



ATA DA 15ª REUNIÃO ORDINÁRIA DO CONSELHO DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO – CONQUALI – REALIZADA EM 10 DE DEZEMBRO DE 2019

Às nove horas e trinta minutos do dia dez de dezembro de dois mil e dezenove, na Sala de Reunião do Gabinete da Secretaria da Administração, no Centro Administrativo da Bahia, iniciou-se a 15ª Reunião Ordinária do Conselho de Qualidade do Serviço Público - Conquali, com a presença dos membros do referido Conselho, Tatiane Cezar Pereira, Chefe de Gabinete da Secretária da Administração e Suplente da Presidência do Conselho, que presidiu a reunião, Antonio Félix Macedo Mascarenhas e Hélio Oliveira Queiroz Júnior, representantes da Secretaria da Fazenda, Dilma Santana de Jesus, representante da Secretaria do Planejamento, Carolina Carvalho Fraga de Alencar, representante da Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia – Prodeb, Flávio Machado Barbosa e Nilza de Carvalho Rios, representante da Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC, Anderson Vasconcelos Prazeres, representante da Superintendência da Gestão e Inovação – SGI, Juçara Gonçalves Reis, representante da Ouvidoria Geral do Estado, Márcia Hlavnicka, Diretora e Ana Evangelina Sampaio, Assessora da Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC, Anderson Barbosa de Souza, Diretor de Transformação Digital da SAEB/SGI, Jonatas Silva do Espírito Santo, Coordenador da Superintendência de Estudos Econômicos e Sociais da Bahia – SEI, Cauan Oliveira Alves, Casa Civil, Matheus Maia Neto, Coordenador da CTI/SAEB, Liliane Oliveira e Abdon Brito da SESAB/DGESS, Carlos Borges, Katia Argolo e Duílio Andrade da Prodeb, representantes da Coordenação Técnica do Conquali/SGI/SAEB, Flávia de Deus Barros e a Assistente do Conselho, Ana Lucia dos Santos Oliveira. Iniciou-se a reunião com a apresentação referente à carta de serviço por Ana Evangelina Sampaio. A publicação do Guia de Serviços foi em 02/12/2019 com 557 serviços publicados, 499 parceiros SAC, 58 não parceiros; 42 órgãos cadastrados, 37 parceiros SAC, 05 não parceiros; 392 locais cadastrados; 82 serviços em publicação. Em seguida Matheus Maia Coordenador da CTI/SAEB apresentou o sistema <http://servicos.ba.gov.br/> explicando as suas funcionalidades tais como: evolução do que está sendo cadastrado, fluxo do cadastro e publicação, acesso por tablet, smartphone, taxas quando há, indicadores: quantidades de serviços publicados no site, quantidade de serviços prestados pela internet, quantidade de serviços que são prestados por cada canal de atendimento, locais de atendimento. Apresentado também os números de acesso ao sistema, no primeiro dia da publicação a quantidade de acesso foi de 1500, no segundo dia 2mil acessos, atualmente com 10mil acessos. É possível verificar a quantidade de acessos simultâneos e local de acesso como, por exemplo, portal SAC. Antonio Félix Mascarenhas representante da SEFAZ, parabenizou o sistema e falou da sua preocupação no local para acesso, falou que deveria estar no SAC Digital, sugeriu incluir um link para facilitar o acesso. Afirmou que o estado deve ter um local para acesso as informações e que o guia de serviços deve ser anterior ao SAC Digital, mas vai depender de como o estado vai divulgar, se o guia de serviços ou SAC Digital. Anderson Vasconcelos Prazeres representante da SAEB/SGI falou que vem discutindo com Anderson Barbosa Diretor de Transformação Digital da SAEB/SGI

que precisam melhorar a comunicação e a usabilidade, muitas vezes acham que fizeram um portal mais atraente, porém nem sempre acerta, o próprio governo federal propõe um modelo, mas que deve ser analisado. Seguindo a pauta Márcia Hlavnicka Diretora da SAC/DDP falou do projeto de melhoria nas delegacias, o projeto tem várias ações de secretarias diferentes, a obra será concluída dia 15/12/2019, está pendente a contratação dos atendentes, só conseguiu contratar 2, a necessidade é de 8 pessoas. É essencial ter pessoas na linha de frente com o modelo SAC de atendimento que não seja policial. A customização do Atende, a implantação também envolve o sistema, a policia civil não customizou e nem conseguiu finalizar a aquisição de equipamentos relacionados à operação do Atende. Dando continuidade Jonas do Espírito Santo, Coordenador da SEI apresentou o resultado da pesquisa de satisfação realizada no Hospital Geral do Estado. A pesquisa foi realizada em 32 dias de coleta de dados, 1874 ligações, 64,4% de ligações perdidas, a amostra foi de 704 cidadãos, os serviços avaliados foram: procedimentos clínicos (67,6% sexo masculino e 32,4% sexo feminino) e procedimentos cirúrgicos (71,5% sexo masculino e 28,5% sexo feminino); portador de alguma necessidade especial: procedimentos clínicos 12,1% sim, 87,9% não; procedimentos cirúrgico 20,9% sim, 79,10 não; avaliação das instalações físicas nos locais de espera, atendimento e internamento: climatização para procedimento clínico 81,50% satisfeito e 18,50% não insatisfeito para procedimento cirúrgico 70,4% satisfeito e 29,6% insatisfeito; mobiliário para procedimento clínico 82,7% satisfeito e 17,3% insatisfeito para procedimento cirúrgico 76,3% satisfeito e 23,7% insatisfeito; limpeza para procedimento clínico 88,7% satisfeito e 11,3% insatisfeito e para procedimento cirúrgico 85,5% satisfeito e 14,5% insatisfeito; iluminação para procedimento clínico 93,4% satisfeito e 6,6% insatisfeito e para procedimento cirúrgico 86,3% satisfeito e 13,7% insatisfeito; avaliação do atendimento prestado: refeição servida no internamento para procedimento clínico 89,6% satisfeito e 10,4% insatisfeito e para procedimento cirúrgico 83,2% satisfeito e 16,8% insatisfeito; primeiras 14 horas no hospital para procedimento clínico 89,6% satisfeito e 10,4% insatisfeito e para procedimento cirúrgico 86,6% satisfeito e 13,4% insatisfeito; atendimento dos funcionários da recepção para procedimento clínico 93,4% adequado e 6,6% inadequado e para procedimento cirúrgico 90,6% adequado e 9,4% inadequado; atendimento dos funcionários da triagem para procedimento clínico 94,1% adequado e 5,9% inadequado e para procedimento cirúrgico 89,6% adequado e 10,4% inadequado; atendimento da equipe médica para procedimento clínico 96,8% adequado e 3,2% inadequado e para procedimento cirúrgico 93,3% adequado e 6,7% inadequado; informações prestadas do seu estado de saúde para procedimento clínico, 93,4% adequado e 6,6% inadequado e para procedimento cirúrgico, 88,8% adequado e 11,2% inadequado; para o item o tempo que aguardou piorou o seu estado de saúde para procedimento clínico 92,8% respondeu que sim e 7,2% respondeu que não e para procedimento cirúrgico 77,1% respondeu que sim e 22,9% respondeu que não; recebeu orientações da equipe de saúde para procedimento clínico 96% respondeu que sim e 4% respondeu que não e para procedimento cirúrgico 90,5% respondeu que sim e 9,5% respondeu que não; esteve em outra unidade antes de ser atendido para procedimento clínico 38,2% respondeu que sim e 61,8% respondeu que não e para procedimento cirúrgico 40,5% respondeu que sim e 59,5% respondeu que não; utilizou os serviços da Central Estadual de Regulação para procedimento clínico 21,7% respondeu que sim e 78,3% respondeu que não e para procedimento cirúrgico 33% respondeu que sim e 67% respondeu que não; recebeu orientação através de relatório médico para procedimento clínico 93,2% respondeu que sim e 6,8% respondeu que não e para procedimento cirúrgico 93,2% respondeu que sim e 6,8% respondeu que não; recebeu orientações sobre alimentação adequada para procedimento clínico 79% respondeu que sim e 21% respondeu que não e para procedimento cirúrgico 75,5% respondeu que sim e 24,5% respondeu que não; recebeu orientações sobre o uso de medicamentos para procedimento clínico 91,3% respondeu que sim e 8,7% respondeu que não e para procedimento cirúrgico 91,2% respondeu que sim e 8,8% respondeu que não; recebeu orientações sobre a necessidade de revisões para procedimento clínico 85,8%

respondeu que sim e 14,2% respondeu que não e para procedimento cirúrgico 92% respondeu que sim e 8% respondeu que não; Referente ao item se recebeu orientações sobre o que fazer no caso de complicações após alta hospitalar 87,1% receberam orientações e 12,9% não receberam; para procedimento clínico 88,3% receberam e 11,7% não receberam e procedimentos cirúrgico 86% receberam e 14% não receberam. O índice geral do atendimento no HGE foi de 94,2% satisfeito e 5,8% insatisfeito; para procedimento clínico 94,8% ficaram satisfeito e 5,2% insatisfeito e para procedimento cirúrgico 93,6% ficaram satisfeito e 6,4% insatisfeito; referente à questão indicaria esta unidade de saúde para outra pessoa, 97,4% responderam que sim e 2,6% responderam que não; para procedimento clínico 98,3% responderam que sim e 1,7% responderam que não e para procedimento cirúrgico 96,6% responderam que sim e 3,4% responderam que não. As principais reclamações nas questões abertas foram: atendimento, climatização, demora no atendimento, mobiliário, infraestrutura. E as principais sugestões foram: melhorar a climatização, melhorar a infraestrutura, disponibilizar mais cadeiras e local de descanso para acompanhante, mais médicos, atendimento mais rápido. Houve elogio referente ao atendimento e instalações. Em seguida Nilza Rios falou indicadores, gestão e Business Intelligence (BI), onde é possível o monitoramento dos postos SAC, na capital e RMS 17 unidades, 14 com o sistema Atende; posto no interior 21 unidades 17 com sistema Atende; pontos SAC 34 unidades, 06 com o sistema Atende. Foi apresentado o fluxograma de entrada referente ao modo (espontâneo, agendado), canal (posto, SAC Fácil, call center, auto-atendimento, SAC Digital) e o tipo (normal, preferencial). O monitoramento também é realizado por serviços, local, unidade, órgãos, status de espera e conclusão do serviço. O BI implantado tem três níveis de análise estratégicos para gestor, superintendência e assessorias; táticos para as diretorias DGQ, DOS e DDP; operacionais para gerentes e coordenadores. A gestão da qualidade no BI envolve: evolução de infográficos, solicitações de novas visões no BI, plano de ação e criação de um colegiado, BI visão operacional, interação com os gerentes permitindo à gestão e melhoria da qualidade nos postos SAC, gestão do SAC ocorrência por meio dos conceitos do BI, treinamento de todos os gerentes. Avanço dos infográficos para uma melhor visão e entendimento dos gestores. Matheus Maia, Coordenador da CTI/SAEB falou das melhorias realizadas em 2019 que foram: adição no filtro as dimensões tipo de atendimento, dia da semana, mês/ano; construção de visualização específica para Superintendência SAC; ampliação do modelo tático para contemplar métricas e medidas não previstas inicialmente, a saber, TME efetivo, TMA significativo, evolução de atendimento por data/dia, faixa de horário e turno, também visualização georeferenciada de unidades SAC. Projeção BI para 2020: melhoria de infraestrutura com adoção de ferramentas e técnicas de clusterização e processamento paralelo associado a bancos de dados no SQL visando melhores resultados com menor tempo de resposta; capacidade de atendimento x quantidade de guichês (pontos de atendimento) ideal por volume de atendimento ou demanda prevista (simulação para maior ou menor - variância); associar técnicas de predição aos modelos descritivos construídos visando reduzir a fila de espera e tempo de atendimento, a saber, utilizar modelos de predição para cálculo de meta prevista e ideal (TME E TMA por dimensões ideal x previsto x quantidade de guichês/atendentes x volume de atendimentos) baseado em dados históricos utilizando metodologia estatística descritiva de correlação e análise de regressão; sinalização de metas alcançadas/atingidas adicionando aos KPIs de performance, componentes de medição e alarme/notificações utilizando linguagens Python e construção do modelo descritivo operacional. Duílio Andrade da Prodeb apresentou o SAC Digital e suas funcionalidades que possui uma plataforma que tem como objetivo centralizar e facilitar a forma de interação com o cidadão. A gestão de atendimento está muito focada para a qualidade e o monitoramento do serviço. O conceito é que o governo consiga ir até o cidadão e não da forma inversa como normalmente acontece. O cidadão tem como canal de acesso a central de atendimento e call center e canal de acesso digital à plataforma, o portal e mobile. As plataformas implantadas foram: monitoramento e controle da plataforma,

análise de dados, autenticação do cidadão, barramento de serviços (API Gateway); serviços: busca de serviços, avaliação de serviço, quadro geral de serviços, agendamento de serviços; relacionamento com o cidadão: cadastro do cidadão, personalização de atendimento, gestão do perfil do cidadão, notificações, avisos, extrato de serviços; participação cidadão: ouvidoria, avaliação da plataforma. Foi apresentado o total de cidadãos cadastrados por mês que é de 204.983 e total de serviços utilizados por mês 304.423 em novembro/2019. As mulheres são a maioria dos usuários do SAC 55,01% e homens 44,99%. Os serviços mais utilizados são: carteira de identidade, habilitação renovação da carteira, carteira de identidade 1a via, seguro desemprego, 1a via da carteira de trabalho, 1a habilitação permissão provisória, habilitação CNH definitiva, procon atendimento preliminar, 2a via de habilitação, identidade mudança de estado civil, JUCEB entrada de processos, CTPS 2a via perda ou extravio, JUCEB atendimento múltiplos, 1ª via de título de eleitor, CEPREV recadastramento de pensionista e inativo, JUCEB retorno de processo exigência, renovar matrícula, CTPS 2a via continuação, Sefaz Municipal nota fiscal avulsa recepção e entrega. Para o SAC agendamento os postos mais utilizados são: Salvador Shopping, Bela Vista, Shopping da Bahia, Barra, Paralela, Lauro de Freitas, Conquista II, Feira Centro II, Camaçari, Juazeiro. O que tem o maior número de serviço é o Salvador Shopping. Os serviços com maiores agendamentos são: carteira de identidade 2ª e demais vias, habilitação renovação carteira nacional de habilitação, seguro desemprego (entrada). A implantação da matrícula PNE ocorreu no período de 18/11/2019 à 20/11/2019 para deficiência intelectual (24), TGDV autismo (12) e deficiência física (10). Matrículas por modalidade de ensino: médio, médio integrado, fundamental, tempo formativo III; matrícula por submodalidade de ensino: médio, anos finais (6o a 9o), técnico em informática, eixo VI, anos iniciais (1o a 5o), eixo VII; matrículas por série de ensino. No período de 21/11/2019 à 09/12/2019 ocorreu a renovação. O cenário das renovações foram SAC Digital: não renovados 22, renovados 3.218, SGE: não renovados 31.144, renovados 388.663. Foi apresentado o fluxo para o processo de renovação e PNE BPMS. No processo houve alguns incidentes de situações específicas: 1) ocorrência no servidor OVM (infra virtualização Oracle), identificou quedas de conexões com vários Bancos de Dados, equipe de redes avaliou conectividade e segurança, isolamos o problema após desligamento do servidor "bdloracorp12c" do host "dellr9302", aberto chamado junto a ORACLE para identificar a causa raiz do cenário; 2) alto número de requisições suportada por conta de usuário no CRM (01 licença); reunião com a Microsoft e solicitação para uso de novas licenças; aplicação de novas licenças (10) e algoritmo de balanceamento com apoio da MICROSOFT; agendamento do consultor MICROSOFT para análise do ambiente; 3) instabilidade no mecanismos de armazenamento de log de audit do SAC Digital; avaliação em toda infraestrutura (Conectividade, Segurança e Processamento), identificado que o gateway interno estava armazenando log no próprio appliance; criado script de limpeza dos logs e configuração de novos alarmes; agendamento do consultor CA para análise do ambiente. Apresentado histórico do detalhamento da causa mais representativa: falha no envio de email de ativação/recuperação de senha, erro CEP/Município e indisponibilidade de acesso. Os fatores críticos de sucesso do projeto foram: clareza do propósito, governança centralizada com poder decisório, indicação do dono do serviço com liderança, poder de decisão e domínio do serviço, dedicação e comprometimento do dono do serviço, plano de comunicação contemplando canais diversificados, transformação dos serviços com foco no cidadão, identificação prévia e acompanhamento dos riscos, plataforma orientada a serviços, homologação compartilhada (processo fim a fim), engajamento dos envolvidos em torno do propósito, utilização do BI para monitoramento dos serviços entregues. As lições aprendidas foram: estabelecer uma matriz de comunicação desde o início do processo para promover uma comunicação mais efetiva, planejar mais tempo com o dono do negócio para conhecer melhor as suas regras e limitações, homologação dos serviços fim a fim (homologação integrada), mapear, revisar e monitorar continuamente a matriz de riscos, planejar os treinamentos e capacitações com identificação e compartilhamento com os órgãos dos perfis mais indicados para receber cada um deles, utilizar os canais de

comunicação e a própria plataforma para informar os cidadãos a respeito dos serviços, antecipar e massificar a comunicação através de meios diferentes de divulgação, elaborar plano de digitização de serviços, aplicar metodologia para preparar os serviços dos órgãos. Os próximos passos são: modelo de governança de serviços (identificação, priorização, modelagem e qualidade do serviço), plano de digitização de serviço, virtualizômetro, plano MCE (Mobilização, Capacitação e Engajamento), mobilizar servidores públicos, gestores, hackathons temáticos, campanhas, capacitações para os gestores (parceria Enap, UCS), engajamento com o cidadão, comunicação do serviço novo, comunicação do que é a plataforma, interação na plataforma com campanhas, enquetes, pesquisa de satisfação, serviços de maior interesse, gamificação. Antonio Félix Macedo representante da SEFAZ falou que o SAC Digital foi mais ou menos uma migração do sac mobile, ou seja os serviços que estavam e os novos, ao verificar o sistema observou que tem muitos serviços que não existem mais na SEFAZ, o mesmo solicitou a equipe para corrigirem e alertou que isso pode estar acontecendo também em outros órgãos. Nada mais havendo a tratar, Tatiane Cezar Pereira, 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, 10 de dezembro de 2019.

Conselheiros participantes:

Tatiane Cezar Pereira

Antonio Félix Macedo Mascarenhas

Hélio Oliveira Queiroz Júnior

Dilma Santana de Jesus

Carolina Carvalho Fraga de Alencar

Flávio Machado Barbosa

Nilza de Carvalho Rios

Anderson Vasconcelos Prazeres

Juçara Gonçalves Reis



Documento assinado eletronicamente por **Anderson Vasconcelos Prazeres, Superintendente**, em 16/03/2020, às 12:12, 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 Executivo II**, em 16/03/2020, às 15:02, 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 16/03/2020, às 17:37, 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 **Dilma Santana de Jesus, Assessor Planejamento e Gestão**, em 23/03/2020, às 16:08, 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 **Juçara Gonçalves Reis, Coordenador I**, em



06/04/2020, às 16:57, 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 07/04/2020, às 10:13, 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 **00016845236** e o código CRC **E0B98ABD**.

Referência: Processo nº 009.0158.2019.0050372-40

SEI nº 00016845236