



ATA DA 12ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI – REALIZADA EM 19 DE MARÇO DE 2019.

1 Às nove horas e trinta minutos do dia dezenove de março de dois mil e dezenove, na Sala de
2 Reunião do Gabinete da Secretaria da Administração, no Centro Administrativo da Bahia, iniciou-se
3 a 12ª Reunião Ordinária do Conselho de Qualidade do Serviço Público - Conquali, com a
4 presença dos membros do referido Conselho, Edelvino da Silva Góes Filho, Secretário da
5 Administração e Presidente do Conselho, que presidiu a reunião, Antonio Félix Macedo
6 Mascarenhas, representante da Secretaria da Fazenda, Dilma Santana de Jesus e Maria Aparecida
7 Fortes de Almeida Presidio, representantes da Secretaria do Planejamento, Valéria Lucia Valverde
8 de Oliveira, representante da Casa Civil, Samuel Pereira Araújo e 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, Juçara
12 Gonçalves Reis, representante da Ouvidoria Geral do Estado, Márcia Hlavnicka, Diretora de
13 Desenvolvimento de Projeto, Cynthia Ferreira, Coordenadora, Humberto Ramos, Coordenador e
14 Ana Evangelina Sampaio, Assessora da Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC,
15 Anderson Souza, Coordenador da CTI, Sheyla Souza, Diretora de Inovação e Projetos de TIC e
16 Daniela Svec, Coordenadora na Superintendência da Gestão e Inovação – SGI, Anderson
17 Vasconcelos, Coordenador do Projeto SEI na SAEB, representantes da Coordenação Técnica do
18 Conquali/SGI/SAEB, Flávia de Deus Barros e a Assistente do Conselho, Ana Lucia dos Santos
19 Oliveira. Iniciou-se a reunião com a leitura da ata da 11ª reunião Ordinária do Conselho, ocorrida
20 dia 18/12/2018. Em seguida, Daniela Svec apresentou o andamento do projeto referente ao
21 planejamento estratégico integrado, iniciativa que envolve a Casa Civil, SAEB e Seplan, que tem
22 como objetivo: integrar as perspectivas política e técnica: programa de governo e instrumentos
23 formais de planejamento governamental; alinhar as prioridades de governo ao ciclo de
24 planejamento e gestão; integrar os instrumentos formais de planejamento governamental: Plano
25 Estratégico do Estado (PDI 2035), Plano Estratégico Organizacional e Plano Plurianual. O
26 processo tem o envolvimento de 7 consultores, toda a equipe da CDSG e o diretor da DSG (Milton
27 Coelho Filho), foi exibido a fase atual da consultoria, concluída a fase 1: mapa de negócio, lacuna
28 de valor, fatores do ambiente interno e externo; fase 2: identificação do grau de importância dos
29 fatores, correlacionamento dos fatores do ambiente interno e externo (concluído), objetivos
30 estratégicos e fatores críticos de sucesso, indicadores, projetos estratégicos; fase 3: consolidação
31 dos projetos estratégicos, indicadores. O cronograma das oficinas com prazo para realização no
32 período de 18/03 a 16/04/2019 foi mostrado contemplando as 13 secretarias: SEMA, SEAP, SPM,
33 SEAGRI, SETRE, SECULT, SESAB, SDE, SEPROMI, SEC, SIHS, SEDUR, SETUR. Houve
34 alteração no cronograma para elaboração do PEO conforme: alinhamento metodológico: 07/11/18;
35 oficina de mapa de negócio e lacuna de valor: 21 a 29/11/18; oficina de análise de ambientes: 05 a
36 13/12/18; apresentar aos secretários os produtos elaborados: 04 a 07/02/19; oficina de objetivos
37 estratégicos e indicadores: 18/03/19 a 04/04/19; enviar objetivos estratégicos e indicadores para a
38 Seplan: 05/04/19; oficina de projetos estratégicos: 08 a 16/04/19; enviar portfólio de projetos
39 estratégicos para a Seplan: 23/04/19; detalhar compromissos, metas e iniciativas no Fiplan: jun-
40 jul/19; ajustar portfólio de projetos estratégicos, indicadores e metas: jul-ago/19. Explicitou os
41 fatores críticos de sucesso e os objetivos estratégicos: implantar o processo de planejamento e
42 gestão da política de saneamento e segurança hídrica (consolidar a governança estratégica da



ATA DA 12ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI
REALIZADA EM 19 DE MARÇO DE 2019. (CONTINUAÇÃO)

política de saneamento e segurança hídrica); desenvolver competências em gestão prisional, aperfeiçoar os processos de gestão prisional, adequar a infraestrutura das unidades prisionais, construir novas unidades prisionais (aprimorar a capacidade operacional das unidades prisionais); consolidar a atualização do parque tecnológico das unidades administrativas e operacionais, implantar soluções de tecnologias da informação e comunicação, aprimorar a capacidade de gestão de TIC (intensificar o uso de tecnologias da informação e comunicação na gestão dos serviços de saúde). O presidente do conselho, Edelvino da Silva Góes Filho, solicitou que quando for elaborar o portfólio de projetos, que seja verificado os que têm relação direta com qualidade do serviço público, o grau de satisfação do cidadão, que é o foco do Conquali, que sejam apresentados na reunião para que o Conquali seja um elemento impulsionador destes projetos. Em seguida Sheyla Souza, apresentou a estratégia de virtualização de serviços do governo federal, plataforma de cidadania digital, o projeto foi iniciado em dezembro de 2016 com o decreto número 8.936/2016 na Secretaria de Governo Digital com mais de 100 colaboradores dedicados. As principais ações para virtualização dos serviços foram: adequação da legislação, priorização dos serviços baseada na economicidade, revisão dos processos com participação ativa do cidadão, contratação de ferramenta para virtualização de serviços (Lecom). Transferência de conhecimento, cessão de uso de algumas ferramentas, integração com os serviços do Governo Federal. O contrato LECOM com vigência: Outubro/2017 à Abril/2020 (30 meses), a modalidade da licitação: registro de preço, o objeto do contrato: virtualização de 300 serviços em até 30 meses, produtividade: 4 serviços virtualizados/mês e virtualização: 45 serviços em 2018. Em relação ao investimento para solução tecnológica para virtualização: LECOM – BPM: Aquisição 1.200.000,00 + 25% ano (evolução e suporte); modelo de software como serviço (SaaS) - Licença de R\$ 38,50 por usuário/governo considerando 9.300 usuários ativos em até 18 meses, para virtualização de serviço por métrica utilizam USTA R\$ 52,60, USTI R\$ 70,00, Valor médio por serviço virtualizado: R\$ 30.000,00 e em capacitação: treinamento específico para utilização da solução tecnológica por hora/aula: R\$ 230,00. Samuel Araújo, falou da importância da virtualização de serviços, reforçou que o governo precisa virtualizar alguns serviços. Falou que foi iniciado projeto na Prodeb, há uma preocupação em relação à segurança da informação na parte digital, de forma a impedir tentativa de invasão indevida. Afirmou que é possível adequar o processo para seguir a lei. Dilma Santana da SEPLAN perguntou se há um requisito mínimo estabelecido para ser mantido presencial para efeito de contingência ou para o cidadão que não tem acesso a tecnologia e a informação? Pontuou que deve ser considerado e analisado. Cristine Araújo da SGI, falou que na estratégia de implantação tudo isso deve ser considerado e respeitado. Flavio Machado da Prodeb demonstrou preocupação em relação à lei geral de proteção de dados 13.709/2018, como estão às bases de dados nos órgãos, e se estão preparados para adequação. O presidente do conselho, Edelvino da Silva Góes Filho, solicitou que seja discutido com PRODEB, SAC e SGI qual o melhor modelo para virtualização, que seja apresentado na próxima reunião do Conquali. Dando continuidade Anderson Vasconcelos, falou do projeto SEI, os processos implantados, número de tipos processuais cadastrados 455, número de modelos de documentos cadastrados 705, quantidade de órgãos 70, quantidade de processos gerados 341.000, quantidade de documentos gerados 4.625.386, número de processos finalísticos mapeados ou em mapeamento 688, quantidade de unidades cadastradas 9.287, quantidade de usuários cadastrados 34.928, número de folhas de papel



ATA DA 12ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI
REALIZADA EM 19 DE MARÇO DE 2019. (CONTINUAÇÃO)

85 economizadas 51.000.000, economia direta (R\$) 5.780.000, economia total estimada (R\$)
86 10.200.000, apresentado os processos finalísticos dos órgãos do total de 664 foram implantados
87 104. Em seguida Márcia Hlavnicka da SAC, informou em relação ao projeto das 2 delegacias:
88 DAÍ - Delegacia do Menor Infrator e DERCA - Delegacia Especializada de Repressão a Crime
89 Contra Criança Adolescente, a polícia civil está tentando recurso novamente para dar continuidade
90 a reforma, os mobiliários e equipamentos de informática foram adquiridos, o impacto maior está
91 no início da obra que depende do recurso. O presidente do conselho, Edelvino da Silva Góes
92 Filho, informou que temos 2 estratégias de implantação de ação de melhoria no serviço público:
93 emergência nos hospitais e projetos delegacias. A nossa dificuldade nestes 2 processos é
94 orçamento, como o como o Conquali não dispõe de orçamento o processo fica travado. Se
95 tivéssemos já teríamos 2 modelos implantados de melhoria de qualidade no serviço público. Ana
96 Evangelina Sampaio, apresentou o cenário atual da carta de serviços indicação de ponto focal:
97 parceiro SAC foram indicados 31, está pendente 1; não parceiros indicados 60, pendente 10;
98 participação no treinamento: treinados 30 e tem 1 pendente para os parceiros SAC, não parceiros
99 foram treinados 50% (35 do total), pendente 35; serviços cadastrados para os órgãos parceiros
100 todos foram cadastrados totalizando 562 serviços, par aos órgãos não parceiros foram cadastrados
101 38 serviços. Equipe SAC treinou 97% dos órgãos e cadastrou 100% dos serviços no sistema
102 INOVA na 1ª onda, 50% dos órgãos planejados para 2ª onda precisam ser capacitados, 14% dos
103 órgãos planejados para 2ª onda não indicaram Ponto Focal. Foram sinalizados os pontos de atenção
104 em relação à solução técnica: dificuldade de operacionalizar a plataforma atual (Lentidão,
105 sobreposição de telas e etc.), ausência de requisitos obrigatórios como: validação dos serviços
106 cadastrados, usuários que não estão no RH Bahia (Terceirizados) não conseguem cadastrar,
107 estrutura de órgãos não prevê nas Secretarias/Entidades suas unidades de serviço: Exemplo:
108 SETRE - Carteira de Trabalho, Seguro Desemprego e etc... (Impacto na Segurança da
109 Informação), sistema não gerencia permissão de acesso a servidores desligados (Impacto na
110 Segurança da Informação); referente a integrações os pontos de atenção foram: sistema Atende e o
111 de agendamento não consome informações da Carta de Serviços, sistema da Carta de Serviços não
112 integra com o SAC Digital (Portal, Aplicativo, Totens, etc...) e em relação à manutenção das
113 informações há falta de comprometimento dos órgãos no cadastro e atualização dos dados. As
114 premissas para que o projeto seja entregue no prazo: 3 pessoas da SAC dedicadas à validação dos
115 serviços cadastrados e 3 analistas para a CTI com dedicação exclusiva. O término do projeto para
116 a nova solução está previsto para 06/11/2019. Maria Aparecida Presidio da SEPLAN falou que
117 devem ser incluídas as premissas nas APG. Flavia da SGI informou que está sendo discutido com
118 a comissão como poderão contribuir porque as APG estão com o PPA e capacitações. O
119 presidente do conselho, Edelvino da Silva Góes Filho, pontuou que não sabia que o impacto seria
120 grande e que o projeto está muito atrasado, que a solução estava pronta desde março de 2018 e só
121 descobriu que era inviável em março de 2019, informou que será discutido internamente para
122 alinhamento e implantação da solução. Falou que o prazo está muito longo. Seguindo a pauta
123 Nilza de Carvalho Rios da SAC, apresentou o cronograma para realização de pesquisa de
124 satisfação 2019: Unidades de Serviço avaliando a SAC, Postos SAC da Capital, CEPREV,
125 AGERBA (linhas de ônibus intermunicipais), AGERBA (terminal marítimo (ferry boat),
126 AGERBA (trem do subúrbio), DETRAN (Postos SAC), IML, Delegacias, Hospitais, CTB



ATA DA 12ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI
REALIZADA EM 19 DE MARÇO DE 2019. (CONTINUAÇÃO)

(metrô), SSP Ouvidoria, SETUR, PGE, IRDEB (rádio), as pesquisas que estão em andamento: SJDHDS Sec. Justiça e Direitos Humanos e Desenvolvimento Social (serviço do passe livre) e IRDEB TVE. Em seguida foi apresentado por Flávia Barros da SGI, o plano de ação referente às pesquisas de satisfação realizadas nos hospitais, AGERBA (transporte coletivo metropolitano no Terminal Mussurunga) e CTB (metrô). Nos hospitais no item melhorar a infraestrutura: HRDLEM - Ampliação de 10 leitos de UTI, HGCA - Inauguração da Nova Emergência HGRS - Inauguração Hospital Dia e 30 Leitos de UTI Cardiovascular, HGVC - Ampliação de 20 Leitos de UTI HO - Previsão de Ampliação e Reforma (2019), HRJ - Previsão de ampliação de Leitos de Oncologia (2019) e um Centro de Oncologia, HGE - Inauguração de 48 Leitos de Ortopedia; item capacitação Modelo SAC de Atendimento: realizado nos Centros de Referência de Saúde do Estado, CREASI – Centro de Referência de Atenção ao Idoso CEDEBA – Centro de Diabetes e Endocrinologia da Bahia, CEPRED – Centro de Prevenção e Reabilitação do Portador de Deficiência, CEDAP– Centro Estadual Especializado em Diagnóstico, Assistência e Pesquisa CICAN – Centro Estadual de Oncologia, CIAVE– Centro de Informação Ativeneno, IPERBA, Albert Sabin, João Batista Caribé, José Maria de Magalhães Netto, Tsylla Balbino; item disponibilizar roupa de cama, travesseiro e cobertor para pacientes e melhorar a higienização dos ambientes: todas as unidades tem contratos de hotelaria hospitalar, as empresas terceirizadas para o serviço de higienização contam com um rigoroso controle dos processos, foi criado o Núcleo de Acompanhamento e Monitoramento da Prestação de Serviços para a rede própria, as unidades foram notificadas para melhorar o serviço oferecido; item melhorar acomodação de acompanhantes: HRDLEM - Entrega de 30 Poltronas Hospitalares em 05/09/18 e HRSAJ – Em processo de compra poltronas para unidade. Na AGERBA referente ao item conservação dos assentos e limpeza: implementou campanhas educativas: cartazes nos ônibus e vídeos (rodoviárias), notificação para as empresas contratadas, na licitação prevista para este ano será incluído no objeto do contrato renovação da frota. Na CTB - Metrô acesso às estações (passarelas e escadas): foram concluídas e encontra-se em operação as passarelas de acessibilidade ao metrô: Detran, Rodoviária, Pernambués, Imbuí, CAB, Pituaçu, Flambloyant, Tamburugy, Bairro da Paz, Mussurunga e Aeroporto. Foram também revitalizadas e adequadas pela concessionária, passarelas públicas do município para travessia de vias, tais como: Madeireira Brotas, Pernambués, Shopping Salvador, Hospital Sarah, Lagoa do Imbuí, FTC e Stella Maris. A operação e manutenção destas passarelas são de responsabilidade do município. Nilza da SAC falou da importância da pesquisa na melhoria do processo, que na SAC será realizada semestralmente. Dilma Santana da SEPLAN falou das metas das APG e que as melhorias devem ser incluídas no PPA e orçamento. O presidente Dr. Edelvino Góes solicitou que Flavia trate com as APG as melhorias dos hospitais e delegacias que envolva Márcia Hlavnicka da SAC. 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, lavrei a presente ata, que será assinada pelos Senhores Conselheiros, após lida e aprovada. Salvador, 19 de março de 2019.

Edelvino da Silva Góes Filho _____

Antonio Félix Macedo Mascarenhas _____

Dilma Santana de Jesus _____



ATA DA 12ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI
REALIZADA EM 19 DE MARÇO DE 2019. (CONTINUAÇÃO)

169 Maria Aparecida Fortes de Almeida Presidio _____
170 Valéria Lucia Valverde de Oliveira _____
171 Samuel Pereira Araújo _____
172 Flávio Machado Barbosa _____
173 Nilza de Carvalho Rios _____
174 Cristine D’Alva Câmara de Araújo _____
175 Juçara Gonçalves Reis _____