



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

ATA DA 19ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO - CONQUALI - REALIZADA EM 16 DE MARÇO DE 2021.

Às nove horas e trinta minutos do dia dezesseis de março de dois mil e vinte e um, através do Microsoft Teams, iniciou-se a 19ª Reunião Ordinária do Conselho de Qualidade do Serviço Público - Conquali, com a presença dos membros do Conselho. Edelvino da Silva Góes Filho, Secretário de Estado da Secretária da Administração, que presidiu a reunião, Antônio Félix Macedo Mascarenhas, representante da Secretaria da Fazenda, Maria Aparecida Fortes de Almeida Presidio, representante da Secretaria do Planejamento, José Muniz Rebouças representante da Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia - Prodeb, Flávio Machado Barbosa e Bruna Silva Santiago, representantes da Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC, Anderson Vasconcelos Prazeres, representante da Superintendência da Gestão e Inovação - SGI, Valéria Lucia Valverde de Oliveira e Litza Guimarães Lopes representantes da Casa Civil, Valdenor Cardoso da Ouvidoria Geral do Estado, Walter Palma da Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia, Marcelo Brandao da Assessoria de Comunicação da SAEB, Mariana Barbosa de Almeida, Coordenadora da Diretoria de Modelos Institucionais da DSG/SGI/SAEB, Juliana Rodrigues Carneiro, Coordenadora de Modelos de Parceria em Gestão da SAEB/SGI/DSG, Jonatas Silva do Espírito, Diretor de Pesquisas e os coordenadores Jackson Santos da Conceição e Rodrigo Barbosa de Cerqueira da Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia - SEI, Rodrigo Pimentel de Souza Lima, Diretor Geral do Detran, Thalita Ferraz Ribeiro e Ana Lúcia dos Santos Oliveira do Conquali. Iniciou-se a reunião com a posse do novo conselheiro titular, José Muniz Rebouças da Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia - Prodeb, publicado no Diário Oficial do Estado na edição de 10.02.2021. Em seguida Mariana Barbosa falou sobre a minuta do Decreto de Conselho de Usuários que foi encaminhada à PGE, em fevereiro de 2021 houve uma reunião com a participação do Conquali, SAEB/SGI/DMI, OGE e a Procuradora Geral, Dra. Alzeni Martins, onde houve a solicitação da inclusão de dispositivos relacionados aos Princípios da Administração Pública, a exemplo do Decreto Nº 654 de 2018 de Curitiba. Também foram feitos questionamentos sobre: 1 - como se dará o acompanhamento dos serviços pelo Conselho de Usuários; 2 - como será a primeira escolha dos representantes do conselho, uma vez que devem ser submetidos a processo eleitoral. A PGE ficou de enviar o processo administrativo à SAEB, com as sugestões tratadas na reunião. O presidente do conselho Dr. Edelvino Góes explicou que existem muitos estados que ainda são devedores da Lei 13.460. A Bahia está tendo debates intensos sobre o assunto, inclusive nas reuniões do Conselho da Qualidade do Serviço Público. A PGE foi acionada para fazer a sua análise e assim que finalizado esse trâmite, o Decreto será enfim tramitado para a Casa Civil. Dando continuidade a pauta Rodrigo Pimentel falou sobre o Compromisso de Modernização no Detran. Informou que o Governo do

Estado vem fazendo uma série de investimentos para melhoria do Atendimento realizado pelo Detran à população, desde 2018. Para tal, houve a transferência desse atendimento para os postos SAC, o que proporcionou melhoria na infraestrutura e qualidade de atendimento. A intensão é migrar mais serviços do DETRAN para a plataforma SAC Digital, que funciona como portal único de serviço do governo. Entre 2018 e 2020 houve um volume de 4.299.821 de atendimentos dos serviços: RENACH - Registro Nacional de Carteira de Habilitação e RENAVAM - Registro Nacional de Veículos Automotores. Os indicadores de atendimento de serviços do DETRAN-BA são: Emissão de CRLVe 2.200.000; Troca de Propriedade de Veículo - 457.493; Renovação de CNH - 381.908; Consulta Situação de Veículo - 320.231; Consulta Existência de Gravame - 230.000; Primeiro Emplacamento - 171.061; Primeira Habilitação - 134.807; Consulta Pontuação - 112.000; Consulta Resultado de Exame - 107.845; Emissão de CNH Definitiva - 83.965; Segunda Via de CNH - 40.085; Alteração de Dados Cadastrais (RENACH) - 31.379; Certidão de Prontuário do Condutor - 17.150; Alteração de Dados Cadastrais (RENAVAM) - 7.212; Permissão Internacional Para Dirigir - 2.941; Alteração de Endereço (RENAVAM) - 994; Alteração de Endereço (RENACH) - 750. O principal serviço virtualizado é a emissão do CRLVe, que antes era impresso nas dependências do DETRAN e enviado à residência do solicitante via correios, rotina que possuía uma série de entraves como: endereços desatualizados, furto de correspondências, alto custo com correspondência que girava em torno de 11 milhões por ano. Com a mudança para o modelo informatizado, gerou-se economia e facilidade para o cidadão (onde o documento pode ser acessado via celular). Mais de 50% do atendimento do DETRAN é emissão de CRLVe. Os demais atendimentos são mais complexos, e demandam a ida do cidadão ao Posto SAC. Alguns serviços não podem ser feitos 100% de forma virtual, necessitando de atendimento presencial. Logo a virtualização através do SAC Digital poderá trazer mais comodidade ao cidadão, como a identificação de dados cadastrais, pagamento de taxas, necessitando ir presencialmente ao órgão apenas para atividades específicas como coleta de biometria, vistoria, exame médico e pericial. Serviços digitizados representam 2.864.126 ou 66,61%: emissão de CRLVe 2.200.000; Consulta Situação de Veículo 320.231; Consulta Existência de Gravame 230.00; Consulta Pontuação 112.000; Emissão de CNH Definitiva 83.965; Consulta de Resultado de Exame 107.845; Segunda Via de CNH 40.085. A meta digitização até final de 2021 é de 94,54%, seguindo a ordem: Renovação CNH; 1ª Habilitação; Credenciamento de Idoso; Troca de Propriedade; 1º Emplacamento; Alteração dos Dados Cadastrais RENACH; Certidão Prontuário Condutor; Alteração dados cadastrais RENAVAM; Alteração de Endereço RENAVAM. Os conselheiros parabenizaram o Diretor Geral do Detran pela melhoria implantada. Em seguida Jonas Silva, apresentou a pesquisa SAC 2021. Atualmente essa pesquisa é feita cumprindo os seguintes moldes: tipo: web; periodicidade: contínua; duração: 365 dias por ano; amostra: milhares por semana; equipe de coleta: zero; processamento de dados: automático; apresentação: *dashboard* online. Essa adaptação foi possível graças aos agendamentos e cadastros do SAC, que se utilizam da confirmação por e-mail, gerando um *mailing* robusto. As tecnologias usadas para esse novo formato de pesquisa usa ferramentas *open source*, com custo zero. A SEI tem acesso aos dados do cidadão, mas para isso, foi assinado um termo de sigilo. O LimeSurvey dispara os convites para os cidadãos, que respondem a pesquisa. As respostas são armazenadas na Prodeb e projetada em um *dashboard* pela equipe da SEI. Esse trabalho foi feito em conjunto pelas equipes: SEI, SAC e Prodeb. O portal <https://infovis.sei.ba.gov.br/> é um canal de comunicação, com o cidadão baiano, mantido pela SEI, que integra diferentes *dashboards*. Está disponível o *dashboard* das pesquisas SAC através do link https://infovis.sei.ba.gov.br/pesquisa_sac/. A ideia é que o *dashboard* sirva de ferramenta de gestão para os gestores governamentais

possibilitando melhoria contínua do serviço. Informou que há uma solicitação do Corpo de Bombeiros para realização de pesquisas de satisfação e está em fase de testes com disparo de convites via WhatsApp (uma vez que o cidadão liga para o 190 e tem seu telefone cadastrado). Informou que está sendo realizada pesquisa de satisfação no Hospital Prado Valadares de Jequié. Dr. Edelvino Góes acrescentou que qualidade do serviço é uma percepção entre o serviço esperado e o serviço realizado e que desde o início do CONQUALI a SEI foi envolvida e bons frutos estão sendo colhidos. Valdenor Cardoso (OGE) solicitou apoio à SAEB para inclusão de um balcão de atendimento presencial no Posto SAC do Salvador Shopping. Flávio Machado (SAC) esclareceu que essa solicitação está em atendimento avançado. Falou sobre algumas particularidades da visão do cidadão em cenário pandêmico, como por exemplo, não conseguir agendamento para uma data próxima (isso ocorre pela limitação de cotas diárias de atendimento nos Postos SAC, uma vez que houve redução de 40% a 50% de pessoas circulando dentro do posto, em decorrência de medidas de biossegurança). Quando a pesquisa era executada de forma presencial, era coletada uma amostra dos atendimentos realizados. Hoje 100% das pessoas que realizam algum procedimento no SAC tem a oportunidade de fazer parte pesquisa, respondendo o questionário enviado por e-mail. Bruna Santiago fez uma pequena apresentação do Plano de Ação proposto pela SAC para cumprimento em 2021. O fluxo de trabalho e execução se dá da seguinte forma: avaliação do *dashboard*, análise dos comentários, envio dos comentários para todos os gerentes de forma individual, *feedback* dos gerentes com propostas de melhorias a nível operacional, tático e estratégico. Dando continuidade a pauta Anderson Vasconcelos falou sobre o Projeto Esteira de Transformação Digital, que tem como objetivo a integração do SAC Digital com o SEI BAHIA. No SAC Físico, o cidadão transmite a requisição do que ele deseja e entrega da documentação exigida, na sequência há o processamento da requisição (por diversos sistemas e fluxos) e a destinação ao cidadão do produto solicitado. Trazendo essa rotina para o SAC Digital, o cidadão acessa através de login, preenche os dados solicitados pelo sistema, entrega os documentos exigíveis, em seguida ocorre o processamento da requisição por diversos sistemas e fluxos com pontos de controle que informam o andamento do processo e por fim o cidadão recebe o produto. Uma vez bem conhecido e definido o Processo de Negócio, é possível iniciar o planejamento e execução do processo de Automação. Deve-se analisar o grau de complexidade e a relação custo x benefício do serviço. A automação pode ser parcial (com presença da ação humana) ou total (ponta a ponta). Quanto mais se afasta a ação humana (atividade do servidor) maior se torna complexidade da automação e mais caro o processo de automação. É necessário trabalhar a integração SEI BAHIA x SAC DIGITAL. Existe um catálogo de serviços no SEI BAHIA para consumo, que também pode proporcionar integração com sistemas legados (como por exemplo, o RH Bahia). Exibiu o passo a passo de uma integração já existente com o INEMA (Integração SEI X CERBERUS). As vantagens desse tipo de implantação são: flexibilidade para as diferentes regras de negócio e necessidade dos órgãos; garante a correta escolha do tipo processual e tipos de documentos no SEI BAHIA, fundamental para ativação dos sinalizadores de andamento do processo; permite padronização na geração de pontos de controle com disparo de e-mail informando ao cidadão; torna fácil o entendimento e simplifica a utilização para os diversos níveis de usuários dos serviços; possibilita embarcar estatísticas específicas de atendimento ou produtividade de acordo com a necessidade através de painéis de gestão; flexibilidade na definição dos fluxos de processo. Está em experimentação com a UESB em fase piloto. Nada mais havendo a tratar, Edelvino da Silva Góes Filho, Secretário de Estado da Secretaria da Administração e Presidente do Conselho, encerrou a reunião e eu Ana Lucia dos Santos Oliveira, Assistente do Conselho, lavrei a presente ata, que será assinada pelos Senhores Conselheiros, após lida e aprovada.

Salvador, 16 de março de 2021.

Conselheiros participantes:

Edelvino da Silva Góes Filho

Anderson Vasconcelos Prazeres

Antônio Felix Macedo Mascarenhas

Bruna Silva Santiago

Flávio Machado Barbosa

José Muniz Rebouças

Litza Guimaraes Lopes

Maria Aparecida Fortes de Almeida Presidio

Valdenor Cardoso

Valeria Lúcia Valverde



Documento assinado eletronicamente por **Edelvino da Silva Goes Filho, Secretário**, em 16/06/2021, às 15:21, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



Documento assinado eletronicamente por **Flavio Machado Barbosa, Diretor Superintendente**, em 16/06/2021, às 15:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



Documento assinado eletronicamente por **Jose Muniz Reboucas, Diretor Executivo**, em 16/06/2021, às 15:24, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



Documento assinado eletronicamente por **Anderson Vasconcelos Prazeres, Superintendente**, em 16/06/2021, às 17:02, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



Documento assinado eletronicamente por **Valéria Lúcia Valverde de Oliveira, Coordenador**, em 17/06/2021, às 09:13, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



Documento assinado eletronicamente por **Juçara Gonçalves Reis, Coordenador I**, em 17/06/2021, às 15:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



Documento assinado eletronicamente por **Valdenor Moreira Cardoso, Assessor Especial**, em 17/06/2021, às 15:15, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



Documento assinado eletronicamente por **Dilma Santana de Jesus, Assessor Planejamento e Gestão**, em 17/06/2021, às 15:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Felix Macedo Mascarenhas, Superintendente**, em 21/06/2021, às 10:28, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



Documento assinado eletronicamente por **Litza Guimarães Lopes, Assessor de Planejamento e Gestão**, em 21/06/2021, às 10:54, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://seibahia.ba.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **00031824562** e o código CRC **AE72D169**.

Referência: Processo nº 009.0158.2021.0007908-

21

SEI nº 00031824562