



FICHA DE MONITORAMENTO DE META

Código da Meta:	PE 8.8	
Meta Estratégica:	Alcançar o percentual de 90% de satisfação das áreas requisitantes no atendimento de sistemas, até 2019.	
Indicador:	Percentual de satisfação das áreas requisitantes no atendimento de sistemas.	
Unidade Responsável:	GGTIN - Gerência-Geral de Tecnologia da Informação	
Meta Prevista:	2018	85%
	2019	90%

RESULTADOS APURADOS

2018	JUN - SET	93,48%
	OUT - DEZ	85%
	CONSOLIDADO	89,24%
2019	JAN - MAR	72,11%
	JAN - JUN	78,58%
	JAN - SET	
	JAN - DEZ	
	CONSOLIDADO	

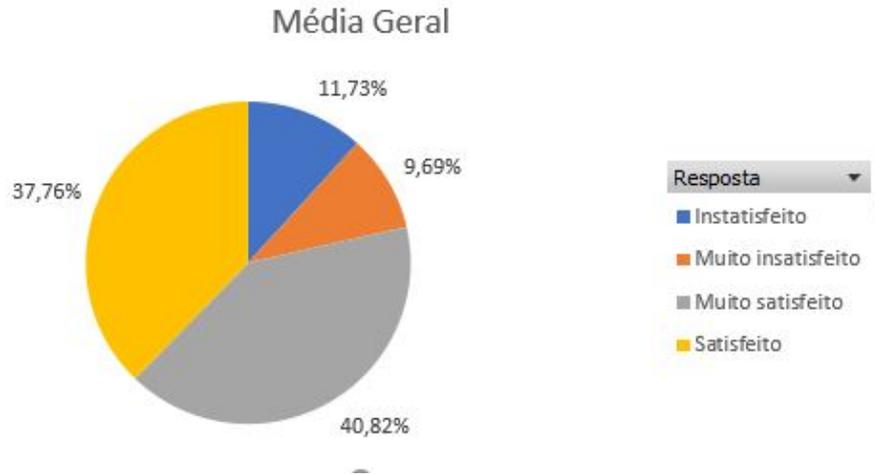
STATUS DA META*

SATISFATÓRIO Indicador com resultado dentro ou próximo do esperado. Expectativa de progresso normal e sem riscos iminentes.	
ALERTA Indicador com resultado aquém do esperado. Possibilidade de riscos futuros, podendo reduzir ainda mais o progresso do resultado.	X
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 sistemas são apresentados no gráfico abaixo.



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

O resultado apurado no período é de 78,58%.

Encaminhamentos:

ENCAMINHAMENTOS	Própria unidade (1)	Outras unidades da Anvisa (2)	Ministério da saúde (3)	Outros órgãos/ intersetorial (4)	Congresso Nacional (5)
Revisar processo de desenvolvimento de software	x				
Divulgar o resultado desse ciclo de monitoramento para todos os servidores da Gerência de Desenvolvimento de Sistemas, conscientizando os servidores sobre a importância de se acompanhar o resultado do monitoramento das metas.	x				
Contratação de uma nova Fábrica de Software para melhoria das entregas de sistemas.	x	x			

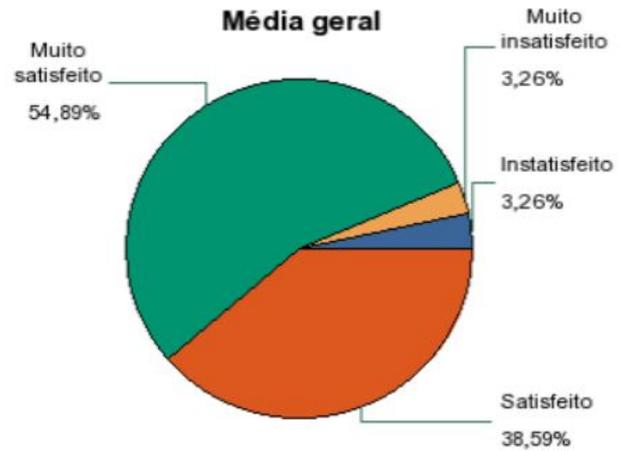
PARECER DO 1º MONITORAMENTO DE 2018

Resultados alcançados do período de junho a setembro de 2018.

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

Resultado da pesquisa de satisfação

Média geral	
Respostas	Porcentagem
Instatisfeito	3,26%
Muito insatisfeito	3,26%
Muito satisfeito	54,89%
Satisfeito	38,59%



Desse modo, considerando os percentuais das respostas dos usuários como “satisfeito” e “muito satisfeito”, o percentual de satisfação obtido para o período foi de 93,48%.

ENCAMINHAMENTOS	Própria unidade (1)	Outras unidades da Anvisa (2)	Ministério da Saúde (3)	Outros órgãos / intersetorial (4)	Congresso Nacional (5)
Fiscalizar o contrato de fábrica de software de forma adequada visando o atendimento satisfatório das demandas evolutivas e corretivas.	X				
Propor melhorias no processo de desenvolvimento de software.	X				
Conscientizar os servidores da Gerência de Desenvolvimento de Sistemas sobre a importância de todos acompanharem os resultados dos indicadores de forma contínua.	X				
Realizar treinamento para os interlocutores para esclarecer o papel dos analistas de TI e os processos relacionados a sistemas.	X				

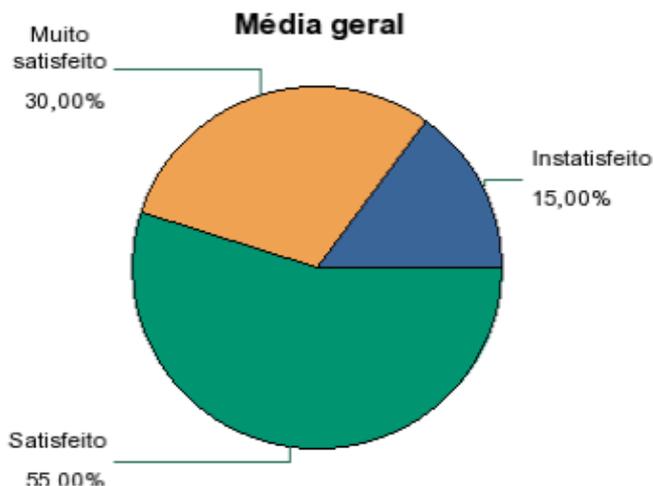
PARECER DO 2º MONITORAMENTO DE 2018

Resultados alcançados do período de outubro a dezembro de 2018.

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

Resultado da pesquisa de satisfação

Média geral	
Respostas	Porcentagem
Instatisfeito	15,00%
Muito satisfeito	30,00%
Satisfeito	55,00%



Desse modo, considerando os percentuais das respostas dos usuários como “satisfeito” e “muito satisfeito”, o percentual de satisfação obtido para o período foi de 85%.

Já o resultado consolidado de 2018 foi de 89,24%.

Entretanto, notou-se que há uma baixa participação na pesquisa referente ao atendimento de sistemas. Assim, no próximo período serão realizadas ações a fim de aumentar o número de participantes.

ENCAMINHAMENTOS	Própria unidade (1)	Outras unidades da Anvisa (2)	Ministério da Saúde (3)	Outros órgãos / intersetorial (4)	Congresso Nacional (5)
Divulgar a importância dos usuários responderem a pesquisa de satisfação ao final do atendimento do atendimento de sistemas.	X				
Avaliar a possibilidade de mudança no contrato de fábrica de software, a fim de melhorar a credibilidade do serviço de desenvolvimento de sistemas.	X				
Aumentar o envolvimento dos servidores da Gerência de Sistemas na execução das demandas da fábrica de software.	X				
Fiscalizar o contrato de fábrica de software de forma adequada visando o atendimento satisfatório das demandas evolutivas e corretivas.	X				

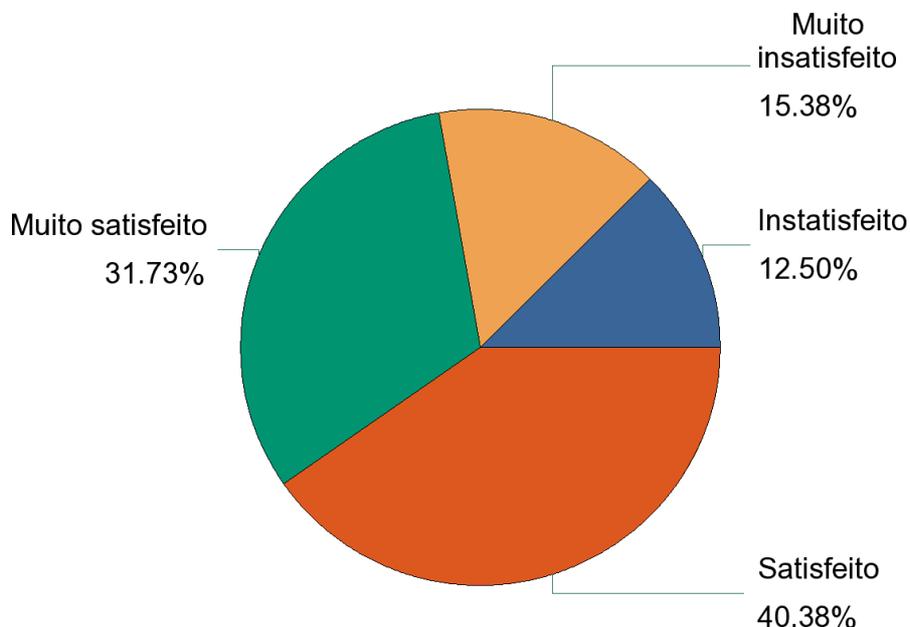
Nota:

- (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 sistemas 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 72,11%.

ENCAMINHAMENTOS	Própria unidade (1)	Outras unidades da Anvisa (2)	Ministério da Saúde (3)	Outros órgãos / intersetorial (4)	Congresso Nacional (5)
Analisar motivo da queda das avaliações, verificando se houve diminuição na qualidade do atendimento.	X				
Verificar se o contrato de fábrica de software está adequado às necessidades da Anvisa	X				
Verificar se a queda na avaliação dos atendimentos se reflete nos Acordos de Níveis de Serviços do contrato de fábrica de software	X				
Revisar processo de desenvolvimento de software	X				
Divulgar o resultado desse ciclo de monitoramento para todos os servidores da Gerência de Desenvolvimento de Sistemas, conscientizando os servidores sobre a importância de se acompanhar o resultado do monitoramento das metas.	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 **0659579** e o código CRC **C4D193CA**.



Referência: Processo nº 25351.900228/2019-61

SEI nº 0659579