

Orientações para preenchimento do questionário

Questionário é composto por três tipos de itens de pergunta:

1. Item do tipo “única escolha”, em escala linear. Foram definidas seis categorias de resposta para esse tipo de item, as quais representam o nível de adoção da prática abordada: 1) **Não adota**; 2) **Há decisão formal ou plano aprovado para adotá-lo**; 3) **Adota em menor parte**; 4) **Adota parcialmente**; 5) **Adota em maior parte ou totalmente**; 6) **Não se aplica**.

*1. A organização definiu metas para a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos (iGG nº 2123)

Não adota

Há decisão formal ou plano aprovado para adotá-lo

Adota em menor parte

Adota parcialmente

Adota em maior parte ou totalmente

Não se aplica

2. Item do tipo “texto aberto”, para entrada de texto livre, sucinto, objetivo e claro;

*Indique quais as evidências dessa adoção:

3. Item do tipo “múltiplas escolhas”, na qual podem ser selecionadas todas as opções que estejam de acordo com a realidade da organização.

Visando explicitar melhor o grau de adoção do controle, marque abaixo uma ou mais opções que majoritariamente caracterizam sua organização:

📌 Para esclarecimentos nesta questão, consulte, no glossário, os seguintes verbetes: Controle; Gestão de riscos; Meta; Serviços públicos prestados em meio digital; Usuário.

a) a organização definiu metas para a ampliação da oferta de serviços públicos prestados em meio digital

b) a organização definiu metas com vistas à eliminação da exigência de atestados, certidões ou outros documentos comprobatórios que constem em base de dados oficial da administração pública federal, como condição para a prestação de serviços

c) a organização estabeleceu metas no sentido de reduzir a necessidade de atendimento presencial dos usuários em todas as etapas de prestação dos serviços públicos (p. ex.: por meio da automação completa das etapas de: solicitação, acompanhamento de solicitações, execução de procedimentos e comunicação de resultados)

As definições associadas a cada categoria de resposta são as seguintes:

1) **Não adota** - A organização ainda não discutiu a adoção da prática; ou discutiu a adoção da prática, mas ainda não há decisão acerca da sua implementação na organização.

Exemplo: 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.

2) **Há decisão formal ou plano aprovado para adotá-lo** - A organização decidiu expressamente adotar a prática; ou iniciou a elaboração de um plano de ação que abrange o processo, o cronograma e os responsáveis pela implementação da prática (existem esboços do plano de ação ou parte dele); ou concluiu e aprovou a versão final do plano de ação, mas não iniciou a sua implementação.

Exemplo: 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.

3) **Adota em menor parte** - A organização executa/aplica a prática: em fase de estudo experimental e/ou de projeto piloto; de forma assistemática (informal, depende do setor/pessoa que executa a atividade); de forma sistemática (padronizada e periódica) em pequena parte da organização (em até 15% da organização); de forma sistemática para pequena parte dos colaboradores e/ou gestores (para até 15% dos colaboradores e/ou gestores); e/ou de forma sistemática em pequena parte das situações em que sua aplicação é possível (em até 15% das situações).

4) **Adota parcialmente** - A organização executa/aplica a prática: de forma sistemática em parte da organização (em 15% a 85% da organização); de forma sistemática para parte dos colaboradores e/ou gestores (para 15% a 85% dos colaboradores e/ou gestores); e/ou de forma sistemática em parte das situações em que sua aplicação é possível (em 15% a 85% das situações);

Exemplo: 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 em maior parte ou totalmente** - A organização executa/aplica a prática: de forma sistemática na maior parte da organização (em mais de 85% da organização); de forma sistemática para maior parte dos colaboradores e/ou gestores (para mais de 85% dos colaboradores e/ou gestores); e/ou de forma sistemática na maior parte das situações em que sua aplicação é possível (em mais de 85% das situações).

Exemplo: 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.

6) Não se aplica - A organização entende que a prática não se aplica à sua realidade, havendo três possíveis justificativas:

- *Não se aplica porque há lei ou norma externa à organização que impede a implementação desta prática* - A organização discutiu acerca da adoção da prática e decidiu não a adotar, tendo em vista a existência de lei ou norma, externa à organização, que restringe ou veda a sua adoção. Nesse caso, para a resposta ser considerada válida, o respondente deveria apontar em questão adicional apresentada pelo sistema, o motivo e os fundamentos legais que impedem a adoção da prática. Foi alertado que normativos internos e outros normativos que possam ser adaptados pelas instâncias internas de governança para melhor aplicação na organização não deveriam ser utilizados como justificativa para a marcação dessa alternativa;

- *Não se aplica porque há estudo(s) que demonstra(m) que o custo de implementar esta prática é maior que o benefício que seria obtido dessa implementação* - A organização discutiu acerca da adoção da prática e decidiu não a adotar, tendo em vista a existência de estudo de viabilidade que concluiu que o custo-benefício de sua adoção é desfavorável para a sociedade e para a organização. Nesse caso, para a resposta ser considerada válida, o respondente deveria apontar em questão adicional apresentada pelo sistema, trabalhos e documentos que evidenciem a realização do estudo de viabilidade;

- *Não se aplica por outras razões* - A organização discutiu acerca da adoção da prática e decidiu não a adotar, tendo em vista a existência de fatores outros que impedem a adoção da prática no contexto da organização. Nesse caso, para a resposta ser considerada válida, o respondente deveria apontar em questão adicional apresentada pelo sistema, os motivos pelos quais considera que a prática não é aplicável no contexto da organização.