Quem acompanha meus artigos e posts já deve ter percebido que escrevo com certa frequência sobre o tema de Modelo Operacional.

Como costumo dizer, acredito piamente que um modelo operacional bem azeitado encurta bastante o caminho rumo ao sucesso também de IT.

Sigo achando que é a chave para o sucesso sustentável em qualquer organização!

Mas reconheço que sou suspeito para falar disso por conta da minha paixão pessoal pelo tema que já vem de longa data.

De qualquer forma, é reconfortante perceber que essa não é uma opinião apenas minha, mas pelo visto compartilhada pelas maiores consultorias.

Destaco aqui esse paper da IBM, com uma visão mais abrangente sobre a importância da tecnologia sob uma ótima mais ampla, em toda a organização:

https://www.ibm.com/thought-leadership/institute-business-value/en-us/report/hybrid-by-design/hybrid-by-design-operating-model

A importância do modelo operacional

No cenário corporativo atual, um dos maiores desafios enfrentados pelas organizações é garantir que seus modelos operacionais estejam adequadamente alinhados às demandas de um ambiente de negócios cada vez mais ágil e dinâmico.

O artigo da IBM complementar aborda de forma clara e detalhada os problemas com os modelos operacionais tradicionais, evidenciando como estruturas rígidas e processos fragmentados, muitas vezes caracterizados por silos e múltiplos repasses de responsabilidade, podem se tornar barreiras ao sucesso.

Nesse contexto, o conceito de “Hybrid by Design” surge como uma abordagem inovadora para enfrentar esses desafios, propondo um modelo operacional flexível e colaborativo, que combina tecnologias emergentes, como a inteligência artificial generativa (gen AI), com práticas de governança mais ágeis e descentralizadas.

O estudo da consultoria

O artigo explora os principais problemas associados aos modelos operacionais tradicionais, que, devido à sua rigidez e fragmentação, resultam em ineficiências, atrasos e falta de engajamento das equipes.

Segundo o texto, uma empresa típica pode ter até 78 repasses de responsabilidade para cada grande iniciativa de produto, o que cria um número excessivo de oportunidades para falhas de comunicação, atrasos e aumento de custos.

Além disso, as estruturas hierárquicas tradicionais não conseguem engajar adequadamente as novas gerações de trabalhadores, como os Millennials e a Geração Z, que esperam ambientes mais colaborativos e menos burocráticos.

O modelo “Hybrid by Design” propõe uma solução para esses problemas ao integrar as

melhores práticas de arquitetura em nuvem híbrida com a necessidade de uma gestão ágil e adaptável.

Esse modelo é desenhado para promover uma maior colaboração entre equipes multifuncionais, como marketing, TI e operações, desde o início de um projeto, reduzindo drasticamente os repasses de responsabilidade e, por consequência, os atrasos.

Além disso, ao descentralizar a tomada de decisões, empoderando as equipes que estão mais próximas do cliente e dos processos operacionais, a organização consegue acelerar os ciclos de decisão e aumentar a agilidade.

Um dos pontos centrais dessa abordagem é a utilização de dados em tempo real e de ferramentas de análise para apoiar a tomada de decisões.

As arquiteturas híbridas, integradas com modelos de inteligência artificial e machine learning, permitem a ingestão e análise de grandes volumes de dados em tempo real, viabilizando a automação de processos repetitivos e a tomada de decisões preditivas e automatizadas.

O texto também enfatiza a importância de superar a fragmentação gerada por silos departamentais. Equipes de fusão (fusion teams), compostas por profissionais de diversas áreas de negócio e tecnologia, são vistas como fundamentais para acelerar a inovação e eliminar barreiras à colaboração.

Essas equipes permitem que as organizações adotem práticas como o design thinking, criando soluções mais relevantes e alinhadas às necessidades dos usuários.

No entanto, o texto alerta que muitos líderes ainda reservam essas equipes multifuncionais apenas para projetos de alta prioridade, deixando de aproveitar plenamente o potencial dessa abordagem.

Um uso mais amplo e sistemático dessas práticas poderia levar a avanços significativos em inovação e eficiência.

Outro ponto crítico destacado é a necessidade de mudança cultural. Não basta alterar os processos, é fundamental que a cultura organizacional evolua para apoiar a autonomia e a responsabilidade das equipes.

A confiança e a empatia entre líderes e funcionários são elementos chave para o sucesso de um modelo operacional descentralizado.

Por fim, o texto discute como a inteligência artificial generativa, em conjunto com modelos operacionais híbridos, pode transformar profundamente as operações empresariais.

O uso de plataformas integradas, que oferecem uma visão unificada das operações, permite uma análise mais precisa e ágil dos dados, além de suportar a inovação contínua por meio da automação de processos e da adaptação rápida a novas demandas de negócios.

Alinhamento da Visão Estratégica entre Business, Operações e Tecnologia

O alinhamento estratégico entre negócios, operações e tecnologia é fundamental para garantir que uma organização possa não só atender às exigências atuais do mercado, mas também se antecipar às tendências futuras.

Para alcançar este alinhamento, é essencial adotar uma abordagem holística, envolvendo a liderança em todos os níveis e disciplinas.

Primeiramente, a visão estratégica deve ser claramente definida pela alta liderança e comunicada de maneira transparente e eficaz por toda a organização.

Isso envolve traduzir a estratégia em objetivos operacionais que sejam entendidos e compartilhados por todos os departamentos.

Além disso, é crucial implementar sistemas de governança que promovam a colaboração entre os departamentos de TI e as unidades de negócio.

Isso pode ser feito através de equipes multidisciplinares que trabalham juntas em projetos, compartilhando responsabilidades, riscos e recompensas.

Utilizar frameworks como o Balanced Scorecard ou mesmo OKRs para monitorar e avaliar o desempenho em relação aos objetivos estratégicos pode ajudar a manter todos os setores alinhados e focados nos mesmos resultados de negócios.

Buscando Agilidade e Time-to-Market como Diferencial de Mercado

A agilidade e o time-to-market têm se tornado diferenciais competitivos cruciais em muitos setores.

Para melhorar esses aspectos, as organizações devem adotar metodologias ágeis e lean, que permitem uma maior velocidade de desenvolvimento e lançamento de produtos.

Isso inclui a criação de ciclos de feedback contínuos com clientes para adaptar rapidamente os produtos às suas necessidades e expectativas.

Investir em automação e ferramentas de CI/CD (Continuous Integration/Continuous Deployment) também pode acelerar o processo de desenvolvimento e lançamento de produtos.

Além disso, a cultura da empresa deve incentivar a experimentação e o aprendizado rápido a partir de falhas, valorizando a inovação e a adaptabilidade.

Desenho e Implementação de Produtos e Serviços Nativamente Digitais

Produtos e serviços nativamente digitais são concebidos desde o início para o ambiente digital, o que significa que a tecnologia não é apenas uma camada adicional, mas uma parte integrante do design do produto.

Para desenvolver tais produtos, é essencial iniciar com uma compreensão profunda das capacidades digitais disponíveis e como elas podem ser utilizadas para resolver problemas ou atender necessidades dos usuários de maneiras inovadoras.

O processo de design deve ser centrado no usuário, utilizando técnicas como Design Thinking para garantir que o produto seja intuitivo e satisfatório.

O desenvolvimento deve ser iterativo, com prototipagem rápida e testes frequentes com usuários reais para garantir que o produto atenda às expectativas antes de seu lançamento.

Pensando e Implementando Sistemas e

Equipes Nativamente Modulares

Sistemas e equipes modulares são essenciais para a flexibilidade organizacional.

Eles permitem que uma empresa se adapte rapidamente às mudanças de demanda ou tecnologia sem perturbações significativas.

Para desenvolver sistemas modulares, é importante adotar arquiteturas baseadas em microserviços ou APIs que permitam a integração e a reutilização de componentes.

Quanto às equipes, a adoção de estruturas ágeis que podem ser facilmente reconfiguradas conforme a necessidade é vital.

Isso inclui a formação de equipes multidisciplinares que possuem autonomia para tomar decisões rápidas e responsabilidade pelo resultado de seus projetos.

Criando uma Dinâmica de Evolução e Melhoria Contínua

A evolução contínua do modelo de trabalho e as habilidades dos profissionais são cruciais para manter a competitividade em um mercado em constante mudança.

Isso envolve a implementação de programas de desenvolvimento profissional contínuo e a promoção de uma cultura de aprendizado dentro da organização.

Ferramentas de aprendizado online e parcerias com instituições educacionais podem facilitar o acesso contínuo a novos conhecimentos e habilidades.

Além disso, a melhoria contínua dos processos deve ser incentivada através de práticas como o Kaizen, que envolve todos os funcionários na identificação de ineficiências e na sugestão de melhorias.

Esta abordagem não apenas aumenta a eficiência, mas também promove um senso de propriedade e engajamento entre os funcionários.

Alinhando Harmonicamente a Cadeia de Valor Considerando Business e IT

Para integrar efetivamente negócios e TI na cadeia de valor de produtos ou serviços, é necessário que ambos os setores colaborem desde as fases iniciais de concepção até o lançamento e a manutenção dos produtos.

Isso significa que as equipes de TI devem estar envolvidas nas discussões estratégicas de negócios e vice-versa, para garantir que a tecnologia suporte efetivamente os objetivos de negócios.

Implementar plataformas de gestão de processos de negócio (BPM) que proporcionem visibilidade e controle sobre os processos que conectam TI e negócios pode facilitar essa integração.

Além disso, o uso de metodologias ágeis e a prática de DevOps podem ajudar a garantir que o desenvolvimento de software e as operações de TI estejam alinhadas com as necessidades e ritmos do negócio.

O que é um Modelo Operacional de uma Empresa

O modelo operacional de uma empresa define como ela organiza seus recursos para entregar valor aos seus clientes.

Este modelo abrange estruturas organizacionais, processos de negócio, sistemas tecnológicos, governança, e práticas de trabalho.

O propósito fundamental é alinhar a estratégia de negócios com as operações, garantindo que a empresa possa alcançar suas metas de forma eficiente e eficaz.

Ele detalha como os diversos componentes da organização interagem entre si e com o mercado, estabelecendo claramente os fluxos de trabalho, as responsabilidades e as funções de cada parte dentro do sistema empresarial.

Roadmap Geral de Como Definir e Implementar um Modelo Operacional

Quando da definição e implementação de um modelo operacional, vale considerar alguns passos essenciais no seu roadmap:

- **Diagnóstico Atual:** Avaliar a situação atual da empresa analisando os processos, a tecnologia em uso, a cultura organizacional e a estrutura existente.
- **Visão Estratégica:** Clarificar a visão e os objetivos de longo prazo da empresa, que guiarão a reformulação do modelo operacional.
- **Desenho do Modelo:** Criar um modelo operacional que reflita a estratégia de negócio, otimizando processos e estruturas para suporte à inovação, eficiência e crescimento.
- **Planejamento Detalhado:** Desenvolver um plano de ação para a implementação, incluindo prazos, recursos necessários e etapas principais.
- **Comunicação e Treinamento:** Assegurar que todos na organização entendam o novo modelo e seu papel dentro dele, oferecendo treinamentos conforme necessário.
- **Execução Gradual:** Implementar as mudanças de maneira faseada, permitindo ajustes e adaptações com base no feedback e nos resultados obtidos.
- **Avaliação e Ajuste Contínuo:** Monitorar o desempenho e fazer ajustes no modelo operacional conforme necessário para garantir alinhamento contínuo com a estratégia de negócios.

Principais Tendências

Alguns temas atuais se mostram muito relevantes na definição e implementação de qualquer modelo operacional, valendo destacar alguns:

- **Digitalização:** A transformação digital continua sendo uma tendência

dominante, à medida que as empresas integram tecnologias como IA, big data e automação para aumentar a eficiência e a inovação.

- **Sustentabilidade:** Modelos operacionais estão cada vez mais incorporando práticas sustentáveis, refletindo a crescente importância da responsabilidade social corporativa e da conformidade com normas ambientais.
- **Agilidade Organizacional:** A necessidade de rápida adaptação às mudanças de mercado está levando as empresas a adotar estruturas mais flexíveis e ágeis, muitas vezes inspiradas no método Agile de gestão de projetos.
- **Trabalho Remoto e Híbrido:** A pandemia acelerou a adoção do trabalho remoto, forçando as empresas a repensar seus modelos operacionais para acomodar uma força de trabalho distribuída geograficamente.

Principais Desafios

O desenvolvimento e a implementação de um modelo operacional eficaz requerem um compromisso contínuo com a revisão e melhoria, adaptando-se às tendências emergentes e superando os desafios operacionais e estratégicos para manter a competitividade e relevância no mercado.

Vale abordar alguns desses desafios:

- **Resistência à Mudança:** Um dos maiores desafios na implementação de um novo modelo operacional é a resistência cultural à mudança por parte dos colaboradores e gestores.
- **Integração de Tecnologia:** Integrar novas tecnologias aos processos de negócios existentes pode ser complexo, especialmente em organizações com sistemas legados.
- **Alinhamento Estratégico:** Manter todas as unidades de negócio alinhadas com a visão estratégica, enquanto operam sob um novo modelo, continua sendo um desafio significativo.
- **Medição de Desempenho:** Desenvolver métricas adequadas para avaliar o sucesso do novo modelo operacional e fazer ajustes contínuos é complexo e crítico para a sustentabilidade do modelo.

CIO Codex Framework – O que é um IT Operating Model

Um IT Operating Model é a forma como a área de tecnologia da informação (TI) de uma organização opera para entregar valor aos seus clientes internos e externos.

Ele define os processos, indicadores, organização, pessoas e ferramentas que a TI utiliza para planejar, projetar, implementar, gerenciar e melhorar os serviços e soluções de TI que suportam os objetivos estratégicos e operacionais da organização.

Um IT Operating Model não é o mesmo que uma estrutura organizacional, que é apenas o desenho dos papéis e responsabilidades da TI, mas sim um conjunto integrado de elementos que determinam como a TI funciona como um todo.

De forma resumida, abaixo são listador os 10 principais componentes de um Operating Model, os quais são melhor detalhados dentro do tópico Operating Model do CIO Codex Framework (Operating Model – CIO Codex):

1 – IT Capability & Process Model

O componente IT Capability & Process Model é um dos elementos mais cruciais para a eficácia e eficiência da função de TI em uma organização.

Este modelo engloba as habilidades, competências e processos que a Área de Tecnologia deve possuir e gerenciar para cumprir seus objetivos estratégicos e operacionais.

O IT Capability & Process Model é estruturado em torno de duas dimensões principais: ‘capabilities’ (capacidades) e ‘processes’ (processos).

2 – Communication Model

O componente Communication Model representa um aspecto essencial na gestão eficiente da Área de Tecnologia, abordando nada menos do que os aspectos da comunicação.

Este modelo aborda os métodos, canais, estilos, propósitos e objetivos da comunicação dentro da equipe de TI e entre a TI e outras partes da organização.

É um mapa que orienta como as informações são compartilhadas, assegurando que as

mensagens sejam entregues de maneira clara, eficaz e no tempo certo.

3 – People Sourcing Model

O componente People Sourcing Model é fundamental na estratégia de gestão de recursos humanos da Área de Tecnologia.

Ele abrange a abordagem de como a TI adquire, gerencia e aloca seu capital humano, considerando tanto recursos internos quanto externos.

Este modelo contempla estratégias de contratação, parcerias com fornecedores, terceirização e o equilíbrio entre diferentes modalidades de trabalho.

4 – Performance Model

O Performance Model é um componente com foco em estruturar e monitorar o desempenho da Área de Tecnologia.

Este modelo é composto por Objectives and Key Results (OKRs), Key Performance Indicators (KPIs), métricas, metas e incorpora técnicas de melhoria contínua.

Sua aplicação é fundamental para alinhar as operações de TI aos objetivos estratégicos da organização, avaliando o progresso e identificando oportunidades para aprimoramento.

5 – Working Model

O componente Working Model define como o trabalho é realizado na Área de Tecnologia.

Este modelo abrange não apenas as práticas de trabalho, mas também os modelos de ferramentas, automação, locais de trabalho (sites) e turnos (shifts), oferecendo uma visão abrangente de como as operações de TI são estruturadas e executadas.

O Working Model é fundamental para assegurar que a Área de Tecnologia opere com eficiência e eficácia, adaptando-se às necessidades e desafios do ambiente de negócios.

6 – IT Organization Model

O componente IT Organization Model define a estrutura organizacional da Área de Tecnologia.

Este modelo estabelece como a TI é estruturada em termos de departamentos, equipes, hierarquias e linhas de relatório.

Ele determina a distribuição de responsabilidades e autoridades, otimizando a gestão de recursos e a execução de estratégias.

7 – Roles & Responsibilities Model

O componente Roles & Responsibilities Model estabelece a clareza das funções e responsabilidades dentro da Área de Tecnologia.

Este modelo especifica os papéis individuais e coletivos, detalhando as expectativas e obrigações associadas a cada posição dentro da equipe de TI.

O Roles & Responsibilities Model é fundamental para a eficiência operacional e a eficácia da gestão na Área de Tecnologia. o definir claramente as funções e responsabilidades.

8 – Decisions & Power Model

O componente Decisions & Powers Model estabelece como as decisões são tomadas dentro da Área de Tecnologia e quem detém o poder para fazê-las.

Este modelo aborda a alocação de autoridade e responsabilidade, especificando quem pode tomar quais tipos de decisões e em que nível.

O Decisions & Powers Model é fundamental para a governança eficaz da TI, assegurando que as decisões sejam tomadas de maneira eficiente, transparente e alinhada com os objetivos estratégicos da organização.

9 – Management Model

O componente Management Model define como a liderança e a gestão são exercidas na Área de Tecnologia.

Este modelo abrange desde estilos de liderança e práticas de gestão até estruturas organizacionais, como gestão direta e matricial, e influencia diretamente a cultura, o desempenho e a eficácia da equipe de TI.

O Management Model é essencial para garantir que a Área de Tecnologia seja liderada e gerida de maneira eficaz, alinhando as atividades de TI com os objetivos estratégicos da organização.

10 – Internal & External Interfaces Model

O Internal & External Interfaces Model define e gerencia as interfaces e interações da Área de Tecnologia tanto internamente, entre seus diversos departamentos, quanto

externamente, com outras unidades de negócios da empresa e entidades externas.

Este modelo detalha os processos, tarefas e mecanismos de interação que facilitam a comunicação eficaz e a colaboração estratégica.

Este modelo é vital para a eficiência e eficácia da TI, assegurando que as operações internas estejam alinhadas e que a colaboração com outras unidades de negócios e entidades externas seja produtiva e alinhada aos objetivos estratégicos.

Por que ele é importante para o sucesso da organização?

A importância de um IT Operating Model bem definido e alinhado com as necessidades e expectativas da organização é evidente em um cenário de transformação digital, onde a TI é vista cada vez mais como um parceiro estratégico e um habilitador de inovação e competitividade.

Um IT Operating Model eficaz permite que a TI seja:

- Ágil e flexível para se adaptar às mudanças no ambiente de negócios e às demandas dos usuários.
- Eficiente e produtiva, otimizando o uso dos recursos e entregando valor com qualidade e velocidade.
- Colaborativa e integrada, trabalhando de forma coordenada com as demais áreas da organização e com os fornecedores externos.
- Orientada a resultados e ao cliente, focando nas necessidades e na satisfação dos usuários finais dos serviços e soluções de TI.
- Inovadora e criativa, buscando novas formas de resolver problemas e gerar valor para a organização.

Não existe “one size fits all”

Um aspecto muito interessante dentro desse tópico é que por mais que existam visões

conceituais, boas práticas, cases de sucesso e afins, no final do dia não existe um modelo único “one size fits all” que funcione como um gabarito mágico que possa ser implementado diretamente por qualquer organização a qualquer momento.

Isso porque cada organização possui suas características próprias, que são tão únicas, de forma tal que o modelo operacional de IT igualmente necessita ser customizado para atender essas necessidades particulares.

A estratégia da organização, a indústria e perfil de atuação no mercado, o tipo e nível de governança e controle, a situação atual e o staffing de IT, as competências e maturidade das pessoas, áreas e processos.

Esses fatores, dentre outros, influencia drasticamente não apenas o modelo alvo como também os eventuais modelos de transição até chegar no modelo alvo.

Como definir um IT Operating Model?

Como apontando anteriormente aqui no texto, não existe um IT Operating Model único e universal que se aplique a todas as organizações, pois cada uma tem sua própria estratégia, cultura, processos e tecnologias.

No entanto, existem alguns passos que podem orientar a construção de um IT Operating Model adequado à realidade e aos objetivos de cada organização.

São eles:

- Definir a visão e a missão da TI, ou seja, qual é o propósito e o papel da TI na organização, qual é o valor que ela entrega e como ela contribui para a realização da estratégia organizacional.
- Mapear os serviços e as soluções de TI, ou seja, quais são os produtos que a TI oferece para os seus clientes internos e externos, quais são os requisitos, as expectativas e os benefícios esperados por eles e quais são os custos e os riscos associados.
- Desenhar os processos de TI>, ou seja, quais são as atividades que a TI realiza para entregar os serviços e as soluções de TI, quais são as entradas, as saídas, os controles, as medidas e as melhorias de cada processo e como eles se relacionam entre si e com os processos de negócio da organização.

- Estabelecer os indicadores de TI, ou seja, quais são as métricas que permitem avaliar o desempenho, a qualidade, a eficiência, a eficácia e a satisfação dos serviços e soluções de TI, bem como o alinhamento com os objetivos estratégicos e operacionais da organização.
- Definir a organização de TI, ou seja, quais são os papéis e as responsabilidades da TI, como eles estão distribuídos e agrupados em unidades, equipes e funções, qual é o nível de autonomia, autoridade e accountability de cada um e como eles se comunicam e se coordenam entre si e com as demais áreas da organização.
- Desenvolver as pessoas de TI, ou seja, quais são as competências técnicas, comportamentais e gerenciais que os profissionais de TI devem possuir ou desenvolver para desempenhar seus papéis e responsabilidades, quais são os planos de carreira, de capacitação, de avaliação e de recompensa que a TI oferece para atrair, reter, motivar e desenvolver seus talentos.
- Selecionar as ferramentas de TI, ou seja, quais são as tecnologias, os sistemas, os aplicativos, as plataformas, os dispositivos e os equipamentos que a TI utiliza para suportar e automatizar os seus processos, serviços e soluções, quais são os critérios de escolha, de aquisição, de implantação, de manutenção e de atualização dessas ferramentas e como elas se integram entre si e com as demais tecnologias da organização.

Como implementar e melhorar um IT Operating Model?

A construção de um IT Operating Model não é um fim em si mesmo, mas sim um meio para alcançar uma maior maturidade e excelência na gestão e na entrega de TI.

Portanto, após definir os elementos do IT Operating Model, é preciso implementá-los e monitorá-los, buscando garantir sua aderência, consistência, efetividade e melhoria contínua.

Para isso faz sentido que se considere alguns passos e fatores críticos do sucesso:

- Comunicar e engajar os stakeholders, ou seja, informar e envolver os

clientes, os usuários, os colaboradores, os fornecedores e os demais interessados sobre o IT Operating Model, explicando sua importância, seus benefícios, suas expectativas e suas responsabilidades, buscando obter seu apoio, sua participação e seu feedback.

- Executar e acompanhar os processos, ou seja, realizar as atividades previstas nos processos de TI, seguindo as entradas, as saídas, os controles e as medidas definidos, bem como coletar e analisar os dados e as informações gerados pelos processos, verificando seu desempenho, sua qualidade, sua eficiência e sua eficácia.
- Avaliar e reportar os indicadores, ou seja, medir e comparar os resultados obtidos pelos serviços e soluções de TI com os objetivos e as metas estabelecidos, utilizando os indicadores definidos, bem como comunicar e apresentar esses resultados para os clientes, os usuários, os gestores e os demais stakeholders, demonstrando o valor e o alinhamento da TI com a organização.
- Revisar e atualizar a organização, ou seja, verificar se os papéis e as responsabilidades da TI estão claros, distribuídos e integrados de forma adequada, se há conflitos, lacunas ou sobreposições entre eles, se há necessidade de mudanças ou adaptações na estrutura organizacional e se há oportunidades de simplificação ou otimização dos recursos humanos da TI.
- Capacitar e reconhecer as pessoas, ou seja, oferecer e incentivar os profissionais de TI a participar de treinamentos, cursos, workshops, palestras, eventos, projetos e outras iniciativas que possam ampliar ou aperfeiçoar suas competências técnicas, comportamentais e gerenciais, bem como elogiar, recompensar e celebrar os profissionais que se destacam pelo seu desempenho, sua atitude, sua colaboração e sua inovação.
- Adaptar e inovar as ferramentas, ou seja, manter e atualizar as tecnologias, os sistemas, os aplicativos, as plataformas, os dispositivos e os equipamentos que a TI utiliza, garantindo seu funcionamento, sua segurança, sua disponibilidade e sua compatibilidade, bem como pesquisar, testar, implementar e difundir novas ferramentas que possam agregar valor, reduzir custos, aumentar a produtividade ou melhorar a experiência dos usuários.

Concluindo

Em minha opinião, adotar um modelo operacional impulsionado por tecnologia é crucial para qualquer empresa que aspire a liderar em seu setor.

Este não é apenas um investimento em novas tecnologias, mas uma redefinição fundamental de como a organização utiliza dados e tecnologia para impulsionar a inovação e a eficiência.

As lideranças devem promover uma cultura que valorize a experimentação e a aprendizagem contínua, características essenciais para sustentar a agilidade e a capacidade de inovação necessárias no ambiente de negócios acelerado de hoje.

Além disso, é imprescindível que as empresas construam modelos operacionais que possam não apenas integrar novas tecnologias, mas também maximizar seu uso de maneira que alavanque todo o potencial dos dados disponíveis.

Ao fazer isso, as organizações podem garantir que estão não apenas sobrevivendo à era digital, mas prosperando nela, transformando desafios em oportunidades de crescimento e inovação.

Esta abordagem holística não é apenas uma necessidade estratégica, mas uma imperativa competitiva no mercado global atual.

A transformação dos modelos operacionais é uma necessidade premente para organizações que desejam sobreviver e prosperar em um ambiente de negócios caracterizado pela incerteza e pela velocidade.

O conceito de “Hybrid by Design” oferece um caminho prático e inovador para essa transformação, integrando tecnologias emergentes com práticas de gestão mais ágeis e colaborativas.

Ao adotar essa abordagem, as empresas podem superar os desafios criados por modelos operacionais fragmentados e rígidos, promovendo maior eficiência, inovação e engajamento das equipes.

Na minha visão, essa mudança não é apenas tecnológica, mas cultural. É necessário que as lideranças estejam dispostas a descentralizar o poder de decisão e a criar um ambiente onde a colaboração e a autonomia sejam incentivadas em todos os níveis.

A inovação não pode ser confinada a projetos específicos ou reservada a times de elite; ela deve ser uma prática cotidiana, enraizada na maneira como as equipes operam e

interagem.

Concluo que, para as organizações realmente tirarem proveito dessa nova era de operação híbrida, será necessário um compromisso contínuo com a adaptação e a aprendizagem, seja na implementação de novas tecnologias, seja na reavaliação constante dos modelos de trabalho e da cultura organizacional.

Em última análise, o sucesso de um modelo operacional dependerá da capacidade da organização de alinhar suas estruturas, processos e, principalmente, suas pessoas, em torno de objetivos comuns e de uma visão compartilhada de futuro.