

As atividades incluem a definição de políticas e procedimentos para a coleta e análise de dados de demanda, a elaboração de estratégias para lidar com variações na demanda, e a definição de métricas de desempenho para monitorar a eficácia do plano.

Colaborações interdepartamentais são cruciais para assegurar que todos os requisitos de negócios sejam contemplados e que a infraestrutura de TI esteja preparada para responder às flutuações de demanda.

A documentação clara e precisa do plano garante que todas as partes interessadas compreendam suas responsabilidades e os objetivos do processo, proporcionando um roteiro detalhado para a gestão eficaz da demanda de serviços de TI.

· PDCA focus: Plan

· Periodicidade: Anual

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Define Demand Policies	Definir as políticas para a gestão de demandas.	Necessidades de negócios, melhores práticas	Políticas de demanda definidas	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation
2	Develop Data Collection Methods	Desenvolver métodos para coleta de dados de demanda.	Políticas de demanda, necessidades de negócios	Métodos de coleta de dados	Responsible: Data, AI & New Technology; Accountable: Data, AI & New Technology; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: Data, AI & New Technology; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: Data, AI & New Technology

3	Define Analysis Procedures	Definir procedimentos de análise de dados de demanda.	Métodos de coleta de dados, melhores práticas	Procedimentos de análise definidos	Responsible: Data, AI & New Technology; Accountable: Data, AI & New Technology; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: Data, AI & New Technology; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: Data, AI & New Technology
4	Develop Demand Strategies	Desenvolver estratégias para lidar com variações na demanda.	Análises de demanda, políticas de demanda	Estratégias de demanda desenvolvidas	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Governance & Transformation
5	Document Demand Plan	Documentar o plano de gestão de demandas e obter aprovação.	Estratégias de demanda, procedimentos de análise	Plano de gestão de demandas	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation

;

;

Identify Demand Requirements

Identificar os requisitos para a gestão de demandas é crucial para garantir que a TI possa antecipar e atender de maneira eficiente às necessidades dos usuários e das áreas de negócios.

Este processo envolve a coleta e análise de dados para determinar os requisitos específicos de demanda, incluindo a previsão de necessidades futuras e a identificação de padrões de uso.

As atividades incluem a análise de dados históricos, entrevistas com stakeholders, e a utilização de ferramentas de previsão para projetar a demanda futura.

A colaboração entre diferentes áreas de TI e de negócios é essencial para garantir que todos os aspectos das necessidades de demanda sejam capturados e compreendidos.

A documentação dos requisitos de demanda fornece uma base sólida para o desenvolvimento de estratégias eficazes de gestão de demandas e garante que todos os stakeholders estejam alinhados quanto às expectativas e objetivos.

- PDCA focus: Plan

- Periodicidade: Anual

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Analyze Historical Data	Analisar dados históricos de demanda para identificar padrões.	Dados históricos, ferramentas de análise	Padrões de demanda identificados	Responsible: Data, AI & New Technology; Accountable: Data, AI & New Technology; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: Data, AI & New Technology; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: Data, AI & New Technology

2	Conduct Stakeholder Interviews	Realizar entrevistas com stakeholders para entender necessidades de demanda.	Necessidades de stakeholders, dados históricos	Entrevistas realizadas	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation
3	Forecast Future Demand	Utilizar ferramentas de previsão para projetar a demanda futura.	Dados históricos, entrevistas com stakeholders	Previsões de demanda futura	Responsible: Data, AI & New Technology; Accountable: Data, AI & New Technology; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: Data, AI & New Technology; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: Data, AI & New Technology
4	Identify Resource Requirements	Identificar os requisitos de recursos para atender à demanda prevista.	Previsões de demanda, políticas de demanda	Requisitos de recursos identificados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation

5	Document Demand Requirements	Documentar todos os requisitos de demanda identificados.	Requisitos de recursos, previsões de demanda	Requisitos de demanda documentados	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation
---	------------------------------	--	--	------------------------------------	---	---

;

;

Execute Demand Management Activities

Executar as atividades de gestão de demandas conforme planejado é fundamental para garantir que os recursos de TI sejam alocados de forma eficiente para atender às necessidades dos negócios.

Este processo envolve a implementação dos procedimentos e ferramentas definidos nos planos de gestão de demanda e a execução das atividades de alocação de recursos.

As atividades incluem o monitoramento contínuo da demanda, a alocação de recursos de acordo com as necessidades identificadas, e a realização de ajustes conforme necessário para lidar com variações na demanda.

A utilização de tecnologias avançadas e automação pode melhorar significativamente a eficiência e a precisão na alocação de recursos.

A documentação de todas as atividades é crucial para garantir a rastreabilidade e a transparência, além de fornecer informações valiosas para a análise e melhoria contínua dos processos de gestão de demandas.

- PDCA focus: Do

- Periodicidade: Contínua

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

1	Monitor Demand	Monitorar continuamente a demanda de serviços de TI.	Dados de demanda em tempo real, ferramentas de monitoramento	Demanda monitorada	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation
2	Allocate Resources	Alocar recursos de acordo com a demanda identificada.	Dados de demanda monitorada, plano de recursos	Recursos alocados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Solution Engineering & Development; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Solution Engineering & Development; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Infrastructure & Operation
3	Adjust Resource Allocation	Ajustar a alocação de recursos conforme necessário para lidar com variações na demanda.	Dados de demanda, recursos alocados	Alocação de recursos ajustada	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: IT Infrastructure & Operation

4	Automate Demand Processes	Implementar automação nos processos de gestão de demanda para aumentar a eficiência.	Processos de demanda, ferramentas de automação	Processos automatizados	Responsible: Data, AI & New Technology; Accountable: Data, AI & New Technology; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: Data, AI & New Technology; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: Data, AI & New Technology
5	Document Demand Activities	Documentar todas as atividades de gestão de demanda realizadas.	Atividades de demanda, feedback dos stakeholders	Atividades documentadas	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation

;

;

Monitor Demand Performance

Monitorar continuamente o desempenho da gestão de demandas é essencial para garantir que as atividades estejam alinhadas com os objetivos de negócios e que os recursos sejam utilizados de forma eficiente.

Este processo envolve a coleta e análise de dados sobre a performance das atividades de gestão de demandas, utilizando ferramentas de monitoramento para identificar áreas de melhoria.

As atividades incluem a definição de métricas de desempenho, o monitoramento em tempo real das atividades de demanda, a geração de relatórios de desempenho e a realização de revisões periódicas.

A análise dos dados coletados ajuda a identificar tendências e padrões que podem ser usados para melhorar os processos e aumentar a eficácia do suporte.

A documentação e a comunicação dos resultados do monitoramento são essenciais para garantir que as partes interessadas estejam cientes do desempenho atual e das melhorias necessárias.

Este processo assegura que a gestão de demandas continue a proporcionar valor significativo à organização, permitindo uma resposta proativa e eficaz a eventos futuros.

- PDCA focus: Check

- Periodicidade: Contínua

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Define Performance Metrics	Definir métricas de desempenho para a gestão de demandas.	Plano de gestão de demandas, melhores práticas	Métricas de desempenho definidas	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation
2	Monitor Demand Activities	Monitorar as atividades de gestão de demandas em tempo real.	Solicitações de usuários, ferramentas de monitoramento	Dados de monitoramento coletados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation

3	Analyze Performance Data	Analisar os dados de desempenho das atividades de gestão de demandas.	Dados de monitoramento, métricas de desempenho	Relatório de análise de desempenho	Responsible: Data, AI & New Technology; Accountable: Data, AI & New Technology; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: Data, AI & New Technology; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: Data, AI & New Technology
4	Generate Performance Reports	Gerar relatórios de desempenho periódicos para as partes interessadas.	Relatório de análise de desempenho, feedback dos stakeholders	Relatórios de desempenho gerados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation
5	Conduct Performance Reviews	Conduzir revisões periódicas de desempenho com as partes interessadas.	Relatórios de desempenho, feedback dos stakeholders	Revisões de desempenho realizadas	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Cybersecurity; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Cybersecurity; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: IT Infrastructure & Operation

;

;

Review and Optimize Demand Processes

Revisar e otimizar os processos de gestão de demandas com base nos resultados

obtidos é essencial para garantir a melhoria contínua e a eficácia das atividades de suporte técnico.

Este processo envolve a análise detalhada dos dados de desempenho e feedbacks coletados, a identificação de áreas de melhoria e a implementação de mudanças nos processos de gestão de demandas.

As atividades incluem a realização de análises pós-implementação, a revisão das políticas e procedimentos existentes, a identificação de melhores práticas e a integração das lições aprendidas nos processos atualizados.

A documentação das mudanças e a comunicação eficaz com todas as partes interessadas são essenciais para garantir que as melhorias sejam compreendidas e implementadas de maneira eficiente.

Este processo assegura que as atividades de gestão de demandas continuem a proporcionar valor significativo à organização, permitindo uma resposta proativa e eficaz a eventos futuros.

· PDCA focus: Act

· Periodicidade: Trimestral

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Evaluate Demand Performance	Avaliar o desempenho das atividades de gestão de demandas.	Dados de desempenho, feedback dos stakeholders	Relatório de avaliação	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation

2	Identify Improvement Areas	Identificar áreas de melhoria com base na avaliação dos resultados.	Relatório de avaliação, feedback dos stakeholders	Lista de áreas de melhoria	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: Data, AI & New Technology	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Data, AI & New Technology; Executer: IT Infrastructure & Operation
3	Update Demand Processes	Atualizar os processos de gestão de demandas para incorporar as melhorias identificadas.	Lista de áreas de melhoria, melhores práticas	Processos de gestão de demandas atualizados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation
4	Document Changes	Documentar as mudanças nos processos de gestão de demandas.	Processos de gestão de demandas atualizados, feedback dos stakeholders	Documentação de mudanças	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: Cybersecurity; Informed: IT Infrastructure & Operation	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Cybersecurity; Recommender: IT Infrastructure & Operation; Executer: IT Governance & Transformation

5	Communicate Updates	Comunicar as atualizações dos processos aos stakeholders relevantes.	Documentação de mudanças, plano de comunicação	Comunicação de atualizações	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Governance & Transformation
---	---------------------	--	--	-----------------------------	--	--

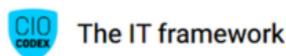
;

;

CIO Codex



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



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