



FICHA DE MONITORAMENTO DE META

Código da Meta:	PE 8.7	
Meta Estratégica:	Alcançar o percentual de 90% de satisfação dos usuários no atendimento de serviços de TI, até 2019.	
Indicador:	Percentual de satisfação dos usuários no atendimento de serviços de TI.	
Unidade Responsável:	GGTIN - Gerência-Geral de Tecnologia da Informação	
Meta Prevista:	2018	85%
	2019	90%

RESULTADOS APURADOS

2018	JUN - SET	91,73%
	OUT - DEZ	89,17%
	CONSOLIDADO	90,45%
2019	JAN - MAR	89,12%
	JAN - JUN	91,05%
	JAN - SET	
	JAN - DEZ	
	CONSOLIDADO	

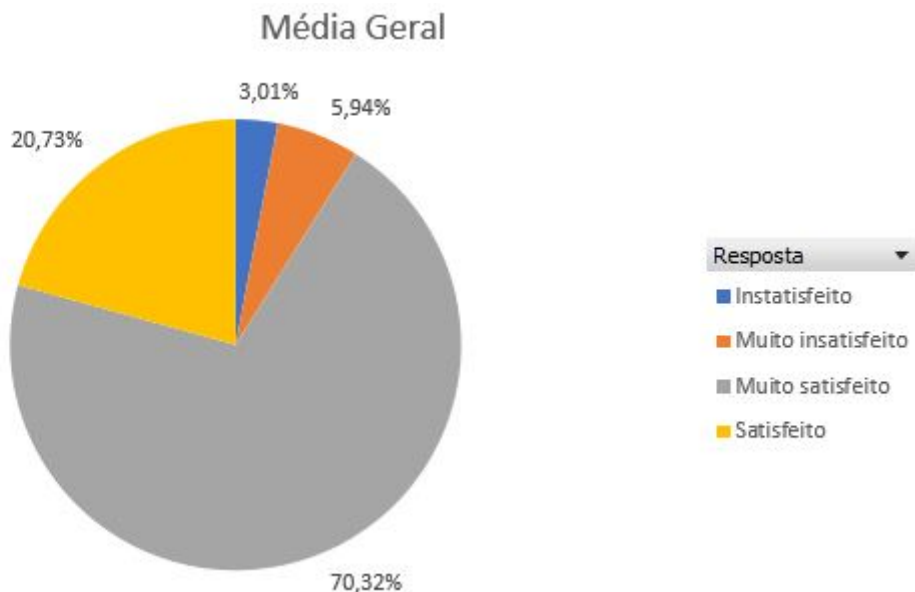
STATUS DA META*

SATISFATÓRIO Indicador com resultado dentro ou próximo do esperado. Expectativa de progresso normal e sem riscos iminentes.	X
ALERTA Indicador com resultado aquém do esperado. Possibilidade de riscos futuros, podendo reduzir ainda mais o progresso do resultado.	
CRÍTICO Indicador com resultados muito abaixo do esperado. Risco evidenciado e baixa possibilidade de recuperação do resultado no curto prazo.	

PARECER DO 2º MONITORAMENTO DE 2019

Resultados alcançados até junho de 2019.

Situação atual: Os resultados alcançados pela GGTIN referente ao atendimento de serviços de TI são apresentados no gráfico abaixo.



Método de Cálculo: (Total de Muito Satisfeito + Satisfeito) / Total de atendimentos) * 100

O resultado apurado no período é 91,05%.

Encaminhamentos:

ENCAMINHAMENTOS	Própria unidade (1)	Outras unidades da Anvisa (2)	Ministério da Saúde (3)	Outros órgãos/ intersetorial (4)	Congresso Nacional (5)
Acompanhar plano de ação para melhoria dos serviços de TI, a partir das respostas da pesquisa de satisfação geral e específica do CA Service Desk.	x				
Realização de treinamentos das ferramentas de TI para as áreas de negócio.	x				
Definir estratégia de divulgação das ações e resultados da TI com o apoio da ASCOM.	x				

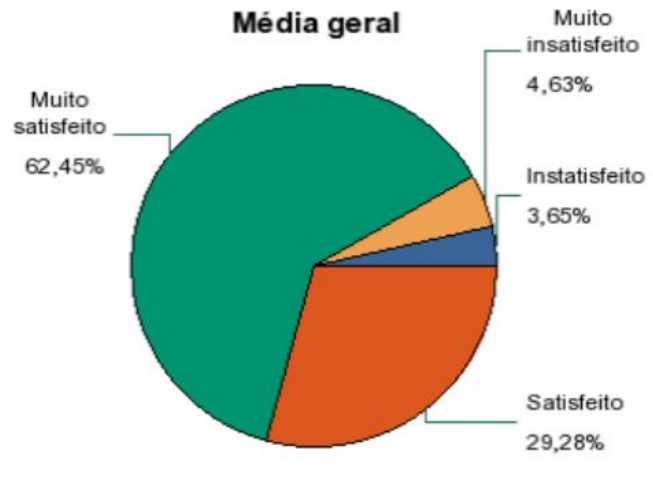
PARECER DO 1º MONITORAMENTO DE 2018

Resultados alcançados do período de junho a setembro de 2018.

Os resultados alcançados pela GGTIN referente ao atendimento de serviços de TI são apresentados no gráfico abaixo.

Resultado da pesquisa de satisfação

Média geral	
Respostas	Porcentagem
Instatisfeito	3,65%
Muito insatisfeito	4,63%
Muito satisfeito	62,45%
Satisfeito	29,28%



Desse modo, considerando os percentuais das respostas dos usuários como “satisfeito” e “muito satisfeito”, o percentual de satisfação obtido para o período foi de 91,73%.

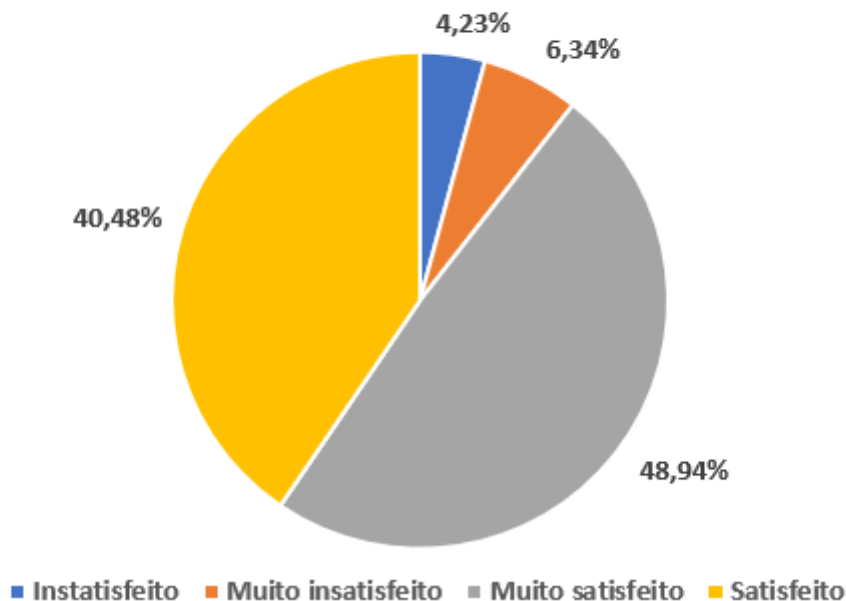
ENCAMINHAMENTOS	Própria unidade (1)	Outras unidades da Anvisa (2)	Ministério da Saúde (3)	Outros órgãos / intersetorial (4)	Congresso Nacional (5)
Fiscalizar os contratos dos serviços de TI (administração de dados, suporte e infraestrutura) de forma adequada visando o atendimento satisfatório dos serviços terceirizados.	X				
Divulgar a importância dos usuários responderem a pesquisa de satisfação ao final do atendimento do serviço de TI.	X				
Conscientizar os servidores da GGTIN sobre a importância de todos acompanharem os resultados dos indicadores de forma contínua.	X				

PARECER DO 2º MONITORAMENTO DE 2018

Resultados alcançados do período de outubro a dezembro de 2018.

Os resultados alcançados pela GGTIN referente ao atendimento de serviços de TI são apresentados no gráfico abaixo.

Resultado da pesquisa de satisfação



Desse modo, considerando os percentuais das respostas dos usuários como “satisfeito” e “muito satisfeito”, o percentual de satisfação obtido para o período foi de 89,43%.

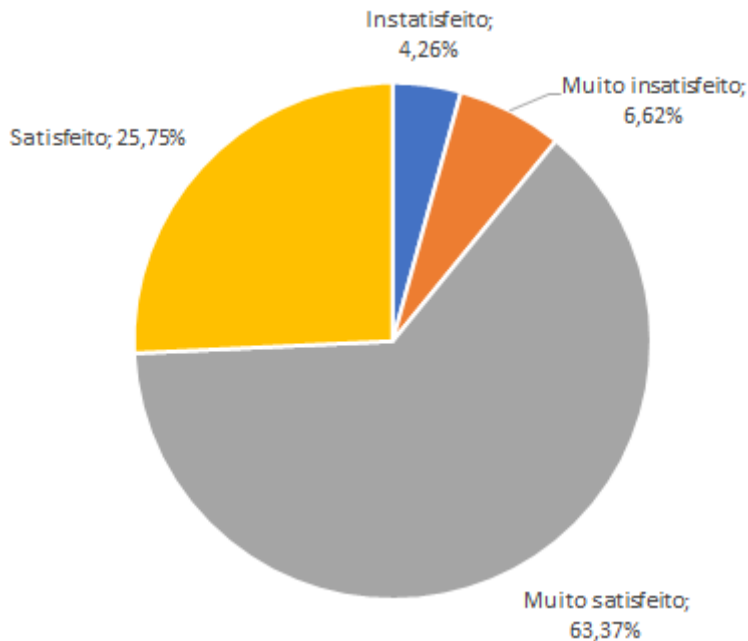
Já o resultado consolidado de 2018 foi de 90,45%.

ENCAMINHAMENTOS	Própria unidade (1)	Outras unidades da Anvisa (2)	Ministério da Saúde (3)	Outros órgãos / intersetorial (4)	Congresso Nacional (5)
Realização de pesquisa de satisfação para toda a Anvisa para diagnóstico da situação da GGTIN.	X	X			
Definir plano de ação para melhoria dos serviços de TI, a partir das respostas da pesquisa de satisfação geral e específica do CA Service Desk.	X				
Definir estratégia de divulgação das ações e resultados da TI com o apoio da ASCOM.	X				
Realização de treinamentos das ferramentas de TI para as áreas de negócio.	X	X			
Nota: (1) Medidas que deverão ser tomadas pela própria unidade. (2) Medidas que dependam da atuação de outras unidades da Anvisa. (3) Medidas que dependam da atuação do Ministério da Saúde. (4) Medidas que dependam da atuação de outros órgãos de governo / intersetoriais. (5) Medidas que dependam da atuação do Congresso Nacional.					

PARECER DO 1º MONITORAMENTO DE 2019

Resultados alcançados do período de janeiro a março de 2019

Os resultados alcançados pela GGTIN referente ao atendimento de serviços de TI são apresentados no gráfico abaixo.



Desse modo, considerando os percentuais das respostas dos usuários como “satisfeito” e “muito satisfeito”, o percentual de satisfação obtido para o período foi de 89,12%.

ENCAMINHAMENTOS	Própria unidade (1)	Outras unidades da Anvisa (2)	Ministério da Saúde (3)	Outros órgãos / intersectorial (4)	Congresso Nacional (5)
Fiscalizar os contratos dos serviços de TI (administração de dados, suporte e infraestrutura) de forma adequada visando o atendimento satisfatório dos serviços terceirizados.	X				
Divulgar a importância dos usuários responderem a pesquisa de satisfação ao final do atendimento do serviço de TI.	X				
Conscientizar os servidores da GGTIN sobre a importância de todos acompanharem os resultados dos indicadores de forma contínua.	X				



Documento assinado eletronicamente por **Rhayane Stephane Silva Andrade Matos, Gerente-Geral da Tecnologia da Informação Substituto(a)**, em 16/07/2019, às 15:12, conforme horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 6º, § 1º, do Decreto nº 8.539, de 8 de outubro de 2015 http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Decreto/D8539.htm.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.anvisa.gov.br/autenticidade>, informando o código verificador **0659578** e o código CRC **E5CB0DD8**.