



A forte concorrência aliada ao rigor dos requisitos regulamentares em vigor, requerem uma maior eficiência na gestão dos investimentos e encargos com Tecnologias de Informação (doravante TI) por parte das Organizações, sob pena de sofrerem impactos negativos quer na sua reputação, quer na sua capacidade de reter e/ ou atrair potenciais clientes.

De facto, estudos realizados na temática em apreço apontam para uma crescente preocupação, por parte do *Chief information officer* (doravante CIO), no que concerne:

Valor gerado pelas TI

As TI são cada vez mais encaradas pelos CIOs não apenas como ferramentas de redução de custos organizacionais, mas também como ferramentas geradoras de valor.

Valor gerado pelos utilizadores das TI

Os CIOs reconhecem que o valor não é criado simplesmente pela tecnologia, mas também por pessoas que exploram todo o seu potencial.

Otimização de custos associados às TI

A otimização de custos continua a ser um tema muito importante na gestão das TI, no tocante à eficiência dos processos e *performance* dos colaboradores da área de TI.

Adoção de novas metodologias de trabalho

A constante e rápida evolução das TI tem vindo a despoletar a necessidade, por parte dos CIOs, de rever e de adotar metodologias e ferramentas de trabalho mais eficientes.

Fonte: KMPG.

Questões tipo indicativas do grau de eficiência da gestão das TI

NÃO EXAUSTIVO

Como são geridas as alterações? E o *patching*? E os *backups*?

Que KPIs existem e qual a capacidade para os gerar?

Quais os níveis de satisfação dos clientes (internos ou externos)?

Onde é realizado o arquivo de informação e em que condições?

As TI atuais dão resposta às necessidades da Organização? Estão integradas entre si?






Abordagem Procensus ao Diagnóstico de IT

Para apoiar as Organizações nesta temática, a Procensus preconiza uma metodologia assente em 3 grandes fases, 1) **Entendimento da situação atual**, visa compreender o contexto e necessidades; 2) **Desenvolvimento de recomendações**, fase de análise da informação recolhida e sistematização de recomendações; 3) **Planeamento da implementação**, contempla a sistematização das recomendações num plano de ação.

NÃO EXAUSTIVO



Fase	Principais objetivos	Principais fatores críticos de sucesso
	<ul style="list-style-type: none"> Recolher informação relevante que permita obter um entendimento da estratégia futura da Organização; Levantar informação relevante ao nível das vertentes de análise, que permita desenvolver as análises previstas nas fases subsequentes. 	<ul style="list-style-type: none"> Entendimento das linhas gerais do plano estratégico da Organização/ Grupo; Obtenção da visão dos principais interlocutores; Obtenção de uma visão de terreno; Identificação de informação relevante.
	<ul style="list-style-type: none"> Analisar criticamente a informação levantada nas etapas anteriores, por forma a identificar insuficiências, respetivas causas e impactos; Analisar de forma crítica os constrangimentos identificados e sistematização de oportunidades de melhoria/ recomendações. 	<ul style="list-style-type: none"> Avaliação do impacto das recomendações e seleção dos cenários de evolução mais adequados; Realização de <i>workshops</i> seletivos com intervenientes chave para a seleção e validação das recomendações.
	<ul style="list-style-type: none"> Definir um plano de ação relativamente às recomendações definidas; Identificar os aspetos críticos inerentes à concretização do plano de ação. 	<ul style="list-style-type: none"> Identificação das interdependências e sinergias a considerar na elaboração do plano de ação; Reunião com a Alta Direção para validação e aprovação do plano de ação.

Principais benefícios da Abordagem Procensus

- Criação de vantagens competitivas através das TI, e.g., redução de custos com TI, melhoria nos níveis de serviço, otimização do portefólio de projetos de TI com benefícios e período de *payback* mensuráveis;
- Seleção mais eficiente de fornecedores de TI, e.g., avaliação objetiva e independente de propostas de fornecedores, garantia que os requisitos definidos pelas unidades orgânicas são atendidos aquando da escolha de um fornecedor;
- Redução dos riscos de seleção e implementação de TI, e.g., avaliação objetiva e independente do estado atual de TI identificando potenciais riscos e alinhamento com os objetivos da Organização, e;
- Justificação do investimento em TI, e.g., sustentação quantitativa e qualitativa da necessidade de implementar projetos na Organização, especialmente em casos de redução de custos.