

Detalhamento dos Indicadores MEC

IND01- Nível de satisfação com a qualidade da prestação de serviços de TI

Dimensão do indicador/Subdimensão	Sociedade		
Objeto de mensuração	Satisfação com a qualidade da prestação dos serviços de TI		
Fórmula de cálculo	$100 \times \frac{\text{número de usuários satisfeitos}}{\text{número de usuários da amostra}}$		
Unidade de medida	Percentual		
Periodicidade	Anual		
Fonte/Forma de coleta de dados	Pesquisa de Satisfação O indicador deverá ser mensurado com o seguinte questionamento: <i>Em relação à qualidade dos serviços de TI, você está:</i> <ol style="list-style-type: none"> Muito satisfeito Satisfeito Indiferente Insatisfeito Muito insatisfeito 		
Interpretação do indicador/Recomendações	Maior - melhor		
Responsável pelo desempenho	CGTI	Responsável pela medição	CGTI
Peso			
Benchmark			
Indicadores pelos quais é influenciado			
Indicadores que influencia			
Observações	<ol style="list-style-type: none"> A amostra da pesquisa da pesquisa de satisfação são todos os usuários dos serviços de TI. Mede o alcance dos objetivos estratégicos OBJ01 e OBJ07. 		
Série Histórica /Metas	2014	2015	2016
Previsto	-		
Realizado			