



ATA DA 5ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI – REALIZADA EM 14 DE JUNHO DE 2017.

Às dez horas do dia quatorze de junho de dois mil e dezessete, na Sala de Reunião do Gabinete da Secretaria da Administração, no Centro Administrativo da Bahia, iniciou-se a 5ª Reunião Ordinária do Conselho de Qualidade do Serviço Público - Conquali, com a presença dos membros do referido Conselho, Nelma Carneiro Araújo, Chefe de Gabinete da Secretaria da Administração e vice Presidente do Conselho, que presidiu a reunião, Antônio Felix Macedo Mascarenhas, representante da Secretaria da Fazenda, Dilma Santana de Jesus, representante da Secretaria do Planejamento, Ana Luiza Sodré de Aragão Vasconcellos, representante da Casa Civil, Flávio Machado Barbosa e Samuel Pereira Araújo, representantes da Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia – Prodeb, Nilza de Carvalho Rios, representante da Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC, Cristine D'alva Câmara de Araújo, representante da Superintendência da Gestão e Inovação – SGI, Juçara Gonçalves Reis, representante da Ouvidoria Geral do Estado, Randerson Leal, Diretor do IBAMETRO, Glauber Sampaio Silva, líder do Projeto Cidadão 360, Walter Rocha Palma, Assessor da Prodeb, Anderson Vasconcelos Prazeres, Líder do Projeto SEI na SAEB, Cleber Barbosa dos Santos, Coordenador da Diretoria de Gestão da Qualidade da SAC, representantes da Coordenação Técnica do Conquali/SGI/SAEB, Flávia Maria Tenório Barros de Deus e a Assistente do Conselho, Ana Lucia dos Santos Oliveira. Iniciou-se a reunião com a posse da conselheira suplente da Superintendência de Atendimento ao Cidadão, Nilza de Carvalho Rios. Seguindo a pauta foi feita a leitura da ata da 4ª reunião Ordinária do Conselho, ocorrida dia 14/03/2017, a qual foi aprovada e assinada por todos os presentes. Dando seguimento aos itens da pauta, foi realizada apresentação do projeto Cidadão 360 - Modelo de Prestação de Serviços e Gestão Pública para Redução de Custos com Melhoria da Eficácia. O principal objetivo do Cidadão 360 é disponibilizar serviços eletrônicos para o cidadão e gestores públicos, integrando e atendendo com eficiência os processos administrativos e atendimento ao cidadão em um canal único de acesso. A solução tem como conceito para a Sociedade: canal direto e dinâmico para o relacionamento com o Governo, experiência aderente a das redes sociais, padronização no atendimento ao cidadão, personalização da prestação de serviços através do modelo self-service e para o Governo: identificação de projetos e ações de Governo com base em perfil real de demandas e resultados, otimização de processos e das estruturas de back-office, melhoria da gestão e da tomada de decisão (sala de situação). Alguns fatores favorecem a implantação deste projeto em relação à sociedade, investimento e tecnologia tais como: Social: celular é o principal meio de acesso à Internet no Brasil, 16,6 milhões de celulares registrados na Bahia, 92,5% do acesso à internet através de dispositivos móveis no Nordeste, 52,4% da população rural passou a contar com telefone celular em 2014 – Investimento: diretriz de Governo para implantação de modelo compartilhado de serviços, Contingenciamento orçamentário/financeiro; demandas múltiplas e recorrentes visando modernização de processos de gestão pública e relacionamento com o cidadão – Tecnológico: Barramento de Serviços do Estado (Mobile API Gateway); Identidade Única (SSO); Infovia Digital da Bahia (IDB);derência plena com o Brasil Cidadão (Modelo do Governo Federal). O projeto será implantado inicialmente na SAC, Detran e SSP. No dia 30/06/2017 será entregue o plano de projeto ao governador. A representante da SEPLAN, Dilma Santana perguntou qual a estratégia de como o governo vai utilizar esta plataforma, será um projeto coordenado pela SAEB? Há três áreas de atuação: comunicação social de governo, cruzamento de informações com formação de políticas de



**ATA DA 4ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI
REALIZADA EM 14 DE JUNHO DE 2017. (CONTINUAÇÃO)**

governo e colocação de serviços residual que destinam a secretarias diferentes. A representante da SAEB/SGI, Cristine D'alva Câmara de Araújo, informou que está formatando a sustentação do projeto, em seguida foi apresentada e aprovada a Comissão Técnica Permanente de Governo Eletrônico do Conselho de Qualidade do Serviço Público – CONQUALI com representantes da SECOM, CASA CIVIL, PRODEB e SAEB: titular Carlos Alberto Prates Filho e suplente Pamela Simplício (SECOM); titular Eracy Lafuente Pereira e suplente José Carlos Valle da Silva (CASA CIVIL); titular Kátia Argolo de Castro e suplente Igor Oliveira Takenami (PRODEB); titular Cristine d'Alva Câmara de Araújo e suplente Fernanda Cutrim dos Santos Kumagai (SGI/SAEB); titular Ana Evangelina de Oliveira Sampaio e suplente Cynthia Dantas Ferreira (SAC/SAEB). Dando continuidade, Anderson Vasconcelos Prazeres, líder do Projeto SEI na SAEB, apresentou o andamento do projeto e os processos implantados: aquisição de materiais por dispensa de licitação até 8 mil reais; contratação de serviços por dispensa de licitação até 8 mil reais; ressuprimento RP de Materiais e Negociação RP. Informou que está realizando as capacitações nos órgãos do estado, e que já foram capacitados 28 órgãos (CASA CIVIL, CMG, SAEB, SDE, SDR, SEAP, SECOM, SECTI, SECULT, SEFAZ, SEPLAN, SERIN, SETUR, SIHS, SPM, SSP, SSP/CBMBA, SSP/PM, INFRA, SEMA, SEPROMI, SETRE, PGE, SEC, SJDHDS, SEDUR) com um total de 357 servidores. Atividades em andamento: Minuta do Decreto na PGE (Risco), Orientações Técnicas ao Administrador Local/Órgão. Portal SEI Bahia em construção, Disseminação da construção da Árvore de Documentos, Fluxo do Processo e Base de Conhecimento pela SGI/DSG, Sustentação do Sistema (Service Desk Prodeb) em construção. Dando seguimento à ordem da pauta foi apresentado pelo Coordenador da Diretoria de Gestão da Qualidade da SAC, Cleber Barbosa dos Santos, o resultado da pesquisa de satisfação realizada nas 22 (vinte e duas) delegacias de Salvador: 1ª DT – Centro, Barris, 2ª DT – Liberdade, 3ª DT- Bonfim, 4ª DT – São Caetano, 5ª DT – Periperi, 6ª DT – Brotas, 7ª DT - Rio Vermelho, 9ª DT – Boca do Rio, 10ª – Pau da Lima, 11ª DT - Tancredo Neves, 12ª DT- Itapuã, 13ª DT- Cajazeiras, 14ª DT- Barra, 16ª DT- Pituba, 28ª – Nordeste de Amaralina, 29ª – Plataforma, DRFRV, DRFR, GERRC, DEAM Brotas, DEAM Periperi, Delegacia do Idoso, com cidadãos que utilizaram os serviços nos meses de junho a agosto de 2016, totalizando 6174 de entrevistas realizadas, O Call Center realizou 14.889 ligações. O resultado da pesquisa foi considerado satisfeito 69,2% e insatisfeito 30,8%, quando pesquisado sobre instalações físicas nos itens clima, acomodação, iluminação, limpeza, no item atendimento: postura dos funcionários; informações prestadas; tempo de atendimento; mobilidade e 1º contato na delegacia foram registrados reclamações no 49,5%, elogios 19,1% e sugestões 31,4% com um total de 2273 registros. Foi apresentado o percentual por tipo de Delegacias; Territoriais: Satisfeito (63,2%), Insatisfeito (36,8%) e Especializadas: Satisfeito (64,4%), Insatisfeito (35,6%). Apresentou-se sugestão de plano de ação aprovado pelo Delegado Geral, Dr. Bernardino nos seguintes itens: melhorar a infraestrutura (ar condicionado, mobiliário e bebedouro); melhorar a acessibilidade; registro de BO em sala separada de forma que o cidadão não tenha contato com o meliante; implantar o boletim eletrônico; melhorar os processos para reduzir o tempo de atendimento; melhorar a organização do atendimento (fila); treinar funcionários em qualidade no atendimento; capacitar os funcionários nos processos técnicos; melhorar tecnologia da informação; aumentar quadro de funcionários; aumentar quadro de funcionários; manter delegado plantonista 24h; dar retorno ao cidadão da resolução da ocorrência; certificar as delegacias em



**ATA DA 5ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI
REALIZADA EM 14 DE JUNHO DE 2017. (CONTINUAÇÃO)**

gestão da Qualidade. A representante da Superintendência de Atendimento ao Cidadão – SAC, Nilza de Carvalho Rios, falou da importância do plano de ação para melhoria da qualidade do serviço e o que teremos que fazer para melhorar o serviço para que no próximo ano de pesquisa o cidadão possa sentir a diferença do serviço público. A representante da SEPLAN, Dilma Santana, achou interessante a iniciativa da certificação, pois para certificar é necessário ter os parâmetros da qualidade. A Representante da Casa Civil, Ana Luiza Vasconcellos, falou que na última reunião ficou como demanda, definir quais ações prioritárias do Governo que poderiam ser objeto de pesquisa. Em alinhamento com o secretário e a assessoria, sugeriu que fosse realizada a pesquisa de satisfação para o serviço do metrô, com o objetivo de medir o perfil dos usuários, problemas de integração com metrô/transporte e outros itens pertinentes ao serviço. Foi sugerido que a pesquisa fosse realizada com os servidores usuários do serviço. Ana Lucia Oliveira, assistente do Conselho, informou que não seria possível realizar a pesquisa com os servidores, nem todos são usuários do metrô. Pontuou que atualmente a pesquisa é realizada através de ligações por atendentes do Call Center, por isso a pesquisa do metrô deverá ser realizada presencialmente, portanto será necessário a contratação de entrevistadores para realização desta demanda, porque o contrato do Call Center não permite este tipo de serviço. A Representante da Casa Civil, Ana Luiza Vasconcellos, informou que a SEI solicita que quando houver discussão para definição do serviço a ser pesquisado que tenha a participação da superintendência. A representante da SEPLAN, Dilma Santana, pontuou que a finalidade do CONQUALI é o pacote de metas de qualidade, e questionou qual a dinâmica que pretende utilizar, qual a estratégia de pactuação? Como setor de planejamento se preocupa com o PPA, LOA. Como isso chega, apesar de ter a conexão já estabelecida com as APG, quando se faz um plano de melhoria deve ser implementado. O plano de ação apresentado é melhoria em todos os aspectos. Falou da estruturação das APG, que são estruturas chaves, que alguns órgãos não reconhecem o papel das APG. Qual seria a melhor estratégia para atingir este objetivo? A SEPLAN tem um projeto de aperfeiçoamento do sistema estadual de planejamento e tem como principal cuidado as APG. Nelma Carneiro Araújo, Chefe de Gabinete, falou que a unidade não entendeu a importância e o papel da APG, que isso depende muito de gestão. Nada mais havendo a tratar, Nelma Carneiro Araújo, Chefe de Gabinete da Secretaria da Administração e vice Presidente do Conselho, encerrou a reunião e eu Ana Lucia dos Santos Oliveira, Assistente do Conselho, lavrei a presente ata, que será assinada pelos Senhores Conselheiros, após lida e aprovada. Salvador, 14 de Junho de 2017.

Nelma Carneiro Araújo _____

Antonio Félix Macedo Mascarenhas _____

Ana Luiza Sodré de Aragão Vasconcellos _____

Dilma Santana de Jesus _____

Flávio Machado Barbosa _____

Samuel Pereira Araújo _____

Nilza de Carvalho Rios _____

Cristine d'alva Câmara de Araújo _____

Juçara Gonçalves Reis _____