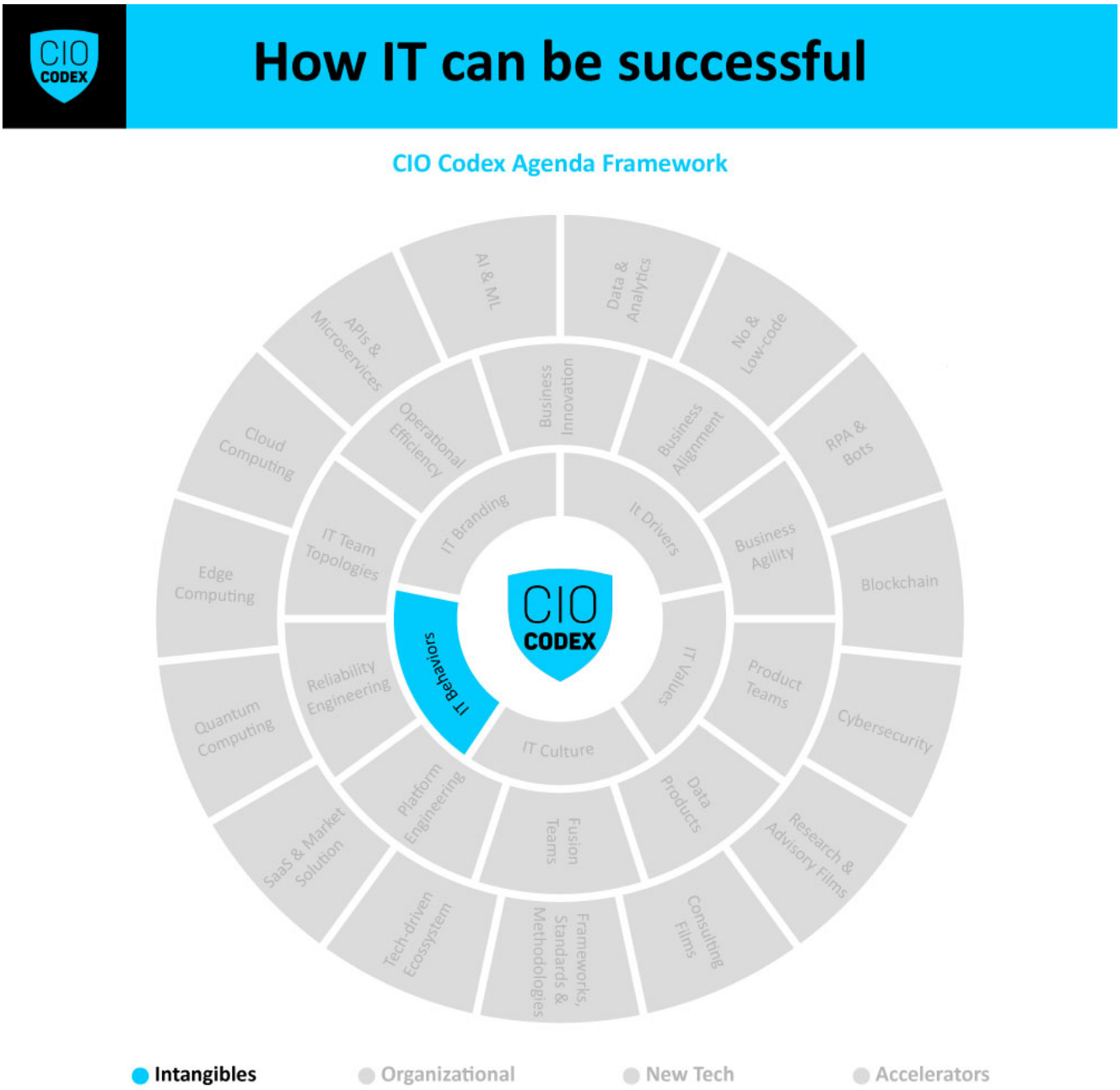

IT Behaviors representam os padrões de comportamento, atitudes e práticas que prevalecem dentro do departamento de Tecnologia da Informação.

Estes comportamentos não são meros reflexos das políticas e processos de TI, mas são, de fato, os propulsores que moldam a eficácia, a eficiência e a cultura da área de tecnologia.

A compreensão e o desenvolvimento de IT Behaviors adequados são cruciais para criar um ambiente de trabalho que não apenas fomente a inovação e a colaboração, mas também esteja alinhado com os objetivos estratégicos e valores da organização.

Este conteúdo visa aprofundar o entendimento sobre os IT Behaviors, explorando como

eles influenciam diretamente a capacidade de uma equipe de TI de responder a desafios, abraçar a mudança e impulsionar a inovação.

É abordado como comportamentos saudáveis e construtivos podem melhorar a colaboração interna e externa, aumentar a satisfação e o engajamento dos colaboradores e, por fim, elevar a qualidade e o impacto das soluções de TI.

Os IT Behaviors são fundamentais para a construção de uma cultura de TI resiliente e adaptável.

Eles permeiam todos os aspectos do trabalho de TI, desde a interação cotidiana entre as equipes até a forma como a TI se engaja com outras partes da organização e stakeholders externos.

Um foco particular é dado em como estes comportamentos podem ser cultivados e sustentados dentro de uma organização, garantindo que a TI não apenas atenda às demandas tecnológicas, mas também contribua ativamente para um ethos corporativo positivo e sustentável.

Além de explorar a natureza e os impactos dos IT Behaviors, o conteúdo também discute estratégias para sua implementação e aprimoramento.

São abordados temas como a importância da comunicação eficaz, a necessidade de uma mentalidade orientada para o cliente, a relevância da aprendizagem contínua e o papel da liderança na modelagem e no reforço destes comportamentos.

Finalmente, o conteúdo reconhece os desafios associados à mudança e ao desenvolvimento de comportamentos dentro de um departamento de TI.

São exploradas as técnicas para superar resistências, gerenciar conflitos e promover um ambiente que valorize a diversidade de ideias e perspectivas.

Ao cultivar IT Behaviors que se alinham com os valores e objetivos estratégicos da organização, a Área de Tecnologia pode aumentar significativamente sua contribuição para o sucesso geral da empresa.

Visão prática – CIO Codex Behaviors Framework

Os comportamentos dentro do departamento de Tecnologia da Informação desempenham um papel vital na determinação da eficácia operacional da área, bem como no impacto e valor que ela agrega à organização como um todo.

Estes comportamentos englobam as atitudes e práticas individuais dos membros da equipe, a dinâmica de interação entre as equipes dentro da TI e as relações estabelecidas com outras partes da empresa.

A essência desses comportamentos está na maneira como influenciam a capacidade da TI de enfrentar desafios, abraçar inovações, gerenciar mudanças e sustentar uma cultura organizacional forte e adaptativa.

Sob essa ótica de comportamentos, o grupo se torna melhor e mais forte a partir do momento que cada indivíduo entende e internaliza o fato de que é muito importante que cada um aja e se torne o tipo de pessoa que esse mesmo indivíduo gostaria de ter na equipe.

Ou seja, a atitude individual de cada membro da equipe de TI é crucial, pois cada pessoa contribui para o ethos geral da área.

Uma postura proativa, que valoriza a aprendizagem e a adaptação, é fundamental para o sucesso contínuo.

Além disso, a forma como as equipes de TI interagem entre si é fundamental para criar um ambiente de colaboração.

Isso inclui a prática de comunicação eficaz, suporte mútuo e compartilhamento de conhecimento.

A interação da TI com outras partes da organização é igualmente vital.

Estabelecer relações construtivas, entender as necessidades dos outros departamentos e colaborar para alcançar objetivos comuns são aspectos centrais para uma TI eficaz.

Além disso, a habilidade de lidar com problemas e desafios de maneira eficiente, mantendo a calma e a objetividade, é um comportamento vital na TI.

Isso envolve resiliência diante de falhas e a capacidade de transformar desafios em oportunidades de aprendizado e crescimento.

Um dos aspectos mais importantes é a abordagem da TI à inovação e mudança.

Incentivar uma mentalidade inovadora e estar aberto a mudanças permitem à TI liderar e sustentar iniciativas de transformação digital e melhorias contínuas.

É importante reconhecer que cada departamento de TI deve desenvolver seus próprios comportamentos, refletindo o contexto único e a cultura da organização à qual pertence.

Esta personalização é crucial para refletir a cultura organizacional, promover alinhamento estratégico, adaptar-se ao contexto específico da empresa e incentivar a inovação relevante.

Os comportamentos na TI devem ser um espelho dos valores e da cultura mais amplos da empresa, enquanto levam em conta as especificidades e demandas da área de tecnologia.

Eles também devem estar alinhados com a estratégia organizacional, garantindo que a TI esteja contribuindo efetivamente para os objetivos gerais da empresa.

A adaptação dos comportamentos ao contexto específico da empresa permite que a TI responda de maneira adequada aos desafios e oportunidades únicos enfrentados pela organização.

Além disso, os comportamentos que incentivam a inovação e a experimentação devem ser calibrados para atender às necessidades e capacidades específicas da empresa.

Em resumo, os comportamentos dentro da TI são fundamentais para o sucesso da própria área e da organização como um todo.

Eles devem ser cuidadosamente cultivados e continuamente adaptados para refletir e apoiar os valores, a cultura e as estratégias da empresa.

Ao fazer isso, a TI não apenas se torna um departamento mais eficiente e eficaz, mas também um parceiro estratégico fundamental para o negócio.

A definição e a aderência a comportamentos orientadores são essenciais para o sucesso e a evolução de qualquer departamento de TI.

Dentro desse contexto, o CIO Codex Behaviors Framework é organizado em cinco comportamentos fundamentais que buscam elevar a atuação dos profissionais de TI, cada um complementando e potencializando o outro em uma sequência lógica e sinérgica.

O primeiro comportamento, o de Criador Comunicativo, enfatiza a importância da inovação e da capacidade de transmitir ideias, promovendo um ambiente onde o diálogo e a troca são o centro da evolução tecnológica.

Segue-se o Executor Impecável, que se concentra na execução precisa e na operação diária sem falhas, onde a qualidade e a eficiência são inegociáveis.

O Parceiro Implacável ressalta a cooperação e a colaboração multidisciplinar, reconhecendo que a TI não opera no vácuo, mas sim em um ecossistema interconectado, onde a sinergia e o compromisso com o sucesso coletivo são vitais.

Já o Prestador Excepcional reflete a visão de que a TI deve prover serviços e soluções que não apenas atendam, mas superem as expectativas, elevando a percepção de valor da Área de Tecnologia.

Por último, o Dono Apaixonado simboliza a posse e a responsabilidade pessoal, incentivando cada membro da equipe a abraçar seus projetos e responsabilidades com paixão e dedicação, promovendo um senso de propriedade que transcende as tarefas cotidianas.

Esses comportamentos, quando incorporados e vividos pelos profissionais de TI, não só modelam a cultura interna, mas também se refletem externamente, melhorando o

relacionamento com clientes e parceiros e aprimorando a imagem e a eficácia da área de tecnologia como um todo.

Communicative Creator

A figura do Criador Comunicativo dentro do CIO Codex Behaviors Framework é um papel vital e multifacetado que transcende a simples geração de ideias.

Este comportamento enfatiza a importância da criatividade e inovação, não apenas na concepção de novas ideias, mas também na habilidade de comunicar e compartilhar essas ideias, incentivando assim um rico diálogo colaborativo.

Na essência, o Criador Comunicativo é aquele profissional que não se contenta em apenas imaginar e idealizar, ele busca ativamente a interação com seus pares para que, através da comunicação efetiva, possa haver uma verdadeira fusão de perspectivas e experiências.

Isto é, ele entende que a inovação não ocorre no vácuo, mas sim no ponto de encontro de diferentes visões, onde o choque e a interação entre diferentes ideias geram soluções mais robustas e abrangentes.

Este comportamento não se limita à troca de ideias entre indivíduos, ele se estende para a forma como essas ideias são articuladas e se manifestam em projetos e iniciativas concretas.

O Criador Comunicativo está sempre buscando maneiras de transformar o intangível em tangível, o pensamento em ação, garantindo que o potencial criativo seja efetivamente convertido em valor real para a organização.

Em um ambiente onde a velocidade da mudança é constante e a necessidade de inovação é crítica, a habilidade de não apenas criar, mas também de articular e difundir ideias inovadoras, é um diferencial que pode posicionar a Área de Tecnologia como um centro de excelência e um motor de transformação dentro da empresa.

Através deste prisma, o Criador Comunicativo se alinha perfeitamente com o objetivo maior do CIO Codex Behaviors Framework: promover uma cultura de TI que seja dinâmica, proativa e profundamente enraizada na colaboração e na excelência operacional.

Este comportamento é um dos pilares que sustentam a visão de uma Área de Tecnologia não apenas como um executor de tarefas, mas como um verdadeiro parceiro estratégico na jornada de transformação digital e inovação contínua da organização.

Impeccable Executer

O perfil do Executor Impecável é um pilar fundamental em qualquer departamento de Tecnologia da Informação.

Não basta apenas ter e comunicar as boas ideias (Communicative Creator), é preciso colocá-las em prática e a capacidade de transformar ideias inovadoras em soluções concretas e de gerenciar o dia a dia com destreza define o sucesso de inúmeras operações e projetos.

A habilidade não se limita apenas ao desenvolvimento técnico, ela permeia todas as atividades realizadas, demandando um comprometimento intransigente com a qualidade, eficiência e eficácia.

Neste contexto, a execução impecável começa com a compreensão clara dos objetivos estratégicos e a destilação desses objetivos em ações tangíveis.

A prática diária dessa execução envolve uma série de ações meticulosamente planejadas e executadas, que incluem o mapeamento de processos, a adoção de práticas de gerenciamento ágeis e a implementação de sistemas de controle de qualidade.

A eficiência é obtida através de processos otimizados e da eliminação de redundâncias, enquanto a eficácia é garantida pelo alinhamento aos objetivos de negócios e pela capacidade de entregar resultados que atendem ou superam as expectativas das partes interessadas.

O Executor Impecável, portanto, não só mantém as operações diárias fluindo sem interrupções, mas também assegura que cada tarefa executada contribua significativamente para os objetivos mais amplos da organização.

Este comportamento não é estático, ele exige uma postura de aprendizado contínuo e adaptação.

À medida que novas tecnologias emergem e as demandas do negócio evoluem, o Executor Impecável deve se manter atualizado, buscando constantemente maneiras de aprimorar sua arte.

Isso pode envolver desde a participação em treinamentos e conferências até a colaboração com colegas para compartilhar melhores práticas e inovações.

A impecabilidade na execução reflete diretamente na reputação da TI dentro da empresa, estabelecendo a área como uma força confiável e essencial para o sucesso

organizacional.

Este comportamento é essencial para que a TI seja reconhecida como uma parceira estratégica do negócio, capaz de entregar soluções robustas que impulsionam a organização para frente.

As questões relacionadas à execução impecável dentro de um departamento de TI envolvem também a transição de ideias inovadoras para sua aplicação prática no dia a dia.

Isso requer uma execução rigorosa e detalhada de tarefas, que depende do comprometimento individual para garantir que cada operação, não importa quão pequena, seja realizada com a mais alta qualidade, eficiência e eficácia.

A execução impecável não é apenas uma questão de seguir procedimentos, é uma mentalidade que permeia todos os aspectos do trabalho, desde o planejamento e design até a entrega e manutenção.

Este comportamento assegura que os resultados não dependam apenas da ideia inicial, mas também de como essa ideia é implementada e mantida ao longo do tempo.

Profissionais que exemplificam o comportamento de um Executor Impecável são meticulosos em suas ações e atentos aos detalhes, sempre buscando maneiras de aprimorar processos e resultados.

Eles são fundamentais em qualquer projeto ou operação de TI, pois garantem que a execução corresponda à visão e aos padrões esperados pela organização.

Este foco na execução impecável é crítico, especialmente em um ambiente tecnológico onde a complexidade e a necessidade de integração de sistemas são altas.

A habilidade de não apenas ter ideias, mas também de traduzi-las em ações efetivas e resultados tangíveis, distingue departamentos de TI excepcionais dos meramente bons. Em essência, é o que garante que o valor da inovação não se perca no processo de realização.

Relentless Partner

A figura do Parceiro Implacável no contexto das áreas de Tecnologia da Informação constitui um pilar fundamental para o alcance da excelência organizacional.

Trata-se de um comportamento que transcende a realização autônoma de tarefas, ou seja, não é suficiente ter e comunicar ideias (Communicative Creator), nem tampouco colocá-las sozinho e com excelência em prática (Impeccable Executer), é necessária

uma atuação coletiva e sinérgica, essencial na orquestração de esforços mútuos para a obtenção de resultados superiores.

Nesse sentido, o Relentless Partner é aquele que não só cumpre suas responsabilidades com destreza, mas também busca ativamente formas de apoiar, orientar e unir equipes multifuncionais em direção a metas comuns.

Este comportamento é fundamental para superar silos organizacionais, promovendo um ambiente onde a compartilhamento de conhecimento e a cooperação não são apenas encorajados, mas são a norma.

Dentro de uma área de tecnologia, o Relentless Partner trabalha com tenacidade para garantir que todos estejam alinhados e movendo-se em uníssono.

A abordagem não é apenas reativa, mas proativa, antecipando necessidades e obstáculos e trabalhando incansavelmente para garantir que as soluções sejam holísticas e alinhadas com a visão ampla da empresa.

Este comportamento de parceria implacável é o que permite que a Área de Tecnologia não só atenda às expectativas, mas também as exceda, transformando-se em um verdadeiro motor de inovação e sucesso organizacional.

Ao adotar este comportamento, os profissionais de TI demonstram sua compreensão da importância de uma colaboração genuína e de um esforço conjunto para a realização dos objetivos estratégicos.

No universo de uma organização onde as fronteiras entre os departamentos são cada vez mais difusas, e a interdisciplinaridade se torna um vetor de inovação e progresso, a figura do Parceiro Implacável emerge não apenas como um colaborador, mas como um catalisador de união.

Esta figura se destaca por ir além do próprio escopo de trabalho, propondo-se a entender e atuar nas interseções funcionais que conectam a TI às diversas áreas da empresa.

Isso envolve um entendimento profundo dos processos empresariais e a capacidade de antever como as tecnologias podem ser aplicadas para potencializar a atuação da organização como um todo.

A postura do Parceiro Implacável é caracterizada por uma proatividade estratégica, que impulsiona a interação constante e a comunicação eficaz entre os diversos níveis e setores da organização.

Este comportamento não se contenta com a mera resposta às solicitações, ele se antecipa, buscando compreender profundamente as necessidades e desafios

enfrentados por outras equipes, para então oferecer soluções que não só resolvam problemas pontuais, mas que também fomentem o desenvolvimento contínuo e a inovação.

Além disso, a postura de Parceiro Implacável envolve uma perspectiva de longo prazo, na qual a visão estratégica e a missão da empresa são alavancas para a tomada de decisão e ação diária.

Esse profissional se esforça em manter um alinhamento coerente entre os projetos de TI e os objetivos maiores da empresa, garantindo que cada iniciativa tecnológica contribua de maneira significativa para os resultados do negócio.

Tal comprometimento implica em uma liderança que transcende a autoridade formal, exercendo influência através do exemplo, da motivação e do apoio contínuo às equipes.

O Parceiro Implacável é, portanto, um líder informal, um mentor e um ponto de referência para a inovação colaborativa. Ele entende que o sucesso na era digital é coletivo e que a tecnologia é um veículo para o sucesso compartilhado, e não um fim em si mesmo.

Por fim, ser um Parceiro Implacável é entender que a tecnologia é uma linguagem comum que, quando fluentemente falada em todas as esferas da organização, tem o poder de desbloquear novos horizontes de eficiência, criatividade e crescimento.

Em resumo, este comportamento é a pedra angular para a construção de uma cultura de TI que é ao mesmo tempo robusta e flexível, capaz de enfrentar os desafios do presente e se adaptar às incertezas do futuro.

Exceptional Provider

No ecossistema empresarial contemporâneo, a área de tecnologia não é uma ilha isolada, ela é um elo vital que interliga diversas facetas de uma organização.

Ou seja, apesar de fazer parte dos comportamentos e atribuições de uma área de tecnologia, comunicar e desenvolver ideias (Communicative Creator), executar seu trabalho individual com perfeição (Impeccable Executer), ou mesmo engajar e direcionar as atividades coletivas rumo ao sucesso (Relentless Partner), é necessário também considerar que uma área de tecnologia não é um fim em si mesma, ela é parte do todo, e em muitos casos a tecnologia é o principal meio para que a empresa alcance o sucesso.

O papel do Prestador Excepcional emerge neste cenário como um comportamento estratégico, que transcende a execução de tarefas e a comunicação de ideias, para se

posicionar como um elemento de conexão e potencialização do negócio como um todo.

Este comportamento se baseia na premissa de que a tecnologia, quando alinhada com as necessidades e os objetivos de outras áreas da empresa, pode gerar valor excepcional.

Não se trata apenas de prover soluções tecnológicas, mas de entregar essas soluções de forma que ressoem com as necessidades de cada departamento, criando assim uma percepção elevada de valor sobre a Área de Tecnologia.

Um Prestador Excepcional é aquele que compreende profundamente não só a própria tecnologia, mas também o negócio da empresa e o mercado em que ela atua.

Este profissional não se contenta em responder a requisitos, ele busca entender o que cada área da empresa almeja alcançar e como a tecnologia pode ser o veículo para esse alcance.

Esta abordagem promove um serviço de TI que é percebido como essencial, não apenas funcional, contribuindo significativamente para o sucesso da organização.

Além disso, o Prestador Excepcional é um protagonista na definição do branding de TI.

Através da excelência no serviço e da capacidade de antecipar e atender às necessidades do negócio de maneira inovadora e eficaz, este comportamento eleva a imagem da área de tecnologia, destacando-a como um parceiro estratégico e imprescindível para o sucesso empresarial.

O impacto deste comportamento é duplo: por um lado, reforça a relevância estratégica da TI dentro da empresa, por outro, fortalece a percepção de marca da Área de Tecnologia no mercado, atraindo talentos, parcerias e oportunidades de inovação.

Em suma, o Prestador Excepcional não apenas atende às demandas, mas eleva o patamar do que é esperado da tecnologia, estabelecendo novos padrões de excelência e colaboração para toda a empresa.

Passionate Owner

No âmago de uma área de tecnologia eficaz, palpita o coração do Dono Apaixonado, um comportamento que infunde paixão e senso de posse em cada membro da equipe.

Este comportamento é a força motriz que transforma a rotina de trabalho em uma missão pessoal, elevando a qualidade e a dedicação ao mais alto nível. A paixão pelo trabalho não apenas energiza o profissional, mas também catalisa a inovação e a excelência operacional.

Quando cada profissional abraça a mentalidade do Dono Apaixonado, ele não só executa suas responsabilidades com competência, ele se compromete com o sucesso de suas iniciativas como se fossem suas próprias.

Este sentimento de propriedade é contagioso, incentivando uma cultura de accountability e empreendedorismo dentro da área de tecnologia.

Além disso, ser um Dono Apaixonado significa ir além das expectativas, buscar soluções proativas e estar sempre atento a como cada ação impacta o negócio em sua totalidade.

Esta abordagem reflete não apenas um compromisso com a tarefa em mãos, mas também com o sucesso contínuo e a sustentabilidade da empresa.

Este comportamento também tem um efeito multiplicador no engajamento e na satisfação da equipe, pois cria um ambiente onde o orgulho pelo trabalho realizado é uma constante.

Um Dono Apaixonado vê cada projeto, cada linha de código e cada estratégia implementada não como uma obrigação, mas como uma extensão de si mesmo, o que aumenta a qualidade intrínseca do trabalho e o valor gerado para a empresa.

Em última análise, o comportamento do Dono Apaixonado é essencial para forjar uma área de tecnologia que não apenas responde às necessidades atuais, mas também antecipa e molda o futuro tecnológico da organização.

Este é um comportamento que não só define a excelência técnica, mas também exalta o papel humano essencial na tecnologia, celebrando a paixão e o comprometimento que cada indivíduo traz para a mesa.

Evolução Cronológica

A área de Tecnologia da Informação não se define apenas por suas tecnologias e processos, mas, de maneira crucial, pelos comportamentos e atitudes de seus profissionais.

Os Comportamentos de TI (IT Behaviors) são padrões de conduta, práticas e posturas que moldam a eficácia e a resiliência da equipe de TI.

Esses comportamentos são fundamentais para determinar como a equipe interage internamente, colabora com outras áreas da organização e enfrenta desafios e inovações.

A seguir é explorada a evolução cronológica dos IT Behaviors, destacando como esses comportamentos têm sido cultivados e ajustados ao longo do tempo para apoiar uma cultura de TI saudável e eficaz.

1) – Origens dos Comportamentos de TI (Anos 1960 – 1990)

- Pioneirismo e Iniciativa: Nos anos 1960 e 1970, os comportamentos de TI eram fortemente caracterizados por uma abordagem pioneira e experimental. A TI estava emergindo como uma nova área, e os profissionais eram incentivados a explorar e desenvolver soluções inovadoras, muitas vezes trabalhando de forma isolada devido à falta de estrutura formal.
- Foco na Eficiência e Conformidade: Durante os anos 1980, os comportamentos começaram a se alinhar mais com a eficiência operacional e a conformidade. A TI passou a adotar comportamentos que priorizavam a confiabilidade e a integridade dos sistemas, focando em práticas consistentes e controladas para garantir a estabilidade das operações.

2) – Formalização e Alinhamento Estratégico (Anos 1990 – 2000)

- Colaboração e Comunicação Eficaz: Nos anos 1990, com a formalização de frameworks de governança de TI, os comportamentos começaram a enfatizar a colaboração e a comunicação eficaz. As equipes de TI começaram a adotar práticas de trabalho em equipe e a desenvolver habilidades de comunicação para garantir o alinhamento com os objetivos estratégicos da organização.
- Abertura para Inovação e Mudança: Nesse período, a abertura para inovação e mudança tornou-se um comportamento valorizado. As equipes de TI começaram a abraçar novas tecnologias e metodologias, incentivando a experimentação e a busca por soluções inovadoras que pudessem agregar valor ao negócio.

3) – Integração e Flexibilidade (Anos 2000 – 2010)

- Orientação para o Cliente: Nos anos 2000, a orientação para o cliente tornou-se um comportamento central. As equipes de TI passaram a focar na compreensão e atendimento das necessidades dos usuários finais, garantindo que as soluções de TI fossem desenvolvidas com a experiência do cliente em mente.
- Adaptabilidade e Resiliência: A adaptabilidade e a resiliência também se tornaram comportamentos críticos. As equipes de TI começaram a desenvolver a capacidade de se ajustar rapidamente a novas informações e contextos, mantendo a eficácia operacional e a capacidade de responder a desafios inesperados.

4) – Cultura de Aprendizado Contínuo (2010 – Presente)

- Cultura de Aprendizado e Experimentação: Na década de 2010, a cultura de aprendizado contínuo e experimentação foi fortalecida. As equipes de TI começaram a valorizar o erro como uma oportunidade de aprendizado, incentivando a experimentação e a inovação contínua.
- Colaboração e Inclusão: A promoção de um ambiente colaborativo e inclusivo tornou-se um comportamento essencial. As equipes de TI começaram a adotar práticas que valorizavam a diversidade de ideias e promoviam a colaboração entre diferentes departamentos e disciplinas.

5) – Futuro dos Comportamentos de TI

- Mentalidade de Serviço: O futuro dos comportamentos de TI será caracterizado por uma mentalidade de serviço ainda mais forte. As equipes de TI se verão como facilitadoras do sucesso dos outros departamentos e da organização como um todo, garantindo que suas ações estejam sempre orientadas para o suporte e o sucesso dos clientes internos e externos.
- Inovação e Agilidade: A inovação contínua e a agilidade serão comportamentos chave. As equipes de TI precisarão manter uma abordagem proativa para identificar e implementar novas

tecnologias e práticas que possam melhorar as operações e agregar valor ao negócio.

- Compromisso com a Excelência: O compromisso com a excelência operacional será um comportamento indispensável. As equipes de TI continuarão a buscar processos eficientes, confiáveis e capazes de entregar valor de forma consistente, mantendo-se alinhadas com os objetivos estratégicos da organização.
- Desenvolvimento de Talentos e Liderança: O desenvolvimento de talentos e a promoção de uma liderança eficaz serão comportamentos críticos. As equipes de TI precisarão investir continuamente no desenvolvimento de habilidades e na promoção de uma liderança que possa guiar a equipe através de desafios e mudanças.

Os Comportamentos de TI são a essência da cultura de Tecnologia da Informação em uma organização. Eles não apenas definem como as tarefas são executadas, mas também moldam a forma como a equipe de TI se adapta, inova e colabora.

Ao longo do tempo, esses comportamentos têm evoluído para promover um ambiente de TI que seja resiliente, adaptável e orientado para o futuro.

A promoção e o cultivo contínuo de comportamentos saudáveis são essenciais para garantir que a área de TI não apenas cumpra suas funções tecnológicas, mas também desempenhe um papel estratégico e dinâmico dentro da organização.

Conceitos e Características

Os Comportamentos de TI representam os padrões de conduta, práticas e atitudes que predominam dentro da área de tecnologia de uma organização.

Mais do que processos ou metodologias, eles revelam o caráter da TI e influenciam diretamente sua eficácia, resiliência e capacidade de inovar.

Esses comportamentos determinam como a equipe de TI interage internamente, como colabora com outras áreas da empresa e como responde a desafios constantes em um ambiente de mudanças aceleradas.

Enquanto valores e direcionadores estabelecem princípios e orientações estratégicas, são os comportamentos que trazem esses conceitos para o dia a dia, refletindo de maneira prática e visível a cultura organizacional.

Promover comportamentos saudáveis é essencial para construir um ambiente de aprendizado contínuo, adaptabilidade e colaboração, onde o erro é encarado como oportunidade e o sucesso é compartilhado coletivamente.

Os IT Behaviors são a expressão prática da cultura de TI, eles definem como a área atua diante de oportunidades e desafios, moldam sua interação com a empresa e sustentam sua capacidade de inovação e resiliência.

Quando bem desenvolvidos, criam uma TI que não apenas executa, mas que lidera culturalmente a transformação organizacional.

A seguir, são apresentados os principais aspectos que caracterizam os IT Behaviors.

Comunicação Eficaz

A comunicação clara, aberta e constante é um dos pilares dos comportamentos de TI. Ela garante alinhamento entre equipes, reduz ruídos na execução e fortalece a integração com outras áreas da organização.

Colaboração e Inclusão

Comportamentos colaborativos criam um ambiente onde ideias podem ser compartilhadas livremente e diferentes perspectivas são valorizadas. A inclusão assegura que todos tenham voz, aumentando a capacidade de inovação e resolução de problemas.

Abertura à Inovação e Mudança

A predisposição para experimentar novas abordagens e aceitar transformações é vital em TI. Esse comportamento fortalece a capacidade de adaptação frente a um cenário tecnológico em constante evolução.

Resiliência e Aprendizado com Erros

A resiliência se manifesta na forma como a equipe reage a falhas e contratempos. Em uma cultura saudável, os erros não são punidos, mas vistos como oportunidades de aprendizado, incentivando a experimentação responsável.

Adaptabilidade e Flexibilidade

Comportamentos que favorecem ajustes rápidos a novas informações ou contextos garantem que a área de TI mantenha sua eficácia, mesmo em cenários de incerteza. Essa flexibilidade sustenta a relevância organizacional da tecnologia.

Mentalidade de Serviço

Adotar uma postura de serviço significa enxergar a TI como facilitadora do sucesso da organização. Esse comportamento orienta a equipe a entregar soluções que atendam e superem as expectativas dos clientes internos e externos.

Alinhamento com a Cultura Organizacional

Cada área de tecnologia deve cultivar seus próprios comportamentos, mas sempre em sintonia com a missão, visão e valores da empresa. Essa coerência assegura consistência entre a atuação da TI e os objetivos organizacionais.

Desenvolvimento Contínuo de Comportamentos

Os IT Behaviors precisam ser constantemente cultivados, avaliados e ajustados. Essa prática garante que continuem a apoiar a estratégia da organização, ao mesmo tempo em que fortalecem um ambiente de TI inovador, ágil e orientado à excelência.

Propósito e Objetivos

Os IT Behaviors formam a matriz comportamental do departamento de Tecnologia da Informação, delineando práticas e atitudes que são preponderantes e que direcionam as interações e o desenvolvimento de trabalho no centro da infraestrutura tecnológica das organizações.

Estes comportamentos não são meramente diretrizes abstratas, mas elementos vivos que definem como a equipe de TI responde a desafios, adapta-se à inovação e aborda mudanças de paradigmas dentro do contexto empresarial.

O propósito intrínseco dos IT Behaviors é incutir uma cultura que transcenda a simples

execução técnica.

Almeja-se criar um ecossistema onde a integridade, a inovação, a responsabilidade e o foco no cliente sejam os alicerces que suportam todas as atividades de TI.

Isso envolve desde o atendimento de demandas tecnológicas até a promoção e manutenção de um ethos corporativo que se oriente por uma postura ética sustentável e socialmente responsável.

Objetivos dos IT Behaviors:

- Cultivar a Integração: Assegurar que as práticas de TI estejam alinhadas com os objetivos e as estratégias da empresa, fortalecendo a comunicação e a colaboração transversais entre diferentes unidades de negócio.
- Fomentar a Mentalidade Inovadora: Estimular uma mentalidade onde o questionamento construtivo e a busca por soluções criativas sejam a norma, incentivando uma postura proativa diante dos desafios tecnológicos e de mercado.
- Desenvolver a Resiliência Organizacional: Promover a adaptabilidade frente às mudanças, preparando a equipe de TI para ser resiliente e ágil, capaz de responder com prontidão a quaisquer intercorrências ou oportunidades que surgirem.
- Encorajar o Aprendizado Contínuo: Implementar um plano de desenvolvimento contínuo para a equipe de TI, visando não apenas à atualização técnica, mas também ao crescimento em competências interpessoais e estratégicas.
- Construir Relacionamentos Eficazes: Melhorar sistematicamente as relações com stakeholders internos e externos, garantindo que as soluções de TI não só atendam, mas antecipem as necessidades do negócio.
- Sustentar um Ethos Corporativo Positivo: Incutir e espelhar um ethos corporativo que ressoe positividade e sustentabilidade, não apenas internamente, mas também na impressão que se projeta para o mundo externo à organização.

Através destes objetivos, procura-se consolidar um departamento de TI que seja percebido não apenas como um centro de custo ou uma função de suporte, mas como um catalisador de valor e um parceiro estratégico integral.

A abordagem para atingir esses objetivos deve ser holística, considerando tanto as necessidades tecnológicas quanto o impacto humano e cultural dentro e fora da empresa.

Em resumo, os IT Behaviors são vitais para moldar um departamento de TI que seja flexível, dinâmico e estrategicamente engajado, operando não só para manter a infraestrutura e os serviços de TI funcionando de maneira otimizada, mas também para posicionar a tecnologia como uma força motriz por trás da inovação contínua e do sucesso empresarial no longo prazo.

Roadmap de Implementação

Para incorporar efetivamente os IT Behaviors na cultura de uma organização de TI, é essencial desenvolver um roadmap de implementação que aborde desde a definição inicial até a mensuração e revisão contínua.

Este processo assegura que os comportamentos desejados sejam não apenas adotados, mas também sustentados ao longo do tempo.

Os IT Behaviors são a fundação sobre a qual se constrói a cultura organizacional no departamento de TI.

Eles definem como as equipes interagem, respondem a desafios, abraçam a inovação e a mudança, e promovem um ambiente colaborativo e de aprendizado contínuo.

A implementação desses comportamentos requer um plano cuidadoso que oriente, avalie e ajuste continuamente as práticas do departamento.

Principais Etapas da Implementação:

Definição de Comportamentos-Chave

- Identificar e estabelecer claramente os comportamentos que refletem os valores e a missão da TI.
- Envolver lideranças e equipes no processo de definição para garantir alinhamento e buy-in.

Comunicação e Educação

- Criar programas de comunicação para disseminar os IT Behaviors em toda a organização.
- Oferecer formações para que todos os membros compreendam e saibam como incorporar estes comportamentos.

Integração com Processos e Práticas

- Revisar e ajustar os processos existentes para garantir que suportem e reforcem os IT Behaviors.
- Estabelecer práticas de trabalho que exemplifiquem os comportamentos desejados.

Monitoramento e Feedback

- Implementar métricas para monitorar a adesão aos comportamentos definidos.
- Estabelecer um sistema de feedback contínuo que permita ajustes e reconhecimento de comportamentos positivos.

Avaliação de Impacto

- Avaliar o impacto dos IT Behaviors na eficiência, na produtividade e no clima organizacional.
- Utilizar as avaliações para melhorar as estratégias de implementação e desenvolvimento.

Revisão e Melhoria Contínua

- Realizar revisões periódicas para refinar os IT Behaviors e as estratégias de implementação.
- Promover um ciclo de melhoria contínua, adaptando-se às mudanças organizacionais e tecnológicas.

Mensuração e Ajuste

- Mensurar os resultados dos IT Behaviors através de indicadores-chave de desempenho.
- Fazer ajustes baseados em dados para aprimorar continuamente os comportamentos e práticas.

Este roadmap para a implementação de IT Behaviors é um guia vivo, que deve ser revisitado e adaptado regularmente para refletir as mudanças na estratégia organizacional e no ambiente de TI.

O sucesso na incorporação desses comportamentos depende de uma abordagem holística que integre pessoas, processos e tecnologia em prol de uma cultura de TI robusta e dinâmica.

Melhores Práticas de Mercado

Dentro da camada de Intangíveis, os Comportamentos de TI (IT Behaviors) são cruciais para o estabelecimento de uma cultura de tecnologia robusta e dinâmica.

Estes comportamentos incluem não somente as ações cotidianas, mas também as atitudes e práticas que definem como a equipe de TI interage internamente e com outras partes da organização, enfrenta desafios e impulsiona a inovação.

As melhores práticas de mercado recomendadas para aprimorar os IT Behaviors são componentes estratégicos para criar um departamento de TI resiliente e adaptável.

Os comportamentos dentro do departamento de TI são reflexos da cultura organizacional e têm um impacto profundo na eficácia e na eficiência das operações de TI.

Uma abordagem estratégica para melhorar esses comportamentos passa pela adoção de práticas que incentivem a colaboração, a comunicação aberta, o desenvolvimento contínuo e a inovação.

Tais práticas são essenciais para a construção de uma equipe de TI resiliente, capaz de se adaptar rapidamente às mudanças e aos desafios do mercado.

Práticas Recomendadas:

- Promoção da Colaboração: Estabelecer políticas que incentivem a colaboração ativa dentro e entre as equipes, facilitando o compartilhamento de conhecimento e a sinergia entre os membros da equipe.
- Ambiente de Aprendizado Contínuo: Criar oportunidades para aprendizado e desenvolvimento profissional, incentivando os membros da equipe a adquirirem novas habilidades e a se manterem atualizados com as tendências tecnológicas.
- Comunicação Eficaz: Implementar canais de comunicação que permitam um fluxo livre de informações, ideias e feedback, promovendo uma maior transparência e entendimento mútuo.
- Cultura de Experimentação: Encorajar a experimentação por meio da implementação de práticas que permitam testar novas ideias e soluções em um ambiente controlado, sem o medo do fracasso.
- Reconhecimento e Recompensa: Desenvolver sistemas de reconhecimento que valorizem as contribuições individuais e coletivas, incentivando a motivação e o engajamento dos funcionários.
- Gestão de Mudança Proativa: Adotar uma abordagem proativa para a gestão de mudanças, preparando a equipe para adaptações necessárias e facilitando a transição para novos processos e tecnologias.
- Suporte à Inovação: Alocar recursos e tempo para atividades de inovação, apoiando iniciativas que possam levar a melhorias significativas nos produtos e serviços de TI.
- Resolução de Conflitos Construtiva: Estabelecer mecanismos para a resolução eficaz de conflitos, garantindo que os desafios sejam enfrentados de maneira construtiva e colaborativa.
- Adaptação Flexível a Desafios: Fomentar uma mentalidade que esteja preparada para adaptar-se rapidamente a desafios inesperados, mantendo a resiliência operacional.
- Práticas Éticas e Responsáveis: Assegurar que todas as ações e

decisões de TI estejam alinhadas com os mais altos padrões éticos, mantendo a integridade e a confiança em todas as operações.

- Equilíbrio Trabalho-Vida: Promover um equilíbrio saudável entre trabalho e vida pessoal, reconhecendo a importância do bem-estar dos funcionários para a manutenção da produtividade e da criatividade.

A adoção destas melhores práticas de mercado é essencial para moldar os comportamentos dentro do departamento de TI, incentivando uma cultura que seja ao mesmo tempo inovadora e adaptável.

Estas práticas não são estáticas, mas evoluem continuamente para atender às necessidades em constante mudança da equipe de TI, da organização e do mercado mais amplo.

Ao se comprometer com estas práticas, o departamento de TI pode não apenas responder efetivamente às demandas atuais, mas também preparar-se proativamente para o futuro, alinhando-se com as melhores práticas do mercado e mantendo-se à frente da curva de inovação.

Desafios Atuais

Os comportamentos no âmbito da Tecnologia da Informação são cruciais para o sucesso operacional e estratégico de qualquer organização.

Atualmente, as empresas enfrentam desafios significativos relacionados a comportamentos e práticas dentro dos departamentos de TI, exigindo uma revisão contínua e uma adaptação às novas realidades do mercado.

Os departamentos de TI são agora mais do que centros de custo ou suporte técnico, eles são incubadoras de inovação e mudança organizacional.

Os desafios comportamentais de TI refletem tanto a evolução tecnológica quanto a cultural. Neste contexto, as práticas e atitudes predominantes no departamento de TI são fundamentais para impulsionar a empresa para a frente.

A seguir são explorados alguns dos principais desafios atuais:

Fomento de uma Cultura de Colaboração e Comunicação

- Estabelecer canais eficazes de comunicação interdepartamental que promovam a colaboração e a troca de ideias.
- Encorajar a adoção de ferramentas colaborativas e práticas que incentivem o trabalho em equipe e a cocriação.

Incentivo à Experimentação e Tolerância ao Fracasso

- Criar ambientes seguros para experimentação, onde o fracasso é visto como uma oportunidade de aprendizado.
- Desenvolver políticas que suportem a inovação responsável e a iteração rápida.

Desenvolvimento de uma TI Resiliente e Adaptável

- Capacitar equipes para responder de forma ágil e eficaz a mudanças inesperadas e desafios tecnológicos.
- Investir em treinamento e desenvolvimento contínuo para manter as habilidades da equipe atualizadas.

Equilíbrio entre Segurança e Acesso

- Encontrar o equilíbrio entre proteger dados sensíveis e permitir acesso suficiente para inovação e eficiência operacional.
- Implementar políticas de segurança que permitam inovação sem comprometer a integridade dos dados.

Gestão da Mudança Tecnológica

- Gerenciar a resistência à mudança à medida que novas tecnologias e processos são introduzidos.
- Utilizar práticas de gestão de mudanças para garantir transições suaves e aceitação das novas ferramentas e sistemas.

Promoção da Diversidade de Ideias e Inclusão

- Construir equipes diversificadas que tragam uma ampla gama de perspectivas e soluções.
- Desenvolver uma cultura inclusiva que valorize e aproveite as diferenças individuais.

Liderança e Desenvolvimento de Talentos

- Desenvolver líderes dentro da TI que possam guiar equipes através de transformações e desafios.
- Focar no desenvolvimento de talentos internos, oferecendo caminhos de carreira e oportunidades de crescimento.

Alinhamento Estratégico com Objetivos de Negócios

- Assegurar que as atividades de TI estejam alinhadas com a visão e os objetivos de negócios da empresa.
- Estabelecer métricas e KPIs que reflitam o alinhamento estratégico e demonstrem o valor agregado pela TI.

Sustentabilidade e Responsabilidade Corporativa

- Integrar práticas sustentáveis e éticas nas operações de TI.
- Promover a responsabilidade social e ambiental como valores fundamentais dentro da equipe de TI.

Ao abordar esses desafios com estratégias deliberadas e práticas inovadoras, as empresas podem transformar seus departamentos de TI em motores de mudança positiva e catalisadores de sucesso a longo prazo.

Isso requer uma visão clara, liderança forte e um compromisso com a melhoria contínua e o desenvolvimento profissional.

Tendências para o Futuro

Os comportamentos em TI são um reflexo direto da maturidade e cultura organizacional, representando não apenas as ações cotidianas, mas também a postura de longo prazo diante da inovação e dos desafios emergentes.

Olhando para o futuro, diversas tendências já reconhecidas se desenham como forças motrizes que modelarão o comportamento em departamentos de TI. Com base nos valores de integração, colaboração, inovação e adaptabilidade, algumas dessas tendências incluem:

- Colaboração Transversal: Fortalecimento de equipes multidisciplinares para incentivar a colaboração entre diferentes áreas da empresa, promovendo uma visão holística e integrada da TI.
- Aprendizagem Contínua: Criação de programas de aprendizagem contínua para manter as equipes atualizadas com as últimas tecnologias e práticas de mercado.
- Adaptação e Agilidade: Cultivo da adaptabilidade e agilidade como características essenciais, permitindo uma resposta rápida e eficaz às mudanças de mercado e tecnológicas.
- Promoção da Saúde Mental: Enfoque crescente na saúde mental e no bem-estar dos colaboradores, reconhecendo a importância do equilíbrio entre vida pessoal e trabalho.
- Ética e Responsabilidade Social: Implementação de políticas que enfatizem a ética no uso da tecnologia e a responsabilidade social das iniciativas de TI.
- Inovação Orientada a Dados: Fomento de uma cultura de decisões baseadas em dados, impulsionando a inovação e a personalização de serviços.
- TI Verde e Sustentável: Integração de práticas sustentáveis no cotidiano da TI, alinhando a tecnologia com os objetivos de sustentabilidade corporativa.
- Diversidade de Ideias e Inclusão: Promoção ativa da diversidade

de ideias e inclusão dentro das equipes de TI para impulsionar a inovação e a criatividade.

- Foco no Cliente Interno e Externo: Centralização das ações de TI no valor entregue ao cliente, seja ele interno ou externo, visando uma maior satisfação e engajamento.
- Resiliência Cibernética: Desenvolvimento de práticas que garantam a resiliência cibernética, preparando as equipes para lidar com incidentes de segurança de forma proativa.
- Automação e Orquestração: Ampliação do uso de automação e orquestração para otimizar processos e liberar equipes para tarefas de maior valor agregado.
- DevOps e Integração Contínua: Adoção de DevOps e práticas de integração e entrega contínua para acelerar o ciclo de vida de desenvolvimento de software.
- Privacidade por Design: Incorporação da privacidade e proteção de dados como elementos centrais no design de sistemas e produtos de TI.

Essas tendências apontam para uma era onde o departamento de TI desempenha um papel estratégico na transformação digital e no desenvolvimento de uma cultura organizacional alinhada com os valores fundamentais da empresa.

A habilidade de antecipar e integrar tais tendências será um diferencial competitivo significativo.

KPIs Usuais

Os comportamentos de TI, cruciais na camada de Intangíveis, orientam as interações, as práticas e as posturas do departamento de TI. Eles são indicativos da saúde organizacional e da capacidade de inovação.

Os Key Performance Indicators (KPIs) para IT Behaviors devem, portanto, capturar essências desses comportamentos, refletindo como a TI opera internamente e colabora

com outras áreas da organização.

Os KPIs relevantes para o tema IT Behaviors incluem:

- Índice de Colaboração entre Departamentos: Mede a efetividade e a frequência da colaboração entre a TI e outras áreas da empresa.
- Taxa de Resolução de Problemas na Primeira Chamada: Avalia a capacidade da TI de resolver questões de forma ágil e eficiente, um indicativo de uma cultura de eficácia e aprendizado.
- Número de Iniciativas de Aprendizado e Desenvolvimento: Quantifica os programas realizados para promover a educação contínua e o desenvolvimento das equipes de TI.
- Percentual de Projetos com Componente de Inovação: Reflete o empenho da TI em incorporar inovações e mudanças nas soluções que desenvolve.
- Medida de Adaptação a Mudanças: Indica o quão bem a TI responde a mudanças no ambiente de negócios e tecnologia.
- Nível de Engajamento dos Funcionários de TI: Monitora o envolvimento ativo dos membros da equipe em atividades e projetos, sugerindo um ambiente motivador e de suporte.
- Percentual de Feedback Positivo de Usuários Internos: Mede a satisfação dos usuários internos com o suporte e os serviços de TI.
- Taxa de Retenção de Talentos de TI: Monitora a capacidade de reter talentos dentro da Área de Tecnologia, indicando um ambiente de trabalho positivo e oportunidades de crescimento.
- Número de Ideias Inovadoras Submetidas/Aprovadas: Contabiliza as ideias que são propostas e implementadas, evidenciando uma cultura de inovação e experimentação.
- Medida de Resiliência de TI: Avalia a capacidade da TI de se recuperar rapidamente de contratempos e manter a continuidade dos serviços.
- Índice de Contribuição da TI para Estratégias de Negócio: Mede a

alinhamento estratégico e o impacto das atividades de TI no cumprimento dos objetivos empresariais.

- Taxa de Implementação de Melhores Práticas de TI: Reflete a incorporação de melhores práticas no dia a dia da operação de TI.

Estes KPIs devem ser revisados e ajustados regularmente para assegurar que continuam relevantes e alinhados com os objetivos estratégicos da organização.

Através de um monitoramento atento e uma análise cuidadosa, é possível garantir que os comportamentos dentro do departamento de TI continuem promovendo um ambiente colaborativo, adaptável e propício à inovação e aprendizado contínuo.

Estes KPIs são instrumentos valiosos para criar uma cultura de TI que não apenas suporta, mas também impulsiona a organização rumo ao futuro.

Exemplos de OKRs

Para o tema IT Behaviors da camada Intangíveis, os Objetivos e Resultados-Chave (OKRs) devem ser centrados no fortalecimento das práticas e comportamentos que promovem uma cultura de TI saudável e produtiva.

Seguem exemplos de OKRs para IT Behaviors:

Objetivo 1: Fomentar uma cultura de inovação e aprendizado contínuo dentro da equipe de TI.

- KR1: Implementar um programa de treinamento mensal, com 100% de participação da equipe de TI em sessões de inovação e tecnologia emergente.
- KR2: Aumentar em 40% o número de projetos de TI que incorporam novas tecnologias ou metodologias experimentais.
- KR3: Estabelecer parcerias com instituições acadêmicas ou centros de pesquisa para fomentar o conhecimento técnico e inovador.

Objetivo 2: Melhorar a colaboração e comunicação entre as equipes de TI e as unidades de negócio.

- KR1: Realizar workshops trimestrais de alinhamento estratégico entre as equipes de TI e as unidades de negócio, com pelo menos 90% de taxa de satisfação.
- KR2: Desenvolver e lançar uma plataforma interna para compartilhamento de projetos e ideias, alcançando um engajamento de 75% da equipe.
- KR3: Reduzir em 25% as barreiras à comunicação identificadas em uma pesquisa de clima organizacional.

Objetivo 3: Promover a responsabilidade individual e de equipe na entrega de soluções de TI.

- KR1: Implementar um sistema de gerenciamento de desempenho para rastrear e reconhecer contribuições individuais e em equipe, com 100% de cobertura da equipe de TI.
- KR2: Atingir um índice de conclusão de projetos no prazo em 85%, aumentando a responsabilidade pelas entregas.
- KR3: Realizar revisões de projeto quinzenais para garantir transparência e responsabilidade em todos os níveis.

Objetivo 4: Estimular a adoção de comportamentos orientados à qualidade e à excelência operacional.

- KR1: Aumentar em 30% as iniciativas de melhoria de qualidade baseadas em feedbacks de retrospectivas de projetos.
- KR2: Alcançar uma redução de 20% nos incidentes críticos de TI decorrentes de erros operacionais.
- KR3: Estabelecer um programa de reconhecimento para iniciativas que exemplificam excelência e melhoria contínua.

Objetivo 5: Assegurar a aderência aos princípios éticos e compliance na

condução das atividades de TI.

- KR1: Realizar treinamentos de compliance para 100% dos membros da equipe de TI, com uma taxa de conclusão de 100%.
- KR2: Manter zero violações de compliance em auditorias internas e externas durante o ano.
- KR3: Implementar um dashboard de ética e compliance, com monitoramento em tempo real das práticas de TI.

Estes OKRs são essenciais para construir um ambiente de TI que promove comportamentos positivos, colaboração efetiva e uma cultura de melhoria contínua, alinhando as ações da equipe com os objetivos estratégicos da organização.

Critérios para Avaliação de Maturidade

Para avaliar a maturidade dos IT Behaviors da camada Intangibles, podem ser utilizar os seguintes critérios para cada nível de maturidade, inspirados no modelo CMMI:

Nível de Maturidade: Inexistente

- Comportamento Não Identificado: Não há identificação ou entendimento de comportamentos específicos de TI na organização.
- Falta de Consistência: Os comportamentos dos membros da equipe de TI são inconsistentes e não estão alinhados com quaisquer padrões ou expectativas.
- Ausência de Políticas de Comportamento: Não existem políticas ou diretrizes que definam os comportamentos esperados na Área de Tecnologia.
- Reação ao Invés de Ação: A equipe de TI age de forma reativa, com comportamentos determinados por circunstâncias imediatas em vez de princípios orientadores.

- Nenhuma Avaliação de Comportamento: Não há mecanismos de avaliação ou feedback em relação aos comportamentos da equipe de TI.

Nível de Maturidade: Inicial

- Reconhecimento de Comportamentos Desejados: Existe uma noção básica dos comportamentos desejados, mas ainda não estão formalmente definidos ou comunicados.
- Variação nos Comportamentos: Alguns membros da equipe de TI exibem comportamentos alinhados com os objetivos da organização, mas não de forma consistente ou generalizada.
- Influência Limitada: Os comportamentos positivos influenciam algumas decisões e interações, mas não são generalizados ou estruturados.
- Comunicação Esporádica: Comunicações esporádicas destacam bons comportamentos, sem um plano de comunicação consistente.
- Primeiras Iniciativas: Iniciativas isoladas são tomadas para promover melhores comportamentos, mas sem um suporte organizacional amplo.

Nível de Maturidade: Definido

- Definição Clara de Comportamentos: Comportamentos esperados são claramente definidos e documentados.
- Alinhamento com Objetivos: Os comportamentos são alinhados com os objetivos estratégicos e são promovidos em toda a organização.
- Treinamento em Comportamentos: Programas de treinamento são implementados para desenvolver os comportamentos desejados na equipe de TI.
- Comunicação Regular: Comportamentos desejados são regularmente comunicados e reforçados através de diversos

canais.

- Feedback e Melhoria: Existem processos para dar feedback aos membros da equipe sobre seus comportamentos e para incentivar a melhoria contínua.

Nível de Maturidade: Gerenciado

- Monitoramento de Comportamentos: Os comportamentos são monitorados e existem métricas para avaliar a aderência aos comportamentos definidos.
- Reconhecimento e Recompensa: Existem sistemas para reconhecer e recompensar os comportamentos alinhados com os valores da organização.
- Integração com a Avaliação de Desempenho: Os IT Behaviors são parte integrante das avaliações de desempenho dos funcionários.
- Análise de Tendências de Comportamento: Análises são realizadas para identificar tendências de comportamento e áreas para melhoria.
- Gestão de Mudanças Comportamentais: Estratégias de gestão de mudanças são aplicadas para evoluir os comportamentos da equipe de TI.

Nível de Maturidade: Otimizado

- Cultura Orientada por Comportamentos: A cultura da organização é fortemente influenciada por IT Behaviors, com adesão em todos os níveis.
- Liderança por Exemplo: Líderes de TI demonstram consistentemente comportamentos exemplares, servindo como modelo para a equipe.
- Aprimoramento Contínuo: Estratégias para o desenvolvimento contínuo de comportamentos positivos estão em lugar e são revisadas regularmente.

- Incorporação nos Processos de Negócio: Os IT Behaviors estão integrados nos processos de negócio e práticas operacionais.
- Benchmarking Externo: A organização participa de benchmarking externo e é reconhecida como referência em IT Behaviors.

Utilizando esses critérios, a organização pode medir e aprimorar a maturidade dos IT Behaviors, assegurando que a conduta da equipe de TI esteja em harmonia com os valores e estratégias da empresa.