

PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS INTERNOS DE TICS

RESULTADOS

2016

SUPERINTENDÊNCIA DE GESTÃO INTERNA DA INFORMAÇÃO - SGI



PESQUISA DE SATISFAÇÃO DE USUÁRIO INTERNOS DE TICs

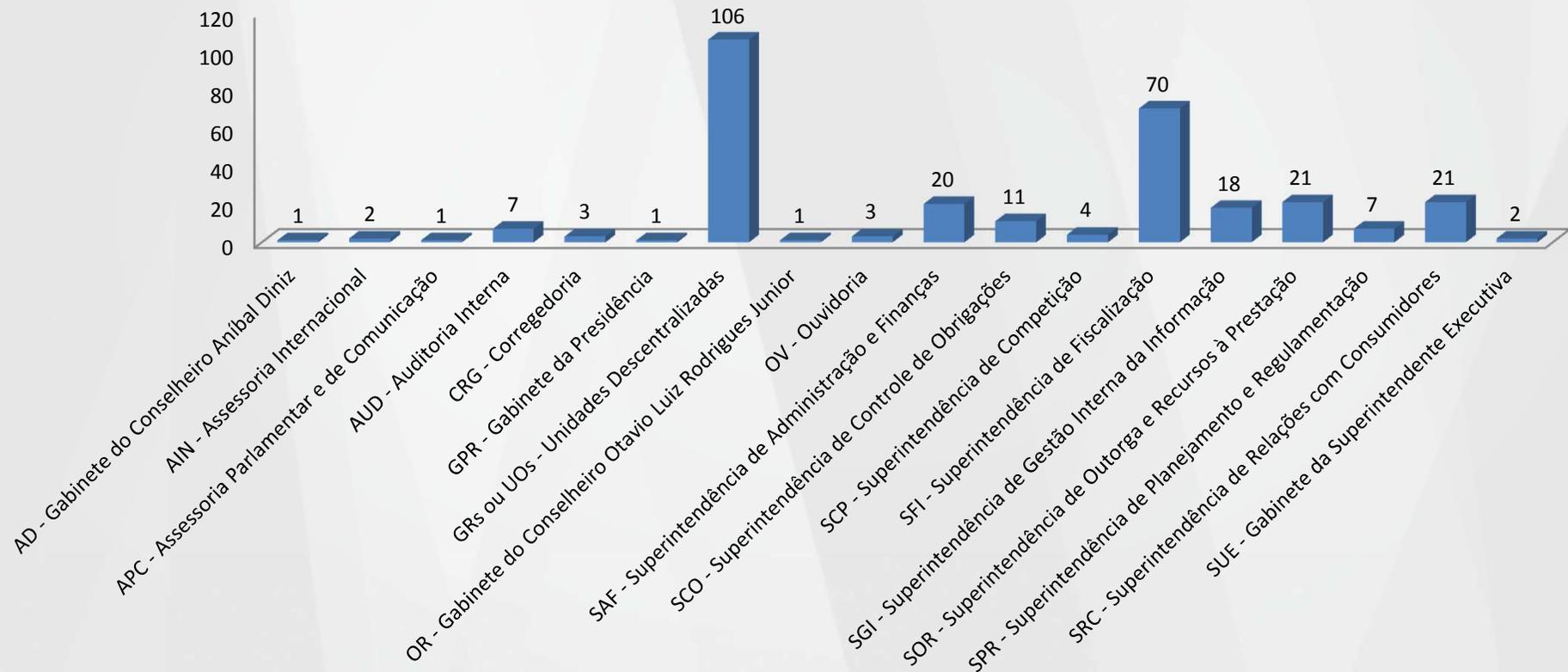
Pesquisa realizada entre os dias 12/04/2016 a 06/05/2016

Pesquisa de Satisfação de Usuários Internos de TICs

- **Participantes voluntários: 299**
- **Instrumento de pesquisa: pesquisa.gov.br**
- **Resultados apresentados da seguinte forma:**
 - a) Gráfico considerando todas as informações coletadas
 - b) Nas perguntas com escala de “Ótimo” a “Péssimo”, as respostas foram agrupadas e aferidas conforme explicado a seguir:
 - i. Respostas dadas aos itens “Ótimo” e “Bom” foram consolidadas como “Bom”;
 - ii. Respostas dadas aos itens “Regular” e “Ruim” foram consolidadas como “Ruim”;
 - iii. Neste cálculo foram desconsideradas as respostas marcadas como “Não se aplica/Não sei responder”.



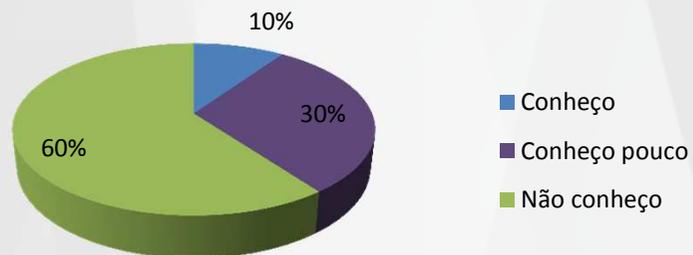
Participantes da Pesquisa



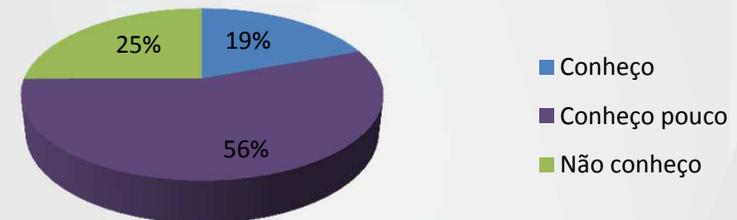
Aspectos Gerais de TICs

Sobre normativos, documentos e atribuições relacionados à Tecnologia da Informação e Comunicações

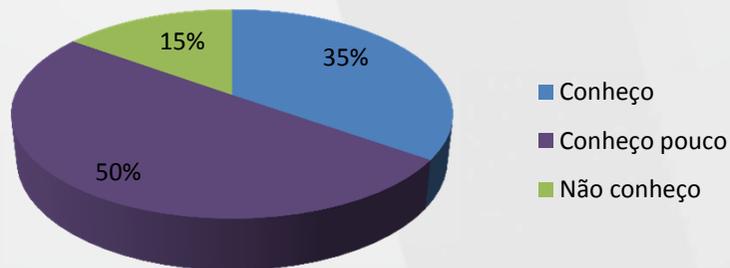
Conhecimento sobre a atuação e atribuições da CITI



Conhecimento sobre a POSIC e normas relacionadas



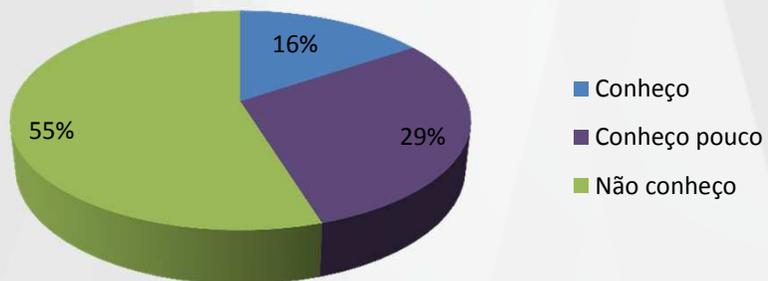
Conhecimento sobre as normas e procedimentos relacionados à LAI



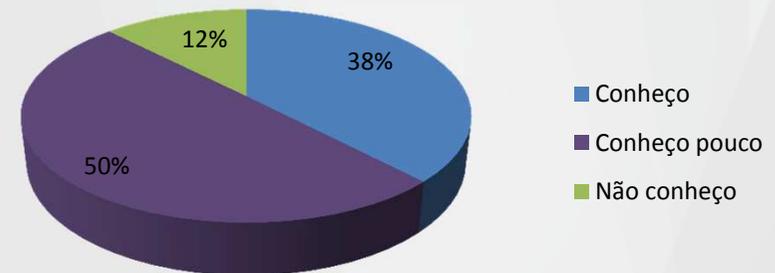
Aspectos Gerais de TICs

Sobre normativos, documentos e atribuições relacionados à Tecnologia da Informação e Comunicações

Conhecimento sobre o PDTI 2015/2016



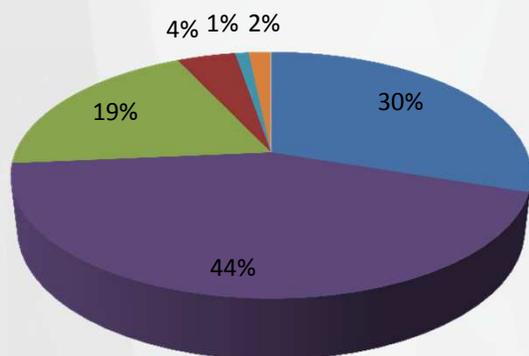
Conhecimento sobre os normativos de telefonia corporativa



Central de Serviços

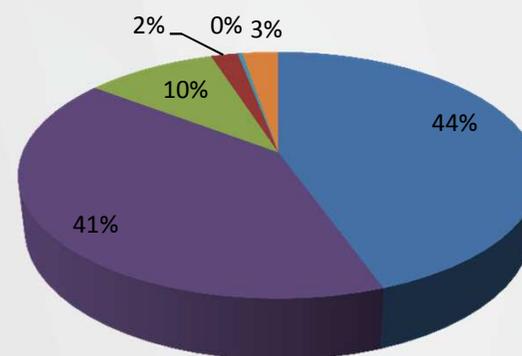
Sobre o atendimento prestado pela Central de Serviços para serviços de TI (ramal 2111 e Visão)

Clareza na comunicação



Bom	Regular	Ruim
75%	20%	5%

Cortesia no atendimento



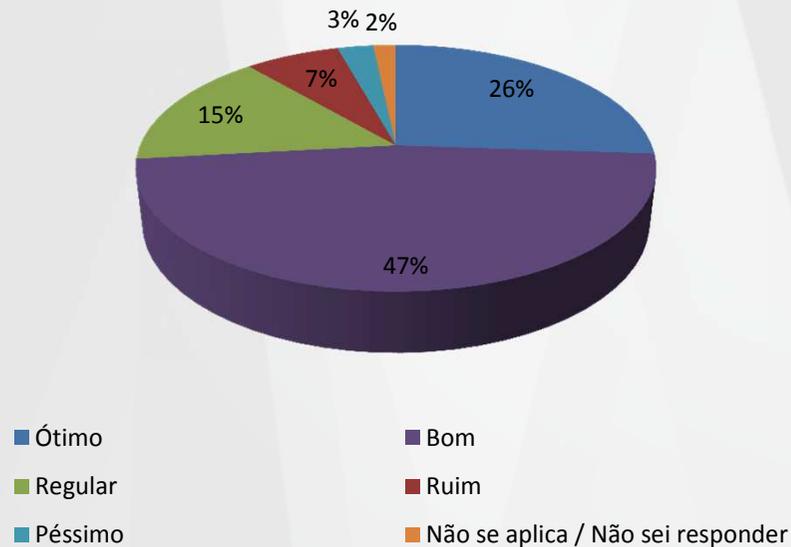
Bom	Regular	Ruim
88%	10%	2%



Central de Serviços

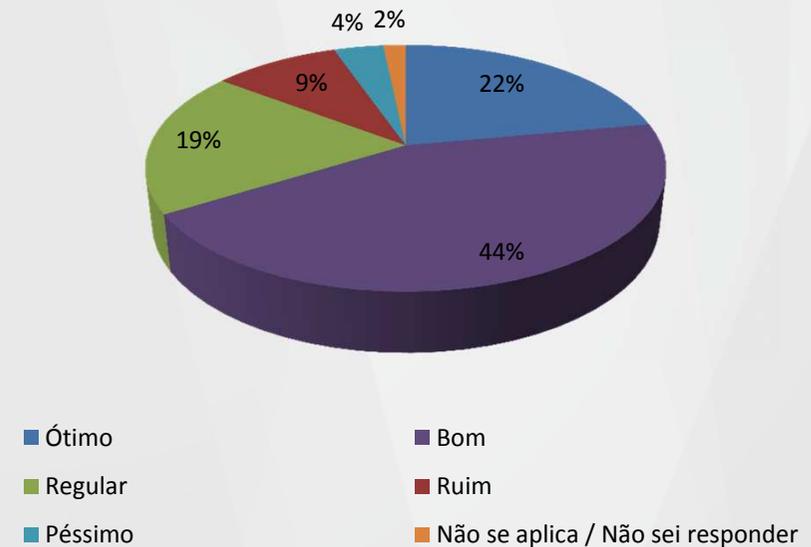
Sobre o atendimento prestado pela Central de Serviços para serviços de TI (ramal 2111 e Visão)

Efetiva resolução do chamado



Bom	Regular	Ruim
74%	16%	10%

Tempo de resolução do chamado



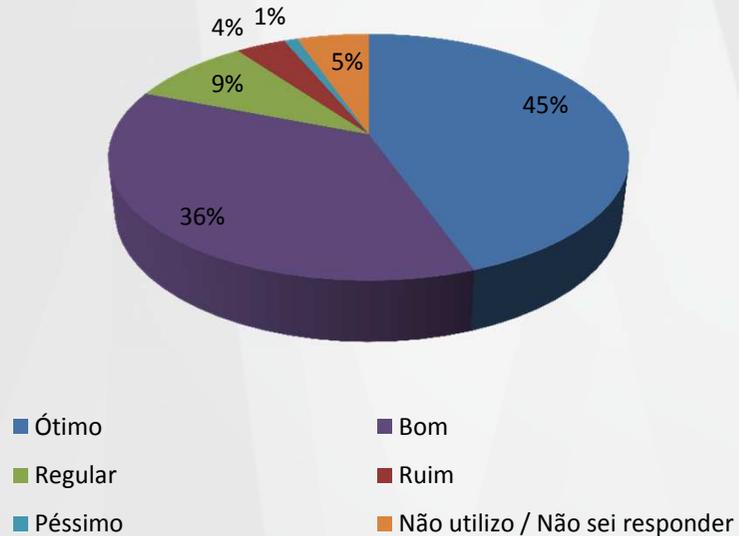
Bom	Regular	Ruim
67%	19%	13%



Infraestrutura de TI

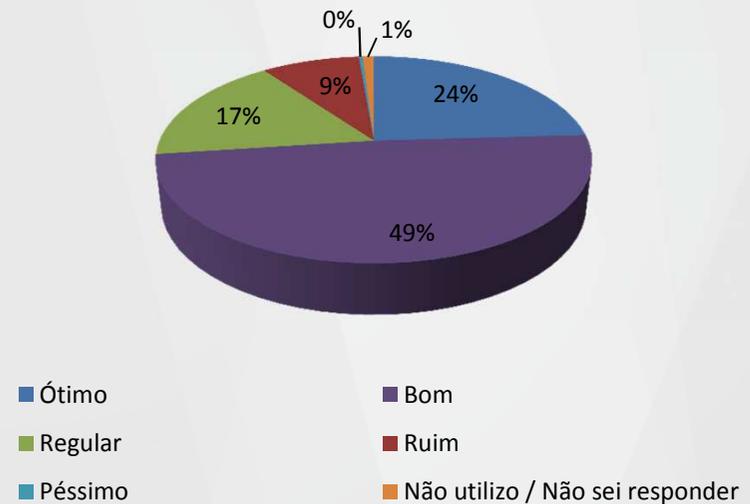
Sobre a qualidade dos equipamentos de informática disponibilizados para o servidor

Computadores e Monitores



Bom	Regular	Ruim
86%	10%	5%

Equipamentos de impressão e scanner



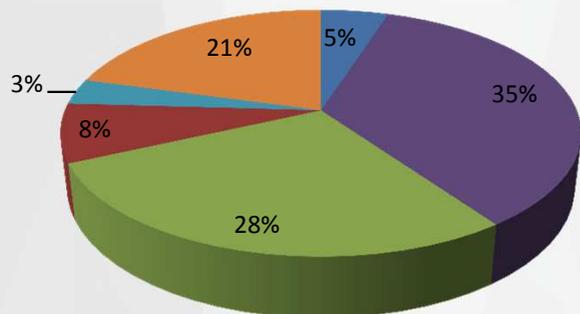
Bom	Regular	Ruim
74%	17%	9%



Infraestrutura de TI

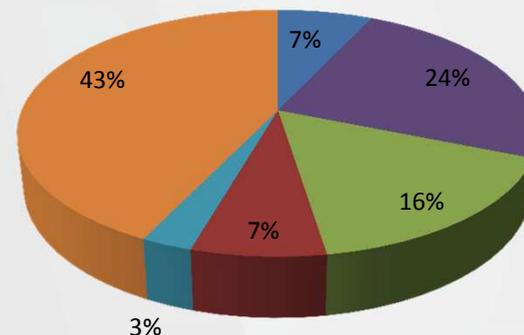
Sobre a qualidade dos equipamentos de informática disponibilizados para o servidor

Equipamentos de projeção



Bom	Regular	Ruim
51%	35%	14%

Notebooks



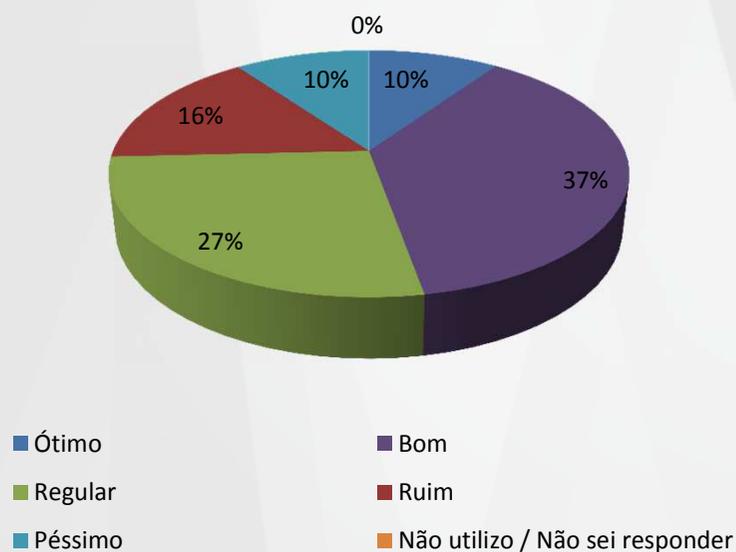
Bom	Regular	Ruim
54%	29%	17%



Infraestrutura de TI

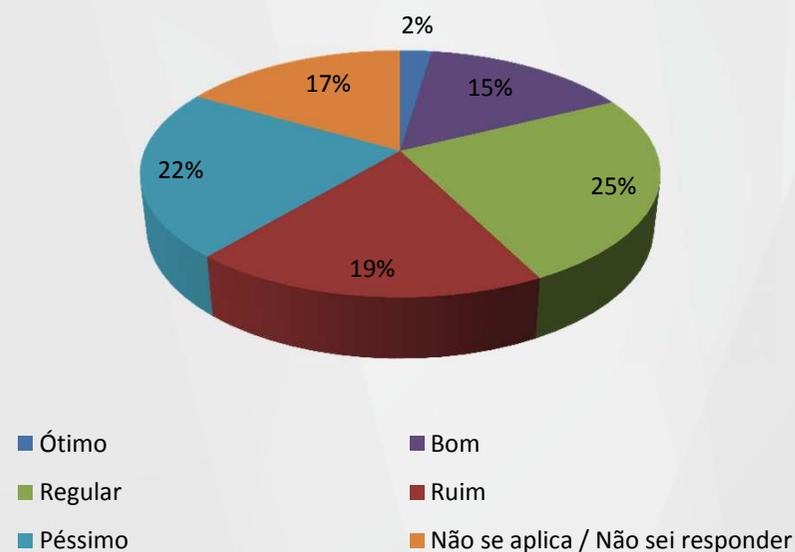
Sobre o acesso à rede corporativa

Disponibilidade da rede



Bom	Regular	Ruim
47%	27%	26%

Disponibilidade da rede sem fio



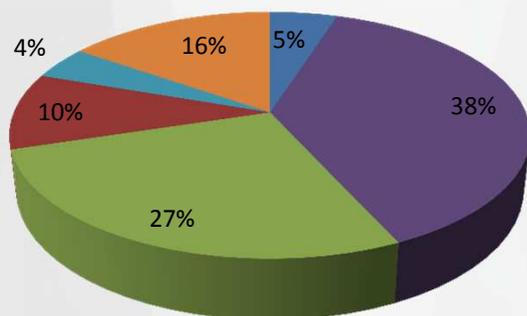
Bom	Regular	Ruim
21%	30%	49%



Infraestrutura de TI

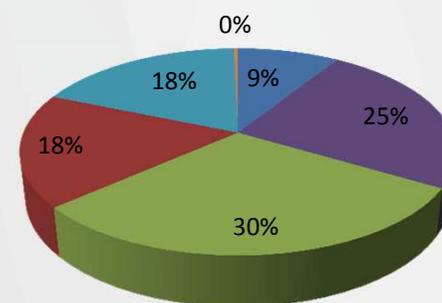
Sobre o acesso à rede corporativa

Segurança da Informação



Bom	Regular	Ruim
51%	32%	17%

Velocidade de navegação na rede interna



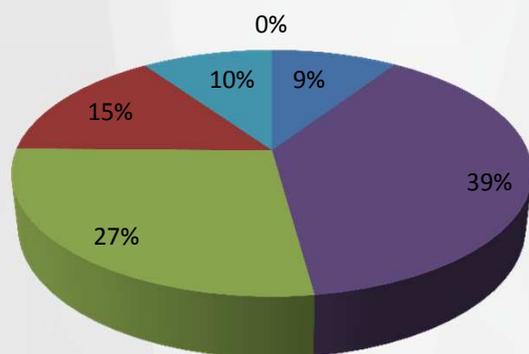
Bom	Regular	Ruim
34%	30%	36%



Infraestrutura de TI

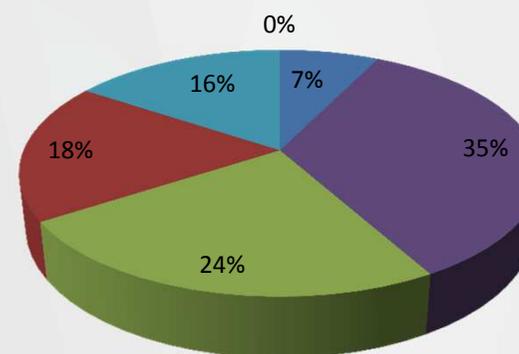
Sobre o acesso à internet, como você avalia:

Disponibilidade da internet



Bom	Regular	Ruim
48%	27%	25%

Velocidade de navegação na internet



Bom	Regular	Ruim
42%	24%	34%



Telefonia

Acesso aos recursos da telefonia fixa



Telefonia móvel atende as necessidades de trabalho



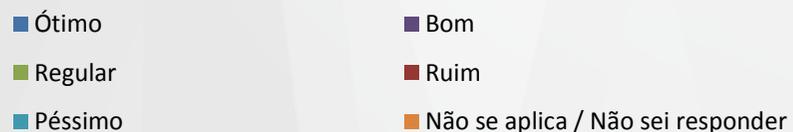
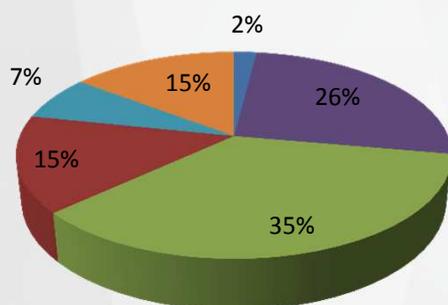
Disponibilidade do serviço de dados móvel atende as necessidades de trabalho



Sistemas

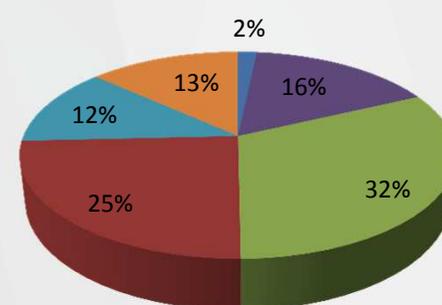
Sobre a correção de erros em sistemas, como você avalia:

As soluções apresentadas cumprem o seu objetivo



Bom	Regular	Ruim
33%	42%	26%

O tempo para correção dos erros apresentados



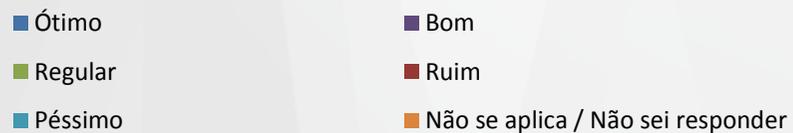
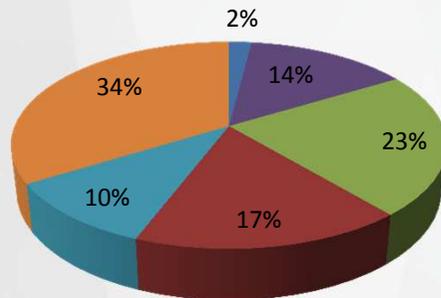
Bom	Regular	Ruim
21%	37%	42%



Sistemas

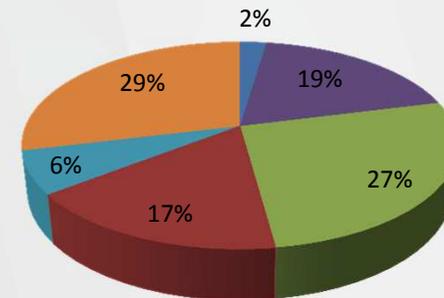
Sobre o processo de evolução e desenvolvimento de sistemas,
como você avalia:

A forma atual de captação da sua
demanda pela área de TI



Bom	Regular	Ruim
25%	34%	41%

A qualidade do produto entregue
pela TI



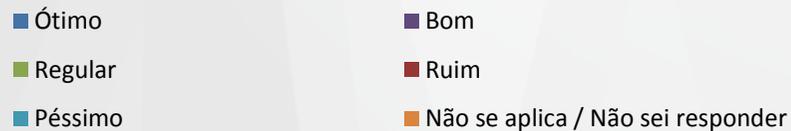
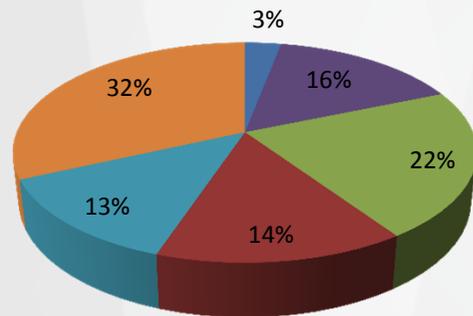
Bom	Regular	Ruim
30%	38%	33%



Sistemas

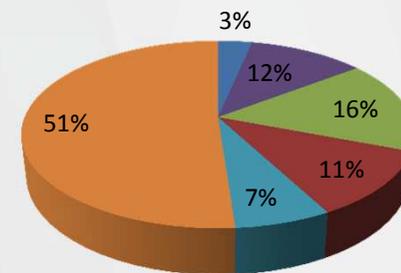
Sobre o processo de evolução e desenvolvimento de sistemas,
como você avalia:

A transparência durante o processo de atendimento das demandas de sistemas



Bom	Regular	Ruim
27%	32%	41%

O papel do analista de negócio durante todo o processo de evolução e desenvolvimento de sistemas



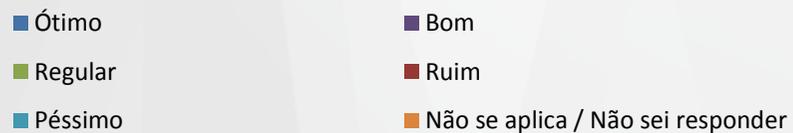
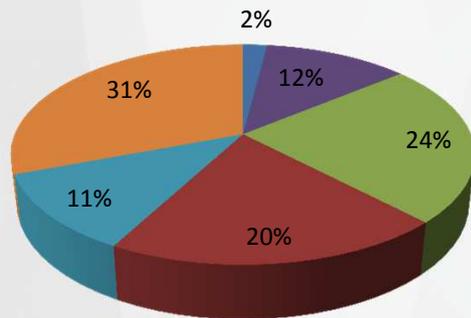
Bom	Regular	Ruim
30%	33%	37%



Sistemas

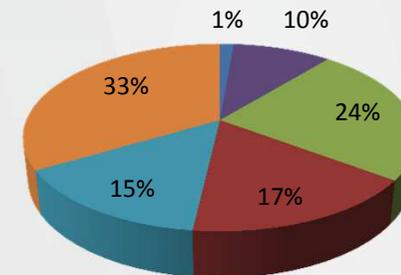
Sobre o processo de evolução e desenvolvimento de sistemas,
como você avalia:

O tempo entre a priorização da demanda e o seu efetivo atendimento



Bom	Regular	Ruim
20%	34%	45%

O tempo para atendimento da demanda, considerando o período de desenvolvimento



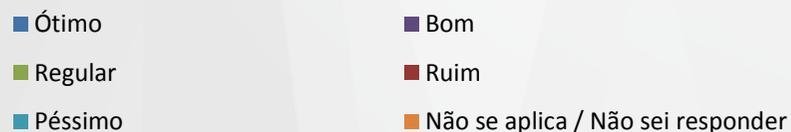
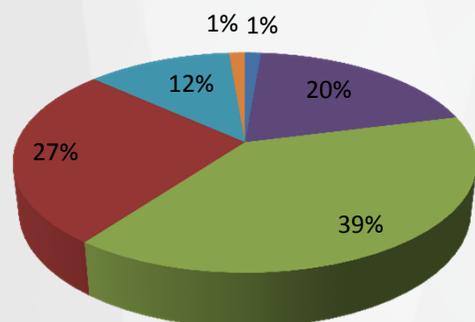
Bom	Regular	Ruim
17%	36%	47%



Sistemas

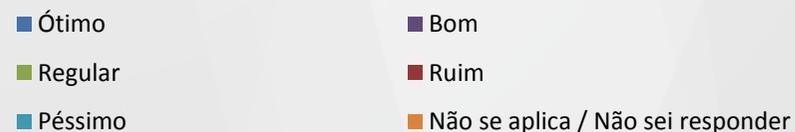
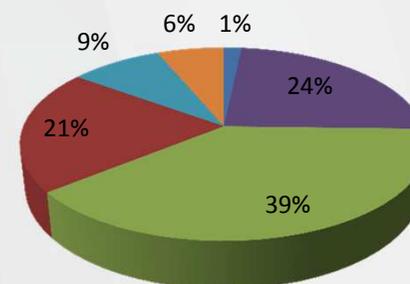
Sobre os sistemas, de uma forma geral, como você avalia:

A adequação dos sistemas aos processos de trabalho nos quais você atua



Bom	Regular	Ruim
21%	40%	39%

A contribuição efetiva das soluções e sistemas de informação disponíveis para o alcance dos objetivos e metas da sua unidade



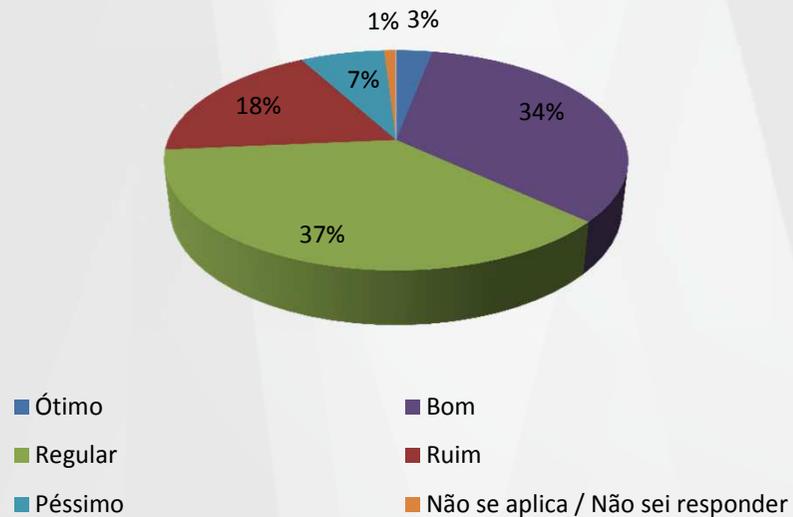
Bom	Regular	Ruim
27%	41%	31%



Sistemas

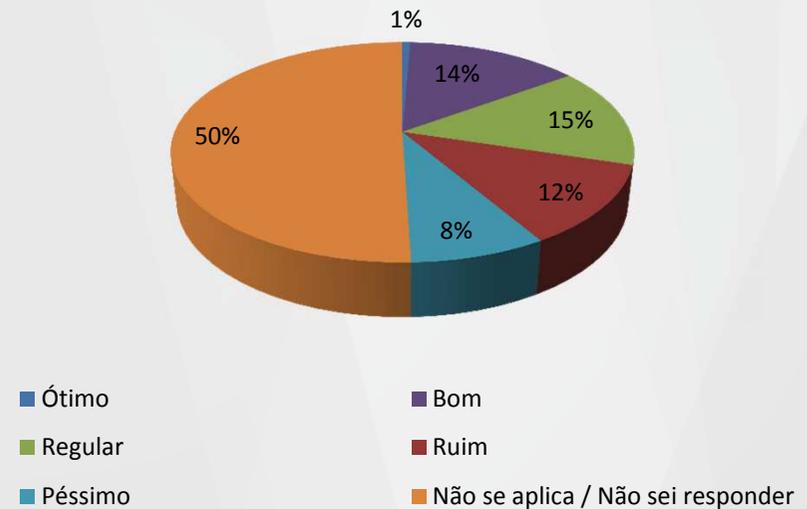
Sobre os sistemas, de uma forma geral, como você avalia:

A disponibilidade dos sistemas necessários para o desempenho das atividades



Bom	Regular	Ruim
37%	37%	26%

Os critérios de priorização de demandas de TI estabelecidos pela CITI



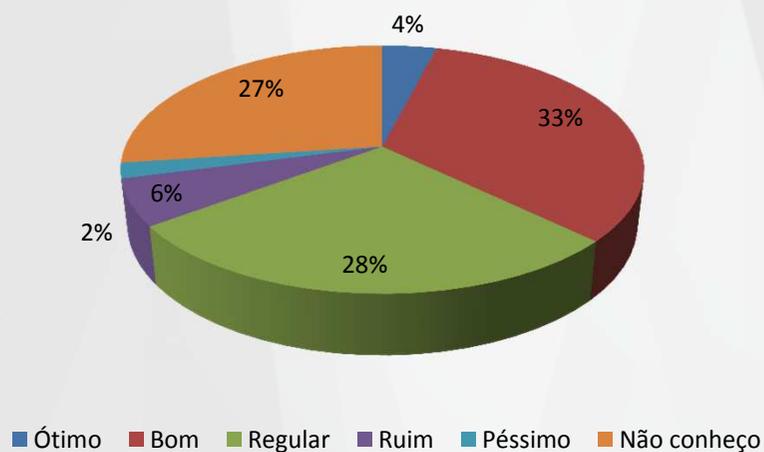
Bom	Regular	Ruim
30%	30%	40%



Segurança da Informação

Sobre Segurança da Informação (SI), como você avalia:

Clareza e objetividade dos normativos de Segurança da Informação



Avaliação sobre sua capacitação em SI para realização de suas atividades



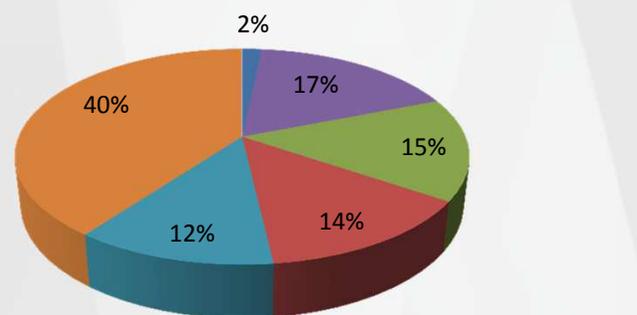
Bom	Regular	Ruim
51%	38%	11%



Biblioteca

Sobre o serviço de Biblioteca, como você avalia:

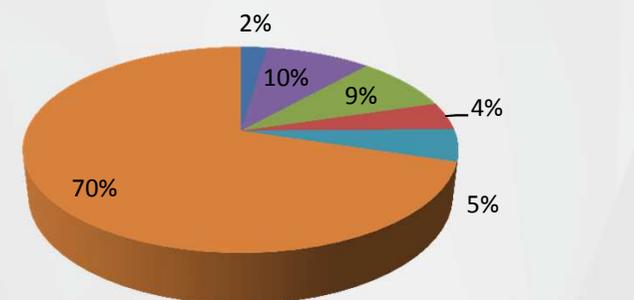
Facilidade de navegação no site da biblioteca



■ Ótimo
■ Bom
■ Regular
■ Ruim
■ Péssimo
■ Não se aplica / Não sei responder

Bom	Regular	Ruim
32%	26%	43%

Facilidade na reserva dos materiais



■ Ótimo
■ Bom
■ Regular
■ Ruim
■ Péssimo
■ Não se aplica / Não sei responder

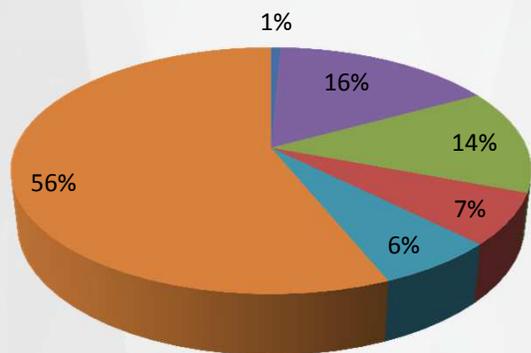
Bom	Regular	Ruim
39%	29%	31%



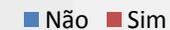
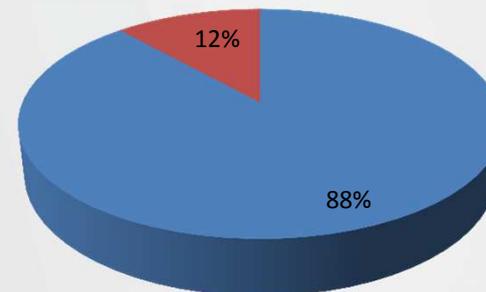
Biblioteca

Sobre o serviço de Biblioteca, como você avalia:

Qualidade do acervo



Conhecimento sobre as bibliotecas com as quais a Anatel tem convênio



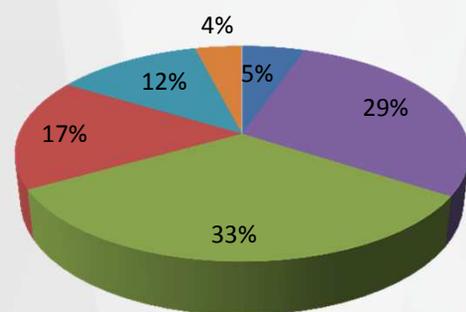
Bom	Regular	Ruim
39%	31%	30%



Portal e Publicações

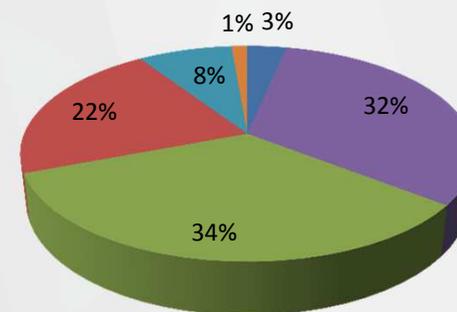
Sobre o Portal e Publicações, como você avalia:

Facilidade de acesso às informações no Portal externo (anatel.gov.br)



Bom	Regular	Ruim
36%	34%	30%

Facilidade de acesso às informações no Portal interno (intranet)



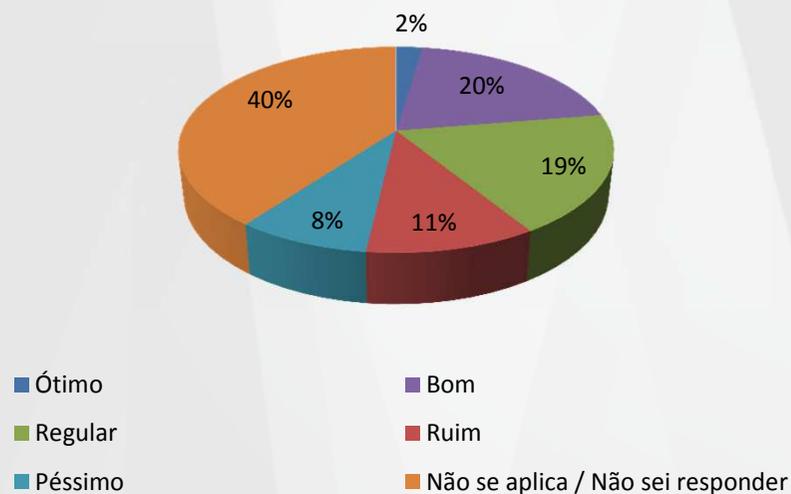
Bom	Regular	Ruim
36%	34%	30%



Portal e Publicações

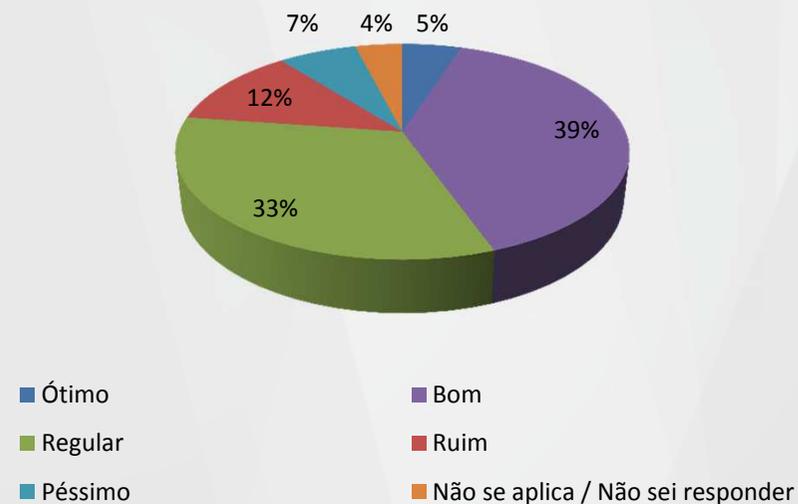
Sobre o Portal e Publicações, como você avalia:

A facilidade de publicação de conteúdo nos portais da Agência



Bom	Regular	Ruim
37%	31%	32%

A qualidade do conteúdo disponível no Portal externo (anatel.gov.br)



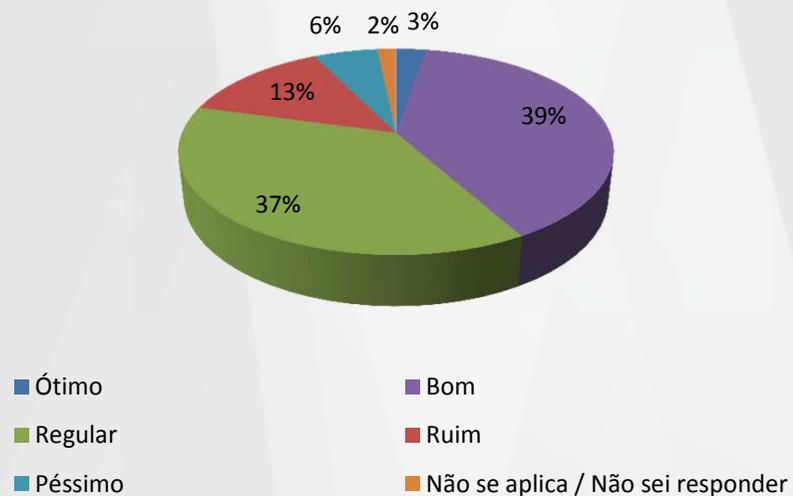
Bom	Regular	Ruim
46%	34%	20%



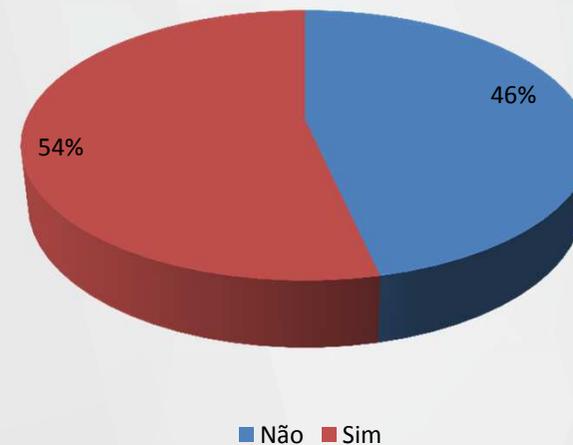
Portal e Publicações

Sobre o Portal e Publicações, como você avalia:

A qualidade do conteúdo disponível no Portal interno (Intranet)



Utilização da WikiAnatel para consulta à informações e estudos



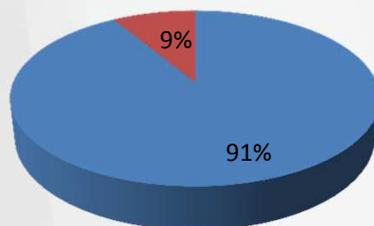
Bom	Regular	Ruim
43%	38%	19%



Portal e Publicações

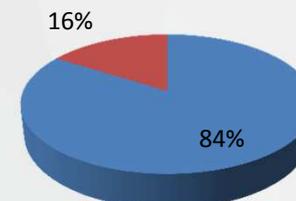
Sobre o Portal e Publicações, como você avalia:

Publicação de conteúdo na WikiAnatel pelo servidor respondente



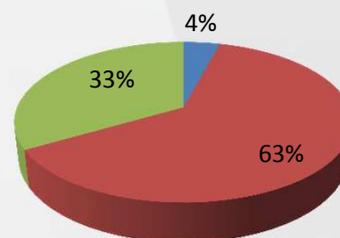
■ Não ■ Sim

Utilização das ferramentas de acessibilidade disponíveis nos portais da Anatel



■ Não ■ Sim

Atendimento das necessidades de acessibilidade, nos casos positivos de uso



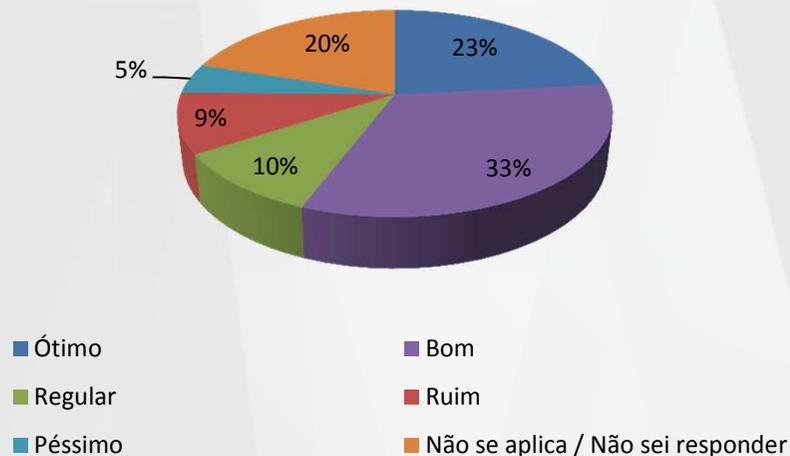
■ Não atendem ■ Parcialmente ■ Totalmente



Protocolo e Arquivo

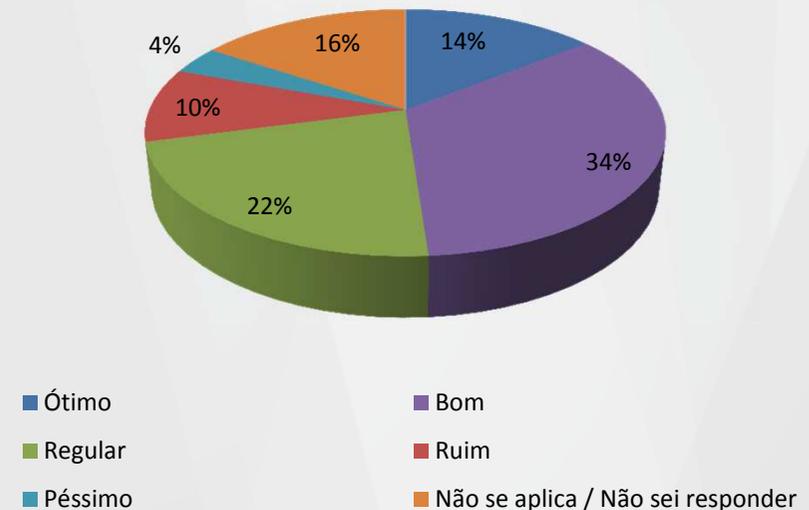
Sobre o serviço de Protocolo e Arquivo, como você avalia:

A centralização da expedição de correspondências na Sede



Bom	Regular	Ruim
70%	13%	18%

A digitalização de processos



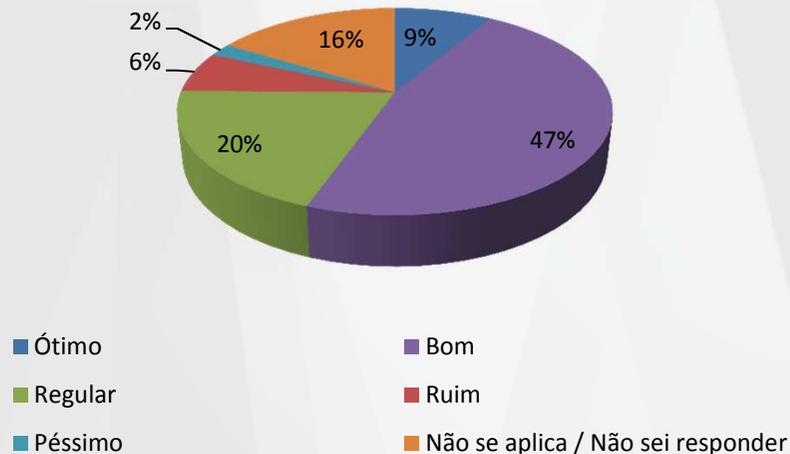
Bom	Regular	Ruim
58%	26%	16%



Protocolo e Arquivo

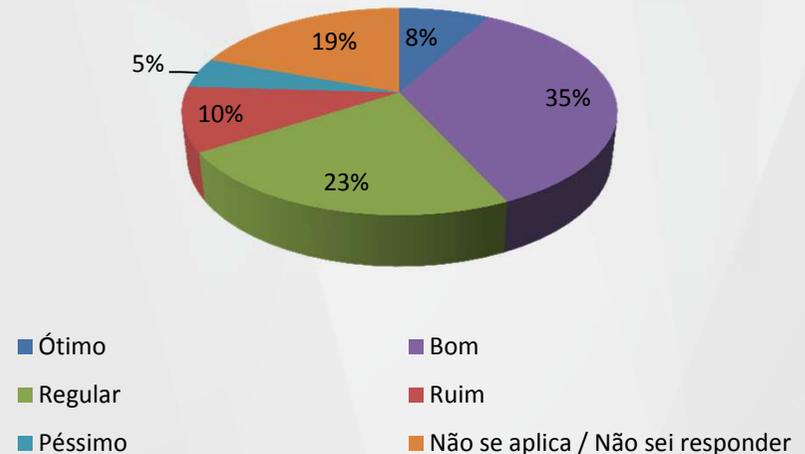
Sobre o serviço de Protocolo e Arquivo, como você avalia:

O envio e recebimento de correspondências



Bom	Regular	Ruim
66%	24%	10%

Os prazos de atendimento do protocolo



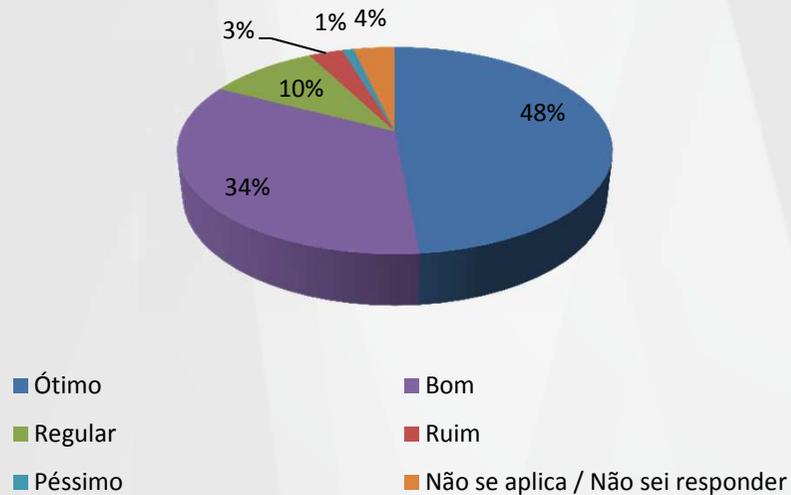
Bom	Regular	Ruim
54%	28%	18%



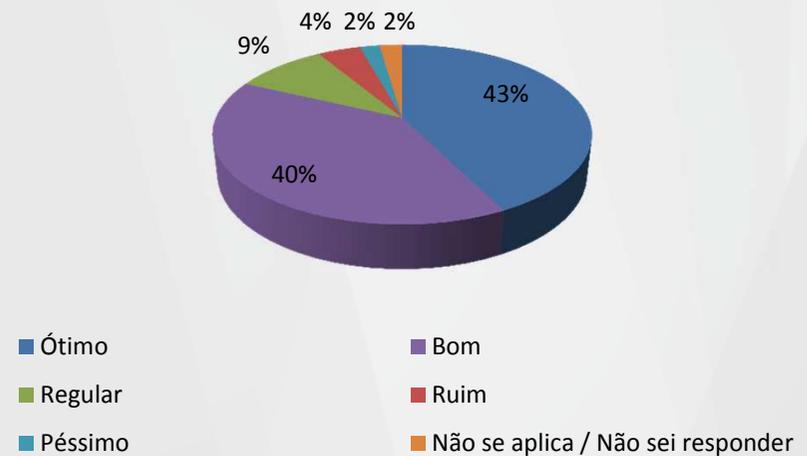
Processo Eletrônico

Sobre o Processo Eletrônico, como você avalia:

Os benefícios obtidos com o uso do Processo Eletrônico para a Agência



Os benefícios obtidos em suas atividades de trabalho com o uso do Processo Eletrônico

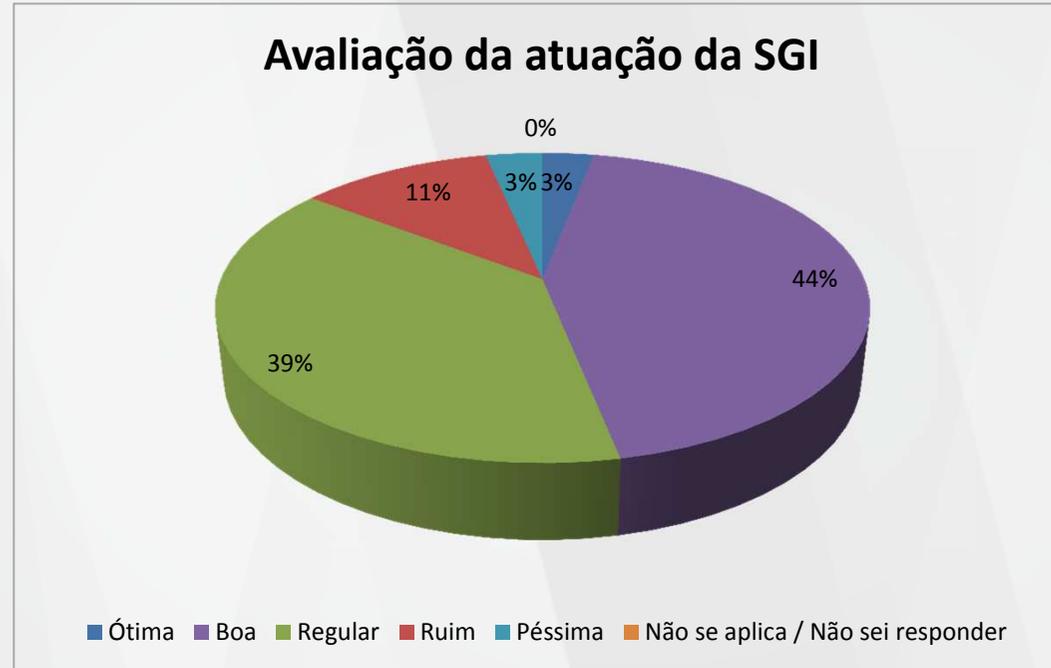


Bom	Regular	Ruim
86%	10%	4%

Bom	Regular	Ruim
84%	10%	7%



Atuação da SGI



Bom	Regular	Ruim
47%	38%	15%

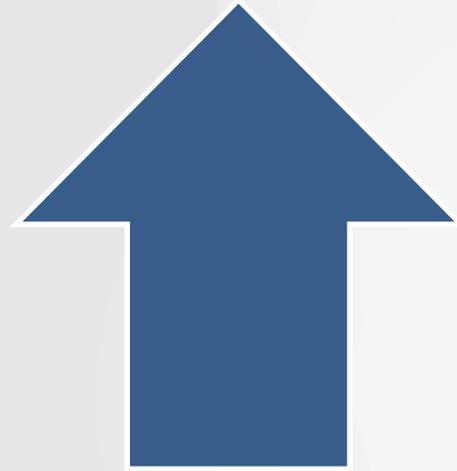


Contribuições mais citadas

- Necessidade de melhoria da velocidade da Internet, especialmente nos Escritórios Regionais e Unidades Operacionais
- Link de dados das regionais insuficiente
- Necessidade de aperfeiçoar o motor de buscas nos Portais da Anatel
- Necessidade de melhoria na disposição das informações nos Portais
- Necessidade de maior disseminação de conhecimento sobre o uso do SEI
- Necessidade de atuação mais próxima junto às unidades descentralizadas
- Necessidade de melhoria nos sistemas da Anatel: integrações, obsolescência, aderência aos processos de trabalho.
- Ampliação da divulgação das ações realizadas pela TI

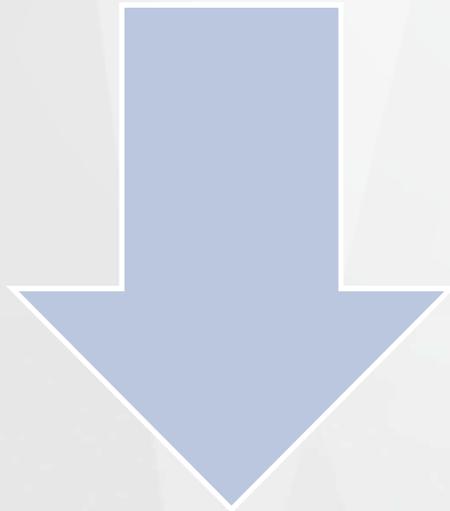


Pesquisa de Satisfação de Usuários Internos de TICs



Pontos Fortes

- Subsídio para realização de ações de melhoria
- Visão abrangente das dificuldades existentes relatadas pelo usuário final



Pontos Fracos

- A pesquisa ocorreu durante o período de ataques externos ao link de internet, o que pode ter prejudicado o resultado da pesquisa no que se refere aos acessos à rede e internet
- Pouca participação dos usuários de TICs



A SGI AGRADECE A PARTICIPAÇÃO DE TODOS!

Superintendência de Gestão Interna da Informação – SGI

2016

