

## **AI13 - Aprimorar o processo periódico de coleta de informações sobre a percepção dos usuários quanto aos serviços prestados e sistemas mantidos pela DTI**

**Área Demandante:** GOVERNANÇA - DTI - DIRETORIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

**Responsáveis pelas informações:**

Gustavo Jardim Portella - Diretor de Tecnologia da Informação Substituto

Danilo Almeida - Gerente de Projeto

**Descrição:**

Seguir aprimorando os processos estruturados, criados e estabelecidos, para a coleta de informações de usuários dos sistemas da Instituição de forma simplificada, com foco na gestão e na melhoria contínua dos serviços prestados e sistemas mantidos pela DTI.

**Requisitos Preliminares:**

O responsável deve:

1. Compor e estabelecer, junto às Coordenações e Núcleo de Disseminação de Informações e Governança, equipe responsável para elaboração de envelope para a coleta de informações;
2. Promover, junto à equipe composta, a discussão e amadurecimento do objeto, ou objetos, a ser pesquisado, buscando a melhoria dos serviços prestados pela DTI;
3. Analisar e decidir a necessidade de segmentar a envelope para usuários específicos de alguns sistemas CAPES;
4. Criar e/ou aprimorar os artefatos para a realização da envelope;
5. Planejar sua execução, com base em experiência anterior, envolvendo CCS/CAPES e/ou outras Diretorias, caso necessário;
6. Pré-testar o questionário junto a usuários e proceder aos ajustes necessários;
7. Executar a envelope;
8. Proceder tabulação e análise;
9. Debater os resultados junto às Coordenações e Diretoria de TI e proceder às correções necessárias nos serviços, condutas e gestão;
10. Dar publicidade a toda Instituição dos resultados obtidos, assim como das ações a serem encetadas com base neles;

11. Documentar todo o processo.

**Expectativa de Prazo (semestre/ano):**

Assinalar uma única opção para INÍCIO e outra para TÉRMINO					
	INÍCIO			TÉRMINO	
2020	1º SEMESTRE:  X	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:
2021	1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:
2022	1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:
2023	1º SEMESTRE:	2º SEMESTRE:		1º SEMESTRE:  X	2º SEMESTRE:

**Metas:**

Ano	Meta
2020	1º SEMESTRE contemplando os requisitos preliminares 1, 2 e 3
2021	1º SEMESTRE contemplando demais requisitos
2022	1º SEMESTRE contemplando os requisitos preliminares 1, 2 e 3
2023	1º SEMESTRE contemplando demais requisitos

**Observações Técnicas, Ações Internas necessárias ou Necessidade de Aquisição/Melhorias:**

**Unidade DTI Responsável:** DTI

**Subunidade DTI Responsável:** GOV

[GOV] Não há previsão de contratação para esta ação.