

PETI Planejamento Estratégico de Tecnologia da Informação do Time 01

Histórico das Revisões

| Data | Versão | Descrição | Autores |
|-------------|---------------|-----------------------------------|--|
| 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 |
|--|---|--|-------------------------|--|
| Perspectiva Financeira | Rentabilidade | Valor de Mercado | Crescimento de serviços | Lucratividade |
| Perspectiva do Cliente | Agilização e Facilitação do processo de comunicação | Atingir ao máximo o nível de satisfação | Nível de qualidade | Melhorar o processo usado na empresa |
| Perspectiva dos Processos Internos | 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. |
| Perspectiva de Aprendizagem e Crescimento | 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.