

Instruções para preenchimento e envio

O objetivo da governança corporativa de tecnologia de informação (GovTI) é **garantir que a tecnologia da informação (TI) agregue valor ao negócio** de cada unidade jurisdicionada, com riscos mitigados e aceitáveis. Conforme a norma ABNT NBR ISO/IEC 38.500:2009, o termo TI engloba as tecnologias de comunicação.

Este questionário presta-se ao levantamento de informações que: a) são necessárias para o gerenciamento da GovTI dessa instituição; e b) que subsidiarão o controle da GovTI na Administração Pública Federal, por parte do sistema de controle interno, do Tribunal de Contas da União e do Congresso Nacional.

Este questionário deve ser respondido **pelo dirigente máximo da organização**, com suporte em informações providas pelas instâncias internas.

As evidências documentais que suportam as respostas dadas neste questionário deverão ser oportunamente reunidas e mantidas à disposição das instâncias de controle, para verificação de consistência. As informações produzidas para responder este questionário e as informações de avaliação devolvidas pelo TCU ao final do levantamento podem ser aproveitadas no processo de planejamento institucional e na composição do Relatório de Gestão da instituição, que é inserido nas prestações ou nas tomadas de contas encaminhadas ao TCU, além de outras informações relacionadas à governança corporativa e de TI. Alerta-se que o não atendimento da presente diligência no prazo estabelecido é passível de aplicação da multa prevista no art. 58, incisos IV e VII, da Lei 8.443/92 e art. 268, incisos IV e VII, do Regimento Interno desta Corte de Contas (Acórdão 746/2012-TCU-Plenário).

Há quatro tipos de itens de questão formulados:

- Item do tipo "sim/não", sinalizada com uma caixa de marcação, cuja representação gráfica é um ☐, onde deixá-la desmarcada (☐) equivale à resposta "não", e deixá-la marcada (☒) equivale à resposta "sim". Questões desse tipo no mesmo grupo admitem qualquer combinação de múltipla escolha;
- Item do tipo "única escolha", sinalizada com uma lista de alternativas mutuamente exclusivas iniciadas pela representação gráfica ☐, onde a alternativa que **melhor descreva a situação da instituição** no quesito apresentado deve ser marcada (☒)
- Item do tipo "informação numérica", que pode ser fechada, ou seja, restrita à alternativa indicada, ou aberta, ou seja, com um campo onde podem ser registrados quaisquer números considerados adequados;
- Item do tipo "texto aberto", para entrada de texto livre, sucinto, objetivo e claro.

É esperado que todas as questões sejam respondidas. Ao final de cada questão foi acrescentada uma questão em cor diferente, onde o dirigente máximo poderá informar qual o grau de relevância da questão para o negócio da sua instituição.

Acesse a URL <http://www.tcu.gov.br/fiscalizacaoti/perfilgovti2012> para baixar o [questionário](#) para seu computador e também para obter [ajuda](#) e [orientações](#).

Responda às questões usando **exclusivamente** o [Adobe Reader \(versão 8 ou superior\)](#), o que permitirá salvar os dados antes de enviar (outros leitores PDF – p.ex. Foxit – não devem ser utilizados). Quando pronto para envio, clique no botão "Submeter por e-mail". Haverá, então, duas formas alternativas para remessa das informações:

- ou selecionar a primeira opção "Aplicativo de e-mail do computador", caso seu computador possua instalado um programa de correio eletrônico, como o Outlook. Nesse caso, dependendo das configurações do computador, a mensagem será apresentada pronta para envio ou será enviada automaticamente, o que deve ser verificado na lista de itens enviados;
- ou selecionar a opção "e-mail na internet" ou a opção "outro" (em seguida, pressionando o botão "OK"), o que permitirá salvar um arquivo PDF que deverá ser posteriormente anexado ao e-mail de resposta ao TCU (a ser encaminhado para o endereço PerfilGovTI2012@tcu.gov.br).

Dados demográficos

Nome da instituição pública:	
Nome do dirigente máximo:	
E-mail do dirigente máximo:	
CPF do dirigente máximo:	
Cargo do dirigente máximo:	

Dirigente máximo da instituição

As respostas refletem a situação real desta instituição,
pelas quais assumo inteira responsabilidade.

Local

____/____/____
Data

Governança corporativa e de TI

1. Liderança da Alta Administração

1.1. Em relação à estrutura de governança corporativa, a Alta Administração da instituição:

Obs.: Com base no padrão IBGC – Responsabilidade corporativa e Prestação de contas.

- ☐ se responsabiliza pelo estabelecimento e pelo cumprimento das políticas corporativas.
- ☐ conta com um conselho independente (ou instância similar), que representa os interessados externos à instituição (especialmente os cidadãos brasileiros) e que avalia a consistência das estratégias propostas e a qualidade dos resultados alcançados.
- ☐ criou mecanismos que garantem a execução periódica de auditorias externas e independentes como forma de avaliar os seus controles internos.
 - ☐ Em 2010/2011, houve uma auditoria externa de controles internos.
 - ☐ Em 2010/2011, houve mais de uma auditoria externa de controles internos.
- ☐ designou formalmente um comitê de direção estratégica para **auxiliá-la nas decisões** relativas às diretrizes, estratégias, políticas e no acompanhamento da gestão institucional.
- ☐ monitora continuamente a instituição para avaliar se os papéis e as responsabilidades estão bem definidos, bem distribuídos e bem compreendidos.
- ☐ adota um código de ética
 - ☐ aprovou e publicou um código de ética
 - ☐ investiu na sua divulgação em 2011/2012
 - ☐ monitorou o seu cumprimento em 2011/2012
- ☐ nenhuma das opções anteriores descreve a situação desta instituição.

☞ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: (O) nenhuma; (O) baixa; (O) média; (O) alta.

1.2. Em relação à estrutura de governança de TI, a Alta Administração da instituição:

Obs.: Com base na norma NBR 38500.

- ☐ se responsabiliza pela avaliação e pelo estabelecimento das políticas de governança, gestão e uso corporativos de TI.
 - Responsabilidade*
 - ☐ aprovou e publicou a definição e distribuição de papéis e responsabilidades nas decisões mais relevantes quanto à gestão e ao uso corporativos de TI.
 - Estratégia*
 - ☐ aprovou e publicou as diretrizes para a formulação sistemática de planos para gestão e uso corporativos de TI, com foco na obtenção de resultados de negócio institucional.
 - ☐ aprovou e publicou as diretrizes para gestão dos riscos aos quais o negócio está exposto.
 - ☐ aprovou e publicou as diretrizes para gestão da segurança da informação corporativa.
 - Aquisição*
 - ☐ aprovou e publicou as diretrizes para contratação de bens e serviços de TI e para avaliação de seus resultados em termos do negócio institucional.
 - Desempenho*
 - ☐ aprovou e publicou as diretrizes de avaliação do desempenho dos serviços de TI junto às unidades usuárias em termos de resultado de negócio institucional.
 - ☐ aprovou e publicou as diretrizes para gestão do portfolio de projetos e serviços de TI, inclusive para definição de critérios de sua priorização, inclusão, exclusão, manutenção e suprimento orçamentário.
 - Conformidade*
 - ☐ aprovou e publicou as diretrizes para avaliação da conformidade da gestão e do uso de TI aos requisitos legais, regulatórios, contratuais, e às diretrizes e políticas externas à instituição.
 - Comportamento humano*
 - ☐ aprovou e publicou as diretrizes para a gestão da informação e do conhecimento corporativos.
 - ☐ aprovou e publicou as diretrizes para garantir o desenvolvimento e a disponibilidade de gestores de TI.
 - ☐ aprovou e publicou as diretrizes para a obtenção, desenvolvimento e retenção de competências de pessoal.
 - ☐ aprovou e publicou as diretrizes para avaliação e estímulo ao desempenho gerencial.
 - ☐ aprovou e publicou as diretrizes para avaliação e estímulo ao desempenho de pessoal.
- ☐ designou formalmente um comitê de TI para **auxiliá-la nas decisões** relativas à gestão e ao uso corporativos de TI.
- ☐ designou representantes de todas as áreas relevantes para o negócio institucional para compor o Comitê de TI.
- ☐ monitora regularmente o funcionamento do Comitê de TI.
- ☐ avalia e monitora o cumprimento das políticas de governança, gestão e uso corporativos de TI.
 - ☐ Em 2010/2011, a Alta Administração reuniu-se entre 1 e 5 vezes para esse fim.
 - ☐ Em 2010/2011, a Alta Administração reuniu-se entre 6 e 10 vezes para esse fim.
 - ☐ Em 2010/2011, a Alta Administração reuniu-se mais de 10 vezes para esse fim.
- ☐ nenhuma das opções anteriores descreve a situação desta instituição.

☞ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: (O) nenhuma; (O) baixa; (O) média; (O) alta.

1.3. Em relação ao desempenho institucional da gestão e de uso corporativos de TI, a Alta Administração da instituição:

Obs.: Com base na norma NBR 38500 e no item 9.1.1 do Acórdão 2.308/2010-TCU-Plenário.

- ☐ estabeleceu objetivos de gestão e de uso corporativos de TI.
- ☐ estabeleceu indicadores de desempenho para cada objetivo de gestão e de uso corporativos de TI.
- ☐ estabeleceu metas de desempenho da gestão e do uso corporativos de TI, para 2012.
- ☐ estabeleceu os mecanismos de controle do cumprimento das metas de gestão e de uso corporativos de TI.
- ☐ estabeleceu os mecanismos de gestão dos riscos relacionados aos objetivos de gestão e de uso corporativos de TI.
- ☐ aprovou, para 2010 e/ou 2011, plano de auditoria(s) interna(s) para avaliar os riscos considerados críticos para o negócio e a eficácia dos respectivos controles.
- ☐ acompanha os indicadores de resultado estratégicos dos principais sistemas de informação e toma decisões a respeito quando as metas de resultado não são atingidas.
- ☐ nenhuma das opções anteriores descreve a situação desta instituição.

☞ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: (O) nenhuma; (O) baixa; (O) média; (O) alta.

1.4. Em relação ao desenvolvimento interno de gestores de TI, a Alta Administração:

- ☐ preenche as funções gerenciais de TI com pessoas do quadro permanente da própria instituição (pelo menos 75%).
- ☐ escolhe os gestores de TI fundamentalmente com base em suas competências (p.ex. desempenho profissional, experiência, formação acadêmica etc.).
- ☐ nenhuma das opções anteriores descreve a situação desta instituição.

☞ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: (O) nenhuma; (O) baixa; (O) média; (O) alta.

1.5. Em 2010 ou 2011, foi realizada auditoria formal, por iniciativa da própria instituição, em algum dos temas indicados a seguir?

- ☐ auditoria de governança de TI.
- ☐ auditoria de sistemas de informação.
- ☐ auditoria de segurança da informação.
- ☐ auditoria de contratos de TI.
- ☐ auditoria de dados.
- ☐ outra(s). Qual(is)? _____
- ☐ não foi realizada auditoria de TI de iniciativa da própria instituição em 2010 ou 2011

☞ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: (O) nenhuma; (O) baixa; (O) média; (O) alta.

1.6. A Alta Administração utilizou informações fornecidas pela auditoria interna (ou instância equivalente) como subsídio:

Obs.: Com base nos padrões 1210.A3, 2110.A2 e 2130.A1 IIA IPPF, é responsabilidade da auditoria interna avaliar se a governança de TI da instituição mantém e suporta suas estratégias e seus objetivos.

- ☐ para responder às questões do grupo 1.Liderança da Alta Administração.
- ☐ para responder às questões do grupo 2.Estratégias e planos.
- ☐ para responder às questões do grupo 3.Informação e conhecimento.
- ☐ para responder às questões do grupo 4.Pessoas.
- ☐ para responder às questões do grupo 5.Processos.
- ☐ para responder às questões do grupo 6.Resultados da gestão.
- ☐ para responder às questões do grupo 7.Resultados da governança para os cidadãos.
- ☐ para responder às questões do grupo 8.Resultados da governança para a sociedade.
- ☐ não foram utilizadas informações oriundas da auditoria interna (ou instância equivalente) para responder a este questionário.

☞ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: (O) nenhuma; (O) baixa; (O) média; (O) alta.

Controles de Gestão

2. Estratégias e Planos

2.1. Em relação ao processo de planejamento estratégico institucional, marque a opção que melhor descreve a sua instituição:

- ☐ a instituição não executa um processo de planejamento estratégico institucional.
- ☐ a instituição desenvolve planos estratégicos, mas não de maneira periódica.
- ☐ a instituição executa um processo periódico de planejamento, embora este não esteja formalmente instituído.
- ☐ o processo de planejamento estratégico institucional é formalmente (aprovado e publicado) instituído.
- ☐ o processo de planejamento estratégico institucional formal é acompanhado segundo indicadores e metas estabelecidos.
- ☐ o processo de planejamento estratégico institucional formal é aperfeiçoado continuamente com base na análise de seus indicadores.
- ☐ o plano estratégico institucional é publicado na internet para acesso livre. Se sim, informe a URL completa do plano estratégico institucional: _____

☞ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: (O) nenhuma; (O) baixa; (O) média; (O) alta.

2.2. Em relação ao processo de planejamento estratégico de TI, marque a opção que melhor descreve a sua instituição:

- ☒ a instituição não executa um processo de planejamento estratégico de TI.
- ☐ a instituição desenvolve alguns planos estratégicos de TI, mas não de maneira periódica.
- ☐ a instituição executa um processo periódico de planejamento, embora este não esteja formalmente instituído.
- ☐ o processo de planejamento estratégico de TI é formalmente (aprovado e publicado) instituído.
- ☐ o processo de planejamento estratégico de TI formal é acompanhado segundo indicadores e metas estabelecidos.
- ☐ o processo de planejamento estratégico de TI formal é aperfeiçoado continuamente com base em seus indicadores.

✎ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: ☐ nenhuma; ☐ baixa; ☐ média; ☐ alta.

2.3. Em relação ao PDTI (Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação):

- ☐ a instituição não aprovou e nem publicou PDTI interna ou externamente.
- ☐ a instituição aprovou e publicou PDTI interna ou externamente.
- ☐ a elaboração do PDTI conta com a participação das áreas de negócio.
- ☐ a elaboração do PDTI inclui a avaliação dos resultados de PDTIs anteriores.
- ☐ o PDTI é elaborado com apoio do Comitê de TI.
- ☐ o PDTI desdobra diretrizes estabelecida(s) em plano(s) estratégico(s) (p.ex. PEI, PETI etc.).
- ☐ o PDTI é formalizado e publicado pelo dirigente máximo da instituição.
- ☐ o PDTI vincula as ações (atividades e projetos) de TI a indicadores e metas de negócio.
- ☐ o PDTI vincula as ações de TI a indicadores e metas de serviços ao cidadão.
- ☐ o PDTI relaciona as ações de TI priorizadas e as vincula ao orçamento de TI.
- ☐ o PDTI é publicado na internet para livre acesso dos cidadãos. Se sim, informe a URL completa do PDTI: _____

✎ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: ☐ nenhuma; ☐ baixa; ☐ média; ☐ alta.

2.4. Em relação ao processo decisório de priorização das ações e gastos de TI, assinale a opção que descreve o comportamento majoritário da instituição:

- ☒ As decisões acerca da priorização das ações e gastos de TI são tomadas pela área de TI.
- ☐ As decisões acerca da priorização das ações e gastos de TI são tomadas pelo Comitê de TI.
- ☐ As decisões acerca da priorização das ações e gastos de TI são tomadas pela Alta Administração da instituição, sem apoio de Comitê de TI ou da área de TI.
- ☐ As decisões acerca da priorização das ações e gastos de TI são tomadas pela Alta Administração da instituição, com apoio da área de TI como instância consultiva.
- ☐ As decisões acerca da priorização das ações e gastos de TI são tomadas pela Alta Administração da instituição, com apoio do Comitê de TI como instância consultiva.

✎ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: ☐ nenhuma; ☐ baixa; ☐ média; ☐ alta.

3. Informações e conhecimento

3.1. Em relação à gestão de informação e conhecimento para o negócio:

- ☐ os principais processos de negócio da instituição foram identificados e mapeados.
- ☐ há sistemas de informação que dão suporte aos principais processos de negócio da instituição.
- ☐ há pelo menos um gestor, nas principais áreas de negócio, formalmente designado para cada sistema de informação que dá suporte ao respectivo processo de negócio.
- ☐ a instituição mede e avalia o uso dos sistemas de informação que suportam o respectivo negócio.
- ☐ nenhuma das opções anteriores descreve a situação desta instituição.

✎ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: ☐ nenhuma; ☐ baixa; ☐ média; ☐ alta.

4. Pessoas

4.1. Qual o quantitativo de funções comissionadas voltadas à gestão de TI?

Obs.: o valor da primeira resposta deve equivaler à soma das demais respostas. Exclui a GSISP, que é tratada na questão 4.3.

- _____ quantitativo total de funções comissionadas de gerenciamento e assessoramento específicas para gestão de TI.
- _____ funções preenchidas por servidores/empregados públicos efetivos oriundos de outras instituições.
- _____ funções preenchidas por servidores/empregados efetivos da instituição.
- _____ funções preenchidas por pessoas que não são servidores/empregados efetivos da instituição.
- _____ outra(s) situação(ões). Qual(is)? _____

✎ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: ☐ nenhuma; ☐ baixa; ☐ média; ☐ alta.

4.2. Qual o quantitativo de pessoas que compõem a força de trabalho em TI?

- ☐ quantitativo previsto e aprovado como força de trabalho em TI.
- ☐ quantitativo necessário (ideal) como força de trabalho em TI.
- ☐ quantitativo total da força de trabalho existente (real) em TI.
- ☐ servidores/empregados públicos efetivos da carreira de TI da própria instituição.
- ☐ servidores/empregados públicos efetivos de outras carreiras (que não TI) da própria instituição.
- ☐ servidores/empregados públicos cedidos de outras instituições públicas.
- ☐ servidores/empregados públicos não efetivos em cargos de livre nomeação.
- ☐ estagiários.
- ☐ terceirizados que trabalham regularmente no ambiente da instituição (contratos de serviços continuados com cessão de mão de obra).
- ☐ terceirizados que trabalham no ambiente da instituição para execução de projetos de tempo determinado.
- ☐ servidores/empregados públicos do quadro de TI que NÃO atuam na área de TI da instituição.
- ☐ servidores/empregados públicos do quadro de TI que NÃO atuam na instituição.
- ☐ outro(s). Qual(is)? _____.

☞ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: (O) nenhuma; (O) baixa; (O) média; (O) alta.

4.3. Para membros do SISP, em relação à composição da força de trabalho alocada:

Em relação ao cargo de Analista de Tecnologia da Informação (ATI)

- ☐ número de vagas de ATI concedidas pela SLTI/MP à instituição.
- ☐ servidores com cargo de ATI alocados à unidade de TI (gestão ou execução).
- ☐ servidores com cargo de ATI alocados fora de unidade de TI, mas gerindo ou executando atividades de TI.
- ☐ servidores com cargo de ATI alocados fora de unidade de TI, sem gerir ou executar atividades de TI.
- ☐ número de vagas de ATI que seriam necessários ao todo para apoiar a gestão de TI.

Em relação à função de gratificação GSISP

- ☐ número de funções GSISP concedidas pela SLTI/MP à instituição.
- ☐ servidores com função GSISP alocados à unidade de TI (gestão ou execução).
- ☐ servidores com função GSISP alocados fora de unidade de TI, mas gerindo ou executando TI.
- ☐ servidores com função GSISP alocados fora de unidade de TI, sem gerir ou executar TI.
- ☐ número de funções GSISP que seriam necessárias ao todo para apoiar a gestão de TI.

☞ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: (O) nenhuma; (O) baixa; (O) média; (O) alta.

4.4. Em relação ao plano de capacitação de pessoal para gestão de TI, assinale a opção que melhor descreve sua instituição:

- ☒ Não há critério definido para avaliação e atendimento aos pedidos de capacitação em gestão de TI.
- ☐ É realizada capacitação em gestão de TI do pessoal recém-ingresso, e a partir de então somente quando necessário.
- ☐ A instituição elabora e executa um plano de capacitação para atender às necessidades de capacitação em gestão de TI.
- ☐ A instituição mede o cumprimento do plano de capacitação e consegue identificar e corrigir desvios na sua execução.
- ☐ A instituição avalia e melhora o plano da capacitação dos gestores de TI de acordo com as melhores práticas da Administração Pública e da iniciativa privada.

☞ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: (O) nenhuma; (O) baixa; (O) média; (O) alta.

4.5. Em relação à qualificação do atual principal dirigente responsável pela gestão de TI na instituição, quais dos elementos abaixo ele possui:

Obs.: A lista abaixo não é exaustiva e não corresponde necessariamente a requisitos mínimos para o exercício do papel em foco.

- ☐ curso superior (em qualquer área não relacionada à TI).
- ☐ curso superior (em qualquer área relacionada à TI).
- ☐ pós-graduação *lato sensu* (especialização) não relacionada à TI.
- ☐ pós-graduação *lato sensu* (especialização) em TI, exceto gestão ou governança de TI.
- ☐ pós-graduação *lato sensu* (especialização) em gestão ou governança de TI.
- ☐ pós-graduação *stricto sensu* (mestrado/doutorado) não relacionada à TI.
- ☐ pós-graduação *stricto sensu* (mestrado/doutorado) em TI, exceto gestão ou governança de TI.
- ☐ pós-graduação *stricto sensu* (mestrado/doutorado) em gestão ou governança de TI.
- ☐ certificados profissionais não técnicos (CGEIT, CobiT, PMP, ITIL, CISM, CISA etc.). Quais? _____.
- ☐ outros elementos de qualificação considerados relevantes. Quais? _____.

Quantos anos de experiência em gestão de TI ele possui (em qualquer instituição)? _____.

Há quantos meses ele ocupa a posição de principal dirigente responsável pela gestão de TI na instituição? _____.

☞ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: (O) nenhuma; (O) baixa; (O) média; (O) alta.

5. Processos

5.1. A instituição implementou os processos de gestão de serviços de TI abaixo relacionados?

Obs.: conceitos baseados na biblioteca ITIL v.3.

Estratégia

- ☐ gestão de portfólio
- ☐ gestão de demanda
- ☐ gestão financeira de TI

Desenho do serviço

- ☐ gestão de nível de serviço
- ☐ gestão do catálogo
- ☐ gestão da disponibilidade
- ☐ gestão da segurança da informação
- ☐ gestão de fornecedores
- ☐ gestão da capacidade de TI
- ☐ gestão da continuidade dos serviços de TI
 - ☐ tem plano de continuidade de negócio em vigor (aprovado e publicado)

Transição do serviço

- ☐ gestão de mudanças
 - ☐ constituiu um comitê técnico de gestão de mudanças
- ☐ gestão de configuração e ativos
 - ☐ tem base de dados de gestão da configuração do ambiente computacional
- ☐ gestão de liberação e implantação
- ☐ gestão do conhecimento

Operação do serviço

- ☐ gestão de incidentes
- ☐ gestão de problemas
 - ☐ tem base de conhecimento de apoio à gestão de problemas e incidentes
- ☐ gestão de eventos
- ☐ gestão do cumprimento de requisições de serviços
- ☐ gestão de acesso

Boa prática: escritório de processos

- ☐ a instituição formalizou um escritório de processos, ao menos para processos de gestão de TI.

☞ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: (O) nenhuma; (O) baixa; (O) média; (O) alta.

5.2. Em relação à gestão de nível de serviço de TI:

- ⊙ Não há um catálogo formal (aprovado e publicado) dos serviços de TI oferecidos aos clientes.
- Há um catálogo formal e atualizado dos serviços de TI oferecidos aos clientes.
- Além do item anterior, os níveis dos serviços de TI oferecidos nesse portfólio são monitorados pela área de TI.
- Além do item anterior, são feitos Acordos de Nível de Serviço (ANS) formais com as áreas de negócio clientes de TI.
- Além do item anterior, os ANS são monitorados e seus resultados relatados periodicamente aos clientes de TI.
- Além do item anterior, os resultados do monitoramento são usados para melhorar os ANS.

☞ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: (O) nenhuma; (O) baixa; (O) média; (O) alta.

5.3. Em relação à gestão da segurança da informação, a instituição:

- ☐ implementou formalmente (aprovou e publicou) os seguintes processos corporativos:
 - ☐ Inventário dos ativos de informação (dados, hardware, software e instalações).
 - ☐ Classificação da informação para o negócio (p.ex. divulgação ostensiva ou acesso restrito).
 - ☐ Análise dos riscos aos quais a informação crítica para o negócio está submetida, considerando os objetivos de disponibilidade, integridade, confidencialidade e autenticidade.
 - ☐ Gestão dos incidentes de segurança da informação.
- ☐ designou formalmente pessoa(s) ou unidade(s) para gerenciar a segurança de informação e comunicações.
- ☐ instituiu Comitê de Segurança de Informação e Comunicações.
- ☐ instituiu Equipe de Tratamento e Resposta a Incidentes em Redes Computacionais.
- ☐ formalizou (aprovou e publicou) a política corporativa de segurança da informação.
- ☐ formalizou (aprovou e publicou) a política de controle de acesso à informação e aos recursos e serviços de TI.

_____ número (obs: pode ser uma estimativa) de ações de conscientização, educação e treinamento em segurança da informação realizadas para seus colaboradores, em 2010/2011.

☞ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: (O) nenhuma; (O) baixa; (O) média; (O) alta.

5.4. Em que nível de capacidade melhor se enquadra o seu processo de software?

Obs.: os níveis listados abaixo se referem aos níveis definidos na ABNT/NBR ISO/IEC 15.504. Para a seleção de um deles, não é obrigatório que se tenha realizado uma avaliação formal baseada nessa norma.

- ☐ *Ad hoc* (não há processo e nem conceito de qualidade do processo).
- ☐ Inicial (não há processo nem seu controle, mas já há conceitos de qualidade de processo em implantação).
- ☐ Gerenciado (há um processo informal repetido várias vezes e que implementa conceitos de qualidade de processo).
- ☐ Definido (há um processo formal – aprovado e publicado – e obrigatório).
- ☐ Mensurado (o processo é controlado por meio de mensurações e há metas de processo a cumprir).
- ☐ Em otimização (o processo é periodicamente revisado e melhorado com base nas suas mensurações).

☞ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: ☐ nenhuma; ☐ baixa; ☐ média; ☐ alta.

5.5. Em relação ao processo de gerenciamento de projetos:

- ☐ A instituição não pratica o gerenciamento de projetos.
- ☐ A instituição pratica o gerenciamento de projetos, mas não adota qualquer padrão interno ou de mercado.
- ☐ A instituição formalizou (aprovou e publicou) um padrão interno ou de mercado para gerenciamento de projetos.
- ☐ A instituição acompanha e mede o processo de gerenciamento de projetos.
- ☐ A instituição melhora o processo de gerenciamento de projetos com base nas mensurações internas e nas melhores práticas de mercado.

☐ a instituição formalizou um escritório de projetos, ao menos para projetos de TI.

☞ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: ☐ nenhuma; ☐ baixa; ☐ média; ☐ alta.

5.6. Quais os projetos de TI de maior valor orçamentário alocado em 2012 (até cinco projetos)?

Obs.: UPA = unidade orçamentária . programa . ação orçamentária

Nome do projeto de TI	Valor total previsto (em R\$)	Data de conclusão prevista	Breve descrição	UPA
				.
				.
				.
				.
				.

☞ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: ☐ nenhuma; ☐ baixa; ☐ média; ☐ alta.

5.7. Em relação às contratações de serviços de TI:

Use a seguinte escala: (1) nunca; (2) às vezes; (3) usualmente; (4) sempre.

- _____ há plano de trabalho (ou equivalente) assinado pelo dirigente máximo (ou delegado) que explicita a necessidade da contratação, a relação entre a demanda de serviço e o quantitativo a ser contratado e os resultados a serem alcançados.
- _____ são feitos estudos técnicos preliminares para avaliar a viabilidade da contratação.
- _____ nos autos são explicitadas as necessidades de negócio que se pretende atender com a contratação.
- _____ nos autos são explicitados os indicadores dos benefícios de negócio que serão alcançados.
- _____ nos autos há análise e conclusões acerca da possibilidade de parcelamento do objeto.
- _____ a assessoria jurídica examina e aprova as minutas de editais, incluindo seus anexos, entre eles o termo de referência ou projeto básico.
- _____ são adotadas métricas objetivas para mensuração de resultados do contrato.
- _____ os pagamentos são feitos em função da mensuração objetiva dos resultados entregues e aceitos.
- _____ o fiscal produz o termo circunstanciado de recebimento* provisório.
- _____ pessoa ou comissão designada, que não o fiscal, produz o termo circunstanciado de recebimento* definitivo.
- _____ a análise dos benefícios reais já obtidos é usada como critério para prorrogar, ou não, o contrato.

*obs: termo circunstanciado de recebimento não é o mero "aceito" em nota fiscal/fatura, mas registro detalhado dos motivos de aceitar a entrega.

☞ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: ☐ nenhuma; ☐ baixa; ☐ média; ☐ alta.

5.8. Em relação à fase de planejamento da contratação em TI, em qual das descrições abaixo a instituição se encaixa melhor?

- ☐ As contratações de TI são feitas conforme os procedimentos legais e à medida que as demandas vão surgindo.
- ☐ Além dos procedimentos legais, há procedimentos internos que auxiliam na padronização do processo de planejamento das contratações.
- ☐ Além dos procedimentos legais, há processo de trabalho para planejar as contratações de TI, publicado como norma própria e de cumprimento obrigatório.
- ☐ Além do item anterior, o cumprimento do processo de planejamento da contratação é medido e controlado.
- ☐ Além do item anterior, o processo de planejamento é melhorado com base nas mensurações obtidas.

☞ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: ☐ nenhuma; ☐ baixa; ☐ média; ☐ alta.

5.9. Em relação à fase de gestão dos contratos de TI, em qual das descrições abaixo a instituição se encaixa melhor?

- ☒ As diretrizes legais são observadas, mas há grande variação nos procedimentos adotados.
- ☐ As diretrizes legais são observadas e os procedimentos reconhecidos como boas práticas são disseminados internamente e praticados.
- ☐ Além do item anterior, o processo de gestão de contratos é formalizado (aprovado e publicado) em norma própria e de cumprimento obrigatório.
- ☐ Além do item anterior, o cumprimento do processo de gestão de contratos publicado é medido e controlado.
- ☐ Além do item anterior, o processo de gestão de contratos é melhorado com base nas mensurações obtidas.

✎ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: ☐ nenhuma; ☐ baixa; ☐ média; ☐ alta.

5.10. Em relação aos papéis "gestor de contrato(s)" e "fiscal de contrato(s)" de serviços de TI:

- ☒ esses papéis são considerados distintos um do outro
- ☐ esses papéis são considerados equivalentes

Item de questão	Gestor	Fiscal
Há norma interna que defina as atribuições do papel?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
É designado formalmente?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
São designadas somente pessoas treinadas para o papel?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Há programa de capacitação específico para o exercício do papel?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Há algum tipo de compensação financeira adicional pelo exercício do papel?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- ☐ A norma interna estabelece a segregação entre as responsabilidades por fiscalização negocial, administrativa e técnica, de modo que cada papel não acumule mais de uma delas.

✎ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: ☐ nenhuma; ☐ baixa; ☐ média; ☐ alta.

Resultados

6. Resultados da gestão

6.1. Em relação aos principais projetos de TI previstos para 2011 (até cinco projetos):

Obs.: UPA = unidade orçamentária . programa . ação orçamentária

Nome do projeto de TI	Breve descrição	UPA	Percentual de execução física em 2011 em relação à meta prevista
1.		.	% (ou <input type="checkbox"/> não medido)
2.		.	% (ou <input type="checkbox"/> não medido)
3.		.	% (ou <input type="checkbox"/> não medido)
4.		.	% (ou <input type="checkbox"/> não medido)
5.		.	% (ou <input type="checkbox"/> não medido)

✎ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: ☐ nenhuma; ☐ baixa; ☐ média; ☐ alta.

6.2. Em relação aos resultados de TI:

- ☐ para o exercício de 2011, houve definição de metas para TI, em consonância com o Acórdão 2.308/2010-TCU-Plenário. Se sim, indique as principais metas definidas (até cinco, dentre as mais relevantes para o negócio institucional):

Meta, indicador e objetivo a alcançar em 2011 (item 9.1.1. do Acórdão 2308/2010-TCU-Plenário)	Percentual de cumprimento da meta em relação ao previsto (se não medido, indique "não medido")
1.	% (ou <input type="checkbox"/> não medido)
2.	% (ou <input type="checkbox"/> não medido)
3.	% (ou <input type="checkbox"/> não medido)
4.	% (ou <input type="checkbox"/> não medido)
5.	% (ou <input type="checkbox"/> não medido)

- ☐ para o exercício de 2012, houve definição de metas para TI, em consonância com o Acórdão 2.308/2010-TCU-Plenário. Se sim, indique as principais metas definidas (até cinco, dentre as mais relevantes para o negócio institucional):

Meta, indicador e objetivo a alcançar em 2012 (item 9.1.1. do Acórdão 2308/2010-TCU-Plenário)	Percentual de cumprimento da meta em relação ao previsto (se não medido, indique "não medido")
1.	% (ou <input type="checkbox"/> não medido)
2.	% (ou <input type="checkbox"/> não medido)
3.	% (ou <input type="checkbox"/> não medido)
4.	% (ou <input type="checkbox"/> não medido)
5.	% (ou <input type="checkbox"/> não medido)

✎ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: ☐ nenhuma; ☐ baixa; ☐ média; ☐ alta.

6.3. Informe as quantidades de contratos/aquisições de bens ou serviços celebrados em 2011 e os seus valores totais:

Obs.: Exclui as prorrogações e outros aditivos realizados em 2011, mas referentes a contratos anteriores a 2011

Item	Quant.	Valor total em R\$
1. Contratações de TI realizadas em 2011.		
1.1. Contratações por adesão tardia a ata de registro de preço, sem participação no planejamento e quantitativo originais (Acórdão 1.487/2007-TCU-Plenário).		
1.2. Contratações diretas.		
1.2.1. Dispensas de licitação por contrato emergencial (Lei 8.666/1993, art. 24, IV).		
1.2.2. Dispensas de licitação para contratar órgão/entidade da Administração Pública (Lei 8.666/1993, art. 24, VIII ou XVI).		
1.3. Contratos assinados ou compras efetivadas decorrentes de licitações próprias.		
1.3.1. Desses (1.3), os que adotaram o sistema de registro de preços, em qualquer das formas (licitação feita pela própria instituição ou participação no planejamento de RP de outra instituição).		
1.3.1.1. Desses (1.3.1), as contratações decorrentes da participação no planejamento inicial de outra instituição, que é a gestora da ata (participação em RP conjunto).		
1.3.1.2. Desses (1.3.1), as contratações decorrentes de ata própria (a própria instituição é gestora da ata).		
1.3.1.2.1. Dessas atas de RP (1.3.1.2), aquelas em que houve participação de outras instituições na fase de planejamento (RP conjunto).		
1.3.1.2.2. Dessas atas de RP (1.3.1.2), aquelas em que não houve participação de outras instituições na fase de planejamento (RP solitário).		

☞ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: (O) nenhuma; (O) baixa; (O) média; (O) alta.

6.4. Em relação às licitações de TI (bens ou serviços) publicadas em 2011 (mesmo que não concluídas), informe as quantidades e valores solicitados:

Item	Quant.	Valor total estimado em R\$
pregões eletrônicos.		
pregões presenciais.		
convites.		
tomadas de preço.		
concorrências.		
concursos.		

- ☐ Quando a instituição é gestora de Ata de Registro de Preços, o gestor da Ata somente permite adesão após verificar que a soma de todos os pedidos de uso da Ata por participantes originais e "caroneiros" não venha a extrapolar o quantitativo original da Ata (princípio de vinculação ao instrumento convocatório).
- ☐ Em 2011, houve licitação de TI em que o vencedor só ganhou por causa do direito de preferência para pequenas e médias empresas (Lei Complementar 123/2006; Decreto 7.174/2009).
- ☐ Em 2011, houve licitação de TI em que o vencedor só ganhou por causa do direito de preferência para estímulo ao mercado nacional de TI (Lei 8.248/1991; Decreto 7.174/2009).

☞ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: (O) nenhuma; (O) baixa; (O) média; (O) alta.

7. Resultados da governança para os cidadãos

7.1. Em relação à Carta de Serviços ao Cidadão (Decreto 6.932/2009):

- ☒ o Decreto não é aplicável a esta instituição e a Carta de Serviços ao Cidadão não será publicada.
- ☐ embora o Decreto não seja aplicável a esta instituição, a Carta de Serviços ao Cidadão será publicada.
- ☐ a instituição a publicará em 2012, sem incluir serviços mediados por TI (e-Gov).
- ☐ a instituição a publicará em 2012 e incluirá serviços mediados por TI (e-Gov).
- ☐ a instituição já a publicou, mas não incluiu serviços mediados por TI (e-Gov).
- ☐ a instituição já a publicou e incluiu serviços mediados por TI (e-Gov).

☞ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: (O) nenhuma; (O) baixa; (O) média; (O) alta.

7.2. Em relação ao atendimento ao cidadão:

- ☐ implementou mecanismos de descoberta e atendimento às necessidades dos cidadãos.
 - ☐ ouvidoria, serviço de atendimento ao cidadão ou assemelhado.
 - ☐ pesquisa periódica de opinião.
 - ☐ garantia de acesso pessoal aos dados individuais do cidadão.
 - ☐ outros. Quais? _____

☞ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: (O) nenhuma; (O) baixa; (O) média; (O) alta.

7.3. Dos serviços disponíveis ao cidadão, qual o percentual provido também por e-Gov?

- ☐ não oferece serviços de governo eletrônico (e-Gov)
☐ entre 1 e 40%
☐ entre 41 e 60%
☐ acima de 60%

☞ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: ☐ nenhuma; ☐ baixa; ☐ média; ☐ alta.

8. Resultados da governança para a sociedade

8.1. Em relação aos resultados institucionais, quais foram, até cinco, as ações orçamentárias institucionais finalísticas* de maior valor na LOA-2011?

Obs.: *exclui qualquer ação do programa "0750.Apoio Administrativo" ou assemelhado, como a ação "2000.Administração da Unidade".

idAção	Unidade orçamentária (só número)	Programa (só número)	Ação orçamentária (número e nome)	Valor orçado (em reais)	Percentual de cumprimento das metas físicas da ação em relação ao previsto para 2011
1.					% ou <input type="checkbox"/> meta não definida ou não medida
2.					% ou <input type="checkbox"/> meta não definida ou não medida
3.					% ou <input type="checkbox"/> meta não definida ou não medida
4.					% ou <input type="checkbox"/> meta não definida ou não medida
5.					% ou <input type="checkbox"/> meta não definida ou não medida

☞ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: ☐ nenhuma; ☐ baixa; ☐ média; ☐ alta.

8.2. Em relação às ações orçamentárias de maior valor elencadas na questão anterior, indique os sistemas de informação de maior relevância (até dez) que suportam cada uma delas.

Sigla e breve descrição do sistema (no formato "sigla: descrição")	Ações suportadas (lista de idAção)	CN ¹	BN ² ?
	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>
	1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5 <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>

¹ CN (Críticidade para o negócio): se o sistema parar: (1) o negócio para imediatamente; (2) o negócio para em uma semana; (3) o negócio para em um mês; (4) o negócio é afetado, mas não para; (5) o negócio não é afetado.

² BN? (O benefício de negócio é mensurado?): o benefício (valor agregado) que o sistema traz para o alcance do(s) objetivo(s) da ação orçamentária é mensurado por meio de indicadores de negócio?

☞ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: ☐ nenhuma; ☐ baixa; ☐ média; ☐ alta.

8.3. Em relação ao atendimento aos interesses difusos da sociedade, a instituição:

- ☐ implementou política para conservação de recursos não renováveis, preservação dos ecossistemas e a otimização do uso dos recursos renováveis
- ☐ as contratações de TI seguem a Instrução Normativa SLTI/MP 1/2010
 - ☐ os serviços de TI são definidos considerando a necessidade de economia de insumos físicos, energia elétrica etc.
- ☐ implementou política de transparência (Lei 9.755/1998, Lei Complementar 101/2001, Lei 12.527/2011)
- ☐ aprovou e publicou uma política que garanta o acesso aos dados abertos de governo sob sua custódia.
 - ☐ as licitações e os contratos, bem como toda a execução orçamentária estão disponíveis pela internet.
 - ☐ publica informações e relatórios dirigidos ao cidadão por meio de mídias acessíveis (rádio, TV, internet).
 - ☐ ainda não implementou qualquer política, mas tem ação prevista para 2012. Qual(is)? _____
 - ☐ com base na Lei 12.527/2011, a instituição planeja publicar as respostas deste questionário em seu sítio principal na internet, após sua adequada classificação.

☞ Em sua opinião, a relevância desta questão inteira para o negócio da instituição é: ☐ nenhuma; ☐ baixa; ☐ média; ☐ alta.

Comentários: registre abaixo seus comentários acerca da presente pesquisa, incluindo críticas às questões, alerta para situações especiais não contempladas etc. Tais comentários permitirão análise mais adequada dos dados encaminhados e melhorias para o próximo questionário.