



ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI – REALIZADA EM 20 DE MARÇO DE 2018.

1 Às nove horas e trinta minutos do dia vinte de março de dois mil e dezoito, na Sala de Reunião do
2 Gabinete da Secretaria da Administração, no Centro Administrativo da Bahia, iniciou-se a 8ª
3 Reunião Ordinária do Conselho de Qualidade do Serviço Público - Conquali, com a presença dos
4 membros do referido Conselho, Edelvino do Silva Góes Filho, Secretário da Administração e
5 Presidente do Conselho, que presidiu a reunião, Antônio Felix Macedo Mascarenhas,
6 representante da Secretaria da Fazenda, Dilma Santana de Jesus, representante da Secretaria do
7 Planejamento, Ana Luiza Sodré de Aragão Vasconcellos, representante da Casa Civil, Samuel
8 Pereira Araújo, representantes da Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia –
9 Prodeb, Nilza de Carvalho Rios, representante da Superintendência de Atendimento ao Cidadão -
10 SAC, Milton de Souza Coelho Filho, representante da Superintendência da Gestão e Inovação –
11 SGI, Juçara Gonçalves Reis, representantes da Ouvidoria Geral do Estado, Danilo da Silva Santos,
12 Coordenador da DGE Diretoria de Gestão Estratégico, Márcia Hlavnicka, Diretora de
13 Desenvolvimento de Projeto, Carla Santiago, Diretora Operacional do Serviço e Cynthia Ferreira,
14 Coordenadora da SAC, Armando Castro, Diretor de Pesquisas da Superintendência de Estudos
15 Econômicos e Sociais da Bahia – SEI, Glauber Assunção, Líder Técnico TIC do DETRAN-BA,
16 Anderson Vasconcelos Prazeres, Líder do Projeto SEI na SAEB, Gustavo Kalid, Coordenador da
17 Ouvidoria Geral do Estado, representantes da Coordenação Técnica do Conquali/SGI/SAEB,
18 Flávia de Deus Barros e a Assistente do Conselho, Ana Lucia dos Santos Oliveira. Iniciou-se a
19 reunião com a leitura da ata da 7ª reunião Ordinária do Conselho, ocorrida dia 13/12/2017, a qual
20 foi aprovada e assinada por todos os presentes. Seguindo a pauta foi apresentado por Anderson
21 Vasconcelos Prazeres, líder do Projeto SEI na SAEB, o andamento do projeto e os processos
22 implantados na 1ª, 2ª e 3ª onda totalizando 51 processos implantados: O projeto está com 16654
23 usuários cadastrados e 1993 capacitados, o projeto foi implantado em 7656 unidades de diversos
24 órgãos, apresentou os processos previstos para implantação em abril, maio e junho para a 4ª, 5ª e
25 6ª onda. Falou-se do workshop SEIBahia que será realizado dia 27/03/2018 às 9h no Auditório do
26 COI- Centro de Operações e Inteligência. Em seguida Danilo da Silva Santos, Coordenador da
27 DGE Diretoria de Gestão Estratégico, apresentou a carta de serviços públicos baseada na lei
28 13.460/2017 de 26 de junho de 2017, trata-se de um repositório central que disponibiliza
29 informações para diversos meios eletrônicos, foi mostrado o ciclo das informações dos serviços
30 públicos: manter as informações sobre os serviços públicos atualizadas em um repositório,
31 disponibilizar as informações para o portal e outras plataformas, facilitar o acesso às informações,
32 monitorar as informações visando melhoria contínua dos serviços públicos. Com base no modelo
33 de gestão as responsabilidades definidas para o SAC: disponibilizar orientações aos órgãos,
34 acompanhar a inserção de informações na carta de serviços; para o Servidor Responsável do
35 Órgão: orientar e delegar a inserção das informações a outros servidores, validar as informações
36 inseridas; para os Servidores que conhecem os serviços: inserir as informações dos serviços na
37 carta. O endereço do repositório da carta de serviços é o
38 <http://www.inova.sae.ba.gov.br/servicos>, estes dados serão replicados para o Cidadão 360 com o
39 objetivo de facilitar as informações referentes aos serviços públicos para o cidadão. A
40 representante da Secretaria do Planejamento, Dilma sugeriu associar como responsável o órgão



ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI
REALIZADA EM 20 DE MARÇO DE 2018. (CONTINUAÇÃO)

vinculado ao processo e não a pessoa para garantia de continuidade e sustentação. Dando continuidade a pauta foi apresentada pela Diretora Nilza Rios a implantação do Sistema de Gestão da Qualidade em 5 postos do SAC, Pau da Lima, Barra, Comércio, Candeias e Bela Vista, a mesma enfatizou os benefícios após implantação tais como: processos bem definidos, procedimentos descritos de forma a facilitar a gestão do conhecimento organizacional, indicadores definidos e monitorados para facilitar a tomada de decisões, identificação de falhas ou gargalos nos processos que são tratados, como não conformidades de forma a identificar a causa raiz do problema e tomar ações que evitem a recorrência, melhoria contínua promovida pelo sistema de gestão da qualidade, no menor tempo e com o menor custo. Apresentou também os processos de consultorias voltada para Certificação ISO 9001 nos órgãos: Ouvidoria Geral do Estado – OGE, Casa Civil, SAEB/ Diretoria Administrativa – DA, SAEB /Junta Médica Oficial da Bahia, Superintendência de Defesa do Consumidor - PROCON, SAEB / Superintendência de Previdência – SUPREV. Em seguida o Coordenador da Ouvidoria Geral do Estado Gustavo Kalid, apresentou o projeto de Certificação ISO 9001: 2015 na OGE, o sistema de gestão tem como escopo os processos: planejamento estratégico, política da qualidade, objetivos da qualidade, monitoramento dos objetivos da qualidade, escopo do SGQ, macroprocesso OGE, procedimentos. Apresentou a política de qualidade alinhada aos objetivos, indicadores, pesquisa de satisfação. Dando continuidade o Líder Técnico TIC do DETRAN-BA, Glauber Assunção, apresentou projeto de melhoria TIC DETRAN: Portal institucional Web, portal de serviços Web, APP DETRAN, DETRAN ALERTA, ITIL nos serviços de suporte, implantação de metodologia Ágil para desenvolvimento de sistemas, replicação da base de dados para a plataforma baixa, mineração/qualificação dos dados, B.I., readequação de políticas de segurança da informação, gestão de processos, portal de Sistemas interno DETRAN, totens, talonário eletrônico. O representante da Secretaria da Fazenda, Antônio Felix perguntou como está a integração das informações entre Delegacias e Detran que o processo tinha muitos problemas, inclusive na SEFAZ, se houve melhoria? Glauber Assunção informou que os processos atualmente estão integrados, as informações são imediatas, assim que o boletim é registrado o Detran recebe as informações imediatamente. Em seguida foi apresentada pela Diretora Nilza Rios a pesquisa de satisfação realizada na Ouvidoria da rede SAC. O grau de satisfação quanto ao atendimento ficou com 61,7%, quanto à qualidade da resposta 57,1% e quanto ao prazo de resposta 53,9%. Foi enfatizado o plano de ação para tratamento tais como: Ouvidoria Ativa Presencial: visitar os Postos SAC Capital e RMS, trabalho de campo objetivando levar a ouvidoria para mais perto do cidadão, trazendo melhorias para os processos de atendimento e identificando possíveis gargalos nos fluxos dos serviços; Ouvidoria Ativa Atendimento Telefônico: realizar atendimento via telefone, utilizando uma amostra de 10% das manifestações registradas com os maiores percentuais de reclamações; alteração do questionário da Pesquisa de Satisfação: pontuar as perguntas de modo que o cidadão entenda que é a avaliação da Ouvidoria e não do serviço que foi prestado no Posto. Apresentou-se também a pesquisa de satisfação realizada nos hospitais: HMV - Hospital Manoel Victorino, nº de ligações: 1.149, amostra: 428, dias de coleta: 9; HRDLEM- Hospital Reg. Dep. Luís Eduardo Magalhães, nº de ligações: 3.013, amostra: 735, dias de coleta: 23 e HEM- Hospital Estadual da Mulher, nº de ligações: 1.573, amostra: 669, dias de coleta: 18. O resultado geral de satisfação em relação às instalações físicas, climatização, limpeza, mobiliário e



**ATA DA 8ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI
REALIZADA EM 20 DE MARÇO DE 2018. (CONTINUAÇÃO)**

83 iluminação foi de 81,7% para HMV, 76,7% para o HRDLEM 97,9% para o HEM; em relação ao
84 nível de satisfação referente ao atendimento prestado pelos hospitais foi considerado, 95,6% para
85 HMV, 80,8% para o HRDLEM e 95,8% para o HEM. Na questão "indicaria a unidade de saúde
86 para outra pessoa" 99,1% para HMV, 94% para o HRDLEM e 99,4% para o HEM. Nada mais
87 havendo a tratar, Dr. Edelvino da Silva Góes Filho, Secretário da Administração e Presidente do
88 Conselho, encerrou a reunião e eu Ana Lucia dos Santos Oliveira, Assistente do Conselho, lavreia
89 a presente ata, que será assinada pelos Senhores Conselheiros, após lida e aprovada. Salvador, 20
90 de março de 2018.

91 Edelvino da Silva Góes Filho _____
92 Antonio Félix Macedo Mascarenhas _____
93 Dilma Santana de Jesus _____
94 Ana Luiza Sodré de Aragão Vasconcellos _____
95 Samuel Pereira Araújo _____
96 Nilza de Carvalho Rios _____
97 Milton de Souza Coelho Filho _____
98 Juçara Gonçalves Reis _____