

Balanced Scorecard

1. Tabela de Objetivos Estratégicos, KPIs e Iniciativas

| Perspectiva | Objetivo Estratégico | Indicador (KPI) | Iniciativa Estratégica |
|---------------------------|--|--|--|
| Financeira | Aumentar a receita recorrente | Receita mensal por cliente | Criar planos de assinatura e manutenção de sistemas |
| | Otimizar custos operacionais | Margem operacional | Automatizar processos internos (testes, deploy, integrações) |
| Clientes | Aumentar a satisfação do cliente | NPS (Net Promoter Score), taxa de renovação | Implementar pesquisas de satisfação e canais de feedback |
| | Melhorar a integração de funcionalidades | Nº de bugs em novas versões | Criar checklists de integração e testes automatizados |
| Processos Internos | Reduzir o tempo de entrega de projetos | Duração média dos projetos | Padronizar o processo de desenvolvimento ágil |
| | Aumentar a eficiência dos testes | Tempo médio de testes / bugs encontrados | Implementar CI/CD com testes automatizados |
| | Melhorar a comunicação entre equipes | Nº de retrabalhos / índice de alinhamento | Reuniões de alinhamento semanais e ferramenta de gestão integrada |
| Aprendizado e Crescimento | Capacitar a equipe em tecnologias modernas | Nº de treinamentos realizados / horas de capacitação | Programa de capacitação contínua em tecnologias ágeis e ferramentas DevOps |

| | | | |
|--|--|-------------------------------------|---|
| | Promover cultura de inovação e melhoria contínua | Nº de sugestões implementadas | Criar canal de inovação interna com recompensas |
| | Aumentar a retenção de talentos | Turnover anual / satisfação interna | Plano de carreira e reconhecimento por desempenho |

2. Tabela de Relações de Causa e Efeito

| Objetivo de Base (Causa) | Objetivo Impactado (Efeito) |
|--|--|
| Capacitar a equipe em tecnologias modernas | Padronizar os processos de desenvolvimento |
| Promover cultura de inovação e melhoria contínua | Aumentar a eficiência dos testes |
| Aumentar a retenção de talentos | Melhorar a comunicação entre equipes |
| Padronizar os processos de desenvolvimento | Reduzir o tempo de entrega de projetos |
| Melhorar a comunicação entre equipes | Reduzir o tempo de entrega de projetos Melhorar a integração de funcionalidades |
| Aumentar a eficiência dos testes | Melhorar a integração de funcionalidades |
| Reduzir o tempo de entrega de projetos | Aumentar a satisfação do cliente |
| Melhorar a integração de funcionalidades | Aumentar a satisfação do cliente |
| Aumentar a satisfação do cliente | Aumentar a receita recorrente |
| Aumentar a eficiência dos testes | Otimizar custos operacionais |
| Investir em P&D para diferenciação no mercado | Aumentar a receita recorrente |

| | |
|---|-------------------------------|
| Criar planos de assinatura e manutenção de sistemas | Aumentar a receita recorrente |
|---|-------------------------------|