

**Nome do Projeto:**

**Equipe da Ideia:**

**Data:**

### Objetivo

- Criar o “Sistema de Abertura de Chamados da ISGSA” com base na ferramenta SysAid.



### Justificativa

- Baixo desempenho.
- Excesso de ligações para os departamentos.
- Dificuldade em listar as demandas (chamados) pendentes.
- Dificuldade em visualizar o conteúdo dos pedidos de chamados.
- Não ter um catálogo de serviços das unidades de negócio
- Não ter um prazo definido para o chamado ser atendido.
- Não ter procedimentos para resolver problemas



### Benefício

- Maior visibilidade dos chamados.
- Identificação de gargalos.
- Identificação de pontos de retrabalho.
- Rastreabilidade dos Chamados.
- Alinhamento das expectativas de serviços e prazos.



### Envolvidos

- Presidência da ISGSA (Patrocinador).
- Equipe especializada do SysAid (Equipe Executora).
- Diretores das Unidades de Negócio (Apoiadores).
- Colaboradores da Intelit (Pessoas Afetadas).



### Escopo

- Análise de viabilidade para implantar o SysAid na Intelit (custo, prazo, tecnologias, infraestrutura).
- Entregas parciais (por unidade de negócio).
- Treinamento dos colaboradores da Intelit na abertura de chamados.
- Campanha publicitária antes e após a implementação.
- Implementação do SysAid em um Projeto (Catálogo de Serviço) Piloto



### Não Escopo

- Não haverá treinamento técnico de como instalar e configurar o SysAid.
- Cronograma forçando a criação de catálogos de serviços de todas as Unidades.
- O SysAid não será utilizado por pessoas externas da empresa.



### Entregas

- Viabilidade do uso do SysAid aprovada.
- SysAid instalado e configurado na ISGSA.
- Campanha publicitária da "Importância de ter um Sistema de Chamados na ISGSA" realizada.
- Catálogo Piloto - "Serviços da TI" criado.
- Teste de funcionamento do Piloto aprovado.
- Treinamento das áreas no uso do Sistema realizado.
- Campanha publicitária para outras unidades da ISGSA criarem os seus catálogos de serviço realizada.

