

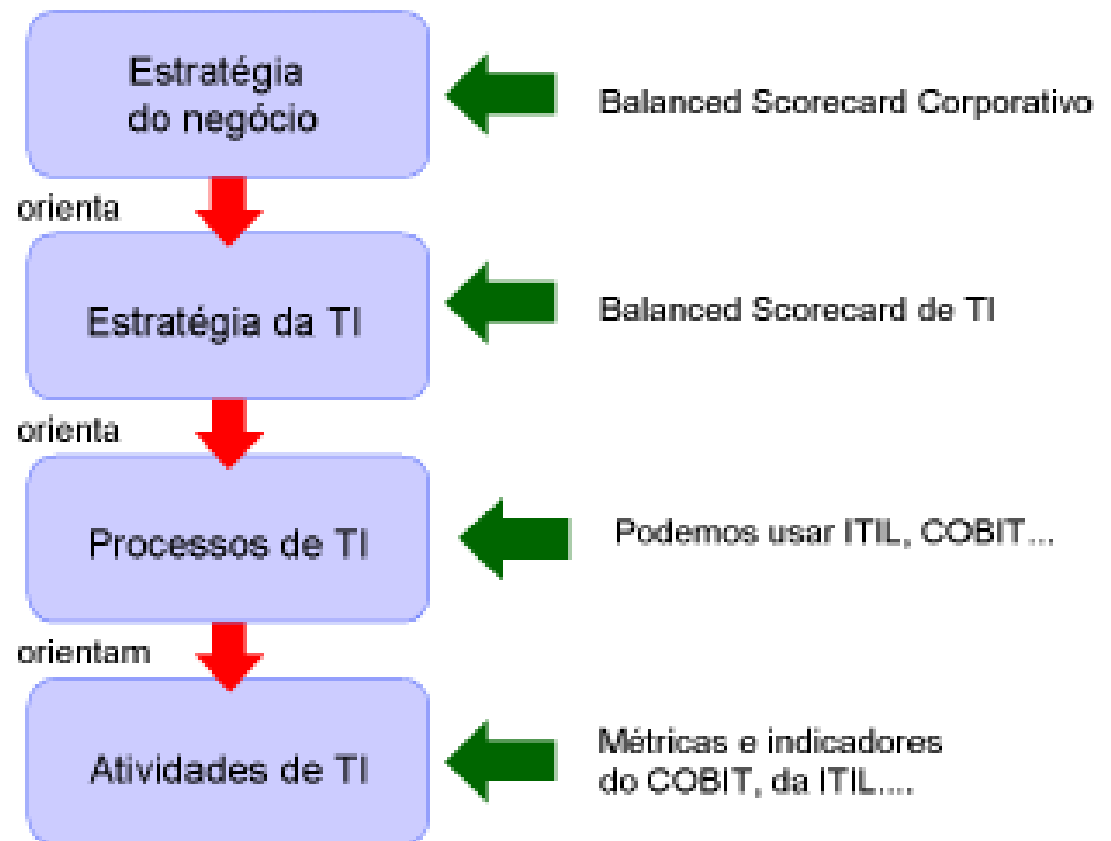
Usando o Balanced Scorecard para priorizar os processos de TI

Alinhamento estratégico TI e negócio

Toda organização deveria ter um 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
- Maior 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.

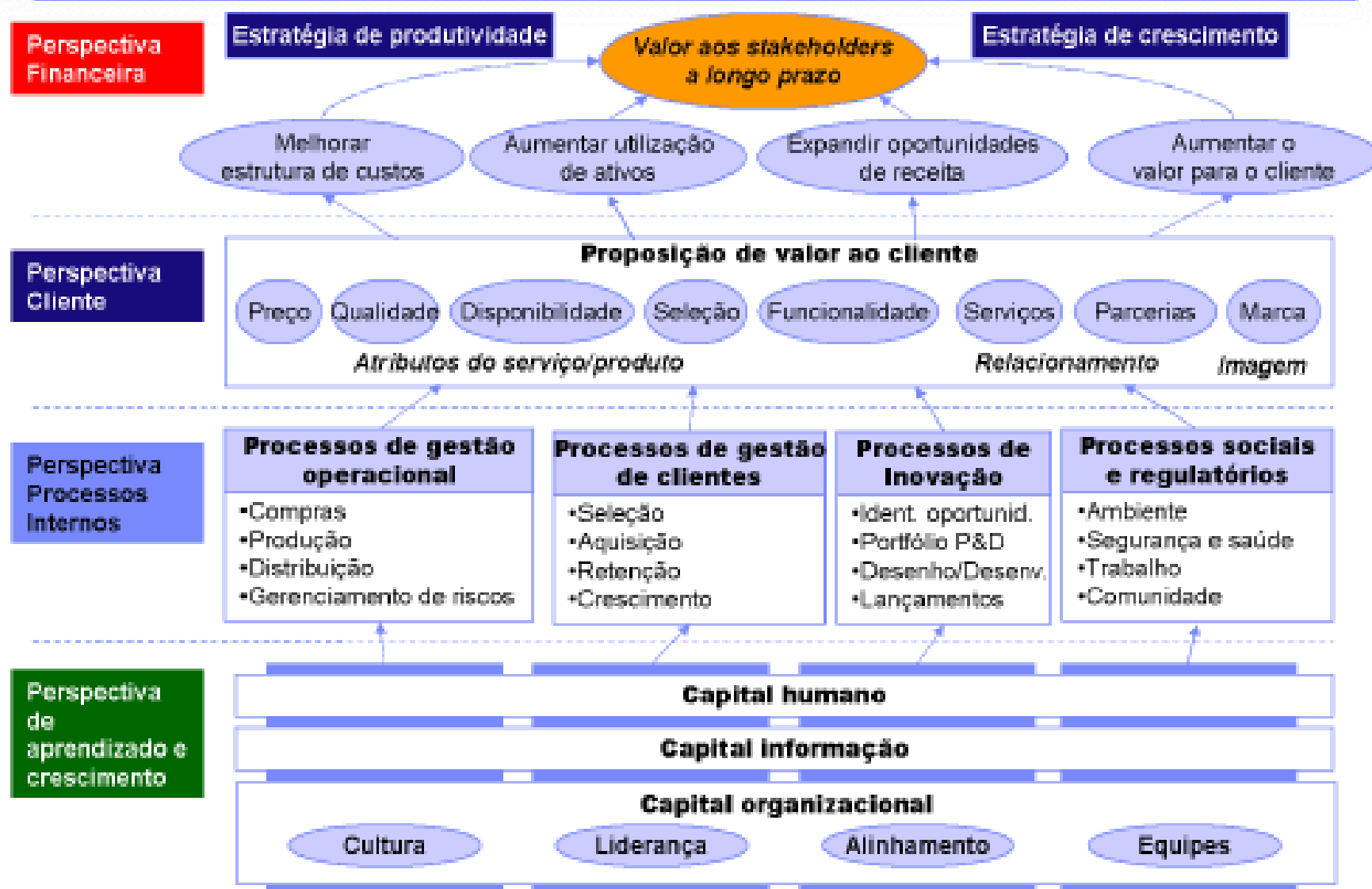


Perspectivas do BSC

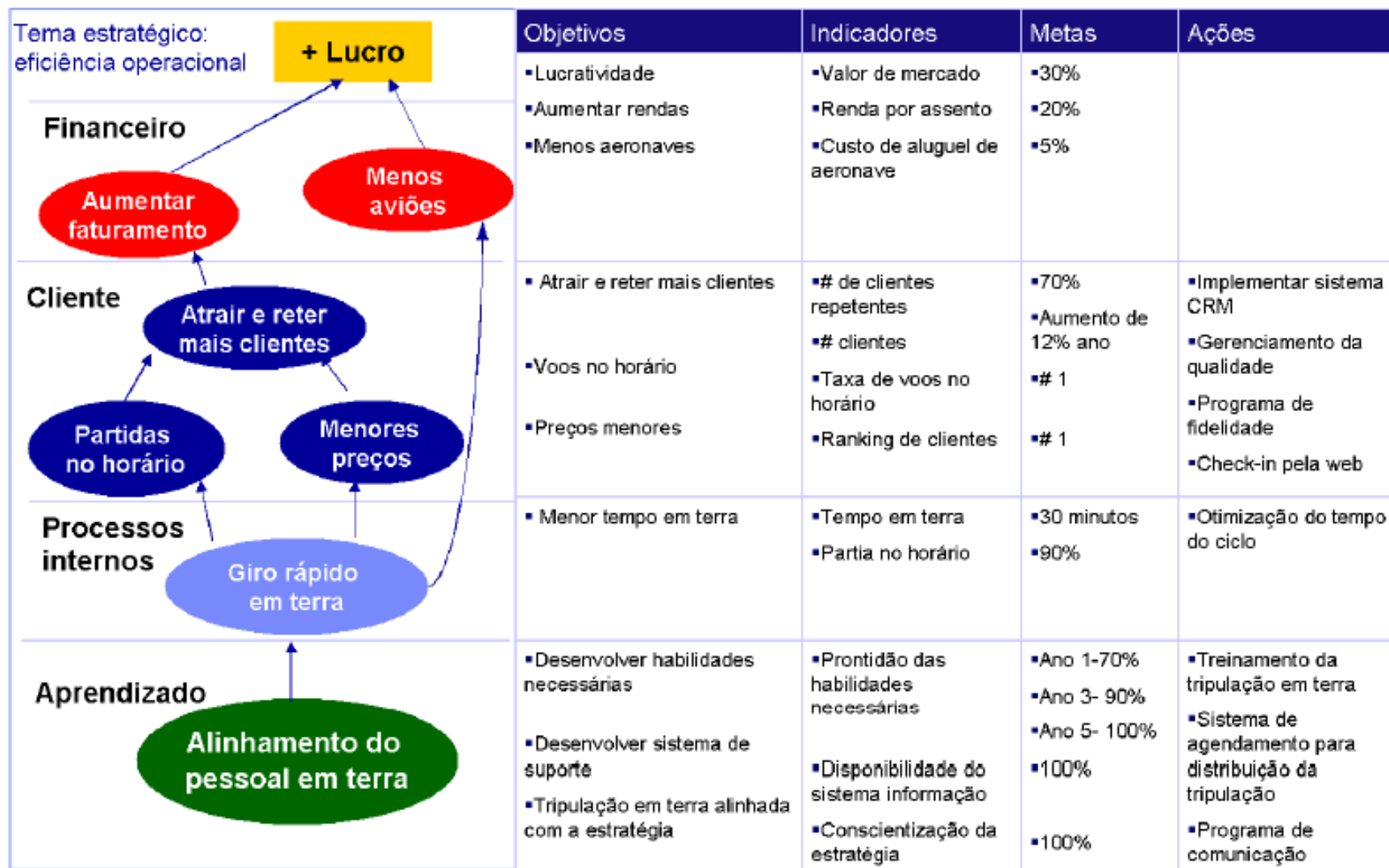
Podemos utilizar o BSC como ferramenta para mapear a estratégia da organização. A partir da estratégia podemos identificar as metas, e a partir destas identificar indicadores de desempenho nas quatro perspectivas:



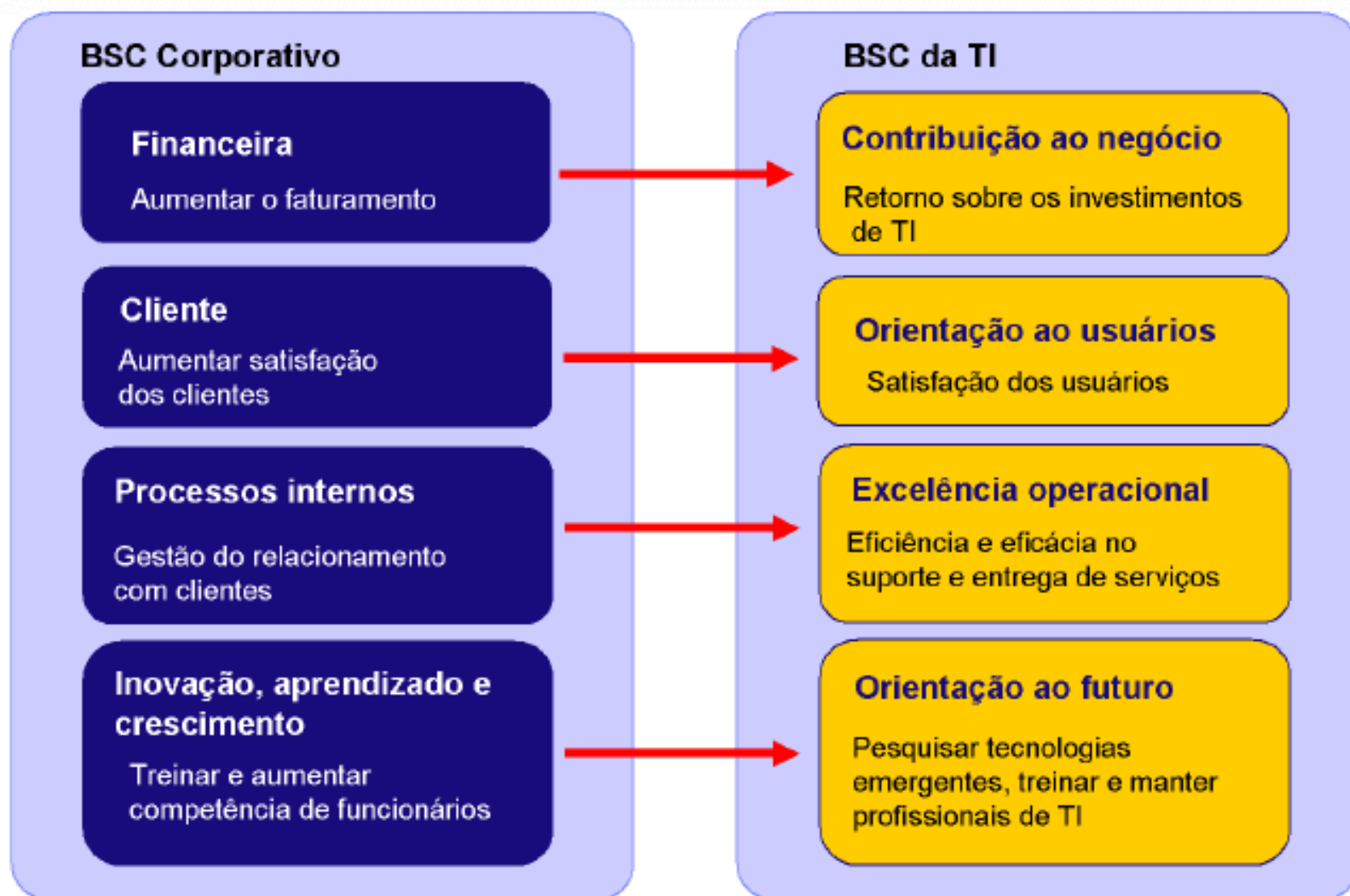
BSC: Mapa estratégico corporativo



Exemplo: Mapa da estratégia de uma companhia aérea



BSC Corporativo x BSC de TI



Balanced Scorecard de TI

As setas representam a causa-efeito:



Exemplo: mapa da estratégia de TI

