

Instruções para preenchimento e envio

Este questionário presta-se ao levantamento de informações que subsidiarão a atuação do Tribunal de Contas da União no controle e no aperfeiçoamento da governança da tecnologia da informação (TI) na Administração Pública Federal, com vistas à garantia de que a TI agrega valor ao negócio institucional de cada unidade jurisdicionada, com riscos mitigados e aceitáveis.

As evidências documentais que suportam as respostas dadas neste questionário deverão ser oportunamente reunidas e mantidas à disposição do Controle Interno e do Controle Externo, para verificação de consistência a ocorrer em breve.

As informações produzidas para responder este questionário podem ser aproveitadas na composição do Relatório de Gestão da instituição, que é inserido nas contas encaminhadas ao TCU, além de outras informações relacionadas à governança corporativa de TI, especialmente quanto à dimensão "Resultados", não contemplada neste questionário, mas que passará a fazer parte deste levantamento nos próximos ciclos de pesquisa.

Há quatro tipos de questões formuladas:

1. Questão do tipo "sim/não", sinalizada com uma caixa de marcação cuja representação gráfica é um , onde deixá-la desmarcada () equivale à resposta "não", e deixá-la marcada () equivale à resposta "sim". Questões desse tipo no mesmo grupo admitem qualquer combinação de múltipla escolha;
2. Questão do tipo "única escolha", sinalizada com uma lista de alternativas mutuamente exclusivas iniciadas pela representação gráfica , onde a alternativa escolhida deve ser marcada (). Nesse tipo de questão, a primeira alternativa é previamente marcada como padrão, devendo ser marcada aquela alternativa que melhor descreve a situação da instituição no quesito apresentado;
3. Questão do tipo "informação numérica", que pode ser fechada, ou seja, restrita à alternativa indicada, ou aberta, ou seja, com um campo onde podem ser registrados quaisquer números considerados adequados;
4. Questão do tipo "texto aberto", para entrada de texto livre, sucinto, objetivo e claro.

Clique [aqui](#) para baixar o questionário para seu computador e também para obter [ajuda](#) e [orientações](#). Responda às questões usando o [Adobe Reader \(versão 8 ou superior\)](#), o que permitirá salvar os dados antes de enviar. Quando pronto para envio, clique no botão "Submeter por e-mail". Haverá, então, duas formas alternativas para remessa das informações:

1. ou selecionar a primeira opção "Aplicativo de e-mail do computador", caso seu computador possua instalado um software de correio eletrônico, como o Outlook. Nesse caso, dependendo das configurações do computador, a mensagem será apresentada pronta para envio ou será enviada automaticamente, o que deve ser verificado na lista de itens enviados;
2. ou selecionar a opção "e-mail na internet" ou a opção "outro" (em seguida, pressionando o botão "OK"), o que permitirá salvar um arquivo PDF que deverá ser posteriormente anexado ao e-mail de resposta ao TCU (a ser encaminhado para o endereço levantamento2010@tcu.gov.br).

Dados demográficos

| | |
|------------------------------|---|
| Nome da instituição pública: | Companhia Nacional de Abastecimento - Conab |
| Nome do dirigente superior: | Alexandre Magno Franco de Aguiar |
| E-mail: | alexandre.aguiar@conab.gov.br |
| CPF: | 518.753.224-34 |
| Cargo: | Presidente |

As informações prestadas a seguir são verdadeiras, pelas quais assumo inteira responsabilidade.

[Submeter por E-mail](#)

Dirigente Superior da Instituição

Local

____/____/____
Data

1. Liderança

1.1. Em relação à estrutura de governança de TI, a Alta Administração da instituição:

- se responsabiliza pelo estabelecimento e pelo cumprimento das políticas de gestão e uso corporativos de TI.
- designou formalmente um Comitê de TI para **auxiliá-la nas decisões** relativas à gestão e ao uso corporativos de TI.
- designou representantes de todas as áreas relevantes para o negócio institucional para compor o Comitê de TI.
- monitora regularmente o funcionamento do Comitê de TI.
- nenhuma das opções anteriores descreve a situação desta instituição.

1.2. Em relação ao desempenho organizacional na gestão e no uso de TI, a Alta Administração da instituição:

- estabeleceu objetivos (diretrizes) de desempenho de gestão e de uso corporativos de TI.
- estabeleceu indicadores de desempenho de gestão e de uso corporativos de TI.
- recebe e avalia regularmente informações sobre o desempenho relativo à gestão e ao uso corporativos de TI.
- acompanha os indicadores de benefício dos principais sistemas de informação e toma decisões a respeito quando as metas de benefício não são atingidas.
- nenhuma das opções anteriores descreve a situação desta instituição.

Questionário: Perfil GovTI 2010

1.3. Em relação ao desenvolvimento interno de gestores de TI, a Alta Administração da instituição:

- provê política de desenvolvimento de gestores de TI.
- prioriza (pelo menos 75%) o preenchimento das funções gerenciais com pessoas do quadro efetivo permanente da própria instituição.
- implementa programa de acompanhamento de desempenho gerencial.
- escolhe os gestores de TI fundamentalmente com base em suas competências (p.ex. desempenho profissional, experiência, formação acadêmica etc.)
- nenhuma das opções anteriores descreve a situação desta instituição.

1.4. Foi realizada alguma auditoria de TI por iniciativa da própria instituição nos últimos três anos? Em que áreas?

- não foi realizada auditoria de TI de iniciativa da própria instituição nos últimos três anos.
- auditoria de dados.
- auditoria de segurança da informação.
- auditoria de contratos de TI.
- auditoria de sistemas de informação.
- auditoria de governança de TI.
- outra(s). Qual(is)? Acompanhamento da Gestão

2. Estratégias e Planos

2.1. Em relação ao processo de planejamento estratégico institucional, marque a opção que melhor descreve a sua instituição:

- a instituição não executa um processo de planejamento estratégico institucional.
- a instituição desenvolve planos estratégicos, mas não de maneira periódica.
- a instituição executa um processo periódico de planejamento, embora este não esteja formalmente instituído.
- o processo de planejamento estratégico institucional é formalmente (aprovado e publicado) instituído.
- o processo de planejamento estratégico institucional formal é acompanhado segundo indicadores e metas estabelecidos.
- o processo de planejamento estratégico institucional formal é aperfeiçoado continuamente com base na análise de seus indicadores.

2.2. Em relação ao processo de planejamento estratégico de TI, marque a opção que melhor descreve a sua instituição:

- a instituição não executa um processo de planejamento estratégico de TI.
- a instituição desenvolve alguns planos estratégicos de TI, mas não de maneira periódica.
- a instituição executa um processo periódico de planejamento, embora este não esteja formalmente instituído.
- o processo de planejamento estratégico de TI é formalmente (aprovado e publicado) instituído.
- o processo de planejamento estratégico de TI formal é acompanhado segundo indicadores e metas estabelecidos.
- o processo de planejamento estratégico de TI formal é aperfeiçoado continuamente com base na análise de seus indicadores.

2.3. Em relação ao PDTI (Plano Diretor de Tecnologia da Informação):

- a instituição não aprovou e nem publicou PDTI interna ou externamente.
- o PDTI vincula as ações de TI a indicadores e metas de negócio.
- o PDTI vincula os custos de TI a atividades e projetos de TI.
- o PDTI é publicado na internet para acesso livre.
- o PDTI vincula as ações de TI a indicadores e metas de serviços ao cidadão.

2.4. Em relação ao processo decisório de priorização das ações e gastos de TI, assinale a opção que melhor descreve sua instituição:

- As decisões acerca da priorização das ações e gastos de TI são tomadas pela área de TI.
- As decisões acerca da priorização das ações e gastos de TI são tomadas pelo Comitê de TI.
- As decisões acerca da priorização das ações e gastos de TI são tomadas pela Alta Administração da instituição, sem apoio de Comitê de TI ou da área de TI.
- As decisões acerca da priorização das ações e gastos de TI são tomadas pela Alta Administração da instituição, com apoio da área de TI como instância consultiva.
- As decisões acerca da priorização das ações e gastos de TI são tomadas pela Alta Administração da instituição, com apoio do Comitê de TI como instância consultiva.

Questionário: Perfil GovTI 2010

3. Cidadãos

3.1. Em relação ao atendimento ao Decreto nº 6.932/2009:

- não é aplicável a esta instituição.
- a instituição ainda não publicou a sua Carta de Serviços ao Cidadão.
- a instituição está providenciando a publicação da sua Carta de Serviços ao Cidadão para 2010, sem incluir serviços de TI.
- a instituição está providenciando a publicação da sua Carta de Serviços ao Cidadão para 2010 e incluirá serviços de TI.
- a instituição já publicou a sua Carta de Serviços ao Cidadão, mas não incluiu serviços de TI.
- a instituição já publicou a sua Carta de Serviços ao Cidadão e incluiu serviços de TI.

4. Sociedade

4.1. Em relação ao atendimento aos interesses da sociedade, a instituição:

- adota política formal de TI para conservação de recursos não renováveis, preservação dos ecossistemas e a otimização do uso dos recursos renováveis (p. ex. economia de insumos físicos, de energia elétrica etc.).

5. Informações e conhecimento

5.1. Preencha a primeira coluna com as três ações orçamentárias institucionais finalísticas de maior valor (portanto, exclui-se qualquer ação pertencente ao programa "0750.Apoio Administrativo", como p.ex. "2000.Administração da Unidade"). A seguir, elenque os sistemas de informação de maior relevância no suporte de cada ação finalística.

| UnidadeOrç.Programa.Ação orçamentária (LOA) | Sigla e breve descrição do sistema (no formato "sigla: descrição") | CN ¹ | BM? ² |
|---|--|-----------------|--------------------------|
| U0.Programa.Ação (1) 22211 . 0352 . 2130 | SISCOE: Comercialização eletrônica dos estoques públicos | 1 | <input type="checkbox"/> |
| | xFAC: faturamento e controle de estoques | 1 | <input type="checkbox"/> |
| | SICARM: cadastro e credenciamento de armazéns | 1 | <input type="checkbox"/> |
| U0.Programa.Ação (2) 22211 . 0352 . 2B81 | SIGEST: gestão de estoques | 1 | <input type="checkbox"/> |
| | xFAC: faturamento e controle de estoques | 1 | <input type="checkbox"/> |
| | PAANET: cadastro de propostas para PAA pelo beneficiário | 4 | <input type="checkbox"/> |
| U0.Programa.Ação (3) 22211 . 0352 . 8579 | SIAGRO: informações agropecuárias e abastecimento | 1 | <input type="checkbox"/> |
| | SIAGRO DW: informações gerenciais de preços coletados | 1 | <input type="checkbox"/> |
| | SIMAB/PROHORT: registro/pesquisa de preços hortigranjeiros | 4 | <input type="checkbox"/> |

¹ CN (Críticidade para o negócio): se o sistema parar: (1) o negócio para imediatamente; (2) o negócio para em uma semana; (3) o negócio para em um mês; (4) o negócio é afetado, mas não para; (5) o negócio não é afetado.

² BM? (O benefício de negócio é mensurado?): o benefício (valor agregado) que o sistema traz para o alcance do(s) objetivo(s) da ação orçamentária é mensurado por meio de indicadores de negócio?

6. Pessoas

6.1. Qual o quantitativo de funções comissionadas voltadas à gestão de TI?

Obs.: o valor da primeira resposta deve equivaler à soma das demais respostas.

- 06 quantitativo total de funções comissionadas de gerenciamento e assessoramento específicas para gestão de TI.
- funções preenchidas por servidores públicos efetivos oriundos de outras instituições.
- 06 funções preenchidas por servidores efetivos da instituição.
- funções preenchidas por pessoas que não são servidores efetivos.
- outra(s) situação(ões). Qual(is)? _____

6.2. Qual o quantitativo de pessoas que compõem a força de trabalho em TI?

Obs.: o valor da primeira resposta deve equivaler à soma das demais respostas.

- 76 quantitativo total da força de trabalho em TI.
- 31 servidores públicos efetivos da carreira de TI da própria instituição.
- 01 servidores públicos efetivos de outras carreiras (que não TI) da própria instituição.
- servidores públicos cedidos de outras instituições públicas.
- servidores públicos não efetivos em cargos de livre nomeação.
- 03 estagiários.
- 03 terceirizados que trabalham regularmente no ambiente da instituição (contratos de serviços continuados com cessão de mão de obra).
- 38 terceirizados que trabalham no ambiente da instituição para execução de projetos de tempo determinado.
- outro(s). Qual(is)? _____

Questionário: Perfil GovTI 2010

6.3. Em relação ao plano de capacitação de pessoal para gestão de TI, assinale a opção que melhor descreve sua instituição:

- Não há critério definido para avaliação e atendimento aos pedidos de capacitação em gestão de TI.
- É realizada capacitação em gestão de TI do pessoal recém-ingresso, e a partir de então somente quando necessário.
- A instituição elabora e executa um plano de capacitação para atender às necessidades de capacitação em gestão de TI.
- A instituição mede o cumprimento do plano de capacitação e consegue identificar e corrigir desvios na sua execução.
- A instituição avalia e melhora o plano da capacitação dos gestores de TI de acordo com as melhores práticas da Administração Pública e da iniciativa privada.

6.4. Em relação à qualificação do atual principal dirigente responsável pela gestão de TI na instituição, quais dos elementos abaixo ele possui:

Obs.: A lista abaixo não é exaustiva e não corresponde necessariamente a requisitos mínimos para o exercício do papel em foco.

- experiência em gestão de TI. Quantos anos? 08 _____.
- curso superior (em qualquer área não relacionada à TI).
- curso superior (em qualquer área relacionada à TI).
- pós-graduação *lato sensu* (especialização) não relacionada à TI.
- pós-graduação *lato sensu* (especialização) em TI, exceto gestão ou governança de TI.
- pós-graduação *lato sensu* (especialização) em gestão ou governança de TI.
- pós-graduação *stricto sensu* (mestrado/doutorado/pós-doutorado) não relacionada à TI.
- pós-graduação *stricto sensu* (mestrado/doutorado/pós-doutorado) em TI, exceto gestão ou governança de TI.
- pós-graduação *stricto sensu* (mestrado/doutorado/pós-doutorado) em gestão ou governança de TI.
- certificados profissionais (CGEIT, CobiT, PMP, ITIL, CISM, CISA etc.). Quais? _____.
- outros elementos de qualificação considerados relevantes. Quais? _____.

7. Processos

7.1. A instituição implementou formalmente (aprovou e publicou) os processos corporativos de segurança da informação abaixo relacionados?

- Inventariar todos os ativos de informação (dados, hardware, software e instalações).
- Classificar a informação para o negócio (p.ex. divulgação ostensiva ou restrita).
- Analisar os riscos aos quais a informação crítica para o negócio está submetida, considerando, pelo menos, confidencialidade, integridade e disponibilidade.
- Gerenciar os incidentes de segurança da informação.

7.2. A instituição formalizou (aprovou e publicou):

- a política corporativa de segurança da informação.
- a designação de responsável(is) por implantar e acompanhar a política corporativa de segurança da informação.

7.3. Em que nível de capacidade/maturidade melhor se enquadra o seu atual processo de software?

Obs.: com base na ABNT NBR ISO/IEC 15.504.

- Ad hoc* (não há processo e nem conceito de qualidade do processo).
- Inicial (não há processo nem seu controle, mas já há conceitos de qualidade de processo em implantação).
- Gerenciado (há um processo informal repetido várias vezes e que implementa conceitos de qualidade de processo).
- Definido (há um processo formal – aprovado e publicado – e obrigatório).
- Mensurado (o processo é controlado por meio de mensurações e há metas de processo a cumprir).
- Em otimização (o processo é periodicamente revisado e melhorado com base nas suas mensurações).

7.4. Em relação ao processo de gerenciamento de projetos:

- A instituição não pratica o gerenciamento de projetos.
- A instituição pratica o gerenciamento de projetos, mas não adota qualquer padrão interno ou de mercado.
- A instituição formalizou (aprovou e publicou) um padrão interno ou de mercado para gerenciamento de projetos.
- A instituição acompanha e mede o processo de gerenciamento de projetos.
- A instituição melhora o processo de gerenciamento de projetos com base nas mensurações internas e nas melhores práticas de mercado.

Questionário: Perfil GovTI 2010

7.5. Quais os cinco projetos de TI de maior valor orçamentário alocado em 2010?

| Nome do projeto de TI | Valor total previsto (em R\$) | Data de conclusão prevista | Breve descrição | UO.programa. ação orçamentária |
|---------------------------|-------------------------------|----------------------------|---|--------------------------------|
| Suporte sistemas produção | 724.580 | | Suporte técnico aos sistemas em produção | 22211,0352,2272 |
| SIGEST | 654.504 | | Gestão de estoques | 22211,0352,2272 |
| xFAC | 638.237 | | Faturamento | 22211,0352,2272 |
| SIAGRO | 543.987 | | Informações agropecuárias e abastecimento | 22211,0352,2272 |
| SISCOE | 375.287 | | Comercialização eletrônica on line | 22211,0352,2272 |

7.6. A instituição implementou corporativamente os processos de gestão de serviços de TI abaixo relacionados?

Obs.: conceitos baseados na biblioteca ITIL v.3.

- gestão de mudanças constituiu um comitê técnico de gestão de mudanças
- gestão de capacidade
- gestão de nível de serviço
- gestão de problemas tem base de conhecimento de apoio à gestão de problemas e incidentes
- gestão de incidentes
- gestão de configuração tem base de dados de gestão da configuração do ambiente computacional
- gestão financeira
- gestão de disponibilidade
- gestão de continuidade tem plano de continuidade de negócio em vigor (aprovado e publicado)
- gestão de liberação

7.7. Em relação à gestão de nível de serviço de TI:

- Não há um portfólio formal (aprovado e publicado) dos serviços oferecidos aos clientes.
- Há um portfólio formal e atualizado dos serviços oferecidos aos clientes.
- Além do item anterior, os níveis dos serviços oferecidos nesse portfólio são monitorados pela área de TI.
- Além do item anterior, são feitos Acordos de Nível de Serviço (ANS) formais com as áreas de negócio clientes.
- Além do item anterior, os ANS são monitorados formalmente e seus resultados relatados periodicamente aos clientes.
- Além do item anterior, os resultados do monitoramento são usados para melhorar os ANS.

7.8. Em relação às contratações de serviços de TI:

Use a seguinte escala: (1) nunca; (2) às vezes; (3) usualmente; (4) sempre.

- 4 nos autos são explicitadas as necessidades de negócio que se pretende atender com a contratação.
- 1 nos autos são explicitados os indicadores dos benefícios de negócio que serão alcançados.
- 3 nos autos são feitos estudos técnicos preliminares para avaliar a viabilidade da contratação.
- 4 a análise dos benefícios reais já obtidos é usada como critério para prorrogar, ou não, o contrato.

7.9. Em relação às licitações de TI publicadas em 2009:

- 06 número total de licitações de TI.
- 00 número de licitações por pregão presencial.
- 06 número de licitações por pregão eletrônico.
- 04 número de adesões (em 2009) a atas de registro de preço licitadas (em 2009 ou 2008) e gerenciadas por outras instituições ("carona").
- 00 número de participações (desde o planejamento) em registro de preço licitadas (em 2009) e gerenciados por outras instituições (participante).
- 00 número de licitações para registro de preço que licitou (em 2009) e gerenciou e nas quais havia outras instituições participantes desde o planejamento da licitação ("RP conjunto").
- 03 número de licitações para registro de preço que licitou (em 2009) e gerenciou e nas quais NÃO havia outras instituições participantes desde o planejamento da licitação ("RP solitário"), com ou sem "caronas".
- houve licitação em que a empresa mais bem classificada era estrangeira e veio a perder o certame por causa do exercício do direito de preferência em favor de licitante concorrente (art. 5º do Decreto nº 1.070/1994).

7.10. Em relação à fase de planejamento da contratação em TI, em qual das descrições abaixo a instituição se encaixa melhor?

- As contratações de TI são feitas conforme os procedimentos legais e à medida que as demandas vão surgindo.
- Além dos procedimentos legais, há procedimentos internos que auxiliam na padronização do processo de planejamento das contratações.
- Além dos procedimentos legais, há processo de trabalho para planejar as contratações de TI, publicado como norma própria e de cumprimento obrigatório.
- Além do item anterior, o cumprimento do processo de planejamento da contratação é medido e controlado.
- Além do item anterior, o processo de planejamento é melhorado com base nas mensurações obtidas.

Questionário: Perfil GovTI 2010

7.11. Em relação à fase de gestão dos contratos de TI, em qual das descrições abaixo a instituição se encaixa melhor?

- As diretrizes legais são observadas, mas há grande variação nos procedimentos adotados.
 As diretrizes legais são observadas e os procedimentos reconhecidos como boas práticas são disseminados internamente e praticados.
 Além do item anterior, o processo de gestão de contratos é formalizado (aprovado e publicado) em norma própria e de cumprimento obrigatório.
 Além do item anterior, o cumprimento do processo de gestão de contratos publicado é medido e controlado.
 Além do item anterior, o processo de gestão de contratos é melhorado com base nas mensurações obtidas.

7.12. Em relação aos papéis “gestor de contrato” e “fiscal de contrato” de serviços de TI:

- esses papéis são considerados distintos um do outro
 esses papéis são considerados equivalentes

| Questão | Gestor | Fiscal |
|--|--------------------------|-------------------------------------|
| Há norma interna que defina as atribuições do papel? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| É designado formalmente? | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| São designadas somente pessoas treinadas para o papel? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Há programa de capacitação específico para o exercício do papel? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| Há algum tipo de compensação financeira adicional pelo exercício do papel? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

7.13. Em relação à gestão de contratos de serviços de TI, de quem é a responsabilidade por:

| Questão | Área de negócio | Área administrativa | Área de TI | Outro |
|---|-------------------------------------|--------------------------|-------------------------------------|--------------------------|
| monitorar a execução contratual do ponto de vista de resultados de negócio? | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| monitorar o cumprimento das cláusulas contratuais e das obrigações fiscais, comerciais, trabalhistas e previdenciárias? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| monitorar a execução técnica dos serviços contratados? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| gerir o contrato com base em resultados (Decreto nº 2.271/1997, art. 6º)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| acompanhar e fiscalizar o contrato (Lei nº 8.666/1993, art. 67)? | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

7.14. Em contratações de TI, quais fontes de informação sobre preços são usadas em cada caso?

Use a seguinte escala: (1) nunca; (2) às vezes; (3) usualmente; (4) sempre.

| Fontes | Em contratações | Em prorrogações | Em repactuações |
|--|-----------------|-----------------|-----------------|
| Cotação de preços junto aos fornecedores | 4 | 4 | 4 |
| Preços em contratações similares de outras instituições públicas | 3 | 3 | 3 |
| Tabelas de preços divulgadas na mídia especializada | 1 | 1 | 1 |
| Pesquisa em sítios de compras eletrônicas governamentais | 2 | 2 | 2 |
| Atas de registro de preço em vigor | 2 | 2 | 2 |
| Consulta a sítios de fornecedores na Internet | 2 | 2 | 2 |
| Outras. Quais? | 1 | 1 | 1 |
| | 1 | 1 | 1 |
| | 1 | 1 | 1 |
| | 1 | 1 | 1 |

7.15. Em relação à orçamentação e à execução da despesa de TI:

- A solicitação de orçamento de TI é feita com base na estimativa dos custos das contratações previstas.
 Há alocação de custos de TI por área de negócio.
 A execução da despesa de TI é acompanhada pela área de TI.
 A execução da despesa de TI é acompanhada pela Alta Administração da instituição.
 A classificação das despesas de TI é de responsabilidade da área TI.
 A classificação das despesas de TI é de responsabilidade da área contábil/orçamentária da instituição.
 A gestão do orçamento de TI é centralizada na área de TI.

Comentários: registre abaixo seus comentários acerca da presente pesquisa, incluindo críticas às questões, alerta para situações especiais não contempladas etc. Tais comentários permitirão análise mais adequada dos dados encaminhados e melhorias para o próximo questionário.