

**Case: Development of Website
Maturity Evaluation Model for the
Brazilian Ministry of Finance**

Marcelo Barbosa

Hypothetic Scenarios

➔ Scenario #1

Intra/Internet Team is quite engaged with intranet initiative, plans actions, builds policies, procedures, but without official documentation of these policies and procedures cannot guarantee adherence and collaboration of the rest of the Organization

Hypothetic Scenarios

➔ Scenario #2

Organization publishes a regulatory act to enforce that its websites are accessible and demands immediate response from the web team, but the team does not have one of the following:

- a) Necessary Knowledge***
- b) Human Resources (time, availability)***
- c) Funds, sponsoring***

Hypothetic Scenarios

➔ Scenario #3

Portal Webwriter is a notorious specialist in and outside the organization, but is suddenly hired by another company and there is no formal documentation or manual to describe how his work is done, best practices, techniques, publication policies.

➔ Scenario #4

The Intranet has a critical system that works reasonably well but demands a review of some functionalities. It is decided to upgrade the system, but the team realizes that it has been programmed in an obsolete language by an ex-employee and there are no available professionals on the market to work on this technology or they are way too expensive for the team's budget

Hypothetic Scenarios

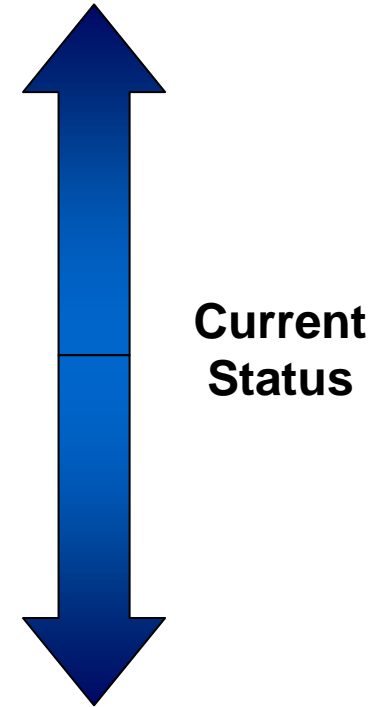
➔ Scenario #5

Workflows are detailed and formal, but in practice, the team works ad hoc, solving problems and working in an unstructured way; no one knows clearly whom to ask for which tasks – neither the members of the team nor other members of the organization

Brief Web overview

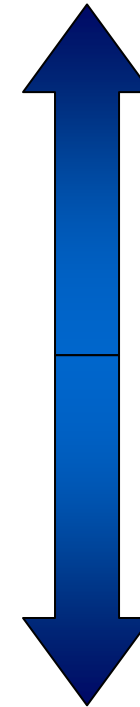
Government and the Web

- ➔ **Online Brochures**
- ➔ **Database – Online Basic Transactions**
- ➔ **Information – Laws and Regulations**
- ➔ **Colaboration between:**
 - ↳ Government + People
 - ↳ Department + Department
 - ↳ Integration between Services and Systems



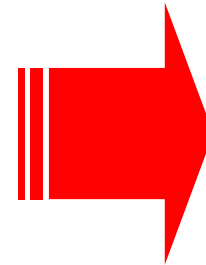
A Brief History of Web Governance

- ➔ **No Governance**
- ➔ **Department Owners**
- ➔ **PR / Communications Owners**
- ➔ **Beyond Owners to Control**
 - ↳ Visual & Infrastructure Control
 - ↳ Process and Content Control
- ➔ **Beyond Control to Strategic Use**



**Current
Status**

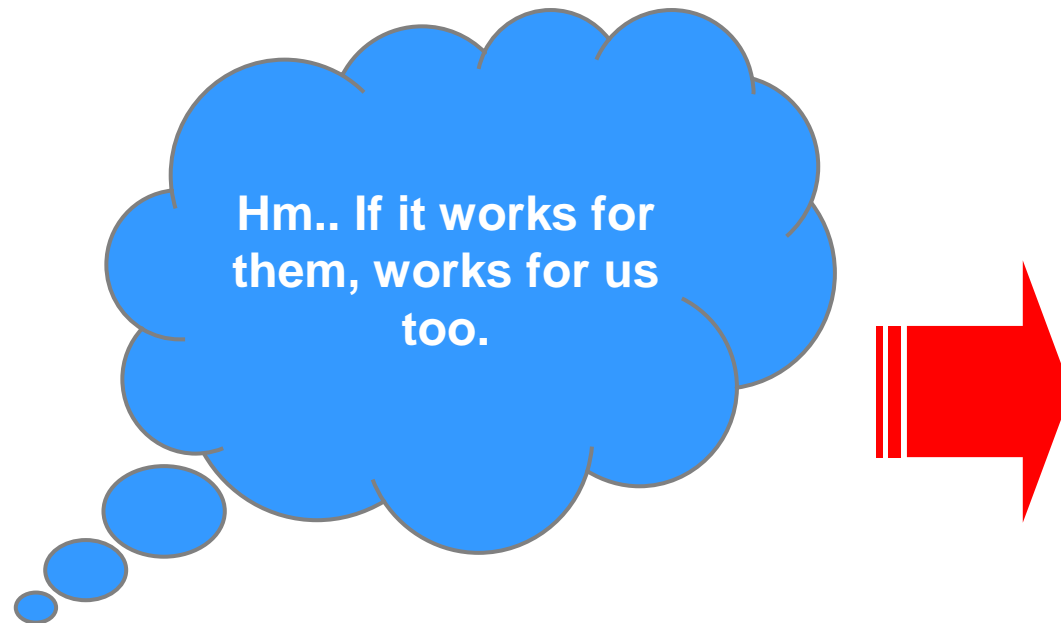
In real life...



- ➔ **Goal:**
 - ↳ Be there

- ➔ **Results:**
 - ↳ Online Brochure
 - ↳ An extension of 'Toll Free 1-800'

In real life 2...



➔ **Goal:**

↳ Imitate successful initiatives

➔ **Results:**

↳ More elaborate initiatives

↳ Lack of context with own organization

In real life 3...



- ➔ **Goal:**
 - ↳ Use Website as strategic means

- ➔ **Results:**
 - ↳ Activity planning
 - ↳ Strategic alignment
 - ↳ Effective Goals

O que é necessário para se **FAZER** um sítio / intra / extra / portal?

AÇÕES

CONHECIMENTOS

PROFISSIONAIS

O que é necessário para se **GERIR** um sítio / intra / extra / portal?

AÇÕES

CONHECIMENTOS

PROFISSIONAIS

Case Ministry of Economy

Context at first sight

- ➔ **Unpleased with current websites**
- ➔ **Critics from the audience (citizens)**
- ➔ **Internal and External pressure for rebuild**
- ➔ **Heterogeneity:**
 - ↳ Management Models
 - ↳ Interfaces
 - ↳ Team Competences
 - ↳ Technologies

Project Purpose and Goals

General Purpose

Establish a specific model to evaluate the maturity and complexity levels of the websites, from the point of view of the website management team – not technical nor design – and comply with diverse sources of e-government regulations

Specific Goals

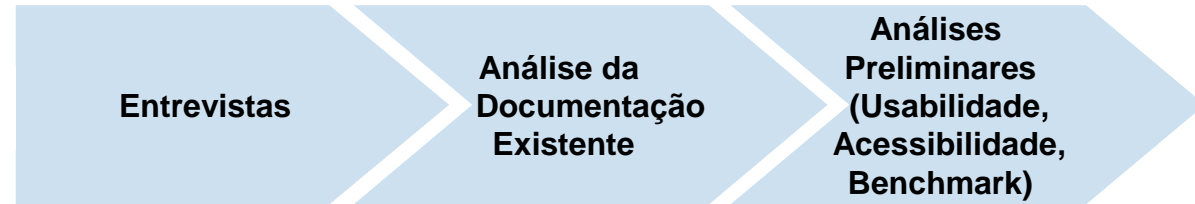
- **Analysis of the current situation, resources available, government rules etc.**
- **Elaboration of a Website Maturity Model Evaluation Guide**
- **Definition of guidelines to build/modernize/manage websites of the organization**
- **Development of an RFP**

Benefícios Previstos

- **Instrumento de Análise da Situação atual dos sítios**
- **Instrumento de Planejamento das iniciativas web dos órgãos singulares e entidades associadas ao Ministério da Fazenda**
- **Oferecer uma visão ampla do sítio e dos respectivos processos na organização – não focado apenas em pontos específicos como leiaute, usabilidade, tecnologia etc.**
- **Ferramenta fundamentalmente de diagnóstico e identificação de anomalias; pode estender-se para prescrição como consequência de trabalho de análise e priorização**

Fases do Projeto

Levantamento



Definições



Implantação



Web Maturity Model

Scope Evolution

UNIVERSIDADE DE SÃO PAULO

[USPonline](#) Com uma área total de 65 milhões de metros quadrados, 33 faculdades, escolas e institutos, 19 fundações de São Paulo é a maior instituição de ensino público superior e de pesquisa do país, com um porte considerado, ainda, uma das melhores universidades da América Latina por organizações internacionais como o Banco Mundial. Sua população acadêmica soma mais de 38 mil alunos de graduação, 19 mil de pós-graduação e mais de 5,6 mil professores. Cerca de 15 mil trabalhos, principalmente artigos, livros e trabalhos em congressos. Por ano, são concluídas cerca de 1.500 teses de doutorado, nos mais de 200 programas de pós-graduação oferecidos pela universidade. As [bibliotecas da USP](#) contam com mais de 10 milhões de volumes, sendo que mais de 80 títulos são de publicações próprias.

A USP oferece total "[apoio ao aluno](#)". Há várias modalidades de bolsas assistenciais, visando atender aos alunos mais carentes em estudos, trabalho, além de toda assistência médica e odontológica. A USP também oferece ao aluno condições e ensino de idiomas, além de prática de esportes obrigatória.

A Universidade de São Paulo é um organismo do governo do Estado de São Paulo e sua sede principal localiza-se na Cidade Universitária "Oliveira". O conjunto USP é formado por mais cinco "campi" espalhados pelo Estado de São Paulo:

- [Campus de Bauru](#)
- [Campus de São Carlos](#)
- [Campus de Ribeirão Preto](#)
- [Campus de Piracicaba](#)
- [Campus de Pirassununga](#)

Is this a Book?

Technology

↑
.....
timeline

Scope Evolution

Is it TV?



Interface

Tecnologia

↑
.....
timeline

Scope Evolution



Is it the Tower of Babel?
The Aleph?

Information

Interface

Tecnologia

↑
.....
timeline

Or...

...is it a medium that *must*
be considered on my
organization's next
actions?

Scope Evolution



Strategic

Informação

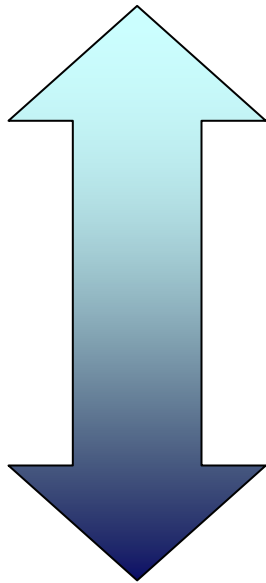
Interface

Tecnologia

↑
.....
timeline

Conceptual Approach #1 – Axis

Strategic



Operational



© TerraForum / Metatorial

Abordagem Conceitual



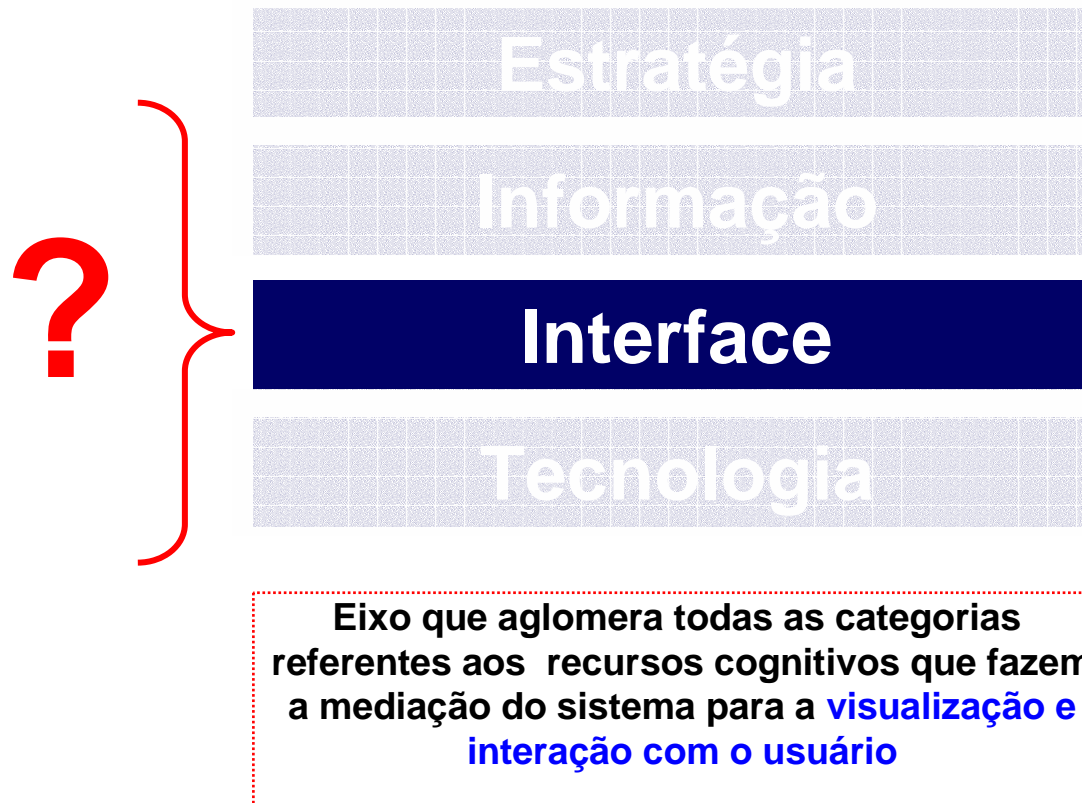
© TerraForum / Metatorial

Abordagem Conceitual

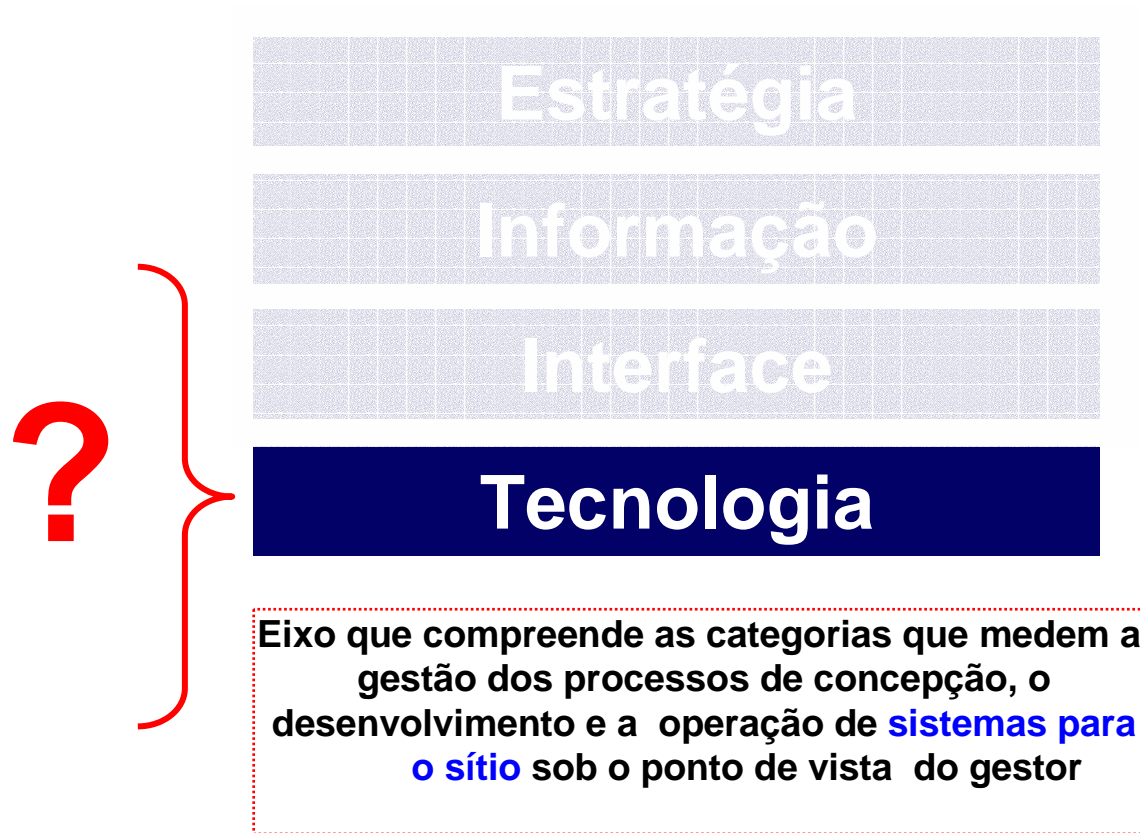
Eixo que aglomera tudo aquilo que diz respeito diretamente **ao conteúdo e serviços disponibilizados**, desde seu formato até sua qualidade



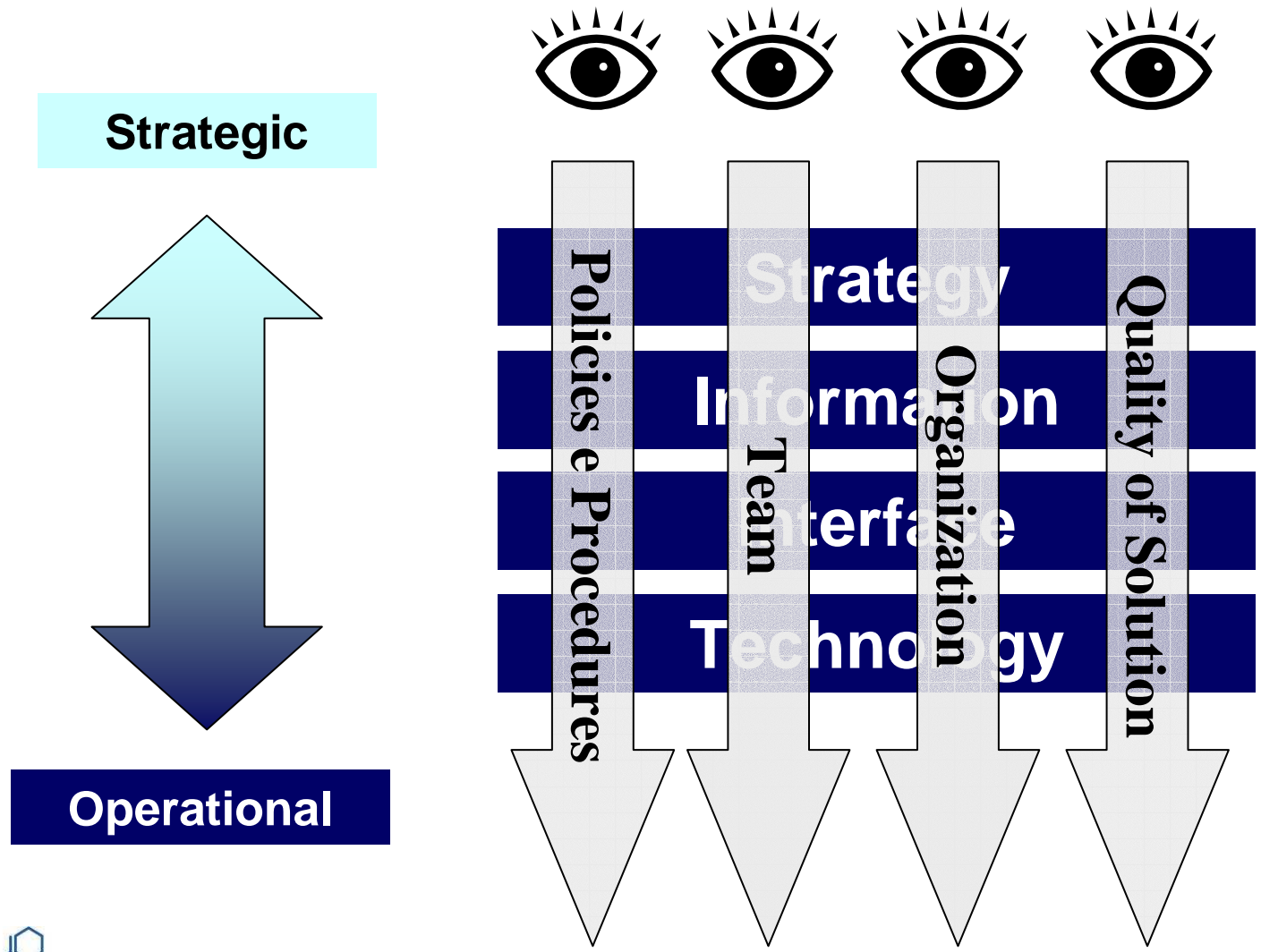
Abordagem Conceitual



Abordagem Conceitual

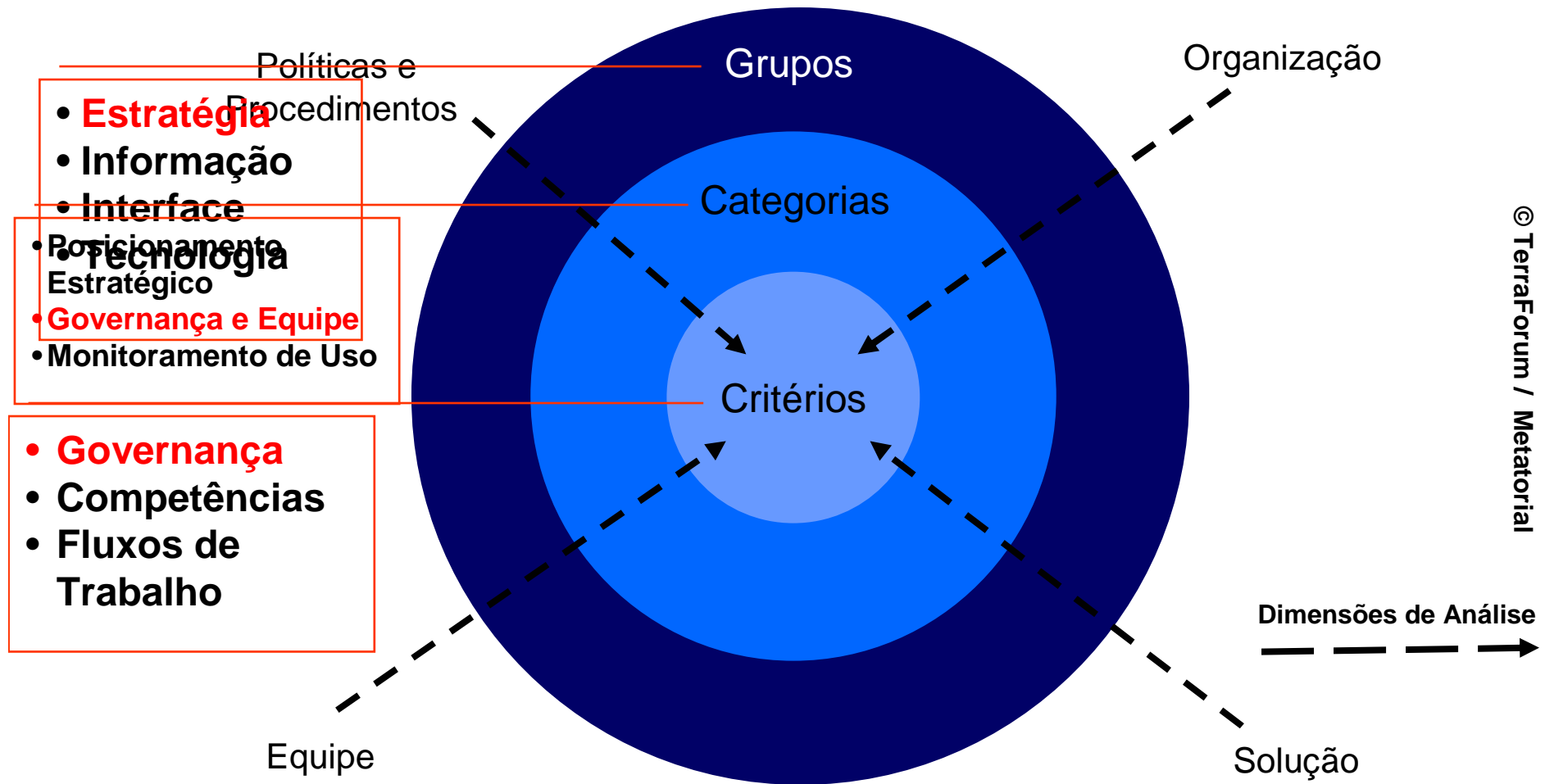


Conceptual Approach #2 – Dimensions



© TerraForum / Metatorial

Visão Geral da Metodologia



Estratégia > Governança e Equipe >> Governança

Units

Unidade	Objetivo
Grupos	<ul style="list-style-type: none">- Proporcionar uma Visão Global Consolidada do sítio para os gestores- Possibilitar governança distribuída para a gestão do processo de avaliação
Categorias	<ul style="list-style-type: none">- Proporcionar uma Visão Gerencial do sítio para os gestores;- Evidenciar problemas gerais em determinadas áreas- Agrupar logicamente os critérios
Critérios	<ul style="list-style-type: none">- Ponto focal de avaliação;- É a unidade <i>disciplinar</i> do sítio que deve ser observada

© TerraForum / Metatorial

Dimensions and Maturity Levels

4 Dimensions		5 Maturity Levels				
Policies and Procedures	1. Absent	2. Incipient	3. Limited Compliance	4. Full Compliance	5. Model	
Quality of Solution	1. Not Aware	2. Aware	3. Limited adherence	4. Institutionalized	5. Leader	
Team						
Organization						

Dimensions and Maturity Levels

Category: Governance and Team					
Criterion: Governance					
Policies and Procedures	1				
Quality of Solution		2			
Team			3		
Organization	1				

© TerraForum / Metatorial

Categories by Groups

Strategic	Interface
<ul style="list-style-type: none">➤ Strategic Planning➤ Governance and Team➤ Usage Monitoring	<ul style="list-style-type: none">➤ Corporate Identity➤ Navigation➤ Homepage➤ Search
Information	Technology
<ul style="list-style-type: none">➤ Content Quality➤ Content Management➤ Information Architecture➤ Webwriting➤ Online Services	<ul style="list-style-type: none">➤ Development➤ Operation

© TerraForum / Metatorial

Groups - Strategy

Group	Category	Criterion
Strategy	Strategic Planning	Goals
		Main Groups of Users
		Content Sources
		Risk Management
		Information Control
		Publicity
	Governance and Team	Governance
		Competences
		Workflows
	Usage Monitoring	Use Tests
		Use Mesuring

© TerraForum / Metatorial

Groups - Information

Group	Category	Criterion
Information	Content Quality	Targeted Audiences
		Content Typing and Formatting
		Accessibility
		Multilanguage
	Content Management	Content Lifecycle Management
		Data Sources
		Template Management
	Information Architecture	Content Modeling
		Taxonomy e Metadata
	Webwriting	Hypertext Articulation
		Text Formatting
	Online Services	Interactive Services
		Self Services

© TerraForum / Metatorial

Groups - Interface

Group	Category	Criterion
Interface	Corporate Identity	Page Layout
		Look and Feel
	Navigation	Menus
		Page Models
	Homepage	Homepage Layout
		Mission & Branding
		Services and Content Hierarchy
	Search	Search Mechanism
		Search Interactivity

© TerraForum / Metatorial

Groups - Technology

Group	Category	Criterion
Technology	Development	Flexibility and Evolution
		Compliance
	Operation	Performance and Availability
		Security

© TerraForum / Metatorial

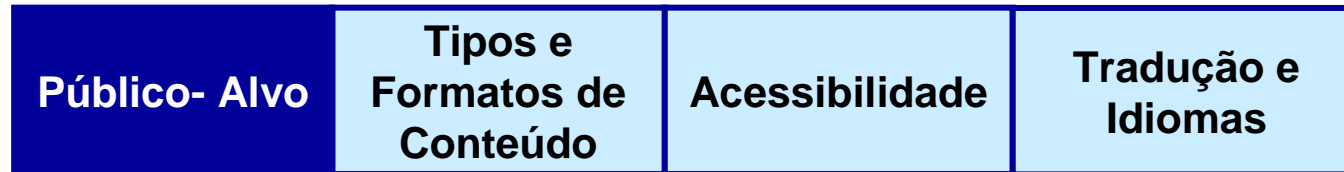
Example

Group	Category	Criterion	
Information	Content Quality	Targeted Audiences	
		Content Typing and Formatting	
		Accessibility	
		Multilanguage	
	Content	Example	
	Information Architecture	Taxonomy e Metadata	
	Webwriting	Hypertext Articulation	
		Text Formatting	
	Online Services	Interactive Services	
		Self Services	

© TerraForum / Metatorial

Qualidade do Conteúdo

Definição: Indica a precisão do conteúdo, ou seja, a medida em que atende as necessidades do usuário em termos de personalização, padronização, disponibilidade nos idiomas e formatos apropriados para atender às demandas do usuário de maneira efetiva



Público-Alvo: Direcionamento e adequação do conteúdo para audiências específicas

Dimensão 1: Políticas e Procedimentos

Categoria: Qualidade do Conteúdo		
Critério: Público-Alvo		
1	Não há	Não existe evidência
2	Incipiente	Existem esboços informais
3	Atende Parcialmente	Existe documentação parcial das atividades relacionadas à questão
4	Atende Plenamente	Existe documentação plena (abrangente e revisada continuamente) das atividades relacionadas à questão
5	Exemplar	Documentação é referência na questão

© Metatorial / TerraForum

Dimensão 2: Equipe

Categoria: Qualidade do Conteúdo

Critério: Público-Alvo

Nível		Parâmetro de Avaliação
1	Não ciente	Não há percepção na equipe da relevância da questão
2	Ciente	Há percepção da relevância da questão, mas não há ação efetiva ou há iniciativas não-estruturadas
3	Parcialmente Acordado(a)	Tem processo de trabalho formal para as atividades principais relacionadas à questão
4	Institucionalizado(a)	Tem processo de trabalho formal para todas as atividades relacionadas à questão
5	Líder	Equipe e seus processos de trabalho são referência na questão

© Metatorial / TerraForum

Dimensão 3: Organização

Categoria: Qualidade do Conteúdo

Critério: Público-Alvo

Nível	Parâmetro de Avaliação
1 Não ciente	Não há percepção na equipe da relevância da questão
2 Ciente	Há percepção da relevância da questão, mas não há ação efetiva ou há iniciativas não-estruturadas
3 Parcialmente Acordado(a)	Tem processo de trabalho formal para as atividades principais relacionadas à questão
4 Institucionalizado(a)	Tem processo de trabalho formal para todas as atividades relacionadas à questão
5 Líder	Equipe e seus processos de trabalho são referência na questão

© Metatorial / TerraForum

Dimensão 4: Qualidade da Solução

Categoria: Qualidade do Conteúdo

Critério: Público-Alvo

Nível		Parâmetro de Avaliação
1	Não há	Não há solução para a questão
2	Incipiente ?	Atende de forma desestruturada ou ad hoc a certas demandas relacionadas à questão
3	Atende Parcialmente ?	Atende plenamente às principais demandas relacionadas à questão
4	Atende Plenamente	Atende plenamente a todas as demandas relacionadas à questão
5	Exemplar	Solução praticada é referência na questão

© Metatorial / TerraForum

Recurso complementar

- ➔ **Caso as definições e dimensões não sejam suficientes para a tomada de decisão, o facilitador lança mão dos “CENÁRIOS PROVÁVEIS”**

- ➔ **O que são “Cenários Prováveis”?**
 - ↳ Descritivo de situação típica de uma organização com tal maturidade
 - ↳ Baseado em exemplos concretos
 - ↳ Último recurso para o facilitador

- ➔ **O que **NÃO** são “Cenários Prováveis”?**
 - ↳ *Checklist*
 - ↳ “Muleta” para se usar com frequência

Cenários Prováveis: Qualidade da Solução

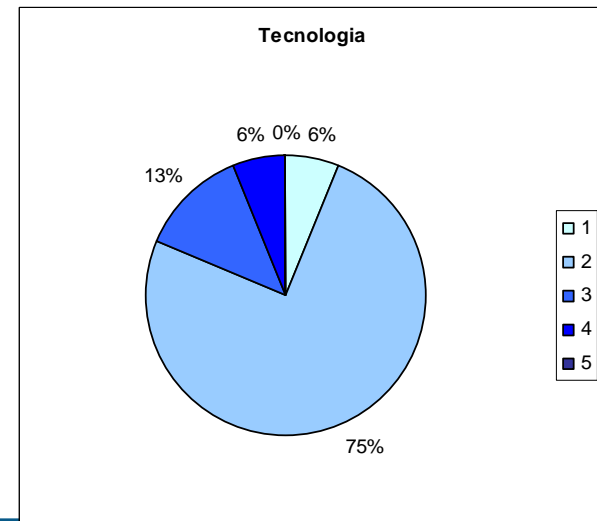
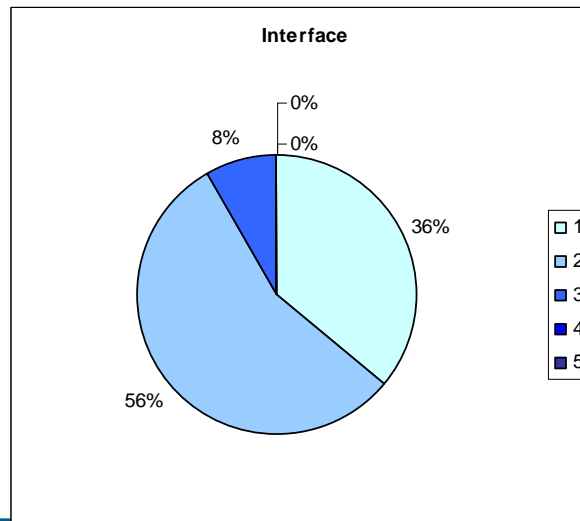
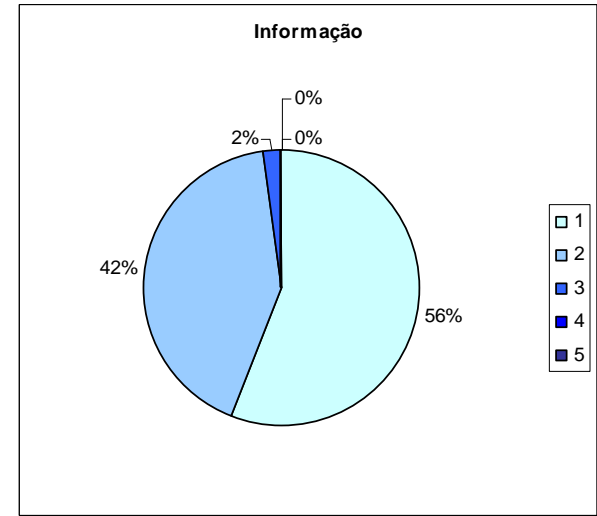
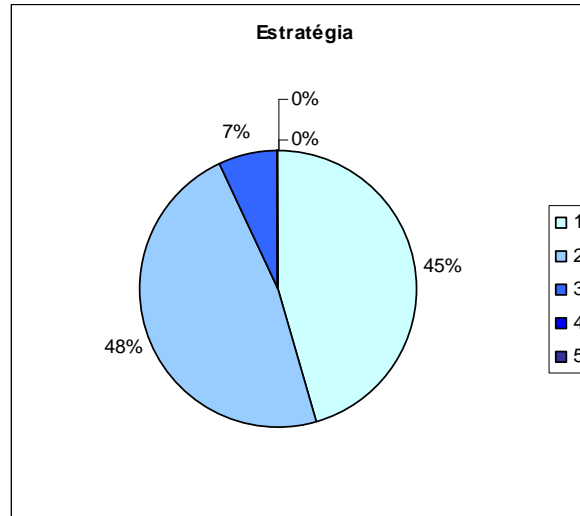
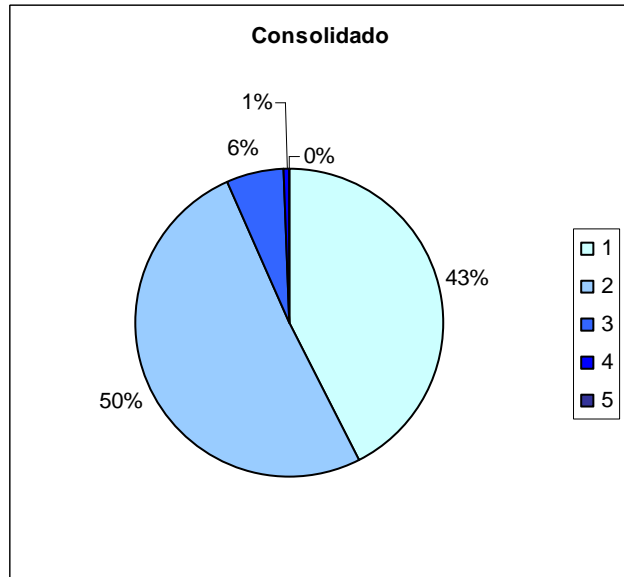
Categoria: Qualidade do Conteúdo

Critério: Público-Alvo

Nível		Cenários Prováveis
1	Não há	Não existe solução
2	Incipiente	Existem esforços individuais para direcionar conteúdo
3	Atende Parcialmente	Existem bons modelos de audiência que são aplicados de forma pouco consistente e não são de consenso na organização; A ferramenta possibilita o direcionamento rudimentar do conteúdo
4	Atende Plenamente	Existe um modelo de audiência consensado e aplicado de forma consistente por todos na organização; Base de dados é modelada para cruzar o conteúdo categorizado de acordo com os perfis de audiência; Ferramentas de templates são usadas para direcionar o conteúdo.
5	Exemplar	Modelos avançados de personalização e de identificação de comportamentos são usados em quase todos os projetos web; O conteúdo é segmentado forma a ser apresentado de forma dinâmica para os usuários

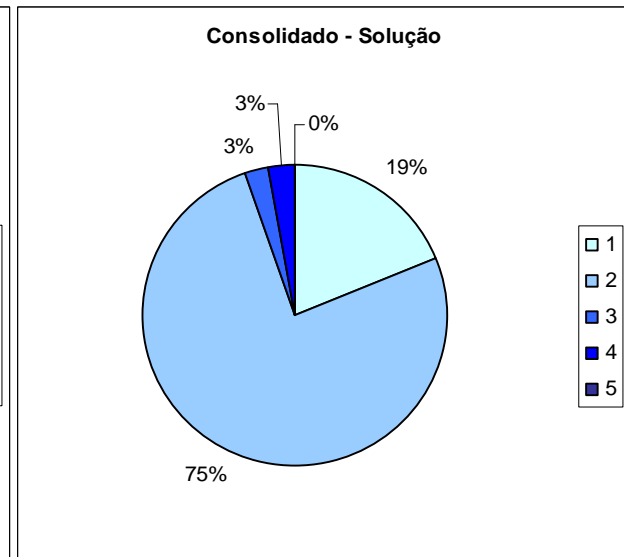
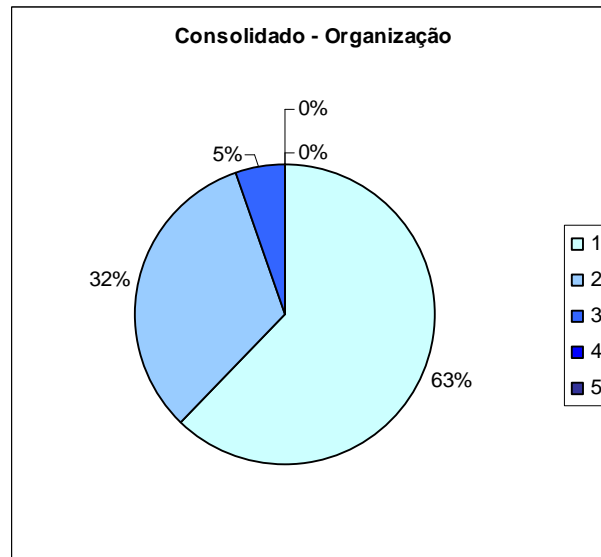
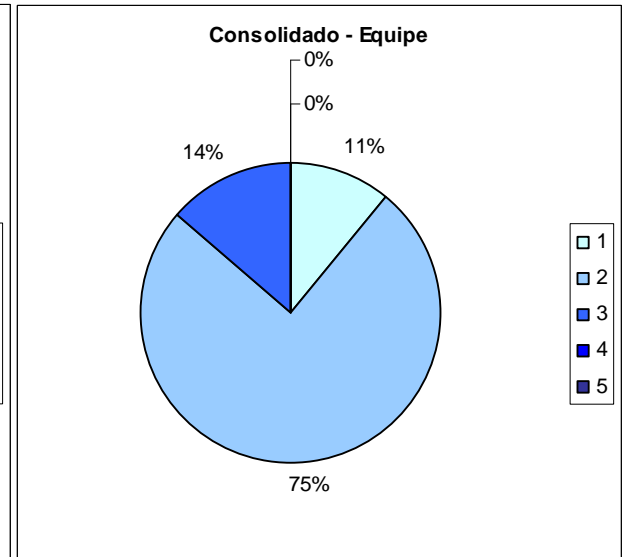
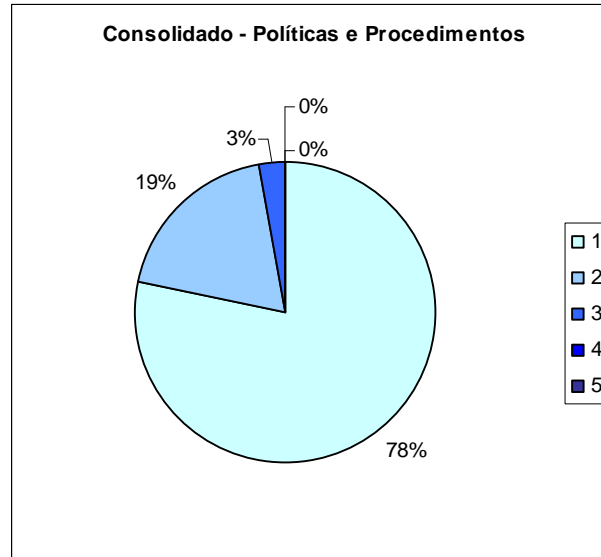
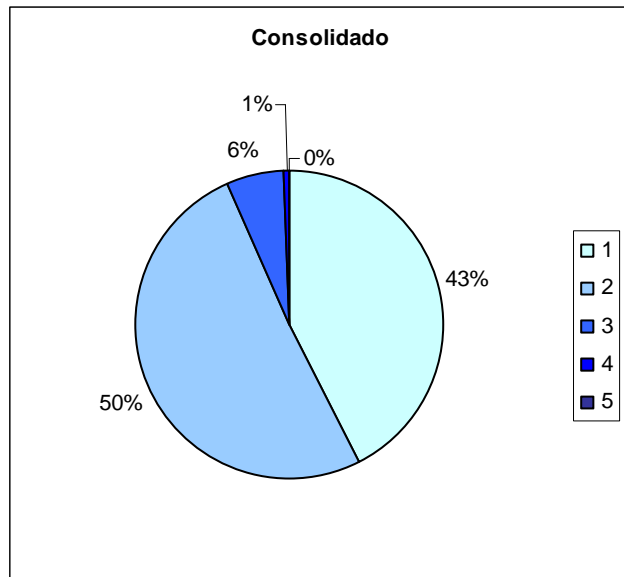
© Metatorial / TerraForum

Results by group



© TerraForum / Metatorial

Results by dimension



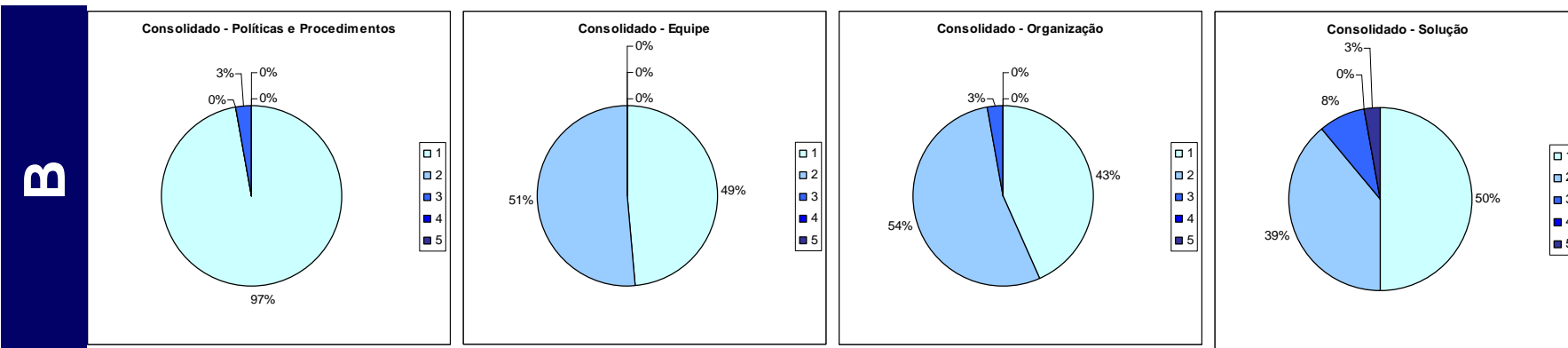
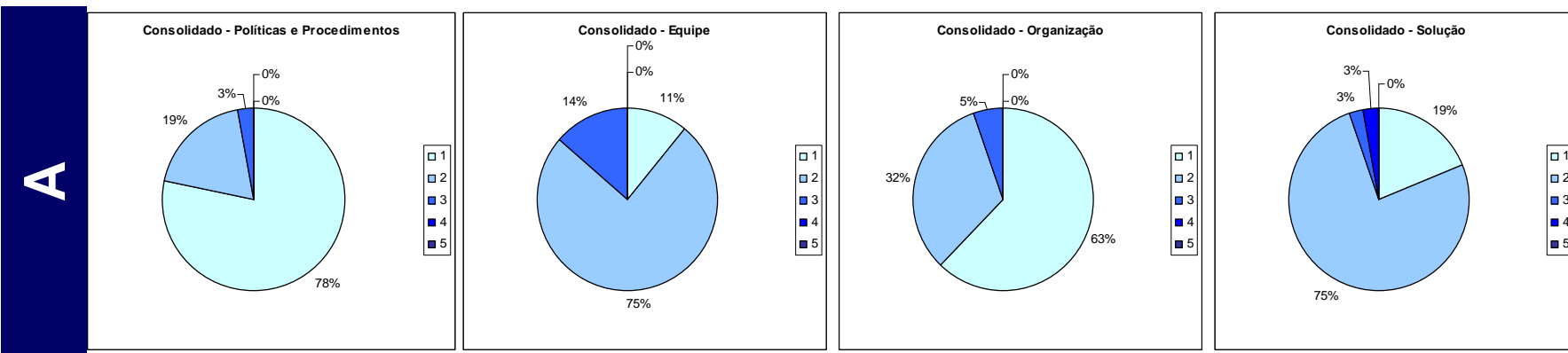
© TerraForum / Metaterial

Manager View



© TerraForum / Metatorial

Visão Integrada da Organização



© TerraForum / Metatorial

Analytical View (by criterion)

Grupo	Categoria	Critério	Políticas	Equipe	Organização	Solução
Estratégia	Posicionamento Estratégico	Objetivos Estratégicos	1	2	2	1
		Grupos de Usuários Prioritários	1	2	2	2
		Fontes de Conteúdo	1	2	1	2
		Gestão de Riscos	1	1	1	1
		Controle da Informação	1	2	2	2
	Governança e Equipe	Divulgação	1	1	1	1
		Governança	2	2	2	2
		Competências	2	3	1	2
	Monitoramento de Uso	Fluxos de Trabalho	1	3	2	3
		Testes de Uso	1	2	1	2
Informação	Qualidade do Conteúdo	Mensuração	1	2	1	2
		Público-Alvo	1	2	1	1
		Tipos e Formatos de Conteúdo	1	2	1	2
		Acessibilidade	3	2	1	1
	Gestão do Conteúdo	Idiomas	1	2	2	2
		Gestão do Ciclo de Vida	1	2	1	2
		Fontes de Dados	1	1	1	1
	Arquitetura da Informação	Gestão de Templates	1	2	1	2
		Classificação, Reuso, Segmentação do Conteúdo	2	1	1	1
	Texto e Linguagem Web	Taxonomia e Metadados	1	2	1	2
		Articulação	1	2	1	2
	Serviços Online	Formatação do Texto	1	2	1	2
		Sistemas de Atendimento	1	2	1	2
	Interface	Identidade Corporativa	Serviços de Auto-Atendimento	1	2	1
Leiaute e Recursos Multimídia			1	3	2	2
Navegação		Aprezibilidade	1	2	2	2
		Menus	1	2	1	2
Página Inicial		Modelos de Páginas	1	3	1	2
		Leiaute	1	2	2	2
		Marca e Missão	1	2	1	2
Busca		Conteúdo	2	3	2	2
		Mecanismo de Busca	1	2	1	2
Tecnologia		Desenvolvimento	Interação com a Busca	1	2	1
	Flexibilidade e Evolução		2	2	2	2
	Operação	Qualidade	2	2	3	2
		Desempenho e Disponibilidade	2	2	2	2
		Segurança	1	2	3	4

Groups

Colors indicate maturity level

Repetitions indicate patterns

© TerraForum / Metatorial

Plano de Ação

Plano de Ação: Recomendações

#	Ação	Escopo	Benefícios esperados	Impacto		
				Grupo	Categoria	Critério
1	Elaboração de uma Política de Publicação	Estratégico	Melhor definição das atividades, papéis e atores envolvidos na gestão do sítio	Estratégia	Governança e Equipe	Governança
2		Operacional	Adequação da Linguagem ao público do sítio	Informação	Texto e Linguagem Web	Formatação
3	Elaboração de Rotina de Análise de Estatísticas do Sítio	Tático	Maior conhecimento sobre os hábitos do usuário e sobre a popularidade e relevância do conteúdo e serviços disponibilizados no sítio	Estratégia	Monitoramento de Uso	Mensuração de Uso

© Metatorial / TerraForum

Todos os sítios são iguais?

The screenshot displays the 'Portal do Governo do Estado de São Paulo' website. The main header features the state's name and navigation links like 'Principal', 'Notícias', 'Serviços', 'Download', and 'Mapa do Site'. The content area is divided into several sections:

- Operação 'De Olho na Bomba': cinco postos de combustíveis são cassados na capital**: A news item reporting that 192 establishments in the state have had their registration cancelled, including 186 gas stations and 6 distributors/transporters.
- Taxista particular: prazo para troca de veículo com isenção de ICMS diminui para dois anos**: A notice regarding a decree (Decreto 51.092) that reduces the deadline for vehicle replacement with ICMS exemption to two years.
- Empresas de combustível devem renovar inscrição estadual sob pena de cassação**: A notice stating that fuel distributors and transporters must renew their state registration by October 31st.
- Fazenda notifica mais 327.517 devedores do IPVA referente ao período de 2001 a 2005**: A notice regarding the notification of tax debtors.

On the left side, there is a sidebar with a search bar, a 'Wikipédia' logo, and a 'Navegação' menu listing various site sections like 'Página principal', 'Portal comunitário', and 'Eventos atuais'. At the bottom left, there are logos for 'IPVA', 'POSTO FISCAL ELETRÔNICO', 'B@C Bolsa Eletrônica de Compras', 'Sintegra', 'Nossa Caixa', and 'IPESP'.

Tipos de Sítios: Segundo o 'Mercado'

- ➔ Intranets e Portais Corporativos
- ➔ Extranets
- ➔ Portais
- ➔ E-learning
- ➔ E-commerce
- ➔ Corporativos
- ➔ Busca
- ➔ Guias e Diretórios
- ➔ Grupos de discussão
- ➔ Notícias
- ➔ Web-mail
- ➔ Sites pessoais
- ➔ Blogs
- ➔ Comunidades
- ➔ Hot-sites
- ➔ Web-Arte
- ➔ Internet Banking

Tipos de Sítios: Segundo o 'Propósito'

- ➔ **Informar: Notícias, Clima etc.**
- ➔ **Entreter: Jogos, Música etc.**
- ➔ **Sensibilizar: Arte, Publicidade etc.**
- ➔ **Orientar: Portais, Diretórios etc.**
- ➔ **Socializar: Comunidades, Chats etc.**

Se os sítios **não** são todos iguais...

A chave é:

PRIORIZAR

Plano de Ação: Priorização **Geral**

Grupo	Peso	Categoria	Peso	Critério	Peso	
Estratégia	3	Posicionamento Estratégico	3	Objetivos Estratégicos	3	
				Grupos de Usuários Prioritários	3	
				Fontes de Conteúdo	2	
				Gestão de Riscos	1	
				Controle da Informação	1	
		Governança e Equipe	2	2	Governança	2
					Competências	2
		Monitoramento de Uso	3	3	Fluxos de Trabalho	1
					Testes de Uso	1
					Mensuração	3
Informação	3	Qualidade do Conteúdo	2	Público-Alvo	3	
				Tipos e Formatos de Conteúdo	2	
				Acessibilidade	1	
				Idiomas	2	
		Gestão do Conteúdo	2	2	Gestão do Ciclo de Vida	2
					Fontes de Dados	3
					Gestão de Templates	1
		Arquitetura da Informação	1	1	Classificação, Reuso, Segmentação do Conteúdo	1
					Taxonomia e Metadados	2
		Texto e Linguagem Web	1	1	Articulação	2
Formatação do Texto	1					
Serviços Online	3	3	Sistemas de Atendimento	3		
			Serviços de Auto-Atendimento	3		
Interface	3	Identidade Corporativa	2	Leiaute e Recursos Multimídia	1	
				Aprazibilidade	2	
		Navegação	3	3	Menus	3
					Modelos de Páginas	2
		Página Inicial	3	3	Leiaute	2
					Marca e Missão	3
		Busca	1	1	Hierarquização de Serviços e Conteúdo	3
					Mecanismo de Busca	2
Tecnologia	1	Desenvolvimento	3	Interação com a Busca	1	
				Flexibilidade e Evolução	3	
		Operação	2	2	Qualidade	3
					Desempenho e Disponibilidade	2
				Segurança	1	

Pesos servem para alinhar prioridades do sítio considerando o **posicionamento estratégico** do mesmo sem levar em conta o contexto atual

Pesos são associados nas diferentes escalas: **Critério, Categoria e Grupo**

Plano de Ação: Priorização **Contextual**

Escopo	Ação	Relevância	Complexidade
		1 a 5	1 a 5
Estratégico	Desenvolvimento de Manual de Identidade Corporativa	4	3
Estratégico	Workshops e treinamentos de Gestão de Mudança com foco na colaboração de conteúdo	4	3
Estratégico	Elaboração de diretrizes organizacionais para questões tecnológicas	3	4
Estratégico	Workshop – Política de Uso	1	3
Estratégico	Alinhamento à Identidade Corporativa	4	4
Tático	Política de Publicação	2	4
Tático	Política de Publicação	4	3
Tático	Desenvolvimento e documentação de Políticas e diretrizes operacionais	4	4
Tático	Elaboração de procedimentos e rotinas de monitoramento do desenvolvimento	5	5
Operacional	Ações de Conscientização da Organização	5	3
Operacional	Desenvolvimento de Ferramenta de Busca	3	2
Operacional	Ações de Conscientização da Organização	4	4

Relevância é o parâmetro de priorização levando em consideração o **contexto atual do sítio**

Complexidade é a dificuldade de implementação (verba, cultura, tempo, tecnologia, pessoal)

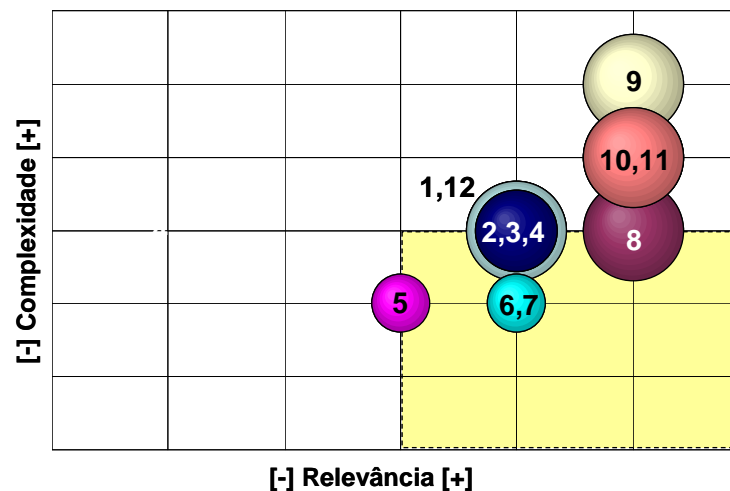
© Metatorial / TerraForum

Plano de Ação: Resultado Consolidado

Recomendações Estratégicas				
Num	Ação	Impacto		
		Grupo	Categoria	Critério
1	Desenvolvimento de Políticas e diretrizes de posicionamento estratégico	Estratégia	Posicionamento Estratégico	
2	Mapeamento das Fontes de Conteúdo	Estratégia	Posicionamento Estratégico	Fontes de Conteúdo
3	Ações de Conscientização da Organização (Colaboração)	Estratégia	Posicionamento Estratégico	Fontes de Conteúdo
4	Elaboração de uma política de Governança para o sítio	Estratégia	Governança e Equipe	Governança
5	Criação de Rotinas de Monitoramento de Uso do Sítio	Estratégia	Monitoramento de Uso	
6	Sensibilização e Envolvimento da Organização (Colaboração)	Informação	Gestão de Conteúdo	
7	Sensibilização e Envolvimento da Organização (Colaboração)	Informação	Qualidade do conteúdo	
8	Sensibilização dos provedores de serviço	Tecnologia		
9	Sensibilização e Envolvimento da Equipe com a Gestão Tecnológica	Tecnologia		
10	Elaboração de diretrizes organizacionais para questões tecnológicas	Tecnologia		
11	Elaboração de Diretrizes de Desenvolvimento	Tecnologia	Desenvolvimento	
12	Sensibilização e Envolvimento da Organização com a Gestão Tecnológica	Tecnologia	Operação	

Ações selecionadas para o Termo de Referência

Matriz de Priorização - Estratégico



Tamanho da Esfera: Prioridade Geral (1-3)

Eixo X: Relevância (1-5)

Eixo Y: Complexidade (1-5)

© Metatorial / TerraForum

'Side Effects'

Observed Benefits

- Same language
- Knowledge equalization through training
(Know 'what' and 'how to ask')
- Systematization of Website Evolution and Analysis
Processes – yearly process
- Effective contribution to building documents to support
effective
- Management alignment through organization = improved
dialogue among managers and across disciplines

Thank You!

marcelo@terraforum.com.br

www.terraforum.com.br