|  |  |
| --- | --- |
| **Novo Modelo Unificado de Atendimento ao Contribuinte** | |
| **Atividade** | **Produto** |
| Recebimento, pela Contratada, de Informações sobre a Situação do Macroprocesso de Atendimento | * Diagnóstico do modelo atual de atendimento |
| Realização de Pesquisas com Clientes e com Servidores | * Elaboração dos projetos de pesquisa (modelos de pesquisa). * Realização das pesquisas (entrevistas e questionários). * Relatório dos resultados da pesquisa sobre percepções de clientes externos com a identificação das características de serviço essenciais para sua plena aceitação * Relatório dos resultados da pesquisa sobre o preparo e a disposição institucional e dos servidores para a qualificação dos serviços. |
| Desenho da Arquitetura do Modelo de Atendimento e Cronograma de Trabalho | * Desenho gráfico do modelo de gestão. * Cronograma de trabalho |
| Definição da Estratégia de Atendimento | * Documento básico detalhado de planejamento e orientação sobre declarações de missão e estratégia da área de serviços de atendimento |
| Treinamento e comunicação | * Elaboração do programa de treinamento. * Desenvolvimento de materiais de treinamento  Realização do treinamento da equipe básica do projeto. * Desenvolvimento dos materiais de comunicação organizacional para divulgação da mensagem de qualidade do serviço. |
| Revisão, ampliação e implantação do processo | * Guia para implantação do modelo, incluindo o redesenho da plataforma, as novas aplicações na web e os dispositivos móveis |
| * Proposta de serviços a ser suportados em plataformas móveis |
| * Desenho da experiência de usuário |
| * Definição da sistemática de monitoramento |
| * Desenho do mecanismo de progressão dos níveis de atendimento |
| * Desenho das aplicações |
| * Indicadores de desempenho revistos |
| * Laboratório de treinamento criado e implantado |
| * Desenho da arquitetura do modelo |
| * Revisão e implantação de processos existentes |
| * Criação de novos processos |
| Definição e implantação de sistemas de reconhecimento e incentivos | * Criação de sistema de reconhecimento que promova a excelência. * Realinhamento do sistema de incentivos. * Realinhamento das políticas de pessoal |
| Assistência Técnica à Equipe de Projeto | * Relatórios de Atividades. * Relatório de progresso de cada sistema implantado |