



***Aprofundar
e Consolidar a
Modernização
do Estado***

Para lidar com as exigências cada vez mais complexas do mundo contemporâneo, o Estado vem passando por transformações profundas. Ao abrir mão de atuar diretamente em setores do mercado, delegando a empreendedores privados a prestação de vários serviços, os governos em todo o mundo têm vivido um grande desafio: demonstrar sua efetiva capacidade gerencial, valendo-se, a exemplo da iniciativa privada, de indicadores claros para aferir o seu desempenho nas áreas do setor público, como as políticas de desenvolvimento social e econômico e o atendimento ao cidadão.

Na Bahia, a reforma do Estado começou no início da última década. Lançando mão de preceitos de responsabilidade fiscal, muito antes do surgimento da lei que revolucionou no país o trato com as contas públicas, o governo baiano promoveu, e vem mantendo, o ajuste fiscal. Isto tem assegurado recursos e capacidade para contratar financiamentos, com vistas a investir satisfatoriamente em educação, saúde, segurança, combate à pobreza e às desigualdades sociais e regionais e em infra-estrutura, para dar suporte à atração e ao crescimento de atividades produtivas. No processo de renovação administrativa, o Estado baiano logrou alcançar padrões de gerenciamento e prestação de serviços equiparáveis ao que há de melhor no setor privado.

Foi assim que, ao investir na modernização da máquina estatal e na capacitação dos servidores, o governo conquistou recordes sucessivos de arrecadação, pela qualidade instituída na gestão fiscal, como na iniciativa do Projeto de Modernização e Racionalização da Administração Tributária e Financeira.

Alcançar o máximo de transparência no relacionamento com o cidadão é o objetivo do governo com a implantação, em 2003, da Ouvidoria Geral do Estado. Ao lançar mão de canais de contato ágeis e eficazes, como Internet e *call center*, o órgão permite ao cidadão amplas possibilidades de manifestar sugestões, reclamações e denúncias relacionadas ao setor público, podendo, desta forma, participar ativamente do processo de gestão do Governo do Estado.

O exemplo mais conhecido e divulgado de salto qualitativo no setor público, entretanto, é o Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC. Criado em 1995, o SAC não pára de gerar novas tecnologias de prestação de serviços ao público, chamando a atenção de governos dentro e fora do país: em 2003, 23 estados brasileiros adotaram o modelo aqui desenvolvido, além do governo português, que expandiu para quatro as unidades da Loja do Cidadão, serviço implantado com suporte técnico do governo da Bahia.

O governo eletrônico é outro caminho trilhado pela Bahia para atender cada vez melhor ao cidadão. Todas as informações e serviços oferecidos pelo governo estão disponibilizados em um único endereço na Internet, inclusive o conteúdo dos diversos portais existentes nas secretarias e órgãos do Estado. Lançado em outubro, o portal www.bahia.ba.gov.br é de fácil navegação, com os assuntos agrupados por tópicos de interesse, facilitando a consulta do usuário.

Os resultados dessas iniciativas encontram-se condensadas no capítulo subsequente e representam, para o governo, a consolidação de uma política pública voltada para o bem-estar de todos os cidadãos.