



ATA DA 25ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI – REALIZADA EM 13 DE SETEMBRO DE 2022

Às nove horas e trinta minutos do dia treze de setembro de dois mil e vinte e dois, através do Microsoft Teams, iniciou-se a 25ª Reunião Ordinária do Conselho de Qualidade do Serviço Público - Conquali, com a presença dos membros do Conselho: Edelvino da Silva Góes Filho, Secretário de Estado da Secretaria da Administração, que presidiu a reunião, Hélio Oliveira Queiroz Júnior, representante da Secretaria da Fazenda, Dilma Santana de Jesus e Maria Aparecida de Almeida Presídio, representantes da Secretaria do Planejamento, Flávio Machado Barbosa e Bruna Silva Santiago, representantes da Superintendência de Atendimento ao Cidadão – SAC, Luís Fernando Carvalho Leite, representante da Superintendência da Gestão e Inovação – SGI, Valéria Lucia Valverde, representante da Casa Civil, Jonival Lucas Junior e Valdenor Cardoso, representantes da Ouvidoria Geral do Estado e os demais convidados: Igor Takenami e Anderson Barbosa da Diretoria da Transformação Digital SGI/SAEB; Juçara Gonçalves, da Ouvidoria Geral do Estado; Walter Palma e Makoto Koshima da Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia – Prodeb; Nilza Rios e Lucas Ribeiro Lima da Superintendência de Atendimento ao Cidadão – SAC/SAEB; José Pitangueiras e equipe da SESAB – Hospital Geral Clériston Andrade; Taiane Luz Lago da SAEB/CEPREV; Jackson Santos da Conceição da Superintendência de Estudos Econômicos – SEI; Major Jefferson de Araujo Ferreira da Secretaria de Segurança Pública – SSP, Iólene de Almeida e Thalita Ribeiro assistentes do Conquali. A reunião foi iniciada com a apresentação de Walter Palma da Prodeb, com o tema “Nova Arquitetura da Plataforma SAC Digital”, que esclareceu a função da plataforma digital do governo, que é o encontro dos órgãos públicos provedores dos serviços com o cidadão. O cidadão hoje deseja serviços online, menos burocracia e mais relacionamento, a exemplo de outros segmentos: comercial, financeiro, entretenimento etc. Nesse sentido, o Governo do Estado, por meio da parceria SAEB-Prodeb, em 2016 desenvolveu um projeto de governo digital, inicialmente embarcando alguns dos serviços dos Postos SAC, que tinha como foco a redução do tempo de atendimento (de 24 horas para até 0,5 hora) e com menor custo de execução (economia de mais de 10 milhões de reais por ano, considerando um custo de R\$20,00 por atendimento e mais de 3 milhões de atendimentos realizados). A Plataforma SAC Digital possui hoje 477 serviços digitais, desses, 55 são 100% digitais e os demais realizados através de agendamento; existem 4,8 milhões de cidadãos cadastrados (recorde nacional) e 10 milhões de atendimentos acumulados. O canal mais utilizado é o celular, com 63% dos acessos e possuem avaliação perto da máxima nas lojas iOS – 4,8 e Android 4,5. O SAC Digital 2.0, com previsão de entrega para o final de 2022, possui arquitetura baseada em microsserviços (onde se encontram os processos de negócio), com infra-estrutura de software de mercado, garantindo melhor escalabilidade e um nível de gestão de custo mais adequada. A nova plataforma trará mais eficiência, através da redução de custos e novas funcionalidades, quais sejam: Gerenciamento, Microsserviços, Containers e Agilidade; além de uma maior qualidade por meio de mais: escalabilidade, usabilidade, disponibilidade, performance e segurança. Walter Palma concluiu passando uma informação levantada pela GARTNER GROUP: em 2023 mais de 80% das implementações digitais de Governo que não se basearem em uma plataforma tecnológica deixarão de cumprir seus objetivos. Em seguida, foi apresentada a Pesquisa de Satisfação do Hospital Geral Clériston Andrade localizado na cidade de Feira de Santana, por Jackson da Conceição, Coordenador de Pesquisas da SEI. A pesquisa tem como público alvo os cidadãos internados que fizeram procedimento cirúrgico e clínico, possui amostra aleatória estratificada e com entrevistas feitas pessoalmente ou via Call Center da Ouvidoria, em 173 dias de coletas de dados. Para procedimento Clínico 54,1% são do sexo masculino e 45,9% são do sexo feminino, onde a maioria (39,8%) possuem faixa etária acima de 65 anos. Para procedimento cirúrgico, 58,2% são do sexo masculino e 41,8% são do sexo feminino e a maioria dos pacientes (25,8%) possuem faixa etária entre 25 e 39 anos. Nesse cenário, 83,9% dos entrevistados estão satisfeitos com o atendimento, onde 80,2% vêm da aprovação dos pacientes que realizaram procedimento clínico; 87,6% do procedimento cirúrgico. De todos entrevistados, 95,5% indicaria esta unidade de saúde, onde 94,5% vêm da aprovação dos pacientes que realizaram

procedimento clínico e 96,4% do procedimento cirúrgico. As cinco principais reclamações foram: 1- Mau atendimento; 2- Postura inadequada da equipe de enfermagem; 3- Alta sem diagnóstico / Piora de saúde; 4- Demora na comunicação sobre estado de saúde e 5 – Postura inadequada da equipe médica. Os cinco principais elogios foram: 1- Excelente atendimento; 2- atendimento da equipe médica; 3- Atendimento da equipe de enfermagem; 4- Comunicação adequada; 5- Rapidez da equipe médica. As cinco principais sugestões foram: 1- Realizar atendimento mais humanizado; 2 - Melhorar a climatização; 3 - Reduzir o tempo para regulação; 4 - Melhorar Infraestrutura (Mofo, Piso quebrado centro cirúrgico, etc.) 5 - Aumentar equipe médica e de enfermagem. O Plano de Ação foi sugerido e definido pela SAC. A equipe do hospital informou que já houve reforma na parte da área cirúrgica, com instalação de equipamento de refrigeração (área mais antiga do hospital), porém salientou que possui apenas uma linha telefônica para atendimento do paciente. Dr. Edelvino sugeriu que Bruna Santiago e a equipe hospitalar fizessem um trabalho em parceria para verificar tratativas para a comunicação no pós atendimento, aproveitando a experiência e expertise da DGQ/SAEB. Flávio Machado informou que em colaboração com a CTD/SGI fizeram um trabalho para o agendamento das Policlínicas (o que trouxe a SESAB para o SAC Digital) e que esse projeto poderá se estender a outros Hospitais. Na sequência a palavra foi passada para o Major PM Jefferson Araujo da SSP, que falou sobre “Vídeo-Polícia Expansão”. O projeto piloto foi iniciado em 2018, com aquisição de novas câmeras de alta qualidade e solução de inteligência de monitoramento, (vinculando o video-monitoramento ao *Analytics*), podendo realizar reconhecimento de faces, placas de veículos e até mesmo comportamental-situacional. Esses novos dispositivos foram parametrizados em um painel com visualização integrada na base de dados, vídeo e apoio a decisão. Ressaltou que foi a primeira solução, a usar reconhecimento facial em larga escala no Brasil. Como um exemplo de resultado emblemático noticiado pela imprensa a nível nacional, foi “a captura de um folião”, com mandato de prisão em aberto já há dois anos. Até hoje já foram capturados 430 indivíduos e essa forma de abordagem também preserva a integridade dos policiais (que só age quando todas as validações necessárias forem realizadas). Com o êxito do projeto piloto, o Governador Rui Costa colocou no PPA de 2020 à 2023, a expansão do uso dessa tecnologia, para outros municípios do interior. O projeto piloto trouxe 310 câmeras para área de Salvador, com grande fluxo de pessoas, como: aeroporto, *ferryboat*, estações de metrô etc. A nova etapa tem o intuito de expandir esse projeto para mais de setenta e sete municípios, incluindo um novo serviço de comunicação móvel crítica com banda larga em Salvador e Região Metropolitana e o monitoramento e sustentação da infraestrutura do Centro de Operações e Inteligência e dos 23 Centros Integrados de Comunicação da Secretaria da Segurança Pública, em até 24 meses. Foi feita licitação em 18/01/2020, com custo estimado em 721 milhões, onde o vencedor foi o Consórcio Vídeo Polícia formado pela OI S.A. e AVANTIA S.A, com cinco anos de contrato. O projeto foi repartido em etapas: ajustamento, absorção, operação assistida e execução das entregas e seu maior desafio é o gerenciamento durante e após a implantação, pois é um projeto grande e envolve muitas e diferentes áreas. Dr. Edelvino Góes agradeceu a Jefferson pela apresentação e falou que esse projeto foi uma grande inovação e referência no país. Jonival Lucas, fez o uso da palavra para informar que a Ouvidoria Geral do Estado está lançando o *WhatsApp* institucional com utilização de *ChatBot* (Inteligência Artificial) no dia 21/09/2022, o evento que será realizado no Auditório da SSP. Este novo recurso aproximará ainda mais a comunicação da sociedade com o Estado, uma vez que é um canal muito mais fácil e interativo, dando celeridade aos trabalhos da Ouvidoria. Outra informação importante é a renovação do certificado da ISO 9001, com apoio da SAC. Na sequência, Taiane Lago apresentou a Pesquisa de Satisfação da CEPREV/SUPREV/SAEB, que tem por objetivo aferir o grau de satisfação dos cidadãos quanto à qualidade dos serviços prestados nos postos SAC pela CEPREV, tendo como público alvo os cidadãos que utilizaram os serviços, com amostra de 3395 usuários, no período de janeiro a julho de 2022 e a entrevista ocorreu através de e-mail. Na “Avaliação Geral do Atendimento”, 87,7% tem uma percepção Positiva; 5,7% Insatisfeito; 6,6% Indiferente. Em comparação com a pesquisa realizada em 2021 e julho de 2022, foi possível ver melhorias em todos os itens de pesquisa, são eles: “Agendamento” em 2021 tem 87,8% dos entrevistados com percepção “Positiva”, em 2022 esse número aumentou para 93,8%; “Celeridade” em 2021 tem 67% de avaliações “Positivas”, em 2022 aumentou para 84,9%; “Clareza nas Informações Prestadas” em 2021 tem 76,4% de avaliações “Positivas”, em 2022 aumentou para 87,6%; “Compreensão da Necessidade” em 2021 tem 75,6% avaliações “Positivas”, em 2022 aumentou para 87,67%; “Cordialidade” tem 86,2% de avaliações “Positivas”, em 2022 aumentou para 90,8%; a média geral de aprovação em 2021 foi de 78,6% e em 2022 aumentou para 88,71%. O item “acessibilidade” foi registrado apenas em 2022, com 87,5% de aprovação. Dr. Edelvino sugeriu que se mantivessem sempre os mesmos padrões das demais pesquisas já realizadas, para se construir uma métrica padronizada para o Estado da Bahia, usando o mesmo modelo das apresentações anteriores. Por fim, Luis Fernando falou sobre a participação da SAEB no evento “CIO Gov”, ocorrido em Foz do Iguaçu, que reuniu

gestores de TI do setor público, onde foi apresentado o projeto da “Rede Governo IV”, sendo bem avaliado e ressaltou que esse modelo proporcionou a quebra do monopólio de grandes operadoras (o novo modelo possibilita também a disputa de fornecedores locais, além de possuir SLA mais bem definido, o que permite cobrar melhor atendimento e desempenho do prestador de serviço). Nada mais havendo a tratar, Dr. Edelvino Góes, Secretário da Administração, encerrou a reunião e eu Iólene das Virgens de Almeida, assistente do conselho, lavrei a presente ata, que será assinada pelos senhores conselheiros, após lida e aprovada.

Salvador, 13 de setembro de 2022.

Conselheiros participantes:

Edelvino da Silva Góes

Bruna Silva Santiago

Dilma Santana de Jesus

Flávio Machado Barbosa

Hélio Oliveira Queiroz Júnior

Jonival Lucas Junior

Luís Fernando Carvalho Leite

Maria Aparecida Fortes de Almeida Presídio

Valdenor Cardoso

Valeria Lúcia Valverde

Referência: Processo nº 009.0158.2022.0040097-42

SEI nº 00069233992