

Perguntas Frequentes (FAQ) sobre o levantamento “Perfil de Governança de TI 2016”

Índice

PRIMEIRA PARTE.....	3
QUESTÕES RELATIVAS AO PROCESSO DE LEVANTAMENTO	3
1) Quais organizações devem responder à pesquisa “Perfil de Governança de TI 2016”?	3
2) Onde pode ser acessado o questionário da pesquisa “Perfil de Governança de TI 2016”?	3
3) Quais são os prazos para atendimento das solicitações do levantamento?.....	3
4) As respostas ao questionário da pesquisa “Perfil de Governança de TI 2016” são de responsabilidade do dirigente máximo da instituição?	3
5) Por que as respostas ao questionário da pesquisa “Perfil de Governança de TI 2016”, assim como os respectivos índices de governança de TI (iGovTI), receberão tratamento de informação pública?	4
6) Como a Organização deve proceder se as informações constantes das suas respostas ao questionário não forem públicas?	5
7) No presente ciclo, em que documento a Organização oficializa a Designação de servidor/empregado como interlocutor para levantamento “Perfil de Governança de TI 2016”? ..	5
8) Como preencher as informações do servidor/empregado designado como interlocutor da Organização?	5
9) No presente ciclo, há necessidade de preenchimento do formulário de Dados de apoio de indicação de Interlocutor?	5
10) Qual o papel e o perfil do “interlocutor” a ser indicado pela Organização na seção “Dados de Contato” do questionário da pesquisa “Perfil de Governança de TI 2016”?	6
11) Posso salvar o questionário parcialmente preenchido para continuar o preenchimento depois?	6
12) O questionário da pesquisa “Perfil de Governança de TI 2016” deve ser enviado ao TCU na forma impressa também?	6
13) A Auditoria Interna ou instância equivalente é a responsável pela resposta ao Questionário do Levantamento de Governança de TI 2016?	6
14) O questionário disponibilizado para resposta pode sofrer alterações durante a pesquisa? ..	6
SEGUNDA PARTE.....	7
QUESTÕES RELATIVAS AO CONTEÚDO DO QUESTIONÁRIO.....	7
15) Como posso conhecer os significados dos termos utilizados pelo TCU no questionário? ..	7
16) Como deve ser entendida a expressão “formalmente instituído(a) como norma de cumprimento obrigatório”?	7



17) No item 1.6.e, o que o TCU considera como avaliação periódica dos contratos de TI? Quais itens são avaliados? A periodicidade tem de estar definida?	7
18) Na questão 1.7, o que responder se a Organização não possuir uma unidade de auditoria interna?	7
19) No item 3.1.c, "há catálogo publicado com informações atualizadas de cada um dos sistemas informatizados." Que tipo de catálogo seria esse?	7
20) Nos itens "d" e "g" da questão 3.2, a pergunta se refere apenas ao sítio institucional do órgão/entidade na Internet ou pode ser considerada a publicação das informações em outro sítio na Internet, a exemplo do Portal Comprasnet ou do Portal da Transparência, respectivamente?	7
21) Na questão 4.3, nos itens "quantitativo aprovado como força de trabalho em TI" e "quantitativo total da força de trabalho existente (real) em TI", os servidores e terceirizados devem ser considerados?	8
22) Na questão 5.8, os itens "c" e "d" são relativos ao processo ou ao produto (documentos de planejamento das contratações)?	8
23) Com relação à questão 5.7.f, "a Organização adota métricas objetivas para mensuração de resultados do contrato", poderiam dar algum exemplo?	8
24) Com relação à questão 5.8.c, "o processo de planejamento das contratações de TI é acompanhado por meio de mensurações, com indicadores quantitativos e metas de processo a cumprir", poderiam dar algum exemplo?	8
25) Na questão 5.9, os itens "c" e "d" são relativos ao processo ou ao produto (processo/documentos de execução ou gestão de contratos específicos)?	9
26) Na questão 5.10, com relação às contratações de TI (bens ou serviços) realizadas em 2015, deve-se considerar tudo que foi licitado, dispensado e inexigível ou/e incluir também o que foi empenhado a partir de processos oriundos de anos anteriores?	9
27) Como preencher as questões 6.1 e 6.3, referentes aos objetivos de TI planejados e aos serviços de TI que sustentam as atividades da Organização, respectivamente?	9
28) Na questão 6.2, que projetos de TI devem ser considerados?	10
29) Na questão 6.2, como devem ser respondidos os campos sobre custos, percentuais de execução física em relação ao escopo e percentuais de atraso em relação ao prazo estimado?	10
30) Na questão 6.4, quais serviços públicos devem ser considerados?	11
31) Na questão 6.5, que aborda os serviços públicos prestados sob a forma eletrônica, como devo responder se a Organização não presta serviço público diretamente ao cidadão nem a instituição privada?	12



Perguntas Frequentes (FAQ) sobre o levantamento de Governança de TI 2016

PRIMEIRA PARTE

QUESTÕES RELATIVAS AO PROCESSO DE LEVANTAMENTO

1) Quais organizações devem responder à pesquisa “Perfil de Governança de TI 2016”?

O questionário deve ser respondido pelas organizações que receberam comunicação formal (Ofício de Comunicação) do TCU solicitando o preenchimento do questionário.

2) Onde pode ser acessado o questionário da pesquisa “Perfil de Governança de TI 2016”?

O questionário da pesquisa pode ser acessado por meio de link constante na [página do levantamento de governança de TI no portal do TCU](http://www.tcu.gov.br/perfilgovti): <http://www.tcu.gov.br/perfilgovti>

3) Quais são os prazos para atendimento das solicitações do levantamento?

SOLICITAÇÃO / DOCUMENTO	PRAZO / DATAS LIMITES
Preencher no Questionário a seção: “Designação de servidor/empregado como interlocutor da Organização”	Cinco dias a partir do recebimento do Ofício de Comunicação do TCU pelo órgão/entidade.
Preenchimento do Questionário Completo	25/4/2016 a 13/5/2016
Caso respostas ao questionário sejam classificadas como sigilosas pela Organização participante, encaminhar ofício ao TCU com a decisão que contenha tal classificação, conforme preceitua o art. 28 da Lei 12.527/2011.	27/5/2016

4) No presente ciclo, há necessidade de a Organização encaminhar comunicação formal ou mensagem eletrônica contendo a indicação de Interlocutor?

Não. No presente ciclo, a Organização precisa apenas preencher os dados do interlocutor e demais dados cadastrais para fins de contato no próprio questionário eletrônico da pesquisa. Ou seja, não há necessidade de enviar ofício ao TCU para designar o interlocutor. Cabe lembrar que o prazo para preenchimento dos dados do interlocutor é de cinco dias a partir do recebimento do Ofício de Comunicação do TCU pela Organização.

5) As respostas ao questionário da pesquisa “Perfil de Governança de TI 2016” são de responsabilidade do dirigente máximo da instituição?

Conforme a norma ABNT NBR ISO/IEC 38500 (Governança Corporativa de TI), a existência de uma boa governança de TI é responsabilidade da alta direção da Organização. Toda a literatura recente sobre o tema no mundo reflete essa preocupação, em harmonia com os conceitos de governança corporativa.

Nesse sentido, é esperado que o dirigente máximo seja o responsável pela existência dos mecanismos de governança de TI em toda a Organização, de modo harmônico e alinhado aos objetivos estratégicos organizacionais.

Nesse caso, está em avaliação a estrutura de tomada de decisões da Organização que leva ao bom ou mau desempenho da TI em relação às estratégias de negócio. Não se trata, portanto, de um exame acerca das atividades relacionadas com o Ordenador de Despesas, como é comum em outros trabalhos do TCU.

Por tudo isso é que as respostas informadas no questionário são de responsabilidade do dirigente máximo da instituição.

6) Por que as respostas ao questionário da pesquisa “Perfil de Governança de TI 2016”, assim como os respectivos índices de governança de TI (iGovTI), receberão tratamento de informação pública?

Nos ciclos anteriores deste levantamento, foi aposta chancela de sigilo nas respostas oferecidas pelas organizações participantes. Registra-se que o sigilo foi posto por iniciativa do próprio TCU, por prudência, e não por solicitação das organizações participantes do levantamento, na grande maioria dos casos.

Todavia, com o advento da Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação - LAI), mudou-se o paradigma de acesso à informação das organizações públicas.

O art. 3º da LAI traz diretrizes fundamentais quanto ao acesso à informação, tais como a observância da publicidade como preceito geral e do sigilo como exceção; a divulgação de informações de interesse público independente de solicitações; e o fomento de uma cultura de transparência e de controle social na Administração Pública.

A seu turno, o art. 8º da Lei estabelece o dever do Estado de promover a divulgação das informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas, independente de solicitação (art. 3º, II).

Portanto, no atual sistema de acesso à informação, prevalece o **princípio da publicidade máxima**, refletidas no dever do Estado de garantir o acesso à informação mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.

No caso concreto, as informações respondidas no questionário referem-se à governança e à gestão de TI. Tais informações dizem respeito a algumas das informações elencadas no art.7º da LAI, tais como informações sobre atividades exercidas pelos órgãos e entidades participantes, inclusive relativas às suas políticas, organização e serviços; informações pertinentes à administração do patrimônio público, utilização de recursos públicos, licitação, contratos

administrativos; e outras. Trata-se, em princípio, de informações de interesse coletivo ou geral produzidas ou custodiadas pelas organizações participantes do Levantamento. Por outro lado, o índice de governança de TI constitui informação de interesse coletivo ou geral produzida pelo TCU.

Em face do exposto, por força da LAI e considerando quase 4 (quatro) anos de sua vigência, as respostas ao questionário oferecidas pelas organizações participantes e NÃO classificadas na origem, assim como os respectivos índices de governança de TI (iGovTI), receberão tratamento de informação pública nesta Corte, sendo divulgados à sociedade.

7) Como a Organização deve proceder se as informações constantes das suas respostas ao questionário não forem públicas?

Caso determinados trechos de respostas ao questionário sejam imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado ou sejam protegidas pelas demais hipóteses legais de sigilo (como segredo de justiça ou segredo industrial decorrentes da exploração direta de atividade econômica pelo Estado), nos termos dos arts. 22 e 23 da LAI, deve-se encaminhar a este Tribunal, até o dia 27/5/2016, por meio de ofício, a decisão que contenha tal classificação, acompanhada da respectiva justificativa, conforme preceitua o art. 28 da referida Lei.

8) No presente ciclo, em que documento a Organização oficializa a Designação de servidor/empregado como interlocutor para levantamento “Perfil de Governança de TI 2016”?

A designação de servidor/empregado como interlocutor da Organização será realizada pelo preenchimento dos dados do interlocutor no próprio questionário eletrônico da pesquisa. Cabe lembrar que o prazo para preenchimento dos dados do interlocutor é de cinco dias a partir do recebimento do Ofício de Comunicação do TCU pela Organização.

9) Como preencher as informações do servidor/empregado designado como interlocutor da Organização?

Após o respondente preencher com seu respectivo código de acesso, o questionário solicita que na página seguinte seja designado servidor/empregado como interlocutor da Organização para possíveis solicitações da equipe do levantamento. É necessário informar os seguintes dados do interlocutor: nome, cargo, unidade de lotação, telefone e e-mail. Após o preenchimento das informações sobre o interlocutor, basta clicar no botão "Retomar mais tarde". Desse modo, as referidas informações serão salvas e os demais dados cadastrais poderão ser preenchidos posteriormente.

10) No presente ciclo, há necessidade de preenchimento do formulário de Dados de apoio de indicação de Interlocutor?

Não. No presente ciclo não será utilizado o formulário de Dados de apoio. Os dados do interlocutor e demais dados cadastrais da Organização para fins de contato serão preenchidos no próprio questionário eletrônico da pesquisa.



11) Qual o papel e o perfil do “interlocutor” a ser indicado pela Organização na seção “Dados de Contato” do questionário da pesquisa “Perfil de Governança de TI 2016”?

Além de ser o responsável por preencher o questionário eletrônico, por meio do endereço eletrônico enviado pelo TCU, o interlocutor será a pessoa com quem o TCU/Sefti manterá contato para fins do presente levantamento. Esse contato poderá ser feito por iniciativa do interlocutor, para sanar dúvidas ainda não esclarecidas, bastando enviar e-mail para o endereço eletrônico perfilgovti@tcu.gov.br. Após o preenchimento dos dados de contato do interlocutor, o TCU/Sefti poderá contatá-lo para sanar deficiências porventura verificadas no preenchimento do questionário.

12) Posso salvar o questionário parcialmente preenchido para continuar o preenchimento depois?

Sim. Para isso, clique no botão “Retomar mais tarde”. Para acessar o questionário mais tarde, basta acessar o link constante na página do levantamento de governança de TI no portal do TCU e informar o código de acesso.

13) O questionário da pesquisa “Perfil de Governança de TI 2016” deve ser enviado ao TCU na forma impressa também?

Não. O questionário com as respostas à pesquisa “Perfil de Governança de TI 2016” deve ser encaminhado apenas no formato eletrônico, conforme instruções constantes do respectivo próprio questionário.

14) A Auditoria Interna ou instância equivalente é a responsável pela resposta ao Questionário do Levantamento de Governança de TI 2016?

Não. A responsabilidade pela Governança de TI é da Alta Administração, conforme entendimento expedido pelo TCU no Acórdão 2.308/2010-TCU-Plenário. Portanto, as respostas ao questionário são de responsabilidade da Alta Administração da Organização, com base nas informações fornecidas por suas áreas de tecnologia da informação, planejamento, gestão de pessoas, compras, auditoria interna/controle interno, orçamento, ouvidoria etc.

15) O questionário disponibilizado para resposta pode sofrer alterações durante a pesquisa?

Sim. Podemos realizar algumas mudanças no questionário durante a fase de resposta, em decorrência de sugestões e dúvidas apresentadas pelos participantes. Entretanto, essas alterações, em regra, resumem-se a pequenas modificações de texto que objetivam deixar mais claro o que está sendo solicitado, não sendo suficientes para alterar o objetivo das questões. Ou seja, as respostas já elaboradas para versões anteriores do questionário, em geral, permanecem válidas.

SEGUNDA PARTE

QUESTÕES RELATIVAS AO CONTEÚDO DO QUESTIONÁRIO

16) Como posso conhecer os significados dos termos utilizados pelo TCU no questionário?

A Sefti publicou um glossário de termos, que está disponível na [página do levantamento](#).

17) Como deve ser entendida a expressão “formalmente instituído(a) como norma de cumprimento obrigatório”?

A expressão diz respeito à aprovação e à publicação do objeto abordado na prática por meio de ato normativo específico. O objetivo é garantir que as práticas sejam de cumprimento obrigatório e não sejam descontinuadas com as mudanças de gestão. O objeto abordado na prática deve ser aprovado pelo dirigente máximo.

Considera-se publicação em ato normativo: boletim interno, resolução ou portaria. O TCU não vai exigir publicação em portaria no DOU, boletim interno já é suficiente.

18) No item 1.6.e, o que o TCU considera como avaliação periódica dos contratos de TI? Quais itens são avaliados? A periodicidade tem de estar definida?

Essas avaliações seriam auditorias na gestão dos contratos de TI.

Em caso de contratos de serviços de TI, poder-se-ia verificar, por exemplo, se os pagamentos estão sendo realizados com base nos resultados, se o acordo de nível de serviço está sendo cumprido, se as condições de habilitação da contratada continuam sendo cumpridas quando da renovação do contrato etc.

A periodicidade, por sua vez, deveria ser definida nas diretrizes da Organização para avaliação da governança e da gestão de TI (item “a” da questão 1.6).

19) Na questão 1.7, o que responder se a Organização não possuir uma unidade de auditoria interna?

O termo “auditoria interna” se refere às unidades de Controle Interno ou de Auditoria Interna ou instâncias equivalentes vinculadas às organizações respondentes.

20) No item 3.1.c, “há catálogo publicado com informações atualizadas de cada um dos sistemas informatizados.” Que tipo de catálogo seria esse?

Esse catálogo seria um subconjunto do catálogo de serviços de TI, que tem por objetivo prestar informações às áreas clientes na própria Organização sobre os serviços de TI ativos (gestor, descrição do sistema, área cliente, níveis de serviço etc).

21) Nos itens “d” e “g” da questão 3.2, a pergunta se refere apenas ao sítio institucional do órgão/entidade na Internet ou pode ser considerada a publicação das informações

em outro sítio na Internet, a exemplo do Portal Comprasnet ou do Portal da Transparência, respectivamente?

Nos itens “3.2.d” e “3.2.g” pode ser considerado outro sítio na Internet distinto do sítio institucional do órgão/entidade desde que contenha o inteiro teor dos dados questionados nos referidos itens, ou seja:

- em relação ao item “d”, o inteiro teor dos editais, seus respectivos anexos e os resultados das licitações;
- em relação ao item “g”, o inteiro teor dos contratos de TI e dos respectivos aditivos.

22) Na questão 4.3, nos itens “quantitativo aprovado como força de trabalho em TI” e “quantitativo total da força de trabalho existente (real) em TI”, os servidores e terceirizados devem ser considerados?

No item “quantitativo aprovado como força de trabalho em TI”, deve-se informar a quantidade de cargos aprovados para a área de TI constante do Quadro de Pessoal de sua instituição.

No item “quantitativo total da força de trabalho existente (real) em TI”, deve-se considerar os servidores e os terceirizados que prestam serviço presencial. Deve-se considerar todo o pessoal do órgão/entidade que exerce atividade típica da área de TI (suporte ao usuário, administração de serviços de rede, desenvolvimento de sistemas etc).

23) Na questão 5.8, os itens “c” e “d” são relativos ao processo ou ao produto (documentos de planejamento das contratações)?

Os itens “c” e “d” da questão 5.8 não se referem ao produto do processo de planejamento das contratações de TI, ou seja, não se referem aos artefatos de contratações específicas.

A questão aborda o processo por meio do qual são, por exemplo, atribuídas responsabilidades, realizadas as atividades e elaborados os documentos de planejamento das contratações de TI.

24) Com relação à questão 5.7.f, “a Organização adota métricas objetivas para mensuração de resultados do contrato”, poderiam dar algum exemplo?

Para essa prática, deve-se ter em mente que os resultados pretendidos com a contratação devem ser formulados em termos de negócio, e não de TI.

O objetivo do estabelecimento dessa métrica é verificar se a contratação alcançou ou contribuiu para o alcance do objetivo de negócio definido.

Por exemplo, contratação de um sistema de processo judicial eletrônico, tendo em vista aumentar a eficiência do órgão na instrução de processo judicial. Uma métrica que poderia ser estabelecida é o tempo médio de instrução de processos. Outra métrica seria o tempo médio para concessão de vistas aos advogados.

A verificação do resultado do contrato seria feita com a apuração das métricas antes e depois do estabelecimento do sistema.

25) Com relação à questão 5.8.c, “o processo de planejamento das contratações de TI é acompanhado por meio de mensurações, com indicadores quantitativos e metas de processo a cumprir”, poderiam dar algum exemplo?

Essa prática influencia diretamente no planejamento organizacional. Uma Organização que não mensura seu processo de planejamento das contratações terá dificuldade de estimar prazos para execução de suas ações, quando estas envolverem contratações de TI.

Um indicador padrão para esse tipo de processo é o tempo médio gasto com o planejamento da contratação. Com base na medição, uma Organização pode verificar, por exemplo, que a fase de planejamento das contratações de TI está gastando muito tempo, comprometendo a execução das ações que dependem de tais contratações. Diante da constatação, a Organização poderá avaliar a situação e concluir, por exemplo, pela necessidade de revisão do processo de planejamento das contratações de TI ou pela necessidade de capacitação do pessoal envolvido.

Um exemplo de meta de processo a cumprir seria: tempo médio de planejamento das contratações de TI deve ser menor ou igual a 90 dias.

26) Na questão 5.9, os itens “c” e “d” são relativos ao processo ou ao produto (processo/documentos de execução ou gestão de contratos específicos)?

Os itens “c” e “d” da questão 5.9 não se referem ao produto do processo de gestão dos contratos de TI, ou seja, não se referem aos documentos contidos nos processos de execução ou gestão de contratos específicos.

A questão aborda o processo por meio do qual são, por exemplo, atribuídas responsabilidades, realizadas as atividades e elaborados os documentos de gestão dos contratos de TI.

27) Na questão 5.10, com relação às contratações de TI (bens ou serviços) realizadas em 2015, deve-se considerar tudo que foi licitado, dispensado e inexigível ou/e incluir também o que foi empenhado a partir de processos oriundos de anos anteriores?

Devem ser consideradas todas as contratações (novos contratos ou prorrogações) empenhadas e liquidadas em 2015. Não devem ser consideradas contratações homologadas, mas não empenhadas.

Devem ser incluídas também as contratações oriundas de anos anteriores, desde que empenhadas e liquidadas em 2015.

28) Como preencher as questões 6.1 e 6.3, referentes aos objetivos de TI planejados e aos serviços de TI que sustentam as atividades da Organização, respectivamente?

Na questão 6.1, buscamos avaliar se Organização acompanha a execução do plano de TI, tendo em vista o alcance dos objetivos traçados.

Para acompanhar o alcance dos objetivos, a Organização deve estabelecer, para cada objetivo, indicadores e metas a cumprir. O questionário também solicita que seja informado o percentual de cumprimento da meta.

Exemplo:

Objetivo: Aprimorar a gestão de pessoas de TI.

Indicador: Servidores de TIC capacitados e certificados.

Meta 2015: 25.

Percentual de cumprimento da meta: 80%.

No exemplo acima, isso significa que o total de servidores de TIC capacitados e certificados foi de 20, o que representa 80% dos 25 previstos na meta.

Deve ser informado o valor numérico (0-100) que representa o percentual. Assim, deve-se informar, no exemplo acima o valor “80” em vez de “0,8” para representar 80%.



Na questão 6.3, buscamos avaliar se a Organização, por meio da área de TI, preocupa-se em prestar um bom nível de serviços de TI (correio eletrônico, internet, suporte ao usuário etc) às áreas clientes dentro da Organização.

Exemplo:

Serviço: suporte ao usuário;

Principal indicador de nível de serviço: grau de satisfação do usuário;

Meta 2015: 95%.

Percentual de cumprimento da meta: 100%.

No exemplo acima, isso significa que o grau de satisfação do usuário foi de 95%, visto que se alcançou 100% de 95%.

29) Na questão 6.2, que projetos de TI devem ser considerados?

Os projetos de TI considerados neste questionário podem ser realizados com ou sem a realização de contratação de TI. Desse modo, podem ser incluídos os projetos de TI realizados com pessoal próprio.

Os projetos em andamento são aqueles que ainda não foram finalizados. Caso haja contratação, podem estar na fase de planejamento ou na fase de execução contratual. Enfim, se os produtos resultantes desse projeto ainda não foram entregues totalmente, ele deve ser considerado em andamento.

Projetos encerrados em 2015 referem-se aos projetos concluídos ou cancelados naquele ano.

30) Na questão 6.2, como devem ser respondidos os campos sobre custos, percentuais de execução física em relação ao escopo e percentuais de atraso em relação ao prazo estimado?

No que concerne aos custos, recomenda-se informar os valores em reais. Caso determinado projeto envolva apenas a utilização de pessoal próprio sem realização de contratação de TI, considerar o valor da hora de serviço técnico dos profissionais envolvidos.

O percentual de execução física em relação ao escopo diz respeito ao que já foi executado até o momento em relação ao esforço necessário para finalizar o projeto. Isso vale tanto para os projetos em andamento quanto para os encerrados (concluídos ou cancelados). No caso dos encerrados, espera-se que esse percentual seja de 100%, mas pode acontecer percentuais menores em caso de projetos cancelados.

Deve ser informado o valor numérico (0-100) que representa o percentual. Assim, deve-se informar, por exemplo, o valor "20" em vez de "0,2" para representar 20%.

As métricas para os cálculos do percentual de execução física em relação ao escopo e do percentual de atraso em relação ao prazo estimado devem ser aquelas definidas pela própria Organização.

Por exemplo, uma Organização pode estabelecer que para um projeto em andamento:

- a métrica para o percentual de atraso em relação ao prazo estimado seja:

$(1 - (\text{período realizado do projeto} / \text{período planejado})) * 100$.

- a métrica para o percentual de execução física em relação ao escopo seja:

$(\text{entregas realizadas} / \text{entregas definidas}) * 100$.

Para projetos cancelados, deve-se informar o que foi realizado até o cancelamento. Caso o processo tenha sido cancelado antes da fase de execução, informe apenas o custo estimado.

31) Na questão 6.4, quais serviços públicos devem ser considerados?

Na questão 6.4, inicialmente deve-se informar se a Organização presta ou não serviço público cujo usuário seja o cidadão ou instituição privada.

Na questão, há duas caixas de seleção, uma para a Organização indicar se presta ou não serviço público diretamente ao cidadão e outra para a Organização indicar se presta ou não serviço público diretamente a instituição privada.

Para responder que a Organização não presta serviço público diretamente ao cidadão nem a instituição privada, basta deixar as duas caixas de seleção desmarcadas.

Para responder que a Organização presta serviço público ao cidadão e também a instituição privada, basta marcar ambas as caixas de seleção.

Caso a Organização tenha respondido que presta serviço ao cidadão, ou que presta serviço a instituição privada, ou a ambos, o questionário apresenta itens para que a Organização informe os seguintes quantitativos:

“a. quantidade de serviços públicos disponíveis:”

No item 6.4.a, informar o quantitativo total de serviços públicos oferecidos, ou seja, o total de serviços elencados em sua Carta de Serviços ou documento similar.

Por exemplo, se na Carta de Serviços ou documento similar constarem 10 (dez) serviços, esse seria o quantitativo a ser informado na resposta ao questionário.

Incluir na apuração a quantidade de serviços cujo meio utilizado na prestação é estritamente o atendimento presencial e a quantidade daqueles em que o usuário utiliza meio digital (Internet, telefonia celular ou outros meios digitais) em alguma etapa durante o uso do serviço.

“b. quantidade de serviços públicos passíveis de serem prestados sob a forma eletrônica (integral ou parcialmente):”

No item 6.4.b, dentre os serviços que já são prestados pela Organização de forma presencial, informar o quantitativo daqueles que poderiam ser prestados também sob a forma eletrônica, mas ainda não o são.

Caso o quantitativo desses serviços seja maior que zero, no “item 6.4.e” o questionário apresenta caixas de seleção com algumas possíveis razões e uma com a opção “outras”. Se a opção “outras” for selecionada, o questionário permite que seja(m) informada(s) outra(s) razão(ões) para que os serviços passíveis de serem prestados (integral ou parcialmente) sob a forma eletrônica ainda não estejam sendo prestados desta forma.

“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).”

No item 6.4.c, informar o quantitativo do rol de serviços prestados exclusivamente de forma eletrônica (pela Internet ou outros canais de comunicação remotos), sem que seja requerida a presença física do usuário final a um estabelecimento governamental.

Cabe frisar que o agendamento de serviços presenciais não é considerado um serviço público por si só.

“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).”

No item 6.4.d, informar o quantitativo do rol de serviços prestados que possuem etapas oferecidas na forma eletrônica (pela Internet ou outros canais remotos) e outras etapas que demandam o comparecimento do usuário final a um estabelecimento governamental.

Cabe frisar que o agendamento de serviços presenciais não é considerado um serviço público por si só.

“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.”

Caso a Organização tenha informado quantitativo que possui serviços presenciais passíveis de serem prestados sob a forma eletrônica, o questionário apresenta caixas de seleção com algumas possíveis razões e uma com a opção “outras”.

A Organização pode selecionar mais de uma, ou seja, pode selecionar as que mais se adequem dentre as possíveis razões elencadas, assim, pode selecionar mais de uma razão.

Se a Organização identificar razão(ões) que não consta(m) das opções disponíveis, poderá selecionar a opção “outras” e, nesse caso, o questionário irá apresentar uma caixa de texto para que seja(m) informada(s) a(s) razão(ões).

32) Na questão 6.5, que aborda os serviços públicos prestados sob a forma eletrônica, como devo responder se a Organização não presta serviço público diretamente ao cidadão nem a instituição privada?

Na questão 6.5, se a Organização não presta serviço público diretamente ao cidadão nem a instituição privada, basta informar que os itens não se aplicam.