



Levantamento de Governança de TI 2016 - Glossário

Acordo de Nível de Serviço (ANS) ou “Service Level Agreement” (SLA)	2
Alta administração	3
Catálogo de dados	3
Catálogo de serviços de TI.....	3
Confidencialidade	4
Conjunto de dados.....	4
Dados Abertos.....	4
Disponibilidade	4
Formato aberto	4
Governança corporativa	5
Governança de TI ou Governança corporativa de TI	5
Governança Digital	5
Incidente de segurança da informação	5
Indicador de desempenho.....	5
Indicador de resultado	6
Integridade	6
Planejamento estratégico institucional	6
Planejamento de TI	6
Política	7
Política corporativa de segurança da informação.....	7
Processo de software	7
Serviço de TI.....	7
Serviço público prestado sob a forma eletrônica.....	8
Serviço público passível de ser prestado sob a forma eletrônica	8
Serviço público prestado parcialmente sob a forma eletrônica	8
Serviço público prestado integralmente sob a forma eletrônica.....	8
Sistema de gestão de continuidade de negócios.....	8
Sistema informatizado ou sistema automatizado	8
Solução de TI	9
Conjunto de bens e/ou serviços de TI que se integram para o alcance dos resultados pretendidos com a contratação. ...	9
TI (Tecnologia da Informação)	9



Acordo de Nível de Serviço (ANS) ou “Service Level Agreement” (SLA)

Define um acordo que, para fins desse levantamento, deve ser necessariamente documentado, entre um provedor de serviço interno (no caso, a área de TI) e o cliente/usuário interno (áreas internas que utilizam os serviços de TI), no qual se define o nível de prestação do serviço necessário para sustentar adequadamente as operações da organização. O ANS é um documento que descreve o serviço e suas metas, bem como as responsabilidades do provedor de serviços e do cliente. Um ANS típico geralmente contém: breve descrição dos serviços, período de validade do ANS, breve descrição das comunicações, horário dos serviços, objetivos, indicadores, respectivas métricas e metas dos serviços, responsabilidades de ambas as partes (inclusive penalidades), garantias, medidas emergenciais, planos alternativos, definições sobre relatórios de monitoramento, dentre outras informações. Convém que o ANS cubra todos os componentes requeridos para entregar o serviço. Convém que as metas sejam definidas segundo a perspectiva do cliente. Convém que os ANS incluam apenas o subconjunto apropriado de metas, focando os aspectos mais importantes do serviço para o negócio e para o cliente. ¹



Alta administração

Equivale ao conceito de “dirigente” do setor privado. No setor público, compõem a “Alta Administração” os principais dirigentes da organização. Como exemplos mais conhecidos, temos Ministros e Secretários de Estado, titulares de cargos de natureza especial, secretários-executivos, secretários ou autoridades equivalentes ocupantes de cargo do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores - DAS, nível seis, presidentes de tribunais, presidentes e diretores de agências nacionais, autarquias, fundações mantidas pelo Poder Público, presidentes de empresas públicas e sociedades de economia mista, bem como a diretoria executiva.²

Catálogo de dados

Um catálogo de dados é um serviço disponível para que o usuário tenha acesso aos dados publicados pelo órgão ou entidade. Segundo a Cartilha para Publicação de Dados Abertos no Brasil, todos os dados publicados pelo órgão/entidade devem estar acessíveis por meio do catálogo, sendo desejável que o referido catálogo possibilite a navegação e a busca simplificada dos dados. O catálogo deve ser acessível a partir do portal institucional do órgão ou entidade. Existem diversas formas de se implementar um catálogo de dados. Uma simples página contendo a lista de arquivos de dados publicados, em conjunto com as informações que possibilitem organizar, classificar e relacionar esses dados, pode ser considerada um catálogo. O governo federal desenvolveu o Portal Brasileiro de Dados Abertos (<http://dados.gov.br/>), com o objetivo de ser o catálogo central do Brasil. Cada órgão ou entidade pode desenvolver um catálogo próprio, todavia este deve ser integrado com o catálogo central, ou seja, deve existir um registro no Portal Brasileiro de Dados Abertos para cada conjunto de dados no catálogo do órgão ou entidade.³

Catálogo de serviços de TI

Informação estruturada sobre todos os serviços de TI disponíveis aos clientes desses serviços. Convém que o provedor de serviços defina todos os serviços em um catálogo, usando termos que estejam alinhados com a visão do cliente e seja compreensível por aqueles sem uma compreensão técnica detalhada. O catálogo de serviços é um documento-chave para estabelecer expectativas de clientes e convém que ele seja de fácil acesso e amplamente disponível para o cliente e para as equipes de suporte. Convém que o catálogo de serviços inclua informações como: a) nome e descrição do serviço; metas do serviço; pontos de contato; horários de serviço; acordos de segurança; serviços atuais; dependências entre o serviço e os serviços de apoio dos quais é dependente etc. Convém que o catálogo de serviços seja mantido e atualizado permanentemente.⁴



Confidencialidade

Propriedade de que a informação não esteja disponível nem seja revelada a pessoas, entidades ou processos não autorizados, conforme definido pelo seu proprietário. ⁵

Conjunto de dados

Os dados em formato aberto são organizados utilizando as estruturas de conjuntos de dados e recursos. Cada conjunto de dados possui uma descrição, um ou mais recursos, e uma série de metadados. Metadados são informações que descrevem características de determinado dado, explicando-o em certo contexto de uso. Metadados possibilitam organizar, classificar e relacionar os dados. São exemplos de metadados: o nome do conjunto de dados, uma explicação sobre os dados, periodicidade de atualização dos dados, identificação do órgão responsável pela publicação do conjunto de dados. Já um recurso seria uma das formas como o conjunto de dados está disponível, ou seja, um conjunto de dados pode ser acessível por meio de várias fontes, pode ser uma planilha, um método de um serviço web, um documento etc. ⁶

Dados Abertos

Dados representados em meio digital em um formato sobre o qual nenhuma organização tenha controle exclusivo, passíveis de utilização por qualquer pessoa. ⁷

Dados públicos representados em meio digital, estruturados em formato aberto, processáveis por máquina, referenciados na rede mundial de computadores e disponibilizados sob licença aberta que permita sua livre utilização, consumo ou cruzamento. ⁸

Disponibilidade

Propriedade de que a informação esteja acessível e pronta para ser utilizada por pessoas, processos ou entidades autorizadas, sempre que necessário, conforme definido pelo seu proprietário. ⁹

Formato aberto

Formato de arquivo não proprietário, cuja especificação esteja documentada publicamente e seja de livre conhecimento e implementação, livre de patentes ou qualquer outra restrição legal quanto à sua utilização.



Governança corporativa

É o sistema pelo qual as organizações são dirigidas e controladas. Pode ser entendido como o conjunto de ações e responsabilidades exercidas pela alta administração da empresa, órgão ou entidade, com o objetivo de oferecer orientação estratégica e garantir que os objetivos sejam alcançados, com simultânea gerência de riscos e verificação de que os recursos são utilizados de forma responsável. ¹⁰

Governança de TI ou Governança corporativa de TI

É o sistema pelo qual o uso atual e futuro da TI é dirigido e controlado. Significa avaliar e direcionar o uso da TI para dar suporte à organização e monitorar seu uso para realizar os planos. Inclui a estratégia e as políticas de uso da TI dentro da organização. ¹¹

Governança Digital

A utilização pelo setor público de recursos de tecnologia da informação e comunicação com o objetivo de melhorar a disponibilização de informação e a prestação de serviços públicos, incentivar a participação da sociedade no processo de tomada de decisão e aprimorar os níveis de responsabilidade, transparência e efetividade do governo. ¹²

Incidente de segurança da informação

Um evento ou uma série de eventos indesejados ou inesperados e que tenham uma grande probabilidade de comprometer as operações do negócio e ameaçar a segurança da informação. ¹³

Indicador de desempenho

Métrica para medir e monitorar o desempenho obtido e compará-lo com o desempenho desejado. Define como será medido e acompanhado o sucesso do alcance de um objetivo. Normalmente é utilizado para avaliar o desempenho de processos, atividades ou serviços relacionados a objetivos estabelecidos. Ressalte-se que o termo “desempenho” aqui utilizado não se limita apenas a “velocidade” ou “produtividade”, tendo alcance bastante amplo, podendo incluir metas de qualidade ou o alcance de objetivos de negócio, além de outras possibilidades. Alguns exemplos de indicadores de desempenho: satisfação dos usuários com o atendimento do serviço de suporte remoto; quantidade de estações de trabalho com proteção antivírus atualizada; quantidade de funcionalidades do sistema “XYZ” implementadas; disponibilidade do acesso à Internet em horário normal de

expediente; disponibilidade da infraestrutura de aplicações e do portal corporativo em horário normal de expediente. ¹⁴

Indicador de resultado

Métrica para medir quantitativamente o resultado de determinado processo em termos dos objetivos de negócio da organização. Alguns exemplos de indicadores de resultado seriam: tempo médio de instrução de processos, tempo médio para concessão de vistas aos advogados; número de usuários atendidos etc. ¹⁵

Integridade

Propriedade que caracteriza que a informação esteja exata e completa para os propósitos definidos pelo seu proprietário. A informação pode não ser íntegra desde sua origem, ou pode haver perda da integridade durante o uso, ou ainda pela comunicação (de maneira fortuita ou intencional).¹⁶

Planejamento estratégico institucional

Para Peter Drucker, citado por Chiavenato (2003, p. 39), Planejamento estratégico é o processo contínuo de, sistematicamente e com o maior conhecimento possível do futuro contido, tomar decisões atuais que envolvem riscos; organizar sistematicamente as atividades necessárias à execução dessas decisões; e, através de uma retroalimentação organizada e sistemática, medir o resultado dessas decisões em confronto com as expectativas alimentadas. Para Chiavenato (2003, p. 39), planejamento estratégico está relacionado com os objetivos estratégicos de médio e longo prazos que afetam os rumos da organização. Observa-se que **não** se trata do documento elaborado ao fim do processo, o qual pode ser chamado, por exemplo, de plano estratégico institucional (PEI). O PEI é um **produto** resultante do processo de Planejamento Estratégico. ¹⁷

Planejamento de TI

O Planejamento de TI é um processo gerencial destinado a atender às necessidades finalísticas e de informação de órgão ou entidade para determinado período. Para tanto, é necessário definir metas, ações e projetos para suprir tais necessidades. Constitui-se, ainda, em um importante complemento ao planejamento estratégico institucional, compreendendo diretrizes e ações transversais que suportam objetivos de negócio de todas as áreas da organização.



Observe-se que **não** se trata do documento elaborado ao fim do processo, o qual pode ser chamado, por exemplo, de plano diretor de tecnologia da informação (PDTI) ou podem ser elaborados mais de um documento, como um Plano Estratégico de TI (PETI) e um PDTI. Tanto o PDTI quanto o PETI são exemplos de **produtos** resultantes do processo de Planejamento de TI. ¹⁸

Política

Instruções claras e mensuráveis de direção e comportamento desejado que condicionem as decisões tomadas dentro de uma organização. ¹⁹

Intenções e diretrizes globais formalmente expressas pela Alta Administração.²⁰

Política corporativa de segurança da informação

É um documento aprovado pela alta administração e comunicado para todos os servidores/funcionários e partes externas relevantes, o qual estabelece a abordagem da organização para gerenciar os objetivos de segurança da informação. Esse documento deve conter declarações relativas a: - definição de segurança da informação, objetivos e princípios para orientar todas as atividades relativas à segurança da informação; - atribuição de responsabilidades, gerais e específicas, para o gerenciamento da segurança da informação com os papéis definidos; - processo para o tratamento dos desvios e exceções. ²¹

Processo de software

Processo de trabalho usado por uma organização na produção/aquisição de software e na gestão de seu ciclo de vida. Inclui atividades realizadas nas fases de definição, desenvolvimento, operação e retirada do software.

Serviço de TI

Serviço provido diariamente pela TI, tais como: sistema informatizado, aplicativo de TI e infraestrutura de TI, incluindo suporte para sua utilização (por exemplo, “service desk” e fornecimento e manutenção de equipamentos). ²²



Serviço público prestado sob a forma eletrônica

Para fins desse levantamento, serviço público prestado sob a forma eletrônica é todo aquele em que o usuário utiliza meio digital (Internet, telefonia celular ou outros meios digitais) em alguma ou em todas as etapas durante o uso do serviço.

Serviço público passível de ser prestado sob a forma eletrônica

Para fins desse levantamento, refere-se ao serviço público prestado pelo órgão ou entidade ainda de forma presencial, mas viável de ser prestado também sob a forma eletrônica. Por alguma razão, como por exemplo, falta de recursos humanos, o serviço ainda não é prestado sob a forma eletrônica pelo órgão ou entidade.

Serviço público prestado parcialmente sob a forma eletrônica

Para fins desse levantamento, refere-se ao serviço público prestado pelo órgão ou entidade em que o usuário utiliza meio digital (Internet, telefonia celular ou outros meios digitais), mas é exigido o comparecimento do usuário em alguma etapa do serviço.

Serviço público prestado integralmente sob a forma eletrônica

Para fins desse levantamento, refere-se ao serviço público prestado pelo órgão ou entidade em que o usuário utiliza meio digital (Internet, telefonia celular ou outros meios digitais) durante todas as etapas de uso do serviço, não sendo exigido o comparecimento do usuário.

Sistema de gestão de continuidade de negócios

Parte do sistema global de gestão que estabelece, implementa, opera, monitora, analisa criticamente, mantém e melhora a continuidade de negócios.²³

Sistema informatizado ou sistema automatizado

Aplicativo de TI que implementa funcionalidade eletrônica que constitui parte de processo de negócio realizado pela TI ou com auxílio da TI.²⁴



Solução de TI

Conjunto de bens e/ou serviços de TI que se integram para o alcance dos resultados pretendidos com a contratação. ²⁵

TI (Tecnologia da Informação)

Engloba todos os recursos necessários para adquirir, processar, armazenar e disseminar informações. Inclui “Tecnologia da Comunicação (TC)” e é sinônimo de “Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)”. ²⁶



Referências:

1

[BRASIL. Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT. ABNT NBR ISO 20000-2:2013 – Tecnologia da Informação – Gerenciamento de serviços – Parte 2: Guia de Aplicação do Sistema de Gestão de Serviços.](#)

p. 40-42 6. Processo de entrega de serviços. 6.1 Gerenciamento do nível de serviço. 6.1.3.3 Acordos de Nível de Serviço (ANS) – Convém que o cliente e o provedor do serviço concordem sobre os termos e metas para o serviço a ser entregue, documentando estes termos em um ANS (Acordo de Nível de Serviços). O ANS é um documento que descreve o serviço e suas metas. Um ANS também especifica as responsabilidades do provedor de serviços e do cliente. Convém que o ANS cubra todos os componentes requeridos para entregar o serviço. Convém que as metas, em relação às quais convém que o serviço entregue seja medido, sejam definidas segundo a perspectiva do cliente. Convém que os ANS incluam apenas o subconjunto apropriado de metas, focando os aspectos mais importantes do serviço para o negócio e para o cliente.

2

[BRASIL. Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT. ABNT NBR ISO/IEC 38500:2009 – Governança corporativa de tecnologia da informação.](#)

p.3. Dirigente - Membro da mais alta direção de uma organização. Incluem proprietários, membros de conselho de administração, parceiros, executivos seniores ou similares e funcionários autorizados pela legislação ou regulamentação.

[BRASIL. Código de Conduta da Alta Administração Federal.](#)

Art. 2º As normas deste Código aplicam-se às seguintes autoridades públicas: I - Ministros e Secretários de Estado; II - titulares de cargos de natureza especial, secretários-executivos, secretários ou autoridades equivalentes ocupantes de cargo do Grupo-Direção e Assessoramento Superiores - DAS, nível seis; III - presidentes e diretores de agências nacionais, autarquias, inclusive as especiais, fundações mantidas pelo Poder Público, empresas públicas e sociedades de economia mista.

3

[BRASIL. Brasil. Secretaria de Tecnologia da informação. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – Cartilha de publicação de dados abertos.](#)

Um catálogo de dados é um serviço disponível para que o usuário tenha acesso aos dados publicados pelo órgão ou entidade. O catálogo tem o objetivo de simplificar a busca e o acesso aos conjuntos de dados através de ferramentas. O catálogo deve ser acessível a partir do portal institucional do órgão ou entidade. Existem diversas formas de se implementar um catálogo de dados. Uma simples página contendo a lista de arquivos de dados, e seus respectivos metadados, pode ser considerada um catálogo.

4

[Isaca. COBIT 5 - A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT.](#)

p. 93. Service catalogue - Structured information on all IT services available to customers

[BRASIL. Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT. ABNT NBR ISO 20000-2:2013 – Tecnologia da Informação – Gerenciamento de serviços – Parte 2: Guia de Aplicação do Sistema de Gestão de Serviços](#)

p. 40 6. Processo de entrega de serviços. 6.1 Gerenciamento do nível de serviço. 6.1.3.2 Catálogo de serviços – Convém que o provedor de serviços defina todos os serviços em um catálogo, usando termos que estejam alinhados com a visão do cliente dos serviços e seja compreensível por aqueles sem uma compreensão técnica detalhada. Convém que o escopo de cada serviço definido seja relevante para as atividades do negócio do cliente. Convém que o catálogo de serviços seja mantido e atualizado permanentemente. Convém que o catálogo de serviços inclua informações como: a) nome e descrição do serviço; metas do serviço; pontos de contato; horas de serviço, horas de suporte e exceções; acordos de segurança; serviços atuais; dependências entre o serviço e os serviços de apoio dos quais é dependente etc. O catálogo de serviços é um documento-chave para estabelecer expectativas de clientes e convém que ele seja de fácil acesso e amplamente disponível para o cliente e para as equipes de suporte.

5

[BRASIL. Presidência da República. Gabinete de Segurança Institucional. Departamento de Segurança da Informação e Comunicações. Instrução Normativa 01/DSIC/GSIPR – Disciplina a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências.](#)



p.2. *Confidencialidade - propriedade de que a informação não esteja disponível ou revelada a pessoa física, sistema, órgão ou entidade não autorizada e credenciada.*

6

[BRASIL. Brasil. Secretaria de Tecnologia da informação. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão – Dados Abertos Governamentais.](#)

Os dados catalogados no portal estão organizados utilizando as estruturas de conjuntos de dados e recursos. Os conjuntos de dados são as entidades principais retornadas a partir das buscas. Cada conjunto de dados possui uma descrição, um ou mais recursos, e uma série de outros metadados, como periodicidade de atualização e órgão responsável. Cada recurso compreende uma fonte de dados. Pode ser uma planilha, um método de webservice ou um documento. A princípio cada recurso poderia se catalogado como um conjunto de dados separado, porém é preferível que os recursos sejam agrupados, sempre que forem oriundos da mesma base de dados, ou possuírem metadados em comum, para facilitar a busca e o entendimento de seu conteúdo.

[BRASIL. Secretaria de Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Instrução Normativa 4/2012 – Institui a Infraestrutura Nacional de Dados Abertos – INDA.](#)

Art. 2º - Para fins desta Instrução Normativa, considera-se:

VII – metadado: informação que descreve características de determinado dado, explicando-o em certo contexto de uso.

7

[BRASIL. Decreto 8.638, de 15 de janeiro de 2016 – Institui a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.](#)

Art. 2º Para os fins deste Decreto, considera-se:

II - dados em formato aberto - dados representados em meio digital em um formato sobre o qual nenhuma organização tenha controle exclusivo, passíveis de utilização por qualquer pessoa;

8

[BRASIL. Secretaria de Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Instrução Normativa 4/2012. Institui a Infraestrutura Nacional de Dados Abertos – INDA.](#)

Art. 2º - Para fins desta Instrução Normativa, considera-se:

VI – dados abertos: dados públicos representados em meio digital, estruturados em formato aberto, processáveis por máquina, referenciados na rede mundial de computadores e disponibilizados sob licença aberta que permita sua livre utilização, consumo ou cruzamento;

9

[BRASIL. Presidência da República. Gabinete de Segurança Institucional. Departamento de Segurança da Informação e Comunicações. Instrução Normativa 01/DSIC/GSIPR – Disciplina a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências.](#)

p.2. Disponibilidade - propriedade de que a informação esteja acessível e utilizável sob demanda por uma pessoa física ou determinado sistema, órgão ou entidade.

10

[BRASIL. Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT. ABNT NBR ISO/IEC 38500:2009 – Governança corporativa de tecnologia da informação.](#)

p.3. Governança corporativa - O sistema pelo qual as organizações são dirigidas e controladas. (adaptado do Cadbury 1992 e OECD 1999).

11

[BRASIL. Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT. ABNT NBR ISO/IEC 38500:2009 – Governança corporativa de tecnologia da informação.](#)

p.3. Governança corporativa de TI - O sistema pelo qual o uso atual e futuro da TI é dirigido e controlado. Governança corporativa de TI significa avaliar e direcionar o uso da TI para dar suporte à organização e monitorar seu uso para realizar os planos. Inclui a estratégia e as políticas de uso da TI dentro da organização.

12



[BRASIL. Decreto 8.638, de 15 de janeiro de 2016 – Institui a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional](#)

Art. 2º Para os fins deste Decreto, considera-se:

III - governança digital - a utilização pelo setor público de recursos de tecnologia da informação e comunicação com o objetivo de melhorar a disponibilização de informação e a prestação de serviços públicos, incentivar a participação da sociedade no processo de tomada de decisão e aprimorar os níveis de responsabilidade, transparência e efetividade do governo;

13

[BRASIL. Presidência da República. Gabinete de Segurança Institucional. Departamento de Segurança da Informação e Comunicações. Instrução Normativa 01/DSIC/GSIPR – Disciplina a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências.](#)

p.3. incidente de segurança da informação - é qualquer evento adverso, confirmado ou sob suspeita, relacionado à segurança dos sistemas de computação ou das redes de computadores.

14

[INFORMATION TECHNOLOGY GOVERNANCE INSTITUTE - ITGI. COBIT - Control Objectives for Information and related Technology. COBIT 4.1.](#)

p.195. KPI – Indicador-chave de performance (Key performance indicator) – Mensurações que determinam o andamento de um processo para permitir que um objetivo seja atingido. Eles são indicativos de tendências futuras quanto a se um objetivo será provavelmente atingido; são bons indicadores de capacidades, práticas e especialização. Medem os objetivos de atividades que são as medidas que os proprietários de processos precisam tomar para um efetivo desempenho do processo.

15

[INFORMATION TECHNOLOGY GOVERNANCE INSTITUTE - ITGI. COBIT - Control Objectives for Information and related Technology. COBIT 4.1.](#)

p.195. KGI – Indicador-chave de Sucesso (Key goal indicator) – Mensurações que informam aos gerentes depois dos fatos se um processo de TI atingiu os requisitos de negócio, usualmente expresso em termos de critério de informação.

16

[BRASIL. Presidência da República. Gabinete de Segurança Institucional. Departamento de Segurança da Informação e Comunicações. Instrução Normativa 01/DSIC/GSIPR – Disciplina a Gestão de Segurança da Informação e Comunicações na Administração Pública Federal, direta e indireta, e dá outras providências.](#)

p.2. integridade - propriedade de que a informação não foi modificada ou destruída de maneira não autorizada ou acidental.

17

[BRASIL. Tribunal de Contas da União – Guia de referência do sistema de planejamento e gestão do TCU. 2008.](#)

p. 10. O planejamento estratégico é um processo utilizado para formulação de estratégia organizacional de longo prazo no qual se busca o conhecimento do ambiente ao qual a organização está inserida. Confere maior racionalidade às ações da organização no alcance da sua visão de futuro e no cumprimento da sua missão institucional. Para Peter Drucker, citado por Chiavenato (2003, p. 39), "planejamento estratégico é o processo contínuo de, sistematicamente e com o maior conhecimento possível do futuro contido, tomar decisões atuais que envolvem riscos; organizar sistematicamente as atividades necessárias à execução dessas decisões; e, através de uma retroalimentação organizada e sistemática, medir o resultado dessas decisões em confronto com as expectativas alimentadas.

Para Chiavenato (2003, p. 39), planejamento estratégico está relacionado com os objetivos estratégicos de médio e longo prazos que afetam os rumos da organização.

18

[BRASIL. Decreto 8.638, de 15 de janeiro de 2016 – Institui a Política de Governança Digital no âmbito dos órgãos e das entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional](#)

Art. 2º Para os fins deste Decreto, considera-se:

IV - Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação - instrumento de diagnóstico, planejamento e gestão dos recursos e processos de tecnologia da informação e comunicação, com o objetivo de atender às necessidades finalísticas e de informação de órgão ou entidade para determinado período.



[BRASIL. Secretaria de Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão - Guia de Elaboração do PDTI do Sisp v.2.0 beta.](#)

p.17. O planejamento de TI serve para declarar os objetivos e as iniciativas estratégicas da área de TI, alinhando as soluções de Tecnologia da Informação com as metas da organização. Constitui-se, ainda, em um importante complemento ao planejamento estratégico institucional, compreendendo diretrizes e ações transversais que suportam objetivos de negócio de todas as áreas da instituição

19

[BRASIL. Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT. ABNT NBR ISO/IEC 38500:2009 – Governança corporativa de tecnologia da informação](#)

p.4. Política - Instruções claras e mensuráveis de direção e comportamento desejado que condicionem as decisões tomadas dentro de uma organização.

20

[BRASIL. Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT. ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013 – Tecnologia da informação – Técnicas de segurança – Código de prática para controles de segurança da informação](#)

p.2. Política – Intenções e diretrizes globais formalmente expressas pela direção.

21

[BRASIL. Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT. ABNT NBR ISO/IEC 27002:2013 – Tecnologia da informação – Técnicas de segurança – Código de prática para controles de segurança da informação](#)

p. 2-3 Política é um documento aprovado pela direção, no mais alto nível, e comunicado para todos os servidores/funcionários e partes externas relevantes, o qual estabelece a abordagem da organização para gerenciar os objetivos de segurança da informação. Esse documento deve conter declarações relativas a: - definição de segurança da informação, objetivos e princípios para orientar todas as atividades relativas à segurança da informação; - atribuição de responsabilidades, gerais e específicas, para o gerenciamento da segurança da informação com os papéis definidos; - processo para o tratamento dos desvios e exceções.

22

[Isaca. COBIT 5 - A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT.](#)

p.92. IT service – The day-to-day provision to customers of IT infrastructure and applications and support for their use. Examples include service desk, equipment supply and moves, and security authorisations.

23

[BRASIL. Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT. ABNT NBR ISO/IEC 22301:2013 – Segurança da Sociedade - Sistema de gestão de continuidade de negócios - Requisitos.](#)

p.2. 3.5 Sistema de gestão de continuidade de negócios – Parte do sistema global de gestão que estabelece, implementa, opera, monitora, analisa criticamente, mantém e melhora a continuidade de negócios.

24

[Isaca. COBIT 5 - A Business Framework for the Governance and Management of Enterprise IT.](#)

p.92. IT application – Electronic functionality that constitutes parts of business processes undertaken by, or with the assistance of, IT.

25

[BRASIL. Secretaria de Tecnologia da Informação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Instrução Normativa 4/2014 – Dispõe sobre o processo de contratação de Soluções de Tecnologia da Informação pelos órgãos integrantes do Sistema de Administração de Recursos de Tecnologia da Informação e Informática \(SISP\) do Poder Executivo Federal.](#)

Art. 2º Para fins desta IN, considera-se:

X - Solução de Tecnologia da Informação: conjunto de bens e/ou serviços de Tecnologia da Informação e automação que se integram para o alcance dos resultados pretendidos com a contratação;

26



[BRASIL. Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT. ABNT NBR ISO/IEC 38500:2009 – Governança corporativa de tecnologia da informação.](#)

p.4. Tecnologia da Informação (TI) - Os recursos necessários para adquirir, processar, armazenar e disseminar informações. Este termo também inclui "Tecnologia da Comunicação (TC)" e o termo composto de "Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC)".