



Sobre o projeto de conclusão

As pontos ensinados nessa aula foram:

- Passos;
- Papéis e responsabilidades;
- e SLAs.

A lista de passos deve conter pelo menos o passo de:

- receber a demanda;
- analisar;
- escolher uma demanda.

Adicione a coluna de papéis.

Adicione a colua de SLAs (tempos de execução).

Lembre-se de adicionar os passos mais adequados a sua empresa.

Os papéis podem ser genéricos ou específicos. O importante é as pessoas se verem no processo.

Os tempos de execução são importantes no processo de amadurecimento do processo. Se você não tiver ideia, coloque qualquer valor e corrija durante a execução do processo.

Segue para download o template para te auxiliar nesta etapa = > [Aula 2.xlsx \(https://caelum-online-public.s3.amazonaws.com/1090-governanca-ti-demandas-servicos/02/Aula%202.xlsx\)](https://caelum-online-public.s3.amazonaws.com/1090-governanca-ti-demandas-servicos/02/Aula%202.xlsx).