**MAPA – Material de Avaliação Prática da Aprendizagem**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Acadêmico: Ana Maria Mendes Vieira do Nascimento** | **R.A.22160678-5** | |
| **Curso: GESTÃO DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO** | | |
| **Disciplina: BOAS PRÁTICAS DE GOVERNANÇA EM TI - 53/2022** | | |
| **Valor da atividade: 3,00** | | **Prazo:12/08/2022** |

**Instruções para Realização da Atividade**

1. Todos os campos acima deverão ser devidamente preenchidos;
2. É obrigatória a utilização deste formulário para a realização do MAPA;
3. Esta é uma atividade individual. Caso identificado cópia de colegas, o trabalho de ambos sofrerá decréscimo de nota;
4. Utilizando este formulário, realize sua atividade, salve em seu computador, renomeie e envie em forma de anexo;
5. Formatação exigida para esta atividade: documento Word, Fonte Arial ou Times New Roman tamanho 12, Espaçamento entre linhas 1,5, texto justificado;
6. Ao utilizar quaisquer materiais de pesquisa referencie conforme as normas da ABNT;
7. Critérios de avaliação: Utilização do Template; Atendimento ao Tema; Constituição dos argumentos e organização das Ideias; Correção Gramatical e atendimento às normas ABNT.
8. Procure argumentar de forma clara e objetiva, de acordo com o conteúdo da disciplina.

**Em caso de dúvidas, entre em contato com seu Professor Mediador.**

**Bons estudos!**

Em muitas empresas, a TI é como um corpo de bombeiros com a única função de atender chamados e apagar incêndios. Entretanto, ela precisa sair desse modo reativo e atuar como parceira estratégica. Especialmente no mundo cada vez mais digital de hoje, o alinhamento estratégico permite que a TI ofereça soluções tecnológicas que contribuam com a estratégia organizacional. Por exemplo, se a estratégia do negócio é expandir e criar filiais internacionais, a TI estratégica vai priorizar projetos que ajudem a empresa a atingir esse objetivo. Ela ofereceria suporte tecnológico para a expansão e “despriorizaria” projetos que não condizem com essa estratégia organizacional.  
   
Disponível em: < https://shre.ink/TGH > acesso em 26 de maio 2022.  
   
Durante nossos estudos, vimos alguns dos principais modelos de boas práticas que auxiliam neste processo de alinhamento estratégico. Embora as bibliotecas de boas práticas nos dêem um norte sobre a implantação da Governança em TI dentro das organizações, o primeiro passo talvez não seja algo tão simples. Para quem está começando na área, existem muitos questionamentos, principalmente no que diz respeito ao start inicial, ou seja, por onde começar e o que realmente precisa ser gerenciado. Como forma de vencer este obstáculo, nada melhor que aplicar os conceitos estudados de forma prática.  
Dentre as bibliotecas de boas práticas apresentadas nesta disciplina, conhecemos um pouco a respeito do *Balanced Scorecard*(BSC). Esta biblioteca caracteriza-se por realizar a tradução da visão estratégica da empresa, em medidas e objetivos tangíveis, considerando como principal fator, as perspectivas financeiras, de cliente, dos processos internos e de aprendizado.  
Diante dessa abordagem inicial, vamos exercitar os conhecimentos adquiridos!  
A proposta para esta atividade consiste na elaboração do mapa estratégico para projetos de BSC. Vide exemplo abaixo:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OBJETIVOS** | **METAS** | **INDICADORES** | **INICIATIVAS** |
| **Perspectiva Financeira:** Aumentar vendas e diminuir custos | Aumentar em 15% as vendas líquidas e diminuir em 10% o custo operacional | Demonstrativos financeiros | Negociar com fornecedores |
| **Perspectiva do Cliente:** Ser referência por variedade de produtos | Aumentar em 15% o lançamento de novos produtos a cada trimestre | Número de novos produtos lançados por trimestre | Criar comitê de inovação e desenvolvimento |
| **Perspectiva de processos internos:**Ser capaz de desenvolver novos produtos constantemente | Iniciar ao menos 5 projetos de desenvolvimento de novos produtos a cada mês | Relatórios de projetos de inovação | Adquirir software específico para o gerenciamento do desenvolvimento de produtos |
| **Perspectiva de Aprendizado e crescimento:** Ter equipe extremamente capacitada no desenvolvimento de produtos | Ter ao menos 2 profissionais com mestrado na área | Número de profissionais de empresas com diploma de mestrado na área | Selecionar um funcionário para receber bolsa de mestrado e contratar outro com mestrado na área |

A partir do exemplo acima, queremos que você coloque-se na posição de gestor de TI de uma empresa, onde seu desafio neste momento é elaborar um mapa estratégico que contemple exclusivamente objetivos da TI (de acordo com o BSC), de modo que estes objetivos possam atender as demandas da organização.  
   
   
Orientações:  
- Para esta atividade você pode tomar como base a empresa na qual trabalha.  
- Caso não seja possível, converse com alguém que trabalhe em alguma empresa cujas demandas sejam auxiliadas pela TI. Assim, ficará mais fácil montar o seu mapa.   
- Se nenhumas das duas sugestões acima forem possíveis, crie um cenário hipotético.  
Dica Importante (opcional):  
Em nosso livro, é disponibilizada a tabela: Questões e processos dos domínios do CobiT. Nela são apresentados processos que podem ser estabelecidos dentro de um departamento de TI. A partir desses processos, podemos pensar em objetivos e assim, iniciar nossa atividade.  
  
ATENÇÃO: a entrega deve ser feita exclusivamente por meio de um arquivo .doc, .docx ou .pdf. Utilize o template de entrega da atividade MAPA disponível no material da disciplina.  
Antes de enviar sua atividade, certifique-se de que respondeu a todas as perguntas e não esqueceu nenhum detalhe.  Após o envio não são permitas alterações. Por favor, não insista.  
  
Orientações:  
•    Plágios e cópias indevidas serão penalizadas com nota zero.  
•    As perguntas devem ser respondidas de forma adequada, ou seja, precisam ser coerentes.  
•    Não são permitidas correções parciais no decorrer do módulo, ou seja, o famoso: “professor veja se minha atividade está certa?”. Isso invalida seu processo avaliativo. Lembre-se que a interpretação da atividade também faz parte da avaliação.  
•   Procure sanar suas dúvidas sobre o conteúdo exigido na atividade, de modo que consiga realizar sua participação.  
•   Atenção ao prazo de entrega, evite envio de atividade em cima do prazo. Evite transtornos.  
•   Acesse nossas aulas conceituais e ao vivo. Seja participativo durante o módulo e procure sanar suas dúvidas pedagógicas junto a mediação em tempo hábil para a realização da atividade.    
  
​**DESAFIO NACIONAL**: Se você optar por participar do Desafio Nacional deverá responder a atividade em formulário específico, disponibilizado na pasta Material da Disciplina. Se certifique que o formulário é o correto, com a Logo do Desafio, pois é através dele que vamos conseguir fazer a classificação.

Balanced Scorecard de uma empresa que presta atendimento de vacinas e exames à domicílio.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **OBJETIVOS** | **METAS** | **INDICADORES** | **INICIATIVAS** |
| **Perspectiva Financeira:** Aumentar o faturamento e rentabiidade. | Aumentar as vendas e administrar custos | Obter a viabilidade financeira constantemente. | Negociar com fornecedores, buscar parcerias com médicos, laboratórios e investir em marketing em redes sociais. |
| **Perspectiva do Cliente:** Tomar vacinas ou realizar exames sem sair de casa | Excelência no atendimento ao cliente e qualidade do serviço. | Medir a satisfação do atendimento via NPS(Net Promoter Score). | Atendimento à domicílio sem custos de deslocamento, resultados de exames visualizados através do app da empresa. |
| **Perspectiva de processos internos:**Ser referência de saúde domiciliar. | Otimizar processos por setor e ampliar os canais de atendimento ao cliente | . Análise de relatórios em Dashboards. | Controle de processos, marketing, vendas e produção através da plataforma Salesforce. |
| **Perspectiva de Aprendizado e crescimento:** Ter equipe extremamente capacitada em todos os setores da empresa. | Aumentar a motivação dos funcionários através da capacitação profissional  a fim de diminuir a rotatividade. | Supervisionar processos, aplicação de feedbacks e avaliação de grau de rotatividade de funcionários. | Programas de incentivo e capacitação de profissional. Oportunidade de crescimento. Ouvidoria coorporativa. |