



# A importância do IT Operating Model



IT Operating Model segue sendo fundamental para o sucesso de qualquer organização e desde a época em que atuava como consultor esse é um tema que me desperta muito interesse.

Acredito piamente que um modelo operacional bem azeitado encurta bastante o caminho rumo ao sucesso também de IT.

E aqui vale fazer a distinção entre modelo operacional (processos, indicadores, organização, pessoas e ferramentas) versus a estrutura organizacional (que é não muito mais do que o bom e velho organograma).

## **Dicas importantes para a revisão da estrutura organizacional**

A estrutura organizacional é definitivamente um aspecto essencial do modelo operacional, mas não representa o todo.

Sou suspeito para falar por conta da minha paixão pessoal pelo tema que já vem de longa data, de qualquer forma, vale assistir/ler a esse webinar do Gartner sobre alguns grandes princípios de como transformar a sua organização:

<https://webinar.gartner.com/458354/agenda/session/1082072>

## **Por que é tão importante o lado humano nesse tema**

Gosto sempre de lembrar que o racional para que dê importância para essa questão é muito simples: tudo é em algum nível feito por e para pessoas. Sendo assim, nada mais lógico do que dar atenção especial para esse fator chave em qualquer organização (as pessoas).

Ao mesmo tempo, ao envolver diretamente pessoas, efetuar mudanças organizacionais exige muita ponderação entre os aspectos racionais e objetivos e os aspectos “intangíveis” e as vezes irracionais relativos ao lado humano.

# CIO Codex Framework - IT Operating Model

Um IT Operating Model é a forma como a área de tecnologia da informação (TI) de uma organização opera para entregar valor aos seus clientes internos e externos.

Ele define os processos, indicadores, organização, pessoas e ferramentas que a TI utiliza para planejar, projetar, implementar, gerenciar e melhorar os serviços e soluções de TI que suportam os objetivos estratégicos e operacionais da organização.

Um IT Operating Model não é o mesmo que uma estrutura organizacional, que é apenas o desenho dos papéis e responsabilidades da TI, mas sim um conjunto integrado de elementos que determinam como a TI funciona como um todo.

De forma resumida, abaixo são listados os 10 principais componentes de um Operating Model, os quais são melhor detalhados dentro do tópico Operating Model do CIO Codex Framework ([Operating Model - CIO Codex](#)):

## 1 - IT Capability & Process Model

O componente IT Capability & Process Model é um dos elementos mais cruciais para a eficácia e eficiência da função de TI em uma organização.

Este modelo engloba as habilidades, competências e processos que a Área de Tecnologia deve possuir e gerenciar para cumprir seus objetivos estratégicos e operacionais.

O IT Capability & Process Model é estruturado em torno de duas dimensões principais: 'capabilities' (capacidades) e 'processes' (processos).

## 2 - Communication Model

O componente Communication Model representa um aspecto essencial na gestão eficiente da Área de Tecnologia, abordando nada menos do que os aspectos da

comunicação.

Este modelo aborda os métodos, canais, estilos, propósitos e objetivos da comunicação dentro da equipe de TI e entre a TI e outras partes da organização.

É um mapa que orienta como as informações são compartilhadas, assegurando que as mensagens sejam entregues de maneira clara, eficaz e no tempo certo.

### **3 - People Sourcing Model**

O componente People Sourcing Model é fundamental na estratégia de gestão de recursos humanos da Área de Tecnologia.

Ele abrange a abordagem de como a TI adquire, gerencia e aloca seu capital humano, considerando tanto recursos internos quanto externos.

Este modelo contempla estratégias de contratação, parcerias com fornecedores, terceirização e o equilíbrio entre diferentes modalidades de trabalho.

### **4 - Performance Model**

O Performance Model é um componente com foco em estruturar e monitorar o desempenho da Área de Tecnologia.

Este modelo é composto por Objectives and Key Results (OKRs), Key Performance Indicators (KPIs), métricas, metas e incorpora técnicas de melhoria contínua.

Sua aplicação é fundamental para alinhar as operações de TI aos objetivos estratégicos da organização, avaliando o progresso e identificando oportunidades para aprimoramento.

### **5 - Working Model**

O componente Working Model define como o trabalho é realizado na Área de

Tecnologia.

Este modelo abrange não apenas as práticas de trabalho, mas também os modelos de ferramentas, automação, locais de trabalho (sites) e turnos (shifts), oferecendo uma visão abrangente de como as operações de TI são estruturadas e executadas.

O Working Model é fundamental para assegurar que a Área de Tecnologia opere com eficiência e eficácia, adaptando-se às necessidades e desafios do ambiente de negócios.

## **6 - IT Organization Model**

O componente IT Organization Model define a estrutura organizacional da Área de Tecnologia.

Este modelo estabelece como a TI é estruturada em termos de departamentos, equipes, hierarquias e linhas de relatório.

Ele determina a distribuição de responsabilidades e autoridades, otimizando a gestão de recursos e a execução de estratégias.

## **7 - Roles & Responsibilities Model**

O componente Roles & Responsibilities Model estabelece a clareza das funções e responsabilidades dentro da Área de Tecnologia.

Este modelo especifica os papéis individuais e coletivos, detalhando as expectativas e obrigações associadas a cada posição dentro da equipe de TI.

O Roles & Responsibilities Model é fundamental para a eficiência operacional e a eficácia da gestão na Área de Tecnologia. O definir claramente as funções e responsabilidades.

## **8 - Decisions & Power Model**

O componente Decisions & Powers Model estabelece como as decisões são tomadas dentro da Área de Tecnologia e quem detém o poder para fazê-las.

Este modelo aborda a alocação de autoridade e responsabilidade, especificando quem pode tomar quais tipos de decisões e em que nível.

O Decisions & Powers Model é fundamental para a governança eficaz da TI, assegurando que as decisões sejam tomadas de maneira eficiente, transparente e alinhada com os objetivos estratégicos da organização.

## **9 - Management Model**

O componente Management Model define como a liderança e a gestão são exercidas na Área de Tecnologia.

Este modelo abrange desde estilos de liderança e práticas de gestão até estruturas organizacionais, como gestão direta e matricial, e influencia diretamente a cultura, o desempenho e a eficácia da equipe de TI.

O Management Model é essencial para garantir que a Área de Tecnologia seja liderada e gerida de maneira eficaz, alinhando as atividades de TI com os objetivos estratégicos da organização.

## **10 - Internal & External Interfaces Model**

O Internal & External Interfaces Model define e gerencia as interfaces e interações da Área de Tecnologia tanto internamente, entre seus diversos departamentos, quanto externamente, com outras unidades de negócios da empresa e entidades externas.

Este modelo detalha os processos, tarefas e mecanismos de interação que facilitam a comunicação eficaz e a colaboração estratégica.

Este modelo é vital para a eficiência e eficácia da TI, assegurando que as operações internas estejam alinhadas e que a colaboração com outras unidades de negócios e entidades externas seja produtiva e alinhada aos objetivos estratégicos.

# Por que ele é importante para o sucesso da organização?

A importância de um IT Operating Model bem definido e alinhado com as necessidades e expectativas da organização é evidente em um cenário de transformação digital, onde a TI é vista cada vez mais como um parceiro estratégico e um habilitador de inovação e competitividade. Um IT Operating Model eficaz permite que a TI:

- Seja ágil e flexível para se adaptar às mudanças no ambiente de negócios e às demandas dos usuários.
- Seja eficiente e produtiva, otimizando o uso dos recursos e entregando valor com qualidade e velocidade.
- Seja colaborativa e integrada, trabalhando de forma coordenada com as demais áreas da organização e com os fornecedores externos.
- Seja orientada a resultados e ao cliente, focando nas necessidades e na satisfação dos usuários finais dos serviços e soluções de TI.
- Seja inovadora e criativa, buscando novas formas de resolver problemas e gerar valor para a organização.

## Não existe “one size fits all”

O que eu acho mais interessante nisso é que por mais que existam visões conceituais, boas práticas, cases de sucesso e afins, no final do dia não existe um modelo único “one size fits all” que funcione como um gabarito mágico que possa ser implementado diretamente por qualquer um a qualquer momento.

Cada organização possui suas características próprias que são tão únicas, de forma tal que o modelo operacional de IT igualmente necessita ser customizado para atender essas necessidades particulares.

A estratégia da organização, a indústria e perfil de atuação no mercado, o tipo e nível de governança e controle, a situação atual e o staffing de IT, as competências e maturidade das pessoas, áreas e processos.

Acho que tudo isso (além de outros fatores) influencia drasticamente o modelo target e os modelos de transição até chegar lá.

## Como definir um IT Operating Model?

Como apontando anteriormente aqui no texto, não existe um IT Operating Model único e universal que se aplique a todas as organizações, pois cada uma tem sua própria estratégia, cultura, processos e tecnologias.

No entanto, existem alguns passos que podem orientar a construção de um IT Operating Model adequado à realidade e aos objetivos de cada organização. São eles:

- Definir a visão e a missão da TI, ou seja, qual é o propósito e o papel da TI na organização, qual é o valor que ela entrega e como ela contribui para a realização da estratégia organizacional.
- Mapear os serviços e as soluções de TI, ou seja, quais são os produtos que a TI oferece para os seus clientes internos e externos, quais são os requisitos, as expectativas e os benefícios esperados por eles e quais são os custos e os riscos associados.
- Desenhar os processos de TI, ou seja, quais são as atividades que a TI realiza para entregar os serviços e as soluções de TI, quais são as entradas, as saídas, os controles, as medidas e as melhorias de cada processo e como eles se relacionam entre si e com os processos de negócio da organização.
- Estabelecer os indicadores de TI, ou seja, quais são as métricas que permitem avaliar o desempenho, a qualidade, a eficiência, a eficácia e a satisfação dos serviços e soluções de TI, bem como o alinhamento com os objetivos estratégicos e operacionais da organização.



- Definir a organização de TI, ou seja, quais são os papéis e as responsabilidades da TI, como eles estão distribuídos e agrupados em unidades, equipes e funções, qual é o nível de autonomia, autoridade e accountability de cada um e como eles se comunicam e se coordenam entre si e com as demais áreas da organização.
- Desenvolver as pessoas de TI, ou seja, quais são as competências técnicas, comportamentais e gerenciais que os profissionais de TI devem possuir ou desenvolver para desempenhar seus papéis e responsabilidades, quais são os planos de carreira, de capacitação, de avaliação e de recompensa que a TI oferece para atrair, reter, motivar e desenvolver seus talentos.
- Selecionar as ferramentas de TI, ou seja, quais são as tecnologias, os sistemas, os aplicativos, as plataformas, os dispositivos e os equipamentos que a TI utiliza para suportar e automatizar os seus processos, serviços e soluções, quais são os critérios de escolha, de aquisição, de implantação, de manutenção e de atualização dessas ferramentas e como elas se integram entre si e com as demais tecnologias da organização.

## **Como implementar e melhorar um IT Operating Model?**

A construção de um IT Operating Model não é um fim em si mesmo, mas sim um meio para alcançar uma maior maturidade e excelência na gestão e na entrega de TI.

Portanto, após definir os elementos do IT Operating Model, é preciso implementá-los e monitorá-los, buscando garantir sua aderência, consistência, efetividade e melhoria contínua.

Para isso faz sentido que se considere alguns passos e fatores críticos do sucesso:

- Comunicar e engajar os stakeholders, ou seja, informar e envolver os

clientes, os usuários, os colaboradores, os fornecedores e os demais interessados sobre o IT Operating Model, explicando sua importância, seus benefícios, suas expectativas e suas responsabilidades, buscando obter seu apoio, sua participação e seu feedback.

- Executar e acompanhar os processos, ou seja, realizar as atividades previstas nos processos de TI, seguindo as entradas, as saídas, os controles e as medidas definidos, bem como coletar e analisar os dados e as informações gerados pelos processos, verificando seu desempenho, sua qualidade, sua eficiência e sua eficácia.
- Avaliar e reportar os indicadores, ou seja, medir e comparar os resultados obtidos pelos serviços e soluções de TI com os objetivos e as metas estabelecidos, utilizando os indicadores definidos, bem como comunicar e apresentar esses resultados para os clientes, os usuários, os gestores e os demais stakeholders, demonstrando o valor e o alinhamento da TI com a organização.
- Revisar e atualizar a organização, ou seja, verificar se os papéis e as responsabilidades da TI estão claros, distribuídos e integrados de forma adequada, se há conflitos, lacunas ou sobreposições entre eles, se há necessidade de mudanças ou adaptações na estrutura organizacional e se há oportunidades de simplificação ou otimização dos recursos humanos da TI.
- Capacitar e reconhecer as pessoas, ou seja, oferecer e incentivar os profissionais de TI a participar de treinamentos, cursos, workshops, palestras, eventos, projetos e outras iniciativas que possam ampliar ou aperfeiçoar suas competências técnicas, comportamentais e gerenciais, bem como elogiar, recompensar e celebrar os profissionais que se destacam pelo seu desempenho, sua atitude, sua colaboração e sua inovação.
- Adaptar e inovar as ferramentas, ou seja, manter e atualizar as tecnologias, os sistemas, os aplicativos, as plataformas, os dispositivos e os equipamentos que a TI utiliza, garantindo seu funcionamento, sua segurança, sua disponibilidade e sua compatibilidade, bem como pesquisar, testar, implementar e difundir novas ferramentas que possam

agregar valor, reduzir custos, aumentar a produtividade ou melhorar a experiência dos usuários.

## Concluindo

Um IT Operating Model é fundamental para o sucesso de qualquer organização, pois define como a TI opera para entregar valor aos seus clientes internos e externos.

Um IT Operating Model eficaz permite que a TI seja ágil, eficiente, colaborativa, orientada a resultados e inovadora, contribuindo para a realização da estratégia e dos objetivos organizacionais.

Para construir um IT Operating Model adequado à realidade e aos objetivos de cada organização, é preciso definir a visão e a missão da TI, mapear os serviços e as soluções de TI, desenhar os processos de TI, estabelecer os indicadores de TI, definir a organização de TI, desenvolver as pessoas de TI e selecionar as ferramentas de TI.

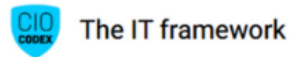
Para implementar e melhorar um IT Operating Model, é preciso comunicar e engajar os stakeholders, executar e acompanhar os processos, avaliar e reportar os indicadores, revisar e atualizar a organização, capacitar e reconhecer as pessoas e adaptar e inovar as ferramentas.

A construção, a implementação e a melhoria de um IT Operating Model não são tarefas simples nem rápidas, mas sim um processo contínuo e dinâmico, que requer comprometimento, liderança, colaboração e aprendizagem.



### **Arthur De Santis**

Arthur De Santis é um executivo com mais de 20 anos de atuação na indústria de serviços financeiros, com destaque para bancos, processadoras de cartões, adquirentes e seguradoras, formando e liderando equipes e iniciativas ao longo de toda a cadeia de valor de Tecnologia da Informação.



## The IT framework

O conteúdo apresentado neste website, incluindo o framework, é protegido por direitos autorais e é de propriedade exclusiva do CIO Codex. Isso inclui, mas não se limita a, textos, gráficos, marcas, logotipos, imagens, vídeos e demais materiais disponíveis no site. Qualquer reprodução, distribuição, ou utilização não autorizada desse conteúdo é estritamente proibida e sujeita às penalidades previstas na legislação aplicável