



ATA DA 1ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI – REALIZADA EM 14 DE JUNHO DE 2016.

1 Às nove horas e dez minutos do dia quatorze de junho de dois mil e dezesseis, na Sala de Reunião
2 do Gabinete da Secretaria da Administração, no Centro Administrativo da Bahia, iniciou-se a 1ª
3 Reunião Ordinária do Conselho de Qualidade do Serviço Público - CONQUALI, com a presença
4 dos senhores membros do referido Conselho, Antonio Felix Macedo Mascarenhas e Hélio Oliveira
5 Queiroz Júnior, representantes da Secretaria da Fazenda, Dilma Santana de Jesus, representante da
6 Secretaria do Planejamento, Midian Abimael Miranda Bitencourt, representante da Casa Civil,
7 Samuel Pereira Araújo e Flávio Machado Barbosa, representantes da Companhia de
8 Processamento de Dados de Estado da Bahia – PRODEB, Carlos Henrique de Azevedo Martins e
9 Ana Lúcia dos Santos Oliveira, representantes da Superintendência de Atendimento ao Cidadão -
10 SAC, Elizabeth Maria Orge Lorenzo Menezes e Milton de Sousa Coelho Filho, representantes
11 Superintendência da Gestão e Inovação – SGI, Yulo Oiticica Pereira e Juçara Gonçalves Reis,
12 representantes da Ouvidoria Geral do Estado, a Diretora de Gestão Estratégica da SGI, Suely
13 Vianna, o Coordenador Técnico da DGE, Jorge Luiz Santos Lima Junior, a Coordenadora Técnico
14 da Diretoria da Gestão da Qualidade da SAC, Ana Cristina Lopes das Virgens, Coordenadora
15 Técnica do CONQUALI/SGI/SAEB, Flávia Maria Tenório Barros de Deus e a Assistente do
16 Conselho, Cláudia Suely Silva Santos. A pedido de Dr. Edelvino Góes Filho, Elizabeth Lorenzo
17 abriu a reunião seguindo a ordem do dia. Leitura e aprovação da ata da reunião de posse do
18 Conselho, ocorrida dia 22/03/2016, a qual foi aprovada e assinada por todos os presentes. Em
19 seguida foi comunicado aos presentes a publicação do Decreto Governamental Nº 16.690, de 19
20 de abril de 2016, homologando o Regimento do Conselho. Dando seguimento a reunião foi
21 aprovada e assinada pelos presentes a Resolução Nº 003/2016 que aprova a Resolução Nº
22 002/2016 – Ad Referendum do CONQUALI que criou a Comissão Técnica Permanente do
23 Conselho para consolidar a acompanhar as Assessorias de Planejamento e Gestão – APG. Em
24 seguida foi apresentado, pela Coordenadora Técnica do CONQUALI, Flávia Barros, o
25 levantamento da situação atual das APG, realizado em visita *in loco* nas vinte e cinco Assessorias
26 de Planejamento e Gestão da Administração Estadual, e as primeiras atividades a serem
27 desenvolvidas pela Comissão Técnica Permanente. Foi sugerido que uma alternativa para a
28 consolidação das APG seria a interação dos sistemas SEA, SEP, SGTIC e Financeiro, através do
29 CONQUALI contribuindo para uma atuação mais eficiente. Com relação às atividades a serem
30 desenvolvidas pela Comissão Técnica Permanente estão previstas: reunião semanal para
31 elaboração do Plano de trabalho da Comissão; oficina com todos os APG e Coordenadores de TIC
32 e Gestão para construção de prognóstico com árvore de problemas e soluções, focando em
33 soluções viáveis para a consolidação das APG; apresentação e validação dos Mapas de
34 Relacionamento e Negócio e os Macroprocessos inerentes a APG; criação de sub-grupo para
35 definição do modelo de captação e gestão dos recursos provenientes de convênios/operações de
36 crédito. O representante da SGI/SAEB, Milton Coelho, explicou que o Mapa de Processos e
37 Relacionamento é importante para detalhar as competências das APG. Dr. Edelvino Góes Filho
38 enfocou a importância do CONQUALI na consolidação das APG com rigoroso acompanhamento



ATA DA 1ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI – REALIZADA
EM 14 DE JUNHO DE 2016. (CONTINUAÇÃO)

para que esta estrutura cumpra sua finalidade de planejamento e gestão e dê resultados para o Estado, funcionando também para monitoramento das ações. A representante da SEPLAN, Dilma Santana, informou que a SEPLAN está implantando um sistema único, através “BI” e ressaltou que os sistemas SEA, SEP, SGTIC e Financeiro não estão em “pé de igualdade”, que estão com excesso de competências e que a idéia não é centralizar os serviços, vistos que eles se tangenciam. Dr. Edelvino Góes Filho salientou que diante das atribuições das APG é necessário ter cuidado para não atribuir a APG o que não está nas suas atribuições, que o Plano de Trabalho precisa refletir a aderência dessas Assessorias e que é fundamental para o fortalecimento das APG investir em treinamentos e capacitações. O representante da SEFAZ, Hélio Júnior, informou que alguns estados, a exemplo da Prodesp já desenvolveram aplicativos *mobile* que fazem a gestão integrada e regulamentam os sistemas. O representante da PRODEB, Samuel Araújo, falou da dificuldade relacionada às bases de dados de cada Secretaria que não são disponibilizadas entre elas. Informou que no Estado do Paraná a CELEPAR armazena todos os dados podendo ser acessado pelas demais Secretarias. Falou também da necessidade do Estado da Bahia poder disponibilizar estas informações para a sociedade. O representante da SEFAZ, Hélio Júnior, abordou a dificuldade para Estado e Municípios utilizarem os dados públicos e sugeriu convênios com universidades para colocar os estudantes para desenvolver estes aplicativos que serão úteis para a sociedade. Dando seguimento aos itens da pauta, foi colocada em discussão a Política de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC para o Poder Executivo Estadual. A representante da SEPLAN, Dilma Santana, solicitou uma nova redação para o inciso II, do Art. 4º da referida Política, a fim de ampliar o tema sustentabilidade, passando a seguinte redação: “II - sustentabilidade: *proposição de ações voltadas à sustentabilidade sócio-econômica e ambiental na aquisição de bens, contratação e prestação de serviços de TIC;*”. A mudança solicitada foi aprovada por todos os Conselheiros presentes que assinaram a Resolução nº 004/2016. Passando ao item seguinte da pauta, a Diretora de Gestão Estratégica da SGI, Suely Vianna, fez apresentação do Decreto de Governo Eletrônico, elaborado pelo Grupo Temático e-Gov do FORTIC, formado por representantes SAEB, SECOM, SECTI, SEFAZ, SESAB, SJDHDS, CAR, OGE e PRODEB, com a finalidade de adotar ações inovadoras e uso de TIC, modernizar a gestão governamental, ampliar a capacidade e a qualidade na prestação de serviços, aumentar a disponibilidade de informações públicas e permitir a ampla comunicação entre a Sociedade e o Governo; beneficiando o estado com redução de tempo para disponibilização de informações e serviços através de meios eletrônicos, redução de custos pelo compartilhamento de recursos e conhecimentos, melhor alcance dos objetivos estratégicos pela definição de metas de e-GOV para os serviços, informações e comunicações, otimização dos processos governamentais e maior alinhamento das necessidades da sociedade com as ações do Governo. A minuta de Decreto do Governo Eletrônico será encaminhada para os Conselheiros e será discutida e aprovada na próxima reunião do Conselho, prevista para 20.09.2016. A Representante da SGI, Elizabeth Lorenzo enfocou a importância das políticas que vão dar autoridade para tratar destes assuntos. O Representante da



ATA DA 1ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI – REALIZADA
EM 14 DE JUNHO DE 2016. (CONTINUAÇÃO)

77 | PRODEB, Samuel Araujo, abordou que os processos poderiam ser unificados para redução de
78 gastos. Seguindo a ordem do dia, a representante da SAC, Ana Lúcia Oliveira, iniciou a
79 apresentação do Resultado da Pesquisa de Satisfação realizada nas delegacias de Salvador em
80 parceria com a Superintendência de Estudos e Pesquisas - SEI e Ouvidoria Geral do Estado -
81 OGE. A pesquisa foi realizada no período de 01 a 20 de maio de 2016, foram registrados 6.343
82 ocorrências; pesquisa piloto que teve amostragem aleatória simples, considerando um nível de
83 confiança de 95% com erro máximo admissível de 5%, 362 registros com acréscimo de 100%
84 totalizando assim uma amostra de 724 registros. A coleta das informações foi feita através do Call
85 Center da Ouvidoria Geral do Estado, que entrevistou 368 cidadãos. Foram entrevistados cidadãos
86 que realizaram atendimento nas delegacias especializadas em diversos Bairros da Capital. Os
87 Cidadãos foram questionados sobre frequência e postura dos funcionários, informação prestada,
88 tempo de atendimento, tempo do processo e sobre as instalações físicas: acessibilidade,
89 acomodação, estrutura, iluminação, localização, sinalização, limpeza e temperatura. Dr. Edelvino
90 Góes Filho informou que em se tratando de uma pesquisa piloto deve-se analisar as possibilidades
91 de melhoria; enfocou a necessidade de pensar na metodologia da pesquisa para que retrate
92 fielmente a avaliação do cidadão; solicitou que fosse reforçado com a SEI a importância da
93 pesquisa com fins estatísticos; solicitou que fosse agendada reunião com o Delegado Geral, Dr.
94 Bernardino; informou que vai manter contato com o Gabinete da Saúde para início da pesquisa
95 naquela Secretaria e que para próxima reunião do CONQUALI, em setembro, levar pesquisa
96 revisada, incluindo IML e Educação; solicitou que os Conselheiros dessem contribuições para o
97 processo. O Representante da OGE, Dr. Yulo Oiticica, abordou a importância das Ouvidorias nos
98 Bairros para fortalecer as ações de governo e transparência; tarefa central e difícil, articular
99 transversalidade para melhor pensar a política de governo. A representante das SAC, Ana Lúcia,
100 abordou a necessidade de se replicar os serviços prestados nas delegacias, pois umas têm
101 atendimento melhor que outras. O Representante da PRODEB, Samuel Araujo sugeriu que o
102 cidadão ao ser atendido nas delegacias fossem informados que posteriormente seriam contactados
103 para responder uma pesquisa de satisfação; sugeriu que fosse verificada a possibilidade de
104 utilização da Certificação Digital da EGBA para que o próprio Cidadão imprimisse seu Boletim de
105 Ocorrência, automatizando assim o processo. Passando para o que ocorrer, o Diretor de Soluções
106 em Gestão da SGI, Milton Coelho, informou que participou do CONSAD e que o BID está com
107 projeto para medição da satisfação do serviço público com foco na avaliação da qualidade tendo
108 uma visão interna e externa do serviço e simplificação dos serviços, incluindo avaliação do custo
109 para o cidadão ter acesso ao serviço (cálculo de custo monetário) e identificando os gargalos para
110 melhoria do serviço; não tem repasse de recurso e será pago pelo BID. Os serviços avaliados serão
111 Registro Geral, Carteira Nacional de Habitação, Consulta Médica, Matrícula Escolar e outros
112 serviços a serem identificados pelo Governo Federal, tais como: serviços empresariais,
113 importações, processos de fechamento de empresas. O Projeto Piloto terá assistência técnica por
114 parte do BID. Informou que na próxima reunião do CONQUALI informará o andamento do



ATA DA 1ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI – REALIZADA
EM 14 DE JUNHO DE 2016. (CONTINUAÇÃO)

115 Projeto. Nada mais havendo a tratar, Dr. Edelvino da Silva Góes Filho encerrou a reunião e eu
116 Cláudia Suely Silva Santos, Assistente do Conselho, lavrei a presente ata, que será assinada pelos
117 Senhores Conselheiros, após lida e aprovada. Salvador, 14 de junho de 2016.

118 Edelvino da Silva Góes Filho_____

119 Antonio Félix Macedo Mascarenhas_____

120 Hélio Oliveira Queiroz Júnior_____

121 Dilma Santana de Jesus_____

122 Midian Abimael Miranda Bitencourt_____

123 Samuel Pereira Araújo_____

124 Flávio Machado Barbosa_____

125 Carlos Henrique de Azevedo Martins_____

126 Ana Lúcia dos Santos Oliveira_____

127 Elizabeth Maria Orge Lorenzo Menezes_____

128 Milton de Sousa Coelho Filho_____

129 Yulo Oiticica Pereira_____

130 Juçara Gonçalves Reis_____