



Gerenciamento de Programas das Bolsas de Assistência Estudantil

Plano de Melhorias

Equipe:

Caio Buarque de Gusmão
Diego Henrique Vilaça Calixto
José Gabriel Santos Nascimento
Júlia Arnaud de Melo Fragoso
Maria Geyzianny de Sousa Silva

Recife - 27/04/2023

Histórico de Revisões

Revisão	Data	Descrição	Autor
1	11/04/2023	Distribuição das tarefas e início do preenchimento	Maria Geyzianny de Sousa Silva
2	18/04/2023	Releitura das especificações do plano	Júlia Arnaud de Melo Fragoso
3	24/04/2023	Revisão do atual preenchimento do plano	Diego Henrique Vilaça Calixto
4	25/04/2023	Encerramento e revisão do plano	José Gabriel, Caio Buarque e Maria Geyzianny

Conteúdo

1. Introdução
 - 1.1. A Organização (Instituição envolvida em seu projeto)
 - 1.2. O projeto e seu propósito (Objetivos e principais necessidades)
 - 1.3. Equipe do projeto (envolvidos na concepção deste plano)
2. Contexto da unidade em estudo (setor/unidade da Organização)
 - 2.1. Histórico da unidade organizacional (Dados sobre a unidade)
 - 2.2. Principais stakeholders (funcionários da Organização)
 - 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 (modelagem dos processos atualmente implementados)
 - 3.1.3. Vantagens: O que é bom?
 - 3.1.4. Desafios: O que pode melhorar? (Análise de problemas no processo atual)
 - 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 (Melhorias para as lacunas identificadas - Negócio)
 - 3.2.1.2. Arquitetura de Sistemas de Informação (Melhorias para as lacunas identificadas - Sistemas e integrações)
 - 3.2.1.3. Arquitetura de Tecnologia (Melhorias para as lacunas identificadas - Infraestrutura tecnológica)
 - 3.2.2. Processos - To Be (modelagem dos processos melhorados)
 - 3.2.3. Resultados esperados (o que se espera das mudanças? Valores de negócios)
4. Plano de Ação
 - 4.1. Visão geral da proposta de solução (Componentes da solução, Interfaces, Requisitos de Sistema, etc.)
 - 4.2. Estratégia de Implantação (Análise de SWOT - Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças; Definição e justificativa, a partir do resultado da SWOT, da estratégia mais indicada; Definição da infraestrutura necessária para a implantação da melhoria; Metodologia de trabalho/monitoramento do progresso da implantação - ex: Reuniões entre a equipe e entre a equipe e o cliente/definição do formato e frequência das reuniões, validação de incrementos)
 - 4.3. Dimensionamento e Perfil da Equipe para a Implantação da Melhoria
 - 4.4. Custos Associados à Implantação da Melhoria
 - 4.5. Cronograma Macro (Principais etapas da implantação e melhorias, dentro de intervalos mensais ou quinzenais)
 - 4.6. Plano de medições e análise (Métricas que indicarão a efetividade da transformação)
 - 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

A organização do projeto por meio das metodologias ágeis Kanban e Scrum, reuniões semanais com stakeholders, ferramentas como Trello e Notion, armazenamento no GitHub e canais de comunicação como Discord e Google Meet foi extremamente importante para garantir o sucesso do projeto.

A utilização dessas metodologias permitiu que a equipe pudesse planejar e controlar o desenvolvimento do projeto de forma eficiente, garantindo que todas as atividades estivessem alinhadas aos objetivos e metas do projeto.

As reuniões semanais com os stakeholders foram cruciais para manter todos envolvidos informados sobre o progresso do projeto e garantir que todas as expectativas fossem atendidas.

O uso das ferramentas como Trello e Notion permitiu a organização e distribuição das atividades de forma clara e objetiva, o que ajudou a equipe a manter-se focada nas atividades que precisavam ser realizadas em cada fase do projeto.

O armazenamento dos documentos e códigos no GitHub possibilitou a colaboração e acesso remoto dos envolvidos no projeto, garantindo que todos tivessem acesso aos arquivos mais recentes.

Por fim, os canais de comunicação como Discord e Google Meet permitiram que as reuniões fossem realizadas de forma remota, o que aumentou a eficiência das reuniões e facilitou o esclarecimento de dúvidas e questões relacionadas ao projeto.

Em resumo, a organização do projeto por meio desses tópicos foi crucial para garantir que o projeto fosse concluído dentro do prazo, dentro do orçamento e de acordo com as expectativas dos stakeholders.

1.2. O projeto e o seu propósito.

O projeto em questão tem como objetivo solucionar o problema enfrentado pelas assistentes sociais do IFPE, que enfrentam dificuldades para lidar com o grande volume de solicitações de bolsa assistência que recebem. Atualmente, o processo é ineficiente, uma vez que um grande número de formulários precisa ser filtrado por uma única pessoa, o que acarreta em atrasos e cansaço na seleção das solicitações.

Para solucionar esse problema, está sendo planejada a implementação de um sistema que possa automatizar parte desse processo, ponderando as respostas dos formulários e

facilitando a seleção semiautomática das solicitações mais adequadas. Com isso, o sistema irá reduzir o tempo e o esforço necessários para avaliar as solicitações e melhorar a qualidade da seleção.

O principal propósito do projeto é, portanto, a implementação de um sistema que possa ajudar a assistente social no processo de seleção das bolsas, diminuindo o tempo de trabalho necessário para a avaliação dos formulários e tornando o processo mais eficiente e preciso. O sistema irá contribuir para a melhoria do atendimento aos estudantes e para a redução do tempo de espera para a aprovação de solicitações de bolsa assistência.

1.3. Equipe do projeto.

A equipe é formada por profissionais dedicados, que trabalham em conjunto para garantir o sucesso do projeto e a satisfação dos stakeholders envolvidos. A definição de papéis e responsabilidades claras é fundamental para garantir uma gestão efetiva e a entrega de resultados de qualidade.

A equipe SCRUM é composta por Caio Buarque de Gusmão, Diego Henrique Vilaça Calixto, José Gabriel de Santos Nascimento, Júlia Arnaud de Melo Fragoso e Maria Geyzianny de Sousa Silva, todos com funções específicas dentro do projeto.

Gerente de Projetos: Júlia Arnaud de Melo Fragoso

Coordenador Project: José Gabriel de Santos Nascimento

SCRUM Master: Diego Henrique Vilaça Calixto

O Coordenador Project, José Gabriel de Santos Nascimento, é responsável por verificar as entregas e fechamento das atividades concluídas, garantindo que o projeto esteja caminhando conforme o planejado.

O SCRUM Master, Diego Henrique Vilaça Calixto, é responsável por garantir a aplicação das metodologias ágeis utilizadas no projeto, como o Kanban e o Scrum, além de atuar como facilitador das reuniões e gerenciamento das atividades.

2. Contexto da unidade em estudo

2.1. Histórico da unidade organizacional.

A unidade em questão é o IFPE (Instituto Federal de Pernambuco) e possui uma história rica em educação e formação de jovens profissionais. Fundada em 1909, a instituição cresceu e se consolidou como uma das principais referências em ensino técnico e tecnológico do estado de Pernambuco.

No entanto, mesmo com o reconhecimento da qualidade de ensino, a unidade enfrenta desafios na gestão e na otimização de seus processos internos. Um dos principais problemas enfrentados é a gestão das bolsas assistenciais concedidas aos estudantes de baixa renda.

As assistentes sociais responsáveis pelo processo de seleção das bolsas enfrentam dificuldades em lidar com o grande volume de solicitações recebidas, o que acarreta em atrasos e na qualidade da seleção. A situação atual é ineficiente, já que um grande número de

formulários precisa ser filtrado por uma única pessoa, gerando sobrecarga de trabalho e possíveis erros na seleção das solicitações mais adequadas.

Diante desse cenário, foi identificada a necessidade de implementar um sistema que possa automatizar parte desse processo, tornando-o mais eficiente e reduzindo o tempo e o esforço necessários para avaliar as solicitações. Isso permitiria que as assistentes sociais pudessem focar em atividades mais estratégicas e de maior valor agregado para a instituição.

2.2. Principais stakeholders.

Os stakeholders do projeto incluem diversas pessoas e grupos que têm interesse ou são afetados pelo projeto. No caso deste projeto específico, os principais stakeholders são:

- Cliente real, representado por Marco Eugênio: Ele é responsável por fornecer informações e documentos necessários para o projeto, além de ser o responsável por fazer a ponte entre a equipe e o IFPE.
- Diretora do DAE, Natália Atroch: Como principal contato com as assistentes sociais, ela possui um conhecimento aprofundado do problema e do sistema atual, o que a torna uma importante fonte de ideias de solução para o projeto.
- Assistentes sociais, representadas por Bárbara: São as principais usuárias do sistema atual e podem fornecer informações valiosas sobre o processo e como torná-lo mais eficiente. Por isso, é importante envolvê-las no projeto e buscar o seu feedback.
- Estudantes: Como principais impactados pelo processo de seleção de bolsas, eles também podem fornecer feedbacks valiosos para o projeto.
- DOF - Departamento de Orçamentos e Finanças: São responsáveis por toda a parte de finanças envolvida no processo, podendo fornecer informações importantes e específicas tanto do processo quanto do sistema atual.
- Professora SGE - Simone Cristiane dos Santos: Auxilia teoricamente na Gestão do projeto, oferecendo conhecimentos específicos sobre essa área.
- Professora GPN - Jéssyka Vilela: Auxilia teoricamente na Modelagem do projeto, oferecendo conhecimentos específicos sobre essa área.
- Professor PGP - Alexandre Vasconcelos: Auxilia teoricamente no planejamento do projeto, oferecendo conhecimentos específicos sobre essa área.

Considerar e envolver os stakeholders é fundamental para o sucesso do projeto, pois ajuda a garantir que as soluções propostas estejam alinhadas às necessidades e expectativas dos usuários e outros envolvidos

2.3. Objetivo da unidade.

O objetivo final da unidade onde está sendo realizado o projeto é oferecer educação de qualidade e formação profissional aos estudantes, visando sua inserção no mercado de trabalho e contribuindo para o desenvolvimento socioeconômico da região.

A unidade busca promover o conhecimento, a cultura e a ciência, além de incentivar a pesquisa e a extensão, buscando sempre a excelência acadêmica. Com isso, espera-se que os estudantes estejam preparados para atuar no mercado de trabalho e contribuir para o

desenvolvimento da sociedade. O projeto em questão busca otimizar um dos processos da unidade, facilitando a concessão de bolsas assistenciais aos estudantes e, conseqüentemente, contribuindo para a efetivação desse objetivo final.

2.4. Sistema/solução atualmente implantado(a).

A solução do projeto consiste em um sistema que automatiza parte do processo de seleção das solicitações de bolsa assistência recebidas pelas assistentes sociais do IFPE.

O sistema analisa as respostas dos formulários preenchidos pelos solicitantes e utiliza critérios definidos previamente para classificar as solicitações de forma semiautomática, facilitando a seleção das solicitações mais adequadas.

Dessa forma, o sistema reduz o tempo e o esforço necessários para avaliar as solicitações, melhorando a qualidade da seleção e permitindo que a assistente social possa focar em outras atividades importantes para o processo de concessão de bolsas de assistência.

Além disso, a solução também proporciona maior transparência e agilidade no processo de seleção, garantindo uma melhor experiência para os solicitantes de bolsas assistência.

3. Análise de Estados.

3.1.1. Escopo do Processo

O processo de Gestão de Bolsas de Assistência Estudantil, que tem como dono o DAE (Departamento de Assistência Estudantil) do IFPE, tem como objetivo transferir um valor monetário para os estudantes que necessitam de tal valor para continuar os estudos. Tem como indicadores: estudantes aptos a receber a bolsa, estudantes que evadiram e estudantes aptos que não receberão a bolsa. O processo começa com a divulgação do edital para a inscrição no programa e acaba com o repasse do dinheiro para os estudantes. Suas estradas são: Formulário de inscrição com informações de cada estudante, verba disponível para as bolsas e quantidade de estudantes. O processo ocorre da seguinte forma: A assistente social avalia caso a caso para decidir os estudantes aptos → insere estudantes aptos em uma planilha e divide as bolsas (200 reais) → Abre o processo de pagamento e envia a planilha ao DOF (Departamento Orçamento e Finanças) → Caso haja algo de errado com os dados de algum dos estudantes, esses casos voltam para a assistente social para corrigir os dados e enviar novamente ao DOF → Divulgação de como ficou a separação das bolsas e pagamento. O processo tem como saídas a transferência do valor às contas bancárias dos estudantes e estudantes conseguindo continuar seus estudos com auxílio da bolsa. Os atores envolvidos são: Estudantes, DAE, DOF e Assistente social. Os sistemas, infraestrutura e instrumentos são: Sistema Fluxo - Sistema que o estudante usa para fazer solicitação da bolsa e enviar as informações e planilhas Excel.

3.1.2. Processo AS-IS

Link:  AS-IS.png

3.1.3 Vantagens: o que é bom?

O resultado do processo é muito importante para a vida dos alunos, e os profissionais que participam da seleção de bolsas (assistente social e sua equipe) são muito empenhadas e trabalham muito e bem para fazer o melhor com recursos e ferramentas limitados.

3.1.4. Desafios: O que pode melhorar?

Problema 1: Demora para chegar ao resultado sobre a avaliação dos estudantes.

Problema 2: Trabalho manual e muito repetitivo na análise socioeconômica de diversos estudantes.

Problema 3: Tarefa longa e exaustiva de separar dentre os estudantes aptos, aqueles que serão de fato contemplados pela bolsa.

Problema 4: Retrabalho na reavaliação dos valores das bolsas após o fechamento do orçamento.

Problema 5: O processo lida com dados sensíveis e precisa lidar com a privacidade e proteção dos dados dos estudantes seguindo a LGPD.

Problema 6: Atualmente o uso de tecnologia não supre totalmente as necessidades da assistente social no momento de avaliação do formulário socioeconômico.

Problema 7: Dificuldade no uso da tecnologia para a classificação dos estudantes, que atualmente é feita em uma planilha.

3.1.5. Justificativa

Causa problema 1: Com uma demanda alta e uma equipe pequena, o trabalho para chegar ao resultado é longo.

Causa problema 2: São recebidas muitos formulários e as respostas têm que ser analisadas uma a uma.

Causa problema 3: A assistente social tem que lidar com muitos dados e a tecnologia usada não é adequada nem intuitiva.

Causa problema 4: A assistente social pode escolher dentre vários valores além de poder deixá-los abertos, deixando a tomada de decisão mais complexa.

Causa problema 5: A natureza das informações contidas no sistema.

Causa problema 6: Ausência de funcionalidades facilitadoras no atual sistema.

Causa problema 7: Ambiente de classificação com poucas funcionalidades e pouco intuitivo.

3.2. Estado desejado

3.2.1. Análise de GAP's

3.2.1.1. Arquitetura de Negócio

Identificação do estado atual:

what? : O atual processo de análise socioeconômica apresenta ineficiência, uma vez que exige que a assistente social dedique muito tempo à filtragem das solicitações.

why? : A assistente social é responsável por realizar a triagem de centenas ou até milhares de solicitações, utilizando somente uma planilha como ferramenta de apoio.

who? : Assistente social.

where? : DAE (Departamento de Assistência Estudantil).

when? : Durante o período de solicitações de bolsas.

how? : A análise de todas as solicitações é realizada de forma manual, com auxílio apenas de uma planilha.

how much? : Alto.

Identificação de onde se quer estar:

what? : Filtragem mais rápida e ainda assim assertiva das solicitações de bolsas para a assistente social.

why? : A assistente social já tem uma grande carga de trabalho, porém, quando chega a época de seleção de bolsas, ela tem muitas solicitações e com um tempo limitado para selecioná-las, assim seria interessante ter uma filtragem mais automática.

who? : Assistente social e equipe do projeto.

where? : DAE (Departamento de Assistência Estudantil).

when? : Durante o período de solicitações de bolsas.

how? : Tornando o processo menos exaustivo e repetitivo, com ajuda de uma maior automatização do trabalho da assistente social.

how much? : Médio.

Identificação das lacunas:

what? Falta de eficiência e agilidade no processo.

why? : Dessa forma a assistente social tem uma grande quantidade de trabalho para analisar cada formulário individualmente.

who? : Assistente social, Marco Eugênio e equipe do projeto.

where? : DAE (Departamento de Assistência Estudantil).

when? : A cada processo de seleção de bolsas.

how? : Atualmente é feito manualmente, caso a caso, lento e apenas com ajuda de uma planilha.

how much? : Alto.

Elaboração de melhorias para fechar as lacunas:

what? : Diminuir o tempo de trabalho da assistente social e facilitar a tomada de decisão no processo de seleção de bolsas.

why? : Com intuito de diminuir a carga de trabalho manual e repetitiva da assistente social.

who? : Assistente social e equipe do projeto.

where? : DAE (Departamento de Assistência Estudantil).

when? : Após a identificação de lacunas e construção das implantações de melhorias.

how? : Com a interação da equipe com a assistente para entender cada vez mais suas dores e propor ideias para seus problemas e validá-las.

how much? : Alto.

3.2.1.2. Arquitetura de Sistemas de Informação

Sistemas atuais, problemas de interoperabilidade/Integração entre sistemas:

what? : Atualmente não existe um sistema de informação, dessa forma, são utilizadas planilhas no excel para fazer o controle e a análise das respostas dos estudantes às perguntas do formulário socioeconômico.

why? : A análise dos estudantes é feita manualmente, e com uma demanda grande de estudantes o processo pode se tornar extensivo.

who? : Assistente social.

where? : DAE (Departamento de Assistência Estudantil).

when? : Sempre que for necessário obter informações detalhadas sobre o processo atual para a construção de um novo sistema que consiga atender a mesma demanda.

how? : As assistentes analisam as informações de um a um estudante verificando as questões objetivas e subjetivas e decidindo um valor para sua bolsa.

how much? : Alta - Visto que o sistema atual possui pontos a serem alterados será necessário uma grande atenção da equipe de projeto ao lado das assistentes sociais os caminhos que podem ser seguidos.

Sistemas futuros, propostas de Interoperabilidade/Integração entre sistemas :

what? : Um sistema de análise socioeconômica que seja capaz de automatizar algumas etapas do processo, permitindo uma análise mais rápida e eficiente das informações dos estudantes.

why? : Para auxiliar a tomada de decisão da assistente social, tornando o processo mais eficiente.

who? : Assistente Social e Equipe de Projeto.

where? : DAE (Departamento de Assistência Estudantil).

when? : Diariamente, para que o time sempre possa fazer modificações de acordo com as necessidades da assistente social e acompanhar o progresso do novo sistema.

how? : Desenvolvendo um ambiente virtual de gerenciamento de bolsas estudantis que disponibilize as informações dos estudantes de forma simples e prática.

how much? : Alta - O desenvolvimento de tal sistema vai demandar uma alta análise do sistema antigo e mapear mudanças que devem ser aceitas pelas assistentes sociais.

Identificação das lacunas:

what? : Dificuldade de adaptar um processo tão subjetivo a um sistema.

why? : No formulário socioeconômico há informações tanto objetivas quanto subjetivas, além de serem sensíveis e/ou de estudantes menores de idade.

who? : Assistente Social, Equipe de Projeto e Marco Eugênio.

where? : DAE (Departamento de Assistência Estudantil).

when? : Durante todo o processo de planejamento e implementação do novo sistema.

how? : Além do formulário conter informações sensíveis, a escolha final dos alunos aptos sempre tem que ser da assistente social. Ou seja, é uma escolha que considera aspectos sociais e subjetivos, que não podem ser adaptados a um sistema.

how much? : Médio - Com o mapeamento BPMN e diversas outras estratégias de análise de processo sendo realizados encaminha a identificação dessas lacunas, mas pela subjetividade do processo ainda existe uma dificuldade .

Elaboração de melhorias para fechar as lacunas:

what? : Entender bem como funciona todo o processo e elaborar um sistema que, apesar de ter automação, permita a subjetividade necessária ao momento da escolha dos estudantes bolsistas.

why? : Para melhores condições de trabalho das assistentes sociais e resultado mais rápido para os estudantes.

who? : Assistente Social e Equipe de Projeto.

where? : DAE (Departamento de Assistência Estudantil).

when? : Durante todo o processo de planejamento e implementação do novo sistema.

how? : Desenvolvendo um esquema de pontuação onde possa ser processado automaticamente as questões objetivas, agrupando alunos com pontuações semelhantes e dispondo de maneira objetiva para que as assistentes sociais possam tomar sua decisão de maneira mais precisa.

how much? : Alta - A elaboração de melhorias precisa ser aprovada e se adequar aos desejos da assistente social e na subjetividade do processo, dificultando o fechamento dessas lacunas com uma atualização do sistema.

3.2.1.3. Arquitetura de Tecnologia

Infraestrutura tecnológica existente:

how? : As assistentes sociais recebem as informações dos dados dos estudantes em uma planilha e preenchem um a um se está apto ou não e o valor da bolsa.

how much? : Alto - Devido a realização manual de uma tarefa de alta demanda as assistentes acabam tendo um trabalho extenso

Infraestrutura tecnológica proposta:

what? : Desenvolvimento de um sistema seguro e eficiente para otimizar o processo de análise socioeconômica.

why? : O objetivo é diminuir o esforço das assistentes sociais e otimizar a tomada de decisão, trazendo mais eficiência e qualidade ao trabalho realizado.

who? : Assistente Social, Equipe de Projeto e Marco Eugênio.

where? : DAE (Departamento de Assistência Estudantil).

when? : Diariamente, sempre checando se a tecnologia proposta está de acordo com as etapas do processo e as necessidades das assistentes sociais.

how? : Elaborando um sistema que contenha um banco de dados seguindo a LGPD com informações criptografadas, como também, um algoritmo que agrupe os alunos com base nas respostas do formulário socioeconômico.

how much? : Alta - A tecnologia proposta vai demandar uma conciliação com o sistema já utilizado pelas assistentes.

Identificação das lacunas:

what? : A falta de um software capaz de agrupar os estudantes e analisar as respostas objetivas automaticamente, o que torna o processo atual ineficiente e demanda muito tempo das assistentes sociais.

why? : O processo atual exige muito tempo das assistentes sociais, o que acaba por privá-las de outras atividades importantes e aumentar o tempo de resposta aos estudantes.

who? : Assistente Social, Equipe de Projeto e Marco Eugênio.

where? : DAE (Departamento de Assistência Estudantil).

when? : Sempre que necessário.

how? : Através do agrupamento e da automatização da análise das questões objetivas, o processo como um todo será mais rápido e eficiente.

how much? : O investimento necessário será alto, tendo em vista que o projeto buscará suprir o esforço das assistentes sociais, levando a equipe a dedicar atenção extra à sua elaboração.

Elaboração de melhorias para fechar as lacunas:

what? : O objetivo é compreender e aprimorar o processo de armazenamento, disponibilização e análise dos dados obtidos pelo formulário socioeconômico, por meio da elaboração de um sistema.

why? : O propósito é melhorar a produtividade das assistentes sociais e aumentar a qualidade de seu trabalho, acelerando o processo.

who? : Assistente Social e a Equipe de Projeto.

where? : DAE (Departamento de Assistência Estudantil).

when? : A iniciativa será realizada após a identificação das lacunas e durante o planejamento e a elaboração do sistema.

how? : O custo será alto, pois o foco do grupo será utilizar uma tecnologia que permita aprimorar as lacunas e se adequar aos formulários já existentes.

how much? : Alta - Utilizar uma tecnologia que proporcione uma melhoria nas lacunas será o grande foco do grupo, buscando se adequar aos formulários já existentes.

3.2.2 Processos - To Be

Link:  TO-BE.png

3.2.3 Resultados Esperados

Desejamos simplificar e agilizar o processo de análise socioeconômica realizado pela assistente social, por meio de um sistema que pré-classificará os estudantes com base em suas respostas objetivas e os ordenará de forma clara e coerente para auxiliar na tomada de decisão sobre a concessão das bolsas. Com essa iniciativa, a carga de trabalho da profissional seria reduzida significativamente, permitindo que ela se concentre em outras tarefas relevantes do seu trabalho.

4. Plano de Ação.

4.1 Visão geral da proposta de solução

Neste ponto do projeto, já identificamos que o problema principal reside na dificuldade de utilizar a tecnologia para a classificação dos estudantes, que atualmente é feita em uma planilha. Isso resulta em um trabalho manual e repetitivo para a assistente social analisar a situação socioeconômica de diversos estudantes. Em vista disso, o grupo propôs uma solução que aborda esses dois problemas, entregando um protótipo de sistema que processa as respostas dos estudantes e lhes atribui uma pontuação para auxiliar no processo de verificação daqueles que são aptos. O sistema também fornece uma tela de classificação que atende às necessidades da assistente social e tem uma interface simples e intuitiva.

4.2 Estratégia de Implantação

A partir da análise da matriz SWOT elaborada pela equipe, foi possível identificar que o maior desafio a ser enfrentado será a comunicação com a assistente social, pois a solução em desenvolvimento envolve uma modificação em um dos processos pelos quais ela é responsável. Diante disso, o treinamento e a análise da solução serão realizados periodicamente, em uma frequência abaixo do ideal, mas sempre com o objetivo de atingir a excelência na tarefa. Tanto a alta gestão quanto a assistente social demonstraram grande interesse na aplicação dessa solução, o que tornará a troca de informações e experiências altamente produtiva quando realizada. A apresentação da tecnologia às assistentes sociais será feita com a presença do grupo, a fim de identificar possíveis problemas e novas funcionalidades que possam surgir ao longo das reuniões. Entretanto, a frequência das reuniões será um problema devido à imprevisibilidade da carga horária, mas a equipe se compromete a realizá-las sempre que alertado sobre a possibilidade.

4.3 Dimensionamento e Perfil da Equipe para a Implantação da Melhoria

Durante a implantação da melhoria, a equipe deverá ser altamente flexível em relação a possíveis mudanças, uma vez que a funcionalidade precisa estar em sintonia com as

necessidades da assistente social. É fundamental identificar possíveis soluções não aplicadas ou melhorias de usabilidade que possam ser solicitadas, visto que todo o processo é altamente subjetivo e a assistente social é a responsável por definir todo o resultado. Assim, ela será a principal avaliadora da funcionalidade da interface e das exibições de informações que ela necessita utilizar.

4.4 Custos Associados à Implantação da Melhoria

Um dos requisitos para a implantação do projeto, identificado pela equipe, é a burocracia da instituição. As etapas do processo para adequação do sistema podem ser trabalhosas e demoradas, devido a todas as etapas e regras necessárias para chegar ao resultado final. Em decorrência disso, a adaptação do sistema para a burocracia da instituição será algo de alto custo para o projeto. Além disso, outro ponto identificado como de alto custo para a implementação da melhoria é a análise e conversão dos dados dos estudantes matriculados no sistema. Será necessário compreender e processar as informações geradas ao realizar a gestão das bolsas, e ao transferir esses dados para a nova tecnologia que será implementada, é preciso ter certeza de que a manipulação dos dados será feita de forma confiável, garantindo o funcionamento sem falhas no processamento e tratamento das informações das bolsas. Essa tarefa exigirá bastante trabalho e será de custo elevado para a equipe seguir todos esses requisitos.

4.5 Cronograma Macro

Dentro do cronograma os principais desafios serão: Não atrapalhar a fluidez do processo atual e utilizar da melhor forma possível o tempo da assistente social. Visto isso, a equipe usará a seguinte estratégia na implementação:

- Fase de adaptação:
Esta fase terá início com o início da seleção de contemplados do processo atual. Dessa forma, a assistente irá dividir sua tarefa entre os dois processos, o novo e o antigo, onde o número de alunos que será avaliado utilizando o sistema novo será drasticamente reduzido em relação ao antigo.
Entretanto, isso só acontecerá nos campus de menor fluxo de alunos cadastrados no programa, para se desenvolver o funcionamento e evitar problemáticas muito complexas em relação a possíveis falhas do sistema. Além disso, a equipe estará disponibilizando vídeos curtos apresentando cada funcionalidade do sistema, para fim de treinamento da assistente social.
- Fase de expansão inicial:
Essa fase terá início quando o novo processo estiver em funcionamento eficiente, que será considerado quando a assistente social estiver confiante em relação a suas habilidades com o novo sistema e sentir que não há mais nada a ser acrescentado, além do software não apresentar nenhum problema. Nesse contexto, as análises realizadas no processo antigo serão gradativamente repassadas para o novo, até a extinção ou uso bastante reduzido dele.
- Fase implementação total:
Essa fase terá início quando os campus menores se mostrarem efetivos na implementação total do novo sistema. Com isso, os campus de quantia mais vasta de inscrição poderão, agora com um sistema mais estabelecido e sólido, começar a estratégia da implantação gradativa.

Ao final do cronograma, todos os campus estarão utilizando o novo sistema, com as assistentes sociais capacitadas, e o software íntegro e integrado à atividade das assistentes.

4.6 Plano de medições e análise

Durante a fase de adaptação e fase de inclusão parcial poderemos realizar medições entre o sistema antigo, e o sistema novo diretamente, vendo sua produtividade em diferentes partes do processo.

4.6.1 Indicador

Os Indicadores que serão utilizados serão os: Revisitas de solicitações, Tempo de Análise dos Relatos Estudantis e Estudantes Selecionados para Receber a Bolsa de Assistência Social. Todos eles estão relacionados a etapas cruciais do processo

4.6.2 Finalidade

Os indicadores permitirão realizar uma comparação direta dos dois diferentes processos, em cada uma das tarefas essenciais para o processo, permitindo identificar possíveis falhas na atualização do processo, caso aja um desempenho próximo ou inferior ao já realizado.

4.6.3 Como medir

Para medir os resultados, cada indicador possui uma fórmula a ser seguida.

- Revisitas de solicitações

Fórmula	Variáveis de Cálculo
$RVS = \sum SRI / \sum SI$	$\sum SRI$ - Somatória de revisitas à inscrições $\sum SI$ - Somatório de inscrições

- Indicador de Tempo de Análise dos Relatos Estudantis:

Fórmula	Variáveis de Cálculo
$TARE = \mu \sum TG / \sum AR$	$\mu \sum TG$ - média da somatória do tempo gasto analisando um estudante. $\sum AR$ - Somatório de análises realizadas.

- Indicador de Estudantes Selecionados para Receber a Bolsa de Assistência Social:

Fórmula	Variáveis de Cálculo
SERBAS = TEC/TO	TEC = Tempo gasto selecionando estudantes contemplados TO = Limite de estudantes baseado no Orçamento Total

4.6.4 Análise de impacto do indicador

As porcentagens fornecidas pelos indicadores servirão como mediador entre a eficiência dos dois projetos e aponta diretamente onde está ocorrendo um maior impacto de produtividade na tarefa realizada do processo, servindo como meio de confirmação da efetividade da atualização do processo realizada pela equipe.

5. Conclusões e Considerações Finais.

Com base nas informações apresentadas neste plano de melhorias, podemos concluir que a implementação do sistema de automatização de seleção de solicitações de bolsa assistência é fundamental para melhorar a eficiência e a qualidade do processo realizado pelas assistentes sociais do IFPE.

A equipe de estudantes, liderada pela Gerente de Projetos Júlia Arnaud de Melo Fragoso e composta por membros altamente qualificados em suas respectivas funções, demonstrou grande competência e comprometimento com o desenvolvimento do sistema de automatização de seleção de solicitações de bolsa assistência utilizando metodologias ágeis como Kanban e Scrum.

Apesar de ainda não ter entregue o sistema, a equipe já conseguiu planejar e organizar o desenvolvimento de forma efetiva, garantindo a participação dos stakeholders e o acompanhamento do progresso do projeto.

Espera-se que com a implementação do sistema, a assistente social tenha mais tempo para se dedicar a outras atividades importantes para o processo de concessão de bolsas de assistência e que os solicitantes tenham uma melhor experiência no processo de seleção. Com isso, o IFPE poderá alcançar uma maior eficiência no processo de seleção de bolsas de assistência, garantindo que os recursos sejam destinados de forma mais justa e adequada aos estudantes que necessitam.

6. Folha de assinaturas.

Time:

Caio Buarque de Gusmão
Diego Henrique Vilaça Calixto
José Gabriel Santos Nascimento
Júlia Arnaud de Melo Fragoso
Maria Geyzianny de Sousa Silva

Cliente Real:

Marco Eugênio