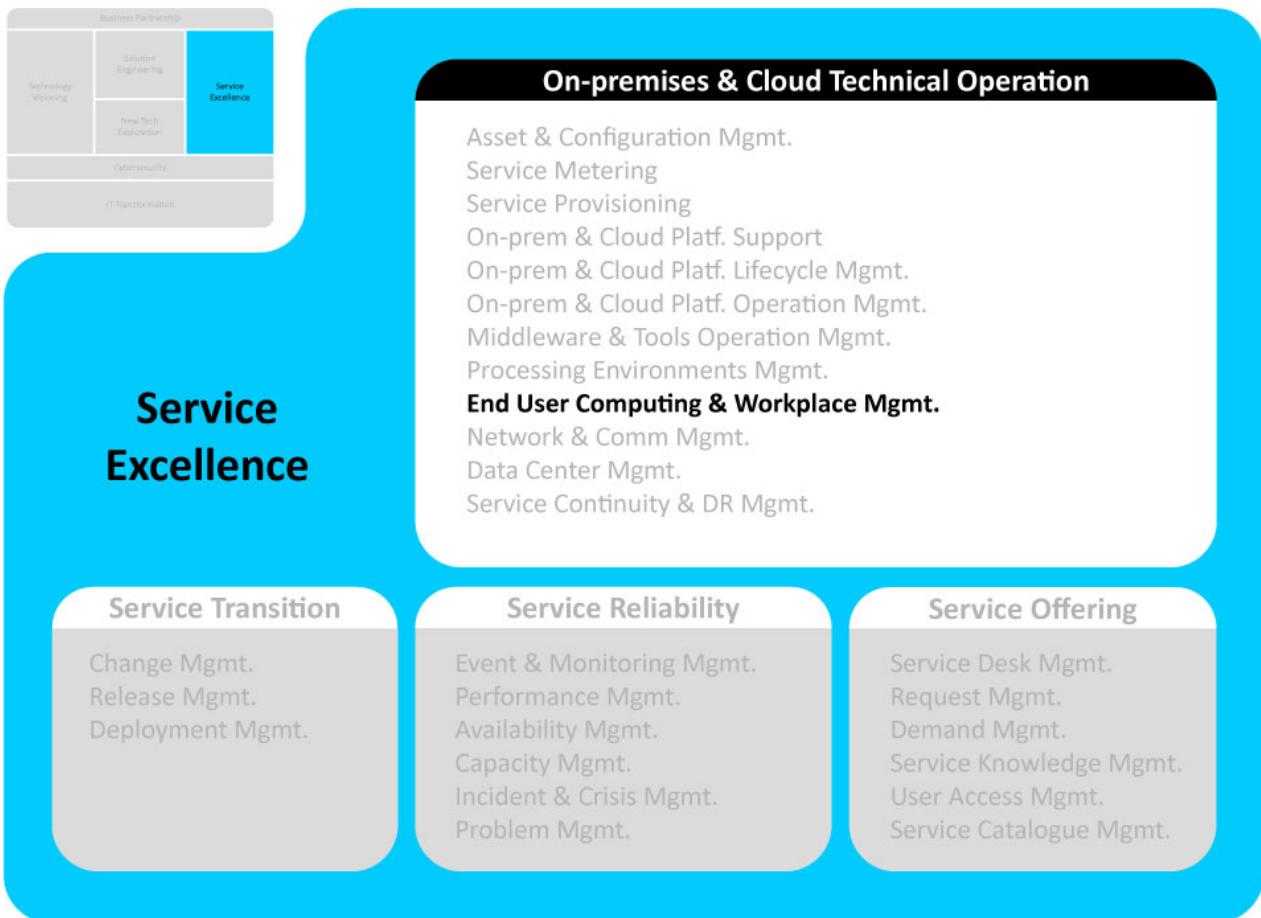




What IT needs to be ready

CIO Codex Asset & Capability Framework

CIO Codex IT Reference Model



A capability de End User Computing & Workplace Management, integrada à macro capability On premises & Cloud Technical Operation dentro da camada Service Excellence do CIO Codex Capability Framework, é essencial para assegurar que a força de trabalho de uma organização tenha à disposição um ambiente de computação eficaz e atualizado.

Esta capability lida com a administração de todos os aspectos do ambiente de computação do usuário final, desde a gestão de dispositivos até o suporte ao usuário, incluindo a implementação de políticas de segurança e a manutenção da infraestrutura de TI necessária para suportar os ambientes de trabalho digitais.

Ambientes de computação de usuário final referem-se à totalidade de dispositivos,

sistemas operacionais e aplicativos que os colaboradores utilizam diariamente.

A experiência do usuário final é afetada diretamente pela qualidade e eficiência destes ambientes, que devem ser não apenas funcionais e confiáveis, mas também intuitivos e facilitadores da produtividade.

Manutenção proativa e gestão eficiente destes sistemas são essenciais para prevenir interrupções e manter a continuidade das operações de negócios.

As características principais desta capability incluem o gerenciamento abrangente de dispositivos, que garante que hardware e software estejam devidamente atualizados e seguros contra ameaças cibernéticas.

A implantação de software eficiente é essencial, assegurando que todos os aplicativos necessários estejam disponíveis e atualizados.

O suporte técnico ágil é uma parte crucial desta capability, fornecendo aos usuários finais as respostas e soluções necessárias para manter a continuidade do trabalho.

A segurança da informação é um pilar fundamental, estabelecendo práticas e protocolos para proteger dados e dispositivos dos usuários finais de possíveis violações.

O propósito da End User Computing & Workplace Management é prover um ambiente de trabalho digital que não apenas atenda às necessidades operacionais dos usuários, mas que também promova a eficiência, inovação e satisfação do colaborador.

Esta capability é responsável por assegurar que os usuários finais possam realizar suas tarefas diárias de maneira eficiente, sem obstáculos tecnológicos, e com a segurança de que seus dados e dispositivos estão protegidos.

No contexto do CIO Codex Capability Framework, os objetivos da End User Computing & Workplace Management incluem o aprimoramento da eficiência operacional por meio da redução do tempo de inatividade e da otimização do uso de recursos de TI.

A inovação é outro objetivo chave, com a capability proporcionando a infraestrutura e o suporte necessários para a adoção de novas tecnologias e práticas de trabalho.

Além disso, ao oferecer um ambiente de trabalho atualizado e bem gerenciado, a organização pode alcançar uma vantagem competitiva, atraindo e retraindo talentos e aumentando a satisfação dos colaboradores.

Em termos de impacto tecnológico, a End User Computing & Workplace Management influencia diretamente a infraestrutura de TI, garantindo que os dispositivos e sistemas de usuários finais sejam eficazes e seguros.

Na arquitetura de TI, ela contribui para a definição da estrutura e integração dos

dispositivos e aplicativos, influenciando a maneira como os usuários interagem com as tecnologias disponíveis.

Nos sistemas, ela garante que os aplicativos de produtividade e colaboração sejam mantidos atualizados e funcionando sem problemas.

Na cybersecurity, esta capability desempenha um papel vital, implementando medidas para garantir a segurança dos ambientes de usuário final.

E, por fim, no modelo operacional, ela estabelece processos e políticas para a gestão eficaz do ambiente de trabalho digital, incluindo conformidade e segurança.

Portanto, a End User Computing & Workplace Management é uma capability que capacita as equipes a atingirem uma operação eficiente e estável, criando um ambiente de trabalho que é seguro, atualizado e adaptado às necessidades dos usuários finais.

Este suporte é essencial para enfrentar os desafios de um mercado em constante evolução e para manter a organização na vanguarda da inovação tecnológica.

Conceitos e Características

A capability de End User Computing & Workplace Management desempenha um papel crucial na garantia da produtividade e satisfação dos colaboradores, ao mesmo tempo em que promove a eficiência operacional por meio da gestão eficaz dos ambientes de trabalho.

Ela contribui para a criação de um ambiente de trabalho tecnologicamente atualizado e seguro, alinhado com as necessidades e expectativas dos usuários finais.

Conceitos

- **Ambiente de Computação do Usuário Final:** Refere-se ao conjunto de dispositivos, sistemas operacionais e software utilizados pelos colaboradores da organização para realizar suas tarefas diárias.
- **Experiência do Usuário:** É a percepção global que o usuário final tem ao interagir com os dispositivos e aplicativos em seu local de trabalho, incluindo desempenho, facilidade de uso e eficiência.
- **Manutenção Proativa:** Envolve a prevenção de problemas e a otimização

constante do ambiente de computação do usuário final, reduzindo interrupções e maximizando a produtividade.

Características

- **Gerenciamento de Dispositivos:** Inclui a administração de computadores, laptops, smartphones e outros dispositivos utilizados pelos usuários finais, assegurando que estejam atualizados e seguros.
- **Implantação de Software:** Gerencia a distribuição e atualização de aplicativos, garantindo que os usuários tenham acesso às versões mais recentes.
- **Suporte Técnico:** Oferece suporte ágil para solucionar problemas e atender às necessidades dos usuários finais, mantendo a continuidade das operações.
- **Segurança da Informação:** Implementa políticas e medidas de segurança para proteger os dados e dispositivos dos usuários finais, reduzindo riscos de violações.

Propósito e Objetivos

A capability de End User Computing & Workplace Management desempenha um papel fundamental na gestão do ambiente de computação do usuário final e do local de trabalho.

Seu propósito central é manter e gerenciar dispositivos, aplicativos e serviços que os usuários finais utilizam em suas atividades diárias, garantindo uma experiência de usuário eficiente e produtiva.

Objetivos

Dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework, os objetivos da End User Computing & Workplace Management são os seguintes:

- **Eficiência Operacional:** Garantir que os dispositivos e aplicativos utilizados pelos usuários finais estejam sempre disponíveis e funcionando

de maneira eficaz, minimizando interrupções no fluxo de trabalho.

- **Inovação:** Implementar e gerenciar novas tecnologias e ferramentas que podem melhorar a produtividade e a colaboração dos usuários finais.
- **Vantagem Competitiva:** Oferecer um ambiente de trabalho digital eficiente e moderno pode se traduzir em uma vantagem competitiva ao atrair e reter talentos.

Impacto na Tecnologia

A End User Computing & Workplace Management impacta diretamente várias dimensões da tecnologia:

- **Infraestrutura:** Garante que a infraestrutura de TI suporte a variedade de dispositivos e sistemas operacionais utilizados pelos usuários finais.
- **Arquitetura:** Define a arquitetura de referência para os dispositivos e aplicativos, garantindo a integração e interoperabilidade adequadas.
- **Sistemas:** Mantém os sistemas de usuário final, como sistemas de produtividade e colaboração, sempre atualizados e seguros.
- **Cybersecurity:** Gerenciar ambientes de usuário inclui a aplicação de políticas de segurança para dispositivos e estações de trabalho.
- **Modelo Operacional:** Implementa processos e políticas para a gestão de dispositivos, aplicativos e serviços, garantindo conformidade e segurança.

Roadmap de Implementação

A capability de End User Computing & Workplace Management desempenha um papel crítico na gestão eficiente dos ambientes de trabalho dos usuários finais, garantindo produtividade e satisfação.

Para uma implementação bem-sucedida, é essencial seguir um roadmap estratégico que leve em consideração os fatores críticos de sucesso.

Dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework, as principais etapas desse roadmap:

- **Definição de Objetivos Estratégicos:** Inicie o processo definindo objetivos

estratégicos claros para a End User Computing & Workplace Management. Esses objetivos devem estar alinhados com a estratégia geral de TI e os objetivos de negócios da organização.

- **Avaliação Atual do Ambiente:** Realize uma avaliação detalhada do ambiente de computação do usuário final atual, identificando pontos fortes e áreas que precisam de melhorias. Isso servirá como base para o planejamento.
- **Políticas de Experiência do Usuário:** Estabeleça políticas que visem melhorar a experiência do usuário final, abrangendo desempenho, facilidade de uso e eficiência. A satisfação do usuário é um ponto central.
- **Gerenciamento de Dispositivos:** Implemente uma estratégia abrangente de gerenciamento de dispositivos, assegurando que computadores, laptops, smartphones e outros dispositivos estejam atualizados e seguros.
- **Implantação de Software:** Desenvolva processos eficientes para a distribuição e atualização de aplicativos, garantindo que os usuários tenham acesso às versões mais recentes.
- **Suporte Técnico Ágil:** Estabeleça um sistema de suporte técnico ágil e responsivo, capaz de solucionar problemas rapidamente e atender às necessidades dos usuários finais.
- **Segurança da Informação:** Implemente medidas de segurança robustas para proteger os dados e dispositivos dos usuários finais, reduzindo riscos de violações.
- **Treinamento e Educação:** Ofereça treinamento e recursos educacionais para os usuários finais, capacitando-os a utilizar efetivamente os recursos disponíveis.
- **Integração com Outras Capabilities:** Assegure uma integração eficaz da End User Computing & Workplace Management com outras capabilities, como Cybersecurity e Service Desk, para prover um suporte completo aos usuários finais.
- **Monitoramento e Métricas de Desempenho:** Estabeleça métricas de desempenho para avaliar continuamente a eficácia da gestão de ambientes de trabalho e tomar ações corretivas quando necessário.
- **Atualizações Contínuas:** Mantenha-se atualizado com as últimas tendências e tecnologias no campo da computação do usuário final, incorporando inovações quando apropriado.
- **Feedback dos Usuários:** Colete feedback regular dos usuários finais para entender suas necessidades e expectativas, ajustando a estratégia

conforme necessário.

A implementação bem-sucedida da End User Computing & Workplace Management resultará em ambientes de trabalho tecnologicamente atualizados, eficientes e seguros, proporcionando uma experiência de usuário de alta qualidade.

Isso, por sua vez, contribuirá para a eficiência operacional, inovação e vantagem competitiva da organização.

Portanto, seguir um roadmap estratégico é fundamental para alcançar o sucesso na gestão dos ambientes de trabalho dos usuários finais.

Melhores Práticas de Mercado

A End User Computing & Workplace Management desempenha um papel crucial na garantia da produtividade e satisfação dos colaboradores, bem como na eficiência operacional da organização.

As melhores práticas de mercado incluem automação de provisionamento, padronização de imagens de software, políticas de BYOD, suporte multicanal, implementação de Zero Trust Security, monitoramento da experiência do usuário, políticas de atualização proativa, gestão de licenças de software, treinamento do usuário final, monitoramento de segurança e sustentabilidade ambiental.

Melhores Práticas de Mercado para End User Computing & Workplace Management:

- **Automação de Provisionamento de Dispositivos:** Implementar automação para provisionamento e configuração de dispositivos, permitindo que os usuários finais tenham acesso rápido a hardware e software essenciais.
- **Padronização de Imagem de Software:** Utilizar imagens padronizadas de sistemas operacionais e aplicativos para garantir consistência e facilitar a implantação e manutenção.
- **Política de BYOD (Bring Your Own Device):** Desenvolver e aplicar políticas claras de BYOD para acomodar dispositivos pessoais dos colaboradores, mantendo a segurança e a conformidade.
- **Suporte Multicanal:** Oferecer suporte técnico por meio de diversos canais, como chat, telefone e acesso remoto, para atender às necessidades dos usuários de forma ágil.

- Implementação de Zero Trust Security: Adotar o modelo de segurança Zero Trust para proteger dispositivos e dados, autenticando e autorizando continuamente com base no contexto.
- Monitoramento de Experiência do Usuário: Implementar ferramentas de monitoramento para medir e melhorar a experiência do usuário, identificando gargalos de desempenho e problemas de usabilidade.
- Política de Atualização Proativa: Estabelecer políticas para atualizações regulares de sistemas operacionais e aplicativos, garantindo que os usuários tenham acesso às últimas funcionalidades e correções de segurança.
- Gestão de Licenças de Software: Realizar o gerenciamento eficaz de licenças de software para garantir conformidade legal e otimização de custos.
- Treinamento do Usuário Final: Oferecer treinamento regular para os usuários finais, capacitando-os a utilizar efetivamente os recursos disponíveis e melhorar sua produtividade.
- Monitoramento de Segurança: Implementar ferramentas de monitoramento de segurança para detectar e responder a ameaças cibernéticas em tempo real.
- Sustentabilidade Ambiental: Considerar práticas sustentáveis na escolha de dispositivos e na gestão de energia, contribuindo para a responsabilidade ambiental da organização.

Essas práticas contribuem para a criação de um ambiente de trabalho tecnologicamente atualizado e seguro, alinhado com as necessidades e expectativas dos usuários finais.

A End User Computing & Workplace Management impacta a infraestrutura, arquitetura, sistemas, cybersecurity e o modelo operacional de TI, desempenhando um papel crucial na eficiência operacional, inovação e vantagem competitiva da organização.

Desafios Atuais

A Capability de End User Computing & Workplace Management, inserida na macro capability On-premises & Cloud Technical Operation e pertencente à camada Service

Excellence, desempenha um papel essencial na garantia da produtividade e satisfação dos colaboradores, ao mesmo tempo em que promove a eficiência operacional por meio da gestão eficaz dos ambientes de trabalho.

No entanto, a adoção e integração desta Capability nos processos de negócios e operações de TI enfrentam desafios significativos, que refletem a dinâmica do ambiente tecnológico atual.

A seguir, uma lista dos principais desafios atuais de mercado dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework:

- **Diversidade de Dispositivos e Plataformas:** A variedade de dispositivos e sistemas operacionais utilizados pelos usuários finais torna desafiador garantir a compatibilidade e a segurança em todas as plataformas.
- **Experiência do Usuário:** Atender às crescentes expectativas dos usuários finais em relação à experiência, incluindo desempenho, facilidade de uso e eficiência, é uma tarefa complexa.
- **Segurança dos Dispositivos e Dados:** Proteger os dispositivos e dados dos usuários finais contra ameaças cibernéticas é um desafio constante, considerando a evolução das ameaças e técnicas de ataque.
- **Atualização de Software:** Garantir que os aplicativos e sistemas utilizados pelos usuários estejam sempre atualizados e seguros é uma tarefa que requer um planejamento cuidadoso.
- **Suporte Técnico Ágil:** Oferecer suporte técnico eficiente e ágil para solucionar problemas e atender às necessidades dos usuários finais é fundamental para a continuidade das operações.
- **Mobilidade e Trabalho Remoto:** A demanda por mobilidade e trabalho remoto coloca pressão sobre a capacidade de prover acesso seguro e eficiente aos recursos corporativos fora do escritório.
- **Gestão de Licenças e Custos:** Controlar as licenças de software e otimizar os custos associados aos dispositivos e aplicativos é um desafio financeiro significativo.
- **Integração de Ferramentas de Colaboração:** A integração de ferramentas de colaboração e comunicação em um ambiente de trabalho unificado é um desafio técnico e de conformidade.
- **Privacidade e Conformidade:** Garantir a privacidade dos dados dos usuários finais e manter a conformidade com regulamentações de privacidade é um desafio crítico.

- **Resiliência e Continuidade:** Planejar e implementar estratégias de resiliência para manter a continuidade das operações em face de interrupções é um desafio operacional complexo.
- **Treinamento e Adoção de Tecnologia:** Capacitar os usuários finais para tirar o máximo proveito das tecnologias disponíveis e promover sua adoção efetiva é um desafio de gestão de mudança.

Esses desafios atuais representam obstáculos significativos que as organizações enfrentam ao adotar e integrar a Capability de End User Computing & Workplace Management em seus processos de negócios e operações de TI.

A diversidade de dispositivos, as crescentes expectativas dos usuários, as ameaças cibernéticas em evolução e a necessidade de manter os sistemas atualizados e seguros são questões críticas a serem abordadas.

Superar esses desafios é fundamental para garantir a produtividade e a satisfação dos colaboradores, ao mesmo tempo em que se promove a eficiência operacional.

A Capability de End User Computing & Workplace Management desempenha um papel vital na superação desses obstáculos, garantindo a gestão eficaz dos dispositivos, aplicativos e serviços que os usuários finais utilizam em suas atividades diárias.

Investir na capability de gerenciar o ambiente de computação do usuário final e do local de trabalho de forma eficaz é fundamental para a continuidade dos negócios e para criar um ambiente de trabalho tecnologicamente atualizado e seguro.

A superação dos desafios atuais é um passo crucial em direção à excelência na gestão dos ambientes de trabalho, contribuindo diretamente para a produtividade, satisfação dos colaboradores e eficiência operacional em um cenário de constante evolução tecnológica.

Tendências para o Futuro

A capability de End User Computing & Workplace Management desempenha um papel fundamental na gestão do ambiente de computação do usuário final e do local de trabalho, contribuindo para a produtividade e a satisfação dos colaboradores.

Para entender como essa capability pode evoluir e se adaptar às mudanças antecipadas no mercado, bem como às inovações que moldarão seu desenvolvimento futuro, apresentam-se a seguir as principais tendências e expectativas para o futuro:

- **Trabalho Híbrido:** A tendência do trabalho híbrido, que combina o trabalho no escritório e em casa, exigirá uma gestão eficaz de dispositivos e aplicativos que ofereça flexibilidade aos colaboradores.
- **Experiência do Usuário Aprimorada:** A busca contínua por uma experiência do usuário excepcional impulsionará investimentos em interfaces intuitivas, desempenho rápido e suporte técnico ágil.
- **Segurança Cibernética Avançada:** A crescente complexidade das ameaças cibernéticas exigirá soluções de segurança mais avançadas e vigilância constante dos dispositivos dos usuários finais.
- **Gerenciamento de Dispositivos Móveis:** Com o aumento do uso de dispositivos móveis, o gerenciamento eficiente de smartphones e tablets será essencial para a segurança e produtividade.
- **Inteligência Artificial e Automação:** A IA e a automação desempenharão um papel crescente na identificação e solução de problemas de usuário final, reduzindo a necessidade de intervenção humana.
- **Estratégia de Nuvem:** A integração de soluções de nuvem em ambientes de usuário final será prioridade, permitindo acesso a recursos de qualquer lugar e dispositivo.
- **Analytics para Melhoria Contínua:** A análise de dados relacionados ao uso de dispositivos e aplicativos permitirá melhorias contínuas na experiência do usuário.
- **Sustentabilidade:** A consideração da sustentabilidade será incorporada à gestão de dispositivos, visando reduzir o impacto ambiental dos equipamentos.
- **Realidade Virtual e Aumentada:** A integração de tecnologias de realidade virtual e aumentada nos ambientes de usuário final será explorada para melhorar a colaboração e a produtividade.
- **Integração de Colaboração:** A capacidade de integrar perfeitamente ferramentas de colaboração como videoconferência e compartilhamento de documentos será vital para a colaboração eficaz.

Essas tendências refletem as expectativas do mercado em relação à evolução da End User Computing & Workplace Management, considerando a constante transformação das necessidades e expectativas dos usuários finais.

A capacidade de adotar e integrar essas tendências será fundamental para manter um ambiente de trabalho produtivo e eficiente no futuro.

KPIs Usuais

A capacidade de gerenciar o ambiente de computação do usuário final e o local de trabalho desempenha um papel crucial na produtividade e satisfação dos colaboradores, além de promover a eficiência operacional.

Para avaliar e monitorar o desempenho da End User Computing & Workplace Management, é fundamental acompanhar os KPIs apropriados.

Abaixo estão os principais KPIs usuais no contexto do CIO Codex Capability Framework:

- Taxa de Disponibilidade de Dispositivos (Device Availability Rate): Avalia a proporção do tempo em que os dispositivos de usuário final estão disponíveis e funcionando em relação ao tempo total.
- Tempo Médio de Resolução de Problemas (Mean Time to Resolution): Calcula o tempo médio necessário para resolver problemas relatados pelos usuários finais.
- Percentual de Atualizações de Software Concluídas (Percentage of Completed Software Updates): Mede a porcentagem de atualizações de software implementadas com sucesso em dispositivos de usuário final.
- Taxa de Satisfação do Usuário Final (End User Satisfaction Rate): Avalia a satisfação geral dos usuários finais com seus dispositivos e experiência de trabalho.
- Tempo Médio de Provisionamento de Novos Dispositivos (Mean Time to Provision New Devices): Calcula o tempo médio necessário para configurar e provisionar novos dispositivos para colaboradores.
- Percentual de Incidentes de Segurança Resolvidos (Percentage of Resolved Security Incidents): Mede a porcentagem de incidentes de segurança de usuário final que foram adequadamente resolvidos.
- Taxa de Adoção de Novas Tecnologias (Adoption Rate of New Technologies): Avalia o quão rapidamente os colaboradores adotam novas tecnologias e ferramentas disponibilizadas.
- Tempo Médio de Inatividade Não Planejada (Mean Time of Unplanned Downtime): Calcula o tempo médio que os colaboradores ficam sem acesso devido a interrupções não planejadas.

- **Percentual de Dispositivos Conformes (Percentage of Compliant Devices):** Mede a porcentagem de dispositivos de usuário final que estão em conformidade com as políticas de segurança e regulamentações.
- **Taxa de Atualização de Hardware (Hardware Refresh Rate):** Avalia a frequência com que o hardware de usuário final é atualizado para manter o desempenho e a segurança.
- **Tempo Médio para Implementação de Novos Recursos (Mean Time for New Feature Implementation):** Calcula o tempo médio necessário para implementar novos recursos ou funcionalidades em dispositivos de usuário final.
- **Percentual de Chamadas de Suporte Resolvidas (Percentage of Resolved Support Calls):** Mede a porcentagem de chamadas de suporte técnico que foram resolvidas com sucesso.
- **Taxa de Conformidade com Políticas de Uso (Compliance Rate with Usage Policies):** Avalia o grau de conformidade dos colaboradores com as políticas de uso de dispositivos e recursos de usuário final.
- **Tempo Médio para Implementação de Correções de Segurança (Mean Time for Security Patch Implementation):** Calcula o tempo médio necessário para implementar correções de segurança em dispositivos de usuário final.
- **Percentual de Colaboradores Engajados em Treinamento (Percentage of Engaged Employees in Training):** Mede a porcentagem de colaboradores que participam ativamente de treinamentos e capacitações relacionadas à tecnologia de usuário final.

Esses KPIs são essenciais para avaliar e melhorar continuamente a capacidade de End User Computing & Workplace Management, garantindo uma experiência eficiente e produtiva para os colaboradores.

Eles contribuem para a eficiência operacional, inovação e vantagem competitiva da organização.

Exemplos de OKRs

A capability de End User Computing & Workplace Management na macro capability On premises & Cloud Technical Operation da camada Service Excellence desempenha

um papel fundamental na gestão do ambiente de computação do usuário final e do local de trabalho.

Esta capability abrange a manutenção de dispositivos, aplicativos e serviços que os usuários finais utilizam, assegurando uma experiência de usuário eficiente e produtiva.

A seguir, são apresentados exemplos de Objetivos e Resultados-Chave (OKRs) relacionados a esta capability:

Gestão de Dispositivos de Usuário Final

Objetivo: Manter e gerenciar eficazmente os dispositivos utilizados pelos usuários finais.

- KR1: Implementar um sistema de inventário de dispositivos para rastrear todos os ativos.
- KR2: Garantir que 100% dos dispositivos estejam atualizados com as últimas atualizações de segurança.
- KR3: Reduzir em 20% os incidentes relacionados a dispositivos de usuário final.

Implantação de Aplicativos Eficiente

Objetivo: Assegurar que os aplicativos necessários estejam prontamente disponíveis para os usuários finais.

- KR1: Implementar um processo de implantação rápida de aplicativos.
- KR2: Garantir que os aplicativos críticos estejam disponíveis com um tempo de resposta de menos de 24 horas.
- KR3: Reduzir em 30% os problemas de compatibilidade de aplicativos.

Suporte Técnico Eficaz

Objetivo: prover suporte técnico de alta qualidade para usuários finais.

- KR1: Estabelecer um centro de serviço de suporte técnico bem equipado.
- KR2: Reduzir em 15% o tempo médio de resolução de solicitações de suporte.
- KR3: Aumentar a satisfação do usuário em 20%.

Segurança de Dispositivos e Dados

Objetivo: Garantir a segurança dos dispositivos de usuário final e dos dados.

- KR1: Implementar políticas de segurança rigorosas para dispositivos e dados.
- KR2: Garantir que 100% dos dispositivos estejam protegidos por soluções de segurança.
- KR3: Reduzir em 25% os incidentes de violação de segurança.

Automação de Rotinas de Gerenciamento

Objetivo: Automatizar rotinas de gerenciamento para maior eficiência.

- KR1: Implementar automação em pelo menos 50% das tarefas de rotina.
- KR2: Reduzir em 30% o tempo gasto em tarefas manuais de gerenciamento.
- KR3: Aumentar a eficiência operacional em 15% por meio de automação.

Esses OKRs demonstram a importância crítica da capability de End User Computing & Workplace Management.

Ao gerenciar dispositivos de usuário final, implantar aplicativos eficientemente, prover suporte técnico de qualidade, garantir a segurança e automatizar rotinas de gerenciamento, esta capability contribui significativamente para a eficiência e produtividade dos usuários finais, assegurando uma experiência de usuário eficaz em ambientes de trabalho de TI.

Critérios para Avaliação de Maturidade

A capability End User Computing & Workplace Management, inserida na macro capability On-premises & Cloud Technical Operation e na camada Service Excellence, desempenha um papel crítico na gestão do ambiente de computação do usuário final e no local de trabalho.

Para avaliar sua maturidade, foram estabelecidos critérios inspirados no modelo

CMMI, abrangendo cinco níveis: Inexistente, Inicial, Definido, Gerenciado e Otimizado.

Nível de Maturidade Inexistente

- Não há reconhecimento da necessidade de gerenciar o ambiente de computação do usuário final.
- Ausência de políticas ou diretrizes relacionadas à gestão de dispositivos e aplicativos de usuário final.
- Não existe uma equipe dedicada à manutenção e suporte de dispositivos e aplicativos de usuário final.
- Não há procedimentos para garantir a eficiência e produtividade do ambiente de trabalho dos usuários finais.
- Ausência de mecanismos para coletar feedback dos usuários finais sobre sua experiência de uso.

Nível de Maturidade Inicial

- Reconhecimento inicial da importância de gerenciar o ambiente de computação do usuário final.
- Políticas e diretrizes iniciais estão sendo desenvolvidas.
- Uma equipe está sendo formada para prover suporte e manutenção de dispositivos e aplicativos.
- Procedimentos básicos estão sendo estabelecidos para garantir a eficiência e produtividade do ambiente de trabalho.
- Coleta de feedback inicial dos usuários finais está ocorrendo, mas não é sistemática.

Nível de Maturidade Definido

- Políticas e diretrizes para a gestão do ambiente de computação do usuário final estão bem documentadas e comunicadas.
- A equipe de suporte e manutenção é totalmente operacional.
- Procedimentos detalhados estão em vigor para garantir a eficiência e produtividade do ambiente de trabalho.
- A coleta de feedback dos usuários finais é regular e sistemática, levando a

melhorias contínuas.

- A conformidade com as políticas e diretrizes é monitorada e aplicada.

Nível de Maturidade Gerenciado

- Processos de gestão do ambiente de computação do usuário final são altamente eficazes e eficientes.
- Métricas de desempenho são coletadas e usadas para otimização contínua.
- A organização é capaz de prever e prevenir proativamente problemas no ambiente de trabalho dos usuários finais.
- A gestão do ambiente de computação do usuário final está integrada à estratégia de TI e de negócios.
- Melhores práticas do setor são adotadas para garantir a eficácia da gestão do ambiente de trabalho.

Nível de Maturidade Otimizado

- A gestão do ambiente de computação do usuário final é altamente automatizada e baseada em análises avançadas.
- Análises de dados são usadas para prever e evitar proativamente problemas no ambiente de trabalho dos usuários finais.
- A organização mantém um ambiente de trabalho altamente eficiente e produtivo.
- A gestão do ambiente de computação do usuário final é vista como um diferencial competitivo.
- A estratégia de gestão do ambiente de computação do usuário final está alinhada com os objetivos estratégicos da empresa.

Esses critérios de maturidade são essenciais para avaliar a eficácia da capability End User Computing & Workplace Management.

À medida que a organização progride nos níveis de maturidade, sua capacidade de prover um ambiente de trabalho eficiente e produtivo para os usuários finais aumenta, contribuindo para o sucesso global da empresa.

Convergência com Frameworks de Mercado

End User Computing & Workplace Management, parte da macro capability On premises & Cloud Technical Operation e integrante da camada Service Excellence, é fundamental para a gestão eficiente do ambiente computacional do usuário final e do local de trabalho.

Esta capability abrange a manutenção de dispositivos, aplicativos e serviços utilizados pelos usuários finais, garantindo uma experiência de usuário produtiva e eficiente.

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: COBIT, com seu foco em governança de TI, alinha-se fortemente com esta capability, enfatizando a importância da gestão eficiente de recursos computacionais para garantir conformidade, controle e eficiência operacional.

ITIL

- Nível de Convergência: Alto
- Racional: ITIL valoriza a gestão eficaz dos serviços de TI, incluindo os aspectos relacionados ao usuário final. Esta capability contribui significativamente para os processos do ITIL, assegurando uma entrega eficiente de serviços e suporte ao usuário final.

SAFe

- Nível de Convergência: Médio

- Racional: Enquanto SAFe foca na entrega ágil, a gestão de ambientes de trabalho e computação do usuário final suporta a produtividade dos times, contribuindo indiretamente para a entrega ágil.

PMI

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: PMI, com seu foco em gerenciamento de projetos, beneficia-se indiretamente desta capability, que assegura um ambiente de trabalho eficiente e produtivo para as equipes de projeto.

CMMI

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: CMMI enfatiza a maturidade dos processos, e a gestão eficiente do ambiente de trabalho e computação do usuário final contribui para a eficiência dos processos organizacionais.

TOGAF

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: TOGAF, focado em arquitetura empresarial, se beneficia da gestão eficiente dos ambientes de trabalho, pois isso assegura que os recursos computacionais estão alinhados com a arquitetura geral da empresa.

DevOps SRE

- Nível de Convergência: Alto
- Racional: Em DevOps e SRE, a gestão eficiente do ambiente computacional e de trabalho é crucial para manter a operação contínua e a produtividade das equipes de desenvolvimento e operação.

NIST

- **Nível de Convergência:** Médio
- **Racional:** NIST, focado em normas de segurança e compliance, valoriza a gestão eficaz do ambiente de trabalho e computação do usuário final para assegurar a segurança dos recursos computacionais e dos dados.

Six Sigma

- **Nível de Convergência:** Médio
- **Racional:** Six Sigma, com seu foco na eficiência dos processos, beneficia-se da gestão eficiente do ambiente de trabalho e dos recursos computacionais, contribuindo para a redução de desperdícios e melhoria da qualidade.

Lean IT

- **Nível de Convergência:** Médio
- **Racional:** Lean IT, que valoriza a eficiência e a eliminação de desperdícios, se alinha com esta capability ao garantir que os ambientes de trabalho e computação do usuário final sejam geridos de forma eficiente, otimizando o uso dos recursos de TI.

Essa capability é essencial para garantir que os usuários finais tenham acesso a um ambiente de trabalho e computacional eficiente e confiável, promovendo a produtividade e a satisfação do usuário.

KPIs chave incluem a eficiência na resolução de problemas de computação do usuário final, tempo de resposta para suporte ao usuário e satisfação do usuário.

Esta capability desempenha um papel crucial no suporte às operações diárias de TI e na habilitação de um ambiente de trabalho dinâmico e adaptável, contribuindo para a eficácia operacional contínua e o alinhamento com as necessidades estratégicas da organização.

Processos e Atividades

Develop EUC Management Plans

A criação de planos detalhados para a gestão de computação do usuário final e ambientes de trabalho é um processo fundamental para assegurar a eficiência operacional e a satisfação dos colaboradores.

Esse processo envolve a análise das necessidades tecnológicas dos usuários finais, o desenvolvimento de estratégias para a implementação de dispositivos e softwares, e a definição de políticas de manutenção e segurança.

O objetivo é garantir que todos os componentes do ambiente de trabalho estejam alinhados com as melhores práticas e as metas organizacionais, promovendo uma experiência de usuário final eficiente e produtiva.

A documentação e o planejamento abrangente são essenciais para antecipar desafios, alocar recursos adequados e definir métricas de sucesso para a gestão contínua.

- PDCA focus: Plan
- Periodicidade: Anual

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Assess Current Environment	Avaliar o ambiente atual de computação dos usuários finais, identificando pontos fortes e fracos.	Dados de uso de dispositivos e software	Relatório de avaliação	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: All areas; Informed: All areas	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: IT Infrastructure & Operation

2	Identify User Needs	Identificar as necessidades e expectativas dos usuários finais através de pesquisas e entrevistas.	Resultados de pesquisas e entrevistas	Lista de necessidades	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: All areas; Informed: All areas	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: IT Infrastructure & Operation
3	Define Management Strategies	Desenvolver estratégias para a gestão de dispositivos e software, incluindo manutenção e segurança.	Dados de avaliação e necessidades	Estratégias de gestão	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: All areas; Informed: All areas	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Cybersecurity; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation
4	Develop Implementation Plan	Criar um plano detalhado para a implementação das estratégias de gestão definidas.	Estratégias de gestão	Plano de implementação	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: All areas; Informed: All areas	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: IT Infrastructure & Operation

5	Approve Management Plan	Obter aprovação do plano de gestão de todas as partes interessadas e preparar para a execução.	Plano de implementação	Plano aprovado	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: All areas; Informed: All areas	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: All areas; Recommender: All areas; Executer: IT Infrastructure & Operation
---	-------------------------	--	------------------------	----------------	---	---

Identify EUC Requirements

A identificação dos requisitos para a gestão de computação do usuário final e ambientes de trabalho é essencial para garantir que todas as necessidades dos usuários sejam atendidas de maneira eficiente e eficaz.

Este processo envolve a coleta e análise de dados sobre o uso de dispositivos e aplicativos, bem como a realização de entrevistas e pesquisas com os usuários finais para compreender suas expectativas e desafios.

Com base nas informações coletadas, são definidos os requisitos técnicos e funcionais que orientarão o desenvolvimento e a implementação de soluções de TI.

A identificação precisa dos requisitos é crucial para evitar lacunas e garantir que as soluções implantadas sejam alinhadas com os objetivos de negócio e as necessidades dos usuários.

- PDCA focus: Plan
- Periodicidade: Anual

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

1	Conduct User Surveys	Realizar pesquisas com usuários finais para coletar informações sobre suas necessidades e desafios.	Questionários e entrevistas	Dados de pesquisa	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: All areas; Informed: All areas	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: IT Infrastructure & Operation
2	Analyze Usage Data	Analisar dados de uso de dispositivos e aplicativos para identificar padrões e necessidades.	Dados de uso	Relatório de análise	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: All areas	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation
3	Define Technical Requirements	Estabelecer os requisitos técnicos com base nos dados coletados e analisados.	Relatório de análise, dados de pesquisa	Requisitos técnicos	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: All areas; Informed: All areas	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: IT Infrastructure & Operation

4	Define Functional Requirements	Definir os requisitos funcionais que as soluções devem atender.	Requisitos técnicos	Requisitos funcionais	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: All areas; Informed: All areas	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation
5	Validate Requirements	Validar os requisitos definidos com as partes interessadas e usuários finais.	Requisitos técnicos e funcionais	Requisitos validados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: All areas; Informed: All areas	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: All areas; Recommender: All areas; Executer: IT Infrastructure & Operation

Implement EUC Solutions

A implementação das soluções de gestão de computação do usuário final e ambientes de trabalho conforme planejado é um processo que envolve a execução das estratégias definidas para garantir que os dispositivos e aplicativos estejam configurados e operacionais de acordo com os requisitos estabelecidos.

Este processo inclui a instalação e configuração de hardware e software, a aplicação de políticas de segurança e a realização de treinamentos necessários para os usuários finais.

A implementação deve ser realizada de maneira organizada e eficiente para minimizar interrupções no trabalho dos usuários e garantir que todas as soluções sejam entregues com a qualidade e segurança necessárias.

- PDCA focus: Do

▪ Periodicidade: Ad-hoc

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Prepare Implementation Plan	Preparar o plano detalhado de implementação das soluções de EUC.	Plano de gestão aprovado	Plano de implementação detalhado	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: All areas; Informed: All areas	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: IT Infrastructure & Operation
2	Install and Configure Devices	Instalar e configurar dispositivos conforme os requisitos definidos.	Plano de implementação detalhado	Dispositivos instalados e configurados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: All areas; Informed: All areas	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation
3	Deploy Software	Distribuir e configurar software nos dispositivos dos usuários finais.	Dispositivos configurados	Software implantado	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: All areas; Informed: All areas	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Cybersecurity; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: IT Infrastructure & Operation

4	Apply Security Policies	Implementar políticas de segurança nos dispositivos e sistemas implantados.	Software implantado	Políticas de segurança aplicadas	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: All areas; Informed: All areas	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Cybersecurity; Recommender: Architecture & Technology Visioning; Executer: IT Infrastructure & Operation
5	Conduct User Training	Realizar treinamento para os usuários finais sobre as novas soluções implantadas.	Políticas de segurança aplicadas	Usuários treinados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: All areas; Informed: All areas	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation

Monitor EUC Performance

O monitoramento contínuo do desempenho da gestão de computação do usuário final e ambientes de trabalho é crucial para garantir que todas as soluções implementadas estejam operando conforme esperado.

Este processo envolve a coleta e análise de dados de desempenho dos dispositivos e software, a identificação de problemas e áreas de melhoria, e a implementação de ações corretivas quando necessário.

A monitoração eficiente permite uma resposta rápida a quaisquer problemas, minimizando o impacto nas operações dos usuários finais e assegurando uma experiência de usuário consistente e de alta qualidade.

- PDCA focus: Check
- Periodicidade: Contínua

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Set Monitoring Parameters	Definir os parâmetros e métricas para o monitoramento do desempenho de EUC.	Plano de implementação detalhado	Parâmetros de monitoramento	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: All areas; Informed: All areas	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation
2	Collect Performance Data	Coletar dados de desempenho de dispositivos e software em uso pelos usuários finais.	Parâmetros de monitoramento	Dados de desempenho coletados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: All areas; Informed: All areas	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: IT Infrastructure & Operation
3	Analyze Performance Data	Analisar os dados coletados para identificar padrões, problemas e oportunidades de melhoria.	Dados de desempenho coletados	Relatório de análise de desempenho	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: All areas; Informed: All areas	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Architecture & Technology Visioning; Executer: IT Infrastructure & Operation

4	Identify Improvement Areas	Identificar áreas que necessitam de melhorias ou ajustes com base na análise de desempenho.	Relatório de análise de desempenho	Lista de áreas de melhoria	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: All areas; Informed: All areas	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: IT Infrastructure & Operation
5	Implement Corrective Actions	Implementar ações corretivas para resolver problemas identificados e melhorar o desempenho.	Lista de áreas de melhoria	Ações corretivas implementadas	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: All areas; Informed: All areas	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Cybersecurity; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation

Review and Optimize EUC Processes

A revisão e otimização dos processos de gestão de computação do usuário final e ambientes de trabalho com base nos resultados obtidos é um processo essencial para assegurar a melhoria contínua e a adaptação às novas demandas e tecnologias.

Este processo envolve a análise periódica dos dados de desempenho, a revisão das práticas atuais e a identificação de oportunidades para otimizar e inovar.

A implementação de melhorias e a documentação das mudanças garantem que a organização possa evoluir suas práticas de forma estruturada, mantendo-se competitiva e eficiente no gerenciamento dos ambientes de trabalho dos usuários finais.

- PDCA focus: Act
- Periodicidade: Semestral

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Conduct Performance Review	Realizar uma revisão detalhada do desempenho dos processos de EUC.	Dados de desempenho	Relatório de revisão de desempenho	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: All areas; Informed: All areas	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: IT Infrastructure & Operation
2	Identify Process Improvements	Identificar melhorias nos processos com base na revisão de desempenho.	Relatório de revisão de desempenho	Lista de melhorias	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: All areas; Informed: All areas	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Architecture & Technology Visioning; Executer: IT Infrastructure & Operation
3	Develop Improvement Plan	Desenvolver um plano detalhado para implementar as melhorias identificadas.	Lista de melhorias	Plano de melhorias	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: All areas; Informed: All areas	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: IT Infrastructure & Operation

4	Implement Improvements	Implementar as melhorias conforme o plano desenvolvido.	Plano de melhorias	Melhorias implementadas	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: All areas; Informed: All areas	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Cybersecurity; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation
5	Document Changes	Documentar todas as mudanças realizadas e atualizar os processos e políticas de EUC.	Melhorias implementadas	Documentação atualizada	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: All areas; Informed: All areas	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation