

CARTA DE SERVIÇO

1ª ONDA

CENÁRIO ATUAL

Órgãos e entidades - Cenário	Parceiro SAC 31	Não Parceiros 70	TOTAL 101
Indicação de Ponto Focal	Indicados 30	Indicados 60	90
	Falta indicar 1	Falta indicar 10	11
Participação no Treinamento	Treinados 30	Treinados 35	65
	Falta Treinar 1	Falta Treinar 35	36
Serviços cadastrados	Cadastrados 562	Cadastrados 38	600
	Falta cadastrar 0	Falta cadastrar Não mensurado	-



Equipe SAC treinou 97% dos órgãos e cadastrou 100% dos serviços no sistema INOVA na 1ª onda

50% dos órgãos planejados para 2ª onda precisam ser capacitados

14% dos órgãos planejados para 2ª onda não indicaram Ponto Focal



PONTOS DE ATENÇÃO

1. SOLUÇÃO TÉCNOLOGICA

- Dificuldade de operacionalizar a plataforma atual (Lentidão, sobreposição de telas e etc.);
- Ausência de requisitos obrigatórios como: validação dos serviços cadastrados;
- Usuários que não estão no RH Bahia (Terceirizados) não conseguem cadastrar;
- Estrutura de órgãos não prevê nas Secretarias/Entidades suas unidades de serviço: Exemplo: SETRE - Carteira de Trabalho, Seguro Desemprego e etc... (Impacto na Segurança da Informação);
- Sistema não gerencia permissão de acesso a servidores desligados (Impacto na Segurança da Informação);

2. INTEGRAÇÕES

- Sistema Atende e o de agendamento não consomem informações da Carta de Serviços;
- Sistema da Carta de Serviços não integra com o SAC Digital (Portal, Aplicativo, Totens, etc...)

3. MANUTENÇÃO DAS INFORMAÇÕES

- Falta comprometimento dos órgãos no cadastro e atualização dos dados.

PLANEJAMENTO

Alimentação da Carta de Serviços	Início Plan	Fim Plan	Duração
◆ Início execução	25/03/2019	25/03/2019	0,00
⊕ 1ª onda - parceiros SAC - 562 serviços	15/03/2019	24/07/2019	91,00
⊖ Ajustes Solução Tecnológica	25/03/2019	06/11/2019	160,00
⊕ Alteração da tecnologia e evoluções da Carta de Serviços	25/03/2019	03/07/2019	70,00
⊕ Adequação dos Webservices	04/07/2019	31/10/2019	86,00
⊕ Ajuste do Sistema Atende	26/09/2019	06/11/2019	30,00
◆ Ajustes Solução Tecnológica concluído	06/11/2019	06/11/2019	0,00
⊕ Publicar serviços	06/11/2019	06/11/2019	1,00
◆ 1ª onda concluída	06/11/2019	06/11/2019	0,00
◆ Fim do projeto	06/11/2019	06/11/2019	0,00

Premissas: Considerando 3 pessoas da SAC dedicadas à validação dos serviços cadastrados

Considerando time de 3 analistas para a CTI com dedicação exclusiva à nova solução .

PLANEJAMENTO

Órgãos validação "in loco"	Data Início	Data Fim	Duraçãc	%
4.2.2.2.Detran (74 serviços)	25/03/2019	27/05/2019	45,00	0,00%
4.2.2.3.SEC (59 serviços)	25/03/2019	12/04/2019	15,00	0,00%
4.2.2.4.SAEB (49 serviços)	25/03/2019	12/04/2019	15,00	0,00%
4.2.2.5.SEFAZ (49serviços)	28/05/2019	10/07/2019	30,00	0,00%
4.2.2.6.JUCEB (36serviços)	15/04/2019	23/04/2019	7,00	0,00%
4.2.2.7.Embasa (34 serviços)	15/04/2019	27/05/2019	30,00	0,00%
4.2.2.8.SETRE (12 serviços)	11/07/2019	19/07/2019	7,00	0,00%
4.2.2.9.TJ/SAJ (12 serviços)	24/04/2019	26/04/2019	3,00	0,00%
4.2.2.10.SDE (10serviços)	28/05/2019	30/05/2019	3,00	0,00%
4.2.2.11.EGBA (9 serviços)	22/07/2019	24/07/2019	3,00	0,00%
4.2.2.12.DPT (6 serviços)	15/03/2019	15/03/2019	1,00	100,00%
4.2.2.13.PM BA (6 serviços)	15/03/2019	15/03/2019	1,00	100,00%
4.2.2.14.CONDER (5 serviços)	15/03/2019	15/03/2019	1,00	100,00%
4.2.2.15.SJDHDS (5 serviços)	25/03/2019	26/03/2019	2,00	0,00%
4.2.2.16.SEDUR (4 serviços)	25/03/2019	27/03/2019	3,00	0,00%
4.2.2.17.HEMOBA (3 serviços)	25/03/2019	02/04/2019	7,00	0,00%
4.2.2.18.SECOM (3 serviços)	15/03/2019	15/03/2019	1,00	100,00%
4.2.2.19.TJ/BALCÃO (3 serviços)	28/03/2019	05/04/2019	7,00	0,00%
4.2.2.20.SECULT (2 serviços)	15/03/2019	15/03/2019	1,00	100,00%
4.2.2.21.SSP (2 serviços)	15/03/2019	15/03/2019	1,00	100,00%
4.2.2.22.PGE (1 serviço)	08/04/2019	08/04/2019	1,00	0,00%
4.2.2.23.Órgãos Privados (54 serviços)	15/03/2019	15/03/2019	1,00	100,00%
4.2.2.24.Órgãos Municipais (46 serviços)	15/03/2019	15/03/2019	1,00	100,00%
4.2.2.25.Órgãos Federais (78 serviços)	15/03/2019	15/03/2019	1,00	100,00%
4.2.2.26.Validação dos Serviços concluída	24/07/2019	24/07/2019	0,00	0,00%

Fonte: Sistema de Gestão



PROPOSTAS PARA 2ª ONDA

1. Planejamento da 2ª onda contando com as APG's para definição do escopo (quantidade e complexidade dos serviços)
2. Apoio das APG's para suporte no cadastramento dos serviços

OBRIGADA!