



ATA DA 26ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI – REALIZADA EM 13 DE DEZEMBRO DE 2022

Às nove horas e trinta minutos do dia treze de dezembro de dois mil e vinte e dois, através do Microsoft Teams, iniciou-se a 26ª 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, Antônio Félix Macedo Mascarenhas e Hélio Oliveira Queiroz Júnior, representante da Secretaria da Fazenda, Dilma Santana de Jesus e Maria Aparecida Fortes Presídio, representantes da Secretaria do Planejamento, Flávio Machado Barbosa e Bruna Silva Santiago, representantes da Superintendência de Atendimento ao Cidadão – SAC, Luis Fernando Carvalho Leite, representante da Superintendência da Gestão e Inovação – SGI, Valéria Lucia Valverde e Litza Guimarães Lopes, representantes da Casa Civil, Jonival Lucas Junior e Valdenor Cardoso, representantes da Ouvidoria Geral do Estado, Carolina Carvalho Fraga Alencar representante da Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia – Prodeb e os demais convidados: Igor Oliveira Takenami e Anderson Barbosa da Diretoria da Transformação Digital SGI/SAEB; Juçara Gonçalves Reis e Lilian Silva Valverde Lima, da Ouvidoria Geral do Estado; Jackson Santos da Conceição, da Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais, Nilza Rios e Lucas Ribeiro Lima da Superintendência de Atendimento ao Cidadão – SAEB/SAC, Major Moisés Travessa e Cabo Vanessa Oliveira da Secretaria de Segurança Pública – SSP, Victor Lobo como convidado externo e Iólene Almeida e Thalita Ribeiro, representantes do Conquali. A reunião foi iniciada com a apresentação “Vídeo Atendimento SAC”. Nilza esclareceu que o projeto contribuiu com um ganho imensurável para a Rede SAC, uma vez que essa modalidade de atendimento não obriga o cidadão a ir presencialmente a um posto, para realizar uma série de serviços prestados. Na sequência, Lucas Ribeiro, que faz parte da operação do Vídeo Atendimento no SAC Barra, explica que o Vídeo Atendimento surgiu em meio às necessidades do período pandêmico, visando assegurar a prestação de serviços SAC, de forma segura (abarcando o isolamento social). O Vídeo Atendimento funciona, valendo-se como plataforma base, o Microsoft Teams (usado pelo atendente da SAC), já o cidadão, faz uso dos canais comuns de atendimento, tais como: Site, Call Center, WhatsApp, realizando previamente um agendamento (com dia e hora específica). Com todos esses recursos, é possível fazer o atendimento do cidadão/beneficiário na modalidade vídeo-atendimento. Lucas endossou que a Bahia é pioneira neste tipo de suporte e que essa informação pôde ser identificada através de contato com outros estados federados, como: Minas Gerais, Acre e Rondônia, que também tem interesse em consolidar essa modalidade de serviço nas suas redes de atendimento ao Cidadão. Outro grande benefício, são as inúmeras possibilidades de localidade de atendimento, onde o cidadão baiano pode estar em outros estados e até mesmo em outros países (regiões onde não existem postos de atendimento SAC). O Vídeo Atendimento iniciou-se com três órgãos e 18 serviços e hoje abrange cinco órgãos (CEPREV, EMBASA, PALNSERV, SINEBAHIA e PROCON) e mais de quarenta serviços. Em 2020 foram realizados 1.702 atendimentos, em 2021 foram realizados 7.914 atendimentos e em 2022 mais de 25.893 atendimentos, totalizando 35.509 atendimentos efetuados. Lucas complementou, informando que houve uma visita da República Dominicana, para conhecer o funcionamento dos Postos SAC, bem como a sala de vídeo atendimento, que foi estruturada e planejada para a execução desta demanda. A Diretora do PROCON, também parabenizou a equipe responsável pelo Vídeo Atendimento e reiterou o quanto é benéfico para a sociedade como um todo (uma vez que, o custo de um posto físico é muito elevado, além de alcançar lugares remotos – como, por exemplo, interior de difícil acesso – e localidades fora do estado da Bahia). Atualmente está em fase de estudo a inserção de mais dois órgãos para compor a unidade vídeo atendimento, são eles: DETRAN e SEC – SAC Educação. Flávio acrescentou que, a meta é levar esse atendimento aos serviços do DETRAN e que esse projeto foi uma quebra de paradigma. Dr. Edelvino parabenizou a apresentação e deu-se seguimento com a apresentação “Retrospectiva 2022”. Luís Fernando enumerou os projetos desenvolvidos, inicialmente com as três pesquisas de satisfação desenvolvidas: Hospital Regional de Juazeiro apresentada em Março de 2022, Hospital Geral Clériston Andrade de Feira de Santana, apresentada em Setembro de 2022 e CEPREV finalizada em Setembro de 2022. Em termos de Inovações, tem-se a Nova Arquitetura do SAC Digital, que entrou em produção no domingo (11/12/2022). Essa atualização foi

transparente para os usuários, uma vez que não se mudou o aplicativo nem o portal SAC Digital e essa mudança traz maior escalabilidade, reduzindo risco de má performance (a arquitetura anterior era mais estática e rígida). Isso irá potencializar o desenvolvimento e implantação de novos serviços a serem disponibilizados pela plataforma. Sobre o projeto de Vídeo Polícia, existem mais de 2.543 câmeras já instaladas em 63 municípios baianos. As câmeras abarcam, além de reconhecimento facial, as funcionalidades de leitura de placa de veículos e situacional-comportamental, que geram alertas para que a SSP possa executar suas ações de prevenção e repressão, garantindo maior segurança para o agente público e mais assertividade na abordagem. A Rede Governo IV, gerou mais conectividade, economia, qualidade do serviço prestado e melhor custo-benefício. Hoje o projeto consta com 93% de Implantação Geral. Até a presente data, constam 3.233 Links de Conectividade contratados e 3.171 Soluções de Segurança contratadas. Luís Fernando falou sobre a migração exitosa da nova versão do SEI Bahia – 4.0 e Dr. Edelvino Góes felicitou a equipe da SGI e Prodeb, em relação ao sucesso da migração e ao suporte eficiente oferecido aos usuários. Prosseguindo, Luís mencionou a disponibilização do ChatBot do SAC Digital, que se trata de inteligência artificial que vai aprender a conversar com o cidadão, entender e traduzir sua linguagem, identificar qual é a demanda real e trazer isso para o digital. O Comitê Executivo do SAC Digital teve o seu Decreto Estadual nº 21.452/2022 Publicado em meados de 2022 e sua primeira reunião ocorreu em 28 de setembro de 2022. A ideia desse comitê é trazer cada vez mais serviços destinados para o cidadão. Como projetos de 2022, também foram citados o Projeto de Acessibilidade dos Postos SAC, bem como o Bahia faz Ciência e Bahia Competitiva da SECTI. Dando seguimento, Anderson Barbosa falou sobre a Metodologia de Priorização de Serviços Públicos para Digitização que tem como objetivo a utilização de um conjunto de critérios e valores de avaliação para pontuar e priorizar os serviços públicos, de modo que melhor atenda às estratégias de digitização relativas à Transformação Digital do Estado. As etapas compreendem em: 1- Organização dos dados internos da plataforma SAC Digital; 2- Pesquisas nos sites das entidades GovBahia; 3- Pesquisas dos Serviços disponíveis da Carta de Serviços; 4- Serviços disponíveis no Backlog; 5- Pesquisas de Serviços SEI Bahia, potenciais para digitização. Após apuração nessas diversas etapas, obteve-se um volume de 203 serviços potenciais, ofertados ao cidadão por 27 órgãos em canais do Governo Bahia. Diante dessa lista de serviços, foi consolidado um processo de gamificação, que por sua vez foi baseado em dois pilares: valor social e na maturidade tecnológica. Então, foi desenvolvido um *dashboard* com referências de BI, para facilitar a identificação de um serviço, que tem prioridade alta, média ou baixa (de acordo com a sua natureza), existindo também uma visão horizontal, por órgão (e seus serviços em potencial). Igor Takenami informou que, com a entrada da nova arquitetura do SEI, a integração SEI Bahia x SAC Digital está prevista, para entrar em produção, até o final do ano, o piloto (UESB). Em um segundo momento, a integração deve abordar quatro serviços da SEFAZ: isenção de ICMS para PNE e Taxista e Isenção de IPVA para PNE e taxista. Igor destacou que a mudança da arquitetura, bem como a nova versão do SEI BAHIA, foram importantes para essa integração. Anderson Barbosa comunicou que o Governo da Bahia ficou em primeiro lugar no Prêmio ABEP de Excelência em Governo Digital – 2022, com a Metodologia de Priorização na Digitização de Serviços Públicos. Dr. Edelvino Goés parabenizou o trabalho realizado e sugeriu a CTI/SGI/SAEB que o BI do SAC Digital fosse apresentado aos órgãos envolvidos (gestor dos serviços e dos processos de negócio apurados). Seguindo a reunião, Major Moisés Travessa apresentou o “Projeto Feedback”. A STELECOM, dentro da estrutura da SSP, tem o papel de gerir o serviço de emergência, prestado à população por meio de TIC no atendimento das solicitações de urgências e emergências de natureza policial e de bombeiros, visando a proteção da vida e do patrimônio em todo o território baiano. O Projeto Feedback, é uma iniciativa da STELECOM com o objetivo de implementar uma ferramenta de pesquisa de satisfação digital, utilizando mídia social, para avaliação do atendimento do Serviço Público de Emergência, especificamente os atendimentos telefônicos das chamadas da tríade (190 – Atendimento Polícia Militar, 193 – Atendimento Bombeiro Militar e 197 – Polícia Civil). O projeto visa utilizar o WhatsApp (API for Business) como um meio para a realização da pesquisa de satisfação. Sendo assim, a Prova de Conceito vai ser realizada, inicialmente, por um período de 60 (sessenta) dias para obtenção da avaliação dos usuários quanto aos serviços de emergência prestados pela SSP-BA, no que tange ao tele-atendimento, e tem o intuito de fazer uma avaliação inicial dos moldes a ser aplicado na pesquisa de satisfação. A contratação da ferramenta se dará através da utilização da relação comercial de parceria entre a TLD TeleData, a empresa Meta ("contrato de adesão" para delimitações de regra de uso, aqui denominado de EULA - End User License Agreement) e a SSP/BA, através desta Superintendência. Dentro do cenário de avaliação, o cidadão liga para um dos telefones de emergência, o teleatendimento registra a ocorrência e em 48 horas depois do registro, recebe uma mensagem de *whatsapp* para avaliação do atendimento. O intervalo de tempo de 48hrs foi um período pré-estabelecido, em que se espera que o cidadão, esteja em um quadro

emocional adequado para responder a pesquisa. Ao final da reunião, O sr. Jovial Lucas, Ouvidor Geral do Estado, convidou a todos para o Encontro Anual e lançamento do Curso de Ouvidores do Estado. Nada mais havendo a tratar, Dr. Edelvino, Secretário da Administração, encerrou a reunião e eu Thalita Ribeiro, assistente do conselho, lavrei a presente ata, que será assinada pelos senhores conselheiros, após lida e aprovada. Salvador, 13 de dezembro de 2022.

Conselheiros participantes:

Edelvino da Silva Goés

Antônio Félix Macedo Mascarenhas

Bruna Silva Santiago

Carolina Alencar

Dilma Santana de Jesus

Flávio Machado Barbosa

Hélio Olivera Júnior

Jonival Lucas Júnior

Litza Guimarães Lopes

Luís Fernando Carvalho Leite

Maria Aparecida Fortes Presídio

Valdenor Cardoso

Valeria Lúcia Valverde



Documento assinado eletronicamente por **Edelvino da Silva Goes Filho, Secretário**, em 20/12/2022, às 15:37, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



Documento assinado eletronicamente por **Carolina Carvalho Fraga de Alencar, Assessor II**, em 20/12/2022, às 16:33, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



Documento assinado eletronicamente por **Valéria Lúcia Valverde de Oliveira, Coordenador**, em 20/12/2022, às 16:52, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



Documento assinado eletronicamente por **Litza Guimarães Lopes, Assessor de Planejamento e Gestão**, em 20/12/2022, às 16:53, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



Documento assinado eletronicamente por **HELIO OLIVEIRA QUEIROZ JUNIOR, Diretor**, em 20/12/2022, às 17:06, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



Documento assinado eletronicamente por **Luis Fernando de Carvalho Leite, Superintendente**, em 20/12/2022, às 18:18, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



Documento assinado eletronicamente por **Flavio Machado Barbosa, Diretor Superintendente**, em 21/12/2022, às 09:14, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



Documento assinado eletronicamente por **Valdenor Moreira Cardoso, Assessor Especial**, em 21/12/2022, às 09:41, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



Documento assinado eletronicamente por **Dilma Santana de Jesus, Superintendente**, em 23/12/2022, às 11:50, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



Documento assinado eletronicamente por **Antonio Felix Macedo Mascarenhas, Superintendente**, em 26/12/2022, às 09:35, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



Documento assinado eletronicamente por **Jonival Lucas Da Silva Junior, Ouvidor Geral do Estado**, em 26/12/2022, às 15:51, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



Documento assinado eletronicamente por **Bruna Silva Santiago, Diretora de Qualidade**, em 29/12/2022, às 15:22, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 13º, Incisos I e II, do [Decreto nº 15.805, de 30 de dezembro de 2014](#).



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site https://seibahia.ba.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0, informando o código verificador **00059527263** e o código CRC **E94FB692**.
