

PE 8.7 Alcançar o percentual de 90% de satisfação dos usuários no atendimento de serviços de Tecnologia da Informação (TI), até 2019

| META | | | | |
|-----------------------------------|--|-----|---------------------|-----|
| Meta | Alcançar o percentual de 90% de satisfação dos usuários no atendimento de serviços de Tecnologia da Informação(TI), até 2019. | | | |
| Macroprocesso Relacionado | Governança | | | |
| Objetivo Estratégico Relacionado | 8. Implantar modelo de governança que favoreça a integração, a inovação e o desenvolvimento institucional | | | |
| Periodicidade de monitoramento | (x) Trimestral – Janela de Monitoramento da Anvisa | | | |
| Estratificação do alcance da meta | 2018 (jun a dez) | 85% | 2019 (jan a dez) | 90% |
| Governabilidade | () Esforço Amplo (Envolve outras esferas do SNVS) (X) Esforço Restrito (Depende exclusivamente da Anvisa) | | | |
| Limitações/Riscos relacionados | <ul style="list-style-type: none"> • Ausência ou mudança de contrato de Suporte e Infraestrutura • Ausência de compreensão do usuário sobre o papel da GGTIN • Ausência de acordo de níveis de serviço para as solicitações • Comunicação inadequada referente aos eventos dos serviços de TI • Pouca adesão à pesquisa | | | |
| Unidade Organizacional | Gerência-Geral de Tecnologia da Informação (GGTIN) | | | |
| Homologação da ficha | | | | |
| Versão da Ficha | 1ª Versão da ficha de qualificação | | | |
| Elaborada por | GGTIN | | | |
| Revisada por | GGTIN | | | |
| Data da implementação | Jun/2018 | | | |

| INDICADOR | | | | | | | | | | | | | |
|---|--|-------------|--|-----------|-------------|--------------|-------|--------------------|-------|------------------|--------|------------|-------|
| Nome do Indicador | Percentual de satisfação dos usuários no atendimento de serviços de TI. | | | | | | | | | | | | |
| Conceito | <p>Após o atendimento de serviços de TI relacionados aos recursos de TI e suporte solicitados por meio do CA, a GGTIN encaminha para as áreas requisitantes uma pesquisa de satisfação para avaliar o atendimento.</p> <p>O indicador reflete o quão satisfeitas as áreas requisitantes estão com a qualidade no atendimento das solicitações de serviços de TI, sendo que a média geral do atendimento é avaliada de acordo com os seguintes critérios: Insatisfeito, Muito Insatisfeito, Muito Satisfeito e Satisfeito.</p> <p>Considera-se que o usuário está satisfeito quando ele responder que está Satisfeito ou Muito Satisfeito.</p> | | | | | | | | | | | | |
| Aplicabilidade | Todos os usuários que requisitarem serviços de suporte da GGTIN | | | | | | | | | | | | |
| Classificação do Indicador | () Estrutura ou Insumo () Processo () Produto (X) Resultado () Impacto | | | | | | | | | | | | |
| Linha de Base/Série histórica | <table border="1" style="display: inline-table; margin-right: 20px;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #0056b3; color: white;">Média geral</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">Respostas</th> <th style="background-color: #0056b3; color: white;">Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Insatisfeito</td> <td>0,08%</td> </tr> <tr> <td>Muito insatisfeito</td> <td>2,46%</td> </tr> <tr> <td>Muito satisfeito</td> <td>89,10%</td> </tr> <tr> <td>Satisfeito</td> <td>8,36%</td> </tr> </tbody> </table> <p style="text-align: center;">*Levantamento realizado em 06/06/2018</p> | Média geral | | Respostas | Porcentagem | Insatisfeito | 0,08% | Muito insatisfeito | 2,46% | Muito satisfeito | 89,10% | Satisfeito | 8,36% |
| Média geral | | | | | | | | | | | | | |
| Respostas | Porcentagem | | | | | | | | | | | | |
| Insatisfeito | 0,08% | | | | | | | | | | | | |
| Muito insatisfeito | 2,46% | | | | | | | | | | | | |
| Muito satisfeito | 89,10% | | | | | | | | | | | | |
| Satisfeito | 8,36% | | | | | | | | | | | | |
| Método de Cálculo | IDS: $((\text{Total de muito satisfeito} + \text{Satisfeito}) / \text{Total de atendimentos}) * 100$ | | | | | | | | | | | | |
| Algoritmo de Cálculo (descrição dos passos para o cálculo do indicador) | <p>Levantamento automático após fechamento do atendimento.</p> <p>O usuário precisa avaliar conforme os seguintes critérios se está Muito satisfeito, Satisfeito, Insatisfeito ou Muito insatisfeito com o atendimento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Clareza das informações prestadas durante o atendimento • Cordialidade no atendimento • Prazo de atendimento da solicitação • Qual o nível de satisfação com o serviço prestado? | | | | | | | | | | | | |
| Unidade de medida | Percentual | | | | | | | | | | | | |
| Periodicidade de atualização | () mensal () trimestral () quadrimestral () semestral (x) anual | | | | | | | | | | | | |
| Fonte | CA Service Desk | | | | | | | | | | | | |