

Sistematizar o modelo de Gestão de Demandas da DRI

Área Demandante:

DRI - Diretoria de Relações Internacionais

Responsáveis pelas informações:

Patrícia Amaral

Heloisa Candia Hollnagel

Priorização DRI: 48

Descrição:

O gerenciamento das demandas da DRI é um aspecto crítico da gestão dos serviços relacionados a Diretoria, pois os atendimentos são realizados de forma dispersa e descoordenada, o que ocasiona a falta de controle e de gerenciamento de problemas relacionados às solicitações internas e externas. A ausência de gerenciamento dessas demandas implica em uma baixa qualidade na prestação dos serviços e gera dúvidas e incertezas aos beneficiários dos serviços ofertados pela DRI. Este cenário representa uma fonte de riscos para as ações, programas e projetos da Diretoria.

Por esse motivo, é essencial o acompanhamento e controle das demandas como forma de diminuir os impactos e riscos da DRI. Atualmente a DRI não possui um processo unificado de atendimento das demandas. Isso dificulta a gestão e o acompanhamento das principais necessidades relacionadas aos processos negociais e também aos programas e projetos de Internacionalização.

Neste contexto, deve-se considerar a importância em controlar e gerenciar as solicitações dos usuários internos e externos da DRI, pois as demandas possuem uma relação direta com o nível de capacidade existente. Sem os recursos necessários, o resultado será serviços de baixa qualidade e pouco valor agregado.

Por esse motivo, é importante que a DRI defina processos que garantam o estabelecimento dos níveis de serviço, baseado nas previsões de demandas, no planejamento estratégico e na coordenação das atividades junto aos usuários. Essas são medidas que podem reduzir a incerteza em relação as demandas. Atividades baseadas no gerenciamento e no relacionamento de padrões de demandas devem ser realizadas para assegurar que os planos de negócio da diretoria estejam alinhados com suas metas e objetivos estratégicos.

Requisitos Preliminares:

1. Controlar 100% das demandas recebidas no âmbito da DRI.
2. Controlar e gerenciar o fluxo de informações baseado nos acordos de níveis de serviço – ANS.
3. Permitir a gestão automatizada das solicitações de atendimento e da capacidade de resolução das demandas internas e externas da DRI.

4. Estruturar a matriz de responsabilidade para o atendimento das demandas da DRI.
5. Gerenciar de forma centralizada as solicitações e atendimentos vinculados a DRI.
6. Permitir a aplicação e gerenciamento dos critérios de pontuação para avaliação das prioridades.
7. Permitir o gerenciamento dos prazos de atendimento e resolução dos problemas.
8. Permitir a avaliação da gravidade, urgência e dos riscos associados as demandas da DRI.
9. Permitir realizar a verificação dos atendimentos em conformidade com os processos para garantir o cumprimento adequado das solicitações.

Objetivo e Necessidade:

Objetivo	Necessidade
05	9 – Modernizar os recursos e a infraestrutura de TIC
06	17 – Fornecer soluções de TIC para as áreas da CAPES

Aquisição necessária/esperada:

- Ferramenta que permita o controle de gestão de demandas.

Expectativa de Prazo (semestre/ano):

Assinalar uma única opção para INÍCIO e outra para TÉRMINO					
	INÍCIO			TÉRMINO	
2020	1º SEMESTRE: X	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE: X
2021	1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:
2022	1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:
2023	1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:

Metas:

Ano	Metas
1º/2020	- Levantamento de Requisitos - Realização de PoC
2º/2020	- Aquisição ou desenvolvimento de ferramenta que possibilite as atividades abaixo: * Controlar 100% das demandas recebidas no âmbito da DRI. * Controlar e gerenciar o fluxo de informações baseado nos acordos de níveis de serviço – ANS. * Permitir a gestão automatizada das solicitações de atendimento e da capacidade de resolução das demandas internas e externas da DRI. * Estruturar a matriz de responsabilidade para o atendimento das demandas da DRI.



- * Gerenciar de forma centralizada as solicitações e atendimentos vinculados a DRI.
- * Permitir a aplicação e gerenciamento dos critérios de pontuação para avaliação das prioridades.
- * Permitir o gerenciamento dos prazos de atendimento e resolução dos problemas.
- * Permitir a avaliação da gravidade, urgência e dos riscos associados as demandas da DRI.
- * Permitir realizar a verificação dos atendimentos em conformidade com os processos para garantir o cumprimento adequado das solicitações.

Avaliação Técnica de Ação

(PREENCHIMENTO DTI)

PRAZO PREVISTO (semestre/ano):

Assinalar uma única opção para INÍCIO e outra para TÉRMINO					
	INÍCIO			TÉRMINO	
2020	1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:
2021	1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:
2022	1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:
2023	1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:

Unidade DTI Responsável (DTI | CGS | CGII): DTI

Subunidade DTI Responsável (CSAB, NDI, CSAE...):

Observações Técnicas, Ações Internas necessárias ou Necessidade de Aquisição/Melhorias:

[CSAB] A solução em uso na CAPES para este tipo de demanda é o OTRS. Avaliar?

[CSAB] Analisar a manutenção ou não dos atendimentos via Linha Direta.

[CSAB] Existem outros pedidos similares no PDTIC, verificar.