

Aumentar o valor entregue da TI para o negócio

Apresentação

Você já percebeu que, quando recorremos a algum **recurso tecnológico**, queremos que ele nos auxilie a desempenhar alguma atividade do nosso cotidiano? Dessa forma, quando uma empresa adota algum sistema, ela também espera que suas atividades sejam desempenhadas de maneira mais eficaz. Isso ocorre porque a **tecnologia da informação**, quando alinhada às demais áreas do negócio, visa a trazer **valores** à empresa e às suas atividades.

Nesta Unidade de Aprendizagem, você estudará sobre aumentar o valor entregue da TI para o negócio, tendo em vista que, na maioria das vezes, a tecnologia é associada às estratégias do negócio e, até mesmo, à análise de riscos, evitando, assim, perdas e possíveis prejuízos.

Bons estudos.

Ao final desta Unidade de Aprendizagem, você deve apresentar os seguintes aprendizados:

- Identificar as principais funções da tecnologia da informação em uma organização.
- Reconhecer a TI como prestadora de serviços dentro de uma corporação.
- Relacionar a geração de valor do negócio com a TI.

Infográfico

O uso de qualquer recurso dentro de uma organização deve ter algum objetivo de também trazer benefício aos processos da empresa e, consequentemente, lucros financeiros. O valor da tecnologia diante de um negócio pode estar relacionado ao modo como a governança em TI é aplicada. Dessa forma, este Infográfico expõe as principais responsabilidades que são atreladas à governança em TI.

FUNÇÃO

RESPONSABILIDADE DA GOVERNANÇA EM TI

RISCO E COMPLIANCE

- segue a política e os métodos, porém trabalha com indicadores;
- monitora os riscos.



AVALIAÇÃO INDEPENDENTE

- segue a política, trabalha com indicadores;
- monitora a resolução das não conformidades.

GESTÃO DA MUDANÇA ORGANIZACIONAL

- pode montar e dirigir o programa de gestão da mudança.

ALINHAMENTO ESTRATÉGICO

- dirige o planejamento de TI e revisões;
- verifica a aderência dos planos com a estratégia de TI;
- estrutura o portfólio de TI;
- consolida o orçamento de TI.

ENTREGA DE VALOR

- monitora o portfólio de TI;
- verifica a implantação dos planos de TI;
- fornece visibilidade para o CIO.

GERENCIAMENTO DE RECURSOS

- verifica oportunidade de otimização de recursos;
- acompanha a realização do orçamento e de investimentos.

GESTÃO DE DESEMPENHO

- propõe métodos de gerenciamento do desempenho;
- mantém o dashboard de governança de TI;
- monitora o desempenho e a criação de valor da TI e faz recomendações;
- avalia a efetividade das melhores práticas sobre a geração de valor e risco da TI.

COMUNICAÇÃO

- consolida indicadores de desempenho e de valor;
- comunica-os ao CIO;
- mantém o dashboard de TI.



Aponte a câmera para o código e accese o link do conteúdo ou clique no código para accesar.

Conteúdo do Livro

No capítulo **Aumentar o valor entregue da TI para o negócio**, parte do nosso livro *Governança de tecnologia de informação*, você compreenderá melhor como a tecnologia da informação desempenha suas funcionalidades dentro do âmbito empresarial, além dos serviços desempenhados pela tecnologia e de como ela pode estar atrelada à geração de valor para a empresa e o negócio.

Boa leitura.



GOVERNANÇA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Izabelly Soares
de Moraes

Revisão técnica:

Jeferson Faleiro Leon

*Graduado em Desenvolvimento de Sistemas
Especialista em Formação Pedagógica*



M827g Morais, Izabelly Soares de.

Governança de tecnologia da informação [recurso eletrônico] / Izabelly Soares de Morais, Glauber Rogerio Barbieri Gonçalves; [revisão técnica: Jeferson Faleiro Leon].
– Porto Alegre: SAGAH, 2018.

ISBN 978-85-9502-343-7

1. Tecnologia da informação. I. Gonçalves, Glauber Rogerio Barbieri. II. Título.

CDU 004

Catalogação na publicação: Karin Lorien Menoncin CRB-10/2147

Aumentar o valor entregue da TI para o negócio

Objetivos de aprendizagem

Ao final deste texto, você deve apresentar os seguintes aprendizados:

- Identificar as principais funções da Tecnologia da Informação em uma organização.
- Reconhecer a TI como prestadora de serviços dentro de uma corporação.
- Relacionar a geração de valor do negócio com a TI.

Introdução

Você já percebeu que, quando recorremos a algum recurso tecnológico, queremos que ele nos auxilie a desempenhar alguma atividade do nosso cotidiano? Dessa forma, quando uma empresa adota algum sistema, ela também espera que suas atividades sejam desempenhadas de maneira mais eficaz. Isso ocorre porque a TI, quando alinhada às demais áreas do negócio, visa trazer valores à empresa e aos seus negócios.

Neste capítulo, estudaremos sobre como aumentar o valor entregue pela TI para o negócio, tendo em vista que, na maioria das vezes, a tecnologia é associada às estratégias do negócio e, até mesmo, à análise de riscos, evitando, assim, perdas e possíveis prejuízos.

A Tecnologia da Informação em uma empresa

Conforme Turban e Volonino (2013, p. 365), a governança de TI está preocupada com a garantia de que os investimentos organizacionais em TI agreguem total valor. Como tal, a gestão de desempenho da TI – sendo capaz de prever e antecipar falhas antes que seja tarde demais – é uma grande parte da governança de TI. As funções da gestão de desempenho da TI incluem verificar se os objetivos estratégicos de TI estão sendo alcançados, revisar o

desempenho de TI e avaliar a contribuição da TI aos negócios. Por exemplo, a gestão de desempenho da TI avalia os resultados para responder à pergunta “O investimento em TI entrega o valor de negócio prometido?”. Para que a TI agregue total valor, três objetivos devem ser cumpridos:

1. A TI deve estar totalmente alinhada à direção e às estratégias de negócios.
2. Os riscos principais têm de ser identificados e controlados.
3. O cumprimento das leis, das regras da indústria e das agências reguladoras deve ser demonstrado.

Em uma atividade cotidiana, a função da Tecnologia da Informação pode acabar passando despercebida. Porém, quando é inserida nos processos executados em uma empresa, as funções desempenhadas pelas tecnologias passam a ser primordiais para o desempenho do processo produtivo. Nesse cenário, devemos acrescentar, também, a presença da governança de TI. Para Fernandes e Abreu (2012, p. 195), “[...] umas das grandes questões que se coloca sobre a governança de TI é quanto ao seu papel na organização de TI e fora dela (ou seja, ‘quem faz o quê?’). Os autores afirmam que

[...] a falta de papéis e responsabilidades bem definidas é um grande obstáculo para a implantação da governança de TI. Em determinadas organizações, algumas funções da governança de TI estão integradas à governança corporativa, como, por exemplo, gestão de riscos, controles internos, segurança da informação, priorização de investimentos, orçamento de investimentos, e geralmente são executadas por outras áreas da organização. (FERNANDES; ABREU, 2012, p. 195).

Além de suas milhares de funções, algumas das quais citamos anteriormente, quando a governança de TI está integrada à governança corporativa, a Tecnologia da Informação contribui para a gestão da qualidade e quantidade de dados, e, até mesmo, da sua relevância. Por meio das informações, é possível quantificar se todos os recursos estão sendo utilizados da melhor maneira. Quando falamos em recursos, não mencionamos apenas os tecnológicos, mas também recursos humanos, de materiais, equipamentos, entre outros. O quadro da Figura 1 ilustra os estágios da Tecnologia da Informação nas organizações.

Estágio	Características	Sistemas
Iniciação	Automação de processos manuais	100% dos sistemas são para controles operacionais (Transacionais)
	Inexiste planejamento	
	Inexiste participação do usuário	
Contágio	Proliferação de aplicações	Pelo menos 15% dos sistemas são para controle gerencial
	Inexiste planejamento	
	Fraca participação do usuário	
Controle	Reestruturação interna do CPD	80% - operacional 20% - gerencial
	Início de controle dos recursos de Informática	
	Usuário responsabilizado (arbitrio)	
Integração	Utilização de Banco de Dados	65% - operacional 35% - gerencial
	Controle e Contabilização do Proc. de Dados	
	Usuário participante e envolvido nos processos	
Administração de Dados	Organização e integração das aplicações	55% - operacional 45% - gerencial (executivos)
	Organização voltada para Adm. Corporativa	
	Usuário consciente do processo	
Maturidade	Fluxo de informações integrado	45% - operacional 55% - gerencial
	Planejamento da informação como recurso	
	Efetiva participação dos usuários	

Figura 1. Estágios da TI nas organizações.

Fonte: Chaves e Falsarella (1995 *apud* PRATES; OSPINA, 2004).

Nota-se que podemos associar os estágios da Tecnologia da Informação tanto com a questão operacional quanto com a gerencial. E, em princípio, a governança deve estar alinhada não apenas à questão estratégica, mas também às demais áreas, como integração, administração e maturidade de como tudo isso será utilizado e qual será a melhor maneira de fazê-lo.

De acordo com Fernandes e Abreu (2012, p. 145), todo esse contexto faz referência ao componente de gestão do desempenho, que trata basicamente de dois conjuntos de medições e indicadores:

- **resultados da TI**, que compreendem medições e indicadores para execução e gerenciamento de processos e serviços de TI, gerenciamento de níveis de serviços, gerenciamento da estratégia e gerenciamento de projetos;
- **resultados para o negócio**, que representam o impacto dos resultados da TI em termos de agregação de valor para o negócio.

Por meio desses fatores, podemos olhar a TI com outros olhos. Além de trazer benefícios, é também prestadora de serviços, como debateremos no tópico a seguir.



Fique atento

A importância da Tecnologia da Informação implica questões que englobam também a preservação dos recursos naturais do nosso planeta.

Conforme Mansur (2011, p. 5), a Gartner (empresa americana de pesquisa e consultoria que fornece informações relacionadas à Tecnologia da Informação) apresentou em 2007 um trabalho (*Emerging Trends*) mostrando que indústria da Tecnologia da Informação e da Comunicação (TIC) já responde por 2% de todas as emissões de gás carbônico (CO₂) no mundo. Deve ser entendido como componente da indústria da TIC o uso de computadores, impressoras, comunicação e refrigeração. À primeira vista, o número parece ser pequeno, mas é um resultado bastante preocupante pela velocidade de crescimento, capilaridade e baixa participação relativa da TIC na totalidade das atividades humanas. O problema é muito grave, pois a poluição da tecnologia não está restrita à emissão de carbono. Existem, também, o problema dos resíduos sólidos e a necessidade de uso de água e substâncias poluentes. A produção de um único computador demanda o consumo de mais de uma centena de materiais diferentes. No entanto, a outra face dessa moeda não pode nem deve ser ignorada. A mesma tecnologia que polui também contribui e gera ferramentas sustentáveis. Certamente, o nível atual de consciência ambiental e de sustentabilidade seria muito menor caso não existisse o poder de penetração, capilaridade, acessibilidade e liberdade das redes sociais e comunidades de relacionamento.

A TI como prestadora de serviço

Mencionamos alguns dos benefícios do uso da Tecnologia da Informação, a qual enxergamos apenas como um recurso. Contudo, devemos ter em mente que a tecnologia também provê serviços. Ainda sobre a gestão de desempenho, para Fernandes e Abreu (2012, p. 145), ela abrange a constituição de um sistema de gerenciamento do desempenho que compreende a definição de objetivos de desempenho e a criação dos indicadores e acompanha a implantação, o monitoramento, a tomada de decisão em função dos resultados desses objetivos e as consequentes ações de melhoria. Ainda sob a percepção dos autores, “[...] toda ação da TI, seja fruto dos seus planos, da sua prestação de serviços e desenvolvimento de projetos, somente pode ser gerenciada se tiver medições e indicadores, conforme a máxima ‘você não gerencia o que

você não consegue medir” (FERNANDES; ABREU, 2012, p. 145). Desse modo, selecionaram alguns pontos que podem ser atingidos quando definimos medições e indicadores:

- Estabelecer metas de melhoria para processos e serviços. “A medição é a primeira etapa que leva ao controle e, eventualmente, à melhoria de um processo. Se você não consegue medir nada, você não consegue entender o processo. Se você não entender o processo, você não o controla. Se você não controla o processo, você não pode melhorá-lo.” (HARRINGTON, 2011 *apud* FERNANDES; ABREU, 2012, p.145).
- Saber quanto longe ou perto está de suas metas ou dos níveis de serviços. “Nada é bom ou ruim, mas somente através de comparação.” (FULLER, 1892 *apud* FERNANDES; ABREU, 2012, p.145).
- Identificar as causas de variações no desempenho de processos e serviços visando tomar ações corretivas ou preventivas a tempo.
- Coordenar um projeto de TI.
- Comunicar o seu desempenho para a administração.
- Garantir o desempenho das funções gerenciais em TI, inclusive da governança de TI.
- Assegurar que os riscos de TI para o negócio estejam sendo gerenciados.
- Certificar-se de que a área de TI esteja em conformidade com os regulamentos externos e internos.
- Verificar tendências de forma que possa tomar ações preventivas.
- Investigar se as melhorias ou correções executadas atingiram, de fato, seus objetivos.
- Confirmar se a TI está agregando valor para o negócio.
- Gerenciar com base em fatos e dados, melhorando avaliações e tomadas de decisão.

Você pode estar notando a quantidade de assuntos em que a tecnologia pode estar envolvida em de uma empresa. Mas saiba que isso sequer chega perto da lista completa, tendo em vista que pode ser utilizada também de forma terceirizada. Mas como?

Nem toda empresa adquire todos os recursos de Tecnologia da Informação que utiliza. Dessa forma, muitos serviços são terceirizados. Aí vem outra questão que envolve a ação da tecnologia dentro de uma empresa, na qual pode ser tanto desenvolvedora de sua própria tecnologia, ou pode adquirir essa tecnologia de outras empresas. O que você faria caso fosse proprietário de uma empresa?

Já pensou que uma empresa não se limita apenas aos produtos que produz, mas também abrange toda sua logística de produção, estratégias financeiras e até mesmo de competitividade? Conforme Turban e Volonino (2013, p. 381), as principais razões pelas quais as organizações estão terceirizando cada vez mais são:

- a terceirização permite focar a competência central;
- é uma maneira mais barata e/ou mais rápida de se obter ou melhorar capacidades de TI;
- reduz os custos operacionais;
- o *offshoring* (ou terceirização no exterior – *offshore outsourcing*) vem tendo maior aceitação como estratégia de TI, lembrando que, quando mencionamos *offshoring*, estamos nos referindo à realocação de processos de uma localidade para outra;
- a computação em nuvem e o SaaS (*software-as-a-service* – software como um serviço) provaram ser estratégias eficazes de TI.

Em contrapartida, os Turban e Volonino (2013, p. 381) reforçam que, “[...] à medida que as empresas acham que suas estratégias de negócios estão cada vez mais ligadas às soluções de TI, aumentam suas preocupações com os riscos da terceirização”. Os riscos associados com a terceirização são (TURBAN; VOLONINO, 2013, p. 381):

- *shirking* – o fornecedor apresenta, deliberadamente, baixo desempenho, mas reivindica pagamento integral, como, por exemplo, cobrar por mais horas do que foram trabalhadas e/ou apresentar uma excelente equipe inicialmente e depois substituí-la por prestadores menos qualificados;
- *poaching* – o fornecedor desenvolve uma aplicação estratégica para um cliente e depois a usa para outros clientes;
- remarcação oportunista – quando um cliente fecha um contrato de longo prazo com um fornecedor e o fornecedor altera termos financeiros em algum ponto ou exagera na cobrança por melhorias imprevistas e por prorrogações de contrato;
- outros riscos incluem quebra de contrato pelo fornecedor ou sua incapacidade de fornecimento, aprisionamento do terceirizado, perda de controle sobre dados e desânimo dos funcionários.

Apesar de termos citados alguns pontos referentes à terceirização, o desenvolvimento interno da empresa também pode trazer aspectos relevantes, dos quais podemos destacar:

- necessidade de uma equipe especializada no desenvolvimento da tecnologia requisitada;
- exigência de recursos físicos e financeiros;
- investimento na segurança das informações;
- alinhamento estratégico dos negócios com as Tecnologias da Informação.

Estes são alguns pontos destacados, mas também temos que nos lembrar da importância da governança de TI nesse contexto, pois não adianta nada termos a tecnologia se não soubermos usá-la da melhor maneira possível.

Geração de valor ao negócio com a Tecnologia da Informação

Para que haja a geração de valor ao negócio com a Tecnologia da Informação, deve existir a elaboração do planejamento de TI para que as estratégias do negócio sejam alinhadas com as da TI. Esse planejamento deve conter informações detalhadas de como a TI se comportará dentro da empresa. Devemos lembrar que o intuito sempre é trazer mais lucros financeiros para a organização, pois a TI contribui para aumentar a eficácia e a agilidade aos processos. Para Fernandes e Abreu (2012, p. 83), alguns pontos devem ser observados para que haja a percepção da necessidade da TI. Dessa forma, para os autores, as necessidades de aplicações são (FERNANDES; ABREU, 2012):

- novas aplicações de TI;
- melhorias em aplicações já existentes;
- reestruturação de aplicações existentes;
- substituição de aplicações existentes;
- descarte de aplicações existentes.

Ainda sob o ponto de vista dos autores, as entradas para a avaliação das necessidades de aplicações são (FERNANDES; ABREU, 2012):

- o portfólio atual de projetos, serviços e aplicações, incluindo o *backlog*;
- os requisitos das estratégias e/ou dos fatores críticos de sucesso;

- programas, projetos e ações dos planos funcionais da empresa;
- oportunidades estratégicas e competitivas em função do uso da Tecnologia da Informação;
- necessidades de melhoria da qualidade das aplicações (melhoria da confidencialidade, integridade, disponibilidade, manutenibilidade, etc.).
- objetivos estratégicos estabelecidos pelo *Balanced Scorecard* (BSC) da empresa.

Quando a governança de TI é aplicada, além de se atrelar aos aspectos do alinhamento estratégico e nos remeter ao planejamento da TI, pode até nos trazer diversas ramificações envolvendo a TI, como os princípios de TI. Esses fundamentos abrangem definições que envolvem arquitetura e infraestrutura de TI, terceirização de serviços da TI, como citamos anteriormente, ou até mesmo o que deve ser desenvolvido pela empresa, competências, organização das operações e serviços prestados pela TI, entre outros. A Figura 2 apresenta o processo de planejamento estratégico de TI.



Figura 2. Processo de planejamento estratégico de TI.

Fonte: Turban e Volonino (2013, p. 373).

Quando visualizarmos as informações apontadas por Turban e Volonino (2013), podemos ver claramente a ligação entre o alinhamento estratégico e os recursos da Tecnologia da Informação. Ainda segundo Turban e Volonino (2013, p. 370), para garantir que os executivos de negócios e os de TI tenham acesso a um entendimento comum de potenciais melhorias de negócios atingíveis pelo uso de TI, cada um desses benefícios deve ser avaliado em termos do valor a ser fornecido para o negócio. Uma ou mais melhorias podem ser alcançadas por meio da TI. Os autores listaram algumas das vantagens que a TI agrega para os negócios, descritas a seguir (TURBAN; VOLONINO, 2013):

1. melhora as eficiências do processo;
2. aumenta a quota de mercado e o alcance global;
3. alcança novos canais, audiências e mercado;
4. aperfeiçoa as capacidades de parceria externa;
5. permite a colaboração interna;
6. lança ofertas inovadoras de produtos e serviços;
7. valoriza o tempo de comercialização;
8. beneficia a experiência de atendimento ao cliente;
9. melhora o acesso à informação e a eficácia nos processos de tomada de decisão;
10. traz novos modelos de negócios;
11. permite a um negócio ganhar, ou simplesmente manter, uma vantagem competitiva, entre outros.

Nesse contexto, a vantagem competitiva é definida por Turban e Volonino (2013, p. 368) quando é “[...] obtida por uma empresa ao fornecer valor real ou valor percebido aos clientes”. Para determinar como a TI pode proporcionar uma vantagem competitiva, a empresa deve conhecer seus produtos e serviços, seus clientes e concorrentes, seu setor, indústrias relacionadas e forças ambientais – e ter ainda uma visão sobre como a TI pode agregar valor para cada uma dessas áreas. Para entender a relação da TI em fornecer vantagem competitiva, consideraremos, em seguida, o potencial dos recursos de TI de uma empresa para agregar valor ao negócio. Três características de recursos dão às empresas o potencial para criar uma vantagem competitiva:

- **Valor:** os recursos são uma fonte de vantagem competitiva somente quando são valiosos. Um recurso tem valor até o ponto em que permite a uma empresa implementar estratégias que melhorem a eficiência e a

eficácia. No entanto, mesmo valiosos, os recursos que são equitativamente distribuídos por todas as organizações são apenas *commodities*.

- **Raridade:** os recursos também devem ser raros para que confiram vantagens competitivas.
- **Apropriabilidade:** refere-se à capacidade da empresa de gerar lucros a partir dos recursos. Mesmo se um recurso for raro e valioso, se a corporação gastar mais (dinheiro e/ou esforço) para obtê-lo do que faturar com ele, não haverá vantagem competitiva.

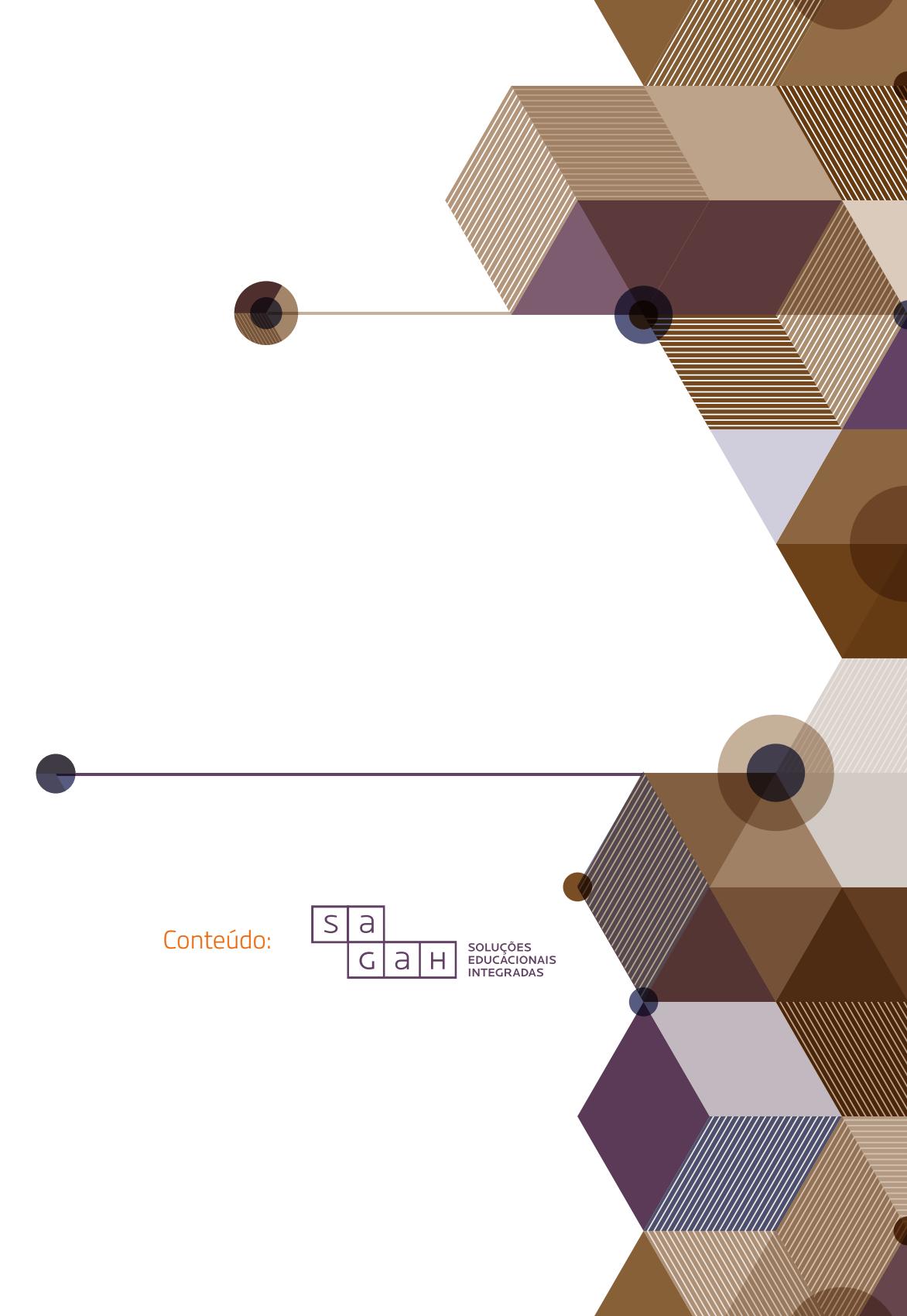
Apesar de ser fonte de despesas, ou investimentos de uma empresa, a TI provê diversas ramificações de atuação dentro de uma companhia. Atualmente, é quase inevitável fazer uso de algum recurso para desempenhar uma simples atividade. Portanto, podemos concluir que, quando utilizada de maneira correta, ela pode, sim, agregar valores, não só financeiros, mas também metodológicos aos processos de uma organização.



Referências

- FERNANDES, A. A.; ABREU, V. F. *Implantando a governança de TI: da estratégia à gestão de processos e serviços*. 3. ed. Rio de Janeiro: Brasport, 2012.
- MANSUR, R. *Governança de TI verde: o ouro verde da nova TI*. São Paulo: Ciência Moderna, 2011.
- PRATES, G. A.; OSPINA, M. T. Tecnologia da informação em pequenas empresas: fatores de êxito, restrições e benefícios. *Revista de Administração Contemporânea*, Curitiba, v. 8, n. 2, p. 9-26, 2004. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rac/v8n2/v8n2a02.pdf>>. Acesso em: 26 nov. 2017.
- TURBAN, E.; VOLONINO, L. *Tecnologia da informação para gestão: em busca de um melhor desempenho estratégico e operacional*. 8. ed. Porto Alegre: Bookman, 2013.

Encerra aqui o trecho do livro disponibilizado para esta Unidade de Aprendizagem. Na Biblioteca Virtual da Instituição, você encontra a obra na íntegra.



Conteúdo:



SOLUÇÕES
EDUCACIONAIS
INTEGRADAS

Dica do Professor

A tecnologia da informação provê diversos benefícios e recursos para que as atividades de uma empresa sejam executadas. Dentre as diversas formas de se obter esses recursos, destacamos, nesta Dica do Professor, a terceirização e a produção interna, sendo estas as principais estratégias de uso dos recursos tecnológicos dentro deste contexto.



Aponte a câmera para o código e acesse o link do conteúdo ou clique no código para acessar.

Exercícios

- 1) Assinale a alternativa que traz algumas das funções da gestão de desempenho de TI dentro de uma organização empresarial:**

 - A) Verificar o alcance dos objetivos estratégicos e antecipar as falhas.**
 - B) Verificar o alinhamento em termos de arquitetura de TI.**
 - C) Verificar as decisões tomadas acerca da infraestrutura de TI.**
 - D) Verificar a dinâmica do negócio.**
 - E) Verificar as aplicações de TI para as estratégias de negócio.**

- 2) A tecnologia da informação traz diversos benefícios ao processo de gestão de uma empresa. Assinale a alternativa que traz um objetivo alcançado quando a TI é fator definitivo para agregar valor ao negócio de uma empresa.**

 - A) Definição da ordem lógica dos dados, aplicações e infraestrutura.**
 - B) A padronização de processos e tecnologia de aplicações.**
 - C) As leis vigentes devem ser cumpridas, assim como deve haver uma gestão de riscos.**
 - D) O direcionamento da administração da TI para as metas de desempenho.**
 - E) A organização dos recursos diante da organização.**

- 3) Quando a tecnologia da informação está totalmente alinhada à direção e às estratégias dos negócios da empresa, podemos afirmar:**

 - A) A tecnologia da informação será responsável pela quantidade de recursos humanos.**
 - B) A tecnologia da informação agregará valor ao negócio.**
 - C) A tecnologia da informação será responsável pelos requisitos de apoio ao negócio.**
 - D) A tecnologia da informação trará métodos aplicados aos produtos.**

- E) A tecnologia da informação será responsável por toda gerência da empresa.
- 4) O impacto dos resultados obtidos pela tecnologia da informação quando agregam valor para o negócio podem estar associados à quais indicadores e medições referentes à gestão do desempenho?
- A) Resultados da TI
- B) Resultados de equidade
- C) Resultados de prestação de conta
- D) Resultados para o negócio
- E) Resultados de legalidade
- 5) A garantia do desempenho das funções gerenciais em TI, inclusive governança de TI, e a garantia de que os riscos de TI para o negócio sejam gerenciados são fatores ligados a que aspectos?
- A) À definição de recursos.
- B) À definição de recursos tecnológicos.
- C) À definição de recursos humanos.
- D) À definição de cursos operacionais.
- E) À definição de medições e indicadores.

Na prática

É interessante que, apesar da tecnologia estar inserida no nosso contexto, possamos ver também o modo como ela contribui e opera diante dos processos executados em uma empresa. Dessa forma, você poderá conhecer um exemplo de sucesso entre a junção do alinhamento estratégico de uma empresa e a tecnologia da informação.

Conteúdo interativo disponível na plataforma de ensino!

Saiba mais

Para ampliar o seu conhecimento a respeito desse assunto, veja abaixo as sugestões do professor:

A tecnologia da informação como suporte à gestão estratégica da informação na pequena empresa

O artigo traz aspectos que norteiam a contribuição da TI para pequenas empresas.



Aponte a câmera para o código e accese o link do conteúdo ou clique no código para accesar.

Tecnologia da Informação Verde: Um Estudo sobre sua Adoção nas Organizações

A pesquisa realizada e descrita no artigo traz características dos impactos que a TI chamada "verde" tem nas práticas sustentáveis para o desempenho das atividades cotidianas de algumas empresas.



Aponte a câmera para o código e accese o link do conteúdo ou clique no código para accesar.

O que é governança corporativa

Nesta Linha do Tempo, você poderá acompanhar como a governança em geral foi sendo adicionada no contexto brasileiro e mundial.



Aponte a câmera para o código e accese o link do conteúdo ou clique no código para accesar.