

AI17 - Reformulação da página da DTI na Intranet contemplando o Catálogo de Serviços e Níveis de Serviço da Diretoria

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:

Reformular a página da DTI na Intranet contemplando o Catálogo de Serviços e Níveis de Serviço elaborados para a Diretoria, possibilitando aos usuários CAPES a visualização de cada serviço ofertado pela TI, formas de requisição de cada serviço, acompanhamento do pedido, encerramento da solicitação e avaliação do nível de satisfação do usuário requisitante ao serviço prestado.

Requisitos Preliminares:

A ação deve considerar:

- Automatização do processo de solicitações dos serviços prestados pela DTI previstos em seu Catálogo de Serviços;
- Iniciação ou registro de mudança de projeto ou ações;
- Monitorar os prazos e os responsáveis pelo atendimento das solicitações;
- Critérios para avaliar o nível de satisfação no atendimento à solicitação;
- Definição e visualização do responsável pelo atendimento da solicitação;
- Gerar relatórios e análises personalizadas das solicitações, permitindo filtrar ou agrupar informações de acordo com a área solicitante, período, situação atual, entre outros;
- Front end: Intranet DTI/CAPES;
- Atuar em parceria com CCS;
- Fornecimento de interface intuitiva para solicitantes e para aqueles que atendem solicitações;
- Opções centradas no cliente, como opções de autoatendimento;
- Um único ponto de entrada para acesso completo a solicitações de serviço e resolução de incidentes;
- Histórico de tudo que aconteceu na ordem de serviço

- Fornece painéis de relatórios nativos e trilhas de auditoria para suporte de conformidade;

Uma requisição formal de um usuário para algo a ser fornecido, por exemplo, uma requisição para informações redefinição de senha ou, ainda, para instalar uma estação de trabalho para um novo usuário. As requisições de serviço deverão ser gerenciadas em conjunto com a central de serviço e/ou equipe de desenvolvimento de sistemas.

Expectativa de Prazo (semestre/ano):

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

Metas:

Ano	Meta
2020	1º SEMESTRE: decisão de desenvolver, buscar solução gratuita ou adquirir solução sistêmica para acompanhamento de requisição. 2º SEMESTRE: Planejamento da Implantação do Sistema e de sua visualização por meio da página DTI na Intranet.
2021	1º SEMESTRE: Alinhamento com CCS do Planejamento elaborado. 2º SEMESTRE: Implantação da solução e de sua visualização por meio da página DTI na Intranet.

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

Unidade DTI Responsável: DTI

Subunidade DTI Responsável: GOV

[GOV] Participação conjunta na ação: CCS, CGII, CGS.



[GOV] Necessidade de implantação de ferramenta de prateleira (software livre) de Requisição e Acompanhamento de Chamados.