

Levantamento de Governança e Gestão Públicas

2017

(Acórdão 588/2018-TCU-Plenário)

Relatório individual da autoavaliação

| | |
|-----------------------------|---|
| Nome da organização: | Conselho Administrativo de Defesa Econômica idBase=311 |
| Segmento: | EXE-Sipec |
| Tipo de organização: | Autarquia |



Sumário

| | | |
|---|---|----|
| 1 | Introdução..... | 3 |
| 2 | Contexto: Governança Pública..... | 6 |
| 3 | Contexto: Governança e Gestão de Pessoas..... | 8 |
| 4 | Contexto: Governança e Gestão de TI | 11 |
| 5 | Contexto: Governança e Gestão de Contratações | 19 |
| 6 | Contexto: Governança sobre Resultados..... | 23 |

Lista de Figuras

| | | |
|------------|--|----|
| Figura 1. | Resultado geral da autoavaliação da organização em relação a seu contexto..... | 4 |
| Figura 2. | Resultado para iGovPub (índice de governança pública) | 6 |
| Figura 3. | Resultado para iGovPessoas (índice de governança e gestão de pessoas)..... | 8 |
| Figura 4. | Resultado para GestãoPessoas (índice de capacidade em gestão de pessoas) | 9 |
| Figura 5. | Resultado para GovTI (governança de TI)..... | 11 |
| Figura 6. | Resultado para GestãoTI (índice de capacidade de gestão de TI)..... | 12 |
| Figura 7. | Resultado para PlanTI, NívServTI, EstrutSeg e GestSeg | 13 |
| Figura 8. | Resultado para PessoasTI (capacidade de gestão de pessoal de TI) | 15 |
| Figura 9. | Resultado para RiscoTI, ContratTI e DesempTI..... | 16 |
| Figura 10. | Resultado para ProcessosTI (capacidade de gestão em processos de TI) | 17 |
| Figura 11. | Resultado para iGovContrat (índice de governança e gestão em contratações) | 19 |
| Figura 12. | Resultado para GovContrat (índice de governança em contratações)..... | 20 |
| Figura 13. | Resultado para GestContrat (capacidade em gestão de contratações) | 21 |
| Figura 14. | Resultado para Result (capacidade em resultados organizacionais) | 23 |

1 Introdução

1.1. Apresentação

O Tribunal de Contas da União vem realizando, sistematicamente, levantamentos para conhecer melhor a situação da governança no setor público e estimular as organizações públicas a adotarem boas práticas de governança. A partir de 2017, o TCU decidiu unificar os quatro levantamentos de governança realizados com foco nas organizações públicas, além de tornar o levantamento anual, público e parte integrante do processo de prestação de contas anuais. Com isto, espera-se reduzir o custo da coleta das informações junto aos gestores públicos, bem como aumentar o valor agregado desse trabalho para aquelas organizações que desejam melhorar sua governança e sua gestão, vez que todas as informações poderão ser livremente acessadas para fins de análise comparativa (benchmarking).

488 organizações públicas efetivamente participaram do levantamento, pois consideraram todas as questões aplicáveis e as responderam dentro do prazo. Essas organizações estão classificadas por tipo e por segmento, conforme apresentado a seguir:

| Tipo | Respondentes | Segmento ¹ | Respondentes |
|-------------------------------|--------------|-----------------------|--------------|
| Autorarquia | 38 | EXE-Sest | 84 |
| Banco | 11 | EXE-Mil | 11 |
| Casa legislativa | 2 | EXE-Sipex | 241 |
| Conselho Profissional | 26 | FEJ | 8 |
| Estadual/Distrital | 3 | Fundo | 7 |
| Estatal | 70 | GDF | 3 |
| Funções Essenciais à Justiça | 7 | JUD | 90 |
| Fundação | 15 | LEG | 3 |
| Fundo | 7 | Terceiro Setor | 41 |
| Instituição de ensino | 114 | Total | 488 |
| Militar | 11 | | |
| Ministério | 22 | | |
| Órgão executivo (Adm. Direta) | 20 | | |
| Paraestatal | 15 | | |
| Tribunal | 91 | | |
| Unidade de Saúde | 36 | | |
| Total | 488 | | |

Todas as notas são apresentadas em gráficos do tipo radar, variando de 0 (0%) a 1 (100%). Em cada gráfico, os dados da organização em análise são enfatizados em azul. Em seguida são apresentadas as médias dos agrupamentos por tipo e por segmento ao qual a organização em análise pertence. Se o grupo por tipo é idêntico ao grupo por segmento, é apresentado apenas o agrupamento por tipo. Finalmente, são apresentadas as médias de todos os 488 participantes.

Todas as informações, inclusive o Acórdão 588/2018-Plenários e o relatório e voto que o fundamentaram, estão disponíveis no seguinte sítio eletrônico:

<http://portal.tcu.gov.br/governanca/governancapublica/organizacional/levantamento-2017/resultados.htm>.

Recomenda-se fortemente a leitura do documento “Sumário Executivo” para maior compreensão dos dados aqui apresentados.

O TCU dará divulgação a todas as informações do levantamento, mas, em atendimento ao princípio da transparência, recomenda que essa organização também **avale a conveniência de divulgar publicamente as informações contidas neste relatório em seu próprio site.**

¹ **EXE-Sest** (entes do Poder Executivo vinculadas à SEST – Secretaria de Coordenação e Governança das Empresas Estatais), **EXE-Mil** (entes do Poder Executivo, militares), **EXE-Sipex** (entes do Poder Executivo, vinculados ao Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal), **FEJ** (entes que realizam funções essenciais à Justiça), **Fundo**, **GDF** (Governo do Distrito Federal), **JUD** (Judiciário), **LEG** (Legislativo) e **Terceiro Setor**.

1.2. Resumo dos resultados da autoavaliação da organização

Perfil de Governança e Gestão Públicas 2017 CADE - Conselho Administrativo de Defesa Econômica

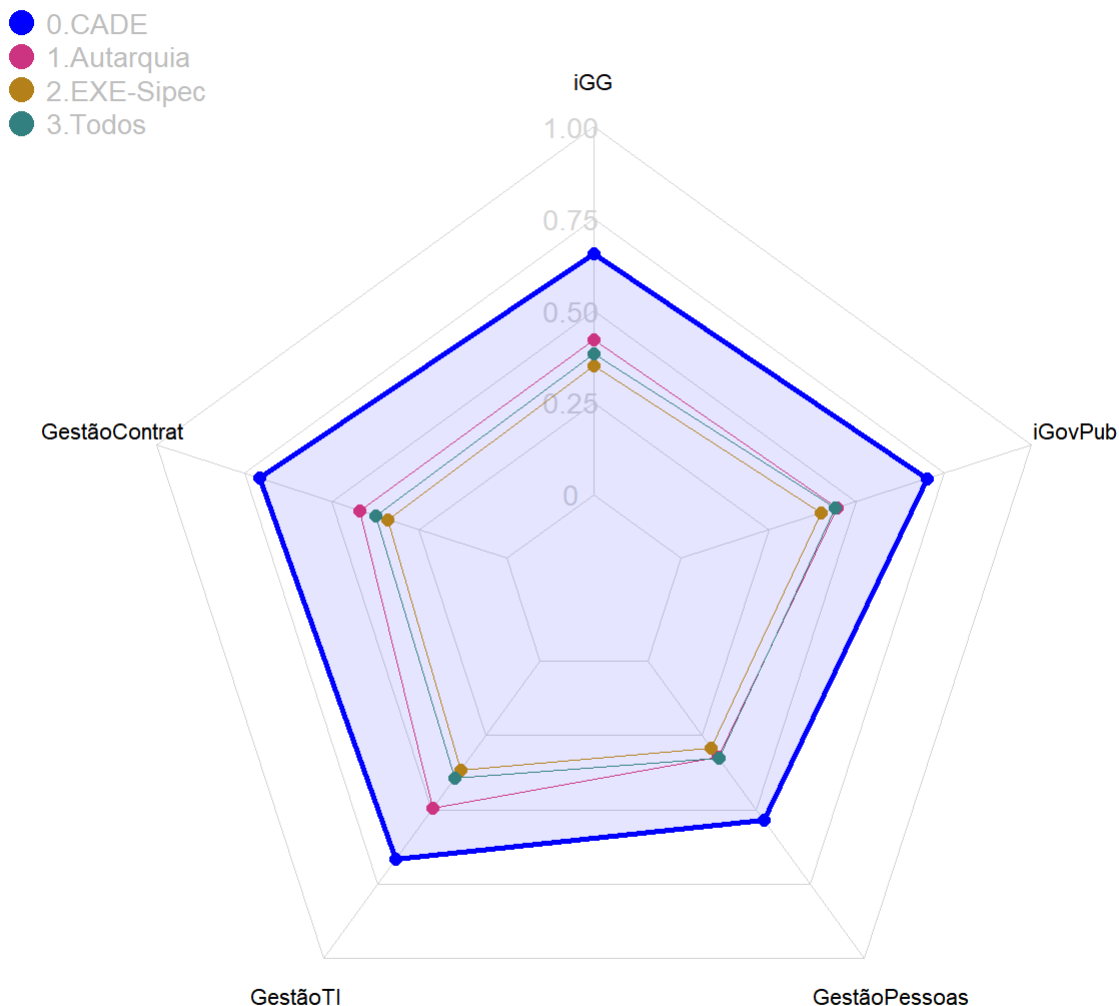


Figura 1. Resultado geral da autoavaliação da organização em relação a seu contexto

A Figura 1 apresenta o resultado geral da autoavaliação dessa organização. Nela são apresentados os valores do **iGG** (índice integrado de governança e gestão públicas), **iGovPub** (índice de governança pública), **GestãoPessoas** (índice de capacidade em gestão de pessoas), **GestãoTI** (índice de capacidade em gestão de TI) e **GestãoContrat** (índice de capacidade em gestão de contratos), comparados às médias obtidas pelas organizações do mesmo tipo, segmento e com todas as 488 organizações participantes.

O iGG foi calculado como primeiro componente principal² em:

- **iGG** (índice integrado de governança e gestão públicas) ← iGovPub, GestãoPessoas, GestãoTI, GestãoContrat; onde:
 - **iGovPub** (índice de governança pública)
 - **GestãoPessoas** (índice de capacidade em gestão de pessoas)

² O primeiro componente é obtido por análise de componentes principais, doravante representado apenas pelo símbolo “←”

- **GestãoTI** (índice de capacidade em gestão de TI)
- **GestãoContrat** (índice de capacidade em gestão de contratos)

A seguir, são apresentados gráficos mais detalhados, desdobrando cada contexto de análise.

2 Contexto: Governança Pública

Perfil de Governança e Gestão Públicas 2017 CADE - Conselho Administrativo de Defesa Econômica

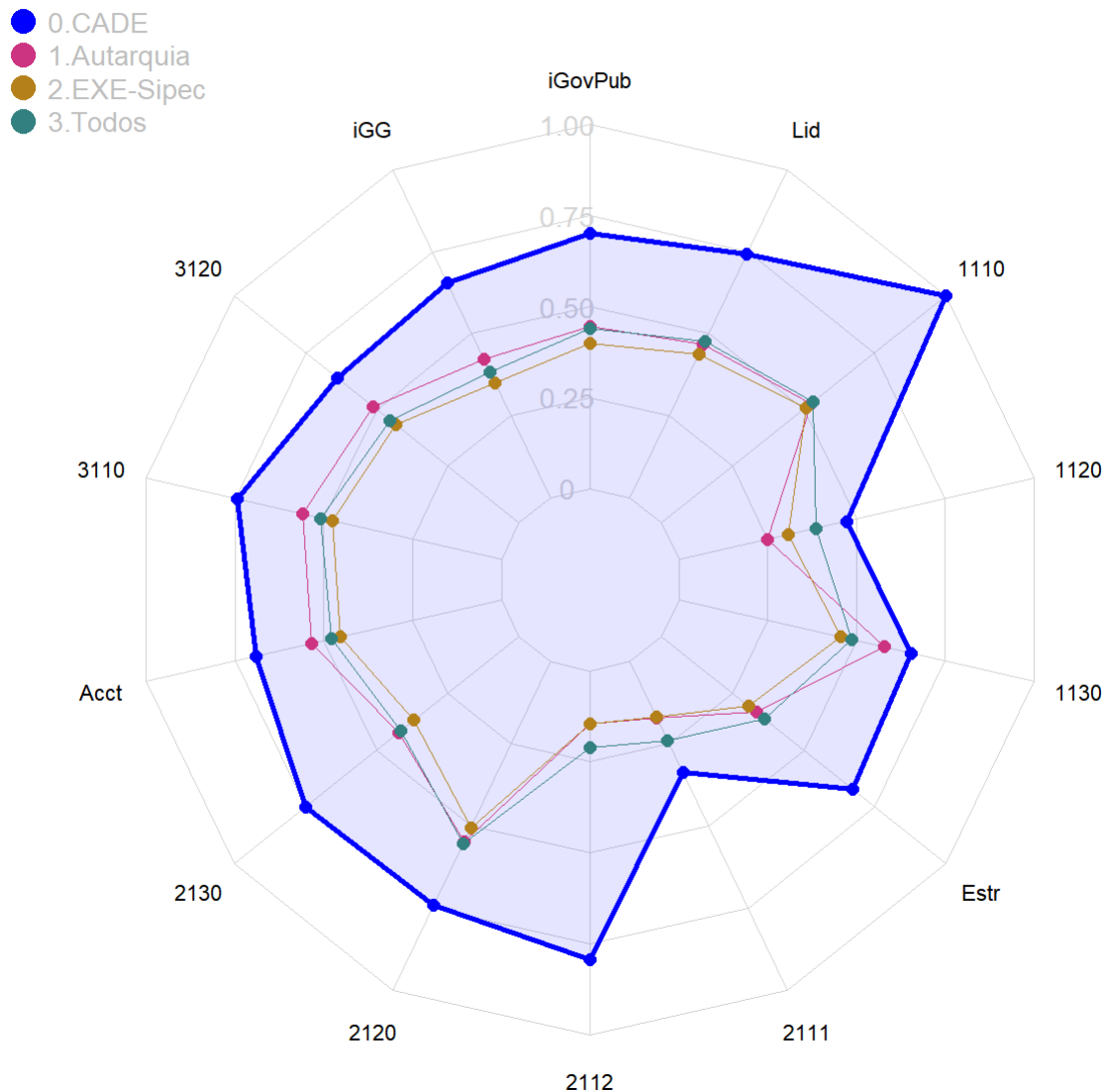


Figura 2. Resultado para iGovPub (índice de governança pública)

A Figura 2 apresenta o detalhamento para a avaliação do índice de governança pública (iGovPub), além de comparar com o iGG:

- **iGovPub** (índice de governança pública) ← Lid, Estr, Acct; onde:
 - **Lid** (índice de capacidade em liderança) ← 1110, 1120, 1130, onde:
 - **1110** (Estabelecer o modelo de governança da organização)
 - **1120** (Gerir o desempenho da alta administração)
 - **1130** (Zelar por princípios de ética e conduta)
 - **Estr** (índice de capacidade em estratégia) ← 2111, 2112, 2120, 2130, onde:
 - **2110** (Gerir os riscos da organização)
 - **2111** (O modelo de gestão de riscos da organização está estabelecido)
 - **2112** (Os riscos considerados críticos para a organização são geridos)
 - **2120** (Estabelecer a estratégia da organização)
 - **2130** (Promover a gestão estratégica)
 - **Acct** (índice de capacidade em accountability) ← 3110, 3120, onde:



- **3110** (Promover transparência, responsabilidade e prestação de contas)
- **3120** (Assegurar a efetiva atuação da auditoria interna)
- **iGG** (índice integrado de governança e gestão)

3 Contexto: Governança e Gestão de Pessoas

Perfil de Governança e Gestão Públicas 2017 CADE - Conselho Administrativo de Defesa Econômica

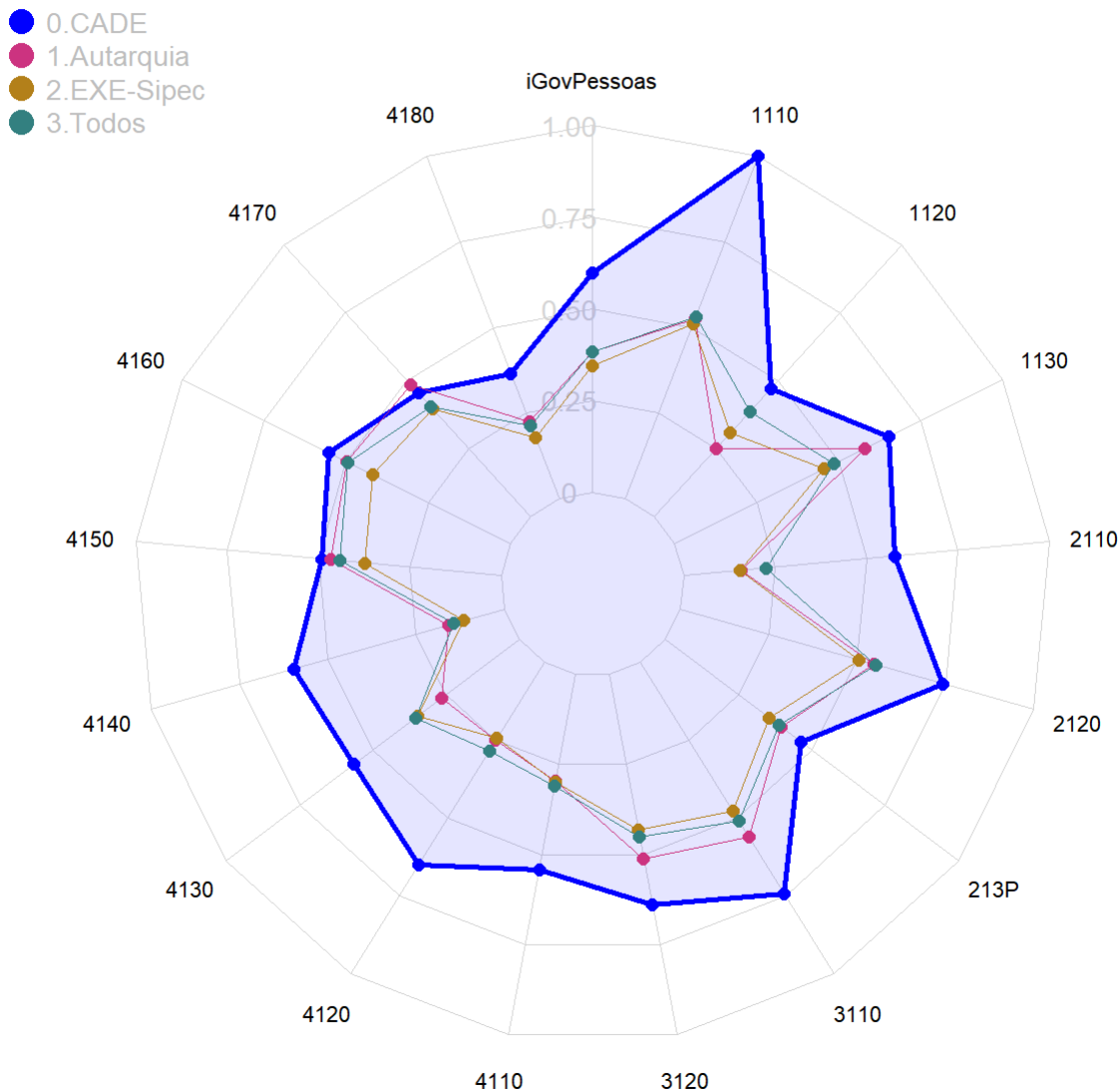


Figura 3. Resultado para iGovPessoas (índice de governança e gestão de pessoas)

A Figura 3 apresenta o detalhamento para o iGovPessoas (índice de governança de pessoas), calculado para dar continuidade à série história desse indicador:

- **iGovPessoas** (índice de governança de pessoas) ← 1110, 1120, 1130, 2110, 2120, 213P, 3110, 3120, 4110, 4120, 4130, 4140, 4150, 4160, 4170, 4180; onde:
 - **1110** (Estabelecer o modelo de governança da organização)
 - **1120** (Gerir o desempenho da alta administração)
 - **1130** (Zelar por princípios de ética e conduta)
 - **2110** (Gerir os riscos da organização)
 - **2120** (Estabelecer a estratégia da organização)
 - **213P** (Promover a gestão estratégica – para Pessoas) ← 2133 2134; onde:
 - **2133** (A alta administração estabeleceu modelo de gestão de pessoas.)
 - **2134** (A alta administração monitora o desempenho da gestão de pessoas)
 - **3110** (Promover transparência, responsabilidade e prestação de contas)
 - **3120** (Assegurar a efetiva atuação da auditoria interna)

- 4110 (Realizar planejamento da gestão de pessoas)
- 4120 (Definir adequadamente, em termos qualitativos e quantitativos, a demanda por colaboradores e gestores)
- 4130 (Assegurar o adequado provimento das vagas existentes)
- 4140 (Assegurar a disponibilidade de sucessores qualificados)
- 4150 (Desenvolver as competências dos colaboradores e dos gestores)
- 4160 (Construir e manter ambiente de trabalho ético e favorável)
- 4170 (Gerir o desempenho dos colaboradores e dos gestores)
- 4180 (Favorecer a retenção dos colaboradores e dos gestores)

Perfil de Governança e Gestão Públicas 2017 CADE - Conselho Administrativo de Defesa Econômica

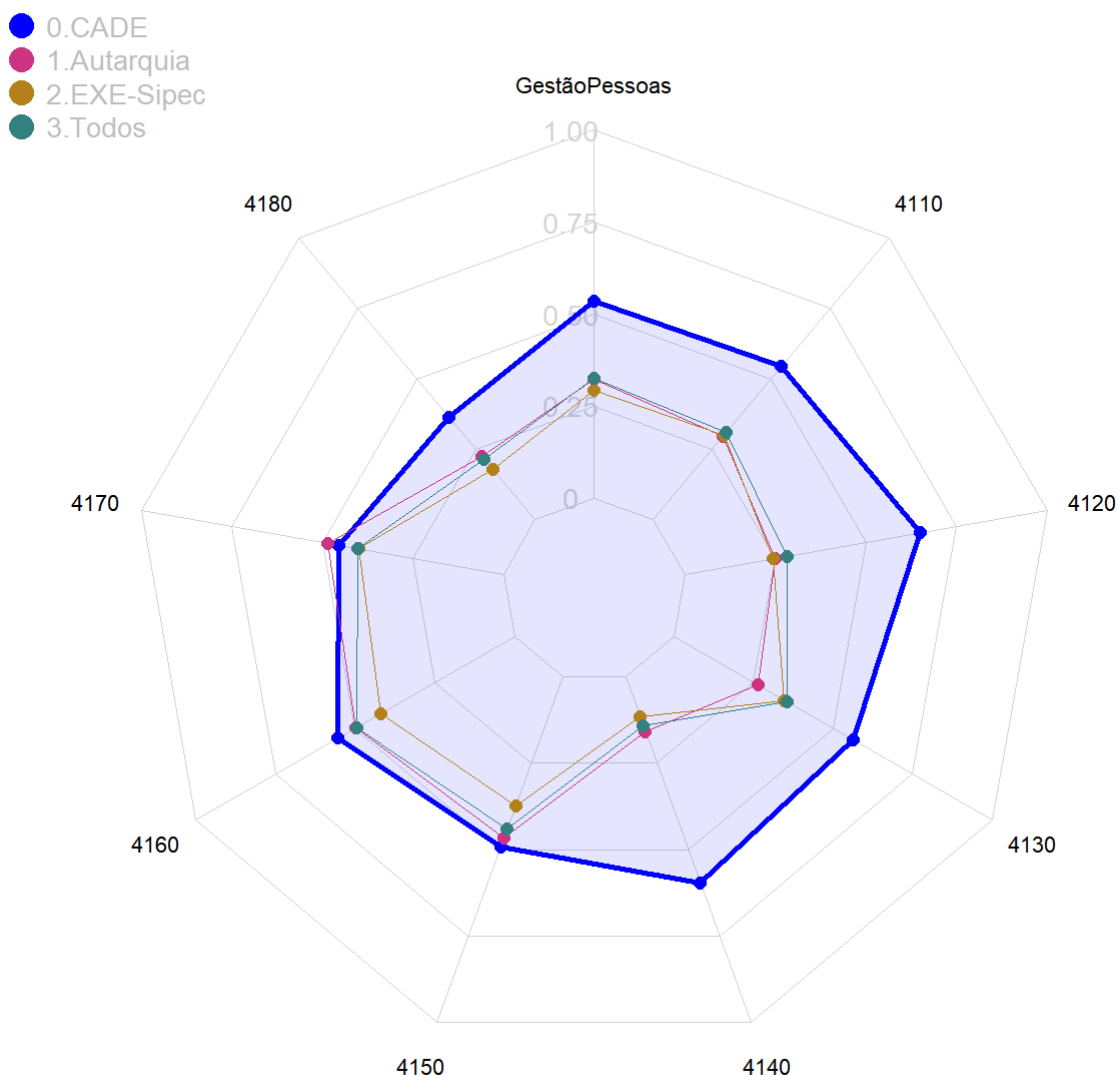


Figura 4. Resultado para GestãoPessoas (índice de capacidade em gestão de pessoas)

A Figura 4 apresenta o detalhamento para o GestãoPessoas (índice de governança de pessoas), calculado para dar continuidade à série história desse indicador:

- GestãoPessoas (índice de governança de pessoas) ← 4110, 4120, 4130, 4140, 4150, 4160, 4170, 4180; onde:
 - 4110 (Realizar planejamento da gestão de pessoas)

- **4120** (Definir adequadamente, em termos qualitativos e quantitativos, a demanda por colaboradores e gestores)
- **4130** (Assegurar o adequado provimento das vagas existentes)
- **4140** (Assegurar a disponibilidade de sucessores qualificados)
- **4150** (Desenvolver as competências dos colaboradores e dos gestores)
- **4160** (Construir e manter ambiente de trabalho ético e favorável)
- **4170** (Gerir o desempenho dos colaboradores e dos gestores)
- **4180** (Favorecer a retenção dos colaboradores e dos gestores)

4 Contexto: Governança e Gestão de TI

Perfil de Governança e Gestão Públicas 2017 CADE - Conselho Administrativo de Defesa Econômica

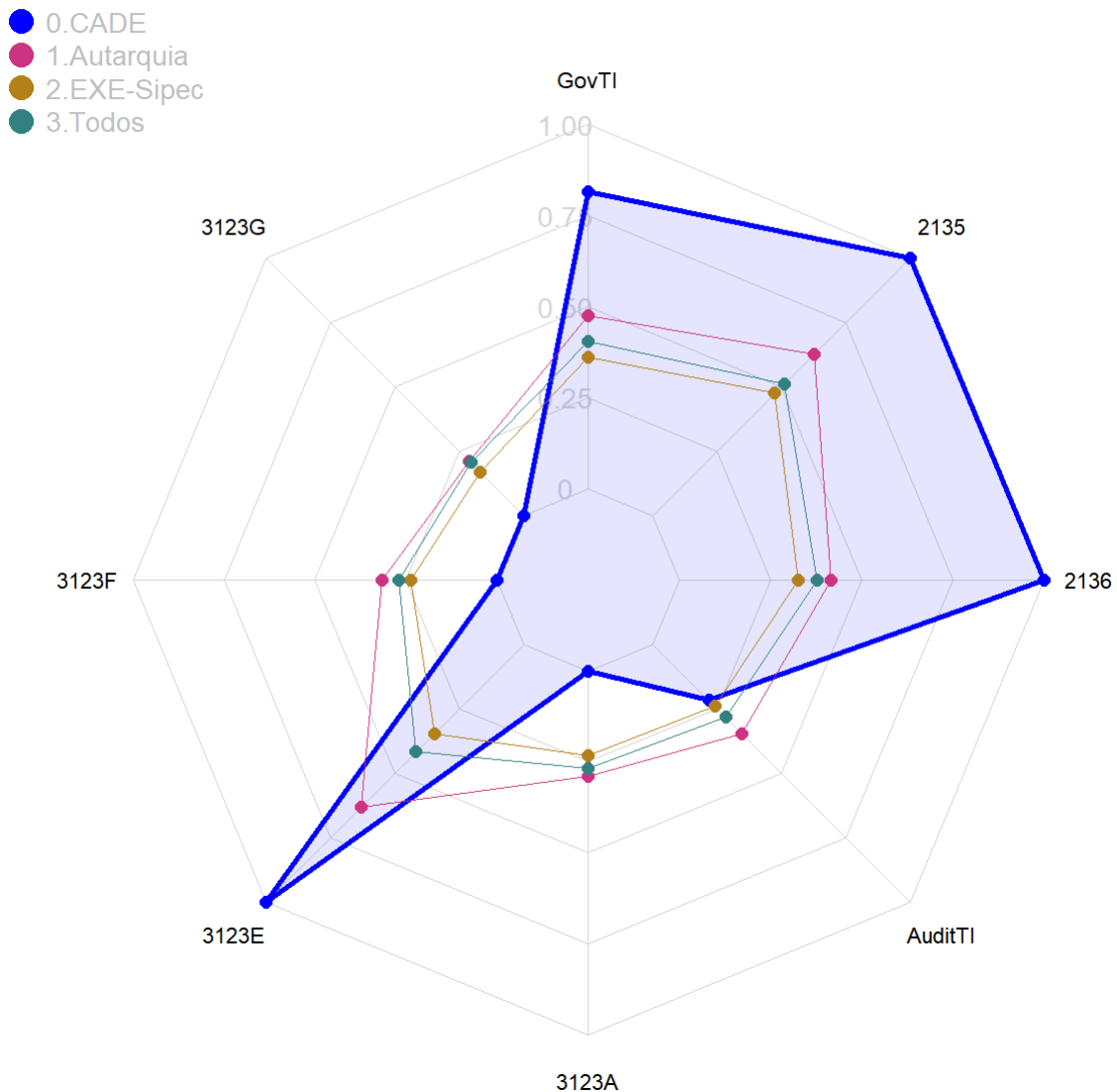


Figura 5. Resultado para GovTI (governança de TI)

A Figura 5 apresenta o detalhamento para GovTI (governança de TI), sendo que esse indicador NÃO dá continuidade à série histórica do iGovTI:

- **GovTI** ← 2135, 2136, AuditTI; onde:
 - **2135.** A alta administração estabeleceu modelo de gestão de tecnologia da informação
 - **2136.** A alta administração monitora o desempenho da gestão de tecnologia da informação
 - **AuditTI** (Auditoria de TI) ← 3123A, 3123E, 3123F, 3123G; onde:
 - **3123A.** a) há relatório contendo resultados de trabalhos de avaliação da gestão de riscos da organização
 - **3123E.** e) há relatório contendo resultados de trabalhos de avaliação dos controles internos da gestão de tecnologia da informação
 - **3123F.** f) há relatório contendo resultados de trabalhos de avaliação dos sistemas de informação

- **3123G. g)** há relatório contendo resultados de trabalhos de avaliação de riscos de tecnologia da informação

Perfil de Governança e Gestão Públicas 2017 CADE - Conselho Administrativo de Defesa Econômica

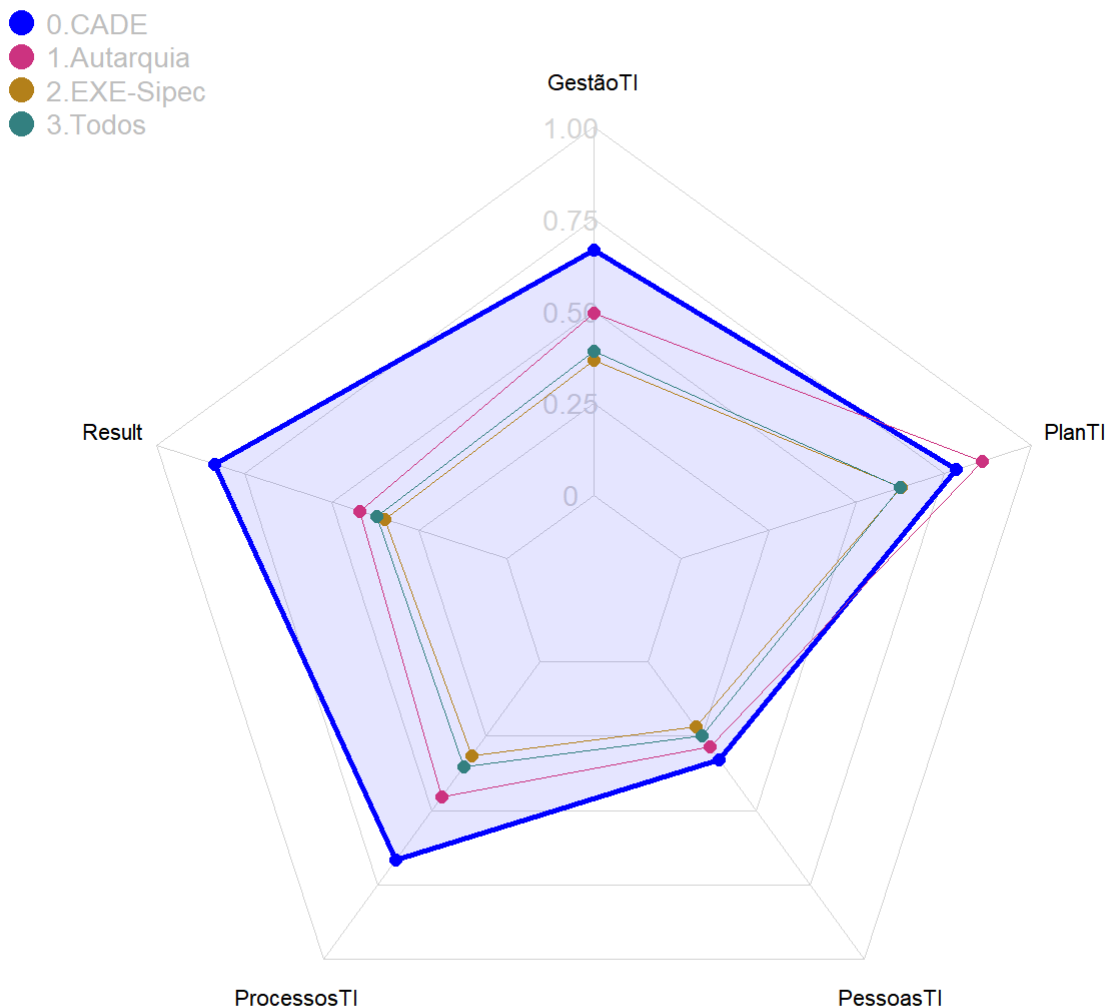


Figura 6. Resultado para GestãoTI (índice de capacidade de gestão de TI)

A Figura 6 apresenta o detalhamento para GestãoTI (índice de capacidade de gestão de TI):

- **GestãoTI** (índice de capacidade de gestão de TI) ← PlanTI, PessoasTI, ProcessosTI, Result; onde:
 - **PlanTI.** Capacidade em planejamento de TI
 - **PessoasTI.** Capacidade em gestão de pessoal de TI
 - **ProcessosTI.** Capacidade dos processos de TI
 - **Result.** Resultados organizacionais

Perfil de Governança e Gestão Públicas 2017 CADE - Conselho Administrativo de Defesa Econômica

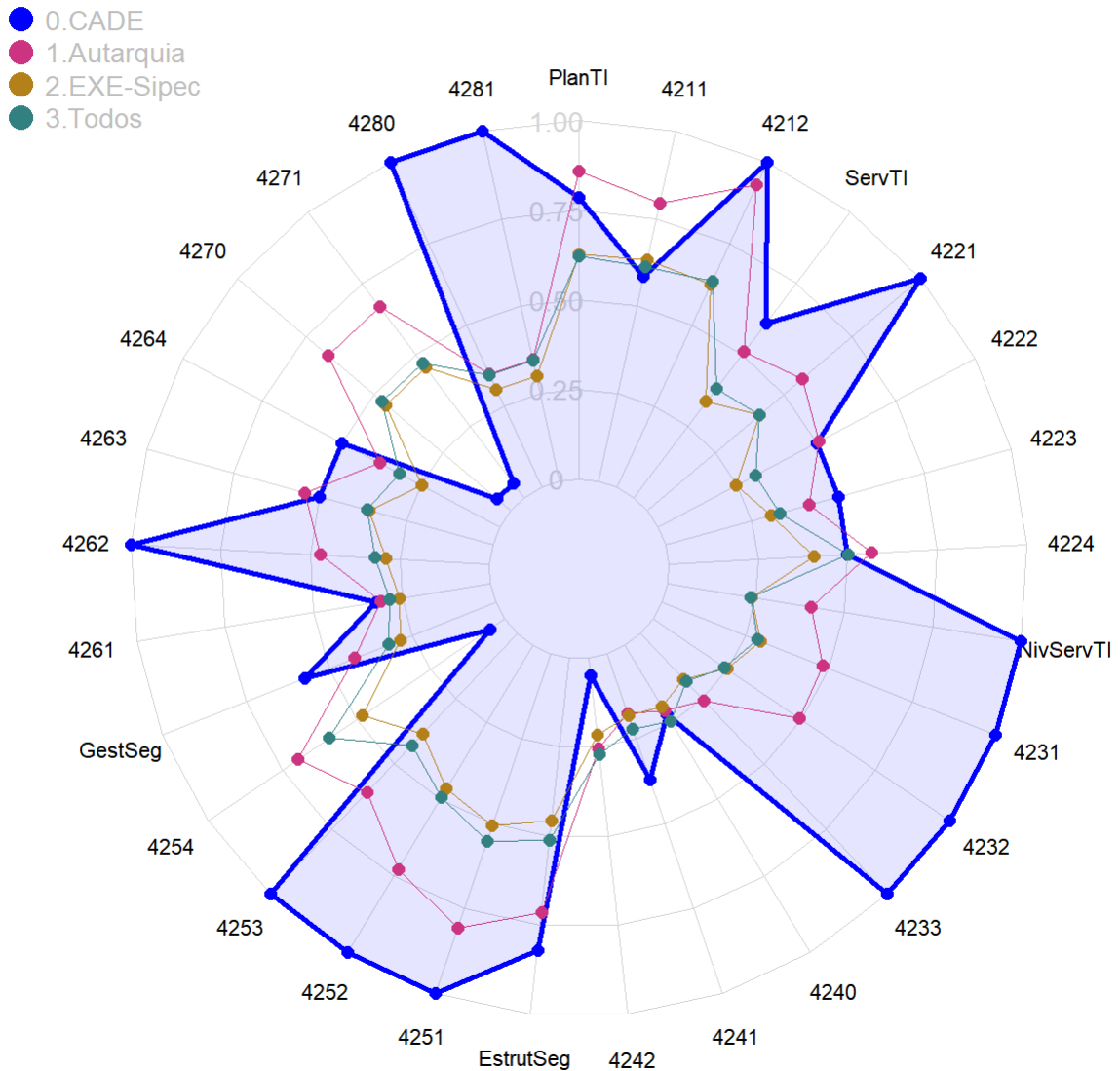


Figura 7. Resultado para PlanTI, NivServTI, EstrutSeg e GestSeg

A Figura 7 apresenta o detalhamento para PlanTI, NivServTI, EstrutSeg e GestSeg:

- **PlanTI** (4210. Realizar planejamento de tecnologia da informação) ← 4211, 4212; onde:
 - 4211. A organização executa processo de planejamento de tecnologia da informação
 - 4212. A organização possui plano de tecnologia da informação vigente
- **ServTI** (4220. Gerir serviços de tecnologia da informação) ← 4221, 4222, 4223, 4224; onde:
 - 4221. A organização executa processo de gestão do catálogo de serviços
 - 4222. A organização executa processo de gestão de mudanças
 - 4223. A organização executa processo de gestão de configuração e ativos de serviços de tecnologia da informação
 - 4224. A organização executa processo de gestão de incidentes
- **NivServTI** (4230. Gerir nível de serviço de tecnologia da informação) ← 4231, 4232, 4233; onde:
 - 4231. A área de gestão de tecnologia da informação acorda formalmente os níveis de serviço com as demais áreas de negócio internas à organização –Acordo de Nível de Serviço - ANS

- **4232.** Os ANS incluem o grau de satisfação dos usuários como indicador de nível de serviço
- **4233.** A área de gestão de tecnologia da informação comunica às áreas de negócio o resultado do monitoramento em relação ao alcance dos níveis de serviço definidos com as referidas áreas
- **4240** (Gerir riscos de tecnologia da informação) ← 4241, 4242; onde:
 - **4241.** A organização gere os riscos de TI dos processos de negócio
 - **4242.** A organização executa processo de gestão da continuidade dos serviços de tecnologia da informação
- **EstrutSeg** (4250. Definir políticas de responsabilidades para a gestão da segurança da informação) ← 4251, 4252, 4253, 4254; onde:
 - **4251.** A organização dispõe de uma política de segurança da informação
 - **4252.** A organização dispõe de comitê de segurança da informação
 - **4253.** A organização possui gestor de segurança da informação
 - **4254.** A organização dispõe de política de controle de acesso à informação e aos recursos e serviços de tecnologia da informação
- **GestSeg** (4260. Estabelecer processos e atividades para a gestão da segurança da informação) ← 4261, 4262, 4263, 4264; onde:
 - **4261.** A organização executa processo de gestão de ativos associados à informação e ao processamento da informação
 - **4262.** A organização executa processo para classificação e tratamento de informações
 - **4263.** A organização executa processo de gestão de incidentes de segurança da informação
 - **4264.** A organização realiza ações de conscientização, educação e treinamento em segurança da informação para seus colaboradores
- **4270** (Executar processo de software) ← 4271; onde:
 - 4271. A organização executa um processo de software
- **4280** (Gerir projetos de tecnologia da informação) ← 4281; onde:
 - 4281. A organização executa processo de gestão de projetos de tecnologia da informação

Perfil de Governança e Gestão Públicas 2017 CADE - Conselho Administrativo de Defesa Econômica

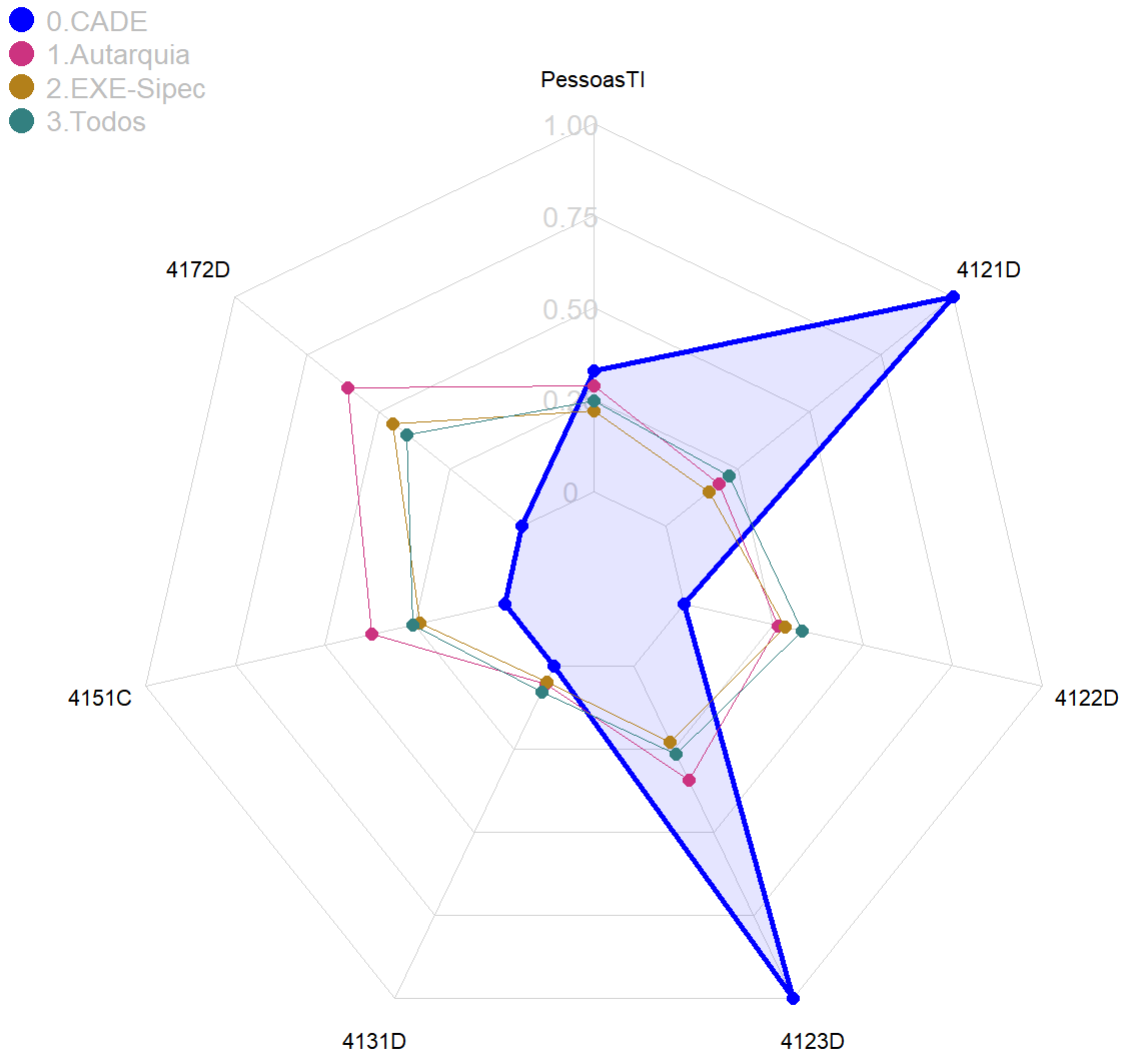


Figura 8. Resultado para PessoasTI (capacidade de gestão de pessoal de TI)

A Figura 8 apresenta o detalhamento para PessoasTI (capacidade de gestão de pessoal de TI):

- **PessoasTI** (capacidade de gestão de pessoal de TI) ← 4121D, 4122D, 4123D, 4131D, 4151C, 4172D; onde:
 - **4121D.** d) os perfis desejados dos colaboradores da área de gestão de tecnologia da informação estão definidos e documentados
 - **4122D.** d) os perfis desejados dos gestores da área de gestão de tecnologia da informação estão definidos e documentados
 - **4123D.** d) a atualização de quantitativo abrange a área de gestão de tecnologia da informação
 - **4131D.** d) a organização escolhe gestores da área de gestão de tecnologia da informação segundo perfis profissionais definidos e documentados
 - **4151C.** c) as lacunas de competência na área de gestão de tecnologia da informação estão documentadas
 - **4172D.** d) a avaliação abrange o desempenho dos gestores da área de gestão de tecnologia da informação

Perfil de Governança e Gestão Públicas 2017 CADE - Conselho Administrativo de Defesa Econômica

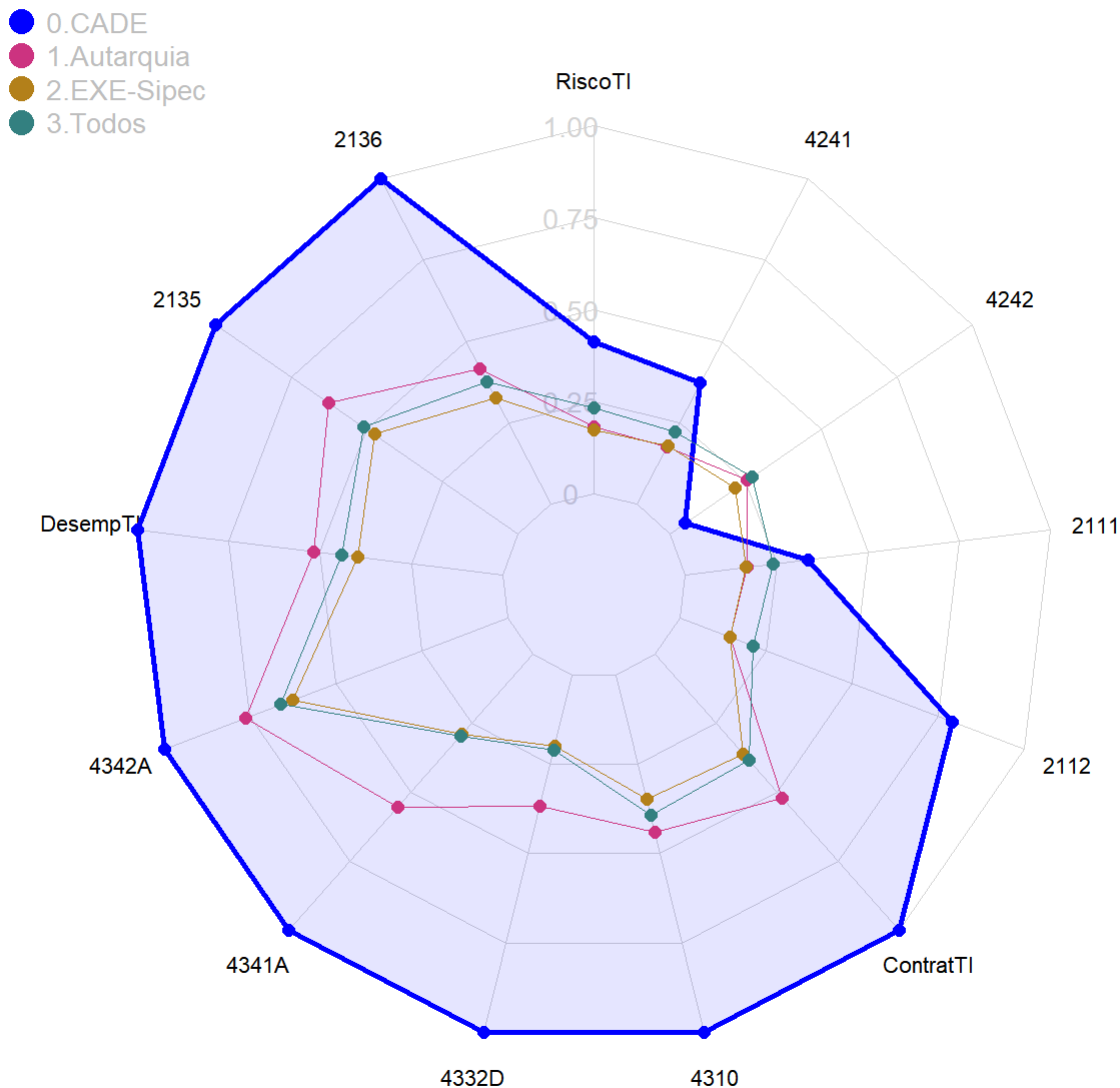


Figura 9. Resultado para RiscoTI, ContratTI e DesempTI

A Figura 9 apresenta o detalhamento para RiscoTI, ContratTI e DesempTI:

- **RiscoTI** (capacidade de gestão dos riscos de TI) ← 4241, 4242, 2111, 2112; onde:
 - 4241. A organização gere os riscos de TI dos processos de negócio
 - 4242. A organização executa processo de gestão da continuidade dos serviços de tecnologia da informação
 - 2111. O modelo de gestão de riscos da organização está estabelecido
 - 2112. Os riscos considerados críticos para a organização são geridos
- **ContratTI** (capacidade de gestão de contratos de TI) ← 4310, 4332D, 4341A, 4342A; onde:
 - 4310. Realizar planejamento das contratações
 - 4332D. d) A gestão de riscos é realizada em cada uma das contratações de TI
 - 4341A. a) a organização adota métricas objetivas para mensuração de resultados para contratos de serviços de tecnologia da informação
 - 4342A. a) a organização realiza esse tipo de análise para contratos de serviços de tecnologia da informação
- **DesempTI** (capacidade de gestão do desempenho de TI) ← 2135, 2136; onde:
 - 2135. A alta administração estabeleceu modelo de gestão de tecnologia da informação

- 2136. A alta administração monitora o desempenho da gestão de tecnologia da informação

Perfil de Governança e Gestão Públicas 2017 CADE - Conselho Administrativo de Defesa Econômica

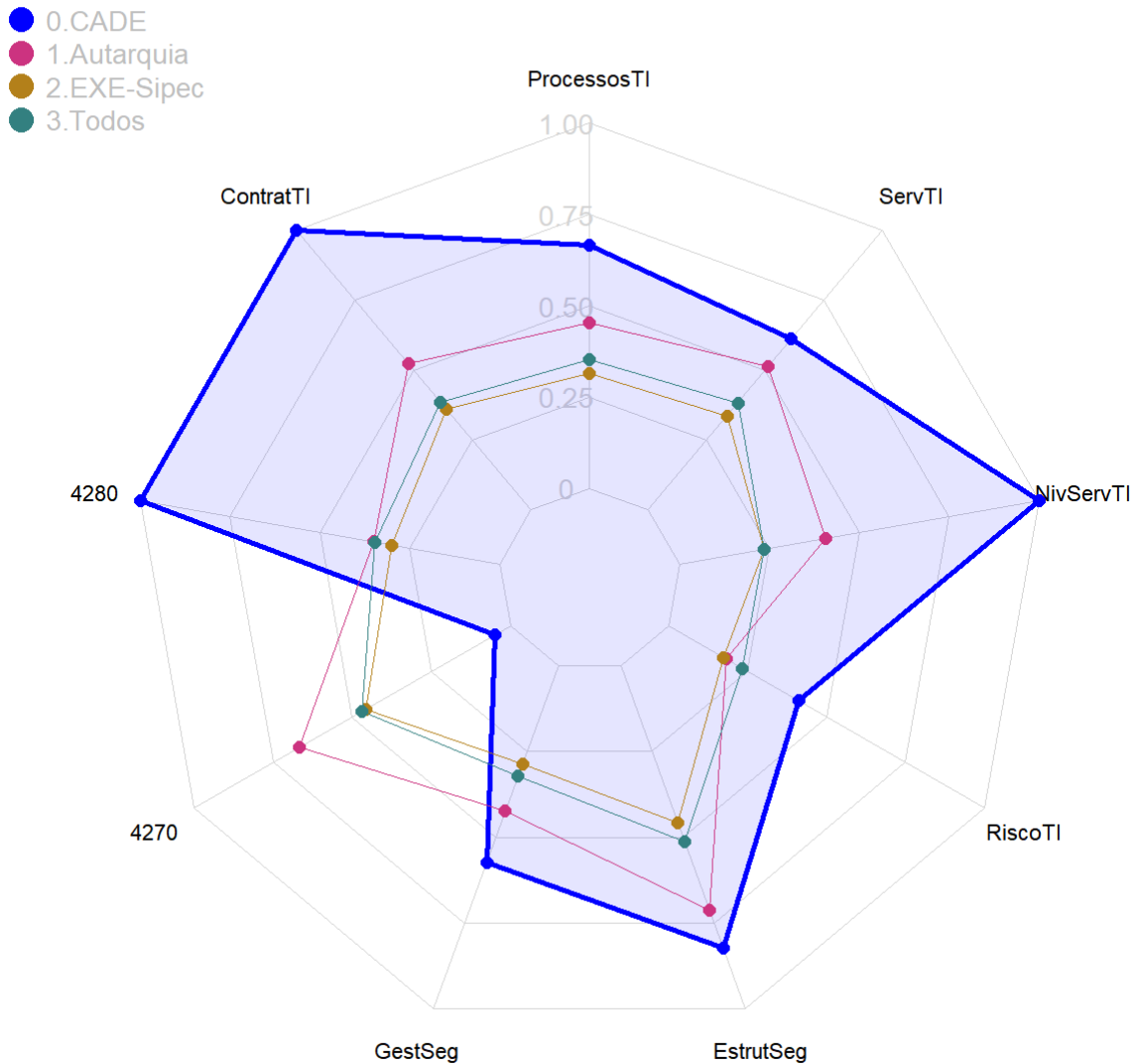


Figura 10. Resultado para ProcessosTI (capacidade de gestão em processos de TI)

A Figura 10 apresenta o detalhamento para PessoasTI (capacidade de gestão de pessoal de TI):

- ProcessosTI (capacidade de gestão em processos de TI) ← ServTI, NivServTI, RiscoTI, EstrutSeg, GestSeg, 4270, 4280, ContratTI; onde:
 - **ServTI** (4220. Gerir serviços de tecnologia da informação)
 - **NivServTI** (4230. Gerir nível de serviço de tecnologia da informação)
 - **RiscoTI** (capacidade de gestão dos riscos de TI)
 - **EstrutSeg** (4250. Definir políticas de responsabilidades para a gestão da segurança da informação)
 - **GestSeg** (4260. Estabelecer processos e atividades para a gestão da segurança da informação)
 - **4270** (Executar processo de software)



- **4280** (Gerir projetos de tecnologia da informação)
- **ContratTI** (capacidade de gestão de contratos de TI)

5 Contexto: Governança e Gestão de Contratações

Perfil de Governança e Gestão Públicas 2017 CADE - Conselho Administrativo de Defesa Econômica

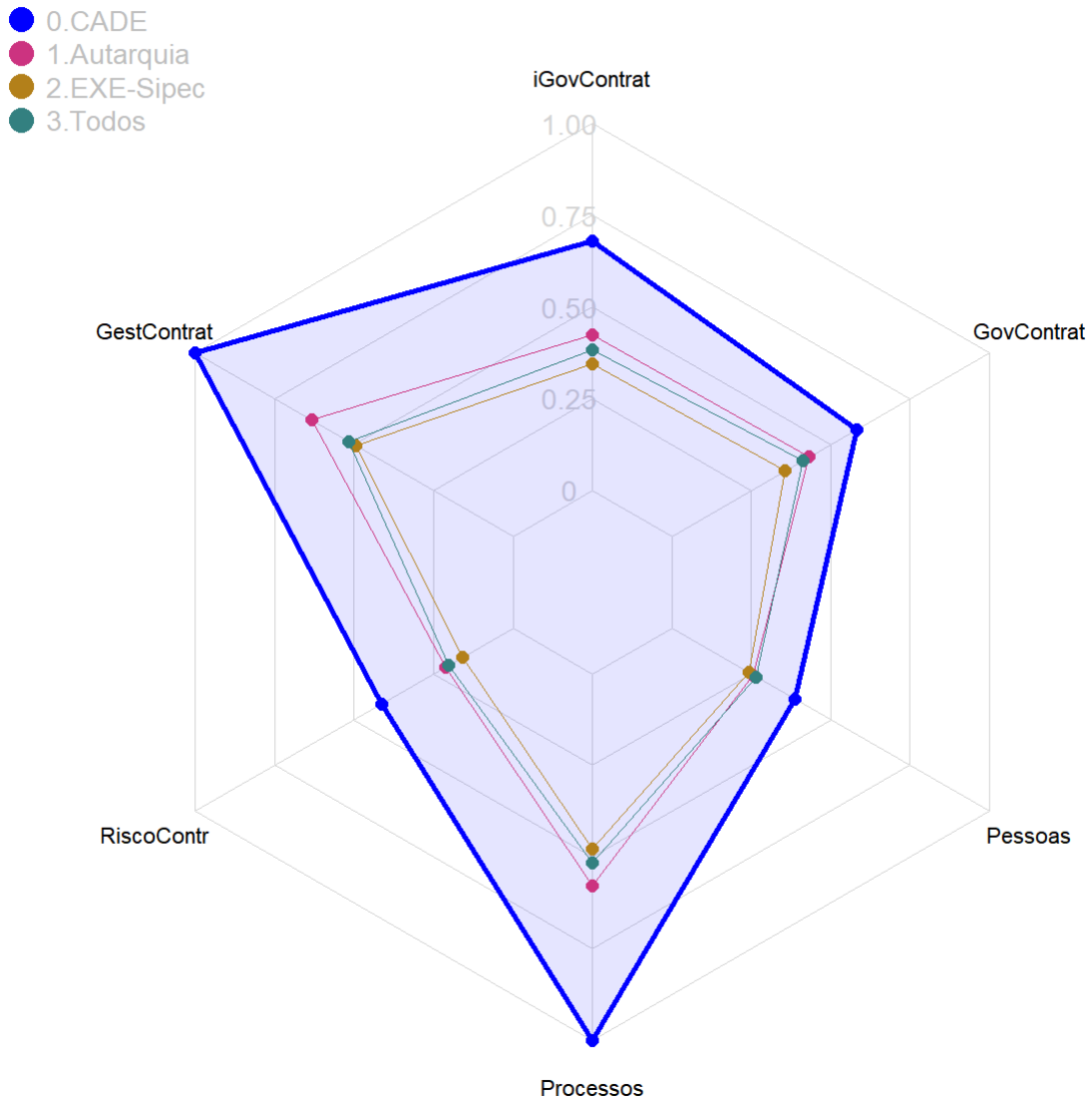


Figura 11. Resultado para iGovContrat (índice de governança e gestão em contratações)

A Figura 11 apresenta o detalhamento para iGovContrat (índice de governança e gestão em contratações):

- **iGovContrat** (índice de governança e gestão em contratações) ← GovContrat, Pessoas, Processos, RiscoContr, GestContrat; onde:
 - **GovContrat** (índice de governança em contratações)
 - **Pessoas** (capacidade de gestão de pessoas em contratações)
 - **Processos** (capacidade de gestão de processos de contratação)
 - **RiscosContr** (capacidade em gestão de riscos nas contratações)
 - **GestContrat** (capacidade em gestão de contratos)

Perfil de Governança e Gestão Públicas 2017 CADE - Conselho Administrativo de Defesa Econômica

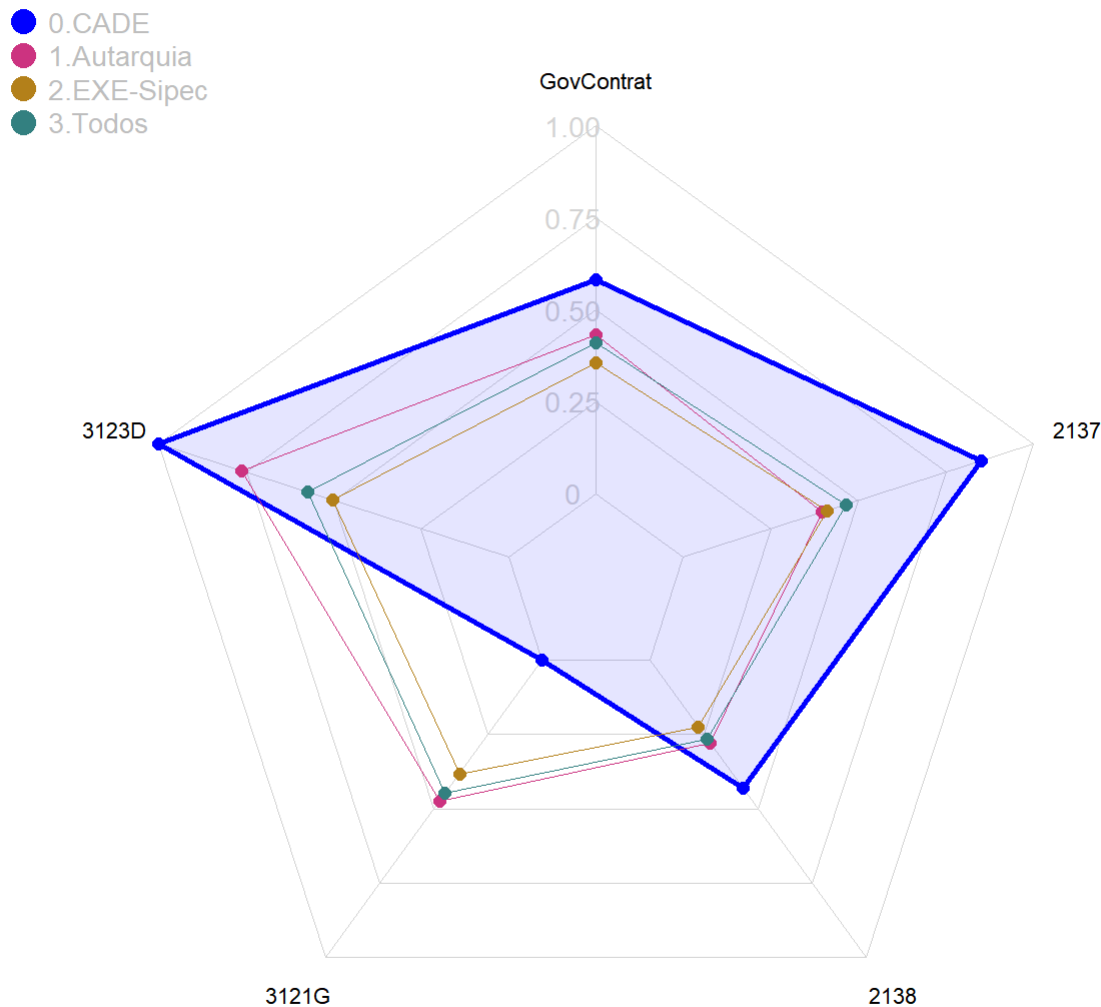


Figura 12. Resultado para GovContrat (índice de governança em contratações)

A Figura 12 apresenta o detalhamento para GovContrat (índice de governança em contratações):

- **GovContrat** (índice de governança em contratações) ← 2137 2138 3121G 3123D; onde:
 - **2137.** A alta administração estabeleceu modelo de gestão de contratações
 - **2138.** A alta administração monitora o desempenho da gestão de contratações
 - **3121G.** g) o estatuto contém vedação de que os auditores internos participem em atividades que possam caracterizar cogestão
 - **3123D.** d) há relatório contendo resultados de trabalhos de avaliação dos controles internos da gestão das contratações

Perfil de Governança e Gestão Públicas 2017 CADE - Conselho Administrativo de Defesa Econômica

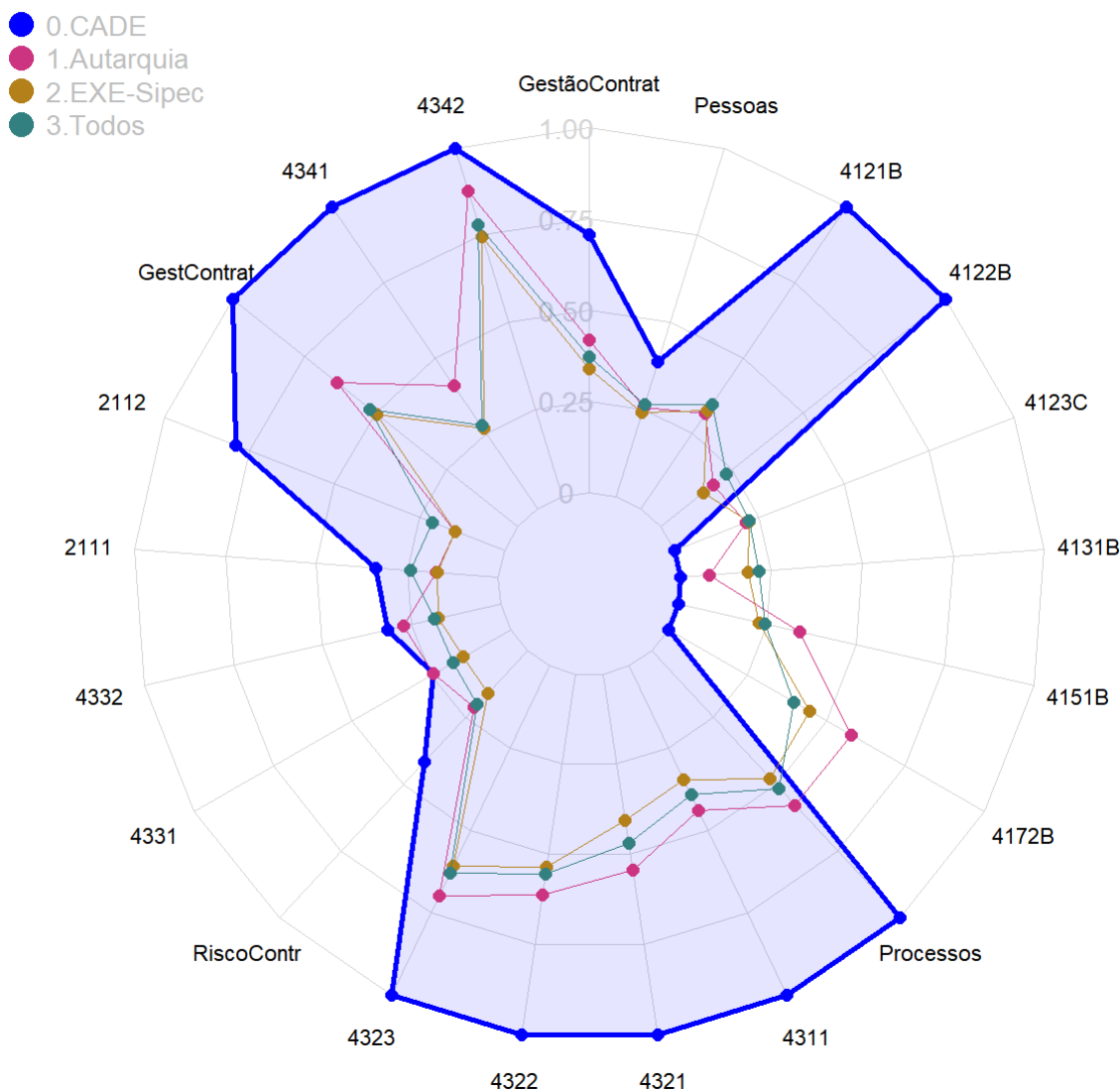


Figura 13. Resultado para GestContrat (capacidade em gestão de contratações)

A Figura 13 apresenta o detalhamento para GovContrat (índice de governança em contratações):

- **GestãoContrat** (capacidade em gestão de contratações) ← Pessoas Processos RiscoContr GestContrat; onde:
 - **Pessoas** (capacidade de gestão de pessoas em contratações) ← 4121B 4122B 4123C 4131B 4151B 4172B; onde:
 - **4121B.** b) os perfis desejados dos colaboradores da área de gestão de contratações estão definidos e documentados
 - **4122B.** b) os perfis desejados dos gestores da área de gestão de contratações estão definidos e documentados
 - **4123C.** c) a atualização de quantitativo abrange a área de gestão de contratações
 - **4131B.** b) a organização escolhe gestores da área de gestão de contratações segundo perfis profissionais definidos e documentados
 - **4151B.** b) as lacunas de competência na área de gestão de contratações estão documentadas

- **4172B.** b) a avaliação abrange o desempenho dos gestores da área de gestão de contratações
- **Processos** (capacidade de gestão de processos de contratação ← 4311 4321 4322 4323; onde:
 - **4311.** A organização executa processo de planejamento das contratações
 - **4321.** A organização definiu processo de trabalho para planejamento de cada uma das contratações
 - **4322.** A organização definiu processo de trabalho para seleção de fornecedores
 - **4323.** A organização definiu processo de trabalho para gestão de contratos
- **RiscoContr** (capacidade em gestão de riscos nas contratações) ← 4331 4332 2111 2112; onde:
 - **4331.** Riscos da área de gestão de contratações são geridos
 - **4332.** As equipes de planejamento das contratações analisam os riscos que possam comprometer a efetividade das etapas de Planejamento da Contratação, Seleção do Fornecedor e Gestão Contratual ou que impeçam ou dificultem o atendimento da necessidade que originou a contratação
 - **2111.** O modelo de gestão de riscos da organização está estabelecido
 - **2112.** Os riscos considerados críticos para a organização são geridos
- **GestContrat** (4340. capacidade em gestão de contratos) ← 4341 4342; onde:
 - **4341.** A organização adota métricas objetivas para mensuração de resultados do contrato e vinculação da remuneração ao desempenho
 - **4342.** Como condição para as prorrogações contratuais, a organização avalia se a necessidade que motivou a contratação ainda existe e se a solução escolhida ainda é a mais vantajosa para suprir essa necessidade

6 Contexto: Governança sobre Resultados

Perfil de Governança e Gestão Públicas 2017 CADE - Conselho Administrativo de Defesa Econômica

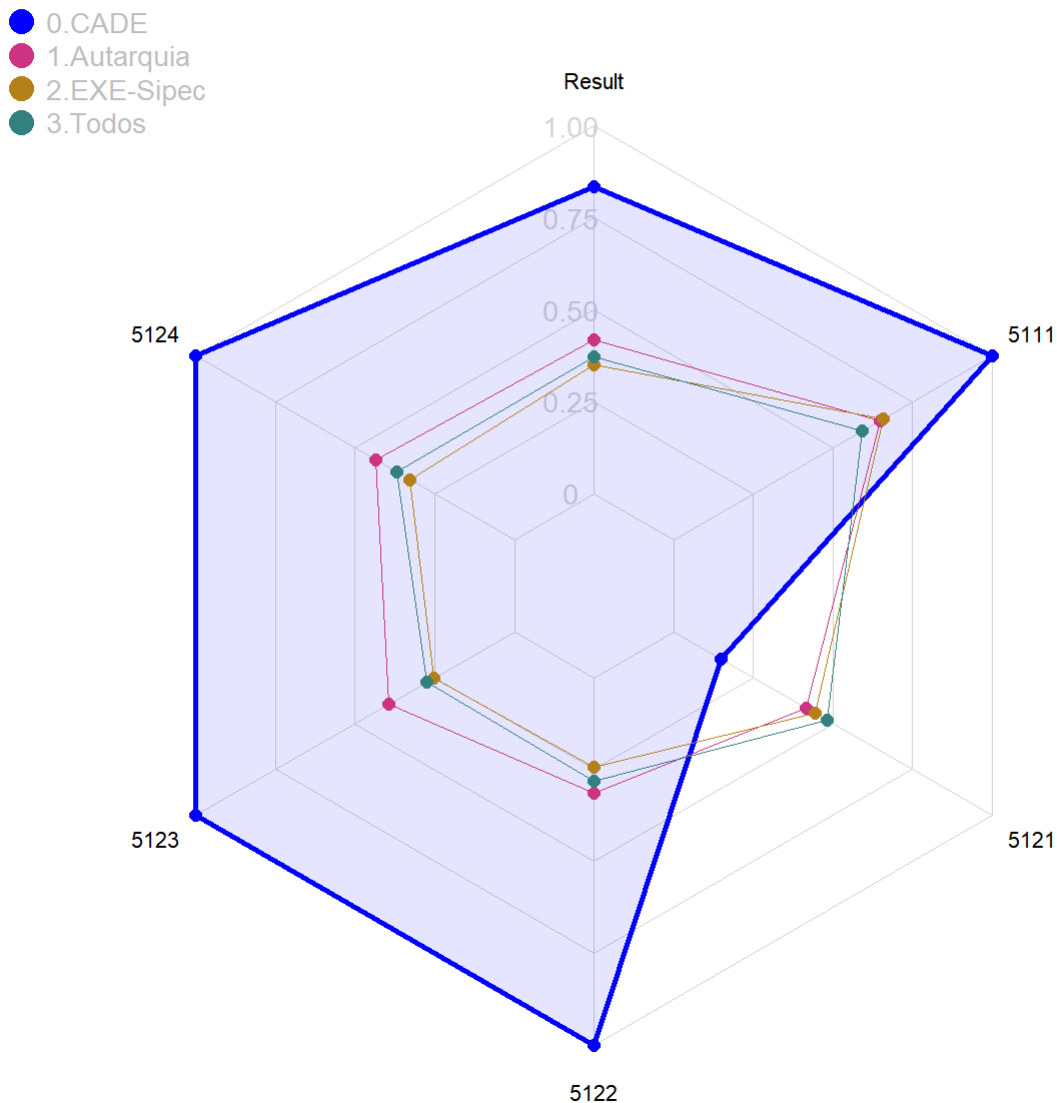


Figura 14. Resultado para Result (capacidade em resultados organizacionais)

A Figura 14 apresenta o detalhamento para Result (Resultados organizacionais):

- **Result** (Resultados organizacionais) ← 5111 5121 5122 5123 5124; onde:
 - **5111.** A organização elabora, divulga e atualiza Carta de Serviços ao Cidadão (ou documento similar no caso de instituição que não pertença ao Poder Executivo Federal)
 - **5121.** A organização assegura que os serviços acessíveis via internet atendam aos padrões de interoperabilidade, usabilidade e acessibilidade aplicáveis à organização.
 - **5122.** A organização realiza pesquisas de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados em meio digital, propiciando a avaliação desses serviços.
 - **5123.** A organização definiu metas para a ampliação da oferta de serviços públicos prestados em meio digital.
 - **5124.** A organização assegura que os novos serviços sejam concebidos para serem prestados prioritariamente em meio digital.