

***Investir na Qualidade  
dos Serviços: o Cidadão  
é Contribuinte e  
Cliente do Estado***



## Promosefaz – Programa de Modernização da SEFAZ

### Modernização e Racionalização da Administração Tributária e Financeira

O Programa de Modernização e Racionalização da Administração Tributária e Financeira entrou em seu sexto ano de execução. Importantes ações foram implementadas e outras seguem o curso de desenvolvimento previsto. Nas diversas categorias de investimento que compõem o projeto, já foram investidos R\$ 8,7 milhões, contemplando valores oriundos de financiamento e recursos referentes à correspondente contrapartida estadual.

Na área de Tecnologia da Informação, foram adquiridos modernos equipamentos de informática, a exemplo de *Mass-Storages*, e servidores de alta capacidade, que representaram um investimento da ordem de R\$ 3,1 milhões. Tais equipamentos proporcionaram aumento significativo na capacidade de processamento de dados, além de melhorar o desempenho dos sistemas de informação da Secretaria da Fazenda – SEFAZ.

O desenvolvimento de novos sistemas para a administração pública estadual está sendo viabilizado através de investimentos próprios e mediante acordo de cooperação firmado entre a SEFAZ e o Programa das Nações Unidas para o Desenvolvimento – PNUD. Destaca-se os sistemas Cooperativos de Crédito, Cobrança e Arrecadação, incorporando a tecnologia de gerenciamento eletrônico de documentos e *workflow*, e os novos procedimentos de escrituração eletrônica e informatização da fiscalização. No âmbito da Administração Financeira, figura os novos sistemas de gestão do gasto público – SIGAP, e a apropriação de custos públicos – ACP, que integram um esforço de redesenho dos processos de administração financeira do governo estadual, assim como o novo Sistema de Recursos Humanos –SRH, desenvolvido através de convênio com a Secretaria de Administração.

O programa de capacitação da SEFAZ apresenta continuidade e um alto grau de realização, atingindo a meta de 10.000 programas de treinamento, em meados de outubro do presente exercício.

## Programa de Educação Tributária do Estado da Bahia – PET/BA

Lançado há quatro anos, o PET/BA incentiva mudanças no comportamento do cidadão baiano, que passa a exigir a nota ou o cupom fiscal no momento das compras, criando-se, na população, maior consciência sobre a função social dos tributos, vinculada à importância desses para o Estado, no que diz respeito ao atendimento das necessidades coletivas. Através de ações de cunho educativo, que priorizam a valorização das nossas raízes culturais, o PET/BA ganhou expressiva adesão da sociedade aos projetos Sua Nota é Um Show, Sua Nota é Um Show de Solidariedade

**A cantora Nana Caymmi foi uma das atrações do projeto Sua Nota é um Show**



e Faz Universitário. As ações do PET/Ba contaram com recursos orçamentários no valor de R\$11.202.227,00, sendo que 68% deste valor foi executado juntamente com as secretarias de Cultura e Turismo, do Trabalho e Ação Social e da Saúde, parceiras no projeto.

Apoiando a cultura através da música, incentivando o esporte, especialmente o futebol, e estimulando a leitura através da distribuição de 65 mil bônus vale-livro, a campanha Sua Nota é Um Show arrecadou mais de 5 milhões de notas e cupons fiscais, alcançando um público de 444 mil pessoas em 20 shows realizados na Concha Acústica, 62 jogos do Campeonato Baiano de Futebol Profissional do Interior e na II Bienal do Livro da Bahia.

Durante o primeiro semestre, a campanha Sua Nota é Um Show de Solidariedade, em sua 11ª etapa, já beneficiava 716 instituições sociais e de saúde, com mais de R\$ 2,7 milhões em premiações. O projeto foi reestruturado, lançando-se a segunda fase em maio. A diretriz dessa reformulação foi a valorização das instituições que realizam trabalho social ou de saúde, e que comprovadamente demonstram boa aplicação dos recursos públicos, através das prestações de contas feitas por meio do Plano de Aplicação ou do Plano de Trabalho. Foi estabelecida a necessidade do recadastramento das instituições. Somente para a primeira etapa de apuração desta segunda fase, foram recadas-tradas 441 entidades na área social e 35 na área de saúde.

Visando a inserção de estudantes carentes oriundos da rede pública de ensino no mercado de trabalho, o Faz Universitário está promovendo a formação superior de 683 novos alunos, que foram aprovados em processos seletivos do primeiro semestre de 2003, com bolsas de estudo para 14 faculdades particulares do Estado. Outros 150 alunos aprovados nos vestibulares das universidades públicas foram selecionados para receber Bolsas-Auxílio.

## **Modelos de Excelência para Atendimento ao Cidadão**

### **Atendimentos realizados nos postos SAC**

Durante o ano de 2003, os postos do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, realizaram 11,3 milhões de atendimentos, conforme a Tabela I. Os postos fixos da capital foram responsáveis por 56,8% dos atendimentos, sendo que o interior participou com 41,4%. As unidades móveis realizaram 1,7% dos atendimentos do período.

**Tabela I**  
**Atendimentos Realizados nos Postos SAC**  
**Bahia, 2003**

<b>Postos SAC</b>	<b>Atendimentos Realizados</b>	<b>%</b>
Capital	6.428.626	56,85
Interior	4.684.171	41,42
SAC Móvel Documentos	132.412	1,17
SAC Saúde Móvel	61.946	0,56
<b>Total</b>	<b>11.307.155</b>	<b>100</b>

Fonte: SAEB

O SAC Saúde Móvel realizou 47 ações em 39 municípios, das quais 31 foram realizadas em povoados e assentamentos agrícolas do **Programa Terra Produtiva/SEAGRI**. Foram oferecidos, a essas populações carentes, os serviços de oftalmologia, clínica geral, ginecologia, odontologia e serviços laboratoriais, num total de 61,9 mil atendimentos.

Desde a sua implantação, em janeiro de 2000, o SAC Saúde já realizou mais de 375 mil atendimentos.

No decorrer do ano de 2003, o SAC Móvel Documentos realizou 132,4 mil atendimentos, beneficiando 193 municípios, dois distritos e três bairros de Salvador. Merece destaque a prestação de seus serviços na Ação Global, realizada em Salvador, promovida pela Rede Globo, totalizando 1.086 atendimentos: 170 antecedentes criminais, 876 carteiras de identidade e 40 certidões de nascimento.

### Difusão da Tecnologia SAC

A Secretaria da Administração – SAEB, esteve presente em eventos internacionais, como o Seminário de Governo Eletrônico, na Argentina, que resultou na assinatura do termo de compromisso preliminar destinado à cooperação técnica, e na Colômbia, em um seminário internacional, onde foi assinado um documento de criação da Rede Mundial de Cidades. O SAC recebeu delegações da África, Canadá, Argentina, Chile, Honduras, Nicarágua, Nigéria e Moçambique, objetivando transferência de tecnologia.

Foram desenvolvidos diversos projetos voltados com o propósito de compartilhar e expandir a tecnologia.

### Novos Postos SAC

O interior do Estado recebeu mais uma unidade fixa do SAC, localizada em Jacobina. Mais duas unidades estão previstas para ser implantadas: no município de Senhor do Bonfim, já em fase de execução de obras, e em Candeias, em nova modalidade de parceria, onde o município torna-se co-responsável pelo funcionamento do posto.

**O novo posto do SAC, em Jacobina, vai ampliar o raio de ação do projeto, que se transformou em referência de atendimento ao cidadão**

### SAC Opinião

O SAC Opinião, sistema que consolida todos os canais de comunicação com os usuários do SAC, teve a versão Web implementada, o que permitiu o acesso e a gestão, através da *homepage*, da Ouvidoria do SAC. Em 2003, foram recebidas mais de 3.300 mensagens, sendo 48% de reclamações, 8,8% de dúvidas, 20,7% de sugestões e 22,5 % de elogios.

### Sala do Cidadão

Implantada em dezembro de 2002, no SAC Barra, a Sala do Cidadão é um agente da democratização, cujo projeto, em fase de expansão, tem como objetivo promover a inclusão digital, através da implantação de espaços comunitários, equipados com tecnologia de última geração, com acesso gratuito à Internet, e onde se pretende disponibilizar treinamentos básicos de informática para a população. Foram efetuados, de janeiro a novembro, um total de 69.382 atendimentos. Uma pesquisa realizada obteve o resultado de 90,3% como taxa de satisfação do usuário.

