

Início Questionários Respostas  
a:questionarios - f:formPreenchimentoQuestionario

Informações do usuário

 **Usuario:** HILDEBERTO ABREU MAGALHÃES  
**Tribunal:** TRT13 - TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO 13A. REGIÃO

Questionário: GOVERNANÇA DE TIC

Atenção! Todas as perguntas são de preenchimento obrigatório.

[Clique aqui para ir para o final do questionário.](#)

2.1. Há planejamento estratégico para a área de TIC em vigor?

2.2. Há comitê ou comissão que decida sobre a priorização das ações e investimentos de TIC?

2.3. Padrões de Governança de TIC utilizados no Tribunal  
 BSC  
 COBIT  
 ITIL  
 Outros

PMBOK

2.4. Possui setor de Gestão Estratégica no Tribunal?

2.5. Possui escritório de projeto implantado no Tribunal?

2.6. É feita a gestão de mudanças?

2.7. É efetuada a gestão de capacidade e compatibilidade das soluções de TIC do Tribunal?

2.8. O Tribunal possui e mantém inventário dos principais sistemas informatizados e suas bases de dados?

2.9. O Tribunal adota fluxo ou rotina de atividades na contratação de bens e serviços de TIC?

2.10. Na elaboração do projeto básico das contratações de TIC é feita análise de custo/benefício da solução a ser contratada?

2.11. Na elaboração do projeto básico das contratações de TIC são explicitados os benefícios da contratação em termos de negócio do Tribunal e não somente em termos de TI?

2.12. É exigido o demonstrativo de formação de preço antes da adjudicação?

2.13. O Tribunal adota processo formal de trabalho na gestão de contratos de bens e serviços de TIC?

2.14. Há designação formal do gestor de cada contrato relativo a bens e serviços de TIC?

2.15. Há realização de reunião periódica com o contratado para avaliar o andamento de cada contrato relativo a bens e serviços de TIC?

2.16. Há verificação de itens predefinidos que embasem a atestação técnica dos bens e serviços de TIC contratados referentes a cada fatura apresentada?

2.17. A monitoração administrativa dos contratos relativos a bens e serviços de TIC é feita pela área de TIC?

2.18. É feita monitoração técnica dos contratos relativos a bens e serviços de TIC?

2.18.1 - Quantos funcionários realizam esta atividade

2.18.2 - Quantos contratos relativos a bens e serviços de TIC estão em vigor

2.19. Há transferência de conhecimento para servidores do Tribunal referente a produtos e serviços de TIC terceirizados?

2.20. A solicitação do orçamento para a área de TIC, é feita com base no planejamento das ações de TIC?

2.21. As alocações orçamentárias foram feitas com base nas ações constantes do planejamento?

2.22. Ao longo do exercício financeiro há controle dos gastos e da disponibilidade orçamentária?

2.23. O Tribunal possui equipe própria para realizar Auditorias de TIC?

NÃO

- Processo Eletrônico Judicial
- Processo Eletrônico Administrativo
- Malote Digital
- Gestão de Pessoas
- Gestão de Contratos
- Gestão de Obras
- Gravações de Áudio e Vídeo
- Sistema de Inventário do Parque de TI
- Gestão Financeira
- ERP Administrativo
- Virtualização
- Aceleradores de wan
- Outsourcing de impressões
- Site back-up
- Outros

2.24. Projetos de TIC previstos para 2011: (Pode marcar mais de um)

Alta Disponibilidade do site e do Portal de Serviços do TRT13

2.25. Possíveis obstáculos ou dificuldades de TI em 2010:

- Falta de Pessoal
- Falta de Planejamento
- Dotação Orçamentária
- Infraestrutura de Rede
- Link de Comunicação
- Servidores de Aplicação e Dados
- Soluções de Armazenamento
- Falta de Treinamento
- Problemas Elétricos
- Outros

2.26. Existe plano anual de capacitação nas áreas de gestão e governança de TIC?

NÃO

2.27. Na contratação de sistemas de informação há cláusula que determine a propriedade intelectual dos códigos fontes ou que determine o depósito dos códigos fontes no INPI?

SIM

2.28. O Tribunal possui comitê Gestor de TIC?

SIM

2.28.1. Em caso positivo, favor informar os membros (poderá ser marcado mais de uma opção):

- Magistrados
- Diretores das Unidades Judiciárias
- Secretários de TI
- Técnicos de TI
- Diretores de Setores da Área Administrativa
- Outros

2.29. Possui ferramenta de monitoramento de serviços de TIC implantada?

NÃO

2.30. Há carreira específica no plano de cargos do Tribunal em TIC?

SIM

2.31. Em relação ao PDTI (Plano Diretor de Tecnologia da Informação) no Tribunal.

O TRIBUNAL NÃO APROVOU E NEM PUBLICOU PDTI INTERNAMENTE OU EXTERNAMENTE.  
O PDTI VINCULA AS AÇÕES DE TI A INDICADORES E METAS DE NEGÓCIO.  
O PDTI VINCULA OS CUSTOS DE TI A ATIVIDADES E PROJETOS DE TI.  
O PDTI É PUBLICADO NA INTERNET PARA ACESSO LIVRE.  
O PDTI VINCULA AS AÇÕES DE TI A INDICADORES E METAS DE SERVIÇOS AOS CIDADÃO.

2.32. Em relação à orçamentação e à execução da despesa de TI no Tribunal:

A SOLICITAÇÃO DE ORÇAMENTO DE TI É FEITA COM BASE NA ESTIMATIVA DOS CUSTOS DAS CONTRATAÇÕES PREVISTAS.  
HÁ ALOCAÇÃO DE CUSTOS DE TI POR ÁREA DE NEGÓCIO.  
A EXECUÇÃO DA DESPESA DE TI É ACOMPANHADA PELA ÁREA DE TI.  
A EXECUÇÃO DA DESPESA DE TI É ACOMPANHADA PELA ALTA ADMINISTRAÇÃO DO TRIBUNAL.  
A CLASSIFICAÇÃO DAS DESPESAS DE TI É DE RESPONSABILIDADE DA ÁREA DE TI.  
A CLASSIFICAÇÃO DAS DESPESAS DE TI É DE RESPONSABILIDADE DA ÁREA CONTÁBIL/ORÇAMENTÁRIA DO TRIBUNAL.  
A GESTÃO DO ORÇAMENTO DE TI É CENTRALIZADA NA ÁREA DE TI.

NÃO HÁ CONSCIÊNCIA DA IMPORTÂNCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TI NA ORGANIZAÇÃO.

A GERÊNCIA DE TI COMPREENDE TODOS OS REQUISITOS PARA O PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TI, ADOTA TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO CONSOLIDADAS E COLOCA EM USO FERRAMENTAS PADRÃO DE COMUNICAÇÃO NA

CONSOLIDADAS E COLOCA EM USO FERRAMENTAS PADRÃO DE COMUNICAÇÃO NA ORGANIZAÇÃO.

**2.33. Com relação à Consscientização e Comunicação do processo Gerenciar Projetos, pode se afirmar que:**

- A GERÊNCIA DE TI RECONHECE A NECESSIDADE DE UM PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TI E COMUNICA AS QUESTÕES GERAIS RELACIONADAS AOS PROJETOS À ORGANIZAÇÃO.
- A GERÊNCIA DE TI RECONHECE A NECESSIDADE DE UM PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TI E, ESPORADICAMENTE, COMUNICA AS QUESTÕES RELACIONADAS AOS PROJETOS À ORGANIZAÇÃO.
- A GERÊNCIA DE TI COMPREENDE REQUISITOS PARA O PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TI. EXISTE UMA COMUNICAÇÃO PRÓ-ACTIVA DE PROBLEMAS BASEADA EM TENDÊNCIAS, TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO CONSOLIDADAS SÃO APLICADAS E FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA ESTÃO EM USO NA ORGANIZAÇÃO.
- A GERÊNCIA DE TI COMPREENDE A NECESSIDADE DE IMPLEMENTAR O PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TI E COMUNICA DE MANEIRA FORMAL E ESTRUTURADA AS QUESTÕES DOS PROJETOS À ORGANIZAÇÃO.

**2.34. Com relação às Políticas, Padrões e Procedimentos do processo Gerenciar Projetos, pode se afirmar que:**

- NÃO HÁ UM PROCESSO DEFINIDO PARA O PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TI DA ORGANIZAÇÃO.
- A ORGANIZAÇÃO ADOTA INICIATIVAS CONTÍNUAS DE IDENTIFICAR E INSTITUCIONALIZAR AS MELHORES PRÁTICAS PARA O GERENCIAMENTO DE PROCESSOS. A DOCUMENTAÇÃO DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TI É DESENVOLVIDA PARA WORKFLOWS AUTOMATIZADOS. O PROCESSO,
- O USO DE BOAS PRÁTICAS PARA O PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TI ESTÁ EMERGINDO. O PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TI E AS POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS RELACIONADOS SÃO DEFINIDOS E DOCUMENTADOS PARA TODAS AS ATIVIDADES CHAVE DA ORGANIZAÇÃO.
- OS PROCESSOS DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TI SÃO SEMELHANTES E COMUNS DEVIDO AO CONHECIMENTO DE ALGUNS INDIVÍDUOS DA ORGANIZAÇÃO. ALGUNS PROCEDIMENTOS E POLÍTICAS RELACIONADOS A GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TI SÃO DOCUMENTADOS.
- O PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TI É EXECUTADO CONFORME A NECESSIDADE, EM RESPOSTA ÀS EXIGÊNCIAS ESPECÍFICAS DO NEGÓCIO. AS POLÍTICAS E O PROCESSO AINDA NÃO ESTÃO FORMALMENTE DEFINIDOS.
- MELHORES PRÁTICAS INTERNAS SÃO APLICADAS AO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TI. TODOS OS ASPECTOS DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TI SÃO DOCUMENTADOS E REPETIDOS. MELHORIAS NO PROCESSO SÃO FORMALIZADAS E COMUNICADAS.

**2.35. Com relação às Ferramentas e Automação do processo Gerenciar Projetos, pode se afirmar que:**

- A ORGANIZAÇÃO NÃO ADOTA FERRAMENTAS PARA APOIO E/OU AUTOMATIZAÇÃO DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TI.
- A ORGANIZAÇÃO DEFINE UM PLANO PARA USO E PADRONIZAÇÃO DE FERRAMENTAS PARA AUTOMATIZAR O PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TI. A ORGANIZAÇÃO UTILIZA AS FERRAMENTAS PARA A SUA FINALIDADE BÁSICA E SEM INTEGRAÇÃO A OUTRAS FERRAMENTAS.
- A ORGANIZAÇÃO UTILIZA ALGUMAS FERRAMENTAS COMUNS BASEADAS EM SOLUÇÕES DESENVOLVIDAS POR INDIVÍDUOS-CHAVE OU FERRAMENTAS ADQUIRIDAS POR FORNECEDORES, PARA APOIAR O PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TI.
- A ORGANIZAÇÃO UTILIZA ALGUMAS FERRAMENTAS PARA APOIAR O PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TI. ESSAS FERRAMENTAS ESTÃO BASEADAS EM FERRAMENTAS PADRÃO DE DESKTOPS E SEU USO NÃO É PLANEJADO PREVIAMENTE.
- A ORGANIZAÇÃO IMPLEMENTA FERRAMENTAS PARA AUTOMATIZAR A GESTÃO DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TI E MONITORAR SUAS ATIVIDADES E CONTROLES CRÍTICOS. ESSAS FERRAMENTAS SÃO IMPLEMENTADAS DE ACORDO COM UM PLANO PADRONIZADO E ALGUMAS SÃO INTEGRADAS A OUTRAS FERRAMENTAS.
- A ORGANIZAÇÃO UTILIZA UM CONJUNTO DE FERRAMENTAS PADRONIZADAS E TOTALMENTE INTEGRADAS A OUTRAS FERRAMENTAS PARA SUPORTE TOTAL AO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TI, SUPORTE À MELHORIA DO PROCESSO E DETECÇÃO AUTOMÁTICA DE EXCEÇÕES DE CONTROLE.

**2.36. Com relação às Habilidades e Competências do processo Gerenciar Projetos, pode se afirmar que:**

- A ORGANIZAÇÃO NÃO DEFINE AS HABILIDADES, COMPETÊNCIAS E TREINAMENTOS NECESSÁRIOS AO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TI.
- A ORGANIZAÇÃO IDENTIFICA AS HABILIDADES MÍNIMAS PARA O PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TI PARA ÁREAS CRÍTICAS. O TREINAMENTO PARA A EXECUÇÃO DO PROCESSO É PROVIDO EM RESPOSTA ÀS NECESSIDADES E SÃO REALIZADOS INFORMALMENTE, "ON THE JOB".
- A ORGANIZAÇÃO ENCORAJA FORMALMENTE A MELHORIA CONTÍNUA DE HABILIDADES NECESSÁRIAS PARA O PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TI, COM BASE EM METAS PESSOAIS E ORGANIZACIONAIS DEFINIDAS CLARAMENTE. O TREINAMENTO E A EDUCAÇÃO PARA A EXECUÇÃO DO PROCESSO UTILIZAM CONCEITOS E TÉCNICAS AVANÇADAS.
- A ORGANIZAÇÃO ATUALIZA ROTINEIRAMENTE AS HABILIDADES NECESSÁRIAS PARA O PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TI PARA TODAS AS ÁREAS. O TREINAMENTO RELEVANTE EM GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TI É PLANEJADO PELA EQUIPE NO ESCRITÓRIO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS E POR TODA A FUNÇÃO DE TI.
- A ORGANIZAÇÃO NÃO IDENTIFICA AS HABILIDADES E COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS PARA O PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TI USUALMENTE. OS TREINAMENTOS PARA A EXECUÇÃO DO PROCESSO NÃO SÃO PLANEJADOS, MAS OCORREM INFORMALMENTE.
- A ORGANIZAÇÃO DEFINE E DOCUMENTA PARA TODAS AS ÁREAS AS HABILIDADES PARA GERENCIAR OS PROJETOS DE TI. EXISTE UM PLANO FORMAL DE TREINAMENTO CUJA EXECUÇÃO É PRIMARIAMENTE O RESULTADO DE INICIATIVAS INDIVIDUAIS DA EQUIPE.

- A ORGANIZAÇÃO NÃO DEFINE AS HABILIDADES, COMPETÊNCIAS E TREINAMENTOS NECESSÁRIOS AO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DOS PROJETOS.
- NÃO HÁ DEFINIÇÃO PARA OS PAPÉIS E RESPONSABILIDADES DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DOS PROJETOS. AS PESSOAS SE APROPRIAM DE QUESTÕES RELACIONADAS AO PROCESSO, BASEADAS EM SUA PRÓPRIA INICIATIVA.
- UM PROFISSIONAL ASSUME A RESPONSABILIDADE PELO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DOS PROJETOS E É USUALMENTE QUEM PRESTA CONTA PELO PROCESSO, MESMO QUE ISTO NÃO SEJA FORMALMENTE ACORDADO.
- UM ESCRITÓRIO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS É ESTABELECIDO DENTRO DA TI. COM PAPÉIS E RESPONSABILIDADES INICIAIS DEFINIDAS. O DONO DO

**2.37. Com relação a responsabilidade e prestação de Contas do processo Gerenciar Projetos, pode se afirmar que:**

DA TI, CONTÁVEIS E RESPONSABILIDADES MÚLTIPLOS DETERMINA. O DONO DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TI TEM AUTORIDADE PARCIAL PARA EXERCER SUAS RESPONSABILIDADES.

- A GERÊNCIA DE TI IMPLEMENTA UMA ESTRUTURA DE ORGANIZAÇÃO DO PROJETO COM PAPÉIS E RESPONSABILIDADES DOCUMENTADAS PARA O PROCESSO DE GERENCIAMENTO DE PROJETOS DE TI. O DONO DO PROCESSO TEM TOTAL AUTORIDADE PARA EXERCER SUAS RESPONSABILIDADES.
- OS DONOS DO PROCESSO ESTÃO AUTORIZADOS A TOMAR DECISÕES E PRATICAR AÇÕES RELACIONADAS AO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DOS PROJETOS. A ACEITAÇÃO DESTA ALOCAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DE GESTÃO E DE PRESTAÇÃO DE CONTAS EM RELAÇÃO AO PROCESSO É DESDOBRADA POR TODOS OS NÍVEIS ORGANIZAÇÃO DE MANEIRA CONSISTENTE.

**2.38. Com relação ao Estabelecimento de Metas e Medição do processo Gerenciar Projetos, pode se afirmar que:**

- NÃO EXISTEM OBJETIVOS E METAS DEFINIDOS E NÃO HÁ MONITORAMENTO ALGUM ESTABELECIDO PARA O PROCESSO DE GERENCIAMENTO DOS PROJETOS DA ORGANIZAÇÃO.
- A EFICIÊNCIA E EFICÁCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DOS PROJETOS DE TI SÃO MEDIDAS ATRAVÉS DE MÉTRICAS PADRONIZADAS E FORMAS DOS PROJETOS E COMUNICADAS E RELACIONADAS ÀS METAS DO NEGÓCIO E AO PLANO ESTRATÉGICO DE TI. O BALANCED SCORECARD DE TI E TÉCNICAS DE ANÁLISE DA CAUSA-RAIZ SÃO IMPLEMENTADAS E AS EXCEÇÕES SÃO NOTIFICADAS PELA GERÊNCIA.
- AS METAS DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DOS PROJETOS DE TI SÃO DIFICILMENTE COMPREENDIDAS E NÃO EXISTE MEDIÇÃO PARA O PROCESSO.
- ALGUMAS METAS E MEDIDAS DE EFICÁCIA DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DOS PROJETOS DE TI SÃO DEFINIDAS, MAS NÃO SÃO COMUNICADAS. HÁ, NO ENTANTO, UM CLARO ALINHAMENTO COM AS METAS DO NEGÓCIO. ALGUMAS IDÉIAS DE BALANCED SCORECARD DE TI E APLICAÇÕES INTUITIVAS DA ANÁLISE DE CAUSA-RAIZ DE PROBLEMAS SÃO ADOTADAS.
- ALGUMAS METAS DO PROCESSO DE GERENCIAMENTO DOS PROJETOS DE TI SÃO DEFINIDAS. CERTAS MEDIÇÕES FINANCEIRAS SÃO ESTABELECIDAS, PORÉM SÃO CONHECIDAS RESTRITAMENTE PELA GERÊNCIA SÊNIOR. A GERÊNCIA MONITORA O PROCESSO EM ALGUMAS ÁREAS PONTUAIS DA ORGANIZAÇÃO.
- A ORGANIZAÇÃO ADOTA UM SISTEMA INTEGRADO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ALINHANDO O DESEMPENHO DE TI ÀS METAS DO NEGÓCIO, ATRAVÉS DA APLICAÇÃO GLOBAL DO BALANCED SCORECARD DE TI. AS EXCEÇÕES DO PROCESSO SÃO NOTIFICADAS DE MANEIRA GLOBAL E CONSISTENTE PELA GERÊNCIA E A ANÁLISE DE CAUSA-RAIZ É APLICADA.

**2.39. Com relação à Conscientização e Comunicação do processo Adquirir e Manter Softwares Aplicativos, pode se afirmar que:**

- NÃO HÁ CONSCIÊNCIA DA IMPORTÂNCIA DO PROCESSO DE AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS NA ORGANIZAÇÃO.
- A GERÊNCIA DE TI RECONHECE A NECESSIDADE DE UM PROCESSO PARA AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS E, ESPORADICAMENTE, COMUNICA AS QUESTÕES RELACIONADAS A AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE APLICATIVOS À ORGANIZAÇÃO.
- A GERÊNCIA DE TI COMPREENDE A NECESSIDADE DE UM PROCESSO DE AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS E COMUNICA DE MANEIRA FORMAL E ESTRUTURADA AS QUESTÕES RELACIONADAS AO PROCESSO À ORGANIZAÇÃO.
- A GERÊNCIA DE TI RECONHECE A NECESSIDADE DE EXECUTAR O PROCESSO DE AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS E COMUNICA AS QUESTÕES GERAIS RELACIONADAS AO PROCESSO À ORGANIZAÇÃO.
- A GERÊNCIA DE TI COMPREENDE OS REQUISITOS ATUAIS E FUTUROS PARA ESTABELECE O PROCESSO DE AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS. EXISTE UMA COMUNICAÇÃO PRÓ-ACTIVA DE PROBLEMAS BASEADA EM TENDÊNCIAS, TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO CONSOLIDADAS SÃO APLICADAS E FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA ESTÃO EM USO NA ORGANIZAÇÃO.
- A GERÊNCIA DE TI COMPREENDE TODOS OS REQUISITOS PARA IMPLEMENTAR UM PROCESSO DE AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS, ADOTA TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO CONSOLIDADAS E COLOCA EM USO FERRAMENTAS PADRÃO DE COMUNICAÇÃO NA ORGANIZAÇÃO (NÍVEL DE MATURIDADE 4).

**2.40. Com relação às Políticas, Padrões e Procedimentos do processo Adquirir e Manter Softwares Aplicativos, pode se afirmar que:**

- NÃO HÁ UM PROCESSO DEFINIDO PARA A AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS DA ORGANIZAÇÃO.
- A METODOLOGIA DE AQUISIÇÃO E IMPLEMENTAÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS É SUBMETIDA À MELHORIA CONTÍNUA E É SUPOSTADA POR BASES DE CONHECIMENTO INTERNAS E EXTERNAS QUE CONTÉM REFERÊNCIAS DE MATERIAIS E MELHORES PRÁTICAS. A METODOLOGIA CRIA UMA DOCUMENTAÇÃO COM ESTRUTURA PRÉ-DEFINIDA QUE TORNA A PRODUÇÃO E A MANUTENÇÃO EFICIENTES. O PROCESSO, POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS RELACIONADOS À AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS SÃO PADRONIZADOS E INTEGRADOS.
- MELHORES PRÁTICAS INTERNAS SÃO APLICADAS PARA A AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS. O PROCESSO DE AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS É DOCUMENTADO E REPETIDO. A ORGANIZAÇÃO ADOTA PROCEDIMENTOS E PADRÕES PARA DESENVOLVIMENTO E MANUTENÇÃO DO PROCESSO.
- O USO DE BOAS PRÁTICAS PARA O PROCESSO DE AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS ESTÁ EMERGINDO. O PROCESSO E OS PROCEDIMENTOS E POLÍTICAS RELACIONADOS À AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS SÃO DOCUMENTADOS PARA TODAS AS ATIVIDADES-CHAVE DA ORGANIZAÇÃO.
- HÁ PROCESSOS PARA A AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS DIFERENTES, PORÉM SIMILARES, BASEADOS NO CONHECIMENTO DENTRO DA FUNÇÃO DE TI. ALGUNS PROCEDIMENTOS E POLÍTICAS RELACIONADAS À AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS SÃO DOCUMENTADOS.
- AS ABORDAGENS PARA AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS VARIAM DE PROJETO PARA PROJETO. HÁ PROBABILIDADE DE UMA VARIEDADE DE SOLUÇÕES INDIVIDUAIS PARA REQUISITOS PARTICULARES DE NEGÓCIO SEREM ADQUIRIDAS INDEPENDENTEMENTE. AS POLÍTICAS E O PROCESSO DE AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS AINDA NÃO ESTÃO FORMALMENTE DEFINIDOS.

- A ORGANIZAÇÃO NÃO ADOTA FERRAMENTAS PARA APOIO E/OU AUTOMATIZAÇÃO DO PROCESSO DE AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS.
- A ORGANIZAÇÃO DEFINE UM PLANO PARA USO E PADRONIZAÇÃO DE FERRAMENTAS PARA AUTOMATIZAR A AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS. A ORGANIZAÇÃO UTILIZA AS FERRAMENTAS PARA O PROCESSO DE AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS PARA A SUA FIN
- A ORGANIZAÇÃO UTILIZA UM CONJUNTO DE FERRAMENTAS PADRONIZADAS E TOTALMENTE INTEGRADAS A OUTRAS FERRAMENTAS PARA SUPORTE TOTAL AO PROCESSO DE AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS. SUPORTE

**2.41. Com relação às Ferramentas e Automação do processo Adquirir e Manter Softwares Aplicativos, pode se afirmar que:**

PROCESSO DE AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS, SEU FOCO À MELHORIA DO PROCESSO E DETECÇÃO AUTOMÁTICA DE EXCEÇÕES

- A ORGANIZAÇÃO UTILIZA ALGUMAS FERRAMENTAS COMUNS BASEADAS EM SOLUÇÕES DESENVOLVIDAS POR INDIVÍDUOS-CHAVE OU FERRAMENTAS ADQUIRIDAS POR FORNECEDORES, PARA APOIAR O PROCESSO DE AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS.
- A ORGANIZAÇÃO UTILIZA ALGUMAS FERRAMENTAS PARA APOIAR O PROCESSO DE AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS. ESSAS FERRAMENTAS ESTÃO BASEADAS EM FERRAMENTAS PADRÃO DE DESKTOPS E SEU USO NÃO É PLANEJADO PREVIAMENTE.
- A ORGANIZAÇÃO IMPLEMENTA FERRAMENTAS AUTOMATIZADAS PARA O PROCESSO DE AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS E

DETECTAR EXCEÇÕES DE CONTROLE. ESSAS FERRAMENTAS SÃO IMPLEMENTADAS DE ACORDO COM UM PLANO PADRONIZADO E ALGUMAS SÃO INTEGRADAS A OUTRAS

- A ORGANIZAÇÃO NÃO DEFINE AS HABILIDADES, COMPETÊNCIAS E TREINAMENTOS NECESSÁRIOS AO PROCESSO DE AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS.
- A ORGANIZAÇÃO DEFINE E DOCUMENTA, PARA TODAS AS ÁREAS, AS HABILIDADES NECESSÁRIAS PARA O PROCESSO DE AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS. PROGRAMAS DE TREINAMENTO E EDUCAÇÃO PARA A EXECUÇÃO DO PROCESSO SÃO IMPLEMENTADOS.
- A ORGANIZAÇÃO NÃO IDENTIFICA AS HABILIDADES E COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS PARA O PROCESSO DE AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS USUALMENTE. OS TREINAMENTOS PARA A EXECUÇÃO DO PROCESSO NÃO SÃO PLANEJADOS, MAS OCORREM INFORMALMENTE.

**2.42. Com relação às Habilidades e Competências do processo Adquirir e Manter Softwares Aplicativos, pode se afirmar que:**

- A ORGANIZAÇÃO IDENTIFICA AS HABILIDADES MÍNIMAS NECESSÁRIAS PARA O PROCESSO DE AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS DE ÁREAS CRÍTICAS. O TREINAMENTO PARA A EXECUÇÃO DO PROCESSO É PROVIDO EM RESPOSTA AS NECESSIDADES E SÃO REALIZADOS INFORMALMENTE
- A ORGANIZAÇÃO ENCORAJA FORMALMENTE A MELHORIA CONTÍNUA DE HABILIDADES NECESSÁRIAS PARA O PROCESSO DE AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS, COM BASE EM METAS PESSOAIS E ORGANIZACIONAIS DEFINIDAS CLARAMENTE. O TREINAMENTO E A EDUCAÇÃO PARA A EXEC
- A ORGANIZAÇÃO ATUALIZA ROTINEIRAMENTE AS HABILIDADES NECESSÁRIAS PARA O PROCESSO DE AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS DE TODAS AS ÁREAS. AS TÉCNICAS CONSOLIDADAS DE TREINAMENTO SÃO APLICADAS AO PROCESSO DE ACORDO COM O PLANO DE TREINAMENTO E

**2.43. Com relação à Responsabilidade e Prestação de Contas do processo Adquirir e Manter Softwares Aplicativos, pode se afirmar que:**

- NÃO HÁ UMA DEFINIÇÃO SOBRE A RESPONSABILIZAÇÃO E PRESTAÇÃO DE CONTAS REFERENTES AO PROCESSO DE AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS DA ORGANIZAÇÃO.
- AS PESSOAS SE APROPRIAM DE QUESTÕES RELACIONADAS AO PROCESSO DE AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS, BASEADAS EM SUA PRÓPRIA INICIATIVA, SEMPRE QUE NECESSÁRIO, POIS NÃO HÁ DEFINIÇÃO FORMAL DAS RESPONSABILIDADES E DE QUEM DEVE PRESTAR CONTAS PE
- UM PROFISSIONAL ASSUME A RESPONSABILIDADE PELO MONITORAMENTO DOS CONTROLES INTERNOS E É USUALMENTE QUEM PRESTA CONTA PELO PROCESSO DE AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS, MESMO QUE ISTO NÃO SEJA FORMALMENTE ACORDADO.
- EXISTE UM DONO DO PROCESSO DE AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS E AS RESPONSABILIDADES DE GESTÃO E DE PRESTAÇÕES DE CONTAS EM RELAÇÃO AO PROCESSO SÃO DEFINIDAS FORMALMENTE. O DONO DO PROCESSO TEM AUTORIDADE PARCIAL PARA EXERCER SUAS RESPONSABILIDADES
- AS RESPONSABILIDADES DE GESTÃO E PRESTAÇÃO DE CONTAS EM RELAÇÃO AO PROCESSO DE AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS SÃO ACEITOS E O DONO DO PROCESSO TEM TOTAL AUTORIDADE PARA EXERCER SUAS RESPONSABILIDADES.
- OS DONOS DO PROCESSO ESTÃO AUTORIZADOS A TOMAR DECISÕES E PRATICAR AÇÕES RELACIONADAS AO PROCESSO DE AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS. A ACEITAÇÃO DESTA ALOCAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DE GESTÃO E DE PRESTAÇÃO DE CONTAS EM RELAÇÃO AO PROCESSO

**2.44. Com relação ao Estabelecimento de Metas e Medição do processo Adquirir e Manter Softwares Aplicativos, pode se afirmar que:**

- NÃO EXISTEM OBJETIVOS E METAS DEFINIDOS E NÃO HÁ MONITORAMENTO ALGUM ESTABELECIDO PARA O PROCESSO DE AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS DA ORGANIZAÇÃO.
- A EFICIÊNCIA E EFICÁCIA DO PROCESSO DE AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS SÃO MEDIDAS E COMUNICADAS E RELACIONADAS ÀS METAS DO NEGÓCIO E AO PLANO ESTRATÉGICO DE TI. O BALANCED SCORECARD DE TI E TÉCNICAS DE ANÁLISE DE CAUSAS-RAIZ SÃO IMPLEMENTADAS E AS EXCEÇÕES SÃO NOTIFICADAS PELA GERÊNCIA.
- AS METAS DO PROCESSO DE AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS SÃO DIFÍCILMENTE COMPREENDIDAS E NÃO EXISTE MEDIÇÃO PARA O PROCESSO (NÍVEL DE MATURIDADE 1). ALGUMAS METAS E MEDIDAS DE EFICÁCIA DO PROCESSO DE AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS SÃO DEFINIDAS, MAS NÃO SÃO COMUNICADAS. HÁ, NO ENTANTO, UM CLARO ALINHAMENTO COM AS METAS DO NEGÓCIO. ALGUMAS IDÉIAS DE BALANCED SCORECARD DE TI E APLICAÇÕES INTUITIVAS DA ANÁLISE DE CAUSA-RAIZ DE PROBLEMAS SÃO ADOTADAS.
- ALGUMAS METAS DO PROCESSO DE AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS ESTÃO DEFINIDAS. CERTAS MEDIÇÕES FINANCEIRAS SÃO ESTABELECIDAS, PORÉM SÃO CONHECIDAS RESTRITAMENTE PELA GERÊNCIA SÊNIOR. A GERÊNCIA MONITORA O PROCESSO EM ALGUMAS ÁREAS PONTUAIS DA ORGANIZAÇÃO.
- A ORGANIZAÇÃO ADOTA UM SISTEMA INTEGRADO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ALINHANDO O DESEMPENHO DE TI ÀS METAS DO NEGÓCIO, ATRAVÉS DA APLICAÇÃO GLOBAL DO BALANCED SCORECARD DE TI. AS EXCEÇÕES DO PROCESSO DE AQUISIÇÃO E MANUTENÇÃO DE SOFTWARES APLICATIVOS SÃO NOTIFICADAS DE MANEIRA GLOBAL E CONSISTENTE PELA GERÊNCIA E A ANÁLISE DE CAUSA-RAIZ É APLICADA.

NÃO HÁ CONSCIÊNCIA DA IMPORTÂNCIA DO PROCESSO DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO PARA A ORGANIZAÇÃO.

- A GERÊNCIA DE TI RECONHECE A NECESSIDADE DE UM PROCESSO DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO E COMUNICA AS QUESTÕES GERAIS RELACIONADAS AOS RISCOS, AMEAÇAS E VULNERABILIDADES ÀS OPERAÇÕES DE TI E A NECESSIDADE DE UM PLANO PARA GARANTIR A CONTINUIDADE DO SERVIÇO À ORGANIZAÇÃO. OS REPORTES DA DISPONIBILIDADE DO SISTEMA SÃO ESPORÁDICOS E PODEM SER INCOMPLETOS OU NÃO CONSIDERAR OS IMPACTOS NO NEGÓCIO.

**2.45. Com relação à Conscientização e Comunicação do processo Garantir a Continuidade do Serviço, pode se afirmar que:**

- A GERÊNCIA DE TI COMPREENDE TODOS OS REQUISITOS PARA O PROCESSO DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO, ADOTA TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO CONSOLIDADAS E COLOCA EM USO FERRAMENTAS PADRÃO DE COMUNICAÇÃO NA ORGANIZAÇÃO.
- A GERÊNCIA DE TI COMPREENDE A NECESSIDADE DE IMPLEMENTAR PROCESSOS DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO E COMUNICA DE MANEIRA FORMAL E ESTRUTURADA AS QUESTÕES RELACIONADAS AOS RISCOS, AMEAÇAS E VULNERABILIDADES ÀS OPERAÇÕES DE TI E A NECESSIDADE DE UM PLANO PARA GARANTIR A CONTINUIDADE DO SERVIÇO À ORGANIZAÇÃO.
- A GERÊNCIA DE TI RECONHECE A NECESSIDADE DE UM PROCESSO DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO E, ESPORADICAMENTE, COMUNICA AS QUESTÕES RELACIONADAS AOS RISCOS, AMEAÇAS E VULNERABILIDADES ÀS OPERAÇÕES DE TI E A NECESSIDADE DE UM PLANO PARA GARANTIR A CONTINUIDADE DO SERVIÇO À ORGANIZAÇÃO.
- A GERÊNCIA DE TI COMPREENDE OS REQUISITOS ATUAIS E FUTUROS PARA O PROCESSO DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO. EXISTE UMA COMUNICAÇÃO PRÓ-ATIVA DE PROBLEMAS BASEADA EM TENDÊNCIAS, TÉCNICAS DE COMUNICAÇÃO CONSOLIDADAS SÃO APLICADAS E FERRAMENTAS DE COMUNICAÇÃO INTEGRADA ESTÃO EM USO NA ORGANIZAÇÃO.

**2.46. Com relação às Políticas, Padrões e Procedimentos do processo Garantir a Continuidade do Serviço, pode se afirmar que:**

- NÃO HÁ UM PROCESSO DEFINIDO PARA O GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO NA ORGANIZAÇÃO. OS PROCESSOS DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO CONSIDERAM BENCHMARKINGS E MELHORES PRÁTICAS EXTERNAS.
- AS PRÁTICAS DE DISPONIBILIDADE E DE PLANEJAMENTO DA CONTINUIDADE DO SERVIÇO SÃO COMPLETAMENTE ALINHADAS. AS PRÁTICAS DE ESCALONAMENTO SÃO ENTENDIDAS E REFORÇADAS. A COLETA E ANÁLISE DOS DADOS SÃO UTILIZADAS PARA O PROCESSO DE MELHORIA CONTÍNUA. O PROCESSO, POLÍTICAS E PROCEDIMENTOS DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO SÃO PADRONIZADOS E INTEGRADOS.
- MELHORES PRÁTICAS INTERNAS SÃO APLICADAS PARA O GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO. O PROCESSO DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO É DOCUMENTADO E REPETIDO. O REPORTE DOS RESULTADOS DO MONITORAMENTO ESTÁ SENDO NORMALIZADO E PADRONIZADO. AS MÉTRICAS SÃO INTEGRADAS POR TODOS OS PROJETOS E PROCESSOS DE TI.
- O PROCESSO, AS POLÍTICAS E OS PROCEDIMENTOS RELACIONADOS À GARANTIA DA CONTINUIDADE DO SERVIÇO ESTÃO DEFINIDOS E DOCUMENTADOS PARA TODAS AS ATIVIDADES-CHAVE DA ORGANIZAÇÃO. AS ATIVIDADES DE MANUTENÇÃO ESTÃO BASEADAS EM RESULTADOS DO TESTE DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO, BOAS PRÁTICAS E DAS MUDANÇAS NO AMBIENTE DE TI E DO NEGÓCIO. BOAS PRÁTICAS DE DISPONIBILIDADE DO SISTEMA SÃO CONSISTENTEMENTE IMPLANTADAS. PRÁTICAS DE DISPONIBILIDADE E O PLANEJAMENTO DA CONTINUIDADE DO SERVIÇO SE INFLUENCIAM MUTUAMENTE.
- AS ABORDAGENS PARA GARANTIR A CONTINUIDADE DO SERVIÇO SÃO FRAGMENTADAS. AS PRÁTICAS PARA A CONTINUIDADE DO SERVIÇO ESTÃO EMERGINDO, MAS O SUCESSO DEPENDE DE INDIVÍDUOS-CHAVE DA ORGANIZAÇÃO. ALGUNS PROCEDIMENTOS E POLÍTICAS DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO SÃO DOCUMENTADOS.
- AS POLÍTICAS E O PROCESSO DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO AINDA NÃO ESTÃO FORMALMENTE DEFINIDOS. AS RESPOSTAS AS PRINCIPAIS INTERRUPÇÕES DE TI SÃO REATIVAS E DESPREPARADAS.

**2.47. Com relação às Ferramentas e Automação do processo Garantir a Continuidade do Serviço, pode se afirmar que:**

- A ORGANIZAÇÃO NÃO ADOTA FERRAMENTAS PARA APOIO E/OU AUTOMATIZAÇÃO DO PROCESSO DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO.
- A ORGANIZAÇÃO DEFINE UM PLANO PARA USO E PADRONIZAÇÃO DE FERRAMENTAS PARA AUTOMATIZAR O PROCESSO DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO. A ORGANIZAÇÃO UTILIZA AS FERRAMENTAS PARA O PROCESSO PARA A SUA FINALIDADE BÁSICA E SEM INTEGRAÇÃO A OUTRAS FERRAMENTAS.
- A ORGANIZAÇÃO IMPLEMENTA ALGUMAS FERRAMENTAS LIMITADAS PARA O PROCESSO DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO, MAS O USO NÃO É BASEADO EM UMA ABORDAGEM PLANEJADA.
- A ORGANIZAÇÃO UTILIZA ALGUMAS FERRAMENTAS PARA APOIAR O PROCESSO DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO. ESSAS FERRAMENTAS ESTÃO BASEADAS EM FERRAMENTAS PADRÃO DE DESKTOPS E SEU USO NÃO É PLANEJADO PREVIAMENTE (NÍVEL DE MATURIDADE 1).
- A ORGANIZAÇÃO UTILIZA AMPLAMENTE FERRAMENTAS AUTOMATIZADAS PARA SUPORTE AO PROCESSO DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO. ESSAS FERRAMENTAS SÃO IMPLEMENTADAS DE ACORDO COM UM PLANO PADRONIZADO E ALGUMAS SÃO INTEGRADAS A OUTRAS FERRAMENTAS.
- A ORGANIZAÇÃO UTILIZA UM CONJUNTO DE FERRAMENTAS PADRONIZADAS E TOTALMENTE INTEGRADAS A OUTRAS FERRAMENTAS PARA SUPORTE TOTAL AO PROCESSO DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO, SUPORTE À MELHORIA DO PROCESSO E DETECÇÃO AUTOMÁTICA DE EXCEÇÕES DE CONTROLE.

**2.48. Com relação às Habilidades e Competências do processo Garantir a Continuidade do Serviço, pode se afirmar que:**

- A ORGANIZAÇÃO NÃO DEFINE AS HABILIDADES, COMPETÊNCIAS E TREINAMENTOS NECESSÁRIOS AO PROCESSO DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO.
- A ORGANIZAÇÃO DEFINE E DOCUMENTA PARA TODAS AS ÁREAS AS HABILIDADES NECESSÁRIAS PARA O PROCESSO DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO. OS INDIVÍDUOS TOMAM INICIATIVA EM BUSCAR TREINAMENTOS PARA LIDAR COM OS PRINCIPAIS DESASTRES E INCIDENTES.
- A ORGANIZAÇÃO IDENTIFICA AS HABILIDADES MÍNIMAS NECESSÁRIAS PARA O PROCESSO DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO DE ÁREAS CRÍTICAS. O TREINAMENTO PARA A EXECUÇÃO DO PROCESSO É PROVIDO EM RESPOSTA AS NECESSIDADES E SÃO REALIZADOS INFORMALMENTE, "ON THE JOB".
- A ORGANIZAÇÃO ENCORAJA FORMALMENTE A MELHORIA CONTÍNUA DE HABILIDADES NECESSÁRIAS PARA O PROCESSO DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO, COM BASE EM METAS PESSOAIS E ORGANIZACIONAIS DEFINIDAS CLARAMENTE. O TREINAMENTO E A EDUCAÇÃO PARA A EXECUÇÃO DO PROCESSO UTILIZAM CONCEITOS E TÉCNICAS AVANÇADAS.
- A ORGANIZAÇÃO ATUALIZA ROTINEIRAMENTE AS HABILIDADES NECESSÁRIAS PARA O PROCESSO DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO EM TODAS AS ÁREAS. TREINAMENTOS FORMAIS E MANDATÓRIOS NO PROCESSO SÃO PROVIDOS DE ACORDO COM O PLANO DE TREINAMENTO E A EFICÁCIA DO PLANO DE TREINAMENTO É AVALIADA.
- A ORGANIZAÇÃO NÃO IDENTIFICA AS HABILIDADES E COMPETÊNCIAS NECESSÁRIAS PARA O PROCESSO DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO USUALMENTE. OS TREINAMENTOS PARA A EXECUÇÃO DO PROCESSO NÃO SÃO PLANEJADOS, MAS OCORREM INFORMALMENTE.

- NÃO HÁ UMA DEFINIÇÃO SOBRE A RESPONSABILIZAÇÃO E PRESTAÇÃO DE CONTAS REFERENTES AO PROCESSO DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO.

**2.49. Com relação à Responsabilidade e Prestação de Contas do processo Garantir a Continuidade do Serviço, pode se afirmar que:**

- AS RESPONSABILIDADES E PRESTAÇÕES DE CONTA PARA O PROCESSO DE GARANTIA DA CONTINUIDADE DO SERVIÇO SÃO INFORMAIS E A AUTORIDADE PARA EXERCÊ-LAS É LIMITADA.
- AS RESPONSABILIDADES PELA EXECUÇÃO E PRESTAÇÃO DE CONTAS DO PROCESSO DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO SÃO DESIGNADAS, MESMO QUE ISTO NÃO SEJA FORMALMENTE ACORDADO.
- AS RESPONSABILIDADES PELO PROCESSO DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO SÃO CLARAMENTE DEFINIDAS E DESIGNADAS. NÃO EXISTE AMBIGUIDADE NA PRESTAÇÃO DE CONTAS À GERÊNCIA DO PROCESSO. EXISTE UM DONO DO PROCESSO E ESTE TEM AUTORIDADE PARCIAL PARA EXERCER SUAS RESPONSABILIDADES.
- AS RESPONSABILIDADE DE GESTÃO E PRESTAÇÃO DE CONTAS EM RELAÇÃO AO PROCESSO DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO SÃO DESIGNADOS E O DONO DO PROCESSO TEM TOTAL AUTORIDADE PARA EXERCER SUAS RESPONSABILIDADES.
- OS DONOS DO PROCESSO ESTÃO AUTORIZADOS A TOMAR DECISÕES E PRATICAR AÇÕES RELACIONADAS AO PROCESSO DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO. A ACEITAÇÃO DESTA ALOCAÇÃO DE RESPONSABILIDADE DE GESTÃO E PRESTAÇÃO DE CONTAS EM RELAÇÃO AO PROCESSO É DESDOBRADA POR TODOS OS NÍVEIS ORGANIZAÇÃO DE MANEIRA CONSISTENTE.

**2.50. Com relação ao Estabelecimento de Metas e Medição do processo Garantir a Continuidade do Serviço, pode se afirmar que:**

- NÃO EXISTEM OBJETIVOS E METAS DEFINIDOS E NÃO HÁ MONITORAMENTO ALGUM ESTABELECIDO PARA O PROCESSO DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO.
- OS INDICADORES-CHAVE DE DESEMPENHO E DE META SÃO DESENVOLVIDOS E ACORDADOS, MAS PODEM SER MENSURADOS INCONSISTENTEMENTE. O BALANCED SCORECARD DE TI E TÉCNICAS DE ANÁLISE DE CAUSAS-RAIZ SÃO IMPLEMENTADAS E AS EXCEÇÕES SÃO NOTIFICADAS PELA GERÊNCIA.
- AS METAS DO PROCESSO DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO SÃO DIFICILMENTE COMPREENDIDAS E NÃO EXISTE MEDIÇÃO PARA O PROCESSO.
- ALGUMAS METAS E MEDIDAS DE EFICÁCIA DO PROCESSO DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO SÃO DEFINIDAS, MAS NÃO SÃO COMUNICADAS. HÁ, NO ENTANTO, UM CLARO ALINHAMENTO COM AS METAS DO NEGÓCIO. ALGUMAS IDÉIAS DE BALANCED SCORECARD DE TI E APLICAÇÕES INTUITIVAS DA ANÁLISE DE CAUSA-RAIZ DE PROBLEMAS SÃO ADOTADAS.
- ALGUMAS METAS DO PROCESSO DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO ESTÃO DEFINIDAS. CERTAS MEDIÇÕES FINANCEIRAS SÃO ESTABELECIDAS, PORÉM SÃO CONHECIDAS RESTRITAMENTE PELA GERÊNCIA SÊNIOR. A GERÊNCIA MONITORA O PROCESSO EM ALGUMAS ÁREAS PONTUAIS DA ORGANIZAÇÃO.
- OS INDICADORES-CHAVE DE DESEMPENHO E DE METAS PARA ALCANCE DA CONTINUIDADE DO SERVIÇO SÃO MENSURADOS DE FORMA SISTEMÁTICA. A ORGANIZAÇÃO ADOTA UM SISTEMA INTEGRADO DE AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO ALINHANDO O DESEMPENHO DE TI ÀS METAS DO NEGÓCIO, ATRAVÉS DA APLICAÇÃO GLOBAL DO BALANCED SCORECARD DE TI. AS EXCEÇÕES DO PROCESSO DE GARANTIA DE CONTINUIDADE DO SERVIÇO SÃO NOTIFICADAS DE MANEIRA GLOBAL E CONSISTENTE PELA GERÊNCIA E A ANÁLISE DE CAUSA-RAIZ É APLICADA.

[↑ Clique aqui para ir para o topo do questionário.](#)

Salvar

CNJ - Conselho Nacional de Justiça

Anexo I - Supremo Tribunal Federal, Praça dos Três Poderes, S/N - Brasília - Distrito Federal - Brasil - CEP:70175-900