



PROGRAMA	ATENDIMENTO AO CIDADÃO: FOCO NA QUALIDADE														
SECRETARIAS ENVOLVIDAS	SAEB, SICM, SJDH, SESAB, SSP, SEINFRA														
OBJETIVO	Garantir um atendimento de qualidade, ágil e confiável aos cidadãos														
RECURSOS	Orçamentários: R\$ 149.566.000,00					Extra-Orçamentários: R\$ 500.000,00					Total: R\$ 150.066.000,00				
AÇÃO/META	Distribuição das Metas por Eixo de Desenvolvimento														
	Quantidade Total	Metro-politano	Grande Recôncavo	Mata Atlântica	Extremo Sul	Nordeste	Chapada Norte	Chapada Sul	Planalto Sudoeste	Planalto Central	Baixo Médio S. Francisco	Centro Leste S. Francisco	Médio S. Francisco	Oeste do S. Francisco	Todo Estado/ Diversas Regiões
Desenvolvimento de Modelos de Excelência para Atendimento ao Cidadão															
Apoio a município para difusão de tecnologia padrão SAC em parcerias com as prefeituras (município)	7														7 (D)
Desenvolvimento de programa de qualidade	4														4 (T)
Reestruturação de unidade SAC	25	11	3	2	3		2		2		1			1	
Desenvolvimento de modelo de atendimento ao cidadão	4														4 (T)
Construção e Ampliação de Unidades do Serviço de Atendimento ao Cidadão															
Construção de posto SAC	3						1					1	1		
Implantação de Unidades de Atendimento ao Cidadão															
Implantação de posto SAC móvel	2														2 (T)
Implantação de posto SAC fixo	2						1					1			
Operacionalização de Unidades de Atendimento ao Cidadão															
Operação de SAC fixo, prestando 46 milhões de atendimentos	25														25 (T)
Operação de SAC móvel, prestando 586 mil atendimentos	3														3 (T)
Implantação do SAC Empresarial															
Operação de SAC fixo empresarial, beneficiando 290.000 usuários	1	1													



PROGRAMA

ATENDIMENTO AO CIDADÃO: FOCO NA QUALIDADE

Distribuição das Metas por Eixo de Desenvolvimento

AÇÃO/META

Quantidade Total	Metro-politano	Grande Recôncavo	Mata Atlântica	Extremo Sul	Nordeste	Chapada Norte	Chapada Sul	Planalto Sudoeste	Planalto Central	Baixo Médio S. Francisco	Centro Leste S. Francisco	Médio S. Francisco	Oeste do S. Francisco	Todo Estado/ Diversas Regiões
Iniciativas para Inclusão Digital Implantação de sala do cidadão nos postos SAC, contribuindo na alfabetização digital da população mais carente	24	10	3	2	3	2		2		1			1	
Operação dos Serviços de Atendimento ao Usuário Atendimento ao usuário dos serviços de energia, transporte e comunicação (pessoa)	18.800													18.800 (T)
Informação e Educação para o Consumo Atendimento a solicitação de informação proveniente das relações de consumo (pessoa)	28.000													28.000 (T)
Atendimento ao Consumidor Atendimento ao consumidor através da rede do Procon (pessoa)	1.454.000													1.454.000 (T)
Fiscalização da relação de empresa com consumidor	14.360	14.360												
Modernização e Interiorização do Atendimento ao Consumidor														
Informatização de rede de atendimento do Procon	1	1												
Assistência a município na implantação de Codecon (município)	17					4	6		4			3		
Capacitação de servidor (pessoa)	295													295 (T)
Modernização do sistema de telefonia interna do Procon (sistema)	1	1												
Reparação de edifício público – sede do Procon	1	1												

PARCERIA

Implantação de Agência do Sebrae no SAC Empresarial/Sebrae