

TRABALHO DE GESTÃO DE TI	Perspectiva	Objetivo	Indicador	% Meta	Iniciativa
Excelência Operacional	Finanças	Reduzir custos operacionais de TI	19% de redução nos custos	10% ao ano	Adoção de soluções em nuvem
Gestão Estratégica de TI		Aumentar o retorno sobre investimentos em TI	ROI de projetos de TI	Superior a 15%	Gestão estratégica de portfólio de TI
Satisfação do Cliente Interno	Cliente	Aumentar a satisfação dos usuários internos	NPS interno de TI	NPS igual ou superior a 80 pontos	Implantação de central de atendimento ágil
Experiência Digital	Interno	Melhorar a experiência digital dos clientes	Índice de usabilidade dos sistemas	Maior ou igual a 85%	Modernização do portal do cliente
Segurança da Informação		Garantir a segurança das informações	Número de incidentes de segurança	0 incidentes	Políticas e ferramentas de segurança da informação
Eficiência Operacional		Otimizar processos com automação	Número de processos automatizados	Mais 5 processos	Uso de RPA (Automação de Processos Robóticos)
Capacitação e Talento	Aprendizado	Desenvolver competências da equipe de TI	Porcentagem da equipe treinada	100%	Capacitação contínua em novas tecnologias
Inovação Tecnológica		Promover a inovação tecnológica	Número de iniciativas inovadoras	No mínimo 3 iniciativas inovadoras por ano	Criação de um laboratório de inovação