

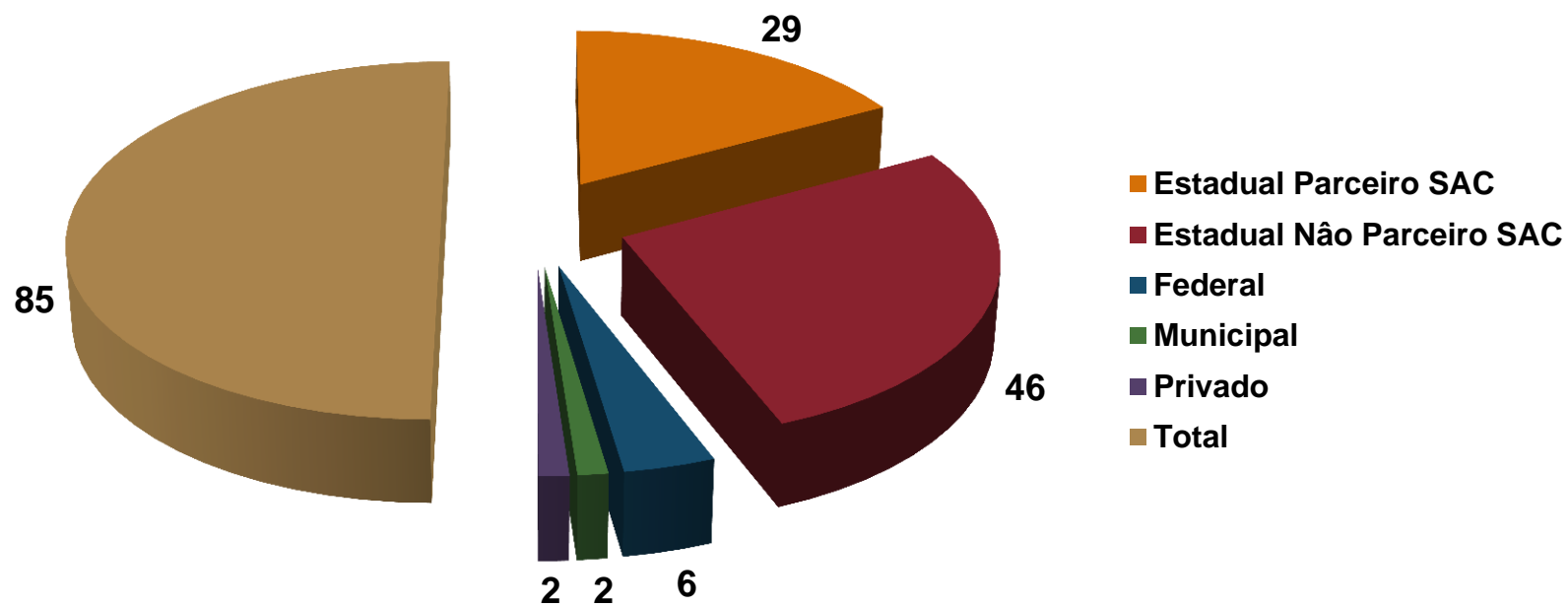
SECRETARIA DA
ADMINISTRAÇÃO



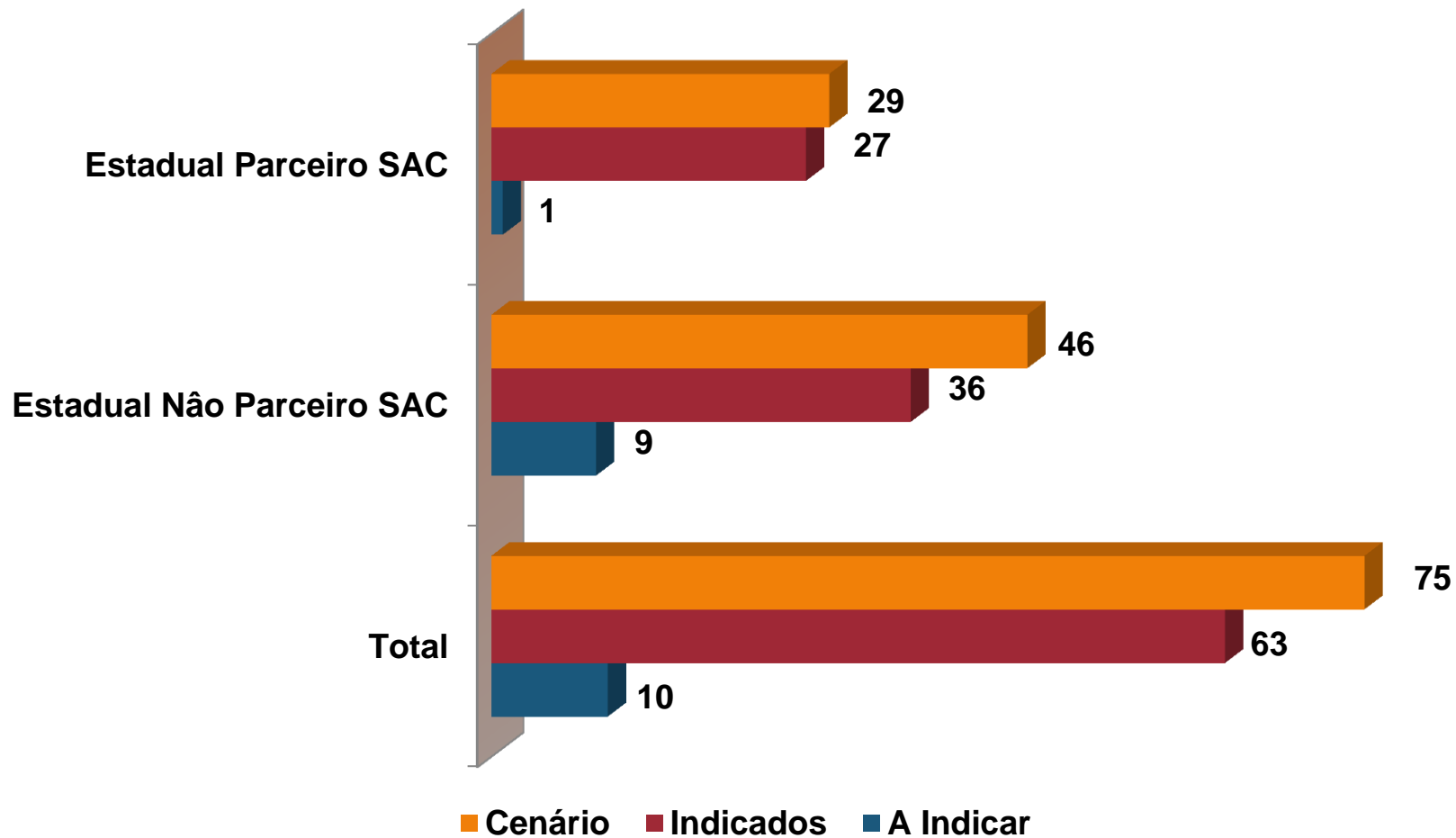
Implantação da Carta de Serviços Públicos

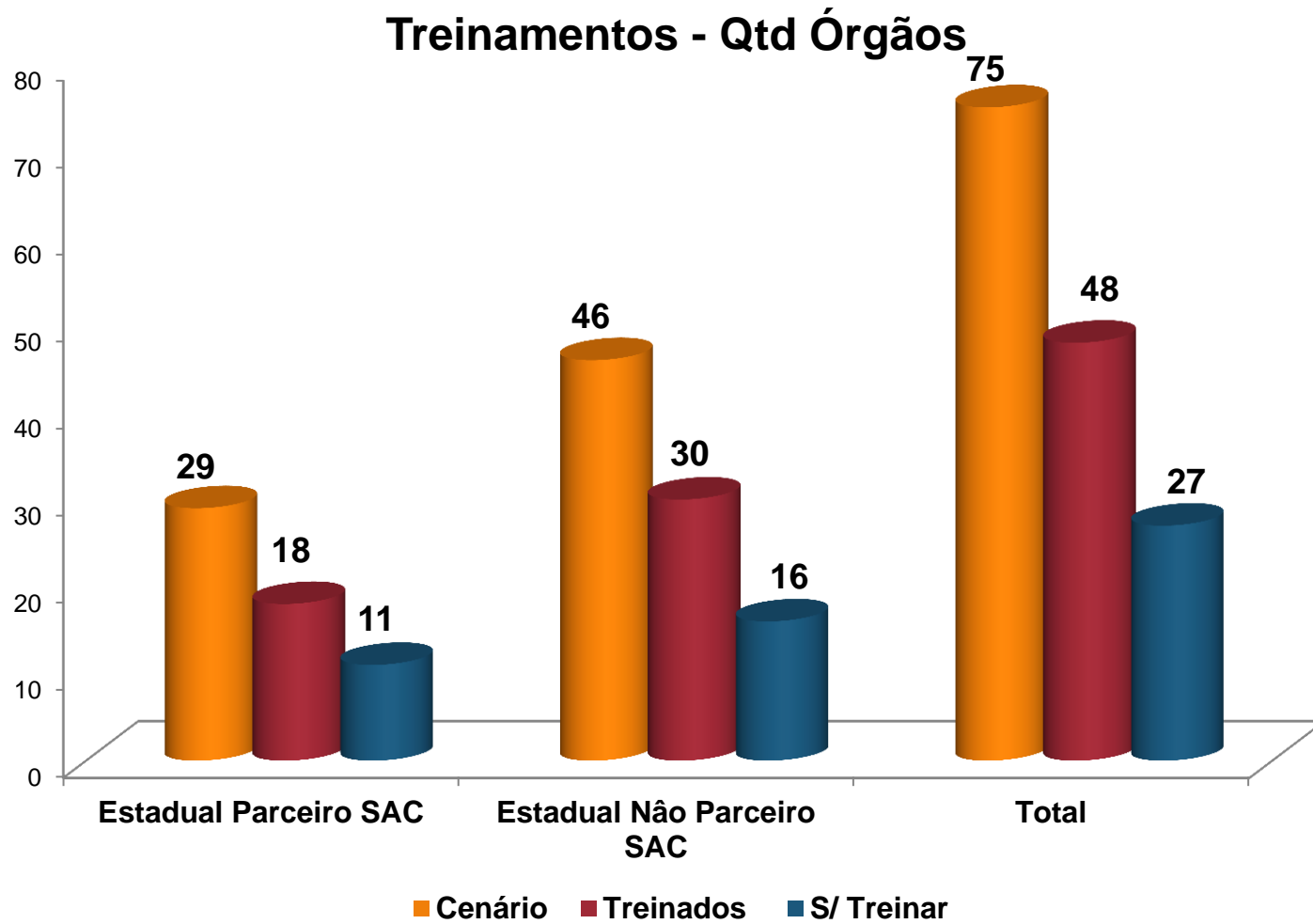
18/12/2018

Cenário - Qtd Órgãos



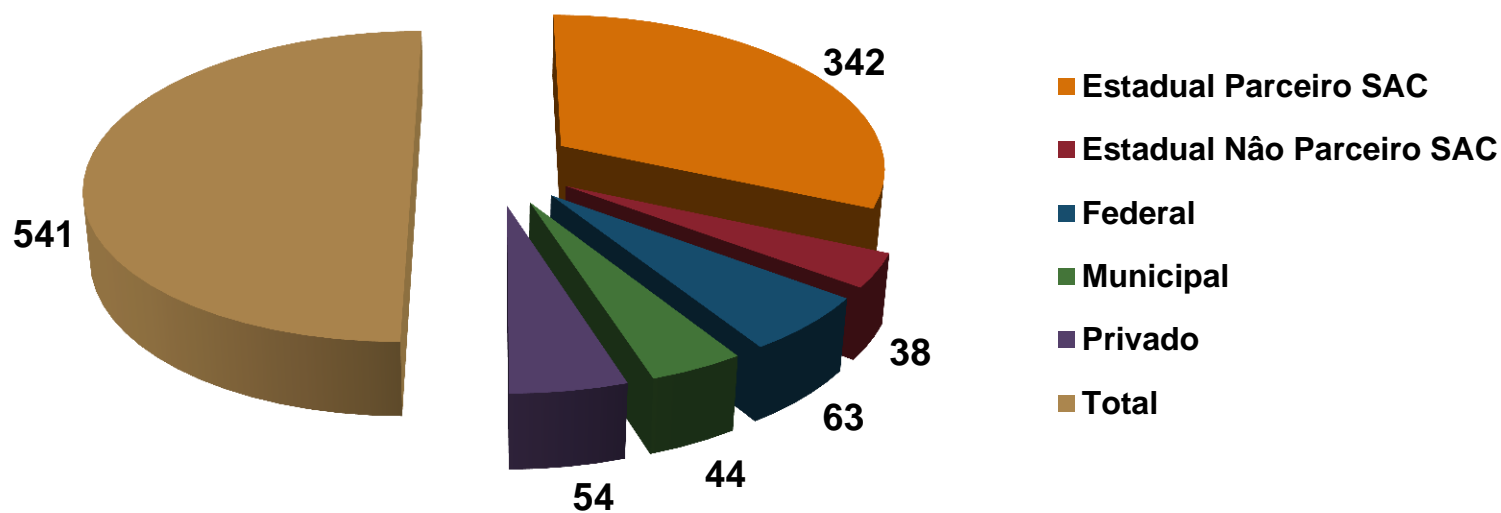
Cenário - QTD de Indicações





Treinados 101 funcionários

Serviços Cadastrados



- Parceria com o Conquali
 - Auxílio na Indicação de Representantes
 - Utilização das APG's para levantamento de processos/serviços
 - Treinamento das APG's sobre conceitos e operacionalização da Carta de Serviços

- Implantação da Carta de Serviços em “ondas”
 - 1ª onda: Órgãos Parceiros da Rede SAC.
 - 2ª onda: Órgãos Estaduais não Parceiros com Atendimento Direto ao Cidadão.
 - 3ª onda: Órgãos Estaduais não Parceiros que prestam atendimento a outros órgãos

Status do Projeto – Marcos principais

- ✓ Treinamento parceiros SAC:conceitos e operacionalização (Falta SRH);
- ⚠ 1ª onda de inserção dos serviços – Órgãos Parceiros (Em andamento);
- ⚠ Melhorias na Carta de Serviços (INOVA) (Em andamento);
- ⚠ Treinamento não parceiros SAC:conceitos e operacionalização (Em andamento);
- 🕒 Transferência do desenvolvimento da Carta de Serviços (INOVA) para a Saeb;
- 🕒 Ajustes após reestruturação do Estado;
- 🕒 2ª onda de inserção dos serviços – Órgãos ã Parceiros com atendimento direto;
- 🕒 3ª onda de inserção os serviços – Órgãos que prestam serviços a outros órgãos;
- 🕒 Diagnóstico sobre a maturidade dos serviços para inclusão no SAC Digital;
- 🕒 Integração com o SAC Digital (Portal, Aplicativo, Totens, etc).