



ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI – REALIZADA EM 13 DE DEZEMBRO DE 2017.

1 Às nove horas e trinta minutos do dia treze de dezembro de dois mil e dezessete, na Sala de
2 Reunião do Gabinete da Secretaria da Administração, no Centro Administrativo da Bahia, iniciou-se
3 a 7ª Reunião Ordinária do Conselho de Qualidade do Serviço Público - Conquali, com a
4 presença dos membros do referido Conselho, Edelvino do Silva Góes Filho, Secretário da
5 Administração e Presidente do Conselho, que presidiu a reunião, Nelma Carneiro Araújo, Chefe
6 de Gabinete da Secretaria da Administração, Antônio Felix Macedo Mascarenhas, representante
7 da Secretaria da Fazenda, Dilma Santana de Jesus, representante da Secretaria do Planejamento,
8 Ana Luiza Sodrê de Aragão Vasconcellos, representante da Casa Civil, Flávio Machado Barbosa,
9 representantes da Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia – Prodeb, Nilza de
10 Carvalho Rios, representante da Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC, Cristine
11 D'alva Câmara de Araújo, representante da Superintendência da Gestão e Inovação – SGI, José
12 Maria de Abreu Dutra e Juçara Gonçalves Reis, representantes da Ouvidoria Geral do Estado,
13 Mônica Ferreira Calixto, Gerente de Atendimento a Distância da SEFAZ, Danilo da Silva Santos,
14 coordenador da DGE Diretoria de Gestão Estratégico, Márcia Hlavnicka, diretora de
15 Desenvolvimento de Projeto e Roberta Freitas, técnica da SAC, Anderson Vasconcelos Prazeres,
16 Líder do Projeto SEI na SAEB, representantes da Coordenação Técnica do Conquali/SGI/SAEB,
17 Flávia de Deus Barros e a Assistente do Conselho, Ana Lucia dos Santos Oliveira. Iniciou-se a
18 reunião com a leitura da ata da 6ª reunião Ordinária do Conselho, ocorrida dia 12/09/2017, a qual
19 foi aprovada e assinada por todos os presentes. Seguindo a pauta foi apresentado por Anderson
20 Vasconcelos Prazeres, líder do Projeto SEI na SAEB, o andamento do projeto e os processos
21 implantados: aquisição de materiais por dispensa de licitação até 8 mil reais; contratação de
22 serviços por dispensa de licitação até 8 mil reais. O projeto está com 9672 usuários cadastrados e
23 946 capacitados. Foi apresentado as opções para acesso: site, móbile; apresentou-se também o
24 cronograma de implantação do projeto. Em seguida Roberta Freitas, técnica da SAC, apresentou o
25 Projeto técnico para melhoria na Delegacia Especial de Atendimento à Mulher – DEAM,
26 Delegacia para o Adolescente Infrator – DAÍ, 1º Delegacia Territorial – Barris e 16ª Delegacia
27 Territorial – Pituba, que tem como objetivo melhorar o atendimento nas delegacias, a partir do
28 desenvolvimento de um modelo com ênfase na humanização, tendo como referência as diretrizes
29 de qualidade que norteiam o modelo de atendimento SAC. As oportunidades de melhoria
30 identificadas foram: realizar contato com a Secretaria de Comunicação – SECOM, para a criação
31 de programação com conteúdo dinâmico, educativo e institucional, de forma a contribuir para que
32 o tempo despendido na espera seja ocupado com informações de utilidade pública, ações de
33 Governo na área de Segurança, recuperação da autoestima e orientações aos cidadãos. No caso
34 desta solução ser julgada demasiadamente dispendiosa, sugere-se que seja exibida a programação
35 da TV Educadora da Bahia; disponibilizar profissional de arquivologia para gestão documental,
36 prevendo local para a guarda dos documentos e futura digitalização; adequar a capacidade de
37 atendimento das unidades de acordo com a demanda; disponibilizar outros profissionais que não
38 policiais, preferencialmente na área de serviço social e psicologia, considerando a realização de
39 treinamentos, bem como no modelo de atendimento SAC; disponibilizar equipe de
40 acompanhamento psicológico itinerante, com cronogramas previamente definidos, de forma a



ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI
REALIZADA EM 12 DE SETEMBRO DE 2017. (CONTINUAÇÃO)

prestar o atendimento diretamente nas delegacias; realizar articulação com os responsáveis por implantar o Sistema Eletrônico de Informações – SEI, disponibilizado pelo Governo do Estado, a exemplo da SAEB, no referido sistema, todos os processos são criados, editados, assinados e armazenados eletronicamente, facilitando a tramitação e controle pelos interessados; implantar o SIGIP 2.0, nova ferramenta já em desenvolvimento pela equipe de TI da SSP, verificar a possibilidade de implantação da Infovia Digital da Bahia – IDB, nas delegacias, imprimindo estabilidade e maior rapidez no acesso ao sistema; formalizar cessão dos Sistemas Atende e de Agendamento (utilizados nos Postos SAC para a gestão do atendimento); reformar as instalações, incluindo: entrada e espera diferenciada para a vítima e o infrator, contratar Projeto de Programação Visual ou atualizar a programação estabelecida durante o Projeto SAP; adequar os imóveis conforme Projeto Arquitetônico elaborado pela Superintendência de Atendimento ao Cidadão – SAC. O secretário perguntou aos conselheiros se concordam com a estratégia de trabalhar as 4 delegacias (2 especializadas e 2 territoriais). Flavio falou do diagnóstico de infraestrutura realizado pela Prodeb no ambiente de TI do SSP. O secretário Edelvino, falou de algumas melhorias implantadas após a realização da pesquisa de satisfação tais como: implantação do boletim eletrônico, projeto para simplificação de processo e melhoria de performance do sistema (Delegacias), substituição da empresa prestadora de serviços gerais para melhoria na higienização, adotada a sistemática de escala de trabalho no horário de almoço, inauguração da nova sala de atendimento e necropsia, implantação do serviço de verificação de óbito- SVO (IML). Dando continuidade a pauta foi apresentada pela Gerente de Atendimento a Distância da SEFAZ, Mônica Ferreira Calixto, a carta de serviços da SEFAZ disponível no site do órgão (<http://www.sefaz.ba.gov.br>) contendo os serviços e seus requisitos, canais disponíveis, legislação, prazo de atendimento. Foi sugerido a realização de pesquisa de satisfação referente a carta de serviço da SEFAZ. Em seguida, Danilo da Silva Santos, coordenador da DGE Diretoria de Gestão Estratégico apresentou o modelo de carta de serviço da SAEB, que tem como base os requisitos da lei 13.460/2017, contemplando os 34 serviços conveniados do SAC: DETRAN, SSP, EMBASA, INSS, CDL, Ceprev, Planserv, SEFAZ-PM Salvador, SEFAZ Estadual, SINEBAHIA, TJ/SAJ, TER, etc. Cristine D'alva Câmara de Araújo, representante da Superintendência da Gestão e Inovação – SGI, informou que foi decidido junto a Casa Civil não publicar a política E-GOV, e que está sendo elaborado um decreto para inclusão do item da carta de serviço padronizado para o estado. Dilma Santana de Jesus, representante da Secretaria do Planejamento perguntou se para as secretarias que não atendem serviços ao cidadão diretamente, a SEPLAN, também estarão disponíveis na carta de serviços. Cristine D'alva Câmara de Araújo informou que o escopo do projeto é só para atender ao cidadão, mas que pode analisar futuramente a possibilidade de implantação para os serviços internos. Nada mais havendo a tratar, Dr. Edelvino da Silva Góes Filho, Secretário da Administração e Presidente do Conselho, encerrou a reunião e eu Ana Lucia dos Santos Oliveira, Assistente do Conselho, lavreia a presente ata, que será assinada pelos Senhores Conselheiros, após lida e aprovada. Salvador, 13 de dezembro de 2017.

Edelvino da Silva Góes Filho _____
Nelma Carneiro Araújo _____
Antonio Félix Macedo Mascarenhas _____
Ana Luiza Sodré de Aragão Vasconcellos _____



ATA DA 7ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI
REALIZADA EM 13 DE DEZEMBRO DE 2017. (CONTINUAÇÃO)

- 83 Dilma Santana de Jesus _____
- 84 Flávio Machado Barbosa _____
- 85 Nilza de Carvalho Rios _____
- 86 Cristine D’Alva Câmera de Araújo _____
- 87 José Maria de Abreu Dutra _____
- 88 Juçara Gonçalves Reis _____