

UC Governança e Serviços de TI

Prof. THIERS HOFMAN

Planejamento Estratégico

Plano Diretor de TI - PDTI

GRUPO 4

- Joubert Wanderson Alves Alexandre | RA: 324116612
- Kayque Carlos Silva Pinto | RA: 324141341
- Miguel Henrique Lopes Torres da Cruz | RA: 324154565
- Vinnicius Cesar Lopes Dutra Areosa | RA: 322128446
- Matheus Batista de Miranda | RA: 324115898

EMPRESA

Consultoria em TI BH

1º Semestre / 2025

Sumário

1. Planejamento Estratégico	2
1.1 Apresentação da empresa.....	3
1.2 Missão, Visão e Valores.....	3
1.3 Estratégia Empresarial	3
1.4 Análise SWOT	3
1.5 Objetivos Estratégicos.....	3
1.6 Mapa Estratégico	3
1.7 Indicadores Estratégicos	3
2. Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI	3
2.1 Princípios de TI.....	4
2.2 Necessidade de aplicações/soluções de TI.....	5
2.3 Arquitetura de TI.....	5
2.4 Infraestrutura de TI	6
2.5 Estratégia de Sourcing	7
2.6 Estratégia de Segurança da Informação	7
2.7 Capacidade e Acordos.....	7
2.8 Investimentos e Orçamento.....	7
2.9 Mecanismos de Decisão.....	8
2.10 Portfólio de TI.....	9
3. Gestão de Serviços de TI.....	11
3.1 Gestão do relacionamento com usuários e clientes.....	11
3.2 Gestão do relacionamento com fornecedores	11
3.3 Gestão e monitoramento do desempenho da TI.....	11
4. Ficha Técnica	12

1. Planejamento Estratégico

1.1 Apresentação da empresa

Empresa escolhida pelo grupo chama-se **CONSULTORIA EM TI BH** e atua como prestadora de serviços no ramo de **Montagem e Manutenção de Servidores, Suporte para computadores, Projetos e execução de rede de computadores.**

Site: www.consultoriaemtibh.com.br

IP: 158.69.247.44 | server: ns1.fti.net.br | CIDR: 158.69.0.0/16

A empresa presta serviços nas cidades de **Belo Horizonte , Santa Luzia, Confins, Matozinhos, Pedro Leopoldo e Vespasiano**

Principais clientes da empresa são as concessionárias de veículos, instituições financeiras, hospitais, faculdades, laboratórios, Centros de exames médicos, escolas, consultórios, escritórios, indústrias.

Contatos e localização:

Daniel de Sousa Lima Telles

e-mail: danieltelles@hotmail.com

Fernando Frankó Ribeiro

e-mail: fernandofranko@gmail.com

Endereço 1: Rua Professor Antônio Aleixo, 330, Sala 302,Lourdes | Belo Horizonte – MG

Contato: (31) 97220-8116

Endereço 2: Alameda dos Botânicos | Lagoa Santa, MG

Contato: (31) 99459-1000

e-mail : contato@consultoriaemtibh.com.br

Redes Sociais:

Facebook: www.facebook.com/consultoriaemtibh

Instagram: www.instagram.com/consultoriaemtibh

Processos existentes na Empresa:

Virtualização de servidores VMWare e Hyper-V | Suporte em Mikrotik BH

Formatação de Computador e Notebook | Manutenção de Computadores

Gestão de TI Terceirização

Montagem e manutenção de Servidor | Rede de computador – Estação

Orientação e Suporte a procedimentos de BACKUPS

Atualização de programas de computador BH | Configurações de E-mail BH

Suporte Rede Wireless (Rede sem fio)

Diagnóstico de Problemas com hardware BH

Solução de Problemas com vírus

Instalação de Software de Segurança | Instalação de Software validamente licenciados

Solução de problemas ao Acesso à Internet | Suporte para Computadores

1.2 Missão, Visão e Valores

MISSÃO:

Examinar, projetar e implantar as soluções tecnológicas para permitir perfeita estrutura e viabilização dos negócios de seus clientes.

VALORES:

Compromisso, Confiança e Inovação.

VISÃO:

Se manter no mercado como uma das empresas de TI mais completas da área.

1.3 Estratégia Empresarial

- **ESTRATÉGIA DE DIFERENCIAÇÃO**

A empresa oferece serviços especializados em montagem e manutenção de servidores, suporte técnico e projetos de redes, que são serviços técnicos específicos e de alto valor agregado.

Isso sugere que a empresa busca se diferenciar no mercado pela qualidade e expertise técnica, atendendo a clientes que demandam soluções personalizadas e de alta confiabilidade, como concessionárias de veículos, hospitais, instituições financeiras e indústrias.

Além disso, a empresa atua em múltiplas cidades da região metropolitana de Belo Horizonte, o que indica uma estratégia de ampliação de mercado com foco em nichos específicos que necessitam de serviços de TI especializados.

- **ESTRATÉGIA DE ENFOQUE (FOCO EM NICHOS ESPECÍFICOS)**

A empresa atende principalmente clientes de setores que demandam alta confiabilidade e segurança em seus sistemas de TI, como saúde, finanças e indústrias.

Esses setores exigem serviços especializados e suporte técnico ágil, o que sugere que a empresa adote uma estratégia de enfoque, concentrando-se em nichos de mercado que valorizam a qualidade e a expertise técnica.

A presença em cidades como Confins (onde está localizado o aeroporto) e Lagoa Santa (região com forte presença de empresas e indústrias) reforça a estratégia de atuar em locais com demanda específica por serviços de TI.

- **ESTRATÉGIA DE RELACIONAMENTO COM O CLIENTE**

Com uma equipe enxuta de funcionários, a empresa mantém atendimento personalizado e próximo aos clientes, oferecendo atendimento direto e soluções sob medida.

Essa proximidade com o cliente é uma estratégia que pode gerar fidelização e indicações, especialmente em setores críticos como saúde e finanças, onde a confiança e a qualidade do serviço são críticas.

- **ESTRATÉGIA DE GESTÃO EFICIENTE DE CUSTOS**

A empresa opera com uma equipe reduzida e estrutura enxuta.

A operação permite controle de custos sem comprometer a qualidade dos serviços, mantendo margens competitivas e sustentabilidade financeira.

1.4 Análise SWOT

FORÇAS

1. **Especialização em TI:** Expertise em montagem e manutenção de servidores, suporte técnico para computadores e projetos de rede, atendendo a uma demanda específica e técnica.
2. **Atendimento personalizado:** Desenvolvimento de soluções personalizadas para cada cliente, garantindo maior eficiência e adequação às necessidades específicas.
3. **Atendimento regional:** Atua em várias cidades da região metropolitana de Belo Horizonte, o que amplia sua base de clientes.
4. **Portfólio diversificado de clientes:** Atuação em diversos setores, como concessionárias, instituições financeiras, hospitais, faculdades, laboratórios, entre outros, o que reduz a dependência de um único segmento.
5. **Contratos de manutenção:** Oferece contratos de manutenção preventiva e corretiva, garantindo a atualização e segurança dos equipamentos e redes. Assim como gera fidelização dos contratos.
6. **Localização estratégica:** Possui dois endereços, um em Belo Horizonte e outro em Lagoa Santa, facilitando o acesso aos clientes em diferentes áreas.
7. **Valores sólidos:** Domínio técnico, pontualidade, respeito e comprometimento são pilares da empresa, o que fortalece sua reputação no mercado.
8. **Equipe técnica qualificada:** Conta com profissionais dedicados, o que garante um atendimento personalizado e de qualidade.

FRAQUEZAS

1. **Dependência de clientes locais:** Apesar de atender várias cidades, a empresa pode estar muito focada na região metropolitana de Belo Horizonte, limitando sua expansão.
2. **Equipe reduzida:** Com apenas dois funcionários, a capacidade de atendimento e expansão pode ser limitada.
3. **Dependência de poucos profissionais:** A ausência de um dos funcionários pode impactar significativamente a operação.
4. **Possível falta de escala:** Como empresa é de consultoria e suporte, pode enfrentar dificuldades para escalar seus serviços rapidamente.
5. **Escalabilidade limitada:** A estrutura atual pode não suportar um crescimento rápido ou demandas maiores de clientes.
6. **Concorrência acirrada:** O mercado de TI é altamente competitivo, com muitas empresas oferecendo serviços semelhantes.
7. **Dependência de mão de obra especializada:** A qualidade dos serviços depende diretamente da qualificação da equipe, o que pode ser um desafio em termos de retenção e capacitação dos colaboradores terceirizados.
8. **Falta de diferenciação clara:** Em um mercado competitivo de TI, a empresa pode não ter um diferencial claro em relação aos concorrentes.
9. **Marketing digital:** Investir em um site profissional, redes sociais e campanhas online para aumentar a visibilidade e atrair novos clientes.

OPORTUNIDADE

1. **Expansão geográfica:** Ampliar o atendimento para outras cidades e estados, aproveitando a expertise já consolidada.
2. **Expansão de serviços:** Pode ampliar o portfólio de serviços, incluindo soluções de segurança cibernética, cloud computing ou consultoria em transformação digital.
3. **Crescimento do mercado de TI:** Aumento da demanda por soluções de TI em setores como saúde, educação e indústria, especialmente com a transformação digital.
4. **Serviços em nuvem:** Oferecer soluções de cloud computing e virtualização, que estão em alta no mercado.
5. **Parcerias estratégicas com Fornecedores:** Firmar novas parcerias com fabricantes de hardware e software para oferecer soluções integradas.
6. **Parcerias estratégicas com Colaboradores:** Firmar novas parcerias com colaboradores terceirizados de TI para oferecer serviços de alto nível.
7. **Treinamentos e consultorias:** Expandir o portfólio para incluir treinamentos em segurança TI e consultorias estratégicas para empresas.
8. **Tecnologias emergentes:** Investir em áreas como IoT (Internet das Coisas), segurança cibernética e automação de processos.

AMEAÇAS

1. **Concorrência crescente:** Empresas de TI maiores ou com mais recursos podem oferecer serviços similares a preços mais competitivos.
2. **Mudanças tecnológicas rápidas:** A necessidade de constante atualização tecnológica pode exigir investimentos frequentes em treinamento e equipamentos.
3. **Instabilidade econômica:** Crises econômicas podem reduzir o investimento das empresas em TI, afetando a demanda por serviços.
4. **Falta de mão de obra qualificada:** Dificuldade em encontrar profissionais especializados em TI pode impactar a qualidade dos serviços e na expansão da equipe, caso necessário.
5. **Problemas de segurança cibernética:** Ataques cibernéticos podem afetar a reputação da empresa e a confiança dos clientes.
6. **Regulamentações e compliance:** Mudanças nas leis e normas relacionadas à tecnologia podem exigir adaptações custosas.
7. **Dependência de clientes-chave:** A perda de um cliente importante pode impactar significativamente a receita da empresa.
8. **Dependência de colaboradores-chave:** A falta de capacitação técnica dos colaboradores pode impactar na qualidade dos serviços prestados e reputação da empresa.

1.5 Objetivos Estratégicos

1. PERSPECTIVA FINANCEIRA:

1.1. Aumentar a receita anual em 15% até o final do próximo ano:

- **Específico:** Expandir a carteira de clientes e aumentar as vendas de serviços.
- **Mensurável:** Atingir um crescimento de 15% na receita.
- **Alcançável:** Com base no histórico de crescimento e na demanda do mercado.
- **Relevante:** Contribui para a sustentabilidade financeira da empresa.
- **Temporal:** Até o final de 2026.

1.2 Reduzir custos operacionais em 10% nos próximos 12 meses:

- **Específico:** Otimizar processos e negociar melhores condições com fornecedores.
- **Mensurável:** Redução de 10% nos custos operacionais.
- **Alcançável:** Através de análise de processos e renegociação de contratos.
- **Relevante:** Melhora a margem de lucro da empresa.
- **Temporal:** Nos próximos 12 meses.

1.3 Aumentar a rentabilidade dos contratos de manutenção em 20% até o final do próximo ano:

- **Específico:** Oferecer pacotes adicionais de serviços e aumentar a retenção de clientes.
 - **Mensurável:** Aumento de 20% na rentabilidade dos contratos.
 - **Alcançável:** Com base na demanda por serviços adicionais.
 - **Relevante:** Fortalece a receita recorrente.
 - **Temporal:** Até o final de 2026.
-

2. PERSPECTIVA DOS CLIENTES:

2.1 Aumentar a satisfação do cliente em 10% até o final do próximo ano:

- **Específico:** Implementar pesquisas de satisfação e melhorar o atendimento.
- **Mensurável:** Atingir um aumento de 10% no índice de satisfação.
- **Alcançável:** Com base em feedbacks e treinamento da equipe.
- **Relevante:** Melhora a fidelização e a reputação da empresa.
- **Temporal:** Até o final de 2026.

2.2 Expandir a base de clientes em 25% nos próximos 18 meses:

- **Específico:** Atrair novos clientes em cidades vizinhas e setores estratégicos.
- **Mensurável:** Aumento de 25% no número de clientes.
- **Alcançável:** Com base em campanhas de marketing e parcerias.
- **Relevante:** Amplia o mercado de atuação.
- **Temporal:** Nos próximos 18 meses.

2.3 Reduzir o tempo de resposta ao cliente em 20% até o final do próximo ano:

- **Específico:** Implementar sistemas de atendimento mais ágeis e treinar a equipe de colaboradores.
- **Mensurável:** Redução de 20% no tempo de resposta.
- **Alcançável:** Com base em melhorias de processos e tecnologia.
- **Relevante:** Melhora a experiência do cliente.
- **Temporal:** Até o final de 2026.

3. PERSPECTIVA DOS PROCESSOS INTERNOS:

3.1 Implementar um sistema de gestão de projetos até o final do próximo trimestre:

- **Específico:** Adotar uma ferramenta de gestão de projetos para melhorar a eficiência.
- **Mensurável:** Conclusão da implementação em 3 meses.
- **Alcançável:** Com base em recursos disponíveis e necessidades da empresa.
- **Relevante:** Melhora a organização e a entrega de projetos.
- **Temporal:** Até o final do próximo trimestre.

3.2 Reduzir o tempo de resolução de chamados técnicos em 15% nos próximos 6 meses:

- **Específico:** Otimizar processos internos e capacitar a equipe.
- **Mensurável:** Redução de 15% no tempo de resolução.
- **Alcançável:** Com base em análise de processos e treinamentos.
- **Relevante:** Aumenta a eficiência operacional.
- **Temporal:** Nos próximos 6 meses.

3.3 Padronizar 100% dos processos de atendimento até o final do próximo ano:

- **Específico:** Documentar e implementar processos padronizados.
 - **Mensurável:** 100% dos processos documentados e implementados.
 - **Alcançável:** Com base em revisão e melhoria contínua.
 - **Relevante:** Garante consistência e qualidade nos serviços.
 - **Temporal:** Até o final de 2026.
-

4. PERSPECTIVA DE APRENDIZADO E CONHECIMENTO:

4.1 Capacitar 100% da equipe em novas tecnologias até o final do próximo ano:

- **Específico:** Realizar treinamentos em cloud computing, segurança cibernética e redes.
- **Mensurável:** 100% da equipe capacitada inclusive colaboradores.
- **Alcançável:** Com base em parcerias com instituições de treinamento.
- **Relevante:** Mantém a equipe atualizada e competitiva.
- **Temporal:** Até o final de 2026.

4.2 Implementar um programa de feedback mensal para a equipe até o final do próximo trimestre:

- **Específico:** Criar um sistema de feedback contínuo para melhorar o desempenho.
- **Mensurável:** Implementação em 3 meses.
- **Alcançável:** Com base em recursos disponíveis.
- **Relevante:** Promove o desenvolvimento profissional.
- **Temporal:** Até o final do próximo trimestre.

4.3 Aumentar a retenção de talentos em 20% até o final do próximo ano:

- **Específico:** Implementar programas de benefícios e desenvolvimento profissional.
- **Mensurável:** Aumento de 20% na retenção de colaboradores.
- **Alcançável:** Com base em pesquisas de satisfação e melhorias na cultura organizacional.
- **Relevante:** Reduz custos com turnover e mantém a expertise da equipe.
- **Temporal:** Até o final de 2026.

1.6 Mapa Estratégico

1. Perspectiva Financeira:

- 1.1 Aumentar a receita anual em 15% até o final do próximo ano.
- 1.2 Reduzir custos operacionais em 10% nos próximos 12 meses.
- 1.3 Aumentar a rentabilidade dos contratos de manutenção em 20% até o final do próximo ano.

2. Perspectiva dos Clientes:

- 2.1 Aumentar a satisfação do cliente em 10% até o final do próximo ano.
- 2.2 Expandir a base de clientes em 25% nos próximos 18 meses.
- 2.3 Reduzir o tempo de resposta ao cliente em 20% até o final do próximo ano.

3. Perspectiva dos Processos Internos:

- 3.1 Implementar um sistema de gestão de projetos até o final do próximo trimestre.
- 3.2 Reduzir o tempo de resolução de chamados técnicos em 15% nos próximos 6 meses:
- 3.3 Padronizar 100% dos processos de atendimento até o final do próximo ano.

4. Perspectiva de Aprendizado e Conhecimento:

- 4.1 Capacitar 100% da equipe em novas tecnologias até o final do próximo ano.
 - 4.2 Implementar um programa de feedback mensal para a equipe até o final do próximo trimestre.
 - 4.3 Aumentar a retenção de talentos em 20% até o final do próximo ano:
-

RELAÇÕES DE CAUSA E EFEITO:

1. Perspectiva de Aprendizado e Conhecimento (4) → Perspectiva dos Processos Internos (3) :

- A capacitação da equipe em novas tecnologias (4.1) e a implementação de um programa de feedback (4.2) permitirão a padronização dos processos de atendimento (3.3) e a implementação de um sistema de gestão de projetos (3.1).

2. Perspectiva dos Processos Internos (3) → Perspectiva dos Clientes (2) :

- A padronização dos processos de atendimento (3.3) e a implementação de um sistema de gestão de projetos (3.1) contribuirão para reduzir o tempo de resposta ao cliente (2.3) e aumentar a satisfação do cliente (2.1).

3. Perspectiva dos Clientes (2) → Perspectiva Financeira (1):

- O aumento da satisfação do cliente (2.1) e a expansão da base de clientes (2.2) levarão ao aumento da receita anual (1.1) e à maior rentabilidade dos contratos de manutenção (1.3).
- A redução do tempo de resposta ao cliente (2.3) também contribuirá para a redução de custos operacionais (1.2), melhorando a eficiência.

1.7 Indicadores Estratégicos

1. PERSPECTIVA FINANCEIRA:

Indicador 1: Margem Líquida

- **Nome:** Margem Líquida
- **Fórmula:** $(\text{Lucro Líquido} / \text{Receita Total}) \times 100$
- **Periodicidade:** Mensal
- **Tipo:** Percentual
- **Meta Periódica:** Aumentar a margem líquida para 20% até o final do próximo ano.
- **Faixa de Tolerância:**
 - Aceitável: 15% a 20%
 - Alerta: 10% a 15%
 - Crítico: Abaixo de 10%

Indicador 2: Crescimento da Receita

- **Nome:** Crescimento da Receita
- **Fórmula:** $((\text{Receita do Mês Atual} - \text{Receita do Mês Anterior}) / \text{Receita do Mês Anterior}) \times 100$
- **Periodicidade:** Mensal
- **Tipo:** Percentual
- **Meta Periódica:** Aumentar a receita em 15% ao ano.
- **Faixa de Tolerância:**
 - Aceitável: 10% a 15%
 - Alerta: 5% a 10%
 - Crítico: Abaixo de 5%

2. PERSPECTIVA DOS CLIENTES:

Indicador 3: Índice de Satisfação do Cliente (NPS)

- **Nome:** Net Promoter Score (NPS)
- **Fórmula:** $(\% \text{ de Promotores}) - (\% \text{ de Detratores})$
- **Periodicidade:** Trimestral
- **Tipo:** Escala de -100 a 100
- **Meta Periódica:** Atingir um NPS de 70 até o final do próximo ano.
- **Faixa de Tolerância:**
 - Aceitável: 60 a 70
 - Alerta: 50 a 60
 - Crítico: Abaixo de 50

Indicador 4: Taxa de Retenção de Clientes

- **Nome:** Taxa de Retenção de Clientes
- **Fórmula:** $((\text{Número de Clientes no Final do Período} - \text{Novos Clientes Adquiridos}) / \text{Número de Clientes no Início do Período}) \times 100$
- **Periodicidade:** Trimestral
- **Tipo:** Percentual
- **Meta Periódica:** Manter uma taxa de retenção de 90%.
- **Faixa de Tolerância:**
 - Aceitável: 85% a 90%
 - Alerta: 80% a 85%
 - Crítico: Abaixo de 80%

3. PERSPECTIVA DOS PROCESSOS INTERNOS:

Indicador 5: Tempo Médio de Resolução de Chamados

- **Nome:** Tempo Médio de Resolução de Chamados
- **Fórmula:** Soma do Tempo de Resolução de Todos os Chamados / Número Total de Chamados
- **Periodicidade:** Mensal
- **Tipo:** Tempo (horas)
- **Meta Periódica:** Reduzir o tempo médio de resolução para 4 horas até o final do próximo ano.
- **Faixa de Tolerância:**
 - Aceitável: 4 a 6 horas
 - Alerta: 6 a 8 horas
 - Crítico: Acima de 8 horas

Indicador 6: Taxa de Conclusão de Projetos no Prazo

- **Nome:** Taxa de Conclusão de Projetos no Prazo
 - **Fórmula:** (Número de Projetos Concluídos no Prazo / Número Total de Projetos) x 100
 - **Periodicidade:** Trimestral
 - **Tipo:** Percentual
 - **Meta Periódica:** Atingir 95% de projetos concluídos no prazo.
 - **Faixa de Tolerância:**
 - Aceitável: 90% a 95%
 - Alerta: 85% a 90%
 - Crítico: Abaixo de 85%
-

4. PERSPECTIVA DE APRENDIZADO E CONHECIMENTO:

Indicador 7: Taxa de Capacitação da Equipe

- **Nome:** Taxa de Capacitação da Equipe
- **Fórmula:** (Número de Colaboradores Capacitados / Número Total de Colaboradores) x 100
- **Periodicidade:** Semestral
- **Tipo:** Percentual
- **Meta Periódica:** Capacitar 100% da equipe até o final do próximo ano.
- **Faixa de Tolerância:**
 - Aceitável: 90% a 100%
 - Alerta: 80% a 90%
 - Crítico: Abaixo de 80%

Indicador 8: Índice de Satisfação dos Colaboradores

- **Nome:** Índice de Satisfação dos Colaboradores
- **Fórmula:** Média das Respostas da Pesquisa de Satisfação (escala de 1 a 10)
- **Periodicidade:** Anual
- **Tipo:** Escala de 1 a 10
- **Meta Periódica:** Atingir um índice de 8,5 até o final do próximo ano.
- **Faixa de Tolerância:**
 - Aceitável: 8,0 a 8,5
 - Alerta: 7,5 a 8,0
 - Crítico: Abaixo de 7,5

RESUMO DOS INDICADORES:

Perspectiva	Indicador	Fórmula	Periodicidade	Tipo	Meta Periódica	Faixa de Tolerância
Financeira	Margem Líquida	$(\text{Lucro Líquido} / \text{Receita Total}) \times 100$	Mensal	Percentual	20%	15%-20% (Aceitável), 10%-15% (Alerta), <10% (Crítico)
	Crescimento da Receita	$((\text{Receita do Mês Atual} - \text{Receita do Mês Anterior}) / \text{Receita do Mês Anterior}) \times 100$	Mensal	Percentual	15% ao ano	10%-15% (Aceitável), 5%-10% (Alerta), <5% (Crítico)
Clientes	Índice de Satisfação do Cliente (NPS)	$(\% \text{ de Promotores}) - (\% \text{ de Detratores})$	Trimestral	Escala -100 a 100	70	60-70 (Aceitável), 50-60 (Alerta), <50 (Crítico)
	Taxa de Retenção de Clientes	$((\text{Clientes no Final do Período} - \text{Novos Clientes}) / \text{Clientes no Início}) \times 100$	Trimestral	Percentual	90%	85%-90% (Aceitável), 80%-85% (Alerta), <80% (Crítico)
Processos Internos	Tempo Médio de Resolução de Chamados	$\text{Soma do Tempo de Resolução} / \text{Número Total de Chamados}$	Mensal	Tempo (horas)	4 – 6 horas	4-6 horas (Aceitável), 6-8 horas (Alerta), >8 horas (Crítico)
	Taxa de Conclusão de Projetos no Prazo	$(\text{Projetos Concluídos no Prazo} / \text{Total de Projetos}) \times 100$	Trimestral	Percentual	95%	90%-95% (Aceitável), 85%-90% (Alerta), <85% (Crítico)
Aprendizado e Conhecimento	Taxa de Capacitação da Equipe	$(\text{Colaboradores Capacitados} / \text{Total de Colaboradores}) \times 100$	Semestral	Percentual	100%	90%-100% (Aceitável), 80%-90% (Alerta), <80% (Crítico)
	Índice de Satisfação dos Colaboradores	Média das Respostas da Pesquisa de Satisfação (1 a 10)	Anual	Escala 1 a 10	8,5	8,0-8,5 (Aceitável), 7,5-8,0 (Alerta), <7,5 (Crítico)

2. Plano Diretor de Tecnologia da Informação - PDTI

2.1 Princípios de TI

<Faça uma lista dos princípios de TI da empresa. Seguem abaixo alguns exemplos:

- Vamos preferir pelo uso de Software Livre
- Vamos limitar a diversidade tecnológica
- Vamos preferir desenvolver ou customizar uma solução existente
- Manter uma equipe pequena em TI
- Compras acima de R\$X devem ser aprovadas
- Vamos terceirizar os serviços de TI que não são missão crítica
- Vamos manter backup de todas as informações sensíveis ao negócio
- Vamos preferir a utilização do nosso próprio datacenter para aplicações de missão crítica
- Vamos manter parceria com poucos fornecedores estratégicos
- Vamos utilizar tecnologias comprovadamente estáveis e eficazes
- Só vamos comprar quando a tecnologia tiver suporte oficial do fabricante
- Vamos adotar os mesmos padrões de usabilidade e identidade visual

>

2.2 Necessidade de aplicações/soluções de TI

Descrição da solução	Detalhamento	Objetivo
<Exemplo: Capacitação da equipe de atendimento de primeiro nível>	<Exemplo: Realização de workshops, treinamentos motivacionais e coaching para os líderes de equipe e equipe de atendimento>	<Exemplo: Reduzir o tempo de atendimento através de maior eficiência no atendimento>
<Exemplo: Implementar solução Microsoft Teams na empresa>	<Exemplo: Serão utilizadas as seguintes etapas: Aquisição da ferramenta; Customização; Treinamento dos usuários; Operação assistida>	<Exemplo: Contribuir para o objetivo estratégico de redução de custos, uma vez que a solução vai reduzir viagens de negócio e reuniões presenciais>
<Exemplo: Implantar solução de CRM>
<Exemplo: Implementar melhorias de usabilidade no aplicativo e site da empresa>		
<Exemplo: Otimizar consumo de recursos no contrato da nuvem>		
<Exemplo: Contratar serviço de Chatbot para auxiliar desenvolvedores e colaboradores internos>		
<Exemplo: Aplicar solução de Web Application Firewall para aplicações abertas para o público>		

2.3 Arquitetura de TI

<Diagrama que descreve a Arquitetura de TI>

Explicação: <Explicação do diagrama, descrevendo os principais elementos da arquitetura de TI>

2.4 Infraestrutura de TI

<Diagrama que descreve os principais componentes da Infraestrutura de TI, incluindo serviços em nuvem>

Explicação: <Descrever através de uma tabela os principais componentes apresentados na infraestrutura e suas características, tais como softwares instalados, versões, etc.>

2.5 Estratégia de Sourcing

<Descrever uma lista dos serviços terceirizados atualmente e os que serão terceirizados e os motivos de cada terceirização. Pode ser exibido na forma de uma tabela.>

2.6 Estratégia de Segurança da Informação

<Descrever uma lista de aspectos que serão considerados no que tange a segurança da informação, descrevendo que ação prática será tomada. Informar se a empresa possua alguma norma ou política de segurança da informação>

2.7 Capacidade e Acordos

<Crie uma tabela que detalhe, para os principais sistemas/serviços da empresa, os quais devem ser identificados na Arquitetura de TI, qual a capacidade necessária para a solução (quantidade de usuários ou capacidade tecnológica e previsão de crescimento anual dessa capacidade)

Descreva para esses sistemas/serviços de TI quais os níveis de serviço (SLA) serão oferecidos. Em seguida, estabeleça outras duas listas para descrever as OLAs e UCs que são necessários para se cumprir os SLAs estabelecidos>

2.8 Investimentos e Orçamento

<Estabeleça o orçamento estimado de TI, na forma de uma tabela. Comece estimando as soluções apontadas na Arquitetura de TI. Em seguida, faça uma estimativa dos outros custos da TI. As colunas devem ser:

- Nome do item
- Custo estimado
- Tipo (Direto/Indireto, Fixo/Variável)
- Prioridade (Matriz GUT)

>

2.9 Mecanismos de Decisão

<Preencher a tabela abaixo>

[illegible]

d e G o v e r n a n ç a	Anarquia										
--	----------	--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Explicação: <Explicar quem e como as 5 principais decisões de TI são tomadas: Princípios de TI, Arquitetura de TI, Infraestrutura de TI, Necessidades de solução e Investimentos em TI>

2.10 Portfólio de TI

< Tendo como base os insumos elaborados até então nos itens de 2.1 a 2.9, elabore o Portfólio de TI, devendo constar os projetos que serão executados ao longo do ano, começando pelo mais importante. Vale observar que nesta tabela devem estar apenas os projetos que serão executados ao longo do ano, dada a limitação de recursos da empresa>

[illegible]

3. Gestão de Serviços de TI

3.1 Gestão do relacionamento com usuários e clientes

< Escreva aqui as práticas que serão adotadas no relacionamento com usuários e clientes>

3.2 Gestão do relacionamento com fornecedores

< Escreva aqui as práticas que serão adotadas no relacionamento com fornecedores>

3.3 Gestão e monitoramento do desempenho da TI

< Tendo como base os insumos elaborados até então, elabore os Portfólios de TI (Negócio e Interno) na forma de dois quadros, devendo constar:>

4. Ficha Técnica

<Lista de pessoas envolvidas no plano>

Nome	Dados de contato	Setor	Atuação