

# O PAPEL DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO (SAC): UM EXERCÍCIO DE CIDADANIA NA BAHIA

**AUTOR**

**Antônio Roberto Silva Santos<sup>1</sup>**

## **RESUMO**

Este artigo procura mostrar que o papel do SAC<sup>2</sup>, dentro do Estado da Bahia, torna-se marcante e fundamental, quando se deseja o crescimento da produtividade, melhoria de vida, capacitação profissional e do bem-estar no serviço público, considerando a obtenção de resultados crescentes, pela organização, fator preponderante e fundamental, para que a busca de melhorias na prestação de serviços, possa ocorrer de forma permanentemente. Em primeiro lugar, qualquer organização, seja do ramo público ou privado, nasce para atender os anseios da sociedade, que são as suas necessidades. É a partir daí, que podemos definir quais serão os serviços e produtos que devem ser implementados, para um melhor atendimento dessas necessidades. Com esta visão, o segmento do SAC (Serviço de Atendimento ao Cidadão), está fundamentado, justamente no que a população precisa de forma eficiente, que é a prestação de “Serviços Públicos”, serviços de qualidade, oferecidos ao cidadão por pessoas capacitadas. O artigo destaca também, o ramo de atividade do SAC, tornando-se basicamente marcante para a população, principalmente a mais carente, que é a grande maioria, destacando neste momento, um eficiente exercício de cidadania, elevando assim, a qualidade de vida dentro do Estado da Bahia.

## **Palavras Chaves**

Gestão pública. Serviço público. Qualidade. Administração gerencial. Gestão participativa.

## **ABSTRACT**

This article attempts to show that the role of the SAC within the State of Bahia, it is striking and important, when you want the growth of productivity, improvement of living, job training and welfare in public service, considering the acquisition of increasing performance, organization, process and fundamental factor for the search for improvements in services, could occur in time. First, any organization, the branch is public or private, rises to meet the desires of society, which are their needs. It is from there, we can define what the services and products to be implemented, for better care of these needs. With this vision, the segment of the SAC (Service, the Citizen), is based, just as the population needs efficiently, which is the provision of public service, high quality services offered to citizens by qualified people. The article also emphasizes the line of activity of the SAC, becoming basically marked for the population, especially the most needy, which is the majority, with at present, an efficient exercise of citizenship, thus raising the quality of life within the State of Bahia.

---

<sup>1</sup>Bacharel em Administração Pública pela Faculdade Regional da Bahia/UNIRB, CRA/BA nº 17884. Cursando pós-graduação “Especialização em Gestão Pública”. Servidor estatutário da Prefeitura Municipal de Salvador/BA. Sargento do Exército no período de 1982 a 1990 e Instrutor de Segurança Privada. E-mail: [arsilvasantos@gmail.com](mailto:arsilvasantos@gmail.com) MSN: [arobertossantos@hotmail.com](mailto:arobertossantos@hotmail.com)

<sup>2</sup>Trata-se do Serviço de Atendimento ao Cidadão, que integra uma gama importante de serviços públicos, tendo em 1995, o governo do Estado da Bahia realizado a sua criação.

## 1. INTRODUÇÃO

Vale ressaltar, que este trabalho de pesquisa, foi realizado, tendo como referência o SAC Iguatemi, cidade de Salvador<sup>3</sup>, no mês de maio do ano de 2006, portanto, os dados e rotinas aqui apresentados, não estão dentro da atual estrutura vigente. Considerando que o (SAC) - Serviço de Atendimento ao Cidadão, faz parte de uma rede integrada de serviços públicos, tendo sido criado em 1995 pelo governo do Estado da Bahia. E que no tocante aos postos SAC, estes estão distribuídos dentro de um mesmo espaço físico, onde chegam a comportar vários órgãos e entidades, incluindo as três esferas: federal, estadual e municipal.

Compreende-se que, para implantação de um SAC, torna-se necessário, levar em consideração o que a população quer e o que a empresa deseja ou pode oferecer. Neste contexto, as ações implantadas, terão que ter o público como foco, isto é um fator preponderante. Levando-se em conta, que o papel do SAC, como exercício de cidadania, torna-se marcante quando se deseja o crescimento da produtividade, adequando-se ao bem-estar do serviço público e considerando que existe uma busca constante pela obtenção de resultados crescentes, a organização, torna-se peça fundamental para que ocorra a aplicação da qualidade, no momento da prestação do serviço.

Ressalta-se, que esta ação deve ocorrer de forma permanentemente, ou seja, o atendimento ao cidadão, que é o maior beneficiário dos serviços públicos, deve ser de grande qualidade, para que a empresa prestadora do serviço, sintam-se estimulada a continuar investindo no bem-estar e clima organizacional operantes, que não fique só no papel.

O SAC criado pelo Governo do Estado da Bahia, apresenta várias qualidades inovadoras, que indicam e apontam a necessidade da empresa em prestar um serviço de excelente qualidade como um todo, buscando de forma prática e organizada, comprometer-se com os profissionais, ao tempo em que partilham ações, conhecimentos e técnicas para o bem comum e o aperfeiçoamento contínuo da gestão pública.

Portanto, trataremos em detalhes, as rotinas e procedimentos oferecidos ao cidadão no Serviço de Atendimento ao Cidadão (SAC).

---

<sup>3</sup> A cidade de Salvador, cuja história é iniciada 48 anos antes de sua fundação oficial, que foi a descoberta da Baía de Todos os Santos, em 1501. Neste ano, o rei D. João III, nomeou Thomé de Sousa como Governador-geral do Brasil, para fundar, às margens da Baía, a primeira metrópole portuguesa na América. Em 1549, a armada portuguesa, comandada por Diogo Álvares, o Caramuru, aportava na Vila Velha (atual Porto da Barra). Ocorre a fundação oficialmente da Cidade do São Salvador da Baía de Todos os Santos, que teve um papel estratégico na defesa e expansão do domínio lusitano, sendo a capital do Brasil de 1549 a 1763.

## **2. FINALIDADE**

### **2.1 OBJETIVO GERAL**

Está basicamente fundamentado em conhecer o processo de Gestão de Qualidade no SAC e a satisfação dos usuários dos serviços oferecidos pela a Empresa.

### **2.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS**

- Analisar o processo de Gestão de Qualidade de Vida no Trabalho;
- Identificar o nível de satisfação dos consumidores em relação ao processo de Gestão de Qualidade no Trabalho implantado na empresa;
- Avaliar os indicadores de Qualidade de Vida no Trabalho.

## **3. DESENVOLVIMENTO**

### **3.1 MISSÃO E CULTURA INTERNA**

Vale ressaltar, que o SAC, inicialmente teve suas atividades supervisionadas, pela Coordenação do Serviço de Atendimento ao Cidadão - CESAC, com base na Lei 6.974/96<sup>4</sup>. Em 30 de dezembro de 1998, a CESAC passou a ser chamada de Superintendência de Desenvolvimento do Serviço Público e Atendimento ao Cidadão – SESAC, já em dezembro de 2003, a SESAC, passou a ser denominada de Superintendência de Atendimento ao Cidadão – SAC, conforme descrito na seqüência:

[...] a Superintendência de Desenvolvimento do Serviço Público e Atendimento ao Cidadão - SESAC passa a denominar-se Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC, com a finalidade de planejar, promover, coordenar, acompanhar e avaliar a prestação de serviços públicos estaduais, bem como realizar as atividades necessárias à manutenção e ampliação dos Postos do Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC. (LEI N° 8.965, DE 22.12.03)

---

<sup>4</sup> Lei que prorrogou o prazo do programa especial de incentivo à exoneração voluntária do servidor público civil do Estado da Bahia, criou também a Coordenação do Serviço de Atendimento ao Cidadão.

É interessante salientar, que o SAC, vem há onze anos, sendo elogiado pela população baiana, levando-se em consideração a sua própria missão, que é a promoção do atendimento de qualidade ao cidadão, por meio de soluções inovadoras. O SAC Bahia, encontra-se dentro da estrutura da Secretaria da Administração do Estado da Bahia - SAEB, cuja missão, segundo a Revista Gestão Inovação, ANO 1, Nº 1, 2005 é, “Prover a administração estadual de soluções integradas e otimizadas em gestão pública, contribuindo para a excelência na prestação de serviços à sociedade”.

Insta salientar também, que o SAC pratica a conhecida e inovadora administração gerencial, sempre em busca de resultados, com a adoção do planejamento estratégico, funcionando como um catalisador para a implementação de mudanças significativas dentro da equipe, favorecendo seu maior cliente, que é o cidadão. No tocante a cultura interna, cultiva a ética e a moral no serviço público, utilizando-se da gestão participativa, com o objetivo de dar ênfase ao trabalho em equipe.

### 3.2 PRODUÇÃO E PROCESSOS UTILIZADOS

Com base nas informações obtidas na data da realização da pesquisa, pode-se informar que o SAC, tem uma oferta de 554 serviços prestados, utilizando para isso, a parceria de 30 órgãos diferentes. No tocante ao número de funcionários envolvidos, incluindo todos os estandes, para a prestação de serviços públicos à população baiana, podemos contabilizar que o SAC dispõe de 510 empregados, nos três turnos.

Em onze anos de atividade, pode-se mensurar um elevado número de atendimentos, pois o SAC baiano já contabiliza um excelente resultado, conforme descrito:

[...] mais de 70 milhões de atendimentos. Além dos postos fixos, o serviço mantém, ainda, postos móveis (os caminhões do SAC Móvel), que emitem Carteira de Identidade, Certidão de Nascimento, recadastramento de pensionista do Estado e Certidão Negativa de Antecedentes Criminais. (REVISTA GESTÃO INOVAÇÃO, ANO 1, Nº 1, 2005).

Com a finalidade de aumentar suas ações no ramo tecnológico, o SAC realiza a parceria com prefeituras, não deixando de lado a iniciativa privada, permitindo uma maior ampliação da capacidade de atendimento ao maior beneficiário, o cidadão baiano.

Na seqüência, visualizamos um quadro, (Figura 01), com alguns órgãos, os quais fazem parceria com o SAC:



Figura 01: Órgãos de parceria com o SAC – BAHIA  
Fonte: SAC/BAHIA - 2006

Destaca-se, que um processo de formulação de estratégias, adicionado a metas e planos de ação, com o envolvimento e participação das pessoas, associados à persistência e ao propósito da própria empresa junto ao corpo gerencial em adotar uma sistemática para alcançar os resultados previstos, o SAC, através do seu propósito, promove um serviço de excelência e qualidade à população baiana e visitantes, no ramo dos serviços públicos. Isso já está comprovado, basta lembrar, o sacrifício que era, quando o cidadão baiano necessitava obter a carteira de identidade no ano de 1981, ficava em uma fila imensa, praticamente virava a noite, no Instituto de Identificação Pedro Melo<sup>5</sup>, no bairro do Garcia<sup>6</sup>, hoje esta situação não existe mais, graças a criação do SAC em 1995, isso é cidadania.

Complementa-se, que durante a visita às instalações do SAC - Iguatemi, foi possível observar estilos de administração diferenciados, e os que mais se destacaram, dentro da linha

<sup>5</sup> Foi criado por lei estadual em 1910. Seu nome homenageia o homem que deu início à identificação no Estado da Bahia, Pedro Augusto de Mello.

<sup>6</sup> É um dos bairros mais agradáveis de Salvador. Fica Localizado numa área central da cidade, este bairro pode ser dividido em duas partes distintas: a “Fazenda Garcia”, que fica situada na parte mais alta e mais tranqüila, e o “Garcia” propriamente dito, que é mais movimentado, principalmente no período escolar.

do SAC na prestação de serviços à comunidade, foram os estilos de Administração “Participativo” e “Consultivo”.

### 3.3 ASPECTOS DA ADMINISTRAÇÃO

Entende-se que, a atual administração pública, vem passando por transformações, nesse sentido, torna-se importante um momento de reflexão, com base na seguinte frase, ou seja:

[...] A nova administração pública é, antes de mais nada, um conceito que busca dar conta das transformações por que vêm passando os governos ao redor do mundo, tendo em vista a revolução tecnológica e o impacto da adoção, pelo setor público, de técnicas gerenciais testadas e aprovadas no ambiente empresarial. (REVISTA GESTÃO INOVAÇÃO, ANO 1, Nº 1, JUNHO 2005).

Vale ressaltar, que a nova administração pública necessita de técnicos competentes, transparentes e acima de tudo formadores de opinião, para que, seja realmente cumprido o que está previsto no caput do artigo 37 da Constituição Federal de 1988, no tocante aos princípios, “onde a administração pública obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência”, este último incluído através da Emenda Constitucional nº 19, de junho de 1998.

Destaca-se que, para a administração pública, atingir suas metas, seus integrantes devem agir dentro da legalidade, pois seu beneficiário sempre será o cidadão, conforme descreve Di Pietro (2008, p. 61):

[...] Este princípio, juntamente com o de controle da Administração pelo Poder Judiciário, nasceu com o Estado de Direito e constitui uma das principais garantias de respeito aos direitos individuais. Isto porque a lei, ao mesmo tempo em que os define, estabelece também os limites da atuação administrativa que tenha por objeto a restrição ao exercício de tais direitos em benefício da coletividade.

Neste contexto, e por conta das transformações que ocorrem na administração pública, face à revolução tecnológica, cabe aos técnicos, ocupantes de cargos ou não, que sejam servidores eficientes, respeitando assim, os princípios previstos no caput do art. 37, CF/88.

### 3.4 MOTIVAÇÃO E COMUNICAÇÃO INTERNA

Vale destacar também, a questão da motivação, assim como, a satisfação e insatisfação no trabalho, visto que, estes itens, são objetos de pesquisas de vários teóricos ao longo do século XX. Portanto, torna-se fundamental, saber o que motiva e o que satisfaz o trabalhador, principalmente aquele que trabalha na área de atendimento de pessoas, na tentativa de descobrir o procedimento a ser adotado com relação a ele, com o objetivo da melhoria de seu desempenho profissional e, por conseqüência, o seu desempenho organizacional, sendo hoje uma das prioridades dos gestores públicos na nova administração.

Ressalta-se que, nesse pensamento, e para melhorar a motivação interna, o SAC de forma inteligente, realiza:

- Eleição do funcionário destaque do mês;
- Realização de cursos, com valorização dos funcionários.

Complementa-se, que todos os funcionários envolvidos no atendimento, são técnicos qualificados e preparados, físico e psicológico, para atender as situações que são exigidas pelo sistema SAC.

No tocante à comunicação interna, ressalta-se que o SAC, usa várias formas de comunicação entre seus funcionários, foram constatadas as seguintes: “Uso de comunicação via internet, reuniões semanais com a participação de todos, uso de painel, quadro mural com os resultados obtidos e realização de palestras”, entre outras.

Complementa-se, destacando também, a comunicação com os clientes, em relação ao atendimento, sendo realizado através da distribuição de senhas, elaboração de planilhas de atendimento, uso de painel eletrônico e controle de encaminhamentos.

## CONCLUSÃO

Torna-se fundamental, no momento da finalização deste artigo, dizer que, o objetivo do SAC é de melhorar a prestação dos serviços públicos aos cidadãos, proporcionando-lhe, economias de tempo e custos, além de conforto e rapidez no atendimento, possuindo áreas apropriadas para espera e serviços de apoio.

Para elaboração deste artigo, foi escolhida a empresa SAC como objeto de estudo, através de um convite do Sr. Gladstone Borges<sup>7</sup>, funcionário da CODECON (Coordenação de Defesa do Consumidor), vinculada na época da pesquisa à Secretaria Municipal de Articulação e Promoção da Cidadania – SEMAP (órgão da Prefeitura Municipal de Salvador), extinta em dezembro de 2008, por força de Lei municipal. Atualmente, a CODECON está vinculada à Secretaria Municipal de Serviços Públicos e Prevenção à Violência – SESP.

Insta salientar, que foi realizado um turismo empresarial nas instalações do SAC Iguatemi, sendo constatado a existência de uma grande infra-estrutura, caracterizando um verdadeiro shopping de serviços públicos.

Ressalta-se que, uma pesquisa desta natureza, amplia os conhecimentos e também contribui para o crescimento pessoal e profissional do cidadão. Portanto, ao final deste artigo, compreende-se que os objetivos específicos foram alcançados.

Fica neste momento, os agradecimentos à direção do SAC/BA, ao Professor Luiz Carlos Salomão Corrêa<sup>8</sup> (In memoriam), e aos companheiros: Gladstone Borges (por ter viabilizado esta pesquisa), Ludmila Andrade<sup>9</sup>, Telma Sueli<sup>10</sup> e Pedro Caetano<sup>11</sup> (como colaboradores e incentivadores de forma direta e indireta na época da realização da pesquisa de campo).

---

<sup>7</sup>Bacharel em Administração Pública pela Faculdade Regional da Bahia/UNIRB. Servidor estatutário da Prefeitura Municipal de Salvador/BA, lotado na CONDECON-SESP, responsável na época da realização da pesquisa (maio/2006), pelo Núcleo de Defesa do Consumidor na Estação de Transbordo Iguatemi.

<sup>8</sup> (1947-2008), Professor, romancista e pintor, Ilheense, com riquíssimo curriculum acadêmico, autor de quatro romances, um dos maiores incentivadores para a realização desta pesquisa, na época teve a oportunidade de tê-lo como Professor na Disciplina Organização Sistemas e Métodos (OSM), na Faculdade Regional da Bahia – UNIRB.

<sup>9</sup> Bacharel em Administração Pública pela Faculdade Regional da Bahia/UNIRB, atua na iniciativa privada.

<sup>10</sup> Bacharel em Administração Pública pela Faculdade Regional da Bahia/UNIRB. Servidora estatutária da Prefeitura Municipal de Salvador/BA. Lotada na Superintendência de Ordenamento do Uso do Solo do Município – SUCOM, ocupante de função de confiança.

<sup>11</sup> Funcionário Público, lotado na época da pesquisa, na Secretaria da Administração do Estado da Bahia – SAEB.

## REFERÊNCIAS

BRASIL, Constituição da República Federativa do. **Constituição da República Federativa do Brasil**/organização Anne Joyce Angher – 12. ed. – São Paulo: Rideel, 2006. – (Coleção de leis Rideel. Série compacta).

BAHIA. **Lei nº 6.974 de 24 de julho de 1996**. Prorroga o prazo do programa espacial de incentivo à exoneração voluntária, cria a Coordenação do Serviço de Atendimento ao Cidadão e dá outras providências.

BAHIA. **Lei nº 8.965, de 22.12.03**. A Superintendência de Desenvolvimento do Serviço Público e Atendimento ao Cidadão - SESAC passa a denominar-se Superintendência de Atendimento ao Cidadão – SAC

DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. 21ª ed. São Paulo: Atlas, 2008.

FERREIRA, Aurélio Buarque de Holanda. **Novo Dicionário da Língua Portuguesa** – 2ª ed. Rev. e ampl. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1986.

BAHIA. **Revista Gestão Inovação**, ANO 1, Nº 1, Junho 2005.

Site <http://www.saeb.ba.gov.br/> (acessado nos dias 29 e 30/05/06)

Site <http://www.sac.ba.gov.br/> (acessado nos dias 25 e 26/05/06)

Site <http://www.saltur.salvador.ba.gov.br/> (acessado no dia 18/04/09)