



Questionário de Governança de TI 2014

De acordo com o Referencial Básico de Governança do Tribunal de Contas da União, a governança no setor público compreende essencialmente os mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a atuação da gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade. Enquanto a gestão é inerente e integrada aos processos organizacionais, sendo responsável pelo planejamento, execução, controle, ação, enfim, pelo manejo dos recursos e poderes colocados à disposição das organizações para a consecução de seus objetivos. A governança provê direcionamento, monitora, supervisiona e avalia a atuação da gestão, com vistas ao atendimento das necessidades e expectativas das partes interessadas.

A governança de tecnologia da informação (TI), em suma, consiste no estabelecimento de um conjunto de mecanismos com o objetivo de assegurar que o uso da TI agregue valor ao negócio, com riscos e custos aceitáveis.

Desse modo, a adoção das práticas de governança de TI na Administração Pública Federal (APF) pode assegurar a correta aplicação de recursos, promover a proteção de informações críticas e contribuir para que as organizações públicas atinjam seus objetivos institucionais.

A responsabilidade para responder a este questionário é do **dirigente máximo da organização**, com base em informações providas por suas áreas de governança e de gestão. 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 organização, que é inserido nas prestações ou nas tomadas de contas encaminhadas ao TCU.

O questionário é composto por quatro tipos de itens de pergunta:

1. Item do tipo “sim/não”, sinalizado 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”.
2. Item do tipo “informação numérica”, que pode ser fechado, ou seja, restrito à alternativa indicada, ou aberto, ou seja, com um campo onde podem ser registrados quaisquer números considerados adequados;
3. Item do tipo “texto aberto”, para entrada de texto livre, sucinto, objetivo e claro;
4. Item do tipo “única escolha”, sinalizado pela representação gráfica , em que a alternativa escolhida deve ser marcada (). Foram definidas quatro categorias de resposta para esse tipo de item, as quais representam o nível de adoção da prática abordada: 1) Não se aplica; 2) Não adota; 3) Iniciou plano para adotar; 4) Adota parcialmente; 5) Adota integralmente. As definições associadas a cada categoria de resposta são as seguintes:



Nível de adoção da prática	Definição
Não se aplica	A organização entende que a prática não se aplica à sua realidade, apresentando a justificativa no campo “Comentários” ao final do questionário.
Não adota	A organização ainda não adota a prática, bem como não iniciou planejamento para adotá-la. <u>Exemplo:</u> 1) a organização sabe da necessidade de adotar a prática “dispõe de uma política de segurança da informação, formalmente instituída”, mas não tomou ainda qualquer decisão no sentido de formalizar sua adoção.
Iniciou plano para adotar	A organização ainda não adota a prática, mas iniciou ou concluiu planejamento visando adotá-la, o que se evidencia por meio de documentos formais (planos, atas de reunião, estudos preliminares <i>etc</i>). <u>Exemplo:</u> 1) para adotar a prática “dispõe de uma política de segurança da informação, formalmente instituída”, a organização elaborou plano de ação formal que estabelece as atividades, cronograma e responsáveis relativos à elaboração da política.
Adota parcialmente	A organização iniciou a adoção da prática, que ainda não está completamente implementada, conforme planejamento realizado; ou a prática não é executada uniformemente em toda a organização. Há, pelo menos, uma instância de execução da prática e os artefatos produzidos são evidências dessa execução. <u>Exemplo:</u> 1) a prática apresentada é “a organização executa processo de gerenciamento de projetos de TI”. A organização, por sua vez, executa o processo de gerenciamento apenas para alguns projetos de TI, ou o processo não é executado por todas as suas unidades.
Adota integralmente	A organização adota integralmente a prática apresentada, de modo uniforme, o que se evidencia em documentação específica ou por meio do(s) produto(s) ou artefato(s) resultante(s) de sua execução. <u>Exemplo:</u> 1) para atender à prática “a organização executa processo de gerenciamento de projetos de TI”, a organização possui e executa um processo de gerenciamento de projetos de TI em todas as suas unidades, ainda que o processo não esteja formalmente instituído, como norma de cumprimento obrigatório.



Obs: a formalização é avaliada em item próprio.

PARA CONSULTA



Governança Corporativa e de TI

1. Liderança da alta administração

1.1. Com relação ao sistema de governança corporativa:	Nível de adoção da prática				
	Não se aplica	Não adota	Iniciou plano para adotar	Adota parcialmente	Adota integralmente
a. a organização define e comunica formalmente papéis e responsabilidades para a governança corporativa.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. a organização dispõe de um comitê de direção estratégica formalmente instituído, que auxilia nas decisões relativas às diretrizes, estratégias, políticas e no acompanhamento da gestão institucional.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. a organização realiza avaliações sobre a definição e compreensão dos papéis e responsabilidades organizacionais.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. a organização dispõe de um código de ética formalmente instituído, bem como divulga e monitora o seu cumprimento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. a organização dispõe de uma política corporativa de gestão de riscos formalmente instituída, como norma de cumprimento obrigatório.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. a organização dispõe de uma política corporativa de gestão de continuidade do negócio formalmente instituída, como norma de cumprimento obrigatório.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1.2. Com relação ao sistema de governança de TI:	Nível de adoção da prática				
	Não se aplica	Não adota	Iniciou plano para adotar	Adota parcialmente	Adota integralmente
a. a organização define e comunica formalmente papéis e responsabilidades mais relevantes para a governança e gestão de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. a organização dispõe de um comitê de TI formalmente instituído, composto por representantes de áreas relevantes da organização.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. o comitê de TI realiza as atividades previstas em seu ato constitutivo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. a organização prioriza as ações de TI com apoio do comitê de TI (ou colegiado equivalente), que atua como instância consultiva da alta administração.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



1.3. Com relação à entrega de resultado da TI:	Nível de adoção da prática				
	Não se aplica	Não adota	Iniciou plano para adotar	Adota parcialmente	Adota integralmente
a. a organização define formalmente diretrizes para o planejamento de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. a organização define formalmente diretrizes para gestão do portfólio de projetos e serviços de TI, inclusive para definição de critérios de priorização e de alocação orçamentária.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. a organização define formalmente diretrizes para contratação de bens e serviços de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. a organização define formalmente diretrizes para avaliação do desempenho dos serviços de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1.4. Com relação aos riscos de TI:	Nível de adoção da prática				
	Não se aplica	Não adota	Iniciou plano para adotar	Adota parcialmente	Adota integralmente
a. a organização define formalmente as diretrizes para gestão dos riscos de TI aos quais o negócio está exposto.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. a organização define e comunica formalmente papéis e responsabilidades pela gestão de riscos de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. a organização define formalmente os níveis de risco de TI aceitáveis na consecução de seus objetivos (apetite a risco).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. a organização toma decisões estratégicas considerando os níveis de risco de TI definidos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1.5. Com relação ao pessoal de TI:	Nível de adoção da prática				
	Não se aplica	Não adota	Iniciou plano para adotar	Adota parcialmente	Adota integralmente
a. a organização define formalmente diretrizes para garantir o desenvolvimento de competências e a retenção de gestores de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. a organização define formalmente diretrizes para garantir o desenvolvimento de competências e a retenção de pessoal técnico de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. a organização define formalmente diretrizes para avaliação e incentivo ao desempenho de gestores de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. a organização define formalmente diretrizes para avaliação e incentivo ao desempenho de pessoal técnico de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. a organização define formalmente diretrizes para escolha dos líderes da área de TI, ocupantes dos cargos de chefia e de assessoramento.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



1.6. Com relação à transparência da gestão e uso de TI:	Nível de adoção da prática				
	Não se aplica	Não adota	Iniciou plano para adotar	Adota parcialmente	Adota integralmente
a. a organização define formalmente diretrizes para comunicação com as partes interessadas (público interno e externo) sobre os resultados da gestão e do uso de TI, contemplando o meio de divulgação, o conteúdo, a frequência e o formato das comunicações.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1.7. Com relação ao monitoramento da governança e da gestão de TI:	Nível de adoção da prática				
	Não se aplica	Não adota	Iniciou plano para adotar	Adota parcialmente	Adota integralmente
a. a organização define formalmente diretrizes para avaliação da governança e da gestão de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. a organização realiza avaliação periódica de governança e de gestão de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. a organização realiza avaliação periódica de sistemas de informação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. a organização realiza avaliação periódica de segurança da informação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. a organização realiza avaliação periódica de contratos de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

1.8. Com relação à auditoria interna:	Nível de adoção da prática				
	Não se aplica	Não adota	Iniciou plano para adotar	Adota parcialmente	Adota integralmente
a. a auditoria interna possui pessoal capacitado para avaliar a governança e a gestão de TI. Informe o quantitativo desse pessoal: _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. a auditoria interna monitora as ações de governança e de gestão de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. a organização aprova, de forma periódica, plano de auditoria que inclua avaliação da governança e da gestão de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. a auditoria interna avalia a gestão de riscos de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. a auditoria interna avalia os riscos considerados críticos para o negócio e a eficácia dos respectivos controles.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. a auditoria interna avalia as respostas apresentadas aos questionários dos Levantamentos de Governança de TI realizados pelo TCU.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Controles de Gestão

2. Estratégias e Planos

2.1. Com relação ao planejamento estratégico institucional:	Nível de adoção da prática				
	Não se aplica	Não adota	Iniciou plano para adotar	Adota parcialmente	Adota integralmente
<i>Processo</i>					
a. a organização executa periodicamente processo de planejamento estratégico institucional.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. o processo de planejamento estratégico institucional prevê a participação das áreas mais relevantes da organização.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. o processo de planejamento estratégico institucional prevê a participação da área de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. o processo de planejamento estratégico institucional está formalmente instituído, como norma de cumprimento obrigatório.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Plano Vigente</i>					
e. a organização possui plano estratégico institucional vigente , formalmente instituído pelo seu dirigente máximo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. o plano estratégico institucional vigente contém pelo menos um indicador de resultado para quantificar o cumprimento de cada objetivo estratégico estabelecido.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. o plano estratégico institucional vigente contém metas de curto, médio e longo prazos, associadas aos indicadores de resultado.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. o plano estratégico institucional vigente estabelece os projetos e ações considerados necessários e suficientes para o alcance das metas fixadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. a execução do plano estratégico institucional vigente é acompanhada periodicamente quanto ao alcance das metas estabelecidas, para correção de desvios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. o plano estratégico institucional vigente está publicado na internet para acesso livre. Informe a URL (completa): _____	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

2.2. Com relação ao planejamento de tecnologia de informação:	Nível de adoção da prática				
	Não se aplica	Não adota	Iniciou plano para adotar	Adota parcialmente	Adota integralmente
<i>Processo</i>					



a. a organização executa periodicamente processo de planejamento de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. o processo de planejamento de TI prevê a participação das áreas mais relevantes da organização.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. o processo de planejamento de TI prevê o apoio do comitê de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. o processo de planejamento de TI está formalmente instituído, como norma de cumprimento obrigatório.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Plano Vigente</i>					
e. a organização possui plano de TI vigente , formalmente instituído pelo seu dirigente máximo.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. o plano de TI vigente contempla objetivos, indicadores e metas para a TI, com os objetivos explicitamente alinhados aos objetivos de negócio constantes do plano estratégico institucional.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. o plano de TI vigente contém alocação de recursos (orçamentários, humanos e materiais) e estratégia de execução indireta (terceirização).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. a execução do plano de TI vigente é acompanhada periodicamente quanto ao alcance das metas estabelecidas, para correção de desvios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. o plano de TI vigente vincula as ações (atividades e projetos) a indicadores e metas de negócio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. o plano de TI vigente fundamenta a proposta orçamentária de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Informações

3.1. Com relação à informatização dos processos organizacionais:	Nível de adoção da prática				
	Não se aplica	Não adota	Iniciou plano para adotar	Adota parcialmente	Adota integralmente
a. a organização identifica e mapeia os principais processos de negócio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. os principais processos de negócio da organização são suportados por sistemas informatizados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. há catálogo publicado com informações atualizadas de cada um dos sistemas informatizados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. a organização designa formalmente responsáveis da área de negócio para a gestão dos respectivos sistemas informatizados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



e. a organização avalia periodicamente a efetiva utilização dos sistemas informatizados que suportam o negócio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
---	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

3.2. Com relação à transparência das informações relacionadas à gestão e uso de TI:	Nível de adoção da prática				
	Não se aplica	Não adota	Iniciou plano para adotar	Adota parcialmente	Adota integralmente
a. os planos de TI vigentes são divulgados na internet, sendo facilmente acessados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. as informações sobre o alcance dos objetivos de TI planejados são divulgados na internet, sendo facilmente acessadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. as informações sobre o acompanhamento das ações e dos projetos de TI são divulgadas na internet, sendo facilmente acessadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. os editais, seus respectivos anexos e os resultados das licitações de TI (inteiro teor) são divulgados na internet, sendo facilmente acessados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. os estudos técnicos preliminares (inteiro teor) são divulgados na internet, juntamente com os editais de licitação de TI, sendo facilmente acessados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. os contratos de TI e os respectivos aditivos (inteiro teor) são divulgados na internet, sendo facilmente acessados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. a execução orçamentária de TI, ao longo do exercício, é divulgada na internet, sendo facilmente acessada.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. as respostas aos questionários dos levantamentos de governança de TI realizados pelo TCU, bem como os respectivos relatórios de <i>feedback</i> , são divulgados na internet, sendo facilmente acessados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. as informações sobre gestão e uso de TI divulgadas pela organização atendem aos princípios dos “Dados Abertos Governamentais” (http://dados.gov.br/dados-abertos).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Pessoas

4.1. Com relação ao desenvolvimento de competências de TI:	Nível de adoção da prática				
	Não se aplica	Não adota	Iniciou plano para adotar	Adota parcialmente	Adota integralmente
a. a organização define as competências necessárias para o pessoal de TI executar suas atividades.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. a organização define critérios para avaliação e atendimento dos pedidos de capacitação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



c. a organização elabora, periodicamente, plano de capacitação para suprir as necessidades de desenvolvimento de competências de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. a organização acompanha a execução do plano de capacitação, com identificação e correção de desvios.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. a organização avalia a execução do plano de capacitação, verificando se os objetivos e resultados esperados foram alcançados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. o plano de capacitação inclui o desenvolvimento de competências em gestão de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. o plano de capacitação inclui o desenvolvimento de competências em contratação de bens e serviços de TI e na gestão dos contratos decorrentes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. a organização possui algum programa de benefício, financeiro ou não, para incentivar o desenvolvimento de competências do pessoal de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.2. Com relação ao desempenho do pessoal de TI:	Nível de adoção da prática				
	Não se aplica	Não adota	Iniciou plano para adotar	Adota parcialmente	Adota integralmente
a. a organização estabelece metas de desempenho para o pessoal de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. a organização avalia periodicamente o desempenho do pessoal de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. a organização estabelece benefício, financeiro ou não, em função do desempenho alcançado pelo pessoal de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4.3. Com relação à força de trabalho de TI, informe:	
a. quantitativo previsto e aprovado como força de trabalho em TI.	
b. quantitativo necessário (ideal) como força de trabalho em TI.	
c. quantitativo total da força de trabalho existente (real) em TI.	
d. quantitativo de servidores/empregados públicos efetivos da carreira de TI da própria instituição.	
e. quantitativo de servidores/empregados públicos cedidos de outras instituições públicas.	
f. quantitativo de servidores/empregados públicos não efetivos em cargos de livre nomeação.	
g. quantitativo de estagiários.	



h. quantitativo de terceirizados que trabalham regularmente no ambiente da instituição (contratos de serviços continuados com cessão de mão de obra).	
i. quantitativo de terceirizados que trabalham no ambiente da instituição para execução de projetos de tempo determinado.	
j. quantitativo de servidores/empregados públicos do quadro de TI que NÃO atuam na área de TI da instituição.	
k. quantitativo de servidores/empregados públicos do quadro de TI que NÃO atuam na instituição.	
l. outro(s). Qual(is)? _____.	
m. <input type="checkbox"/> o quantitativo considerado ideal (item b) foi estimado com base em estudo técnico de avaliação quantitativa e qualitativa do quadro de pessoal da área de TI.	

5. Processos

5.1. Com relação aos processos de gerenciamento de serviços de TI: <i>Obs.: conceitos baseados na biblioteca ITIL v.3</i>	Nível de adoção da prática				
	Não se aplica	Não adota	Iniciou plano para adotar	Adota parcialmente	Adota integralmente
<i>Desenho de serviço</i>					
a. a organização executa processo de gerenciamento do catálogo de serviços.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. o processo de gerenciamento de gerenciamento do catálogo de serviços está formalmente instituído, como norma de cumprimento obrigatório.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. a organização executa processo de gerenciamento da continuidade dos serviços de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. o processo de gerenciamento de continuidade dos serviços de TI está formalmente instituído, como norma de cumprimento obrigatório.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Transição de serviço</i>					
e. a organização executa processo de gerenciamento de mudanças.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. o processo de gerenciamento de gerenciamento de mudanças está formalmente instituído, como norma de cumprimento obrigatório.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. a organização executa processo de gerenciamento de configuração e ativos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. o processo de gerenciamento de gerenciamento de configuração e ativos está formalmente instituído, como norma de cumprimento obrigatório.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. a organização executa processo de gerenciamento de liberação e implantação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



j. o processo de gerenciamento de liberação e implantação está formalmente instituído, como norma de cumprimento obrigatório.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Operação de serviço</i>					
k. a organização executa processo de gerenciamento de incidentes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l. o processo de gerenciamento de gerenciamento de incidentes está formalmente instituído, como norma de cumprimento obrigatório.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
m. a organização executa processo de gerenciamento de problemas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
n. o processo de gerenciamento de gerenciamento de problemas está formalmente instituído, como norma de cumprimento obrigatório.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5.2. Com relação ao gerenciamento de nível de serviço de TI:	Nível de adoção da prática				
	Não se aplica	Não adota	Iniciou plano para adotar	Adota parcialmente	Adota integralmente
a. a organização mantém um catálogo publicado e atualizado dos serviços de TI oferecidos às áreas clientes, incluindo os níveis de serviço definidos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. os níveis de serviço são formalmente definidos entre a área de TI e as áreas clientes (Acordo de Nível de Serviço - ANS).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. os ANS incluem, como indicador de nível de serviço, o grau de satisfação dos usuários, apurado mediante a avaliação dos serviços de TI pelas áreas clientes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. a área de TI monitora o alcance dos níveis de serviço definidos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. a área de TI implementa ações corretivas em caso de não alcance dos níveis de serviço definidos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. a área de TI comunica periodicamente o resultado desse monitoramento às áreas clientes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5.3. Com relação à gestão de riscos de TI:	Nível de adoção da prática				
	Não se aplica	Não adota	Iniciou plano para adotar	Adota parcialmente	Adota integralmente
a. a organização identifica os riscos de TI dos processos críticos de negócio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. a organização avalia os riscos de TI dos processos críticos de negócio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. a organização trata os riscos de TI dos processos críticos de negócio com base em um plano de tratamento de risco.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



d. a organização executa um processo de gestão de riscos de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. o processo de gestão de riscos de TI está formalmente instituído, como norma de cumprimento obrigatório.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5.4. Com relação à gestão corporativa da segurança da informação:	Nível de adoção da prática				
	Não se aplica	Não adota	Iniciou plano para adotar	Adota parcialmente	Adota integralmente
<i>Políticas e Responsabilidades</i>					
a. a organização dispõe de uma política de segurança da informação formalmente instituída, como norma de cumprimento obrigatório.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. a organização dispõe de comitê de segurança da informação formalmente instituído, responsável por formular e conduzir diretrizes para a segurança da informação corporativa, composto por representantes de áreas relevantes da organização.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. a organização possui gestor de segurança da informação formalmente designado, responsável pelas ações corporativas de segurança da informação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. a organização dispõe de política de controle de acesso à informação e aos recursos e serviços de TI formalmente instituída, como norma de cumprimento obrigatório.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. a organização dispõe de política de cópias de segurança (<i>backup</i>) formalmente instituída, como norma de cumprimento obrigatório.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<i>Controles e Atividades</i>					
f. a organização executa processo de gestão de ativos, assegurando a definição de responsabilidades e a manutenção de inventário dos ativos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. o processo de gestão de ativos está formalmente instituído, como norma de cumprimento obrigatório.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. a organização executa processo para classificação e tratamento de informações.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. o processo para classificação e tratamento de informações está formalmente instituído, como norma de cumprimento obrigatório.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. a organização implementa controles para garantir a proteção adequada ao grau de confidencialidade de cada classe de informação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k. a organização executa processo de gestão de riscos de segurança da informação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l. o processo de gestão de riscos de segurança da informação está formalmente instituído, como norma de cumprimento obrigatório.					



m. a organização executa processo de gestão de vulnerabilidades técnicas de TI, com objetivo de reduzir o risco de exploração de vulnerabilidades conhecidas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
n. o processo de gestão de vulnerabilidades técnicas de TI está formalmente instituído, como norma de cumprimento obrigatório.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
o. a organização executa processo de monitoramento do uso dos recursos de TI, com objetivo de detectar atividades não autorizadas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
p. o processo de monitoramento do uso dos recursos de TI está formalmente instituído, como norma de cumprimento obrigatório.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
q. a organização executa processo de gestão de incidentes de segurança da informação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
r. o processo de gestão de incidentes de segurança da informação está formalmente instituído, como norma de cumprimento obrigatório.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
s. a organização possui equipe de tratamento e resposta a incidentes de segurança em redes computacionais, formalmente instituída.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
t. a organização realiza, de forma periódica, ações de conscientização, educação e treinamento em segurança da informação para seus colaboradores.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
u. a organização utiliza sistema criptográfico, aderente ao processo de certificação digital da ICP-Brasil, para garantir a autenticidade (autoria e integridade) das informações.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5.5. Com relação ao processo de software:	Nível de adoção da prática				
	Não se aplica	Não adota	Iniciou plano para adotar	Adota parcialmente	Adota integralmente
a. a organização executa um processo de software, com o objetivo de assegurar que o software a ser desenvolvido, direta ou indiretamente, atenda às suas necessidades.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. o processo de software é acompanhado por meio de mensurações, com indicadores quantitativos e metas de processo a cumprir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. o processo de software é periodicamente revisado e melhorado com base nas mensurações obtidas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. a organização possui pessoal próprio capacitado para executar o processo de software.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. o processo de software está formalmente instituído, como norma de cumprimento obrigatório.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



5.6. Com relação ao gerenciamento de projetos de TI:	Nível de adoção da prática				
	Não se aplica	Não adota	Iniciou plano para adotar	Adota parcialmente	Adota integralmente
a. a organização possui portfólio de projetos de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. a organização executa processo de gerenciamento de projetos de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. o processo de gerenciamento de projetos de TI é acompanhado por meio de mensurações, com indicadores quantitativos e metas de processo a cumprir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. o processo de gerenciamento de projetos de TI é periodicamente revisado e melhorado com base nas mensurações obtidas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. o processo de gerenciamento de projetos de TI está formalmente instituído, como norma de cumprimento obrigatório.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. a organização possui um escritório de projetos, ao menos para projetos de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5.7. Com relação às contratações de serviços de TI:	Nível de adoção da prática				
	Não se aplica	Não adota	Iniciou plano para adotar	Adota parcialmente	Adota integralmente
a. a organização realiza estudos técnicos preliminares para avaliar a viabilidade da contratação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. a organização explicita, nos autos, as necessidades de negócio que se pretende atender com a contratação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. a organização explicita, nos autos, os indicadores dos benefícios de negócio que serão alcançados.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. a organização explicita, nos autos, o alinhamento entre a contratação e os planos estratégico institucional e de TI vigentes .	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. a organização realiza análise dos riscos que possam comprometer o sucesso do processo de contratação e dos resultados que atendam as necessidades de negócio.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. a organização adota métricas objetivas para mensuração de resultados do contrato.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. a organização realiza os pagamentos dos contratos em função da mensuração objetiva dos resultados entregues e aceitos.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. a organização realiza a análise dos benefícios reais já obtidos, utilizando-a como critério para prorrogar o contrato.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



i. a organização diferencia e define formalmente os papéis de gestor e fiscal do contrato.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
--	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------	-----------------------

5.8. Com relação ao processo de planejamento das contratações de TI:	Nível de adoção da prática				
	Não se aplica	Não adota	Iniciou plano para adotar	Adota parcialmente	Adota integralmente
a. a organização possui procedimentos internos que auxiliam na padronização das atividades de planejamento das contratações de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. a organização executa processo de planejamento das contratações de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. o processo de planejamento das contratações de TI é acompanhado por meio de mensurações, com indicadores quantitativos e metas de processo a cumprir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. o processo de planejamento das contratações de TI é periodicamente revisado e melhorado com base nas mensurações obtidas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. o processo de planejamento das contratações está formalmente instituído, como norma de cumprimento obrigatório.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5.9. Com relação ao processo de gestão dos contratos de TI:	Nível de adoção da prática				
	Não se aplica	Não adota	Iniciou plano para adotar	Adota parcialmente	Adota integralmente
a. a organização possui procedimentos internos que auxiliam na padronização das atividades de gestão de contratos de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. a organização executa processo de gestão de contratos de TI.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. o processo de gestão de contratos de TI é acompanhado por meio de mensurações, com indicadores quantitativos e metas de processo a cumprir.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. o processo de gestão de contratos de TI é periodicamente revisado e melhorado com base nas mensurações obtidas.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. o processo de gestão de contratos está formalmente instituído, como norma de cumprimento obrigatório.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5.10. Com relação às contratações de TI (bens ou serviços) realizadas em 2013, informe:		
Item	Quantidade total de contratos	Valor total contratado (em R\$)
a. contratações realizadas.		



b. contratações que adotaram o sistema de registro de preço (RP), em que a própria organização foi gestora da ata, com participação de outras instituições no planejamento (RP conjunto).		
c. contratações que adotaram o sistema de registro de preço, em que a própria organização foi gestora da ata, sem participação de outras instituições no planejamento (RP solitário).		
d. contratações que adotaram o sistema de registro de preço, com a participação no planejamento inicial de outra organização, que foi a gestora da ata (participação em RP conjunto).		
e. contratações por adesão tardia a ata de registro de preço ("carona"), sem participação no planejamento da contratação.		
f. contratações por dispensa de licitação por contrato emergencial.		
g. contratações por dispensa de licitação para contratar órgão/entidade da Administração Pública (Lei 8.666/1993, art. 24, VII ou XVI).		
h. contratações por inexigibilidade de licitação.		

Resultados

6. Resultados de TI

6.1. Com relação aos objetivos de TI planejados pela organização, informe as metas mais relevantes para cumprimento em 2013 (até cinco):

Nome do Objetivo	Indicador	Meta 2013	Percentual de cumprimento da meta
1.			%
2.			%
3.			%
4.			%
5.			%



6.2. Com relação aos projetos de TI:

a. a organização possui projetos de TI iniciados até 2013 que estão em andamento.

Com relação aos projetos de TI iniciados até 2013 que estão em andamento, informe os de maior valor orçado:

Nome do projeto de TI	Breve descrição	Percentual de execução física em relação ao escopo	Percentual de atraso em relação ao prazo estimado	Custo estimado
1.		%	%	
2.		%	%	
3.		%	%	
4.		%	%	
5.		%	%	

b. a organização encerrou (concluiu ou cancelou) projetos de TI em 2013.

Com relação aos projetos de TI encerrados em 2013, informe os de maior valor realizado:

Nome do projeto de TI	Breve descrição	Percentual de execução física em relação ao escopo	Percentual de atraso em relação ao prazo estimado	Custo final	Custo estimado
1.		%	%		
2.		%	%		
3.		%	%		
4.		%	%		
5.		%	%		

nenhum projeto de TI foi encerrado (concluído ou cancelado) em 2013.



6.3. Com relação aos principais serviços de TI que sustentam as atividades da organização, informe:

Nome do Serviço de TI	Principal indicador de nível do serviço	Meta 2013	Percentual de cumprimento da meta
1.			%
2.			%
3.			%
4.			%
5.			%

PARA CONSULTA



6.4. Com relação aos serviços disponíveis ao cidadão/cliente:	Nível de adoção da prática				
	Não se aplica	Não adota	Iniciou plano para adotar	Adota parcialmente	Adota integralmente
a. os serviços são acessíveis via internet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. os serviços acessíveis via internet implementam as recomendações do Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico – eMAG, previsto no Programa de Governo Eletrônico Brasileiro.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. os serviços acessíveis via internet implementam as diretrizes e as especificações dos Padrões de Interoperabilidade de Governo Eletrônico – ePING, previsto no Programa de Governo Eletrônico Brasileiro.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. os serviços acessíveis via internet observam as recomendações dos Padrões Web em Governo Eletrônico – ePWG, previsto no Programa de Governo Eletrônico Brasileiro.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. há catálogo publicado com informações claras e precisas de cada um dos serviços acessíveis via internet.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. os serviços acessíveis via internet são avaliados pelo cidadão/cliente por meio de pesquisas periódicas de satisfação.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. os resultados das avaliações dos serviços acessíveis via internet são divulgados ao cidadão/cliente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. a organização possui perfil oficial em rede social com a finalidade de descobrir e atender às necessidades do cidadão/cliente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Comentários: registre abaixo seus comentários acerca da presente pesquisa, incluindo críticas às questões (questões mal compreendidas, consideradas irrelevantes ou não aplicáveis ao contexto da organização), alerta para situações especiais não contempladas, ou qualquer outra contribuição que considere pertinente. Tais comentários permitirão análise mais adequada dos dados encaminhados e melhorias para o próximo questionário.