

AI81 - Reestruturação do atendimento de sustentação da CSAB

Área Demandante: CSAB/CGS/DTI

Responsável pelas informações: Gabriel Costa Resende

Descrição:

Este projeto visa reorganizar a gestão do atendimento de sustentação dos times que lidam com o SCBA e diretorias.

A proposta prevê que exista apenas um time unificado atendendo todos os CATIs relativos ao sistema SCBA (DPB, DRI e DEB inicialmente.)

Em um segundo momento, será integrado o atendimento dos CATIs relativos ao SIPREC.

Na terceira fase, integração do atendimento do SAP.

Capacitação e organização do novo time unificado.

Definição de métricas especializadas para sustentação – acoplamento ao projeto AI CSAB 16 – Indicadores e métricas.

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:
2022	1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:
					X

Metas:



Ano	Meta
2020 a 2022	Reorganizar a gestão do atendimento de sustentação dos times que lidam com o SCBA e diretorias; integrar o atendimento dos CATIs relativos ao SIPREC; integrar atendimento do SAP; capacitar e organizar o novo time; definir métricas especializadas para sustentação.

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

Unidade DTI Responsável: CGS

Subunidade DTI Responsável: CSAB