

## BSC

### Exemplo BSC: Declarações de Visão, Missão e Valores

#### Empresa Acme

##### **NEGÓCIO:**

Soluções que aproximam.

##### **MISSÃO:**

Fornecer soluções acessíveis e confiáveis para conectar pessoas, instituições e negócios, no Brasil e no mundo.

##### **VISÃO:**

Ser uma empresa de classe mundial.

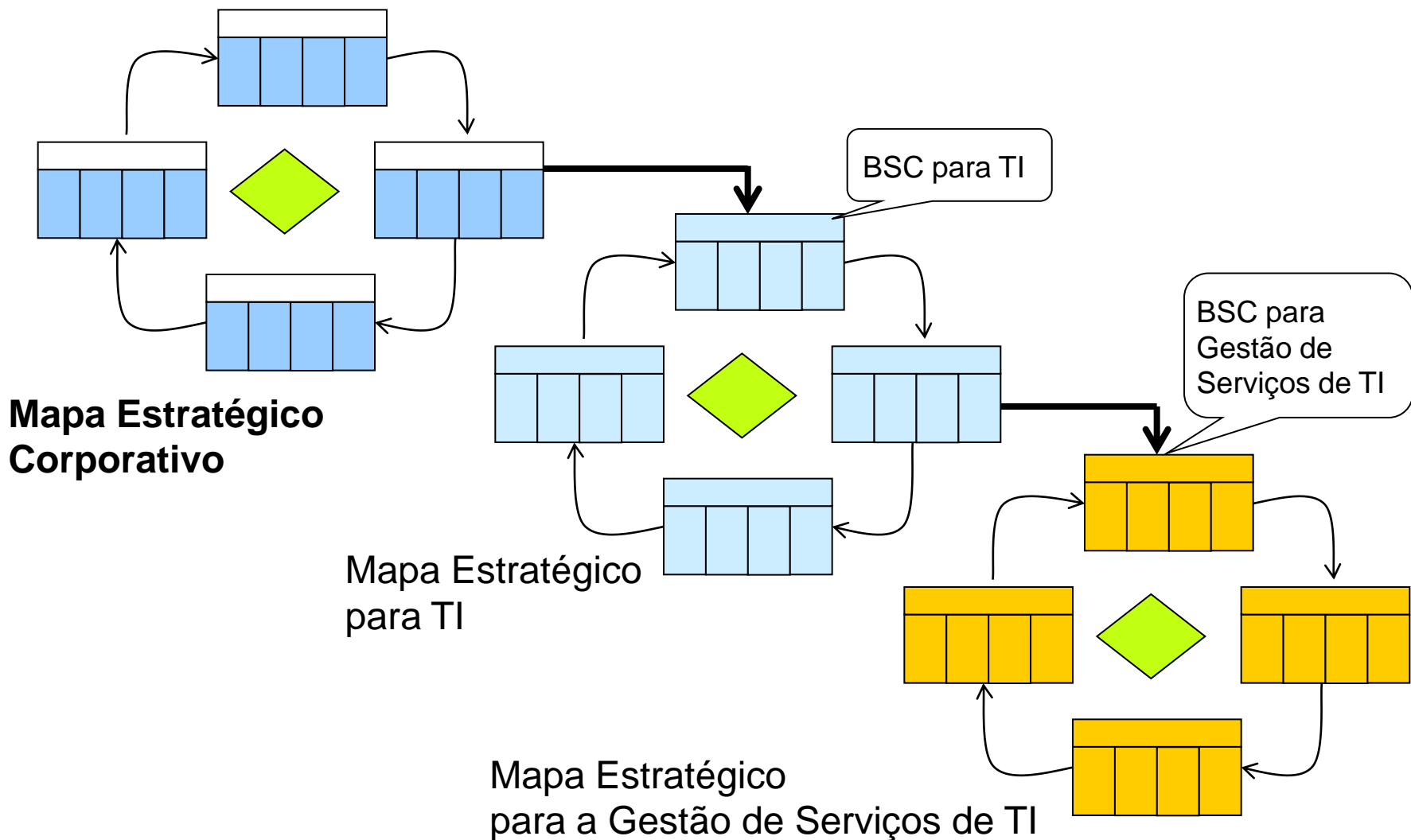
##### **VALORES:**

##### ***A Empresa valoriza:***

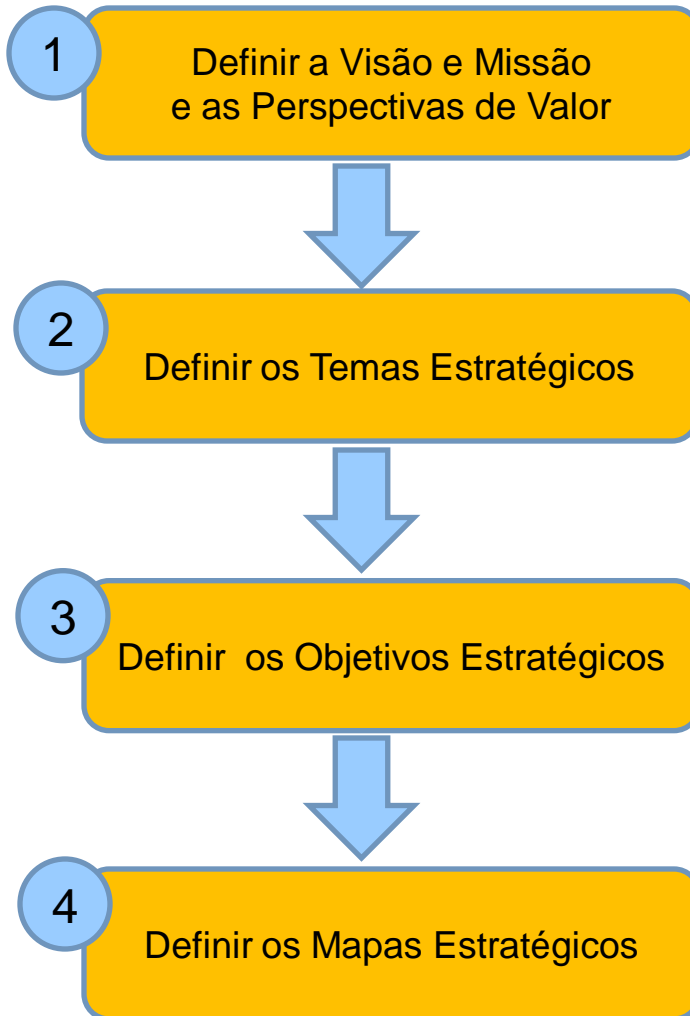
- A. Ética
- B. Meritocracia
- C. Respeito às Pessoas
- D. Compromisso com o Cliente
- E. Sustentabilidade

# Visão da Estratégia:

## > Desdobramento dos Mapas Estratégicos



## 4 Passos para criação do BSC:



## Definir a Visão e Missão:

### Exemplo de declaração de Visão de Missão para Gestão de Serviços de TI:

#### **MISSÃO (da empresa):**

Fornecer soluções acessíveis e confiáveis para conectar pessoas, instituições e negócios, no Brasil e no mundo.

#### **Definição da Declaração de Missão da Gestão de Serviços de TI:**

Manter excelência na qualidade dos serviços que sustentam as soluções.

#### **VISÃO (da empresa):**

Ser uma **empresa de classe mundial**<sup>1</sup>.

#### **Definição da Declaração de Visão da Gestão de Serviços de TI:**

Ser excelente nos serviços

#### **1 - O que é uma empresa Classe Mundial?**

*A expressão é utilizada para caracterizar que uma empresa está entre as melhores do mundo em gestão organizacional, independentemente de adotar um modelo já conhecido ou criar o seu próprio. São organizações que se destacam pelas suas práticas e respectivos resultados, promovem interna e externamente a reputação da excelência dos produtos e serviços que oferecem, contribuem para a competitividade do País e, de alguma forma, para a melhoria da qualidade de vida da sociedade.*

# Definir as Perspectivas de Valor:

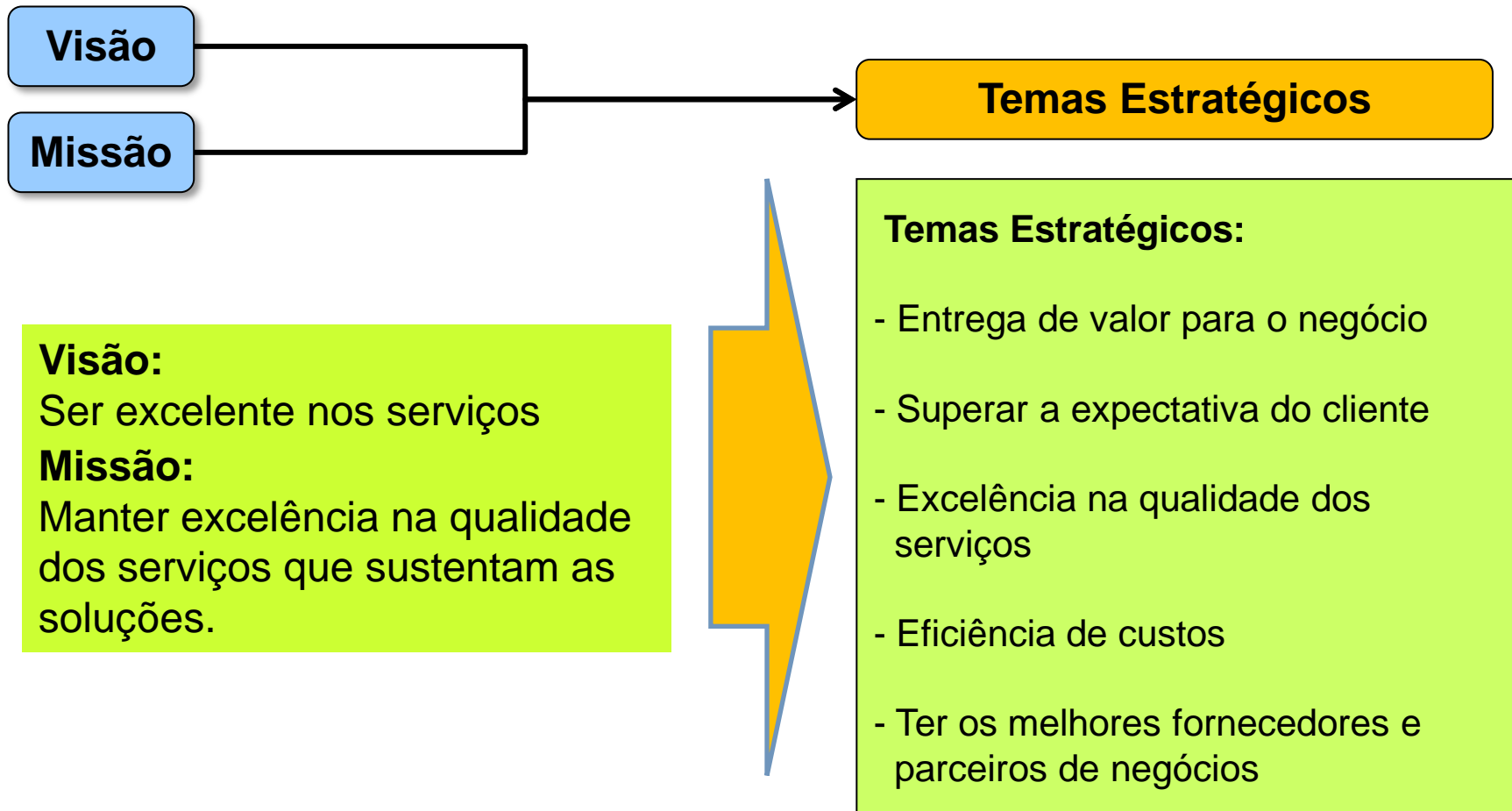
Exemplo de definição das perspectivas de valor para Gestão de Nível de Serviço:



# Definir os Temas Estratégicos:

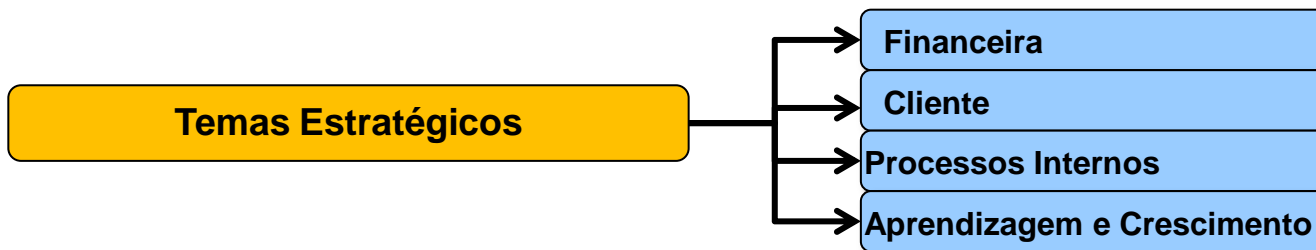
## Exemplo de definição Temas Estratégicos para Gestão de Serviços de TI:

A Missão e a Visão geram os Temas Estratégicos:



# Definir os Objetivos Estratégicos:

## Exemplo de definição dos Objetivos Estratégicos para Gestão de Serviços de TI:



Os Objetivos Estratégicos derivam dos Temas Estratégicos

A Missão e a Visão geram os Temas Estratégicos

**Temas Estratégicos:**

- Entrega de valor para o negócio
- Superar a expectativa do cliente
- Excelência na qualidade dos serviços
- Eficiência de custos
- Ter os melhores fornecedores e parceiros de negócios

Perspectivas:	Objetivos Estratégicos:
<b>Valor</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Valor agregado para negócio</li> <li>- Margem de contribuição no resultado financeiro</li> </ul>
<b>Cliente</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gerar valor agregado para cliente</li> <li>- Aumentar o valor percebido pelo cliente</li> <li>- Elevar o nível de satisfação do cliente</li> <li>- Reduzir tempo atendimento de cliente</li> </ul>
<b>Serviços</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualidade dos Serviços</li> <li>- Nível de relacionamento com cliente</li> <li>- Otimizar os custos dos serviços</li> <li>- Reter os melhores fornecedores</li> </ul>
<b>Crescimento e Aprendizagem</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reter talentos</li> <li>- Avaliar o desempenho com base na meritocracia</li> <li>- Capacitar nas competências estratégicas</li> </ul>

# Definir os Mapas Estratégicos:

Exemplo de definição de Mapa Estratégico para Gestão de Serviços de TI:



Perspectiva	Objetivo	Meta	Indicador	Iniciativa
<b>Valor</b>	Entregar de valor para o cliente	100% de serviços críticos com SLA	No. de serviços críticos com SLA / No. total de serviços críticos	Implementar Gestão de Nível de Serviços e definir SLAs para todos os serviços críticos
<b>Cliente</b>	Aumentar a Satisfação do cliente	98% de Satisfação dos Clientes	No. de clientes Satisfeitos / No. total de clientes	Fazer pesquisa de satisfação de clientes com base regular
<b>Serviços</b>	Ter excelência na qualidade dos serviços críticos	100% de excelência na qualidade dos serviços críticos	No. serviços críticos com qualidade excelente / No. total de serviços críticos	Melhorar o nível de maturidade dos processos que sustentam os serviços críticos
	Otimizar custos	Desvio do orçamento maior ou igual a 0	Desvio = Valor orçado – Valor realizado	Fazer acompanhado orçamento
<b>Crescimento e Aprendizagem</b>	Desenvolver competências estratégicas	100% das pessoas que lidam com serviços críticos com competências	No. de pessoas que lidam com serviços críticos com competência / No. total de pessoas que lidam com serviços críticos	Fazer programa de formação para as competências estratégicas que suportam os serviços críticos
	Desenvolver arquitetura organizacional para suportar o crescimento dos serviços	5% de crescimento ao ano	No. de Serviços críticos Entregues / No. total de demandas de serviços críticos	Fazer Projeto de Crescimento