

# A IMPORTÂNCIA DOS FRAMEWORKS NA GOVERNANÇA DE TI: A ESCOLHA DO FRAMEWORK LIGADO AOS OBJETIVOS EMPRESARIAIS ALINHADOS COM A ESTRATÉGIA ORGANIZACIONAL

[\[ver artigo online\]](#)

Ronaldo José Fontoura Dias<sup>1</sup>

## RESUMO

O Objetivo deste artigo é demonstrar a importância da Governança da Tecnologia da Informação e a escolha do processo que irá se aplicar, ou seja, a escolha do framework que será utilizado na organização. Se faz necessário que a empresa conte com um profissional especializado para analisar a metodologia mais conveniente para a empresa, existem inúmeras frameworks disponíveis, cada uma voltada para o seu principal enfoque, neste artigo foram citadas as mais utilizadas atualmente no mercado organizacional, citando as vantagens de utilizar um framework como o menor tempo para terminar um projeto e a garantia de seus serviços, estabelecendo direções para que tecnologia da informação seja mais estratégica e essencial nas empresas. Sendo assim, um manual de instruções privilegiando com quaisquer informações do funcionamento operacional, atingindo os resultados desejados pela empresa.

**Palavras-chave:** Framework; Governança de TI; Organização; Alinhamento; Metodologia.

## THE IMPORTANCE OF THE FRAMEWORKS ON THE TI'S GOVERNANCE: THE CHOICE OF THE FRAMEWORK CONNECTED TO THE BUSINESS OBJECTIVES ALIGNED WITH THE ORGANIZATIONAL STRATEGY

## ABSTRACT

The purpose of this article is to show the relevance of the Information Technology Governance and the selection of the procedure that will be applied, the framework that will be used in the company. It's necessary for the industry to have a specialized professional to analyze the most convenient methodology for the company. There are a lot of frameworks available, each one focused on its main subject. At this article, the most used frameworks in the organizational market were cited, focusing the advantages to choose a framework such as the shortest time to finish a project and the guarantee of its services, establishing directions for information technology to be more strategic and essential in companies. So it's like an instruction manual with privileged operational informations, chasing the desired results by the company.

**Keywords:** Framework; IT Governance; Organization; Alignment; methodology.

<sup>1</sup> Engenheiro da Computação, pós-graduado em Analytics e Business Intelligence e em Governança de TI, Universidade FAMART, Minas Gerais. E-mail: ronaldodias@gmail.com



## 1- INTRODUÇÃO

Com o avanço da tecnologia no decorrer dos anos o setor da tecnologia da informação foi se tornando cada vez mais importante e essencial para o gerenciamento das empresas, mostrando cada vez mais o seu valor em todos os aspectos dos setores empresariais, a governança de TI tem como objetivo alinhar os recursos da tecnologia da informação com a estratégia de negócios visados pela empresa aumentando desta maneira as vantagens competitivas relacionadas às suas ferramentas no âmbito de determinada empresa, assim ampliando e aperfeiçoando os métodos dos processos de informações, agilizando desta maneira o desenvolvimento da empresa.

Atualmente mostra-se indispensável nas empresas pelo fato de ser uma ferramenta na qual tem enorme praticidade em gerenciar, controlar e garantir os processos da empresa. Positivo (2017) afirma:

Hoje em dia, todos os processos empresariais são permeados pelas ferramentas tecnológicas de TI para a sua operacionalização e a medição de seus resultados. Por isso, a governança de TI é indispensável para gerenciar, controlar e garantir a qualidade dos processos de geração de produtos e serviços.

Com o intuito de direcionar, governar, orientar uma empresa a governança de TI, abrange muito além disso como os riscos que devem ser cuidados com muita cautela para que nada saia fora do previsto. ” Proteger os interesses de todos os envolvidos, monitorar processos de negócios, KPIs, estar a par das leis, regras e políticas. Ou seja, estar nos “conforme”, o tão famoso Compliance.” (ADRIANO MARTINS, 2020).

Quando é citado gerenciamento de riscos e Compliance entramos na constante busca de capacitação profissional e a exata implantação de métodos que irão gerir positivamente os negócios da empresa, como a segurança das informações internas e seus objetivos, assegurando a eficiência dos recursos de TI da organização, para que isso aconteça os colaboradores internos devem operar de forma conjunta e organizada com o sistema implantando na empresa, assim obtendo os resultados determinados pela empresa. Alessandra Mello (2020) afirma:

A implantação dessas estruturas vai muito além de um simples controle. É uma ferramenta de melhoria nos negócios, porque garante a segurança de toda a informação que circula na empresa, e assegura a durabilidade e eficiência de todos os recursos de TI de uma organização.

Dentre as ferramentas da Governança de TI, temos o framework, uma estrutura de controles que determina os melhores métodos para que os resultados sejam alinhados com a estratégia empresarial, os frameworks tratam de assuntos específicos, em alguns casos complementares, se interligando em certos momentos para melhorar a capacidade nos resultados finais dos serviços que lhes são estabelecidos.

Por se tratar de ser um conjunto de códigos prontos com o intuito de aplicar funcionalidades, comandos e estruturas, garantindo um projeto de qualidade durante o seu desenvolvimento, ele funciona como um manual de instruções demonstrando informações de qualquer atividade realizada em seu funcionamento operacional, como: dicas, prazo, melhores formas da realização da prática, uma estrutura do projeto, onde o seu objetivo será atingido, entre os frameworks aplicadas no mercado para gestão de projetos e processos para a TI temos algumas em destaque como o COBIT, ITIL, SCRUM, PMBOOK e SAFe.

Entre os frameworks mais utilizados todos possuem boas práticas, contudo eles se diferenciam em relação ao seu foco, algumas se destacam mais pela agilidade obtida em sua metodologia, o gerenciamento na qualidade do serviço que a empresa almeja, processos de planejamentos e implantação de seus projetos organizacionais, pela prática no gerenciamento de TI, promover uma gestão direcionada a entrega eficiente dos serviços ao cliente, entre outros objetivos organizacionais.

De acordo com Carlos Sanches, o mercado empresarial busca através do Gerenciamento de TI e seus frameworks ter uma estrutura que seja ágil e ao mesmo tempo organizada na qual possa atender às necessidades da empresa:

Quando o trabalho do departamento de TI é direcionado para as necessidades da organização, acaba gerando valor para a empresa, quando investimos no uso de frameworks de TI, os processos se tornam mais padronizados e com um índice menor de falha além de tornar a equipe mais produtiva. (CARLOS SANCHES, 2020).

Na visão de Sanchez, para que a empresa agregue valor é necessária a modernização da mesma, com maiores investimentos na área da tecnologia da informação, resultando em uma empresa mais padronizada, com menor índice de falhas, obtendo a redução de custos apesar de ser mais produtiva.

## **2- REFERENCIAL TEÓRICO**

Entender o processo de utilização dos frameworks é fundamental para que a empresa possa ter mais agilidade em seus processos diários, uma vez que, elas são ferramentas que mapeiam e mostram de maneira explícita a melhor forma de execução das tarefas. “Usar frameworks dentro das empresas significa fazer a gestão dos processos automatizados e serviços, tendo total controle das tarefas e otimizando-as.” (MONITORA, 2021). Os frameworks de processos tendem a reunir em um só local a visão sobre diversos temas apontando as melhores formas para desenvolver os projetos, podendo atuar em diferentes setores organizacionais.

A grande procura por soluções mais ágeis no cotidiano empresarial fez com que os empreendedores buscassem no gerenciamento de serviços de TI, alternativas tecnológicas, que em grande escala vem sendo adotada substituindo as ferramentas tradicionais e se tornando essenciais. A adoção da tecnologia nas empresas é um sinal de desenvolvimento, sendo muito mais relevante do que optar somente pela agilidade e melhoria nos processos empresariais, integrando também o próprio planejamento estratégico da empresa, se tornando o principal responsável por toda gestão. Para Monitora (2021) “na área de TI, o uso de frameworks de gestão auxilia o acompanhamento das etapas de desenvolvimento de um sistema. Além disso, guiam o trabalho e constituem modelos de boas práticas.”

A utilização do framework traz diversos benefícios para a empresa, como: Melhorar a assertividade, ajudar na implementação de uma governança de TI, auxiliam na implantação de um gerenciamento estruturado, estabelecem padrões de desenvolvimento, entre outros. Além da sua adaptação nas empresas, independente do ramo de atuação e o grau de maturidade do setor de TI. Dentre os principais frameworks aplicados podemos citar alguns que se destacam no mercado sendo os mais populares e utilizados até o momento.

### **2.1 – COBIT**

COBIT sigla respectiva para Control Objectives for Information and Related Technologies, é um dos frameworks mais aplicados no mercado quando se trata de governança de TI, tem como função incentivar boas práticas dos controles de negócios e recomenda boas práticas para a gestão de TI. A sua utilização é voltada para alinhar as metas empresariais com o setor de TI, assim reduzindo riscos e demonstrando o que deve ser exatamente feito. “Os

princípios básicos do COBIT são a compreensão da organização como um todo para atender as necessidades dos diversos públicos da empresa” (MONITORA, 2021). O COBIT pode ser entendido como um conjunto de práticas para o setor de TI, focado na gestão dos processos e controle das áreas de TI se destaca por auxiliar nos objetivos da empresa, possuir uma estrutura fundamental é necessária para a descrição desses processos, que se dividem em: planejamento, organização, execução e monitoramento.

O COBIT se baseia em princípios que alinham os serviços da TI ao negócio empresarial, sendo uma enciclopédia de conhecimentos, orientando sobre os melhores processos de governança de TI, sendo referência para os profissionais da área. Permitindo implantar dessa maneira um único framework de gestão, integrando setores para planejamento e organização, além de auxiliar na solução de problemas específicos da organização, estabelece diretrizes para a organização dos recursos de TI como o gerenciamento da segurança de informação, facilita a administração de informações fazendo com que haja eficácia nos investimentos em equipamentos e aplicativos, que os níveis de segurança e qualidade da informação sejam otimizados, deve seguir métricas favoráveis monitorando e controlando sistemicamente a eficiência e efetividade nos processos de entrega e suporte de serviços de informática.

De acordo com Sanchez, o COBIT se alia fortemente a empresa para que ela estabeleça os processos de segurança da informação entre outros recursos que façam os objetivos da empresa serem alcançados:

O COBIT é um forte aliado para que a empresa seja capaz de estabelecer processos de segurança da informação, administração de dados, gerenciamento de problemas e garante que a tecnologia da informação será uma aliada para os colaboradores alcançarem os objetivos da empresa (SANCHES, 2020).

O COBIT é um framework criado pela ISACA (Information Systems Audit and Control Association), associação de importância global que gerencia governança, auditoria, riscos e certificações de segurança. ” Instituto internacional composto por mais de 180 empresas de TI que administra certificações de segurança, auditoria, governança e riscos com reconhecimento mundial, além de publicar materiais sobre as melhores práticas para o mercado de TI“ (GAEA, 2020). Atualmente o COBIT se encontra em sua quinta versão, apesar de ser pouco utilizada no Brasil é a versão mais procurada no mercado de TI.

Sendo focada na gestão empresarial sempre recomendando o que deve ser feito quando a demanda é recebida, as principais vantagens em utilizá-lo é a redução de riscos, maior controle das atividades de TI e alinhar a organização com a área de tecnologia da informação. Em sua versão atual o COBIT é estruturado em cinco princípios: fazer com que os stakeholders tenham suas necessidades atendidas, compreender totalmente a organização, aplicar um framework único e integrado, permitir uma abordagem holística e distinguir a governança da gestão.

## **2.2 – ITIL**

ITIL (Information Technology Infrastructure Library) é um conjunto de boas práticas e processos e gerenciamento de serviços da tecnologia da informação, sua aplicação é voltada para áreas operacionais e táticas da empresa, se define como uma biblioteca e seu modelo é completamente flexível e adaptável ao negócio e estratégia de TI, tendo como objetivo principal promover uma gestão direcionada à entrega eficiente dos serviços para os clientes, a ITIL pode trazer vários benefícios com a sua aplicação como a redução de números de incidentes, uma entrega mais eficiente dos serviços e a redução de custos.” Ele foi criado pelo governo do Reino Unido, e hoje em dia é o framework mais utilizado ao redor do mundo, é adotado inclusive por gigantes da tecnologia como a IBM” (ARTIA, 2020). O ITIL é conhecido como uma biblioteca por se dividir em livros, sendo cinco no total, esses livros mostram como devem ser criados os processos e projetos de TI, levando auxílio para que a organização alcance seus objetivos estratégicos, os livros são compostos de informações que orientam as boas práticas, para treinamento da equipe, suporte ao usuário, resolução de problemas, o que deve ser melhor na área de TI, entre outros.

Por ser considerada o principal framework de melhores práticas para a administração de serviços em TI, diversas empresas já utilizam os processos nas suas atividades internas um dos principais motivos é pelo ITIL ser aceito mundialmente podendo adaptar todos os seus detalhes de acordo com o perfil de funcionamento e necessidades, pela sua grande flexibilidade e facilidade da sua instalação empresas de pequeno, médio e grande portes podem implementar suas partes, que são necessárias para a otimização do seu core business.

O uso da ITIL de ter além de uma boa comunicação com o usuário, como a experiência, treinamento e a capacidade de se adaptar a diferentes necessidades rapidamente. Gaea (2020), afirma:

O uso da ITIL tem como principal chave de sucesso os treinamentos, a reeducação e a qualificação de pessoas, afinal, a prestação de serviços de TI de boa qualidade depende dos profissionais que estão envolvidos com a administração e a execução das atividades.

A ITIL melhora também a satisfação do consumidor e a relação com os parceiros comerciais. “A ITIL foi criada para auxiliar setores de desenvolvimento, operação e suporte a focar nas necessidades dos usuários e na experiência de uso” (Gaea, 2020). Mantendo uma rotina que se opõe ao ciclo tradicional onde os profissionais mantêm um foco excessivo na resolução de problemas técnicos, aumentando os níveis de satisfação, levando uma relação de confiança com o consumidor e os parceiros comerciais. Ao adotar os padrões tecnológicos de qualidade que são aceitos por todo mercado, as empresas desenvolvem uma estrutura de serviço mais eficiente, aumentando a agilidade da empresa e reduzindo o tempo de indisponibilidade dos produtos, assim as empresas conseguem cumprir com mais facilidade as suas metas. Ao adotar a ITIL a empresa pode focar na entrega de produtos e serviços com maior valor agregado aos seus clientes, a definição e o gerenciamento de portfólios de serviços permitem que a transformação interna podendo ser executadas, ocasionando o crescimento do negócio, reduzindo o tempo para a execução de projetos, aumentando a taxa de sucesso e diminuindo mudanças imprevistas. A ITIL oferece excelentes oportunidades de padronização e simplificação de negócios, processos que auxiliam as empresas a trabalhar em sua gestão, com clientes, usuários e fornecedores que buscam melhores oportunidades de negócio, investimentos de qualidade e definição de prioridades. Com a redução de custos e riscos, o portfólio comercial passa a ter maior valor agregado, otimizando os serviços que estão conectados à cadeia operacional da empresa.

De acordo com GAEA, a versão atual do framework se encontra em sua terceira versão, na qual é composta por uma série de livros com orientações focadas em diferentes áreas da empresa:

A documentação oficial, que já está na sua terceira versão, inclui uma série de livros com orientações e recomendações para quem procura otimizar a sua gestão de TI. Cada livro foca em áreas particulares da empresa e em oferecer o suporte a decisões que precisam ser tomadas (GAEA,2021).

A informação citada anteriormente determina a divisão do framework estudado em cinco partes, as quais oferecem maneiras diferentes de aperfeiçoar a gestão de TI, indo desde o desenvolvimento do sistema aos setores operacionais, de suporte e serviços.

### **2.2.1 – Estratégia de serviços**

Nesse livro o foco se mantém em compreender as necessidades do consumidor e no direcionamento do setor de TI. “Isso envolverá as estratégias de gestão, a manutenção do portfólio de serviços e administração financeira” (GAEA,2020). Trabalha também nas melhorias de tratamento de solicitações e na área de TI em ambiente corporativo.

### **2.2.2 – Design de serviço**

Esse livro é composto de uma série de medidas que tem como objetivo melhorar a concepção de estratégias comerciais, a disponibilidade e capacidade dos times de desenvolvimento, os itens de segurança e coordenação serão diretamente afetados por esta parte.

### **2.2.3 – Transição de serviço**

Esse livro tem como enfoque construir, entrega e validar novos serviços, com um foco maior no consumidos ele será mais completo e atraente, também são trabalhados conceitos como a criação de uma boa documentação e até o release frequente de atualizações e correções de bugs.

### **2.2.4 – Operação de serviço**

Atua diariamente no setor de execução das atividades empresariais e operacionais, é compreendido no livro, como os gestores poderão entender de melhor forma como manter a sua estrutura corporativa responsável por lidar com a tecnologia empresarial, incluindo resposta a incidentes, falhas de acesso e requisições de clientes e usuários.



### **2.2.5 – Melhoria de serviço continuada**

O livro se trata de trabalhar com a identificação e a implementação de possíveis melhorias para os serviços, para a implantação das práticas de gerenciamento de serviços que são recomendadas pela ITIL a companhia precisa passar por uma completa transferência cultural, sendo fundamental o apoio dos gestores, por serem os patrocinadores da modificação de rotinas, práticas e vícios que prejudicam o correto uso dos recursos digitais da empresa.

De acordo com GAEA, a ITIL deve se adaptar ao perfil da companhia, obrigando a empresa não utilizar as suas ferramentas, por mais que seja altamente recomendável, os profissionais de TI buscam melhorias em ferramentas aumentando a complexidade dos serviços digitais:

Por se tratar de um conjunto de normas gerais, a ITIL pode — e deve — ser adaptada de acordo com o perfil da companhia. A empresa não é obrigada a utilizar ferramentas complexas para a otimização de suas rotinas, por exemplo, mesmo que isso seja recomendado. Em negócios de pequeno e médio porte, muitas vezes algumas planilhas e templates podem solucionar os maiores problemas. Isso provavelmente não ocorre em grandes empresas, onde os profissionais de TI precisam buscar as melhorias em ferramentas adequadas para a maior complexidade dos serviços digitais. (GAEA,2020)

Nem todas as práticas descritas na ITIL precisam ser implementadas de uma única vez, as mudanças culturais internas podem ser feitas através de fases, diminuindo o impacto negativo que ela pode trazer aos patrocinadores de primeiro momento. Normalmente empresas que têm grandes estruturas possuem maiores dificuldades em remover gargalos que impedem o correto funcionamento de serviços de redes e soluções digitais, impedindo o uso efetivo dos recursos virtuais da organização. Quando isso ocorre a prestação de serviços a produtividade de colaboradores e a capacidade de times trabalharem de maneira colaborativa é severamente prejudicada.

A ITIL é conhecida como uma biblioteca de informações com os processos de gestão de infraestrutura de TI. "Os primeiros profissionais a utilizarem a ITIL no ambiente corporativo eram ligados à prestação de serviços de planejamento e melhoria de processos" (GAEA, 2020). Sendo os responsáveis por implementar métodos de trabalho e otimizar a gestão de TI corporativa em diversos locais.

Com o decorrer do tempo a ITIL se tornou sinônimo de gestão de TI eficiente, atualmente qualquer administrador de TI entende a importância do framework para as

estratégias empresariais. “Em um cenário em que organizações são totalmente dependentes da internet para a execução do seu core business, ter uma estrutura de TI funcional é indispensável” (GAEA, 2020). A falta de capacidade e profissionalismo compromete os setores fundamentais a serem inovados. As empresas precisam da agilidade e flexibilidade da TI para alavancarem os seus negócios, sendo a ITIL uma alternativa consolidada no mercado para a melhoria de processos internos e de governança de TI.

### **2.3 – Scrum**

O Scrum se apresenta como uma metodologia bastante ágil para a gestão de projetos em tecnologia da informação que vem sendo utilizada em diversas áreas da organização, por proporcionar uma alta performance para o gerenciamento das equipes de trabalho e diversos projetos. “Esse framework traz uma estrutura de gerenciamento de atividades mais complexas que tem o objetivo de auxiliar os gestores a trabalharem dentro do prazo” (Sanches, 2020). Geralmente os projetos se dividem em ciclos mensais, sendo designada para cada membro uma tarefa ser executada em tempo pré-estabelecido, são realizadas reuniões para análise e acompanhamento das tarefas utilizando quadros determinados post-it para descrever a tarefa e quem é o responsável por ela, garantindo a entrega de determinado serviço para o cliente com a qualidade esperada.

Sprints se denominam os ciclos mensais nos quais o projeto se divide, sendo um dos principais pontos para o desenvolvimento de um projeto que optar em utilizar a metodologia Scrum, o Sprint é cada uma das etapas do projeto, ou seja, é um conjunto de tarefas que devem ser realizadas em um determinado tempo, dentro do Scrum o Sprint pode ter um tempo mínimo de 1 semana e 4 semanas em seu máximo tempo. Pelo fato do Scrum não ser uma metodologia padronizada, ele pode sofrer alterações, se adaptando as necessidades do setor de TI, otimizando assim os recursos. As principais vantagens de utilizar o Scrum são: o comportamento de mudanças durante a execução do projeto, possui uma liderança mais clara e um constante número de feedbacks são permitidos das partes envolvidas.

### **2.4 – PMBOK**

PMBOK é uma sigla cujo significado é Project Management Body of Knowledge é um conjunto de boas práticas organizado e divulgado pelo PMI (Project Management Institute).

Essa metodologia auxilia os profissionais na melhoria do gerenciamento de projetos área de TI, no planejamento e na elaboração dos documentos para o desenvolvimento e relatórios, tendo os seus objetivos como o prazo e marcos definidos dentro do tempo previsto e tenha um excelente custo-benefício para a organização, por ter uma criação de padrão para o desenvolvimento de projetos, ele tende a ter uma grande comunicação em equipe.

O PMBOK é uma das metodologias mais utilizadas no mundo, mas é fortemente criticado pelos profissionais da TI por ser um método tradicional que tende a trabalhar intensivamente com o planejamento e a documentação do projeto, e os projetos de TI geralmente demandam mais agilidade, ação e menos planejamento, pelo fato da documentação e planejamento serem importantes na gestão de TI, o PMBOK se torna necessário. “Ele também é estruturado em cinco processos: iniciação, planejamento, execução, monitoramento e controle e encerramento” (ARTIA, 2020). Além de possuir a sua estrutura em dez áreas de conhecimento, cada uma responsável pela administração de uma parte do projeto que vão desde os custos até o tempo.

### **3 – METODOLOGIA**

A metodologia utilizada para o desenvolvimento deste artigo foi a pesquisa documental, um tipo de pesquisa que não utiliza fontes primárias, contendo dados e informações que ainda não foram tratados de maneira científica ou analítica, utilizando uma abordagem descritiva, tendo objetivos a pesquisa documental se torna um ótimo complemento a pesquisa bibliográfica.

De acordo com Fonseca, a pesquisa documental recorre a diversas fontes, na quais não possuem um tratamento analítico:

A pesquisa documental recorre a fontes mais diversificadas e dispersas, sem tratamento analítico, tais como: tabelas estatísticas, jornais, revistas, relatórios, documentos oficiais, cartas, filmes, fotografias, pinturas, tapeçarias, relatórios de empresas, vídeos de programas de televisão, etc. (FONSECA, 2002, p. 32).

A pesquisa documental cujo procedimento adotado foi o levantamento de dados secundários baseados em artigos secundários disponíveis em canais tecnológicos como MONITORA, GAEA, PANORAMA POSITIVO, ARTIA, DUK E PMG ACADEMY, delineando uma curta progressão do período de 2020 a 2021 nas organizações brasileiras,

mostrando a utilização e recursos que os frameworks podem trazer as empresas quando adotados. Segundo Mello (2021), “Ela foi criada com o propósito de estabelecer ações e estratégias que tragam vantagens competitivas às ferramentas de TI no ambiente empresarial.”

A pesquisa descritiva objetiva caracterizar certo fenômeno, como, por exemplo descrever as características de certa população e também é uma classificação quanto aos objetivos. No artigo estudado ocorreu a caracterização dos frameworks disponíveis no mercado, demonstrando suas classificações e seus diferentes focos e objetivos relacionados as organizações que optam por sua utilização.

#### **4 – CONCLUSÃO**

Conclui-se que a implantação da governança de TI vai além de ser um simples controle, é uma ferramenta que auxilia na melhoria de forma geral da empresa, pois garante a segurança de toda a informação da empresa, assegurando toda a durabilidade e eficiência de todos os recursos de TI da organização. A governança de TI possui muitos benefícios aos negócios entre eles se destacam:

- a) Aumenta a segurança e evita o vazamento de dados e informações sigilosas;
- b) Favorece a identificação dos problemas antes mesmo que eles surjam;
- c) Aumenta a competitividade da empresa ao melhorar processos de gestão e vendas;
- d) Garante mais precisão no processo de tomada de decisão, ao antecipar problemas e riscos;
- e) Traz transparência e visibilidade para os processos.

A utilização dos frameworks nas organizações é de extrema importância nos processos de segurança, agilidade, organização, gerenciamento, planejamento dos dados. Elas podem se adaptar com os processos das empresas por serem flexíveis, contanto é necessário profissionais especializados para que o processo ocorra perfeitamente, atendendo os objetivos que lhes são dados.

Um framework se denomina uma estrutura de controles, na qual estabelece melhores práticas para garantir que a TI gere resultados que se alinhem de acordo com a estratégia organizacional da empresa. Eles servem para guiar o trabalho de TI da empresa, estabelecendo padrões e soluções para que a TI seja uma área cada vez mais estratégico dentro da empresa, no artigo estudado citamos as mais aplicadas no mercado atualmente.

## 5 – REFERÊNCIAS

ARTIA. Frameworks de Gestão para a Tecnologia da Informação. São Paulo, 2020. Disponível em: < <https://artia.com/blog/frameworks-de-gestao-para-a-tecnologia-da-informacao/>>. Acesso em: 14 jun. 2021

DIGITAL HOUSE. 15 frameworks mais usados em programação que você precisa conhecer. São Paulo, 2021. Disponível em: <<https://www.digitalhouse.com/br/blog/frameworks-mais-usados-em-programacao/>>. Acesso em: 18 jun. 2021

GAEA. Tudo que você precisa saber sobre a integração ITIL e DevOps. São Paulo, 2021. Disponível em: < <https://gaea.com.br/tudo-que-voce-precisa-saber-sobre-integracao-til-e-devops/>>. Acesso em: 18 jun. 2021

MARTINS, A. Lista de frameworks para Governança e Gestão de TI. São Paulo, 2020. Disponível em: < <https://www.pmgacademy.com/lista-de-frameworks-para-governanca-e-gestao-de-ti/>>. Acesso em: 20 jun. 2021

MARTINS, A. Carreiras e certificações na área de Governança de TI. São Paulo, 2020. Disponível em: < <https://www.pmgacademy.com/carreiras-e-certificacoes-internacionais-na-area-de-governanca-de-ti/>>. Acesso em: 19 jun. 2021

MELLO, A. Qual é o objetivo da Governança de TI? Por que ela é importante?. Brasília, 2021. Disponível em: < <https://ead.catolica.edu.br/blog/objetivo-da-governanca-de-ti/>>. Acesso em: 12 jun. 2021

MONITORA. Como usar framework de gestão: 3 opções que vale a pena conhecer. São Paulo, 2021. Disponível em: < <https://www.monitoratec.com.br/blog/como-usar-framework-de-gestao/>>. Acesso em: 17 jun. 2021

POSITIVO TECNOLOGIA. 6 lições de governança de TI que você precisa aprender. São Paulo, 2017. Disponível em: <

<https://www.meupositivo.com.br/panoramapositivo/governanca-de-ti/>>. Acesso em: 12 jun. 2021

SANCHES, C. 4 Modelos mais Populares de Frameworks na Gestão de TI. São Paulo, 2020. Disponível em: < <https://www.duk.com.br/sem-categoria/4-modelos-mais-populares-de-frameworks-na-gestao-de-ti/>>. Acesso em: 15 jun. 2021