

## AI18 - Monitorar a qualidade dos serviços de TIC ofertados pela DTI

**Área Demandante:** GOVERNANÇA - DTI - DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

**Responsáveis pelas informações:**

Gustavo Jardim Portella - Diretor de Tecnologia da Informação Substituto

André Luiz Ribeiro - Gerente PMO

**Descrição:**

Monitorar a qualidade dos serviços de TIC ofertados pela DTI por meio de indicadores e informações geradas nos instrumentos de gestão da Diretoria.

**Requisitos Preliminares:**

O monitoramento da qualidade dos serviços de TIC ofertados pela DTI deve ocorrer a partir das informações geradas pelos instrumentos de gestão implantados na Diretoria, tais como:

- Pesquisas de Satisfação;
- Relatórios de serviços;
- Termos de Aceite;
- Indicadores;
- Índices de satisfação das requisições Intranet.

**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:
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: X

**Metas:**

Ano	Meta
2020	Manter índices de satisfação em 70%, conforme pesquisa de satisfação.
2021	Elevar índice de satisfação para 75%, conforme pesquisa de satisfação.
2022	Elevar índice de satisfação para 80%, conforme pesquisa de satisfação.
2023	Elevar índice de satisfação para 85%, conforme pesquisa de satisfação.

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

**Unidade DTI Responsável:** DTI

**Subunidade DTI Responsável:** GOV

[GOV] Aprimorar painel gerencial DTI em números juntamente com o NDI.