



Critérios para Avaliação de Maturidade



A capability Demand Management, inserida na macro capability Service Offering e na camada Service Excellence, desempenha um papel fundamental na previsão e gestão da demanda por serviços de TI.

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

Nível de Maturidade Inexistente

- Não há reconhecimento da necessidade de Demand Management.
- Ausência de políticas e procedimentos para a gestão da demanda.
- Inexistência de recursos dedicados à análise da demanda atual e futura.
- Falta de ferramentas para previsão e gestão da demanda.
- Ausência de métricas para avaliar a eficácia da gestão da demanda.

Nível de Maturidade Inicial

- Reconhecimento inicial da importância do Demand Management.
- Processos básicos estão em desenvolvimento, mas não são consistentes.
- Início da conscientização sobre a análise da demanda.
- Recursos começam a ser alocados para análise da demanda atual e futura.
- Uso de ferramentas simples para previsão e gestão da demanda.

Nível de Maturidade Definido

- Políticas e procedimentos para Demand Management estão documentados e comunicados.
- Processos são consistentemente seguidos e bem definidos.
- A conscientização sobre a análise da demanda é difundida na organização.
- Recursos são alocados de forma adequada para analisar a demanda atual e futura.

- Utilização de ferramentas avançadas para previsão e gestão da demanda.

Nível de Maturidade Gerenciado

- O Demand Management é monitorado e medido regularmente.
- Processos são altamente eficazes e adaptáveis às mudanças na demanda.
- Conscientização e treinamento são contínuos e avançados.
- Recursos são alocados de forma otimizada para garantir a eficácia da análise da demanda.
- Análise de tendências e implementação de melhorias contínuas são parte integrante da gestão da demanda.

Nível de Maturidade Otimizado

- O Demand Management é altamente automatizado e eficaz.
- Processos são altamente otimizados e adaptáveis às mudanças nas demandas dos usuários e negócios.
- A conscientização faz parte da cultura organizacional.
- Recursos são alocados de forma dinâmica para atender às demandas de forma eficaz.
- Previsão proativa de demanda e otimização contínua são integradas à estratégia de gestão da demanda.

Esses critérios de maturidade são essenciais para avaliar e aprimorar a capability Demand Management, garantindo a previsão e gestão eficaz da demanda por serviços de TI, ajustando recursos e capacidades de serviço para atender às necessidades dos usuários e negócios de forma eficaz.

À medida que a organização avança nos níveis de maturidade, sua capacidade de analisar e gerenciar a demanda de forma eficiente e adaptável às mudanças nas demandas do ambiente de negócios aumenta, resultando em operações de TI mais

eficazes e alinhadas com as necessidades da organização.



CIO Codex

Com o advento da era digital, a Tecnologia da Informação assumiu um papel de destaque dentro das estratégias corporativas das empresas dos mais diversos portes e setores de atuação. O CIO Codex Framework foi concebido com o propósito de oferecer uma visão integrada dos conceitos de uma área de tecnologia pronta para a era digital.



The IT framework

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