

+GESTÃO

SAC 25 ANOS dezembro • 2020



Referência na Bahia e no Brasil, maior casa de prestação de serviços públicos do povo baiano comemora 25 anos de existência.



Expansão da Rede

Interiorização do SAC duplica presença da rede no estado



SAC na era digital

Oferta de serviços públicos pela internet, em uma nova fase tecnológica



SERVIÇO DE
ATENDIMENTO
AO CIDADÃO

SUMÁRIO

A casa da prestação de serviço na Bahia	04
25 anos	14
Expansão da rede	18
SAC na era digital	24
Da Bahia para o mundo	30
Depoimentos	34
Atendimento do Detran	42
Sacada	48
Hora marcada	52
Modelo de atendimento	58
SAC Pituaçu	62

SAC:

A casa da prestação de serviço na Bahia

Pioneiro no país nesse modelo e inaugurado há 25 anos, o Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) se desenvolveu, virou referência e ocupa imaginário popular no que diz respeito à prestação de serviços no estado



A primeira unidade do SAC, no bairro do Comércio

Vinicius de Moraes estava no Uruguai quando compôs *A Casa*. Impressionado com a Casapueblo, que começava a ser construída, ladrilho por ladrilho, pelo artista Carlos Vilaró, em 1958, o poeinha começou a rabiscar “era uma casa muito engraçada, não tinha portas, não tinha nada, era uma casa de pororó, era a casa do Vilaró”. Assim eram os versos iniciais da canção, que foi dedicada a Agó e Beba, filhas do artista uruguaio. “A casa é bem diferente, à beira de um penhasco, parecia levar ao pôr do sol. Fica a imagem de uma casa engraçada. Sem teto, sem chão, sem parede. Eis a magia da poesia de Vinicius”, disse Toquinho, que musicou a letra.

A magia dos versos do poeta camarada também se aplica ao surgimento da maior casa de prestação de serviços do povo baiano e referência no Brasil e até em outras nações pela sua excelência. O Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC), pioneiro no país nesse modelo, é tão poderoso que ultrapassou fronteiras e já habita o imaginário popular quando o assunto é serviço público, de interesse das pessoas. Quando se fala em tirar carteira de identidade, CPF, carteira de habilitação ou dar entrada no seguro-desemprego, o que vem logo à cabeça do cidadão? O SAC, com certeza. A instituição, que começou em um espaço no bairro do Comércio e outro na Liberdade, possui, atualmente, 79 unidades de atendimento na Bahia.

No Comércio, primeiro bairro de negócios organizado do Brasil, bem no coração da velha Bahia, o povo conheceu a primeira unidade do SAC.



A IDEIA DE IMPLANTAR O SAC SURTIU DA CARÊNCIA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO PÚBLICO NA BAHIA NA ÉPOCA E A DIFICULDADE QUE AS PESSOAS ENCONTRAVAM.



SAC Camaçari - 1997



SAC Feira de Santana - 1997



SAC Alagoinhas - 1998



SAC Barreiras - 1998



SAC Estação Transbordo - 1998



SAC Jequié - 1998



SAC Juazeiro - 1998



Antigo SAC Litoral Norte (hoje SAC Lauro de Freitas) - 1998

A casa era, na verdade, um casarão histórico, com teto, com tudo, e todo mundo podia entrar nele, sim. Era onde funcionava o antigo Instituto do Cacau, um prédio tombado pelo Instituto do Patrimônio Artístico e Cultural da Bahia (Ipac-BA). O posto, que surgiu como uma espécie de loja âncora, continua funcionando e atendendo a população no mesmo local, porém, com toda a modernidade e avanços estruturais e de padronização que o SAC recebeu ao longo desses 25 anos.

“O meu sentimento em relação ao SAC Comércio é de dever cumprido e gratidão por ter feito parte de uma revolução no serviço público no estado, além de ter tido a oportunidade de integrar a equipe que ajudou a reconduzir a Bahia à condição de estar sempre em vanguarda no Brasil”, relata o primeiro gerente do posto e da Rede SAC, Luís Amorim.

A escolha do Comércio para inaugurar a primeira unidade SAC se deveu à localização. À época, o bairro era o principal centro financeiro e de serviços da capital baiana. Durante sua passagem no cargo de gerente, de 1995 a 1997, Amorim, que hoje atua na Agência de Defesa Agropecuária da Bahia (Adab), se recorda da quebra de paradigma na capital baiana com a inauguração do posto. “Foi um impacto grande porque a gente tratava o cidadão comum como tratava um juiz de direito, um advogado, um médico. O foco era facilitar a vida das pessoas com tratamento igualitário”, conta.

A ideia de implantar o SAC surgiu da carência na prestação de serviço público na Bahia na época e a dificuldade que as pessoas encontravam. “Foi uma grande mudança. Às vezes, levava-se um dia inteiro para conseguir tirar apenas uma carteira de identidade”, afirma Amorim. Líder do projeto durante a concepção e implantação, Kátia Argolo – que hoje atua como gerente de Soluções Estratégicas da Companhia de Processamento de Dados da Bahia (Prodeb) – revela que o verdadeiro embrião do SAC surgiu entre 1993 e 1994. Nessa época, aconteciam feiras de informática no antigo Centro de Convenções da Bahia onde eram apresentadas soluções de tecnologia que o Estado empregava para atender aos diversos serviços públicos, porém, voltadas aos departamentos administrativos dos órgãos.

A coisa foi ganhando corpo quando se passou a adotar também a oferta de serviços públicos nesses eventos. “A população abraçou a iniciativa e lotou a feira. Aí a ficha caiu. Eram poucos serviços, mas encheu de gente interessada. Tanto que os organizadores do evento queriam que estivessemos sempre ali para aumentar o fluxo de pessoas no local”, detalha. Daí foi um pulo para implantar, de fato, um local específico para atender a essa carência da população. Além do posto no Comércio, no final do ano de 1995 foi inaugurado também o SAC Liberdade. Inicialmente, antes de se instalar no Shopping Liberdade, o povo ia buscar o atendimento no Centro Social Urbano (CSU), que já servia à população local desde os anos 80.



O SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (SAC), PIONEIRO NO PAÍS NESSE MODELO, É TÃO PODEROSO QUE ULTRAPASSOU FRONTEIRAS E JÁ HABITA O IMAGINÁRIO POPULAR QUANDO O ASSUNTO É SERVIÇO PÚBLICO, DE INTERESSE DAS PESSOAS.



SAC Liberdade (1995) e SAC Barra (1996)



SAC Iguatemi - 1996

“No início foi difícil, pois no mesmo espaço funcionavam dois serviços públicos com perfis de atendimento e gestões diferentes. Enquanto buscava cursos no CSU, a população vinha ao SAC para conseguir seus documentos”, diz o primeiro gerente do posto, Luís David Rocha. Porém, as dificuldades foram superadas porque a casa do SAC era feita com muito esmero e todo mundo podia entrar nela, sim. E todo mundo mesmo, sem nenhum tipo de distinção social, racial ou religiosa. “Com muita dedicação, conseguimos resgatar a cidadania das pessoas, promovendo um atendimento sem privilégios. No início, eles estranharam a postura, porém em pouco tempo passaram a não aceitar mais um procedimento que fosse diferente daquele”, conta, com orgulho, Rocha.



SAC Periperi - 1998



SAC Teixeira de Freitas - 1998



SAC Vitória da Conquista I - 1998



SAC Eunápolis - 1999



SAC Ilhéus - 2001

Com dois postos funcionando a pleno vapor na região central de Salvador, os grandes centros de compras passaram a vislumbrar uma parceria promissora e interessante para todos, principalmente para a população. Em 1996, a Rede SAC inaugura o primeiro posto dentro de um grande shopping. À época superintendente do então Shopping Iguatemi, Ewerton Visco relembra, orgulhoso, da velocidade de execução da obra para a implantação do SAC. “Inauguramos onde funcionava uma loja de carros importados e tivemos de ampliar o local em tempo recorde, trabalhando ininterruptamente, para cumprir o prazo acordado com o Governo do Estado. No fim, concluímos os trabalhos em 40 dias”, recorda. Visco, que hoje é diretor Regional Norte e Nordeste da Aliansce Sonae, empresa que administra o atual Shopping da Bahia, lembra também o sucesso do SAC no Shopping Iguatemi. “Logo após a inauguração, no outro dia, às 5h da manhã, recebo a informação de que havia várias pessoas na porta do shopping, em busca de atendimento no SAC. Era um serviço fantástico a ponto de atrair a visita de superintendentes de shoppings de outros estados, que vinham aqui conhecer para implantar lá. O serviço Belém Fácil, por exemplo, foi implantado a partir do modelo do SAC baiano”, revela.

NOVOS ARES

A casa da prestação de serviço na Bahia começou a criar asas e alçou voo até o primeiro mundo. A chegada do modelo de atendimento a terras lusitanas

começou de maneira um tanto inusitada. A líder do projeto à época, Kátia Argolo, estava nos Estados Unidos, em um evento que teve participação até do vice-presidente norte-americano na ocasião, Al Gore.

“De repente, ouço um sotaque familiar e, quando dou por mim, estava conversando com o assessor do primeiro-ministro de Portugal sobre o modelo do SAC”, afirma Kátia.

O fato é que o papo rendeu e, dias depois, ele ligou pedindo para fazer uma visita ao Brasil com o intuito de conhecer de perto o funcionamento do SAC na Bahia e fechar um acordo de cooperação para implantar o serviço lá na Europa. A visita realmente aconteceu e o ministro saiu da Boa Terra encantado, e o

melhor: de acordo assinado. “A partir daí, eu viajei a Portugal para implantar o projeto que se chamou Loja do Cidadão, com a inauguração das duas primeiras unidades: uma em Lisboa e a outra no Porto”, destaca Kátia.

Porém, antes de atravessar o Atlântico, o SAC já havia começado a visitar municípios baianos, contribuindo ainda mais para o exercício da cidadania no estado. A primeira carreta do SAC Móvel, que durante 24 anos já percorreu todos os 417 municípios da Bahia, estacionou na região da Chapada Diamantina, para atender o povo de Lençóis. No primeiro dia de atendimento, uma história permanece na memória de Kátia Argolo. “A gente percebeu que um idoso, com mais de 70 anos, estava agoniado, sempre perguntando se era a sua vez de ser atendido. Após uma conversa, descobrimos que o motivo da ansiedade era porque ele iria tirar a sua primeira



SAC Móvel - 1996

A PRIMEIRA CARRETA DO SAC MÓVEL, EM 24 ANOS, PERCORREU TODOS OS 417 MUNICÍPIOS DA BAHIA.

carteira de identidade na vida. Aí foi aquela emoção e comoção geral”, conta.

A chegada da casa da prestação de serviço na Bahia ao primeiro shopping no interior do estado também trouxe fatos curiosos. De acordo com a primeira gerente do posto SAC Santo Antônio de Jesus, Angela Coelho, só o anúncio da inauguração do SAC na cidade e, ainda mais, dentro do Itaguari Shopping, causou grande burburinho e ansiedade na população. “Foi muita novidade ao mesmo tempo e isso deixou as pessoas receosas até de entrarem no SAC. Havia casos em que elas chegavam até a porta, sendo conduzidas pelos seguranças e ficavam do lado de fora fazendo perguntas. Aí

os colaboradores é que as convidavam para entrar”, relembra.

A casa do SAC Santo Antônio de Jesus, assim como a de todos os outros 63 municípios que possuem postos fixos da Rede SAC são pensadas, projetadas, calculadas, desenhadas, arquitetadas, pintadas, ornamentadas, decoradas, equipadas e, principalmente, humanizadas. Elas possuem gente empenhada em atender bem. Elas têm chão, teto e parede. Tudo feito com muito esmero. Porque todo mundo pode entrar nelas, sim. Elas podem até não ser tão engraçadas. Mas arrancam sorrisos de alívio e de satisfação de muita gente e, com certeza, carregam toda a graça e orgulho do povo baiano. ■



SAC Santo Antônio de Jesus - 1997

Rede SAC comemora 25 anos com 215 milhões de atendimentos

Com o passar dos anos,
SAC se consolida na
prestação do serviço
público na Bahia,
ampliando a Rede e
sempre atento a novas
soluções de tecnologia
para melhor atender à
população

Referência no serviço público na Bahia e no Brasil, o SAC comemora 25 anos de inauguração. Nesse período, já foram realizados mais de 215 milhões de atendimentos, sendo 4,2 milhões com o SAC Móvel. Em números, o SAC impressiona mesmo. Pioneiro nesse formato de atendimento ao público no país, do primeiro posto no bairro do Comércio ao mais recente inaugurado no Terminal Pituaçu, em Salvador, já são 79 unidades no estado, considerando as três carretas do SAC Móvel.

Entre os serviços mais demandados pelas pessoas, a liderança fica com o Certificado de Antecedentes Criminais, com mais de 11 milhões, seguido de perto pela segunda e demais vias do RG, que registram 9,1 milhões de solicitações. Em terceiro lugar aparece a pesquisa por vaga de emprego junto ao SineBahia, com 7,2 milhões. Quanto aos 16 postos na capital e Região Metropolitana de Salvador (RMS), o que possui mais atendimentos computados durante estes 25 anos é o SAC Barra, com quase 22 milhões. Entre os 21 postos no interior e 40 Pontos SAC, a liderança no quesito quantidade de atendimentos é do SAC Feira I, que possui a marca de, aproximadamente, 10 milhões.

Um grande diferencial do SAC nos últimos anos é a expansão da Rede, principalmente no interior. De 2007 a 2020 a Rede passou de 25 unidades inauguradas para 79, um crescimento de quase 220%. Destas 54 novas unidades em 13 anos, 40 foram os denominados Pontos SAC. De 2015 a setembro de 2020, foram inaugurados 23 deles. “São unidades mais compactas, situadas em municípios do interior, estruturadas para atender às demandas de populações que tinham dificuldade em conseguir documentos básicos de cidadania”, destaca o secretário da Administração, Edelvino Góes. A Rede SAC já está presente em 63 municípios da Bahia.

O avanço tecnológico, tão presente no cotidiano das pessoas, sempre esteve presente na realidade do SAC. Atualmente, o atendimento

em qualquer posto da Rede é feito sob agendamento pelo SAC Digital. “O atendimento por hora marcada traz mais comodidade e facilidade ao cidadão, que só precisa chegar ao posto com apenas 15 minutos de antecedência do horário previsto, sabendo que não vai enfrentar filas e desgastes”, pontua Góes. Além de agendar os serviços presenciais em Postos SAC na Bahia, o SAC Digital disponibiliza serviços públicos pela internet, por meio de computador ou celular.

A PLATAFORMA ELETRÔNICA DISPONIBILIZA ATUALMENTE 346 SERVIÇOS, SENDO 33 TOTALMENTE DIGITAIS, RESOLVENDO TUDO PELA INTERNET. APENAS ENTRE JANEIRO E AGOSTO DE 2020, O SAC DIGITAL JÁ REALIZOU MAIS DE 1,1 MILHÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS TOTALMENTE ON-LINE.

Para ter acesso à plataforma, basta digitar o endereço www.sacdigital.ba.gov.br na internet ou baixar o aplicativo disponível para Android e iOS, seguindo o passo a passo para cadastro. Para outras informações, a Saeb ainda disponibiliza o site institucional do SAC (www.sac.ba.gov.br) e o call center: 0800 071 5353 ou 4020-5353. ■



Foto: Carol Garcia



Foto: Carol Garcia



Foto: Carol Garcia



Foto: Carol Garcia



Foto: Carol Garcia



Foto: Amanda Oliveira



Foto: Carol Garcia



Foto: Carol Garcia



Foto: Carol Garcia

Interiorização do SAC duplica

presença da Rede no estado

expansão da Rede

alcança 220% no
período de 2007 a 2020



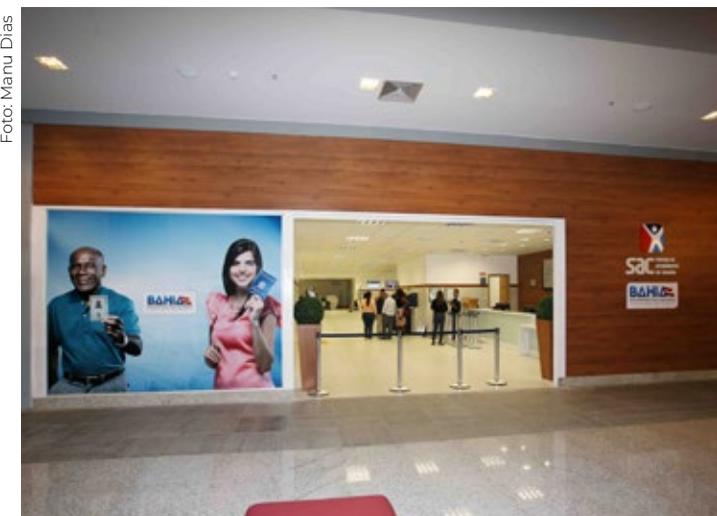
Foto: Amanda Oliveira

SAC Móvel leva serviços à comunidade quilombola de Santiago de Iguape, distrito de Cachoeira.

Se sessenta e três municípios, setenta e nove unidades de atendimento. Esta é a presença física que a Rede SAC alcança dentro do estado da Bahia, em seus 25 anos de existência. Atuando com a prestação de serviços públicos em 26 Territórios de Identidade baianos, os Postos, Pontos e carretas do SAC Móvel colaboram para o exercício da cidadania dos seus mais de 14,9 milhões de habitantes, distribuídos em área superior a 560 mil quilômetros quadrados – de acordo com dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE).

O boom de crescimento teve início em 2008, com a interiorização da Rede SAC – lançada no ano anterior com o projeto de sua unidade compacta, o Ponto SAC. Só para se ter uma ideia, até janeiro de 2008, a Bahia contava com 25 unidades fixas e duas unidades móveis para atendimento, entregues à população ao longo de doze anos. Destas, catorze estavam localizadas fora da capital e outras onze funcionavam em Salvador e na Região Metropolitana (RMS). Com a interiorização, a Rede

Foto: Manu Dias



SAC em Juazeiro

Foto: Carol Garcia



SAC em Jequié

ATUANDO COM A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS EM TODOS OS TERRITÓRIOS DE IDENTIDADE BAIANOS, OS POSTOS, PONTOS E CARRETAS DO SAC MÓVEL COLABORAM PARA O EXERCÍCIO DA CIDADANIA DOS SEUS MAIS DE 14,9 MILHÕES DE HABITANTES.

acumulou nos doze anos seguintes 32 novas unidades fixas de atendimento, além da reativação da terceira carreta do SAC Móvel.

No ano de 2020, que desde o mês de março é marcado pela pandemia do novo coronavírus, a prestação de serviços públicos na Rede SAC precisou ser reorganizada, tendo como principais diretrizes a manutenção do acesso aos serviços essenciais e a segurança sanitária determinada pelo Governo do Estado e pela Organização Mundial de Saúde (OMS). Mesmo em situação tão adversa, quatro municípios baianos passaram a contar com cobertura da Rede SAC, com a inauguração de quatro unidades compactas. Hoje, a Bahia conta com 36 Postos, 40 Pontos e três unidades móveis.

Desta forma, se observarmos o período de 2007 a 2020, a Rede SAC aumentou em 220% sua presença no estado – sendo 54,2% na capital e RMS e outros 335% no interior. Em outras palavras, foram inauguradas cinquenta e cinco novas unidades em treze anos, com sete delas em Salvador e Região Metropolitana; quarenta e sete no interior; e mais uma unidade móvel.

A distribuição das unidades de atendimento entre os Territórios de Identidade baianos também está bastante equilibrada. Hoje, a Rede marca presença em 26 dos 27 territórios, com pelo menos uma unidade fixa instalada. O recorde está para o Território Metropolitano de Salvador, com 17 postos fixos, seguido pelo Agreste Baiano/Litoral Norte, pelo Sertão do São Francisco

e pelo Litoral Sul, todos com cinco postos fixos. O quinto lugar fica para o Semiárido Nordeste II, com quatro postos fixos instalados.

Até o ano de 2006, o SAC estava presente em 18 municípios baianos. Com a adoção de diretrizes para modernização e interiorização da Rede, sua atuação alcançou 38 cidades baianas de 2007 a 2014, período em a Bahia esteve sob a gestão do então governador Jaques Wagner. Em seis anos da administração estadual de Rui Costa, a Rede alcança 63 municípios. Em outras palavras, depois do ano de 2007, o gráfico de crescimento do SAC na Bahia é uma curva ascendente, considerando os últimos catorze anos.

PONTO SAC TEM PAPEL SOCIAL NA OFERTA DE SERVIÇOS BÁSICOS

No interior, esse crescimento é muito mais sensível, por conta da importância social que a interiorização da Rede acumula nestes doze anos. Dos quase 210 milhões de atendimentos realizados até 31 de julho deste ano, 126 milhões foram na capital e RMS. Quase 83,4 milhões aconteceram no interior, incluindo a atuação do SAC Móvel e do Ponto SAC.

“Da forma como foi concebido, o Ponto SAC é considerado de alta relevância social, já que viabiliza atendimento mais acessível e eficaz para uma população mais carente, sendo desnecessário seu deslocamento para a capital ou outras cidades do interior”, declara o secretário da Administração, Edelvino Góes.

Foto: Paula Fróes

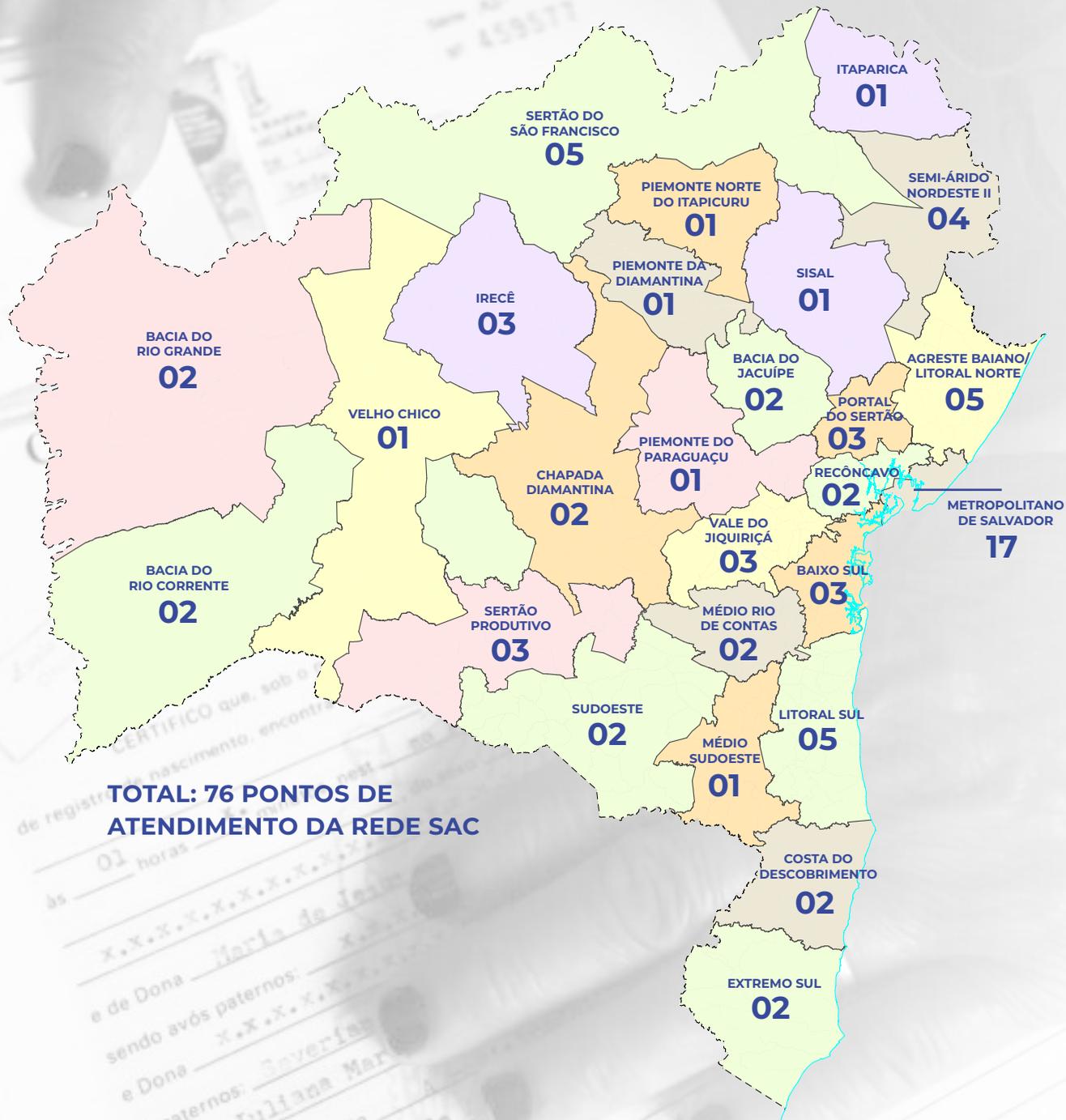


Visita do SAC Móvel no município de Santaluz.

A primeira unidade compacta do SAC foi inaugurada em 2008, na cidade de Central, a 513 quilômetros de Salvador, ainda com o nome Ponto Cidadão – título que viria a mudar no ano de 2017. Na sequência, foram entregues unidades compactadas nas cidades Presidente Tancredo Neves, Inhambupe, Cruz das Almas, Mucugê, Coaraci, Maracás, Curaçá, Serrinha, Camamu, Olindina, Itaberaba, Santa Maria da Vitória, Luís Eduardo Magalhães, Guarajuba,

FORAM INAUGURADAS 55 NOVAS UNIDADES EM TREZE ANOS, COM SEIS DELAS EM SALVADOR E REGIÃO METROPOLITANA; 48 NO INTERIOR; E MAIS UMA UNIDADE MÓVEL.

DISTRIBUIÇÃO DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO NOS TERRITÓRIOS DE IDENTIDADE DA BAHIA



TOTAL: 76 PONTOS DE ATENDIMENTO DA REDE SAC

1995-2006

18 municípios
bairanos

2007-2014

38 municípios
bairanos

2015-2020

63 municípios
bairanos

Ipirá, Camacan, Rio Real, Caetité, Cícero Dantas, Ribeira do Pombal, Euclides da Cunha, Barra da Estiva, Xique-Xique, Bom Jesus da Lapa, Cocos, Jeremoabo, Ipiaú, Itapetinga, Jaguaquara, Itamaraju, Canavieiras, Sento Sé, Remanso, Pilão Arcado, Santo Estêvão, Crisópolis, Riachão do Jacuípe, Amargosa e Vera Cruz – as quatro últimas inauguradas em 2020. Criado com o objetivo de expandir o atendimento da Rede no estado, o Ponto SAC conta com uma estrutura adaptada para acolher os principais serviços, entre eles: emissão da carteira de identidade, da carteira de trabalho, do CPF e da certidão negativa de antecedentes criminais, além dos serviços para seguro-desemprego, intermediação de mão de obra, da Ouvidoria Geral do Estado (OGE), do Centro de Atendimento Previdenciário (Ceprev), do Planserv e da Junta Militar do Estado. A cartela de serviços varia de acordo com a necessidade da população e com a demanda dos municípios, uma vez que a estrutura de cada Ponto SAC é mantida em parceria com a administração local.



SAC Móvel em Cachoeira

“A proposta do Ponto SAC envolveu um modelo diferenciado a partir de uma nova alternativa de parceria, baseada em atuações descentralizadas e no compromisso entre o Governo do Estado e das Prefeituras Municipais. Essa capilaridade possibilita que os serviços sejam prestados a custos reduzidos”, completa Góes. ■

SAC na era digital

SAC consolida novo modelo de atendimento digital, oferecendo serviços públicos pela internet, em uma nova fase tecnológica



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (SAC) SALTA PARA O FUTURO E EMBARCA EM UMA NOVA FASE TECNOLÓGICA COM A CONSOLIDAÇÃO DO SAC DIGITAL.

No aniversário de 25 anos de sua inauguração, e com um modelo de atendimento presencial já consagrado pelos baianos, a Rede SAC ingressa definitivamente na era digital em 2020. O Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) salta para o futuro e embarca em uma nova fase tecnológica com a consolidação do SAC Digital. A plataforma oferece serviços públicos pela internet, com atendimento on-line, por meio de computador ou dispositivos móveis, como celular.

Com o SAC Digital é possível ter acesso a um documento público, como carteira de identidade ou CPF, fazer a matrícula do seu filho na escola ou ainda licenciar o carro. Tudo isso sem precisar sair de sua casa, usando apenas um computador, um smartphone ou um tablet.

A plataforma eletrônica disponibiliza atualmente 425 serviços públicos pela internet, sendo que 33 são

totalmente digitais, ou seja, não geram a necessidade do cidadão se deslocar até um órgão do Estado para conseguir atendimento. Tudo é resolvido pela internet. Os serviços on-line facilitam a vida dos cidadãos, desburocratizam o atendimento público, geram economia de tempo, além de oferecer mais comodidade, segurança e agilidade.

QUANTIDADE

Apenas entre janeiro e novembro deste ano, o SAC Digital já realizou 1,879 milhão de serviços públicos totalmente on-line. Os mais procurados são emissão de Certificado de Registro e Licenciamento do Veículo Eletrônico (CRLV-e), solicitação de matrícula na rede pública de ensino, inscrição no CPF e reimpressão de carteira de identidade. A plataforma intermediou ainda outros 792 mil serviços de agendamento para a Rede SAC, nos primeiros onze meses deste ano.

O comerciante Júnior Santos, que possui um negócio de venda de motocicletas, falou da sua experiência com a utilização da plataforma. “O SAC Digital facilitou muito minha atividade. Eu posso consultar a situação de uma moto rapidamente e baixar o CRLV usando apenas meu celular”, explicou. Júnior relatou também que a maioria de suas vendas ocorre pelo ambiente virtual e para outros estados ou cidades. “Usando o aplicativo eu posso baixar um CRLV e enviar para um comprador de outro estado, rapidamente, pelo celular”, acrescentou.

APENAS ENTRE JANEIRO E NOVEMBRO DESTE ANO, O SAC DIGITAL JÁ REALIZOU 1,879 MI SERVIÇOS PÚBLICOS TOTALMENTE ONLINE.

Os serviços digitais são uma realidade cada vez mais presente na vida das pessoas. O mundo está passando pela chamada “transformação digital”, com várias atividades migrando para o ambiente virtual. Nessa nova realidade, podem-se fazer transações financeiras por um aplicativo bancário, pedir o almoço pelo celular, realizar uma compra pela internet, além de obter

acesso a uma infinidade de outros serviços on-line.

Seguindo a tendência mundial da “digitização”, a Rede SAC resolveu investir nesse novo modelo de atendimento. Desenvolvido pela Secretaria da Administração (Saeb), em parceria com a Companhia de Processamento de Dados do Estado da Bahia (Prodeb), o SAC

A diarista Maria Antônia de Jesus contou como fez a matrícula dos seus três filhos na rede estadual de ensino, sem precisar pegar fila na porta da escola. “O meu (filho) mais velho que me mostrou no celular como eu podia fazer a matrícula deles. Foi ótimo, consegui matricular os três rapidinhos, nem precisei ir ao colégio deles”, explicou.

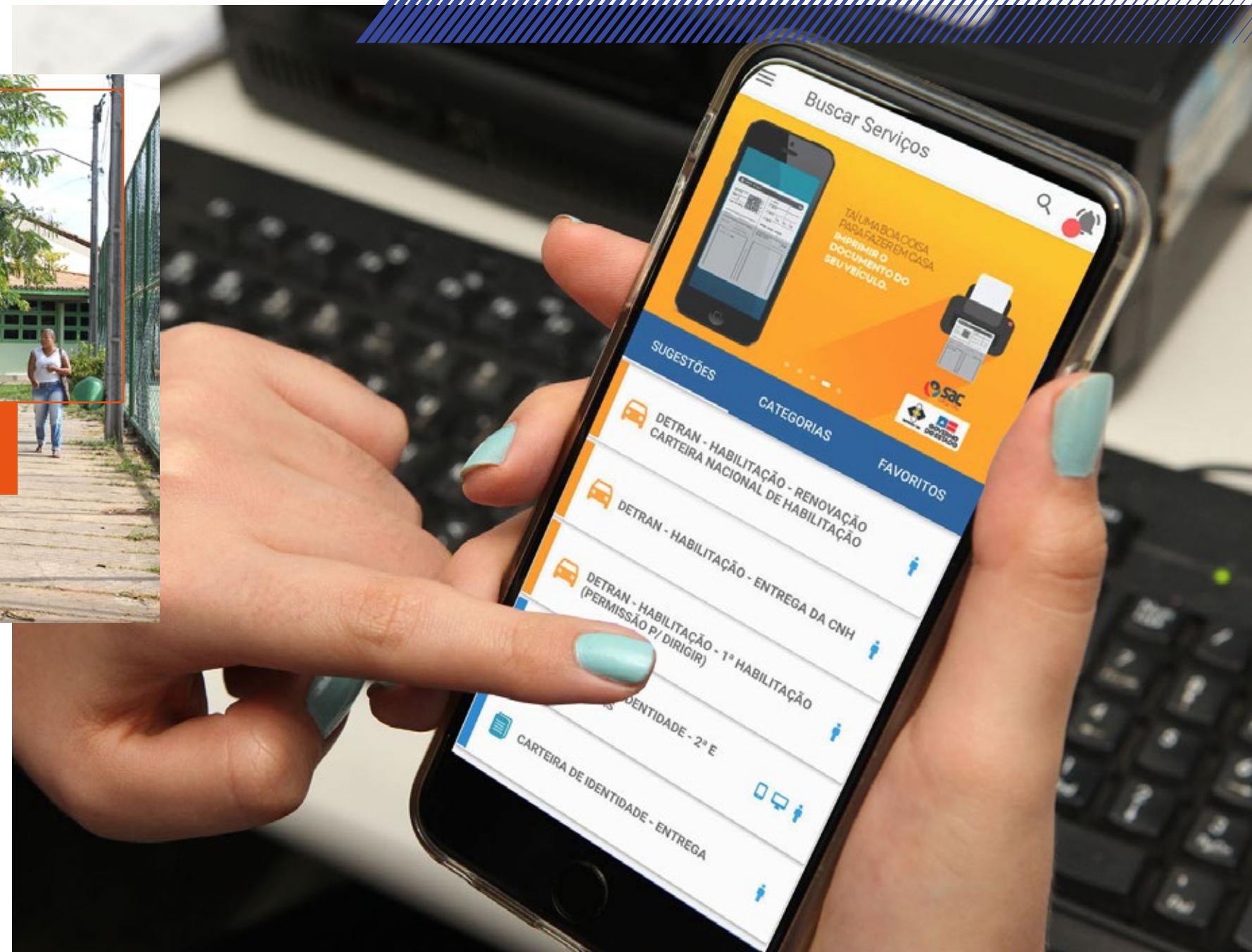


Como SAC digital é possível realizar a solicitação de matrícula na rede pública de ensino

Foto: Paula Fróes

O RG Expresso é outro serviço on-line incorporado à cartela do SAC Digital. O cidadão que tirou carteira de identidade nos últimos seis anos, mas perdeu o documento ou o danificou, pode solicitar outro pelo aplicativo, fazendo tudo pela internet. Depois, vai ao Posto SAC apenas para retirar a nova cédula, no prazo máximo de sete dias úteis. É mais comodidade para o cidadão, que não precisa ir a uma unidade para solicitar o RG e não precisa colocar as digitais no documento novamente. Todo processo é digital, simples, rápido e prático.

Desenvolvido pela Secretaria da Administração, em parceria com a Prodeb, o SAC Digital foi lançado em 2018



**O SAC DIGITAL
SAIU DE 249
MIL USUÁRIOS
CADASTRADOS NA
PLATAFORMA, EM
2019, PARA 2,432
MILHÕES, ATÉ
NOVEMBRO
DESTE ANO.**



Digital foi lançado em 2018, com uma quantidade de serviços ainda limitada, em uma fase de projeto-piloto. No ano seguinte, a plataforma disponibilizou apenas oito serviços on-line, para fazer uma transição devagar e a população se acostumar com a mudança de paradigma. A ideia era sair de um modelo totalmente presencial para um formato com serviços 100% digitais.

Com a experiência adquirida em quase dois anos e com base em pesquisas de satisfação realizadas com usuários, o SAC Digital recebeu o seu primeiro grande teste, em dezembro de 2019. A plataforma participou da matrícula da rede estadual de ensino para o ano de 2020, que possuía um público total de cerca de 800 mil alunos.

EXPANSÃO

A partir de janeiro deste ano, vários serviços que eram prestados de forma presencial, nos postos da Rede, migraram para o SAC Digital. Em pouco tempo, a plataforma deu um salto de oito serviços on-line para 33. Também incorporou serviços que são semipresenciais, com parte do atendimento realizado pelo SAC Digital e outra parte nos postos. Assim, o menu de serviços da plataforma alcançou o total de 425 tipos diferentes, à disposição da população.

Com uma maior oferta de serviços e a qualidade na prestação do atendimento, a procura também disparou. O SAC Digital saiu de 249 mil usuários cadastrados na plataforma, em 2019,

para 2,432 milhões, até novembro deste ano. A demanda também teve um crescimento exponencial, saltando de 4.795 serviços realizados na plataforma, nos doze meses de 2019, para os 1,879 milhão alcançados entre janeiro e novembro deste ano.

O SAC Digital vai ampliar os serviços on-line, com uma meta de implantar 60 novos tipos por ano. A ideia é que em um futuro próximo todos os serviços do Guia de Serviços Públicos da Bahia (www.servicos.ba.gov.br) estejam disponíveis na plataforma eletrônica. O Guia foi instituído pela Lei Federal n. 13.460, que determinou que os entes federativos devem colocar à disposição dos cidadãos a relação de todos os serviços públicos, assim como informações de como e onde podem ter acesso.

O secretário da Administração, Edelvino Góes, fala do pioneirismo do SAC, do investimento em tecnologia e da incessante busca pelo aprimoramento. “A Rede SAC foi pioneira no modelo de serviços públicos integrados no país, com atendimento presencial, na década de 90. Agora, inova outra vez ao implantar os serviços digitais, pela internet, acompanhando a tendência mundial da transformação digital, onde as mais diversas atividades estão migrando para o ambiente virtual. O SAC Digital é uma tecnologia moderna, que oferece serviços com mais comodidade, agilidade e segurança para os baianos, reafirmando o compromisso do SAC de manter padrão de excelência no atendimento”, destacou o secretário. ■

Da Bahia para o mundo

Testemunha ativa da história do SAC, Elba Andrade conta como nosso modelo de atendimento virou referência no Brasil e no exterior

Coordenadora técnica do Centro Internacional de Inovação e Intercâmbio em Administração Pública (CIIIAP), a analista de sistemas Elba Andrade lembra com clareza o dia em que o então ministro Bresser Pereira esteve em Salvador para visitar o SAC Comércio, ainda nos anos 1990. O entusiasmo do ministro – que se tornou uma espécie de garoto propaganda da iniciativa – foi o primeiro grande impulso para que o modelo de atendimento ao cidadão *made in Bahia* virasse referência para o Brasil e para o mundo. Membro da equipe que criou o projeto, e depois diretora de Qualidade do SAC, Elba testemunhou de perto este movimento. Com conhecimento no modelo desde a sua concepção e domínio em espanhol e inglês, recepcionou dezenas de missões estrangeiras em Salvador e fez palestras sobre o SAC em vários países. Na entrevista abaixo, Elba fala de suas vivências e nos ajuda a reconstituir a trajetória de sucesso do SAC. Confira:

COMO O SAC COMEÇOU A DESPERTAR INTERESSE DE OUTROS ESTADOS E PAÍSES?

Creio que um momento decisivo foi a visita do ministro Bresser Pereira ao nosso SAC Comércio, em 1995. Não sei se todo mundo se lembra, mas antes do SAC o padrão de atendimento no serviço público era muito diferente. O atendimento era descentralizado e era comum, por exemplo, que as pessoas tivessem de chegar de madrugada para pegar senhas sem previsão de atendimento e enfrentar longas filas para obter um documento público, como a carteira de identidade. Então, quando o ministro chegou aqui e viu o nosso SAC, ele ficou muito entusiasmado com a forma desburocratizada pela qual os serviços públicos eram prestados ao cidadão e com o padrão de qualidade. O SAC era como um shopping de serviços

públicos. A partir daí, o ministro passou a ser um dos grandes divulgadores do nosso projeto e começamos a receber visitas de estados do Brasil interessados no modelo e convites para apresentação no exterior.

A ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU) TAMBÉM TEVE UM PAPEL GRANDE NESTA DIVULGAÇÃO INTERNACIONAL DO MODELO?

Com certeza. Em 2000, nós publicamos com o Departamento de Assuntos Econômicos e Sociais da ONU um manual para orientar os países interessados em adotar o nosso modelo de atendimento. Informações como recursos e as fases de implantação dos postos constavam no Public Service Delivery Handbook, que teve uma edição impressa e depois foi publicado no site da ONU. Em 2004, inscrevemos o projeto no Prêmio de Serviços Públicos das Nações Unidas e fomos vencedores na categoria Melhoria na Prestação de Serviços Públicos. A divulgação atraiu ainda mais o interesse de governos e organizações internacionais.

QUE PAÍSES MANDARAM REPRESENTANTES À BAHIA PARA CONHECER O SAC?

No total, recebemos mais de 15 delegações de países como Argentina, Bélgica, Cabo Verde, Chile, Honduras, África do Sul,

Moçambique, Nicarágua, Angola, Marrocos, El Salvador, Trinidad e Tobago, Filipinas, Cuba, República Dominicana, Colômbia, além das missões do Banco Mundial e do Banco Interamericano (BID). Ao longo dos anos, também fiz palestras sobre o modelo SAC em conferências e outros eventos no Banco Mundial, Inglaterra, Argentina, Marrocos, África do Sul, Áustria e Holanda.

QUE SERVIÇOS SURTIRAM NO EXTERIOR TOMANDO COMO REFERÊNCIA O MODELO SAC?

Um dos primeiros foi a Loja do Cidadão, inaugurada em 1999, em Lisboa. Tivemos também o Supercade, implantado pela Prefeitura de Bogotá, na Colômbia, e o Punto Gob, da República Dominicana. Em 2004, profissionais da Secretaria da Administração (Saeb), a convite do governo de Angola, realizaram um diagnóstico para a melhoria da qualidade dos serviços públicos no país. Como resultado, foi implantado em Angola o SIAC – Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão.

E NO BRASIL, COMO FOI A DISSEMINAÇÃO DO MODELO SAC PARA OUTROS ESTADOS?

Desde o início das atividades,, governos de estados como Rio Grande do Norte e São Paulo nos procuraram para conhecer o SAC e fazer a transferência da tecnologia.

À MEDIDA QUE ÍAMOS RECEBENDO AS MISSÕES E CONHECENDO AS REALIDADES DO SERVIÇO PÚBLICO NO MUNDO TODO, ÉRAMOS LEVADOS A REPENSAR E APRIMORAR NOSSOS PROCESSOS.

Em 1999 – algum tempo depois da visita do ministro Bresser à Bahia – o Governo Federal criou o Projeto de Atendimento Integrado (PAI) que fomentou a disseminação do modelo SAC nos diversos estados da Federação. A proposta era que cada estado implantasse pelo menos um posto de atendimento integrado. A convite do Governo Federal, a equipe do SAC participou ativamente da formatação deste projeto. Atualmente, 25 estados e o Distrito Federal utilizam o modelo.

QUE BALANÇO VOCÊ FAZ DESTA TRAJETÓRIA DE SUCESSO DO MODELO SAC?

Acho que o modelo SAC aproximou o Estado do cidadão, contribuindo para estabelecer um novo nível de profissionalismo e eficiência na prestação de serviços públicos. No processo de transferência de tecnologia, nós não só beneficiamos outros governos como aprendemos com suas experiências. À medida que íamos recebendo as missões e conhecendo as realidades do serviço público no mundo todo, éramos levados a repensar e

aprimorar nossos processos. Outro dado interessante é que o modelo SAC levou a Bahia a ser vista no exterior como um polo de inovação no serviço público e foi graças a esta visibilidade que, por decisão da ONU, surgiu a iniciativa de instalar na Bahia um Centro Internacional de Inovação e Intercâmbio em Administração Pública (CIIAP).

NOS ANOS MAIS RECENTES, HÁ EXEMPLOS TAMBÉM DE MISSÕES DE OUTROS ESTADOS OU PAÍSES INTERESSADOS EM INICIATIVAS PIONEIRAS DO SAC?

Em agosto de 2019, recebemos na Saeb representantes do governo de Alagoas, com o objetivo de conhecer o SAC Digital e tratar de uma possível cooperação técnica entre os governos de Alagoas e da Bahia para que houvesse o desenvolvimento conjunto de uma solução similar ao SAC Digital, visando ofertar serviços públicos digitais para os cidadãos alagoanos. Já em dezembro do mesmo ano, o Ponto SAC, o SAC Digital e a experiência do Sistema SAC foram alvos de interesse do governo do Peru. ■

depoimentos

Funcionários contam experiências e explicam o que significa fazer parte do SAC



Ao celebrar 25 anos, o maior presente do SAC é continuar assumindo o legado na prestação de serviços públicos com qualidade e celeridade à população baiana. A Rede SAC é uma família que já faz parte da rotina dos cidadãos. São mais de duas décadas acolhendo pessoas, ouvindo suas demandas e resolvendo diversas situações do cotidiano. Esse amor e zelo pelo próximo fez com que o SAC se tornasse referência nacional e internacional.

Oferecendo mais de 800 serviços em unidades espalhadas na capital, Região Metropolitana de Salvador e interior da Bahia, o modelo de prestação de serviço da Secretaria da Administração (Saeb) é também adotado em mais de 20 estados brasileiros e em países como Portugal, Colômbia e República Dominicana, além de ter rendido prêmios de reconhecimento internacional ao órgão, como da Organização das Nações Unidas (ONU).

CECÍLIA PEREIRA trabalha há 24 anos na Rede SAC e compartilha um pouco da sua jornada desde 1996 até os dias atuais. De recepcionista à coordenadora dos Postos SAC Capital e Região Metropolitana de Salvador, a colaboradora tece um relicário do tempo marcando os momentos de superação, persistência e alegria. “Naquele início, a procura pelos serviços do SAC era gigantesca. As filas se formavam e davam voltas dentro e fora do posto”, revela.

Dentre as experiências mais difíceis, Cecília revela algo marcante logo no

início da sua carreira. Lidar com pessoas sempre foi um desafio diário. Entre vários atendimentos, a colaboradora revela que até já passou por situações de intimidação. “Jovem e inexperiente, me sentia um pouco amedrontada com a quantidade de pessoas que procuravam o posto e também pelo fato de ter sofrido ameaças de pessoas que não conseguiam o atendimento por estarem sem documentação. Certa vez, um bateu em meu braço e disse: você não sabe com quem está falando”, afirma.

Por outro lado, são muitas experiências positivas também. Cecília conta a história inusitada de um usuário que se tornou um amigo do SAC após aprovar o atendimento recebido.

“Ele ia todos os dias à tarde apenas para passear e conversar conosco, por ter sido cativado pelo nosso atendimento. O tratamento de respeito, democrático, dando valor igualitário a qualquer um que procure o serviço é a marca da Rede SAC”, salienta.

Cecília foi mais uma das colaboradoras que, com sua dedicação e carisma, trouxe benefícios para a Rede SAC e, também, foi beneficiada ao fazer parte dessa grande família. “Foram anos preciosos. Pelo desenvolvimento do meu trabalho, busquei formação na área de Gestão de Pessoas. Fazer parte da Rede SAC é um privilégio, pois estamos imersos no ato de servir, sendo sempre essa mão amiga para as pessoas. É um sentimento de dever cumprido e gratidão por fazer parte da Rede SAC”, diz.

FAZER PARTE DA REDE SAC É UM PRIVILÉGIO, POIS ESTAMOS IMERSOS NO ATO DE SERVIR, SENDO SEMPRE ESSA MÃO AMIGA PARA AS PESSOAS.

CECÍLIA PEREIRA



Foto: Ascom Saeb

Um sonho, uma ideia, um fato. Assim nasceu o SAC, segundo as palavras de **RAIMUNDA SILVA**, coordenadora de rota do SAC Móvel. Para a colaboradora, o modelo de atendimento SAC trouxe a possibilidade de unir as demandas dos cidadãos. “Antes, o que era ofertado pelo serviço público era espalhado e trazia transtornos. Então, surgiu a ideia de organizar essas demandas em um único lugar, trazendo um novo modelo de gestão pública. A proporção em que o Projeto SAC era desenvolvido trazia entusiasmo e confiança para as pessoas”, aponta.

Raimunda é uma das funcionárias que acompanha a evolução do SAC de pertinho, desde 1995. Ela relata que o Serviço de Atendimento ao Cidadão

potencializou aspectos relacionados à responsabilidade e à produtividade na administração pública. “As demandas trazidas pelo SAC resultaram em mudanças institucionais que fizeram com que o governo tivesse uma preocupação maior com a forma que seus serviços estavam sendo ofertados, assegurando cada vez mais padrões de qualidade de excelência”, explica.

E 1996 foi o ano de mais uma concretização: nascimento do SAC Móvel. Pioneiro no modelo e em caráter experimental, o SAC Móvel oferecia serviços de emissão da carteira de identidade, CPF, registro civil, carteira de trabalho, entre outros. Raimunda comenta que o sucesso foi tanto que

até os dias atuais o serviço itinerante continua percorrendo municípios do interior, Região Metropolitana e até mesmo bairros da capital baiana.

“O grande desafio foi e é dar continuidade aos avanços e introduzir as mudanças necessárias, fazendo com que as ações de melhoria transcendam os limites temporais de um governo, transformando essas ações em prioridades do próprio Estado. Algo muito importante, além do próprio SAC Móvel, foi a passagem do SAC Saúde, serviço também itinerante que ajudou muitas pessoas”, relembra.

Para Raimunda, trabalhar durante todo esse tempo a fez acompanhar muitas lições de vida, já que a maioria das pessoas atendidas são mais humildes, com baixa escolaridade e sem muita informação a respeito dos seus direitos.

“Trabalhar no SAC requer dedicação, amor e paciência. É preciso entender a natureza humana e reafirmar o compromisso de atender as pessoas com qualidade. Por isso, costumo dizer que o SAC é o Serviço de Amor ao Cidadão. Antes um sonho, hoje um fato”, enfatiza.

Bom humor, profissionalismo e disposição para aprender e ensinar. Essas são algumas palavras que definem **GUILHERME ATTIAS**, colaborador do SAC há 25 anos. Para quem acompanhou de pertinho a modernização e evolução da Rede SAC, Attias, que iniciou sua carreira profissional como apoio volante (um



Foto: Paula Fróes

COSTUMO DIZER QUE O SAC É O SERVIÇO DE AMOR AO CIDADÃO. ANTES UM SONHO, HOJE UM FATO.

RAIMUNDA SILVA

tipo de preparação para subgerente dos postos) e atualmente é gerente do SAC Liberdade, tem muita história para contar. Desde a época em que o SAC tinha esse dizer: “Na Bahia ninguém fica sem lenço e sem documentos” e que era possível pagar 25 centavos para tirar sua identidade...

“Em 1995 foi inaugurado o modelo de atendimento SAC. Pense num deslumbramento, tanto da nossa parte quanto das pessoas! Até então, fazer a identidade era um processo complicado. Com a chegada do SAC, as pessoas não precisariam mais ir à sede da Secretaria de Segurança Pública, facilitou a vida de todo mundo. As pessoas entravam por uma porta, resolviam tudo e saíam por outra com sua identidade em mãos. Sempre foi e é gratificante ver o brilho nos olhos das pessoas pelo sentimento de gratidão”, ressalta Attias.

O colaborador volta no tempo e relembra histórias vividas no SAC que se misturam à própria essência. Para ele, o modelo de praticidade e qualidade dos serviços tornou-se uma experiência para a vida toda.

“A gente acaba ficando com a identidade do SAC enraizada até em alguns momentos pessoais. Como estou desde o início, muitos fatos acabaram me marcando. Um deles é a perda da minha timidez, já que houve ocasiões em que eu precisei interagir mais e passar orientações para nosso público sem intermédio de outros. Foi difícil, mas levei esse aprendizado para minha vida. Aquele dia foi muito importante para mim”, acrescenta.

Apelidado carinhosamente entre os colegas como o “elétrico”, Attias mostrava disposição e dinamismo desde a sua chegada à família SAC. Entre atividades da administração,



TENHO ORGULHO EM FAZER PARTE DISSO. O SAC REPRESENTOU UM MARCO EVOLUTIVO PARA A BAHIA. GUILHERME ATTIAS

logística e gerenciamento, o colaborador foi aprendendo, aprimorando-se e compartilhando os saberes. “Tenho uma sintonia especial com meus colegas de trabalho, sempre gostei de ensinar e de aprender. Tive uma experiência ótima quando gerenciei um grupo de mulheres talentosas e fomos crescendo juntos. Já viajei para tantos lugares, conheci tantas pessoas, só tenho que agradecer a Deus”, comenta.

O privilégio de celebrar os 25 anos do SAC é entender que nada é conquistado sozinho. O diferencial da Rede é ter a certeza de que cada colaborador fez e faz parte dessa trajetória por meio das superações,

nos momentos positivos e negativos, por meio da união, responsabilidade, amor e espírito de equipe, conforme afirma: “É uma alegria imensurável. Tenho orgulho de fazer parte disso tudo, dessa união. O SAC representou um marco evolutivo para a Bahia, para todos nós”, finaliza.

SAC MÓVEL, CASOS INUSITADOS E HISTÓRIAS PITORESICAS

Uma das rotas do SAC Móvel com mais casos engraçados é a Rota 03. Segundo **LEVI ALMEIDA**, coordenador da rota em questão, em 2014, ele e outros funcionários estavam saindo da cidade de Caetanos com destino

ao município de Vitória da Conquista e obtiveram a informação de que o melhor caminho para chegar ao destino seria seguir por um de chão de barro. Mas, ao seguirem a trilha indicada, se depararam com um riacho ao invés da estrada.

Foi necessário que o coordenador e o motorista da rota tirassem os sapatos e levantassem as calças para fazer o reconhecimento da área, no intuito de garantir que haveria possibilidade de travessia. “A carreta atravessou tranquilamente, porém, durante a travessia do ônibus que levava os funcionários, sentimos momentos de medo, onde todos oravam para que tudo desse certo e a travessia acontecesse sem problemas”, explica Levi.

Na ocasião, foram retiradas as malas do bagageiro e colocadas nas cadeiras para evitar que a água do dito riacho molhasse os pertencentes. Após os momentos de tensão, todos ficaram aliviados e a única alternativa foi continuar seguindo por esse caminho, já que, segundo o coordenador, não tinha como retornar por causa das chuvas muito intensas no local.

SUSTO COM ESCORPIÕES, SARIGUÊ E ARANHA NA ROTA 03

Outra situação inusitada envolvendo a Rota 03 aconteceu na cidade de Gentio do Ouro, a 600 quilômetros de Salvador. O coordenador Levi Almeida conta que, após todos os funcionários se hospedarem, um dos forros do quarto



LEVI ALMEIDA

do apartamento caiu inesperadamente e saíram vários escorpiões da área exposta, trazendo pânico e espanto às funcionárias.

“As atendentes que estavam neste quarto saíram correndo, gritando, apavoradas. Eu tive de ir ao quarto matar os escorpiões. No dia seguinte, no mesmo quarto, apareceu um animal popularmente conhecido como sariguê, era enorme e foi outra correria. Após isso, as atendentes mudaram para outro quarto”, lembrou.

Em 2018, uma funcionária foi mordida por uma aranha, no município de Matina, a 810 quilômetros de Salvador. Levi informou que a colaboradora não se deu conta da picada da aranha e a

situação foi se agravando, culminando em paralisia do lado esquerdo do seu corpo. Por sorte, o coordenador a levou para uma unidade hospitalar em Guanambi, onde a mulher ficou internada durante todo o dia e depois foi liberada.

ROTA 01 E A VISITA DOS GRILOS

Imaginem a correria vivenciada pelos colaboradores da Rota 01, em 2019? É o que conta a coordenadora da rota, **MARIA DE FÁTIMA DOROTEIA**, que, ao chegar ao município de Novo Triunfo, teve de lidar com uma infestação de grilos e outros insetos. “Era inseto dentro da carreta, do lado de fora. Se os funcionários abrissem a boca, um grilo entrava. Todos numa agonia na

tentativa de afastar os insetos. Para completar, a cidade não tinha água e tivemos de voltar para o município de Antas. Nós nos hospedamos lá, mas continuamos trabalhando em Novo Triunfo”, afirmou.

Neste mesmo ano, em Bom Jesus da Lapa, na Feira de Saúde, a coordenadora foi picada por uma abelha africana, tendo de ir à emergência. Outro fato inusitado foi a viagem para Igarapé. Na ocasião, os funcionários foram surpreendidos por escorpiões na pousada onde haviam se instalado. “Até nos travesseiros tinha escorpiões! Após esse susto, fomos em busca de outra pousada” relatou.

ROTA 02 É AGRACIADA COM CARINHOS E MIMOS NO MUNICÍPIO DE PALMEIRAS

Além de histórias engraçadas, a Rota 02 registrou momentos distintos das rotas anteriores. Regina Lúcia, coordenadora dessa rota, conta que, em uma das suas primeiras viagens, ao chegar à cidade de Palmeiras, a 439 quilômetros de Salvador, foi muito bem acolhida pelos gestores e munícipes. “Fomos recepcionados na entrada da cidade pela secretária do município e, durante todos os dias, fomos agraciados pela Prefeitura, pelos moradores e comerciantes, com mimos em forma de agradecimento. Nunca vi tanto carinho e receptividade antes”, finalizou. ■



MARIA DE FÁTIMA DOROTEIA

**SAC inova
com atendimento do**

Detran

Posto inaugurado no Shopping da Bahia foi o primeiro a realizar todos os serviços do Departamento Estadual de Trânsito, incluindo vistoria veicular

O Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) implementou uma grande inovação no seu modelo de atendimento, com a inauguração do novo SAC Shopping da Bahia, em janeiro de 2019. A unidade SAC agregou a Central de Atendimento do Detran, sendo a primeira a prestar todos os serviços do Departamento Estadual de Trânsito. A incorporação transformou o posto em um gigante, o maior da Rede SAC em demanda.

O Posto SAC Shopping da Bahia oferece cerca de 200 tipos de serviços, prestados por oito órgãos públicos parceiros. Deste total, aproximadamente 100 são do Detran, incluindo vistoria de veículos, uma novidade na Rede SAC à época da inauguração.

A parceria com o Detran e a oferta ampla de serviços transformam o SAC Shopping da Bahia em um gigante, posto de maior demanda da Rede. No ano de 2019, a unidade prestou um total de 620,9 mil atendimentos aos cidadãos, seguido pelo SAC Shopping Barra (481,5



Érica Vitória tirando a primeira habilitação no posto do Detran, instalado no SAC Shopping da Bahia.

mil), Bela Vista (462,6 mil), Comércio (379 mil) e Feira de Santana II (340 mil).

O SAC Shopping da Bahia realizou uma média de 51,7 mil atendimentos mensais em 2019, chegando a alcançar picos de 69 mil e 64 mil, dependendo do mês. Entre os serviços mais procurados estão a emissão do Certificado de Registro e Licenciamento de Veículos (CRLV), renovação de Carteira Nacional de Habilitação (CNH) e expedição de carteira de identidade.



Central de Atendimento do Detran, no Shopping da Bahia, em Salvador.

DETRAN

O Detran do SAC Shopping da Bahia realizou, sozinho, 306 mil atendimentos, em 2019, o que representa quase metade de toda a demanda do posto (620 mil). Antes da inauguração do SAC Shopping da Bahia, as unidades da Rede já ofertavam alguns serviços do Departamento Estadual de Trânsito, mas a maior parte era realizada apenas na sede do órgão, na Avenida ACM, ao lado da rodoviária.

Com a inauguração do SAC Shopping da Bahia, todos os serviços do Detran foram transferidos para este posto, com exceção dos serviços em caminhões, em função das dimensões dos veículos. A ideia era levar o modelo SAC de atendimento para os serviços do Detran, emprestando o padrão de excelência da Rede para o órgão de trânsito.

“Nós já prestávamos muitos serviços do Detran nas nossas unidades situadas dentro dos Postos SAC, mas tínhamos um plano de levar todo nosso roll de serviços para o SAC, aproveitando a expertise de atendimento deles para aprimorar nossa prestação de serviço à população”, explicou o diretor-geral do Detran, Rodrigo Pimentel.

O empresário Ewerton Visco, diretor regional da Aliance Sonae, empresa que administra o Shopping da Bahia, falou sobre o ineditismo do novo formato do posto. “Foi um desejo grande ter o SAC no Shopping da Bahia.

Eu gosto muito do serviço e ele chegou ao shopping com o modelo novo, integrando o Detran, e estabelecendo, com isso, uma quebra de paradigma. Nós fomos o primeiro shopping a adotar esse modelo que está sendo adotado em outros shoppings”, destacou Visco.



Foto: Itailuan

O Departamento Estadual de Trânsito da Bahia (Detran-BA) passa a utilizar o sistema de reconhecimento facial nos serviços de emissão de primeira habilitação, renovação e mudança de categoria da CNH. Na foto, entrada do posto SAC Shopping da Bahia, onde funciona a Central de Atendimento do Detran.

COM O NÚMERO DE GUICHÊS E FUNCIONÁRIOS PARA ATENDIMENTO AMPLIADOS, O SAC SHOPPING DA BAHIA TEM CAPACIDADE PARA RECEBER MAIS DE DUAS MIL E QUINHENTAS PESSOAS DIARIAMENTE.

POSTO

A mudança proporcionou aos usuários mais conforto, segurança e redução do tempo de espera. Com o número de guichês e funcionários para atendimento ampliados, o SAC Shopping da Bahia tem capacidade para receber mais de duas mil e quinhentas pessoas diariamente. A unidade utiliza o moderno sistema de agendamento da Rede SAC, incluindo serviços por hora marcada, prestando um atendimento eficiente, ágil e sem burocracia.

A unidade possui 1,5 mil metros quadrados de área construída e oferece toda a cartela de serviços para habilitação e veículos. São itens como licenciamento, transferência de propriedade, desalienação fiduciária, carteira de habilitação, segunda via de documentos, vistoria veicular e outros.



Foto: Fernando Vivas

PARCEIROS

Além do Detran, o SAC Shopping da Bahia tem como órgãos parceiros o Instituto de Identificação Pedro Mello, SineBahia, Centro de Documentação e Estatística Policial (Cedep), Planserv, Previdência Estadual (Ceprev) e Empresa Gráfica da Bahia (Egba). Estão à disposição da população serviços como emissão do documento de identidade, carteira de trabalho, CPF e certidão negativa de antecedentes criminais, dentre outros.

REPLICADO

O novo SAC Shopping da Bahia, que absorveu toda a Central de Atendimento do Detran, foi uma inovação à época da inauguração, em janeiro de 2019. Entretanto, o novo modelo fez tanto sucesso que foi replicado em outra unidade da Rede, no interior. Sete meses depois, o projeto foi implantado no SAC Vitória da Conquista II (Boulevard Shopping), agregando todos os serviços da Circunscrição Regional de Trânsito (Ciretran) da cidade.

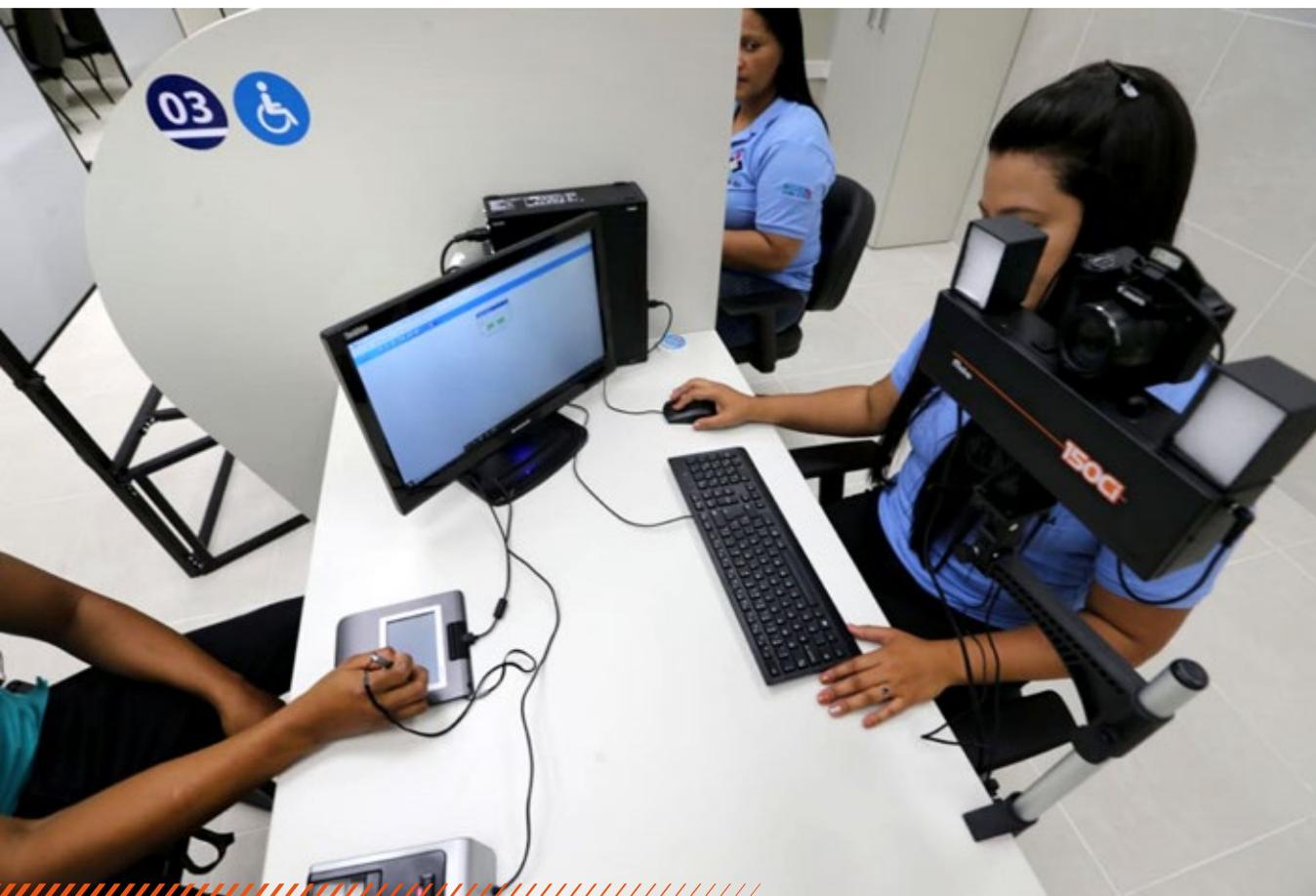


Foto: Manu Dias

Inauguração do Central de Atendimento do Detran, no Shopping da Bahia, em Salvador.

Atualmente, os serviços do Detran, incluindo vistoria veicular, já estão funcionando em três postos da Rede: Salvador Shopping, Shopping da Bahia e Vitória da Conquista. O SAC de Lauro de Freitas vai ser o próximo a integrar

a Regional de Trânsito (Retran) da cidade. Outras localidades da Região Metropolitana e municípios do interior estão em tratativa para implantar o modelo de sucesso, incluindo toda a cartela de serviços do Detran. ■



Foto: Paula Fróes

Novo Posto do SAC atende a população de Vitória da Conquista e região.

Sacada

é pioneiro em modernização e promove diálogo entre estado e cidadão

Projeto desenvolvido pela Saeb e o Irdeb também gera receita para o Estado



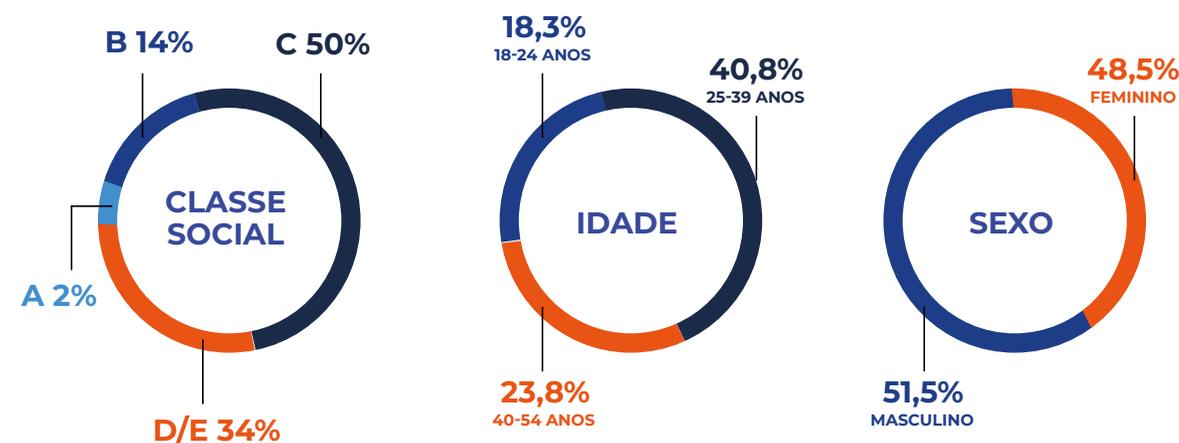
Uma boa sacada é promover a comunicação por meio do marketing em lugares estratégicos. Mas o que significa o termo “sacada”: um momento de extrema clareza mental? A solução para um problema de forma inovadora? Para a Rede SAC, o projeto Sacada é uma mídia digital presente nos postos de atendimento que se consolidou como um canal de comunicação entre o governo estadual e o cidadão.

Desenvolvido pela Secretaria da Administração (Saeb) e o Instituto de Radiodifusão Educativa da Bahia (Irdeb), o Sacada é uma mídia externa digital reproduzida em 67 pontos de transmissão de 35 unidades distribuídas em 23 municípios entre a capital baiana, Região Metropolitana e interior do estado. A iniciativa superou as expectativas e conseguiu estabelecer

um canal de comunicação direta com mais de 900 mil usuários dos serviços essenciais ofertados pelo SAC.

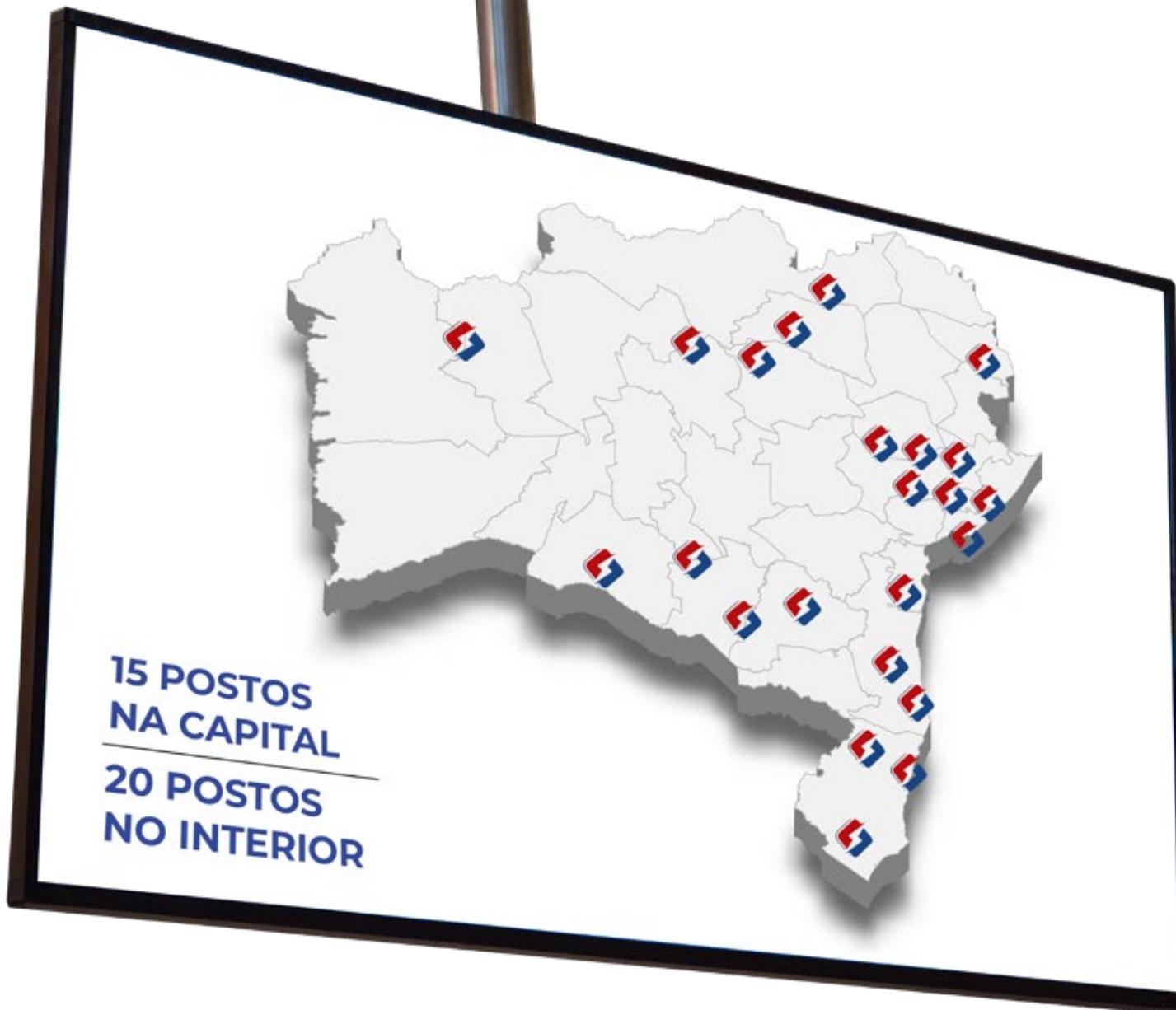
Outra “sacada” do projeto é o cunho empreendedor da ação, que, além de reduzir custos, gera receita para o Estado, por meio da captação do espaço publicitário, conforme explica Mariana Santana, coordenadora do Sacada por meio da Saeb. “O principal objetivo é proporcionar modernidade, agilidade e eficiência na comunicação com o cidadão, visando a rentabilidade financeira permanente para contribuir com os gastos e a manutenção dos Postos SAC, reduzindo custos para o Estado”, pontua. Além disso, o valor arrecadado com a comercialização desta publicidade gera receita para o orçamento da Saeb e do Irdeb.

PERFIL DE PÚBLICO



900 MIL
PESSOAS IMPACTADAS/MÊS

NÚMERO MÉDIO DE IMPACTOS POR PESSOA
8,5 VEZES



67 TELEVISORES ESPALHADOS EM ÁREAS DE ESPERA DAS UNIDADES TRANSMITEM DE FORMA ININTERRUPTA, POR MEIO DA PUBLICIDADE, INFORMAÇÕES DE CUNHO INSTITUCIONAL DE SERVIÇOS E PROGRAMAS OFERECIDOS PELO GOVERNO DO ESTADO, ASSIM COMO DE OUTROS ANUNCIANTES INTERESSADOS.

INICIATIVA PIONEIRA DE MODERNIZAÇÃO POR MEIO DO MARKETING DIGITAL

O projeto de exploração publicitária funciona da seguinte forma: 67 televisores espalhados em áreas de espera das unidades transmitem de forma ininterrupta, por meio da publicidade, informações de cunho institucional de serviços e programas oferecidos pelo Governo do Estado, assim como de outros anunciantes interessados. Até o momento, o Sacada arrecadou mais de R\$ 700 mil com publicidade para clientes nos segmentos da saúde, entretenimento, educação, vendas, transporte, entre outros.

Flávio Gonçalves, diretor-geral do Irdeb, fala sobre a importância da veiculação desse conteúdo.

“A Secretaria de Administração lançou o desafio para juntos inovarmos na utilização dos espaços disponíveis nos SACs, levando informações úteis de interesse público para a população. Os cidadãos que circulam pelos SACs podem saber quais conteúdos serão exibidos pela TV e rádio pública da Bahia, dados sobre concursos públicos e ainda como acessar serviços ofertados pelos órgãos do Governo do Estado”, ressalta.

ASCENSÃO EM NÍVEL NACIONAL

O sucesso do projeto já despertou o interesse de outros órgãos da administração estadual. Com isso, a ideia é expandir os circuitos para todas as unidades do governo com área de espera.

Em 2019, o Sacada foi o único finalista baiano na 23ª edição do Concurso Inovação no Setor Público, promovido pela Escola Nacional de Administração Pública (Enap). O projeto foi selecionado entre 79 inscritos na categoria Inovação em Processos Organizacionais, Serviços ou Políticas Públicas no Poder Executivo Estadual/Distrital.

Já em 2020, a iniciativa foi apresentada a assessores que participaram do GT de Comunicação da 113ª edição do Fórum Conjunto Consad/Conseplan, realizada pelos conselhos nacionais de secretários estaduais da Administração e do Planejamento, em Brasília.

Na ocasião, a experiência da Bahia na criação do modelo pioneiro de comunicação estratégica digital nos SACs chamou a atenção dos gestores e gerou interesse de outros profissionais da área, que apostam na possibilidade de adequar a proposta baiana em seus estados. Essa possibilidade é reforçada por Flávio Gonçalves.

“O Sacada é sem dúvida uma iniciativa relevante e, por isso, está sendo avaliada para ser implantada em outros estados que já nos procuraram para repetir o modelo pelo país”, finaliza. ■

Pioneiro no país, sistema de **hora marcada** do SAC foi fundamental na pandemia

Modelo de
atendimento
agendado permitiu
prestar serviços
à população sem
gerar aglomeração
nos postos

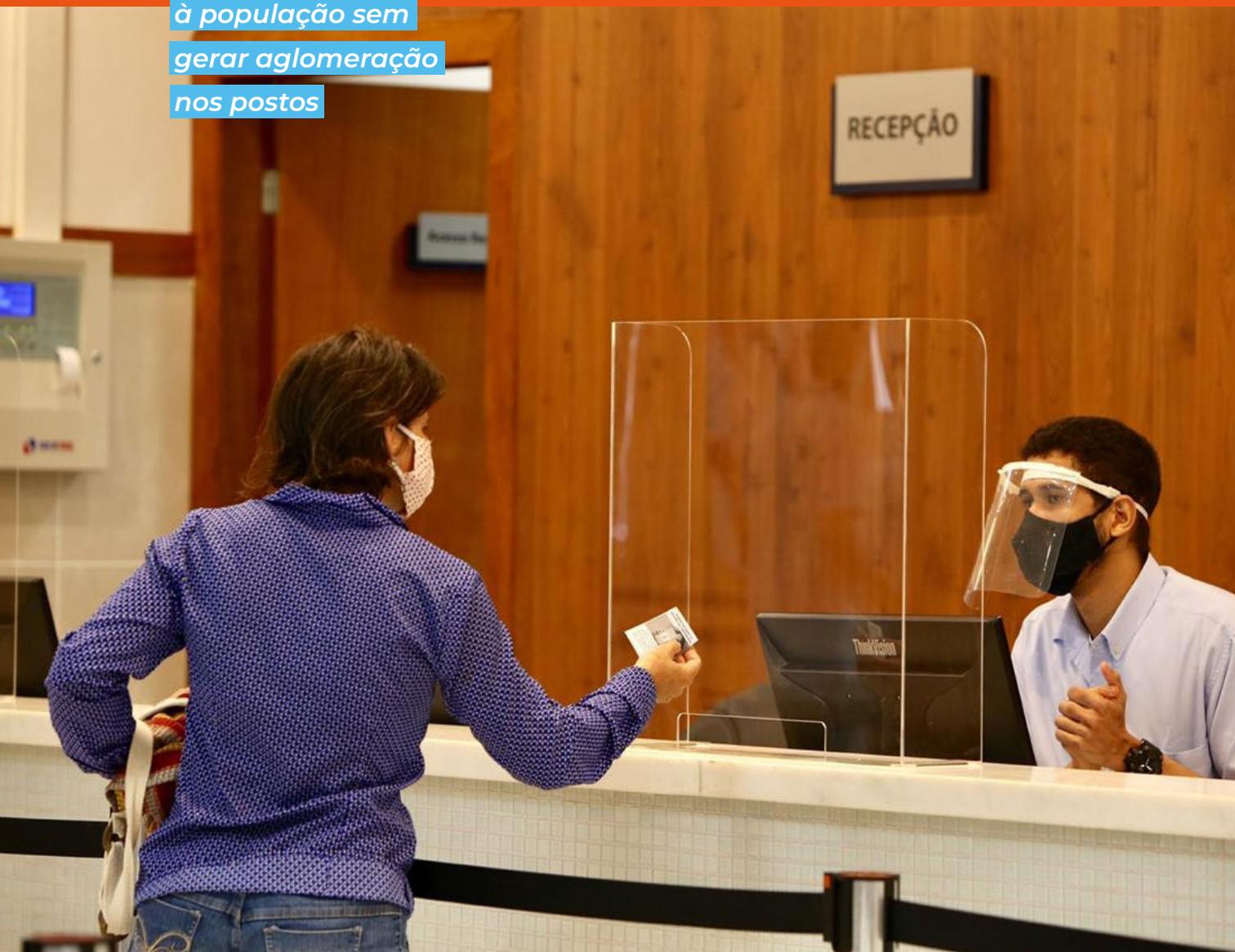


Foto: Paula Fróes

A reabertura e o funcionamento dos Postos SAC, na capital e no interior do estado, só foram possíveis em virtude do sistema de atendimento por hora marcada, implantado na Rede a partir do ano de 2010. O sistema permite atender a população em plena pandemia do coronavírus, sem gerar aglomeração de pessoas, porque cada usuário só precisa chegar ao Posto SAC no horário agendado.

A Rede SAC foi inaugurada em 1995, com o modelo de serviços integrados (um conjunto de órgãos públicos prestando atendimento aos cidadãos em um só lugar). No final da década, o projeto já estava consagrado pela população em virtude do padrão de excelência no atendimento. Mas, diante do sucesso, novos desafios passaram a se impor no final daquela década. A crescente procura da população por serviços no SAC gerou a necessidade de desenvolver mecanismos ou ferramentas para gerenciar demanda.

A Superintendência do SAC, unidade vinculada à Secretaria da Administração (Saeb), precisava de uma solução para a crescente demanda por serviços nos postos da Rede. O problema era o fluxo de pessoas muito concentrado em alguns horários, enquanto, em outros períodos, os postos ficavam vazios. Normalmente, as unidades ficavam cheias no turno da manhã – principalmente nas primeiras horas do dia. Já em alguns períodos da tarde, o movimento era bem pequeno.

**A FERRAMENTA
OFERECE MAIS
COMODIDADE
PARA OS USUÁRIOS
SAC, QUE SÓ
PRECISAM CHEGAR
AOS POSTOS NO
HORÁRIO AGENDADO,
SENDO ATENDIDOS
INSTANTANEAMENTE,
SEM TER DE ESPERAR.**

A demanda concentrada no turno da manhã gerava insatisfação dos usuários. Como o atendimento era por ordem de chegada, muitas vezes os cidadãos precisavam esperar períodos maiores pelo atendimento. Já em alguns horários vespertinos não havia público. Isso também acarretava custos desnecessários para o Estado.

A solução encontrada para equacionar o problema foi fazer a gestão da demanda, adotando o modelo de atendimento com hora marcada. A ferramenta oferece mais comodidade para os usuários SAC, que só precisam chegar aos postos no horário agendado, sendo atendidos instantaneamente, sem ter de esperar.

Do outro lado, o governo poderia otimizar seus recursos, utilizando-os de forma mais eficiente. A gestão da demanda e o aproveitamento inteligente dos insumos também poderiam gerar economia para o Estado, que só precisaria alocar funcionários e outros recursos de acordo com a procura.

No final da década de 90, o sistema de gestão de filas do SAC, denominado SAC Fácil, disponibilizou alguns serviços com atendimento por hora marcada, mas ainda de forma incipiente, disponível em apenas quatro postos. O sistema não foi expandido para a Rede em função dos custos de implantação, considerados muito altos à época. Em 2004, outra tentativa de introduzir os serviços por hora marcada foi a criação do aplicativo batizado como Agendamento Especial. Entretanto, o sistema apresentou algumas limitações na sua automação, como a necessidade de intervenções manuais dos gerentes dos postos.

O SAC INFORMADO SOBRE OS SERVIÇOS QUE IRÁ REALIZAR DIARIAMENTE, PODE TER UM PLANEJAMENTO E GERIR MELHOR SEU TEMPO, SEUS SERVIÇOS E SEUS RECURSOS.

Cerca de um ano após o lançamento do Sistema Atende (2009), novo software de gerenciamento de filas do SAC, técnicos da Superintendência de Atendimento ao Cidadão desenvolveram um módulo dentro do sistema, que permitia realizar serviços com horário marcado. A nova ferramenta se mostrou eficiente para realizar atendimento com hora marcada em todos os postos da Rede. A experiência acumulada no desenvolvimento dos sistemas anteriores foi fundamental para o sucesso do novo software.

Em abril de 2010, o Posto SAC situado no Salvador Shopping passou a atender a alguns serviços por hora marcada, usando o novo módulo do Sistema Atende, como projeto-piloto, em uma fase de testes. O resultado foi tão positivo que, em apenas dois meses, a Rede ganhou seu primeiro posto com atendimento 100% agendado.

O Posto SAC inaugurado no Shopping Paralela, em julho do mesmo ano, já iniciou suas atividades com todos os serviços por agendamento. A unidade oferece 120 tipos diferentes de serviços e realiza uma média diária de 700 atendimentos, todos com hora marcada. Com toda comodidade, o cidadão é prontamente atendido no horário marcado, sem desperdiçar seu tempo. O SAC, por sua vez, previamente informado sobre os serviços que irá realizar diariamente, pode ter um planejamento e gerir melhor seu tempo, seus serviços e seus recursos.

Fotos: Paula Fróes



A UNIDADE OFERECE 120 TIPOS DIFERENTES DE SERVIÇOS E REALIZA UMA MÉDIA DIÁRIA DE 700 ATENDIMENTOS, TODOS COM HORA MARCADA.



Central de Atendimento do Departamento Estadual de Trânsito (Detran-BA), no SAC Shopping da Bahia, retoma as atividades com a oferta parcial de serviços, exclusivamente por agendamento prévio.



O secretário da Administração, Edelvino Góes, destacou a decisão da Saeb de inaugurar uma unidade SAC com atendimento exclusivamente por agendamento de horário.

“A adoção do modelo de hora marcada em 2010 foi tão acertada que até hoje estamos colhendo os frutos. Não conseguiríamos atender a população nesse período de pandemia não fosse o sistema de agendamento. A Rede SAC deu um enorme passo na qualidade dos serviços prestados, naquela época, reafirmando o seu compromisso constante de busca pela excelência”, diz Góes.

A partir da implantação do atendimento com hora marcada nos postos Salvador Shopping e Paralela, a sistema de serviços com horário agendado se multiplicou pela Rede SAC. Em maio de 2011, o SAC Liberdade começou a atender por hora marcada, seguido pela unidade Feira II, em Feira de Santana, no ano de 2012. Na sequência veio Lauro de Freitas, Vitória da Conquista, Teixeira de Freitas, shoppings Barra e Bela Vista, Itabuna e muitos outros.

O modelo foi expandido para postos da capital e interior, de acordo com a demanda das unidades, constantemente analisada pela superintendência. Os postos de grande porte e com maior

demanda foram prioridade. Em alguns casos foi adotado modelo misto: com um turno de atendimento apenas por hora marcada e o outro turno com atendimento por ordem de chegada (denominado demanda espontânea). Unidades menores como os Pontos SAC, onde a demanda não é forte, o atendimento funciona por ordem de chegada. Atualmente, o sistema de hora marcada está disponível em 60% dos postos da capital e Região Metropolitana e 25% do interior.

No início, os cidadãos faziam o agendamento por intermédio do call center (0800 071 5353) ou pelos terminais de autoatendimento instalados nos postos. Mas em curto espaço foi lançado o novo Portal do SAC e o agendamento também passou a ser realizado pela internet. Para agendar um serviço, o cidadão precisa informar o CPF. Caso já tenha cadastro no SAC, prossegue com a marcação: pesquisa o serviço desejado, visualiza postos, datas e horários disponíveis para realizar o agendamento na sequência. Caso não possua cadastro, é necessário informar alguns dados pessoais e depois agendar o serviço pretendido.

Após concluir, o cidadão recebe mensagem de confirmação do agendamento por SMS e e-mail. Também receberá uma nova mensagem confirmando a marcação, 24 horas antes da data e horário agendados. Atualmente, o agendamento pela internet passou a ser realizado pelo SAC Digital, que também pode ser acessado via aplicativo no celular. ■

**ATUALMENTE,
O SISTEMA DE
HORA MARCADA
ESTÁ DISPONÍVEL
EM 60% DOS
POSTOS DA
CAPITAL E REGIÃO
METROPOLITANA E
25% DO INTERIOR.**

Modelo

de Atendimento SAC expande padrão de qualidade em órgãos públicos

A qualidade no atendimento da Rede SAC é um dos seus pilares desde a sua criação. Assim, o Modelo de Atendimento SAC é referência na prestação de serviços públicos na Bahia e até mesmo no Brasil. O modelo, vinculado à Superintendência de Atendimento ao Cidadão (SAC) da Secretaria da Administração (Saeb), expande a qualidade no atendimento

para outras frentes de atuação no Estado, por meio do desenvolvimento de projetos em parceria com órgãos e entidades que mantêm o contato direto com o cidadão.

Fazem parte do Modelo SAC soluções que tragam economia de tempo e reflitam a organização de processos racionalizados, como explica Cynthia Ferreira, coordenadora de Modelos de Atendimento da Diretoria de Projetos da SAC. “É um trabalho contínuo que acontece conforme solicitação dos órgãos”, diz.

Nas parcerias, o SAC desenvolve projetos técnicos e arquitetônicos, disponibiliza o Sistema Atende para a gestão de fluxo, monta as especificações de mobiliário e equipamentos, realiza treinamento no Modelo de Atendimento SAC e, conforme interesse do órgão/entidade, promove o processo de avaliação de perfil para atendimento.

Em 57 iniciativas de disseminação do Modelo SAC, foram realizadas parcerias para várias unidades, como a Secretaria de Saúde (Sesab), Secretaria de Segurança Pública (SSP), Detran, Procuradoria Geral do Estado, Prefeituras Municipais de Santo Antônio de Jesus, Barreiras, Amargosa, dentre outros. Só nos últimos cinco anos, foram contempladas 24 unidades.

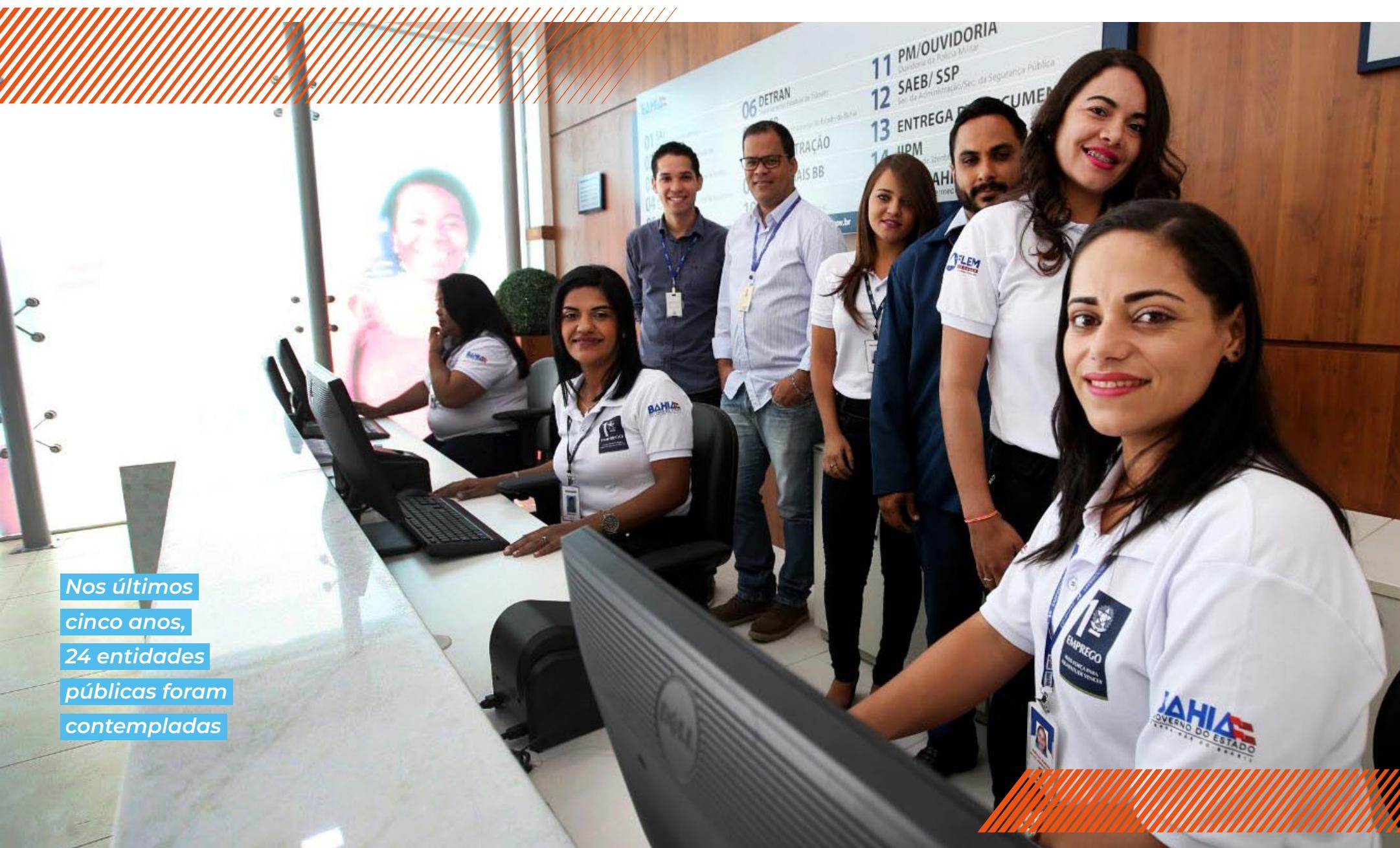


Foto: Carol Garcia

Nos últimos cinco anos, 24 entidades públicas foram contempladas

CICAN

Um bom exemplo de aplicação do Modelo de Atendimento SAC foi o Centro Estadual de Oncologia da Sesab, o Cican. Parceria firmada em 2011 e retomada em 2018, a implantação abrangeu a melhoria da recepção principal, dos ambulatórios, nas áreas de acolhimento e esperas, além da introdução de um padrão de prestação de serviços mais humanizado com a ajuda do Sistema Atende.

“A experiência do Cican foi um exemplo de sucesso e, por isso, muito gratificante. Os resultados alcançados foram reflexos do interesse efetivo do órgão na humanização do atendimento, tendo como ponto forte para a execução do projeto o engajamento do gestor e técnicos envolvidos, com a priorização para a busca de recursos e a união de esforços com a SAC”, avalia Márcia Hlavnicka, diretora de Desenvolvimento de Projetos da SAC.

Foto: Camilla Souza



Governador Rui Costa inaugura o Centro de Diagnóstico por Imagem do Centro Estadual de Oncologia (CICAN) e entrega equipamentos de bioimagem e adequação do espaço.



Foto: Fernando Vivas

O Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) disponibiliza funcionários capacitados em Libras, a Língua Brasileira de Sinais, para atendimento de pessoas com deficiência auditiva em seus postos.

TREINAMENTOS

Visando à satisfação do cidadão, o treinamento do Modelo de Atendimento SAC também acontece internamente. São capacitações anuais oferecidas para todos os colaboradores da Rede, hoje em torno de 2.700 pessoas.

O objetivo do treinamento interno é conscientizar os funcionários sobre a importância da qualidade no atendimento, com ênfase na humanização e padronização de informações e comportamentos, para melhor acolhimento aos clientes/cidadãos, conforme explica Bruna Gomes, coordenadora de Disseminação da Diretoria de Gestão da Qualidade (DGQ) da SAC. “Esta é uma forma a motivar as equipes e transmitir informações que contribuam para o desempenho de suas funções”, diz.

Recentemente, os colaboradores da Rede SAC foram capacitados para o atendimento em LIBRAS, em parceria com o SineBahia, e também receberam cursos de capacitação no formato Ensino a Distância (EaD). Para a diretora da DGQ, Bruna Santiago, a procura pela excelência no atendimento tem impacto direto na satisfação do cidadão.

“Ao enfatizarmos aos colaboradores que atuam na linha de frente do atendimento a importância e valorização do trabalho em equipe, alcançamos os resultados esperados pela organização, e conseqüentemente, a satisfação do cidadão na qualidade dos serviços públicos ofertados pela Rede SAC”, avalia. ■



Foto: Carla Ornelas

Pituaçu

3 novo posto inova
ao se interligar ao
metrô e ao terminal
de ônibus

A Rede SAC inaugurou, em novembro deste ano, um posto totalmente interligado a um terminal rodoviário e a uma estação de metrô. A inovação traz mais comodidade à população. Além de estar em um terminal de ônibus e próximo à estação Metrô Pituaçu, o posto SAC fica perto dos pontos de ônibus da Avenida Paralela, nos dois sentidos. Outra vantagem da nova localização, para servidores do Estado, é a proximidade com o Centro Administrativo da Bahia (CAB). Vale lembrar também que existem ônibus que circulam gratuitamente pelo CAB, disponíveis a qualquer cidadão, facilitando a locomoção pela região.

O SAC Pituaçu funciona em uma área de 900 metros quadrados, com estrutura física mais ampla que a do Paralela e do SAC Servidor – hoje desativados – e adequada para comportar uma quantidade maior de funcionários e equipamentos.

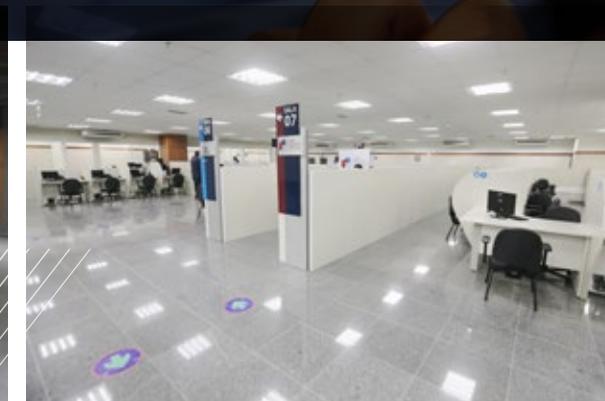
O posto tem 14 unidades parceiras, oferecendo diversos serviços, como RG, CPF e Carteira Nacional de Habilitação (CNH), além de mais oito serviços do Detran, como alienação e desalienação fiduciária, e transferência de município e de propriedade. Dentre as unidades, quatro são novas: Embasa, Procon, Sefaz Municipal e a Superintendência dos Direitos das Pessoas com Deficiência (Sudef), que garante o passe livre nos sistemas de transportes coletivos intermunicipais. O novo posto traz ainda uma inovação na área de comunicação visual. Cada unidade parceira é identificada por uma cor específica, além do número do guichê.

O SAC Pituaçu é a unidade de número 79 da rede e funciona de segunda a sexta-feira, de 7h às 15h30; e aos sábados, de 8h às 12h. O posto tem capacidade de realizar até 1,3 mil atendimentos por dia, todos 100% agendados através do SAC Digital. ■

ALÉM DE ESTAR EM UM TERMINAL DE ÔNIBUS E PRÓXIMO À ESTAÇÃO METRÔ PITUAÇU, O POSTO SAC FICA PERTO DOS PONTOS DE ÔNIBUS DA AVENIDA PARALELA, NOS DOIS SENTIDOS.



Novo SAC Pituaçu



Fotos: Mateus Pereira

Rui Costa
GOVERNADOR

João Leão
VICE-GOVERNADOR

Edelvino Góes
SECRETÁRIO DA ADMINISTRAÇÃO

Tatiane Cézar
CHEFE DE GABINETE

CONSELHO EDITORIAL

Ana Evangelina Sampaio, Débora Fernandes,
Edelvino Góes, Elba Andrade, Rodrigo Vilas Bôas

COORDENAÇÃO EDITORIAL

Rodrigo Vilas Bôas (DRT/BA 2368)

REPORTAGEM

Débora Fernandes
Emília Valente
Érica Lago
Fábio Vasconcelos
Larissa Oliveira
Marcelo Brandão

PROJETO GRÁFICO E DIAGRAMAÇÃO

P55 Edição / André Portugal e Marcelo Portugal

PRODUÇÃO EXECUTIVA

Mariana Santana

FOTOGRAFIAS

Acervo Saeb
Secom/Bahia

**EDIÇÃO COMEMORATIVA - 25 ANOS DE
SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (SAC)
DEZEMBRO DE 2020**

SECRETARIA DA
ADMINISTRAÇÃO



Publicação da Secretaria da Administração
do Estado da Bahia
Edição 1 - Ano 1 - Dezembro de 2020
Centro Administrativo da Bahia
2ª Avenida, nº 200 - CEP 41.745-003
Salvador - Bahia - Brasil - tel.: 3115-3356

www.sac.ba.gov.br
www.sacdigital.ba.gov.br
www.saeb.ba.gov.br

SECRETARIA DA
ADMINISTRAÇÃO



2ª Avenida do Centro Administrativo da Bahia, 200 - CAB
CEP 41745-003 - Salvador - Bahia