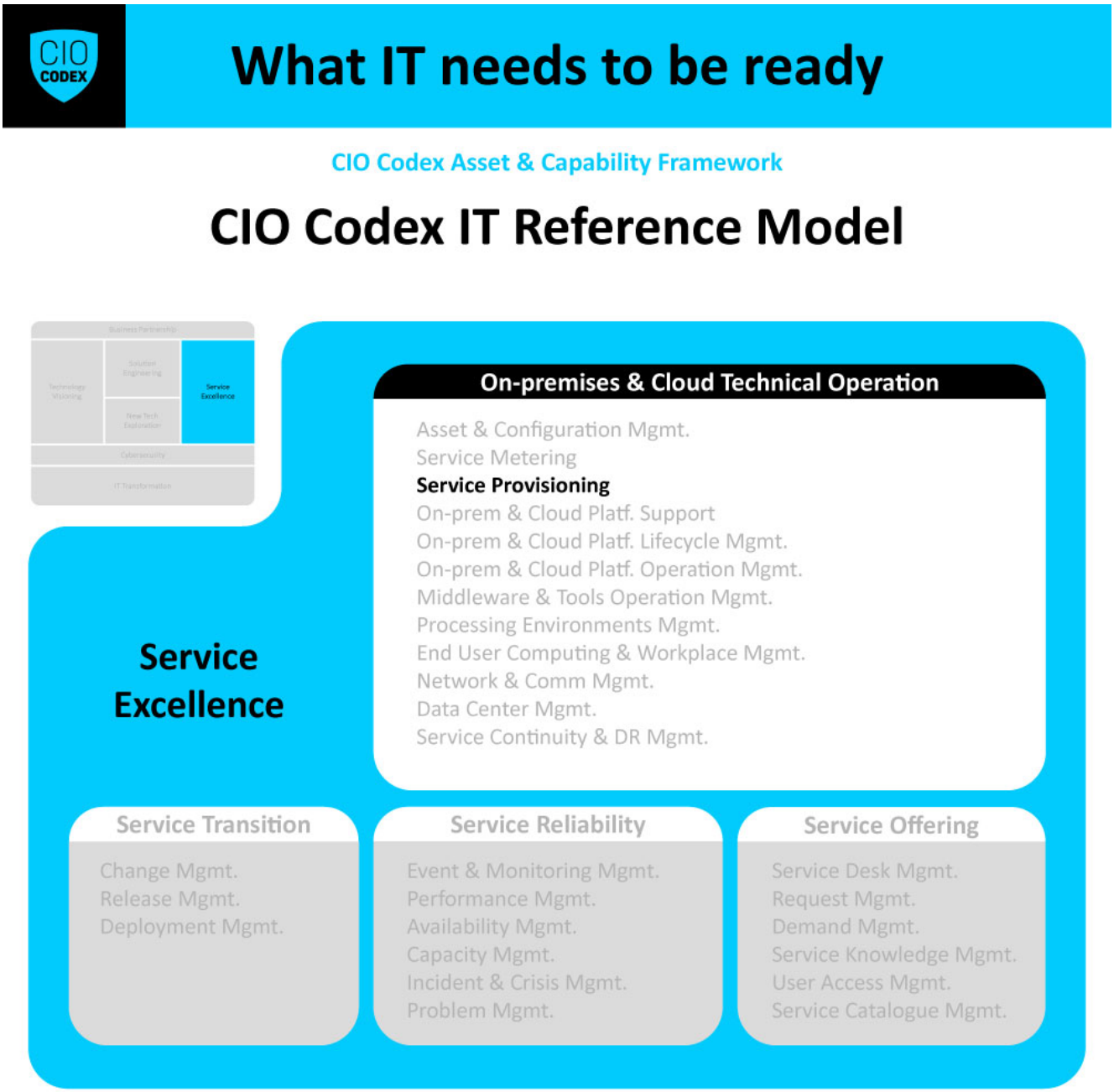

Service Provisioning, integrante da macro capability On premises & Cloud Technical Operation e da camada Service Excellence no CIO Codex Capability Framework, é uma capability crucial para a eficácia operacional e estratégica de uma organização no que tange à gestão de tecnologia da informação.

Esta capability envolve o processo de fornecimento de recursos de TI, como servidores, armazenamento, redes e aplicativos, de maneira ágil e eficiente, sendo um elemento fundamental na transformação digital e na resposta rápida às necessidades do negócio.

O conceito central de Service Provisioning abrange a automatização de processos relacionados ao provisionamento de serviços, o que reduz significativamente o tempo e

os erros associados às atividades manuais, aumentando a eficiência operacional.

Esta automatização é essencial para agilizar a entrega de recursos e serviços, correspondendo prontamente às demandas dos usuários finais e às mudanças no ambiente de negócios.

A elasticidade é outra característica importante, permitindo o escalonamento dos recursos de TI de acordo com a necessidade, o que otimiza os custos e garante uma resposta flexível às flutuações da demanda.

A possibilidade de self-service em Service Provisioning é um diferencial que empodera os usuários, oferecendo-lhes a capacidade de solicitar e configurar recursos de TI conforme suas necessidades, sempre seguindo as políticas e procedimentos estabelecidos pela organização.

Esta abordagem não só melhora a satisfação do usuário, mas também desonera a equipe de TI de tarefas repetitivas, permitindo que se concentrem em atividades mais estratégicas.

No contexto do CIO Codex Capability Framework, Service Provisioning tem como objetivos principais aumentar a eficiência operacional, promover a inovação, oferecer vantagem competitiva, influenciar positivamente a infraestrutura e a arquitetura de TI, e alinhar-se com o modelo operacional da organização.

Ao automatizar o provisionamento de serviços, a equipe de TI pode entregar recursos de forma mais rápida e eficiente, reduzindo o tempo de espera para os usuários finais e aumentando a produtividade geral.

A inovação é impulsionada pela agilidade que Service Provisioning oferece, possibilitando que a equipe de TI experimente novos serviços e recursos de maneira rápida, o que é crucial em um ambiente de negócios em constante evolução.

Esta capability também proporciona uma vantagem competitiva significativa, já que a capacidade de prover serviços de TI de maneira rápida e eficiente permite que a organização responda prontamente às demandas do mercado.

A Service Provisioning impacta diretamente a infraestrutura de TI, permitindo uma alocação mais eficiente dos recursos de hardware e software.

A automação de processos de provisionamento também influencia a arquitetura de TI, já que determina como os serviços são projetados e entregues.

Esta capability afeta diretamente os sistemas de TI, particularmente no que diz respeito à implementação de sistemas de automação de provisionamento.

Um aspecto crucial na implementação de Service Provisioning é a inclusão de

configurações seguras por padrão, contribuindo assim para a segurança cibernética da organização.

Além disso, essa capability deve estar alinhada com o modelo operacional da organização, garantindo que os serviços sejam entregues de forma eficiente e em conformidade com os padrões estabelecidos.

Em resumo, Service Provisioning é um componente essencial para garantir que os recursos de TI estejam disponíveis e sejam adequados às demandas da organização, ao mesmo tempo em que promove a eficiência e o controle de custos.

Esta capability é indispensável para organizações que buscam agilidade, eficiência e inovação em suas operações de TI, desempenhando um papel vital na habilitação de um ambiente de TI responsivo, escalável e seguro.

Conceitos e Características

Service Provisioning desempenha um papel crucial na garantia de que os serviços de TI estejam disponíveis e adequados às demandas da organização, ao mesmo tempo em que promove a eficiência e o controle de custos.

Ao automatizar processos e oferecer um provisionamento ágil, as empresas podem responder rapidamente às mudanças no mercado e às necessidades dos clientes, impulsionando o sucesso dos negócios.

Conceitos

- Provisionamento de Serviços de TI: Refere-se ao processo de prover recursos de TI, como servidores, armazenamento, redes e aplicativos, aos usuários finais de maneira rápida e eficiente.
- Automatização de Processos: Envolve o uso de ferramentas e tecnologias para automatizar tarefas repetitivas e manuais relacionadas ao provisionamento de serviços, reduzindo erros e aumentando a eficiência.
- Elasticidade: Refere-se à capacidade de aumentar ou reduzir os recursos de TI conforme necessário, permitindo uma escalabilidade dinâmica de acordo com as demandas.
- Self-Service: Oferece aos usuários a capacidade de solicitar e provisionar recursos de TI por conta própria, seguindo as políticas e procedimentos

estabelecidos.

Características

- Velocidade e Agilidade: O Service Provisioning é caracterizado pela rápida entrega de recursos e serviços, atendendo às demandas dos usuários de forma ágil.
- Eficiência Operacional: A automação de processos reduz a intervenção manual, minimizando erros e melhorando a eficiência das operações de TI.
- Economia de Custos: A capacidade de escalabilidade elástica permite que as organizações otimizem seus custos, provisionando apenas os recursos necessários.
- Alinhamento com as Necessidades de Negócios: Service Provisioning é flexível e adaptável às necessidades em constante mudança dos negócios, garantindo que os recursos de TI estejam alinhados com os objetivos estratégicos.

Propósito e Objetivos

A capability de Service Provisioning é de suma importância para a gestão eficiente dos recursos de TI.

Seu propósito central é envolver a rápida e eficiente provisionamento de recursos e serviços de TI, assegurando que as necessidades dos usuários e negócios sejam atendidas prontamente.

Isso inclui a automação de processos para agilizar a entrega de serviços.

Objetivos

No contexto do CIO Codex Capability Framework, a Service Provisioning visa alcançar os seguintes objetivos:

- Eficiência Operacional: A automação de processos de provisionamento permite que a equipe de TI execute tarefas de forma mais rápida e

eficiente, reduzindo o tempo de espera para os usuários finais.

- Inovação: A agilidade proporcionada pela Service Provisioning possibilita que a equipe de TI experimente com novos serviços e recursos de maneira ágil, impulsionando a inovação.
- Vantagem Competitiva: A capacidade de prover serviços de TI de maneira rápida e eficiente pode ser uma fonte de vantagem competitiva, permitindo que a organização responda rapidamente às demandas do mercado.
- Infraestrutura: A Service Provisioning impacta a infraestrutura, pois determina como os recursos de hardware e software são provisionados e alocados.
- Arquitetura: A automação de processos de provisionamento também afeta a arquitetura de TI, pois influencia a forma como os serviços são projetados e entregues.
- Sistemas: A implementação de sistemas de automação de provisionamento é uma parte integrante dessa capability e afeta diretamente os sistemas de TI.
- Modelo Operacional: A Service Provisioning está alinhada com o modelo operacional da organização, garantindo que os serviços sejam entregues de acordo com os padrões estabelecidos.

Impacto na Tecnologia

A Service Provisioning tem impactos significativos em várias dimensões tecnológicas:

- Infraestrutura: A automação de provisionamento afeta diretamente a infraestrutura, permitindo que os recursos sejam provisionados de acordo com as demandas.
- Arquitetura: A forma como os serviços são projetados e entregues é influenciada pela automação de provisionamento.
- Sistemas: A implementação de sistemas de automação é parte integrante da Service Provisioning.
- Cybersecurity: A provisão de serviços deve incluir configurações seguras por padrão.
- Modelo Operacional: A automação de processos de provisionamento está alinhada com o modelo operacional da organização, garantindo que os serviços sejam entregues de forma eficiente.

Roadmap de Implementação

A capability de Service Provisioning desempenha um papel crucial na garantia de que os serviços de TI estejam disponíveis e adequados às demandas da organização.

Sua implementação bem-sucedida requer um roadmap cuidadosamente planejado, alinhado com as diretrizes do CIO Codex Capability Framework e as melhores práticas do setor.

Abaixo, as principais etapas desse roadmap:

- Definição de Objetivos Estratégicos: O ponto de partida é a definição clara dos objetivos estratégicos que a Service Provisioning deve alcançar. Esses objetivos devem estar alinhados com a visão de TI da organização e focados na eficiência operacional, agilidade e alinhamento com as necessidades dos negócios.
- Análise de Necessidades: Realize uma análise detalhada das necessidades da organização em termos de provisionamento de serviços de TI. Isso inclui identificar os tipos de serviços que serão oferecidos, as demandas esperadas e os requisitos de automação.
- Seleção de Ferramentas e Tecnologias: Escolha as ferramentas e tecnologias adequadas para a automação do provisionamento de serviços. Certifique-se de que essas ferramentas se integram bem com a infraestrutura existente de TI.
- Desenvolvimento de Políticas e Procedimentos: Desenvolva políticas e procedimentos detalhados para o provisionamento de serviços. Isso inclui definir processos de aprovação, políticas de segurança e padrões de configuração.
- Configuração de Ambientes de Teste: Crie ambientes de teste para validar a automação de provisionamento de serviços e garantir que ela atenda aos requisitos de qualidade e segurança.
- Automatização de Processos: Implemente a automação de processos para agilizar o provisionamento de serviços de TI. Isso envolve a criação de fluxos de trabalho automatizados que podem ser acionados por solicitações de usuários.
- Capacitação da Equipe: Treine a equipe de TI no uso das ferramentas de

automação e nos procedimentos de provisionamento. Certifique-se de que eles compreendam os processos e as políticas estabelecidas.
- Implementação Gradual: Implemente o provisionamento de serviços de forma gradual, começando com serviços menos críticos e expandindo gradualmente para serviços mais complexos. Isso permite ajustes e refinamentos à medida que a capacidade de automação é aprimorada.
- Monitoramento e Otimização: Estabeleça um sistema de monitoramento contínuo para acompanhar o desempenho do provisionamento de serviços. Identifique áreas de melhoria e otimize os processos conforme necessário.
- Integração com Outras Capabilities: Integre a Service Provisioning com outras capabilities relacionadas, como Service Metering e Capacity Management. Isso garante uma abordagem holística para a gestão de serviços de TI.
- Avaliação de Impacto: Avalie o impacto da Service Provisioning na eficiência operacional, agilidade de negócios e economia de custos. Certifique-se de que os objetivos estratégicos estejam sendo alcançados.

A implementação bem-sucedida da Service Provisioning resultará em serviços de TI mais ágeis, eficientes e alinhados com as necessidades dos negócios.

A automação de processos permitirá que a equipe de TI atenda às demandas dos usuários de forma mais rápida e eficiente, promovendo a inovação e garantindo vantagem competitiva.

Essa capability é fundamental para a eficiência operacional da organização e deve ser cuidadosamente planejada e executada.

Melhores Práticas de Mercado

Service Provisioning desempenha um papel crucial na garantia de que os serviços de TI estejam disponíveis e adequados às demandas da organização.

Além disso, promove a eficiência e o controle de custos ao automatizar processos e oferecer provisionamento ágil, permitindo que as empresas respondam rapidamente às mudanças no mercado e às necessidades dos clientes.

Melhores Práticas de Mercado para Service Provisioning:

- Automação de Provisionamento: Implementar sistemas de automação de provisionamento que permitam a rápida entrega de recursos de TI, reduzindo o tempo de espera para os usuários finais.
- Self-Service Portal: Disponibilizar um portal de self-service que permite aos usuários solicitarem e provisionar recursos de TI de acordo com políticas e procedimentos estabelecidos.
- Gestão de Configuração Integrada: Integrar o Service Provisioning com a Configuration Management Database (CMDB) para garantir a consistência das informações de configuração.
- Políticas de Aprovação Automatizadas: Implementar políticas de aprovação automatizadas que agilizam o processo de provisionamento, garantindo conformidade e controle.
- Monitoramento de Utilização: Acompanhar a utilização dos recursos provisionados para identificar oportunidades de otimização e redução de custos.
- Escalonamento Elástico: Utilizar a elasticidade para aumentar ou reduzir os recursos de TI conforme as demandas, otimizando os custos operacionais.
- Integração com DevOps: Integrar o Service Provisioning com práticas DevOps para agilizar o ciclo de desenvolvimento e implantação de aplicativos.
- Políticas de Segurança por Padrão: Garantir que os recursos provisionados sigam políticas de segurança por padrão, reduzindo riscos de vulnerabilidades.
- Auditorias Regulares: Realizar auditorias periódicas para garantir a conformidade com políticas e regulamentos de provisionamento.
- Gestão de Custos: Implementar uma estratégia de gestão de custos que leve em consideração o provisionamento eficiente de recursos de TI.
- Capacitação da Equipe: Treinar a equipe de TI na utilização eficaz das ferramentas de automação de provisionamento e nas políticas de provisionamento estabelecidas.

As melhores práticas de mercado para Service Provisioning incluem a automação de provisionamento para agilizar a entrega de recursos de TI, a disponibilização de um portal de self-service para os usuários, a integração com CMDB para manter informações de configuração consistentes e políticas de aprovação automatizadas para garantir conformidade.

Além disso, o monitoramento de utilização, o escalonamento elástico e a integração com práticas DevOps são essenciais para otimizar a eficiência operacional.

Políticas de segurança por padrão e auditorias regulares garantem a segurança e a conformidade, enquanto a gestão de custos e a capacitação da equipe são elementos-chave para o sucesso do Service Provisioning.

Ao seguir essas melhores práticas, as organizações podem alcançar maior eficiência operacional, promover a inovação, manter uma vantagem competitiva, alinhar a infraestrutura com as necessidades de negócios e garantir a conformidade com regulamentos e padrões de segurança.

Desafios Atuais

A Capability de Service Provisioning, inserida na macro capability On-premises & Cloud Technical Operation e pertencente à camada Service Excellence, desempenha um papel crucial na garantia de que os serviços de TI estejam disponíveis e adequados às demandas da organização.

No entanto, ao adotar e integrar essa capability em seus processos de negócios e operações de TI, as organizações enfrentam uma série de desafios atuais que refletem a complexidade do provisionamento de serviços de TI na realidade atual do mercado.

Com base nas melhores práticas do mercado, destacam-se os seguintes desafios:

- Complexidade da Infraestrutura: A infraestrutura de TI está se tornando cada vez mais diversificada, com a coexistência de ambientes on-premises e na nuvem. Isso torna o provisionamento de serviços mais complexo, pois deve ser adaptado a diferentes plataformas.
- Automatização Eficaz: A automatização de processos de provisionamento é fundamental, mas garantir que ela seja eficaz e livre de erros é um desafio, especialmente quando se lida com um grande volume de solicitações.
- Elasticidade sob Demanda: A capacidade de aumentar ou reduzir os recursos de TI conforme necessário é vital para a eficiência operacional, mas requer uma estratégia de elasticidade bem definida.
- Gerenciamento de Políticas: Definir e gerenciar políticas de provisionamento que atendam às necessidades de negócios e garantam a

conformidade é um desafio constante.

- Self-Service Controlado: Oferecer aos usuários finais a capacidade de solicitar e provisionar recursos de TI por conta própria é benéfico, mas requer um equilíbrio entre autonomia e controle.
- Custos Gerenciados: O provisionamento excessivo de recursos pode levar a custos desnecessários, enquanto o subprovisionamento pode prejudicar a operação. Gerenciar custos de forma eficaz é um desafio contínuo.
- Integração de Sistemas: Integrar sistemas de provisionamento com outras partes do ambiente de TI pode ser complexo, especialmente quando se lida com sistemas legados.
- Segurança em Provisionamento: Garantir que o provisionamento de serviços seja seguro e esteja em conformidade com políticas de segurança é um desafio crítico.
- Aderência a Padrões: Manter a aderência a padrões e melhores práticas é fundamental, mas pode ser desafiador em ambientes de TI em constante evolução.
- Aceleração de Entrega: Atender às demandas do mercado com velocidade é essencial, e o provisionamento de serviços deve acompanhar essa aceleração sem comprometer a qualidade.

Esses desafios atuais destacam a importância crítica da Capability de Service Provisioning para garantir que os recursos de TI sejam provisionados de forma eficaz e que atendam às necessidades em constante mudança dos negócios.

Superá-los requer a implementação de processos sólidos de automação, estratégias de escalabilidade bem definidas, políticas de provisionamento claras e uma abordagem cuidadosa para o gerenciamento de custos.

O Service Provisioning é essencial para garantir a eficiência operacional, a inovação, a vantagem competitiva e a conformidade em um ambiente de TI complexo e dinâmico.

Investir na capability de Service Provisioning não apenas agiliza a entrega de serviços de TI, mas também permite que as organizações otimizem seus recursos, respondam rapidamente às demandas do mercado e inovem de maneira ágil.

Neste contexto, a automação desempenha um papel central, pois reduz a intervenção manual, minimiza erros e acelera a entrega de recursos e serviços de TI.

A capacidade de escalabilidade elástica, juntamente com o provisionamento sob demanda, permite que as organizações otimizem seus custos, provisionando apenas os recursos necessários quando necessário.

A Capability de Service Provisioning, quando implantada com eficácia, é um habilitador essencial para o sucesso das operações de TI, pois garante que os serviços estejam alinhados com os objetivos estratégicos e sejam entregues de forma eficiente.

A capacidade de provisionar serviços de TI de maneira rápida e eficiente é fundamental para manter a competitividade e a agilidade nos mercados em constante evolução.

Em resumo, a Capability de Service Provisioning é um pilar fundamental para a excelência operacional em TI, permitindo que as organizações atendam às demandas dos negócios de forma ágil, eficiente e segura.

Investir nessa capability é um passo crucial para enfrentar os desafios atuais e garantir o sucesso das operações de TI.

Tendências para o Futuro

A capability de Service Provisioning desempenha um papel vital na garantia de que os serviços de TI estejam disponíveis e adequados às demandas da organização, promovendo eficiência e controle de custos.

Para compreender como essa capability pode evoluir e se adaptar às mudanças antecipadas no mercado, bem como às inovações que moldarão seu desenvolvimento futuro, é fundamental analisar as tendências e expectativas para o futuro.

As tendências que se destacam neste contexto são as seguintes:

- Automatização Avançada: A automação de processos de provisionamento continuará a evoluir com a adoção de inteligência artificial e aprendizado de máquina, permitindo a otimização contínua e a detecção proativa de problemas.
- Provisionamento em Nuvem Multicloud: Com a crescente adoção de ambientes multicloud, o Service Provisioning se tornará mais complexo, exigindo soluções que possam gerenciar e orquestrar serviços em várias plataformas de nuvem de forma eficiente.
- Self-Service Aprimorado: Os usuários finais exigirão mais autonomia na solicitação e provisionamento de serviços de TI, impulsionando o desenvolvimento de interfaces de self-service mais avançadas e intuitivas.
- Segurança por Design: O provisionamento de serviços incluirá padrões de

segurança por design, garantindo que os recursos sejam configurados com as melhores práticas de segurança desde o início.
- DevOps e Service Provisioning: A integração contínua com práticas DevOps se tornará uma norma, permitindo a entrega rápida e eficiente de serviços e atualizações.
- Elasticidade Avançada: A capacidade de escalar recursos de TI de forma dinâmica se tornará ainda mais avançada, respondendo automaticamente às flutuações na demanda.
- Analytics Preditivos: A análise preditiva será aplicada ao Service Provisioning, identificando padrões de uso e prevenindo possíveis gargalos antes que ocorram.
- Orquestração de Serviços Multi-Tier: O provisionamento de serviços será estendido para orquestrar serviços multi-tier complexos, permitindo que aplicativos inteiros sejam implantados de maneira eficiente.
- Compliance e Governança Automatizada: A automação será aplicada à conformidade e governança, garantindo que todos os provisionamentos estejam em conformidade com regulamentos e políticas internas.
- Integração com Edge Computing: O provisionamento se estenderá aos recursos de edge computing, suportando implantações descentralizadas e aplicações de baixa latência.

Essas tendências refletem a crescente importância da Service Provisioning no cenário de TI, onde a agilidade, eficiência e conformidade são essenciais.

A capacidade de se adaptar a essas tendências será fundamental para garantir que as organizações possam atender às demandas de negócios em um ambiente de TI em constante evolução.

KPIs Usuais

A capability de Service Provisioning, inserida na macro capability On-premises & Cloud Technical Operation e situada na camada Service Excellence, desempenha um papel crucial na garantia de que os serviços de TI estejam disponíveis e adequados às demandas da organização, promovendo eficiência e controle de custos por meio da automação de processos ágeis.

Para uma gestão eficaz dessa capability, é fundamental acompanhar os KPIs

apropriados que indicam o desempenho e a eficácia das operações de Service Provisioning.

Abaixo estão os principais KPIs usuais dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework:

- Tempo Médio de Provisionamento de Serviços (Average Service Provisioning Time): Mede o tempo médio necessário para prover recursos de TI, como servidores, armazenamento, redes e aplicativos, aos usuários finais de forma rápida e eficiente.
- Percentual de Processos Automatizados (Percentage of Automated Processes): Avalia a quantidade de processos relacionados ao provisionamento de serviços que foram automatizados, reduzindo a intervenção manual e aumentando a eficiência.
- Taxa de Elasticidade (Elasticity Rate): Calcula a taxa de capacidade de aumentar ou reduzir os recursos de TI conforme necessário, permitindo escalabilidade dinâmica de acordo com as demandas.
- Percentual de Uso do Self-Service (Percentage of Self-Service Usage): Mede a adoção do self-service pelos usuários finais, indicando a capacidade deles de solicitar e provisionar recursos de TI por conta própria.
- Taxa de Erros de Provisionamento (Provisioning Error Rate): Avalia a taxa de erros ou problemas que ocorrem durante o processo de provisionamento de serviços de TI.
- Tempo Médio para Resolução de Problemas de Provisionamento (Average Time to Resolve Provisioning Issues): Calcula o tempo necessário para solucionar problemas ou erros que surgem durante o provisionamento de serviços.
- Percentual de Economia de Custos (Cost Savings Percentage): Mede a economia de custos alcançada por meio da capacidade de escalabilidade elástica, provisionando apenas os recursos necessários.
- Tempo Médio para Atender a Novas Demandas (Average Time to Fulfill New Demands): Calcula o tempo necessário para atender a novas demandas de serviços de TI após serem solicitadas.
- Percentual de Alinhamento com as Necessidades de Negócios (Alignment with Business Needs Percentage): Avalia o grau de alinhamento da Service Provisioning com as necessidades em constante mudança dos

negócios, garantindo que os recursos de TI estejam alinhados com os objetivos estratégicos.
- Eficiência na Automatização de Processos (Efficiency in Process Automation): Mede a eficiência da automação de processos relacionados ao provisionamento de serviços, reduzindo o tempo de espera para os usuários finais.
- Inovação no Provisionamento (Provisioning Innovation): Avalia a capacidade de experimentação e implementação de novos serviços e recursos de TI de maneira ágil, impulsionando a inovação.
- Tempo Médio para Escalonamento (Average Escalation Time): Calcula o tempo necessário para escalonar ou expandir a capacidade de recursos de TI conforme as demandas.
- Percentual de Segurança no Provisionamento (Security in Provisioning Percentage): Avalia o nível de segurança incorporado aos processos de provisionamento de serviços de TI.
- Taxa de Cumprimento de Políticas (Policy Compliance Rate): Mede o grau de conformidade com políticas e procedimentos estabelecidos para o provisionamento de serviços de TI.
- Efetividade na Utilização de Recursos (Resource Utilization Effectiveness): Avalia o quão eficaz é a utilização dos recursos de TI provisionados em relação às necessidades da organização.

Esses KPIs são fundamentais para monitorar e avaliar o desempenho da Service Provisioning, garantindo a rápida entrega de recursos e serviços de TI, a automação de processos eficazes e a economia de custos.

Eles também permitem que as organizações inovem de maneira ágil, mantenham a segurança e estejam alinhadas com as necessidades em constante mudança dos negócios.

Exemplos de OKRs

A capability de Service Provisioning na macro capability On premises & Cloud Technical Operation da camada Service Excellence desempenha um papel fundamental no rápido e eficiente provisionamento de recursos e serviços de TI.

Ela assegura que as necessidades dos usuários e negócios sejam atendidas

prontamente, incluindo a automação de processos para agilizar a entrega de serviços.

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

Provisionamento Rápido de Recursos de TI

Objetivo: Garantir o provisionamento rápido e eficiente de recursos de TI para atender às demandas dos usuários.

- KR1: Reduzir o tempo médio de provisionamento de recursos em 30%.
- KR2: Implementar automações para acelerar a entrega de recursos.
- KR3: Garantir que 95% das solicitações de provisionamento sejam atendidas dentro do prazo.

Automação de Processos de Provisionamento

Objetivo: Automatizar os processos de provisionamento de recursos de TI para maior eficiência.

- KR1: Identificar e mapear os processos de provisionamento que podem ser automatizados.
- KR2: Implementar soluções de automação para agilizar a entrega de serviços.
- KR3: Realizar auditorias regulares para garantir a eficácia das automações.

Atendimento às Necessidades dos Usuários

Objetivo: Assegurar que o provisionamento de recursos atenda às necessidades dos usuários e negócios.

- KR1: Realizar levantamento de requisitos com os usuários para entender suas necessidades.
- KR2: Monitorar o nível de satisfação dos usuários em relação ao processo de provisionamento.
- KR3: Implementar melhorias com base no feedback dos usuários.

Gerenciamento de Capacidade de Provisionamento

Objetivo: Gerenciar a capacidade de provisionamento para garantir que os recursos estejam disponíveis quando necessário.

- KR1: Realizar análises de capacidade para determinar os recursos necessários.
- KR2: Planejar a capacidade com base nas projeções de demanda.
- KR3: Garantir que não ocorram gargalos de provisionamento devido à falta de capacidade.

Monitoramento e Relatórios de Provisionamento

Objetivo: Monitorar o processo de provisionamento e prover relatórios transparentes.

- KR1: Implementar ferramentas de monitoramento para rastrear o progresso do provisionamento.
- KR2: prover relatórios regulares sobre o desempenho do processo de provisionamento.
- KR3: Garantir que os stakeholders tenham visibilidade total do status de provisionamento.

Esses OKRs destacam a importância da capability de Service Provisioning na macro capability On premises & Cloud Technical Operation da camada Service Excellence.

Ao garantir o provisionamento rápido e eficiente de recursos de TI, automatizar processos, atender às necessidades dos usuários, gerenciar a capacidade de provisionamento e prover monitoramento transparente, esta capability contribui significativamente para a agilidade e eficácia das operações de TI da organização.

Critérios para Avaliação de Maturidade

A capability Service Provisioning, inserida na macro capability On premises & Cloud Technical Operation e na camada Service Excellence, tem como objetivo o rápido e

eficiente provisionamento de recursos e serviços de TI para atender prontamente às necessidades dos usuários e negócios.

Isso inclui a automação de processos para agilizar a entrega de serviços.

Para avaliar a maturidade dessa capability dentro do contexto do CIO Codex Capability Framework, foram definidos cinco níveis de maturidade, cada um com cinco critérios específicos, inspirados no modelo CMMI:

Nível de Maturidade Inexistente

- Não há reconhecimento da necessidade de provisionamento ágil de recursos de TI.
- Não existem políticas ou diretrizes relacionadas ao provisionamento de serviços.
- Não há automação de processos de provisionamento.
- A organização não tem mecanismos para responder prontamente às demandas dos usuários.
- O provisionamento de recursos é um processo manual e demorado.

Nível de Maturidade Inicial

- Reconhecimento inicial da importância do provisionamento rápido de serviços de TI.
- Políticas iniciais ou diretrizes estão sendo desenvolvidas para o provisionamento.
- Automação básica de processos de provisionamento está sendo implementada.
- A organização consegue responder de forma mais eficaz às demandas dos usuários, embora de forma limitada.
- Existem procedimentos documentados para o provisionamento de alguns recursos.

Nível de Maturidade Definido

- Políticas e diretrizes para o provisionamento ágil de serviços de TI estão documentadas e comunicadas.

- Sistemas de automação de processos de provisionamento estão definidos e integrados aos serviços.
- A organização é capaz de responder prontamente às demandas da maioria dos usuários e negócios.
- Procedimentos de provisionamento estão bem definidos e documentados.
- Métricas de desempenho relacionadas ao provisionamento estão sendo coletadas e analisadas.

Nível de Maturidade Gerenciado

- A automação de processos de provisionamento é altamente eficiente e dinâmica.
- Métricas de desempenho são usadas para monitorar a eficácia do provisionamento.
- A organização é capaz de responder prontamente às demandas de forma consistente.
- Procedimentos de provisionamento são revisados e otimizados regularmente.
- O provisionamento de recursos de TI é integrado à estratégia de negócios.

Nível de Maturidade Otimizado

- O provisionamento ágil é altamente automatizado e baseado em análises avançadas.
- Análises de dados são usadas para otimizar continuamente os processos de provisionamento.
- A organização é capaz de atender prontamente a qualquer demanda de forma eficaz.
- Procedimentos de provisionamento são altamente flexíveis e adaptáveis.
- O provisionamento de recursos de TI está alinhado com os objetivos estratégicos da organização.

Esses critérios de maturidade são essenciais para avaliar a eficácia da capability Service Provisioning, garantindo que a organização possa atender rapidamente às demandas dos usuários e negócios, ao mesmo tempo em que mantém eficiência e

automação em seus processos.

À medida que a organização progride nos níveis de maturidade, sua capacidade de prover serviços de TI ágeis e eficazes se aprimora, contribuindo para uma operação de TI mais eficiente e alinhada com os objetivos estratégicos.

Convergência com Frameworks de Mercado

Service Provisioning é uma capability essencial no contexto das operações técnicas em ambientes locais e em nuvem, desempenhando um papel crucial no rápido e eficiente provisionamento de recursos e serviços de TI.

Esta capability garante que as necessidades dos usuários e do negócio sejam atendidas com prontidão, frequentemente por meio da automação de processos para acelerar a entrega de serviços.

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

COBIT

- Nível de Convergência: Alto
- Racional: No framework COBIT, Service Provisioning alinha-se estreitamente com a governança de TI, enfatizando a necessidade de gerenciamento eficiente e responsável dos recursos de TI. A capability suporta os objetivos de governança, fornecendo um mecanismo para garantir que os serviços de TI sejam provisionados de acordo com as necessidades do negócio e os padrões de conformidade.

ITIL

- Nível de Convergência: Alto
- Racional: Dentro do ITIL, Service Provisioning é integral para o gerenciamento de serviços, especialmente nos processos de Service

Design e Service Transition. Esta capability ajuda a assegurar que os serviços de TI sejam projetados, testados e implementados eficientemente, cumprindo as expectativas dos usuários finais e os requisitos de negócio.

SAFe

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: No SAFe, que enfoca a entrega ágil de software e serviços, Service Provisioning desempenha um papel significativo ao prover a infraestrutura e os recursos necessários para suportar ciclos de lançamento rápidos e eficientes.

PMI

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: No contexto do gerenciamento de projetos do PMI, Service Provisioning apoia a entrega de projetos de TI, fornecendo os recursos necessários em tempo hábil, o que é crucial para o cumprimento dos prazos do projeto e a gestão eficaz dos recursos.

CMMI

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: O CMMI, com seu foco em melhoria contínua e maturidade de processos, beneficia-se da Service Provisioning ao proporcionar uma base sólida para gerenciamento de recursos e infraestrutura, essencial para alcançar níveis superiores de maturidade de processos.

TOGAF

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: No TOGAF, a Service Provisioning é relevante para a arquitetura de TI, oferecendo informações sobre a disponibilidade e

capacidade dos recursos de TI, o que é importante para o planejamento e design arquitetônico.

DevOps SRE

- Nível de Convergência: Alto
- Racional: Em ambientes DevOps e SRE, a rápida provisionamento de serviços e infraestrutura é fundamental. Service Provisioning suporta a entrega contínua e a operação confiável dos serviços, dois pilares centrais de DevOps e SRE.

NIST

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: Dentro do contexto de segurança cibernética do NIST, a Service Provisioning contribui para a gestão eficaz dos recursos de TI, garantindo que os aspectos de segurança e conformidade sejam incorporados no provisionamento de serviços e infraestrutura.

Six Sigma

- Nível de Convergência: Médio
- Racional: O Six Sigma se beneficia da Service Provisioning na medida em que ela proporciona uma base para a melhoria contínua e a eficiência operacional, alinhando-se com os princípios de redução de desperdícios e otimização de processos.

Lean IT

- Nível de Convergência: Alto
- Racional: No Lean IT, a eficiência e a minimização de desperdícios são cruciais, e a Service Provisioning desempenha um papel vital ao assegurar que os recursos de TI sejam utilizados de forma mais eficiente e alinhados com as necessidades reais do negócio.

A implementação bem-sucedida de Service Provisioning é evidenciada por KPIs, como tempo de provisionamento, satisfação do usuário e eficiência no uso de recursos.

Esta capability é fundamental para a agilidade e a capacidade de resposta de uma organização no ambiente de TI em constante mudança, permitindo uma adaptação rápida às necessidades emergentes do negócio e uma gestão eficiente de recursos.

Processos e Atividades

Develop Provisioning Plans

Desenvolver planos detalhados para a provisão de serviços é um passo crítico para assegurar que os recursos de TI sejam disponibilizados de maneira eficaz e eficiente.

Este processo envolve a criação de um plano abrangente que define como os serviços de TI serão provisionados, quais recursos serão necessários, e como esses recursos serão alocados e gerenciados.

As atividades incluem a análise das necessidades de negócios, a definição de métricas de desempenho e qualidade, a seleção de tecnologias e ferramentas para suportar o provisionamento, e a elaboração de políticas e procedimentos detalhados.

A colaboração entre diversas áreas de TI e negócios é fundamental para garantir que todas as necessidades sejam consideradas e que o plano seja viável e alinhado com os objetivos estratégicos da organização.

A documentação do plano de provisionamento proporciona uma referência clara para a implementação e o gerenciamento contínuo dos serviços de TI.

- PDCA focus: Plan
- Periodicidade: Anual

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE

1	Analyze Business Needs	Analisar as necessidades de negócios para determinar os requisitos de provisionamento.	Necessidades de negócios, feedback	Análise de necessidades	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Architecture & Technology Visioning; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Architecture & Technology Visioning; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation
2	Define Performance Metrics	Definir métricas de desempenho e qualidade para o provisionamento de serviços.	Necessidades de negócios, benchmarks	Métricas de desempenho definidas	Responsible: IT Governance & Transformation; Accountable: IT Governance & Transformation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: IT Infrastructure & Operation	Decider: IT Governance & Transformation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: IT Infrastructure & Operation; Executer: IT Governance & Transformation
3	Select Tools and Technologies	Selecionar ferramentas e tecnologias apropriadas para suportar o provisionamento de serviços.	Métricas de desempenho, requisitos	Ferramentas e tecnologias	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

4	Develop Policies and Procedures	Desenvolver políticas e procedimentos detalhados para o provisionamento de serviços.	Ferramentas selecionadas, métricas	Políticas e procedimentos	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
5	Document Provisioning Plan	Documentar o plano de provisionamento de serviços e obter aprovação.	Políticas e procedimentos, feedback	Plano de provisionamento	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 Provisioning Requirements

Identificar os requisitos para a provisão de serviços é essencial para assegurar que todas as necessidades de recursos e capacidades sejam adequadamente compreendidas e atendidas.

Este processo envolve a coleta e análise de dados para determinar os requisitos específicos de provisionamento, incluindo a identificação de recursos de TI necessários, a definição de capacidades e desempenho esperados, e a avaliação de tecnologias e ferramentas adequadas.

As atividades incluem a realização de auditorias de serviços, a consulta a stakeholders, a análise de dados históricos de uso e desempenho, e a documentação detalhada dos requisitos de provisionamento.

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

A documentação dos requisitos de provisionamento fornece uma base sólida para o desenvolvimento de políticas e procedimentos eficazes, garantindo que os serviços de TI sejam provisionados de forma eficiente e alinhados com os objetivos da organização.

- PDCA focus: Plan
- Periodicidade: Anual

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Conduct Service Audits	Realizar auditorias de serviços para identificar recursos de TI necessários.	Dados de serviços, histórico de desempenho	Auditorias de serviços realizadas	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Cybersecurity; Informed: Solution Engineering & Development	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Cybersecurity; Recommender: Solution Engineering & Development; Executer: IT Infrastructure & Operation
2	Consult Stakeholders	Consultar stakeholders para entender necessidades e expectativas de provisionamento.	Feedback de stakeholders, dados de serviços	Feedback de stakeholders	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
3	Analyze Usage Data	Analisar dados de uso e desempenho para determinar requisitos de capacidade e recursos.	Dados de uso e desempenho, ferramentas de análise	Dados de uso analisados	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

4	Define Capacity Requirements	Definir requisitos de capacidade e desempenho com base na análise dos dados e feedbacks.	Dados de uso analisados, feedback de stakeholders	Requisitos de capacidade definidos	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
5	Document Provisioning Requirements	Documentar todos os requisitos de provisionamento identificados.	Requisitos de capacidade, feedbacks	Requisitos de provisionamento	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

Implement Provisioning Solutions

Implementar soluções de provisão de serviços conforme planejado é vital para garantir que os recursos de TI sejam disponibilizados de forma eficaz e eficiente.

Este processo envolve a execução das políticas e procedimentos definidos no plano de provisionamento, incluindo a configuração e utilização de ferramentas e tecnologias para suportar a provisão de serviços.

As atividades incluem a instalação e configuração de ferramentas de provisionamento, a integração com os serviços de TI a serem provisionados, a validação das configurações iniciais e a formação dos usuários sobre como utilizar as novas soluções de provisionamento.

A documentação e a comunicação eficaz das atividades são essenciais para garantir a conformidade com as políticas de provisionamento e a rastreabilidade das ações realizadas.

A colaboração entre diferentes áreas de TI e negócios é crucial para assegurar que todas as informações necessárias sejam capturadas e mantidas atualizadas.

- PDCA focus: Do
- Periodicidade: Contínua

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Install Provisioning Tools	Instalar ferramentas de provisionamento para os serviços de TI.	Ferramentas de provisionamento, plano de provisionamento	Ferramentas de provisionamento instaladas	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	Configure Provisioning Tools	Configurar ferramentas de provisionamento para alocar recursos de TI.	Ferramentas de provisionamento instaladas, plano de provisionamento	Ferramentas de provisionamento configuradas	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	Integrate with IT Services	Integrar ferramentas de provisionamento com os serviços de TI a serem provisionados.	Ferramentas de provisionamento configuradas, serviços de TI	Ferramentas integradas aos serviços de TI	Responsible: Solution Engineering & Development; Accountable: Solution Engineering & Development; Consulted: IT Infrastructure & Operation; Informed: Cybersecurity	Decider: Solution Engineering & Development; Advisor: IT Infrastructure & Operation; Recommender: Cybersecurity; Executer: Solution Engineering & Development

4	Validate Initial Provisioning	Validar o provisionamento inicial para garantir precisão e confiabilidade.	Ferramentas de provisionamento integradas, dados de provisionamento	Provisionamento inicial validado	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: Data, AI & New Technology; Informed: IT Governance & Transformation	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: Data, AI & New Technology; Recommender: IT Governance & Transformation; Executer: IT Infrastructure & Operation
5	Train Users	Treinar os usuários sobre como utilizar as soluções de provisionamento.	Ferramentas de provisionamento, plano de treinamento	Usuários treinados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Infrastructure & Operation

Monitor Provisioning Performance

Monitorar continuamente o desempenho da provisão de serviços é crucial para garantir que os recursos de TI estejam sendo alocados de maneira eficiente e eficaz.

Este processo envolve o acompanhamento em tempo real das atividades de provisionamento, a análise dos dados coletados, a identificação de anomalias ou desvios, e a implementação de ações corretivas conforme necessário.

As atividades incluem a configuração de alertas e notificações, a análise periódica dos dados de provisionamento, a geração de relatórios de desempenho e a comunicação dos resultados aos stakeholders relevantes.

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

A colaboração entre diferentes áreas de TI e negócios é essencial para assegurar que todas as informações necessárias sejam capturadas e analisadas de forma eficaz.

- PDCA focus: Check

- Periodicidade: Contínua

#	Nome da Atividade	Descrição	Inputs	Outputs	RACI	DARE
1	Configure Monitoring Alerts	Configurar alertas e notificações para o monitoramento contínuo das atividades de provisionamento.	Ferramentas de provisionamento, dados de provisionamento	Alertas configurados	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	Analyze Provisioning Data	Analisar os dados de provisionamento para identificar anomalias ou desvios.	Dados de provisionamento, ferramentas de análise	Análise de dados de provisionamento	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	Generate Performance Reports	Gerar relatórios de desempenho periódicos com base nos dados de provisionamento.	Dados de provisionamento analisados, ferramentas de relatório	Relatórios de desempenho gerados	Responsible: IT Infrastructure & Operation; Accountable: IT Infrastructure & Operation; Consulted: IT Governance & Transformation; Informed: Cybersecurity	Decider: IT Infrastructure & Operation; Advisor: IT Governance & Transformation; Recommender: Cybersecurity; Executer: IT Infrastructure & Operation

4	Communicate Performance Results	Comunicar os resultados de desempenho aos stakeholders relevantes.	Relatórios de desempenho, plano de comunicação	Resultados de desempenho comunicados	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
5	Implement Corrective Actions	Implementar ações corretivas conforme necessário para abordar anomalias ou desvios.	Resultados de desempenho, plano de ação	Ações corretivas implementadas	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 Provisioning Processes

Revisar e otimizar os processos de provisão de serviços com base nos resultados obtidos é essencial para garantir a melhoria contínua e a eficácia das atividades de provisionamento.

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 provisionamento.

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 provisionamento 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 Provisioning Performance	Avaliar o desempenho das atividades de provisionamento de serviços.	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 Provisioning Processes	Atualizar os processos de provisionamento para incorporar as melhorias identificadas.	Lista de áreas de melhoria, melhores práticas	Processos de provisionamento 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 provisionamento de serviços.	Processos de provisionamento 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