

Balanced Scorecard e Mapa Estratégico – InovaTech Solutions

Tabela – *Balanced Scorecard (BSC)*

Persp ectiva	Objetivos Estratégicos	KPIs (Indicadores de Desempenho)	Iniciativas Estratégicas
Finan ceira	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
Client es	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
Proce ssos Intern os	Padronizar e agilizar o processo de desenvolvime nto	Tempo médio de entrega de projetos; Taxa de retrabalho	Adotar metodologia ágil (Scrum); Implantar ferramenta de CI/CD e gestão de projetos integrada
Apren dizad o e Cresci mento	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.