

Perspectiva	Objetivo Estratégico	KPIs	Iniciativas Estratégicas
Financeira	Aumentar a lucratividade e o ROI.	- Margem de Lucro Bruta. Retorno sobre Investimento (ROI).	- Otimização de custos operacionais (ex: revisão de fornecedores, automação de tarefas administrativas). Expansão para novos mercados ou nichos específicos. Estruturação de novos modelos de precificação (ex: SaaS, pacotes de serviços).
	Diversificar as fontes de receita.	- % de receita proveniente de novas soluções/serviços. % de receita de clientes recorrentes.	- Lançamento de novas soluções ou módulos de software. Implementação de modelo de assinatura (SaaS) para softwares. Oferta de serviços de consultoria em automação.
Clientes	Aumentar a satisfação e retenção de clientes.	- Net Promoter Score (NPS). Taxa de Churn de clientes.	- Implementação de um sistema de feedback contínuo. Criação de um programa de fidelidade/ relacionamento com o cliente. Aprimoramento do suporte pós-venda (ex: tempo de resposta, resolução de chamados).
	Reduzir o tempo de entrega e melhorar a qualidade do software.	- % de projetos entregues no prazo. Número de bugs reportados pós-entrega. Tempo médio para integração de novas funcionalidades.	- Adotar metodologias ágeis (Scrum/Kanban) no desenvolvimento. Implementar processos de testes automatizados. Melhorar a comunicação e alinhamento entre as equipes (vendas, desenvolvimento, suporte).
Processos Internos	Padronizar e otimizar os processos de desenvolvimento.	- % de adesão aos novos padrões de desenvolvimento. Tempo de ciclo de desenvolvimento (do requisito à entrega).	- Documentação e formalização dos processos de desenvolvimento (SDLC). Implementação de ferramentas de gestão de projetos (Jira, Trello). Automação de testes e implantação de CI/CD.
	Otimizar a comunicação interdepartamental.	- Número de reuniões improdutivas. Tempo médio de resolução de gargalos de comunicação.	- Implementar ferramentas de comunicação e colaboração (Slack, Microsoft Teams). Realizar reuniões de alinhamento periódicas entre as equipes. Criar um repositório centralizado de conhecimento.
	Melhorar a eficiência do suporte técnico.	- Tempo médio de primeira resposta (TMR). % de chamados resolvidos no primeiro contato.	- Implementação de um sistema de tickets de suporte. Criação de uma base de conhecimento (FAQ) para autatendimento do cliente. Treinamento da equipe de suporte em novas funcionalidades e tecnologias.
Aprendizado e Crescimento	Capacitar a equipe em novas tecnologias e metodologias.	- Horas de treinamento por colaborador. % de colaboradores certificados em tecnologias relevantes. % de projetos utilizando metodologias ágeis.	- Programa de treinamentos contínuos em novas tecnologias (IA, Cloud, DevOps). Cursos e workshops em metodologias ágeis. Incentivo à participação em conferências e eventos da área.
	Desenvolver uma cultura de inovação e melhoria contínua.	- Número de ideias implementadas por trimestre. % de colaboradores participando de iniciativas de inovação.	- Criação de um "laboratório de ideias" ou programas de inovação interna. Incentivo a projetos de pesquisa e desenvolvimento (P&D) internos. Implementação de ciclos de feedback e lições aprendidas em projetos.
	Melhorar a retenção de talentos.	- Taxa de Rotatividade (Turnover). Pesquisa de satisfação interna dos colaboradores.	- Desenvolvimento de planos de carreira claros. Programas de reconhecimento e recompensa. Melhoria do ambiente de trabalho e benefícios.
	Otimizar a infraestrutura tecnológica.	- % de automação de testes. Número de ferramentas de CI/CD implementadas.	- Investimento em ferramentas de automação de testes. Implementação completa de pipelines de CI/CD. Exploração e adoção de ferramentas de IA para otimização de processos internos.