



What IT needs to be ready

CIO Codex Asset & Capability Framework

CIO Codex IT Reference Model



Solution Engineering

Application Ownership

Application Support Mgmt.

Application Sustain Mgmt.
Application Evolution mgmt.
Application Lifecycle Mgmt.

Solution Development

UX Design
Solution Analyze
Solution Design
Composability Design
Test Design
Deployment Design
Coding
Test Execution & Automation
Developer Autonomy & DevSecOps

Project Office

Project Plann., Sched. & Execution Mgmt.
Agile PI & RT Mgmt.

A capability de Application Support Management, inserida na camada Solution Engineering do CIO Codex Capability Framework, desempenha um papel crítico na manutenção da estabilidade e no funcionamento eficiente das aplicações que sustentam as operações das organizações.

No âmbito dos conceitos, a Application Support Management abrange a Gestão de Suporte a Aplicações, que se refere ao conjunto de atividades voltadas para a manutenção e o suporte contínuo de aplicações, assegurando sua funcionalidade e eficiência.

Além disso, envolve a Identificação e Resolução de Problemas, abrangendo a detecção e solução ágil de problemas que possam afetar o desempenho ou a disponibilidade das

aplicações, bem como a Assistência Técnica aos Usuários, que compreende o fornecimento de suporte técnico aos usuários das aplicações, auxiliando-os na resolução de questões e no uso eficaz das ferramentas.

As características distintivas desta capability incluem a Manutenção Proativa, que adota uma abordagem proativa para antecipar e prevenir problemas, garantindo a continuidade das operações.

Busca, também, a Eficiência Operacional, otimizando a operação das aplicações para atender aos requisitos de desempenho e confiabilidade.

Além disso, promove a Colaboração Multidisciplinar, colaborando estreitamente com outras equipes, como desenvolvimento e infraestrutura, para resolver questões de forma abrangente.

Métricas e Monitoramento são utilizados para avaliar o desempenho das aplicações e identificar áreas de melhoria, garantindo a eficácia do suporte.

O propósito fundamental da Application Support Management é assegurar a continuidade das operações de TI, fornecendo assistência técnica, identificando e resolvendo problemas e mantendo a eficiência operacional das aplicações.

Isso não apenas contribui para a eficiência operacional, mas também desempenha um papel crucial na inovação e na vantagem competitiva da organização.

No contexto do CIO Codex Capability Framework, os objetivos desta capability abrangem a Manutenção da Funcionalidade das aplicações, garantindo que permaneçam funcionais e disponíveis para os usuários quando necessário.

Além disso, visa a Resolução de Problemas eficaz, identificando e resolvendo problemas técnicos de forma eficiente, minimizando o tempo de inatividade das aplicações.

Prover Assistência Técnica aos Usuários é uma prioridade, abordando suas necessidades e solucionando problemas de uso das aplicações.

Contribui para a Eficiência Operacional, otimizando o desempenho e os recursos das aplicações, e também para a Continuidade de Negócios, garantindo que as aplicações sejam resilientes e capazes de lidar com interrupções.

No âmbito tecnológico, a Application Support Management influencia várias dimensões tecnológicas.

Garante que a infraestrutura de suporte esteja dimensionada e configurada corretamente para atender às necessidades das aplicações.

Colabora com a equipe de arquitetura para garantir que as mudanças nas aplicações

sejam compatíveis com a arquitetura de TI existente.

Gerencia sistemas de suporte, como servidores, bancos de dados e serviços em nuvem, para garantir a disponibilidade e o desempenho das aplicações.

Implementa medidas de segurança cibernética para proteger as aplicações contra ameaças e vulnerabilidades.

E, por fim, integra o suporte a aplicações ao modelo operacional da organização, garantindo que as operações de TI estejam alinhadas com os objetivos do negócio.

Em resumo, a Application Support Management é essencial para a manutenção da estabilidade e eficiência das aplicações, contribuindo para a continuidade das operações e a vantagem competitiva da organização.

Essa capability adota uma abordagem proativa, promovendo a eficiência operacional, a colaboração multidisciplinar e a inovação, enquanto assegura a funcionalidade das aplicações e sua integração com o modelo operacional da organização.

Conceitos e Características

A capability de Application Support Management é fundamental para manter a estabilidade e o funcionamento eficiente das aplicações que sustentam as operações das organizações.

Ela atua de forma proativa na identificação e resolução de problemas, fornecendo assistência técnica aos usuários e garantindo a continuidade operacional das aplicações em um ambiente cada vez mais dependente da tecnologia.

Conceitos

- **Gestão de Suporte a Aplicações:** Refere-se ao conjunto de atividades voltadas para a manutenção e o suporte contínuo de aplicações, garantindo sua funcionalidade e eficiência.
- **Identificação e Resolução de Problemas:** Envolve a detecção e solução ágil de problemas que possam afetar o desempenho ou a disponibilidade das aplicações.
- **Assistência Técnica aos Usuários:** Compreende o fornecimento de suporte técnico aos usuários das aplicações, auxiliando-os na resolução de

questões e no uso eficaz das ferramentas.

Características

- **Manutenção Proativa:** A capability de Application Support Management adota uma abordagem proativa para antecipar e prevenir problemas, garantindo a continuidade das operações.
- **Eficiência Operacional:** Busca otimizar a operação das aplicações, garantindo que elas atendam aos requisitos de desempenho e confiabilidade.
- **Colaboração Multidisciplinar:** Colabora estreitamente com outras equipes, como desenvolvimento e infraestrutura, para resolver questões de forma abrangente.
- **Métricas e Monitoramento:** Utiliza métricas e monitoramento contínuo para avaliar o desempenho das aplicações e identificar áreas de melhoria.

Propósito e Objetivos

A capability de Application Support Management é fundamental para a gestão eficaz do suporte a aplicações, garantindo que elas permaneçam funcionais e eficientes.

Seu propósito é assegurar a continuidade das operações de TI, fornecendo assistência técnica, identificando e resolvendo problemas e mantendo a eficiência operacional das aplicações.

Isso não apenas contribui para a eficiência operacional, mas também desempenha um papel crucial na inovação e na vantagem competitiva da organização.

Objetivos

Dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework, os objetivos da Application Support Management incluem:

- **Manutenção da Funcionalidade:** Garantir que as aplicações permaneçam funcionais e estejam disponíveis para os usuários quando necessário.
- **Resolução de Problemas:** Identificar e resolver problemas técnicos de

forma eficaz, minimizando o tempo de inatividade das aplicações.

- **Assistência Técnica:** prover suporte técnico aos usuários, abordando suas necessidades e solucionando problemas de uso das aplicações.
- **Eficiência Operacional:** Contribuir para a eficiência operacional, garantindo que as aplicações sejam otimizadas em termos de desempenho e recursos.
- **Continuidade de Negócios:** Assegurar que as aplicações sejam resilientes e capazes de lidar com interrupções, garantindo a continuidade das operações de negócios.

Impacto na Tecnologia

A Application Support Management afeta várias dimensões tecnológicas:

- **Infraestrutura:** Garantir que a infraestrutura de suporte esteja dimensionada e configurada corretamente para atender às necessidades das aplicações.
- **Arquitetura:** Colaborar com a equipe de arquitetura para garantir que as mudanças nas aplicações sejam compatíveis com a arquitetura de TI existente.
- **Sistemas:** Gerenciar sistemas de suporte, como servidores, bancos de dados e serviços em nuvem, para garantir a disponibilidade e o desempenho das aplicações.
- **Cybersecurity:** Implementar medidas de segurança cibernética para proteger as aplicações contra ameaças e vulnerabilidades.
- **Modelo Operacional:** Integrar o suporte a aplicações ao modelo operacional da organização, garantindo que as operações de TI estejam alinhadas com os objetivos do negócio.

Roadmap de Implementação

A capability de Application Support Management desempenha um papel crucial na manutenção da estabilidade e eficiência das aplicações que sustentam as operações das organizações.

A implementação bem-sucedida dessa capability exige um roadmap estratégico que leve em consideração os princípios de suporte a aplicações e as melhores práticas para garantir a continuidade operacional.

Abaixo, as principais etapas a serem consideradas no processo de implementação da capability de Application Support Management, no contexto do CIO Codex Capability Framework:

- **Avaliação do Ambiente de Aplicações:** Realize uma análise abrangente do ambiente atual de aplicações, identificando todas as aplicações críticas para o negócio, suas dependências e estado de manutenção.
- **Identificação de Stakeholders:** Identifique os principais stakeholders envolvidos nas operações das aplicações, incluindo usuários, equipes de desenvolvimento e infraestrutura.
- **Definição de Métricas e Indicadores:** Estabeleça métricas e indicadores-chave de desempenho (KPIs) que serão usados para avaliar a eficácia do suporte a aplicações, como tempo de resposta a incidentes e disponibilidade das aplicações.
- **Seleção de Ferramentas e Plataformas:** Escolha as ferramentas e plataformas de suporte a aplicações mais adequadas para atender às necessidades da organização, considerando recursos de monitoramento, ticketing e automação.
- **Formação da Equipe de Suporte:** Capacite uma equipe de suporte dedicada, composta por analistas de suporte, engenheiros de aplicação e especialistas em infraestrutura, garantindo que eles estejam preparados para lidar com os desafios específicos do suporte a aplicações.
- **Implementação de Processos de Suporte:** Defina processos e procedimentos claros para o suporte a aplicações, incluindo a triagem e resolução de incidentes, escalonamento e comunicação com stakeholders.
- **Monitoramento e Alertas:** Implemente sistemas de monitoramento contínuo que acompanhem o desempenho das aplicações em tempo real e emitam alertas proativos sobre possíveis problemas.
- **Centralização do Conhecimento:** Estabeleça uma base de conhecimento centralizada que contenha informações sobre as aplicações, soluções para problemas conhecidos e procedimentos de resolução de incidentes.
- **Testes e Simulações:** Realize testes e simulações de incidentes para garantir que a equipe de suporte esteja preparada para lidar com

situações reais de interrupção.

- **Avaliação e Melhoria Contínua:** Avalie regularmente a eficácia do suporte a aplicações com base nos KPIs definidos e implemente melhorias conforme necessário.
- **Comunicação e Transparência:** Estabeleça canais eficazes de comunicação com os stakeholders, mantendo-os informados sobre o status das aplicações e quaisquer incidentes em andamento.

A capability de Application Support Management desempenha um papel crucial na garantia da continuidade das operações de TI e na satisfação dos usuários.

A implementação eficaz dessas etapas no roadmap contribuirá significativamente para a estabilidade e eficiência das aplicações, promovendo um ambiente de TI resiliente e confiável.

Melhores Práticas de Mercado

A capability de Application Support Management desempenha um papel vital na garantia da estabilidade e eficiência das aplicações que sustentam as operações das organizações.

Para assegurar sua eficácia, é crucial adotar as melhores práticas de mercado no contexto do CIO Codex Capability Framework.

A seguir, destacam-se as principais melhores práticas de mercado:

- **Gestão de Incidentes e Problemas:** Implementar um sistema eficaz de gestão de incidentes e problemas é fundamental. Isso inclui a identificação ágil de incidentes, o registro de problemas e a resolução eficiente para minimizar o impacto nas operações.
- **Monitoramento Proativo:** Utilizar ferramentas de monitoramento proativo para acompanhar o desempenho das aplicações em tempo real. Isso permite a detecção precoce de problemas e uma resposta rápida.
- **Processos de Escalonamento:** Estabelecer processos claros de escalonamento para incidentes críticos. Isso garante que problemas graves sejam tratados com a urgência necessária e envolve as partes certas.

- SLAs (Service Level Agreements) Claros: Definir SLAs claros para o suporte a aplicações, incluindo tempos de resposta e resolução. Isso cria expectativas claras para os usuários e as partes interessadas.
- Base de Conhecimento: Desenvolver e manter uma base de conhecimento abrangente com soluções para problemas comuns. Isso acelera a resolução de problemas e capacita a equipe de suporte.
- Treinamento Contínuo: Investir em treinamento contínuo para a equipe de suporte, mantendo-os atualizados com as últimas tecnologias e práticas de suporte.
- Automação de Tarefas Rotineiras: Automatizar tarefas rotineiras, como backups e verificações de segurança, para liberar recursos da equipe e reduzir erros humanos.
- Análise de Tendências: Realizar análises regulares das tendências de incidentes e problemas para identificar áreas de melhoria e tomar medidas preventivas.
- Gestão de Mudanças Controlada: Implementar um processo controlado de gestão de mudanças para garantir que atualizações e alterações nas aplicações não causem interrupções não planejadas.
- Testes de Recuperação de Desastres: Realizar testes regulares de recuperação de desastres para garantir que as aplicações possam ser restauradas rapidamente em caso de falha.
- Feedback dos Usuários: Coletar feedback dos usuários regularmente para avaliar a satisfação e identificar áreas de aprimoramento no suporte a aplicações.

A adoção dessas melhores práticas de mercado dentro da capability de Application Support Management é essencial para manter a funcionalidade das aplicações, minimizar o tempo de inatividade, aumentar a satisfação dos usuários e garantir a continuidade operacional.

Essas práticas também contribuem para a eficiência operacional e a resiliência das operações de TI, desempenhando um papel crítico na inovação e na vantagem competitiva da organização.

Desafios Atuais

A capability de Application Support Management desempenha um papel crítico na manutenção da estabilidade e eficiência das aplicações que sustentam as operações das organizações.

No entanto, ao adotar e integrar essa capability em seus processos de negócios e operações de TI, as organizações enfrentam diversos desafios que são amplamente reconhecidos como as melhores práticas do mercado.

A seguir, destacam-se os principais desafios atuais dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework:

- **Complexidade das Aplicações:** À medida que as aplicações se tornam mais complexas e interconectadas, identificar e resolver problemas de suporte torna-se uma tarefa desafiadora.
- **Garantia de Disponibilidade 24/7:** A pressão para garantir que as aplicações estejam disponíveis 24 horas por dia, 7 dias por semana, requer estratégias sólidas de suporte e monitoramento contínuo.
- **Atendimento Eficiente aos Usuários:** Proporcionar suporte técnico eficaz e rápido aos usuários é essencial para manter a satisfação do cliente interno e externo.
- **Escala de Suporte:** Em organizações com um grande número de aplicações, escalar o suporte de maneira eficiente é um desafio constante.
- **Gestão de Mudanças:** Implementar mudanças nas aplicações sem afetar a estabilidade e o desempenho é um desafio crítico.
- **Segurança Cibernética:** Garantir que as aplicações estejam protegidas contra ameaças cibernéticas e vulnerabilidades é uma preocupação constante.
- **Integração com a Infraestrutura:** Alinhar o suporte de aplicações com a infraestrutura de TI é crucial para garantir a disponibilidade e o desempenho ideais.
- **Métricas de Desempenho:** Estabelecer métricas eficazes para avaliar o desempenho das aplicações e do suporte é um desafio que muitas organizações enfrentam.
- **Treinamento e Capacitação da Equipe:** Garantir que a equipe de suporte esteja devidamente treinada e capacitada para lidar com as complexidades das aplicações é essencial.

- **Integração com Processos de Negócios:** Alinhar o suporte de aplicações com os processos de negócios da organização é fundamental para garantir que as aplicações atendam às necessidades operacionais.

Esses desafios refletem a importância crítica da Application Support Management na manutenção das operações de TI e na entrega de serviços de alta qualidade.

A capacidade de superar esses obstáculos é essencial para garantir a continuidade operacional e o sucesso das organizações em um ambiente cada vez mais dependente da tecnologia.

Tendências para o Futuro

A capability de Application Support Management desempenha um papel fundamental na manutenção da estabilidade e eficiência das aplicações que sustentam as operações das organizações.

Para compreender as tendências futuras dentro desse contexto, as expectativas do mercado:

- **Inteligência Artificial para Suporte:** A incorporação de IA permitirá o uso de chatbots e assistentes virtuais para prover suporte técnico mais rápido e eficiente aos usuários de aplicações.
- **Automatização Avançada:** A automação de tarefas de rotina, como triagem de problemas e aplicação de correções, se tornará mais sofisticada, reduzindo a carga de trabalho manual.
- **Análise Preditiva:** A análise avançada de dados será usada para prever problemas potenciais nas aplicações, permitindo ações preventivas.
- **Suporte Multicanal:** Os usuários exigirão suporte em vários canais, incluindo chat, redes sociais e aplicativos de mensagens, impulsionando a necessidade de ferramentas de suporte multicanal.
- **Foco na Experiência do Usuário:** A melhoria contínua da experiência do usuário se tornará uma prioridade, com métricas de satisfação sendo integradas às práticas de suporte.
- **Maior Autonomia para Usuários:** Soluções de autoatendimento mais avançadas permitirão que os usuários resolvam problemas por conta

própria.

- **Segurança Integrada:** A segurança das aplicações será incorporada ao suporte, garantindo a proteção contra ameaças cibernéticas.
- **Monitoramento Proativo de Desempenho:** O monitoramento constante do desempenho das aplicações permitirá identificar gargalos e otimizar o desempenho.
- **Suporte à Nuvem:** Com a crescente adoção da nuvem, o suporte a aplicações na nuvem se tornará uma habilidade essencial.
- **Integração com DevOps:** A colaboração estreita com equipes de DevOps se tornará comum para acelerar a entrega de correções e melhorias.

Essas tendências refletem as expectativas do mercado em relação à capability de Application Support Management no contexto do CIO Codex Capability Framework.

À medida que as organizações dependem cada vez mais de aplicações para suas operações, o suporte a essas aplicações deve evoluir para ser mais eficiente, proativo e alinhado às necessidades dos usuários e às demandas do mercado.

KPIs Usuais

A capability de Application Support Management desempenha um papel essencial na manutenção da estabilidade e eficiência das aplicações que sustentam as operações organizacionais.

Para avaliar e monitorar adequadamente a eficácia dessa capability, é crucial identificar os principais KPIs (Indicadores-Chave de Desempenho) que oferecem insights valiosos sobre seu desempenho.

Abaixo, uma lista de KPIs usuais no contexto do CIO Codex Capability Framework que podem ser utilizados para gerenciar e avaliar a performance da Application Support Management:

- **Tempo Médio de Resposta (Average Response Time):** Mede o tempo médio necessário para a equipe de suporte responder às solicitações dos usuários, refletindo a eficiência no atendimento.
- **Taxa de Resolução no Primeiro Contato (First Contact Resolution Rate):** Avalia a proporção de solicitações de suporte resolvidas na primeira

interação, demonstrando a eficácia da equipe de suporte.

- Tempo Médio de Resolução (Average Resolution Time): Calcula o tempo médio necessário para resolver problemas técnicos relatados pelos usuários, influenciando a satisfação do cliente.
- Número de Chamados Abertos: Reflete a quantidade de solicitações de suporte em aberto, indicando a carga de trabalho da equipe e a eficácia na gestão de incidentes.
- Satisfação do Cliente: Avalia o nível de satisfação dos usuários com os serviços de suporte, proporcionando insights sobre a qualidade do atendimento.
- Taxa de Retorno de Incidentes: Mede a frequência com que incidentes previamente resolvidos retornam, indicando a eficácia das soluções implementadas.
- Disponibilidade do Sistema: Avalia a porcentagem de tempo em que as aplicações estão disponíveis para uso, demonstrando a confiabilidade do ambiente.
- Índice de Problemas Recorrentes: Calcula a frequência com que problemas similares ocorrem, possibilitando a identificação de tendências e ações corretivas.
- Cumprimento de Acordos de Nível de Serviço (SLA): Mede o percentual de incidentes e solicitações de suporte que são resolvidos dentro dos prazos acordados nos SLAs.
- Taxa de Utilização de Recursos: Reflete a utilização eficiente dos recursos da equipe de suporte em relação à carga de trabalho.
- Taxa de Resolução de Incidentes Críticos: Avalia a capacidade de resolver incidentes críticos de forma rápida e eficaz, minimizando o impacto nos negócios.
- Índice de Satisfação Interna: Mede a satisfação dos membros da equipe de suporte em relação ao ambiente de trabalho e aos processos internos.
- Taxa de Automação de Tarefas de Suporte: Calcula a proporção de tarefas de suporte que são automatizadas, melhorando a eficiência operacional.
- Taxa de Incidentes de Segurança Resolvidos: Avalia a eficácia da equipe de suporte na resolução de incidentes de segurança cibernética.
- Taxa de Treinamento da Equipe: Mede a frequência com que a equipe de suporte recebe treinamento e desenvolvimento, garantindo a atualização de habilidades.

Esses KPIs oferecem uma visão completa e abrangente do desempenho da Application Support Management, abordando aspectos como eficiência, qualidade do atendimento, disponibilidade do sistema e satisfação do cliente.

O monitoramento constante desses indicadores é crucial para garantir a estabilidade e o funcionamento eficiente das aplicações que sustentam as operações organizacionais.

Exemplos de OKRs

A capability de Application Support Management, inserida na macro capability Application Ownership e na camada Solution Engineering do CIO Codex Capability Framework, é vital para assegurar a estabilidade e a eficiência das aplicações que suportam as operações das organizações.

Esta capability se concentra na gestão proativa do suporte a aplicações, na rápida identificação e resolução de problemas, e no fornecimento de assistência técnica aos usuários, essencial em um ambiente cada vez mais dependente de tecnologia.

A seguir, exemplos e OKRs para essa capability:

Manutenção Proativa e Resolução de Problemas

Objetivo: Melhorar a manutenção proativa e a resolução de problemas das aplicações.

- KR1: Reduzir em 30% o tempo médio de resposta para incidentes críticos.
- KR2: Aumentar a eficácia na prevenção de problemas recorrentes em 40%.
- KR3: Alcançar uma taxa de resolução de problemas no primeiro contato de 75%.

Otimização do Desempenho das Aplicações

Objetivo: Otimizar o desempenho e a funcionalidade das aplicações.

- KR1: Melhorar o tempo de carregamento das aplicações em 20%.
- KR2: Reduzir o número de falhas das aplicações em 50%.
- KR3: Aumentar a satisfação do usuário com a performance das aplicações

em 35%.

Suporte Técnico Eficiente

Objetivo: prover suporte técnico eficiente e ágil aos usuários.

- KR1: Aumentar a pontuação de satisfação do usuário com o suporte técnico para 90%.
- KR2: Reduzir o tempo médio de solução de tickets de suporte em 25%.
- KR3: Implementar um sistema de feedback do usuário para melhorar continuamente o suporte.

Colaboração e Integração com Outras Equipes

Objetivo: Melhorar a colaboração e integração com equipes de desenvolvimento e infraestrutura.

- KR1: Realizar 10 sessões de alinhamento interdepartamental por trimestre.
- KR2: Aumentar em 30% a eficácia das soluções conjuntas para problemas de aplicações.
- KR3: Implementar um sistema de comunicação integrado que facilite a colaboração entre equipes.

Monitoramento e Análise de Desempenho

Objetivo: Aprimorar o monitoramento e a análise de desempenho das aplicações.

- KR1: Desenvolver e implementar um painel de controle para monitoramento em tempo real.
- KR2: Realizar análises de desempenho trimestrais para identificar áreas de melhoria.
- KR3: Alcançar uma redução de 20% nas interrupções do serviço através de monitoramento proativo.

A Application Support Management é um elemento crucial para garantir a continuidade e eficiência das operações de TI.

Através dos objetivos e resultados-chave acima, as organizações podem assegurar que suas aplicações sejam mantidas, suportadas e otimizadas de maneira eficaz, contribuindo para a eficiência operacional, satisfação do usuário e sucesso contínuo nos negócios.

Esta capability habilita as organizações a responderem de forma ágil e proativa aos desafios tecnológicos, mantendo suas aplicações alinhadas com as necessidades emergentes e dinâmicas do ambiente empresarial moderno.

Crítérios para Avaliação de Maturidade

A capability Application Support Management, inserida na macro capability Application Ownership, na camada Solution Engineering, desempenha um papel crítico na garantia de que as aplicações se mantenham funcionais e eficientes, abrangendo a identificação e resolução de problemas, bem como o fornecimento de assistência técnica aos usuários.

Para avaliar a maturidade dessa capability dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework, foram definidos critérios inspirados no modelo CMMI, que abrangem cinco níveis de maturidade:

Nível de Maturidade Inexistente

- Não há reconhecimento da importância do suporte a aplicações.
- A organização não possui processos formais para gerenciar o suporte a aplicações.
- Não existem procedimentos para identificação e resolução de problemas.
- Não há assistência técnica disponível para os usuários.
- Não há medidas para garantir a continuidade e eficiência operacional das aplicações.

Nível de Maturidade Inicial

- A organização reconhece a necessidade de suporte a aplicações, mas a

implementação é limitada.

- Existem processos básicos, mas não formalizados, para gerenciar o suporte a aplicações.
- A identificação e resolução de problemas são reativas, sem um processo estruturado.
- O suporte técnico é fornecido de forma inconsistente.
- Alguns esforços são feitos para garantir a continuidade das aplicações, mas sem uma estratégia definida.

Nível de Maturidade Definido

- A organização possui processos formalizados para gerenciar o suporte a aplicações.
- A identificação e resolução de problemas seguem um processo estruturado.
- O suporte técnico é fornecido de forma consistente e documentada.
- São adotadas medidas proativas para garantir a continuidade das aplicações.
- Métricas são coletadas e usadas para avaliar a eficácia do suporte.

Nível de Maturidade Gerenciado

- A organização demonstra um alto grau de maturidade na gestão do suporte a aplicações.
- Os processos são otimizados e personalizados para atender às necessidades específicas das aplicações.
- A identificação e resolução de problemas são eficientes e rápidas.
- O suporte técnico é altamente eficaz e ágil.
- Métricas são usadas para aprimorar continuamente o suporte e garantir a satisfação do usuário.

Nível de Maturidade Otimizado

- A organização é líder na gestão do suporte a aplicações, adotando as

melhores práticas do setor.

- Os processos são altamente eficientes e adaptáveis, garantindo uma resposta rápida a problemas.
- O suporte técnico é excepcional e excede as expectativas dos usuários.
- Métricas são usadas para inovação contínua e excelência operacional.
- A organização promove uma cultura de excelência no suporte a aplicações, compartilhando melhores práticas e liderando a transformação na área.

Esses critérios de maturidade oferecem uma estrutura sólida para avaliar a capacidade de uma organização em gerenciar o suporte a aplicações de forma eficiente e eficaz, garantindo a continuidade das operações e a satisfação dos usuários.

Esta capability desempenha um papel crucial na garantia de que as aplicações atendam às necessidades da organização e operem de maneira eficiente.

Convergência com Frameworks de Mercado

A capability Application Support Management, integrada na macro capability Application Ownership e situada na camada Solution Engineering do CIO Codex Capability Framework, desempenha um papel vital na manutenção da funcionalidade e eficiência das aplicações.

Responsável pela identificação e resolução de problemas, bem como pelo fornecimento de assistência técnica aos usuários, esta capability garante a continuidade operacional das aplicações.

A seguir, é analisada a convergência desta capability em relação a um conjunto de frameworks de mercado reconhecidos e bem estabelecidos em suas respectivas áreas de expertise:

COBIT

- Nível de Convergência: Alto
- Racional: O COBIT, centrado na governança de TI, tem uma forte

convergência com Application Support Management, visto que a gestão eficaz do suporte a aplicações é crucial para atender aos objetivos de governança e gerenciamento de riscos de TI.

ITIL

- Nível de Convergência: Alto
- Racional: ITIL, um framework de gerenciamento de serviços de TI, está intrinsecamente alinhado com Application Support Management, pois enfatiza a entrega e o suporte de serviços de TI eficientes e de alta qualidade.

SAFe

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: SAFe, um framework ágil, tem uma convergência média, pois a gestão do suporte a aplicações pode ser integrada em seus ciclos de entrega ágil para melhorar a eficiência e a resposta às mudanças.

PMI

- Nível de Convergência: Baixo
- Racional: PMI, focado no gerenciamento de projetos, tem uma convergência limitada com Application Support Management. No entanto, o suporte eficiente a aplicações pode facilitar o gerenciamento de projetos ao garantir ferramentas de TI confiáveis.

CMMI

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: CMMI, com foco na melhoria de processos, se beneficia da gestão de suporte a aplicações para otimizar e melhorar continuamente os processos de TI.

TOGAF

- **Nível de Convergência:** Baixo
- **Racional:** TOGAF, um framework de arquitetura empresarial, tem uma convergência limitada, embora o suporte eficaz a aplicações possa contribuir para a manutenção de uma arquitetura de TI robusta.

DevOps SRE

- **Nível de Convergência:** Alto
- **Racional:** DevOps SRE, que se concentra na confiabilidade e eficiência operacional, está altamente alinhado com a gestão de suporte a aplicações, pois a rápida resolução de problemas e a manutenção eficiente são essenciais para operações de TI ágeis e confiáveis.

NIST

- **Nível de Convergência:** Médio
- **Racional:** NIST, estabelecendo padrões de segurança, tem uma convergência média, pois a gestão eficiente do suporte a aplicações pode assegurar a aderência aos padrões de segurança e a integridade das aplicações.

Six Sigma

- **Nível de Convergência:** Médio
- **Racional:** Six Sigma, com foco na qualidade e eficiência, se alinha com a gestão de suporte a aplicações na busca por reduzir defeitos e melhorar a eficiência operacional.

Lean IT

- **Nível de Convergência:** Médio

- **Racional:** Lean IT, focado na eficiência e eliminação de desperdícios, beneficia-se da gestão de suporte a aplicações ao promover processos mais eficientes e uma redução no tempo de inatividade das aplicações.

Em resumo, a Application Support Management exhibe uma convergência variada com os frameworks de mercado.

Apresenta forte alinhamento com frameworks focados em governança e gerenciamento de serviços de TI, como COBIT e ITIL, e uma convergência significativa com DevOps SRE.

Há uma convergência média com frameworks voltados para a melhoria de processos e qualidade, enquanto a relação é mais tênue com frameworks centrados em arquitetura empresarial e gerenciamento de projetos.

Esta análise realça a importância desta capability na manutenção da eficiência operacional e na garantia da continuidade dos serviços de TI.

Processos e Atividades

Develop Support Plans

O processo Develop Support Plans é essencial para garantir que todas as aplicações da organização tenham planos de suporte detalhados e eficazes.

Este processo começa com a análise das necessidades de suporte de cada aplicação, considerando fatores como complexidade, criticidade e uso.

Em seguida, são realizadas reuniões de planejamento para definir as estratégias de suporte, incluindo a alocação de recursos, definição de níveis de serviço e identificação de ferramentas e tecnologias necessárias.

A criação de um cronograma detalhado para as atividades de suporte garante que todas as tarefas sejam realizadas de forma ordenada e eficiente.

A documentação completa do plano de suporte é essencial para que todas as partes envolvidas tenham uma visão clara das responsabilidades e procedimentos.

Finalmente, a aprovação e comunicação do plano garantem que todos os stakeholders estejam alinhados e prontos para implementar o suporte conforme necessário.

Este processo assegura que as aplicações recebam o suporte necessário para operar de forma estável e eficiente.

- PDCA focus: Plan
- Periodicidade: Anual

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Analyze Support Needs	Analisar as necessidades de suporte de cada aplicação	Dados das aplicações, histórico de suporte	Necessidades de suporte identificadas	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Architecture & Technology Visioning	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Architecture & Technology Visioning; Executer: Solution Engineering & Development
2	Plan Support Strategies	Definir estratégias de suporte	Necessidades de suporte, dados das aplicações	Estratégias de suporte definidas	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Architecture & Technology Visioning	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Architecture & Technology Visioning; Executer: Solution Engineering & Development

3	Allocate Resources	Alocar recursos necessários para o suporte	Estratégias de suporte, cronograma	Recursos alocados	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Architecture & Technology Visioning	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Architecture & Technology Visioning; Executer: Solution Engineering & Development
4	Create Support Schedule	Criar cronograma detalhado para atividades de suporte	Recursos alocados, estratégias de suporte	Cronograma de suporte criado	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Architecture & Technology Visioning	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Architecture & Technology Visioning; Executer: Solution Engineering & Development

5	Document and Approve Plan	Documentar e aprovar o plano de suporte	Cronograma, estratégias de suporte	Plano de suporte documentado e aprovado	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Architecture & Technology Visioning	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Architecture & Technology Visioning; Executer: Solution Engineering & Development
---	---------------------------	---	------------------------------------	---	--	--

Identify Support Requirements

O processo Identify Support Requirements é crucial para determinar as necessidades específicas de suporte para cada aplicação da organização.

Este processo começa com a análise detalhada das características de cada aplicação, incluindo seu uso, criticidade e complexidade.

A identificação dos stakeholders e seus requisitos de suporte é essencial para garantir que todas as necessidades sejam atendidas.

Em seguida, são realizadas avaliações técnicas para identificar quaisquer necessidades especiais, como requisitos de segurança, compliance ou integração com outras soluções.

A coleta de feedbacks de usuários e equipes técnicas fornece uma visão prática sobre os desafios e necessidades de suporte.

Finalmente, todas essas informações são consolidadas em um documento de requisitos de suporte que serve como base para o desenvolvimento de estratégias e planos de suporte eficazes.

Este processo assegura que todas as necessidades de suporte sejam claramente identificadas e documentadas, facilitando a criação de planos de suporte abrangentes e eficazes.

- PDCA focus: Plan
- Periodicidade: Anual

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Analyze Application Characteristics	Analisar as características de cada aplicação	Dados das aplicações, histórico de suporte	Características analisadas	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Architecture & Technology Visioning	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Architecture & Technology Visioning; Executer: Solution Engineering & Development
2	Identify Stakeholders	Identificar os stakeholders e seus requisitos de suporte	Dados das aplicações, feedbacks dos stakeholders	Stakeholders identificados	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Architecture & Technology Visioning	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Architecture & Technology Visioning; Executer: Solution Engineering & Development

3	Conduct Technical Assessments	Realizar avaliações técnicas para identificar necessidades especiais	Dados das aplicações, requisitos de stakeholders	Necessidades especiais identificadas	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Architecture & Technology Visioning	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Architecture & Technology Visioning; Executer: Solution Engineering & Development
4	Gather Feedback	Coletar feedbacks de usuários e equipes técnicas	Feedbacks dos usuários, dados das aplicações	Feedbacks coletados	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Architecture & Technology Visioning	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Architecture & Technology Visioning; Executer: Solution Engineering & Development
5	Document Support Requirements	Documentar os requisitos de suporte	Características analisadas, feedbacks	Requisitos de suporte documentados	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Architecture & Technology Visioning	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Architecture & Technology Visioning; Executer: Solution Engineering & Development

Provide Application Support

O processo Provide Application Support é essencial para garantir que as aplicações da organização recebam suporte contínuo e eficaz.

Este processo começa com a configuração e manutenção de sistemas de monitoramento para identificar problemas de forma proativa.

As equipes de suporte são então ativadas para resolver incidentes conforme surgem, utilizando ferramentas e procedimentos padronizados para garantir a resolução rápida e eficiente.

A comunicação constante com os usuários é mantida para fornecer atualizações sobre o status dos problemas e garantir a satisfação do cliente.

A documentação de todas as atividades de suporte é crucial para manter um histórico de incidentes e soluções, facilitando a melhoria contínua dos processos de suporte.

Finalmente, a análise regular dos dados de suporte permite identificar tendências e áreas de melhoria, garantindo que as operações de suporte sejam continuamente otimizadas.

Este processo assegura que as aplicações permaneçam operacionais e atendam às necessidades dos usuários de forma eficiente.

- PDCA focus: Do
- Periodicidade: Contínua

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
---	-------------------	-----------	--------	---------	------	------

1	Configure Monitoring Systems	Configurar e manter sistemas de monitoramento	Ferramentas de monitoramento, dados das aplicações	Sistemas de monitoramento configurados	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: IT Infrastructure & Operation	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: IT Infrastructure & Operation; Executer: Solution Engineering & Development
2	Activate Support Teams	Ativar equipes de suporte para resolver incidentes	Sistemas de monitoramento, dados de incidentes	Equipes de suporte ativadas	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: IT Infrastructure & Operation	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: IT Infrastructure & Operation; Executer: Solution Engineering & Development
3	Resolve Incidents	Resolver incidentes conforme surgem	Dados de incidentes, ferramentas de suporte	Incidentes resolvidos	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: IT Infrastructure & Operation	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: IT Infrastructure & Operation; Executer: Solution Engineering & Development

4	Communicate with Users	Manter comunicação constante com os usuários sobre o status dos problemas	Dados de incidentes, ferramentas de suporte	Comunicação contínua mantida	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: IT Infrastructure & Operation	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: IT Infrastructure & Operation; Executer: Solution Engineering & Development
5	Document Support Activities	Documentar todas as atividades de suporte	Dados de incidentes, ferramentas de suporte	Atividades de suporte documentadas	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: IT Infrastructure & Operation	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: IT Infrastructure & Operation; Executer: Solution Engineering & Development

Monitor Support Effectiveness

O processo Monitor Support Effectiveness é essencial para garantir que o suporte fornecido às aplicações seja eficaz e atenda às necessidades dos usuários.

Este processo começa com a coleta contínua de dados de desempenho e métricas de suporte, permitindo uma visão clara sobre a eficácia das atividades de suporte.

A análise desses dados ajuda a identificar áreas que precisam de melhorias e a entender as tendências e padrões nos incidentes de suporte.

Relatórios regulares são gerados para fornecer insights sobre o desempenho do suporte e são compartilhados com as partes interessadas.

Reuniões de revisão são realizadas para discutir os resultados e planejar ações

corretivas quando necessário.

A comunicação contínua é mantida para garantir que todas as partes interessadas estejam informadas sobre o status do suporte e quaisquer desafios ou melhorias necessárias.

Este processo assegura que o suporte às aplicações seja monitorado de forma eficaz, promovendo a melhoria contínua e a satisfação dos usuários.

- PDCA focus: Check
- Periodicidade: Mensal

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Collect Performance Data	Coletar dados contínuos de desempenho e métricas de suporte	Atividades de suporte, métricas de desempenho	Dados de desempenho coletados	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: Solution Engineering & Development
2	Analyze Support Data	Analisar os dados de suporte para identificar áreas de melhoria	Dados de desempenho coletados, métricas de suporte	Áreas de melhoria identificadas	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: Solution Engineering & Development

3	Generate Support Reports	Gerar relatórios regulares sobre a eficácia do suporte	Análise de suporte, dados de desempenho	Relatórios de suporte gerados	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: Solution Engineering & Development
4	Conduct Review Meetings	Realizar reuniões de revisão para discutir resultados e planejar melhorias	Relatórios de suporte, análise de suporte	Reuniões de revisão realizadas	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: Solution Engineering & Development
5	Maintain Communication	Manter comunicação contínua sobre a eficácia do suporte	Relatórios de suporte, reuniões de revisão	Comunicação contínua mantida	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: Solution Engineering & Development

Improve Support Processes

O processo Improve Support Processes é crucial para a melhoria contínua da capacidade de suporte a aplicações.

Este processo começa com a revisão detalhada dos feedbacks recebidos e dos resultados dos monitoramentos de desempenho.

A análise dessas informações permite identificar áreas que necessitam de melhorias ou ajustes. Reuniões de planejamento são realizadas para desenvolver estratégias de otimização, envolvendo todas as partes interessadas relevantes.

As melhorias planejadas são então implementadas, e seu impacto é monitorado para garantir que as mudanças estejam produzindo os resultados esperados.

Treinamentos adicionais são conduzidos para assegurar que as equipes estejam capacitadas para adotar as novas práticas e processos.

Este processo garante que os processos de suporte sejam continuamente otimizados, promovendo a eficiência, a entrega contínua de valor e a capacidade de adaptação às mudanças nas necessidades de negócios.

- PDCA focus: Act
- Periodicidade: Trimestral

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Review Feedback	Revisar feedbacks e resultados dos monitoramentos	Feedbacks, relatórios de desempenho	Áreas de melhoria identificadas	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: Solution Engineering & Development

2	Conduct Planning Meetings	Realizar reuniões de planejamento para desenvolver estratégias de otimização	Feedbacks, áreas de melhoria	Estratégias de otimização desenvolvidas	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: Solution Engineering & Development
3	Implement Improvements	Implementar as melhorias planejadas	Estratégias de otimização, feedbacks	Melhorias implementadas	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: Solution Engineering & Development
4	Monitor Impact	Monitorar o impacto das melhorias implementadas	Melhorias implementadas, feedbacks	Impacto das melhorias monitorado	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: Solution Engineering & Development

5	Conduct Additional Training	Realizar treinamentos adicionais para assegurar a adoção das novas práticas	Melhorias implementadas, feedbacks	Treinamentos adicionais realizados	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: Solution Engineering & Development
---	-----------------------------	---	------------------------------------	------------------------------------	---	---