

MOÇÃO Nº 18.626/2015

Moção de Congratulações pelos 20 anos de fundação do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC).

A deputada que esta subscreve vem, na forma regimental, inserir na Ata dos trabalhos desta Casa Legislativa, Moção de Congratulações pelos 20 anos de fundação do Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC).

JUSTIFICATIVA

O Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC) oferta de serviços ao público através de unidades integradas, se caracteriza como um importante equipamento para o exercício da cidadania, oferecendo mais conforto e agilidade para a população da Bahia.

Criado na Bahia, em 1995, pela equipe técnica da Secretaria da Administração do Estado, a Rede SAC atualmente conta com 55 unidades de atendimento em todo o território baiano, sendo 35 postos fixos na capital e interior, 17 pontos avançados do SAC, os Pontos Cidadãos, e três rotas do SAC Móvel.

No decorrer destes anos, esta tecnologia foi difundida por todo o Brasil e adotada em 24 estados brasileiros, e também no Distrito Federal. Hoje o SAC na sua infinidade de serviços oferecidos ao cidadão, contabiliza aproximadamente 200 milhões de atendimentos.

Vale destacar, que a ampliação deste equipamento, é mérito da atual gestão que tem trabalhado com a responsabilidade buscando aumentar o atendimento, especialmente no interior. Só nos últimos 8 anos, a rede conta com 26 unidades de atendimento em todo Estado, ampliando em mais de 100% a capacidade da rede.

Desde a sua implantação, o SAC vem conquistando importantes prêmios de qualidade concedidos por diversas instituições nacionais. No âmbito internacional, o SAC foi reconhecido pela Organização das Nações Unidas (ONU) como uma das melhores

práticas existentes na área de prestação de serviços públicos. Dessa forma, passou a integrar a pauta dos produtos de exportação do Brasil, elevando o país à condição de pólo difusor da transferência de conhecimento no atendimento ao público.

A partir da consolidação do Modelo de Atendimento SAC, referência na prestação de serviços públicos, a secretaria de Administração da Bahia, tornou-se responsável pela expansão da qualidade no atendimento para outras frentes de atuação, através da parceria com órgãos e entidades que mantêm contato direto com o cidadão.

Em 2010, foi inaugurado o Posto SAC Paralela, a primeira unidade com atendimento exclusivamente através de hora marcada. A grande aceitação dessa nova modalidade de atendimento, que proporciona maior comodidade ao cidadão, levou à expansão desse serviço que hoje está disponível em três postos da capital: um na região metropolitana de Salvador e dois no interior do Estado, totalizando seis postos com atendimento através de agendamento.

Por todos esses benefícios ao público ao longo destes 20 anos, e relevância na prestação de serviço, garantindo agilidade e comodidades aqueles que necessita da imensa gama de serviços ofertados, se faz extremamente importante esta homenagem, a este instrumento indispensável à população baiana.

Dê-se conhecimento desta moção de congratulação ao Governador da Bahia, Rui Costa, ao Secretário Estadual de Administração, Edelvino Góes, ao Superintendente do SAC na Bahia, doutor Carlos Henrique Martins, a diretoria dos órgãos parceiros, e a todos os postos da capital, região metropolitana e interior do Estado.

Sala das Sessões, 24 de setembro de 2015

Deputada Ângela Sousa