

## ATENDIMENTO AO CIDADÃO: FOCO NA QUALIDADE

A melhoria e ampliação do atendimento ao cidadão é uma meta que vem sendo atingida pelo Governo do Estado e tem no Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC a sua referência maior.

O atendimento ao consumidor, através da Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon-BA, e os serviços prestados ao usuário/cidadão, pela Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Energia, Transportes e Comunicações da Bahia – Agerba, vêm contribuindo também para a ampliação da satisfação do cidadão nas suas relações com o mercado de bens e serviços, incluindo aqueles concedidos, permissionados, autorizados e delegados.

### SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – SAC

Depois de receber aprovação popular e reconhecimento internacional, o Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC está diante de um novo desafio: ampliar seu raio de alcance. A Secretaria da Administração – SAEB quer levar a um número cada vez maior de baianos, principalmente nas pequenas cidades do interior, o padrão de excelência do SAC, que foi adotado por vários governos, dentro e fora do país, e conquistou, no primeiro semestre de 2004, o Prêmio do Serviço Público das Nações Unidas.

O modelo, cuja primeira loja foi inaugurada em setembro de 1995, surgiu a partir da idéia

de se implantar um centro de serviços reunindo em um só espaço instituições dos diferentes níveis de governo, oferecendo aos usuários um serviço único e integrado. A eficácia do modelo SAC é fruto de dois fatores: o uso intensivo da tecnologia e um desenho administrativo inovador, baseado na parceria entre os vários órgãos participantes.

O SAC recebeu, em Nova York, no dia 23 de junho de 2004, o Prêmio do Serviço Público das Nações Unidas, consagrando-se como referência para governos de todo o mundo interessados em investir no desenvolvimento da cidadania. O modelo baiano passou a integrar uma lista de serviços de excelência, cujas características podem servir de espelho para iniciativas de melhoria do atendimento ao público.

**O SAC recebeu, em Nova York , o Prêmio do Serviço Público das Nações Unidas.**

O prêmio foi criado em julho de 2000, com o objetivo de destacar iniciativas e práticas que contribuam para a melhoria do serviço público. O SAC venceu na categoria Melhoria dos Resultados do Serviço Público. O modelo foi avaliado por critérios que destacam a prestação de serviço, dando prioridade a vários fatores, como economia de tempo; acesso e cortesia; as oportunidades oferecidas ao cidadão para expressar suas necessidades; o fortalecimento de comunidades; os mecanismos para incorporar as sugestões dos

cidadãos no processo de tomada de decisão; assim como a promoção da igualdade, através da expansão dos serviços a grupos vulneráveis, especialmente através de instrumentos que promovam a inclusão social.

Essa conquista foi avalizada por duas das mais conceituadas organizações internacionais de estímulo ao desenvolvimento: o Banco Mundial – Bird e o Banco Interamericano de Desenvolvimento – BID. Atendendo a um dos requisitos do prêmio, os dois organismos escreveram cartas de recomendação do serviço baiano para serem anexadas ao processo de seleção.

No exercício de 2004, os postos do SAC realizaram 10,8 milhões de atendimentos. Os postos fixos da Capital foram responsáveis por 55% dos atendimentos, enquanto o interior participou com 44% e as unidades móveis realizaram 1% dos atendimentos do período.

**Só em 2004, o SAC efetuou 10,8 milhões de atendimentos.**

O SAC Móvel Documentos realizou 118,7 mil atendimentos em 2004, beneficiando 207 municípios, quatro distritos e um bairro de Salvador. Destaque, também, para os serviços prestados em ações especiais realizadas na Capital, como o Programa Balanço Geral, no bairro de Canabrava, em abril, e o Ação Global, em novembro; bem como ações especiais no interior do Estado, como o Cabra Forte, nos municípios de Monte Santo, Conceição do Coité e Remanso, em abril, maio e setembro, respectivamente; a Ação Social da Azaléia Calçados, no município de Itapetinga,

em julho; o Programa Nacional de Documentação da Trabalhadora Rural, nos municípios de Morpará, Muquém do São Francisco, Cotelândia e Santa Rita de Cássia; e a Feira da Agricultura Familiar, no município de Irecê, em novembro.

O Gráfico 1 apresenta a evolução do número de atendimentos efetuados pelo SAC ao longo do período 1995–2004.

### Mais uma Unidade do SAC

O Governo do Estado implantou, em parceria com a Prefeitura de Candeias, uma nova unidade do SAC, com o município assumindo a co-responsabilidade pelo funcionamento do posto. Dentro desse novo modelo, o Estado assume os investimentos para implantação do posto (obras civis e instalações) e o município se responsabiliza pelos custos com aluguel do imóvel, manutenção e recursos humanos. O posto de Candeias foi inaugurado em abril de 2004 e já registrou 79.971 atendimentos a cidadãos da comunidade local e das áreas vizinhas.

Um outro posto será entregue aos baianos na primeira quinzena de 2005, no município



SAC Móvel



GRÁFICO 1

SAC – EVOLUÇÃO DO ATENDIMENTO  
BAHIA, 1995–2004

Fonte: SAEB/SAC

de Senhor do Bonfim, reforçando a capilaridade da rede, que passará a contar com 25 postos, sendo 17 no interior do Estado. Com um investimento da ordem de R\$ 345 mil, executado ao longo do exercício de

2004, a unidade será a primeira a contar com um Infocentro – espaço que disponibilizará, gratuitamente, para a população, acesso à internet e treinamento na área de informática.



SAC Candeias

Além dos moradores de Senhor do Bonfim, será atendida a população da região de Piemonte da Chapada Diamantina, que compreende os municípios de Jaguarari, Campo Formoso, Antônio Gonçalves, Filadélfia, Itiúba, Andorinha, Pindobaçu, Ponto Novo, Saúde, Caldeirão Grande e Mirangaba, e do Nordeste do Estado, com os municípios de Uauá, Monte Santo, Cansanção, Nordestina e Queimadas. A estimativa é de que sejam realizados cerca de 300 atendimentos por dia.

#### SAC Opinião

Criado com o objetivo de consolidar os canais de comunicação com os usuários do Serviço de Atendimento ao Cidadão, o SAC Opinião recebeu, ao longo do exercício, 5.323 mensagens, das quais 38,3% de reclamações, 23,4% de dúvidas, 17,6% de sugestões e 20,7% de elogios. O SAC Opinião tem uma

importante interface com o Sistema de Avaliação de Desempenho Institucional – Sadi, que busca, na sua base de dados, informações necessárias para a construção de indicadores.

Dentro da política de busca da melhoria contínua dos serviços que presta ao cidadão, o SAC desenvolveu uma pesquisa específica de qualidade no atendimento, para medir o nível de satisfação dos usuários, que foi realizada



SAC Empresarial

#### SAC Empresarial

Criado a partir da experiência pioneira do modelo de atendimento ao cidadão, o SAC Empresarial foi implantado, em 2004, no Multishop Boca do Rio. O objetivo do SAC Empresarial é dinamizar os negócios no Estado, na medida em que amplia e diversifica a oferta de serviços aos empreendedores potenciais e empresários. O resultado prático é a simplificação do processo necessário para colocar a empresa em operação.

O SAC Empresarial reúne em um mesmo espaço todos os órgãos municipais, estaduais e federais necessários à legalização de uma empresa. A nova estrutura também chega com a missão de proporcionar a capacitação gerencial e agilizar o acesso ao crédito.

Foram realizados 44.195 atendimentos, no exercício, e legalizadas 1.114 empresas. A agilização dos serviços e a eliminação de etapas burocráticas fez com que o prazo máximo para abertura de um novo negócio fosse reduzido de 70 para 10 dias. Mais informações no capítulo de Indústria, neste volume.

nos postos da Capital, do interior e no SAC Móvel Documentos, obtendo uma taxa de satisfação de 95,3%, que foi 4,6 pontos percentuais acima do resultado alcançado em 2003. A partir do exercício de 2004, além do grau de satisfação do cidadão, a pesquisa passou a incluir a identificação do perfil socioeconômico dos usuários, cujo resultado está apresentado na Tabela 1.

### Sala do Cidadão

Foram inauguradas, no exercício de 2004, duas novas Salas do Cidadão nos postos do SAC dos municípios de Candeias e Santo Antônio de Jesus. A Sala do Cidadão é uma iniciativa de caráter educativo voltada para

promover a inclusão digital das parcelas da população que estão distanciadas das inovações tecnológicas, através da implantação de espaços comunitários para acesso à internet e utilização de equipamentos de informática. A primeira delas foi instalada em 2002, no SAC Barra. No exercício de 2004, as Salas do Cidadão registraram uma movimentação de 74.093 pessoas.

### Difusão da Tecnologia SAC

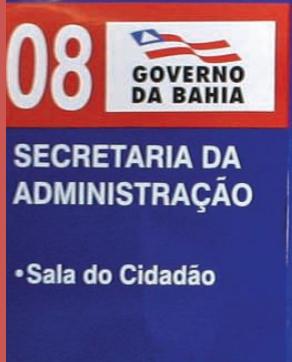
Ao longo do ano de 2004, o Governo da Bahia foi convidado a apresentar o modelo SAC fora do país, compartilhando com outros governos uma tecnologia de atendimento estritamente baiana e que impressiona pela expressividade

TABELA 1

SAC – PERFIL SOCIOECONÔMICO DA CLIENTELA  
BAHIA, 2004

	PERFIL	POSTO FIXO		SAC MÓVEL
		CAPITAL	INTERIOR	
Sexo	Feminino	36,6	32,9	55,0
	Masculino	63,4	67,1	45,0
Domicílio	Salvador	97,6	2,1	0,4
	Região Metropolitana	1,0	8,4	0,0
	Interior	0,2	73,3	68,2
	Outros	1,2	16,2	31,4
Escolaridade	Até 1º grau	25,3	46,3	70,7
	2º grau	54,0	45,5	28,1
	3º grau	19,3	7,6	1,2
	Pós-graduação	1,4	0,6	–
Faixa Etária	Até 21 anos	12,5	16,7	55,2
	22 a 40 anos	53,0	58,0	29,6
	41 a 60 anos	29,5	21,7	12,8
	Acima de 60 anos	5,0	3,6	2,4
Renda Familiar	Até R\$ 260,00	20,6	27,2	76,2
	De R\$ 261,00 a R\$ 1.040,00	47,4	50,8	21,8
	De R\$ 1.041,00 a R\$ 3.900,00	23,7	19,1	2,0
	Acima de R\$ 3.900,00	8,3	2,9	–

Fonte:SAEB/SAC



## SECRETARIA DA ADMINISTRAÇÃO

### • Sala do Cidadão



Sala do Cidadão

dos resultados. Dessa forma, o SAC esteve presente na Terceira Conferência de Gestores Sênior, na África do Sul, evento organizado pelo Ministério do Serviço Público e Administração daquele país.

A convite do governo de Angola, enviou a esse país uma equipe técnica para realização de estudos visando à melhoria da prestação de serviços públicos, com a implantação de unidades de atendimento similares ao modelo dos postos SAC. Além disso, o SAC recebeu missões da Argentina e representantes do Banco Mundial encarregados do desenvolvimento do setor público.

O modelo SAC já foi adotado por outros 23 governos, no âmbito nacional, envolvendo esferas estaduais e municipais. E também, no âmbito internacional, para Portugal, Bogotá (Colômbia) e para a província argentina de Misiones.

## ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

A Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon atendeu, em 2004, um

total de 210.305 ocorrências, através de ações de educação, orientação e defesa dos direitos dos consumidores.

O Procon atua através de Postos de Atendimento, dos quais um instalado na sede central, três instalados em unidades do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC (Instituto do Cacau, Shopping Barra e Shopping Iguatemi) e mais três postos nas Universidades Jorge Amado, Ruy Barbosa e na Faculdade Integrada da Bahia – FIB, implantados através de convênios.

Os serviços gratuitos prestados pelo Procon têm apresentado uma evolução significativa no que diz respeito à qualidade e à resolução mais rápida e objetiva das questões. Isso pode ser constatado através de resultados como o da área de pronto atendimento, por exemplo, onde 17.612 reclamações de consumidores contra empresas fornecedoras foram resolvidas através de contato telefônico, sem a necessidade de instaurar processos administrativos. Ainda em 2004, o número de processos abertos alcançou um total de 7.634, dos quais 3.522 resultaram em acordos, com 8.849 audiências de conciliação. Além disso,

o Procon atendeu, pessoalmente, via telefone ou e-mail, 141.660 consumidores que buscavam informações e orientação, conforme observado na Tabela 2.

<b>TABELA 2</b> <b>PROCON – ATIVIDADES DESENVOLVIDAS BAHIA, 2004</b>	
<b>ATIVIDADE</b>	<b>QUANTITATIVO</b>
Informação ao Públíco	141.660
Notificação para Consumidor/ Fornecedor	22.920
Pronto Atendimento	17.612
Audiência de Conciliação	8.849
Processo Administrativo	7.634
Fundo Estadual de Proteção ao Consumidor/BA*	3.641
Acordo Firmado	3.522
Fiscalização	2.101
Análise e Parecer em Processos Administrativos	1.962
Certidão Expedida	232
Consulta	172
<b>TOTAL</b>	<b>210.305</b>

Fonte: SJDH/Procon

\* Emissão de guia de multa, confirmação de pagamento, etc.

No que diz respeito à política de informação e reeducação do consumidor, foi realizado o Ciclo de Palestras para os Diretores das Escolas Municipais de Salvador, em parceria com a Secretaria Municipal de Educação, preparando os professores para exercer a função de multiplicadores, ministrando em sala de aula a educação para o consumo aos alunos do Ensino Médio e Fundamental.

## REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

A Ouvidoria da Agerba tem exercido um papel de grande importância na manutenção dos serviços de atendimento ao usuário/cidadão. A objetividade no atendimento tem sido fundamental para que a ouvidoria possa corresponder às demandas de reclamações de usuários e consumidores dos serviços públicos privatizados.

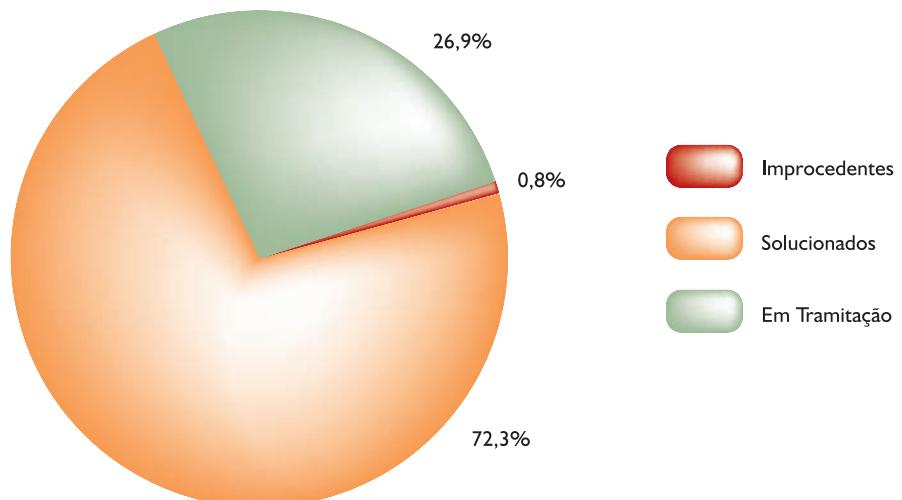
A Ouvidoria atendeu 6.521 denúncias/sugestões/reclamações no exercício de 2004. Os meios usados pelos consumidores foram a página da Agerba na internet; a linha gratuita 0800-71-0080; o Balcão Agerba no SAC Iguatemi; ou diretamente na sede da Agência, no Centro Administrativo da Bahia.

O desempenho da ouvidoria no exercício de 2004 é demonstrado na Tabela 3 e no Gráfico 2.

<b>TABELA 3</b> <b>AGERBA – SOLICITAÇÕES RECEBIDAS BAHIA, 2004</b>		
<b>SERVIÇO</b>	<b>%</b>	<b>Nº DE SOLICITAÇÕES</b>
Energia	74,1	4.833
Transporte	25,1	1.636
Terminais	0,8	52
<b>TOTAL</b>	<b>100</b>	<b>6.521</b>

Fonte: SEINFRA/Agerba

GRÁFICO 2

AGERBA – SOLICITAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA  
BAHIA, 2004

Fonte: SEINFRA/Agerba

