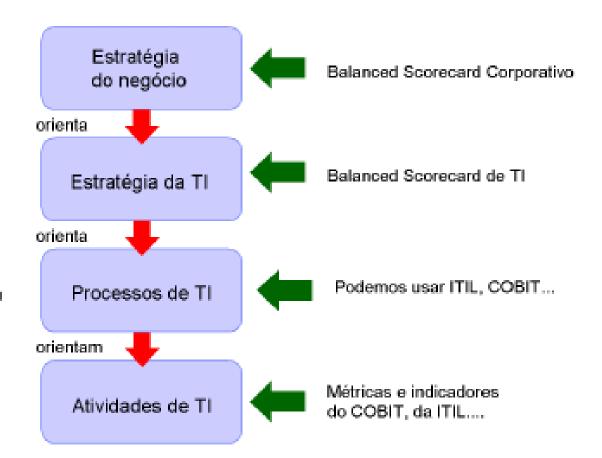


Alinhamento estratégico TI e negócio

Toda organização deveria ter uma planejamento estratégico.

Se a administração da empresa não definir um rumo para a organização, consequentemente os departamentos internos não vão ter um direcionamento, incluindo TI.

Ao longo do tempo, muitos CIOs perceberam que não dá para gerenciar a TI isoladamente, é necessário a integração da estratégia de TI com a estratégia do negócio. E a ferramenta escolhida por muitos para fazer esta tarefa é o Balanced Scorecard



O que as empresas querem?

- Aumentar o faturamento
- Aumentar a participação no mercado (mais clientes)
- Mais produtividade
- Major lucratividade
- Menos custos
- Menos desperdício e retrabalho
- Menos riscos
- Menos problemas
- Lançar novos produtos/serviços em curto espaço tempo
- Clientes satisfeitos



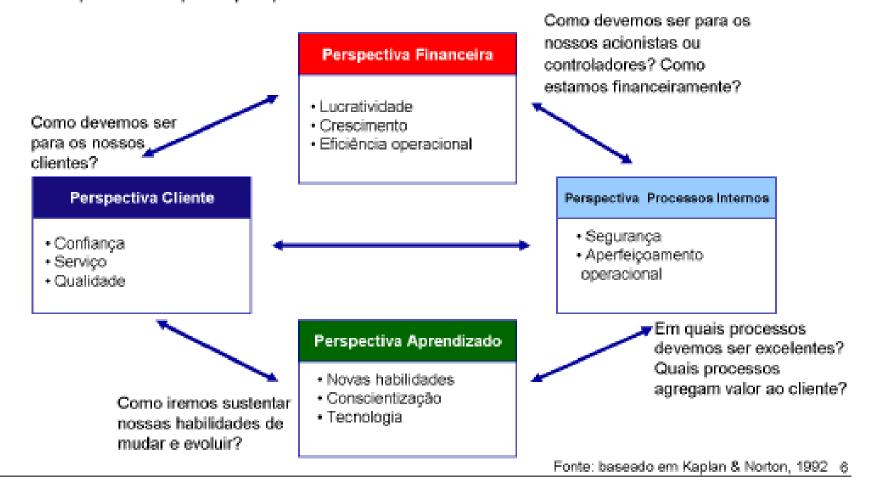
BSC: Traduzindo a missão em resultados

- O Balanced Scorecard (BSC)
 é um sistema gerencial que
 permite à organização
 implantar, divulgar e gerenciar
 suas estratégias.
- Foi criado em 1992, inicialmente por Robert Kaplan e David Norton.
- Atualmente o BSC foi adaptado para o uso na tecnologia da informação, ajudando a fazer a ponte entre a estratégia do negócio e a de TI.
- O BSC é mais uma ferramenta de apoio para implantar a Governança de TI.



Perspectivas do BSC

Podemos utilizar o BSC como ferramenta para mapear a estratégia da organização. A partir da estratégia podemos identificar as metas, e a partir destas identificar indicadores de desempenho nas quatro perspectivas:

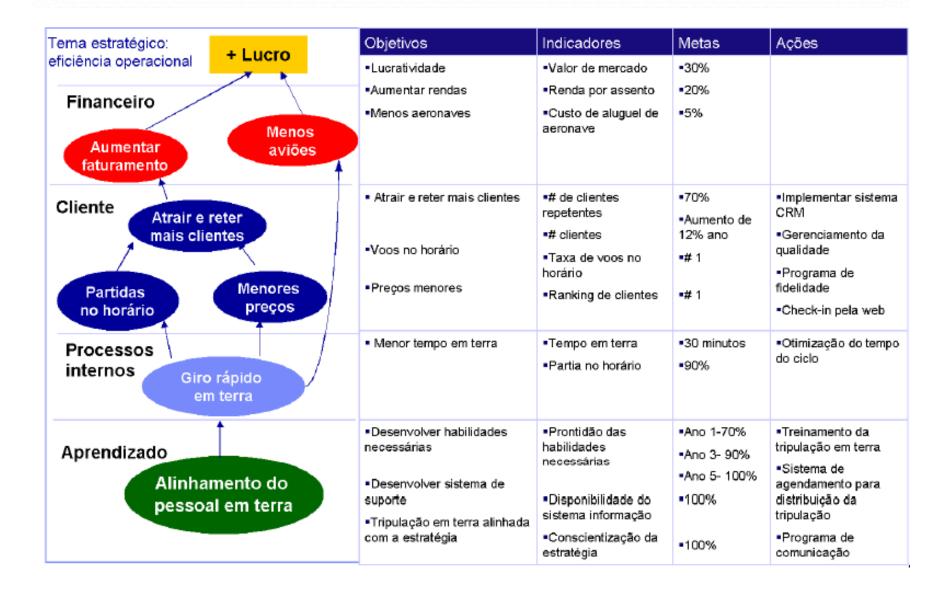


BSC: Mapa estratégico corporativo



Fonte: Kaplan R. S. & Norton D. P., 2004, Strafegy Maps

Exemplo: Mapa da estratégia de uma companhia aérea



BSC Corporativo x BSC de TI



Fonte: Saull R. 2000. The IT Balanced Scorecard

Balanced Scorecard de TI

As setas representam a causa-efeito:





Fonte: Baseado em Van Grembergen, W. 2000. The Balanced Scorecard and IT Governance.

Exemplo: mapa da estratégia de TI

Tema Estratégico:	Valor	Objetivos	Indicadores	Metas	Ações
Eficiência Operacional Contribuição para o negócio		 Entregar projetos que estejam alinhados com a estratégia da organização e gerem beneficios ao negócio 	 % de projetos alinhados com a estratégia 	- 100%	 Estabelecer uma gestão de portfólio e um PMO
Benefícios ao negócio	Baixo Custo	 Entregar serviços com preços compatíveis com o mercado 	■Custo por serviços	•90%	 Tornar transparente os custos de TI
Orientação aos usuário Eleva Satisfaçã	Eleva Satisfação	 Aumentar a disponibilidade dos sistemas considerados críticos 	■% disponibilidade	• 90%	 Melhorar o processo de gerenciamento de disponibilidade
Alta Disponibilidade	Maior Credibilidade	 Aumentar a segurança dos dados 	■% redução de incidentes de segurança	■ 30%	 Melhorar o processo de gerenciamento da segurança
Excelência Operacional Proces	essos	Entregar projetos dentro do prazo e custo	% de projetos entregues dentro do prazo e custo	• 85%	 Implantar uma metodologia de gestão de projetos
	ntes e azes	 Reduzir o tempo de resposta aos incidentes críticos 	Tempo de resposta	Max 30 min	 Melhorar o processo de gerenciamento de incidentes
Treina	sionais ados e icados	 Capacitar os profissionais em gerenciamento de serviços 	Número de profissionais treinados	• 10	 Treinar todos os líderes em ITIL Treinar os profissionais nos processos
					 Contratar funcionários competentes