

PETI Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação do Time 01

Histórico das Revisões

<b>Data</b>	<b>Versão</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autores</b>
05/10/2020	1.0	Início da Elaboração do Documento	Fernando Soares Gomes da Silva; Toni William do Prado
07/10/2020	1.1	Revisão	Fernando Soares Gomes da Silva; Toni William do Prado

## **1. Introdução**

Por meio deste documento, está presente a estratégia de TI e seu alinhamento com o Planejamento Estratégico, orientando o planejamento e o monitoramento dos objetivos estratégicos de TI e de seus objetivos, garantindo o alinhamento e a importância estratégica da área de TI.

## **2. Estrutura de Tecnologia da Informação**

- planejar, desenvolver, implantar e manter o sistema de comunicação do sistema para a auto-escola;
- definir a arquitetura de soluções tecnológicas de sistemas de informação da Anova;
- elaborar e manter metodologias de desenvolvimento de sistemas, bem como normas e padrões para melhoria do processo de desenvolvimento de sistemas de informação;
- promover a integração das soluções tecnológicas corporativas;
- fornecer padrões metodológicos e ferramental para mapeamento e gerenciamento de processos de negócio;
- orientar o levantamento e a especificação dos requisitos de software para o desenvolvimento de soluções tecnológicas;
- planejar, desenvolver e implantar manutenções no sistema de comunicação da Anova;
- propor e gerenciar soluções para o projeto;
- propor e gerenciar projeto de criação e evolução do sistema.

## **3. Objetivos**

Desenvolver um sistema de comunicação entre o cliente e funcionários da autoescola, utilizando de Inteligência Artificial em um *chat-bot*, facilitando e agilizando a troca de informações requeridas por ambas as partes.

## **4. Escopo**

O Sistema deve obrigatoriamente ser composto de uma Inteligência Artificial em um sistema web para agilizar no processo de comunicação do cliente.

Requisitos do Sistema Web:

- Interface intuitiva e flutuante;
- Identificação e especificação do nível de interação dos usuários;

- Integração com o BD de Usuários criados para alimentação dos Contatos;
- Criar campo de pesquisa e automatizar consultas;
- Salvar as mensagens em um BD;

Requisitos da Inteligência Artificial:

- Implementação de um *chat-bot* para envio e recepção de mensagens.

## 5. Metodologia Aplicada

A metodologia utilizada na elaboração deste Plano Estratégico de Tecnologia da Informação foi a utilização do Balanced Scorecard (BSC) e Mapas Estratégicos, auxiliando a gestão e perspectivas no planejamento do projeto. As perspectivas são: Perspectiva Financeira, Perspectiva do Cliente, Perspectiva dos Processos Internos e Perspectiva de Aprendizagem e Crescimento.

## 6. Mapa Estratégico

	Objetivos	Metas	Indicadores	Iniciativas
<b>Perspectiva Financeira</b>	Rentabilidade	Valor de Mercado	Crescimento de serviços	Lucratividade
<b>Perspectiva do Cliente</b>	Agilização e Facilitação do processo de comunicação	Atingir ao máximo o nível de satisfação	Nível de qualidade	Melhorar o processo usado na empresa
<b>Perspectiva dos Processos Internos</b>	Desenvolver um sistema para melhorar a comunicação do usuário com a plataforma.	Atingir nível de eficácia a fim de melhorar a eficiência dos processos	Nível de eficiência.	Implementar uma Inteligência Artificial ao chat para a comunicação mais intuitiva.
<b>Perspectiva de Aprendizagem e Crescimento</b>	Desenvolver habilidades necessárias para o desenvolvimento do projeto.	Compreensão máxima do pedido.	Nível de compreensão.	Estar de acordo com as ferramentas requeridas no projeto.

## 7. Objetivos Estratégicos

Perspectiva: Perspectiva Financeira

Área: Financeira

Objetivo Estratégico1 – Rentabilidade.

Metas: Adquirir Valor de Mercado.

Ações Estratégicas: Gerar Lucratividade.

Perspectiva: Perspectiva do Cliente

Área: Empresa

Objetivo Estratégico2: Agilização e Facilitação do processo de comunicação.

Metas: Atingir ao máximo o nível de satisfação.

Ações Estratégicas: Melhorar o processo usado na empresa.

Perspectiva: Perspectiva dos Processos Internos

Área: Processos e comunicação.

Objetivo Estratégico: Desenvolver um sistema para melhorar a comunicação do usuário com a plataforma.

Metas: Atingir nível de eficácia a fim de melhorar a eficiência dos processos.

Ações Estratégicas: Implementar uma Inteligência Artificial ao chat para a comunicação mais intuitiva.

Perspectiva: Perspectiva de Aprendizagem e Crescimento.

Área: Desenvolvimento.

Objetivo Estratégico: Desenvolver habilidades necessárias para o desenvolvimento do projeto.

Metas: Compreensão máxima do pedido.

Ações Estratégicas: Estar de acordo com as ferramentas requeridas no projeto.