



ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI – REALIZADA EM 20 DE SETEMBRO DE 2016.

1 Às nove horas e quinze minutos do dia vinte de setembro de dois mil e dezesseis, na Sala de
2 Reunião do Gabinete da Secretaria da Administração, no Centro Administrativo da Bahia, iniciou-
3 se a 2ª Reunião Ordinária do Conselho de Qualidade do Serviço Público - Conquali, com a
4 presença dos senhores membros do referido Conselho, Edelvino da Silva Góes Filho, Presidente
5 do Conselho, Antonio Felix Macedo Mascarenhas, representante da Secretaria da Fazenda,
6 Ricardo Veloso Fontoura, representante da Secretaria do Planejamento, Ana Luiza Sodré de
7 Aragão Vasconcellos, representante da Casa Civil, Samuel Pereira Araújo e Flávio Machado
8 Barbosa, representantes da Companhia de Processamento de Dados de Estado da Bahia –
9 PRODEB, Ana Lúcia dos Santos Oliveira, representante da Superintendência de Atendimento ao
10 Cidadão - SAC, Elizabeth Maria Orge Lorenzo Menezes, representante da Superintendência da
11 Gestão e Inovação – SGI, José Maria de Abreu Dutra e Juçara Gonçalves Reis, representantes da
12 Ouvidoria Geral do Estado, a Diretora de Gestão Estratégica da SGI, Suely Vianna, o
13 Coordenador Técnico da DGE, Danilo Santos, o Diretor de Inovação e Gestão de Projetos de TIC
14 da SGI, Anderson Prazeres, a Coordenação Técnica do Conquali/SGI/SAEB, Flávia Maria
15 Tenório Barros de Deus e Mário Henrique Neves da Silva e a Assistente do Conselho, Cláudia
16 Suely Silva Santos. Dr. Edelvino Góes iniciou a reunião dando posse ao Sr. José Maria de Abreu
17 Dutra como representante titular da Ouvidoria Geral do Estado. Em seguida foi feita a leitura da
18 ata da 1ª reunião Ordinária do Conselho, ocorrida dia 14/06/2016, a qual foi aprovada e assinada
19 por todos os presentes. Dando seguimento aos itens da pauta, foi colocada em discussão a Política
20 de Governo Eletrônico para o Poder Executivo Estadual. O representante da Sefaz, Sr. Antonio
21 Felix Mascarenhas, questionou onde ficaria alocada a responsabilidade da gestão das Políticas que
22 estão sendo aprovadas pelo Conselho e enfocou a necessidade desta definição para dar seguimento
23 ao processo. Samuel Araújo, representante da Prodeb, atentou para o fato de que várias empresas
24 fazem compras por si só, e a necessidade de uma política que normatize estas aquisições é urgente.
25 Suely Vianna, Diretora da DGE/SGI informou que já existe uma proposta de revogação do decreto
26 atual, mas que necessita da aprovação das Políticas em curso. Informou que as minutas de decreto
27 das Políticas são elaboradas pelo Fortic, mas por não se tratar de instância deliberativa, os
28 processos estratégicos são encaminhados para serem deliberados pelo Conquali. Dr. Edelvino
29 Góes questionou como será dado este empoderamento de forma a conseguir ter robustez de
30 soluções em Governo Eletrônico e sugeriu formar grupo de trabalho para estruturar com ficaria
31 esta gestão, talvez com Saeb, Seplan ou Casa Civil ou mesmo a criação de uma Comissão Técnica
32 no Conquali para este fim. Dr. Edelvino Góes contextualizou a criação da Comissão Técnica do
33 Conquali para consolidação das APG e a importância do acompanhamento das ações da Comissão
34 Técnica pelo Conquali. A Coordenadora Técnica do Conquali, Flávia Barros, apresentou os
35 trabalhos já realizados pela Comissão Técnica do Conquali, incluindo a realização, em agosto de
36 2016, de Fórum e Workshop com todas as Assessorias de Planejamento e Gestão para construção
37 da árvore de problemas e soluções para as APG, agenda sistêmica para 2017, capacitações e
38 sensibilização da alta administração no que diz respeito ao desvio e mudanças nos cargos
39 comissionados. Samuel Araújo, representante da Prodeb abordou o desencontro dos valores dos
40 planos de aquisição e a necessidade de um *service desk* único para o Estado. Elizabeth Orge
41 explicou que nem todo valor contratado no plano de aquisição é utilizado e que onde o recurso foi
42 utilizado vai estar registrado no Fiplan. Ricardo Veloso, representante da Seplan falou da



ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI – REALIZADA
EM 20 DE SETEMBRO DE 2016. (CONTINUAÇÃO)

importância do plano de aquisição está de acordo com o orçamento do órgão. Flávia, Coordenadora Técnica do Conquali, enfatizou que é competência da APG pensar de forma estratégica a gestão de TIC que consta no plano estratégico das Secretarias e não pensar apenas em aquisição. Suely Viana, Diretora da DGE explicou que o planejamento do Simpas é o planejamento de compras e que para 2017 a proposta é a unificação do Plano de TIC com o Simpas, pois o valor planejado é grande e o executado é pequeno e informou também que este ano já teve redução significativa com a integração do Simpas e Fiplan. Dr. Edelvino Góes enfatizou que a estrutura da APG é recente e que precisa de tempo para maturar estas competências. Reforçou a idéia de planejamento de TIC, melhorar registro de preço e que as aquisições que forem comuns devem ser centralizadas. Com relação à devolução de recursos, Flávia Tenório informou que a SPF/Sefaz está sendo capacitada para o Siconv e será multiplicadora. Félix Mascarenhas, representante da Sefaz, informou que o convênio de cessão do Siconv já tinha sido assinado pelo Estado. Dando seguimento a ordem do dia, a Conselheira Ana Lúcia Oliveira fez a apresentação do resultado da pesquisa de satisfação realizada no Instituto Medico legal – IML, através da parceria com Saeb/SAC/DGQ, Prodeb e SEI, com os cidadãos de Salvador e Região Metropolitana de Salvador que utilizaram este serviço, nos meses de janeiro a maio de 2016. A avaliação do serviço foi considerada boa e regular, porém foram registradas reclamações dos cidadãos e identificadas várias opções de melhorias, tais como melhorar a infraestrutura do prédio, melhorar a tecnologia, substituir máquinas de datilografias por computadores, melhorar higienização, aumentar quadro de funcionários do setor de liberação do corpo, adotar escala de trabalho no horário de almoço, adotar procedimento para conservação e higienização do corpo após a necropsia, implantar medidas que diminuam a burocracia do processo desde a retirada do corpo até a liberação do laudo, melhorar acolhimento. Dr. Edelvino Góes explicou que o Conquali faz uma ponte entre o Cidadão e o Estado e que as reclamações apontam para a percepção do serviço recebido e do serviço esperado pelo cidadão. Samuel Araújo, representante da Prodeb, sugeriu analisar a possibilidade da pesquisa ser realizado através de uma, atendimento eletrônico. Dr. Edelvino Góes argumentou que o cidadão está se sentindo acolhido e prestigiado com as ligações telefônicas efetivadas pelo *Call Center* da Ouvidoria, para saber sua opinião sobre os serviços utilizados e que este monitoramento contínuo vai trazer avanços para a administração pública. Felix Mascarenhas, representante da Sefaz questionou sobre qual o *feedback* para o cidadão. Dr. Edelvino Góes informou que foi realizada reunião com a SAEB, SEI e Delegado Chefe para apresentar o resultado da pesquisa realizada nas delegacias e as oportunidades de melhoria, tais como: Boletim de Ocorrência informatizado, melhorias no sistema e disseminação da tecnologia SAC para o atendimento nas delegacias. Anderson Prazeres, Diretor da DIP/SGI, informou que já estão acontecendo reuniões entre SAEB/SGI, Egb e Prodeb, para elaboração de um projeto com baixo investimento, utilizando a estrutura de funcionamento atual e que tenha o condão de maximizar resultados para obter a satisfação do cidadão em relação ao serviço prestado. Faz parte deste projeto, a documentação do processo de negócio utilizando as técnicas de BPM, deixando claro o fluxo percorrido pela informação, bem com os atores e papéis envolvidos. Também faz parte a definição dos requisitos do software, funcionais e não funcionais, bem como criação de protótipo, definição de parâmetros de usabilidade e performance. A partir daí a sugestão é implantação a partir da criação de uma delegacia modelo, que servirá como parâmetro



ATA DA 2ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI – REALIZADA
EM 20 DE SETEMBRO DE 2016. (CONTINUAÇÃO)

para as demais, com uma solução apropriada para a geração de BO's eletrônicos. Esta estratégia permitirá estabelecer os investimentos (custos) necessários a implantação da solução no Estado da Bahia. Dr. Edelvino Góes enfatizou a riqueza do Conquali na interação com o cidadão e a importância da agenda dos APG ter métrica de padrão de atendimento, utilizando-se de parceria com o Ibametro que já trabalha com estes padrões. Jussara Reis, representante da Ouvidoria Geral do Estado, falou sobre as iniciativas da Ouvidoria nos Bairros que já prestam um atendimento diferenciado para a população. José Maria, Ouvidor Geral do Estado, informou que deseja aperfeiçoar a Ouvidoria como instrumento de gestão para que cada Secretaria possa utilizar as informações da Ouvidoria para melhorias. Dr. Edelvino Góes solicitou que fosse agendada reunião com o Ouvidor da SSP, Ouvidor Geral e o Diretor do IML para apresentar o resultado da pesquisa no IML e as possíveis melhorias. Solicitou também que o Ouvidor da SSP fizesse um comparativo das reclamações elencadas na pesquisa e nas reclamações recebidas pela Ouvidoria. Antonio Felix Mascarenhas, representante da Sefaz, relatou que só acredita em melhorias quando se determina prazos, indicadores e metas que possibilitem o monitoramento dos resultados. Dr. Edelvino Góes enfatizou que o desafio do Conselho em estruturar um programa de qualidade para o serviço público, com monitoramento contínuo das soluções de melhorias implantadas e solicitou que para a próxima reunião do Conselho apresentação do resultado da pesquisa por delegacias e o resultado da pesquisa por e-mail com os líderes de classe na Secretaria da Educação. Passando para o que ocorrer o representante da Seplan, Ricardo Veloso informou sobre a implantação do BI de Planejamento e Orçamento, o SEPEGE, que dará suporte às APG, terá dados do Fiplan que irá alimentar o SG e será disponibilizado para todos os Órgãos de controle. Elogiou o trabalho exitoso da Comissão Técnica Permanente do Conquali que em pouco tempo já realizou várias ações para consolidação das APG. O representante da Sefaz, Antonio Felix Mascarenhas, salientou que o diagnóstico elaborado pela Coordenação Técnica do Conquali não apontou as peculiaridades das APG específicas e que a necessidade das APG é um treinamento estratégico e não operacional, além de relatar a necessidade do cidadão no ato da utilização do serviço ser informado que aquele atendimento/serviço será avaliado posteriormente através de pesquisa/ligação telefônica do *Call Center* da Ouvidoria. Nada mais havendo a tratar, Dr. Edelvino da Silva Góes Filho encerrou a reunião e eu Cláudia Suely Silva Santos, Assistente do Conselho, lavei a presente ata, que será assinada pelos Senhores Conselheiros, após lida e aprovada. Salvador, 20 de setembro de 2016.

Edelvino da Silva Góes Filho _____

Antonio Félix Macedo Mascarenhas _____

Ana Luiza Sodré de Aragão Vasconcellos _____

Ricardo Veloso Fontoura _____

Samuel Pereira Araújo _____

Flávio Machado Barbosa _____

Ana Lúcia dos Santos Oliveira _____

Elizabeth Maria Orge Lorenzo Menezes _____

José Maria de Abreu Dutra _____

Juçara Gonçalves Reis _____