



ATA DA 17ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI – REALIZADA EM 15 DE SETEMBRO DE 2020.

Às nove horas e trinta minutos do dia quinze de setembro de dois mil e vinte, através do Microsoft Teams, iniciou-se a 17ª Reunião Ordinária do Conselho de Qualidade do Serviço Público - Conquali, com a presença dos membros do referido Conselho. Edelvino da Silva Góes filho, Secretário de Estado da Secretaria da Administração, que presidiu a reunião, Antônio Félix Macedo Mascarenhas e Hélio Oliveira Queiroz Júnior, representante da Secretaria da Fazenda, Dilma Santana de Jesus e Maria Aparecida Fortes de Almeida Presidio, representantes da Secretaria do Planejamento, Samuel Pereira Araújo e Carolina Carvalho Fraga de Alencar, representantes da Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia – Prodeb, Flávio Machado Barbosa e Nilza de Carvalho Rios, representantes da Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC, Anderson Vasconcelos Prazeres e Milton de Sousa Coelho Filho, representantes da Superintendência da Gestão e Inovação – SGI, Valeria Lucia Valverde de Oliveira e Litza Guimaraes Lopes representantes da Casa Civil, Jonatas Silva do Espírito Santo, Coordenador da Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia – SEI, Marcelo Brandao e Débora Cristina Fernandes Santos da ASCOM da SAEB, Ciro Assis Goncalves da Silva da DIP/ SGI/SAEB, Mário Henrique Neves Aguiar da Silva e Flávia Maria Tenório Barbosa de Deus Barros da APG da SEDUR, Marcia Hlavnicka da Diretora de Desenvolvimento de Projetos da SAC/SAEB, Bruna Silva Santiago Coordenadora da SAC/SAEB, Matheus Odemar da Silva Maia Neto, Coordenador da CTI/SAEB, Mariana Barbosa Coordenadora da Diretoria de Modelos Institucionais da SGI/SAEB, Viviane Jesus Pereira da OGE, Thalita Ferraz Ribeiro e Ana Lucia dos Santos Oliveira do Conquali/SAEB. Dr. Góes iniciou a reunião e expressou os itens da pauta a serem abordados, na sequência iniciou-se apresentação referente à nova pesquisa SAC 2020 por Jonatas Silva do Espírito Santo. O Coordenador da SEI lembrou que, com a pandemia e do Covid19, as pesquisas presenciais tiveram que ser repensadas e que deveria existir uma proposta de nova abordagem. Antes do isolamento social, a pesquisa da SAC era feita: no formato *Face to Face* (nos próprios postos de serviço SAC); com periodicidade anual (em todo território baiano, incluindo capital e interior); duração de 127 dias; amostra de 15.543 cidadãos; com equipe de coleta de 3 entrevistadores e 1 supervisor da SEI. Ao final da pesquisa ocorria o processamento de dados, cuja equipe era composta por no mínimo 2 analistas da SEI. Os registros das informações coletadas nas entrevistas eram registrados em smartphone e software livre (*ODK Collect*), não fazendo uso de papel, sendo 100% eletrônica. Em decorrência das dificuldades no combate ao corona vírus, à proposta para dar continuidade às pesquisas é realizando através da web. No Sistema Atende da SAC, são preenchidos dados pessoais dos cidadãos, tais como: celular e e-mail, que viabilizam a realização de pesquisas online. Sendo assim, quando o cidadão realiza algum serviço em um posto SAC, um convite é disparado para o seu endereço eletrônico. Este método permite que a pesquisa seja feita 365 dias por ano, sem parar, economizando em recursos humanos e financeiros. Amostra é de milhares por semana, a equipe de coleta é zero, o processamento de dados é automático e a apresentação das informações é feita em *Dashboards* online, deixando de lado os *slides*. Para esse novo formato, está se utilizando ferramentas *open source*. A entrega dos convites é feito através do *LimeSurvey*, no processamento de dados é utilizado o *R Studio* (linguagem de programação estatística) e para a construção de *Dashboards* adota-se o *R Shiny*. Todas essas ferramentas estão alocadas em servidores Prodeb, dentro da



segurança da rede de governo. Sendo assim, o processo de negócio adotado possui as seguintes etapas: Cidadão atendido no posto; Extração do mailing no Sistema Atende e LimeSurvey dispara os convites; Script ETL no R Studio; Script R Shiny e Visualização do Dashboard. Para as pesquisas web, foi realizado um projeto piloto, onde foram enviados 69.574 e-mails; com duração de 15 dias de coleta; 8.116 retornos; 1.994 questionários incompletos; 6.172 questionários completos. Depois de alguns dias de encaminhamento do convite por e-mail ao cidadão, se não respondido, é enviado um lembrete para realização da pesquisa. Dos convites direcionados, aproximadamente 10% respondem a pesquisa em sua completude. Jonatas também apresentou a aparência e funcionamento do *dashboard*, que ainda não está em sua versão final. Futuramente os dados da pesquisa de satisfação: por posto SAC, por atendente e por horário. Se for tecnicamente viável tal construção, será possível fazer cruzamentos das informações dos três pilares mencionados. Ao final da apresentação da SEI, Dr. Edelvino Góes lembrou que na estratégia para melhorar a qualidade do serviço público, a pesquisa de satisfação é fundamental. A coleta de dados da área de saúde será feita pela ouvidoria e existe o desafio de se fazer tais análises nas delegacias e polícias técnicas. Antônio Felix questionou se tanto o cidadão quanto os gestores terão acesso às informações das pesquisas. Jonatas respondeu que isso poderá ir para o Portal da Transparência. Em seguida, Matheus Maia falou sobre o Guia de Serviço. Introduziu sua apresentação fazendo um breve apanhando desde a sua implantação há um ano do Guia de Serviços. A TI SAEB em parceria com a SAC desenvolveu um sistema que faz a gestão dos dados disponibilizados através da Carta de Serviços. Com o suporte do Google Analytics, vinculado ao site, foi possível coletar a visita de 272.742 usuários únicos de 01/13/2019 a 14/09/2020. O site também teve acesso de outros países, são eles: EUA (0,17%), Portugal (0,11%), Argentina (0,08%) e Brasil (99%). O Guia de Serviços possui 82 unidades internas e externas cadastradas das esferas: federal, estadual, municipal e privado, 414 órgãos, 580 Serviços cadastrados (574 deles publicado no Guia de Serviços) e 1517 Locais de atendimento informados (presencial, telefone, web ou aplicativos) escolas, SAC Digital e unidades SAEB. No Sistema de Gestão da Carta de Serviços os usuários solicitam aprovação do cadastro realizado e os gestores da Carta de Serviços (se adequado) fazem a provação e associação de perfil, de órgão e coordenação deste cadastro. O modelo de governança passa por um fluxo de aprovações da base ao topo da pirâmide, sendo composto por: Agente de Serviços – Cadastrador (tem a função de inserir as informações dos serviços na Carta e atualizar as informações cadastradas); Gestor Órgão – Validador (orienta e delega a inserção das informações a outros servidores, indica os servidores que irão cadastrar as informações dos serviços e validar as informações inseridas) e o Gestor SAC (disponibiliza orientações e capacitações dos funcionários dos órgãos; responde pela solução tecnológica da Carta e do Guia de Serviços; acompanha a inserção de informações na Carta de Serviços, define e garante a padronização das informações e publica o Guia de Serviços). Matheus comunicou que a Bahia está entre os nove estados que já fez a integração com o Guia de Serviços Federal em 05/02/2020. Dr. Edelvino Góes reforçou que inicialmente os índices de avaliação serão usados pelos gestores. Matheus prosseguiu explicando que esses índices de avaliação trata de métricas que serão utilizadas para validar e verificar a completude, atualidade, satisfação do cidadão, proveniência e informações junto aos responsáveis dos serviços e perante a sociedade e ao cidadão, bem como a integração dos órgãos com a Carta de Serviços. O sistema possui um Ranking de Secretarias, com número de serviços, índice da qualidade e colocação no ranking. Tais informações podem também ser detalhadas em nível de coordenação. Matheus esclareceu que a



Carta de Serviços tem acesso permitido aos gestores governamentais de cada órgão, uma vez que são esses personagens que alimentam a carta, já o Guia de Serviços é acessível ao público. Em seguida Milton Coelho abordou a proposta da comissão técnica permanente para Consolidação das APG. A palavra foi passada para Flávia de Deus, que encerra seus trabalhos à frente desta demanda e lembrou dois pontos de grande importância da comissão: planejamento estratégico organizacional (instrumento que foi construído em conjunto com a SEPLAN, e a Casa Civil para o PPA 2023, que auxilia no plano estratégico das secretarias) e o plano de capacitação para as APG. Flávia também colocou como importantes o mapa de negócio e o mapeamento dos processos das APG. Milton elucidou que a publicação da nova composição já foi realizada e que a finalidade da comissão trata-se da: implantação do sistema de governança; institucionalização dos processos de trabalho; acompanhamento dos planos de trabalho; elaboração e execução dos planos de capacitação. Informou que haverá um sistema de gestão, dialogando com as APG e com as secretarias sistêmicas (Planejamento, Fazenda, Administração), para formar agenda de trabalho com demandas sistêmicas e setoriais. Foi identificado que alguns processos de trabalho ainda não estão padronizados, evidenciados com a implantação do SEI Bahia. A institucionalização de processos de trabalho está paulatinamente revistos e os processos estão sendo padronizados. O acompanhamento dos planos de trabalho se subdivide em demandas sistêmicas (advindas das secretarias sistêmicas, a exemplo: PPA, Digitização de Serviços, entre outros) e demandas setoriais (exemplo: demandas dos gabinetes). A comissão se reuniu com o apoio de Mário Henrique e Flávia de Deus que coordenavam os trabalhos trazendo os antecedentes e formulou um plano de ação para os anos de 2020 e 2021 (trazendo as finalidades coladas pela resolução inaugural do Conquali), onde em 2020, está sendo proposto: a formalização da rede de APG, a continuidade da padronização de processos, a elaboração de planos de trabalho das APG pra 2021 e a elaboração do plano de ação da comissão técnica para o ano de 2021. A rede APG é uma instância colegiada de todas as APG do estado, incluindo a CGE da PGE, que é uma realidade no plano fático, mas que ainda não foi institucionalizada (a ideia é que tenha o mesmo viés do FORTIC). O plano de trabalho das APG contemplará os projetos e a modernização da gestão administrativa e TIC (cumprindo o regimento do Conquali). O plano de ação da comissão contemplará as atividades por ventura pendentes de 2020, novas demandas das APG e conteúdos destacados nas análises de contas de governos destacados pelos Tribunais de Contas olhando um panorama mais sistêmico, mais global e retomar o planejamento estratégico organizacional feitos em 2018 e 2019 em subsídio a elaboração do PPA, dialogando com a LDO e LOA. O encontro das APG para compartilhamento de saberes e práticas e para discutir perspectivas futuras para a administração pública, fazendo a gestão do conhecimento; um seminário de gestão estratégica pública trata-se de uma jornada de eventos, que em 2020, por conta da pandemia, será feito em meio virtual, para discussão da gestão estratégica pública, com os desafios atuais e futuros, apresentação de resultados de projetos e compartilhamento de práticas. Para 2021, o intuito é também realizar o encontro das APG e o seminário de gestão estratégica pública e a continuidade de eventos de capacitação de caráter formativo. A pauta de capacitação sugerida é: prospecção e tendências para a gestão pública, planejamento estratégico com horizonte em desenvolvimento, modelo de gestão e efetividade das políticas públicas e tecnologias de gestão e informação e uso de dados para tomada de decisão. Ao final da apresentação feita por Milton Coelho, Dilma sinalizou disse será possível se posicionar em um segundo momento, após analisar a proposta feita. O material será encaminhado aos conselheiros para melhor reflexão. Milton lembrou que a



aprovação do plano de trabalho não pode esperar até a próxima reunião extraordinária do Conquali, pois os pacotes de trabalho tem prazo de 2020. O presidente do conselho sugeriu o reencaminhamento da proposta formal final, para aprovação dos conselheiros, sem a obrigatoriedade de nova reunião somente para efetuar a aprovação. Anderson Vasconcelos prosseguiu a reunião, expondo sobre o Projeto de Transformação Digital da SAEB e do Governo do Estado, falou sobre a mudança na forma da prestação de serviço imposto pelo isolamento social. Esta transformação digital que se abate sobre as pessoas, se abate também nos governos, como uma revolução cultural e de costumes e nos impõe uma reação. Sendo assim, foi elaborado um plano para superar esta fase, tendo como base a técnica de gerenciamento de projetos, construída a partir de uma EAP (Estrutura Analítica de Projeto), que são: modelo de transformação digital, governança, piloto, institucionalização, monitoramento e avaliação, tecnologia, parceria e aquisições e no centro disso, tem-se o Portal da Transformação Digital. Juntos, esses aspectos vão definir o modelo de digitização dos serviços ofertados ao cidadão, dentro ou fora da organização, com 15 Mi habitantes, ou seja, 15Mi de clientes. A EAP é o plano da transformação digital. Dentro das caixas da EAP, tem-se a caixa de comunicação e por esse motivo foi criado o Portal da Transformação Digital, para registrar o avanço desse projeto. Esse modelo é reflexo do que foi utilizado no projeto SEI Bahia. Dentro desse portal tem-se 4 cores que representam tecnologias, são elas: SEI Bahia, SAC Digital, RPA (motores cognitivos, tais como: chat boots e outros) e BPMS. O portal será uma ferramenta viva, onde haverá aporte de conteúdo a cada semana no processo de transformação. O mapa da transformação digital foi criado a partir da carta de serviços e dividido pelos órgãos, onde possam acompanhar o seu desenrolar. Anderson leu: “ O Projeto de Transformação Digital que a Secretaria da Administração vem desenvolvendo é grandioso, e contempla a digitização de todos os serviços prestados pelos órgãos do Executivo e a sua disponibilização na Guia de Serviços Públicos, impactando na sustentação do SAC Digital. O SAC Digital é a plataforma de governo eletrônico disponibilizada à população desde 2018, que reúne informações e serviços públicos em um só ambiente on-line, aproximando o cidadão da gestão pública ao relacionar serviços e gerar a personificação do usuário na base única de acesso, integrando todos os órgãos estaduais.” Também foi citado pelo superintendente os conceitos: “Canal de Prestação - meio de comunicação pelo qual o usuário interage com o Estado, em cada etapa, para a obtenção do serviço público. Etapas do Serviço - cada interação do solicitante com o Estado para a obtenção de um serviço público, que ocorre por meio de um ou mais canais de prestação. Cada etapa pressupõe necessariamente a participação do solicitante junto ao Estado. Gestor da Carta de Serviços - funcionário da Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC, responsável pela publicação dos serviços cadastrados no Sistema da Carta de Serviços. Ponto Focal (Gestor do Órgão) - representante indicado pelo órgão ou entidade, que tem a responsabilidade de realizar a interlocução com servidores conhecedores dos serviços prestados, além de promover as revisões das informações sempre que houver alteração e proceder à validação com periodicidade máxima anual. Prestador de Serviço - órgão ou entidade da administração pública responsável pela oferta do serviço ao usuário. Serviço Público - atividade administrativa dos órgãos ou entidades da Administração Pública para atender, direta ou indiretamente, às demandas da sociedade, relativas ao exercício de um direito ou ao cumprimento de um dever, sendo composta por uma ou mais etapas; Servidor Detentor das Informações (Servidor Gestor) - funcionário conhecedor dos serviços prestados, responsável pelo cadastramento das informações no Sistema da Carta de Serviços. "Usuário do Serviço Público -



177 pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço
178 público.” Anderson Vasconcelos falou sobre a interface do Mapa de Transformação Digital, onde
179 será possível enxergar em cada órgão, a partir da sua carta de serviços, o andamento do serviço,
180 filtrando por: órgão, unidade e serviços, e será possível visualizar: o índice de transformação
181 digital global ou segmentado, categorias de serviço e o nível de maturidade do serviço. Isso poderá
182 gerar um nível de competitividade saudável entre os órgãos. O Mapa de Transformação Digital
183 será embarcado para dentro do portal da transformação digital. Apresentou o cronograma do
184 projeto, alimentado no Channel, a linha do tempo onde tem previsão de conclusão para junho de
185 2021, visão das entregas: 10 a iniciar, 10 em andamento, 0 em atraso e 14 concluída, totalizando
186 34 pontos de entregas. Os próximos passos são: uma oficina de riscos, novo acompanhamento de
187 cronograma e nova reunião geral neste mês. Na liderança Brasil de capacidade para oferta de
188 serviços digital, a Bahia está em primeiro lugar, empatado com o Rio Grande do Sul. Na oferta de
189 serviços, a Bahia está em quarto lugar. Na avaliação dos aplicativos, na Apple Store (iOS), o SAC
190 Digital está em primeiro lugar com nota 4,7 e 6,5 mil avaliações. Na Play Store (Android) a nota é
191 4,0 e são 13.869 avaliações. Antônio Félix parabenizou o trabalho da SAEB e informou que a
192 SEFAZ está digitizando seus processos. O módulo de peticionamento do SEI e a customização e
193 otimização de uma ferramenta própria da SEFAZ, estão sendo fundamentais nessa tratativa. A
194 previsão para deixar eletrônico o processo fiscal é até meados de 2021, nascendo na SEFAZ e
195 sendo concluído no judiciário. O presidente Edelvino Goés explicou sobre a minuta do decreto de
196 institucionalização da plataforma do SAC Digital, dentro da Administração pública estadual. O
197 SAC digital começou em junho de 2018 foi feito um levantamento, onde foi apurado que o estado
198 da Bahia possuía 22 aplicativos e 61 portais de serviços. A ideia do SAC Digital é não onerar o
199 cidadão com a exigência de tramitar por múltiplas plataformas, consolidando serviços públicos em
200 apenas um login e senha. Existe uma economicidade nessa decisão, pois existe a centralização de
201 investimento. O APP da Bahia é um dos mais avançados, em função do: barramento de serviços,
202 CRM (Customer Relationship Management é um termo em inglês que pode ser traduzido para a
203 língua portuguesa como Gestão de Relacionamento com o Cliente - sendo possível analisar o
204 perfil do cidadão) e BI (painel gerencial). Citou o esforço da equipe da Prodeb que trabalhou para
205 alcançar tais aspectos. O decreto está ainda em fase de minuta, que passará pela análise da PGE e
206 da Casa Civil. Anderson leu o a minuta do decreto (que também foi feito no Projeto SEI Bahia,
207 tratando-se de uma lição aprendida). O teor da regulamentação será passado por e-mail para os
208 conselheiros, o presidente do conselho explicou que, da mesma forma que existe o comitê do SEI,
209 haverá também o comitê do SAC Digital (composto por: SAEB, SEFAZ, SEPLAN, Casa Civil,
210 SAC e PRODEB). A SAEB será o órgão gestor da plataforma. Solicitou aos conselheiros a leitura
211 dessa minuta para futura contribuição. A PGE analisará os aspectos legais e a decisão de governo
212 caberá à Casa Civil. Antônio Félix questionou se o comitê do SAC Digital terá caráter técnico ou
213 decisório. O presidente do conselho respondeu que será nos moldes do comitê executivo do SEI
214 BAHIA, para aprovação do planejamento das ações do SAC Digital. A palavra foi passada para
215 Thalita, que fez o informe sobre o a adaptação do Portal da SAEB, feito em conjunto com a
216 ASCOM (Débora Cristina) e Coordenação de Inovação da SGI (Ciro Assis). A publicização das
217 informações do Conquali no Portal SAEB terá 5 estruturas: apresentação, atas, documentos das
218 reuniões, indicadores, gráficos e legislação. Essa não se trata da versão final, mas já está ganhando
219 forma. O Conquali está aberto às sugestões de melhorias que façam necessários. Dr. Góes lembrou
220 que o material do Conquali também será disponibilizado no Portal Transparência Bahia e solicitou



que quando os ajustes forem disponibilizados em produção, que seja feita divulgação adequada para que os conselheiros tomem ciência. Em seguida Mariana Barbosa falou sobre o conselho de usuários. A equipe envolvida se reuniu em 2019, onde foi elaborada uma minuta (apresentada anteriormente em reunião ordinária do Conquali) baseada na Lei 13.460, que trata da defesa dos direitos dos usuários no serviço público. Na época, teve como modelo, dois conselhos de usuários já existentes, um deles era do Governo da Paraíba e outro da Prefeitura de São Paulo. As competências estavam previstas na Lei Federal, referem-se ao acompanhamento da prestação de serviços públicos, participar na avaliação dos serviços, propor melhoria, contribuir para a definição de diretrizes para o adequamento no atendimento ao usuário, acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor geral e manifestar-se quanto às consultas que lhe forem remetidas. Foram selecionados sete representantes do poder público e sete representantes dos usuários dos serviços estaduais. A proposta seria de um conselho único. Em fevereiro de 2020 foi publicado Decreto nº 10.228, de 5 de fevereiro de 2020 (link: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/D10228.htm), que instituiu os conselhos dos usuários no governo federal. No Art. 24-C diz: “Sem prejuízo de outros meios de participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos, cada órgão ou entidade a que se refere o art. 2º criará um ou mais conselhos de usuários de serviços públicos, os quais não poderão exceder a quantidade de serviços previstos na Carta de Serviços ao Usuário de que trata o art. 11 do Decreto nº 9.094, de 2017.” O decreto federal trouxe um modelo diferente do que a Bahia iria propor e diferente também do que foi encontrado em outras unidades federativas. Diante disso, houve uma reunião junto ao Ouvidor Geral, Dr. Valdenor, onde foi revisto o modelo proposto, para verificar se estaria adequado para uma operacionalização. Foi definido nesta reunião que as pesquisas e propostas continuariam sendo feitas, a fim de se criar o conselho de usuários de uma forma mais simplificada. Por esse motivo, durante essa semana os envolvidos continuaram a prospectar outros modelos. Está agendada reunião com a prefeitura da cidade de Santos para o dia 17/09/2020. Mariana sinalizou que não há muitos Conselhos de Usuários instituídos nos órgãos estaduais. O presidente Edelvino Góes complementou sinalizando a necessidade de se fazer pesquisas frequentes, tanto em sites quanto em entrevistas em diferentes órgãos. Também foi levantada a questão de se criar mais de um conselho de usuários, pois essa administração seria mais fácil de fazer, mas os prós e contras de um modelo centralizado e descentralizado devem ser avaliados. Nada mais havendo a tratar, Edelvino da Silva Góes Filho, Secretário de Estado da Secretaria 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, 15 de setembro de 2020.

Conselheiros participantes:

Edelvino da Silva Goés Filho
Antonio Félix Macedo Mascarenhas
Hélio Oliveira Queiroz Júnior
Dilma Santana de Jesus
Maria Aparecida Fortes de Almeida Presidio
Samuel Pereira Araújo
Carolina Carvalho Fraga de Alencar



265 Flávio Machado Barbosa
266 Nilza de Carvalho Rios
267 Anderson Vasconcelos Prazeres
268 Milton De Sousa Coelho Filho
269 Valeria Lucia Valverde de Oliveira
270 Litza Guimaraes Lopes