

ATENDIMENTO AO CIDADÃO: FOCO NA QUALIDADE

Na estratégia de desenvolvimento traçada para a Bahia, o Governo do Estado confere extrema relevância à qualidade dos serviços oferecidos ao cidadão. Trata-se de um desafio de grande envergadura, cuja dimensão envolve a afirmação do cidadão como cliente qualificado e que demanda uma mudança cultural no âmbito da administração, requerendo a sensibilização de pessoas, o redesenho de processos de trabalho e a otimização dos recursos públicos, de forma a contornar as limitações de ordem financeira.

A efetividade desse compromisso pode ser aferida pela alteração que se observa atualmente no perfil qualitativo dos serviços, aspecto que tem posicionado a Bahia como referência internacional nesse campo. O Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC consolidou-se como modelo de atendimento, já replicado em 20 outros Estados e dois países. O mérito da iniciativa traduz-se, principalmente, no reconhecimento da população baiana, que este ano conferiu-lhe o extraordinário índice de 93,9% de aprovação.

Em 2005, quando completou dez anos de existência, o SAC introduziu novos paradigmas, flexibilizando e ampliando a sua atuação, de forma a possibilitar a sua expansão geográfica e a abrangência de segmentos específicos, como demonstram o projeto do Ponto SAC e a consolidação do SAC Empresarial. Complementarmente, o Governo prossegue exercitando o papel de intermediador de conflitos entre os interesses de consumidores e fornecedores, tendo realizado, neste exercício, perto de 127 mil ações

do gênero, além da regulação e fiscalização de serviços públicos privatizados.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO – SAC

Em 2005, um novo projeto foi finalizado, o Ponto SAC, com o objetivo de viabilizar a expansão geográfica do atendimento, a custos reduzidos, a partir da parceria entre o governo estadual, prefeituras e empresas cidadãs. Merecem destaque, ainda, o novo posto SAC inaugurado no município de Senhor do Bonfim, os projetos como certificação ISO 9001, obtida pelo posto do bairro do Comércio, em Salvador, e a implantação de Infocentros nos postos fixos.

Dez Anos de SAC

Ao completar, em setembro de 2005, uma década de funcionamento, o SAC realizou o Seminário

Ascom – SAEB



SAC Barra



SAC – Campanha Publicitária 10 anos

Internacional "Integração de Serviços Públicos e Governança Democrática", com conferências sobre temas pertinentes aos desafios contemporâneos da administração pública em geral e, mais particularmente, da prestação de serviços públicos. Paralelamente, foi lançada a exposição "SAC 10 anos", apresentando toda a história do projeto.

O serviço SAC revolucionou a forma de atendimento, mudando a imagem do serviço público. Ao facilitar o acesso da população a documentos e serviços, disponibilizados num mesmo espaço físico de forma ágil e eficiente, o SAC transformou a relação do Estado com a sociedade.

Ao longo desta década em que o SAC vem desenvolvendo as suas ações voltadas para o atendimento público de excelência, foram realizados 81,1 milhões de atendimentos. Atualmente, os usuários têm à sua disposição oito postos na capital e 17 no interior, além de duas unidades móveis que percorrem todos os municípios do Estado, oferecendo documentos básicos ao cidadão. Encontra-se em fase final de montagem a terceira unidade móvel. O Quadro 1 apresenta a evolução da Rede SAC ao longo dos dez anos e o Gráfico 1 a evolução do atendimento.

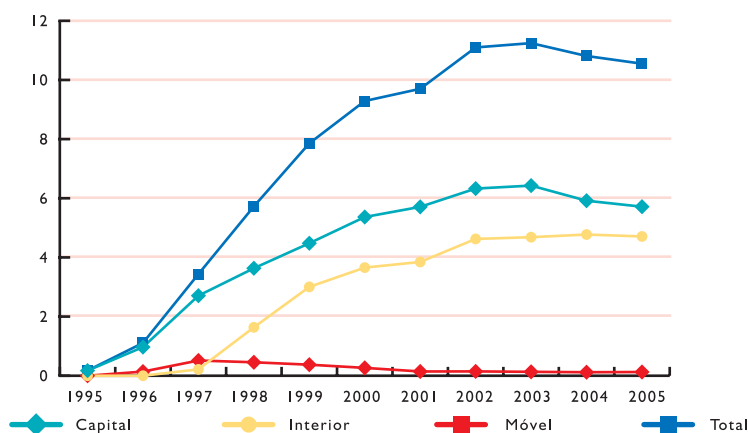
Quadro 1	
EVOLUÇÃO DA REDE SAC	
BAHIA, 2005	
ANO	NOVAS UNIDADES DO SAC
1995	Comércio Liberdade
1996	Barra Iguatemi Móvel
1997	Feira de Santana Santo Antônio de Jesus Camaçari
1998	Estação Transbordo Cajazeiras Boca do Rio Periperi Lauro de Freitas Teixeira de Freitas Juazeiro Barreiras Jequié Alagoinhas Vitória da Conquista
1999	Itabuna Eunápolis
2001	Ilhéus Porto Seguro
2003	Jacobina
2004	Candeias
2005	Senhor do Bonfim

Fonte: SAEB

Gráfico 1

EVOLUÇÃO DO ATENDIMENTO

BAHIA, 2005



Fonte: SAEB

O SAC foi escolhido pelo Governo Federal como referência para o Projeto de Atendimento Integrado – PAI, visando à sua disseminação em todo o país. Atualmente, 20 Estados, a Prefeitura de Vitória e o Distrito Federal já utilizam o modelo de Unidades de Atendimento Integrado, como se pode notar no Quadro 2. 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, o que resultou na implantação de unidades de atendimento integrado em Portugal (Lojas do Cidadão) e em Bogotá (Colômbia), onde recebeu a denominação de Supercade.

Com o desafio de expandir e consolidar a excelência do atendimento em órgãos públicos que mantêm contato direto com o cidadão, o padrão de qualidade SAC vem sendo ampliado para outras frentes de atuação do Estado. A Secretaria da Indústria, Comér-

cio e Mineração – SICM, em parceria com a Secretaria da Administração do Estado da Bahia – SAEB, implantou o SAC Empresarial, de forma a diversificar a oferta de serviços aos empreendedores potenciais e empresários, e simplificar o registro e a legalização de empresas, bem como a articulação de negócios.

Merece destaque, também, a implantação de Salas do Cidadão e Infocentros nos postos SAC, estes últimos em parceria com a Secretaria de Ciência, Tecnologia e Inovação – SECTI. Tais iniciativas têm o objetivo de promover a inclusão digital da parcela da população que se encontra distante das inovações tecnológicas, através da disponibilização de espaços comunitários para acesso à internet e treinamentos básicos em informática.

A forma flexível de atuação e a capilaridade das unidades SAC vêm colaborando para aumentar a

Quadro 2**MODELOS INSPIRADOS NO SAC**

BAHIA, 2005

NO BRASIL

- Central de Atendimento ao Cidadão/JÁ – Alagoas
- Super Fácil – Sistema Integrado de Atendimento ao Cidadão – Amapá
- Pronto Atendimento ao Cidadão/PAC – Amazonas
- Casa do Cidadão – Ceará
- Serviço de Atendimento Imediato ao Cidadão/Na Hora – Distrito Federal
- Serviço Integrado de Atendimento ao Cidadão/Vapt-Vupt – Goiás
- Viva Cidadão – Maranhão
- Ganha Tempo – Mato Grosso
- Central de Atendimento ao Cidadão/Prático – Mato Grosso do Sul
- Posto de Serviço Integrado Urbano/Psiu – Minas Gerais
- Serviço de Atendimento ao Cidadão/Saci – Pará
- Casa da Cidadania – Paraíba
- Expresso Cidadão – Pernambuco
- Espaço Cidadania – Piauí
- Rio Simples – Rio de Janeiro
- Central do Cidadão – Rio Grande do Norte
- Tudo Fácil – Central de Serviço ao Cidadão – Rio Grande do Sul
- Shopping Cidadão – Rondônia
- Poupatempo – São Paulo
- Centro de Atendimento ao Cidadão/Ceac – Sergipe
- Centro Integrado de Cidadania/CIC – Vitória/Espírito Santo
- Serviço de Atendimento ao Cidadão/SAC – Santa Catarina

NO EXTERIOR

- Supercade – Bogotá – Colômbia
- Loja do Cidadão – Portugal

Fonte: SAEB

participação da sociedade na formulação das políticas públicas, funcionando como uma das portas de entrada das sugestões e reclamações da população. Um dos exemplos é o Orçamento Cidadão, implantado, em 2005, pela Secretaria do Planejamento – SEPLAN, que contou com a parceria dos postos SAC no recebimento das propostas da população, possibilitando, assim, que o cidadão opine acerca da aplicação dos recursos públicos.

Visando diversificar as formas de atendimento ao público usuário, foi implantado um sistema de call center (0800 71 5353) e criada a home page

www.sac.ba.gov.br, onde o cidadão pode agendar os serviços, além de obter informações diversas referentes ao SAC.

Ao longo dos dez anos de funcionamento, o SAC conquistou o respeito da população e simboliza a qualidade na prestação de serviços. Em 2004, foi o vencedor do Prêmio do Serviço Público das Nações Unidas, na categoria "Melhoria dos Resultados dos Serviços Públicos". Já o posto SAC do Comércio, primeira unidade implantada, recebeu, em 2005, a Certificação ISO 9001:2000 na gestão do atendimento ao cidadão, que deverá ser estendida aos demais postos.

Na última pesquisa realizada em outubro de 2005, foi apurado o índice de 93,9% de satisfação dos cidadãos com os serviços prestados nos postos fixos e móveis. O prêmio mais relevante, e maior motivo de orgulho, tem sido, sem dúvida, este reconhecimento quanto à praticidade, rapidez e eficiência, aumentando ainda mais a responsabilidade de manter o SAC como referencial na prestação de serviços públicos.

Atendimentos Realizados pelo SAC em 2005

Ao longo do ano de 2005, as unidades SAC realizaram 10,6 milhões de atendimentos. Os postos da capital foram responsáveis por 54% dos atendimentos, os do interior participaram com 45% e as unidades móveis com 1%, conforme mostram a Tabela 1 e o Gráfico 2.

Ponto SAC

Um novo projeto foi iniciado, em 2005, com o objetivo de viabilizar a expansão geográfica do atendimento SAC, ampliando a oferta de serviços em todo o Estado a custos mais reduzidos.

Ascom - SAEB



Ponto SAC

O Ponto SAC consiste na implantação de posto avançado, tipo quiosque, para prestar serviços de maior interesse da população, em uma iniciativa sem precedentes na administração direta, a partir da parceria entre Governo do Estado, empresas privadas e prefeituras. O Ponto SAC recebe a solicitação de documentos básicos – Carteira de Identidade, Carteira de Trabalho e CPF – e faz o encaminhamento à Central de Emissão, situada em Salvador, que será responsável pelo processamento dos serviços e suporte

Tabela 1

ATENDIMENTOS REALIZADOS PELOS POSTOS SAC

BAHIA, 1995-2005

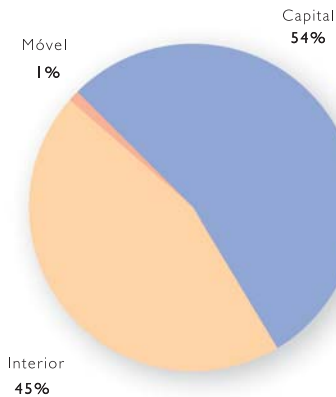
(Em 1.000 Unidades)

POSTO	1995-2004		2005		TOTAL	
	QUANTIDADE	%	QUANTIDADE	%	QUANTIDADE	%
Capital	41.712	59	5.715	54	47.427	58
Interior	26.170	37	4.709	45	30.879	38
SAC Móvel	2.291	3	126	1	2.417	3
SAC Saúde Móvel	376	1	-	-	376	1
TOTAL	70.549	100	10.550	100	81.099	100

Fonte: SAEB

Gráfico 2

ATENDIMENTO REALIZADO PELO SAC
BAHIA, 2005



Fonte: SAEB

operacional necessários à redução dos prazos de retorno da documentação aos cidadãos.

Em 2005, foram elaborados os projetos técnico e arquitetônico do Ponto SAC e Central de Emissão, além de instrumentos necessários à negociação e formalização das parcerias. No primeiro semestre de 2006, serão implantados cinco protótipos no interior do Estado, em parceria com a Telemar Norte Leste S.A.

SAC Senhor do Bonfim

Em janeiro de 2005, foi inaugurado, no município de Senhor do Bonfim, mais um posto SAC que atende à população local e aos moradores das cidades de Antônio Gonçalves, Andorinhas, Campo Formoso, Pindobaçu, Jaguarari, Itiúba, Filadélfia, Ponto Novo, Saúde e Caldeirão Grande, beneficiando cerca de 280 mil habitantes da região. Ao longo do exercício de 2005, foram realizados 88,5 mil atendimentos.



SAC Senhor do Bonfim

Dotado de uma área de 515 m², o posto disponibiliza para a população os serviços regulares do SAC. A unidade também dispõe de um Infocentro, no qual foi implantado um programa de oficina digital direcionado a alunos de colégios públicos estaduais, com faixa etária entre 14 e 16 anos, preparando-os para o mercado de trabalho. Após o curso, os alunos capacitados recebem no próprio SAC documentos de identificação e carteira de trabalho.

Mais uma Unidade Móvel

Visando expandir o acesso da população de baixa renda aos documentos básicos, a SAEB firmou parceria com a Secretaria de Combate à Pobreza e às Desigualdades Sociais – SECOMP, que possibilitará a ampliação do atendimento prestado pelo SAC Móvel. Além de assegurar o acesso aos documentos básicos, a nova unidade atuará em uma linha de ação diferenciada, envolvendo atividades sociais e educativas, e ainda a disseminação de informações de interesse público e projetos culturais voltados para a cidadania. Atualmente, o SAC dispõe de duas unidades móveis que, em 2005, realizaram

Ascom - SAEB



SAC Móvel Parque da Cidade

cerca de 126 mil atendimentos, beneficiando 160 municípios, cinco distritos e sete bairros de Salvador.

Difusão da Tecnologia

Outros países manifestaram intenção de conhecer o SAC, demonstrando que a tecnologia baiana de atendimento público continua despertando o interesse de governos além de nossas fronteiras. O SAC foi apresentado fora do país, compartilhando o modelo de atendimento que impressiona pela efetividade dos resultados. Com esse objetivo, a SAEB esteve presente no Fórum Anual de Administração Eletrônica 2005, em evento organizado pelo Ministério de Modernização dos Setores Públicos do Marrocos. Recebeu, também, gestores de diferentes áreas do governo da África do Sul, assim como deu continuidade aos ajustes para transferência de tecnologia para Angola.

Outras parcerias foram firmadas, em 2005, como a da Polícia Militar, visando à prestação de informações e serviços internos da PM em um mesmo espaço, através da estruturação do Serviço de Atendimento ao Policial Militar – SAPM, com base na experiência de implantação e operacionalização dos postos SAC. Uma outra

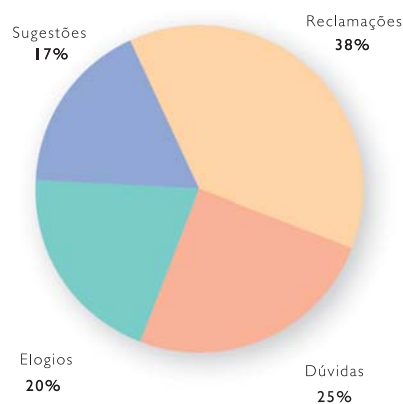
parceria foi firmada com a Prefeitura Municipal de Camaçari, com o objetivo de estruturar uma unidade de atendimento integrado, composta pelo posto SAC, Central de Atendimento Municipal – CAM e Casa Brasil.

SAC Opinião

O SAC Opinião, sistema que consolida todos os canais de comunicação com os usuários do SAC, recebeu 6.345 mensagens em 2005, expressas segundo o Gráfico 3.

Gráfico 3

MENSAGENS ENVIADAS AO SAC OPINIÃO BAHIA, 2005



Fonte: SAEB

Pesquisa de Satisfação do Cidadão

Para conhecer o nível de satisfação dos usuários dos postos SAC, foi realizada, no período de agosto a outubro de 2005, a quinta pesquisa de qualidade no atendimento. Os dados foram coletados nos postos da capital, do interior e no SAC móvel. O resultado obtido, de 93,9%, continua demonstrando o elevado

grau de satisfação do cidadão com o atendimento SAC. O Gráfico 4 apresenta a taxa de satisfação dos usuários dos postos SAC no período 2001–2005.

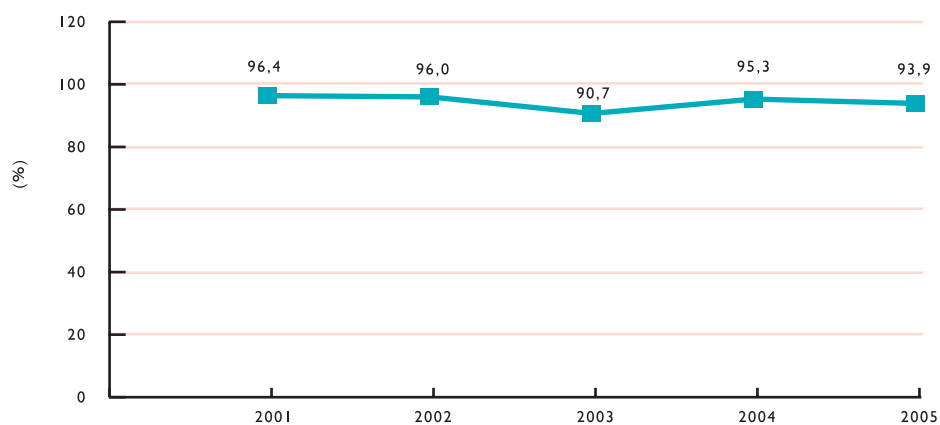
Além do grau de satisfação do cidadão, a pesquisa que entrevistou 7.083 pessoas, identificou o perfil

socioeconômico dos usuários dos postos SAC na capital e no interior, incluindo o SAC Móvel. As informações obtidas servem para direcionar as ações destinadas a manter a qualidade do atendimento SAC, conforme mostra a Tabela 2.

Gráfico 4

TAXA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS DOS POSTOS SAC

BAHIA, 2001–2005



Fonte: SAEB

Tabela 2

PERFIL SOCIOECONÔMICO DOS USUÁRIOS DOS POSTOS SAC

BAHIA, 2005

CATEGORIA	VARIÁVEL	QUANTIDADE	%
Sexo	Masculino	4.494	63,4
	Feminino	2.589	36,6
Domicílio	Salvador	3.269	46,2
	Região Metropolitana	52	0,7
	Interior	2.944	41,6
	Outra localidade	723	10,2
	Não informado	95	1,3

Continua

conclusão da Tabela 2

CATEGORIA	VARIÁVEL	QUANTIDADE	%
Escolaridade	Sem instrução	207	2,9
	Até 1º Grau	2.523	35,6
	2º Grau	3.210	45,3
	3º Grau	942	13,3
	Pós-graduação	143	2,0
	Não Informado	58	0,8
Faixa Etária	Até 21 anos	1.152	16,3
	22 a 40 anos	3.744	52,9
	41 a 60 anos	1.781	25,1
	Acima de 60 anos	352	5,0
	Não informado	54	0,8
Renda Familiar (Salário Mínimo = R\$ 300,00)	Desempregado	645	9,1
	Até R\$ 300,00	1.671	23,6
	R\$ 301,00 a R\$ 1.200,00	3.109	43,9
	R\$ 1.201,00 a R\$ 4.500,00	1.285	18,1
	Acima de R\$ 4.500,00	292	4,1
	Não informado	81	1,1

Fonte: SAEB

Sala do Cidadão e Infocentro

Esses espaços comunitários objetivam proporcionar ao cidadão comum a oportunidade de familiarizar-se com as tecnologias de comunicação e informação. Nas Salas do Cidadão, os usuários têm à sua disposição equipamentos de informática com acesso à internet. Já nos infocentros, implantados em parcerias com a SECTI, o usuário ainda dispõe da

assistência de instrutores que facilitam a entrada do cidadão no mundo digital. Em 2005, foram implantados nos postos SAC cinco Salas do Cidadão e nove Infocentros, que registraram a presença de 217.816 usuários (Tabela 3).

Ascom - SAEB



SAC – Sala do Cidadão

Tabela 3

**SALA DO CIDADÃO E INFOCENTRO
NOVAS UNIDADES E NÚMERO
DE USUÁRIOS POR ANO
BAHIA, 2002-2005**

ANO	SALA DO CIDADÃO	INFOCENTRO	USUÁRIOS
2002	1	–	599
2003	–	–	73.230
2004	2	–	73.047
2005	5	9	217.816
TOTAL	8	9	364.692

Fonte: SAEB

SAC Empresarial

O SAC Empresarial surgiu como mais uma inovação implementada pelo Governo do Estado, com o objetivo de promover a melhoria da qualidade na prestação de serviços públicos. Utilizando a tecnologia dos postos SAC, busca incentivar a abertura de novos negócios, eliminando a burocracia historicamente existente, constituindo-se em uma das ações que têm sido realizadas pelo Governo Estadual no intuito de estimular o setor produtivo, com a conseqüente geração de emprego e renda.

A meta do SAC Empresarial, de reduzir para dez dias o tempo gasto com procedimentos para abertura de uma empresa, já foi plenamente alcançada. Vale ressaltar que a média nacional encontra-se em torno de, aproximadamente, 152 dias, ou seja, cinco meses, tempo suficiente para desestimular qualquer empreendedor. Inaugurado em 2004, o SAC Empresarial apresenta uma média

acima de oito mil atendimentos por mês. Durante o ano de 2005, foram realizados 98.336 atendimentos, conforme distribuição mensal apresentada no Gráfico 5.

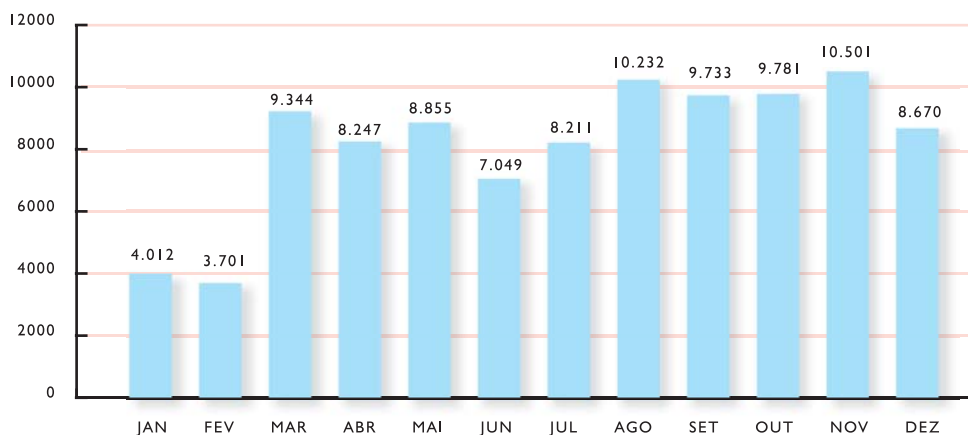
O SAC Empresarial é administrado pela Secretaria de Indústria, Comércio e Mineração – SICM, contando com o apoio logístico da SAEB, responsável pelo know-how. Outras informações sobre o SAC Empresarial estão descritas no capítulo "Comércio e Serviços" da estratégia "Bahia que Faz: Densificação da Base Econômica e Geração de Emprego e Renda" deste relatório.

ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

Em 2005, a Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor – Procon contabilizou um total de 141.369 atendimentos, mediante a orientação e

Gráfico 5

SAC EMPRESARIAL – NÚMERO DE ATENDIMENTOS BAHIA, 2005



Fonte: SAEB

Ascom – SJDH



Atendimento Procon

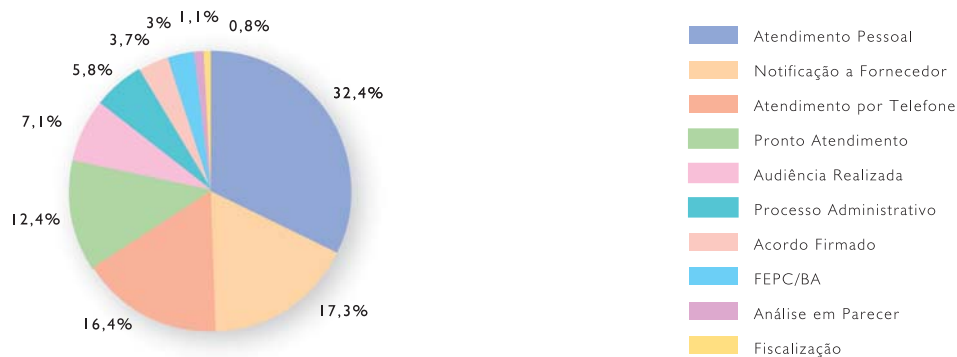
defesa dos direitos do consumidor. Intermediou, também, conflitos entre consumidores e fornecedores, através da sua sede no centro da cidade de Salvador, dos seis postos de atendimento, localizados em três SACs (Instituto do Cacau, Shopping Barra e Shopping Iguatemi) e em três faculdades (Jorge Amado, Ruy Barbosa e na Faculdade Integrada da Bahia – FIB), estes implantados através de convênios com a Secretaria de Justiça e Direitos Humanos – SJDH.

No pronto atendimento foram realizados 17.532 atendimentos através de reclamações dos consumidores contra fornecedores, que foram resolvidas através de telefone, sem a necessidade de abertura do processo administrativo. Foram abertos 8.131 processos e realizadas 10.023 audiências de conciliação. Além disso, o Procon prestou orientação a 102.083 cidadãos que procuraram o referido órgão, através de atendimento pessoal e por telefone, em busca de informações (Gráfico 6, Tabela 4).

Registre-se que, nos seus 13 anos de existência, o Procon consolidou-se como importante instrumento na proteção e defesa dos direitos do consumidor e passou a integrar o novo Sistema Nacional de Informação de Defesa do Consumidor – Sindec. O programa permite o compartilhamento de dados com os Procons do Acre, Espírito Santo, Goiás, Mato Grosso, Minas Gerais, Pará, Paraíba, São Paulo e Tocantins e também com o Departamento de Proteção e Defesa do Consumidor – DPDC, do

Gráfico 6

ATENDIMENTO DO PROCON BAHIA, 2005



Fonte: SJDH/Procon-BA

Tabela 4

ATENDIMENTOS DO PROCON
 BAHIA, 2005

ESPECIFICAÇÃO	QUANTIDADE	%
Processo Administrativo	8.131	5,8
Audiência Realizada	10.023	7,1
Acordo Firmado	5.268	3,7
Análise em Parecer	1.565	1,1
Pronto Atendimento	17.532	12,4
Atendimento Pessoal	45.764	32,4
Atendimento por Telefone	23.226	16,4
Notificação a Fornecedor	24.425	17,3
Fiscalização	1.152	0,8
FEPC/BA	4.283	3,0
TOTAL	141.369	100

Fonte: SJDH/Procon-BA

Ministério da Justiça. Esse sistema tem como propósito divulgar, no âmbito nacional, as reclamações de consumidores contra empresas fornecedoras. Para o consumidor baiano, a informatização representa a otimização de todas as etapas do atendimento, possibilitando maior velocidade na resolução de seus conflitos.

O Procon coordenou também a publicação de dois mil folders e três mil cartilhas sobre direitos previstos no Código de Defesa do Consumidor, além de 100 apostilas sobre a municipalização da defesa do consumidor, que foram distribuídas em cursos básicos sobre a relação de consumo e técnicas de atendimento.

REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

A Agência Estadual de Regulação de Serviços Públicos de Energia, Transportes e Comunicações da Bahia –

Agerba, instrumento do Governo do Estado para garantir a eficiência e o bom atendimento à população na prestação de serviços públicos transferidos à iniciativa privada mediante contratos de concessão, tem como visão corporativa ser reconhecida como referencial de excelência em regulação de serviços públicos delegados e a missão de garantir a universalização e a excelência dos serviços públicos de energia, transportes e comunicações, através da regulação, controle e fiscalização da sua qualidade, contribuindo para o desenvolvimento do Estado e o bem-estar do cidadão.

Para cumprir a finalidade de regular e fiscalizar os serviços públicos concedidos, permissionados e autorizados, garantindo a sua qualidade e protegendo o usuário cidadão, o Governo do Estado, através da Agerba, desenvolveu em 2005 uma série de ações e atividades, a exemplo das seguintes:

Ouvidoria

A Ouvidoria tem desempenhado seu papel, principalmente no que diz respeito à manutenção dos Serviços de Atendimento ao Usuário Cidadão, que tem por finalidade atender as reclamações dos usuários/consumidores dos serviços públicos privatizados.

A Ouvidoria atendeu, em 2005, 7.322 solicitações, solucionando 75%, levando-se em conta as remanescentes de 2004, conforme detalhamento nas Tabelas 5 e 6 e no Gráfico 7.

Atualmente, os consumidores dispõem dos seguintes meios de comunicação: homepage na

Tabela 5**NÚMERO DE DENÚNCIAS/SUGESTÕES/
RECLAMAÇÕES**
BAHIA, 2005

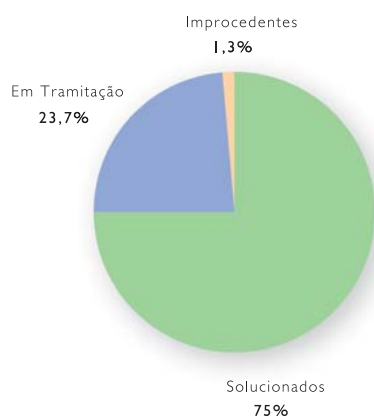
SERVIÇO	Nº DE SOLICITAÇÕES	%
Energia Elétrica	3.905	53,3
Transportes	3.338	45,6
Terminais	79	1,1
TOTAL	7.322	100,0

Fonte: SEINFRA/Agerba

Tabela 6**STATUS DAS SOLICITAÇÕES**
BAHIA, 2005

SITUAÇÃO	Nº DE RECLAMAÇÕES	%
Solucionados	5.568	75,0
Em Tramitação	1.755	23,7
Improcedentes	95	1,3
TOTAL	7.418	100,0

Fonte: SEINFRA/Agerba

Gráfico 7**STATUS DAS SOLICITAÇÕES**
BAHIA, 2005

Fonte: SEINFRA/Agerba

internet, linha gratuita 0800-71-0080, Balcão Agerba no SAC Iguatemi, ou diretamente na Agência.

Vale ressaltar que a Gerência de Energia emitiu 245 pareceres técnicos para a Ouvidoria da Agerba acerca de processos que versam sobre reclamações/sugestões na área de energia elétrica.

Terminal Rodoviário de Salvador

A Sociedade Nacional de Apoio Rodoviário de Salvador – Sinart, que já administra a Rodoviária de Salvador há 34 anos, fez a melhor proposta comercial e venceu o processo licitatório para administrar e explorar os serviços do Terminal Rodoviário de Salvador. A Sinart vai pagar mensalmente pela concessão R\$ 259 mil ao Estado.

Projeto Crescendo: Regulação e Cidadania Ativa

O Projeto Crescendo – Regulação e Cidadania Ativa, criado pela Agerba em parceria com a Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel e apoio da Organização das Nações Unidas para a Educação, a Ciência e a Cultura – Unesco, têm por objetivo estimular a prática da cidadania e responsabilidade social, divulgando junto à rede pública estadual de ensino informações sobre direitos e deveres dos consumidores das áreas de energia elétrica e transporte intermunicipal. Desde a sua criação, em 2002, o projeto já chegou a 276 municípios da Bahia, capacitando 3.243 professores, de 1.125 escolas e beneficiando 1.007.040 alunos.

O projeto leva aos estudantes da rede estadual de ensino conhecimentos sobre direitos e deveres dos consumidores de energia elétrica e dos usuários de transportes de passageiros, através de metodologia específica. Capacitou, em 2005, um total de 1.056 multiplicadores, representantes de 312 escolas, de 13 municípios, atingindo um total de 127.369 estudantes.

Em 2005, a parceria com a Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia – Coelba, através do Projeto "Energia Amiga", que tem por objetivo divulgar os Dez Mandamentos no Uso da Eletricidade, tornou-se mais estreita. Para isso, foi concebida a cartilha educativa "Papo Sério".

Gratuidade no Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros

A Bahia, mais uma vez, é pioneira na prática de uma medida que visa beneficiar uma parcela significativa da população. Com a publicação do Estatuto do Idoso, foi assinada a Lei nº 9.013, regulamentando o benefício e, em 22 de abril, foi publicado o Decreto Estadual nº 9.072.

Através dessa medida, a Agerba, em parceria com o Ministério Público, realizou o processo de cadastramento de 62.722 idosos com direito à gratuidade no transporte rodoviário intermunicipal de passageiros. Essa medida pretende beneficiar cerca de 900 mil idosos que comprovem renda de até dois salários mínimos. O bilhete de viagem é intransferível e, no ato do embarque, terá que ser apresentado o Cartão de Transporte do Idoso –

Carti, expedido pela Associação das Empresas de Transporte Coletivo Rodoviário do Estado da Bahia – Abemtro. Todos os ônibus convencionais do sistema intermunicipal terão que reservar dois assentos para os idosos. Quando as duas vagas estiverem preenchidas e caso não queira esperar o próximo horário, o idoso terá direito a 50% de abatimento no valor da tarifa para viajar.

A Abemtro conseguiu, porém, na Justiça, a suspensão do benefício da gratuidade do idoso no sistema intermunicipal de passageiros. O benefício está suspenso para todas as empresas a ela associadas – são 52 operadoras em todo o Estado.

Enquanto a Agerba está recorrendo à Justiça para reverter a situação, foi feito um acordo, pelo período de quatro meses, assegurando a gratuidade ao idoso até 65 anos somente no transporte metropolitano.

Controle e Fiscalização de Concessionárias de Serviços Públicos

Fiscalização do Serviço de Transporte Intermunicipal de Passageiros – Através dos 12 Pólos Regionais da Agerba no interior e três na Região Metropolitana de Salvador, o Governo da Bahia trabalha para combater o transporte clandestino de passageiros, em conjunto com a Polícia Rodoviária Estadual, a Polícia Rodoviária Federal e a Polícia Militar. Hoje existem 43 pontos de blitz cadastrados. Em operações conjuntas com as corporações acima referenciadas, foram autuados/apreendidos 1.255 veículos, em 2005, garantindo a segurança dos usuários.

A realização de inspeções nas frotas de veículos das empresas do sistema de fretamento é exigência legal, conforme determina o Regulamento do Serviço Público de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado da Bahia. Com uma equipe de vistoriadores, realizou-se a vistoria em 5.559 veículos.

No Estado, foram realizados 466.073 horários/mês, em um total de 766 linhas intermunicipais de passageiros, com 327 serviços adicionais (prolongamento, encurtamento, conexão, fusão, etc.), 141 serviços diferenciados (micro, leito, executivo, conjugado) e 49 adicionais/diferenciados (prolongamento, encurtamento com micro, leito etc.).

O Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros – Strip, transportou cerca de 120 milhões de passageiros, sendo que no Terminal Rodoviário de Salvador foram transportados 4.105.950 passageiros. No mesmo período, foram emitidas 1.393 licenças, conforme Tabela 7.

Pesquisas e Cadastramento de Empresas de Transporte – No exercício de 2005, a Agerba realizou pesquisas em diversas localidades do

Estado, relacionadas aos transportes rodoviário e hidroviário, compreendendo assuntos como: operacional de linhas de transporte, opinião do usuário sobre a qualidade do serviço prestado pelas empresas de transportes e demanda em linhas a serem implantadas. O Quadro 3 relaciona os tipos de pesquisas realizadas e as respectivas localidades.

Cadastro – O Cadastro Geral tem a função de manter atualizado o cadastro das concessionárias e permissionárias dos serviços públicos regulados, permitindo a sua participação em licitações públicas para exploração de serviço nas linhas do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado da Bahia.

Já o Cadastro Simplificado tem por objetivo manter atualizado o cadastro das pessoas jurídicas, permitindo a obtenção de Licenças Especiais de Transporte (fretamento e turismo), bem como autorização para veiculação de publicidade em ônibus e microônibus que operam no sistema regular de transporte intermunicipal e metropolitano de passageiros do Estado.

Pode-se destacar, ainda, o Subsistema em Linhas Intermunicipais de Pequeno Porte – Slipp, que tem por função cadastrar pessoas físicas e jurídicas, permitindo a sua participação em licitações públicas para exploração de serviço nas linhas de caráter regional e complementar as linhas do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado da Bahia.

A Tabela 8 apresenta o quantitativo da emissão do primeiro cadastro e renovação de cadastros gerais, e o Gráfico 8 o comparativo entre cadastros e renovações.

Tabela 7

LICENÇAS EMITIDAS POR TIPOLOGIA
BAHIA, 2005

LICENÇA	QUANTIDADE
Fretamento	863
Turismo	374
Escolar	43
Vinculada	113
TOTAL	1.393

Fonte: SEINFRA/Agerba

Quadro 3

PESQUISAS RELACIONADAS AOS TRANSPORTES RODOVIÁRIO E HIDROVIÁRIO

BAHIA, 2005

TIPO DE PESQUISA	LOCALIDADE
Demanda	Coroa Vermelha, Ilha de São João, Irajuba, Irecê, Itacaré, Jequié, Nova Ibiá, Monte Recôncavo, Ipiáú, Porto Seguro, Sítio do Quinto, Olinda, Vera Cruz, Pindorama, Quixabeira, Santa Cruz Cabrália e Ubatã
Demanda e Operacional	Brumado, Ibicuí, Iguai, Irecê, Itambé, Feira de Santana, Madre de Deus, Nova Canaã, Santa Bárbara, Vila de Abrantes e Vilas do Atlântico/Lauro de Freitas
Demanda/Operacional/Satisfação	Camamu, Barra Grande e Santo Antônio de Jesus
Volumétrica	Região Metropolitana de Salvador
Satisfação	São Joaquim/Bom Despacho

Fonte: SEINFRA/Agerba

Tabela 8

EMISSÃO DE PRIMEIRO CADASTRO E RENOVAÇÃO DE CADASTROS GERAIS, SIMPLIFICADOS E SLIPP

BAHIA, 2005

TIPO	PRIMEIRO CADASTRO		RENOVAÇÃO CADASTRO	
	CONCLUÍDO	EM ANDAMENTO	CONCLUÍDO	EM ANDAMENTO
Cadastro Geral	3	3	62	13
Cadastro Simplificado	65	15	103	5
SLIPP (*)	–	–	130	33
TOTAL	68	18	295	51

Fonte: SEINFRA/Agerba

(*) Subsistema em Linhas Intermunicipais de Pequeno Porte

Fiscalização dos Serviços de Energia

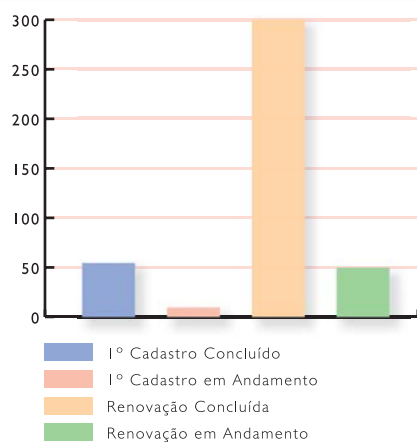
Fiscalização de Usinas de Geração de Energia:

- Conclusão da fiscalização técnica e comercial da Companhia de Eletricidade do Estado da Bahia – Coelba – ano-base de 2004;
- Fiscalização técnica e comercial da Companhia Sul Sergipana de Eletricidade – Sulgipe – ano base de 2005;
- Fiscalização de Programas de Universalização dos Municípios e "Luz para Todos" na Companhia Ener-

gética de Minas Gerais – Cemig, em apoio à Agência Nacional de Energia Elétrica – Aneel;

- Fiscalização dos Programas de Universalização dos Municípios e "Luz para Todos" na Coelba;
- Conclusão da fiscalização da Coelba, quanto aos Índices de Continuidade e Qualidade no Fornecimento de Energia Elétrica, através da medição da Duração de Interrupção por Consumidor – DEC e da Frequência de Interrupção por Consumidor – FEC ano 2004/ base 2003;
- Atendimento de processos de fiscalização que ganharam magnitude, a ponto de requerer

Gráfico 8

EMPRESAS/CADASTRAMENTO NO SISTEMA DE TRANSPORTE
 BAHIA, 2005


Fonte: SEINFRA/Agerba

tratamento individual mais profundo – Senhor do Bonfim e Consectel/MT; Coribe e Morro de São Paulo; litígios em Aporá e Iporá e Prefeitura de Brumado;

- Participação em reuniões mensais no Comitê Gestor Estadual "Programa Luz Para Todos";
- Participação na confecção do Termo de Ajuste de Conduta referente a regularização do nível de tensão da Coelba;
- Fiscalização mensal por conjunto (sede municipal) dos Indicadores de Continuidade Duração Equivalente de Interrupção por unidade consumidora – DEC e Frequência Equivalente de Interrupção por unidade consumidora – FEC, ano 2005, da Coelba;
- Abertura de processo para apurar a participação financeira do consumidor em obras no período de 29/11/2000 a 29/04/2003.

Todas as fiscalizações realizadas geraram relatórios onde foram apontadas as não conformidades, embasadas na legislação vigente que, por sua vez, deram origem aos Termos de Notificação e eventuais Autos de Infração, conforme Manual de Fiscalização da Aneel.

Fiscalização de Usinas de Distribuição de Energia:

- Fiscalização das Usinas Térmicas: Iguatemi, Bahia Pulp, Braskem, Mandacaru, Mutupiranga e Ilha Grande;
- Fiscalização de Pequenas Centrais Hidroelétricas: Flor de Esperança, Maracanã, Alto Fêmeas, Funil e Pedras;
- Emissão de relatórios de fiscalizações; e a
- Emissão de 14 Termos de Notificação visando à correção de não conformidades nas Usinas.

Regulação Relativa ao Fornecimento de Gás Natural

No âmbito dos serviços locais de distribuição de gás canalizado, a Agerba efetivou, durante o período, atividades como:

- Revisão da minuta do Regulamento que estabelece as condições gerais de fornecimento de Gás Canalizado na Classe Residencial, visando definir as regras básicas para o setor, as condições operacionais, direitos e deveres dos concessionários e usuários. O assunto será apreciado em outras instâncias do Estado e deverá ser levada a audiência pública antes da sua aprovação final no início do ano vindouro; e a
- Análise e aprovação periódica das tarifas propostas pela Bahiagás, para os diversos usos do gás canalizado.