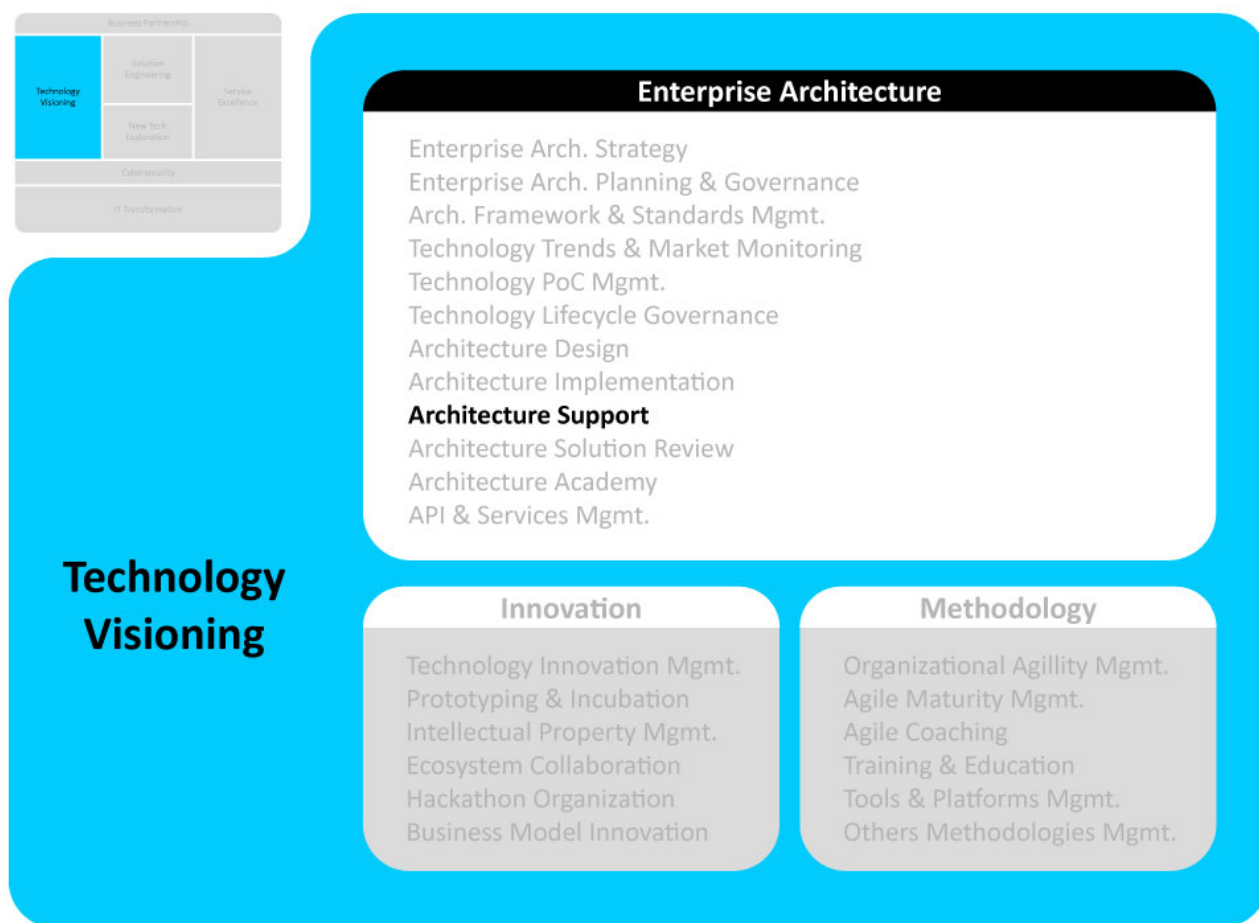




What IT needs to be ready

CIO Codex Asset & Capability Framework

CIO Codex IT Reference Model



A capability de Architecture Support, inserida na macro capability Enterprise Architecture e localizada na camada Technology Visioning do CIO Codex Capability Framework, é de suma importância para o sucesso contínuo e a eficácia das soluções arquitetônicas em uma organização.

Esta capability assegura que as soluções arquitetônicas, após serem implementadas, permaneçam alinhadas com os objetivos organizacionais e estejam preparadas para enfrentar desafios e mudanças emergentes no ambiente tecnológico e de negócios.

Os conceitos fundamentais subjacentes à Architecture Support incluem o suporte pós-implementação, que representa a responsabilidade contínua de manter e otimizar as soluções de arquitetura após sua implementação.

Isso garante a operacionalidade constante e a eficácia das soluções em atender às necessidades organizacionais.

A manutenção proativa, outra faceta crítica, implica uma abordagem preventiva para identificar e resolver problemas potenciais antes que eles afetem adversamente a operação das soluções.

Adicionalmente, a atualização e evolução são essenciais para adaptar as soluções arquitetônicas às mudanças contínuas no ambiente tecnológico e nas estratégias de negócios.

Dentre as características desta capability, destaca-se a assistência técnica especializada, que provê suporte técnico avançado para abordar desafios complexos e assegurar o funcionamento adequado das soluções.

O monitoramento contínuo do desempenho das soluções é vital para identificar precocemente qualquer degradação ou problema iminente.

A governança da arquitetura é um elemento crítico, mantendo as soluções em conformidade contínua com os princípios e padrões arquitetônicos da organização.

A avaliação de impacto comunica proativamente os efeitos das mudanças nos sistemas para as partes interessadas, facilitando a tomada de decisões informada.

A flexibilidade e agilidade são imperativas para adaptar-se rapidamente às mudanças nas exigências de negócios e tecnológicas.

O propósito da Architecture Support é garantir que as soluções de TI permaneçam operacionais, eficientes e atualizadas após sua implementação, contribuindo para a eficiência operacional, a inovação e a vantagem competitiva.

Isso é alcançado garantindo a manutenção contínua, o suporte técnico, as atualizações necessárias e a conformidade com os padrões de segurança e regulamentações.

Os objetivos da Architecture Support, dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework, são variados e abrangentes.

Incluem a provisão de manutenção e suporte técnico contínuos, realização de atualizações e melhorias necessárias, garantia de eficiência e desempenho, manutenção da conformidade e segurança e realização de avaliações de impacto.

O impacto da Architecture Support nas dimensões tecnológicas da organização é vasto e multifacetado. Influencia a infraestrutura ao manter a base subjacente das soluções arquitetônicas, contribui para a evolução da arquitetura, assegura que os sistemas continuem operacionais e eficientes, implementa medidas de segurança para proteger as soluções arquitetônicas e facilita a adaptação do modelo operacional conforme as

soluções evoluem.

Essa capability, portanto, é fundamental para manter a organização ágil, segura e alinhada com suas estratégias de longo prazo.

Conceitos e Características

A Architecture Support desempenha um papel indispensável ao garantir que as soluções arquitetônicas permaneçam eficazes, alinhadas com os objetivos organizacionais e preparadas para enfrentar desafios emergentes, contribuindo assim para o sucesso a longo prazo da empresa.

Conceitos

- **Suporte Pós-Implementação:** Este conceito reflete a responsabilidade contínua de manter as soluções de arquitetura após a implementação, garantindo que elas funcionem sem interrupções e atendam às necessidades da organização.
- **Manutenção Proativa:** Significa a abordagem preventiva para identificar e resolver problemas antes que afetem a operação, aumentando a confiabilidade e a disponibilidade das soluções.
- **Atualização e Evolução:** Envolve a adaptação das soluções de arquitetura às mudanças no ambiente tecnológico e nas estratégias de negócios, permitindo que permaneçam relevantes e eficazes.

Características

- **Assistência Técnica Especializada:** A Architecture Support oferece suporte técnico especializado para resolver questões complexas e garantir o pleno funcionamento das soluções.
- **Monitoramento Contínuo:** A capacidade de monitorar constantemente o desempenho das soluções e identificar qualquer degradação ou problema iminente.
- **Governança da Arquitetura:** Mantém a conformidade contínua das soluções com os princípios e padrões arquitetônicos estabelecidos pela

organização.

- **Avaliação de Impacto:** Avalia e comunica proativamente os impactos das mudanças nos sistemas para as partes interessadas, permitindo uma tomada de decisão informada.
- **Flexibilidade e Agilidade:** Adapta-se rapidamente às mudanças nas necessidades de negócios e tecnológicas, garantindo a capacidade de resposta da organização.

Propósito e Objetivos

A capability de Architecture Support desempenha um papel crítico no ciclo de vida da tecnologia, concentrando-se no suporte contínuo das soluções de arquitetura implementadas.

Seu propósito fundamental é garantir que as soluções de TI permaneçam operacionais, eficientes e atualizadas após a implementação.

Isso contribui diretamente para a eficiência operacional, inovação e vantagem competitiva, pois assegura que as soluções arquitetônicas continuem a atender às demandas em constante evolução do negócio e se adaptem às tecnologias emergentes.

Objetivos

Dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework, os principais objetivos da Architecture Support incluem:

- **Manutenção e Suporte Técnico:** prover assistência técnica contínua para garantir que as soluções de arquitetura permaneçam operacionais e funcionem sem interrupções.
- **Atualizações e Melhorias:** Realizar atualizações e melhorias necessárias para manter as soluções alinhadas com as mudanças nas demandas de negócios e tecnologias emergentes.
- **Eficiência e Desempenho:** Monitorar e otimizar o desempenho das soluções arquitetônicas para garantir eficiência operacional.
- **Conformidade e Segurança:** Assegurar que as soluções estejam em conformidade com os requisitos de segurança e regulatórios em constante

evolução.

- **Avaliação de Impacto:** Avaliar o impacto de mudanças e atualizações nas soluções arquitetônicas em termos de infraestrutura, arquitetura, sistemas, e modelo operacional.

Impacto na Tecnologia

A Architecture Support influencia significativamente várias dimensões da tecnologia:

- **Infraestrutura:** Mantém a infraestrutura subjacente das soluções arquitetônicas, garantindo que ela seja confiável e escalável.
- **Arquitetura:** Contribui para a evolução da arquitetura, adaptando-a às necessidades em constante mudança.
- **Sistemas:** Assegura que os sistemas continuem operacionais e eficientes, aplicando correções e atualizações conforme necessário.
- **Cybersecurity:** Mantém a segurança das soluções arquitetônicas, implementando medidas de proteção contra ameaças cibernéticas.
- **Modelo Operacional:** Facilita a adaptação do modelo operacional à medida que as soluções evoluem, garantindo a eficiência contínua dos processos.

Roadmap de Implementação

A capability de Architecture Support, inserida na macro capability Enterprise Architecture e situada na camada Technology Visioning, desempenha um papel de extrema importância na manutenção e no suporte contínuo das soluções arquitetônicas implementadas.

Garante que essas soluções permaneçam eficazes, alinhadas com os objetivos da organização e prontas para enfrentar desafios emergentes, contribuindo assim para o sucesso a longo prazo da empresa.

Com base nos princípios do CIO Codex Capability Framework, segue um roadmap abrangente para a implementação eficaz da Architecture Support:

- **Definição de Escopo:** Inicialmente, defina claramente o escopo do suporte

arquitetônico, identificando quais soluções específicas requerem suporte contínuo.

- Equipe Especializada: Montar uma equipe de suporte composta por profissionais especializados em arquitetura de TI, garantindo que possuam o conhecimento necessário para abordar questões complexas.
- Preparação e Planejamento: Realizar uma fase de preparação e planejamento detalhado, estabelecendo um cronograma, recursos necessários, metas, métricas de sucesso e orçamento para o suporte arquitetônico.
- Assistência Técnica Contínua: Iniciar a prestação de assistência técnica contínua para as soluções arquitetônicas em operação, garantindo que elas funcionem sem interrupções.
- Monitoramento e Avaliação: Implementar sistemas de monitoramento contínuo para acompanhar o desempenho das soluções e identificar qualquer degradação ou problema iminente.
- Manutenção Proativa: Adotar uma abordagem proativa para identificar e resolver problemas antes que afetem a operação, aumentando a confiabilidade e disponibilidade das soluções.
- Governança da Arquitetura: Manter a conformidade contínua das soluções com os princípios e padrões arquitetônicos estabelecidos pela organização.
- Atualizações e Evolução: Realizar atualizações e melhorias necessárias para manter as soluções alinhadas com as mudanças nas demandas de negócios e tecnologias emergentes.
- Avaliação de Impacto: Avaliar proativamente o impacto de mudanças e atualizações nas soluções arquitetônicas, garantindo que todas as partes interessadas estejam cientes das implicações.
- Segurança e Conformidade: Assegurar que as soluções permaneçam em conformidade com os requisitos de segurança e regulatórios em constante evolução, implementando medidas de proteção contra ameaças cibernéticas.
- Eficiência Operacional: Monitorar e otimizar o desempenho das soluções arquitetônicas, garantindo eficiência operacional e uso eficaz dos recursos.
- Feedback e Melhoria Contínua: Estabelecer um ciclo de feedback contínuo, coletando insights dos usuários e das operações para aprimorar constantemente o suporte arquitetônico.

Ao seguir este roadmap, as organizações estarão bem equipadas para garantir que suas soluções arquitetônicas permaneçam eficazes, confiáveis e alinhadas com os objetivos do negócio.

A Architecture Support desempenha um papel crucial ao concentrar-se na manutenção e no suporte contínuo das soluções implementadas, contribuindo diretamente para a eficiência operacional, a inovação e a vantagem competitiva sustentável.

A capacidade de resposta às mudanças nas necessidades de negócios e tecnológicas é essencial para o sucesso a longo prazo da organização, e a Architecture Support desempenha um papel central nesse processo.

Melhores Práticas de Mercado

A capability de Architecture Support, inserida na macro capability Enterprise Architecture e na camada Technology Visioning, desempenha um papel crucial ao assegurar que as soluções arquitetônicas permaneçam eficazes, alinhadas com os objetivos organizacionais e prontas para enfrentar desafios emergentes, contribuindo assim para o sucesso a longo prazo da empresa.

No contexto do CIO Codex Capability Framework, as melhores práticas de mercado que direcionam o desempenho eficaz dessa capability são as seguintes:

- **Suporte Pós-Implementação Proativo:** Uma das principais melhores práticas é a adoção de suporte pós-implementação proativo. Isso envolve a criação de processos e equipes dedicadas para garantir que as soluções arquitetônicas continuem funcionando sem interrupções, identificando e resolvendo problemas antes que afetem a operação. Isso aumenta significativamente a confiabilidade e a disponibilidade das soluções.
- **Manutenção Preventiva e Corretiva:** Implementar uma abordagem de manutenção que combine a prevenção de problemas com a correção ágil é essencial. Isso garante que as soluções arquitetônicas permaneçam eficientes e funcionais, reduzindo o tempo de inatividade não planejado.
- **Atualização e Evolução Contínua:** A capacidade de adaptação das soluções de arquitetura às mudanças no ambiente tecnológico e nas estratégias de negócios é fundamental. As organizações devem estabelecer processos para identificar e implementar atualizações necessárias, permitindo que

suas soluções permaneçam relevantes e eficazes.

- **Assistência Técnica Especializada:** Oferecer suporte técnico especializado é uma prática crítica. Isso envolve a disponibilidade de equipes experientes e qualificadas para lidar com questões complexas e garantir o pleno funcionamento das soluções.
- **Monitoramento Contínuo e Análise de Desempenho:** A capacidade de monitorar constantemente o desempenho das soluções arquitetônicas é essencial. Isso inclui a identificação proativa de qualquer degradação ou problema iminente, permitindo a intervenção antes que impacte a operação.
- **Governança da Arquitetura Permanente:** A manutenção da conformidade contínua das soluções com os princípios e padrões arquitetônicos estabelecidos pela organização é uma prática vital. Isso garante que as soluções permaneçam alinhadas com a visão arquitetônica da empresa.
- **Avaliação de Impacto e Comunicação Efetiva:** Proativamente avaliar e comunicar os impactos das mudanças nos sistemas para as partes interessadas é essencial para uma tomada de decisão informada. Isso inclui a identificação dos impactos nas áreas de infraestrutura, arquitetura, sistemas e modelo operacional.
- **Flexibilidade e Agilidade na Adaptação:** A capacidade de se adaptar rapidamente às mudanças nas necessidades de negócios e nas tecnologias emergentes é fundamental. Isso garante a capacidade de resposta da organização a desafios e oportunidades em constante evolução.

Essas melhores práticas do mercado são fundamentais para assegurar que as soluções de arquitetura permaneçam alinhadas com as metas organizacionais, eficazes, seguras e capazes de se adaptar às demandas em constante mudança.

A adoção dessas abordagens contribui diretamente para a eficiência operacional, a inovação e a vantagem competitiva da organização.

Desafios Atuais

A capability de Architecture Support, inserida na macro capability de Enterprise Architecture e na camada Technology Visioning, desempenha um papel fundamental na garantia da eficácia e relevância contínua das soluções arquitetônicas.

No entanto, ao adotar e integrar essa capability em seus processos de negócios e operações de TI, as organizações enfrentam diversos desafios atuais, que refletem a complexidade e a evolução constante do cenário tecnológico.

A seguir, uma lista dos principais desafios de mercado, alinhados com as melhores práticas do setor, dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework:

- **Manutenção Pós-Implementação:** Garantir a continuidade e o desempenho das soluções arquitetônicas após a implementação é um desafio contínuo, exigindo recursos e expertise para evitar interrupções operacionais.
- **Adaptação às Mudanças Tecnológicas:** O ambiente tecnológico está em constante evolução. A necessidade de adaptar as soluções arquitetônicas para incorporar novas tecnologias e tendências é um desafio crítico.
- **Complexidade das Soluções:** À medida que as organizações implementam arquiteturas mais complexas, a manutenção e o suporte tornam-se desafios cada vez mais complexos que demandam especialização.
- **Governança Contínua:** Manter a conformidade das soluções com os padrões e princípios arquitetônicos requer governança rigorosa e monitoramento constante.
- **Gerenciamento de Incidentes:** Lidar com incidentes e problemas operacionais de maneira eficaz é essencial para garantir a disponibilidade contínua das soluções.
- **Educação e Treinamento:** As equipes de suporte precisam estar atualizadas com as últimas tecnologias e práticas, o que exige investimento em treinamento e desenvolvimento.
- **Integração de Sistemas:** À medida que novos sistemas são introduzidos ou atualizados, integrá-los perfeitamente às soluções arquitetônicas existentes pode ser um desafio técnico.
- **Segurança Cibernética em Evolução:** Manter as soluções arquitetônicas seguras contra ameaças em constante mutação é um desafio constante que exige aprimoramentos contínuos.
- **Pressão por Eficiência:** Aumentar a eficiência operacional enquanto mantém a qualidade e a disponibilidade das soluções é um desafio delicado.
- **Comunicação Eficaz:** Garantir a comunicação transparente entre as equipes de suporte, os arquitetos e outras partes interessadas é essencial para resolver problemas de maneira eficiente.

Esses desafios demonstram a importância crítica da Architecture Support na manutenção da saúde e da eficácia das soluções arquitetônicas.

Essa capability concentra-se no suporte contínuo das soluções após a implementação, garantindo que elas permaneçam alinhadas com os objetivos organizacionais, confiáveis e adaptadas às mudanças tecnológicas e de negócios.

Tendências para o Futuro

Dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework, a Capability de Architecture Support desempenha um papel fundamental ao garantir que as soluções arquitetônicas permaneçam eficazes, alinhadas com os objetivos organizacionais e preparadas para enfrentar desafios emergentes.

Para entender o futuro dessa capability, é importante explorar as tendências que podem moldar seu desenvolvimento, considerando as grandes expectativas e as mudanças antecipadas no mercado de tecnologia.

Segue uma lista das principais tendências futuras dentro do contexto da Architecture Support:

- **Automatização Inteligente:** A automação de tarefas de suporte será impulsionada pela inteligência artificial, permitindo a detecção e correção automáticas de problemas.
- **Monitoramento Preditivo:** O uso de análise de dados avançada possibilitará o monitoramento preditivo, identificando problemas antes mesmo que eles ocorram.
- **Integração de Tecnologias Emergentes:** A Architecture Support se adaptará continuamente para incorporar tecnologias emergentes, como inteligência artificial, blockchain e computação quântica, nas soluções arquitetônicas.
- **Estratégias de Nuvem Híbrida:** A gestão de ambientes de nuvem híbrida será crucial, à medida que as organizações aproveitam a flexibilidade da nuvem e mantêm sistemas on-premises essenciais.
- **Segurança Proativa:** A segurança será integrada desde o início do suporte, com foco na prevenção de ameaças cibernéticas e na proteção contínua das soluções.

- **Gestão de Serviços de TI Avançada:** A integração de processos de suporte e gestão de serviços de TI será aprimorada, aumentando a eficiência operacional.
- **Colaboração Virtual:** A colaboração entre equipes de suporte será aprimorada por meio de ferramentas virtuais avançadas, permitindo a resolução rápida de problemas.
- **Sustentabilidade Tecnológica:** O suporte incluirá considerações de sustentabilidade, garantindo que as soluções arquitetônicas sejam ecologicamente conscientes.
- **Gerenciamento de Conhecimento Avançado:** A gestão de conhecimento se tornará mais avançada, facilitando o compartilhamento de informações e melhores práticas entre os membros da equipe.
- **Estratégia de Continuidade de Negócios:** O suporte incorporará estratégias de continuidade de negócios, garantindo a disponibilidade contínua das soluções mesmo em situações de crise.

Essas tendências refletem as expectativas do mercado em relação ao futuro da Capability de Architecture Support.

À medida que a tecnologia continua a evoluir rapidamente e as organizações enfrentam desafios cada vez mais complexos, essa capability desempenha um papel vital na garantia de que as soluções arquitetônicas permaneçam relevantes, eficazes e seguras.

A capacidade de se adaptar a essas tendências será essencial para o sucesso a longo prazo das organizações em um ambiente tecnológico em constante mudança.

KPIs Usuais

A capability de Architecture Support desempenha um papel fundamental na manutenção e suporte contínuo das soluções de arquitetura implementadas, garantindo que permaneçam operacionais, eficientes e alinhadas com as demandas do negócio.

Para avaliar eficazmente o desempenho desta capability, é essencial monitorar uma série de KPIs relevantes.

Abaixo, uma lista dos principais KPIs usualmente utilizados no mercado, alinhados ao

CIO Codex Capability Framework, para gerenciar a capability de Architecture Support:

- Disponibilidade das Soluções Arquitetônicas: Mede a proporção de tempo em que as soluções arquitetônicas estão disponíveis e funcionando sem interrupções, garantindo a continuidade dos serviços.
- Tempo Médio de Resolução de Problemas: Avalia o tempo médio necessário para identificar e resolver problemas nas soluções arquitetônicas, refletindo a eficiência do suporte técnico.
- Taxa de Conformidade com Padrões Arquitetônicos: Mede o grau de conformidade das soluções com os padrões arquitetônicos estabelecidos pela organização, garantindo a aderência à arquitetura.
- Atualização de Soluções: Avalia a frequência e eficácia das atualizações realizadas nas soluções de arquitetura para mantê-las alinhadas com as mudanças nas demandas de negócios e tecnológicas.
- Satisfação do Cliente Interno: Mede a satisfação dos clientes internos, como departamentos de negócios, em relação ao suporte e manutenção das soluções arquitetônicas.
- Taxa de Identificação Proativa de Problemas: Avalia a capacidade de identificar e resolver problemas de forma proativa, antes que afetem a operação, aumentando a confiabilidade das soluções.
- Tempo de Resposta do Suporte Técnico: Mede o tempo necessário para que o suporte técnico responda às solicitações e problemas reportados, contribuindo para a eficiência operacional.
- Avaliação de Impacto de Mudanças: Avalia a precisão na avaliação do impacto de mudanças propostas nas soluções arquitetônicas em termos de infraestrutura, arquitetura, sistemas e modelo operacional.
- Eficiência Operacional: Mede a eficiência geral das operações de suporte técnico, incluindo a alocação eficaz de recursos e a redução de custos operacionais.
- Taxa de Resolução no Primeiro Contato: Avalia a capacidade de resolver problemas e solicitações de suporte no primeiro contato, reduzindo a necessidade de escalonamento.
- Adaptação às Mudanças Tecnológicas: Mede a capacidade de adaptar as soluções de arquitetura às mudanças tecnológicas emergentes, garantindo sua relevância a longo prazo.
- Gestão de Riscos: Avalia a eficácia na identificação e mitigação de riscos relacionados às soluções arquitetônicas, garantindo a segurança e a

continuidade dos serviços.

- Taxa de Cumprimento de SLAs: Mede a taxa de cumprimento dos Acordos de Nível de Serviço (SLAs) estabelecidos para o suporte técnico, refletindo a qualidade do serviço prestado.
- Melhorias na Eficiência de Processos: Avalia o impacto das melhorias implementadas nos processos de suporte técnico na eficiência operacional global.
- Comunicação Eficaz: Mede a eficácia da comunicação interna e externa relacionada às soluções arquitetônicas, garantindo uma colaboração adequada entre as partes interessadas.

Esses KPIs desempenham um papel vital na avaliação da eficácia da capability de Architecture Support, garantindo a manutenção e suporte contínuo das soluções de arquitetura implementadas.

A medição e análise desses indicadores permitem uma gestão eficiente e orientada para resultados nessa área essencial da Enterprise Architecture.

Exemplos de OKRs

A capability de Architecture Support, inserida na macro capability Enterprise Architecture e na camada Technology Visioning, desempenha um papel indispensável ao garantir que as soluções arquitetônicas permaneçam eficazes, alinhadas com os objetivos organizacionais e preparadas para enfrentar desafios emergentes, contribuindo assim para o sucesso a longo prazo da empresa.

A seguir, exemplos de OKRs para essa capability:

Manutenção e Suporte Técnico

Objetivo: prover assistência técnica contínua para garantir que as soluções de arquitetura permaneçam operacionais e funcionem sem interrupções.

- KR1: Manter uma taxa de disponibilidade de 99,9% para todas as soluções arquitetônicas.
- KR2: Reduzir em 20% o tempo médio de resolução de incidentes técnicos em comparação com o ano anterior.

- KR3: Realizar revisões trimestrais de desempenho do suporte técnico e implementar melhorias identificadas.

Atualizações e Melhorias

Objetivo: Realizar atualizações e melhorias necessárias para manter as soluções alinhadas com as mudanças nas demandas de negócios e tecnologias emergentes.

- KR1: Implementar pelo menos uma atualização de segurança em todas as soluções arquitetônicas a cada trimestre.
- KR2: Avaliar e implementar novas tecnologias que possam melhorar a eficiência das soluções arquitetônicas em intervalos semestrais.
- KR3: Garantir que todas as atualizações sejam concluídas com zero impacto nas operações.

Eficiência e Desempenho

Objetivo: Monitorar e otimizar o desempenho das soluções arquitetônicas para garantir eficiência operacional.

- KR1: Realizar avaliações trimestrais de desempenho e implementar ajustes para melhorar a eficiência em todas as soluções.
- KR2: Manter um tempo médio de resposta abaixo de 200ms para todas as aplicações críticas de negócios.
- KR3: Reduzir em 15% o consumo de recursos de TI por transação.

Conformidade e Segurança

Objetivo: Assegurar que as soluções estejam em conformidade com os requisitos de segurança e regulatórios em constante evolução.

- KR1: Realizar auditorias de segurança trimestrais e resolver todas as não conformidades identificadas.
- KR2: Manter uma pontuação de segurança cibernética acima de 95 em uma escala de 100.
- KR3: Atualizar as políticas de segurança em conformidade com as

regulamentações vigentes a cada semestre.

Avaliação de Impacto

Objetivo: Avaliar o impacto de mudanças e atualizações nas soluções arquitetônicas em termos de infraestrutura, arquitetura, sistemas e modelo operacional.

- KR1: Realizar análises de impacto antes de cada grande atualização ou mudança nas soluções.
- KR2: Comunicar proativamente os impactos planejados para todas as partes interessadas afetadas.
- KR3: Garantir que todas as mudanças sejam implementadas dentro do prazo e do orçamento estabelecidos.

Esses exemplos de OKRs ilustram como a capability de Architecture Support desempenha um papel crucial em manter as soluções de arquitetura alinhadas com os objetivos organizacionais, confiáveis, seguras e adaptadas às necessidades em constante evolução.

Ao garantir a manutenção, o suporte técnico, as atualizações, a eficiência operacional, a conformidade e a avaliação de impacto, essa capability contribui diretamente para a eficiência operacional, a inovação e a vantagem competitiva da organização.

Assim, a Architecture Support se torna um ponto central na consecução dos objetivos de negócios e na adaptação das tecnologias emergentes, mantendo a infraestrutura, a arquitetura, os sistemas e o modelo operacional alinhados com as demandas do ambiente empresarial em constante mudança.

Critérios para Avaliação de Maturidade

A capability Architecture Support, integrada à macro capability Enterprise Architecture na camada Technology Visioning, desempenha um papel fundamental no suporte contínuo das soluções de arquitetura implementadas.

Essa capability garante que as soluções de TI permaneçam operacionais, eficientes e atualizadas após a implementação inicial.

Para avaliar a maturidade dessa capability, um modelo de critérios inspirado no CMMI, composto por cinco níveis distintos: Inexistente, Inicial, Definido, Gerenciado e Otimizado.

A seguir, cinco critérios para cada um desses níveis:

Nível de Maturidade Inexistente

- Não existem processos ou procedimentos definidos para o suporte contínuo das soluções de arquitetura.
- A organização não possui uma equipe designada para o suporte e manutenção de soluções arquitetônicas.
- Não há documentação ou registros relacionados ao suporte de soluções de arquitetura.
- As soluções de TI não são monitoradas quanto à sua eficiência ou desempenho.
- Não existe conscientização sobre a importância do suporte pós-implementação das arquiteturas.

Nível de Maturidade Inicial

- Estão sendo estabelecidos processos iniciais para o suporte de soluções de arquitetura.
- A organização designou uma equipe básica para prover suporte e manutenção de soluções arquitetônicas.
- Iniciaram-se esforços para documentar os procedimentos de suporte.
- Alguns aspectos do desempenho das soluções de TI estão sendo monitorados.
- A organização reconhece a necessidade de melhorar o suporte pós-implementação.

Nível de Maturidade Definido

- Processos formais para o suporte de soluções arquitetônicas foram estabelecidos e documentados.
- A equipe de suporte é especializada e possui responsabilidades

claramente definidas.

- Procedimentos detalhados para manutenção e atualização de soluções de arquitetura estão disponíveis.
- A eficiência e o desempenho das soluções de TI são monitorados regularmente.
- A organização realiza ações corretivas com base no monitoramento e na análise de dados de suporte.

Nível de Maturidade Gerenciado

- Os processos de suporte de soluções arquitetônicas são altamente eficazes e eficientes.
- A equipe de suporte é altamente qualificada e continua se aprimorando.
- Procedimentos automatizados são utilizados para manter e atualizar as soluções arquitetônicas.
- O desempenho e a eficiência das soluções de TI são continuamente otimizados.
- A organização é proativa na identificação e resolução de problemas de suporte.

Nível de Maturidade Otimizado

- A organização é líder na inovação em suporte pós-implementação de soluções arquitetônicas.
- A equipe de suporte é altamente inovadora e contribui para melhorias constantes.
- Os processos de suporte são alinhados com as estratégias de negócios e tecnológicas.
- A organização busca constantemente a excelência em eficiência e desempenho.
- O suporte pós-implementação é um fator diferencial na consecução dos objetivos estratégicos da organização.

Esses critérios de maturidade, inspirados no modelo CMMI, proporcionam uma estrutura abrangente para avaliar a capacidade de uma organização em manter

soluções de arquitetura operacionais, eficientes e alinhadas com as demandas de negócios em constante evolução.

Eles refletem a importância crítica do suporte contínuo para garantir que as soluções de TI atendam aos requisitos de desempenho e se adaptem às mudanças tecnológicas e comerciais.

Convergência com Frameworks de Mercado

A capability Architecture Support, integrante da macro capability Enterprise Architecture na camada Technology Visioning do CIO Codex Capability Framework, desempenha um papel vital no suporte contínuo das soluções de arquitetura implementadas.

Esta capability assegura que as soluções de TI permaneçam operacionais, eficientes e atualizadas após a implementação, incluindo assistência técnica, manutenções, atualizações e alinhamento com as mudanças nas demandas de negócios e tecnologias emergentes.

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

COBIT

- **Nível de Convergência:** Alto
- **Racional:** O COBIT foca na governança de TI, incluindo manutenção e suporte de soluções de TI. Architecture Support alinha-se intimamente com este framework ao prover mecanismos para manter a governança efetiva das soluções de TI.

ITIL

- **Nível de Convergência:** Alto
- **Racional:** ITIL aborda o gerenciamento de serviços de TI, onde o suporte

contínuo e a manutenção de soluções de TI são cruciais. A capability de Architecture Support é essencial para assegurar a qualidade e a eficiência dos serviços de TI.

SAFe

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: O SAFe enfatiza a agilidade em escala empresarial. Enquanto o suporte à arquitetura não é um foco direto, ele contribui para a agilidade ao manter as soluções de TI adaptáveis e responsivas às mudanças.

PMI

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: O PMI concentra-se no gerenciamento de projetos. A capability de Architecture Support auxilia indiretamente, garantindo que as soluções de TI sejam mantidas de maneira que apoie os objetivos dos projetos.

CMMI

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: CMMI lida com a melhoria de processos. O suporte à arquitetura contribui para a melhoria contínua dos processos de TI, embora não seja o foco principal do CMMI.

TOGAF

- Nível de Convergência: Alto
- Racional: TOGAF é um framework de arquitetura empresarial. A capability de Architecture Support é fundamental para garantir que as arquiteturas definidas sejam mantidas e evoluam adequadamente.

DevOps SRE

- **Nível de Convergência:** Médio
- **Racional:** DevOps SRE foca na confiabilidade e eficiência operacional. O suporte contínuo das soluções de arquitetura é importante para manter a confiabilidade e eficiência dos sistemas de TI.

NIST

- **Nível de Convergência:** Médio
- **Racional:** O NIST estabelece padrões de segurança e operações. Architecture Support ajuda a manter os sistemas de TI alinhados com esses padrões, especialmente em termos de segurança e atualizações.

Six Sigma

- **Nível de Convergência:** Baixo
- **Racional:** Six Sigma foca na melhoria da qualidade e eficiência. Embora o suporte de arquitetura possa impactar a qualidade, a conexão direta com Six Sigma é menos evidente.

Lean IT

- **Nível de Convergência:** Médio
- **Racional:** Lean IT visa a eficiência operacional. A manutenção e o suporte eficazes das soluções de TI, como realizado pela capability Architecture Support, são alinhados com os princípios do Lean IT.

Em resumo, Architecture Support demonstra alta convergência com frameworks focados em governança, gerenciamento de serviços de TI e arquitetura empresarial.

Há uma convergência moderada com frameworks que enfatizam a agilidade, confiabilidade e padrões de operações, enquanto a relação é menos direta com métodos centrados na melhoria de qualidade e eficiência.

Esta análise ressalta a importância do suporte contínuo às soluções de arquitetura na manutenção da operacionalidade, eficiência e alinhamento estratégico das soluções de TI.

Processos e Atividades

Develop Support Plans

O processo Develop Support Plans é fundamental para garantir a continuidade operacional e a eficiência das soluções arquitetônicas implementadas.

Este processo envolve a criação de planos detalhados que especificam como a arquitetura será suportada após a implementação, contemplando manutenção, monitoramento e atualizações.

Inicialmente, são realizadas avaliações para identificar as necessidades de suporte de cada componente arquitetônico.

Em seguida, são definidos os recursos necessários, as responsabilidades das equipes envolvidas e os procedimentos de resposta a incidentes.

O plano também inclui estratégias para garantir a escalabilidade e a adaptabilidade das soluções às mudanças tecnológicas e de negócios.

A integração com outras áreas de TI é crucial para assegurar um suporte abrangente e eficaz.

- PDCA focus: Plan
- Periodicidade: Anual

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

1	Assess Support Needs	Avaliar as necessidades de suporte das soluções arquitetônicas	Soluções arquitetônicas implementadas	Relatório de necessidades de suporte	Responsible: Architecture & Technology Visioning; Accountable: Architecture & Technology Visioning; Consulted: IT Infrastructure & Operation, Solution Engineering & Development; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: Architecture & Technology Visioning; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: Architecture & Technology Visioning
2	Define Resources	Definir os recursos necessários para o suporte	Relatório de necessidades de suporte	Plano de recursos	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: Architecture & Technology Visioning; Consulted: Solution Engineering & Development; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: Architecture & Technology Visioning; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation
3	Assign Responsibilities	Atribuir responsabilidades às equipes envolvidas no suporte	Plano de recursos	Matriz de responsabilidades	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: Architecture & Technology Visioning; Consulted: Solution Engineering & Development; Informed: IT Infrastructure & Operation	Decider: Architecture & Technology Visioning; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Governance & Transformation

4	Develop Support Procedures	Desenvolver procedimentos detalhados de suporte e manutenção	Matriz de responsabilidades	Procedimentos de suporte	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Architecture & Technology Visioning; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: Architecture & Technology Visioning; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: IT Infrastructure & Operation; Executer: Solution Engineering & Development
5	Review and Approve Plans	Revisar e aprovar os planos de suporte desenvolvidos	Procedimentos de suporte	Planos de suporte aprovados	Responsible: Architecture & Technology Visioning; Accountable: Architecture & Technology Visioning; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: IT Infrastructure & Operation	Decider: Architecture & Technology Visioning; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: IT Infrastructure & Operation; Executer: Architecture & Technology Visioning

Identify Support Requirements

O processo Identify Support Requirements é crucial para garantir que todas as necessidades de suporte das soluções arquitetônicas sejam compreendidas e atendidas.

Este processo envolve a coleta e análise de dados sobre as soluções implementadas, identificando requisitos específicos para manutenção, monitoramento, segurança e desempenho.

A análise inclui a avaliação de vulnerabilidades potenciais, a necessidade de atualizações e a definição de métricas de desempenho.

Além disso, são estabelecidas diretrizes para garantir a conformidade com as políticas de governança de TI e de segurança cibernética.

A colaboração entre diferentes áreas de TI é essencial para identificar todos os

aspectos relevantes de suporte, garantindo que os requisitos sejam completos e precisos.

- PDCA focus: Plan
- Periodicidade: Anual

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Collect Data	Coletar dados sobre as soluções arquitetônicas implementadas	Soluções arquitetônicas implementadas	Dados coletados	Responsible: Data, AI & New Technology; Accountable: Architecture & Technology Visioning; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: Architecture & Technology Visioning; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: IT Infrastructure & Operation; Executer: Data, AI & New Technology
2	Analyze Data	Analisar os dados coletados para identificar requisitos de suporte	Dados coletados	Análise de requisitos	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Architecture & Technology Visioning; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: IT Infrastructure & Operation	Decider: Architecture & Technology Visioning; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: Solution Engineering & Development

3	Identify Vulnerabilities	Identificar vulnerabilidades e necessidades de atualização	Análise de requisitos	Relatório de vulnerabilidades	Responsible: Cybersecurity; Accountable: Architecture & Technology Visioning; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: Architecture & Technology Visioning; Advisor: Cybersecurity; Recommender: IT Infrastructure & Operation; Executer: Cybersecurity
4	Define Performance Metrics	Definir métricas de desempenho para monitorar as soluções arquitetônicas	Relatório de vulnerabilidades	Métricas de desempenho	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: Architecture & Technology Visioning; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: IT Infrastructure & Operation	Decider: Architecture & Technology Visioning; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: IT Governance & Transformation
5	Document Requirements	Documentar os requisitos de suporte identificados	Métricas de desempenho	Documento de requisitos de suporte	Responsible: Architecture & Technology Visioning; Accountable: Architecture & Technology Visioning; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: IT Infrastructure & Operation	Decider: Architecture & Technology Visioning; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: IT Infrastructure & Operation; Executer: Architecture & Technology Visioning

Provide Architecture Support

O processo Provide Architecture Support é essencial para garantir que as soluções arquitetônicas continuem a operar de forma eficaz após a implementação.

Este processo envolve a oferta de suporte técnico contínuo, incluindo a resolução de

problemas, a realização de manutenção preventiva e a implementação de atualizações conforme necessário.

O suporte técnico especializado é disponibilizado para abordar questões complexas e garantir a conformidade contínua com os padrões arquitetônicos.

Além disso, são aplicadas medidas de segurança para proteger as soluções contra ameaças cibernéticas.

A colaboração entre diferentes áreas de TI é fundamental para oferecer um suporte abrangente e eficaz, garantindo que todas as necessidades de suporte sejam atendidas de maneira oportuna e eficiente.

- PDCA focus: Do
- Periodicidade: Contínua

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Provide Technical Support	Fornecer suporte técnico contínuo para as soluções arquitetônicas	Documento de requisitos de suporte	Relatórios de suporte	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Architecture & Technology Visioning; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: Architecture & Technology Visioning; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: IT Infrastructure & Operation; Executer: Solution Engineering & Development

2	Perform Preventive Maintenance	Realizar manutenção preventiva para garantir o desempenho e a disponibilidade	Relatórios de suporte	Relatórios de manutenção	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: Architecture & Technology Visioning; Consulted: Solution Engineering & Development; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: Architecture & Technology Visioning; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation
3	Implement Updates	Implementar atualizações conforme necessário	Relatórios de manutenção	Relatórios de atualização	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: Architecture & Technology Visioning; Consulted: Solution Engineering & Development; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: Architecture & Technology Visioning; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation
4	Resolve Issues	Resolver problemas e falhas que surgirem nas soluções arquitetônicas	Relatórios de suporte	Relatórios de resolução de problemas	Responsible: Cybersecurity; Accountable: Architecture & Technology Visioning; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: Architecture & Technology Visioning; Advisor: Cybersecurity; Recommender: IT Infrastructure & Operation; Executer: Cybersecurity

5	Document Support Activities	Documentar todas as atividades de suporte realizadas	Relatórios de suporte, manutenção e resolução de problemas	Documentação de atividades de suporte	Responsible: Architecture & Technology Visioning; Accountable: Architecture & Technology Visioning; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: IT Infrastructure & Operation	Decider: Architecture & Technology Visioning; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: IT Infrastructure & Operation; Executer: Architecture & Technology Visioning
---	-----------------------------	--	--	---------------------------------------	---	---

Monitor Support Effectiveness

O processo Monitor Support Effectiveness é fundamental para avaliar continuamente a eficácia do suporte fornecido às soluções arquitetônicas.

Este processo envolve a coleta e análise de dados de desempenho e suporte, com o objetivo de identificar áreas de melhoria e garantir que as soluções permaneçam alinhadas com os objetivos de negócios.

As métricas de desempenho são monitoradas para detectar qualquer degradação ou problema iminente.

A análise de feedback dos usuários também é incorporada para obter uma visão abrangente da eficácia do suporte.

Com base nos resultados, são feitas recomendações para ajustes nos processos de suporte, garantindo uma melhoria contínua e a manutenção de altos níveis de eficiência operacional.

- PDCA focus: Check
- Periodicidade: Mensal

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

1	Collect Performance Data	Coletar dados de desempenho das soluções arquitetônicas	Dados de suporte e desempenho	Relatórios de desempenho	Responsible: Data, AI & New Technology; Accountable: Architecture & Technology Visioning; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: Architecture & Technology Visioning; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: IT Infrastructure & Operation; Executer: Data, AI & New Technology
2	Analyze Support Effectiveness	Analisar a eficácia do suporte fornecido	Relatórios de desempenho	Análise de eficácia do suporte	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: Architecture & Technology Visioning; Consulted: Solution Engineering & Development; Informed: IT Infrastructure & Operation	Decider: Architecture & Technology Visioning; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Governance & Transformation
3	Gather User Feedback	Coletar feedback dos usuários sobre o suporte recebido	Feedback dos usuários	Relatórios de feedback	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: Architecture & Technology Visioning; Consulted: Solution Engineering & Development; Informed: IT Infrastructure & Operation	Decider: Architecture & Technology Visioning; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Governance & Transformation

4	Identify Improvement Areas	Identificar áreas de melhoria no suporte baseado na análise e feedback	Análise de eficácia do suporte, feedback dos usuários	Relatório de áreas de melhoria	Responsible: Architecture & Technology Visioning; Accountable: Architecture & Technology Visioning; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: IT Infrastructure & Operation	Decider: Architecture & Technology Visioning; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: IT Infrastructure & Operation; Executer: Architecture & Technology Visioning
5	Report Findings	Reportar as conclusões da análise e as recomendações de melhoria	Relatório de áreas de melhoria	Relatório final de recomendações de melhoria	Responsible: Architecture & Technology Visioning; Accountable: Architecture & Technology Visioning; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: IT Infrastructure & Operation	Decider: Architecture & Technology Visioning; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: IT Infrastructure & Operation; Executer: Architecture & Technology Visioning

Improve Support Processes

O processo Improve Support Processes é essencial para garantir a melhoria contínua dos processos de suporte à arquitetura.

Este processo envolve a análise das atividades de suporte, identificação de ineficiências e implementação de melhorias para otimizar o desempenho e a eficácia das soluções arquitetônicas.

As recomendações de melhoria são baseadas em dados coletados durante o monitoramento e feedback dos usuários.

O processo também inclui a revisão e atualização das políticas e procedimentos de suporte para garantir a conformidade com as melhores práticas e as necessidades em

constante evolução do negócio.

A colaboração entre as áreas de TI é crucial para implementar as melhorias de forma eficaz e sustentável.

- PDCA focus: Act
- Periodicidade: Mensal

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Review Support Activities	Revisar atividades de suporte realizadas para identificar ineficiências	Documentação de atividades de suporte	Relatório de ineficiências	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: Architecture & Technology Visioning; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: Architecture & Technology Visioning; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: IT Infrastructure & Operation; Executer: IT Governance & Transformation
2	Identify Improvement Opportunities	Identificar oportunidades de melhoria nos processos de suporte	Relatório de ineficiências	Relatório de oportunidades de melhoria	Responsible: Architecture & Technology Visioning; Accountable: Architecture & Technology Visioning; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: IT Infrastructure & Operation	Decider: Architecture & Technology Visioning; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: IT Infrastructure & Operation; Executer: Architecture & Technology Visioning

3	Develop Improvement Plans	Desenvolver planos de melhoria para abordar as ineficiências identificadas	Relatório de oportunidades de melhoria	Planos de melhoria	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Architecture & Technology Visioning; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: IT Infrastructure & Operation	Decider: Architecture & Technology Visioning; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: Solution Engineering & Development
4	Implement Improvements	Implementar as melhorias definidas nos planos	Planos de melhoria	Melhoria implementada	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: Architecture & Technology Visioning; Consulted: Solution Engineering & Development; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: Architecture & Technology Visioning; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation
5	Evaluate Results	Avaliar os resultados das melhorias implementadas	Melhoria implementada	Relatório de avaliação de resultados	Responsible: Architecture & Technology Visioning; Accountable: Architecture & Technology Visioning; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: IT Infrastructure & Operation	Decider: Architecture & Technology Visioning; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: IT Infrastructure & Operation; Executer: Architecture & Technology Visioning