|  |
| --- |
| **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
 |