

# TRILHA DA MATURIDADE DE TI COMO EVOLUIR O ESTÁGIO ATUAL DA SUA EMPRESA

Com a tecnologia sendo cada vez mais necessária dentro das empresas, contar com uma **TI estratégica e bem estruturada** tornou-se fundamental. Acontece que as empresas têm um nível diferente quando se trata dessa gestão, podendo ser classificadas conforme a maturidade do setor de TI. Esse nível de maturidade é importante porque, ao conseguir identificá-lo, você pode trazer ainda mais inovação e solidez para o ambiente tecnológico do negócio. Neste infográfico, vamos falar sobre as **5 fases de maturidade de TI** de acordo com o modelo COBIT 5 e como você pode avançar em cada uma delas. Ao final, você vai poder fazer um teste para identificar o nível da sua empresa em relação a isso. Aproveite!

## O QUE É A TRILHA DA MATURIDADE DE TI?

Para entender a trilha da maturidade de TI, vamos usar o **modelo COBIT 5 de avaliação de capacidades e maturidade de processos**. O COBIT 5 é um framework que guia as empresas em relação às boas práticas de gestão de TI, mostrando como deve ocorrer a governança da TI para que o seu negócio ganhe mais valor ao priorizar a tecnologia e a informação.

Os princípios, ferramentas e práticas do COBIT 5 são criados com base em especialistas de negócios, TI e governança em todo o mundo. Nesse contexto, os níveis de maturidade de TI instaurados pelo COBIT 5 ajudam a **comparar as práticas de uma empresa quanto às diretrizes e padrões internacionais**.

A trilha da maturidade segue uma **escala de 0 (ou seja, inexistente) a 5 (otimizado)**. Esse modelo tem se tornado muito popular, porque permite que a sua organização consiga identificar quais níveis deseja alcançar e quais processos precisam ser eliminados. Agora que você entendeu o conceito de maturidade de TI, vamos à sua jornada!



### NÍVEL 0 PROCESSOS INEXISTENTES + INCOMPLETOS

Neste estágio, a área de TI não existe ou não atinge seus objetivos. O nível 0 indica que os processos não são implementados ou não geram os resultados esperados. Como este nível é muito básico, abrangendo empresas que ainda não construíram seu setor de TI, não vamos detalhar suas especificações nem abordá-lo em nosso teste de maturidade.

### NÍVEL 1 PROCESSOS AD HOC + EXECUTADOS

A empresa está começando a engatinhar no universo de TI. Ou seja, a gestão é desorganizada, enquanto os processos são feitos caso a caso, de forma individual e não padronizada.

#### PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS

- Não leva em conta as outras áreas da empresa, então a comunicação entre os setores é falha ou nem existe;
- A gestão é focada no operacional e não no estratégico;
- Muita dependência da iniciativa de pessoas como o gestor ou um colaborador mais experiente;
- Além de não ter processos definidos, esse nível não faz a mensuração do desempenho do setor de TI;
- Não consegue priorizar as demandas;
- Geralmente, o setor de TI fica desalinhado com os outros setores do negócio.

**Por isso, os resultados trazidos pelo ambiente de TI acontecem de forma esporádica. Se a área de TI da sua empresa está nesse nível, certamente não existem planejamentos de curto a longo prazo, porque o gestor não pensa de forma estratégica.**

**O setor de TI também não é consultado no planejamento estratégico da empresa e nas decisões feitas pela diretoria. Basicamente, a área de TI funciona como uma prestadora de serviços de suporte, apagando incêndios e solucionando problemas do dia a dia.**

#### PRINCIPAIS DESAFIOS

- O cliente identifica falhas antes da empresa notá-las, como problemas ao processar uma compra ou um atendimento online constantemente indisponível;
- Congestionamento na linha telefônica;
- Desistência por parte do cliente ao não conseguir finalizar a compra no site da empresa;
- Migração do cliente para a empresa concorrente, ainda que o seu negócio nem fique sabendo disso.

### NÍVEL 2 PROCESSOS REPETÍVEIS + GERENCIADOS

A área de TI já tem processos desenvolvidos e mais padronizados, então está começando a tomar ações mais acertadas. Isso significa que procedimentos parecidos podem ser feitos por pessoas diferentes que fazem a mesma atividade. Nesse contexto, o ambiente de TI e os outros departamentos da empresa também passam a ter uma relação próxima e uma comunicação mais eficiente.

#### PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS

- As ocorrências e seus possíveis danos se tornam mais previsíveis;
- A disponibilidade das ferramentas são controladas de forma contínua;
- Gerenciamento reativo dos problemas;
- Maior foco na eficiência;
- Padronização de grande parte dos processos de rotina;
- Foco no aprimoramento da performance a partir da gestão de desempenho da infraestrutura de TI;
- Iniciativas começam a ser implementadas com o objetivo de manter a estabilidade da infraestrutura.

**Em comparação com o primeiro nível, o segundo consegue prever melhor os problemas de diferentes gravidades. No entanto, está longe de ser o ideal, pois falta proatividade.**

#### PRINCIPAIS DESAFIOS

- A visão estratégica quase não é levada em consideração;
- A área de TI ainda não participa do planejamento e dos objetivos gerais da empresa;
- Erros são muito comuns;
- Não existe treinamento formal ou diálogo sobre os processos padronizados, então a responsabilidade é dada de forma individual;
- Grande dependência do conhecimento de pessoas como o gestor e colaboradores mais experientes.

**Sendo assim, essa postura reativa lida mais com questões pontuais da empresa, o que pode ser prejudicial, já que o suporte é acionado quando a falha já aconteceu - e isso pode causar prejuízos bem relevantes.**

**No entanto, esse nível indica que a empresa já está com uma estrutura mais competitiva, mas ainda pode melhorar bastante.**

### NÍVEL 3 PROCESSOS DEFINIDOS + ESTABELECIDOS

O nível 3 indica que a empresa conta com procedimentos padronizados a partir de treinamentos formais. Esses processos também são documentados e comunicados. Então, os procedimentos devem ser seguidos de acordo com o que foi estabelecido, por isso não é mais tão recorrente identificar desvios.

#### PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS

- Antecipação de alguns problemas antes mesmo de os usuários detectá-los;
- Sistemas integrados conseguem atender às necessidades do negócio;
- Entendimento sobre as necessidades e especificidades das outras áreas da empresa;
- Orçamento próprio;
- Maior autonomia;
- Implementação de melhorias para os serviços oferecidos;
- O gestor e a equipe de TI se tornam mais proativos;
- Aumento da disponibilidade dos serviços a partir da implementação de planejamentos;
- Implementação da cultura de processos.

**Nesse nível, o ambiente de TI começa a cumprir o seu grande objetivo, que é a capacidade de saber o que é melhor para a empresa e agir para que a meta seja cumprida. Portanto, esse setor já consegue elencar prioridades nos serviços e nos projetos.**

#### PRINCIPAIS DESAFIOS

- Os procedimentos realizados ainda não são sofisticados, apenas formalizados;
- Não há indicadores específicos para a área de TI;
- Pouca ou nenhuma automação.

### NÍVEL 4 PROCESSOS MENSURÁVEIS + PREVISÍVEIS

Neste estágio, acontece uma mudança de postura muito importante no setor de TI, que é o gerenciamento dos processos. Esse gerenciamento inclui o monitoramento, a medição da conexão aos procedimentos e a tomada de ações quando os processos não estão funcionando da forma esperada. Além disso, existe o estabelecimento de indicadores de performance com o objetivo de **mensurar os resultados entregues**, a implementação de um modelo de governança de TI e a consolidação da gestão de serviços.

#### PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS

- A área de TI começa a gerar mudanças positivas em outros setores;
- Existem regras de operação;
- Outros setores se tornam mais organizados e produtivos por causa dos projetos e planejamentos liderados pela TI ou aqueles em que ela está envolvida;
- Os processos são estruturados e integrados a partir das padronizações e dos indicadores;
- A área de TI passa a ser vista como uma importante aliada no planejamento e na implementação da inovação da empresa.

**Portanto, podemos dizer que o nível 4 é marcado pelo alto poder estratégico, no qual a equipe de TI está mais madura e tem a sua performance medida, assim como os seus processos.**

#### PRINCIPAIS DESAFIOS

- Ferramentas automatizadas começam a ser utilizadas, mas ainda de forma limitada ou fragmentada;
- A TI já é proativa, porém ainda não atua em todas as áreas da organização;
- A TI não faz parte dos diferenciais da empresa frente aos concorrentes.

### NÍVEL 5 PROCESSOS OTIMIZADOS + MELHORÁVEIS

Por último, o nível mais avançado na trilha da maturidade de TI é o 5, no qual os processos são altamente alinhados ao nível de boas práticas, sendo focados na melhoria constante.

#### PRINCIPAIS CARACTERÍSTICAS

- Uso da tecnologia para diferenciar a empresa no mercado, gerando vantagens competitivas;
- A TI passa a ser um agente de mudanças, trazendo inovações tecnológicas que conseguem revolucionar o modelo de negócio;
- Conduta altamente proativa;
- Atuação de maneira independente e autônoma;
- O setor de TI é usado de forma integrada com foco na automação dos fluxos de trabalho;
- Existe maior capacidade de adaptação na empresa a partir da melhoria na qualidade e na efetividade.

**Portanto, o nível 5 consegue não só atender os chamados de suporte como também atender aos objetivos do negócio, tornando-se um aliado estratégico da empresa. Ao mesmo tempo, os processos permanecem melhoráveis, ou seja, em evolução constante.**

#### PRINCIPAIS DESAFIOS

- Lidar com processos e ferramentas que não sejam 100% digitais;
- Continuar integrando os times de desenvolvimento e operações;
- Mapear cada vez mais oportunidades e cenários futuros;
- Manter o posicionamento de liderança no mercado.

Esse nível apresenta várias vantagens, não é mesmo? Por outro lado, a maioria das empresas ainda não está nesse patamar da trilha da maturidade de TI.

Final, é necessário um alto nível de comprometimento, estruturação de processos e comportamento estratégico.

Vale lembrar que nenhuma empresa começa já no nível 5 de maturidade, há um caminho a ser percorrido.

**Por isso, não desanime se você ainda estiver no começo da trilha de maturidade. O mais importante é continuar implementando melhorias na gestão e nos processos de TI, para que essa área consiga cada vez mais provar o seu valor dentro do negócio!**

## TESTE QUAL É O SEU NÍVEL DE MATURIDADE DE TI?

Saber o nível de maturidade da sua TI é uma informação fundamental para o **crecimento do seu negócio**. Afinal, se você entende o contexto em que sua TI se encontra, fica muito mais fácil descobrir falhas, encontrar soluções e otimizar resultados!

Ainda que exista um longo caminho até chegar no topo, é necessário segui-lo para que a sua empresa possa continuar viva e contar com uma **visão de futuro**.

Então, caso você ainda não saiba em qual nível de maturidade de TI a sua empresa se encontra neste momento, **faça o teste a seguir e descubra!**

### 1. O SETOR DE TI JÁ UTILIZA PROCESSOS PADRONIZADOS PARA RESOLVER DEMANDAS?

- A)** Ainda não usamos processos padronizados.
- B)** Utilizamos, mas isso não acontece sempre.
- C)** Estamos começando a implementar processos padronizados.
- D)** Sim, os processos são padronizados e medidos.
- E)** Os processos padronizados já fazem parte da nossa rotina e são sempre aplicados.

### 3. O SETOR DE TI dialoga com OS OUTROS SETORES DO NEGOCIO?

- A)** Dialogamos pouco com outros setores, ainda de forma burocrática.
- B)** Estamos buscando nos aproximar mais de outros setores.
- C)** Temos uma relação positiva, mas ainda não geramos muitos impactos nos outros setores.
- D)** O setor de TI dialoga com outros setores, tornando-os mais eficientes e produtivos.
- E)** Temos uma relação bem próxima e frequente com outros setores e conseguimos fazer um trabalho conjunto muito positivo.

### 5. QUAL É O NÍVEL DE PROATIVIDADE DO SETOR DE TI?

- A)** Nulo. Nossa postura ainda é totalmente reativa.
- B)** Baixo, mas estamos começando a prever melhor as ocorrências e seus possíveis danos.
- C)** Médio, já adotamos uma postura mais preventiva.
- D)** Alto, pois o gerenciamento de processos nos permite ser cada vez mais proativos.
- E)** Altíssimo, porque atuamos de maneira independente e autônoma com base em processos bem alinhados às boas práticas.

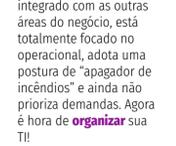
### 2. O SETOR DE TI JÁ INVESTE NA TECNOLOGIA?

- A)** Ainda não temos planos para investir em transformação digital.
- B)** Ainda não fazemos esse tipo de investimento, mas pretendemos.
- C)** Começamos a investir em soluções digitais para melhorar os processos.
- D)** Já usamos soluções automatizadas, mas elas não são avançadas.
- E)** Investimos bastante em softwares complexos e inovações tecnológicas.

### 4. O SETOR DE TI PARTICIPA DA TOMADA DE DECISÕES GLOBAIS DA EMPRESA?

- A)** Não, inclusive não somos consultados no planejamento estratégico da empresa e nas decisões da diretoria.
- B)** Ainda o gestor, porque ainda falta visão estratégica na equipe como um todo.
- C)** A equipe contribui para a melhoria dos processos na empresa, mas ainda não tem um papel bem relevante na tomada de decisões globais.
- D)** Sim, inclusive somos vistos como importantes aliados do negócio.
- E)** Sim, somos engane: o setor líder de mudanças e peça fundamental para o crescimento da empresa.

## CONFIRA SEUS RESULTADOS!

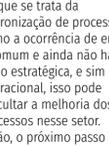


### MAIORIA A VOCE ESTÁ NO NÍVEL !!

O setor de TI começou a engatinhar: não é integrado com as outras áreas do negócio, está totalmente focado no operacional, adota uma postura de "apagador de incêndios" e ainda não prioriza demandas. Agora é hora de **organizar** sua TI!

#### COMO MELHORAR

- Mapear os processos de TI;
- Buscar softwares, sistemas e aplicativos que possam auxiliar no trabalho;
- Capacitar funcionários, através de treinamentos como ITIL e COBIT;
- Considerar a contratação de serviços pontuais de TI para que a equipe possa se organizar.

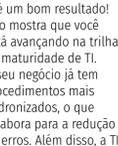


### MAIORIA B VOCE ESTÁ NO NÍVEL 2!

A área de TI da sua empresa está melhorando no que se trata da padronização de processos. Como a ocorrência de erros é comum e ainda não há visão estratégica, e sim operacional, isso pode dificultar a melhoria dos processos nesse setor. Então, o próximo passo é **amadurecer** sua TI!

#### COMO MELHORAR

- Reduzir a dependência do gestor;
- Integrar a TI com outros setores; Implementar metodologias ágeis;
- Consolidar a gestão de serviços (através de um catálogo e SLAs);
- Fortalecer a cultura;
- Ter um parceiro de TI para auxiliar no suporte operacional e estratégico.

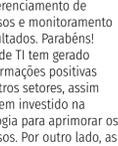


### MAIORIA C VOCE ESTÁ NO NÍVEL 3!

Se o setor de TI da sua empresa está no nível 3, é um bom resultado! Isso mostra que você está avançando na trilha de maturidade de TI. O seu negócio já tem procedimentos mais padronizados, o que colabora para a redução de erros. Além disso, a TI tem conseguido apresentar maior autonomia. Agora falta aperfeiçoar e automatizar processos, ou seja, **digitalizar** sua TI!

#### COMO MELHORAR

- Implementar ferramentas de automação;
- Criar indicadores de desempenho;
- Fazer análises preditivas;
- Levantar metodologias ágeis para a empresa;
- Adotar o outsourcing de serviços de TI.



### MAIORIA D VOCE ESTÁ NO NÍVEL 4!

O nível 4 é ótimo, já que o setor de TI conta com um bom gerenciamento de processos e monitoramento de resultados. Parabéns! A área de TI tem gerado transformações positivas nos outros setores, assim como tem investido na tecnologia para aprimorar os processos. Por outro lado, as ferramentas automatizadas ainda não são utilizadas da forma correta. Por isso, sua preocupação agora é **escalar** as boas práticas de TI!

#### COMO MELHORAR

- Adotar tecnologias de nuvem;
- Implementar um BI;
- Fazer análises prescritivas;
- Atuar proativamente em outros setores da empresa;
- Melhorar a governança;
- Terceirizar servidores, banco de dados e outros elementos de infraestrutura.

## GOSTOU DESTA MATERIAL?

Se você quiser apostar ainda mais no trabalho estratégico e continuar avançando na trilha de maturidade de TI, vale a pena procurar um parceiro de TI confiável que ofereça esse suporte de acordo com as suas necessidades!

### SOBRE A NET SUPPORT

Somos uma plataforma digital de **suporte técnico de TIC**, operada pela maior comunidade de tecnologia do Brasil.

Com mais de **10 mil técnicos** e profissionais especializados, presentes em mais de **3.200 cidades em todo o Brasil**, temos o preparo, a expertise e a disponibilidade de que seu negócio precisa para alcançar alta performance e maturidade em TI.

Com valores flexíveis e um trabalho rápido e eficiente, levamos inovação para sua empresa através de projetos de suporte técnico. Tudo isso sem burocracia, que fica por nossa conta. É só falar com a gente!



## CONHEÇA NOSSOS SERVIÇOS