



MAPA DOS BENEFÍCIOS DO PROJETO

1. INFORMAÇÕES DO PROJETO

ID	195
Nome do Projeto	Projeto de Gestão de Níveis de Serviço de TI
Gerente do Projeto	Charles Falcão
Representante do Negócio	Natacha Moraes

2. MAPEAMENTO DOS BENEFÍCIOS

Benefício	Início Validação	Término Validação	Previsto	Real	Resultado
Critérios objetivos para as prioridades	Imediato	Imediato	Conforme descrição do benefício	Antes não havia indicação de critérios na ferramenta e a priorização era feita de forma intuitiva. Agora há alertas que auxiliam na priorização.	Alcançado
Aumento da satisfação dos usuários em relação ao tempo de atendimento		Julho/2016	Conforme descrição do benefício	Conforme relatório da pesquisa de satisfação, houve um aumento da percepção do usuário quanto a agilidade na resolução do problema, passando de 94,6% para 97,14%. Ver Observação *, no final do documento.	Alcançado
Visibilidade dos prazos necessários para atendimento de cada serviço	Imediato	Imediato	Conforme descrição do benefício	Conforme descrição do benefício	Alcançado
Estabelecimento de métricas para avaliação de desempenho (da equipe da SETIC)	Imediato	Imediato	Conforme descrição do benefício	Foram definidos os 3 indicadores descritos no termo e já são possíveis de serem medidos. A pesquisa de satisfação ainda é pouco utilizada.	Alcançado
Maior conformidade com melhores práticas na prestação de serviços de TI	Imediato	Imediato	Conforme descrição do benefício	Conforme descrição do benefício	Alcançado

Observação *



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 4.ª REGIÃO

de: Denilson Ribeiro de Quadros <denilson@trt4.jus.br>
para:Cintia Frigo Petuco <cintia.petuco@trt4.jus.br>, Charles Ferreira Falcao <charles.falcao@trt4.jus.br>
cc: Deise Alexandra Koerber Albino <deise.albino@trt4.jus.br>
data: 13 de junho de 2016 17:47
assunto:Re: Medição do benefício - projeto Gestão de Níveis de Serviço de TI (Aumento da satisfação dos usuários em relação ao tempo de atendimento)
enviado por: trt4.jus.br
assinado por: trt4-jus-br.20150623.gappssmtp.com

: Importante principalmente porque foi enviada diretamente para você.

Cintia,

Emiti os relatórios da pesquisa de satisfação do Trace-GP - período: janeiro/2015 à maio/2015 e do Assyst - período: março/2016 à maio/2016.

Abaixo o comparativo (as perguntas são diferentes, mas dá para relacionar)

TraceGP

Participação na pesquisa: 6,65%

Os percentuais de aprovação:

- Quanto ao respeito, cordialidade e presteza do atendimento: 98,83%
- **Quanto à agilidade na resolução do problema: 94,6%**
- Quanto ao grau de conhecimento dos atendentes: 96,25%
- Quanto ao entendimento do usuário sobre se o problema foi resolvido: 94,6%
- Quanto ao grau de satisfação com o atendimento: 96,24%

Assyst

Participação na pesquisa: 4,22%

Os percentuais de aprovação:

- **Quanto à agilidade para iniciar o atendimento: 98,48%**
- Quanto à agilidade na solução do problema: 97,14% (esta questão pode ser comparada à segunda questão do TraceGP)
- Quanto ao conhecimento do técnico: 98,29% (esta questão pode ser comparada à terceira questão do TraceGP)
- Quanto à avaliação do atendimento: 97,71% (esta questão pode ser comparada à quinta questão do TraceGP)
- Quanto à avaliação geral: 98,48%

Atenciosamente,

Denilson Quadros

Coordenadoria de Atendimento a Usuários

Secretaria de Tecnologia da Informação e Comunicações

TRT 4ª Região - 32552246