

DECRETO Nº 16.107 DE 29 DE MAIO DE 2015

Aprova o Regimento Interno da Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC.

O GOVERNADOR DO ESTADO DA BAHIA, no uso da atribuição que lhe confere o inciso XIX do art. 105 da Constituição Estadual,

D E C R E T A

Art. 1º - Aprova o Regimento Interno da Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC, que com este se publica.

Art. 2º - Fica revogado o Decreto nº 8.725, de 06 de novembro de 2003.

Art. 3º - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO DO GOVERNO DO ESTADO DA BAHIA, em 29 de maio de 2015.

RUI COSTA
Governador

Bruno Dauster
Secretário da Casa Civil

Edelvino da Silva Góes Filho
Secretário da Administração

REGIMENTO INTERNO DA SUPERINTENDÊNCIA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - SAC

CAPÍTULO I FINALIDADE E COMPETÊNCIAS

Art. 1º - À Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC, órgão em regime especial de administração direta, integrante da estrutura da Secretaria da Administração, criado pela Lei nº 6.974, de 24 de julho de 1996, e modificado pelas Leis nºs 7.141, de 30 de julho de 1997, 7.435, de 30 de dezembro de 1998, 8.965, de 22 de dezembro de 2003 e 13.204, de 11 de dezembro de 2014 e o Decreto nº 15.884, de 22 de janeiro de 2015, que tem por finalidade planejar, promover, acompanhar, avaliar e certificar a qualidade da prestação dos serviços públicos estaduais, bem como realizar as atividades necessárias à manutenção e ampliação dos Postos de Serviço de Atendimento ao Cidadão, compete:

I - identificar, nos diversos segmentos da Administração Pública Estadual, as oportunidades para implementação de ações voltadas à eficiência e eficácia na prestação de serviços;

II - acompanhar e avaliar o cumprimento dos objetivos e metas, previstos nos planos e programas de modernização do atendimento ao cidadão, implementados pelos órgãos e entidades da Administração Pública Estadual;

III - assessorar e orientar os órgãos e entidades da Administração Pública Estadual em assuntos relativos à prestação de serviços de atendimento ao cidadão;

IV - desenvolver e implementar meios para facilitar o acesso às informações sobre os serviços prestados pela Administração Pública Estadual;

V - desenvolver estudos com vistas à identificação de novos serviços públicos a serem oferecidos à sociedade;

VI - certificar a qualidade do atendimento do serviço público prestado ao cidadão;

VII - prover os meios necessários à viabilização dos projetos de construção e reforma das Unidades de Atendimento ao Cidadão;

VIII - promover a implantação de novas Unidades de Atendimento ao Cidadão;

IX - administrar e manter em funcionamento as Unidades da rede do Serviço de Atendimento ao Cidadão;

X - articular-se com organismos públicos ou privados, municipais, estaduais e federais, nacionais, internacionais ou estrangeiros, visando ao cumprimento de sua finalidade;

XI - exercer outras atividades correlatas.

CAPÍTULO II ORGANIZAÇÃO

Art. 2º - A Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC tem a seguinte estrutura básica:

I - Comitê Consultivo;

II - Superintendência.

Art. 3º - O Comitê Consultivo será constituído pelo Diretor-Superintendente da SAC, que o presidirá, e 01 (um) representante de cada órgão ou entidade participante dos Postos do Serviço de Atendimento ao Cidadão.

Art. 4º - A Superintendência, composta pelo conjunto de unidades de planejamento, supervisão, execução e controle, tem a seguinte organização:

I - Diretoria de Gestão da Qualidade:

- a) Coordenação de Qualidade;
- b) Coordenação de Disseminação do Modelo SAC;
- c) Ouvidoria;

II - Diretoria de Desenvolvimento de Projetos:

- a) Coordenação de Tecnologia da Informação;
- b) Coordenação de Projetos Arquitetônicos;
- c) Coordenação de Manutenção Predial;
- d) Coordenação de Modelos de Atendimento;

III - Diretoria Operacional do Serviço de Atendimento ao Cidadão:

- a) Coordenação de Unidades Móveis;
- b) Coordenação de Articulação;
- c) Coordenação de Postos da Capital e Região Metropolitana de Salvador;
- d) Coordenação de Postos do Interior;
- e) Coordenação dos Pontos Cidadão.

§ 1º - O assessoramento e consultoria à SAC, nas questões de natureza jurídica, serão prestados, na forma da legislação em vigor, pela Procuradoria Geral do Estado.

§ 2º - As atividades de assessoramento em comunicação social, no âmbito da SAC, serão exercidas pelo Gabinete do Secretário da Administração, em articulação com a Secretaria de Comunicação Social.

§ 3º - As atividades relativas ao planejamento, programação, orçamentação e acompanhamento, no âmbito da SAC, serão exercidas pela Assessoria de Planejamento e Gestão - APG, da Secretaria da Administração - SAEB, na forma da legislação específica.

§ 4º - As atividades relativas às funções de acompanhamento, controle e fiscalização da execução orçamentária, financeira e patrimonial, no âmbito da SAC, serão exercidas pela Coordenação de Controle Interno, da Secretaria da Administração - SAEB, na forma da legislação específica.

§ 5º - As atividades de administração financeira e de contabilidade, material, patrimônio, serviços, recursos humanos, licitação, contratos e convênios e execução orçamentária serão exercidas pela Diretoria Geral - DG, da Secretaria da Administração - SAEB.

CAPÍTULO III COMPETÊNCIAS

Art. 5º - Ao Comitê Consultivo compete acompanhar e avaliar as atividades desenvolvidas nos Postos do Serviço de Atendimento ao Cidadão, sempre em consonância com as diretrizes estabelecidas pela Superintendência de Atendimento ao Cidadão.

Parágrafo único - As normas de funcionamento do Comitê Consultivo serão aprovadas por ato do Secretário da Administração.

Art. 6º - À Diretoria de Gestão da Qualidade, que tem por finalidade estabelecer e acompanhar os padrões de desempenho na prestação dos serviços de atendimento ao cidadão, certificando a qualidade da prestação desses serviços, bem como manter a memória documental da SAC, compete:

I - por meio da Coordenação de Qualidade:

a) realizar estudos e pesquisas visando à definição de metodologia da avaliação dos serviços oferecidos pela Administração Pública;

b) assessorar órgãos e entidades da Administração Pública Estadual visando à definição e implantação de sistema de avaliação da prestação de serviço de atendimento ao cidadão;

c) desenvolver projetos de avaliação para os novos modelos implementados nas Unidades de Atendimento ao Cidadão;

d) disseminar a cultura de avaliação sistemática das ações de atendimento ao cidadão, no âmbito da Administração Pública Estadual;

e) realizar estudos e pesquisas, bem como assessorar órgãos e entidades da Administração Pública Estadual na elaboração de projetos de pesquisa que possibilitem a identificação do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados ao cidadão;

f) executar as atividades de coleta, sistematização, processamento, armazenagem, atualização e divulgação de informações relativas aos serviços prestados pela Rede do Serviço de Atendimento ao Cidadão;

g) promover a certificação dos serviços públicos estaduais prestados ao cidadão;

h) indicar as necessidades de atualização em capacitação de pessoal dos órgãos e entidades que atuam no Serviço de Atendimento ao Cidadão;

i) promover o desenvolvimento de pessoal das unidades da rede do Serviço de Atendimento ao Cidadão, em articulação com a Diretoria Administrativa/DG e a Diretoria de Valorização e Desenvolvimento de Pessoas, da Secretaria da Administração;

j) definir, divulgar e implantar normas e padrões dos documentos e procedimentos para atendimento ao cidadão, em articulação com as unidades funcionais da rede do Serviço de Atendimento ao Cidadão, visando à melhoria do seu desempenho;

II - por meio da Coordenação de Disseminação do Modelo SAC:

a) acompanhar a implantação de projetos, assegurando a expansão do Modelo SAC, de acordo com a necessidade de cada órgão/entidade;

b) disseminar e promover novos modelos, instrumentos e procedimentos para os órgãos e entidades do Estado;

III - por meio da Ouvidoria:

a) identificar e interpretar o grau de satisfação do cidadão com a prestação dos serviços públicos;

b) criar mecanismos e instrumentos de monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos, visando ao aprimoramento da prestação dos serviços públicos;

c) consolidar e sistematizar as informações recebidas, através de relatórios periódicos, fixando e organizando os indicadores de avaliação da satisfação dos cidadãos quanto ao fornecimento de informações e prestação de serviços públicos;

d) propor soluções para as questões levantadas e oferecer informações gerenciais e recomendações, visando ao aprimoramento da prestação dos serviços públicos.

Art. 7º - À Diretoria de Desenvolvimento de Projetos, que tem por finalidade planejar, coordenar, executar e supervisionar as atividades de modernização do atendimento e aperfeiçoamento dos serviços prestados pelo Estado ao cidadão, compete:

I - por meio da Coordenação de Tecnologia da Informação:

a) manter os sistemas de informação implantados na Superintendência e na rede do Serviço de Atendimento ao Cidadão, incluindo a sua respectiva documentação, bem como apoiar os processos de distribuição de novas versões;

b) promover estudos de desenvolvimento de sistemas de aplicabilidade intersetorial voltados às Unidades de Atendimento ao Cidadão;

c) coordenar os projetos e serviços de sistemas informatizados contratados a terceiros, garantindo a adesão às metodologias e padrões estabelecidos pela SAC;

d) avaliar a implementação de qualquer mudança tecnológica na área de atuação da SAC;

e) coordenar e proceder à instalação e manutenção dos recursos computacionais, no âmbito das unidades da rede do Serviço de Atendimento ao Cidadão;

II - por meio da Coordenação de Projetos Arquitetônicos:

a) promover o desenvolvimento de estudos e pesquisas, com vistas à identificação de áreas adequadas à implantação de novas Unidades de Atendimento ao Cidadão;

b) estabelecer critérios técnicos para elaboração dos projetos arquitetônicos de construção e reforma das Unidades de Atendimento ao Cidadão;

c) acompanhar as obras e serviços decorrentes dos projetos em execução para implantação e melhoria das Unidades de Atendimento ao Cidadão;

d) programar, coordenar e acompanhar a execução de obras de construção e ampliação dos Postos do Serviço de Atendimento ao Cidadão;

III - por meio da Coordenação de Manutenção Predial:

a) identificar a necessidade de manutenção das instalações físicas das unidades da rede do Serviço de Atendimento ao Cidadão, objetivando adotar medidas de prevenção ou correção que assegurem o seu pleno funcionamento;

b) programar, coordenar e acompanhar os serviços de manutenção predial da rede do Serviço de Atendimento ao Cidadão;

c) controlar a execução dos contratos de serviços de manutenção e conservação da rede do Serviço de Atendimento ao Cidadão;

IV - por meio da Coordenação de Modelos de Atendimento:

a) desenvolver e implementar projetos voltados às áreas de atuação do Governo do Estado, visando à melhoria da qualidade no atendimento e à ampliação da acessibilidade do cidadão aos serviços e informações, oferecidos pelas Unidades de Atendimento ao Cidadão;

b) diagnosticar, racionalizar, otimizar e revisar os processos e procedimentos existentes nas diversas unidades da rede do Serviço de Atendimento ao Cidadão;

c) disseminar e promover, em articulação com os órgãos e entidades, novos modelos, instrumentos e procedimentos para o atendimento ao cidadão, oferecidos pela rede do Serviço de Atendimento ao Cidadão.

Parágrafo único - A Diretoria de Desenvolvimento de Projetos desenvolve suas atividades em estreita articulação com o Sistema de Gestão de Tecnologias de Informação e Comunicação do Estado da Bahia - SGTIC.

Art. 8º - À Diretoria Operacional do Serviço de Atendimento ao Cidadão, que tem por finalidade assegurar o funcionamento da rede do Serviço de Atendimento ao Cidadão, compete:

I - por meio da Coordenação das Unidades Móveis:

- a) coordenar as atividades administrativas necessárias à implantação e funcionamento das Unidades Móveis;
- b) estabelecer cronograma de atendimento das Unidades Móveis, com base nas demandas regionais identificadas;
- c) acompanhar a implantação de medidas de ordem procedimental, que venham alterar o funcionamento das Unidades Móveis;
- d) acompanhar as atividades relativas à administração de pessoal das Unidades Móveis, em articulação com a Diretoria Geral da SAEB;
- e) acompanhar a movimentação e afastamentos do pessoal em exercício nas Unidades Móveis;
- f) coletar dados e informações que possibilitem o acompanhamento e a avaliação das Unidades Móveis;
- g) fiscalizar as instalações físicas das Unidades Móveis, objetivando adotar as medidas necessárias de prevenção que assegurem o seu pleno funcionamento;

II - por meio da Coordenação de Articulação:

- a) planejar e coordenar as atividades de supervisão das unidades de atendimento, quanto aos procedimentos adotados na operacionalização dos serviços prestados na rede do Serviço de Atendimento ao Cidadão;
- b) articular-se com os órgãos prestadores de serviços ao cidadão na rede do Serviço de Atendimento ao Cidadão, visando identificar necessidades de atualização técnica e de medidas para a melhoria da qualidade do atendimento;
- c) articular-se com órgãos da Administração Pública Municipal e órgãos conveniados, visando à instalação das Unidades Móveis, de forma a garantir seu perfeito funcionamento;
- d) identificar as demandas regionais no âmbito de sua atuação, com vistas à redefinição dos serviços a serem prestados;

III - por meio da Coordenação de Postos da Capital e Região Metropolitana de Salvador:

- a) coordenar e acompanhar a prestação de serviços pelos órgãos e entidades no Posto, objetivando manter a qualidade do atendimento ao Cidadão;
- b) cumprir os procedimentos relativos à área administrativa e financeira, em observância às normas estabelecidas;
- c) indicar as necessidades de compra de material e cumprir o cronograma de aquisição estabelecido;
- d) inspecionar o estado de conservação do Posto e solicitar, quando necessário, a recuperação dos bens móveis e imóveis;

- e) fiscalizar e controlar a administração dos serviços auxiliares executados pelo Posto;
- f) examinar e atestar os processos relativos às despesas de manutenção realizadas pelos Postos;
- g) identificar a necessidade de capacitação de pessoal no atendimento ao cidadão e treinamento em procedimentos técnicos;
- h) acompanhar e avaliar as atividades realizadas pelas empresas contratadas para prestação de serviços nos Postos;

IV - A Coordenação de Postos do Interior exercerá, no que couber, as competências previstas no inciso III deste artigo;

V - A Coordenação dos Pontos Cidadão exercerá, no que couber, as competências previstas no inciso III deste artigo.

Art. 9º - As unidades referidas neste Capítulo exercerão outras competências correlatas e necessárias ao cumprimento da finalidade da Superintendência.

CAPÍTULO IV

ATRIBUIÇÕES DOS TITULARES DE CARGOS EM COMISSÃO

Art. 10 - Aos titulares dos cargos em comissão, além do desempenho das atividades concernentes aos Sistemas Estaduais, definidos em legislação própria, cabe exercer as atribuições gerais e específicas a seguir enumeradas:

I - Diretor-Superintendente:

- a) dirigir, coordenar, supervisionar e controlar as atividades da Superintendência;
- b) encaminhar ao Secretário relatórios e balancetes mensais das atividades da Superintendência;
- c) indicar à Diretoria Geral da SAEB a necessidade de abertura de processos licitatórios;
- d) manter articulação com órgãos e entidades da Administração Pública municipal, estadual, federal e internacional, com vistas à expansão e à modernização dos serviços oferecidos pela SAC;

II - Diretor:

- a) programar, orientar, dirigir, coordenar, supervisionar, controlar e avaliar os trabalhos a cargo da respectiva unidade;
- b) cumprir e fazer cumprir as diretrizes, normas e procedimentos técnicos adotados pela Superintendência;
- c) propor ao Diretor-Superintendente as medidas que julgar convenientes para maior eficiência e aperfeiçoamento dos programas, projetos e atividades sob sua responsabilidade;
- d) promover a integração e o desenvolvimento técnico e interpessoal da respectiva equipe de trabalho;

- e) planejar, programar e disciplinar a utilização dos recursos materiais e financeiros necessários ao bom andamento dos trabalhos sob sua responsabilidade;
- f) elaborar e encaminhar ao Diretor-Superintendente os relatórios periódicos, ou quando solicitado, sobre as atividades da respectiva unidade;
- g) promover reuniões e contatos com órgãos e entidades públicas e privadas interessados nas atividades da respectiva unidade;

III - Assessor Especial:

- a) assessorar diretamente o Diretor-Superintendente em assuntos relativos à SAC, elaborando pareceres, notas técnicas, minutas e informações;
- b) promover a articulação do Diretor-Superintendente com órgãos e entidades públicas e privadas, nacionais, estrangeiras e internacionais;
- c) assessorar os órgãos e entidades que mantêm articulação com a SAC em assuntos que lhe forem determinados pelo Diretor-Superintendente;
- d) exercer encargos especiais que lhe forem cometidos pelo Diretor-Superintendente;

IV - Coordenador I e Coordenador Técnico:

- a) coordenar, orientar, supervisionar, controlar e avaliar as atividades pertinentes à respectiva unidade;
- b) prestar assistência ao superior imediato em matéria de competência da unidade;
- c) executar e fazer executar as atividades necessárias ao bom funcionamento da respectiva unidade;
- d) articular-se com as demais unidades com vistas à integração das atividades da Coordenação;
- e) apreciar e pronunciar-se em assuntos relativos à área de competência da respectiva unidade, quando solicitado;
- f) encaminhar ao superior imediato relatórios periódicos, ou quando solicitado, das atividades desenvolvidas nas respectivas unidades;

V - Coordenador II:

- a) assessorar o superior imediato em matérias pertinentes à unidade, elaborando minutas, notas técnicas e outras informações;
- b) acompanhar a execução dos planos, programas e projetos desenvolvidos pela área;
- c) participar da elaboração dos relatórios da unidade;
- d) coordenar e exercer tarefas específicas que lhe sejam cometidas pelo seu superior imediato.

Art. 11 - Ao Assessor Técnico cabe coordenar, executar e controlar as atividades específicas que lhe sejam cometidas pelo superior imediato.

Art. 12 - Ao Assessor Administrativo cabe executar e controlar as atividades que lhe sejam cometidas pelo seu superior imediato.

Art. 13 - Ao Coordenador III e IV cabe executar projetos e atividades designados pela Diretoria ou Coordenação de sua vinculação.

Art. 14 - Ao Secretário Administrativo I cabe atender às partes, preparar o expediente e a correspondência, coordenar e executar as tarefas que lhe sejam cometidas pelo seu superior imediato.

Art. 15 - Os ocupantes de cargos em comissão da Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC exercerão outras atribuições inerentes aos respectivos cargos, necessárias ao cumprimento da finalidade das respectivas unidades.

CAPÍTULO V SUBSTITUIÇÕES

Art. 16 - A substituição dos titulares dos cargos em comissão, nas suas faltas e impedimentos eventuais, far-se-á da seguinte maneira:

I - o Diretor-Superintendente, por um dos Diretores;

II - o Diretor, por um dos Coordenadores I que lhe sejam diretamente subordinados;

III - o Coordenador I, por um Coordenador Técnico ou Coordenador II que lhe seja diretamente subordinado;

IV - o Coordenador Técnico, por um dos Coordenadores II que lhe sejam diretamente subordinados;

V - o Coordenador II, por um servidor que lhe seja diretamente subordinado.

§ 1º - O substituto do servidor ocupante de cargo de Direção e Assessoramento Intermediário - DAI, em suas ausências e impedimentos, será designado por ato do Secretário da Administração.

§ 2º - Haverá sempre um servidor previamente designado pelo Diretor-Superintendente para os casos de substituição de que trata este artigo.

§ 3º - Em caso de ausências e impedimentos eventuais por período inferior a 30 (trinta) dias, o substituto do Diretor-Superintendente será designado pelo Secretário da Administração.

§ 4º - Em caso de ausências e impedimentos eventuais por período superior a 30 (trinta) dias, o substituto do Diretor-Superintendente será designado pelo Governador do Estado.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 17 - A designação dos cargos em comissão da Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC, destinados a atender à implantação dos Postos, será efetivada de forma progressiva à medida que estes forem sendo instalados.

Art. 18 - O Diretor-Superintendente poderá constituir grupos de trabalho, mediante Portaria, onde estabelecerá a finalidade, o prazo de duração e as atribuições dos respectivos titulares, sem a contrapartida específica de remuneração.

Art. 19 - Os cargos em comissão da Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC são os constantes do Anexo Único que integra este Regimento.

Art. 20 - Os casos omissos neste Regimento serão decididos pelo Secretário da Administração.

ANEXO ÚNICO**QUADRO DE CARGOS EM COMISSÃO DA
SUPERINTENDÊNCIA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO - SAC**

UNIDADE	SÍMBOLO	QUANTIDADE
1. SUPERINTENDÊNCIA		
Diretor-Superintendente	DAS-2A	01
Assessor Especial	DAS-2C	01
Coordenador I	DAS-2C	01
Coordenador Técnico	DAS-2D	01
Assessor Técnico	DAS-3	02
Coordenador II	DAS-3	02
Coordenador III	DAI-4	01
Assessor Administrativo	DAI-4	03
Coordenador IV	DAI-5	01
Secretário Administrativo I	DAI-5	01
2. DIRETORIA DE GESTÃO DA QUALIDADE		
Diretor	DAS-2B	01
Coordenador I	DAS-2C	04
Coordenador Técnico	DAS-2D	02
Coordenador II	DAS-3	02
Coordenador III	DAI-4	04
Secretário Administrativo I	DAI-5	01
3. DIRETORIA DE DESENVOLVIMENTO DE PROJETOS		
Diretor	DAS-2B	01
Coordenador I	DAS-2C	03
Coordenador II	DAS-3	06
Coordenador III	DAI-4	06
Secretário Administrativo I	DAI-5	01
4. DIRETORIA OPERACIONAL DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO		
Diretor	DAS-2B	01
Coordenador I	DAS-2C	04
Coordenador II	DAS-3	19
Coordenador III	DAI-4	17
Secretário Administrativo I	DAI-5	01
4.1 POSTOS		
Coordenador Técnico	DAS-2D	03
Coordenador II	DAS-3	27
Coordenador III	DAI-4	54