



ATA DA 9ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI – REALIZADA EM 12 DE JUNHO DE 2018.

1 Às nove horas e trinta minutos do dia doze de junho de dois mil e dezoito, na Sala de Reunião do
2 Gabinete da Secretaria da Administração, no Centro Administrativo da Bahia, iniciou-se a 9ª
3 Reunião Ordinária do Conselho de Qualidade do Serviço Público - Conquali, com a presença dos
4 membros do referido Conselho, Edelvino do Silva Góes Filho, Secretário da Administração e
5 Presidente do Conselho, que presidiu a reunião, Hélio Oliveira Queiroz Júnior, representante da
6 Secretaria da Fazenda, Dilma Santana de Jesus, representante da Secretaria do Planejamento, Ana
7 Luiza Sodré de Aragão Vasconcellos, representante da Casa Civil, Samuel Pereira Araújo,
8 representantes da Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia – Prodeb, Nilza de
9 Carvalho Rios, representante da Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC, Cristine
10 D’Alva Câmara de Araújo, representante da Superintendência da Gestão e Inovação – SGI, José
11 Maria de Abreu Dutra e Juçara Gonçalves Reis, representantes da Ouvidoria Geral do Estado,
12 Suely Vianna, Diretora de Gestão Estratégica, Danilo da Silva Santos, Jorge Luiz Santos Lima
13 Júnior, Coordenadores da Diretoria de Gestão Estratégico na Superintendência da Gestão e
14 Inovação, Ana Evangelina de Oliveira Sampaio, Assessora e Cynthia Ferreira, Coordenadora da
15 Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC, Diógenes de Araújo Bento Filho, Diretor de
16 Relacionamento e Atendimento, Lorena Borges, Gerente de Projetos, Glauber Sampaio Silva,
17 Líder de Projetos da Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia – Prodeb,
18 representantes da Coordenação Técnica do Conquali/SGI/SAEB, Flávia de Deus Barros e a
19 Assistente do Conselho, Ana Lucia dos Santos Oliveira. Iniciou-se a reunião com a leitura da ata
20 da 8ª reunião Ordinária do Conselho, ocorrida dia 20/03/2018, a qual foi aprovada e assinada por
21 todos os presentes. Seguindo a pauta foi apresentado por Danilo da Silva Santos, Coordenador da
22 DGE Diretoria de Gestão Estratégico, a minuta de decreto que regulamenta a Carta de Serviços ao
23 Usuário no âmbito do Poder Executivo Estadual, baseou-se na lei 13.460/2017 de 26 de junho de
24 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços
25 públicos da administração pública. A Minuta foi aprovada por todos os membros do Conselho de
26 Qualidade do Serviço Público – CONQUALI e será encaminhada à Casa Civil para assinatura do
27 Governador e posterior publicação. Dando continuidade a pauta foi apresentado por Jorge Luiz
28 Santos Lima Júnior, Coordenador da DGE Diretoria de Gestão Estratégico, a minuta da Resolução
29 CONQUALI Nº 001/2018 referente à Política de Tecnologia da Informação e Comunicação –
30 TIC, processo Nº 0200160094191. A Política é um conjunto de princípios e diretrizes que visam
31 alinhar as ações e a utilização dos recursos de TIC às estratégias do governo, que tem como
32 diretrizes gerais: fomento do uso da TIC na prestação de serviços, visando ampliar a qualidade da
33 gestão pública e a relação entre Governo e Sociedade; adoção de soluções de TIC orientadas a
34 maximização de resultados visando a qualificação dos gastos; planejamento das ações de TIC;
35 integração e interoperabilidade dos serviços, processos e aplicações de TIC e diretrizes
36 específicas: centralização dos serviços de telecomunicações, data centers e nuvem; definição de
37 normas e padrões segurança, governança; inovação na prestação dos serviços públicos por meio
38 do uso da tecnologia, adotando padrões, compartilhando e integrando processos, sistemas, dados,
39 pessoas e infraestrutura; intensificação do sistema de registro de preços e contratações
40 compartilhadas evitando ações redundantes ou desconexas; fortalecimento do quadro de gestores e
41 técnicos de TIC; promoção da participação das universidades e centros de pesquisas para o
42 desenvolvimento de novas tecnologias de TIC. Os papéis e competências da SGTIC estão



GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA
Secretaria da Administração
Conselho de Qualidade do Serviço Público - CONQUALI

ATA DA 9ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI
REALIZADA EM 12 DE JUNHO DE 2018. (CONTINUAÇÃO)

definidos da seguinte forma: CONQUALI: deliberação de políticas e diretrizes e monitoramento de resultados; SAEB/SGI: disseminação de políticas, planejamento de TIC, regras sistemas corporativos; APG ou equivalentes: elaboração planejamento de TIC, implantação normas e padrões, disseminação de políticas no âmbito setorial; PRODEB: estrutura de data center, hospedagem e sustentação de Sistemas corporativos, disponibilização de infraestrutura e soluções compartilhadas; SECTI: fomento do desenvolvimento científico, integração com universidades; FORTIC: estudos e pareceres técnicos; DG: suporte técnico setorial. A Resolução CONQUALI Nº 001/2018 foi aprovada por todos os membros presentes na reunião e revogada a Resolução CONQUALI 004/2016 de 14/06/2016 “Política TIC”. Samuel Pereira Araújo, representantes da Prodeb, falou que há travamento nos processos de compras em alguns órgãos, Suely Diretora da DGE Diretoria de Gestão Estratégico falou que isso acontece pós planejamento sendo necessário uma triagem melhor destes processos para verificar o que é estratégico, o que é prioridade, este assunto será discutido no FORTIC para definição de um melhor fluxo. O Presidente do Conselho, Edelvino Góes, sugeriu uma reflexão sobre as compras de TIC e analisar a viabilidade de instituir uma comissão para apurar os gargalos nas aquisições de TIC.

Em seguida Jorge apresentou a minuta da Resolução CONQUALI Nº 002/2018 referente a Política de Governo Eletrônico – e-Gov, processo Nº 0200160266871. A Política é constituída por um conjunto de objetivos, princípios, diretrizes e competências que visam o fomento do uso de tecnologias e ações inovadoras que promovam a integração e a melhoria dos serviços, informações e comunicações do governo, em consonância com as estratégias da administração pública, que tem como diretrizes gerais a adoção de ações inovadoras e uso de TIC para: modernizar a gestão governamental; ampliar a capacidade e a qualidade na prestação de serviços públicos; aumentar a disponibilidade de informações públicas; ampliar a comunicação entre a sociedade e o governo. Os papéis e competências estão definidos da seguinte forma: CONQUALI: deliberar políticas e diretrizes, monitorar resultados; SAEB/SGI: prospectar soluções inovadoras, promover a implementação de ações de Governo Eletrônico; SAEB/SAC: assessorar e orientar na prestação de serviços públicos; SECOM e OGE: definir e padronizar identidade visual, autorizar a criação de novos sítios, perfis em redes sociais e aplicativos para dispositivos móveis, ampliar e manter canais de comunicação entre a administração pública e a sociedade civil; FORTIC: promover ações em cumprimento às diretrizes estabelecidas; PRODEB: disponibilizar plataforma de serviço de identificação segura do cidadão; arquitetura e barramento de serviços; soluções de TIC para a participação do cidadão; plataforma de gestão de relacionamento com o cidadão. SECTI: viabilizar a inclusão sociodigital e a difusão de tecnologias no meio rural e urbano; Órgãos e Entidades: coletar, divulgar e manter atualizadas as informações relativas aos serviços prestados, organizar e compartilhar os conhecimentos gerados. Fica revogada a Resolução CONQUALI 005/2016 de 13/12/2016 “Política e-GOV”. Em seguida Ana Evangelina de Oliveira Sampaio, Assessora da Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC, falou do Projeto SAC Digital, falou do modelo de sustentabilidade, gestão de serviços; governança: modelo de relacionamento órgãos, modelo de atendimento cidadão; fluxos operacionais, indicadores, identificação de usuários do serviço público; definição de modelos para: priorização de serviços no SAC Digital, avaliação da maturidade dos serviços, melhoria dos serviços selecionados, gestão da carta de serviço, pesquisa de satisfação do atendimento, atendimento ao cidadão (canais de comunicação),



ATA DA 9ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI
REALIZADA EM 12 DE JUNHO DE 2018. (CONTINUAÇÃO)

prospecção de novos serviços, inclusão de serviços no SAC Digital, manutenção evolutiva, corretiva ou adaptativa, manutenção da carta de serviços. Apresentou a proposta de indicadores de gestão do SAC Digital e seus objetivos: 1- quantitativo de atendimento - por posto, unidade, serviços (quantificar os atendimentos); 2- percentual de atendimento por hora por tipo de serviço (identificar o volume de atendimento por tipo de serviço por hora); 3- evolução do agendamento por hora (identificar necessidade de remanejamento de atendimento de acordo com a demanda); 4- quantitativo de senha (medir a capacidade de atendimento por serviço); 5- percentual atendimentos rda capacidade disponibilizada (medir o percentual de atendimentos realizados, em relação a quantidade de senhas disponíveis); 6- percentual de atendimento por agendamento versus presencial (quantificar os atendimentos agendados vesus presencial); 7- percentual de agendamentos por status (identificar o percentual de desistência do agendamento desmarcados e cancelados); 8- antecedência média de agendamento por órgão (verificar o prazo médio para agendamento por serviço e órgão); 9- tempo médio de atendimento por serviço (medir o tempo médio de atendimento por tipo de serviço); 10- tempo médio de espera por serviço, (medir o tempo médio de espera por tipo de serviço); 11- tempo médio de atendimento por atendente e por serviço (medir o tempo médio de atendimento por atendente e tipo de serviço); 12- quantitativo de atendimento por atendente e por tipo de serviço (mensurar o tempo de atendimento por tipo de serviço por atendente. Foi apresentado a proposta dos indicadores de gestão da Carta de Serviço e os respectivos objetivos: 1- grau de satisfação dos órgãos (avaliar o grau de satisfação dos órgãos com a gestão da Carta de Serviços); 2- grau de satisfação do cidadão (avaliar o grau de satisfação do Cidadão com a utilização da carta de Serviços); 3 - quantidade de acessos à Carta de Serviços (monitorar a utilização da Carta de Serviços em comparação ao Portal SAC); 4- quantidade de órgãos que aderiram à Carta de serviços (monitorar a adesão de novos órgãos à Carta de Serviços); 5- percentual de órgãos que aderiram à Carta de serviços (monitorar a adesão de novos órgãos à Carta de Serviços); 6- quantidade de órgãos por nível de maturidade dos serviços do estado disponibilizados na Carta de Serviços (monitorar o nível de maturidade dos serviços do Estado disponibilizados na Carta de Serviços); 7- percentuais dos níveis de maturidade dos serviços do estado disponibilizados na Carta de Serviços (monitorar o nível de maturidade dos serviços do estado disponibilizados na Carta de Serviços); 8- percentual de serviços disponibilizados por canal de acesso (monitorar o percentual de serviços por canal de acesso). Dando continuidade ao tema SAC Digital, Glauber Silva, Líder de Projetos da Prodeb, apresentou o sistema onde os cidadãos podem registrar e consultar manifestações (reclamações, denúncias, pedidos de informação, sugestões, solicitações e elogios através do aplicativo SAC Digital. Os serviços poderão ser acessados através do endereço www.sacdigital.ba.gov.br ou baixando o app SAC Digital. Será necessário realizar um cadastro através do CPF e da criação de uma senha pessoal. O portal único para prestação de serviços públicos do Estado tem como objetivo construir um modelo de prestação de serviços e gestão pública, baseado na disponibilização de serviços eletrônicos personalizados para o cidadão. O indivíduo pode escolher o serviço a ser prestado, independente dos órgãos associados àquela solicitação. “O SAC Digital é uma plataforma de e-Gov que traz mais praticidade e celeridade ao cidadão, virtualizando serviços públicos essenciais para a cidadania. O SAC Digital vai proporcionar também um conjunto de ferramentas para gestão do relacionamento com os usuários. Através da plataforma, o gestor público terá conhecimento do



ATA DA 9ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI
REALIZADA EM 12 DE JUNHO DE 2018. (CONTINUAÇÃO)

127 perfil social do cidadão e suas necessidades. Isso melhora a eficácia do atendimento, otimizando a
128 prestação de serviços, através de avaliações precisas, baseadas nas demandas do cidadão. Nada
129 mais havendo a tratar, Dr. Edelvino da Silva Góes Filho, Secretário da Administração e Presidente
130 do Conselho, encerrou a reunião e eu Ana Lucia dos Santos Oliveira, Assistente do Conselho,
131 lavreia a presente ata, que será assinada pelos Senhores Conselheiros, após lida e aprovada.
132 Salvador, 12 de junho de 2018.
133 Edelvino da Silva Góes Filho _____
134 Hélio Oliveira Queiroz Júnior _____
135 Dilma Santana de Jesus _____
136 Ana Luiza Sodré de Aragão Vasconcellos _____
137 Samuel Pereira Araújo _____
138 Nilza de Carvalho Rios _____
139 Cristine D’Alva Câmera de Araújo _____
140 José Maria de Abreu Dutra _____
141 Juçara Gonçalves Reis _____