



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

ATA DA 31ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI

REALIZADA EM 26 DE MARÇO DE 2024

Às 9h30 do dia 26 de março de 2024, por meio da Microsoft Teams, iniciou-se a 31ª Reunião Ordinária do Conselho de Qualidade do Serviço Público - Conquali, com a presença dos membros do Conselho: Edelvino da Silva Góes Filho, Secretário da Administração do Estado da Bahia – SAEB, que presidiu a reunião; Antônio Felix Mascarenhas, representante da Secretaria da Fazenda – SEFAZ; Valnei Damasceno de Almeida, representante da Secretaria do Planejamento – SEPLAN; Flávio Machado Barbosa e Bruna Silva Santiago, representantes da Superintendência de Atendimento ao Cidadão – SAC; Luís Fernando Carvalho Leite e Igor Oliveira Takenami, representantes da Superintendência da Gestão e Inovação – SGI; Carolina Carvalho Fraga, representante da Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia - PRODEB; Valéria Lúcia Valverde, representante da Casa Civil; Andréa Montenegro, representante da Ouvidoria Geral do Estado – OGE. Também estiveram presentes Rodrigo Pimentel e Ricardo Veloso, representantes do Detran; Alexandra Aquino e Lúcio Pisani, representantes da DGQ/SAEB; Fabyano Teixeira, Maria Dulce Barretto e Marília Mattos, assistentes do Conquali e demais convidados. Com as boas vindas, Edelvino da Silva Góes Filho iniciou a reunião, cedendo espaço para a apresentação de Igor Oliveira Takenami, Coordenador de Transformação Digital - CTD/SAEB. Com o primeiro tema da pauta, Transformação Digital, relembrou o lançamento da plataforma BA.GOV.BR, que nasceu a partir da plataforma do SAC Digital, e teve lançamento em 1º de novembro de 2023. A ideia junto a Secom estrategicamente é unificar as identidades digitais de governo, criando uma única identidade e, assim, unificando todos os canais existentes. Numa primeira etapa, destacou os serviços digitais, além das notícias e informações. Nas próximas etapas que estão em execução, virão todos os sites institucionais. Takenami ressaltou que a campanha é toda voltada para o digital, onde o digital não tirará o físico do ar. Trouxe para a apresentação o vídeo da primeira campanha, feita no lançamento da plataforma para melhor entendimento do BA.GOV.BR. mencionou que a Bahia teve classificação no TOP 3 do prêmio iBest, com a marca ainda do SAC Digital, e ganhou o prêmio na votação popular. Apresentou o gráfico com o índice ABEP-TIC, onde expôs a capacidade de serviço, demonstrando que a plataforma sempre foi premiada e a Bahia sempre foi destaque desde 2020, ano de criação do prêmio. Atualmente, 5,2 milhões de cidadãos são cadastrados no BA.GOV.BR, o que corresponde a mais de 1/3 da população baiana e já chegam a 18 milhões de atendimentos digitais, em torno 3.480 cidadãos ativos e mais de 550 serviços digitais. O Detran é o órgão que mais tem serviços recrutados na plataforma e é também o que mais tem serviços digitais. Dentre eles, o serviço mais executado é o da carteira de identidade do Instituto Pedro Melo da SSP. No extrato de gênero de uso da plataforma, os homens representam 52,48% e as mulheres 47,52%, com média de idade de 40 anos. Salvador, Lauro de Freitas, Camaçari, Feira de Santana e Vitória da Conquista formam o TOP 5 de cidades que mais utilizam a plataforma. Entre 2019 e 2020 houve um grande aumento na procura da plataforma, que teve como agente causador a pandemia e, nesse período, cerca de 300 a 500 mil atendimentos. Em 2022, com a chegada das vacinas, os atendimentos caíram e estabilizaram. Em 2023, com o novo governo, houve um crescimento demasiado onde a plataforma conseguiu alcançar e fechar o ano com um índice maior que o da pandemia. Dando continuidade, foi apresentado um gráfico do ano de 2024 com crescimento de 30% em cima dos 600 mil atendimentos que fechou o ano de 2023. A previsão é que até dezembro se alcance a meta de 900 mil atendimentos. Takenami mencionou que a principal parceira

é a Prodeb, responsável por toda a parte tecnológica da plataforma unida ao time da Secretaria de Comunicação, responsável por toda essa campanha. A questão da comunicação, de enxergar o BA.GOV.BR como um produto digital, não só como política de governo, mas que potencializa a imagem do governo, que é um diferencial. A Bahia sempre foi pioneira numa visão tecnológica da plataforma. Parabenizou a Prodeb e informou que agora, com a Secom, também passamos a ser pioneiros em enxergar isso como um produto digital. Todo esse marketing já está sendo observado pelos outros estados e provavelmente será seguido pelos mesmos. Dentro dessa linha, iniciou-se um trabalho chamado de “Campanha de Cauda Longa”, onde são utilizadas campanhas digitais específicas; uma delas é o IPVA. Onde se sabia dos 15% de desconto até 15 de fevereiro e, desta forma, criou-se uma campanha para utilizar a plataforma e poder quitar esse débito antecipado com um resultado bastante satisfatório. Também já existem as campanhas por televisão, rádio e outdoor. A idéia é criar uma identidade digital forte, não só para serviço, mas também para informação e mostrando o que o governo está fazendo para o cidadão. O coordenador agradeceu aos parceiros e apontou que o sucesso da plataforma não é apenas da SAEB e sim de todos os parceiros; é um sucesso da estratégia do governo. Em seguida, Rodrigo Pimentel, Diretor Geral do Detran - BA, iniciou a apresentação do segundo tema: CNH, Atendimento Remoto e Validação da Biometria dos Serviços – Detran. Informou que faria uma sucinta apresentação e cederia a palavra para Ricardo Veloso, Coordenador de TI-Detran. Rodrigo Pimentel iniciou informando sobre a Validação Biométrica, serviço que está sendo implantado em todo o estado e que trará mais segurança para os serviços da Ciretran e SAC. Informou que em Porto Seguro, município onde foi inaugurado a Ciretran recentemente, já conta com este serviço, que praticamente zera a fraude, porque ele obriga que o servidor e o cidadão sejam validados antes e após a realização dos serviços, o que gera bastante segurança nos serviços relacionados a veículos e habilitação. A seguir, informou que Ricardo falaria também acerca do Autua, novo sistema contratado do Cepro, para fazer tanto a parte de fiscalização, como também todo o processo da infração de trânsito, desde a sua autuação, a defesa prévia, recurso Jari, até chegar ao Cetran, tudo de forma eletrônica. Ele mencionou o serviço CNH em Casa, que foi lançado neste mesmo dia, onde no começo da manhã já haviam dez serviços com pedidos de entrega em domicílio, desta forma estando em pleno funcionamento. Por fim, apontou o Mago (modo de apoio aos gestores operacionais), ambiente corporativo que terá como função dar apoio e padronização para os coordenadores dos Ciretrãs de todo o estado, que também será apresentado por Ricardo. Rodrigo agradeceu a oportunidade ao Conquali, parabenizou o secretário e cedeu a palavra a Ricardo, que iniciou a apresentação falando sobre a Transformação Digital, onde indicou que 90% dos serviços oferecidos no portal do Detran foram utilizados tanto os serviços de veículos quanto de habilitação e parceiros; informou que estão sendo migrados para o BA.GOV a idéia é centralizar tudo nesta plataforma. Com estes serviços disponibilizados, autenticados através do GOV.BR, e todos hierarquizados com as contas ouro, prata e bronze, com essa base, o cidadão tem acesso ao serviço ou não. Em relação à biometria facial foi implantada uma prova eletrônica, onde o cidadão fará a biometria no início e ao final da prova, assim como atendentes e médicos. A intenção é que o Detran seja visto como um órgão de segurança elevada. Ricardo lembrou o licenciamento integrado, parceria com a Saeb, Prodeb e Sefaz e sobre o Autua, onde existe a ferramenta BAT (Boletim de Acidente de Trânsito), com previsão e observação para enviar mensagens para os condutores em determinadas ocasiões, nos períodos sazonais é possível avisar em quais localidades o Detran consegue fiscalizar, cuidar do trânsito e dos condutores. Informou que a CNH em Casa acabou de ser implantada, onde os Sacs do interior estão liderando em relação à solicitação deste serviço. Sobre o Mago, plataforma que consegue cruzar as informações e os dados do Detran para que se consiga ter acesso rápido às essas informações e identificar pendências e padrões, reduzir os erros, ter uma comunicação estratégica para ligar e operacionalizar as ações do Detran. Esse portal é disponibilizado para todos os gestores do Detran. Ricardo trouxe também painéis com dados a respeito da transferência de propriedade, que é o maior serviço, transferência de primeira habilitação, inadimplência de IPVA e previsão com relação aos acidentes, buscando informações da Sesab, Polícia Rodoviária Federal, dos órgãos atuadores como a Transalvador e Seinfra. Informou as mudanças estruturais, como a nova sede do Detran no CAB e pista de exames práticos no Shopping Bela Vista. E assim finalizou a apresentação. O secretário definiu que devido ao tempo fosse apresentado apenas o tema pesquisa de satisfação, ficando assim, o tema pesquisa de satisfação 2023 - Rede SAC e órgãos parceiros para a próxima reunião. Bruna Silva Santiago, diretora de Gestão de Qualidade do SAC, iniciou com uma breve apresentação da pesquisa de 2023, em seguida passando a palavra a Alexandra Aquino, coordenadora de Qualidade do SAC, ressaltando a importância de medir a satisfação do cidadão; citou a fundamentação e a certificação da ISO 900:2015- Item 9.1.2 e Lei 13.460/2017, Art. 23, a lei de proteção de usuários a serviços públicos. Tendo como objeto de pesquisa 11 postos na região metropolitana, dez no interior e oito nos pontos SAC. Na capital, lideram com mais de 12 mil os postos dos shoppings Barra e Bahia. No interior, estão as unidades Feira II e o Conquista II, com mais de 10 mil pesquisas respondidas. No último trimestre de 2023, houve aumento significativo com o início da pesquisa via whatsapp, passando de 14% para 20% de questionários respondidos. Nesse mesmo período, com a mostra de 43.077 cidadãos pesquisados, o resultado foi: 92,8% satisfeitos e 3,9% insatisfeitos. Do percentual de insatisfeitos, tiveram destaques para alguns serviços prestados pela rede SAC divididos em: 5,9% órgãos; 4,2% agendamento; 4,1% acessibilidade; 3,3% recepção e 1,4% infra-estrutura. Destacando as motivações da insatisfação, estão: Demora no atendimento, postura inadequada, inoperância dos sistemas dos órgãos com destaque para o Detran e o Instituto Pedro Melo. Apresentou também o comparativo de satisfação entre 2022 e 2023, destacando o crescimento durante o ano de 2023, a partir do mês de outubro; em ambos houve um declínio justificado pela alta demanda dos postos, mas com o crescimento final de 1,2% de um ano para o outro. Foram apresentadas também as

avaliações do mês de agosto a dezembro do ano de 2023 dos órgãos parceiros como: Detran, com 17.640 de respostas; do total de 100.00 atendidos, tiveram o resultado: 92,6% satisfeito ou muito satisfeito, 3,4% indiferente e 4,0% insatisfeito ou muito insatisfeito. Na Embasa, tiveram 2.832 de entrevistas respondidas para o total de 17.922 de atendimentos com: 92% satisfeito ou muito satisfeito, 3,6% indiferente e 4,4% insatisfeito ou muito insatisfeito. Foi observado que a Embasa, por ter um número menor comparado ao Detran de atendimento e respostas, tem um percentual maior de insatisfação, sendo um dos órgãos que demonstram a maior preocupação com o índice de insatisfação, considerando também as queixas observadas principalmente nos postos SAC do interior, na Ouvidoria e comentários abertos. Já o Ceprev, com 3.853 de respostas para o total de 14.225 de atendimentos, teve: 95,8% satisfeitos, 2,3% indiferente e 1,9% insatisfeitos; mesmo considerado baixo o índice de insatisfação, deve ter atenção por se tratar de um órgão voltado ao público de idosos. Por fim, SSP/IIPM com 12.560 de respostas para 72.077 de atendimentos, o resultado foi: 90,9% satisfeitos, 3,8% indiferente e 5,6% insatisfeitos. Bruna ressaltou a evolução da forma de pesquisas que eram realizadas presencialmente e chegava a um ano para obter uma resposta. Hoje, em apenas 30 dias. Alexandra finalizou a apresentação com uma demonstração das palavras recorrentes nas reclamações, dentre elas atendimento, demora, dificuldades e tempo. Apresentou também um plano de ação com sugestões de melhorias, alguns já realizados e outros em andamento. Flávio informou a premiação (certificação Selo Lilás) e a certificação SAC, o que é um reconhecimento para todas as ações e programas que o SAC tem como Ipac e tantas outras atividades realizadas na rotina. Ele destacou que este tipo de ação que faz nos bastidores com os colaboradores da SAC, o IPAC está diretamente nesse tipo de indicador de qualidade de satisfação, uma vez que as colaboradoras, que são a grande maioria da rede SAC, são 60% em posição de liderança; esse tipo de atuação que faz junto às colaboradoras torna o ambiente de trabalho saudável e mais acolhedor, refletindo em como a equipe trabalha e recebe o cidadão no dia a dia. Finalizou parabenizando a rede SAC e a SAEB que dão todo apoio para que este trabalho seja realizado. Dando continuidade, Luís Fernando parabenizou Flávio e indicou que diante do cenário que Bruna e Alexandra apresentaram sobre as pesquisas, o Conquali sempre teve dificuldade de realizá-las. Conforme os dados das últimas pesquisas, a duração foi quase de um ano para serem finalizados, o que não traz mais uma informação efetiva. Ele apresentou como proposta para melhoria a criação de um GT temporário, com membros da SGI, SAC, SEPLAN, SEI e da OGE, a fim de criar um novo modelo de novas pesquisas. Luís disse que o caminho de fazer pesquisas via WhatsApp é exitoso, conforme Bruna e Alexandra apresentaram resultado efetivo disso. Informou que existe uma limitação referente ao contrato atual deste serviço, mas que estão avançando num projeto mais sistêmico para o estado, a fim de ter este serviço mais ampliado, onde Takenami está a frente dessa iniciativa junto com a Secom e podem também usar essa ferramenta no projeto novo de pesquisa. Finalizou dizendo que só precisa ter a aprovação dos membros do Conselho para que nesta reunião seja aprovada a criação do GT específico e trazer na próxima reunião um estudo sobre isso. O Secretário mencionou a vontade de uma conversa com algumas áreas de consultorias, como a Fundação Dom Cabral e outras da mesma natureza, para tentar avançar em alguns pontos do regimento do CONQUALI, quais sejam: Art.11, III - aprovar o modelo de pactuação de resultados na qualidade da prestação de serviços públicos com os órgãos e entidades da Administração Pública do Poder Executivo Estadual, de acordo com as metas de Governo; V - monitorar os resultados pactuados e dar ciência ao Governador do Estado quanto ao alcance destes; VIII - definir métricas do padrão de atendimento da prestação do serviço público; e IX - definir o processo de implantação de padrões de qualidade, metas, indicadores e parâmetros para avaliação dos servidores públicos. Explicou e convidou a todos a realização do Consad, assim como grupos técnicos (patrimônio, escola de governo e compras públicas) e Consad Express, que acontecerá nos dias 19 e 20 de abril em Salvador e contará na abertura com a presença de Sergio Firpo, Especialista em Avaliação e Políticas Públicas e Secretário da Ministra Simone Tebet. Em seguida informou que está refletindo com Milton Filho/ Seplan e que irá levar à Cláudio Peixoto uma proposta de arranjo institucional para política pública por evidência. Ao final, menciona que o Luís Fernando irá apresentar um plano de trabalho para consolidação das APGS, onde envolve capacitação, eventos e sistema. Nada mais havendo a tratar, Edelvino da Silva Góes Filho, secretário da Administração do Estado da Bahia, encerrou a reunião e eu, Marília Mattos, assistente do Conquali, lavrei o presente documento (ata), que será assinado pelos senhores conselheiros após lida e aprovada.

Salvador, 26 de março de 2024.

Conselheiros participantes:

Edelvino Góes
Antônio Félix Mascarenhas
Andréa Natividade Montenegro
Carolina Carvalho Fraga Alencar
Flávio Machado Barbosa
Bruna Silva Santiago
Igor Oliveira Takenami



Documento assinado eletronicamente por **Valnei Damasceno de Almeida**, **Assessor de Planejamento e Gestão**, em 27/05/2024, às 09:20, 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 27/05/2024, às 10:45, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



Documento assinado eletronicamente por **Carolina Carvalho Fraga de Alencar**, **Assessor II**, em 27/05/2024, às 10:51, 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 **Bruna Silva Santiago**, **Superintendente Substituto**, em 27/05/2024, às 11:40, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



Documento assinado eletronicamente por **Igor Oliviera Takenami**, **Diretor**, em 27/05/2024, às 14:38, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



Documento assinado eletronicamente por **Andréa Natividade Montenegro**, **Assessora Especial**, em 27/05/2024, às 14:56, 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 **Luís Fernando de Carvalho Leite**, **Superintendente**, em 27/05/2024, às 18:22, 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 28/05/2024, às 11:46, 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 **Edelvino da Silva Goes Filho**, **Secretário**, em 29/05/2024, às 10:46, 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 **00090730873** e o código CRC **65F8A620**.