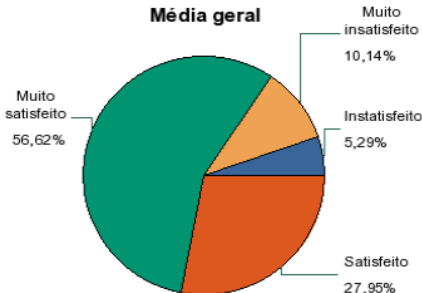


PE 8.8 Alcançar o percentual de 90% de satisfação das áreas requisitantes no atendimento de sistemas, até 2019

META				
Meta	Alcançar o percentual de 90% de satisfação das áreas requisitantes no atendimento de sistemas, 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 de compreensão do usuário sobre o papel do analista Tecnologia da Informação (TI) e/ou da área de sistemas • Ausência de compreensão do usuário sobre o papel do interlocutor e do gestor de sistemas • Ausência ou mudança de contrato de fábrica de software e fábrica de testes • Corte no orçamento da fábrica de software e fábrica de testes • 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 das áreas requisitantes no atendimento de sistemas.												
Conceito	<p>Após o atendimento de sistemas 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 sistemas, 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	Aplicável às áreas que solicitam demandas de construção, correção ou evolução em sistemas suportados pela GGTIN												
Classificação do Indicador	() Estrutura ou Insumo () Processo () Produto (X) Resultado () Impacto												
Linha de Base/Série histórica	<p style="text-align: center;">Resultado da pesquisa de satisfação</p> <table border="1" style="margin-left: auto; margin-right: auto;"> <thead> <tr> <th colspan="2" style="background-color: #4F81BD; color: white;">Média geral</th> </tr> <tr> <th style="background-color: #4F81BD; color: white;">Respostas</th> <th style="background-color: #4F81BD; color: white;">Porcentagem</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Insatisfeito</td> <td>5,29%</td> </tr> <tr> <td>Muito insatisfeito</td> <td>10,14%</td> </tr> <tr> <td>Muito satisfeito</td> <td>56,62%</td> </tr> <tr> <td>Satisfeito</td> <td>27,95%</td> </tr> </tbody> </table>  <p style="text-align: center;">*Levantamento realizado em 06/06/2018</p>	Média geral		Respostas	Porcentagem	Insatisfeito	5,29%	Muito insatisfeito	10,14%	Muito satisfeito	56,62%	Satisfeito	27,95%
Média geral													
Respostas	Porcentagem												
Insatisfeito	5,29%												
Muito insatisfeito	10,14%												
Muito satisfeito	56,62%												
Satisfeito	27,95%												
Método de Cálculo	ISS: ((Total de muito satisfeito + Satisfeito) / 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												