

Tema	Perspectiva	Objetivo	Indicador	Meta	Iniciativa
	Finanças	Reduzir desperdícios por falhas tecnológicas	Número de horas improdutivas registradas por paradas de sistema	Reduzir em 30%	Implementar ferramentas de monitoramento proativo nos servidores e sistemas, com alertas automáticos para prevenir falhas.
		Melhorar a previsibilidade dos custos da área de TI	Desvio percentual entre o orçamento planejado e o realizado	Manter a variação inferior a 5%	Criar dashboards mensais de controle orçamentário e realizar reuniões de revisão de custos com as áreas envolvidas.
	Cliente	Aumentar o uso de ferramentas colaborativas no dia a dia das equipes	Adesão às ferramentas de colaboração	Alcançar 85% de uso ativo	Promover campanhas internas de incentivo e treinamentos práticos sobre como utilizar essas ferramentas para reuniões, arquivos e projetos.
		Reduzir o tempo de resposta às solicitações dos usuários	Tempo médio entre a abertura e o primeiro atendimento de um chamado	Redução de 2 horas	Implantar um sistema de help desk com classificação automática de prioridade e filas inteligentes de atendimento.
	Interno	Automatizar tarefas manuais em áreas operacionais da empresa	Número de processos mapeados	Automatizar 5 processos	Mapear fluxos operacionais com as áreas de negócio e aplicar RPA (Robotic Process Automation) para tarefas repetitivas.
		Melhorar a gestão de incidentes técnicos	Percentual de incidentes reincidentes	Reduzir em 50% em 1 ano	Adotar práticas baseadas no ITIL, com foco na análise de causa raiz e na criação de base de conhecimento com soluções definitivas.
	Aprendizado	Disseminar conhecimento sobre segurança da informação na equipe e nos usuários	Participação dos colaboradores em treinamentos de segurança	100% treinados em até 8 meses	Realizar treinamentos periódicos sobre LGPD, boas práticas de senhas e ,prevenção a ataques cibernéticos.
		Desenvolver talentos com foco em projetos estratégicos e novas tecnologias	Percentual de profissionais com certificações técnicas atualizadas	Certificar 100% em 12 meses	Criar programa de apoio à certificação técnica