

Balanced Scorecard e Mapa Estratégico – InovaTech Solutions

Tabela – Balanced Scorecard (BSC)

Perspectiva	Objetivos Estratégicos	KPIs (Indicadores de Desempenho)	Iniciativas Estratégicas
Financeira	Aumentar a receita e otimizar custos operacionais	Receita mensal recorrente (MRR); Margem de lucro operacional	Implementar modelo de assinatura para manutenção; Automatizar processos internos de cobrança e gestão financeira
Clientes	Melhorar satisfação e fidelização dos clientes	NPS (Net Promoter Score); Taxa de retenção de clientes	Criar canal de feedback contínuo; Desenvolver portal do cliente com suporte e acompanhamento de projetos
Processos Internos	Padronizar e agilizar o processo de desenvolvimento	Tempo médio de entrega de projetos; Taxa de retrabalho	Adotar metodologia ágil (Scrum); Implantar ferramenta de CI/CD e gestão de projetos integrada
Aprendizado e Crescimento	Capacitar a equipe e promover cultura de inovação	Horas de treinamento por colaborador; Taxa de adoção de novas tecnologias	Programa de capacitação em IA e DevOps; Workshops internos de inovação e boas práticas

Mapa Estratégico da InovaTech Solutions

A estrutura do mapa segue a lógica ascendente do Balanced Scorecard:

- 1. Aprendizado e Crescimento**
→ “Capacitar equipe e promover inovação” impulsiona a melhoria dos **Processos Internos**.
- 2. Processos Internos**
→ “Padronizar e agilizar processos de desenvolvimento” gera impacto direto na **Satisfação dos Clientes**.
- 3. Clientes**
→ “Melhorar satisfação e fidelização dos clientes” contribui para os resultados **Financeiros** da empresa.

4. Financeira

→ “Aumentar receita e otimizar custos”
é o objetivo final, resultado de todos os anteriores.