

**CENTRO PAULA SOUZA
FACULDADE DE TECNOLOGIA DE SÃO JOSÉ DOS CAMPOS**

**GESTÃO E GOVERNANÇA DA TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO
PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO DE TI**

**CAUANE ANDRADE
EVANDRO BRAGA
LEONARDO MESSIAS
LUCAS OKAZAKI
MATHEUS CAMPOS
RAFAEL MARQUES
SAMUEL XAVIER**

**SÃO JOSÉ DOS CAMPOS – SP
2022**

Sumário

APRESENTAÇÃO	4
ORGANOGRAMA	5
MISSÃO, VISÃO E VALORES	6
MAPA ESTRATÉGICO E METODOLOGIA DE TI	7
4.1 METODOLOGIA	7
OBJETIVOS E AÇÕES ESTRATÉGICAS	10

Controle de Versões			
Versão	Data	Autor	Notas da Revisão
1.0	05/05	Samuel	Elaboração Inicial

Equipe Resolve

Composição da Equipe

Scrum Master

Cauane Andrade

Product Owner

Evandro Braga

Tester

Matheus Campos

Desenvolvedores

Leonardo Messias

Lucas Okazaki

Rafael Marques

Samuel Xavier

1. APRESENTAÇÃO

A equipe Tecnológica **Resolve** foi constituída e fundada durante o início do semestre, esse processo de organização e junção reuniu nossos colegas e conhecidos a fim de proporcionar um time com condições adequadas para cumprir a missão proposta durante o semestre.

Essa organização e escolhas dos integrantes possui uma eficiência organizacional e comunicativa eficiente para a possibilidade do cumprimento dos objetivos durante o desenvolvimento do Projeto Integrador (API).

Este documento visa explicitar a importância do planejamento e organização em nossa equipe Tecnológica para o cumprimento dos objetivos estratégicos deste time. E entregar um Projeto inovador e que auxilie na resolução do problema que nosso cliente enfrenta.

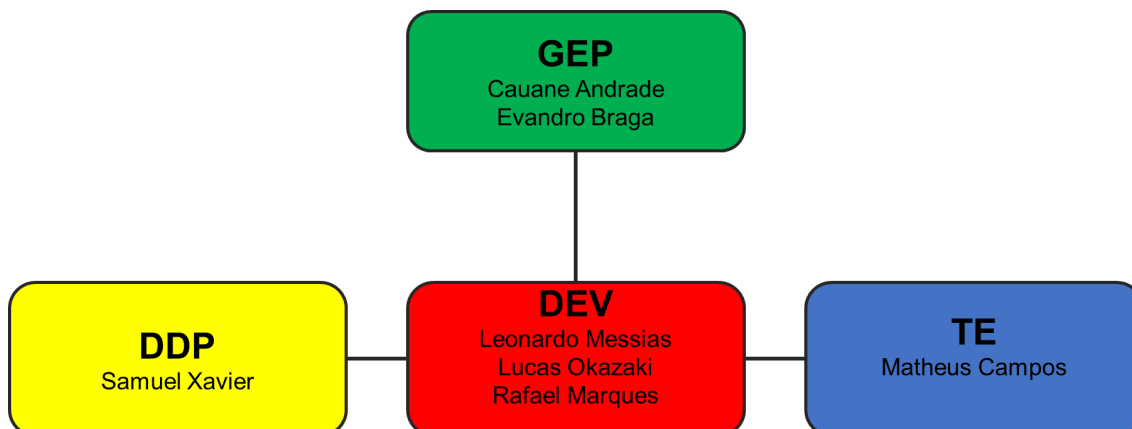
A Tecnologia desempenha um papel essencial para a solução dos problemas apresentados atuando em todos os processos. Nesse contexto a aplicabilidade de uma gestão de qualidade é imprescindível, de modo a garantir que as entregas do trabalho estejam alinhadas a proposta do projeto.

O alinhamento estratégico é definido como um processo de transformação da estratégia do negócio em estratégia de Tecnologia da Informação, garantindo que os objetivos de negócio sejam alcançados e o recurso financeiro investido em TI gere valor à Instituição e, consequentemente, atenda aos preceitos estratégicos da equipe estabelecidos pela supervisão dos Professores.

O documento representa a primeira apresentação e elaboração do Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação. Nesta revisão os objetivos representam o primeiro planejamento adequado com o grupo.



2. ORGANOGRAMA



GEP – Gestão e Estratégia: Responsável por gerir e estruturar a equipe assim como supervisionar custos e o desenvolvimento do projeto.

DEV – Departamento de Desenvolvimento Tecnológico: Aplica conhecimentos Técnicos e arquitetura tecnológica para desenvolvimento de soluções.

DDP – Departamento Técnico de Documentação e Planejamento Estratégico: Auxilia no Planejamento estratégico junto com a gestão de valores e funcionários e documenta todos os procedimentos e arquivos para organização e entrega de valores agregados ao projeto.

TE – Teste e Eficiência: Supervisiona e Gerencia sequência de testes a partir de produtos e serviços, garantindo qualidade na entrega de soluções.

3. MISSÃO, VISÃO E VALORES

MISSÃO

Ter uma execução perfeita e harmônica entre tecnologia e pessoas, desenvolvendo processos úteis aos nossos parceiros e respeitando o bem-estar dos nossos colaboradores.

VISÃO

Ser referência na área de Tecnologia da Informação, buscar sempre aprimoramento contínuo e inovação de serviços. Crescendo baseando-se na satisfação de nossos clientes.

VALORES

- **Qualidade** - Busca contínua pela qualidade dos nossos serviços com engajamento de nossos colaboradores;
- **Compromisso** - É a essência da organização e o total envolvimento possibilita que as capacidades sejam usadas para o benefício de todos;
- **Respeito** - É o diferencial que torna tudo possível;
- **Honestidade** - Única forma de crescer em uma sociedade mais justa;
- **Conhecimento** - Possuir profissionais qualificados e capacitados, favorecendo o desenvolvimento contínuo e compartilhado;
- **Ética** - Ter a consciência da importância de cumprir o dever e agir com justiça.

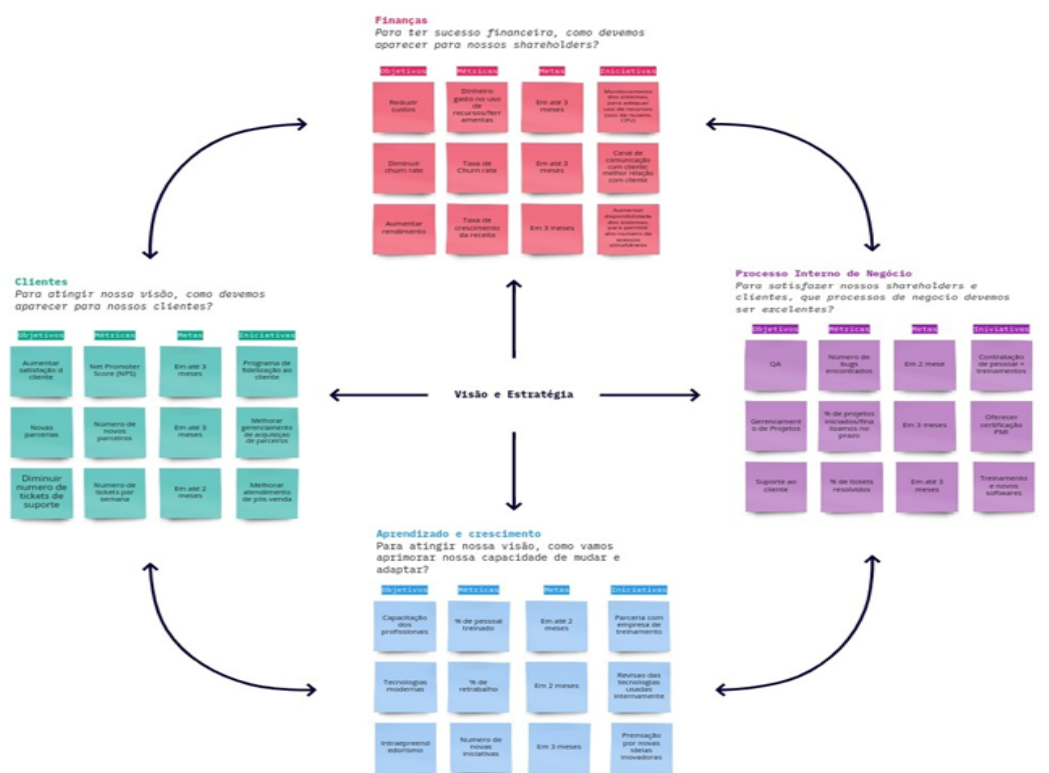
4. MAPA ESTRATÉGICO E METODOLOGIA DE TI

4.1 Metodologia

A metodologia utilizada na elaboração deste Plano Estratégico foi o Balanced Scorecard (BSC), desenvolvida pelos professores da Harvard Business School: Robert Kaplan e David Norton. Esta é a metodologia mais difundida no mercado para o planejamento estratégico e adotada como padrão em vários Órgãos Federais e Estaduais, que visa garantir o alinhamento e a sinergia da organização em direção à sua estratégia e à entrega da sua proposta de valor.

O BSC auxilia as organizações na promoção de iniciativas de valor para o alcance da visão institucional, a partir da tradução da estratégia em objetivos operacionais alinhados, cujo comportamento é acompanhado por meio de indicadores. O BSC é uma ferramenta valiosa para o estabelecimento e priorização das iniciativas capazes de levar uma organização a atingir esses objetivos.

A ideia central do BSC é enxergar de forma balanceada, todas as métricas de negócio de uma empresa, agrupadas em objetivos estratégicos e que tenham uma relação de causa e efeito entre elas.



miro

Finanças

Para ter sucesso financeira, como devemos aparecer para nossos shareholders?

Objetivos	Métricas	Metas	Iniciativas
Reduzir custos	Dinheiro gasto no uso de recursos/ferramentas	Em até 3 meses	Monitoramento dos sistemas, para adequar uso de recursos (uso de nuvem, CPU)
Diminuir churn rate	Taxa de Churn rate	Em até 3 meses	Canal de comunicação com cliente; melhor relação com cliente
Aumentar rendimento	Taxa de crescimento da receita	Em 3 meses	Aumentar disponibilidade dos sistemas, para permitir alto número de acessos simultâneos

Clientes

Para atingir nossa visão, como devemos aparecer para nossos clientes?

Objetivos	Métricas	Metas	Iniciativas
Aumentar satisfação d cliente	Net Promoter Score (NPS)	Em até 3 meses	Programa de fidelização ao cliente
Novas parcerias	Número de novos parceiros	Em até 3 meses	Melhorar gerenciamento de aquisição de parceiros
Diminuir numero de tickets de suporte	Numero de tickets por semana	Em até 2 meses	Melhorar atendimento de pós-venda

Processo Interno de Negócio

Para satisfazer nossos shareholders e clientes, que processos de negocio devemos ser excelentes?

Objetivos	Métricas	Metas	Iniciativas
QA	Número de bugs encontrados	Em 2 mese	Contratação de pessoal + treinamentos
Gerencament o de Projetos	% de projetos iniciados/finalizamos no prazo	Em 3 meses	Oferecer certificação PMI
Suporte ao cliente	% de tickets resolvidos	Em até 3 meses	Treinamento e novos softwares

Aprendizado e crescimento

Para atingir nossa visão, como vamos aprimorar nossa capacidade de mudar e adaptar?

Objetivos	Métricas	Metas	Iniciativas
Capacitação dos profissionais	% de pessoal treinado	Em até 2 meses	Parceria com empresa de treinamento
Tecnologias modernas	% de retrabalho	Em 2 meses	Revisao das tecnologias usadas internamente
Intraempreendedorismo	Numero de novas iniciativas	Em 3 meses	Premiação por novas ideias inovadoras

5. OBJETIVOS E AÇÕES ESTRATÉGICAS

Este tópico é dedicado ao detalhamento dos objetivos estratégicos e ações estratégicas, com base nas sprints decorrentes do projeto.

Mapa de Estratégia de TI					
Tema estratégico: CREDIBILIDADE		Objetivo	Indicadores	Metas	Ações
Financeiro		Aumentar rendimento Diminuir o Churn rate	Taxa de crescimento da receita 20% Taxa do churn rate menor que 5%	Em até 3 meses	Suporte ao cliente Atuar em novos negócios visando o crescimento da Empresa
Cliente		Maior precisão na previsão de indisponibilidade Aumentar a segurança do serviço	Net Promoter Score(NPS)	Em até 3 meses	Assegurar o acesso e a efetividade dos serviços com foco na satisfação dos usuários
Processo		Mitigar o risco de indisponibilidade do Sistema criando alertas.	Dashboard de informações de memória do servidor, quantidade de acessos, etc	3 meses	Treinamento e novos softwares Aperfeiçoar os controles internos
Crescimento		Tecnologias modernas para melhorar cada vez mais a eficiência do serviço.	Diminuir a % de retrabalho, obtendo um sistema mais preciso.	De 2 a 6 meses	Treinamento da IA Pesquisar e implementar soluções cada vez mais eficientes