

Universidade Federal de Lavras

Departamento de Ciência da Computação

Graduação em Sistemas de Informação / Ciência da Computação

Microsoft Corporation

Gestão de TI

**Professora: Renata Teles Moreira**

**Equipe:**

Nome: Gabriela Aparecida Silva Caetano

Matrícula:202110681

[gabriela.caetano*@estudante.ufla.br*](mailto:gabriela.caetano@estudante.ufla.br)

Nome: Ayron Sanfra Silva Marinho

Matrícula:202120158

[ayron.marinho@estudante.ufla.br](mailto:ayron.marinho@estudante.ufla.br)

Nome: Bernardo Rasteldi Angelo

Matrícula: 202120150

[bernardo.angelo@estudante.ufla.br](mailto:bernardo.angelo@estudante.ufla.br)

**Lavras, 10 de dezembro de 2023**

Índice

[1. Sobre a Organização 4](#_Toc153188151)

[1.1 Estrutura 4](#_Toc153188152)

[2. Processo Organizacional 6](#_Toc153188153)

[3. Identificação e Priorização de Problemas Organizacionais 8](#_Toc153188154)

[3.1 Identificação de Problemas / Diagnóstico 8](#_Toc153188155)

[3.2 Priorização de Problemas 9](#_Toc153188156)

[4. Processos Selecionados 10](#_Toc153188157)

[5. Plano de Implementação dos Processos do ITIL ou COBIT 12](#_Toc153188158)

[5.1 Processo 1 12](#_Toc153188159)

[5.2 Processo 2 13](#_Toc153188160)

[Referências 15](#_Toc153188161)

Índice de Figuras

[Figura 1: Estrutura organizacional simplificada da Microsoft 6](#_Toc153188130)

# Sobre a Organização

A Microsoft Corporation foi fundada em 4 de abril de 1975, por Bill Gates e Paul Allen, em Albuquerque, Novo México, EUA. Inicialmente, a empresa desenvolvia e vendia uma versão da linguagem de programação BASIC para o Altair 8800, um dos primeiros microcomputadores. No entanto, foi com o lançamento do sistema operacional MS-DOS, em 1980, que a Microsoft começou a consolidar sua posição no mercado de software.

Ao longo dos anos, a empresa expandiu seu portfólio de produtos para incluir sistemas operacionais para computadores pessoais, como o Windows, suítes de produtividade, como o Microsoft Office, e uma variedade de produtos e serviços relacionados à nuvem, inteligência artificial e internet das coisas.

A missão da Microsoft é "empoderar cada pessoa e cada organização no planeta a conquistar mais". Isso reflete o compromisso da empresa em fornecer tecnologias inovadoras que capacitam indivíduos e organizações a alcançarem seu pleno potencial.

A visão da Microsoft é "criar experiências que combinem o mundo físico e digital de maneiras inovadoras e únicas". A empresa busca constantemente explorar novas fronteiras tecnológicas para oferecer soluções integradas que melhorem a vida das pessoas.

Os valores da Microsoft incluem integridade e honestidade, respeito, responsabilidade e excelência. Esses valores orientam as decisões e ações da empresa em todas as suas operações.

A Microsoft é uma das principais empresas no ramo de Tecnologia da Informação (TI). Seu sistema operacional Windows é amplamente utilizado em computadores pessoais em todo o mundo. Além disso, o pacote Microsoft Office, que inclui aplicativos como Word, Excel e PowerPoint, é uma ferramenta essencial para milhões de profissionais e empresas.

A empresa também desempenha um papel significativo na nuvem, oferecendo serviços como o Microsoft Azure, uma plataforma de computação em nuvem abrangente que suporta uma variedade de serviços, desde hospedagem de sites até desenvolvimento de inteligência artificial.

A Microsoft continua a inovar e a liderar em áreas como inteligência artificial, realidade aumentada, e computação quântica, demonstrando seu compromisso em permanecer na vanguarda da evolução tecnológica.

## Estrutura

<Descreva o organograma da organização com os principais departamentos e funções considerando o nível estratégico, tático e operacional.>

O organograma da Microsoft Corporation reflete sua complexa estrutura organizacional, com diferentes divisões e departamentos.

**Nível Estratégico:**

**. CEO (Chief Executive Officer):** Líder máximo da organização, responsável pela definição da visão, missão e estratégias globais da empresa.

**. Conselho de Administração:** Grupo de executivos e líderes externos que aconselham e supervisionam as principais decisões estratégicas da empresa.

**Nível Tático:**

**. Divisões Principais:**

**. Microsoft Productivity and Business Processes:** Responsável por produtos e serviços relacionados à produtividade e processos de negócios.

**. Microsoft Intelligent Cloud:** Focado em serviços em nuvem, incluindo o Microsoft Azure.

**. More Personal Computing:** Encarregado de produtos e dispositivos voltados para o consumidor.

**. Departamentos Funcionais:**

**. Recursos Humanos (RH):** Gerencia assuntos relacionados a pessoal, treinamento e desenvolvimento.

**. Finanças:** Responsável pela gestão financeira, contabilidade e planejamento orçamentário.

**. Jurídico:** Cuida de assuntos legais, contratos e conformidade.

**. Marketing**: Encarregado da promoção de produtos e da imagem de marca.

**Nível Operacional:**

**. Equipes de Desenvolvimento:**

**. Desenvolvimento de Software:** Responsável pela criação e aprimoramento de produtos de software, incluindo sistemas operacionais e aplicativos.

**. Hardware:** Focado no design e desenvolvimento de hardware, como dispositivos Surface e Xbox.

**Suporte Técnico e Atendimento ao Cliente:** Presta suporte técnico aos clientes e gerencia o atendimento ao cliente para garantir satisfação.

**Pesquisa e Desenvolvimento (P&D):** Conduz pesquisas para inovação em novas tecnologias e concepção de produtos futuros.

**Observações Importantes:**

. A estrutura organizacional da Microsoft é fluida, e muitas equipes podem colaborar em projetos interdisciplinares.

. A natureza matricial da empresa permite que os funcionários contribuam em diferentes projetos, independentemente de sua afiliação departamental.

. Equipes específicas podem ser formadas para iniciativas estratégicas especiais, promovendo flexibilidade e agilidade.

Este organograma é simplificado e representa uma visão geral. Na prática, a Microsoft opera em uma escala global, envolvendo milhares de funcionários em diferentes localidades e equipes especializadas em diversas áreas de tecnologia.

|  |
| --- |
|  |

Figura 1: Estrutura organizacional simplificada da Microsoft

# Processo Organizacional

<-Descrever o processo organizacional da empresa em questão, enfatizando os problemas a serem tratados.>

A Microsoft Corporation opera em uma estrutura organizacional complexa, abrangendo diversas divisões e departamentos. Embora a empresa seja reconhecida por sua liderança em tecnologia, alguns desafios específicos em seus processos organizacionais merecem atenção. Vamos explorar o processo organizacional, destacando os problemas identificados:

**1- Tomada de Decisões e Agilidade Organizacional:**

**Descrição do Processo:** A tomada de decisões na Microsoft envolve múltiplos níveis hierárquicos. A abordagem ágil é bem estabelecida nas equipes de desenvolvimento, mas há uma lacuna na extensão dessas práticas para outras áreas da empresa.

**Problema a ser Tratado:** O desafio na Agilidade Organizacional é evidenciado pela resistência à mudança e pela lentidão em adaptar-se às rápidas mudanças do mercado. A eficácia da tomada de decisões em várias divisões pode ser prejudicada.

**Solução Proposta:**

. Implementar treinamentos abrangentes em metodologias ágeis para todas as divisões.

. Estabelecer práticas ágeis em processos de tomada de decisão e gestão de projetos em toda a empresa.

. Cultivar uma mentalidade organizacional que valorize a flexibilidade e a adaptação rápida.

**2- Inovação e Integração de Tecnologias Emergentes:**

**Descrição do Processo:** O processo de inovação na Microsoft é alimentado por extensas equipes de pesquisa e desenvolvimento. No entanto, a integração eficaz de tecnologias emergentes em todos os produtos e serviços ainda não atingiu seu potencial máximo.

**Problema a ser Tratado:** A empresa pode enfrentar desafios em oferecer soluções totalmente alinhadas com as expectativas do mercado devido à lacuna na Integração de Tecnologias Emergentes.

**Solução Proposta:**

. Reforçar investimentos específicos em pesquisa e desenvolvimento para inteligência artificial e computação quântica.

. Estabelecer parcerias estratégicas para acelerar a implementação dessas tecnologias.

. Incentivar as equipes de desenvolvimento a explorarem ativamente aplicativos práticos para tecnologias emergentes.

**3- Sustentabilidade e Responsabilidade Ambiental:**

**Descrição do Processo:** A Microsoft tem um compromisso declarado com a sustentabilidade, mas a integração de práticas sustentáveis em toda a cadeia de valor ainda não atingiu seu potencial máximo.

**Problema a ser Tratado:** A falta de uma abordagem holística na Sustentabilidade pode resultar em desperdício de recursos e em riscos associados à reputação em questões ambientais.

**Solução Proposta:**

. Realizar auditorias ambientais abrangentes para avaliar o impacto das operações.

. Estabelecer metas específicas de redução de emissões de carbono e resíduos.

. Introduzir iniciativas de reciclagem e reutilização de hardware em toda a cadeia de valor.

A Microsoft, uma empresa líder em tecnologia, enfrenta desafios específicos em seus processos organizacionais que afetam a agilidade, a inovação e a sustentabilidade. Ao abordar esses problemas, a empresa pode fortalecer sua posição no mercado, garantindo uma resposta mais ágil às mudanças e demonstrando liderança tanto em inovação tecnológica quanto em responsabilidade ambiental.

# Identificação e Priorização de Problemas Organizacionais

<Com intuito de facilitar o entendimento e priorizar os processos a serem trabalhados foi realizada a identificação e priorização dos problemas da organização.>

Com intuito de facilitar o entendimento e priorizar os processos a serem trabalhados foi realizada a identificação e priorização dos problemas da organização.

## Identificação de Problemas / Diagnóstico

<Listar os problemas identificados através de entrevistas, brainstorming, observações ou outra técnica.>

**1-Desafio na Integração de Tecnologias Emergentes:**

**Descrição do Problema:** A integração eficaz de tecnologias emergentes, como inteligência artificial e computação quântica, em todos os produtos e serviços não atingiu seu potencial máximo. Isso pode levar a lacunas na inovação, afetando a capacidade da Microsoft de oferecer soluções totalmente alinhadas com as expectativas do mercado.

**Razões para Priorização:** Tecnologias emergentes são vitais para a competitividade futura; A inovação tecnológica é um fator-chave na preferência do consumidor.

**Proposta de Solução:** Reforçar investimentos específicos em pesquisa e desenvolvimento para inteligência artificial e computação quântica; estabelecer parcerias estratégicas para acelerar a implementação dessas tecnologias; incentivar as equipes de desenvolvimento a explorarem ativamente aplicativos práticos para tecnologias emergentes.

**2-Desafio na Agilidade Organizacional:**

**Descrição do Problema:** A implementação de práticas ágeis está concentrada principalmente nas equipes de desenvolvimento, resultando em processos lentos e burocráticos em outras áreas. Isso pode afetar a capacidade da Microsoft de se adaptar rapidamente às mudanças do mercado e inovar de maneira eficaz.

**Razões para Priorização:** Agilidade é crucial em um ambiente de negócios dinâmico; atrasos na tomada de decisões podem prejudicar a competitividade.

**Proposta de Solução:** Implementar treinamentos abrangentes em metodologias ágeis para todas as divisões; estabelecer práticas ágeis em processos de tomada de decisão e gestão de projetos em toda a empresa; promover uma cultura que valorize a flexibilidade e a resposta rápida às mudanças.

**3- Desafio na Sustentabilidade:**

**Descrição do Problema:** A integração de práticas sustentáveis em toda a cadeia de valor ainda não atingiu seu potencial máximo. Isso pode resultar em desperdício de recursos e riscos associados à reputação em questões ambientais.

**Razões para Priorização:** A sustentabilidade é uma preocupação crescente para consumidores e partes interessadas; empresas socialmente responsáveis têm vantagens competitivas.

**Proposta de Solução:** Realizar auditorias ambientais abrangentes para avaliar o impacto das operações; estabelecer metas específicas de redução de emissões de carbono e resíduos; introduzir iniciativas de reciclagem e reutilização de hardware em toda a cadeia de valor.

A identificação e priorização desses problemas fornecem uma base para a Microsoft concentrar seus esforços de melhoria. Ao abordar esses desafios, a empresa pode fortalecer sua posição competitiva, garantir a inovação contínua e demonstrar um compromisso sólido com a sustentabilidade e a responsabilidade social corporativa.

## Priorização de Problemas

<Priorizar os problemas identificados utilizando alguma técnica.>

Utilizei a técnica de Matriz de Priorização para priorizar os problemas, também conhecida como Matriz de Impacto x Esforço. Essa matriz ajuda a visualizar e classificar os problemas com base em dois critérios principais: o impacto que cada problema tem na organização e o esforço necessário para resolvê-lo.

**Matriz de Impacto x Esforço:**

**1-Desafio na Integração de Tecnologias Emergentes:**

**. Impacto:** Alto impacto, pois a inovação tecnológica é crucial para a competitividade.

**. Esforço:** Moderado a alto, pois envolve investimentos significativos e parcerias estratégicas.

**2-Desafio na Agilidade Organizacional:**

**. Impacto:** Alto impacto, pois a agilidade é essencial em um ambiente de negócios dinâmico.

**. Esforço:** Moderado, pois envolve treinamentos e mudanças culturais.

**3-Desafio na Sustentabilidade:**

**. Impacto:** Impacto médio a alto, pois a sustentabilidade é uma preocupação crescente para consumidores.

**. Esforço:** Moderado, pois requer auditorias e estabelecimento de metas sustentáveis.

**Matriz Resultante:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Prioridade** | **Problema** | **Impacto** | **Esforço** |
| 1 | Desafio na Integração de Tecnologias Emergentes | Alto | Moderado a Alto |
| 2 | Desafio na Agilidade Organizacional | Alto | Moderado |
| 3 | Desafio na Sustentabilidade | Médio a Alto | Moderado |

**Justificativa da Priorização:**

. O desafio na Integração de Tecnologias Emergentes foi priorizado devido ao seu alto impacto na competitividade e à necessidade de investimentos significativos.

. O Desafio na Agilidade Organizacional é crucial devido ao seu alto impacto em um ambiente de negócios dinâmico, embora o esforço necessário seja moderado.

. O Desafio na Sustentabilidade também é importante, com um impacto médio a alto, mas o esforço necessário é considerado moderado em comparação com os outros desafios.

# Processos Selecionados

<Nesta seção são descritos os DOIS processos do ITIL ou do COBIT selecionados para a implementação na organização. Deve ser realizada a justificativa detalhada do porquê cada processo foi selecionado em detrimento de outros.

Os processos devem ter ligação com a resolução dos problemas priorizados na seção anterior.>

Vamos considerar três processos, um do ITIL e dois do COBIT, que podem ser implementados para endereçar os problemas priorizados anteriormente:

**Processo ITIL: Gerenciamento de Mudanças (Change Management):**

**1-Descrição do Processo:**

O Gerenciamento de Mudanças do ITIL é responsável por controlar e gerenciar as mudanças na infraestrutura de TI de uma organização. Isso inclui avaliar, aprovar, implementar e revisar as alterações, garantindo que elas ocorram de maneira controlada e minimizando riscos.

**2-Justificativa:**

. Ligação com os Problemas Priorizados:

**. Desafio na Agilidade Organizacional:** Ao implementar o Gerenciamento de Mudanças, a organização pode ganhar maior controle sobre as mudanças, garantindo ao mesmo tempo flexibilidade e minimizando riscos associados a mudanças não planejadas.

**. Desafio na Integração de Tecnologias Emergentes:** O Gerenciamento de Mudanças também ajuda na implementação suave de novas tecnologias, garantindo que as mudanças sejam cuidadosamente planejadas e executadas.

**Processo COBIT: Gerenciamento de Riscos (Risk Management):**

**1-Descrição do Processo:**

O Gerenciamento de Riscos do COBIT visa identificar, avaliar e mitigar riscos relacionados às atividades de TI. Ele fornece uma estrutura para entender e gerenciar os riscos que podem impactar negativamente os objetivos de negócios e a entrega de serviços.

**2-Justificativa:**

. Ligação com os Problemas Priorizados:

**. Desafio na Agilidade Organizacional:** O Gerenciamento de Riscos pode ajudar a identificar riscos potenciais associados a mudanças e inovações, permitindo à organização se preparar e responder de maneira ágil a esses desafios.

**. Desafio na Integração de Tecnologias Emergentes:** Ao avaliar e gerenciar os riscos associados à implementação de novas tecnologias, a organização pode mitigar possíveis impactos negativos e promover uma integração mais suave.

**Processo COBIT: Gerenciamento de Sustentabilidade (**Sustainability Management**):**

1. **Descrição do Processo**:

O Gerenciamento de Sustentabilidade do COBIT visa integrar práticas sustentáveis em toda a organização, avaliando e gerenciando os impactos ambientais das operações e estabelecendo metas e iniciativas para reduzir o impacto ambiental.

1. **Justificativa**:

**. Ligação com os Problemas Priorizados**: O Gerenciamento de Sustentabilidade pode contribuir para a implementação de práticas sustentáveis em toda a cadeia de valor, reduzindo o impacto ambiental e mitigando riscos associados à reputação em questões ambientais.

**. Benefícios Esperados**: Redução do impacto ambiental das operações. Integração de práticas sustentáveis em toda a organização.

**Justificativa para a Escolha dos Processos:**

**1-Gerenciamento de Mudanças (ITIL):**

**. Motivação:**

. Este processo é essencial para abordar o desafio na Agilidade Organizacional, garantindo que as mudanças sejam gerenciadas de maneira controlada e eficiente, minimizando riscos associados a alterações não planejadas.

**. Benefícios Esperados:**

. Maior flexibilidade sem comprometer a estabilidade.

. Redução de incidentes relacionados a mudanças não autorizadas ou mal planejadas.

**2-Gerenciamento de Riscos (COBIT):**

**. Motivação:**

. Este processo é fundamental para enfrentar o desafio na Integração de Tecnologias Emergentes, proporcionando uma estrutura para identificar e mitigar os riscos associados à adoção de novas tecnologias.

**. Benefícios Esperados:**

. Minimização de impactos negativos decorrentes de riscos não gerenciados.

. Tomada de decisões mais informada ao implementar novas tecnologias.

**2-Gerenciamento de Sustentabilidade (COBIT):**

**. Motivação**:

A escolha deste processo se deve à sua capacidade de integrar práticas sustentáveis em toda a organização, avaliando e gerenciando os impactos ambientais das operações e estabelecendo metas e iniciativas para reduzir o impacto ambiental.

**. Benefícios Esperados**:

Redução do impacto ambiental das operações, integração de práticas sustentáveis em toda a organização e mitigação de riscos associados a questões ambientais.

Ao adotar o Gerenciamento de Mudanças do ITIL, Gerenciamento de Riscos do COBIT e o Gerenciamento de Sustentabilidade a organização estará fortalecendo seus processos para lidar com mudanças, inovações e riscos, alinhando-se assim com os problemas priorizados anteriormente. Esses processos colaboram para criar uma abordagem mais ágil, controlada e orientada por riscos na gestão de serviços de TI além de promover práticas mais sustentáveis.

# Plano de Implementação dos Processos do ITIL ou COBIT

<Nesta seção deve ser descrita uma estratégia detalhada envolvendo recursos, ferramentas, processos, para implementação de cada um dos processos selecionados. A estratégia deve levar em consideração a estrutura da organização.

Deve ser detalhado como a estratégia está aderente às práticas do processo escolhido.>

## Processo 1

<Descrever a implementação do Processo 1.>

**Estratégia Detalhada para Implementação do Gerenciamento de Mudanças (ITIL):**

**1-Recursos Necessários:**

**-Equipe Especializada:** Designar uma equipe dedicada para o Gerenciamento de Mudanças, incluindo analistas de mudanças, especialistas técnicos e representantes de usuários.

**-Ferramenta de Gerenciamento de Mudanças:** Implementar uma ferramenta de software dedicada para rastrear e gerenciar todas as mudanças, permitindo o controle e a documentação eficazes.

**2-Processo de Implementação:**

**a. Análise de Impacto e Avaliação de Riscos:**

-Desenvolver critérios claros para avaliar o impacto de uma mudança nos serviços existentes.

-Realizar avaliações de risco para identificar potenciais problemas e definir estratégias de mitigação.

**b. Aprovação e Comitê de Mudanças:**

-Estabelecer um Comitê de Mudanças com representantes-chave de diferentes áreas da organização.

-Implementar uma política de aprovação clara para garantir que todas as mudanças passem por revisão antes da implementação.

**3-Integração com a Estrutura Organizacional:**

**Treinamento e Conscientização:**

-Realizar treinamentos para todas as equipes impactadas pelo Gerenciamento de Mudanças.

-Fornece material de conscientização para comunicar a importância da aderência ao novo processo.

**Alinhamento com Metodologias Ágeis:**

-Integrar práticas ágeis, como revisões regulares e iterações, no processo de Gerenciamento de Mudanças para garantir agilidade e flexibilidade.

**4-Métricas e Monitoramento:**

**Definição de Métricas:**

-Estabelecer métricas claras para avaliar o desempenho do processo, como o tempo médio para aprovação e implementação de mudanças.

**Monitoramento Contínuo:**

-Implementar um sistema de monitoramento contínuo para garantir a aderência às políticas e identificar áreas de melhoria.

**Aderência às Práticas do ITIL:**

-O processo de análise de impacto e avaliação de riscos está em linha com a prática de avaliação do impacto das mudanças e na mitigação de riscos associados.

-A criação de um Comitê de Mudanças reflete a prática de envolver partes interessadas e obter aprovação para as mudanças propostas.

-A integração com práticas ágeis assegura que o processo seja ágil e capaz de se adaptar rapidamente às mudanças do mercado.

## Processo 2

<Descrever a implementação do Processo 2>

**Estratégia Detalhada para Implementação do Gerenciamento de Riscos (COBIT):**

**1-Recursos Necessários:**

**-Equipe de Gerenciamento de Riscos:** Formar uma equipe dedicada de profissionais especializados em gerenciamento de riscos.

**-Ferramentas de Avaliação de Riscos:** Implementar ferramentas que auxiliem na identificação, avaliação e monitoramento contínuo de riscos.

**2-Processo de Implementação:**

**a. Identificação de Riscos:**

-Conduzir workshops e entrevistas para identificar potenciais riscos relacionados às atividades de TI.

-Utilizar listas de verificação e análises históricas para identificar riscos comuns.

**b. Avaliação e Classificação de Riscos:**

-Desenvolver critérios de avaliação de riscos, considerando impacto e probabilidade.

-Classificar os riscos de acordo com sua gravidade e prioridade.

**3-Integração com a Estrutura Organizacional:**

**Educação e Treinamento:**

-Oferecer treinamento para a equipe e outras partes interessadas sobre a importância do gerenciamento de riscos.

-Criar material educativo para aumentar a conscientização sobre a abordagem de gerenciamento de riscos.

**Integração com Processos Existentes:**

-Integrar o Gerenciamento de Riscos com outros processos, como o Gerenciamento de Mudanças e o Planejamento Estratégico, para garantir uma abordagem holística.

**4-Métricas e Monitoramento:**

**Indicadores de Desempenho:**

-Definir indicadores-chave de desempenho (KPIs) para medir a eficácia do processo de gerenciamento de riscos.

**Monitoramento Contínuo:**

-Implementar um sistema de monitoramento contínuo para identificar novos riscos e avaliar a eficácia das estratégias de mitigação.

**Aderência às Práticas do COBIT:**

-A identificação e avaliação de riscos alinham-se à prática de avaliação e gerenciamento de riscos do COBIT.

-A integração com outros processos reflete a prática de alinhamento do Gerenciamento de Riscos com os objetivos de negócios globais.

-O estabelecimento de KPIs e o monitoramento contínuo refletem as práticas de monitoramento e avaliação de desempenho do COBIT.

**Processo 3**

Estratégia Detalhada para Implementação do Gerenciamento de Sustentabilidade:

**1. Recursos Necessários:**

- Equipe Especializada: Designar uma equipe dedicada para o Gerenciamento de Sustentabilidade, incluindo analistas de sustentabilidade, especialistas técnicos e representantes de usuários.

- Ferramenta de Gerenciamento de Sustentabilidade: Implementar uma ferramenta de software dedicada para rastrear e gerenciar todas as iniciativas de sustentabilidade, permitindo o controle e a documentação eficazes.

**2. Processo de Implementação:**

a. Avaliação de Impacto Ambiental:

- Realizar uma avaliação abrangente do impacto ambiental das operações da organização, identificando áreas de melhoria e oportunidades para a implementação de práticas sustentáveis.

- Estabelecer metas e iniciativas específicas para reduzir o impacto ambiental das operações.

b. Implementação de Práticas Sustentáveis:

- Implementar iniciativas de reciclagem e reutilização de hardware em toda a cadeia de valor. - Estabelecer políticas claras para o uso eficiente de recursos, como energia e água.

- Promover a conscientização e a educação sobre práticas sustentáveis em toda a organização.

**3. Integração com a Estrutura Organizacional:**

a. Treinamento e Conscientização:

- Realizar treinamentos para todas as equipes impactadas pelo Gerenciamento de Sustentabilidade.

- Fornecer material de conscientização para comunicar a importância da aderência ao novo processo.

b. Alinhamento com Metodologias Ágeis:

- Integrar práticas ágeis, como revisões regulares e iterações, no processo de Gerenciamento de Sustentabilidade para garantir agilidade e flexibilidade.

**4. Métricas e Monitoramento:**

a. Definição de Métricas:

- Estabelecer métricas claras para avaliar o desempenho do processo, como a redução de emissões de carbono e resíduos.

- Definir indicadores-chave de desempenho (KPIs) para medir a eficácia do processo de gerenciamento de sustentabilidade.

b. Monitoramento Contínuo:

- Implementar um sistema de monitoramento contínuo para garantir a aderência às políticas e identificar áreas de melhoria.

**Aderência às Práticas do COBIT:**

- A avaliação de impacto ambiental e a implementação de práticas sustentáveis estão em linha com a prática de gerenciamento de sustentabilidade do COBIT.

- A integração com práticas ágeis assegura que o processo seja ágil e capaz de se adaptar rapidamente às mudanças do mercado.

# Referências

<Colocar as referências de livros, sites, artigos, documentos consultados>

* STROSS, Randall. The Microsoft Way: The Real Story Of How The Company Outsmarts Its Competition. Editora desconhecida, 1996.
* FourWeekMBA. The Microsoft Organizational Structure: A Brief Overview. FourWeekMBA, 2023-07-20.
* Webinar: Product Management Lifecycle by Microsoft Product Leader, Gopi Sundaresan. The Product School, Disponivel em: <https://www.youtube.com/watch?v=1JavvvUjh98> Acesso em: 11/12/2023
* Kropp, Brian; O'Brien, Kevin. Managing the Modern Enterprise: A Guide to IT Leadership. 1ª ed. São Paulo: Alta Books, 2022.
* LOMBARDO, Jessica. Microsoft’s Organizational Structure & Its Characteristics (An Analysis), Panmora Institute, Disponível em: <https://panmore.com/microsoft-corporation-organizational-structure-characteristics-analysis> Acesso em: 11/12/2023
* Microsoft. Nossa empresa, Microsoft, Disponível em: <https://www.microsoft.com/pt-br/about> Acesso em: 11/12/2023.