

MAPA DOS BENEFÍCIOS DO PROJETO

1. INFORMAÇÕES DO PROJETO

ID	397
Nome do Projeto	Mapeamento de novos processos ITIL
Gerente do Projeto	Ricardo Kurylenko
Representante do Negócio	Natacha Moraes
Data do documento	10/10/2016

2. MAPEAMENTO DOS BENEFÍCIOS

Benefício	Início Validação	Término Validação	Previsto	Real	Resultado
Transparência junto a Administração e Órgãos Auditores/Controladores.	Imediato	Imediato	Conforme descrição do benefício	Transparência alcançada por meio da regulamentação e publicação dos processos mapeados no Portal de Governança de TIC.	Alcançado
Possibilidade de redução nos prazos de atendimento (SLA's).	Imediato	Imediato	Conforme descrição do benefício	Disponibilizadas informações que suportam a tomada de decisão, as quais retratam os prazos de atendimento total e os prazos internos das equipes (ANS e ANO). A partir dessas informações é possível identificar gargalos e oportunidades de melhorias, a fim da redução dos prazos de atendimento.	Alcançado
Consolidação de informações para apoio a tomada de decisões que reduzam o prazo de atendimento e melhore a qualidade dos serviços prestados pela SETIC.	Imediato	Imediato	Conforme descrição do benefício	Da mesma forma que o realizado acima	Alcançado