

Plano Estratégico de TIC (PETIC)

SWOT da TI:

- Forças: equipe qualificada, infraestrutura atualizada, processos bem definidos e documentados.
- Fraquezas: falta de integração entre sistemas, falta de investimento em inovação, falta de treinamento e capacitação da equipe.
- Oportunidades: automação de processos, utilização de tecnologias emergentes, parcerias com empresas de tecnologia.
- Ameaças: concorrência acirrada, mudanças constantes na tecnologia, falta de segurança da informação.

Missão da TI:

Oferecer soluções e serviços de tecnologia da informação que atendam as necessidades dos usuários, agregando valor e contribuindo para o sucesso da organização.

Visão da TI:

Ser reconhecida como referência em tecnologia da informação, pela excelência dos serviços prestados e pela constante busca por inovação.

Mapa de Valores da TI:

- Valorização das pessoas
- Foco no cliente
- Inovação e criatividade
- Integridade e ética
- Excelência no serviço prestado

Objetivo estratégico: Excelência no serviço prestado. Aumentar a eficiência dos processos de atendimento ao cliente por meio da automação.

Indicadores:

- Redução do tempo médio de espera no atendimento ao cliente em 30%.
- Aumento da satisfação do cliente em relação ao atendimento em 20%.

Definição descritiva:

Este objetivo estratégico tem como objetivo principal melhorar a experiência do cliente com a empresa, por meio da automação dos processos de atendimento. Isso inclui a utilização de chatbots para atendimento inicial, sistemas de autoatendimento e automação de processos internos. Com a redução do tempo de espera e o aumento da satisfação do cliente, espera-se uma melhoria no indicador de Retorno sobre o Patrimônio Líquido, pois a satisfação do cliente está ligada ao aumento das vendas.