

# INSTITUTO NACIONAL DA MATA ATLÂNTICA (INMA)

## TECNOLOGISTA PLENO 1 – TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO E COMUNICAÇÃO

Prova Escrita Discursiva

Aplicação: 28/01/2024

### PADRÃO DE RESPOSTA DEFINITIVO

1 A definição de objetivos da gestão estratégica da tecnologia da informação (TI) é essencial para o sucesso organizacional em ambientes digitais e competitivos. Esses objetivos incluem: (1) otimizar processos e fluxos de trabalho, a fim de aumentar a produtividade, otimizar ou reduzir os custos, bem como falhas, imprevistos e perdas, propiciando um ambiente que, de forma preventiva ou mais segura, minimize a interrupção de operações da organização; (2) alcançar vantagem competitiva e desempenho organizacional por meio de investimento adequado em TI, de forma a apoiar a empresa no alcance de seus objetivos corporativos; (3) aumentar a adaptabilidade a mudanças, acompanhando a inovação no mercado e implementando novas tecnologias; (4) garantir aspectos sociais e melhor atendimento aos clientes da organização; (5) buscar liderança; (6) assegurar alinhamento estratégico, alinhando os interesses da empresa às suas ferramentas e processos, de modo a aproximar a TI do negócio; (7) garantir governança de TI; (8) melhorar a comunicação entre os setores e a transmissão de demandas, bem como o monitoramento das equipes, gerando sinergia com outras áreas da empresa; e (9) desenvolver a maturidade da TI na organização. Assim, os objetivos de gestão estratégica da TI visam maximizar o valor da TI, integrando-a aos objetivos gerais do negócio, a fim de garantir eficiência, inovação, ética e conformidade com regulamentações.

2 A gestão estratégica de TI abrange diversas áreas do negócio da tecnologia da informação da empresa. Essas áreas englobam fatores que convergem para áreas de interesse que orbitam dentro de três pilares fundamentais – pessoas, processos e tecnologias. Esses três pilares podem ser decompostos, abrangendo as seguintes áreas de interesse: (1) a manutenção do desempenho de serviços; (2) a promoção da transformação digital na corporação; (3) o trabalho em prol da satisfação dos usuários e clientes; (4) a gestão da equipe de TI; (5) a gestão dos riscos; (6) o fornecimento de suporte aos processos organizacionais; e (7) o alinhamento dos processos de TI aos objetivos estratégicos da empresa.

3 A gestão estratégica da TI segue etapas cruciais para seu sucesso. A primeira etapa consiste na (1) execução de uma análise do ambiente (diagnóstico), que busca compreender os contextos interno e externo da organização, identificando recursos, necessidades e tendências. Em seguida, deve-se (2) estabelecer uma diretriz organizacional, definindo a missão da empresa como base para as decisões estratégicas de TI. A terceira etapa consiste na (3) formulação de uma estratégia organizacional, que irá desenvolver um plano alinhado aos objetivos gerais, flexível para se adaptar a mudanças. Após essa etapa, deve-se (4) implementar a estratégia organizacional, que consiste em colocar em prática as ações definidas no plano estratégico, alocando recursos e desenvolvendo novas capacidades. A (5) definição de instrumentos prescritivos e quantitativos é a etapa seguinte, em que se estabelecem métricas e KPIs para monitorar o progresso e tomar decisões informadas. Por fim, há o (6) exercício do controle estratégico, para monitorar o desempenho, identificar desvios e ajustar a estratégia para garantir sua relevância e eficácia contínuas.

4 A gestão estratégica de TI necessita de um conjunto de ferramentas, metodologias e modelos que auxiliam no sucesso dessa atividade. Este conjunto engloba itens como (1) **Missão-Visão-Valores**, ferramenta que permite aos gestores planejar negócios diferenciados, atrair colaboradores engajados e se orgulhar de seu trabalho; (2) **Matriz SWOT**, responsável por proporcionar uma análise dos pontos fortes (*strengths*) e fracos (*weaknesses*), bem como as oportunidades (*opportunities*) e ameaças (*threats*) de um negócio; com tais informações, o gestor pode organizar um plano de ação para reduzir os riscos e aumentar as chances de sucesso da empresa; (3) **5W2H**, conjunto de questionamentos que é utilizado para compor planos de ação de maneira rápida e eficiente, a partir do qual é possível definir tarefas eficazes e fazer seu acompanhamento, de maneira visual, ágil e simples; (4) **Ciclo PDCA (Plan, Do, Check, Act)**, metodologia de gestão amplamente utilizada para promover a melhoria contínua dos processos organizacionais; (5) **BSC (Balanced Scorecard)**, metodologia que auxilia no monitoramento e na medição do desempenho em relação aos objetivos estratégicos definidos no planejamento estratégico; (6) **Matriz GUT**, ferramenta de gestão que ajuda a priorizar problemas e identificar qual deles deve ser abordado primeiro – o nome é um acrônimo das palavras GRAVIDADE, URGÊNCIA E TENDÊNCIA, que são os três critérios utilizados para classificar os problemas; (7) **CMMI (Capability Maturity Model Integration)**, modelo que avalia a maturidade dos processos de uma organização e oferece orientações sobre como melhorar processos; (8) **ITIL (Information Technology Infrastructure Library)**, metodologia que envolve um conjunto de boas práticas sobre a gestão de TI, que engloba a infraestrutura da área, a manutenção e a operação dos serviços de TI; (9) **Cobit (Control Objectives for Information and related Technology)**, modelo de gestão de governança de TI que funciona a partir da aplicação de um *framework* baseado em 4 fundamentos e 5 princípios – é capaz de proporcionar uma visão holística do negócio, facilitando a gestão eficiente de TI de maneira que o setor possa contribuir para o crescimento de toda a organização.

## **QUESITOS AVALIADOS**

### **QUESITO 2.1 – Objetivos e vantagens da gestão estratégica da TI**

Conceito 0 – Não abordou o quesito ou o fez de forma totalmente equivocada.

Conceito 1 – Citou e descreveu corretamente até 2 objetivos e vantagens.

Conceito 2 – Citou e descreveu corretamente 3 objetivos e vantagens.

Conceito 3 – Citou e descreveu corretamente 4 ou 5 objetivos e vantagens.

Conceito 4 – Citou e descreveu corretamente 6 ou mais objetivos e vantagens.

### **QUESITO 2.2 – Fatores fundamentais da gestão estratégica da TI**

Conceito 0 – Não abordou o quesito ou o fez de forma totalmente equivocada.

Conceito 1 – Citou e descreveu corretamente até 2 fatores.

Conceito 2 – Citou e descreveu corretamente apenas 3 fatores.

Conceito 3 – Citou e descreveu corretamente 4 fatores.

Conceito 4 – Citou e descreveu corretamente 5 ou mais fatores.

### **QUESITO 2.3 – Etapas do processo da gestão estratégica da TI**

Conceito 0 – Não abordou o quesito ou o fez de forma totalmente equivocada.

Conceito 1 – Citou e descreveu corretamente até 2 etapas.

Conceito 2 – Citou e descreveu corretamente apenas 3 etapas.

Conceito 3 – Citou e descreveu corretamente 4 etapas.

Conceito 4 – Citou e descreveu corretamente 5 ou mais etapas.

### **QUESITO 2.4 – Ferramentas, metodologias e modelos que auxiliam a gestão estratégica da TI**

Conceito 0 – Não abordou o quesito ou o fez de forma totalmente equivocada.

Conceito 1 – Citou e descreveu corretamente até 2 ferramentas, metodologias ou modelos.

Conceito 2 – Citou e descreveu corretamente apenas 3 ferramentas, metodologias ou modelos.

Conceito 3 – Citou e descreveu corretamente 4 ou 5 ferramentas, metodologias ou modelos.

Conceito 4 – Citou e descreveu 6 ou mais ferramentas, metodologias ou modelos.