas 7.021 aposentadorias. Na

época, um mutirão promovido em plena pandemia, numa parceria com a Polícia Civil e as Secretarias de Educação e Saúde, viabilizou aposentadorias de 2 mil servidores em apenas três meses. Para completar, o trâmite dos processos foi dinamizado graças a um projeto itinerante que deslocou profissionais da Suprev para atuar lado a lado com as equipes de diversos órgãos, prestando apoio e orientação.

De **2015** a **2021**,  
a média anual de  
**concessão de aposentadorias**  
**cresceu**  
**14,4%**  
em relação ao período anterior

## Em sintonia com os direitos dos militares

A Bahia foi um dos primeiros Estados a se adequar à legislação federal que desvinculou os Policiais e Bombeiros Militares dos regimes previdenciários estaduais, concedendo às duas categorias direitos e deveres similares aos das Forças Armadas. Com regras específicas para inatividade, concessão de pensão por morte e alíquotas de contribuição, a reforma entrou em vigor nacionalmente em 2019. Em 2020, a Lei Estadual nº 14.265 instaurou o Sistema

de Proteção Social de Policiais e Bombeiros Militares do Estado, além de inovar com a criação do Fundo de Proteção Social dos Militares (FPSM), responsável de forma exclusiva pelo pagamento dos benefícios dos segurados das duas corporações. A gestão do novo fundo e do sistema ficaram a cargo da Suprev, que criou uma diretoria específica para assumir a atividade.

## Automatizando com o RH Bahia



Em 2019, quando o sistema RH Bahia entrou em produção em todo o Poder Executivo, automatizando mais de 90% dos processos de gestão de pessoas do Estado, as mudanças também chegaram à Previdência. Procedimentos ligados à concessão de benefícios e o processamento da folha de pagamento dos mais de 130 mil aposentados e pensionistas do Estado passaram a ser feitos por meio do *software* de padrão internacional. A partir daí, a Suprev contabilizou uma série de ganhos. Parametrizado de acordo com a legislação e as normas do Estado, o RH Bahia evita que procedimento, sejam efetuados de forma incompatível com os regramentos. A automatização também deu mais agilidade a processos e facilitou o acesso da Suprev a relatórios gerenciais que ajudam a identificar inconsistências e não conformidades.

## Compensação previdenciária em alta

De 2015 a 2021, a Previdência Estadual arrecadou mais de R\$ 2 bilhões em compensação previdenciária. A tendência de crescimento – visível desde 2006 – tornou-se ainda mais acentuada nas últimas gestões. De 2016 a 2020, a Suprev contabilizou cinco recordes históricos consecutivos nos valores anuais que retornaram aos fundos previdenciários.

A compensação previdenciária é uma contrapartida financeira paga pelo INSS às

previdências estaduais e municipais por valores pagos como aposentadoria ou pensão quando o servidor a que o benefício estava vinculado atuou antes na iniciativa privada. Os números positivos são fruto do aprimoramento na instrução dos processos e nas rotinas de trabalho implementadas pela Coordenação de Compensação de Créditos e Valores (CCCV) em parceria com o Tribunal de Contas do Estado.

Mais de **2** bilhões

*retornaram aos cofres do Estado*  
*via compensação previdenciária*

## Com o aval da ISO 9001

Em 2018, na esteira dos esforços de modernização da gestão pela qual a Suprev vem passando, a unidade gestora da Previdência Estadual foi certificada na norma ISO 9001:2015, chancela externa à eficácia do nosso Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), na preocupação contínua com a melhoria dos serviços a partir de rotinas documentadas e indicadores de resultados alinhados às expectativas dos usuários.

## Mais proteção com a PrevNordeste

Em 2015, o Estado tomou uma importante medida para contribuir com a autossustentabilidade e o equilíbrio financeiro da sua Previdência, ao instituir o Regime de Previdência Complementar (RPC). No ano seguinte, a Fundação de Previdência Complementar dos Servidores Públicos do Estado da Bahia (PrevBahia) começou a operar, oferecendo uma alternativa de proteção para o funcionalismo público. Já em 2018, a entidade – rebatizada de PrevNordeste – iniciou a atuação em outros estados, administrando os Regimes de Previdência Complementar nos estados de Sergipe e Piauí. Fundação pública de direito privado, sem fins lucrativos, a PrevNordeste administra atualmente quase R\$ 15 milhões em patrimônio, que se transformarão em benefícios para os participantes. Em 2021, a entidade ultrapassou a marca de 1.000 participantes.

Divulgação Saeb

### Assinatura do convênio de adesão do governo de Sergipe ao PrevNordeste





## Preparo para um novo ciclo

De 2015 a 2018, a Suprev realizou seis edições do Prepare-se – Programa de Preparação do Servidor para a Aposentadoria. Apoiado na exigência do Estatuto do Idoso, o programa tem o objetivo de orientar os funcionários públicos estaduais durante a fase de transição para

a aposentadoria, alertando para novas perspectivas, oportunidades e possibilidades que são abertas durante o novo ciclo de suas vidas. Depois de um período de recesso, o programa está sendo reformulado e já tem uma nova edição prevista para ocorrer em breve.

## Benefício retomado

Em 2020, o governo baiano começou a pagar pensões por morte a jovens universitários na faixa etária de 18 a 24 anos, filhos de servidores públicos estaduais falecidos a partir da edição da Reforma Estadual da Previdência (Lei 14.250, de 18/02/2020). A Bahia foi o único estado do Brasil a retomar o benefício

como parte das reformas para atender à promulgação, em âmbito federal, da Emenda Constitucional nº 103, de 2019. Antes, o filho do servidor estadual falecido só poderia receber pensão por morte até alcançar a maioridade civil, que é de 18 anos.

## Medidas de controle

De 2015 a 2021, a Suprev conseguiu contribuir para minimizar o déficit da Previdência também por meio de ações de controle do pagamento de benefícios irregulares, garantindo uma economia para os cofres públicos de R\$ 780 milhões. Uma das medidas de maior impacto tem sido a identificação de óbitos não-comunicados de beneficiários, seja por meio da prova de vida ou do cruzamento de dados no sistema, de modo a possibilitar

a reapropriação de valores pagos indevidamente. Destaque também para as auditorias na folha, que visam verificar incorreções nos cálculos dos pagamentos e os processos de reavaliação de benefícios concedidos em casos de cessação da incapacidade permanente que gerou a aposentadoria ou, ainda, nas situações nas quais o pensionista cônjuge ou companheiro de servidor falecido contraiu novo matrimônio.

**R\$ 780 milhões**

*foram economizados  
com medidas de  
controle do pagamento de  
benefícios irregulares*





**Governo do Estado da Bahia**

Secretaria da Administração