

ANEXO 1 – QUESTIONÁRIO APLICADO

1 – Identificação dos Respondentes

Informação	Resposta
Em que área da empresa você atua?	Selecione... ▼
Há quanto tempo você trabalha na organização?	Selecione... ▼
Qual é o seu cargo atual na empresa?	Selecione... ▼
Você participa (ou já participou) de reuniões de negociação do Modelo de Relacionamento?	Selecione... ▼
Você toma conhecimento do resultado das reuniões de negociação?	Selecione... ▼

2 – Situação Anterior à Implantação do Modelo de Relacionamento

Você considera que o processo de negociação de demandas entre as áreas de negócio e a área de TI da organização antes da implantação do modelo de relacionamento em vigor (até o ano de 2004) era adequado ou inadequado? Por qual(is) motivo(s)? *Selecione todos os motivos desejados, desde que estejam relacionados à resposta escolhida ("Adequado" ou "Inadequado").*

Resposta	Motivos
☐ Adequado , devido ao(s) motivo(s) selecionado(s) ao lado	☐ Porque a negociação transcorria de forma direta entre a área de negócio e o responsável pela aplicação na área de TI, sem mediações. ☐ Porque a agilidade que se tinha para implementar as requisições nos sistemas superava os problemas decorrentes da falta de formalismo. ☐ Porque as especificações para a implementação das requisições eram mais simples, já que tanto os responsáveis da área de negócio quanto os da área de TI entendiam profundamente do assunto.
☐ Inadequado , devido ao(s) motivo(s) selecionado(s) ao lado	☐ Porque a negociação direta entre as partes poderia não contemplar aspectos como a importância estratégica das requisições. ☐ Porque a agilidade na implementação das requisições poderia causar problemas de indisponibilidade dos sistemas. ☐ Porque a falta de formalismo possibilitava problemas de entendimento da requisição, o que poderia causar problemas nos sistemas.

continua

Para as questões 3, 4 e 5, a seguir, favor avaliar cada um dos itens abaixo em relação ao nível de adequabilidade do item (variando de 1-Inadequado até 5-Adequado), uma vez para a situação anterior à implementação do modelo de relacionamento (até o ano de 2004) e uma vez para a situação posterior à implantação do referido modelo (a partir do ano de 2005). Considere a contribuição do modelo de relacionamento em vigor como critério para atribuição da diferença entre os valores que serão atribuídos a cada um dos períodos.

3 – Avaliação de Impactos do Modelo de Relacionamento no Formalismo Interno

	Antes do Modelo					Depois do Modelo				
	Inadequado	Adequado				Inadequado	Adequado			
Item de Avaliação	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
3.1 Cumprimento dos prazos pactuados para entrega das soluções de TI solicitadas pelas áreas de negócio à área de TI	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.2 Nível de detalhamento das demandas encaminhadas à área de TI da organização pelas áreas de negócio	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.3 Nível de disponibilidade das soluções de tecnologia entregues pela área de TI da empresa	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.4 Negociação realizada em intervalos regulares, de acordo com a necessidade de priorização da área de negócio	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.5 Qualidade das soluções de TI disponibilizadas para as áreas de negócio da organização	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.6 Nível de produtividade da área de TI na construção de soluções	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.7 Facilidade de comunicação entre as áreas de negócio e a área de TI da organização, por meio da utilização de linguagem comum	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.8 Qualidade das documentações das soluções de TI disponibilizadas pela área de TI para as áreas de negócio da organização	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.9 Nível de atendimento das expectativas das soluções de TI disponibilizadas pela área de TI para as áreas de negócio da organização	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3.10 Nível de compreensão da sistemática priorização de demandas na área de TI da organização	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

continua

4 – Avaliação de Impactos do Modelo de Relacionamento no Alinhamento Estratégico

		Antes do Modelo					Depois do Modelo				
		Inadequado	Adequado				Inadequado	Adequado			
Item de Avaliação		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
4.1	Alinhamento das soluções desenvolvidas pela área de TI da empresa com a estratégia corporativa da organização	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4.2	Facilidade de mudanças de prioridades entre as soluções demandadas à área de TI da empresa, por conta de mudanças nas necessidades de negócio	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4.3	Aproximação entre as áreas de negócio e a área de TI da organização, possibilitando colaboração na construção de soluções	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4.4	Funcionamento da área de TI da empresa como parceiro da área de negócios ou facilitador para a implementação das estratégias da organização	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4.5	Possibilidade de implementação de inovações originadas da própria área de TI da organização	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4.6	Decisão de priorização das demandas realizada de acordo com o alinhamento das demandas com a estratégia da organização	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4.7	Decisão por priorização das demandas levando-se em conta aspectos como o retorno financeiro esperado pela organização com a implementação das demandas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4.8	Decisão por priorização das demandas levando-se em conta aspectos como o retorno não-financeiro esperado pela organização com a implementação das demandas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4.9	Entendimento e priorização pelas áreas de negócio de demandas apontadas como indispensáveis pela área de TI para manter e/ou estender a infraestrutura das soluções de TI	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4.10	Priorização de demandas para sistemas estruturantes ou diretamente relacionadas às atividades fim da organização em relação às demandas destinadas a outros sistemas	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

continua

5 – Avaliação de Impactos do Modelo de Relacionamento nos Níveis de Governança

Item de Avaliação	Antes do Modelo					Depois do Modelo				
	Inadequado	Adequado				Inadequado	Adequado			
	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
5.1 Declaração dos riscos relacionados às soluções de TI aos envolvidos	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.2 Plano de gerenciamento dos riscos relacionados às soluções de TI	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.3 Percepção externa à organização sobre aspectos de gerenciamento de riscos relacionados às soluções de TI da organização	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.4 Nível dos mecanismos de Governança da área de TI da organização, com modelo instituído e indicadores de desempenho definidos e acompanhados	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.5 Utilização de mecanismos colegiados (comitês) para definição de projetos prioritários, formando uma visão de portfólio integrado	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.6 Nível de adequabilidade dos processos internos da área de TI da organização	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.7 Percepção externa à organização sobre o nível de conformidade em relação às regulamentações às quais a área de TI está sujeita	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.8 Percepção externa à organização sobre aspectos de transparência do gerenciamento da área de TI da organização	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.9 Nível de adequabilidade da estrutura organizacional da área de TI para atender os processos da área	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5.10 Nível de adequabilidade da atuação das lideranças da área de TI da organização	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

6 – Situação Posterior à Implantação do Modelo de Relacionamento

Em sua opinião, o processo de negociação de demandas que está em vigor entre as áreas de negócio e a área de TI da organização desde o ano de 2005 é adequado ou inadequado? Por qual(is) motivo(s)? Selecione todos os motivos desejados, desde que estejam relacionados à resposta escolhida ("Adequado" ou "Inadequado").

Resposta	Motivos
☐ Adequado , devido ao(s) motivo(s) selecionado(s) ao lado	☐ Porque declarou para a organização as áreas de negócio que são responsáveis pela priorização de demandas dos aplicativos de sua responsabilidade. ☐ Porque permite refazer as priorizações em intervalos relativamente curtos, o que é fundamental para o dinamismo de uma empresa da área financeira. ☐ Porque permitiu priorização de demandas mais alinhadas à estratégia da empresa, o que pode ser comprovado pelos bons resultados obtidos pela organização. ☐ Porque permite que, em casos excepcionais, a negociação ocorra fora da pauta de negociação, para dar agilidade ao processo.
☐ Inadequado , devido ao(s) motivo(s) selecionado(s) ao lado	☐ Porque agregou complexidade ao processo, ao fazer com que as áreas de negócio primeiramente tenham de negociar com a área gestora da solução. ☐ Porque permite novas priorizações em prazos muito curtos, podendo causar suspensão de atividades. ☐ Porque não tem permitido a priorização de demandas mais alinhadas à estratégia da organização, e sim das demandas originadas da área de negócio gestora da solução. ☐ Porque permite priorizações fora do processo de negociação, podendo retirar a transparência do processo.