

Submetido 18/03/2025. Aprovado 03/05/2025

Avaliação: revisão duplo-anônimo

Eficiência da Gestão de TI: desafios e estratégias nos setores público e privado

IT MANAGEMENT EFFICIENCY: CHALLENGES AND STRATEGIES IN THE PUBLIC AND PRIVATE SECTORS

EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE TI: DESAFÍOS Y ESTRATEGIAS EN LOS SECTORES PÚBLICO Y PRIVADO

Adauto Benevides Couto

Instituto Federal de Goiás (IFG)
daucouto9@gmail.com

Ellen Conceição Souza Barbosa

Instituto Federal de Goiás (IFG)
ellen.sandra02@gmail.com

João Victor Rodrigues Santos

Instituto Federal de Goiás (IFG)
joovictorrrodri@gmail.com

Resumo

Este artigo investiga a aplicação de frameworks de gestão de TI em organizações dos setores público e privado, enfatizando a importância do alinhamento entre os recursos tecnológicos e os objetivos estratégicos. Fundamentado em uma ampla revisão da literatura, o estudo analisa os principais frameworks – Itil, Cobit, Scrum, Babok e Pmbok – e discute como cada um contribui para a eficiência dos processos e para a mitigação de riscos organizacionais. A pesquisa, de natureza exploratória e descritiva, utilizou uma abordagem mista, combinando a aplicação de questionário online com análise qualitativa das experiências relatadas por profissionais de TI. Os resultados apontam que, embora o reconhecimento da relevância da gestão de TI seja consensual, a aplicação prática dos frameworks se mostra mais consolidada no setor privado, onde se observa uma integração efetiva entre as áreas e uma resposta mais ágil aos desafios operacionais. Em contrapartida, o setor público ainda enfrenta barreiras estruturais e orçamentárias que limitam a implementação de práticas robustas de governança. Conclui-se que a adoção de metodologias padronizadas pode impulsionar a modernização e a performance operacional, sendo recomendada a formulação de políticas específicas e programas de capacitação para reduzir as disparidades entre os setores.

Palavras-chave: gestão de TI; frameworks; eficiência organizacional; governança de TI; inovação tecnológica.

Abstract

This article investigates the application of IT management frameworks in both public and private organizations, emphasizing the alignment between technological resources and strategic objectives. Based on an extensive review of the literature, the study examines major frameworks – ITIL, COBIT, SCRUM,

BABOK, and PMBOK – and discusses how each contributes to process efficiency and risk mitigation. The research, which is exploratory and descriptive in nature, adopted a mixed approach combining an online questionnaire with qualitative analysis of IT professionals' experiences. The results indicate that, although the importance of IT management is widely recognized, the practical application of these frameworks is more consolidated in the private sector, where effective integration and agile responses to operational challenges are observed. In contrast, the public sector faces structural and budgetary barriers that limit the implementation of robust governance practices. In conclusion, the adoption of standardized methodologies can drive modernization and operational performance, recommending the formulation of targeted policies and training programs to bridge the gap between sectors.

Keywords: IT management; frameworks; organizational efficiency; IT governance; technological innovation.

Resumen

Este artículo investiga la aplicación de frameworks de gestión de TI en organizaciones de los sectores público y privado, haciendo hincapié en la alineación entre los recursos tecnológicos y los objetivos estratégicos. Basado en una extensa revisión de la literatura, el estudio examina los principales frameworks – ITIL, COBIT, SCRUM, BABOK y PMBOK – y discute cómo cada uno contribuye a la eficiencia de los procesos y la mitigación de riesgos. La investigación, de carácter exploratorio y descriptivo, adoptó un enfoque mixto que combinó un cuestionario en línea con el análisis cualitativo de las experiencias de los profesionales de TI. Los resultados indican que, aunque se reconoce ampliamente la importancia de la gestión de TI, la aplicación práctica de estos frameworks está más consolidada en el sector privado, donde se observa una integración efectiva y respuestas ágiles a los desafíos operativos. En contraste, el sector público enfrenta barreras estructurales y presupuestarias que limitan la implementación de prácticas robustas de gobernanza. En conclusión, la adopción de metodologías estandarizadas puede impulsar la modernización y el desempeño operacional, recomendándose la formulación de políticas específicas y programas de capacitación para reducir la brecha entre los sectores.

Palabras clave: gestión de TI; frameworks; eficiencia organizacional; gobernanza de TI; innovación tecnológica.

Introdução

A gestão de Tecnologia da Informação (TI) tem se consolidado como um elemento estratégico fundamental para as organizações contemporâneas, sendo determinante na promoção da eficiência operacional e no alinhamento entre as soluções tecnológicas e os objetivos de negócio. Em um ambiente de rápidas transformações, as organizações dependem de uma infraestrutura tecnológica robusta e de processos bem definidos para enfrentar os desafios competitivos e operacionais. Nesse contexto, a governança de TI emerge como um conjunto estruturado de práticas e processos que garantem a utilização eficaz dos recursos tecnológicos, contribuindo para a geração de valor e para a mitigação de riscos (Fernandes; Abreu, 2014).

As rápidas inovações tecnológicas e a complexidade crescente dos ambientes organizacionais exigem a adoção de boas práticas e metodologias que facilitem o planejamento, a execução e a governança dos processos de TI. Diversos frameworks têm sido desenvolvidos para atender a essa demanda, cada um oferecendo abordagens específicas e complementares. Este artigo tem como objetivo investigar o nível de conhecimento dos profissionais de TI sobre esses frameworks e analisar como sua

aplicação pode influenciar a eficiência dos processos organizacionais, com uma comparação entre os setores público e privado.

Ao explorar as práticas atuais e as experiências dos profissionais, buscou-se identificar as principais vantagens, desafios e oportunidades relacionadas à implementação dos frameworks de TI, contribuindo para o aprimoramento das práticas de gestão e para o desenvolvimento de políticas mais efetivas.

Revisão de literatura

A revisão bibliográfica deste estudo aborda de forma detalhada os principais frameworks e conceitos relacionados à gestão de TI, evidenciando as bases teóricas e as aplicações práticas na governança dos recursos tecnológicos. A análise dos frameworks utilizados tem como objetivo contribuir com a eficiência operacional e estratégica das organizações, destacando os desafios e benefícios de cada abordagem.

Gestão de TI

A gestão de TI desempenha um papel fundamental na estruturação e no alinhamento da tecnologia com os objetivos organizacionais. Araújo (2017) a define como uma abordagem operacional que busca alinhar os objetivos estratégicos das organizações aos investimentos e ao uso da tecnologia, garantindo a sustentação e o crescimento dos negócios. Pessoa *et al.* (2017) complementam afirmando que as ferramentas tecnológicas são fundamentais para a integração dos diversos sistemas organizacionais, convertendo informação em conhecimento estratégico. Essa perspectiva ressalta a importância de uma gestão bem estruturada para o suporte das operações e para a tomada de decisões fundamentadas. A efetiva gestão de TI permite que organizações se adaptem rapidamente às mudanças do mercado e maximizem a eficiência dos seus recursos tecnológicos.

COBIT

O Control Objectives for Information and Related Technologies (COBIT) é um framework desenvolvido pelo ISACA que visa apoiar a governança e gestão da TI nas organizações. Ele fornece um conjunto abrangente de boas práticas, princípios e ferramentas que garantem o alinhamento entre TI e os objetivos do negócio.

De acordo com Audit & Association (2018), o COBIT promove o equilíbrio entre riscos, benefícios e o uso eficiente dos recursos, sendo aplicável tanto para pequenas empresas quanto para grandes corporações. Diversos estudos destacam a eficácia do COBIT na melhoria dos controles internos, na padronização dos processos de TI e na redução de riscos operacionais.

Com suas atualizações mais recentes, como o COBIT 2019, o framework incorpora uma abordagem mais flexível e alinhada com outros modelos de gestão, permitindo a maior integração com metodologias ágeis e frameworks modernos de governança.

SCRUM

O SCRUM é um framework ágil amplamente utilizado para o gerenciamento de projetos. Ele adota uma abordagem interativa e incremental. Segundo Schwaber e Sutherland (2020), o SCRUM visa aumentar a previsibilidade e minimizar riscos, promovendo a colaboração entre equipes multidisciplinares.

Delhij, Solingen e Wijnands (2015) destacam que a autonomia das equipes e a capacidade de adaptação às mudanças são características essenciais do SCRUM, que contribuem para uma gestão mais dinâmica e eficiente. Estudos apontam que sua aplicação tem sido benéfica para organizações que buscam inovação contínua e resposta rápida às demandas do mercado.

ITIL

O Information Technology Infrastructure Library (ITIL) é um conjunto de melhores práticas para a gestão de serviços de TI. Em sua quarta edição, prioriza a criação de valor e a entrega contínua de serviços aos clientes.

De acordo com Axelos (2019), o ITIL 4 adota uma abordagem holística para a gestão de serviços, integrando conceitos modernos, como Agile, Lean e DevOps. O Sistema de Valor do Serviço (SVS), introduzido nessa versão, possibilita uma resposta mais ágil e adaptativa às demandas do mercado.

Estudos recentes apontam que o ITIL tem se consolidado como um dos frameworks mais relevantes para a gestão de serviços de TI, permitindo maior eficiência e redução de falhas na prestação de serviços.

BABOK

O Business Analysis Body of Knowledge (BABOK), desenvolvido pelo International Institute of Business Analysis (IIBA), consolida as melhores práticas em análise de negócios. Desde sua primeira versão até a edição 3.0, o guia tem evoluído para incorporar técnicas modernas, como design thinking e abordagens ágeis.

Essa flexibilidade permite que o BABOK seja adaptado a diferentes contextos e metodologias, ampliando o seu alcance e relevância no cenário global (International Institute of Business Analysis, 2015). Seu uso tem sido crescente em organizações que buscam uma abordagem estruturada para análise e resolução de problemas de negócio.

PMBOK

O Project Management Body of Knowledge (PMBOK) publicado pelo Project Management Institute (PMI), é uma das referências mais utilizadas na gestão de projetos. Ele fornece um conjunto estruturado de processos e boas práticas que auxiliam na condução de projetos quanto a prazos, custos e escopo, contribuindo para a padronização e eficiência dos processos organizacionais.

O PMBOK tem sido aplicado em diversas áreas, demonstrando sua versatilidade e eficácia na condução de projetos complexos (Project Management Institute, 2017). Estudos recentes ressaltam que a aplicação do PMBOK, em conjunto com outros frameworks, pode resultar em uma melhoria significativa no desempenho dos projetos e na satisfação dos stakeholders.

A constante evolução do PMBOK, alinhada às mudanças nas práticas globais de gestão de projetos, reforça sua importância como guia essencial para profissionais da área.

Metodologia

Este estudo teve como objetivo avaliar o nível de conhecimento sobre gestão de TI pelos profissionais da área e analisar de que maneira a aplicação de práticas de gestão pode melhorar ou, potencialmente, aprimorar a eficiência dos processos organizacionais nos setores público e privado. Para atingir esse objetivo, adotou-se uma abordagem mista, combinando métodos quantitativos e qualitativos, o que permitiu uma compreensão aprofundada das percepções, práticas e desafios enfrentados pelos profissionais na implementação e aprimoramento da gestão de TI em suas organizações.

Tipo de pesquisa e abordagem

A pesquisa é de caráter exploratório e descritivo. A abordagem exploratória permitiu identificar padrões, desafios e práticas relativas à gestão de TI em diferentes contextos organizacionais, enquanto a fase descritiva possibilitou a quantificação do nível de conhecimento e da aplicação prática dos frameworks. A utilização de métodos mistos (quantitativo e qualitativo) garantiu a triangulação dos dados, reforçando a validade interna dos resultados.

População e amostragem

A população deste estudo compreendeu profissionais que atuam na área de TI em organizações dos setores público e privado. A amostragem foi realizada por conveniência, por meio da aplicação de um questionário online, distribuído entre instituições representativas, tais como a empresa Visdom (setor privado) e o SAMU (setor público). A coleta de dados ocorreu ao longo de duas semanas, garantindo que um número suficiente de respostas fosse obtido para análise comparativa entre os setores.

Instrumento de coleta de dados

O principal instrumento de coleta de dados foi um formulário online, estruturado para investigar o conhecimento e a aplicação da gestão de TI e de seus frameworks. O formulário, desenvolvido com base nas revisões bibliográficas e nos objetivos do estudo, continha os seguintes itens:

INFORMAÇÕES DO PERFIL:

Em qual setor você trabalha?

Opções: Público / Privado.

E-mail:

(Nota: o formulário coletava automaticamente os e-mails para controle de participação. Os dados foram tratados de forma anônima).

CONHECIMENTO EM GESTÃO DE TI:

Você sabe o que é gestão de T.I?

Opções: Sim / Não.

Se sim, explique:

(Pergunta aberta para que o participante descreva sua definição).

APLICAÇÃO PRÁTICA E OPERACIONAL:

No seu setor, como funciona a gestão de T.I e seus recursos?

(Pergunta aberta para detalhar o funcionamento prático e a estrutura de TI na organização).

Você acredita ser importante o setor de gestão de T.I?

Opções: Um pouco / Razoável / Muito importante.

CONHECIMENTO E USO DE FRAMEWORKS:

Você já ouviu falar nos seguintes frameworks? (Marque os que conhece):

Opções: ITIL, COBIT, SCRUM, BABOK, PMBOK, NENHUM.

Algun dos frameworks acima é utilizado na sua empresa?

Opções: Sim / Não.

Se sim, explique como é aplicado:

(Pergunta aberta para descrever a aplicação prática do framework utilizado).

PERCEPÇÃO DA EFICIÊNCIA E SATISFAÇÃO:

Na sua opinião, o uso de frameworks melhora a eficiência dos processos de TI?

Opções: Não melhora em nada / Melhora pouco / Melhora moderadamente / Melhora bastante / Melhora significativamente.

Você é satisfeito com a gestão de T.I do seu setor?

Opções: Sim / Não.

O que pode ser melhorado?

(Pergunta aberta para sugestões de melhoria).

EXPERIÊNCIAS PRÁTICAS:

Você já teve alguma experiência em que a gestão de T.I fez total diferença?

Opções: Sim / Não.

Se sim, explique como foi:

(Pergunta aberta para relato de experiências que evidenciem o impacto da gestão de TI).

O formulário também contém uma introdução explicativa, garantindo o consentimento dos participantes e esclarecendo que os dados foram utilizados exclusivamente para fins acadêmicos.

Procedimentos de Coleta de Dados

A aplicação do formulário ocorreu durante um período de duas semanas, permitindo o envio e o recebimento das respostas de forma on-line. O link do questionário foi distribuído via e-mail e redes internas das instituições participantes. Lembretes também foram enviados para maximizar a taxa de resposta. Todos os dados foram coletados de forma anônima e armazenados em uma plataforma segura para posterior análise.

Análise dos Dados

A análise dos dados seguiu duas vertentes:

ANÁLISE QUANTITATIVA:

As respostas fechadas foram submetidas a estatísticas descritivas, utilizando frequências, percentuais e, quando pertinente, cruzamentos entre variáveis (por exemplo, comparação entre os setores público e privado). Essa análise permitiu mensurar o nível de conhecimento e a aplicação prática dos frameworks, além de identificar tendências e discrepâncias nas percepções dos participantes.

ANÁLISE QUALITATIVA:

As respostas às perguntas abertas foram analisadas por meio da técnica de análise de conteúdo. Foram identificados temas recorrentes, categorias e padrões que emergiram dos relatos dos profissionais. Essa abordagem possibilitou uma compreensão aprofundada das experiências. Desafios e sugestões dos participantes complementaram os dados quantitativos.

A triangulação entre as análises quantitativa e qualitativa forneceu uma visão abrangente e integrada das práticas de gestão de TI e da utilização dos frameworks, permitindo inferências consistentes sobre a influência desses conhecimentos na eficiência dos processos organizacionais.

Resultados e Discussão

Nesta seção, são apresentados os resultados da pesquisa e a análise dos dados obtidos por meio do questionário aplicado, destacando as percepções dos profissionais de TI sobre a gestão e os frameworks utilizados em seus respectivos setores. Cada gráfico é discutido individualmente, seguido por uma síntese dos principais achados e por uma abordagem qualitativa das correlações entre os dados e os desafios práticos enfrentados nas organizações.

Distribuição dos setores de trabalho

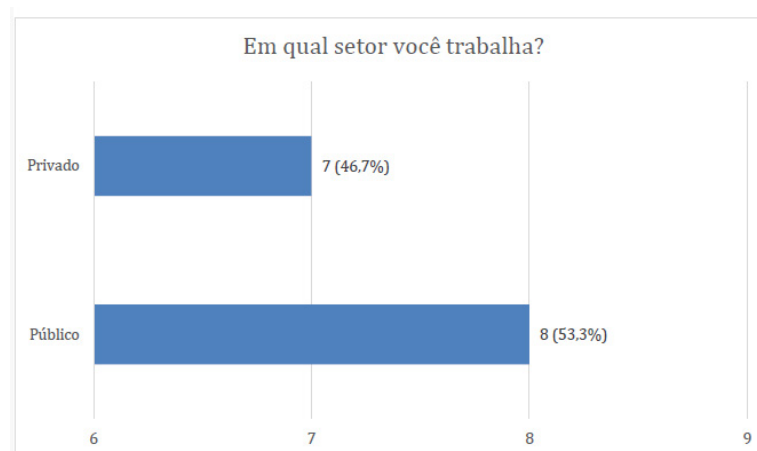


Gráfico 1 – Distribuição percentual dos respondentes por setor (Público vs. Privado)

Fonte: Elaborado pelo/os autores/as.

Entre os 15 participantes, 53% atuam no setor público e 47% no privado. Embora a amostra seja pequena, essa divisão revela nuances importantes. No setor público, gestores relataram que a rigidez de processos e a necessidade de aprovação em múltiplos níveis hierárquicos tornam difícil experimentar novas ferramentas de TI, impactando prazos e qualidade dos serviços. Em contraste, no setor privado, apesar da maior autonomia para implantações ágeis, profissionais apontaram que a pressão por metas trimestrais e orçamentos direcionados a resultados imediatos pode levar a implementações superficiais de frameworks, sem planejamento de longo prazo.

Conhecimento sobre gestão de TI

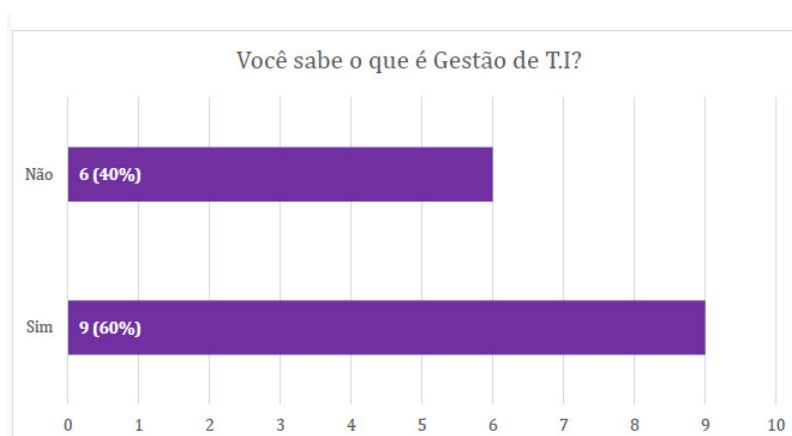


Gráfico 2 – Percentual de respondentes que afirmam conhecer ou não o conceito de Gestão de TI

Fonte: Elaborado pelo/os autores/as.

Enquanto 60% dos entrevistados afirmaram conhecer o conceito de Gestão de TI, 40% demonstraram desconhecimento ou entendimento parcial. Comentários qualitativos evidenciaram que o conhecimento teórico, obtido em cursos rápidos ou workshops,

nem sempre se traduz em habilidades práticas. Em uma startup de e-commerce, por exemplo, treinamentos internos incluíram simulações de processo ITIL, aumentando a confiança operacional. Já em um órgão municipal, a falta de continuidade em capacitações resultou em gestores que conhecem o termo, mas desconhecem etapas críticas como gerência de mudanças e controle de capacidade.

Importância da gestão de TI

Você acredita ser importante o setor de Gestão de T.I?

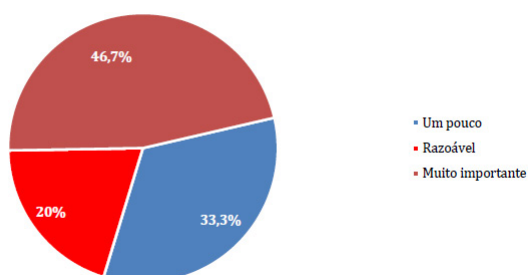


Gráfico 3 – Níveis de importância atribuídos à gestão de TI (Muito importante, Razoável, Um pouco)

Fonte: Elaborado pelo/os autores/as.

A maioria (66,7%) dos participantes classificou a gestão de TI como “muito importante” ou “razoável”, mas 33,3% a consideram “um pouco” importante. Esse grupo, composto principalmente por gestores de pequenas prefeituras, atribuiu menor relevância devido à pressão por demandas imediatas e falta de indicadores claros de retorno sobre investimento em TI. Em entrevistas, essas organizações apontaram que o desenvolvimento de indicadores vinculados a custos evitados e satisfação do usuário poderia alterar significativamente essa percepção.

Conhecimento dos frameworks de TI

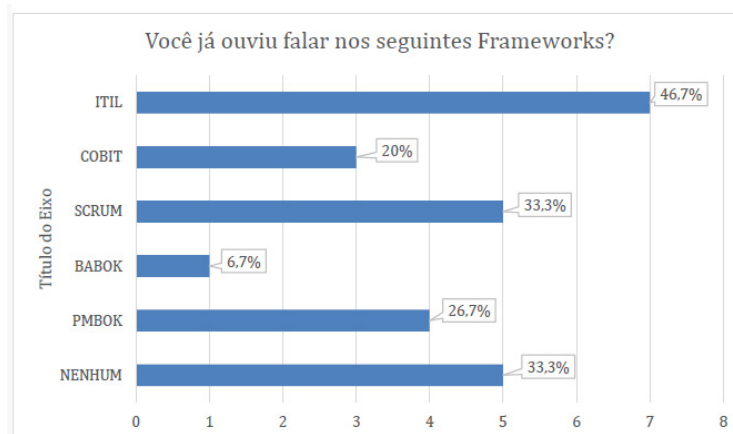


Gráfico 4 – Percentual de respondentes que conhecem os frameworks de TI

Fonte: Elaborado pelo/os autores/as.

O ITIL lidera o reconhecimento (46,7%), seguido por SCRUM (33,3%) e PMBOK (20%), enquanto 33,3% não identificaram nenhum framework. Profissionais relataram que, apesar de reconhecê-los, enfrentam dificuldades em traduzir práticas de frameworks em realidades locais. Equipes enxutas, sem áreas dedicadas a mudanças ou backlog gerencial, por exemplo, impedem a adoção de ciclos iterativos do SCRUM ou a aplicação de controles de processo do ITIL.

Utilização de frameworks na empresa

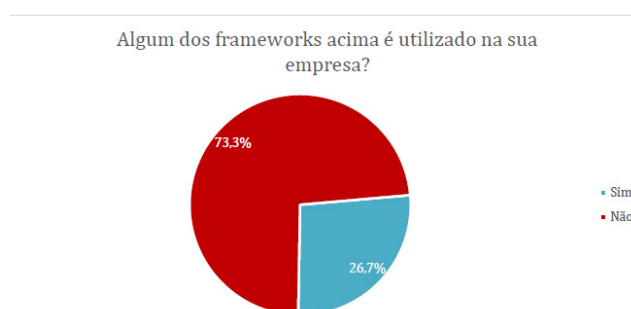


Gráfico 5 – Percentual de pessoas que responderam que sua empresa utiliza frameworks de gestão de TI
Fonte: Elaborado pelo/os autores/as.

Apenas 26,7% confirmaram uso efetivo de frameworks. No setor privado, empresas de médio porte relataram projetos-piloto de SCRUM e BABOK, que apresentam ganhos de até 15% em entregas dentro do prazo. Porém, a expansão além do piloto foi limitada por falta de budget e mudança de prioridades estratégicas ao final de ciclos de investimento. No público, a carência de patrocínio executivo e recursos para consultorias especializadas detém iniciativas antes mesmo de sua fase piloto.

Impacto dos frameworks na eficiência dos processos

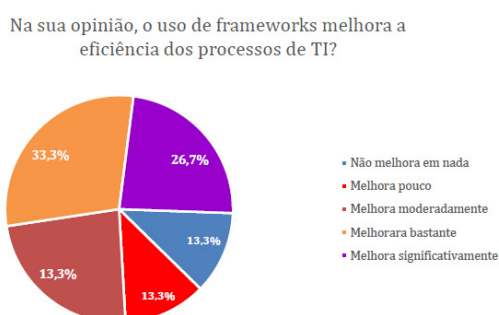


Gráfico 6 – Avaliação dos respondentes sobre o impacto dos frameworks na melhoria dos processos de TI
Fonte: Elaborado pelo/os autores/as.

A maioria dos participantes afirmou perceber melhorias “bastante” ou “significativamente” na eficiência dos processos de TI, sugerindo que frameworks, quando bem implementados, promovem padronização e visibilidade de etapas. Ainda assim, 20% relataram ganhos moderados ou mínimos, atribuindo isso a implementações mono-

cromáticas de ITIL, sem personalização para o contexto organizacional, o que gerou retrabalho e resistência de equipes acostumadas a estruturas menos formais.

Satisfação com a gestão de TI

Você está satisfeito com a Gestão de TI do seu setor?

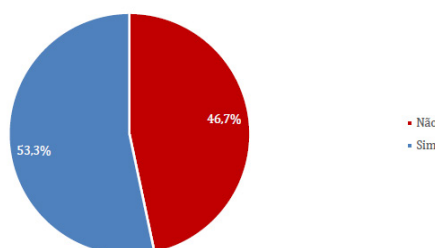


Gráfico 7 – "Percentual de respondentes satisfeitos versus insatisfeitos com a gestão de TI em seus setores

Fonte: Elaborado pelo/os autores/as.

A satisfação divide-se quase igualmente (53,3% vs. 46,7%). Entre os insatisfeitos, relatos destacam a ausência de canais de feedback contínuo e de métricas de satisfação de usuário interno, o que impede ajustes dinâmicos em processos de TI. Profissionais enfatizaram que, sem acompanhamento por indicadores, como tempo médio de resolução e taxa de retrabalho, mesmo metodologias promissoras não geram engajamento sustentado das equipes. Em geral, há amplo reconhecimento da importância e do potencial dos frameworks, mas a distância entre conhecimento e aplicação é impactada por fatores como:

- **Recursos e capacitação:** falta de programas de treinamento contínuo, especialmente no setor público, impede a tradução do conhecimento teórico em prática.
- **Cultura organizacional:** resistência a mudanças processuais, mencionada em organizações com estruturas hierárquicas rígidas, compromete a adoção de metodologias ágeis ou baseadas em melhores práticas.
- **Alinhamento estratégico:** a ausência de indicadores de TI vinculados aos objetivos do negócio fragiliza a justificativa para adoção de frameworks.

Visão geral dos resultados

Os resultados integrados mostram um reconhecimento consolidado por parte dos profissionais de TI, da relevância estratégica dos frameworks de gestão (ITIL, SCRUM, PMBOK) e da própria gestão de TI. Apesar disso, apenas 27% dos participantes relataram a adoção efetiva dessas metodologias em seus ambientes de trabalho. Essa disparidade evidencia um hiato crítico entre o conhecimento teórico e a aplicação prática, influenciado por fatores que vão além de restrições orçamentárias.

Em primeiro lugar, as barreiras estruturais emergem como um obstáculo significativo. No setor público, a rigidez de processos e os orçamentos engessados retardam iniciativas de consultoria e aquisição de ferramentas de suporte. Já no setor privado, ainda

que exista maior flexibilidade, a alocação de recursos volta-se a metas de curto prazo, o que frequentemente relega treinamentos e projetos de longo prazo a segundo plano.

Em segundo plano, observa-se a falta de capacitação continuada como fator limitante. Treinamentos pontuais, conduzidos em formato de workshop ou curso rápido, geram conhecimento superficial, sem oferecer vivência prática em simulações ou estudos de caso reais. A ausência de programas estruturados com acompanhamento (coaching interno, revisões periódicas de desempenho) impede a consolidação de competências necessárias para a implementação consistente dos frameworks.

Adicionalmente, a cultura organizacional configura-se como elemento crítico: estruturas hierárquicas rígidas e aversão a mudanças processuais geram resistência interna. Muitas organizações ainda carecem de canais de feedback contínuo e não vinculam indicadores de desempenho de TI (KPIs) às metas de negócio, o que fragiliza o *case* de investimento e dificulta a mensuração de ganhos tangíveis.

Por fim, verificou-se que projetos-piloto bem-sucedidos (como iniciativas de SCRUM e BABOK, que melhoraram em até 15% os prazos de entrega) enfrentam barreiras para expansão em escala. A falta de patrocinadores executivos e o descontinuação do *budget* após fases iniciais mostram que a sustentabilidade das práticas depende de planejamento estratégico apoiado em ciclos constantes de validação e ajuste.

Essas constatações apontam para a necessidade de ações coordenadas, dentre elas: promover programas de treinamento customizados que integrem teoria e prática; estruturar projetos-piloto com metas mensuráveis; desenvolver indicadores de TI alinhados ao negócio; e engajar a alta direção por meio de relatórios de impacto que traduzam ganhos técnicos em resultados financeiros. Somente assim será possível reduzir o fosso entre o que os profissionais sabem e o que efetivamente praticam em suas organizações.

Considerações finais

Os resultados desta pesquisa destacam a relevância da gestão de TI e dos frameworks associados para a melhoria da eficiência operacional das organizações. A análise revelou que embora haja um amplo reconhecimento teórico dos benefícios dos frameworks, a prática de sua aplicação ainda enfrenta desafios significativos, sobretudo no setor público, onde barreiras estruturais e limitações orçamentárias são mais evidentes.

A lacuna identificada entre o conhecimento e a utilização efetiva dos frameworks enfatiza a necessidade de investimentos contínuos em capacitação e em estratégias de integração que permitam a adaptação dessas metodologias às realidades específicas de cada organização. Ademais, a implementação de políticas de modernização, voltadas para a padronização dos processos de TI, surge como um caminho promissor para reduzir as disparidades e promover uma gestão mais dinâmica e eficiente.

Em síntese, a consolidação de boas práticas na gestão de TI é imperativa para aumentar a competitividade e a resiliência organizacional. Recomenda-se que futuras pesquisas aprofundem a análise dos desafios enfrentados por diferentes setores e explorem soluções práticas para a integração dos frameworks no cotidiano das organizações, contribuindo para a evolução contínua das práticas de governança e gestão de TI.

Referências

ARAÚJO, R. L. *Gerenciamento de infraestrutura de TI: abordagem acerca da estrutura de TI de uma agência reguladora*. 61 f. Monografia (Especialização em Gestão em Tecnologia da Informação) – Departamento de Engenharia Elétrica, Faculdade de Tecnologia, Universidade de Brasília, Brasília, DF, 2017. Disponível em: https://bdm.unb.br/bitstream/10483/29553/1/2017_ReginaldoLiraDeAra%C3%BAJo_tcc.pdf. Acesso em: 17 nov. 2025.

AXELOS. *ITIL Foundation: ITIL*. 4. ed. London: TSO (The Stationery Office), 2019.

DELHIJ, A.; VAN SOLINGEN, R.; WIJNANDS, W. *The eduScrum guide: The rules of the game*. [S. l.]: eduScrum Team, 2015.

FERNANDES, Aguinaldo Aragon; ABREU, Vladimir Ferraz de. *Implantando a governança de TI: da estratégia à gestão dos processos e serviços*. 4. ed. São Paulo: Brasport, 2014.

INFORMATION SYSTEMS AUDIT AND CONTROL ASSOCIATION. *COBIT® 2019 Framework: Governance and Management Objectives*. 1. ed. Rolling Meadows, IL: ISACA, 2018.

INTERNATIONAL INSTITUTE OF BUSINESS ANALYSIS. *A Guide to the Business Analysis Body of Knowledge (BABOK Guide) v. 3*. Toronto: IIBA, apr. 2015. Disponível em: <https://www.iiba.org>. Acesso em: 15 abr. 2025.

PESSOA, C. R. M. *et al.* Da gestão de TI à gestão de informação e tecnologia: uma abordagem teórica da evolução do conceito. In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO, 17., 2016, Salvador, BA. *Anais [...]*. Salvador, BA, 2016. Disponível em: <https://brapci.inf.br/v/190304>. Acesso em: 6 out. 2025.

PROJECT MANAGEMENT INSTITUTE. *A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK Guide)*. 6. ed. Newtown Square, PA: Project Management Institute, 2017.

SCHWABER, K.; SUTHERLAND, J. *The Scrum Guide: The definitive guide to Scrum: The rules of the game*. [S. l.]: Scrum.org, nov. 18, 2020.