

GUIA DE APLICAÇÃO DE UM MODELO DIAGNÓSTICO DE GOVERNANÇA DE TI PARA A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA




4.0 Internacional

Esta licença permite que outros remixem, adaptem e criem a partir do trabalho para fins não comerciais, desde que atribuam o devido crédito e que licenciem as novas criações sob termos idênticos. Conteúdos elaborados por terceiros, citados e referenciados nesta obra não são cobertos pela licença.

GUIA DE APLICAÇÃO DE UM MODELO DIAGNÓSTICO DE GOVERNANÇA DE TI PARA A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Relatório técnico apresentado pelo mestrando Vitor Muniz dos Santos ao Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede, sob orientação das docentes Louisi Francis Moura e Paula Regina Zarelli, como parte dos requisitos para obtenção do título de Mestre em Administração Pública.



Resumo 03

Introdução 04

O Modelo Diagnóstico de GTI 06

Preparação para o Diagnóstico 09

Análise dos Resultados 12

Elaboração do Relatório Diagnóstico 13

Plano de Ação para Melhoria da GTI 14

Monitoramento e Reavaliação 15

Conclusão 16

Protocolo de recebimento 17

Apêndice A - Checklist Completo 18

Apêndice B - Escala de Maturidade 28

SUMÁRIO

RESUMO

Bem-vindo ao Guia de Aplicação do Modelo Diagnóstico de Governança de TI na Administração Pública!

Este guia prático é sua ferramenta essencial para avaliar e aprimorar a Governança de Tecnologia da Informação (GTI) na sua instituição pública. Desenvolvido a partir de pesquisas acadêmicas e validado em diversas organizações do setor público, incluindo universidades federais e um tribunal de justiça estadual, este guia oferece um método simples e eficaz para diagnosticar o nível de maturidade da GTI e identificar oportunidades de melhoria.

Benefícios Principais:

- **Diagnóstico Rápido:** Obtenha uma visão clara da situação atual da GTI na sua instituição em pouco tempo.
- **Facilidade de Uso:** O modelo é intuitivo e pode ser aplicado por profissionais de TI e gestores, mesmo sem conhecimento técnico profundo.
- **Resultados Acionáveis:** Identifique pontos fortes e áreas de melhoria, com recomendações práticas para avançar.
- **Alinhamento Estratégico:** Alinhe as iniciativas de TI aos objetivos estratégicos da sua instituição.
- **Melhoria Contínua:** Use o guia periodicamente para acompanhar o progresso e manter a GTI sempre atualizada.
- **Conformidade:** Atenda às exigências de órgãos reguladores e de controle relacionadas à GTI.
- **Otimização de Recursos:** Tome decisões informadas sobre investimentos em TI, maximizando o uso dos recursos públicos.

Objetivos do Guia:

1. Fornecer um modelo de diagnóstico adaptado às particularidades da administração pública
2. Orientar a aplicação passo a passo de um checklist com 30 questões em 10 categorias-chave
3. Auxiliar na interpretação dos resultados e na elaboração de planos de ação



INTRODUÇÃO

A Governança de Tecnologia da Informação (GTI) é fundamental para o sucesso das organizações públicas modernas. Com o aumento da digitalização dos serviços públicos e a crescente dependência da tecnologia, uma GTI eficaz é essencial para garantir que os investimentos em TI gerem valor real para a sociedade.

Por que a GTI é crucial para a Administração Pública?

- **Alinhamento Estratégico:** Garante que os recursos de TI estejam alinhados com os objetivos da instituição.
- **Otimização de Recursos:** Ajuda a maximizar o valor dos investimentos em TI, crucial em tempos de orçamentos limitados.
- **Transparência:** Facilita a prestação de contas e a transparência nas decisões e gastos relacionados à TI.
- **Conformidade:** Auxilia no cumprimento de regulamentações e normas governamentais.
- **Gestão de Riscos:** Melhora a identificação e mitigação de riscos relacionados à TI.

O Desafio da GTI no Setor Público

Apesar de sua importância, muitas instituições públicas enfrentam desafios na implementação efetiva da GTI, como:

- **Estruturas organizacionais complexas**
- **Mudanças frequentes de liderança**
- **Restrições orçamentárias**
- **Resistência à mudança**



É aqui que este guia entra em ação, oferecendo uma abordagem prática e adaptada à realidade do setor público.

Como usar este guia?

1

Leia o guia por completo antes de iniciar o processo de diagnóstico.

Forme uma equipe multidisciplinar para aplicar o modelo.

2**3**

Siga as instruções passo a passo para cada etapa do diagnóstico.

Use os apêndices como referência rápida durante o processo.

4**5**

Adapte as recomendações à realidade específica da sua instituição.

O que você encontrará nas próximas seções:

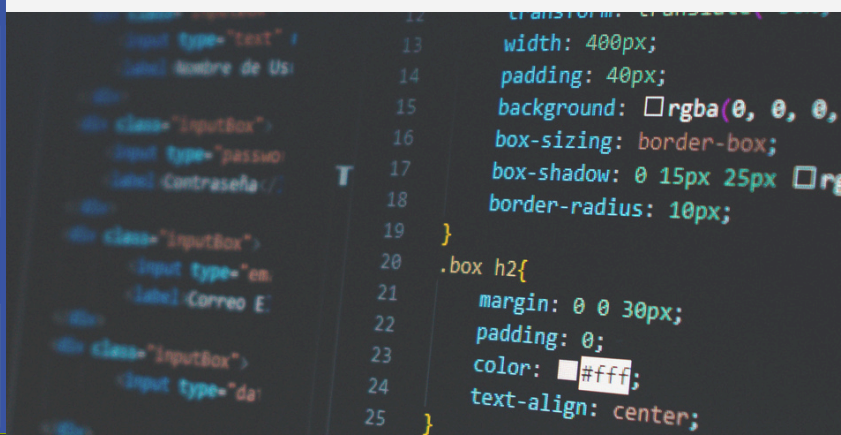
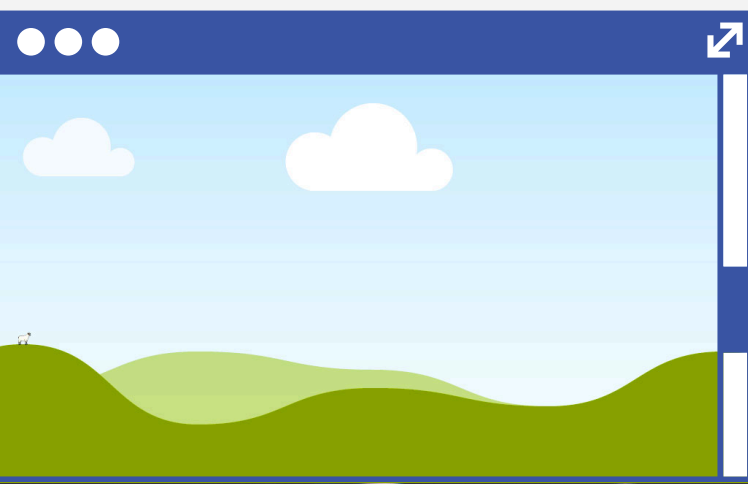
- Descrição detalhada do Modelo Diagnóstico
- Instruções para preparação e aplicação do diagnóstico
- Orientações para análise de resultados e elaboração de relatórios
- Dicas para desenvolvimento de planos de ação
- Exemplos práticos e estudos de caso

O MODELO DIAGNÓSTICO DE GOVERNANÇA DE TI

O Modelo Diagnóstico de Governança de TI é uma ferramenta prática e abrangente, projetada especificamente para avaliar a maturidade da GTI em instituições públicas. Ele consiste em um checklist de 30 questões, distribuídas em 10 categorias-chave, que cobrem os aspectos mais importantes da GTI no contexto da administração pública.

As 10 Categorias de Avaliação:

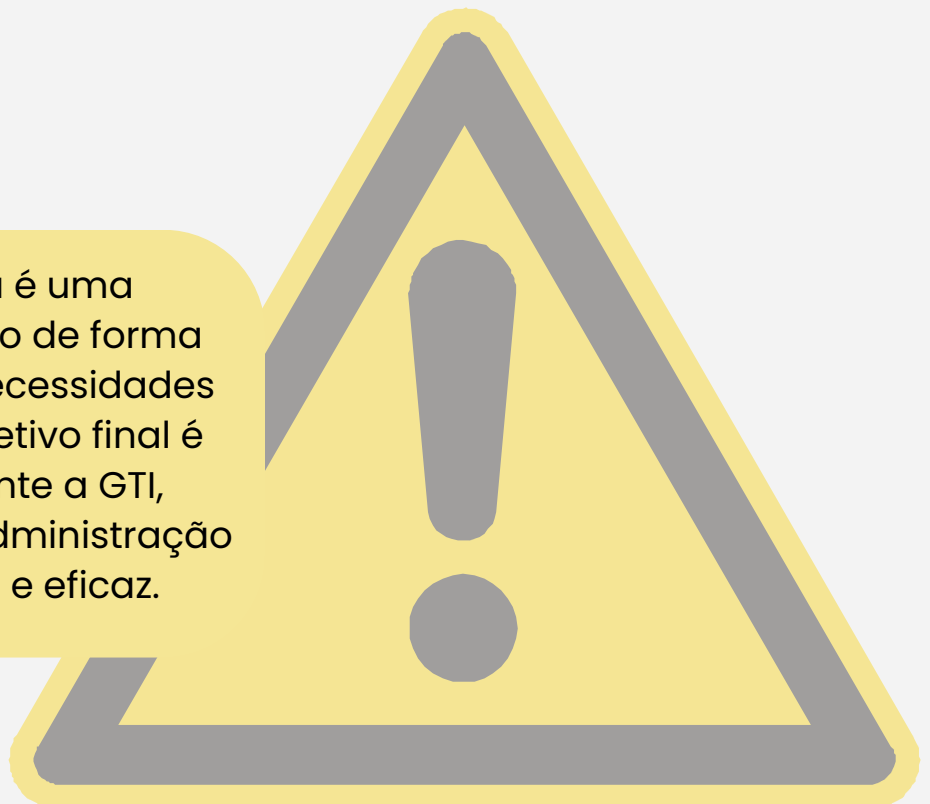
1. **Abordagem Social:** Avalia como a GTI se alinha com os objetivos sociais da instituição.
2. **Accountability:** Examina práticas de prestação de contas e transparência.
3. **Legitimidade:** Verifica a conformidade com obrigações legais e expectativas das partes interessadas.
4. **Envolvimento e Influência dos Stakeholders:** Analisa a participação das partes interessadas nas decisões de TI.
5. **Voluntariado:** Considera o envolvimento de voluntários nas decisões de TI, quando aplicável.
6. **Sustentabilidade Financeira:** Avalia a gestão de recursos financeiros para a TI.
7. **Planejamento de Curto e Longo Prazo:** Examina a abordagem de planejamento da instituição.
8. **Equidade (Justiça):** Verifica a distribuição justa de recursos e serviços de TI.
9. **Eficiência e Eficácia:** Avalia o desempenho e a otimização dos processos de TI.
10. **Controle Estratégico de Gestão:** Examina o alinhamento da TI com a estratégia organizacional.



Estrutura do Checklist de 30 Questões

- A maioria das categorias contém de 2 a 4 questões específicas, com exceção da categoria 5 (Voluntariado), que possui apenas uma questão.
- As questões são formuladas para respostas "Positiva", "Negativa" ou "Inconclusiva".
- Exemplos de questões:
 - "A governança de TI está entre os objetivos sociais e/ou de negócio?"
 - "Existem práticas de compliance e transparência que aumentam a prestação de contas organizacional?"

Lembre-se: Este guia é uma ferramenta flexível. Use-o de forma que melhor atenda às necessidades da sua instituição. O objetivo final é melhorar continuamente a GTI, contribuindo para uma administração pública mais eficiente e eficaz.



Como o modelo funciona

- Aplicação do Checklist: Responda às 30 questões com base na realidade da sua instituição.
- Cálculo de Pontuação: Some as respostas positivas para obter uma pontuação total.
- Determinação do Nível de Maturidade: Use a escala de maturidade (detalhada no Apêndice B) para classificar o nível de GTI da sua instituição.
- Análise Detalhada: Examine as respostas por categoria para identificar pontos fortes e áreas de melhoria.

Benefícios do Modelo

- Abrangente: Cobre todos os aspectos cruciais da GTI no setor público.
- Objetivo: Fornece uma avaliação baseada em critérios específicos e mensuráveis.
- Comparável: Permite comparações entre diferentes períodos ou instituições.
- Acionável: Resultados que podem ser facilmente traduzidos em planos de ação.

Próximos Passos

Nas seções seguintes, você aprenderá como preparar sua instituição para o diagnóstico, aplicar o modelo na prática e interpretar os resultados para gerar melhorias significativas na Governança de TI. Lembre-se: O objetivo não é apenas obter uma pontuação alta, mas identificar oportunidades reais de melhoria para sua instituição.

PREPARAÇÃO PARA O DIAGNÓSTICO

1

- Escolha um líder de projeto
- Inclua membros de TI e áreas de negócio
- Defina responsabilidades claras

2

- Mapeie os principais interessados
- Planeje como envolvê-los no processo

3

- Colete políticas de TI, planos estratégicos e relatórios relevantes
- Organize as informações em um local centralizado

4

- Estabeleça um cronograma realista
- Agende reuniões necessárias

5

- Familiarize todos com o modelo diagnóstico
- Esclareça dúvidas sobre o checklist



Dica: uma boa preparação é fundamental. Invista tempo nesta fase para um diagnóstico mais eficiente e preciso.

APLICAÇÃO DO MODELO DIAGNÓSTICO

1 Revisão do Checklist

- Familiarize-se com as 30 questões e 10 categorias
- Entenda os critérios para respostas positivas, negativas ou inconclusivas

2 Coleta de Evidências

- Para cada questão, busque documentos ou práticas que suportem a resposta
- Anote observações relevantes

3 Preenchimento do Checklist

- Responda cada questão com base nas evidências coletadas
- Seja objetivo e imparcial nas avaliações

4 Entrevistas (se necessário)

- Consulte stakeholders para esclarecer pontos incertos
- Valide respostas com especialistas da área





Revisão das Respostas

- Verifique a consistência das respostas
- Certifique-se de que todas as questões foram respondidas



Cálculo Inicial

- Some as respostas positivas
- Calcule o percentual de respostas positivas



O checklist com as 30 perguntas está no Apêndice A ao final deste guia.

DICAS PRÁTICAS

- Mantenha um registro claro das evidências usadas
- Seja consistente na interpretação das questões
- Em caso de dúvida, opte pela resposta mais conservadora

ANÁLISE DOS RESULTADOS

Após a aplicação do checklist, siga estas etapas para analisar os resultados:

1. Cálculo Final

Total de respostas positivas: ___

Percentual de respostas positivas: ___% (Total positivas / 30 x 100)

2. Determinação do Nível de Maturidade

Use a escala abaixo para classificar o nível de GTI (ver Apêndice B):

0-20%: Inicial

21-40%: Básico

41-60%: Intermediário

61-80%: Avançado

81-100%: Otimizado

3. Análise por Categoria

- Identifique categorias com mais respostas positivas (pontos fortes)
- Destaque categorias com mais respostas negativas (áreas de melhoria)

4. Priorização

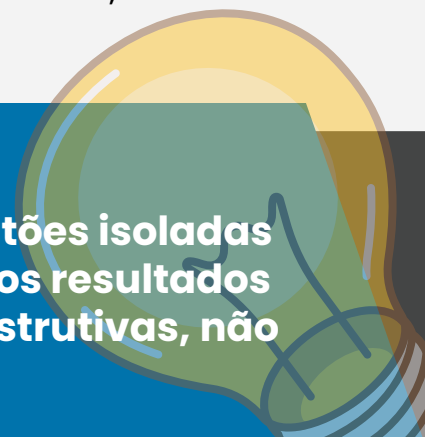
- Liste as 3 principais áreas que necessitam de atenção imediata
- Considere o impacto estratégico de cada área

5. Comparação (se aplicável)

- Compare com resultados anteriores para avaliar progresso
- Realize um benchmark com outras instituições similares, se possível

DICAS PARA INTERPRETAÇÃO:

- Foque nas tendências gerais, não apenas em questões isoladas
- Considere o contexto da instituição ao interpretar os resultados
- Use os resultados como base para discussões construtivas, não punitivas



ELABORAÇÃO DO RELATÓRIO DIAGNÓSTICO

Siga esta estrutura para criar um relatório claro e acionável:

1. Resumo Executivo

- Nível de maturidade geral
- Principais pontos fortes e áreas de melhoria
- Recomendações-chave

2. Metodologia

- Breve descrição do modelo diagnóstico
- Data e escopo da avaliação

3. Resultados Detalhados

- Pontuação por categoria
- Gráfico de radar mostrando desempenho nas 10 categorias
- Destaque das questões críticas

4. Análise dos Pontos Fortes

- Liste as práticas de GTI bem estabelecidas
- Explique como elas contribuem para o desempenho da instituição

5. Áreas de Melhoria

- Identifique as principais lacunas
- Explique o impacto dessas lacunas na eficácia da GTI

6. Recomendações

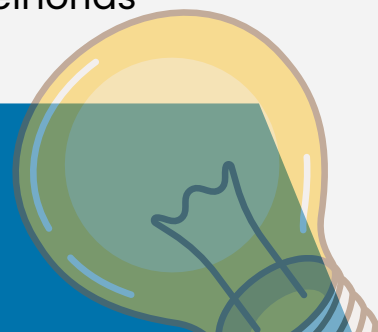
- Proponha ações específicas para cada área de melhoria
- Priorize as recomendações (curto, médio e longo prazo)

7. Próximos Passos

- Sugira um cronograma para implementação das melhorias
- Recomende data para próxima avaliação

DICAS PARA UM RELATÓRIO EFICAZ:

- Use linguagem clara e objetiva
- Inclua visualizações de dados (gráficos, tabelas)
- Mantenha o foco nas ações práticas e resultados esperados



PLANO DE AÇÃO PARA MELHORIA DA GTI

Use este guia para desenvolver um plano de ação eficaz:

1. Priorização de Ações

- Liste as 3-5 áreas mais críticas identificadas no diagnóstico
- Considere impacto estratégico e facilidade de implementação

2. Definição de Metas

- Breve descrição do modelo diagnóstico
- Data e escopo da avaliação

3. Estrutura do Plano (modelo 5W2H)

- What (O quê): Ação específica
- Why (Por quê): Justificativa
- Who (Quem): Responsável
- When (Quando): Prazo
- Where (Onde): Local/departamento
- How (Como): Método de implementação
- How much (Quanto): Recursos necessários

4. Cronograma

- Defina marcos para cada ação
- Use um gráfico de Gantt para visualização

5. Áreas Recursos

- Identifique recursos humanos, financeiros e tecnológicos necessários
- Aloque responsabilidades

6. Monitoramento

- Defina indicadores de progresso para cada ação
- Estabeleça frequência de revisão do plano

DICAS PARA UM PLANO EFICAZ:

- Mantenha o plano realista e alinhado com os recursos disponíveis
- Envolver stakeholders-chave na elaboração e aprovação do plano
- Prepare-se para ajustar o plano conforme necessário durante a implementação



MONITORAMENTO E REAValiaÇÃO

O processo de melhoria da Governança de TI não se encerra com a implementação do plano de ação. É fundamental estabelecer um ciclo contínuo de monitoramento e reavaliação para garantir que as melhorias sejam sustentáveis e que a GTI evolua de acordo com as necessidades da instituição.

O monitoramento contínuo é a base desse processo. Inicia-se com o estabelecimento de **indicadores-chave de desempenho** (KPIs) para cada ação do plano, como a porcentagem de projetos de TI alinhados à estratégia, o nível de satisfação dos usuários e o tempo médio de resolução de incidentes. A frequência de revisão desses indicadores deve ser ajustada à natureza das ações: revisões mensais para ações de curto prazo e trimestrais para as de médio e longo prazo. É recomendável agendar **reuniões semestrais com a alta administração** para apresentar o progresso global.

Para facilitar o acompanhamento, é útil implementar ferramentas de monitoramento, como **dashboards para visualização em tempo real do progresso e sistemas de alertas para desvios significativos dos objetivos**. Além disso, a coleta regular de feedback através de pesquisas com stakeholders e canais de comunicação abertos é essencial para avaliar a **percepção das melhorias implementadas**.

Ajustes e correções são parte integral do processo. Quando desvios significativos do plano são identificados, é crucial analisar suas causas, documentar as lições aprendidas e desenvolver planos de ação específicos para correção. O plano de ação deve ser um **documento vivo, revisado e atualizado trimestralmente**, com metas e prazos ajustados conforme necessário, sempre mantendo o alinhamento com os objetivos estratégicos da instituição.

A reavaliação periódica completa o ciclo. Anualmente, deve-se realizar um novo diagnóstico completo, utilizando o mesmo modelo, para **comparar** os resultados com a avaliação anterior e medir o progresso efetivo. Esta análise comparativa permite identificar áreas de melhoria significativa e aquelas que ainda requerem atenção, além de revelar tendências ao longo do tempo.

Quando possível, é valioso realizar benchmarking com outras instituições similares, identificando melhores práticas que possam ser adaptadas.

O ciclo de melhoria contínua se completa com a revisão da estratégia de GTI, alinhando-a com eventuais mudanças na estratégia organizacional e atualizando os objetivos com base nos resultados da reavaliação. A **capacitação contínua da equipe** deve ser parte integrante desse processo, identificando necessidades de treinamento e implementando programas de desenvolvimento para preencher lacunas de competência.

A **comunicação efetiva dos resultados** é crucial. Relatórios anuais de progresso devem ser preparados e compartilhados com os stakeholders, celebrando conquistas e reconhecendo contribuições significativas. Este processo não apenas mantém todos informados, mas também reforça o compromisso organizacional com a melhoria contínua da GTI.

Por fim, os insights obtidos com a reavaliação devem ser utilizados para iniciar o planejamento do próximo ciclo de melhorias. Novas metas e prioridades são estabelecidas com base no progresso alcançado e nos desafios remanescentes, assegurando que a Governança de TI permaneça eficaz, alinhada e capaz de se adaptar às mudanças no ambiente organizacional e tecnológico.

Ao implementar este ciclo robusto de monitoramento e reavaliação, a instituição garante que sua Governança de TI não apenas melhore continuamente, mas também permaneça relevante e eficaz diante dos desafios em constante evolução no cenário tecnológico e organizacional.

CONCLUSÃO

A importância da GTI no setor público não pode ser subestimada. Ela desempenha um papel crítico ao:

- Alinhar estratégias de TI com os objetivos institucionais
- Otimizar o uso de recursos públicos
- Melhorar a prestação de serviços aos cidadãos
- Aumentar a transparência e a accountability

O modelo diagnóstico proposto oferece uma abordagem objetiva e abrangente para avaliar a maturidade da GTI em instituições públicas. Seus benefícios vão além da simples identificação de pontos fortes e áreas de melhoria; ele proporciona uma base sólida para o planejamento estratégico e a tomada de decisões informadas.

É crucial entender que a Governança de TI é um processo contínuo, não um projeto com início e fim definidos. As instituições devem encarar a aplicação deste modelo como o início de uma jornada de melhoria constante. Recomenda-se:

- Realizar avaliações periódicas
- Ajustar estratégias com base nos resultados obtidos
- Manter um ciclo de aprendizagem e adaptação contínuas

A diversidade das instituições públicas brasileiras exige que o modelo seja flexível e adaptável. Cada organização deve sentir-se à vontade para ajustar o modelo às suas realidades específicas, mantendo sempre o foco nos princípios fundamentais de uma boa governança.

Olhando para o futuro, podemos antecipar o impacto positivo que uma GTI madura terá no serviço público brasileiro. Instituições com uma governança de TI eficaz estarão melhor posicionadas para:

- Enfrentar desafios tecnológicos emergentes
- Atender às crescentes expectativas dos cidadãos
- Utilizar recursos de forma mais eficiente
- Contribuir para uma administração pública mais ágil e responsiva

Concluimos este guia com um chamado à ação. Encorajamos todas as instituições públicas a aplicarem este modelo diagnóstico, a compartilharem suas experiências e a se comprometerem com a melhoria contínua de sua Governança de TI. Ao fazê-lo, não apenas melhorarão sua eficiência interna, mas também contribuirão significativamente para a evolução do serviço público brasileiro como um todo, gerando maior valor para a sociedade.

Protocolo de recebimento do produto técnico-tecnológico

À

Superintendência de Tecnologia da Informação
Universidade Federal do Sul da Bahia

Pelo presente, encaminhamos o produto técnico-tecnológico intitulado “Guia de Aplicação de um Modelo Diagnóstico de Governança de TI para a Administração Pública”, derivado da dissertação de mestrado “FRAMEWORK PARA ORIENTAÇÃO E DIAGNÓSTICO DA GOVERNANÇA DE TI NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA: DO DIAGNÓSTICO À PRÁTICA”, de autoria de Vitor Muniz dos Santos.

Os documentos citados foram desenvolvidos no âmbito do Mestrado Profissional em Administração Pública em Rede Nacional (PROFIAP), instituição associada Universidade Tecnológica Federal do Paraná.

A solução técnico-tecnológica é apresentada sob a forma de um “Processo/Tecnologia” e seu propósito é fornecer um método simples e eficaz para diagnosticar o nível de maturidade da GTI e identificar oportunidades de melhoria.

Solicitamos, por gentileza, que ações voltadas à implementação desta proposição sejam informadas à Coordenação Local do PROFIAP, por meio do endereço profiap.coord@utfpr.edu.br.

Itabuna, BA ____ de _____ de 20__

Registro de recebimento

Assinatura, nome e cargo (detalhado) do receptor

Preencha os campos em azul / Se assinatura física, coletá-la sob carimbo. Documento com este teor (ou equivalente) será adequado se elaborado e assinado pelo Sistema Eletrônico de Informações (SEI) da Instituição do receptor / **Apague este rodapé na versão final do documento.**

Apêndice A - CHECKLIST DO MODELO DIAGNÓSTICO DE GOVERNANÇA DE TI

Instruções de Uso:

1. Responda cada questão com "Positiva", "Negativa" ou "Inconclusiva".
2. Use uma página para cada grupo, facilitando a impressão e o preenchimento.
3. Ao final de cada grupo, há espaço para observações adicionais.

Grupo 1: Abordagem Social

- 1.a A governança de TI está entre os objetivos sociais e/ou de negócio?

Resposta:

- 1.b A escolha e possível adaptação de frameworks de governança de TI utilizam uma abordagem voltada para a efetividade da instituição em cumprir sua missão social?

Resposta:

Observações:

Grupo 2: *Accountability*

- 2.a Existem práticas de compliance e transparência que aumentam a prestação de contas organizacional?

Resposta:

- 2.b Há priorização do orçamento de TI?

Resposta:

Observações:

Grupo 3: Legitimidade

- 3.a As ações são desenvolvidas conforme as obrigações legais?

Resposta:

- 3.b As ações são desenvolvidas conforme a missão da organização?

Resposta:

- 3.c Existe a percepção das partes interessadas de que as atividades da organização estão sendo desenvolvidas de maneira legítima (ou efetiva)?

Resposta:

- 3.d A organização busca atender as expectativas e necessidades das principais partes interessadas (setor público, doadores, financiadores, comunidade etc.)?

Resposta:

- 3.e Há mecanismos de envolvimento das partes interessadas que contribuem para a legitimidade da organização perante eles?

Resposta:

Observações:

Grupo 4: Envolvimento e influência dos stakeholders

- 4.a Existe compartilhamento de responsabilidade pelas decisões de TI envolvendo diferentes partes interessadas?

Resposta:

- 4.b Há estruturas específicas de governança de TI com participação ativa de diversas partes interessadas?

Resposta:

- 4.c Existem mecanismos de relacionamento que promovem comunicação entre as partes interessadas?

Resposta:

- 4.d Existem ferramentas de medição de desempenho envolvendo diversas partes interessadas no processo?

Resposta:

Observações:

Grupo 5: Voluntariado

- 5.a O envolvimento de voluntários nas decisões de TI é relevante?

Resposta:

Observações:

Grupo 6: Sustentabilidade financeira

- 6.a Existe estratégia para ampliar a sustentabilidade financeira a longo prazo?

Resposta:

- 6.b O planejamento orçamentário contempla recursos para a implementação de frameworks de governança de TI?

Resposta:

- 6.c O planejamento orçamentário contempla recursos para a manutenção contínua de frameworks de governança de TI?

Resposta:

Observações:

Grupo 7: Planejamento de curto e longo prazo

- 7.a Existe um levantamento do estágio atual da governança na organização?

Resposta:

- 7.b Há estabilidade de recursos contribuindo positivamente para a eficácia do planejamento?

Resposta:

Observações:

Grupo 8: Equidade (Justiça)

- 8.a A organização demonstra preocupação em fornecer um nível homogêneo de serviço, garantindo que a criação de valor social promova o mesmo ganho social em diferentes localidades?

Resposta:

- 8.b As decisões e alocação de recursos buscam atender de forma justa e equitativa as necessidades das diferentes partes interessadas e regiões atendidas?

Resposta:

Observações:

Grupo 9: Eficiência e eficácia

- 9.a Há envolvimento do conselho de administração/gestores para alinhar as decisões de TI com os objetivos organizacionais?

Resposta:

- 9.b Há integração dos mecanismos de governança existentes na organização?

Resposta:

- 9.c Existe monitoramento constante e sistemas de medição para medir a eficiência e eficácia das práticas de TI?

Resposta:

Observações:

Grupo 10: Controle estratégico de gestão

- 10.a O alinhamento entre TI e negócios é visto como um fator crítico de sucesso da governança de TI?

Resposta:

- 10.b Há planos de desenvolvimento de competências gerenciais e de TI no sentido de fortalecer o controle estratégico?

Resposta:

- 10.c Há conscientização e treinamento sobre Governança de TI no nível do conselho de administração/gestão?

Resposta:

- 10.d Há indicadores de desempenho e monitoramento contínuo?

Resposta:

- 10.e Há foco em manter práticas de governança estabelecidas, desenvolver capacidades atuais e aprimorar práticas essenciais de Governança de TI?

Resposta:

- 10.f Há uma avaliação periódica da maturidade da governança de TI identificando oportunidades de melhoria?

Resposta:

Observações:

Apêndice B – Escala de Maturidade Detalhada

Nível	% Respostas Positivas	Equivalência COBIT	Características
Otimizado	81-100%	Nível 1	Processos são ad hoc e desorganizados
Gerenciado	61-80%	Nível 2	Processos seguem um padrão regular
Definido	41-60%	Nível 3	Processos são documentados e comunicados
Em desenvolvimento	21-40%	Nível 4	Processos são monitorados e mensurados
Inicial	0-20%	Nível 5	Boas práticas são seguidas e automatizadas

Descrição detalhada de cada nível:

1. Inicial (0-20%)

- Os processos de Governança de TI são ad hoc e desorganizados.
- Não há uma abordagem padronizada para lidar com questões de TI.
- As decisões são tomadas de forma reativa e sem planejamento consistente.
- Há pouca ou nenhuma documentação dos processos.

2. Em desenvolvimento (21-40%)
 - Os processos começam a seguir um padrão regular.
 - Há alguma consistência nas abordagens, mas ainda falta formalização.
 - Começam a surgir práticas repetíveis, mas ainda não totalmente documentadas.
 - Há uma conscientização crescente sobre a importância da Governança de TI.

3. Definido (41-60%)
 - Os processos são documentados e comunicados.
 - Há políticas e procedimentos estabelecidos para a Governança de TI.
 - As práticas são padronizadas e integradas aos processos organizacionais.
 - Há um entendimento claro dos papéis e responsabilidades na Governança de TI.

4. Gerenciado (61-80%)
 - Os processos são monitorados e mensurados.
 - Há métricas estabelecidas para avaliar a eficácia da Governança de TI.
 - As decisões são baseadas em dados e análises.
 - Há uma gestão proativa dos riscos e do desempenho de TI.

5. Otimizado (81-100%)
 - As boas práticas são seguidas e automatizadas.
 - Há uma cultura de melhoria contínua estabelecida.
 - Os processos de Governança de TI são totalmente integrados à estratégia organizacional.
 - Há uma otimização constante baseada em métricas e feedback.

**Instruções para uso:**

- Use o percentual de respostas positivas do checklist para determinar o nível de maturidade.
- Compare as características do nível com a realidade da sua organização.
- Utilize esta escala para definir objetivos de melhoria e monitorar o progresso ao longo do tempo.
- Considere a equivalência com os níveis COBIT para alinhamento com práticas internacionais de Governança de TI.

Discente: Vitor Muniz dos Santos, mestrando

Orientadora: Profa. Dra. Louisi Francis Moura

Co-orientadora: Profa. Dra. Paula Regina
Zarelli

Universidade Tecnológica Federal do Paraná

05 de novembro de 2024