

---

# iGovTI 2016

## CAPEX



Brasília, maio de 2016

---

## Introdução

Para avaliar a situação de governança de TI na Administração Pública Federal, o Tribunal de Contas da União (TCU) tem realizado levantamentos baseados em questionários que abordam práticas de governança e de gestão de TI previstas em leis, regulamentos, normas técnicas e modelos internacionais de boas práticas.

O primeiro levantamento de governança de TI, realizado em 2007, contou com a participação de **255 organizações**, que responderam ao questionário com 39 perguntas, resultando no *Acórdão 1.603/2008-TCU-Plenário*. Diante do cenário preocupante identificado na oportunidade, o TCU determinou à Sefti a realização de novos levantamentos dessa natureza, tendo em vista a necessidade de acompanhar e manter base de dados atualizada com a situação de governança de tecnologia da informação (TI) na Administração Pública Federal (APF).

O levantamento realizado em 2010, apreciado pelo *Acórdão 2.308/2010-TCU-Plenário*, revelou, após avaliar dados de **301 organizações**, que a situação da governança de TI era bem heterogênea. Neste levantamento foram elaboradas 30 questões, subdivididas em 152 itens, organizadas segundo sete (das oito) dimensões do GesPública (Decreto no 5.378/2005): liderança, estratégias e planos, cidadãos, sociedade, informações e conhecimento, pessoas e processos.

Alguns aspectos, como planejamento estratégico institucional e carreira própria de TI, mostraram evolução. Outros, como planejamento estratégico de TI e monitoramento da TI, permaneceram nos mesmos patamares identificados no levantamento de 2007.

Com o objetivo de induzir a melhoria da governança de TI na APF, o TCU criou, no âmbito do levantamento de 2010, um índice que busca refletir, de forma geral, a situação de governança de TI de cada organização avaliada, denominado de índice de governança de TI (iGovTI).

A partir de 2012, em atendimento ao item 9.4.3 do *Acórdão 2.308/2010-TCU-Plenário*, a Sefti estabeleceu processo de trabalho para avaliar a governança de TI na APF em ciclos de dois anos. No primeiro ano do ciclo, realiza-se a fase de coleta das informações por meio do levantamento de governança de TI. No ano seguinte, são realizadas auditorias específicas em uma amostra das organizações participantes, com o intuito de validar as respostas coletadas no levantamento, aprofundar a análise de alguns aspectos relacionados à governança e à gestão de TI e identificar boas práticas adotadas pelas organizações.

Na ação realizada em 2012 foram elaboradas 36 questões, subdivididas em 494 itens, contemplando as oito dimensões do GesPública. Neste levantamento foram adicionadas questões sobre a dimensão resultados, que não havia sido explorada anteriormente. Foram utilizados, como referência para a elaboração do questionário, modelos de boas práticas reconhecidos internacionalmente, tais como o Cobit 5 (*Control Objectives for Information and related Technology*) (ITGI, 2012), a ABNT NBR ISO/IEC 27002 - segurança da informação (ABNT, 2005) e a ABNT NBR ISO/IEC 38500 - governança corporativa de TI (ABNT, 2009). Todo este rico conjunto de informações, apesar de ser público, é conhecido apenas por um restrito grupo de auditores

---

do TCU, os quais as usam para elaborar o relatório que serve de base para a decisão dos Ministros nos acórdãos emitidos e para fomentar ações relacionadas com suas auditorias.

O levantamento 2012, que resultou no *Acórdão 2.585/2012-TCU-Plenário*, avaliou ao todo **349 organizações** com base em questionário, que, seguindo o modelo do Cobit 5, deixou mais clara a distinção entre governança e gestão de TI. Além disso, avaliou-se, pela primeira vez, a dimensão Resultados, subdividida em três grupos de questões:

- 1) Resultados da gestão;
- 2) Resultados da governança para os cidadãos; e
- 3) Resultados da governança para a sociedade.

Os dados coletados revelaram, em geral, um cenário de evolução na situação de governança de TI na APF, sugerindo que as medidas adotadas pelos órgãos governantes superiores e pelo TCU estavam surtindo efeito. Contudo, ainda havia bastante espaço para melhoria, haja vista que muitas organizações possuíam nível de capacidade baixo para vários aspectos avaliados.

Continuando o processo de avaliação do ciclo 2012, foram realizadas, em 2013, auditorias específicas em uma amostra de 20 organizações, com o objetivo de validar a situação apurada no levantamento, bem como avaliar a gestão de risco e o alcance dos resultados de TI. As fiscalizações revelaram que, em geral, a situação real dos auditados era menos favorável do que a informada no questionário.

No ciclo atual, a principal novidade diz respeito à mudança da escala de resposta do questionário, que antes era binária (sim ou não) e passou a ter cinco categorias de resposta, relativas ao nível de adoção da prática (não se aplica, não adota, iniciou plano para adotar, adota parcialmente, adota integralmente).

Este documento tem o objetivo de:

- 1) Apresentar a compilação dos dados coletados pelo TCU por meio do índice de governança de TI (iGovTI) de 2007, 2010 e 2012 da Diretoria de Tecnologia da informação da Capes;
- 2) Responder ao questionário preliminar do iGovTI de 2016; e
- 3) Propor ações no âmbito da DTI para melhoria do cenário atual e do próximo ciclo do iGovTI.

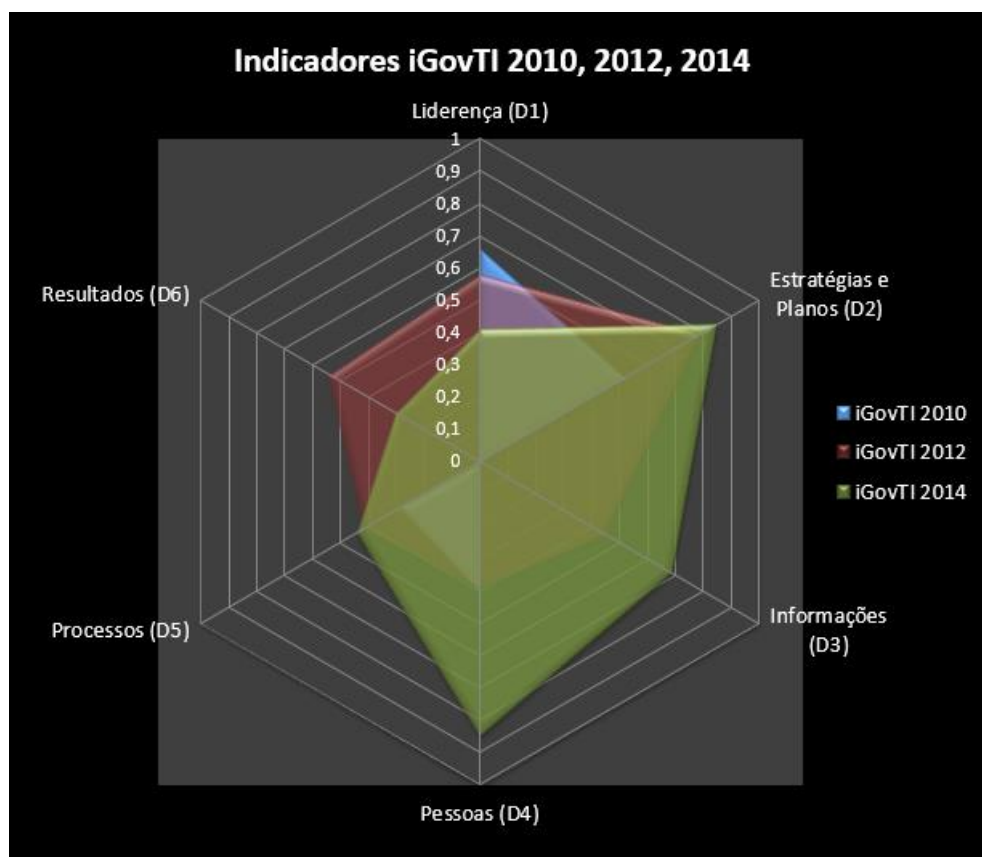
## 1. Compilação do resultado da Capes no iGovTI 2010, 2012 e 2014.

Dimensão	iGovTI 2010	iGovTI 2012	Evolução %	iGovTI 2014	Evolução %	Máximo
Liderança (D1)	0,67	0,58	-12,78	0,41	-29,3	1,00
Estratégias e Planos (D2)	0,52	0,79	+51,92	0,85	+7,6	1,00
Informações (D3)	-	0,45	-	0,69	+53,3	1,00
Pessoas (D4)	0,40	0,39	-14,32	0,85	+117,9	1,00
Processos (D5)	0,28	0,41	+203,26	0,44	+7,3	1,00
Resultados (D6)	-	-	-	0,30	-	1,00
Nota iGovTI	0,46	0,52	+21,25%	0,59	+13,5	1,00
Classificação	32 <sup>a</sup> (de 166*)	51 <sup>a</sup> (de 214*)		39 <sup>a</sup> (de 229*)		

\* Segmento Poder Executivo do Sisp.

Legenda	Faixas	
Aprimorado	0,7	1
Intermediário	0,5	0,69
Básico	0,3	0,49
Inicial	0	0,29

O gráfico abaixo apresenta a evolução da Capes nas seis dimensões do iGovTI em 2010, 2012 e 2014.



---

## 2. Análise das respostas - iGovTI 2016

O questionário de Governança de TI 2016 (iGovTI 2016) tem 204 perguntas, divididas em dois grandes temas e subtemas, além dos Resultados de TI:

1. Governança Corporativa e de TI
  - a. Liderança da alta administração
2. Controles de Gestão
  - a. Estratégias e Planos
  - b. Informações
  - c. Pessoas
  - d. Processos

Havia a possibilidade de escolher cinco níveis de adoção de prática, a saber:

1. **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.
2. **Não adota** - A organização **ainda** não adota a prática, bem como não iniciou planejamento para adotá-la. Exemplo: 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.
3. **Iniciou plano para adotar** - A organização **ainda** não adota a prática, mas **iniciou ou concluiu** planejamento visando a adotá-la, o que se evidencia por meio de documentos formais (planos, atas de reunião, estudos preliminares etc.). Exemplo: 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.
4. **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. Exemplo: 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.
5. **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. Exemplo: 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.

---

Após a compilação das respostas apresentadas, pode-se concluir:

**Pontos Positivos:**

- Governança e Gestão de TI (monitoramento, Entrega de resultados de TI)
- Planejamento de TI (processo e plano vigente)
- Processos (gestão corporativa de segurança da informação, de software, gerenciamento de projetos, contratações, planejamento de contratações, gestão de contratos)
- Pessoal de TI (desenvolvimento de competências de TI, desempenho do pessoal de TI)

**Pontos Negativos:**

- Liderança da alta administração
- Governança Corporativa
- Comitê de TI
- Riscos de TI
- Auditoria Interna
- Planejamento Estratégico Institucional (processo e plano vigente)
- Processos (gerenciamento de nível de serviço de TI, gestão de riscos de TI)

**Pontos com muita oscilação:**

- Informações (informatização dos processos organizacionais, acesso e divulgação, transparência)
- Processos (gerenciamento de serviços de TI)

**O que pode ser melhorado com esforços mínimos:**

- PETI vigente
- Catálogo de Serviços atualizado e publicado na web

**O que deve ser observado para não abaixar o nível de adoção da prática em um próximo ciclo do iGovTI:**

- Governança e Gestão de TI
- Planejamento de TI
- Gerenciamento de Projetos
- Processos
- Pessoal de TI (desenvolvimento de competências de TI, desempenho do pessoal de TI)

As perguntas e respostas do iGovTI 2016 encontram-se nas tabelas abaixo.

## Governança Corporativa e de TI

**Tabela 1. Liderança da alta administração**

<b>1.1. Com relação ao sistema de governança corporativa:</b>	<b>Nível de Adoção da Prática</b>	<b>Observação</b>
a. a organização define e comunica <b>formalmente</b> papéis e responsabilidades para a governança corporativa.	Adota integralmente	Decreto 7.692/2012
b. a organização dispõe de um comitê de direção estratégica <b>formalmente instituído</b> , que auxilia nas decisões relativas às diretrizes, estratégias, políticas e no acompanhamento da gestão institucional.	Adota integralmente	Decreto 7.692/2012
c. a organização realiza avaliações sobre a definição e compreensão dos papéis e responsabilidades organizacionais.	Não adota	
d. a organização dispõe de um código de ética <b>formalmente instituído</b> , bem como divulga e monitora o seu cumprimento.	Adota integralmente	Portaria 36/2014
e. a organização dispõe de uma política corporativa de gestão de riscos <b>formalmente instituída</b> como norma de cumprimento obrigatório.	Iniciou plano para adotar	Portaria do GT
f. a organização dispõe de uma política corporativa de gestão de continuidade do negócio <b>formalmente instituída</b> como norma de cumprimento obrigatório.	Não adota	
<b>1.2. Com relação ao sistema de governança de TI:</b>	<b>Nível de Adoção da Prática</b>	<b>Observação</b>
a. a organização define e comunica <b>formalmente</b> papéis e responsabilidades mais relevantes para a governança e a gestão de TI.	Adota integralmente	Página da Assessoria de Governança de TI na Intranet
b. a organização dispõe de um comitê de TI <b>formalmente instituído</b> , composto por representantes de áreas relevantes da organização.	Adota integralmente	Portaria 146/2014
c. o comitê de TI realiza as atividades previstas em seu ato constitutivo.	Adota parcialmente	
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.	Não adota	
<b>1.3. Com relação à entrega de resultado da TI:</b>	<b>Nível de Adoção da Prática</b>	<b>Observação</b>
a. a organização define <b>formalmente</b> diretrizes para o planejamento de TI.	Adota integralmente	Portaria 26/2015 - PDTI
b. a organização define <b>formalmente</b> diretrizes para gestão do portfólio de projetos e serviços de TI, inclusive para definição de critérios de priorização e de alocação orçamentária.	Iniciou plano para adotar	

c. a organização define <b>formalmente</b> diretrizes para contratação de bens e serviços de TI.	Adota integralmente	Portaria 26/2015 - PDTI
d. a organização define <b>formalmente</b> diretrizes para avaliação do desempenho dos serviços de TI.	Não adota	
e. a organização define <b>formalmente</b> 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.	Adota parcialmente	Boletins de Governança de TI (público interno)
<b>1.4. Com relação aos riscos de TI:</b>	<b>Nível de Adoção da Prática</b>	<b>Observação</b>
a. a organização define <b>formalmente</b> as diretrizes para gestão dos riscos de TI aos quais o negócio está exposto.	Não adota	
b. a organização define e comunica <b>formalmente</b> papéis e responsabilidades pela gestão de riscos de TI.	Não adota	
c. a organização define <b>formalmente</b> os níveis de risco de TI aceitáveis na consecução de seus objetivos (apetite a risco).	Não adota	
d. a organização toma decisões estratégicas considerando os níveis de risco de TI definidos.	Não adota	
<b>1.5. Com relação ao pessoal de TI:</b>	<b>Nível de Adoção da Prática</b>	<b>Observação</b>
a. a organização define <b>formalmente</b> diretrizes para garantir o desenvolvimento de competências e a retenção de gestores de TI.	Adota integralmente	
b. a organização define <b>formalmente</b> diretrizes para garantir o desenvolvimento de competências e a retenção de pessoal técnico de TI.	Adota parcialmente	
c. a organização define <b>formalmente</b> diretrizes para avaliação e incentivo ao desempenho de gestores de TI.	Adota integralmente	
d. a organização define <b>formalmente</b> diretrizes para avaliação e incentivo ao desempenho de pessoal técnico de TI.	Adota parcialmente	
e. a organização define <b>formalmente</b> diretrizes para escolha dos líderes da área de TI, ocupantes dos cargos de chefia e de assessoramento.	Não adota	
<b>1.6. Com relação ao monitoramento da governança e da gestão de TI:</b>	<b>Nível de Adoção da Prática</b>	<b>Observação</b>
a. a organização define <b>formalmente</b> diretrizes para avaliação da governança e da gestão de TI.	Adota integralmente	Página da Assessoria de Governança de TI na Intranet
b. a organização realiza avaliação periódica de governança e de gestão de TI.	Adota integralmente	
c. a organização realiza avaliação periódica de sistemas de informação.	Adota integralmente	



d. a organização realiza avaliação periódica de segurança da informação.	Adota integralmente	
e. a organização realiza avaliação periódica de contratos de TI.	Adota integralmente	
<b>1.7. Com relação à auditoria interna:</b>	<b>Nível de Adoção da Prática</b>	<b>Observação</b>
a. a auditoria interna possui pessoal capacitado para avaliar a governança e a gestão de TI. Informe o quantitativo de pessoal da auditoria interna capacitado para avaliar a governança e a gestão de TI: <b>03</b>	Adota parcialmente	
b. a auditoria interna monitora as ações de governança e de gestão de TI.	Adota parcialmente	
c. a organização aprova, de forma periódica, plano de auditoria que inclua avaliação da governança e da gestão de TI.	Não adota	
d. a auditoria interna avalia a gestão de riscos de TI.	Iniciou plano para adotar	
e. a auditoria interna avalia os riscos considerados críticos para o negócio e a eficácia dos respectivos controles.	Iniciou plano para adotar	
f. a auditoria interna considera o resultado dos levantamentos de governança de TI realizados pelo TCU como subsídio para o planejamento de seus trabalhos.	Iniciou plano para adotar	

## Controles de Gestão

**Tabela 2. Estratégias e Planos**

<b>2.1. Com relação ao planejamento estratégico institucional:</b>		
<b>Processo</b>	<b>Nível de Adoção da Prática</b>	<b>Observação</b>
a. a organização executa periodicamente processo de planejamento estratégico institucional.	Não adota	
b. o processo de planejamento estratégico institucional prevê a participação das áreas mais relevantes da organização.	Não adota	
c. o processo de planejamento estratégico institucional prevê a participação da área de TI.	Não adota	
d. o processo de planejamento estratégico institucional está <b>formalmente instituído</b> como norma de cumprimento obrigatório.	Não adota	
e. a organização possui plano estratégico institucional vigente, <b>formalmente instituído</b> pelo seu dirigente máximo.	Não adota	
f. o plano estratégico institucional vigente contém pelo menos um indicador de resultado para quantificar o cumprimento de cada objetivo estratégico estabelecido.	Não adota	
g. o plano estratégico institucional vigente contém metas associadas aos indicadores de resultado.	Não adota	
h. o plano estratégico institucional vigente estabelece as ações (atividades e projetos) consideradas necessárias para o alcance das metas fixadas.	Não adota	
i. a execução do plano estratégico institucional vigente é acompanhada periodicamente quanto ao alcance das metas estabelecidas, para correção de desvios.	Não adota	
j. o plano estratégico institucional vigente está publicado na internet para acesso livre. Informe a URL (completa) do plano estratégico institucional vigente:	Não adota	
<b>2.2. Com relação ao planejamento de tecnologia de informação:</b>		
<b>Processo</b>	<b>Nível de Adoção da Prática</b>	<b>Observação</b>
a. a organização executa periodicamente processo de planejamento de TI.	Adota integralmente	
b. o processo de planejamento de TI prevê a participação das áreas mais relevantes da organização.	Adota integralmente	
c. o processo de planejamento de TI prevê a participação do comitê de TI.	Adota integralmente	

d. o processo de planejamento de TI está formalmente instituído como norma de cumprimento obrigatório.	Adota integralmente	
e. a organização possui plano de TI vigente, formalmente instituído pelo seu dirigente máximo.	Adota integralmente	Portaria 26/2015 - PDTI
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.	Adota integralmente	
g. o plano de TI vigente contém alocação de recursos (orçamentários, humanos e materiais) e estratégia de execução indireta (terceirização).	Adota integralmente	
h. a execução do plano de TI vigente é acompanhada periodicamente quanto ao alcance das metas estabelecidas, para correção de desvios.	Adota integralmente	
i. o plano de TI vigente vincula as ações (atividades e projetos) a indicadores e metas de negócio.	Adota integralmente	
j. o plano de TI vigente fundamenta a proposta orçamentária de TI.	Adota integralmente	

### Tabela 3. Informações

<b>3.1. Com relação à informatização dos processos organizacionais:</b>	<b>Nível de Adoção da Prática</b>	<b>Observação</b>
a. a organização identifica e mapeia os principais processos de negócio.	Adota parcialmente	
b. os principais processos de negócio da organização são suportados por sistemas informatizados.	Adota integralmente	
c. há catálogo publicado com informações atualizadas de cada um dos sistemas informatizados.	Não adota	
d. a organização designa formalmente responsáveis da área de negócio para a gestão dos respectivos sistemas informatizados.	Não adota	
<b>3.2. Com relação à transparência das informações relacionadas à gestão e ao uso de TI:</b>	<b>Nível de Adoção da Prática</b>	<b>Observação</b>
a. os planos de TI vigentes são divulgados na internet, sendo facilmente acessados. Informe a URL (completa) do Plano Diretor de Tecnologia da Informação (PDTI), ou do Plano Estratégico de TI (PETI), caso não possua PDTI: <a href="http://www.capes.gov.br/images/stories/download/legislacao/PDTI_2015-2016_1_revisao-v2.4.pdf">http://www.capes.gov.br/images/stories/download/legislacao/PDTI_2015-2016_1_revisao-v2.4.pdf</a>	Adota integralmente	

b. as informações sobre o alcance dos objetivos de TI planejados são divulgadas na internet, sendo facilmente acessadas.	Adota integralmente	
c. as informações sobre o acompanhamento das ações e dos projetos de TI são divulgadas na internet, sendo facilmente acessadas.	Não adota	
d. os editais, seus respectivos anexos e os resultados das licitações de TI (inteiro teor) são divulgados na internet, sendo facilmente acessados.	Adota integralmente	ComprasNet
e. os estudos técnicos preliminares (inteiro teor) são divulgados na internet, juntamente com os editais de licitação de TI, sendo facilmente acessados.	Não adota	
f. os contratos de TI e os respectivos aditivos (inteiro teor) são divulgados na internet, sendo facilmente acessados.	Não adota	
g. a execução orçamentária de TI, ao longo do exercício, é divulgada na internet, sendo facilmente acessada.	Não adota	
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.	Adota parcialmente	
h. as informações sobre gestão e uso de TI divulgadas pela organização atendem aos princípios dos “Dados Abertos Governamentais” ( <a href="http://dados.gov.br/dados-abertos">http://dados.gov.br/dados-abertos</a> ).	Não adota	
<b>3.3. Com relação ao acesso a informações e a sua divulgação:</b>	<b>Nível de Adoção da Prática</b>	<b>Observação</b>
a. a organização cataloga as informações de interesse coletivo ou geral por ela produzidas ou custodiadas.	Adota integralmente	
b. a organização publica conjuntos de dados aderentes aos princípios de dados abertos.	Adota integralmente	Dados Abertos da Capes

**Tabela 4. Pessoas**

<b>4.1. Com relação ao desenvolvimento de competências de TI:</b>	<b>Nível de Adoção da Prática</b>	<b>Observação</b>
a. a organização define as competências necessárias para o pessoal de TI executar suas atividades.	Adota parcialmente	
b. a organização define critérios para avaliação e atendimento dos pedidos de capacitação.	Adota integralmente	
c. a organização elabora, periodicamente, plano de capacitação para suprir as necessidades de desenvolvimento de competências de TI.	Adota integralmente	
d. a organização acompanha a execução do plano de capacitação, com identificação e correção de desvios.	Adota integralmente	
e. a organização avalia a execução do plano de capacitação, verificando se os objetivos e resultados esperados foram alcançados.	Adota integralmente	
f. o plano de capacitação inclui o desenvolvimento de competências em gestão de TI.	Adota integralmente	
g. o plano de capacitação inclui o desenvolvimento de competências em contratação de bens e serviços de TI e na gestão dos contratos decorrentes.	Adota integralmente	
g. a organização possui algum programa de benefício, financeiro ou não, para incentivar o desenvolvimento de competências do pessoal de TI.	Adota integralmente	
<b>4.2. Com relação ao desempenho do pessoal de TI:</b>	<b>Nível de Adoção da Prática</b>	<b>Observação</b>
a. a organização estabelece metas de desempenho para o pessoal de TI.	Adota integralmente	
b. a organização avalia periodicamente o desempenho do pessoal de TI.	Adota integralmente	
c. a organização estabelece benefício, financeiro ou não, em função do desempenho alcançado pelo pessoal de TI.	Adota integralmente	
<b>4.3. Com relação à força de trabalho de TI, informe:</b>		
a. quantitativo aprovado como força de trabalho em TI.		100
b. quantitativo necessário (ideal) como força de trabalho em TI.		124
c. quantitativo total da força de trabalho existente (real) em TI.		45
d. quantitativo de servidores/empregados públicos efetivos da carreira de TI da própria instituição.		0
e. quantitativo de servidores/empregados públicos efetivos de outras carreiras (não TI) da própria instituição.		11
f. quantitativo de servidores/empregados públicos cedidos de outras instituições públicas.		1

g. quantitativo de servidores/empregados públicos não efetivos em cargos de livre nomeação.	0
h. quantitativo de estagiários lotados na área de TI.	4
i. quantitativo de terceirizados de TI que trabalham regularmente no ambiente da instituição (contratos de serviços continuados com cessão de mão de obra).	137
j. quantitativo de terceirizados de TI que trabalham no ambiente da instituição para execução de projetos de tempo determinado.	0
k. quantitativo de servidores/empregados públicos do quadro de TI que não atuam na área de TI da instituição.	0
l. quantitativo de servidores/empregados públicos do quadro de TI que não atuam na instituição.	0
m. outro(s). Qual (is)?	0

Com relação ao quantitativo necessário (ideal) como força de trabalho em TI:

(x) n. 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.

## Tabela 5. Processos

<b>5.1. Com relação aos processos de gerenciamento de serviços de TI: Obs.: conceitos baseados na biblioteca ITIL v.3</b>		
<b>Desenho de serviço</b>	<b>Nível de Adoção da Prática</b>	<b>Observação</b>
a. a organização executa processo de gerenciamento do catálogo de serviços.	Adota parcialmente	
b. o processo de gerenciamento do catálogo de serviços está <b>formalmente instituído</b> como norma de cumprimento obrigatório.	Não adota	
c. a organização executa processo de gerenciamento da continuidade dos serviços de TI.	Iniciou plano para adotar	
d. o processo de gerenciamento de continuidade dos serviços de TI está <b>formalmente instituído</b> como norma de cumprimento obrigatório.	Iniciou plano para adotar	
e. a organização executa processo de gerenciamento de mudanças.	Adota integralmente	
f. o processo de gerenciamento de mudanças está <b>formalmente instituído</b> como norma de cumprimento obrigatório.	Iniciou plano para adotar	
g. a organização executa processo de gerenciamento de configuração e ativos.	Adota parcialmente	
h. o processo de gerenciamento de configuração e ativos está <b>formalmente instituído</b> como norma de cumprimento obrigatório.	Iniciou plano para adotar	
i. a organização executa processo de gerenciamento de liberação e implantação.	Adota parcialmente	
j. o processo de gerenciamento de liberação e implantação está <b>formalmente instituído</b> como norma de cumprimento obrigatório.	Iniciou plano para adotar	
k. a organização executa processo de gerenciamento de incidentes.	Adota integralmente	
l. o processo de gerenciamento de incidentes está <b>formalmente instituído</b> como norma de cumprimento obrigatório.	Não adota	
m. a organização executa processo de gerenciamento de problemas.	Não adota	
n. o processo de gerenciamento de problemas está <b>formalmente instituído</b> como norma de cumprimento obrigatório.	Não adota	
<b>5.2. Com relação ao gerenciamento de nível de serviço de TI:</b>	<b>Nível de Adoção da Prática</b>	<b>Observação</b>
a. a organização mantém um catálogo publicado e atualizado dos serviços de TI oferecidos pela área de TI às áreas clientes, incluindo os níveis de serviço definidos.	Não adota	
b. Níveis de serviço são <b>formalmente</b> definidos entre a área de TI e as áreas clientes (Acordo de Nível de Serviço – ANS).	Não adota	
c. Os ANS incluem, como indicador de níveis de serviço, o grau de satisfação dos usuários, apurado mediante a avaliação dos serviços de TI pelas áreas clientes.	Não adota	
d. A área de TI monitora o alcance dos níveis de serviço definidos.	Não adota	

e. A área de TI implementa ações corretivas em caso de não alcance dos níveis de serviço definidos	Adota parcialmente	
f. A área de TI comunica periodicamente o resultado desse monitoramento às áreas clientes	Adota parcialmente	
<b>5.3. Com relação à gestão de riscos de TI:</b>	<b>Nível de Adoção da Prática</b>	<b>Observação</b>
a. a organização identifica os riscos de TI dos processos críticos de negócio.	Não adota	
b. a organização avalia os riscos de TI dos processos críticos de negócio.	Não adota	
c. a organização trata os riscos de TI dos processos críticos de negócio com base em um plano de tratamento de risco.	Não adota	
d. a organização executa um processo de gestão de riscos de TI.	Não adota	
e. o processo de gestão de riscos de TI está <b>formalmente instituído</b> como norma de cumprimento obrigatório.	Não adota	
<b>5.4. Com relação à gestão corporativa da segurança da informação:</b>		
a. a organização dispõe de uma política de segurança da informação <b>formalmente instituída</b> como norma de cumprimento obrigatório.	Adota integralmente	Portaria 66/2012
b. a organização dispõe de comitê de segurança da informação <b>formalmente instituído</b> responsável por formular e conduzir diretrizes para a segurança da informação corporativa, composto por representantes de áreas relevantes da organização.	Adota integralmente	Portaria 149/2014
c. a organização possui gestor de segurança da informação <b>formalmente</b> designado, responsável pelas ações corporativas de segurança da informação.	Adota integralmente	
d. a organização dispõe de política de controle de acesso à informação e aos recursos e serviços de TI <b>formalmente instituída</b> como norma de cumprimento obrigatório.	Adota integralmente	Portaria 168/2013 Portaria 169/2013
e. a organização dispõe de política de cópias de segurança (backup) <b>formalmente instituída</b> como norma de cumprimento obrigatório.	Não adota	
f. a organização executa processo de gestão de ativos, assegurando a definição de responsabilidades e a manutenção de inventário dos ativos.	Adota parcialmente	
g. o processo de gestão de ativos está <b>formalmente instituído</b> como norma de cumprimento obrigatório.	Não adota	
h. a organização executa processo para classificação e tratamento de informações.	Não adota	
i. o processo para classificação e tratamento de informações está <b>formalmente instituído</b> como norma de cumprimento obrigatório.	Não adota	
j. a organização implementa controles para garantir a proteção adequada ao grau de confidencialidade de cada classe de informação.	Adota integralmente	



k. a organização executa processo de gestão de riscos de segurança da informação.	Não adota	
l. o processo de gestão de riscos de segurança da informação está <b>formalmente instituído</b> como norma de cumprimento obrigatório.	Não adota	
m. a organização executa processo de gestão de vulnerabilidades técnicas de TI, com objetivo de reduzir o risco de exploração de vulnerabilidades conhecidas.	Adota integralmente	
n. o processo de gestão de vulnerabilidades técnicas de TI está <b>formalmente instituído</b> como norma de cumprimento obrigatório.	Não adota	
o. a organização executa processo de monitoramento do uso dos recursos de TI, com objetivo de detectar atividades não autorizadas.	Adota parcialmente	
p. o processo de monitoramento do uso dos recursos de TI está <b>formalmente instituído</b> como norma de cumprimento obrigatório.	Não adota	
q. a organização executa processo de gestão de incidentes de segurança da informação.	Adota integralmente	
r. o processo de gestão de incidentes de segurança da informação está <b>formalmente instituído</b> como norma de cumprimento obrigatório.	Não adota	
s. a organização possui equipe de tratamento e resposta a incidentes de segurança em redes computacionais, <b>formalmente instituída</b> .	Não adota	
t. a organização realiza, de forma periódica, ações de conscientização, educação e treinamento em segurança da informação para seus colaboradores.	Adota integralmente	
u. a organização utiliza sistema criptográfico, aderente ao processo de certificação digital da ICP-Brasil, para garantir a autenticidade (autoria e integridade) das informações.	Adota parcialmente	Certificação A1
<b>5.5. Com relação ao processo de software:</b>	<b>Nível de Adoção da Prática</b>	<b>Observação</b>
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.	Adota integralmente	
b. o processo de software é acompanhado por meio de mensurações, com indicadores quantitativos e metas de processo a cumprir.	Adota parcialmente	
c. o processo de software é periodicamente revisado e melhorado com base nas mensurações obtidas.	Adota parcialmente	
d. a organização possui pessoal próprio capacitado para gerir a execução do processo de software.	Adota integralmente	

e. o processo de software está <b>formalmente instituído</b> como norma de cumprimento obrigatório.	Adota integralmente	MDS
<b>5.6. Com relação ao gerenciamento de projetos de TI:</b>	<b>Nível de Adoção da Prática</b>	<b>Observação</b>
a. a organização possui portfólio de projetos de TI.	Adota integralmente	
b. a organização executa processo de gerenciamento de projetos de TI.	Adota integralmente	
c. o processo de gerenciamento de projetos de TI é acompanhado por meio de mensurações, com indicadores quantitativos e metas de processo a cumprir.	Adota integralmente	
d. o processo de gerenciamento de projetos de TI é periodicamente revisado e melhorado com base nas mensurações obtidas.	Adota integralmente	
e. o processo de gerenciamento de projetos de TI está <b>formalmente instituído</b> como norma de cumprimento obrigatório.	Adota integralmente	MGP
f. a organização possui um escritório de projetos, ao menos para projetos de TI.	Adota integralmente	
<b>5.7. Com relação às contratações de serviços de TI:</b>	<b>Nível de Adoção da Prática</b>	<b>Observação</b>
a. a organização realiza estudos técnicos preliminares para avaliar a viabilidade da contratação.	Adota integralmente	
b. a organização explicita, nos autos, as necessidades de negócio que se pretende atender com a contratação.	Adota integralmente	
c. a organização explicita, nos autos, os indicadores dos benefícios de negócio que serão alcançados.	Adota integralmente	
d. a organização explicita, nos autos, o alinhamento entre a contratação e os planos estratégico institucional e de TI vigentes.	Adota integralmente	
e. a organização realiza análise dos riscos que possam comprometer o sucesso do processo de contratação e dos resultados que atendam às necessidades de negócio.	Adota integralmente	
f. a organização adota métricas objetivas para mensuração de resultados do contrato.	Adota integralmente	
g. a organização realiza os pagamentos dos contratos em função da mensuração objetiva dos resultados entregues e aceitos.	Adota integralmente	
h. a organização realiza a análise dos benefícios reais já obtidos, utilizando-a como critério para prorrogar o contrato.	Adota integralmente	
i. a organização designa <b>formalmente</b> gestor e fiscais do contrato.	Adota integralmente	
<b>5.8. Com relação ao processo de planejamento das contratações de TI:</b>	<b>Nível de Adoção da Prática</b>	<b>Observação</b>
a. a organização possui procedimentos internos que auxiliam na padronização das atividades de planejamento das contratações de TI.	Adota integralmente	

b. a organização executa processo de planejamento de contratações de TI.	Adota integralmente	
c. o processo de planejamento das contratações de TI é acompanhado por meio de mensurações, com indicadores quantitativos e metas de processo a cumprir.	Adota integralmente	
d. o processo de planejamento das contratações de TI é periodicamente revisado e melhorado com base nas mensurações obtidas.	Adota integralmente	
e. o processo de planejamento das contratações está <b>formalmente instituído</b> como norma de cumprimento obrigatório.	Adota integralmente	
<b>5.9. Com relação ao processo de gestão dos contratos de TI:</b>	<b>Nível de Adoção da Prática</b>	<b>Observação</b>
a. a organização possui procedimentos internos que auxiliam na padronização das atividades de gestão de contratos de TI.	Adota integralmente	
b. a organização executa processo de gestão de contratos de TI.	Adota integralmente	
c. o processo de gestão de contratos de TI é acompanhado por meio de mensurações, com indicadores quantitativos e metas de processo a cumprir.	Adota integralmente	
d. o processo de gestão de contratos de TI é periodicamente revisado e melhorado com base nas mensurações obtidas.	Adota integralmente	
d. o processo de gestão de contratos de TI está <b>formalmente instituído</b> como norma de cumprimento obrigatório.	Adota integralmente	

<b>5.10. Com relação às contratações de TI (bens ou serviços) realizadas em 2015, informe:</b>	<b>CGII</b>	<b>DTI</b>	<b>CGS</b>	<b>Total</b>	<b>Valor total contratado (R\$)</b>
a. contratações realizadas.	1. Videoconferência 2. Outsourcing I 3. Outsourcing II 4. Notes e Workstations 5. Outsourcing (P) 6. Manut. Sala-cofre (P) 7. Oracle – inex 8. Lic. Windows	9. Lic. SAS (P)	10. Dispositivos Móveis 11. Apoio (P)	11	R\$ 3.976.651,82
b. contratações que adotaram o sistema de registro de preço (SRP), em que a própria organização foi gerenciadora da ata.	0	0	0	0	-

c. contratações que adotaram o sistema de registro de preço (SRP), em que a própria organização foi gerenciadora da ata, sem a participação de outras instituições no planejamento.	0	0	0	0	-
d. contratações que adotaram o sistema de registro de preço, em que a organização foi órgão participante.	2 Lic. Windows Note/Workstation	0	1 Dispositivos móveis	3	Lic. Windows – R\$ 336.328,70 Note/Works – R\$ 87.800,00 Dispositivos – R\$ 2.481.000,00 Total = R\$ 2.905.128,70
e. contratações por adesão tardia à ata de registro de preço (“carona”), em que a organização não foi órgão participante.	1 Videoconferência	0	0	1	R\$ 171.270,00
f. contratações por dispensa de licitação por contrato emergencial.	2 Impressão I e II	0	0	2	Impressão I – R\$ 393.842,02 Impressão II – R\$ 393.842,02 Total – R\$ 787.684,04
g. contratações por dispensa de licitação para contratar órgão/entidade da Administração Pública (Lei 8.666/93, art. 24, inciso VIII ou XVI ou XXIII).	0	0	0	0	-
h. contratações por inexigibilidade de licitação.	1 Oracle	0	0	1	R\$ 112.569,08

**Tabela 6. Resultados de TI**

<b>6.1. Com relação aos objetivos de TI planejados pela organização, informe as metas mais relevantes para cumprimento em 2015 (até cinco):</b>				
<b>Nome do Objetivo</b>	<b>Indicador</b>	<b>Meta 2015 (valor numérico associado ao indicador)</b>	<b>Percentual de cumprimento da meta %</b>	
1.BEX – Migração do <i>silverstream</i> para PHP	Módulos implantados conforme o planejado	100%	100%	
2.Implantação – SICAPES 3.0	% Solução implantada	50%	50%	
3. Migração do serviço do site do MEC	Serviços migrados	100%	83%	
4. Implantação de nova solução de outsourcing de impressão	Solução implantada	100%	100%	
<b>6.2. Com relação aos projetos de TI:</b>				
<b>(x) a. a organização possui projetos de TI iniciados até 2015 que estão em andamento</b>				
<b>Com relação aos projetos de TI iniciados até 2015 que estão em andamento, informe os de maior valor orçado:</b>				
<b>Nome do Projeto de TI</b>	<b>Breve Descrição</b>	<b>Custo Estimado</b>	<b>Percentual de atraso em relação ao prazo estimado</b>	<b>Percentual de execução física em relação ao escopo</b>
1. Sucupira fase 2	Promover o aprimoramento e criação de novas funcionalidades no Sistema de Avaliação Integrado do Sistema de Pós-Graduação da CAPES.	R\$ 200.000,00	1% (em dezembro 2015, o percentual deveria estar em 6% e no final do mês foi de 5%)	5%
2. Modernização do serviço de <i>backup</i> e <i>restore</i>	Modernizar os serviço de <i>backup</i> e <i>restore</i>	R\$ 710.996,00	0%	85%

**b. a organização encerrou (conclui ou cancelou) projetos de TI em 2015.**

**Com relação aos projetos de TI encerrados em 2015 informe os de maior valor realizado:**

Nome do Projeto de TI	Breve Descrição	Custo Estimado (R\$)	Custo Final (R\$)	Percentual de execução física em relação ao escopo	Percentual de atraso em relação ao prazo estimado
1. Cadastro de editais dos Programas CAPES	Criar um novo esquema para os Editais de programas CAPES, revisando a estrutura atualmente existente e criação de uma aplicação que fará a criação e manutenção das informações de Edital	34.466,51	34.466,51	100%	0%
2. Implantação de nova solução de outsourcing de impressão	Mudança de serviço de aluguel de equipamentos para outsourcing	3.060.576,84	925.842,40	100%	33,3%

**c. nenhum projeto de TI foi encerrado (concluído ou cancelado) em 2015.**

**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 de serviço	Meta 2015 (valor numérico associado ao indicador) %	Percentual de cumprimento de meta %
1. Prover lançamentos no SIAFI para pagamento de bolsas e auxílios	% de lançamentos com erro no SIAFI (quanto menor, melhor)	Máximo de 5	0,66
2. Acesso à internet	Disponibilidade	100%	100%
3. Serviço de e-mail	Disponibilidade	100%	100%

6.4. Com relação ao rol de serviços públicos disponíveis (a exemplo daqueles constantes da Carta de Serviços ao Cidadão):	
<b>(x) a. a organização presta serviços públicos ao cidadão.</b>	
<b>(x) b. a organização presta serviços públicos a instituição privada.</b>	
a. quantidade de serviços públicos disponíveis (total, contando serviços presenciais ou prestados sob a forma eletrônica)	35
b. quantidade de serviços públicos passíveis de serem prestados sob a forma eletrônica (integralmente ou parcialmente)	0
c. quantidade de serviços públicos prestados integralmente sob a forma eletrônica, não exigindo o comparecimento do usuário (não se considera serviço, por si só, o agendamento de serviços presenciais)	35
d. quantidade de serviços públicos prestados parcialmente sob a forma eletrônica, em que é exigido o comparecimento do usuário em alguma etapa do serviço (não se considera serviço, por si só, o agendamento de serviços presenciais)	0
e. informe as razões para que os serviços passíveis de serem prestados (integral ou parcialmente) sob a forma eletrônica ainda não estejam sendo prestados desta forma	<input type="checkbox"/> restrições legais <input type="checkbox"/> necessidade de autenticação do usuário <input type="checkbox"/> falta de recursos financeiros <input type="checkbox"/> falta de recursos humanos <input type="checkbox"/> falta de conhecimentos e habilidades técnicos <input type="checkbox"/> falta de infraestrutura <input type="checkbox"/> falta de agilidade da organização <input type="checkbox"/> falta de priorização dos projetos <input type="checkbox"/> preocupação com a segurança <input type="checkbox"/> perfil dos usuários impossibilita/dificulta a prestação eletrônica do serviço <input type="checkbox"/> necessidade de integração com órgãos ou entidades públicas federais <input type="checkbox"/> necessidade de integração com órgãos ou entidades públicas estaduais, distritais ou municipais <input type="checkbox"/> Outros. Qual (is)? _____

<b>6.5. Com relação aos serviços públicos prestados sob a forma eletrônica disponíveis:</b>	<b>Nível de Adoção da Prática</b>	<b>Observação</b>
a. os serviços são acessíveis via internet.	Adota integralmente	
b. os serviços acessíveis via internet implementam as recomendações do Modelo de Acessibilidade do Governo Eletrônico – e-MAG, previsto no Programa de Governo Eletrônico Brasileiro.	Adota integralmente	
c. os serviços oferecidos por meio eletrônico adotam os Padrões de Interoperabilidade do Governo Eletrônico (e-Ping), previstos no Programa Eletrônico Brasileiro.	Adota parcialmente	
d. os serviços acessíveis via internet observam as recomendações dos Padrões Web em Governo Eletrônico (ePWG), previstas no Programa de Governo Eletrônico Brasileiro.	Adota parcialmente	
e. a instituição elabora, divulga e atualiza a sua Carta de Serviços ao Cidadão, conforme estabelecido no art. 11 do Decreto 6.932/2009, ou documento similar no caso de instituição que não pertença o Poder Executivo Federal.	Adota parcialmente	
f. os serviços públicos prestados sob forma eletrônica são avaliados pelo usuário por meio de pesquisas periódicas de satisfação.	Não adota	
g. os resultados das avaliações dos serviços públicos prestados sob a forma eletrônica são divulgados aos usuários.	Não adota	
h. a organização possui perfil oficial em rede social com a finalidade de descobrir e atender às necessidades do usuário.	Não adota	
i. há metas definidas para ampliação da oferta de serviços públicos prestados sob a forma eletrônica.	Não adota	
j. os serviços públicos prestados sob a forma eletrônica estão disponíveis/cadastrados no portal serviços.gov.br.	Adota parcialmente	CsF
k. nos serviços prestados integralmente por meio eletrônico, há alternativas para provê-los aos usuários com limitação de uso, como por exemplo, prestação do serviço por algum posto de atendimento.	Não adota	
l. nos serviços prestados integralmente por meio eletrônico, o usuário consegue finalizar o serviço sem a necessidade de acessar ou utilizar-se de outros meios, a exemplo da realização de cadastros, consultas ou emissão de certidão em outros sítios eletrônicos.	Adota integralmente	
m. novos serviços são concebidos para serem prestados prioritariamente sob a forma eletrônica.	Adota integralmente	



## Conclusão

Os levantamentos de governança realizados pelo TCU contribuem para a melhoria da governança e gestão de TI da organização?

Discordo totalmente

Discordo parcialmente

Indiferente

Concordo parcialmente

Concordo totalmente

## Declaração de Conhecimento

As respostas apresentadas neste questionário refletem a realidade da organização e são de conhecimento do dirigente máximo informado no início do questionário.

## **Confirmação de Envio**

Nome da Instituição: COORDENAO DE APERFEIOAMENTO DE PESSOAL D

Data do envio: 25/05/2016

Código da Resposta: 408

Questionário: Levantamento de Governança de TI 2016 do Tribunal de Contas da União.

Imprima esta página como confirmação de envio das respostas.

[Imprimir suas respostas.](#)

<http://www.tcu.gov.br>