



ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI – REALIZADA EM 13 DE DEZEMBRO DE 2016.

1 Às nove horas e quinze minutos do dia treze de dezembro de dois mil e dezesseis, na Sala de
2 Reunião do Gabinete da Secretaria da Administração, no Centro Administrativo da Bahia, iniciou-se
3 a 3ª Reunião Ordinária do Conselho de Qualidade do Serviço Público - Conquali, com a
4 presença dos senhores membros do referido Conselho, Rodrigo Pimentel de Souza Lima, Chefe de
5 Gabinete da Secretaria da Administração que presidiu a reunião, Antonio Felix Macedo
6 Mascarenhas e Hélio Oliveira Queiroz Júnior, representantes da Secretaria da Fazenda, Dilma
7 Santana de Jesus, representante da Secretaria do Planejamento, Ana Luiza Sodré de Aragão
8 Vasconcellos, representante da Casa Civil, Samuel Pereira Araújo, representante da Companhia de
9 Processamento de Dados de Estado da Bahia – Prodeb, Ana Lúcia dos Santos Oliveira, representante
10 da Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC, Milton de Sousa Coelho Filho,
11 representante da Superintendência da Gestão e Inovação – SGI, José Maria de Abreu Dutra e
12 Juçara Gonçalves Reis, representantes da Ouvidoria Geral do Estado, a Diretora de Gestão
13 Estratégica da SGI, Suely Vianna, o Coordenador Técnico da DGE, Danilo Santos, o Diretor de
14 Inovação e Projetos de TIC da SGI, Anderson Prazeres, Charles Sacramento, Diretor Adjunto do
15 Ibametro, Cleber Barbosa dos Santos, Coordenador da Diretoria da Gestão da Qualidade da SAC,
16 a Coordenação Técnica do Conquali/SGI/SAEB, Flávia Maria Tenório Barros de Deus e Mário
17 Henrique Neves Aguiar da Silva e a Assistente do Conselho, Cláudia Suely Silva Santos. Dr.
18 Rodrigo Pimentel iniciou a reunião apresentando o Diretor Adjunto do Ibametro, convidado a
19 participar da reunião para avaliar como o Ibametro pode ajudar o Conquali na melhoria dos
20 serviços públicos prestados ao cidadão. O Sr. Charles Sacramento disse que o Ibametro está à
21 disposição para contribuir com as ações do Conquali dentro das suas possibilidades. Em seguida
22 foi feita a leitura da ata da 2ª reunião Ordinária do Conselho, ocorrida dia 20/09/2016, a qual foi
23 aprovada e assinada por todos os presentes. Dando seguimento aos itens da pauta, foi apresentado
24 o calendário de reunião do Conselho para 2017, ficando acordadas as datas de 14 de março, 13 de
25 junho, 12 de setembro e 14 de dezembro, sempre às nove horas, na sala de reunião do Gabinete da
26 Secretaria da Administração. Dando seguimento à pauta foi apresentada pela Diretora de Gestão
27 Estratégica da SGI, Suely Viana, a proposta para criação de Comissão Técnica Permanente do
28 Conquali para implementação do modelo de gestão e acompanhamento das Políticas de
29 Tecnologia de Informação e Comunicação - TIC aprovadas pelo Conselho, que embasou
30 regimentalmente a criação da comissão, sugerindo a seguinte composição: 02 (dois) representantes
31 da Superintendência da Gestão e Inovação – SGI/SAEB, 02 (dois) representantes do Comitê dos
32 Gestores de TIC – Fortic e 02 (dois) representantes da Companhia de Processamento de Dados do
33 Estado da Bahia – Prodeb. Questionou aos presentes se esta comissão teria poder de deliberar
34 sobre ações de TIC ou somente analisar os processos e encaminhar para o Conselho deliberar,
35 visto que no próprio regimento do Conselho as Comissões Técnicas têm esta atribuição. Explicou
36 que o Fortic é um grupo de estudo com a proposta e elaborar pareceres técnicos e não são
37 estratégicos, fazem um trabalho diferente do que está sendo proposto para a Comissão. O
38 representante da SGI, Milton Coelho, abordou que é salutar ter a Comissão Técnica para as
39 Políticas de TIC, também para propor revisão e novas políticas, e, daí definir o que pode ser
40 deliberado pelo Conselho ou pela Comissão. Sugeriu que fosse deliberado pela Comissão o que
41 fosse operacional. Os Conselheiros aprovaram a criação da Comissão, conforme modelo proposto
42 e foi assinada a Resolução Conquali Nº 006/2016. Dando seguimento foi colocada em pauta a



ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI – REALIZADA EM 13 DE DEZEMBRO DE 2016. (CONTINUAÇÃO)

aprovação da Política de Governo Eletrônico para o Poder Executivo Estadual. O representante da Prodeb, Samuel Araújo, questionou sobre a disponibilização dos dados dos sistemas, se irão ser deliberados no Conquali ou terão deliberação superior, pois as informações são públicas e às vezes os órgãos não facilitam a troca destas informações. O Ouvidor Geral, Dr. José Maria, informou sobre a regulamentação da lei da informação, na qual estará descrito o que é secreto ou não. O projeto depende de recursos por isso não está andando a contento. Dando seguimento à pauta, a Coordenadora Técnica do Conquali, Flávia Barros, informou sobre o andamento dos trabalhos da Comissão Técnica para consolidação das APG. Abordou a baixa frequência no curso oferecido para os APG, mesmo tendo sido comunicado aos Chefes de Gabinete a realização da capacitação destinada ao Assessor de Planejamento e Gestão. Informou sobre a criação da agenda sistêmica (Saeb, Seplan e Sefaz) para 2017, contendo todos os eventos que serão demandados à APG, tais como cursos, seminários, fóruns, encontros, entregas legais e compromissos de fornecimento de informações com as respectivas data e/ou períodos para realização. Comunicou também sobre a homologação do site da APG que já está em fase de finalização. Outro tópico abordado pela comissão foi a reunião que participou em Brasília com o BID, sobre a Cooperação Técnica do BID juntamente com os estados da Bahia, Espírito Santo, Pará, Santa Catarina e no Distrito Federal sobre o projeto piloto de Simplificação e Medição da Satisfação e Qualidade de Serviços Públicos Ofertados aos Cidadãos, que objetiva fortalecer a capacidade institucional para a gestão da prestação de serviços a cidadãos e empresas, visando a simplificação dos serviços, incluindo avaliação do custo para o cidadão ter acesso ao serviço (cálculo de custo monetário) e identificando os gargalos para melhoria do serviço; não tem repasse de recurso e será pago pelo BID. O projeto denominado Simplificando Vidas – Qualidade e Satisfação com os Serviços Públicos, objetiva melhorar a prestação de serviços públicos transacionais (processos), desenvolvendo um modelo de medição da qualidade da prestação dos serviços públicos transacionais aos cidadãos (visão interna) e a satisfação dos cidadãos, identificando os fatores que a determinam e em que proporção (visão externa). Os serviços avaliados serão Registro Geral, Carteira Nacional de Habitação, Consulta Médica, e outros serviços a serem identificados pelo Governo Federal, tais como: serviços empresariais, importações, processos de fechamento de empresas. O Projeto Piloto terá assistência técnica por parte do BID. O representante da SGI, Milton Coelho, explicou que o serviço do Conquali coaduna com o trabalho do BID, inclusive com a redução das taxas para os usuários dos serviços. Dando seguimento a ordem do dia foi apresentado pela Diretora de Gestão da Qualidade da SAC e Conselheira do Conquali, Ana Lúcia Oliveira, o resultado da pesquisa de satisfação realizada em 15 (quinze) delegacias de Salvador: Delegacia de Repressão a Furtos e Roubo de Veículos – DRFRV, Grupo Especial de Repressão a Roubos em Coletivos – GERRC, Delegacia Especial de Atendimento à Mulher - DEAM Brotas, Delegacia Especial de Atendimento à Mulher - DEAM Periperi, 1ª DT – Centro, Barris, 3ª DT- Bonfim, 4ª DT - São Caetano, 6ª DT – Brotas, 7ª DT – Rio Vermelho, 9ª DT – Boca do Rio, 11ª DT – Tancredo Neves, 12ª DT- Itapuã, 13ª DT- Cajazeiras, 14ª DT- Barra, 16ª DT- Pituba, com cidadãos que utilizaram os serviços nos meses de junho a agosto de 2016, totalizando 4.478 (quatro mil, quatrocentos e setenta e oito) cidadãos entrevistados, sendo que 56,9% (cinquenta e novo por cento) destas entrevistas não foram efetivadas. O resultado da pesquisa foi considerado regular e bom, quando pesquisado sobre instalações físicas nos itens climatização, limpeza,



**ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI – REALIZADA
EM 13 DE DEZEMBRO DE 2016. (CONTINUAÇÃO)**

85 mobiliário, iluminação; mobilidade; atendimento; tempo de espera, informações prestadas, postura
86 dos funcionários, porém muitas reclamações sobre estes mesmos itens foram registradas, bem
87 como alguns elogios e sugestões. O representante da Prodeb, Samuel Araújo questionou resultado
88 da pesquisa que não condiz com a realidade das delegacias e que o Boletim de Ocorrência precisa
89 ter entrega imediata. A Conselheira do Conquali, Ana Lucia Oliveira, pediu para levar em
90 consideração o resultado bom e regular, porém focando no regular, pois corresponde com as
91 reclamações registradas. Como oportunidades de melhoria foram sugeridas: melhorar a
92 infraestrutura das delegacias, incluindo melhoria em relação à acessibilidade, melhorar tecnologia
93 da informação, aumentar quadro de funcionários, realizar treinamento de atendimento ao
94 cliente/cidadão, manter delegado plantonista 24h, implantar BO eletrônico, melhorar os processos
95 para reduzir o tempo de atendimento, dar retorno ao cidadão da resolução da ocorrência. O
96 Ouvidor Geral, Dr. José Maria sugeriu que fosse colocado o telefone da Ouvidoria em local de
97 destaque principalmente onde esta sendo realizada a pesquisa e compartilhou sua experiência com
98 palestras na SSP e Acadepol sobre Comunicação Empática que tem mostrado bons resultado, pois
99 um diálogo sobre comunicação é muito importante numa sociedade desigual. Sugeriu que o tema
100 fosse incluído nos treinamentos de qualificação. A Representante da SEPLAN, Dilma Santana,
101 comentou a necessidade de um planejamento para a pesquisa, pactuando metas e uma proposta
102 para continuar com a pesquisa, estabelecendo o padrão de atendimento e tentando atender estes
103 padrões. O Representante da SEFAZ, Antonio Félix Mascarenhas, questionou como será feito o
104 acompanhamento da pesquisa. O representante da SGI, Milton Coelho, informou que é competência
105 do Conquali acompanhar as ações de melhoria, de modernização e TIC, fazendo este
106 monitoramento através de relatórios. Interessante informar ao Conselho as ações de melhoria para
107 que possam ser acompanhadas pelo Colegiado. O Representante da SEFAZ, Helio Queiroz Junior,
108 sugeriu que estas metas e padrões fossem definidos através da própria análise da pesquisa. Dando
109 seguimento, o Diretor de Inovação e Projetos de TIC da SGI, Anderson Prazeres informou o
110 andamento dos estudos de viabilidade para implantação Boletim Eletrônico nas Delegacias
111 comunicando que a IDB pode ser a solução para o link, porém onde não tem IDB precisa ser
112 estudada outra solução. Esta sendo analisada também uma integração com o SIGIP. Já tiveram
113 reunião para conhecer o SIGIP e uma 1ª visita a delegacia dos Barris, onde detectou uma estrutura
114 precária. Este mês vai conhecer a delegacia digital e que após todas as análises será elaborado
115 Nota Técnica para o Conselho com a viabilidade do Projeto. O representante da Prodeb, Samuel
116 Araújo, propôs que fosse estudada também a centralização das informações. A Representante da
117 SEPLAN, Dilma Santana, sugeriu que fossem pensadas soluções que possam ser replicadas para o
118 interior. Nada mais havendo a tratar, Dr. Rodrigo Pimentel de Souza Lima encerrou a reunião e eu
119 Cláudia Suely Silva Santos, Assistente do Conselho, lavrei a presente ata, que será assinada pelos
120 Senhores Conselheiros, após lida e aprovada. Salvador, 13 de dezembro de 2016.

121 Rodrigo Pimentel de Souza Lima _____

122 Antonio Félix Macedo Mascarenhas _____

123 Hélio Oliveira Queiroz Júnior _____

124 Ana Luiza Sodré de Aragão Vasconcellos _____

125 Dilma Santana de Jesus _____

126 Samuel Pereira Araújo _____



**ATA DA 3ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI – REALIZADA
EM 13 DE DEZEMBRO DE 2016. (CONTINUAÇÃO)**

- 127 Ana Lúcia dos Santos Oliveira_____
- 128 Milton de Sousa Coelho Filho_____
- 129 José Maria de Abreu Dutra_____
- 130 Juçara Gonçalves Reis_____