

Aula 03 - Conceitos Fundamentais Relacionados à Governança

Eficiência Operacional

Definição:

- **Eficiência Operacional** é a capacidade de uma organização de executar seus processos de forma otimizada, utilizando o mínimo de recursos necessário para alcançar os resultados desejados. Isso implica em maximizar a produção ou o serviço prestado ao menor custo possível, com o uso racional de recursos como tempo, dinheiro, e mão de obra.

Relevância na Governança de TI:

- Na Governança de TI, a eficiência operacional é crucial. A TI deve ser estruturada e gerida de forma a suportar processos que aumentem a eficiência operacional da organização. Isso pode ser alcançado através da automação de processos, integração de sistemas e melhoria na qualidade das operações de TI, resultando em maior produtividade e redução de custos operacionais.

Exemplo: A implementação de um sistema ERP (Enterprise Resource Planning) que automatiza e integra processos de negócios, como contabilidade, compras e gestão de estoque, melhorando a eficiência operacional da empresa.

Eficácia Estratégica

Definição:

- **Eficácia Estratégica** é a capacidade de uma organização de atingir seus objetivos estratégicos de longo prazo. Isso envolve a alocação e o direcionamento eficaz de recursos e esforços para iniciativas que suportem o crescimento, a inovação e a sustentabilidade da empresa.

Relevância na Governança de TI:

- A Governança de TI deve garantir que a TI esteja alinhada com a estratégia organizacional e que contribua diretamente para o alcance dos objetivos estratégicos. Isso inclui apoiar a inovação tecnológica, melhorar a vantagem competitiva e garantir que as iniciativas de TI estejam em sincronia com as metas de longo prazo da organização.

Exemplo: O uso de análise de big data para identificar novas oportunidades de mercado e direcionar os esforços de TI para o desenvolvimento de produtos e serviços inovadores que atendam às necessidades emergentes dos clientes.

Processos e Melhoria Contínua

Definição:

- **Processos** são conjuntos de atividades inter-relacionadas que transformam insumos (entradas) em produtos ou serviços (saídas).
Melhoria Contínua refere-se a uma abordagem sistemática para revisar e aprimorar continuamente esses processos, com o objetivo de aumentar a eficiência, a qualidade e a competitividade.

Relevância na Governança de TI:

- A Governança de TI deve promover a revisão e aprimoramento constante dos processos de TI. Isso é essencial para garantir que os processos de TI continuem eficazes e eficientes, permitindo que a organização se adapte às mudanças tecnológicas e de mercado, e mantenha sua competitividade.

Exemplo: A implementação de ciclos de melhoria contínua, como o ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act), em processos de desenvolvimento de software para aumentar a qualidade do produto final e reduzir o tempo de lançamento no mercado.

Normas e Conjuntos de Boas Práticas

Normas:

- **Definição:** Normas são conjuntos de regras ou diretrizes que padronizam processos e práticas dentro de uma organização, visando garantir conformidade, segurança, e qualidade. Elas podem ser internas ou baseadas em padrões internacionais, como ISO (International Organization for Standardization).

Boas Práticas:

- **Definição:** Boas práticas são métodos ou técnicas que foram aceitos pela indústria como superiores em termos de eficácia e eficiência. Elas são geralmente baseadas em experiências e evidências e são documentadas em frameworks e guias, como COBIT (Control Objectives for Information and Related Technologies) e ITIL (Information Technology Infrastructure Library).

Relevância na Governança de TI:

- A adoção de normas e boas práticas é fundamental para assegurar a conformidade, a otimização dos processos de TI, e a minimização de riscos. Normas ajudam a garantir que a TI opere de acordo com as leis e regulamentos aplicáveis, enquanto as boas práticas orientam as operações de TI em direção à excelência operacional e estratégica.

Exemplo: A implementação de práticas de gestão de serviços de TI baseadas no ITIL para melhorar a qualidade e a eficiência dos serviços oferecidos pela TI, como suporte técnico e gestão de mudanças.

Funções e Processos Organizacionais**Funções Organizacionais:**

- **Definição:** Funções Organizacionais são papéis e responsabilidades definidas dentro de uma organização, que delineiam as atividades que cada unidade ou indivíduo deve realizar para alcançar os objetivos da empresa.

Processos Organizacionais:

- **Definição:** Processos Organizacionais são sequências de atividades que as funções organizacionais executam para atingir os objetivos da empresa. Esses processos integram diferentes funções e departamentos, alinhando esforços para a realização das metas da organização.

Relevância na Governança de TI:

- A Governança de TI deve estar perfeitamente integrada com as funções e processos organizacionais. Isso garante que a TI suporte efetivamente

a operação e a estratégia da empresa, fornecendo as ferramentas e o suporte necessários para que as diferentes unidades de negócios atinjam seus objetivos de forma coordenada e eficiente.

Exemplo: O uso de ferramentas de automação de processos (RPA - Robotic Process Automation) para otimizar processos organizacionais, como processamento de pedidos ou gestão de contratos, que envolvem várias funções e departamentos dentro da empresa.

Cenário da Empresa "TechSolutions":

"Imaginem uma empresa de médio porte, a 'TechSolutions', especializada em serviços de marketing digital e desenvolvimento de software sob demanda. Nos últimos dois anos, a TI da TechSolutions cresceu muito, mas de forma desorganizada. A diretoria percebeu que, apesar do grande esforço da equipe de TI, a empresa enfrenta alguns desafios críticos:"

- **Desafio 1: Atrasos e Custos Elevados nos Projetos.**

"Muitos projetos de desenvolvimento de software estão atrasados, e frequentemente estouram o orçamento. Além disso, as entregas não parecem resolver os problemas reais dos clientes ou das outras áreas da empresa. Há uma sensação de que a TI é um 'centro de custo' muito alto e pouco eficaz."

○

- **Desafio 2: Falta de Padrão e Segurança.**

"As operações de TI são inconsistentes. Cada projeto parece ter sua própria maneira de ser gerenciado, e a segurança da informação se tornou uma grande preocupação após alguns incidentes recentes de vazamento de dados. Ninguém sabe ao certo quais são as 'melhores práticas' para seguir."

○

- **Desafio 3: 'Apagando Incêndios' e Desalinhamento.**

"A equipe de TI passa a maior parte do tempo resolvendo problemas urgentes e 'apagando incêndios', em vez de trabalhar em melhorias ou inovar. A diretoria de negócios sente que a TI não está 'falando a mesma língua', e os investimentos em tecnologia nem sempre apoiam as metas estratégicas da empresa."