



Ministério da Educação  
Instituto Federal do Espírito Santo

**RESOLUÇÃO DO CONSELHO SUPERIOR nº 37/2020,  
DE 27 DE AGOSTO DE 2020**

*Aprovação da Política de Governança Digital – PGD do Instituto  
Federal do Espírito Santo.*

**O PRESIDENTE DO CONSELHO SUPERIOR DO INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DO ESPÍRITO SANTO – Ifes**, no uso de suas atribuições regimentais, considerando os autos do Processo nº 23147.000703/2019-97, bem como, as decisões do Conselho Superior em sua 65ª. Reunião Ordinária de 27 de agosto de 2020,

**RESOLVE:**

**Art. 1º** Instituir a Política de Governança Digital - PGD no Instituto Federal do Espírito Santo Ifes.

§ 1º As normas gerais e específicas de governança e gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC e serviços de TIC, emanadas no âmbito do Ifes são partes integrantes da política a que se refere esta Resolução.

§ 2º As políticas e normas do Ifes que tratam da gestão de riscos, segurança da informação e do processo de planejamento de TIC devem ser integradas e harmonizadas com as disposições desta Resolução.

**CAPÍTULO I**

**DA POLÍTICA DE GOVERNANÇA DIGITAL – PGD**

**Art. 2º** A Tecnologia da Informação e Comunicação é parte integrante da estratégia do Instituto Federal do Espírito Santo e elemento transformador dos serviços e processos organizacionais, visando à melhoria da prestação de serviços públicos ofertados a toda comunidade acadêmica, constituída por discentes e servidores.

**Art. 3º** Por definição do Regimento Interno da Reitoria do Ifes, a Coordenadoria Geral de Governança de Tecnologia da informação atuará na operacionalização da Governança de TIC no âmbito do Ifes. Parágrafo único. Por sua importância estratégica, as decisões a respeito da governança de TIC serão



tomadas pelo Comitê Gestor de TIC. Seção I Dos Conceitos

**Art. 4º** A PDG do Instituto Federal do Espírito Santo abrange os seguintes conceitos:

I. Tecnologia da Informação e Comunicação - TIC: ativo estratégico de suporte para processos de negócio institucionais por meio da conjugação de recursos, processos e técnicas utilizadas para obter, processar e armazenar informações, bem como para fazer uso delas.

II. Governança de TIC: sistema pelo qual o uso atual e futuro da TIC é dirigido e controlado, avaliando-o e direcionando-o para dar suporte à organização e monitorando-o para realizar os planos do Ifes. Inclui a estratégia e as políticas de TIC dentro da organização.

III. Gestão de TIC: sistema de controles e processos de TIC necessários para alcançar os objetivos estratégicos estabelecidos pela direção da organização.

IV. Princípios, diretrizes e objetivos de TIC: declarações sobre o papel estratégico da TIC no que se refere à função institucional do Ifes e como a TIC deve ser utilizada de forma integrada aos valores e objetivos organizacionais.

V. Arquitetura de TIC: conjunto de escolhas técnicas que abrangem a organização lógica de dados, aplicações e infraestrutura de TIC e guiam a unidade de TIC rumo à satisfação das necessidades do Ifes.

VI. Infraestrutura de TIC: corresponde as plataformas de hardware, de telecomunicações, das redes lan e wan as instalações físicas e as pessoas, necessárias para exercerem os papéis e responsabilidades relativas à TI VII. Solução de TIC: conjunto formado por elementos de tecnologia da informação, sistemas, serviços e bens que se integram para produzir resultados que atendam às necessidades do Ifes e de suas unidades organizacionais. Classificam-se, segundo a sua natureza, em:

a) Solução de TIC Institucional: provoca impacto significativo sobre os resultados e o funcionamento do Ifes e

b) Solução de TIC Departamental: destinada ao atendimento de necessidades de determinada unidade ou de um conjunto reduzido de unidades, sem impacto significativo sobre os resultados e o funcionamento do Ifes.

VIII. Gestores de Solução de TIC: usuário chave do serviço, responsável pelo processo de negócio ao qual a solução de TIC suporta pessoal responsável pela definição de requisitos e parâmetros da solução.

IX. Acordo de Nível de Serviço: acordo entre as unidades responsáveis pelo provimento de solução de TIC e os Gestores de Soluções de TIC para estabelecer padrão de qualidade da solução, como horários de funcionamento, tempo máximo de resposta, quantidade mínima de transações processadas, percentuais mínimos de disponibilidade e prazo para atendimento a demandas.

X. Processo de Alinhamento: conjunto de definições, diretrizes e procedimentos alinhados à Governança de TIC.



Ministério da Educação  
Instituto Federal do Espírito Santo

## **Seção II**

### **Dos Princípios**

**Art. 5º** São princípios de governança, gestão e uso de TIC no Instituto Federal do Espírito Santo:

- I. Responsabilidade: definição formal de autoridade e de responsabilidade em relação ao uso de TIC;
- II. Estratégia: alinhamento dos planos e das ações de TIC ao PETIC do Ifes;
- III. Aquisição: aquisições de TIC com planejamento, transparência, oportunidades, custos e riscos equilibrados;
- IV. Desempenho: disponibilidade dos serviços, níveis de serviços e qualidade de serviços necessários para atender às demandas atuais e futuras do Ifes;
- V. Conformidade: adequação às normas e melhores práticas aplicáveis, bem como às diretrizes traçadas nesta política; e
- VI. Comportamento Humano: respeito aos princípios éticos e às necessidades atuais e futuras do pessoal de TIC.

## **Seção III**

### **Das Diretrizes**

**Art. 6º** A PGD observará as seguintes diretrizes:

- I. As soluções de TIC Institucional serão disponibilizadas e mantidas pela Diretoria de Tecnologia da Informação e geridas pelos gestores das unidades organizacionais responsáveis pelos referidos processos de negócio que a solução atende;
- II. As soluções de TIC Departamental serão disponibilizadas e mantidas pela Coordenadoria de Tecnologia da Informação da Unidade quando não houver solução de TIC institucional para a mesma finalidade e geridas pelos gestores das unidades organizacionais responsáveis pelos referidos processos de negócio que a solução atende;
- III. O planejamento de TIC deve contar com ampla participação das unidades interessadas e levar em conta os riscos de TIC identificados no âmbito da gestão de riscos;
- IV. Indicação de responsáveis pelo alcance dos objetivos e metas, bem como aferição dos indicadores em relação ao acompanhamento do planejamento de TIC;
- V. Garantia de que as propostas orçamentárias para as áreas de TIC sejam elaboradas, alocadas e priorizadas com base nos objetivos e metas institucionais;
- VI. Definição e avaliação dos processos de governança e gestão de TIC de acordo com as recomendações dos órgãos de controle e com os modelos de administração de TIC reconhecidos nacional e internacionalmente; e
- VII. Desenvolvimento de competências, habilidades e conhecimentos adequados à governança e à



Ministério da Educação  
Instituto Federal do Espírito Santo

gestão de TIC.

Parágrafo único. As soluções de TIC estabelecidas antes da publicação desta política, e que são mantidas por áreas diferentes das dispostas neste artigo ou concorrem com soluções institucionais têm o prazo de doze meses para adequação ao disposto neste artigo e seus incisos.

#### **Seção IV**

##### **Dos Objetivos**

**Art. 7º** A PGD do Instituto Federal do Espírito Santo tem por finalidade assegurar o alinhamento das práticas de governança, de gestão e de uso de TIC às necessidades das partes interessadas, observados os seguintes objetivos específicos:

- I. Direcionar os recursos aplicados na gestão e no uso de TIC às prioridades institucionais, considerando os riscos envolvidos e maximizando a realização de benefícios para as partes interessadas;
- II. Prover mecanismos de transparência e controle de TIC;
- III. Assegurar os papéis e responsabilidades dos envolvidos na governança e na gestão de TIC a partir da definição do Organograma Institucional; e
- IV. Assegurar conformidade aos normativos internos e externos.

## **CAPÍTULO II**

### **ESTRUTURAS ORGANIZACIONAIS**

**Art. 8º** As decisões de TIC são tomadas em relação a:

- I. Princípios, diretrizes e objetivos;
- II. Segurança da informação;
- III. Acompanhamento da execução das estratégias e planos, de forma a garantir o alinhamento destes com as necessidades institucionais;
- IV. Priorização de ações e projetos;
- V. Aprovação e alocação de recursos;
- VI. Arquitetura, Infraestrutura e Soluções.

**Art. 9º** As estruturas envolvidas nas decisões de TIC no Ifes são:

- I. Diretoria de Tecnologia da Informação e suas coordenadorias subordinadas;
- II. Fórum de Tecnologia da Informação;
- III. Comitê Gestor de Tecnologia da Informação;
- IV. Gestores de soluções de TIC.

§1º. Com exceção dos Gestores de soluções de TIC, todas as estruturas envolvidas nas decisões de TIC no Ifes devem constar no Regimento Geral ou Regimento Interno da Reitoria.



Ministério da Educação  
Instituto Federal do Espírito Santo

§2º. As decisões locais que envolvam ou demandem soluções de TIC devem estar em consonância com as decisões Institucionais e a Coordenadoria de Tecnologia da Informação deve participar da tomada de decisão.

### **Seção I**

#### **Dos Gestores das Soluções de TIC**

**Art. 10.** Os gestores das soluções de TIC serão designados por ato específico do Reitor ou Autoridade Máxima da Unidade.

Parágrafo único. O prazo para definição dos gestores das soluções existentes, anteriores a esta política, é de seis meses contados a partir da data de publicação.

**Art. 11.** Aos gestores das soluções de TIC, compete:

- I. Definir processos de trabalho, regras de negócio e requisitos de uma solução de TIC, bem como propor os níveis de serviços para a solução;
- II. Homologar a solução apresentada;
- III. Acompanhar as demandas de manutenção da solução de TIC;
- IV. Avaliar, periodicamente, os benefícios obtidos com a implantação das soluções de TIC; e
- V. Avaliar os riscos relacionados com a solução de TIC.

### **CAPÍTULO III**

#### **DOS PROCESSOS DE ALINHAMENTO**

**Art. 12.** Os processos de alinhamento têm por objetivo assegurar a avaliação, a direção e o monitoramento do uso efetivo da TI.

**Art. 13.** Os processos de alinhamento serão elaborados pela Diretoria de Tecnologia da Informação e/ou Coordenadorias subordinadas, e submetidos ao Comitê Gestor de TI para aprovação.

- I. Os processos deverão conter obrigatoriamente etapas ou fases de monitoramento e revisão das ações;
- II. Os processos elaborados serão atualizados a qualquer tempo e devem ser submetidos ao CGTI para aprovação da atualização;
- III. Os processos elaborados ou revisados deverão ser publicados no Portal da área de TIC;
- IV. Os processos elaborados ou revisados deverão ser divulgados internamente no Ifes por meio de campanhas de e-mail;
- V. A Coordenadoria Geral de Governança de TI será responsável pelo monitoramento e pela proposição de melhorias dos processos elaborados.



**Art. 14.** Os responsáveis, definidos no art. 9º, devem buscar ao aumento do nível de maturidade dos processos sob sua responsabilidade.

§1º. Doze meses depois da publicação desta política os seguintes processos, no mínimo, devem estar na maturidade III:

- a) Processo de gerenciamento do catálogo de serviços;
- b) Processo de gerenciamento de nível de serviços;
- c) Processo de gerenciamento da mudança;
- d) Processo de gerenciamento de liberação e implantação;
- e) Processo de gerenciamento de configuração e ativo de serviço;
- f) Processo de gerenciamento de incidente;
- g) Processo de gerenciamento de problema;
- h) Processo de cumprimento de requisição; e
- i) Processo de gestão de riscos de TIC.

§2º. A cada 12 meses, após atingir o nível de maturidade III, os processos devem aumentar, no mínimo, um nível de maturidade.

**Art. 15.** Ficam definidos os níveis de maturidade dos processos a serem seguidos pela área de Tecnologia da Informação:

I. Nível maturidade I - Os processos são ad hoc e desorganizados. Existe a percepção da necessidade de tratamento, até mesmo inicial, sem, no entanto, formalização da documentação, com ações isoladas, reativas e desestruturadas;

II. Nível maturidade II - Os processos seguem um caminho padrão. Não há, contudo, formalização e as ações são fortemente dependentes da experiência de algumas pessoas, sem treinamento adequado a todos os envolvidos e sem conhecimento completo, confiável e atualizado dos aspectos críticos envolvidos;

III. Nível maturidade III - Os processos estão estabelecidos, documentados e comunicados. O pessoal está treinado para executar suas atribuições. As ações são proativas. Existe um conhecimento formal dos aspectos críticos envolvidos, porém o gerenciamento por métricas ainda não é plenamente confiável, pois se encontra em estágio inicial e não necessariamente aderente ao negócio;

IV. Nível maturidade IV - Os processos são monitorados e medidos. Neste estágio o gerenciamento é realizado por métricas e encontra-se em estágio avançado e aderente ao negócio. As ações de monitoramento do ambiente em toda a cadeia de negócios (supply chain) começam a ser tratadas e a integrar as regras de realização de negócios. As avaliações independentes, o reporte à alta administração e análise crítica são periódicos e sistemáticos, e estão incorporados ao tratamento que a organização dispensa aos processos; e

V. Nível maturidade V - Os processos estão automatizados e seguem as boas práticas. As ações de



Ministério da Educação

Instituto Federal do Espírito Santo

monitoramento do ambiente em toda a cadeia de negócios (supply chain) fazem parte da cultura organizacional e integram as regras de realização de negócios. As avaliações independentes, o reporte à alta administração e análise crítica por parte desta são periódicos e sistemáticos, e estão incorporados ao tratamento que a organização dispensa aos processos. As evoluções são implementadas e o aprendizado é registrado e disseminado.

#### **CAPÍTULO IV DA COMUNICAÇÃO**

**Art. 16.** As informações sobre a Governança de TIC no Ifes serão disponibilizadas por meio do Portal da área de TIC, que deverá conter no mínimo, seções dedicadas a:

- I. Princípios e diretrizes que orientarão o uso de TIC;
- II. Objetivos;
- III. Planos, projetos, ações e processos;
- IV. Editais, contratos e execução orçamentária; e
- V. Segurança da informação e riscos relacionados à TIC.

Parágrafo único. Compete à DRTI e suas coordenadorias subordinadas, a disseminação e atualização das informações disponibilizadas no Portal de TIC do Ifes.

**Art. 17.** A disseminação de informações sobre serviços de TIC serão feitas da seguinte forma:

- I. As soluções de Nível Institucional poderão ser conduzidas pela DRTI em ações próprias;
- II. As soluções de Nível Departamental poderão ser conduzidas pela CTI local em ações próprias.

#### **CAPÍTULO V DA DISPONIBILIZAÇÃO DE SERVIÇOS DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**Art. 18.** Os serviços e soluções de TIC disponibilizados pela área de Tecnologia da informação deverão obedecer, no mínimo, aos seguintes preceitos:

- I. Possuir normativa própria ou comum, quando possível, que define as regras de administração, uso e operação do serviço;
- II. Possuir Plano de Capacidade;
- III. Possuir documentação de utilização;
- IV. Possuir um Gestor formalmente designado;
- V. Constar no Catálogo de Serviços de TIC; e
- VI. Plano de Descontinuidade.



Ministério da Educação  
Instituto Federal do Espírito Santo

Parágrafo único. Os gestores dos serviços de TIC já em uso, sejam Institucionais ou Departamentais, tem um prazo de doze meses para elaborar os artefatos dispostos nesta Resolução.

## **CAPÍTULO VI**

### **DA AVALIAÇÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO**

**Art. 19.** A área de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ifes será avaliada como uma única unidade.

**Art. 20.** O resultado da avaliação deverá ser divulgado em campanha interna.

**Art. 21.** O resultado da avaliação deverá ser publicado no Portal da área de TIC.

#### **Seção I**

##### **Dos Serviços de Tecnologia da Informação**

**Art. 22.** Os serviços de Tecnologia da Informação e Comunicação do Ifes deverão ser avaliados de acordo com os seguintes itens:

- I. Métricas técnicas de desempenho do serviço;
- II. Questionário de Medição de Satisfação do Usuário do Serviço;
- III. Cumprimento do Acordo de Nível de Serviço

**Art. 23.** Os serviços serão avaliados anualmente

**Art. 24.** A qualidade dos serviços de TIC será determinada pelo resultado de sua avaliação.

#### **Seção II**

##### **Da Gestão de Tecnologia da Informação**

**Art. 25.** A Gestão de Tecnologia da informação deverá ser avaliada de acordo com os seguintes itens:

- I. Métricas de desempenho da Gestão de TIC
- II. Levantamento dos chamados recorrentes
- III. Evolução dos projetos previstos e acordados institucionalmente.

IV. Adoção de itens classificados como “Não Adota” ou “Adota Parcialmente” no questionário do iGov do TCU.

**Art. 26.** A Gestão de TIC será avaliada anualmente.

Parágrafo único. A avaliação proveniente do questionário de iGov do TCU é realizada a cada dois anos.

**Art. 27.** A qualidade da Gestão de TIC será determinada pelo resultado de sua avaliação.



Ministério da Educação  
Instituto Federal do Espírito Santo

## **CAPÍTULO VII**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

**Art. 28.** Todas as unidades do Ifes são corresponsáveis pela implantação e manutenção da PGD no Instituto Federal do Espírito Santo.

**Art. 29.** Esta política deverá ser revisada a cada dois anos ou quando deliberado pelo CGTI.

**Art. 30.** Os casos omissos serão resolvidos pelo CGTI.

**Art. 31.** Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação

**Jadir José Pela**  
Reitor - Ifes  
Presidente do Conselho Superior