

## Anexo 1A – Matriz de avaliação das respostas do Questionário de Benchmarking Internacional Específico de TI

Diferentemente dos demais fluxos de trabalho, TI houve por bem conduzir, adicionalmente, um exercício de benchmarking internacional próprio, a fim de que pudesse endereçar questões técnicas inerentes às boas práticas diretamente ao Departamento de TI dos escritórios de PI internacionais – Austrália, Canadá, Coreia do Sul, Dinamarca, Estados Unidos, Inglaterra e Singapura —, e do próprio INPI.

Para tanto, o fluxo de trabalho de TI elaborou um questionário de benchmarking específico de TI, composto por 115 questões, que foram disponibilizadas nos idiomas inglês e português, e elaboradas a partir de boas práticas de Serviços de TI extraídas do ITIL v3, ITIL 4, COBIT, ISO 20000, ISO 270001 e assuntos de interesse do INPI. Todas as questões foram previamente validadas e aprimoradas a partir de sugestões recebidas da CGTI do INPI em reuniões realizadas com essa finalidade.

O questionário de benchmarking de TI foi construído a partir de uma metodologia específica, desenvolvida pelo eixo de TI e devidamente detalhada por ocasião do PDR. Em resumo, a sua estruturação se deu a partir de Blocos Temáticos e Seções, que sinalizavam o conteúdo em análise, a fim de que pudessem ser interpretadas e respondidas em módulos, por diferentes pessoas do departamento de TI, sem prejuízo para o resultado final. Além disso, as questões observaram padrões, que buscaram facilitar a interpretação e oferecer uma roteirização às respostas, sem direcionar o seu conteúdo.

Seguindo nesse intuito de tornar o exercício de benchmarking o mais objetivo possível, o eixo de TI também desenvolveu uma métrica, estruturada a partir de uma matriz, que buscou avaliar *quantitativamente* a adoção das boas práticas por cada um dos escritórios de PI, atribuir uma pontuação numérica e, ao final, propiciar uma análise comparativa entre os participantes.

Diz-se *quantitativamente* pois, nesse momento, a métrica teve por finalidade apenas avaliar a adoção ou não das boas práticas pelos escritórios de PI – ou seja, somente identificar se a boa prática em análise pela questão é aplicada ou não pelo escritório de PI.

Isso porque, como a adoção de boas práticas, de um modo geral, é norteada pelo princípio do “adote e adapte” – segundo o qual a organização escolhe quais boas práticas quer adotar e adapta a sua implementação conforme as características e interesses dos seus negócios – faz-se necessário um entendimento mais aprofundado dos aspectos práticos de cada um dos escritórios de PI para se poder determinar, *qualitativamente*, se a boa prática é conduzida com excelência ou não.

Contudo, convém esclarecer que, quando da definição das boas práticas que integrarão a **Implementation Phase** do **Programa INPI – Escritório de PI para o Século 21**, esse exercício qualitativo poderá ser conduzido junto aos escritórios de PI internacionais. A esse respeito, inclusive, destaca-se que embora não tenham respondido o questionário de benchmarking específico de TI, os escritórios de PI dos Estados Unidos, Canadá e Inglaterra se colocaram à disposição do INPI para detalharem como conduzem boas práticas específicas.

Nesse sentido, passa-se ao detalhamento da métrica utilizada para a avaliação das respostas dos escritórios de PI para o questionário de benchmarking específico de TI.

O questionário de benchmarking específico de TI foi composto de modo que todas as questões refletissem uma orientação extraída de frameworks de boas práticas (ITIL, COBIT, ISO) ou um assunto de interesse do INPI. Cada orientação de boas práticas que está intrínseca nas questões foi denominada “aspecto de avaliação”.

As 115 perguntas que compõem o questionário refletem 36 aspectos de avaliação, os quais estão identificados na coluna “E” da matriz que integra este anexo e, também, na tabela a seguir.

<b>Contagem dos Pontos de Avaliação</b>	<b>Pontos de Avaliação</b>	<b>Bloco Temático</b>	<b>Seção</b>	<b>Questões</b>	<b>Questões em contagem sequencial não interrompida (1 a 115)</b>
1	IT Service Strategy Management (Service Strategy, ITIL v3)	1	1	1, 2	1,2
		1	3	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7	22, 23, 24, 25, 26, 27, 28
2	Service Design Coordination (Service Design, ITIL v3)	1	1	3, 4, 5	3, 4, 5
3	Transition Planning and Support (Service Transition, ITIL v3)	1	1	6,7	6,7
4	Processo EDM (Cobit)	1	1	8, 9, 10, 11, 12	8, 9, 10, 11, 12
5	Foundation (ITIL 4)	1	1	13, 14	13, 14
6	High-velocity IT (ITIL 4)	1	1	15	15
		3	11	17, 18	84, 85
7	Create, Deliver and Support (ITIL 4)	1	1	16	16
8	Direct, Plan and Improve (ITIL 4)	1	1	17, 18	17, 18
9	IT Service Financial Management (Service Strategy, ITIL v3)	1	2	1, 2, 3	19, 20, 21
10	Service Portfolio Management	2	4	1, 2, 3, 4	29, 30, 31, 32

	(Service Strategy, ITIL v3)				
11	Service Catalogue Management (Service Design, ITIL v3)	2	4	5, 6	33, 34
12	Business Relationship Management (Service Strategy, ITIL v3)	2	5	1,2	35, 36
13	Service Level Management	2	5	3, 4, 5	37, 38, 39
14	Service Validation and Testing (Service Transition, ITIL v3)	2	6	1, 2	40, 41
15	Release and Deployment Management (Service Transition, ITIL v3)	2	6	3	42
16	Seven-step improvement (Service Continual Improvement, ITIL v3)	2	7	1,2	43, 44
17	Continual Improvement Management (ITIL 4)	2	8	1, 2	45, 46
18	Measurement and Reporting (ITIL 4)	2	8	3, 4, 5	47, 48, 49
19	Availability Management (Service Design, ITIL v3)	3	9	1, 2, 3	50, 51, 52
20	Capacity Management (Service Design, ITIL v3)	3	9	4, 5, 6	53, 54, 55
21	IT Service Continuity Management (Service Design, ITIL v3)	3	9	7	56

22	Architecture Management (ITIL 4)	3	10	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11	57, 58, 59, 60, 61, 62, 63, 64, 65, 66, 67
		3	11	16	83
23	Software development and management (ITIL 4)	3	11	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9	68, 69, 70, 71, 72, 73, 74, 75, 76
		3	11	15	82
24	Infrastructure and platform management (ITIL 4)	3	11	10, 11, 12	77, 78, 79
25	Assuntos de interesse do INPI	3	11	13, 14	80, 81
		3	11	19, 20, 21	86, 87, 88
26	Demand Management (Service Strategy, ITIL v3)	4	12	1, 2, 3, 4	89, 90, 91, 92
27	Change Management/ Evaluation (Service Transition, ITIL v3)	4	13	1, 2, 3	93, 94, 95
28	Request Fulfilment (Service Operation, ITIL v3)	4	14	1, 2, 3	96, 97, 98
29	Incident Management	4	15	1, 2	99, 100
30	Problem Management	4	15	3, 4	101, 102
31	Information Security Management (Service Design, ITIL v3)	5	16	1, 2	103, 104
32	Access Management (Service Operation, ITIL v3)	5	16	3	105
33	Service Asset and Configuration Management (Service Transition, ITIL v3)	5	17	1, 2	106, 107

34	Event Management (Service Operation, ITIL v3)	5	17	3, 4, 5	108, 109, 110
35	Knowledge Management (Service Transition, ITIL v3)	5	18	1, 2, 3	111, 112, 113
36	ISO 27001/ Performance Evaluation (Audit ISO 20000)	5	19	1,2	114,115

Os blocos temáticos e seções identificados na matriz correspondem aos mesmos que compreendem a estrutura do questionário de benchmarking específico de TI, e estão transcritos a seguir.

**Bloco Temático 1 – Panorama Estratégico:**

- Seção 1 – Estratégia e Planejamento;
- Seção 2 – Gestão Financeira;
- Seção 3 – Metas e Prioridades.

**Bloco Temático 2 – Entendendo os Serviços de TI e sua Gestão:**

- Seção 4 – Portfólio e Catálogo de Serviços de TI;
- Seção 5 – Negócios e Nível de Serviço;
- Seção 6 – Validação e Operação;
- Seção 7 – Melhoria Contínua;
- Seção 8 – Medir e Reportar.

**Bloco Temático 3 – Desenvolvimento e Operação:**

- Seção 9 – Capacidade, Disponibilidade e Continuidade;
- Seção 10 – Arquitetura de TI;
- Seção 11 – Transformação.

**Bloco Temático 4 – Dia-a-Dia do Departamento de TI:**

- Seção 12 – Gestão de Demandas;
- Seção 13 – Mudanças;

- Seção 14 – Requisições;
- Seção 15 – Incidentes e Problemas.

### Bloco Temático 5 – Segurança:

- Seção 16 – Acesso e Segurança da Informação;
- Seção 17 – Ativos e Eventos;
- Seção 18 – Conhecimento;
- Seção 19 – Auditoria de TI.

Para se alcançar a avaliação quantitativa à qual a métrica se propõe, foi atribuído peso 1 a todos os aspectos de avaliação, que possuem, portanto, a mesma pontuação individual máxima possível (=1). Sendo assim, cada escritório de PI, inclusive o INPI, pode obter pontuação de 0 a 36 a partir das respostas do questionário.

Apesar de possuírem o mesmo peso, os aspectos de avaliação podem ser compostos por mais de uma questão e, nesse caso a pontuação máxima possível é dividida entre cada uma das perguntas que o compõem (coluna “F” da matriz que integra esse anexo), conforme exemplo a seguir.

Seção 13		Section 13		Aspecto de Avaliação	
93	1	Como o departamento de TI recebe e gerencia as requisições de mudanças nos produtos e serviços de TI?	How does the IT Department receive and manage the changes requisitions related to IT Services and Products?	Change Management/Evaluation (Service Transition, ITIL v3)	50% Questões com informações igualmente importantes para o processo
94	2	Como e por quem (cargo/departamento/empresa/etc.) é feita a análise de requisições de mudanças em produtos e serviços de TI, desde a solicitação até a tomada de decisão e eventual ação prática?	How and by who (position in the organization/department/company/etc.) it is made the analysis of change requisitions concerning IT Services and Products, from the requisition to the decision making and eventual practical action?		25% menor importância pois apenas visa entender quem conduz o processo
95	3	Como e por quem (cargo/departamento/empresa/etc.) é feita a avaliação de requisições de mudanças em produtos e serviços de TI?	How, by who (position in the organization/department/company/etc.) and based on which criteria it is made the evaluation of requisitions of change in IT Services and Products?		25% menor importância pois apenas visa entender quem conduz o processo

Seguindo a metodologia descrita, as respostas dos 4 escritórios de PI internacionais (Austrália, Dinamarca, Coréia do Sul e Singapura) e do INPI a cada uma das questões foi avaliada individualmente e pontuada sob a perspectiva do aspecto de avaliação. Todas as avaliações, pontuações podem ser consultadas na matriz em formato de planilha Excel que integra este anexo.