



## Playbook DSV – Workbook Executivo Interativo

Empresas com ótimas ferramentas ainda enfrentam filas e clientes insatisfeitos. O problema não é a tecnologia — é a desconexão entre operação e estratégia. O framework DSV propõe uma transformação baseada em valor: Discovery > Service > Value.

Organização	Empresa	Sponsor	Nome e Cargo Sponsor
Responsável (Owner):	Ex: Líder de TI ou Squad Lead...	Data de Início: DD/MM	DD/MM/AAAA
Cadênciа de Revisão:	Ex: Quinzenal / Mensal Objetivo Estratégico	Objetivo Estratégico:	Resumo em 1–2 frases do propósito principal...

### Do problema à conexão de valor

O DSV transforma a TI de centro de custo em motor estratégico. A jornada se apoia em três pilares: eficiência, sinergia e escalabilidade.

### Caminhada Gemba na Fase de Exploração

Durante a fase inicial, utilize a Caminhada Gemba para observar o fluxo real de trabalho, identificar gargalos e coletar percepções diretas do local. Essa prática garante decisões baseadas em fatos, não em percepções.

Os 6 passos da Gemba Walk:

- Escolher o tema
- Mapear o processo
- Engajar a equipe
- Observar o trabalho
- Coletar e analisar dados
- Compartilhar

Tema	Processo	Engajamento	Acompanhamento	Análise	Aprendizados

*“Não é sobre tecnologia — é sobre propósito e valor entregue.”*

## Estrutura e Tradução de Valor

O DSV conecta métricas operacionais ao impacto de negócio. Cada indicador técnico é traduzido em valor financeiro, experiência e crescimento sustentável.

Indicador	Significado Estratégico	Valor de Negócio	Impacto Esperado
FCR	Eficiência e redução de retrabalho	↓ custo operacional	-15% de custo
MTTR	Velocidade e continuidade operacional	↑ produtividade	-25% MTTR
CSAT	Experiência e percepção de valor	↑ retenção	+20 pts CSAT
ROI / NRR	Retorno e crescimento	↑ margem e receita	ROI 6-12m

Indicador	Significado Estratégico	Valor de Negócio	Impacto Esperado

## Do Técnico ao Estratégico

O DSV traduz métricas antes operacionais em indicadores estratégicos. FCR se torna eficiência financeira; MTTR, agilidade produtiva; CSAT e ROI, percepção e crescimento mensuráveis.

## Plano de 90 Dias e Compromisso Executivo

A transformação DSV ocorre em três fases, conectando operação e negócio de forma incremental.

Fase	Foco Principal	Resultados Esperados
0-30 dias – Captura de Eficiência	Explorar e observar (Caminhada Gemba)	Diagnóstico, quick wins e shift-left
31-60 dias – Sinergia de Valor	Conectar SLA, XLA e OKR	↑ Produtividade e previsibilidade
61-90 dias – Escalabilidade	Automatizar e consolidar governança	↑ ROI, ↓ MTTR, ↑ CSAT

## **Plano de 90 Dias e Compromisso Executivo – 3 Principais Causas Raíz**

<b>Fase</b>	<b>Foco Principal</b>	<b>Resultados Esperados</b>
0–30 dias		
31–60 dias		
61–90 dias		

<b>Fase</b>	<b>Foco Principal</b>	<b>Resultados Esperados</b>
0–30 dias		
31–60 dias		
61–90 dias		

<b>Fase</b>	<b>Foco Principal</b>	<b>Resultados Esperados</b>
0–30 dias		
31–60 dias		
61–90 dias		

## **Checklist do Board – 1 checklist para cada jornada**

- [ ]Patrocinar** a mudança cultural de SLA ® XLA.
- [ ]Garantir** cadênciа executiva quinzenal baseada em resultados.
- [ ]Remover** barreiras interdepartamentais e promover colaboração.
- [ ]Revisar** indicadores de valor trimestralmente com o board.

*“O que começa com eficiência em 90 dias evolui para crescimento sustentável em 365.”*

