



Programa de Gestão de Moradia Estudantil

Plano de Melhorias

Equipe 5:

Bárbara Vaz

Henrique Oliveira

Ismael Benjamim

Liliane Carla

Marco Antonio Andrade

Vinícius Oliveira

Histórico de Revisões

Revisão	Data	Descrição	Autor
1	13/09	Introdução	Bárbara
2	15/07	Análise de estados	Marco
3	21/09	Contexto da unidade em estudo	Ismael
4	22/09	Visão geral da proposta de solução	Henrique
5	01/10	Estratégia de implantação	Henrique
6	03/10	Análise de Gaps	Vinícius
7	04/10	Análise de estados	Marco
8	06/10	Análise de estados	Marco
9	09/10	Dimensionamento e Perfil da Equipe	Liliane
10	09/10	Custos Associados à Implantação da Melhoria	Liliane
11	09/10	Plano de medições e análise	Liliane
12	10/10	Arquitetura de Sistemas de Informação	Vinícius
13	10/10	Cronograma Macro	Liliane
14	12/10	Resultados Esperados	Henrique
15	12/10	Arquitetura de Tecnologia	Vinícius
16	12/10	Conclusões e Considerações Finais	Bárbara

Conteúdo

1. Introdução
 - 1.1. A Organização
 - 1.2. O projeto e seu propósito
 - 1.3. Equipe do projeto
2. Contexto da unidade em estudo
 - 2.1. Histórico da unidade organizacional
 - 2.2. Principais stakeholders
 - 2.3. Objetivo da unidade
 - 2.4. Sistema/solução atualmente implantado(a)
3. Análise de estados
 - 3.1. Estado Atual
 - 3.1.1. Escopo do processo
 - 3.1.2. Processos - As Is
 - 3.1.3. Vantagens: O que é bom?
 - 3.1.4. Desafios: O que pode melhorar?
 - 3.1.5. Justificativa (Identificar a causa raiz de um determinado problema; Causas comuns e causas especiais)
 - 3.2. Estado Desejado
 - 3.2.1. Análise de Gaps
 - 3.2.1.1. Arquitetura de Negócios
 - 3.2.1.2. Arquitetura de Sistemas de Informação
 - 3.2.1.3. Arquitetura de Tecnologia
 - 3.2.2. Processos - To Be
 - 3.2.3. Resultados esperados
4. Plano de Ação
 - 4.1. Visão geral da proposta de solução
 - 4.2. Estratégia de Implantação
 - 4.3. Dimensionamento e Perfil da Equipe para a Implantação da Melhoria
 - 4.4. Custos Associados à Implantação da Melhoria
 - 4.5. Cronograma Macro
 - 4.6. Plano de medições e análise
 - 4.6.1. Indicador
 - 4.6.2. Finalidade
 - 4.6.3. Como medir
 - 4.6.4. Análise de impacto do indicador
5. Conclusões e Considerações Finais
6. Folha de Assinaturas (Time e Cliente real)

1. Introdução

1.1. Organização: **IFPE** (Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco)

O IFPE é uma instituição de educação superior, básica e profissional que tem como missão promover a educação profissional, científica e tecnológica, em todos os seus níveis e modalidades.

Com intuito de auxiliar os estudantes no desempenho das atividades acadêmicas, a Política de Assistência ao Estudante do IFPE prevê a execução de diversos programas de apoio aos estudantes. Alguns desses Programas de Assistência são: Programa Bolsa Permanência, Programa Moradia e Refeitório Estudantil, Programa Auxílio Financeiro, Programa de Incentivo à Arte e Cultura, Programa de Acompanhamento Biopsicossocial e o Programa de Incentivo ao Esporte e Lazer.

1.2. O projeto e seu propósito

O Programa Moradia Estudantil é um dos programas do IFPE, o qual visa garantir ao estudante acesso à moradia em alojamento coletivo e refeições diárias servidas em refeitório próprio nos Campi Agrícolas, Barreiros, Belo Jardim e Vitória de Santo Antão.

Entretanto, ao estudar mais a fundo o funcionamento do programa, durante as etapas de verificação de documentação e análise socioeconômica dos candidatos, foram observadas e relatadas várias problemáticas, restrições e limitações que dificultam o trabalho da equipe de assistentes sociais responsáveis pelo processo e que, conseqüentemente, afetam negativamente os estudantes que precisam do auxílio.

Nessa perspectiva, o Projeto do Programa Moradia Estudantil tem como principal propósito automatizar o sistema do programa abordado, visando solucionar as problemáticas observadas e auxiliar o trabalho realizado pela equipe do DAE dos campi agrícolas IFPE neste programa.

1.3. Equipe do projeto

A equipe é formada por 6 alunos do curso Sistemas de Informação da UFPE, os quais estão realizando um projeto de Gestão da Moradia Infantil do IFPE para as disciplinas SGE, GPN e PGP.

- Bárbara Vaz (Gerente de Projeto)
- Henrique Oliveira
- Ismael Benjamim
- Liliane Carla
- Marco Antonio Andrade
- Vinícius Oliveira

2. Contexto da unidade em estudo

2.1. Histórico da Unidade Organizacional

O DAE (Diretoria de Assistência ao Estudante) é o setor do IFPE responsável pelo gerenciamento do programa de moradia estudantil. Cada campus agrícola possui este setor, possuindo como principais atribuições a formulação e coordenação de políticas institucionais voltadas ao corpo discente. Suas ações tomam como base as diretrizes estabelecidas no Programa Nacional de Assistência Estudantil (PNAES) e a Política de Assistência Estudantil do IFPE, implantada a partir da Resolução nº 021/2012 do Conselho Superior, que tem como público-alvo os estudantes regularmente matriculados nos cursos e modalidades presenciais de ensino.

Este setor realizava o processo de admissão no Programa de Moradia Estudantil através de documentos físicos até 2021, porém com a implementação do Sistema Fluxo IFPE em um dos programas de auxílio estudantil chamado bolsa permanência, e com a necessidade de melhoria do processo, ocorreram algumas mudanças neste sistema, a fim de atender inicialmente a demanda do programa de moradia e assim possibilitar a migração do físico para o digital.

2.2. Principais stakeholders

Nome ou grupo de interessados	Cargo ou papel no projeto
Bárbara Vaz Ferreira	Gerente de projetos
Henrique Oliveira	Modelador
Ismael Benjamim	Programador
Liliane Carla	Programador
Marco Andrade	Modelador
Vinícius Oliveira	Modelador
Marco Eugênio	Chefe de TI do IFPE
Bárbara Mirella	Assistente Social do DAE
Cíntia Batista	Coordenadora de Apoio Pedagógico e Assistente do DAE
Marize Castro	Assistente Social do Campus Vitória
Simone Leite	Assistente Social do Campus Belo Jardim
Laura da Silva	Assistente Social do Campus Barreiros
Alunos do IFPE	Interessados no Programa
Simone Cristina	Consultora SGE
Jéssyka Vilela	Consultora BPMN

2.3. Objetivos da unidade

O DAE possui como objetivo auxiliar os estudantes no desempenho das atividades escolares e acadêmicas, buscando oferecer igualdade de oportunidades e minimizar os efeitos de situações de vulnerabilidade social, por meio da concessão de auxílios financeiros, apoio biopsicossocial, incentivo à participação em atividades esportivas e culturais, entre outras iniciativas.

2.4. Sistema/solução atualmente implantado(a)

A solução utilizada atualmente é o Sistema Fluxo IFPE, caracterizado por ser um sistema de entrada, tendo em vista que é responsável pela entrada e armazenamento de dados, e não possibilita a gestão das informações. Entretanto, esse sistema proporciona a exportação de informações e atribuição de resultado do programa de moradia estudantil, o que possibilita que a equipe do DAE utilize outras plataformas, como planilhas do Excel para gestão dos dados e para exportar os resultados de volta ao Sistema Fluxo.

3. Análise de estados

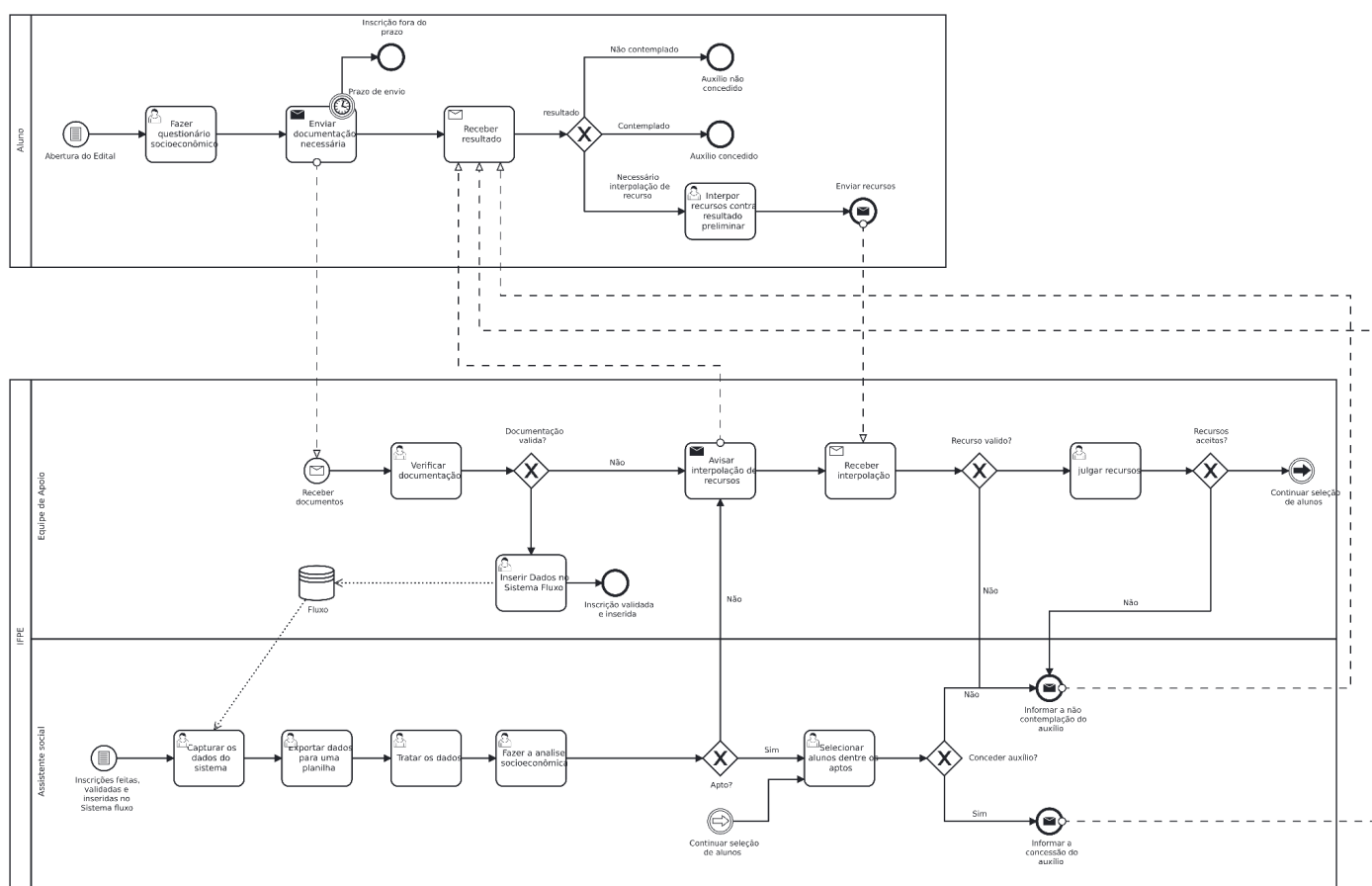
3.1 Estado Atual

3.1.1 Escopo do Processo

DIAGRAMA DE ESCOPO DO PROCESSO

NOME DO PROCESSO		Inscrição Moradia Estudantil		DONO DO PROCESSO		Marco Eugênio			
LEIS, NORMAS & POLÍTICAS			MISSÃO			INDICADORES			
Resolução Nº 81/2010, torna público as normas e prazos de seleção para ingresso no Programa de Moradia Estudantil			O objetivo é auxiliar os estudantes no desempenho das atividades escolares e acadêmicas, buscando oferecer igualdade de oportunidades e minimizar os efeitos de situações de vulnerabilidade social, por meio da concessão de auxílios financeiros, apoio biopsicossocial, incentivo à participação em atividades esportivas e culturais, entre outras iniciativas.			Questionário Socioeconômico			
EVENTO INICIAL (DE):		Abertura do Edital			RESULTADO (ATÉ):		Concessão da bolsa		
ENTRADAS			PROCESSO (VISÃO DO CLIENTE)			SAÍDAS			
Questionário socioeconômico CPF e RG Cópia Certidão de Nascimento Foto 3x4 Declaração de Matrícula Cópia da fatura de energia Comprovação de renda de todos os integrantes núcleo da família (Cópia da carteira de trabalho para os que trabalham) Se beneficiário de Programas Sociais, uma cópia do extrato bancário Termo de Compromisso			Sistema Fluxo Análise da Documentação Análise Socioeconômica ●			Bolsa Moradia			
ATORES ENVOLVIDOS					SISTEMAS, INFRAESTRUTURA & INSTRUMENTOS				
Assistentes Sociais e Aluno					Diretoria de Assistência Estudantil				

3.1.2 Processos - As Is



3.1.3 Vantagens: O que é bom ?

O sistema Fluxo funciona como plataforma para entrada de dados dos estudantes durante o edital do programa de moradia estudantil, apesar das falhas, o sistema se mostrou uma plataforma robusta, aceitando bem as entradas dos dados. Além disso, consegue centralizar as informações dos estudantes na plataforma. Como vantagem também temos que as assistentes sociais já estão habituadas a utilizar a plataforma fluxo, já que a mesma serve como base para outros editais além do edital de moradia estudantil.

3.1.4 Desafios: O que pode melhorar ?

Contudo, apesar do sistema Fluxo apresentar robustez quanto a entrada de dados, notou-se que apesar de ser uma plataforma robusta, o Fluxo apresenta baixo nível de usabilidade de usuário, tanto para os estudantes que desejam ter acesso ao programa, quanto para as assistentes sociais que fazem o manuseio e a análise dos dados.

Ficou claro que grande parte dos problemas encontrados se referem principalmente à usabilidade da assistente social e ao processamento e análise dos dados. Com isso, pode ser melhorado, principalmente, a forma com que os dados são analisados por meio da implantação de uma extensão da plataforma fluxo que facilite a análise e ranqueamento dos alunos com base nos critérios já utilizados no momento, através da automatização da análise quantitativa dos dados.

3.1.5 Justificativa (Identificar a causa raiz de um determinado problema; Causas comuns e causas especiais)

Ao analisar o sistema Fluxo, ficou nítido que a plataforma apresenta diversos problemas quanto a usabilidade, análise e entrada de dados. O sistema foi criado com o objetivo de servir como entrada de dados para os alunos participantes dos programas de assistência estudantil do IFPE, neste caso, especificamente o edital de moradia estudantil que é disponibilizado nos campi agrícolas.

O sistema utilizado foi descrito como adaptação do programa para o edital do “bolsa permanência estudantil”, sendo assim, apresenta diversas falhas para o programa de moradia estudantil, desde a entrada dos dados. O sistema Fluxo, teve em seu desenvolvimento inicial o objetivo de servir como plataforma para recepção dos dados dos estudantes, com isso a análise dos dados dispostos no Fluxo apresentam muita dificuldade para serem analisados, sendo necessário exportar todas as informações para uma planilha externa(libreoffice na maioria dos campi agrícolas), durante essa transferência, muitos dados são perdidos e ao colocar nas planilhas há um problema de identificação.

Portanto, tendo em vista as causas supracitadas, a forma com que o sistema atual funciona gera um trabalho muito manual, sujeito a muitas falhas e demandando muito esforço e tempo das assistentes sociais. Além disso, por depender de muita manipulação externa a plataforma, acaba havendo a perda de parte dos dados, ocasionando em retrabalho e demandando mais tempo para o fim do edital.

3.2 Estado desejado

3.2.1 Análise de Gaps

3.2.1.1 Arquitetura de Negócios

A ideia é ter uma ferramenta analítica contendo uma interface agradável e com o foco na usabilidade, levando em consideração que em cada comissão avaliadora presente nos campi Vitória de Santo Antão, Barreiros e Belo Jardim, existem funcionários com diferentes níveis de experiência e aptidões técnicas.

A solução proporcionará aos colaboradores uma nova forma de realizar a análise socioeconômica, tornando possível executar o mesmo trabalho de uma forma mais

organizada, rápida e que não necessite mudança de plataformas para avaliar, pontuar e definir a situação dos alunos como aptos ou não aptos.

Por fim, a solução será capaz de automatizar as atividades repetitivas presente nos critérios objetivos da análise socioeconômica que eram executadas pelos colaboradores durante o processo de seleção do programa de auxílio moradia, possibilitando que as assistentes sociais não percam tanto tempo com atividades manuais e se preocupem apenas com as análises subjetivas que são feitas a partir do relato familiar de cada candidatos ao programa de auxílio moradia.

3.2.1.2 Arquitetura de Sistemas de Informação

Por mais que o sistema atual resolva de certa forma o problema do programa de auxílio moradia, existem algumas lacunas que precisam ser preenchidas e algumas atividades que poderiam ser melhoradas no sistema Fluxo. Dito isso, a equipe teve a ideia de propor um sistema analítico que será interligado ao fluxo e que terá o intuito de sanar as dores do cliente, focando na automação de algumas atividades repetitivas e facilitando ao máximo as atividades onde o fator humano é totalmente necessário, que são as análises subjetivas realizadas pelas assistentes sociais.

O sistema trará ao servidor da instituição uma interface amigável e responsiva, contendo várias telas de navegação, onde uma delas é a tela inicial de login, que logo após logado, o usuário passará para a tela inicial do funcionário da instituição. A tela inicial do usuário terá indicadores importantes que no sistema atual não existem, como, número de vagas disponíveis, número de vagas preenchidas, número de candidatos analisados e número de candidatos a analisar. Na tela inicial também seria possível ter acesso aos programas abertos de auxílio moradia para serem analisados, não só isso, mas o servidor também seria capaz de avaliar programas de auxílio moradia de outros campi agrícolas que estejam em curso, facilitando o trabalho dos colegas de outro campus.

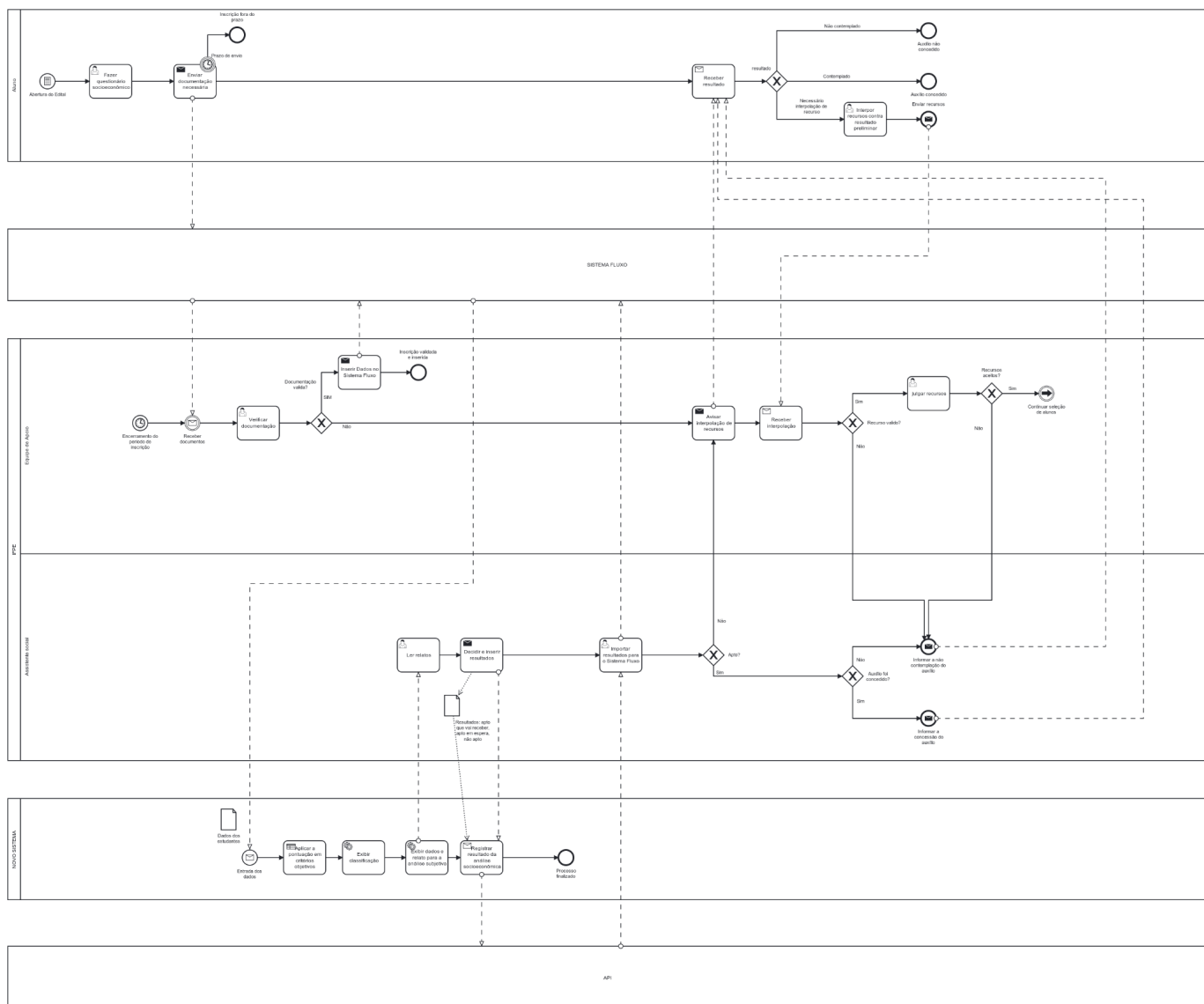
Visando a diminuição do uso de planilhas e a não utilização de sistemas de terceiros para realização da análise socioeconômica, o time decidiu propor ao cliente uma nova forma de realizar a análise de cada candidato. Ao invés de disponibilizar os dados de todos os alunos em uma planilha e ir pontuando os critérios econômicos manualmente um por um, o grupo decidiu criar um sistema que automatizasse todas as pontuações objetivas, disponibilizando para as assistentes sociais o somatório total dos pontos que o aluno alcançou segundo suas informações fornecidas para a comissão avaliadora, deixando apenas o relato de vida e as situações de desempate para serem analisadas manualmente pelas servidoras da instituição.

O novo sistema também melhoraria o trabalho dos colaboradores diminuindo significativamente o uso de planilhas e colocaria o fim no uso de programas externos como, Microsoft Excel e o LibreOffice, fazendo com que todos os dados e informações captados na análise socioeconômica sejam armazenado no próprio sistema pertencente ao IFPE, facilitando assim futuros estudos sobre o programa de auxílio moradia e ajudando no controle, manutenção e segurança do programa caso seja necessário algum processo de auditoria no futuro.

3.2.1.3 Arquitetura de Tecnologia

Se tratando de um sistema que atenderá um grande número de pessoas referente a de três campi diferentes, será necessário uma arquitetura que suporte tal demanda. Dito isto, a equipe viu que seria interessante a utilização de containers docker armazenado no serviço de nuvem da amazon, oferecendo ao sistema uma arquitetura robusta, alta disponibilidade e alocação dinâmica de recursos dependendo da quantidade de acessos ao sistema, tornando a aplicação escalável para diversas situações que poderão acontecer nos processos do programa de auxílio moradia.

3.2.2 Processo To-be



3.2.3 Resultados Esperados

O novo sistema tem como pretensão entregar um sistema de gestão e análise por meio de uma integração ao sistema Fluxo. Através de um front-end muito bem desenhado, telas e funcionalidades que possibilitam uma melhor visualização dos dados, o projeto busca uma excelência operacional através desses novos serviços.

A automatização da parte objetiva das análises, busca uma melhora quantitativa dos dados por meio de fórmulas e pontuações pré-estabelecidas, assim auxiliando a qualidade das análises dos assistentes sociais sem prejudicar a análise subjetiva de seu trabalho, resultando em uma melhora na tomada de decisão, excelência organizacional através desse novo produto.

E por fim a integração é o ponto chave do novo sistema, através dele não será mais necessário a exportação e importação de planilhas, os dados estarão mais seguros já que haverá uma comunicação direta entre os serviços, além de promover transparência e padronização entre os trabalhos realizados entre os diferentes institutos estreitando o relacionamento com o cliente.

4. Plano de Ação

4.1 Visão geral da proposta de solução

O projeto tem como objetivo proporcionar um sistema visualmente agradável, capaz de efetuar operações automáticas, evitando trabalhos manuais e repetitivos, alcançando assim uma melhora no processo de análise socioeconômica com menos margem de erros humanos, sem descaracterizar a análise pessoal por parte dos Assistentes Sociais do IFPE. Espera-se alcançar uma maior produtividade, reduzir esforços e tempo, dessa forma agilizando o processo do edital sem perder a qualidade das análises.

4.2 Estratégia de implantação

O projeto conta com apoio da alta gerência e dos assistentes sociais, que por sua vez possuem diversas necessidades em relação ao sistema, entretanto esse projeto não tem por pretensão a resolução de todos os problemas levantados. O novo sistema não tem como pretensão a resolução de problemas de integração e conformidade dos dados recebidos, esta medida de validação deve ser implementada na entrada, ou seja, no formulário de inscrição dos alunos. É importante ressaltar que o sistema a ser implantado se trata de um serviço a parte do sistema Fluxo, portanto, trata-se de uma solução flexível, que pode ou não ser usada conjuntamente com o Fluxo se assim o cliente desejar. Se por um lado o sistema Fluxo pode ser considerado uma aplicação de entrada, onde os dados são inseridos e manipulados, o sistema a ser implantado tem como propósito ser um sistema de análise detalhada e generalizada dos alunos inscritos.

O sistema tem como pretensão uma compatibilidade com os futuros sistemas do IFPE, isso porque as aplicações do instituto se encontram em um processo de migração pela consultoria e prestadora de serviço RNP com vista a cloud da AWS. Por essa razão é importante frisar que o sistema precisa ser containerizado utilizando Docker, visando não agregar custos extra de migração por parte da RNP, tornando assim possível o levantamento desse novo contêiner à cloud.

Levando em consideração o futuro dos sistemas do IF temos isso como um ponto bastante forte, afinal, a hospedagem de um serviço na nuvem, permite uma maior estabilidade e segurança para o cliente e usuários finais.

Existe um apoio grande por parte do diretor de TI e dos assistentes sociais do IFPE, dessa forma é importante aproveitar essa força com reuniões para um detalhado levantamento de escopo do produto. Por causa desse apoio o projeto pode ser implementado incrementalmente utilizando metodologias como o próprio scrum, sendo assim, durante cada ciclo o sistema poderá ser avaliado de acordo com o entregável da sprint corrente pelos próprios usuários finais. Sabe-se que existem muitas exigências por parte dos assistentes sociais, sendo assim, é importante que o escopo seja bem discutido para que não haja alterações de prazos e custos.

Visando a metodologia Scrum, é necessário a formalização de reuniões de planejamento da sprint, levando em consideração um ciclo de duas semanas cada sprint, então as reuniões de planejamento devem ocorrer nas segundas a cada quinzena, respectivamente ao final da sprint, numa sexta feira, deve ocorrer a review e retrospectiva. Também é necessário reuniões diárias para o acompanhamento do projeto, e os seguintes pontos devem ser abordados com os desenvolvedores: O que foi feito do dia anterior, o que será feito no dia e se possui algum impedimento.

Durante os testes de integração do sistema é importante salientar que entradas erradas poderão prejudicar as métricas do sistema de análise. Da mesma forma que hoje o sistema fluxo possui má conformidade na apresentação de seus dados em sua planilha de análise, nesse novo sistema também possui a ameaça do mesmo ocorrer, afinal a solução disso está em validar a entrada desses dados, o que está fora do escopo deste projeto.

4.3 Dimensionamento e Perfil da Equipe para a Implantação da Melhoria

Para o desenvolvimento e implantação da solução, dimensionou-se a equipe da seguinte forma:

PAPEL	RESPONSABILIDADE
Gerente de Projeto	Tomar decisões que dizem respeito ao projeto; Garantir que o projeto alcance seus objetivos;
Arquiteto de Software	Desenho do sistema e levantamento de requisitos; Documentar a proposta de solução das integrações e modelagem de dados;
UI/UX Designer	Desenhar telas e navegação do sistema;
Desenvolvedor Senior	Orientar e gerir o desenvolvimento da solução;
Desenvolvedor Pleno	Desenvolver solução; Tomar decisões conforme o que foi definido pelo Desenvolvedor Senior e pelo GP;

Desenvolvedor Junior	Desenvolver solução;
Engenheiro DevOps	Introduzir e manter uma cultura DevOps e CI/CD dentro do desenvolvimento da solução; Desenvolver estrutura de containerização necessária para a hospedagem do sistema na AWS;

4.4 Custos Associados à Implantação da Melhoria

Orçamento do projeto por recurso:

Considerações:

- O projeto tem como por pretensão ser realizado com o regime home office, dessa forma não será necessária despesas de escritório.
- Será necessária a aquisição de equipamentos aos funcionários para a realização do trabalho, levando em consideração computadores mais potentes aos desenvolvedores que realizarão a construção da aplicação.
- Não será levado em conta a precificação dos recursos utilizados pela AWS (Amazon Web Services), já que o IFPE conta com uma estrutura de hospedagem de seus sistemas na mesma.

NOME DO RECURSO	TRABALHO	CUSTO
Engenheiro DevOps	336 hrs	R\$ 9.900,00
Desenvolvedor Junior	504 hrs	R\$ 6.600,00
Desenvolvedor Pleno	504 hrs	R\$ 13.500,00
Desenvolvedor Senior	504 hrs	R\$ 20.400,00
Gerente de Projeto	504 hrs	R\$ 24.000,00
Arquiteto de Software	168 hrs	R\$ 10.000,00
UI/UX Designer	336 hrs	R\$ 4.000,00
Computadores	-	R\$ 34.000,00
Escritório	-	R\$ 0,00

RESERVAS FINANCEIRAS PARA O GERENCIAMENTO	
Reservas de Contingência	5% do valor do Projeto
Reservas de Gerenciamento	10% do valor do Projeto
Reservas para alterações no escopo	10% do valor do Projeto

4.5 Cronograma Macro

Etapas definidas para o projeto de implantação da melhoria proposta, dentro de intervalos quinzenais e com duração total de 4 meses:

	1 ^a quinz.	2 ^a quinz.	3 ^a quinz.	4 ^a quinz.	5 ^a quinz.	6 ^a quinz.	7 ^a quinz.	8 ^a quinz.
Prototipação do sistema								
Detalhamento de requisitos para o desenvolvimento								
Desenvolvimento da estrutura de containerização								
Desenvolvimento iterativo e incremental								
Documentação								
Treinamento								
Go Live e Suporte								
Encerramento do projeto								

4.6 Plano de medições e análise

Para analisar a efetividade da solução implantada no processo, foram definidos e validados junto ao cliente três principais indicadores. São eles:

Indicador	Tempo do Processo
Finalidade	Tem como objetivo auxiliar a análise dos impactos da melhoria na eficiência do processo de análise socioeconômica.
Como Medir	Total de dias úteis que foram necessários para a divulgação do resultado preliminar e do resultado final (somatório dos dois períodos). A informação pode ser obtida por meio dos editais e erratas do Programa de Moradia Estudantil divulgados pelo IFPE.

Observações	Desconsiderar período de recursos e período de análise documental feita pela equipe de apoio, visto que estes não são afetados pela melhoria implantada.
Impacto	O indicador de tempo do processo é de grande importância, tendo em vista a urgência com a qual os resultados da análise socioeconômica são esperados pelos estudantes do IFPE, e a frequência com que atualmente os prazos de divulgação dos resultados previamente estabelecidos sofrem reajustes.

Indicador	Qualidade da Análise
Finalidade	Tem como objetivo apresentar informações a respeito da qualidade da análise e da taxa de erros relacionadas à saída do processo, que são os resultados das análises socioeconômicas dos dados dos estudantes. Por meio deste indicador, pode-se analisar se a melhoria implantada trouxe benefícios significativos ao processo, diminuindo erros.
Como Medir	Fazer um comparativo da porcentagem de recursos deferidos sobre os resultados da análise socioeconômica antes e depois da implantação da melhoria.
Observações	Para a interpretação e análise da métrica, é importante considerar o número de resultados divulgados ao fim do processo e não somente as porcentagens.
Impacto	O indicador de qualidade é muito importante para a validação da nova dinâmica de análise socioeconômica, esta que, a partir da implantação da melhoria, contaria com a automatização de parte do processo.

Indicador	Satisfação dos Colaboradores
Finalidade	Tem como objetivo auxiliar no entendimento das reações dos colaboradores às mudanças no processo e à nova ferramenta;
Como Medir	Utilizar a metodologia NPS (Net Promoter Score) antes e após a implantação da melhoria a fim de possibilitar uma comparação dos dados obtidos.
Observações	O NPS nos permite medir/ quantificar a satisfação de clientes ou colaboradores a partir de respostas, utilizando uma escala de zero a dez.
Impacto	O indicador é importante para que possamos quantificar o nível de satisfação e entender se os benefícios foram percebidos pela maioria (resultado esperado) dos colaboradores envolvidos no Programa de Moradia Estudantil com as mudanças no processo e a introdução de um novo sistema.

5. Conclusões e Considerações Finais

Após a problemática relacionada ao Programa Moradia Estudantil do IFPE ter sido apresentada, nós, integrantes da equipe 5, passamos por algumas etapas.

Primeiramente, buscamos entender essa problemática e, para isso, entramos em contato com as assistentes sociais, que, de fato, lidam diretamente com esse programa. A partir desse contato, fomos capazes de entender todo o contexto e a principal dor delas, e começamos a trabalhar em cima disso.

Após inúmeras reuniões com as assistentes sociais, já tínhamos um bom conhecimento a respeito do funcionamento do programa e dos seus principais problemas, e vários materiais que elas nos disponibilizaram para nos auxiliar na proposta da solução. A partir daí, entramos na etapa de ideação, onde iniciamos a ideação e proposição de soluções, a fim de chegar a uma que fizesse mais sentido e fosse validada pelo nosso cliente, Marco Eugênio.

Por fim, chegamos na etapa de prototipação, onde demos início nos protótipos (telas) desse novo sistema que foi proposto pela nossa equipe, através da utilização da plataforma Figma. Ao longo dessa etapa, fomos validando esse protótipo com Marco e com as assistentes sociais e realizando as mudanças necessárias. Ao fim da etapa, conseguimos entregar e apresentar a solução da melhor forma possível.

Esse foi um projeto bastante complexo, o qual tivemos que ter bastante empatia durante todo ele, tendo em vista que se trata de um programa delicado, o qual é destinado a proporcionar ao estudante um acesso à moradia a fim de que ele seja capaz de ir ao IFPE diariamente. Portanto, foi bastante proveitoso para todos da equipe, tendo em vista que tivemos a possibilidade de tirar bastante conhecimento durante todo o processo, tanto relacionado com hard skills como com soft skills.

6. Folha de Assinaturas

Recife, 13 de outubro de 2022

EQUIPE



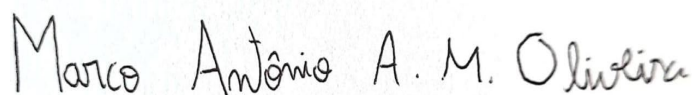
Bárbara Vaz Ferreira, Gerente de Projeto



Vinícius de Melo Oliveira



Liliane Carla de Oliveira



Marco Antonio Andrade Mendes de Oliveira



Ismael Benjamim da Silva Barros



Henrique Gomes de Oliveira

CLIENTE

Marco Antonio Eugênio, Chefe de TI do IFPE