

PETI Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação da Startup Sidoka
Pedro Renó Guerrero Garcia



Histórico das revisões

Data	Versão	Descrição	Autores
20/05/2020	0.1	Criação do documento	Pedro Renó
28/05/2020	0.2	Revisão do documento	Pedro Renó

Introdução	4
Estrutura de Tecnologia da Informação	5
Competências da Gerência Geral de TI	6
Competências do Suporte Ao Usuário	6
Competências do Atendimento Técnico Ao Usuário	7
Competências do Desenvolvimento de Sistemas	7
Competências do Desenvolvimento e Prototipação	7
Competências do setor de Testes e Análises	7
Competências do setor de Implantação e integração	8
Competências do setor de Infraestrutura de TI	8
Competências do setor de Redes e telecomunicações	8
Competências do setor de Suporte Técnico	8
Objetivos	9
Escopo	9
A Startup - Sidoka	9
Espaço físico	9
Necessidades de TI	10
Metodologia	10
Perspectivas do Balanced Scorecard	10
Quem utiliza o Balanced Scorecard	11
Mapa Estratégico	11
Missão	11
Visão	11
Valores	11
O Balanced Scorecard	12
Objetivos Estratégicos	12

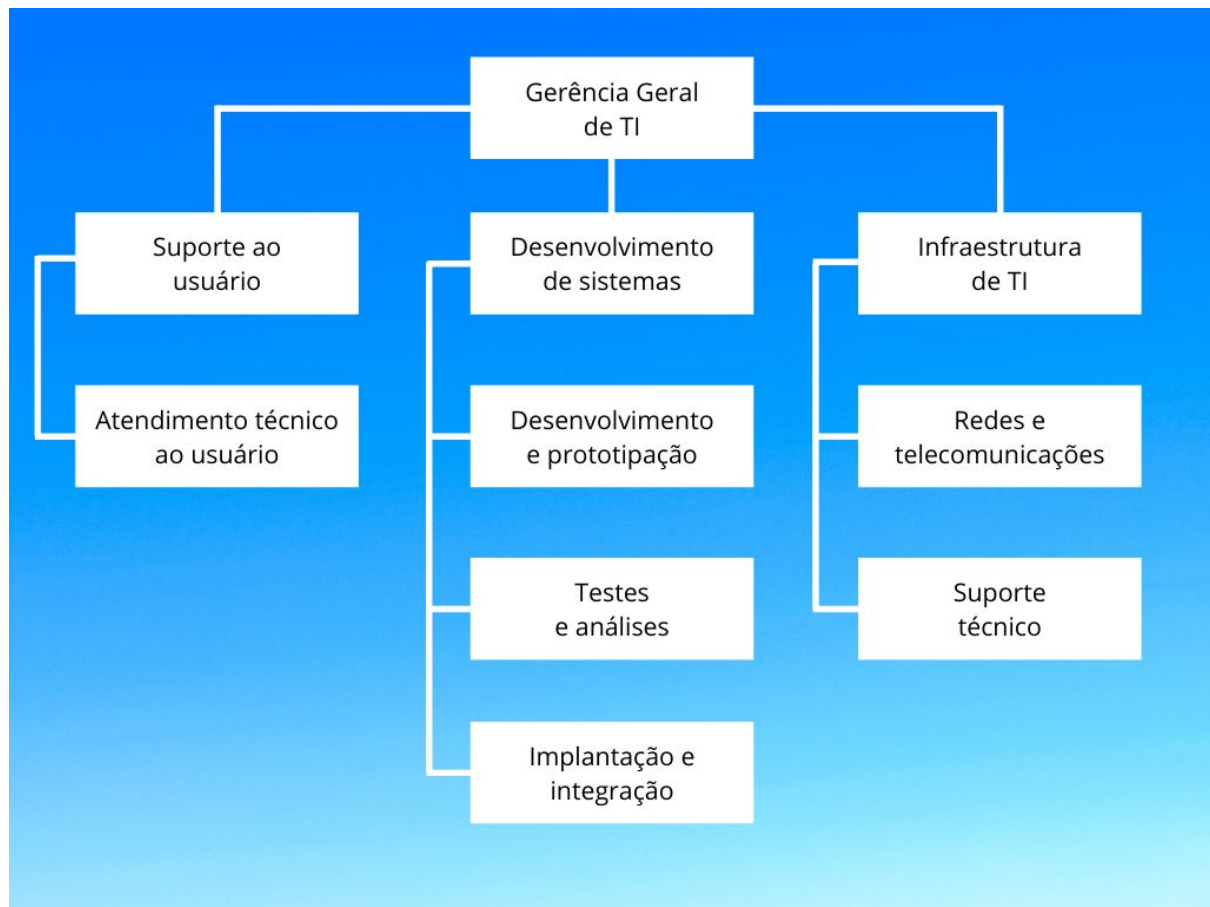
1.Introdução

Neste documento está apresentada a estratégia de TI para o desenvolvimento e crescimento da Startup Sidoka, buscando processos eficientes e econômicos que possibilitem a melhor utilização possível dos recursos disponíveis.

Este documento procura deixar explícita a importância da Tecnologia da Informação nos serviços internos para que a startup se desenvolva organizadamente. O serviço oferecido pela startup ao seus clientes é inteiramente relacionado TI desempenha um papel essencial em todos os processos da Sidoka.

2. Estrutura de Tecnologia da Informação

Visando uma organização estrutural eficiente e compacta, sem muitas segregações, a estrutura de TI será composta por Gerência geral de TI, suporte ao usuário, Atendimento técnico ao usuário, desenvolvimento de sistemas, desenvolvimento e prototipação, testes e análises, implantação e integração, infraestrutura de TI, redes e telecomunicações e suporte técnico.



Competências da Gerência Geral de TI

- 1 - Propor ideias de novas tecnologias para oferecer como serviços aos clientes.
- 2 - Propor ideias de novas tecnologias para aprimoramento dos processos internos.
- 3 - Liderar e gerir todo o setor de TI, buscando a harmonia e a divisão correta de funções, garantindo que todas as demandas de TI sejam atendidas.
- 4 - Promover a articulação e sinergia do setor de TI com os outros setores da startup.
- 5 - Garantir o uso racional dos recursos.
- 6 - Definir e planejar a arquitetura informacional da Sidoka.
- 7 - Fornecer as ferramentas, tecnologias e recursos necessários para o funcionamento adequado do setor de TI.

- 8 - Planejar e propor normas e boas práticas para o funcionamento da área de TI.
- 9 - Oferecer oportunidades de aprendizado e desenvolvimento aos profissionais da área de TI.

Competências do Suporte Ao Usuário

- 1 - Planejamento e definição das normas e boas práticas de atendimento ao usuário.
- 2 - Gerenciamento e armazenamento de todas as informações dos clientes.
- 3 - Organização e distribuição dos recursos necessários para o atendimento ao usuário.

Competências do Atendimento Técnico Ao Usuário

- 1 - Atendimento ao usuário para a resolução dos problemas encontrados pelo mesmo.
- 2 - Criação e distribuição de tutoriais, na forma de artigos e vídeos, ensinando como utilizar o sistema Sidoka adequadamente.
- 3 - Esclarecer dúvidas dos usuários sobre qualquer assunto relacionado ao serviço oferecido pela Sidoka.
- 4 - Treinamento do machine learning dos sistemas implantados até que a inteligência artificial seja capaz de tratar os comentários sozinho.
- 5 - Realizar revisões, regulagens e atualizações aos sistemas já implantados.

Competências do Desenvolvimento de Sistemas

- 1 - Planejar os sistemas oferecidos como serviços.
- 2 - Definir e manter metodologias de desenvolvimento de sistemas.
- 3 - Disponibilizar os recursos necessários para o desenvolvimento de sistemas.
- 4 - Orientar o levantamento de requisitos para a homologação de soluções tecnológicas.
- 5 - Realizar auditorias frequentes nos processos de desenvolvimento, testes e implantação, buscando a melhoria contínua.
- 6 - Propor soluções e projetos para o aprimoramento do desenvolvimento de soluções e processos internos.
- 7 - Definição de cronogramas e planejamento de projetos de desenvolvimento
- 8 - Desenvolver um padrão de documentação de sistemas.

Competências do Desenvolvimento e Prototipação

- 1 - Desenvolver e manter os sistemas vendidos como serviço.
- 2 - Desenvolver e manter os sistemas utilizados internamente.
- 3 - Documentar detalhadamente todos os processos do desenvolvimento de sistemas seguindo o padrão predeterminado.

Competências do setor de Testes e Análises

- 1 - Determinar metodologias e boas práticas para o teste dos sistemas.
- 2 - Testar todas as funcionalidades dos sistemas.
- 3 - Analisar a forma como o sistema foi desenvolvido, buscando possíveis melhorias de segurança e performance.
- 4 - Garantir a funcionalidade total dos sistemas desenvolvidos.
- 5 - Documentar detalhadamente todos os testes e seus resultados.

Competências do setor de Implantação e integração

- 1 - Realizar análise técnica do sistema do cliente.
- 2 - Definir planejamento estratégico da integração do sistema Sidoka ao sistema do cliente.
- 3 - Garantir a sinergia e alinhamento com o setor de TI da empresa cliente.
- 4 - Integrar sistema Sidoka ao sistema do cliente.
- 5 - Garantir o funcionamento adequado de todas as funcionalidades do sistema Sidoka.
- 6 - Garantir que a integração não prejudique o sistema do cliente.
- 7 - Documentar todas as etapas do processo de integração.

Competências do setor de Infraestrutura de TI

- 1 - Planejar e definir a estrutura física de rede interna.
- 2 - Planejar e definir a estrutura lógica de rede interna.
- 3 - Disponibilizar todos os recursos de hardware e software para o funcionamento adequado de todos os setores internos.
- 4 - Determinar os serviços de rede e telecomunicação que melhor atenderão as demandas da rotina de trabalho da Sidoka.
- 5 - Determinar e adquirir os equipamentos de hardware que melhor atenderão as demandas da rotina de trabalho da Sidoka.

Competências do setor de Redes e telecomunicações

- 1 - Implantar, testar e manter a estrutura física de rede interna.
- 2 - Implantar, testar e manter a estrutura lógica de rede interna.
- 3 - Garantir a disponibilidade sem interrupções dos serviços de rede e telecomunicações a todos os colaboradores trabalhando nas instalações Sidoka.
- 4 - Documentar todas as etapas dos processos de implantação e teste da estrutura física da rede interna.
- 5 - Documentar todas as etapas dos processos de implantação e teste da estrutura lógica da rede interna.

Competências do setor de Suporte Técnico

- 1 - Garantir o funcionamento adequado de todos os dispositivos de hardware.
- 2 - Sanar quaisquer dúvidas relacionadas ao funcionamento dos dispositivos de hardware.
- 3 - Documentar detalhadamente todas as atividades realizadas.
- 4 - Realizar a troca de equipamentos de hardware quando necessário.

3. Objetivos

Neste documento foi desenvolvido o processo de elaboração de uma estratégia para o uso da Tecnologia da Informação dentro da startup. É por meio do planejamento contido neste documento que o setor de TI será estruturado, organizado e sistematizado. Seguir as diretrizes deste documento garante que os recursos de TI estarão sendo utilizados a favor do negócio, ajudando a criar valor para os clientes.

É importante notar que o plano de negócio da startup Sidoka não existe sem a tecnologia da informação. Além da Sidoka oferecer SaaS, o TI apoia todos os processos de negócio que compõem a organização.

Com estes pensamentos em mente, serão listados abaixo os objetivos e motivos de se desenvolver um Planejamento Estratégico de TI.

- 1 - Desenvolver a maturidade da TI.
- 2 - Distribuir corretamente os recursos em projetos que tragam retorno positivo.
- 3 - Aprimorar processos.
- 4 - Definir prioridades.
- 5 - Alinhar a estratégia de TI com os objetivos e missão da startup como um todo.
- 6 - Guiar operações.
- 7 - Reduzir custos.
- 8 - Melhorar a comunicação entre os setores.
- 9 - Aumentar a produtividade dos processos de TI.
- 10 - Conquistar vantagem competitiva.

4. Escopo

A Startup - Sidoka

Sidoka é uma Startup de tecnologia que oferece soluções para a gestão da experiência do consumidor. Por meio da metodologia NPS, ela desenvolve um software para a gestão da experiência do cliente, onde empresas de todos os portes têm acesso a informações

fundamentais para entender o comportamento do cliente e sua relação com a marca. Assim, a tecnologia Sidoka permite o planejamento de estratégias que gerarão resultados financeiros a partir da fidelização de consumidores e aprimoramento de serviços e processos.

Espaço físico

A Startup possui sua sede oficial em São José dos Campos - SP, com aproximadamente 400 m². O escritório se situa em um prédio empresarial, ocupando um andar inteiro, com disponibilidade de 86 posições de trabalho, espaços para relaxamento e entretenimento, cozinha, salas de reuniões e salas privativas para ligações.

Necessidades de TI

Em primeiro plano, existe a necessidade de organizar a estrutura de TI para que a startup se desenvolva sem gargalos ou grandes dificuldades em seus processos. Para isso, o setor de TI precisa estar bem estruturado e amadurecido.

Como a Sidoka oferece SaaS (Software as a Service) o plano de negócio gira ao redor da TI. A tecnologia da informação é necessária para desenvolver os sistemas vendidos assim como para gerir e otimizar os processos internos. Uma estrutura bem organizada é essencial para que o desenvolvimento dos sistemas aconteça com velocidade e naturalidade, possibilitando uma solução robusta ao cliente final.

5. Metodologia

A metodologia aplicada para o desenvolvimento deste documento PETI foi o *Balanced Scorecard (BSC)*. O método é voltado para o planejamento estratégico e gerenciamento sistemático das organizações. A premissa básica é olhar para os objetivos estratégicos, em adição aos tradicionais objetivos financeiros, para ter uma visão mais balanceada da performance da organização.

O BSC evoluiu para além da simples utilização de perspectivas e agora se tornou um sistema holístico de gerenciamento estratégico, oferecendo às organizações que o utilizam a oportunidade de “conectar os pontos” entre os diversos componentes do planejamento e gerenciamento estratégico. Isso significa que agora existirá uma conexão visível entre os diferentes projetos e programas em que as pessoas estão trabalhando.

Perspectivas do Balanced Scorecard

A **perspectiva financeira** olha para a performance financeira e a utilização dos recursos financeiros.

A **perspectiva do cliente** busca compreender melhor as necessidades do cliente e como a organização está atendendo essas necessidades.

A **perspectiva dos processos internos** olha para a qualidade e eficiência relacionada ao desenvolvimento do produto/serviço ou outros processos chave.

E a **perspectiva de aprendizado e crescimento** olha para o capital humano, a infraestrutura, tecnologia, cultura e outras capacidades que são chave para o desenvolvimento da performance.

Quem utiliza o Balanced Scorecard

A metodologia BSC é utilizada amplamente em indústrias, organizações governamentais e ongs. Mais da metade das maiores empresas do mundo utilizam BSC, com o número de adeptos crescendo exponencialmente conforme a qualidade da metodologia é reconhecida. Uma pesquisa recente da empresa Bain & Co listou o BSC como a quinta ferramenta de gerenciamento mais utilizada ao redor do mundo. O BSC também foi selecionado pelos editores da famosa Harvard Business Review como uma das ideias de negócios mais influente dos últimos 75 anos.

6. Mapa Estratégico

O Mapa Estratégico é a representação visual da estratégia de TI da startup, demonstrada eficientemente através dos macro objetivos organizados nas perspectivas da metodologia BSC.

O Mapa Estratégico é definido em alinhamento com a *missão, visão e valores* da startup. Estes são demonstrados abaixo:

Missão

Dar voz ao cliente para que as empresas proporcionem uma melhor experiência de consumo.

Visão

Ser a empresa que oferece a pesquisa de satisfação com o maior volume de respostas, utilizando tecnologias robustas e design agradável. Ser a melhor plataforma de pesquisa de satisfação para as empresas do Brasil.

Valores

- Comprometimento com a qualidade.
- Valorização de recursos, sem luxos desnecessários.
- Desenvolvimento das pessoas por meio da educação, assegurando a perpetuidade da organização.
- Visão empreendedora para gerar novas ideias e melhorias contínuas.
- Foco em resultados que agreguem valor à organização e ao cliente.
- Transparência.

O Balanced Scorecard

	Mapa Estrategico		Balance Scorecard		Plano de Ação	
	Processo: Gestão Operacional Tema: Aprimorar a solução	Objetivos	Indicadores	Metas	Iniciativas	Investimento
Perspectiva financeira		<ul style="list-style-type: none"> - Aumentar rentabilidade. - Diminuir custos. - Atrair investidores. 	1. Aumento no valor de mercado. 2. Capital de giro mais seguro. 3. Aquisição de novos investidores	1. Mês 6 - aumento de 50%. Mês 12 - aumento de 100%. 3. Mês 6 - 2 novos investidores.		
Perspectiva do cliente		<ul style="list-style-type: none"> - Aumentar satisfação dos clientes. - Melhorar usabilidade do sistema. - Atrair e reter mais clientes. 	1. Zero Churn é mantido. 2. Clientes não fazem reclamações frequentes. 3. Aquisição de novos clientes 4. Clientes demonstram satisfação	1. Processo contínuo 2. Mês 3. 3. Mês 3 - 5 novos clientes. 4. Processo contínuo	1. Investir em equipe de Customer Success. 2. Aprimorar processos iniciais de alinhamento de expectativas. 3. Planos de fidelidade. 4. Realizar pesquisa de satisfação.	1. R\$15.000 no primeiro mês, e depois R\$12.000/mês. 4. R\$1.000/mês
Perspectiva dos processos internos		<ul style="list-style-type: none"> - Melhorar agilidade e eficácia dos processos internos. - Diminuir retrabalho. - Aumentar o acesso às informações internas - Eliminar gargalos nos processos 	1. Tempo de dev. das soluções reduzido. 2. Ausência de gargalos nos processos. 3. Todos os colaboradores alinhados e bem informados.	1. Mês 1 = melhora de 15%. 1. Mês 2 = melhora de 30%. 2. Mês 2 - eliminar 80% dos gargalos. 3. Processo contínuo	1. Agendar reuniões diárias e semanais para alinhamento. 2. Fazer com que colaboradores de um setor participem de reuniões de outros setores. 3. Contratar ambiente de dev. compartilhado. 4. Contratar ferramenta de gestão de processos	3. R\$120/mês 4. R\$60/mês
Perspectiva de aprendizado e crescimento		<ul style="list-style-type: none"> - Desenvolver habilidades necessárias. - Democratizar o conhecimento. - Ajudar na formação profissional de cada colaborador. 	1. Workshops internos em andamento. 2. Colaboradores com acesso a biblioteca interna. 3. Colaboradores capazes e bem informados.	1. Mês 1 2. Semana 2. 3. Processo contínuo	1. Organizar cronograma de workshops internos com colaboradores voluntários. 2. Realizar profunda pesquisa de mercado para reconhecer as melhores tecnologias. 3. Disponibilizar e-books em um driver compartilhado. 4. Disponibilizar planilha para a organização dos empréstimos de livros físicos.	4. R\$200/mês

7. Objetivos Estratégicos

Perspectiva: Aprendizado e crescimento.

Objetivo estratégico 1: Ajudar na formação profissional de cada colaborador.

Ações estratégicas:

1. Organizar cronograma de workshops internos com colaboradores voluntários.
2. Disponibilizar e-books em um drive compartilhado.
3. Disponibilizar planilha para a organização dos empréstimos de livros físicos.

Metas: Processo contínuo.

Perspectiva: Aprendizado e crescimento.

Objetivo estratégico 2: Democratizar o conhecimento.

Ações estratégicas:

1. Organizar cronograma de workshops internos com colaboradores voluntários.
2. Disponibilizar e-books em um drive compartilhado.
3. Disponibilizar planilha para a organização dos empréstimos de livros físicos.

Metas:

4. Mês 1 - workshops internos em andamento.
5. Semana 2 - colaboradores com acesso a biblioteca interna.

Perspectiva: Aprendizado e crescimento.

Objetivo estratégico 3: Desenvolver habilidades necessárias.

Ações estratégicas:

1. Organizar cronograma de workshops internos com colaboradores voluntários.
2. Disponibilizar e-books em um drive compartilhado.
3. Realizar profunda pesquisa de mercado para reconhecer as melhores tecnologias disponíveis.
4. Disponibilizar planilha para a organização dos empréstimos de livros físicos.

Metas:

1. Mês 1 - workshops internos em andamento.
2. Semana 2 - colaboradores com acesso a biblioteca interna.
3. Semana 3 - melhores tecnologias para desenvolvimento selecionadas.

Perspectiva: Processos internos.

Objetivo estratégico 4: Eliminar gargalos nos processos.

Ações estratégicas:

1. Agendar reuniões diárias e semanais para alinhamento.
2. Contratar ambiente de desenvolvimento compartilhado.
3. Contratar ferramenta de gestão de processos.

Metas:

1. Semana 1 - reuniões organizadas.

2. Mês 2 - eliminar 80% dos gargalos observados anteriormente.

Perspectiva: Processos internos.

Objetivo estratégico 5: Aumentar a facilidade acesso às informações internas.

Ações estratégicas:

1. Agendar reuniões diárias e semanais para alinhamento.
2. Fazer com que colaboradores de um setor participem de reuniões de outros setores.

Metas:

1. Semana 1 - reuniões organizadas.
2. Mês 2 - Eliminar 80% dos gargalos observados anteriormente.

Perspectiva: Processos internos.

Objetivo estratégico 6: Diminuir retrabalho.

Ações estratégicas:

1. Contratar ambiente de desenvolvimento compartilhado.
2. Contratar ferramenta de gestão de processos.

Metas:

1. Mês 2 - corte de 50% nos retrabalhos.
2. Mês 4 - corte de 90% nos retrabalhos.

Perspectiva: Processos internos.

Objetivo estratégico 7: Melhorar agilidade e eficácia nos processos internos.

Ações estratégicas:

1. Agendar reuniões diárias e semanais para alinhamento.
2. Contratar ambiente de desenvolvimento compartilhado.
3. Contratar ferramenta de gestão de processos.

Metas:

3. Mês 1 - melhora de 15% no tempo de desenvolvimento de soluções.
4. Mês 2 - melhora de 30% no tempo de desenvolvimento de soluções (relativo ao desempenho inicial).

Perspectiva: Cliente.

Objetivo estratégico 8: Atrair e reter mais clientes.

Ações estratégicas:

1. Investir em equipe de Customer Success.
2. Aprimorar processos iniciais de alinhamento de expectativas.
3. Desenvolver plano de fidelidade.
4. Realizar pesquisa de satisfação.

Metas:

5. Mês 2 - equipe de CS bem preparada e com mais pessoas.
6. Mês 3 - clientes não fazem reclamações frequentes.
7. Mês 3 - aquisição de 5 novos clientes.
8. Processo contínuo - Zero Churn é mantido.

Perspectiva: Cliente.

Objetivo estratégico 9: Melhorar usabilidade do sistema.

Ações estratégicas:

1. Investir em equipe de Customer Success.
2. Realizar pesquisa de satisfação.

Metas:

3. Mês 2 - equipe de CS bem preparada e com mais pessoas.
4. Mês 3 - clientes não fazem reclamações frequentes.

Perspectiva: Cliente.

Objetivo estratégico 10: Aumentar satisfação dos clientes.

Ações estratégicas:

1. Investir em equipe de Customer Success.
2. Aprimorar processos iniciais de alinhamento de expectativas.
3. Planos de fidelidade
4. Realizar pesquisa de satisfação.

Metas:

1. Mês 2 - equipe de CS bem preparada e com mais pessoas.
2. Mês 3 - clientes não fazem reclamações frequentes.
3. Mês 3 - aquisição de 5 novos clientes.
4. Processo contínuo - Zero Churn é mantido.

Perspectiva: Financeira.

Objetivo estratégico 11: Atrair investidores.

Metas:

1. Mês 6 - aumento de 50% no valor de mercado.
2. Mês 6 - 2 novos investidores.
3. Mês 12 - aumento de 100% no valor de mercado (relativo ao valor inicial).

Perspectiva: Financeira.

Objetivo estratégico 12: Diminuir custos.

Metas:

1. Capital de giro mais seguro.

Perspectiva: Financeira.

Objetivo estratégico 13: Aumentar rentabilidade.

Metas:

1. Mês 6 - aumento de 50% no valor de mercado.
2. Mês 6 - 2 novos investidores.
3. Mês 12 - aumento de 100% no valor de mercado (relativo ao valor inicial).

4. Capital de giro mais seguro.