



TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO

Relatório Individual

Autoavaliação Voluntária

Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia Fluminense
(IFFluminense)

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 unificou quatro levantamentos de governança (pessoas, TI, contratações e governança pública) 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, pois que todas as informações poderão ser livremente acessadas para fins de análise comparativa (benchmarking).

No ciclo regular feito em 2018, 498 organizações públicas participaram do levantamento com respostas válidas. Os resultados desta organização que deseja realizar a autoavaliação voluntária, portanto, são apurados em relação a esse conjunto de organizações que participaram do último ciclo regular.

Dessa forma, todas as notas são apresentadas em tabelas, com três colunas: a primeira contendo o nome do índice que esta sendo apurada; a segunda a nota de 0 (0%) a 1 (100%), em azul, referente a esta organização; e a terceira com a média das notas de todos os avaliados no ciclo regular.

Todas as informações sobre o ciclo regular, inclusive sobre o Acórdão 2.699/2018-Plenário, relatório e voto que o fundamentaram, estão disponíveis no seguinte sítio eletrônico:

<http://portal.tcu.gov.br/governanca/governancapublica/organizacional/levantamento-2018/resultados.htm>

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

1.2. Resumo dos resultados da autoavaliação da organização

No quadro abaixo é apresentado o resumo da autoavaliação da organização:

Indicador	Valor
iGG (índice integrado de governança e gestão públicas)	0.77
iGovPub (índice de governança pública)	0.83
iGovPessoas (índice de governança e gestão de pessoas)	0.76
iGestPessoas (índice de capacidade em gestão de pessoas)	0.69
iGovTI (índice de governança e gestão de TI)	0.47
iGestTI (índice de capacidade em gestão de TI)	0.71
iGovContrat (índice de governança e gestão de contratações)	0.63
iGestContrat (índice de capacidade em gestão de contratações)	0.86

A seguir, são apresentadas tabelas comparativas mais detalhadas, desdobrando cada contexto de análise.

ATENÇÃO: O TCU não atesta a veracidade das respostas realizadas, nem os resultados dos índices calculados, sendo a veracidade dessas informações de inteira responsabilidade do respondente voluntário.
De igual modo, os índices do respondente voluntário apurados não fazem parte dos resultados oficiais disponibilizados pelo Acórdão 2.699/2018-TCU-Plenário

2. Contexto: Governança Pública

Indicador	Organização	Todos
iGG	0.77	0,43
iGestContrat	0.86	0,51
iGestTI	0.71	0,45
iGestPessoas	0.69	0,35
iGovPub	0.83	0,47

A tabela acima representa 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), iGestPessoas (índice de capacidade em gestão de pessoas), iGestTI (índice de capacidade em gestão de TI) e iGestContrat (índice de capacidade em gestão de contratos), comparados às médias obtidas por todas as 498 organizações participantes do ciclo regular.

O iGG foi calculado como primeiro componente principal em:

$$iGG <- iGovPub, GestãoPessoas, GestãoTI, GestãoContrat$$

Nessa fórmula, o primeiro componente é obtido por análise de componentes principais, doravante representado apenas pelo símbolo "<-".

ATENÇÃO: O TCU não atesta a veracidade das respostas realizadas, nem os resultados dos índices calculados, sendo a veracidade dessas informações de inteira responsabilidade do respondente voluntário.

De igual modo, os índices do respondente voluntário apurados não fazem parte dos resultados oficiais disponibilizados pelo Acórdão 2.699/2018-TCU-Plenário

Indicador	Organização	Todos
iGovPub (índice de governança pública)	0.83	0,47
iGG (índice integrado de governança e gestão públicas)	0.77	0,43
Lid (índice de capacidade em liderança)	0.73	0,49
1110 (Estabelecer o modelo de governança da organização)	0.63	0,60
1120 (Gerir o desempenho da alta administração)	0.58	0,39
1130 (Zelar por princípios de ética e conduta)	1.00	0,45
Estr (índice de capacidade em estratégia)	0.82	0,41
2111 (O modelo de gestão de riscos da organização está estabelecido)	1.00	0,31
2112 (Os riscos considerados críticos para a organização são geridos)	1.00	0,25
2120 (Estabelecer a estratégia da organização)	0.88	0,60
2130 (Promover a gestão estratégica)	0.53	0,46
Acct (índice de capacidade em accountability)	0.94	0,51
3110 (Promover transparência, responsabilidade e prestação de contas)	1.00	0,53
3120 (Assegurar a efetiva atuação da auditoria interna)	0.85	0,48

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

iGovPub <- *Lid, Estr, Acct, onde:*

Lid <- 1110, 1120, 1130

Estr <- 2111, 2112, 2120, 2130

Acct <- 3110, 3120

ATENÇÃO: O TCU não atesta a veracidade das respostas realizadas, nem os resultados dos índices calculados, sendo a veracidade dessas informações de inteira responsabilidade do respondente voluntário.

De igual modo, os índices do respondente voluntário apurados não fazem parte dos resultados oficiais disponibilizados pelo Acórdão 2.699/2018-TCU-Plenário

3. Contexto: Governança e Gestão de Pessoas

Indicador	Organização	Todos
iGovPub (índice de governança pública)	0.83	0,47
1110 (Estabelecer o modelo de governança da organização)	0.63	0,60
1120 (Gerir o desempenho da alta administração)	0.58	0,39
1130 (Zelar por princípios de ética e conduta)	1.00	0,45
2110 (Gerir os riscos da organização)	0.69	0,20
2120 (Estabelecer a estratégia da organização)	0.88	0,60
213P (Promover a gestão estratégica – para Pessoas)	1.00	0,40
3110 (Promover transparência, responsabilidade e prestação de contas)	1.00	0,53
3120 (Assegurar a efetiva atuação da auditoria interna)	0.85	0,48
4110 (Realizar planejamento da gestão de pessoas)	0.71	0,38
4120 (Definir adequadamente, em termos qualitativos e quantitativos, a demanda por colaboradores e gestores)	0.66	0,36
4130 (Assegurar o adequado provimento das vagas existentes)	0.79	0,44
4140 (Assegurar a disponibilidade de sucessores qualificados)	0.56	0,16
4150 (Desenvolver as competências dos colaboradores e dos gestores)	0.69	0,46
4160 (Construir e manter ambiente de trabalho ético e favorável)	0.86	0,39
4170 (Gerir o desempenho dos colaboradores e dos gestores)	0.57	0,45
4180 (Favorecer a retenção dos colaboradores e dos gestores)	0.63	0,23

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

$$iGovPessoas <- 1110, 1120, 1130, 2110, 2120, 213P, 3110, 3120, 4110, 4120, 4130, 4140, 4150, 4160, 4170, 4180, \text{ onde:} \\ 213P <- 2133, 2134$$

ATENÇÃO: O TCU não atesta a veracidade das respostas realizadas, nem os resultados dos índices calculados, sendo a veracidade dessas informações de inteira responsabilidade do respondente voluntário.

De igual modo, os índices do respondente voluntário apurados não fazem parte dos resultados oficiais disponibilizados pelo Acórdão 2.699/2018-TCU-Plenário

Indicador	Organização	Todos
iGestPessoas (índice de capacidade em gestão de pessoas)	0.69	0,35
4110 (Realizar planejamento da gestão de pessoas)	0.71	0,38
4120 (Definir adequadamente, em termos qualitativos e quantitativos, a demanda por colaboradores e gestores)	0.66	0,36
4130 (Assegurar o adequado provimento das vagas existentes)	0.79	0,44
4140 (Assegurar a disponibilidade de sucessores qualificados)	0.56	0,16
4150 (Desenvolver as competências dos colaboradores e dos gestores)	0.69	0,46
4160 (Construir e manter ambiente de trabalho ético e favorável)	0.86	0,39
4170 (Gerir o desempenho dos colaboradores e dos gestores)	0.57	0,45
4180 (Favorecer a retenção dos colaboradores e dos gestores)	0.63	0,23

A Tabela 4 apresenta o detalhamento para o iGestPessoas (índice de capacidade em gestão de pessoas), calculado para dar continuidade à série história desse indicador:

iGestPessoas <- 4110, 4120, 4130, 4140, 4150, 4160, 4170, 4180

ATENÇÃO: O TCU não atesta a veracidade das respostas realizadas, nem os resultados dos índices calculados, sendo a veracidade dessas informações de inteira responsabilidade do respondente voluntário.
De igual modo, os índices do respondente voluntário apurados não fazem parte dos resultados oficiais disponibilizados pelo Acórdão 2.699/2018-TCU-Plenário

4. Contexto: Governança e Gestão de TI

Indicador	Organização	Todos
iGovTI (índice de governança e gestão de TI)	0.47	0,45
GovernancaTI (governança de TI)	0.20	0,46
ModeloTI (2135. A alta administração estabeleceu modelo de gestão de tecnologia da informação)	0.50	0,59
MonitorAvaliaTI (Capacidade em monitoramento do desempenho de TI)	0.02	0,35
ResultadoTI (Capacidade em resultados de TI)	0.07	0,43
iGestTI (índice de capacidade de gestão de TI)	0.71	0,45
PlanejamentoTI (Capacidade em planejamento de TI)	1.00	0,67
PessoasTI (Capacidade em gestão de pessoal de TI)	0.49	0,33
ProcessosTI (Capacidade em processos de TI)	0.67	0,38

A Tabela 5 apresenta o detalhamento para iGovTI (índice de governança e gestão de TI), sendo que esse indicador NÃO dá, em 2017/2018, continuidade à série histórica do iGovTI:

$$\begin{aligned} iGovTI &<- GovernancaTI, iGestTI, \text{ onde:} \\ GovernancaTI &<- ModeloTI, MonitorAvaliaTI, ResultadoTI \\ iGestTI &<- PlanejamentoTI, PessoasTI, ProcessosTI \end{aligned}$$

ATENÇÃO: O TCU não atesta a veracidade das respostas realizadas, nem os resultados dos índices calculados, sendo a veracidade dessas informações de inteira responsabilidade do respondente voluntário.

De igual modo, os índices do respondente voluntário apurados não fazem parte dos resultados oficiais disponibilizados pelo Acórdão 2.699/2018-TCU-Plenário

Indicador	Organização	Todos
ProcessosTI (índice de capacidade em processos de TI)	0.67	0,38
iGestServicosTI (Capacidade em gestão de serviços de TI)	0.77	0,44
iGestNiveisServicoTI (Capacidade em gestão de níveis de serviços de TI)	0.36	0,30
iGestRiscosTI (Capacidade de gestão de riscos de TI)	0.81	0,23
iGestSegInfo (Capacidade em estrutura e processos de segurança da informação)	0.19	0,47
ProcessoSoftware (4270 - Capacidade em gestão de processo de software)	1.00	0,41
iGestProjetosTI (4280 - Capacidade em gestão de projetos de TI)	1.00	0,39
IGestContratosTI (Capacidade em gestão de contratos de TI)	0.70	0,51

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

*ProcessosTI <- iGestServicosTI, iGestNiveisServicoTI, iGestRiscosTI,
iGestSegInfo, ProcessoSoftware, iGestProjetosTI, iGestContratosTI*

ATENÇÃO: O TCU não atesta a veracidade das respostas realizadas, nem os resultados dos índices calculados, sendo a veracidade dessas informações de inteira responsabilidade do respondente voluntário.
De igual modo, os índices do respondente voluntário apurados não fazem parte dos resultados oficiais disponibilizados pelo Acórdão 2.699/2018-TCU-Plenário

Indicador	Organização	Todos
iGestSegInfo (Capacidade em estrutura e processos de segurança da informação)	0.19	0,47
EstruturaSegInfo (4250. Definir políticas de responsabilidades para a gestão da segurança da informação)	0.33	0,59
4251 (A organização dispõe de uma política de segurança da informação)	1.00	0,63
4252 (A organização dispõe de comitê de segurança da informação)	0.05	0,55
4253 (A organização possui gestor de segurança da informação)	0.05	0,52
4254 (A organização dispõe de política de controle de acesso à informação e aos recursos e serviços de tecnologia da informação)	0.05	0,64
ProcessoSegInfo (4260. Estabelecer processos e atividades para a gestão da segurança da informação)	0.07	0,37
4261 (A organização executa processo de gestão de ativos associados à informação e ao processamento da informação)	0.05	0,33
4262 (A organização executa processo para classificação e tratamento de informações)	0.15	0,35
4263 (A organização executa processo de gestão de incidentes de segurança da informação)	0.05	0,42
4264 (A organização realiza ações de conscientização, educação e treinamento em segurança da informação para seus colaboradores)	0.05	0,39

A Tabela 7 apresenta o detalhamento para iGestSegInfo (Capacidade em estrutura e processos de segurança da informação):

iGestSegInfo <- *EstruturaSegInfo*, *ProcessoSegInfo*, onde:
EstruturaSegInfo <- 4251, 4252, 4253, 4254
ProcessoSegInfo <- 4261, 4262, 4263, 4264

ATENÇÃO: O TCU não atesta a veracidade das respostas realizadas, nem os resultados dos índices calculados, sendo a veracidade dessas informações de inteira responsabilidade do respondente voluntário.

De igual modo, os índices do respondente voluntário apurados não fazem parte dos resultados oficiais disponibilizados pelo Acórdão 2.699/2018-TCU-Plenário



Indicador	Organização	Todos
PessoasTI (capacidade de gestão de pessoal de TI)	0.49	0,33
4121D (d - os perfis desejados dos colaboradores da área de gestão de tecnologia da informação estão definidos e documentados)	1.00	0,44
4122D (d - os perfis desejados dos gestores da área de gestão de tecnologia da informação estão definidos e documentados)	1.00	0,32
4123D (d - a atualização de quantitativo abrange a área de gestão de tecnologia da informação)	0.00	0,28
4131D (d - a organização escolhe gestores da área de gestão de tecnologia da informação segundo perfis profissionais definidos e documentados)	0.00	0,25
4151C (c - as lacunas de competência na área de gestão de tecnologia da informação estão documentadas)	0.00	0,31
4172D (d - a avaliação abrange o desempenho dos gestores da área de gestão de tecnologia da informação)	1.00	0,45

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

PessoasTI <- 4121D, 4122D, 4123D, 4131D, 4151C, 4172D

ATENÇÃO: O TCU não atesta a veracidade das respostas realizadas, nem os resultados dos índices calculados, sendo a veracidade dessas informações de inteira responsabilidade do respondente voluntário.
De igual modo, os índices do respondente voluntário apurados não fazem parte dos resultados oficiais disponibilizados pelo Acórdão 2.699/2018-TCU-Plenário



Indicador	Organização	Todos
PlanejamentoTI (Capacidade em planejamento de TI)	1.00	0,67
4211 (A organização executa processo de planejamento de tecnologia da informação)	1.00	0,66
4212 (A organização possui plano de tecnologia da informação vigente)	1.00	0,67
iGestServicosTI (Capacidade em gestão de serviços de TI)	0.77	0,44
4221 (A organização executa processo de gestão do catálogo de serviços)	1.00	0,44
4222 (A organização executa processo de gestão de mudanças)	0.15	0,35
4223 (A organização executa processo de gestão de configuração e de ativos de serviços de tecnologia da informação)	1.00	0,40
4224 (A organização executa processo de gestão de incidentes)	1.00	0,58
iGestNiveisServicoTI (Capacidade em gestão de níveis de serviços de TI)	0.36	0,30
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))	1.00	0,36
4232 (Os ANS incluem o grau de satisfação dos usuários como indicador de nível de serviço)	0.05	0,31
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)	0.05	0,24

(a tabela continua na próxima página)

ATENÇÃO: O TCU não atesta a veracidade das respostas realizadas, nem os resultados dos índices calculados, sendo a veracidade dessas informações de inteira responsabilidade do respondente voluntário.
De igual modo, os índices do respondente voluntário apurados não fazem parte dos resultados oficiais disponibilizados pelo Acórdão 2.699/2018-TCU-Plenário

Indicador	Organização	Todos
iGestRiscosTI (Capacidade de gestão de riscos de TI)	0,81	0,23
4241 (A organização gere os riscos de TI dos processos de negócio)	1,00	0,27
4242 (A organização executa processo de gestão da continuidade dos serviços de tecnologia da informação)	1,00	0,30
2111 (O modelo de gestão de riscos da organização está estabelecido)	1,00	0,31
2112 (Os riscos considerados críticos para a organização são geridos)	1,00	0,25
2113 (Controles detectivos de possíveis situações de fraude e corrupção estão estabelecidos)	0,15	0,11
ProcessoSoftware	1,00	0,41
4270 (Executar processo de software)	1,00	0,41
iGestProjetosTI	1,00	0,39
4280 (Gerir projetos de tecnologia da informação)	1,00	0,39
iGestContratosTI (Capacidade em gestão de contratos de TI)	0,70	0,51
4332D (d - A gestão de riscos é realizada em cada uma das contratações de TI)	1,00	0,38
4341A (a - a organização adota métricas objetivas para mensuração de resultados para contratos de serviços de tecnologia da informação)	0,00	0,38
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)	1,00	0,73

A Tabela 9 apresenta o seguinte detalhamento:

PlanejamentoTI <- 4211, 4212
iGestServicosTI <- 4221, 4222, 4223, 4224
iGestNiveisServicoTI <- 4231, 4232, 4233
iGestRiscosTI <- 4241, 4242, 2111, 2112, 2113
iGestContratosTI <- 4332D, 4341A, 4342

ATENÇÃO: O TCU não atesta a veracidade das respostas realizadas, nem os resultados dos índices calculados, sendo a veracidade dessas informações de inteira responsabilidade do respondente voluntário.
De igual modo, os índices do respondente voluntário apurados não fazem parte dos resultados oficiais disponibilizados pelo Acórdão 2.699/2018-TCU-Plenário

5. Contexto: Governança e Gestão de Contratações

Indicador	Organização	Todos
iGovContrat (índice de governança e gestão em contratações)	0.63	0,45
GovContrat (índice de governança em contratações)	0.35	0,47
2137 (A alta administração estabeleceu modelo de gestão de contratações)	0.00	0,57
2138 (A alta administração monitora o desempenho da gestão de contratações)	0.00	0,30
3121G (g - o estatuto contém vedação de que os auditores internos participem em atividades que possam caracterizar cogestão)	1.00	0,50
3123D d) há relatório contendo resultados de trabalhos de avaliação dos controles internos da gestão das contratações	1.00	0,58
iGestContrat (capacidade em gestão de contratações)	0.86	0,44
Pessoas (capacidade de gestão de pessoas em contratações)	0.31	0,31
Processos (capacidade de gestão de processos de contratação)	1.00	0,63
RiscoContr (capacidade em gestão de riscos nas contratações)	1.00	0,30
GestContrat (capacidade em gestão de contratos)	1.00	0,54

A Tabela 10 apresenta o detalhamento para iGovContrat (índice de governança e gestão em contratações):

iGovContrat <- *GovContrat, Pessoas, Processos, RiscoContr, GestContrat, onde:*
GovContrat <- *2137, 2138, 3121G, 3123D*
iGestContrat <- *Pessoas, Processos, RiscoContr, GestContrat*

ATENÇÃO: O TCU não atesta a veracidade das respostas realizadas, nem os resultados dos índices calculados, sendo a veracidade dessas informações de inteira responsabilidade do respondente voluntário.

De igual modo, os índices do respondente voluntário apurados não fazem parte dos resultados oficiais disponibilizados pelo Acórdão 2.699/2018-TCU-Plenário



Indicador	Organização	Todos
Pessoas (capacidade de gestão de pessoas em contratações)	0.31	0,31
4121B (b - os perfis desejados dos colaboradores da área de gestão de contratações estão definidos e documentados)	0.00	0,40
4122B (b - os perfis desejados dos gestores da área de gestão de contratações estão definidos e documentados)	1.00	0,31
4123C (c - a atualização de quantitativo abrange a área de gestão de contratações)	0.00	0,24
4131B (b - a organização escolhe gestores da área de gestão de contratações segundo perfis profissionais definidos e documentados)	0.00	0,24
4151B (b - as lacunas de competência na área de gestão de contratações estão documentadas)	0.00	0,30
4172B (b - a avaliação abrange o desempenho dos gestores da área de gestão de contratações)	1.00	0,46
Processos (capacidade de gestão de processos de contratação)	1.00	0,63
4311 (A organização executa processo de planejamento das contratações)	1.00	0,48
4321 (A organização definiu processo de trabalho para planejamento de cada uma das contratações)	1.00	0,61
4322 (A organização definiu processo de trabalho para seleção de fornecedores)	1.00	0,67
4323 (A organização definiu processo de trabalho para gestão de contratos)	1.00	0,71

(a tabela continua na próxima página)

ATENÇÃO: O TCU não atesta a veracidade das respostas realizadas, nem os resultados dos índices calculados, sendo a veracidade dessas informações de inteira responsabilidade do respondente voluntário.
De igual modo, os índices do respondente voluntário apurados não fazem parte dos resultados oficiais disponibilizados pelo Acórdão 2.699/2018-TCU-Plenário

Indicador	Organização	Todos
RiscoContr (capacidade em gestão de riscos nas contratações)	1.00	0,30
4331 (Riscos da área de gestão de contratações são geridos)	1.00	0,31
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)	1.00	0,35
2111 (O modelo de gestão de riscos da organização está estabelecido)	1.00	0,31
2112 (Os riscos considerados críticos para a organização são geridos)	1.00	0,25
GestContrat (4340 - Capacidade em gestão de contratos)	1.00	0,54
4341 (A organização adota métricas objetivas para mensuração de resultados do contrato e vinculação da remuneração ao desempenho)	1.00	0,36
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)	1.00	0,73

A Tabela 11 apresenta o detalhamento para Pessoas, Processos, RiscoContr e GestContrat:

Pessoas <- 4121B, 4122B, 4123C, 4131B, 4151B, 4172B

Processos <- 4311, 4321, 4322, 4323

RiscoContr <- 4331, 4332, 2111, 2112

GestContrat <- 4341, 4342

ATENÇÃO: O TCU não atesta a veracidade das respostas realizadas, nem os resultados dos índices calculados, sendo a veracidade dessas informações de inteira responsabilidade do respondente voluntário.

De igual modo, os índices do respondente voluntário apurados não fazem parte dos resultados oficiais disponibilizados pelo Acórdão 2.699/2018-TCU-Plenário

6. Contexto: Governança sobre Resultados

Indicador	Organização	Todos
Result (Resultados organizacionais)	0.17	0,46
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))	1.00	0,73
5121 (A organização assegura que os serviços acessíveis via internet atendam aos padrões de interoperabilidade, usabilidade e acessibilidade aplicáveis à organização)	0.00	0,59
5122 (A organização realiza pesquisas de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados em meio digital, propiciando a avaliação desses serviços)	0.15	0,35
5123 (A organização definiu metas para a ampliação da oferta de serviços públicos prestados em meio digital)	0.15	0,41
5124 (A organização assegura que os novos serviços sejam concebidos para serem prestados prioritariamente em meio digital)	0.05	0,52

A Tabela 12 apresenta o detalhamento para Result (Resultados organizacionais):

Result (Resultados organizacionais) <- 5111, 5121, 5122, 5123, 5124

ATENÇÃO: O TCU não atesta a veracidade das respostas realizadas, nem os resultados dos índices calculados, sendo a veracidade dessas informações de inteira responsabilidade do respondente voluntário.

De igual modo, os índices do respondente voluntário apurados não fazem parte dos resultados oficiais disponibilizados pelo Acórdão 2.699/2018-TCU-Plenário

