



ATA DA 11ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI – REALIZADA EM 18 DE DEZEMBRO DE 2018.

1 Às nove horas e trinta minutos do dia dezoito de dezembro de dois mil e dezoito, na Sala de
2 Reunião do Gabinete da Secretaria da Administração, no Centro Administrativo da Bahia, iniciou-se
3 a 11ª Reunião Ordinária do Conselho de Qualidade do Serviço Público - Conquali, com a
4 presença dos membros do referido Conselho, Rodrigo Pimentel de Souza Lima, Chefe de Gabinete
5 da Secretaria da Administração e Suplente da Presidência do Conselho, que presidiu a reunião,
6 Helio Oliveira Queiroz Júnior, representante da Secretaria da Fazenda, Dilma Santana de Jesus e
7 Maria Aparecida Fortes de Almeida Presidio, representantes da Secretaria do Planejamento, Ana
8 Luiza Sodré de Aragão Vasconcellos, representante da Casa Civil, Flávio Machado Barbosa,
9 representante 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, Juçara
12 Gonçalves Reis, representante da Ouvidoria Geral do Estado, Cynthia Ferreira, Coordenadora,
13 Humberto Ramos, Coordenador e Ana Evangelina de Oliveira Sampaio, Assessora da
14 Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC, Daniela Svec Silva Bahia Monteiro,
15 Coordenadora na Superintendência da Gestão e Inovação – SGI, Jackson Santos da Conceição,
16 Coordenador de Pesquisas Sistemáticas e Especiais Superintendência de Estudos Econômicos e
17 Sociais da Bahia-SEI, representantes da Coordenação Técnica do Conquali/SGI/SAEB, Flávia de
18 Deus Barros e a Assistente do Conselho, Ana Lucia dos Santos Oliveira. Iniciou-se a reunião com
19 a leitura da ata da 10ª reunião Ordinária do Conselho, ocorrida dia 11/09/2018. Em seguida, Ana
20 Evangelina de Oliveira Sampaio, Assessora da Superintendência de Atendimento ao Cidadão –
21 SAC apresentou o cenário referente ao cadastro dos órgãos da implantação da carta de serviços
22 públicos: estadual parceiro SAC, 29 cadastrados; estaduais não parceiros SAC, 46 cadastrados;
23 federal, 6 cadastrados; municipal, 2 cadastrados; privado, 2 cadastrados, totalizando 85 órgãos
24 cadastrados. Foram treinados 101 colaboradores. Para implantação da Carta de Serviços definiu-se
25 a estratégia de parceria com o Conquali para: auxílio na indicação de representantes, utilização das
26 APG para levantamento de processos/serviços, treinamento das APG sobre conceitos e
27 operacionalização da Carta de Serviços; ficou definida também implantação da Carta de Serviços
28 em “ondas”: 1ª onda: órgãos parceiros da rede SAC, 2ª onda: órgãos estaduais não parceiros com
29 atendimento direto ao cidadão, 3ª onda: órgãos estaduais não parceiros que prestam atendimento a
30 outros órgãos. Juçara Gonçalves Reis, comentou que a carta de serviço foi criada para atender um
31 requisito da transparência ativa, onde a Ouvidoria foi avaliada e ficou em penúltimo lugar, a carta
32 de serviços traz uma transparência do serviço público, dando uma segurança maior para o cidadão
33 avaliar esta prestação do serviço, a Ouvidoria é procurada pelo servidor público, o cidadão comum
34 desconhece o canal, houve um trabalho externo para levar ao cidadão o que é a Ouvidoria. Foi
35 identificada uma oportunidade de melhoria na tabela de assuntos da Ouvidoria, a mesma deverá
36 estar alinhada à carta de serviços, Juçara solicitou uma reunião com os envolvidos para
37 alinhamento do assunto e implantação das ações. Ana Evangelina sinalizou a dificuldade de
38 alguns órgãos em identificar os seus serviços. Cristine D’Alva, representante da Superintendência
39 da Gestão e Inovação – SGI falou que o governo federal estava com a mesma dificuldade que
40 temos na identificação dos serviços, foi contratado pelo Ministério do Planejamento uma empresa
41 para virtualização dos serviços, o edital foi encaminhado para SGI, será realizada uma
42 videoconferência amanhã para demonstração da ferramenta com SAC e CTI. Flávio Machado



ATA DA 11ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI
REALIZADA EM 18 DE DEZEMBRO DE 2018. (CONTINUAÇÃO)

Barbosa solicitou a participação da PRODEB na videoconferência. Dando continuidade Cynthia Ferreira, Coordenadora da Superintendência de Atendimento ao Cidadão – SAC, falou do projeto do modelo SAC referente às 2 delegacias: DAÍ - Delegacia do Menor Infrator e DERCA - Delegacia Especializada de Repressão a Crime Contra Criança Adolescente, a polícia civil solicitou que fosse incluído no projeto a integração dos espaços administrativos que funcionam nas delegacias, alterando o escopo. A SUPAT informou que o termo de referência, memorial descritivo que foi elaborado para contratação da execução da obra, não foi encaminhado porque o Controle do Gasto não aprovou em tempo hábil, o saldo foi perdido e entrará no próximo exercício. Dando continuidade, Dilma Santana de Jesus, representante da Secretaria do Planejamento e Daniela Svec Silva Bahia Monteiro, Coordenadora da Superintendência da Gestão e Inovação – SGI apresentaram o projeto referente ao planejamento estratégico integrado que tem como objetivo integrar as perspectivas política e técnica: programa de governo eleito e instrumentos formais de planejamento governamental; alinhar as prioridades de governo ao ciclo de planejamento e gestão; integrar os instrumentos formais de planejamento governamental: Plano Estratégico do Estado, Plano Estratégico Organizacional e Plano Plurianual, foi apresentado à visão geral da integração do planejamento refletindo as mudanças de 2018 e propostas para 2019: escopo para o PPA com identificação das prioridades com definição da política territorial, fase II do Planejamento Estratégico Organizacional-PEO (SWOT (revisão), objetivos, estratégicos, indicadores, metas e projetos), definição dos programas e compromissos do PPA, definição dos recursos por projeto, formatação do PPA, fase III do PEO (projetos estratégicos, indicadores e metas ajustados). Foram apresentadas as prioridades de governo referente ao plano estratégico do estado (diretrizes e metas de longo prazo) e programas de governo com escopo programático para o PPA (metas prioritárias), LDO (formalização), LOA (ações prioritárias), o monitoramento e avaliação serão ações para a gestão estratégica. O projeto abrange uma integração entre os produtos do planejamento: PDI diagnóstico, diretrizes estratégicas, objetivos estratégicos; PEO (mapa de negócio, lacuna de valor, análise de ambiente externo, objetivos estratégicos, metas, projetos estratégicos; PPA (compromissos, metas, iniciativas estratégicas). A governança ficou definida da seguinte forma: patrocinar a elaboração do PEO e validar os produtos do PEO: secretários de estado; elaborar e consolidar os produtos do PEO: grupo de trabalho de PEO; coordenar setorialmente a elaboração do PEO: APG ou equivalente; disponibilizar consultores internos para elaboração do PEO: SAEB/SGI/DSG; acompanhar as oficinas do PEO: comitê sistêmico; participar dos eventos do PEO: secretários de estado, grupo de trabalho PEO, APG ou equivalente, comitê sistêmico e SAEB/SGI/DSG. O cronograma para elaboração do PEO foi definido para alinhamento metodológico: 07/11/18; oficina de mapa de negócio e lacuna de valor: 21 a 29/11/18; oficina de análise de ambientes: 05 a 13/12/18; apresentar aos secretários os produtos elaborados: 04 a 07/02/19; oficina de objetivos estratégicos e indicadores: 15 a 28/03/19; enviar objetivos estratégicos e indicadores para a Seplan: 01/04/19; oficina de projetos estratégicos: 01 a 9/04/19; enviar portfólio de projetos estratégicos para a Seplan: 12/04/19; detalhar compromissos, metas e iniciativas no Fiplan: jun-jul/19; ajustar portfólio de projetos estratégicos, indicadores e metas: jul-ago/19. 14 secretarias participaram das oficinas para elaborar o mapa de negócio e lacuna de valor e também a análise de ambientes (SWOT): SEMA, SEAP, SPM, SEAGRI, SJDHDS, SETRE, SECULT, SESAB, SDE, SEPROMI, SEC, SIHS, SEDUR,



ATA DA 11ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI
REALIZADA EM 18 DE DEZEMBRO DE 2018. (CONTINUAÇÃO)

SETUR. Foi apresentado status dos produtos PEO por secretaria, cronograma para revisão do PEO 2019, alinhamento metodológico: 07/11/18; diagnóstico estratégico revisado: 13/12/18; apresentar ao secretário PEO vigente e diagnóstico revisado: 07/02/19; objetivos estratégicos e indicadores revisados: 28/03/19; objetivos estratégicos e indicadores enviados à Seplan: 01/04/19; portfólio de projetos estratégicos revisados: 01 a 09/04/19; enviar portfólio de projetos estratégicos à Seplan: 12/04/19; detalhar compromissos, metas e iniciativas no Fiplan: jun-jul/19; ajustar portfólio de projetos estratégicos, indicadores e metas: jul-ago/19. Em seguida Jackson Santos da Conceição, Coordenador de Pesquisas Sistemáticas e Especiais Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia- SEI, apresentou o resultado da pesquisa de satisfação realizada no período de 01/08/2018 a 01/11/2018 na SEFAZ Estadual, com cidadãos que utilizam o serviço da SEFAZ nos postos SAC de Salvador e RMS, as entrevistas foram pessoais face to face, a pesquisa durou 63 dias úteis de coleta, com 2 entrevistadores, amostra de 1894 cidadãos foi avaliados 7 serviços: emissão de DAE, isenção do ICMS ou IPVA, emissão de nota fiscal avulsa, pagamento de ITD, parcelamento de débitos, protocolo de ITD, senha internet, o perfil dos entrevistados: feminino é 29,4%, masculino 70,5% e transgênero/travesti: 0,1%; a faixa etária a que mais utiliza é de 40 a 54 anos percentual de 38,1%. Referente emissão de nota fiscal avulsa e DAE, na questão o motivo por ter comparecido ao posto para emitir a nota fiscal avulsa foram: dificuldade de utilizar o portal: 57,2%; não sabia que a nota fiscal podia ser emitida por meio da internet: 18,4%; não possui computador/impressora: 5,6%; mais rápido/fácil: 2,8%; precisava de esclarecimentos: 1,3%, outros: 14,7%; em relação aos motivos por ter comparecido ao posto para emitir a DAE foram: não sabia que a DAE podia ser emitida pela internet: 50,8%; dificuldade de utilizar o portal: 28,7%; estava bloqueado: 4,5%; foi orientado pelo DETRAN/Transalvador/Banco: 3,1%; mais rápido/prático: 1,3%; precisava esclarecer dúvidas: 1,8%, outros: 9,8%; quanto à percepção do tempo de espera para o atendimento na SEFAZ Estadual teve um percentual positivo de 86% e não positiva de 14%; a percepção do atendimento prestado pela SEFAZ Estadual, em relação à avaliação da postura do funcionário que prestou o atendimento teve percentual positivo de 97,3% e não positiva de 2,7%; avaliação das informações prestadas no momento do atendimento teve um percentual positivo de 96,6% e não positiva de 3,4%; grau de satisfação quanto ao atendimento prestado pelo órgão SEFAZ ficou com percentual positivo de 92,10% e não positiva de 7,9%; os motivos da insatisfação quanto ao atendimento prestado pela SEFAZ foram: falha no sistema: 26,5%; demora no processo: 22,3%, comunicação inadequada: 11,8%; poucas máquinas de auto-atendimento: 5,8%, postura do atendente: 3,4%, demora no atendimento: 3,2%, poucos funcionários: 1,1%, demora na entrega do documento: 0,5%, outros: 25,4%. O índice geral de satisfação foi de 93%, insatisfação 2,7% e indiferente 4,3%. As principais reclamações relatadas pelos usuários foram: demora no atendimento (23), capacitação do atendente (20), dificuldade no processo de atendimento do órgão (8), infraestrutura do posto (7), falha de sistema (5), dificuldade de acesso ao site (5), pouco funcionário para atendimento (3), juros abusivo IPVA (2), melhoria de sistema (2), falta de cumprimento do horário agendado (2), demora na emissão de documento (1), atendimento telefônico não funciona (1). As principais sugestões foram: manter a qualidade no atendimento, unificar serviço do DETRAN / SEFAZ, melhorar infraestrutura, melhorar sistema do órgão, melhorar usabilidade no site do SEFAZ, ampliar o número de funcionários para atendimento, modernizar os processos e sistemas nos órgãos, esclarecer dúvidas do MEI,



ATA DA 11ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI
REALIZADA EM 18 DE DEZEMBRO DE 2018. (CONTINUAÇÃO)

disponibilizar bebedouro, capacitar funcionários, ampliar o nº unidades de serviços/Rede SAC; os principais elogios: qualidade no atendimento, postura dos atendentes, agilidade no atendimento, atendimento do órgão. Dando continuidade Nilza de Carvalho Rios, diretora de Gestão da Qualidade da SAC apresentou o plano de ação para as oportunidades melhoria: avaliar o tempo de atendimento necessário para cada serviço e verificar dificuldades dos atendentes, realizarem treinamento e programar o treinamento de modelo de atendimento junto à SAC, implantar melhorias/ inovações nos processos do órgão, verificar junto à SAC o que pode ser melhorado em relação à infraestrutura para o cidadão, realizar melhorias de sistema junto à equipe de tecnologia da informação, implantar melhorias no site do SEFAZ, melhorar o quantitativo de funcionários de acordo com a demanda de cada posto, avaliar junto ao DETRAN questões relacionadas a juros do IPVA, melhorar o quantitativo de funcionários de acordo com a demanda de cada posto, para aumentar o número de senhas, avaliarem junto à SAC o tempo de atendimento para cada serviço e ajustar no sistema de agendamento (E-Gestão), avaliar melhorias a serem implantadas na emissão de documentos, verificarem o processo de atendimento telefônico, avaliar solicitação junto ao DETRAN em relação à unificação do serviço do DETRAN/SEFAZ, implantar melhorias/ inovações nos processos do órgão, orientar equipe a informar ao cidadão que existe o SAC Empresarial para esclarecer dúvidas do MEI. Nada mais havendo a tratar, Dr. Rodrigo Pimentel de Souza Lima, Chefe de Gabinete da Secretária da Administração e Suplente da Presidência 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, 18 de dezembro de 2018.

Rodrigo Pimentel de Souza Lima _____

Helio Oliveira Queiroz Júnior _____

Dilma Santana de Jesus _____

Maria Aparecida Fortes de Almeida Presidio _____

Ana Luiza Sodré de Aragão Vasconcellos _____

Flávio Machado Barbosa _____

Nilza de Carvalho Rios _____

Cristine D’Alva Câmara de Araújo _____

Juçara Gonçalves Reis _____