

SECRETARIA DA
ADMINISTRAÇÃO



SAC Digital Sustentabilidade

12.06.18

➤ **Competência Regimental**

- Gestão da prestação de serviços presenciais na Rede SAC
- Outras competências:
 - ✓ Identificação de oportunidades nos segmentos da Administração Pública Estadual para a eficiência e eficácia no atendimento;
 - ✓ Assessorar e orientar os órgãos e entidades da Administração Pública Estadual em assuntos relativos à prestação de serviços de atendimento ao cidadão;
 - ✓ Desenvolver e implementar meios para facilitar o acesso às informações sobre os serviços prestados pela Administração Pública Estadual;
 - ✓ Estudos para identificação de novos serviços a serem oferecidos à sociedade.

➤ **Expertise em Gestão do Atendimento na Prestação de Serviços**

➤ **Evolução do Modelo SAC**

- ✓ Gestão de Serviços
- ✓ Governança
 - ✓ Modelo de Relacionamento Órgãos
 - ✓ Modelo de Atendimento Cidadão
- ✓ Fluxos Operacionais
- ✓ Indicadores

Gestão de Serviços: Definição das diretrizes para manutenção e a evolução da prestação dos Serviços Públicos através do SAC Digital.

➤ **Identificação de Usuários do Serviço Público**

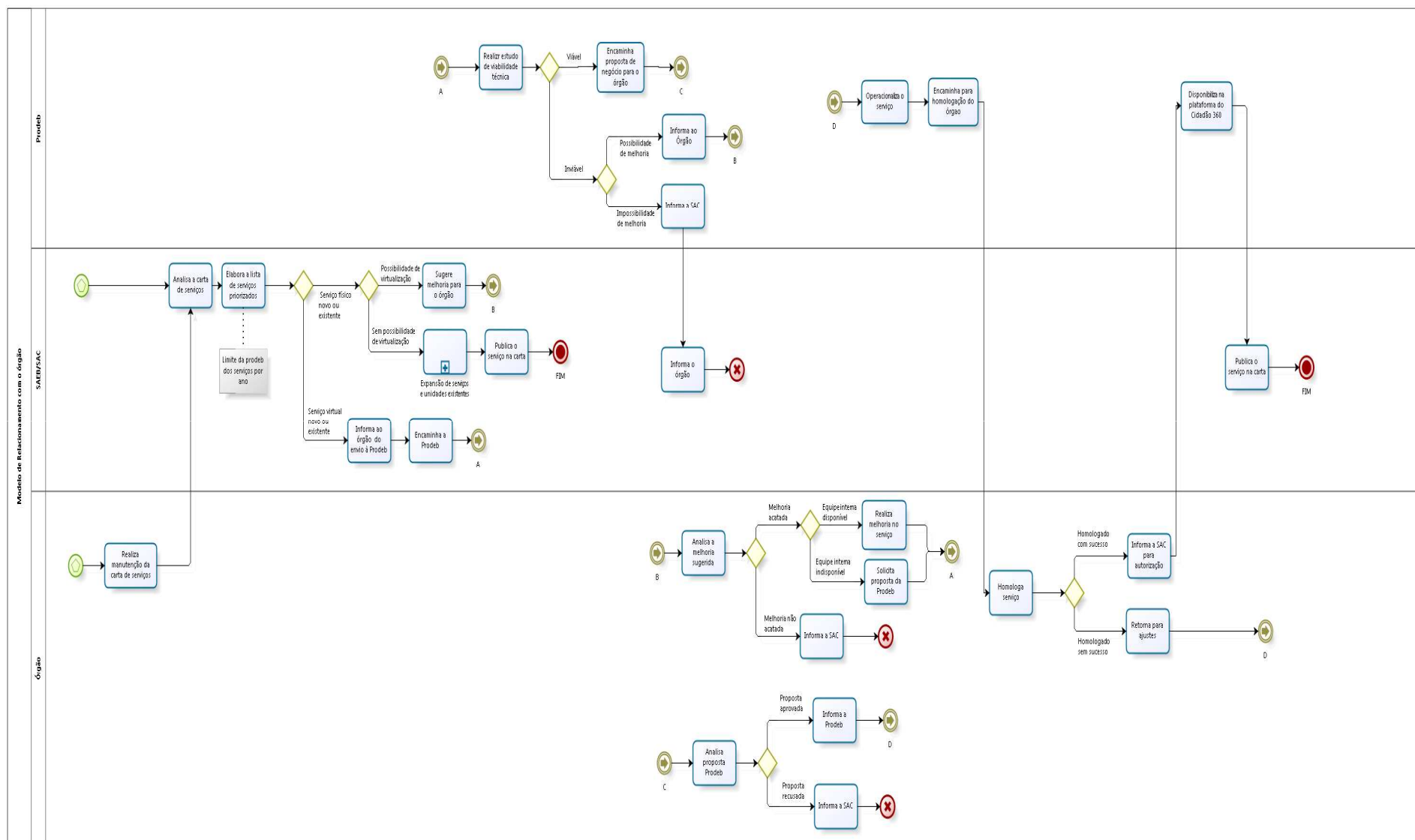
➤ **Metodologia:** Definição de Modelos para:

- ✓ priorização de serviços no SAC Digital
- ✓ avaliação da maturidade dos serviços
- ✓ melhoria dos Serviços Selecionados
- ✓ gestão da Carta de Serviço
- ✓ pesquisa de Satisfação do Atendimento
- ✓ atendimento ao Cidadão (canais de comunicação)
- ✓ prospecção de Novos Serviços

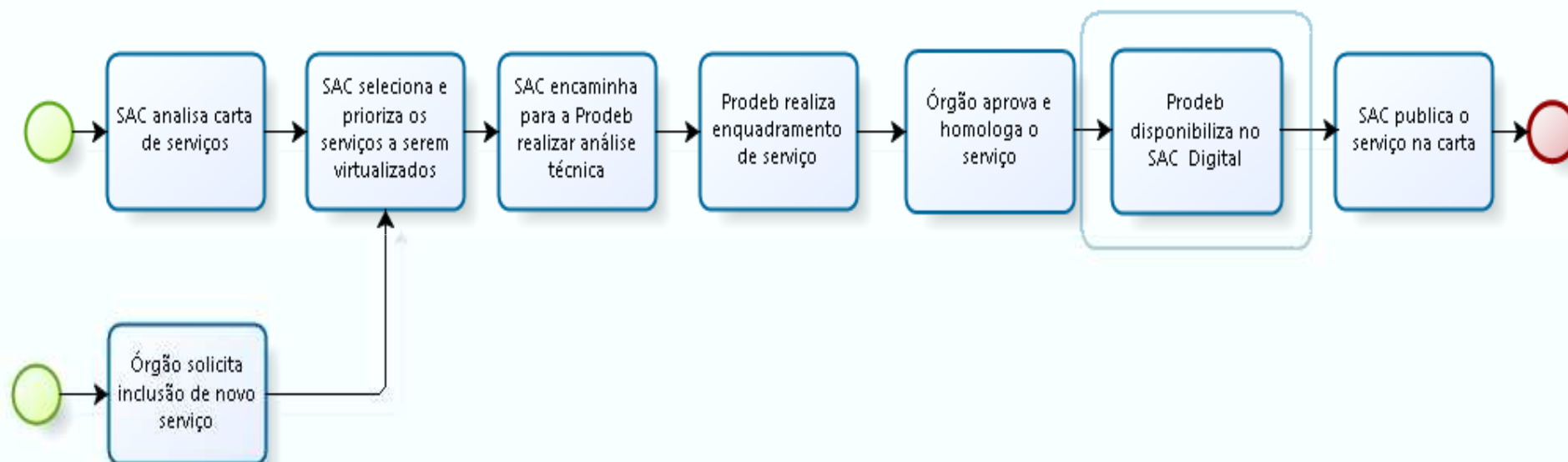
Modelo de Relacionamento com Órgãos e Entidades

- ✓ Inclusão de serviços no SAC Digital
- ✓ Manutenção evolutiva
- ✓ Manutenção corretiva ou adaptativa
- ✓ Manutenção da Carta de Serviços

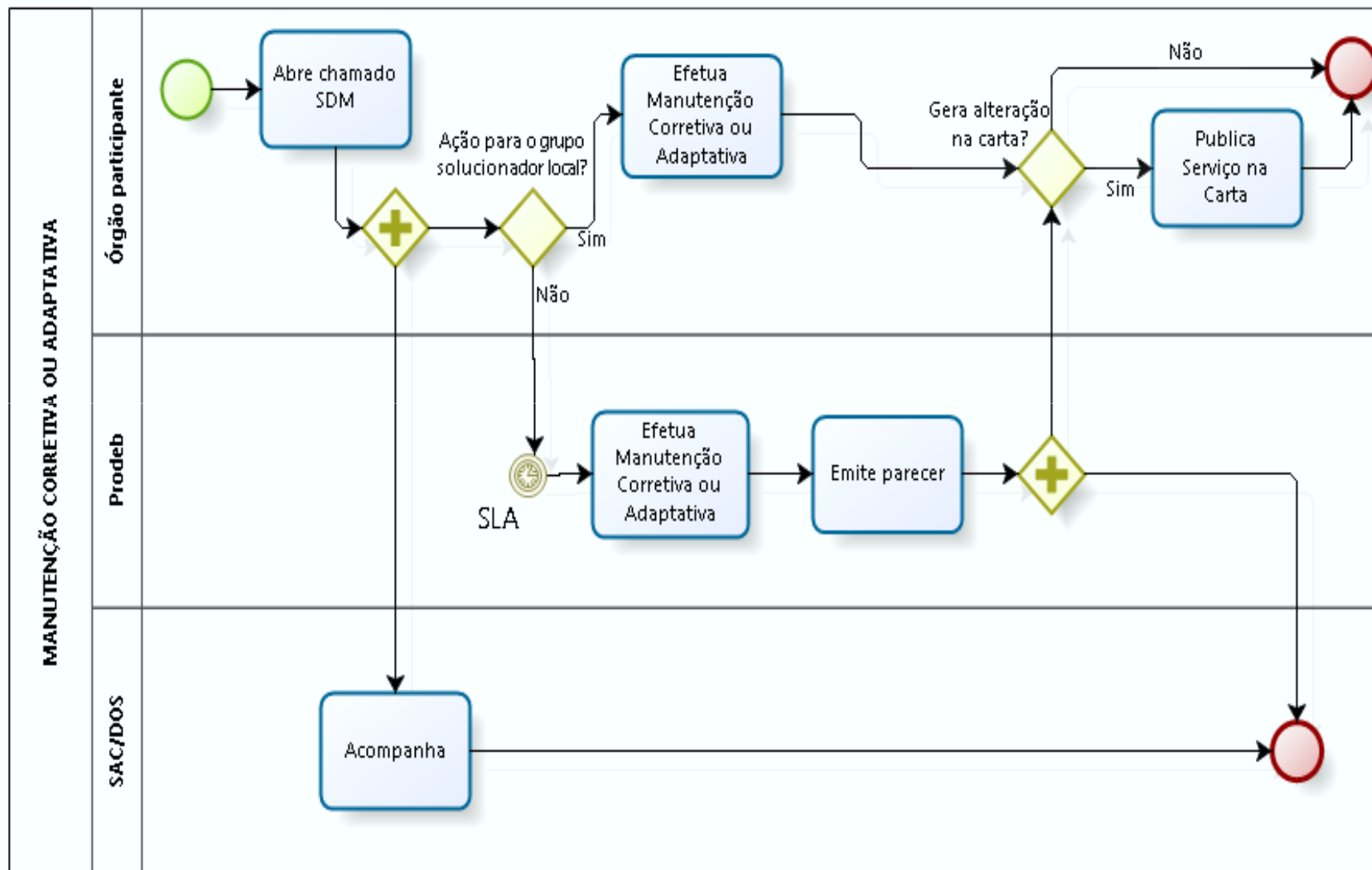
Fluxo para Inclusão de Serviços / Manutenção Evolutiva



Fluxo para Inclusão de Serviços / Manutenção Evolutiva^f



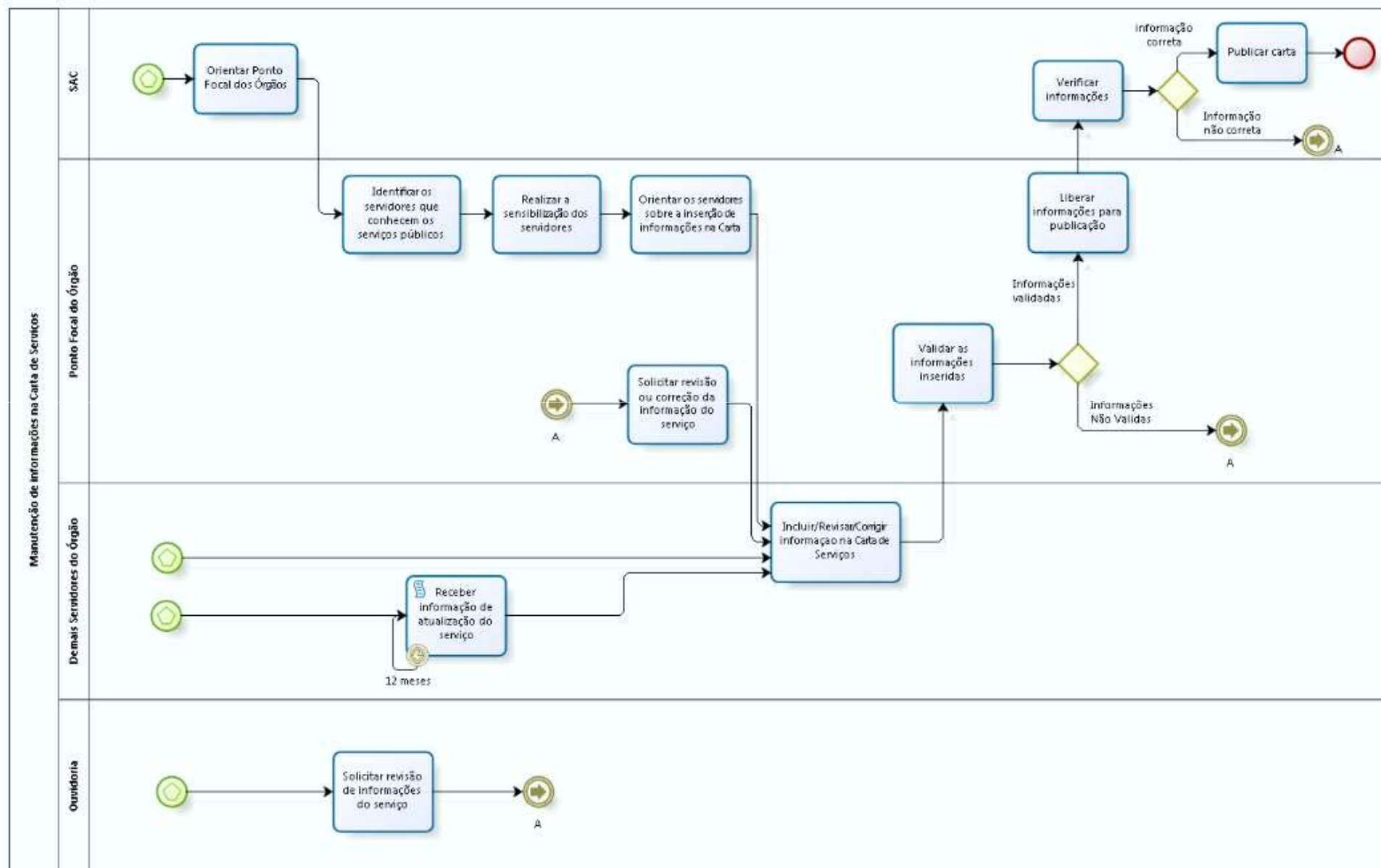
Fluxo para Manutenção Corretiva ou Adaptativa



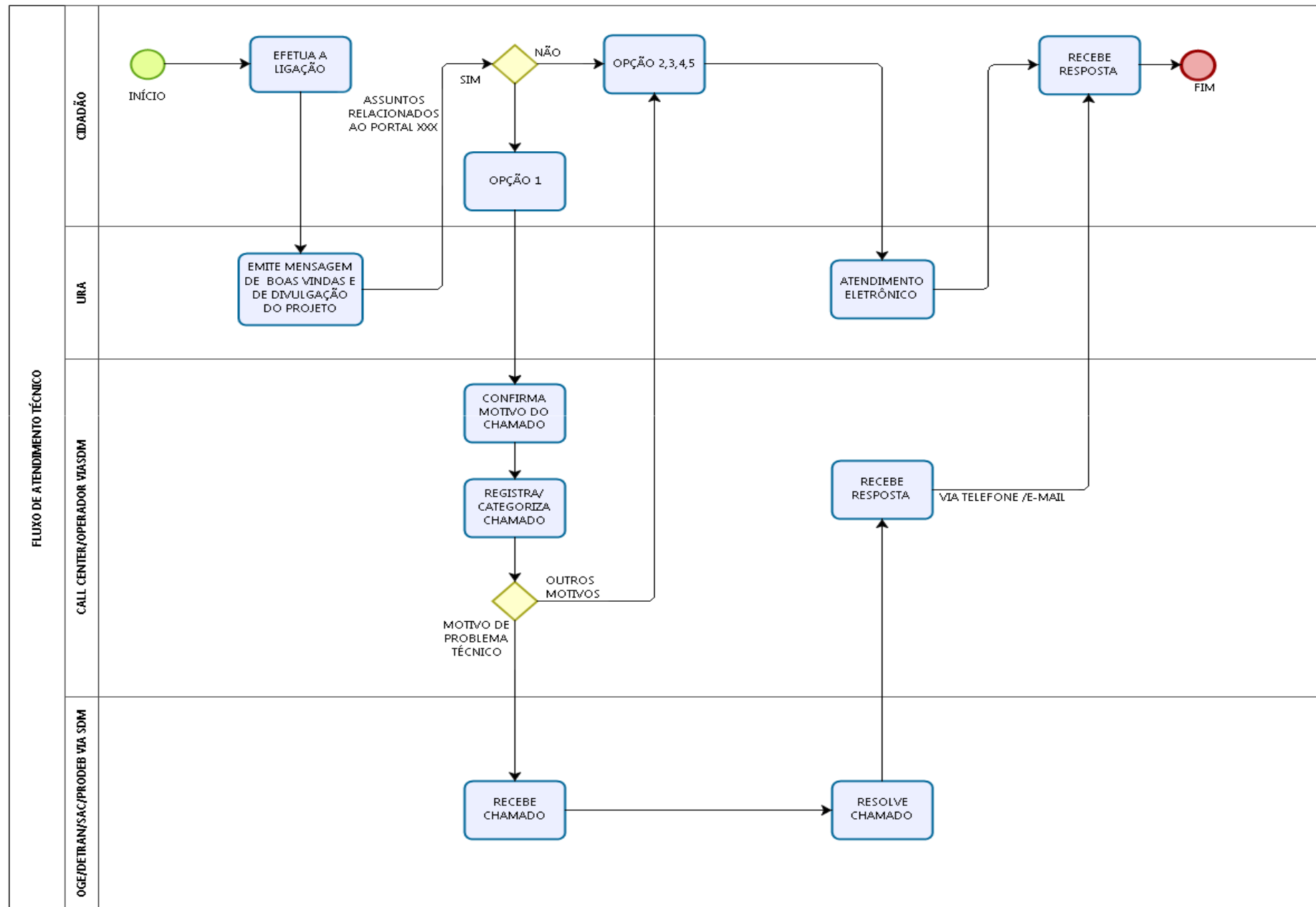
Modelo de Gestão da Carta de Serviços



Fluxo para Manutenção da Carta de Serviços



Fluxo do Atendimento ao Usuário



Indicadores de Gestão do SAC Digital

Indicador	Objetivo
Quantitativo de atendimento (por posto, unidade, serviços)	Quantificar os atendimentos (por posto, unidade, serviços)
Percentual de atendimento por hora por tipo de serviço	Identificar o volume de atendimento por tipo de serviço por hora
Evolução do agendamento por hora	Identificar necessidade de remanejamento de atendimento de acordo com a demanda
Quantitativo de senhas	Medir a Capacidade de atendimento por serviço
Percentual atendimentos rda capacidade disponibilizada	Medir o percentual de atendimentos realizados, em relação a quantidade de senhas disponíveis
Percentual de Atendimento por Agendamento versus Presencial	Quantificar os atendimentos agendados versus presencial
Percentual de Agendamentos por status	Identificar o percentual de desistência do agendamento (desmarcados / cancelados)
Antecedência média de agendamento por órgão	Verificar o prazo médio para agendamento por serviço e órgão
Tempo médio de atendimento por serviço	Medir o tempo médio de atendimento por tipo de serviço
Tempo médio de espera por serviço	Medir o tempo médio de espera por tipo de serviço
Tempo médio de atendimento por atendente e por serviço	Medir o tempo médio de atendimento por atendente e tipo de serviço
Quantitativo de atendimento por atendente e por tipo de serviço	Mensurar o tempo de atendimento por tipo de serviço por atendente

Indicadores de Gestão da Carta de Serviços

INDICADOR	OBJETIVO
1. Grau de Satisfação dos Órgãos	Avaliar o grau de satisfação dos Órgãos com a gestão da Carta de Serviços
2. Grau de Satisfação do Cidadão	Avaliar o grau de satisfação do Cidadão com a utilização da carta de Serviços
3. Quantidade de Acessos à Carta de Serviços	Monitorar a utilização da Carta de Serviços em comparação ao Portal SAC
4. Quantidade de órgãos que aderiram à Carta de serviços	Monitorar a adesão de novos órgãos à Carta de Serviços
5. Percentual de órgãos que aderiram à Carta de serviços	Monitorar a adesão de novos órgãos à Carta de Serviços
6. Quantidade de órgãos por Nível de Maturidade dos serviços do estado disponibilizados na Carta de Serviços	Monitorar o Nível de Maturidade dos serviços do Estado disponibilizados na Carta de Serviços
7. Percentuais dos Níveis de Maturidade dos serviços do Estado disponibilizados na Carta de Serviços	Monitorar o Nível de Maturidade dos serviços do Estado disponibilizados na Carta de Serviços
8. Percentual de serviços disponibilizados por Canal de Acesso	Monitorar o percentual de serviços por canal de acesso

SECRETARIA DA
ADMINISTRAÇÃO



Superintendência da Gestão e Inovação - SGI

Diretoria de Gestão Estratégica de TIC - DGE

Diretoria de Inovação e Gestão de Projetos de
TIC - DIP

Superintendência de Atendimento ao Cidadão - SAC

Diretoria de Desenvolvimento de Projetos - DDP

Diretoria de Operações e Serviços - DOS

Diretoria de Gestão da Qualidade – DGQ

Assessoria da Superintendência - ASSUP
