

Universidade Federal de Pernambuco
Sistemas de Informação - Turma S4
IF978 - Gestão de Processos de Negócio
Grupo 03:

- Gabriel de Oliveira Ferreira
- Guilherme Guerra Campos
- Gustavo Nogueira
- Matheus do Nascimento Araújo
- Maurício Felipe
- Renato Gabriel Ferreira
- Wilson Wagner Dos Santos Nascimento

Entrevista Para Elicitação das características de um processo de negócio

Informações pessoais do cliente:

Nome: Marco Antônio Eugênio Araújo

Empresa: Instituto Federal de Pernambuco - IFPE

Cargo: Professor e Diretor de Avaliação e Desenvolvimento de Tecnologias do IFPE

Área de atuação:

- Tecnólogo em Gestão de Tecnologia da Informação pela Universidade Estácio de Sá;
- Especialista em Redes de Computadores pela Escola Superior Aberta do Brasil - ESAB;
- Mestre em Ciência da Computação pela UFPE;
- Pesquisador de soluções de TI para o governo
- Participante do Grupo de Pesquisa NEXT Research Group

Questões:

1. Quais são as suas principais responsabilidades no IFPE?

Atualmente trabalha como professor e também é diretor no DADT - Diretoria de Avaliação e Desenvolvimento de Tecnologias.

2. O que é o registro acadêmico? Seria uma intersecção entre corpo discente, escolaridade e secretaria de educação?(5,20m)

É o setor responsável pelo histórico acadêmico de cada aluno. Ele acompanha: desde da forma de ingresso (SISU), documentos de entrada e dados pessoais. O histórico escolar como notas e atividades acadêmicas (pesquisa e extensão). Até a diplomação é realizada pela repartição em questão.

Só não há junção entre os setores na vida real. Mas, muitas das funções que são desempenhadas por vários setores na UFPE são concentradas, de maneira única, nas CRADTs (Coordenações de Registros Acadêmicos, Diplomação e Turnos), que são sempre vinculadas a um campus (cada um dos campi tem a sua CRADT). No virtual existe um sistema de informação: SIGA-A que organiza essas informações descentralizadas. Mas o registro acadêmico ele precisa ter acesso a consulta dessas informações para poder incluir no histórico de cada aluno.

3. Qual público-alvo devemos focar em relação às atividades do registro acadêmico?

Alunos e professores.

4. Essa automatização, seria a nível de 'solicitação de alguns serviços' ou alguma outra coisa? E quais são os serviços?

Seria a nível de solicitação de alguns serviços. Marcos dá um exemplo de solicitação de segunda chamada. No qual o chatbot quando solicitado por um aluno teria a capacidade de identificar o tipo de pergunta e poder guiar o estudante por todos os processos e documentos necessários para solicitação de segunda chamada.

5. As alternativas iniciais não são suficientes? Por que?

Não são suficientes, porque é tudo muito manual. Isso acontece porque existe muitas regras, muito estatutos, a linguagem é muito específica, não é uma linguagem que é de fácil leitura, ou seja, existem muitas regras, direitos e deveres que você precisa está ciente quando entra na instituição, mas da forma que é comunicado para os alunos, é de difícil comunicação e interação.

Exemplo: O manual de estudante do Centro de Informática, todos conhecem porque se utilizam de uma linguagem mais natural que faz os alunos rapidamente entenderem sobre o funcionamento do centro.

6. Existe algum mecanismo digital para fazer essas solicitações hoje ou é tudo manual?

Do ponto de vista de sistema, tem SIM. O sistema acadêmico existe, mas o aluno não consegue comprovar uma falta, por exemplo, não consegue upar um pdf ou enviar uma imagem do documento para o sistema, é preciso preencher o documento físico e em seguida entregar para a coordenação, por sua vez, a coordenação digitaliza e joga no sistema.

7. A ferramenta que ia ser desenvolvida possui um papel mais central (primário) ou secundário em relação à organização do registro acadêmico?

Seria uma ferramenta central. Mas temos que levar em consideração os analfabetos digitais. Onde se todos os processos forem automatizados haverá a exclusão de uma parcela dos alunos. Como também destacou a dificuldade de se criar uma plataforma intuitiva e de fácil utilização como as redes sociais. Onde grande parte dos usuários, até os que são acostumados com tecnologia, teriam incompatibilidade em parte das suas interações.

8. As dificuldades dos alunos seriam mais por falta de conhecimento tecnológico ou por falta de detalhamento dos processos?

O problema não é falta de conhecimento tecnológico, e sim por falta de conhecimento dos processos.

9. Existem restrições em relação ao desenvolvimento e implementação? Porque estamos pensando em criar um chatbot no aplicativo whatsapp.

Não existe restrição de plataformas. Inclusive a plataforma de um chatbot no whatsapp é uma opção em potencial.

10. Quais deverão ser as principais funções do *chatbot*?

O *chatbot*, em si, deve receber as demandas dos usuários, respondê-las e estar sempre apto a interagir. De preferência, chegar ao nível de identificação de fluxos personalizados em relação a fluxos específicos para cursos, justificativas, etc.

11. Qual seria a fonte dos dados do (banco de dados utilizados pelo) *chatbot*?

O ideal seria uma API que consultasse os dados do Registro Acadêmico e trouxesse para o usuário uma resposta personalizada.

12. Alguma sugestão de nome da aplicação de conversas?

Zita, a exemplo da Magalu, do Magazine Luiza.

13. Lista de serviços que são mais requisitados?

Segunda chamada, falta justificada, correção de notas, pedido de certificados(certificados de cursos, por exemplo), declaração de vínculo

14. Dentre esses serviços, existe algum desses que existe algum gargalo por ser muito manual?

Todos os serviços têm papel envolvido, ou seja, é manual.

15. Com relação a acessibilidade, quais seriam as demandas dos usuários finais da solução? Existe alguma demanda para deficientes visuais, ou deficientes no modo geral?

Nós temos, em nossa instituição, um público muito diverso. Inclusive, surdos, mudos e cegos. No caso da API, seria interessante a presença de uma ferramenta de leitura das perguntas e fala, para beneficiar principalmente os alunos com perda de visão. No caso dos surdos e mudos, como a ferramenta deverá ser visual e textual, já existirá suporte nativo.

16. Você falou que esse sistema seria algo mais para “Alunos e professores”, mas qual o papel dos técnicos nisso? E indo mais além, queremos entender sobre os gargalos operacionais, existe excesso de demanda?

Então a ideia é automatizar o que possa ser automatizado e estabelecer uma real transformação digital. Sobre a questão de desempenho, caso a escolha da alternativa seja o *chatbot* é importante saber que esta tecnologia precisa ser

“treinada”. O treinamento virá através do conhecimento dos técnicos administrativos, que usarão o conhecimento pré-existente, em relação a fluxo de processos, demandas, etc, para criar a biblioteca a ser utilizada para a resolução das demandas que chegarão à API.

Os gargalos operacionais são fruto do excesso de dependência em relação aos servidores, em especial, alguns servidores mais antigos e com mais *know-how*.

17. Quais as mudanças perpetradas pela pandemia de COVID-19?

Primeiro sobre as questões técnicas, a pandemia veio para diminuir a quantidade de servidores públicos para o atendimento, ou seja, mesmo que o trabalho pós-pandemia volte, é possível que haja diminuição de pessoas. Isso se deve a um dos fatos que já foram mencionados anteriormente, o excesso de dependência em relação ao trabalho manual.

18. Quais mudanças visíveis ao fluxo de solicitações ao registro acadêmico ocorreram com o advento da pandemia?

A mudança foi para pior, pois as solicitações passaram a ser concentradas no email de comunicação. Isso gerou um problema, pois o fluxo deixou de ser através de processo e passou a ser pessoal. Essa necessidade gerou problemas graves, uma vez que a rastreabilidade das solicitações tendem a ser prejudicadas, gerando uma demora nas respostas.

19. Existe algum sistema vinculado ao GSuite? Se sim, é necessário realizar a integração da solução escolhida com essa plataforma?

Sim, o IFPE utiliza a plataforma do Google. Entretanto, não se faz necessário a integração, tendo em vista que o GSuite é utilizado apenas para os emails.

20. Existe algum impeditivo para apresentar uma solução digitalizada que modifique fluxos e processos, do ponto de vista de regras e regimentos internos ao IFPE?

Não existem tais limitações.