



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

## **ATA DA 22ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO - CONQUALI - REALIZADA EM 14 DE DEZEMBRO DE 2021.**

Às nove horas e trinta minutos do dia quatorze de dezembro de dois mil e vinte e um, através do Microsoft Teams, iniciou-se a 22ª Reunião Ordinária do Conselho de Qualidade do Serviço Público - Conquali, com a presença dos membros do Conselho: Tatiane Cezar Pereira, Chefe de Gabinete da Secretária da Administração, que presidiu a reunião, Hélio Oliveira Queiroz, representante da Secretaria da Fazenda, Dilma Santana de Jesus, representante da Secretaria do Planejamento, Flávio Machado Barbosa e Bruna Silva Santiago, representantes da Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC, Anderson Vasconcelos, representante da Superintendência da Gestão e Inovação - SGI, Valéria Lucia Valverde, representante da Casa Civil, Jonival Lucas Junior e Valdenor Cardoso, representantes da Ouvidoria Geral do Estado, José Muniz Rebouças representante da Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia - Prodeb, e os demais convidados: Marcelo Brandão da Assessoria de Comunicação da SAEB, Anderson Barbosa Souza, Igor Oliveira Takenami e Victor Antônio Almeida Lobo da Diretoria da Transformação Digital SGI/SAEB; Luis Fernando de Carvalho, Diretor de Gestão Estratégica de TIC da SGI/SAEB; Geisiane Rocha de Souza, Juçara Gonçalves Reis e Lilian Silva Valverde Lima, da Ouvidoria Geral do Estado; Thalita Ribeiro e Ana Lúcia dos Santos Oliveira assistentes do Conquali. A reunião foi iniciada com informe sobre o novo modelo da rede Governo IV, por Fernando, que mostrou o andamento: processo aberto (1), processo de análise DGE (3), Processo de Diligência (2), Em contratação (5), Contratos Efetivados (6), Serviço Implantado (3), Sem processo (10) e Implantação solicitada (5). Informou sobre a confecção da Cartilha Informativa da Rede Governo IV que contém informações tais como: implicações nas diferenças do modelo de gestão, pontos críticos que as unidades precisam se preocupar (como por exemplo, questões contratuais, antes sob domínio e gestão apenas da SAEB), que tem o propósito de ajudar aos órgãos a fazer a gestão mais efetiva desse projeto. Luís informou que a próxima análise a ser feita pela equipe, é a tradução em valores financeiros da economia gerada pela Rede Governo IV. Na sequência, o Ouvidor Geral Jonival Torres fez uma breve introdução, informando que a Ouvidoria Geral fez algumas reuniões, realizando algumas parcerias e fortalecendo a rede de ouvidores setoriais. Nas equipes setoriais existe muita rotatividade; com a finalidade de continuidade no serviço, foi confeccionada uma cartilha, de linguagem simples e fácil, para que os servidores conheçam os processos de trabalho e atuem corretamente nas manifestações. Houve mudanças informativas: no portal da ouvidoria, no programa TAG (suporte as ouvidorias e usuários). Jonival Torres em seguida informou sobre o processo de institucionalização do Conselho de Usuário do Serviço Público, onde foi enviado para as secretarias SJDHDS, SEC, SESAB, SAEB, SEPLAN, SSP e SEINFRA a Minuta de Ato Normativo; foram recebidas duas manifestações: SSP (resposta favorável) e SEPLAN

(não acha pertinente a participação). Além disso, o Ouvidor falou do fortalecimento de parceria com diversos órgãos e instituições, como: Prodeb, SEPROMI, SECULT, entre outros. Tatiane Cezar parabenizou a apresentação e ações da OGE. Dando continuidade a pauta Igor Takenami apresentou o Plano da Transformação Digital e Expectativas para 2022. Esclareceu o papel da Coordenação Executiva de Transformação Digital que é Promover a Transformação Digital para melhorar a prestação do serviço público ao Cidadão e sua relação com o Estado. Existe um trabalho de cooperação entre a CTD, SAC e Prodeb e um dos marcos dessa coparticipação é o fato do SAC Digital alcançar o 2º lugar no Índice Geral da ABEP-TIC de oferta de serviços públicos digitais dos governos estaduais e distrital (saltando de 4º em 2020 para 2º lugar em 2021). Esse índice está se tornando o pilar de eficiência da máquina pública que integra o ranking de competitividade dos estados, realizado anualmente pelo CLP – centro de liderança pública. Existem 4.3 milhões de cidadãos cadastrados e 8 milhões de atendimentos feitos na plataforma digital. Destacando a implantação de alguns serviços como: DETRAN (2ª via de CNH, CNH Definitiva, PID, CDT), Matrícula Digital 2021, Agendamento Ferry Boat (hora marcada), Regularização Fundiária, SAC Mulher, Doação de Sangue, Melhoria RG Expresso (será implantado nas próximas semanas) e tem o intuito de conduzir o cidadão a fazer o RG expresso online, ao invés de solicitar 2ª via nos postos presenciais). Na evolução da plataforma, podemos evidenciar: pesquisa de satisfação de serviços, novo IDM (*identity management* ou identidade de acesso - economia de pelo menos 14 milhões em licença de usuários), LGPD e facilita SAC Digital (portal com conteúdo do SAC Digital). Algumas ações foram: reestruturação da CTD, migração do Atende para Prodeb e adesão a rede gov.br (termo assinado em outubro de 2021). A CTI vai trabalhar em 2022 com três grandes focos: digitização de serviços (o SAC Digital é a principal ferramenta), engajamento (entre pessoas) e governança (galgada em valores e resultados). Na visão da digitalização de Serviços, podemos citar: integração SEI x SAC Digital (estratégico para adesão de órgãos importantes a plataforma) a CTI está em constante contato com Hélio Queiroz e Antônio Felix, uma vez que a SEFAZ possui muitos processos dentro do SEI, atendimento ao cidadão: prova de vida digital (parceria com rede gov.br e videoconferência do SAC – a proposta é que seja feita por aplicativo digital através de validações e reconhecimento facial); novos canais de interação (Whatsapp e Outros – previstos para o primeiro semestre de 2022); aposta em serviços de empresas independentes e privadas (Embasa, Coelba e Cartórios - e canal de serviços de conveniência ao cidadão: entrega de documentos em casa - Correios e passagem de ônibus intermunicipais – clickbus – ver o SAC Digital como *marketplace* de conveniência, trazendo comodidade ao cidadão). Quanto à digitização da plataforma, os principais tópicos são: login integrado ao gov.br (integração do SAC Digital com serviços do governo federal); novo motor de busca (busca fonética, semântica e relevância); redirecionamento (estratégia de adesão dos órgãos a plataforma); nova experiência de usuário – interface (orquestrador de serviço, integrado ao guia de serviços do estado, uso de publicidade). Sobre engajamento, os principais pontos de atuação para 2022, são: parceria com a SUCESU que é uma associação que reúne os CIO's dos órgãos públicos e empresas privadas, criação do núcleo de gestão de mudanças na CTD, (informação, capacitação e workshops junto aos órgãos, promoção de eventos, encontros e parcerias, projetos para engajamento da sociedade através de canais digitais como PODCAST, youtube e redes sociais), parceria com Universidades e Startups (incentivo ao desenvolvimento de soluções e novos canais digitais – Hackathons, abertura da API do SAC Digital e assistentes virtuais); foco em inovação com o controle de acesso digital. Igor Takenami falou sobre Governança nos projetos da CTD, que são: decreto do SAC Digital (publicação e formalização do comitê executivo da plataforma SAC DIGITAL e construção dos instrumentos normativos);

observatório virtual da TD (economia e impacto da TD no Estado e avanços e meta na digitalização dos serviços do estado); e metodologia e processos para digitalização de serviços (evolução contínua do processo de digitalização, reforçar o uso do CRM pelos órgãos e avaliação de custo e priorização de serviços - plano executivo para 2022). José Muniz Rebouças comentou sobre a apresentação, informando que será necessário investimento em infraestrutura, para promover a transformação digital no Governo da Bahia. Na sequência, Vitor Lobo iniciou apresentação sobre Metodologia de Priorização de Serviços Públicos para Digitalização. O fluxo de trabalho, para esse levantamento segue as seguintes etapas/tarefas: pesquisa de inventário de serviços (definindo a matriz de priorização); entendimento e aprofundamento dos serviços junto ao órgão (delimitação do *ranking* de prioridades através de análises e diagnósticos – levantamento do *as is*); modelagem do serviço melhorado (projeção do *to be* – desenhando a nova experiência do cidadão e avaliação de custos – podendo ocorrer repriorização do serviço) e monitoramento da performance do serviço digitalizado (fechado o ciclo e tendo como referência o PDCA). Vitor apresentou a matriz de priorização de serviços dividida em três níveis de atendimento (baixo, médio e alto) e dois pilares de avaliação: valor agregado e maturidade tecnológica. É feita a ponderação de dados (quando atribui um dado numérico a uma ocorrência) através da distribuição das faixas por subcritérios. A pontuação resultante do serviço é avaliada em uma escala de pontuação do indicador de nível de prioridade. Para melhor gestão dessas informações foi feito um BI, com dashboard para gestão das informações. Flávio parabenizou a equipe da SGI e reforçou sua disponibilidade na parceria CTD e SAC. Valéria, Luís Fernando e Hélio mencionaram das dificuldades atuais para retenção de recursos humanos na área de TIC e a necessidade de enfrentamento deste cenário. Nada mais havendo a tratar, Tatiane Cezar Pereira, chefe de gabinete da Secretaria da Administração, 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, 14 de dezembro de 2021.

Conselheiros participantes:

Tatiane Cezar Pereira

Anderson Vasconcelos Prazeres

Bruna Silva Santiago

Dilma Santana de Jesus

Flávio Machado Barbosa

Hélio Oliveira Queiroz Júnior

Jonival Lucas Junior

José Muniz Rebolças

Valdenor Cardoso

Valeria Lúcia Valverde