



# Pesquisa de Satisfação dos postos SAC-Capital e Interior Setembro de 2018

SECRETARIA DA  
ADMINISTRAÇÃO

SECRETARIA DO  
PLANEJAMENTO

**BAHIA**  
GOVERNO DO ESTADO

  
**SAC** SERVIÇO DE  
ATENDIMENTO  
AO CIDADÃO

  
**SEI**  
SUPERINTENDÊNCIA DE ESTUDOS  
ECONÔMICOS E SOCIAIS DA BAHIA

# Plano de Ação - Geral

O que	Como	Quando	Quem
Diminuir o tempo de atendimento	Aumentar o link das unidades; Renovar parque tecnológico; Constância do sistema;	Médio prazo	DOS/Articulação com os órgãos
Cumprir os horários agendados	Adequação da cota levando em consideração estritamente o tempo de cada serviço para cada cidadão; Sem redução de cota, proceder com o informe de que o horário marcado garante o atendimento mas não no horário exatamente agendado, trocando o nome para "Horário estimado".	2º Semestre 2018	DOS/Articulação com os órgãos/NUD
Melhorar o processo de atendimento no órgão	Padronizar as informações para que todas as unidades dos órgãos procedam de forma unificada. Rever processos. Abrangência Capital e interior	2º Semestre 2018	DOS/Articulação com os órgãos/NUD
Organizar a fila antes da abertura do posto	Já existe um padrão de separação de filas antes da abertura: Prioridade, RG, Demais Serviços. Deve-se massificar a informação sobre a não necessidade de chegar tão cedo; Serviços de maior demanda serem agendados;	2º Semestre 2018	DOS/Coordenação Postos da Capital e RM

# Plano de Ação - Geral

O que	Como	Quando	Quem
Melhorar climatização	Aquisição de novos aparelhos para substituição por equipamentos mais eficientes. Intensificar a manutenção preventiva	2º Semestre 2018	DG/SAC
Melhorar a acomodação	Disponibilizar orçamento para a realização das manutenções preventivas e corretivas. Abrangência <b>Capita e Interior</b>	2º Semestre 2018	DG/SAC
Melhorar a comunicação entre o atendente e o cidadão	Elaborar juntamente com a DOS lista de necessidades de treinamentos (coordenadores de unidade, gerente, subgerente e atendente).	2º Semestre 2018	DGQ/DOS
Melhorar a postura dos atendentes	Acompanhamento do PAC – Programa de Apoio ao Colaborador	2º Semestre 2018	DGQ/DOS
Capacitar os atendentes	Realizar treinamento do modelo SAC de atender para os atendentes das unidades de serviço. Abrangência <b>Capital, Rms e interior</b>	2º Semestre 2018	Disseminação/DGQ

# Plano de Ação – Geral

O que	Como	Quando	Quem
Demora no atendimento	Aumentar o link das unidades; Renovar parque tecnológico; Constância do sistema;	Médio prazo	DOS/Articulação com os órgãos
Infraestrutura	Disponibilizar orçamento para a realização das manutenções preventivas e corretivas.	1º Semestre 2019	DG/SAC
Demora na emissão de documentos	Avaliar boas práticas de negócio junto aos órgãos a fim de melhorar o fluxo de produção dos documentos.	A partir de Outubro/2018	DOS/Articulação com os órgãos
Sanitários sujos	Reunião com empresas terceirizadas e/ou parceiros como (Shoppings e Mercados) para alinhamento sobre o assunto.	A partir de Outubro/2018	DOS/Articulação com os órgãos
Falha no sistema	Aumentar o link das unidades; Renovar parque tecnológico; Constância do sistema, reclamação recorrente tanto na <b>capital quanto no interior;</b>	1º Semestre 2019	DG/SAC

# Plano de Ação – Geral

O que	Como	Quando	Quem
Falta de Bebedouro	Disponibilizar orçamento para a realização da aquisição, reclamação recorrente tanto na <b>capital quanto no interior</b> .	1º Semestre 2019	DG/SAC
Poucos funcionários	Virtualizar serviços e otimizar mão de obra existente. Abrangência <b>Capital e interior</b> .	1º Semestre 2019	DOS/DG
Falta cumprimento do horário agendado	Proceder com o informe de que o horário marcado garante o atendimento mas não no horário exatamente agendado, trocando o nome para "Horário estimado".	A partir de Outubro/2018	DOS
Falta de senhas	Adequação da cota levando em consideração estritamente o tempo de cada serviço para cada cidadão; Sem redução de cota.	1º Semestre 2019	DOS
Unidade SAC distante da residência do cidadão	Virtualização de serviços, Otimização da Rota SAC Móvel, Ampliação de Pontos SAC.	1º Semestre 2019	DOS

# Plano de Ação - Geral

O que	Como	Quando	Quem
Agilizar atendimento e entrega de documentos	Avaliar boas práticas de negócio junto aos órgãos a fim de melhorar o fluxo de produção dos documentos.	A partir de Outubro/2018	DOS/Articulação com os órgãos
Melhorar qualidade de atendimento	Capacitações, Programa PAC e boas condições de trabalho para os colaboradores.	1º Semestre 2019	Disseminação/DGQ
Modernizar processo e sistemas	Inovar processos e buscar boas práticas de outros estados.	1º Semestre 2019	DOS/DGQ/DDP
Melhorar a infraestrutura	Disponibilizar orçamento para a realização das manutenções preventivas e corretivas.	1º Semestre 2019	DG/SAC
Melhorar organização na distribuição de senhas	Já existe um padrão de separação de filas antes da abertura: Prioridade, RG, Demais Serviços. Deve-se massificar a informação sobre a não necessidade de chegar tão cedo; Serviços de maior demanda serem agendados;	1º Semestre 2019	DOS/ Coordenação Interior