

Atendimento ao Cidadão: Foco na Qualidade



**Gestão Solidária e
Governo Competente**



SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO



POSTOS

ÓRGÃOS

PARCEIROS

ESTATÍSTICA

INSTITUCIONAL

MAPA DO SITE

10 ANOS

95

96

97

98

99

00

01

02

03

04

2005

BUSCA:



Órgãos



Postos



Serviços



2ª Via Agendamento

OK

SAC

PARCEIROS

CIDADÃOS

ESTOU NO PROJETO DESDE O INÍCIO.

"Cresci dentro da organização. Cada dia é diferente do outro e você acaba aprendendo com as diversas situações. Para mim, trabalhar no SAC é muito gratificante".

Silvio José Guimarães de Santana
Gerente SAC Igatemi



GUIA DO CIDADÃO

- » Ação Social
- » Administração e Tecnologia
- » Água, Gás, Luz e Telefone
- » Consumidor
- » Cultura e Turismo
- » Desenvolvimento
- » Educação e Esporte
- » Habilitação e Veículos

NOTÍCIAS

Portal www.ibahia.com.br,
31/08/2006
SAC Móvel percorre oeste e sudoeste baiano

Diário Oficial, 28/08/2006
SAC Barra sedia o Núcleo da Cidadania

Diário Oficial, 24/08/2006
SAC de Candeias passa a emitir CPF

ENQUETE

O que você achou do novo layout do portal SAC?

- Excelente
- Bom
- Ruim

SERVIÇOS ONLINE

- » 2ª Via de Senha de Atendimento
- » Indicativo de Demanda
- » Marcação de Horário
- » SAC News

DESTAQUES

- » O serviço de Emissão de Autorização de Viagem (SAJ) está suspenso, temporariamente, no turno matutino deste posto.
- » Call Center fora do ar.
- » A prestação do serviço de Cadastro de Veículos encontra-se com o atendimento limitado até às 9h por apresentar problemas técnicos.
- » O serviço de Renovação de Habilitação está temporariamente indisponível, pois o sistema do Bradesco encontra-se fora do ar.
- » Desde o dia 11/07 está disponível à população, nos Postos SAC Barra e Comércio, a Ouvidoria da Polícia Militar.
- » Desde o dia 04/05/06 a unidade do INSS está desativada.
- » Novo horário de atendimento da Unidade da Caixa Econômica Federal no SAC Comércio: das 9 às 16h.

OUTROS SERVIÇOS

- » 2ª Via de Conta de Luz
- » 2ª Via de Conta de Água
- » Comprasnet
- » Consulta Pontuação CNH
- » Consulta Processo do Tribunal de Justiça
- » Consulta Restituição IRPF
- » Consulta Situação do Veículo

AGENDAMENTO ONLINE

Call Center
0800 - 71 53 53

OUVIDORIA GERAL
DO ESTADO DA BAHIA

SAC MOVEL
VEJA AQUI O ROTEIRO

SAC
OPINIÃO



► ATENDIMENTO AO CIDADÃO: FOCO NA QUALIDADE

Ao longo de 11 anos de funcionamento, o Serviço de Atendimento ao Cidadão - SAC, teve a qualidade dos serviços mantida através da incorporação de novas tecnologias, ampliação do número de serviços oferecidos e criação de novas unidades operacionais e, durante esse período, foram criadas soluções para garantir o padrão de eficiência, facilitando cada vez mais a vida do cidadão, a exemplo do Sistema de Gestão do Atendimento - SAC Fácil, que fornece senha com previsão de dia e hora de atendimento, permitindo que o usuário programe seus compromissos economizando tempo e esforço; disponibilização de informações sobre serviços e agendamento na internet e Call Center e SAC Opinião, que viabiliza o registro de elogios, reclamações e sugestões dos usuários em relação à prestação dos serviços disponibilizados nos postos.

Também o atendimento ao consumidor através da Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon, foi outra ação desenvolvida pelo

Governo do Estado, consolidando-se como importante instrumento na proteção e defesa dos direitos do consumidor, passando a integrar o Sistema Nacional de Informação de Defesa do Consumidor.

SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - SAC

A rede de atendimento possui 25 postos, sendo oito na capital e 17 no interior, além de duas unidades do SAC Móvel Documentos que percorrem todo o Estado levando às populações mais longínquas cidadania e inclusão social. Do primeiro posto implantado em 1995, que revolucionou a prestação de serviços públicos no Brasil e inspirou a criação das Unidades de Atendimento Integrado em 22 Estados, surgiu a necessidade de ampliação do modelo na capital e para que não fosse beneficiada apenas a população de Salvador, foi promovida a interiorização do SAC. A localização das unidades SAC encontram-se no Mapa 1.

MAPA 1

LOCALIZAÇÃO DAS UNIDADES SAC BAHIA, 2006



Por ser um serviço altamente demandado e devido aos altos custos de implantação e operacionalização de novas unidades, procurou-se viabilizar a expansão geográfica do modelo de atendimento a custos mais reduzidos, de forma a atender um maior número de municípios, com a implantação do Ponto SAC, que consiste na instalação de postos avançados de atendimento para prestação dos principais serviços à população, em parceria com a iniciativa privada e as prefeituras, sendo que a implantação da primeira unidade está prevista para 2007.

Visando criar uma maior interação com o seu público usuário foi lançado o Portal de Serviços SAC, que dinamizará as informações e serviços prestados na internet.

Além de compartilhar informação com outros governos e instituições interessadas em implantar a tecnologia SAC de atendimento, o modelo continua sendo disseminado para outros segmentos da Administração Pública através do desenvolvimento de projetos, a exemplo da Modernização do Atendimento do Detran e do Posto Avançado para Registro de Nascimento na Maternidade de Referência Professor José Maria de Magalhães Netto, do Serviço de Atendimento ao Policial - SAPM e da Unidade de Atendimento Integrado - Camaçari.

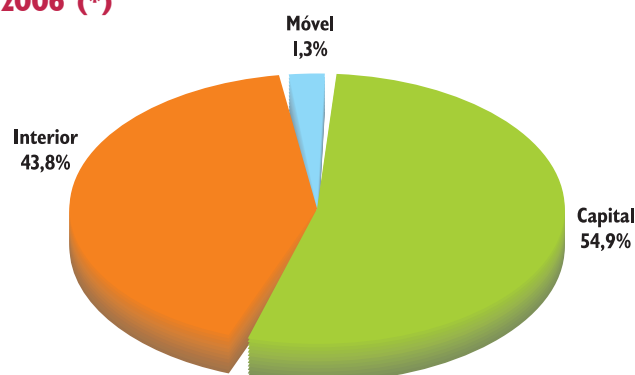
Atendimentos Realizados pelo SAC

O número de atendimentos realizados pelas unidades do SAC ultrapassou a marca de 90 milhões, considerando desde a data da implantação do primeiro posto fixo em setembro de 1995. Só em 2006, os postos já realizaram cerca de oito milhões, e a previsão é que até dezembro de 2006 sejam atendidos mais 2,7 milhões de cidadãos, totalizando 10,7 milhões de atendimentos, o que constata a permanente demanda pelos serviços oferecidos através do SAC, solidificando cada vez mais o compromisso de oferecer aos cidadãos qualidade, eficiência, transparência e resolutividade na prestação de serviços públicos.

Em 2006, os postos fixos da Capital foram responsáveis por 54,9% dos atendimentos, sendo que o interior participou com 43,8%. As unidades móveis realizaram 1,3% dos atendimentos do período, conforme pode ser observado nos Gráficos 1 e 2. No quadriênio 2003-2006, os postos SAC realizaram 43,3 milhões de atendimentos, dos quais 43,6% no interior do Estado, conforme demonstrativo apresentado na Tabela 1.

GRÁFICO 1

SAC - ATENDIMENTOS REALIZADOS POR TIPO DE POSTO BAHIA, 2006 (*)

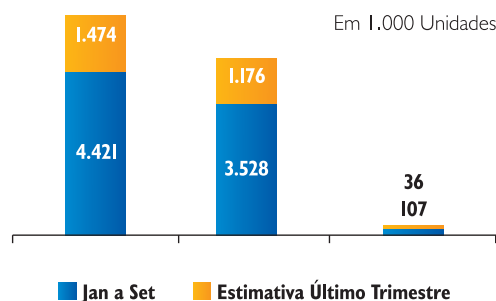


Fonte:SAEB / SAC

(*) Dados até setembro, com estimativa para o último trimestre

GRÁFICO 2

**SAC - ATENDIMENTOS REALIZADOS
BAHIA, 2006 (*)**



Fonte:SAEB / SAC

(*) Dados até setembro, com estimativa para o último trimestre

TABELA I

**ATENDIMENTOS REALIZADOS PELO SAC
BAHIA, 2003 - 2006 (*)**

DISCRIMINAÇÃO	2003	2004	2005	2006	TOTAL	%
Capital	6.428.626	5.917.516	5.715.091	5.838.391	23.899.624	55,2
Interior	4.684.171	4.774.132	4.709.216	4.693.081	18.860.600	43,6
Móvel	132.412	118.765	126.129	135.559	512.865	1,2
Total	11.245.209	10.810.413	10.550.436	10.667.031	43.273.089	100,0

Fonte:SAEB / SAC

(*) Dados até outubro, com estimativa para o último bimestre

SAC Móvel

No período de janeiro a setembro de 2006, as duas unidades do SAC Móvel Documentos realizaram 107,2 mil atendimentos, e a previsão até o final do ano é de aproximadamente 142 mil, beneficiando 163 municípios. No interior do Estado, foram realizados mutirões de atendimento em parceria com o Instituto Nacional de Colonização e Reforma Agrária - Inbra e a Secretaria de Combate à Pobreza e às Desigualdades Sociais - SECOMP, ajudando a assegurar cidadania para trabalhadores rurais e comunidades afastadas dos centros urbanos. O SAC Móvel esteve presente também em diversas iniciativas promovidas por organizações privadas, a exemplo da Ação pela Cidadania em Itapetinga.

Inclusão Digital

Passos importantes para inserir o cidadão comum no mundo digital continuam sendo dados através das Salas do Cidadão e dos Infocentros

implantados nos postos da rede SAC de atendimento. A Sala do Cidadão é um local onde os usuários têm à sua disposição equipamentos de informática com acesso a internet. Já nos infocentros, implantados em parcerias com a SECTI, o usuário ainda dispõe da orientação de instrutores que ministram cursos de informática básica. Em 2006, foi a vez do SAC de Itabuna implantar o seu infocentro. A Tabela 2 apresenta a evolução do número de unidades e o quantitativo de usuários nos últimos cinco anos.

Roberto Viana



SAC Móvel - Atendimento

TABELA 2

SALA DO CIDADÃO E INFOCENTRO - UNIDADES E QUANTITATIVO DE USUÁRIOS BAHIA, 2002-2006

ANO	SALA DO CIDADÃO	INFOCENTRO	USUÁRIOS
2002	1	0	599
2003	0	0	73.230
2004	2	0	73.047
2005	5	9	217.816
2006	0	1	414.775
TOTAL	8	10	779.467

Fonte: SAEB / SAC

(*) Dados até setembro, com estimativa para o último trimestre

SAC Opinião

O SAC Opinião, sistema que consolida todos os canais de comunicação com os usuários do SAC, recebeu de janeiro a setembro 4.712 mensagens, expressas segundo o Gráfico 3.

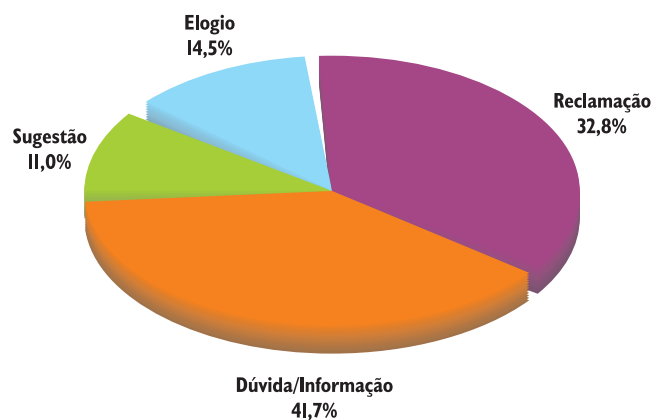
Pesquisa de Satisfação do Cidadão

Uma vez por ano é realizada a pesquisa de qualidade no atendimento dos postos SAC, com o objetivo de auxiliar no monitoramento dos serviços prestados aos usuários. A medição foi efetuada nas unidades da capital, do interior e no SAC Móvel documentos, nos meses de agosto e

setembro. O resultado obtido de 95,1% de satisfação do cidadão com o atendimento evidencia que o SAC continua sendo reconhecido como serviço de alta qualidade. O Gráfico 4 apresenta o perfil da taxa de satisfação dos usuários dos postos SAC no período 2003-2006.

Foram entrevistados 11.082 cidadãos, e assim como no ano anterior, além de aferir o grau de satisfação com o serviço, identificasse o perfil socioeconômico dos usuários do SAC, a fim de direcionar as ações destinadas a manter a qualidade do atendimento. A Tabela 3 apresenta o perfil socioeconômico dos usuários dos postos SAC.

GRÁFICO 3

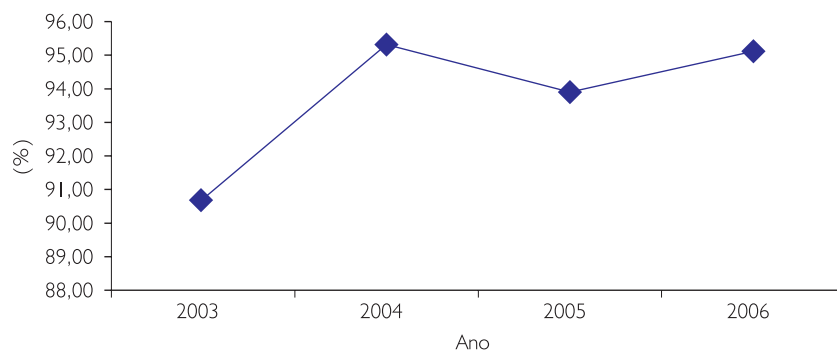
MENSAGENS ENVIADAS AO SAC OPINIÃO BAHIA, 2006 (*)

Fonte: SAEB / SAC

(*) Dados até setembro

GRÁFICO 4

**SAC - TAXA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS
BAHIA, 2006 (*)**



Fonte:SAEB / SAC

TABELA 3

**PERFIL SOCIOECONÔMICO DOS USUÁRIOS DOS POSTOS SAC
BAHIA, 2006 (*)**

CATEGORIA	VARIÁVEL	QUANTITATIVO	%
Sexo	Masculino	7.269	65,6
	Feminino	3.801	34,3
	Não informado	12	0,1
Domicílio	Salvador	3.461	31,2
	Região metropolitana	196	1,8
	Interior	5.797	52,3
	Outra localidade	1.621	14,6
	Não informado	7	0,1
Escolaridade	Sem instrução	250	2,3
	1º Grau	4.615	41,6
	2º Grau	5.013	45,2
	3º Grau	1.106	10
	Pós-graduação	93	0,8
	Não informado	5	0,1
Faixa Etária (anos)	Até 21	2.355	21,3
	22 a 40	5.783	52,1
	41 a 60	2.447	22,1
	Acima de 60	487	4,4
	Não informado	10	0,1
Renda Familiar (R\$)	Até 350	2.986	26,9
	351 a 1.750	5.076	45,8
	1.751 a 5.250	1.407	12,7
	Acima de 5.251	294	2,7
	Desempregado	1.234	11,1
	Não informado	85	0,8
TOTAL ENTREVISTADOS		11.082	

Fonte: SAEB/SAC

* Salário Mínimo no período - R\$ 350,00

Núcleo da Cidadania

Em parceria com a Secretaria da Justiça e Direitos Humanos - SJDH, foi implantado o Núcleo da Cidadania no SAC Barra e também nos dois SACs Móvel Documentos, visando a promoção e proteção aos direitos humanos, com especial atenção para determinados segmentos da população, como da criança e do adolescente, dos idosos, do afrodescendente, do indígena, da mulher, dentre outros. Além disso, são recebidas denúncias referentes à violação aos direitos humanos, que são encaminhadas aos órgãos competentes.

Unidade de Serviços Integrados

Com o objetivo de aperfeiçoar as práticas e padrões de atendimento, em julho de 2006 foi implantada, no SAC Barra, a primeira Unidade de Serviços Integrados da SAEB - USI, com previsão de ampliação para outros postos até o final de 2007. A USI é fruto de melhorias nos processos de trabalho, que tem como objetivo à unificação

do atendimento, através da formação de funcionários generalistas, para otimizar a utilização de tempo, espaço e recursos envolvidos. Nessas unidades são disponibilizados para o cidadão os serviços do Plano de Saúde dos Servidores Públicos Estaduais - Planserv, Centro de Atendimento Previdenciário - Ceprev e Serviço de Atendimento ao Fornecedor - SAF.

Posto Avançado de Registro de Nascimento

O conceito de cidadania se fortalece a partir de ações que garantam a inclusão social desde o nascimento do indivíduo. Nessa direção, em junho de 2006, foi implantado o Posto Avançado de Registro de Nascimento na Maternidade de Referência Professor José Maria de Magalhães Netto, em parceria firmada com o Tribunal de Justiça do Estado da Bahia e com a participação da Secretaria da Saúde do Estado, com base na experiência adquirida com a operacionalização dos postos SAC.



SAC. Unidade de Serviços Integrados



Registro de Nascimento

A iniciativa teve como finalidade diversificar o atendimento à população, proporcionando maior comodidade quando da emissão da Certidão de Nascimento na própria maternidade. Até setembro de 2006, foram realizados 1.331 partos e deste total, 955 crianças foram registradas no Posto Avançado.

Portal Corporativo

O *site* institucional do SAC evoluiu para um portal de serviços, tendo como objetivo a disponibilização de novos serviços e informações ao cidadão, de forma ágil e eficiente.

Através de uma ferramenta dinâmica de publicação e gestão de conteúdo, o portal apresenta novas funcionalidades e melhor visualização dos produtos e informações oferecidos, contribuindo efetivamente para otimizar a comunicação com o público-alvo do SAC e órgãos parceiros.

No portal foram intensificados esforços na criação de recursos para trazer maior comodidade ao cidadão, sendo possível navegar de forma mais amigável e intuitiva, seguindo os novos padrões de arquitetura de informação, obter informações de todos os serviços prestados pelos órgãos parcei-

ros, tirar dúvidas *on line* e participar de enquetes que funcionarão como banco de idéias para melhorar ainda mais a prestação de serviços públicos.

Aliado a isso, o recurso de agendamento, utilizado para marcar hora de atendimento nos postos SAC, foi otimizado para a conveniência do cidadão. Os usuários que desejarem fazer uma marcação de serviço *on line* poderão verificar, em tempo real, o andamento da fila no posto ao qual irão se dirigir. A migração do site institucional do SAC para a ferramenta de portal corporativo encontra-se em fase de conclusão, com previsão para implantação em novembro de 2006.

SAC Empresarial

O SAC Empresarial - Sace, é um posto de atendimento à pessoa jurídica de fundamental importância como porta de entrada para o recebimento das empresas que precisam de orientação durante seus processos de constituição. Desde sua inauguração em 2004, foram atendidas 160 mil empresas, legalizadas 3.212 empresas e foram feitas 232 baixas empresariais.

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 Renda” deste Relatório.

ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR

A Proteção e Defesa do Consumidor, atividade de competência da Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor - Procon-BA, com sede no centro de Salvador e postos de atendimentos nos SACs do Instituto do Cacau, Shopping Barra e Shopping Iguatemi, registrou até setembro de 2006, um total de 95.103 atendimentos a consumidores e fornecedores.

Foram recebidas e processadas 7.029 reclamações de consumidores, nas quais foram realizadas 6.249 audiências de conciliação presididas por técnicos do Procon, que resultaram em 5.030 acordos firmados entre fornecedores e consumidores, estando em curso 1.999 processos nos quais o Procon oferecerá decisão.

Vale ressaltar as 10.575 reclamações resolvidas através de contatos telefônicos com empresas fornecedoras e prestadoras de serviços e as 42.352 orientações prestadas ao público.

O Procon distribuiu dez mil exemplares do Código de Defesa do Consumidor e sete mil cartilhas em 2006, com o objetivo de esclarecer à população acerca dos direitos e deveres decorrentes da relação de consumo.

Com os recursos do Fundo de Proteção ao Consumidor - FEPC, resultantes de cobranças de multas das empresas fornecedoras e prestadoras de serviços por infração a direito do consumidor, foram adquiridos dois veículos tipo *pick-up* e reestruturada a rede elétrica e lógica do sistema de informática.

O Procon-BA participou de eventos, cursos e palestras em diversos estados da Federação, junto

ao Ministério da Justiça/DF e Procons de Minas Gerais, Espírito Santo, Paraná, Pará, Amapá, Mato Grosso do Sul, Acre, Tocantins, Santa Catarina e Amazonas.

Em agosto de 2006, foi instalada a nova versão do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor - SNDC, permitindo a integração do Procon-BA com 14 estados do Brasil, bem como a publicação do cadastro nacional de reclamações fundamentadas contra empresas fornecedoras e prestadoras de serviços.

Juntamente com a Secretaria de Direito Econômico do Ministério da Justiça, o Procon-BA ministrou um curso de capacitação para 90 agentes fiscais e técnicos de defesa do consumidor do Estado da Bahia, realizado na sede baiana do Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento.

Estando os processos decididos pelo Procon sujeito a duplo grau de jurisdição, merece registro que entre 2003 e 2006 foram proferidos 4.325 julgamentos de segunda instância, da competência do dirigente máximo da SJDH. No mesmo período foram recebidos 3.861 recursos processuais, dos quais foram julgados 3.505, com o percentual médio de solução de 89%, conforme Tabela 5.

TABELA 4

ATENDIMENTOS DO PROCON BAHIA, 2003-2006

ESPECIFICAÇÃO	2003	2004	2005	2006	2003-2006	%
Atendimento Pessoal	127.338	141.660	45.764	21.311	336.073	46,5
Atendimento por Telefone e E-mail	80.539	-	23.226	15.633	119.398	16,5
Notificação a Fornecedor e a Consumidor	19.116	22.920	24.425	26.219	92.680	12,8
Pronto Atendimento	27.311	17.784	17.532	10.575	73.202	10,1
Audiências Realizadas	7.046	8.849	10.023	6.249	32.167	4,4
Processos Administrativos	5.699	7.634	8.131	7.029	28.493	3,9
Acordos Firmados	3.312	3.522	5.268	5.030	17.132	2,4
FEPC/BA	2.214	3.641	4.283	1.940	12.078	1,7
Análise e Parecer em Processos Administrativos	2.012	1.962	1.565	880	6.419	0,9
Fiscalizações	2.037	2.101	1.152	237	5.527	0,8
TOTAL	276.624	210.073	141.369	95.103	723.169	100

Fonte: SJDH/Procon-Ba
(*) Dados até setembro

TABELA 5

**JULGAMENTOS DE 2ª INSTÂNCIA – PROCON
BAHIA, 2003-2006**

ANO	RECURSOS AJUIZADOS	RECURSOS JULGADOS	GRAU DE SOLUÇÃO (%)
2003	1.113	1.065	96
2004	1.138	1.061	93
2005	999	845	85
2006 (*)	515	380	73
TOTAL	3.765	3.351	89

Fonte: SJDH/Procon-Ba(*) Dados até outubro

REGULAÇÃO E FISCALIZAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Com a missão de garantir a universalização e a excelência dos serviços públicos de energia, transportes e comunicações, a Agência Estadual de Regulação de Energia, Transportes e Comunicações da Bahia - Agerba, vem executando os serviços de regulação, controle e fiscalização da qualidade, conforme apresentado a seguir.

Ouvidoria da Agerba

A Ouvidoria, que tem por finalidade atender as

reclamações dos usuários/consumidores dos serviços públicos privatizados, atendeu 4.887 denúncias/sugestões/reclamações até setembro de 2006, tendo solucionado 3.746, o que representa 77% da carteira de solicitações, incluindo-se também as solicitações que deram entrada em 2005 (Tabelas 6 e 7 e Gráfico 5). Ressalte-se que a Gerência de Energia emitiu 55 pareceres técnicos para a Ouvidoria da Agerba acerca de processos que versavam sobre reclamações/sugestões na área de energia elétrica.

O atendimento é realizado através da *homepage* na internet, linha gratuita 0800-71-0080, Balcão Agerba no SAC Iguatemi, ou diretamente na Agerba.

TABELA 6

**OUVIDORIA - NÚMERO DE DENÚNCIAS/SUGESTÕES/RECLAMAÇÕES
BAHIA, 2003-2006**

SERVIÇOS	Nº DE SOLICITAÇÕES			
	2003-2005	2006*	TOTAL	%
Energia Elétrica	13.509	2.582	16.091	63,0
Transportes	6.924	2.261	9.185	36,0
Terminais	205	44	249	1,0
TOTAL	20.638	4.887	25.525	100,0

Fonte: SEINFRA/Agerba
*Dados até setembro

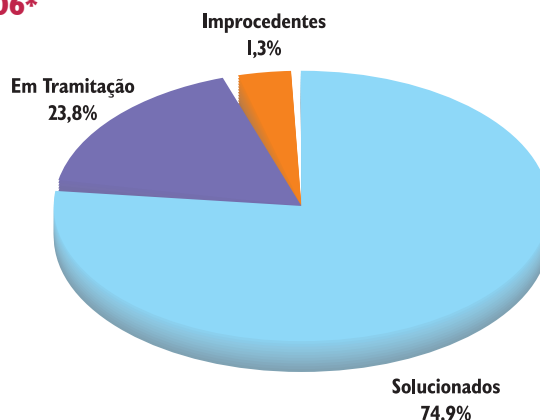
TABELA 7

**OUVIDORIA - STATUS DAS SOLICITAÇÕES
BAHIA, 2005/2006**

STATUS DAS SOLICITAÇÕES	NÚMERO DE RECLAMAÇÕES			
	2003-2005	2006*	TOTAL	%
Solucionados	18.291	3.746	22.037	86,9
Em Tramitação	1.652	1.192	2.844	11,2
Improcedentes	416	66	482	1,9
TOTAL	20.359	5.004	25.363	100,0

Fonte: SEINFRA/Agerba
* Dados referentes também a processos que deram entrada em 2005, porém tratados em 2006

GRÁFICO 5

STATUS DAS SOLICITAÇÕES
BAHIA, 2006*

Fonte: SEINFRA/Agerba
* Dados até setembro

Sistema Integrado de Gerenciamento do Terminal Rodoviário de Salvador

A Sociedade Nacional de Apoio Rodoviário de Salvador - Sinart, que administra a Rodoviária de Salvador está desenvolvendo o Sistema Integrado de Gerenciamento do Terminal Rodoviário de Salvador - Sisg, conforme exigência do Contrato de Concessão assinado com a Agerba. A Sinart vai realizar obras viárias para a entrada dos ônibus, implantar um Centro de Controle de Operações com a instalação de câmeras fixas e móveis, instalar a TV Rodoviária, som ambiente e criação de um site. Quando o Sisg estiver implantado, os usuários do Terminal Rodoviário de Salvador - TRS terão informações em tempo real sobre embarque e desembarque dos ônibus em monitores de cristal líquido e via web.

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, o Projeto tem como objetivo divulgar os direitos e os deveres dos consumidores de energia elétrica e usuários dos transportes intermunicipais de passageiros nas escolas baianas de ensino fundamental e médio, contando

com material didático-pedagógico concebido de acordo com os novos Parâmetros Curriculares Nacionais, principalmente quanto à abordagem e ao tratamento dos temas transversais.

Em 2006 foram realizadas 14 divulgações do projeto, beneficiando 321 escolas públicas nos municípios de Catu, São Gonçalo dos Campos, Porto Seguro, Santa Cruz Cabrália, Eunápolis, Itagimirim, Itabela, Guaratinga, Prado, Alcobaça, Caravelas, Teixeira de Freitas, Itamaraju e Entre Rios, tendo sido capacitados 741 professores e beneficiados 130.930 alunos.

Desde o seu lançamento em 2002, até junho de 2006, o Projeto Crescendo já visitou 1.446 escolas, capacitou 3.984 professores e beneficiou mais de 1,1 milhão de alunos, em 290 municípios, em todo o Estado, conforme demonstra a Tabela 8.

A convite da Agência de Regulação Econômica de Cabo Verde - ARE, a agência de regulação baiana proferiu palestra sobre o **Projeto Crescendo: Regulação e Cidadania Ativa**, no Simpósio Internacional sobre Regulação de Cabo Verde, na cidade de Praia. Nessa ocasião, foram mostradas aos participantes do evento, todas as etapas de criação, a implantação e os benefícios atingidos pelo programa no fortalecimento do exercício da cidadania.

TABELA 8

**PROJETO CRESCENDO - CAPACITAÇÕES, DIVULGAÇÕES E BENEFICIADOS
BAHIA, 2002-2006**

ATENDIMENTO	Nº DE AÇÕES		TOTAL
	2002-2005	2006*	
Multiplicadores	3.243	741	3.984
Escolas	1.125	321	1.446
Municípios	276	14	290
Estudantes	1.007.040	130.930	1.137.970

Fonte: SEINFRA/Agerba
* Dados até setembro

**Controle e Fiscalização de
Concessionárias e Serviços
Públicos**

Fiscalização do Serviço de Transporte Intermunicipal de Passageiros - Em operações conjuntas entre os Pólos Regionais da Agerba no interior e na Região Metropolitana de Salvador - RMS, as Polícias Rodoviária Estadual e Federal e a Polícia Militar, o Governo da Bahia tem envidado ações para combater o transporte clandestino de passageiros. Através dessas operações, foram autuados/apreendidos 1.450 veículos, 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 inspeto-

res foi realizada a vistoria em 5.807 veículos.

Com um total de 1.323 linhas intermunicipais de passageiros/serviços, 350 serviços adicionais (prolongamento, encurtamento, conexão, fusão, etc), 151 serviços diferenciados (micro, leito, executivo, conjugado) e 49 adicionais/diferenciados (prolongamento, encurtamento com micro, leito, etc), foi possível a realização de 468.019 horários/mês no Estado.

Foram transportados no Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros - Strip, cerca de 90 milhões de passageiros, sendo que no TRS, foram transportados 3.111.850 passageiros. Além disso, foram emitidas 1.067 licenças (Tabela 9) e estima-se que até dezembro de 2006 sejam transportados 120 milhões de passageiros, dos quais 4,1 milhões através do TRS.

TABELA 9

**LICENÇAS EMITIDAS POR TIPOLOGIA
BAHIA, 2003-2006**

LICENÇA	QUANTIDADE EMITIDA		
	2003-2005	2006*	TOTAL
Fretamento	2.132	634	2.766
Turismo	1.104	333	1.437
Escolar	142	32	174
Vinculada	363	68	431
TOTAL	3.741	1.067	4.808

Fonte: SEINFRA/Agerba
*Dados até setembro

Pesquisas e Cadastramento de Empresas de Transporte

- A Agerba realizou, em 2006, pesquisas em diversas localidades do Estado, relacionadas ao sistema de transporte 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 por linhas a serem implantadas. O Quadro I relaciona os tipos de pesquisas realizadas e as respectivas localidades.

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, enquanto que 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 ôni-

bus e micro-ônibus que operam no sistema regular de transporte intermunicipal e metropolitano de passageiros do Estado. Já o Subsistema em Linhas Intermunicipais de Pequeno Porte - Slipp, 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 às linhas do Sistema de Transporte Rodoviário Intermunicipal de Passageiros do Estado da Bahia. (Tabela 10)

Fiscalização dos Serviços de Energia

Fiscalização de Usinas de Geração de Energia

No ano de 2006 a Agerba, dando continuidade ao serviço de fiscalização da geração no Estado da Bahia, desempenhado por convênio de descentralização com a Agência Nacional de Energia Elétrica - Aneel, seguiu acompanhando o desempenho dos empreendimentos na área de ge-

QUADRO I

PESQUISAS RELACIONADAS AOS TRANSPORTES RODOVIÁRIO E HIDROVIÁRIO BAHIA, 2006*

TIPO DE PESQUISA	LOCALIDADE
Demanda	Aramari, Barra, Bom Jesus da Lapa, Boquira, Brejões, Cafarnaum, Ilha de Itaparica (Terminal de Bom Despacho), Irajuba, Lauro de Freitas (Vilas do Atlântico), Macaúbas, Paratinga, Pedrão, Quixabeira, Salvador (Terminal São Joaquim), São Francisco do Paraguaçu e Xique-Xique.
Operacional	Estação da Lapa e Terminal da França, Terminal Turístico Marítimo de Salvador e Atracadouro de Mar Grande
Satisfação	Terminais São Joaquim e Bom Despacho
Volumétrica	RMS (Itapuã e São Cristóvão)

Fonte: SEINFRA/Agerba
*Dados até setembro

TABELA 10

EMISSÃO DE PRIMEIRO CADASTRO E RENOVAÇÃO DE CADASTROS GERAIS, SIMPLIFICADOS E SLIPP - BAHIA, 2003-2006

TIPO	2003-2005		2006*		TOTAL	
	PRIMEIRO	RENOVAÇÃO	PRIMEIRO	RENOVAÇÃO	PRIMEIRO	RENOVAÇÃO
Cadastro Geral	7	132	2	52	9	184
Cadastro Simplificado	108	224	39	103	147	327
SLIPP	0	205	0	157	0	362
TOTAL	115	561	41	312	156	873

Fonte: SEINFRA/Agerba
*Dados até setembro

ração de energia elétrica, tanto no aspecto técnico como no aspecto legal.

A fiscalização consiste em acompanhar os índices operativos, o estado geral dos equipamentos, situação de segurança e confiabilidade e interface com os órgãos ambientais e poder concedente. O resultado da fiscalização é enviado aos agentes, que ficam obrigados a regularizar os pontos que porventura estejam em desacordo com a legislação do setor elétrico.

A Agerba fiscalizou, em 2006, quinze usinas de geração de energia elétrica; dez Autoprodutores, três pertencentes à Companhia de Eletricidade da Bahia - Coelba e duas usinas de propriedade da Companhia Hidro Elétrica do São Francisco - Chesf.

- Autoprodutores: Iguatemi, Candengo, Millenium, Bahia Pulp, Caraíba, Oxiteno, Maracanã, Mutupiranga, Cabaceirinha e Flor da Esperança
- Coelba: Alto Fêmeas, Presidente Goulart e Ilha Grande
- Chesf: Pedra e Funil.

Essa documentação para regularização das usinas foi uma vitória do processo específico de fiscalização adotado pela Agência e visa integrar os autoprodutores às regras do setor elétrico, tornando sua geração mais confiável, e diminuindo a necessidade de a distribuidora deslocar longas redes para atendimentos a pequenas cargas, onerando as tarifas, e ao mesmo tempo garantindo o insumo energia elétrica, fundamental para o desenvolvimento do campo. Ressalte-se que essas usinas servem, em sua maioria para o plantio de soja.

O desafio no ano de 2006 foi continuar e aperfeiçoar o trabalho iniciado em 2004, principalmente

através da “Cartilha do Autoprodutor” visando conscientizar esses produtores sobre a legislação do setor elétrico e as melhores maneiras de gerar energia elétrica, observando as normas de segurança, eficiência e legais, além de acompanhar a situação das usinas sob operação das concessionárias. A manutenção das instalações é outro aspecto abordado cujos resultados já são percebidos através das melhorias nas instalações das usinas e respostas mais rápidas aos termos de notificação que solicitam essas melhorias.

Ainda como atividade desempenhada pela Agerba, registra-se a fiscalização, a consultoria pública realizada através das visitas e a elaboração de um relatório apontando para o empreendedor todos os pontos fracos e deficiências de sua Usina. A resposta desses agentes na correção das deficiências tem sido bastante positiva.

Fiscalização de Usinas de Distribuição de Energia - A seguir se apresentam as atividades desenvolvidas no período 2005-2006:

- Conclusão das fiscalizações técnica e comercial da Coelba, referentes ao exercício de 2005;
- Fiscalização dos Programas de Eficiência Energética e de Pesquisa e Desenvolvimento da Coelba;
- Fiscalização técnica e comercial da Companhia Sul Sergipana de Eletricidade - em atendimento as diretrizes do Plano de Atividades e Metas em conjunto com a Aneel;
- Conclusão da fiscalização da Coelba, quanto aos Índices de Continuidade e Qualidade no Fornecimento de Energia Elétrica - DEC e FEC ano 2006/base 2005;
- Fiscalização eventual nos municípios de Salvador e Seabra;

- Fiscalização periódica da Coelba referente ao acompanhamento mensal de monitoramento do desempenho da concessionária na área técnica sob o aspecto de registro dos indicadores de qualidade;

Regulação Relativa ao Fornecimento de Gás Natural

Em 2006 foi realizada pela Agerba a Audiência Pública - AP002/2006, visando obter dos

consumidores, concessionárias do setor de gás natural e demais interessados, subsídios, sugestões, contribuições e informações adicionais para o aprimoramento da Resolução que estabelece as Condições Gerais de Fornecimento de Gás Canalizado na Classe Residencial no Estado da Bahia.

Roberto Viana



SAC Móvel