

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

CENTRO DE INFORMÁTICA

Graduação em Sistema de Informação

Plano de implantação do módulo de integração única

Modelagem de Processos

Professora: Carla Taciana Lima Lourenço Silva Schuenemann

Equipe:

Daniel Silva djs@cin.ufpe.br

Hugo Uraga hiu@cin.ufpe.br

Jussara Silva jprs@cin.ufpe.br

Myllena Alves mal4@cin.ufpe.br

Myllena Almeida mrma2@cin.ufpe.br

Recife, 26 de março de 2019

HISTÓRICO DE REVISÕES

Revisão	Data	Descrição	Autor
1	09/05	Correção das modelagens AS-IS, do Índice de Figuras e do Índice do documento.	Jussara Silva

Índice

1. INTRODUÇÃO	6
1.1 MOTIVAÇÃO	6
1.2 O PROBLEMA IDENTIFICADO	7
1.3 SOBRE A ORGANIZAÇÃO	7
2. OBJETIVOS ORGANIZACIONAIS	7
3. PARTES INTERESSADAS DO PROCESSO (STAKEHOLDERS)	8
4. MODELAGEM DO PROCESSO DE NEGÓCIO ATUAL	9
4.1 Modelagem do Processo AS-IS	9
5. ANÁLISE DO PROCESSO DE NEGÓCIO	15
5.1 MODELAGEM DE DEPENDÊNCIA ESTRATÉGICA DO PROCESSO AS-IS	15
5.2 DIAGRAMAS ESPINHA DE PEIXE	20
5.2 MODELAGEM DE DEPENDÊNCIA ESTRATÉGICA DO PROCESSO TO-BE	6
5.3 MODELO ESTRATÉGICO DA RAZÃO DO PROCESSO TO-BE	7
6. MODELAGEM DO PROCESSO DE NEGÓCIO FUTURO	8
6.1 MODELAGEM DO PROCESSO TO-BE	8
7. CONCLUSÃO	10
REFERÊNCIAS	10
RELATÓRIO DA EQUIPE	10
ANEXO A – TÉCNICAS UTILIZADAS NA COLETAS DE DADOS	11
QUESTIONÁRIO	11
ENTREVISTA NARRATIVA	11
COLETA DE ARTEFATOS	11
ANEXO B – QUESTIONÁRIO	12
ANEXO C – ENTREVISTA NARRATIVA	13
ANEXO D – ARTEFATOS COLETADOS	13
ANEXO F – GLOSSÁRIO	15

Índice de Figuras

Figura 1 Modelagem AS-IS Acesso ao SIG@	8
Figura 1.1 Modelagem AS-IS Subprocesso do Acesso ao SIG@ - Criação de Credenciais	8
Figura 2 Modelagem AS-IS Alteração de senha do SIG@	9
Figura 3 Modelagem AS-IS Acesso ao Pergamum	9
Figura 3.1 Modelagem AS-IS Subprocesso do Acesso ao Pergamum - Criação de Senha	10
Figura 4 Modelagem AS-IS Alteração de senha do Pergamum	10
Figura 5 Modelagem AS-IS Acesso ao Serviço Integrado Zimbra	11
Figura 5.2 Modelagem AS-IS Subprocesso do Acesso ao Serviço Integrado Zimbra - Criação de senha de Serviços Integrados	11
Figura 6 Modelagem AS-IS Acesso ao Serviço Integrado Conecta UFPE (Wi-Fi)	12
Figura 6.1 Modelagem AS-IS Subprocesso do Acesso ao Serviço Integrado Conecta UFPE (Wi-Fi) - Criação de senha de Serviços Integrados	12
Figura 7 Modelagem AS-IS Acesso ao Serviço Integrado Portal Capes	13
Figura 7.1 Modelagem AS-IS Subprocesso do Acesso ao Serviço Integrado Portal Capes - Criação de senha de Serviços Integrados	13
Figura 8 Modelagem AS-IS Alteração de senha de Serviços Integrados	14
Figura 9 Modelo I* 1 - Criação de credenciais de acesso ao sistema	17
Figura 10 Modelo I* 2 - Criação de senha de acesso ao Pergamum	18
Figura 11 Modelo I* 3 - Alteração de senha de acesso ao sistema	19
Figura 12 Modelo I* 4 - Acesso ao sistema	20
Figura 13 Diagrama Espinha de Peixe da Falta de Agilidade	21
Figura 14 Diagrama Espinha de Peixe do Cansaço na Realização do Processo	22
Figura 15 Diagrama Espinha de Peixe do Processo Repetitivo de Alteração de Senhas	23
Figura 16 Diagrama Espinha de Peixe do Processo Repetitivo de Acesso	24

Índice de Tabelas

Tabela 1 Porcentagem de esforço dos membros da equipe.

11

1. Introdução

O objetivo desse documento é descrever o problema que foi identificado e especificar os processos de negócio atuais e futuros.

O nosso objetivo é gerar um plano de implantação para o novo sistema de identidade única dos sistemas da UFPE. Com o advento da implantação do SIGAA e SIGRH, se faz necessário uma remodelagem no sistema projetado pelo NTI, o UFPE_ID. O UFPE_ID é um sistema que começou a ser desenvolvido pelo NTI com o objetivo de fornecer uma autenticação única para todos os SI's disponíveis para comunidade acadêmica, mas com a implantação dos novos sistemas será necessário modificar a estrutura e regras de negócio até então estruturadas. Um dos focos dessa integração é o G-Suite, que vem com o objetivo de substituir o atual sistema de email institucional Zimbra, que não vem atendendo as necessidades da comunidade acadêmica.

1.1 Motivação

O primeiro aspecto motivador do desenvolvimento desse plano é a necessidade de unificar o acesso aos sistemas disponíveis para a comunidade acadêmica. O UFPE_ID tem com o objetivo de facilitar a autenticação dos usuários nos sistemas da UFPE de uma maneira mais simples e segura, e ter um plano de implantação bem estruturado é essencial para que esse processo seja feito da maneira mais efetiva possível, tendo em vista que envolve os sistemas-base dos processos de ingresso e manutenção dos alunos/servidores da UFPE.

O segundo aspecto, e não menos importante, é a substituição do sistema de e-mail institucional (Zimbra), que além de não se encaixar às necessidades da comunidade acadêmica, possui um custo de gerenciamento muito alto. O G-Suite vem com o propósito de ser uma melhor alternativa no que diz respeito ao custo-benefício e usabilidade. O ponto chave dessa modificação será no desenho da inteligência de usuário e regras de negócio no AD (Active Directory), e ter um plano para isso fará com que a implantação de todo o módulo seja mais bem-sucedida.

1.2 O Problema Identificado

- **Autenticação:** Ainda não existe um processo de autenticação unificada aos sistemas disponíveis para os alunos/funcionários da UFPE.

- **Inutilização do email Zimbra:** Poucos alunos/funcionários utilizam o e-mail institucional disponível. Migrar para o G-Suite de maneira automática tem o potencial de mudar esse cenário, tendo em vista que é uma plataforma mais conhecida e com diversas ferramentas úteis para a comunidade acadêmica e funcionários.
- **Custo de gerenciamento do Zimbra:** O Zimbra necessita de dois analistas do NTI, ocupa um HD 2T, um processamento alto e ainda possui problemas de visibilidade (ataques spammer e blacklists).
- **Novas leis sobre identidade única:** Ainda não existe uma adaptação ao decreto sancionado no dia 12/03/2019, que estabelece que os órgãos e as entidades da administração pública federal terão doze meses para consolidar os cadastros e as bases de dados a partir do número do CPF, ou seja, um identificador único.
- **Eliminação dos processos manuais:** No centro de informática esse processo não ocorre de maneira automática. A intenção desse módulo é fazer todos os serviços disponíveis ficarem integrados automaticamente ao SIGAA e SIGRH.

1.2 Sobre a Organização

O estudo de caso é embasado nas informações passadas pelo cliente Marlos Ribeiro, Gerente de Projetos do NTI e figura ativa em todos os processos que essa problemática envolve. O público-alvo do projeto é constituído por toda a comunidade acadêmica e aqueles que utilizam os sistemas disponibilizados pela UFPE.

2. Objetivos Organizacionais

Os requisitos organizacionais devem satisfazer os objetivos da organização e definir porque o sistema é necessário. Esses requisitos são:

- Atualização da rotina de matrícula.
- Maior abrangência dos funcionários que estiverem cadastrados no banco de dados de servidores, eles poderão ou não ter acesso ao G-Suite e sistemas associados.
- Informações da universidade destinadas à comunidade acadêmica, divulgadas através do novo e-mail institucional, terão um maior alcance e de forma centralizada, servindo assim como um canal de comunicação mais democrático.
- Maior adesão por parte dos alunos/funcionários ao e-mail institucional disponível.

- Melhor custo-benefício
- Facilitação da construção de um processo de autenticação mais unificado (abrangendo todos os sistemas disponíveis para os alunos/funcionários da UFPE).

3. Partes interessadas do processo (STAKEHOLDERS)

Os Stakeholders interessados no processo estão descritos na tabela a seguir:

Partes Interessadas
<ul style="list-style-type: none"> • Comunidade Acadêmica <ul style="list-style-type: none"> ○ Alunos ○ Professores ○ Técnicos ○ NTI ○ PROCIT ○ Reitoria
<ul style="list-style-type: none"> • Orientadores/Cliente <ul style="list-style-type: none"> ○ Carla Silva ○ Simones Santos ○ Alexandre Vasconcelos ○ Marlos Ribeiro
<ul style="list-style-type: none"> • G-Team <ul style="list-style-type: none"> ○ Daniel Silva (DEV) ○ Hiroito Miyakawa (DEV) ○ Hugo Uraga (DEV) ○ Jussara Silva (DEV) ○ Myllena Almeida (PO) ○ Myllena Alves (Scrum Master)

4. Modelagem do Processo de Negócio Atual

4.1 Modelagem do Processo AS-IS

<Modelagem AS-IS 1 - Acesso ao SIG@>.

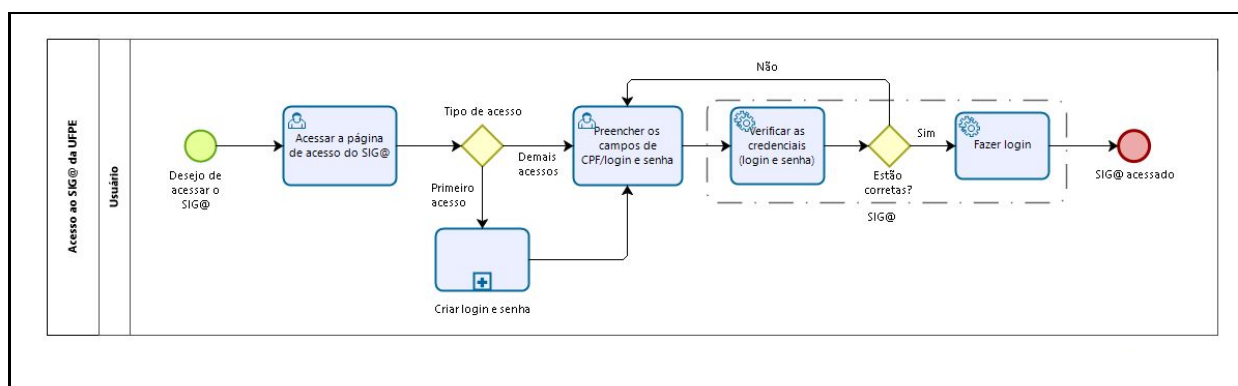


Figura 1 <Modelagem AS-IS Acesso ao SIG@>

<Modelagem AS-IS 1.1 - Subprocesso do Acesso ao SIG@ - Criação de Credenciais>.

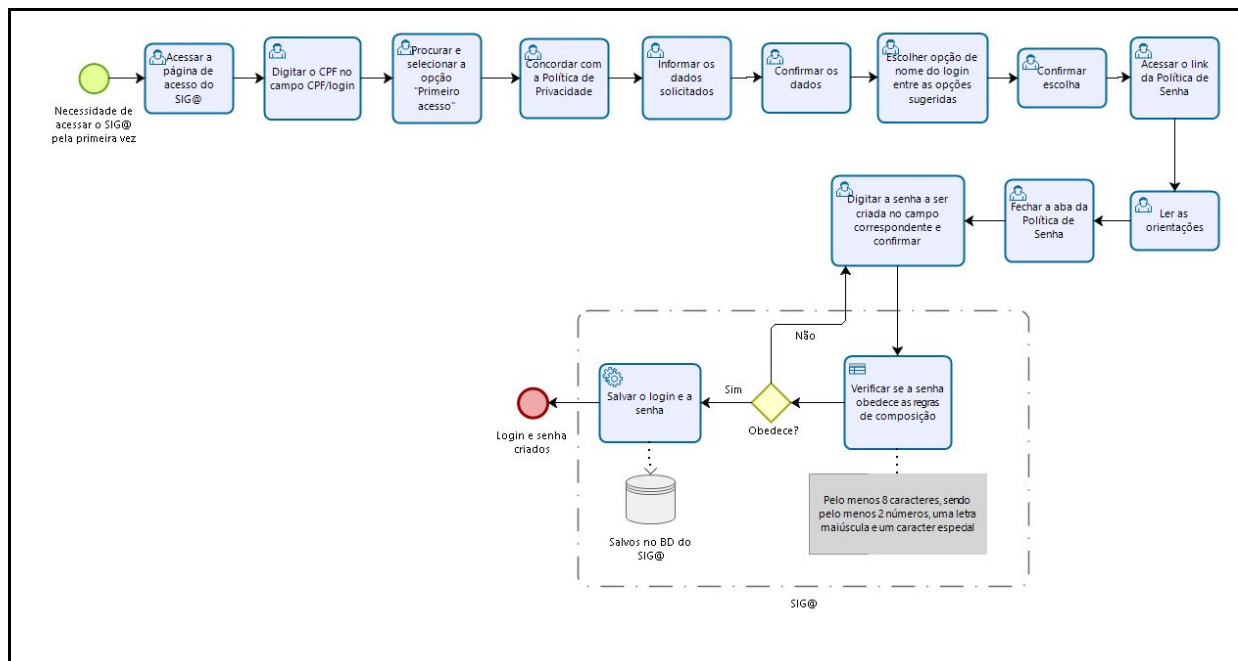


Figura 1.1 <Modelagem AS-IS Subprocesso do Acesso ao SIG@ - Criação de Credenciais>

<Modelagem AS-IS 2 - Alteração de senha do SIG@>.

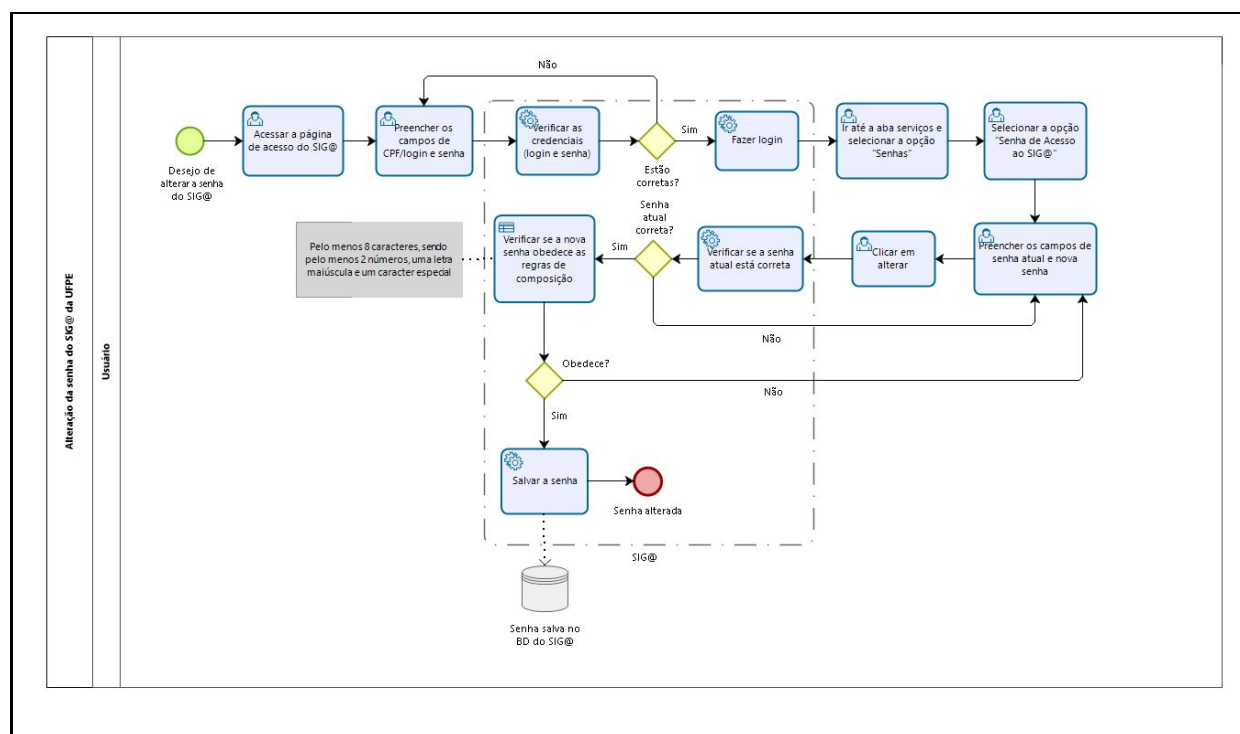


Figura 2 <Modelagem AS-IS Alteração de senha do SIG@>

<Modelagem AS-IS 3 - Acesso ao Pergamum>.

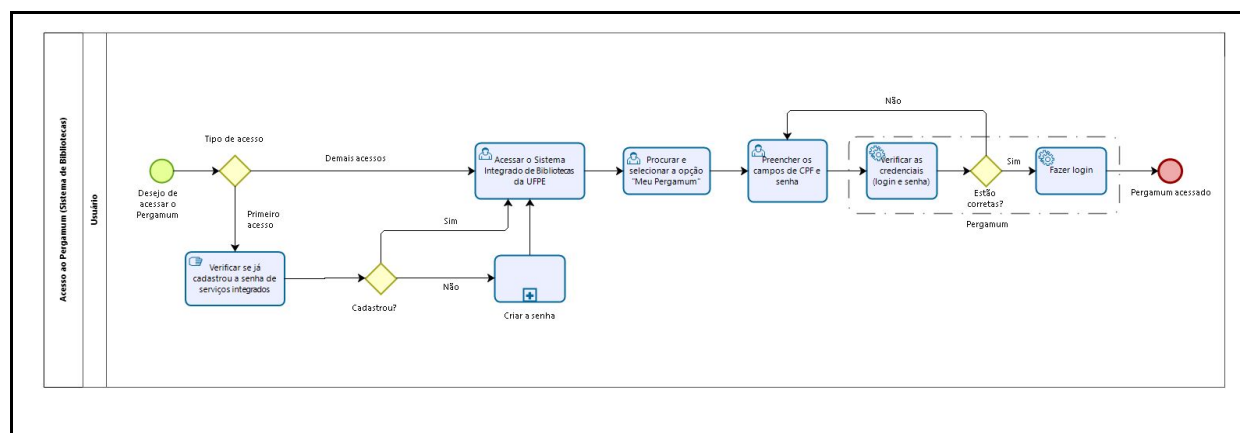


Figura 3 <Modelagem AS-IS Acesso ao Pergamum>

<Modelagem AS-IS 3.1 - Subprocesso do Acesso ao Pergamum - Criação de Senha>.

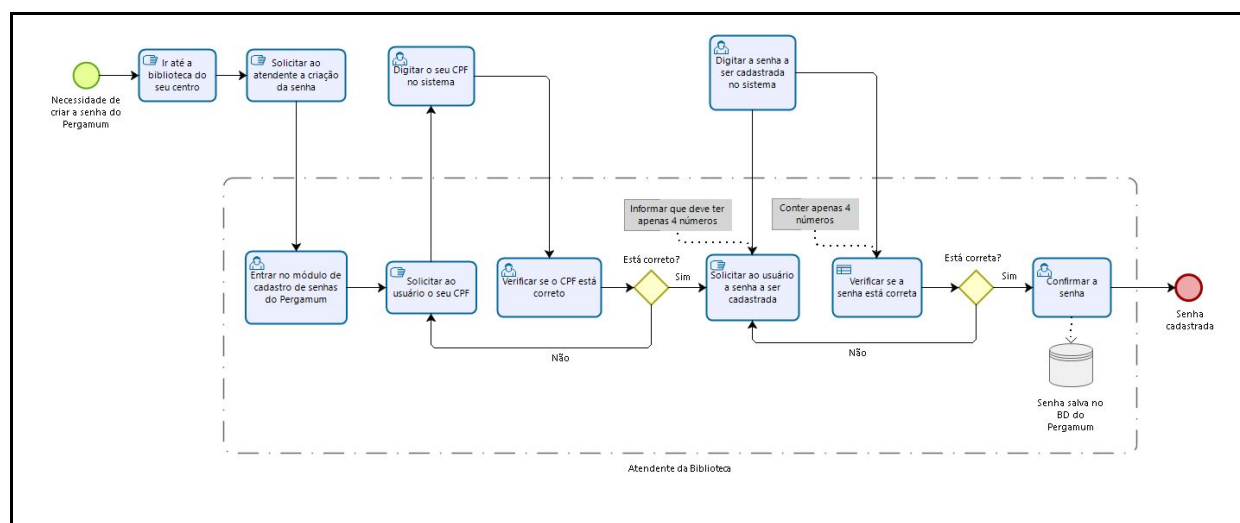


Figura 3.1 <Modelagem AS-IS Subprocesso do Acesso ao Pergamum - Criação de Senha>

Modelagem AS-IS 4 - Alteração de senha do Pergamum>.

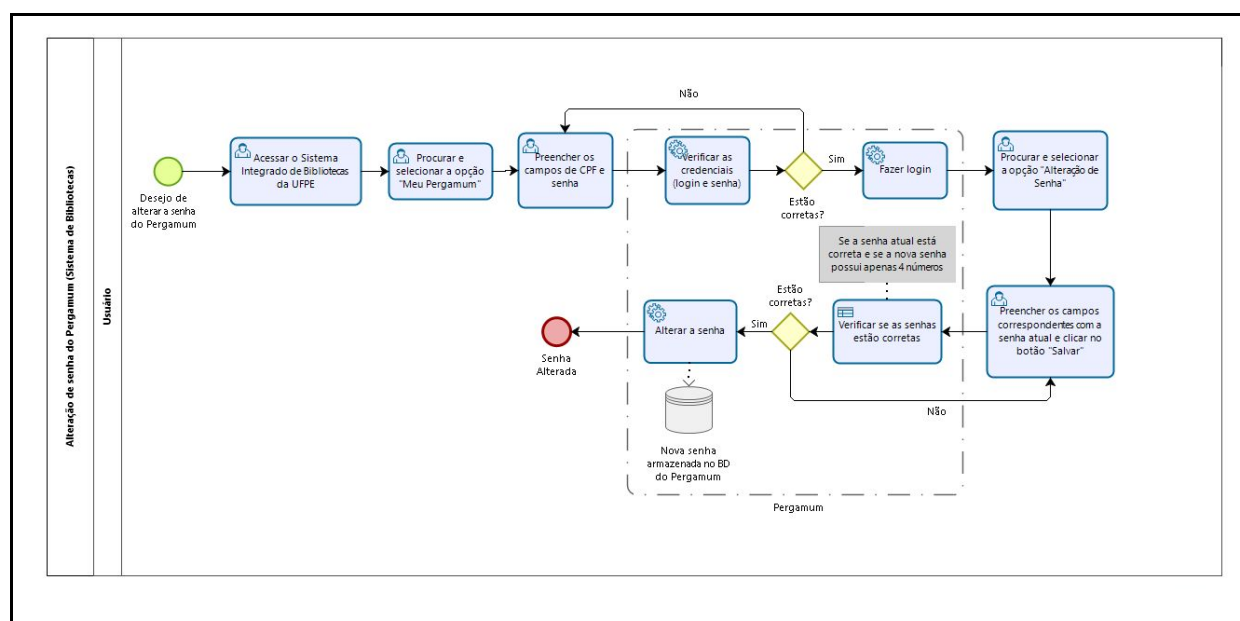


Figura 4 <Modelagem AS-IS Alteração de senha do Pergamum>

<Modelagem AS-IS 5 - Acesso ao Serviço Integrado Zimbra>.

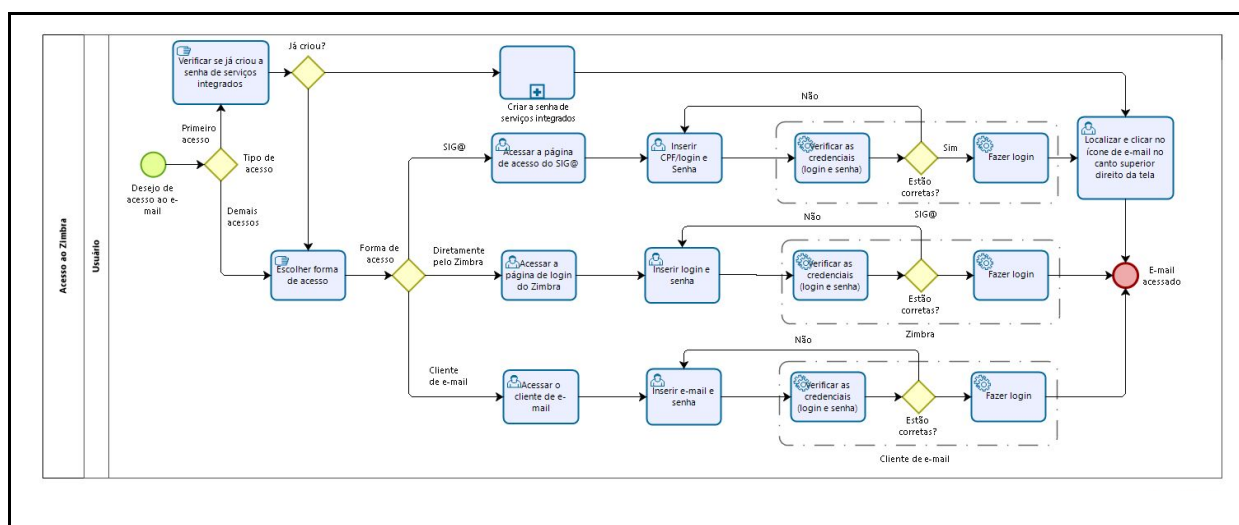


Figura 5 <Modelagem AS-IS Acesso ao Serviço Integrado Zimbra>

<Modelagem AS-IS 5.1 - Subprocesso do Acesso ao Serviço Integrado Zimbra - Criação de senha de Serviços Integrados>.

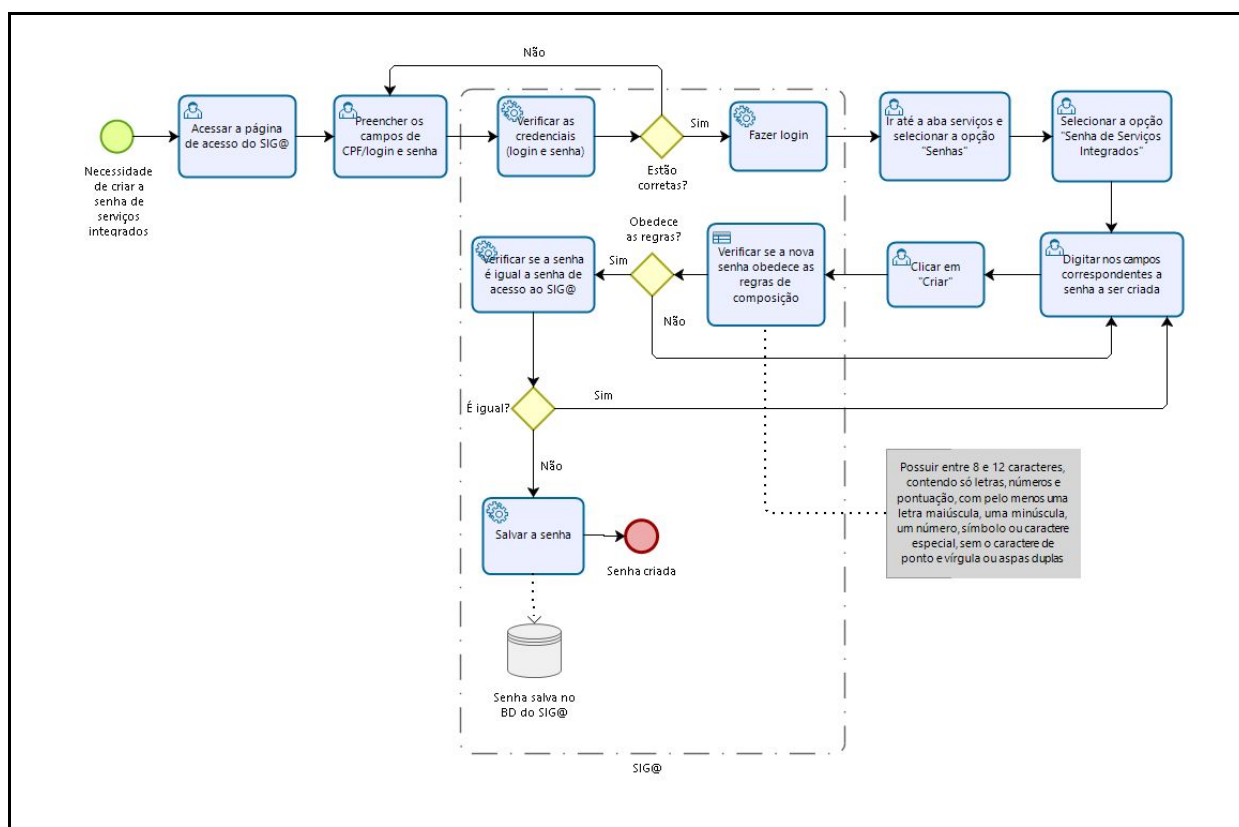


Figura 5.1 <Modelagem AS-IS Subprocesso do Acesso ao Serviço Integrado Zimbra - Criação de senha de Serviços Integrados>

<Modelagem AS-IS 6 - Acesso ao Serviço Integrado Conecta UFPE (Wi-Fi)>.

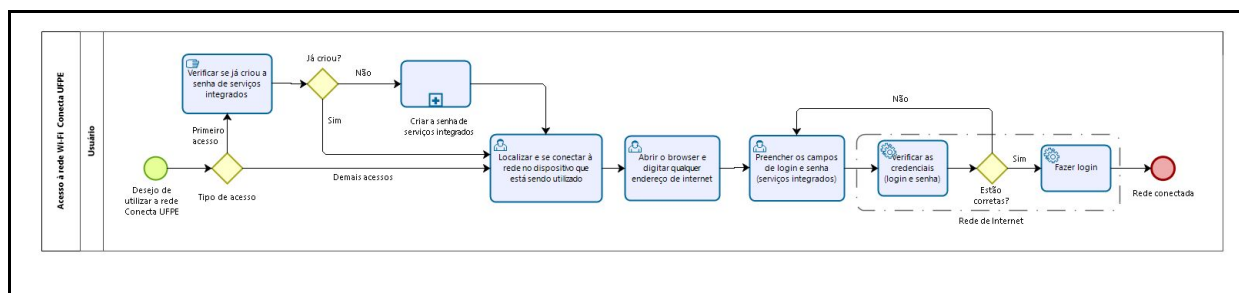


Figura 6 <Modelagem AS-IS Acesso ao Serviço Integrado Conecta UFPE (Wi-Fi)>

<Modelagem AS-IS 6.1 - Subprocesso do Acesso ao Serviço Integrado Conecta UFPE (Wi-Fi) - Criação de senha de Serviços Integrados>.

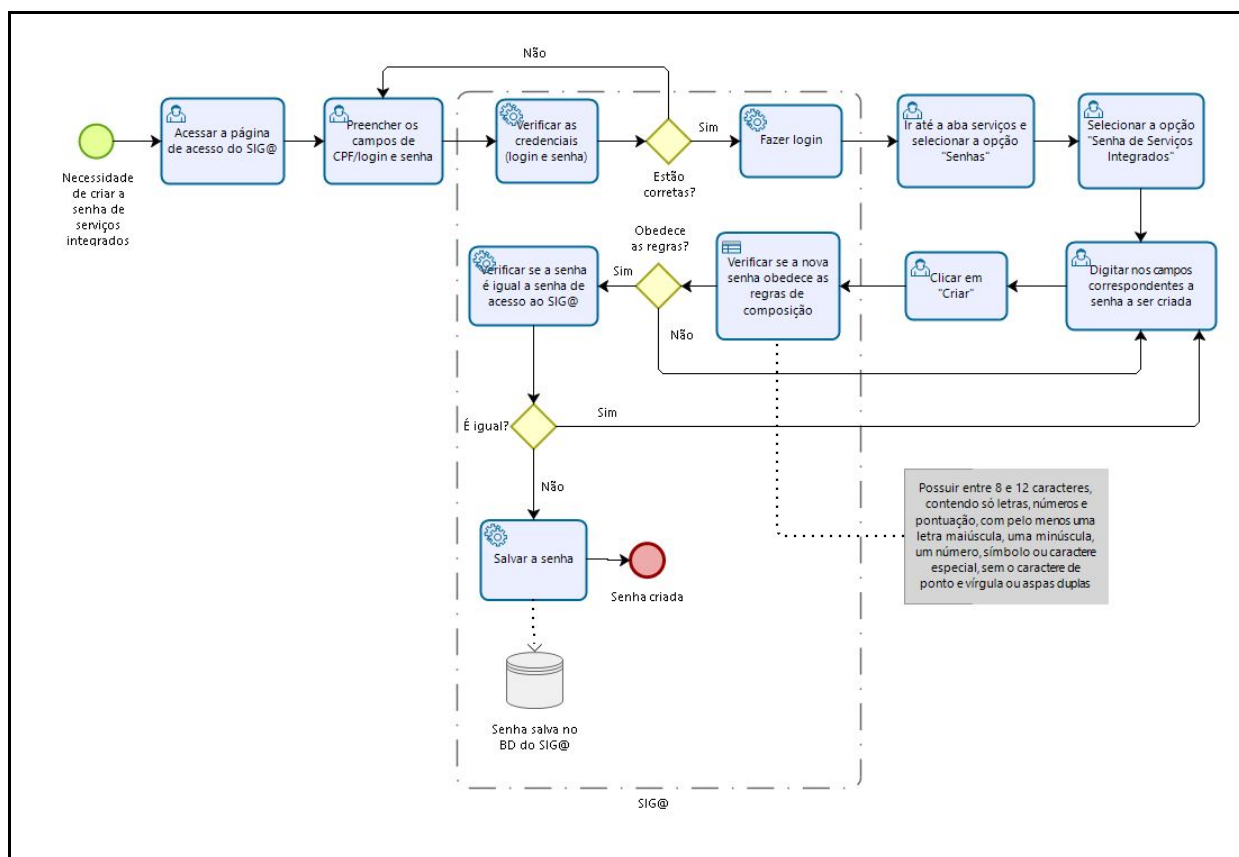


Figura 6.1 <Modelagem AS-IS Subprocesso do Acesso ao Serviço Integrado Conecta UFPE (Wi-Fi) - Criação de senha de Serviços Integrados>

<Modelagem AS-IS 7 - Acesso ao Serviço Integrado Portal Capes>.

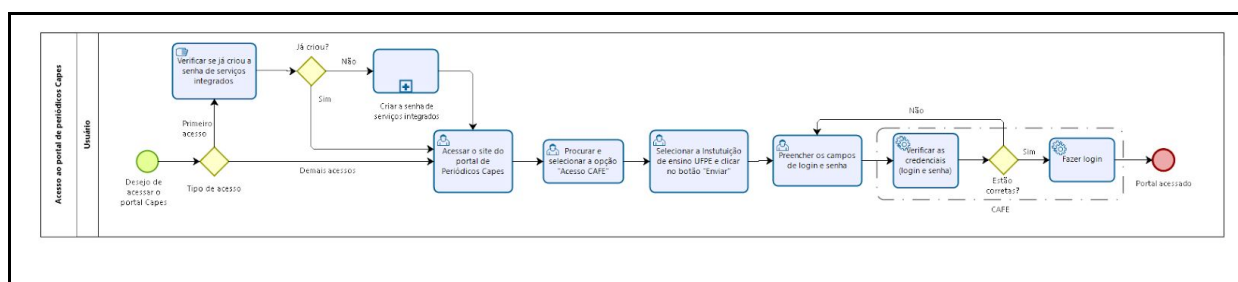


Figura 7 <Modelagem AS-IS Acesso ao Serviço Integrado Portal Capes>

<Modelagem AS-IS 7.1 - Subprocesso do Acesso ao Serviço Integrado Portal Capes - Criação de senha de Serviços Integrados>.

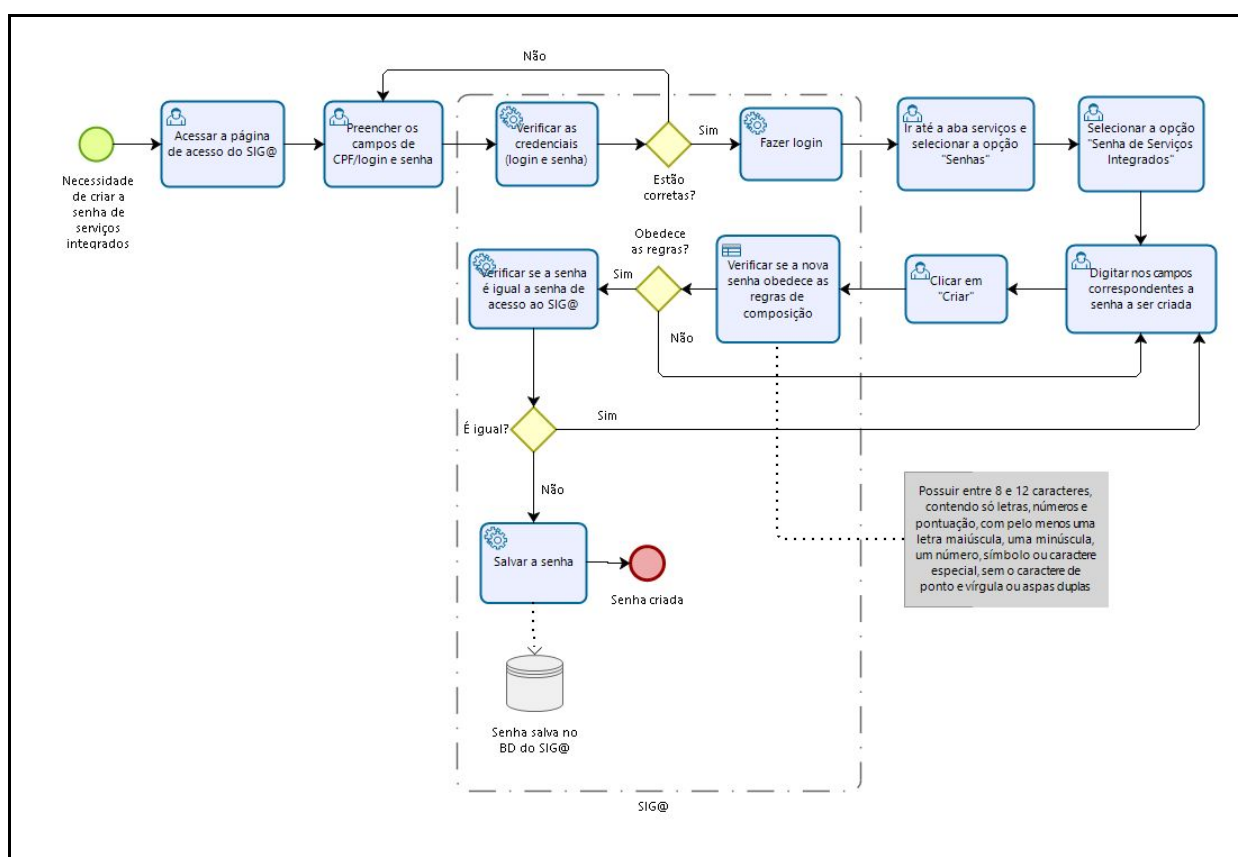


Figura 7.1 <Modelagem AS-IS Subprocesso do Acesso ao Serviço Integrado Conecta UFPE (Wi-Fi) - Criação de senha de Serviços Integrados>

<Modelagem AS-IS 8 - Alteração de senha de Serviços Integrados>.

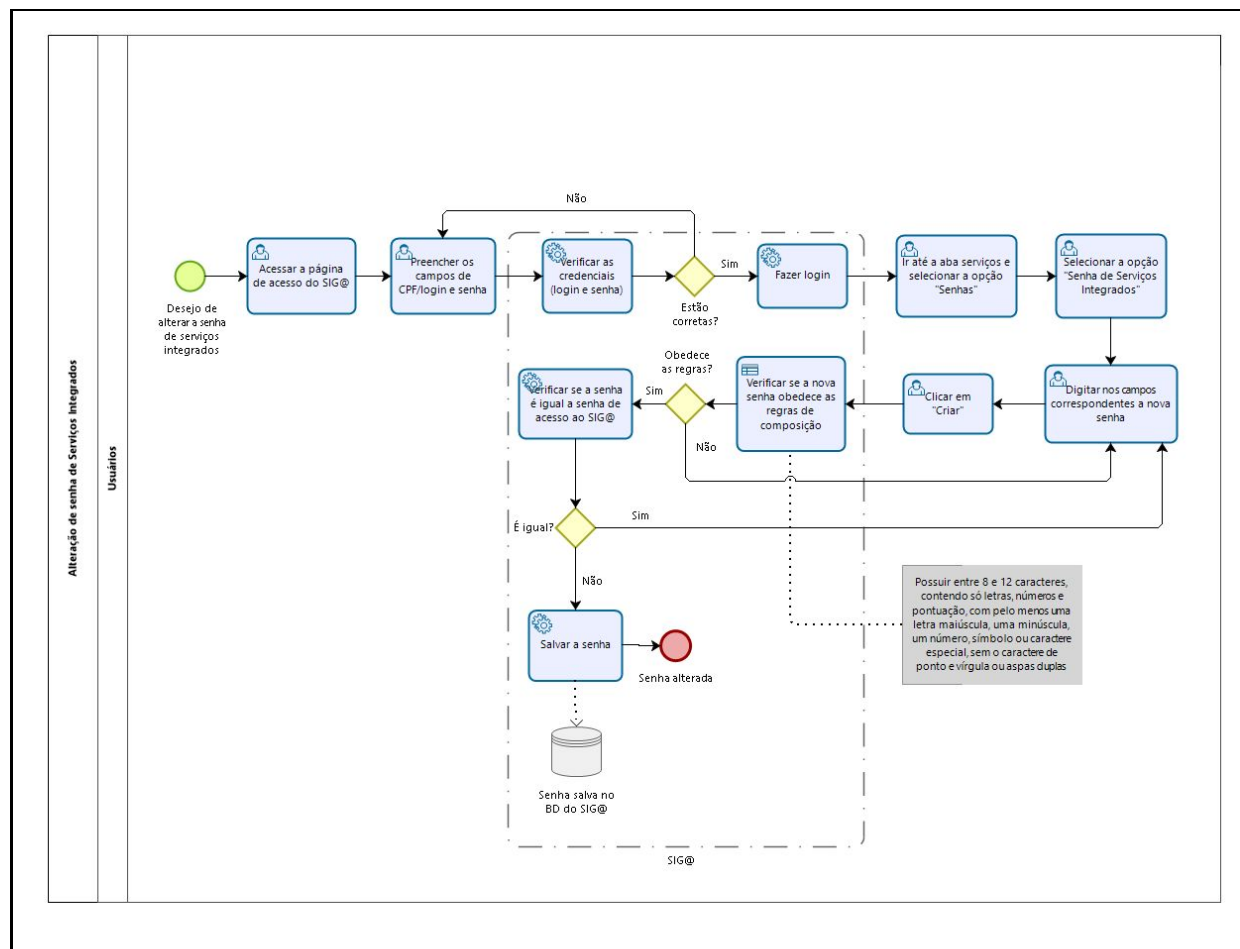


Figura 8 <Modelagem AS-IS Alteração de senha de Serviços Integrados>

5. Análise do Processo de Negócio

5.1 Modelos da Dependência Estratégica do Processo AS-IS

A modelagem do processo é feita com base na notação I* (I estrela).

Foram apresentadas anteriormente 13 diferentes modelagens BPMN AS-IS para mostrar os processos envolvidos nas diversas jornadas que os usuários dos SIGs da UFPE precisam realizar para utilizá-los. Aqui, estas jornadas serão agora apresentadas através de uma ótica diferente, onde serão destacados os atores dessas modelagens (os que executam os processos) e as dependências entre os mesmos.

Apesar dos passos distintos nas diferentes modelagens, destaca-se que estes atores e

suas dependências são comuns entre modelos da mesma natureza (ex: Criação de senha de serviços integrados e criação de senha do SIG@), portanto, foram construídos 4 modelos I*, ao invés de 13, sendo eles:

- Criação de Credenciais de acesso ao Pergamum
- Criação de Credenciais de acesso ao sistema
- Alteração de senha do sistema
- Acesso ao sistema

<Modelo de dependência estratégica 1 - Criação de credenciais de acesso ao sistema>.

Este primeiro modelo traz os atores usuário (que pode ser entendido como um professor, um aluno ou qualquer outro perfil de usuário que tenha acesso aos SIGs da UFPE) e sistema (pode ser o SIG@, o Zimbra ou algum Cliente de e-mail utilizado para acessar a caixa de mensagens do Zimbra). Como o processo de criação de credenciais dos sistemas é realizado pelo próprio usuário no próprio sistema, apenas esses dois atores são representados.

As dependências apresentadas são comuns a todos os processos de criação de credenciais, como a disponibilidade do sistema (necessária para que seja possível realizar o processo de criação, porém suscetível a opinião do usuário sobre poder ser considerado ou não disponível), a solicitação de dados do sistema ao usuário (CPF, login, senha, nome da mãe, entre outros), o envio de tais dados, a validação do sistema desses dados (verificar se obedecem às regras de composição, se estão inseridos no BD do sistema, se estão corretos, etc) e por fim a inserção de tais dados (as credenciais) no seu BD, atingindo assim o seu objetivo, o de criação das credenciais de acesso ao sistema.

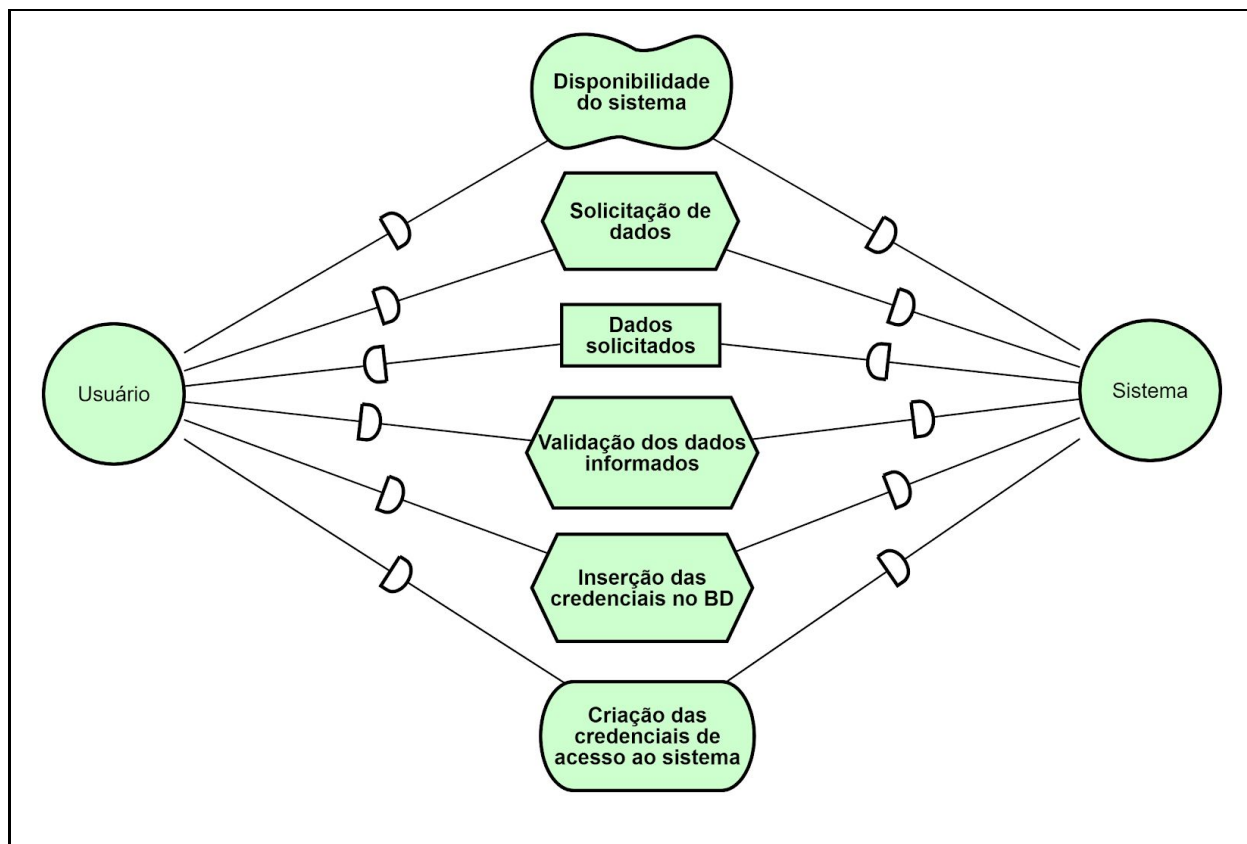


Figura 9 Modelo I 1 - Criação de credenciais de acesso ao sistema.*

<Modelo de dependência estratégica 2 - Criação de senha de acesso ao Pergamum>.

Este modelo traz como atores o usuário (que pode ser entendido como um professor, um aluno ou um técnico), o sistema (o Pergamum) e o atendente da biblioteca, ator responsável por mediar o processo de criação de senha do usuário. Como este processo envolve um ator a mais, diferente dos processos de criação de credenciais dos outros sistema, se faz necessário a criação de um modelo diferente.

As dependências apresentadas neste modelo refletem as relações entre esses três atores, sendo uma dessas dependências a disponibilidade, tanto do atendente (o usuário precisa que o atendente esteja disponível para que possa realizar o processo de criação de senha) quanto do sistema (o atendente necessita da disponibilidade do sistema para criar a senha do usuário, visto que a mesma é criada no próprio sistema). O modelo traz ainda o usuário como solicitante da criação de senha, visto que somente assim o atendente tomará conhecimento do que este deseja e passará a solicitar ao usuário os dados necessários, exigidos pelo sistema, que serão inseridos pelo usuário diretamente no sistema. Após isso, o sistema valida então esses dados e finalmente insere-os em seu BD, com o objetivo de ambos

(o atendente e o usuário), a criação da senha de acesso ao Pergamum, sendo atingido.

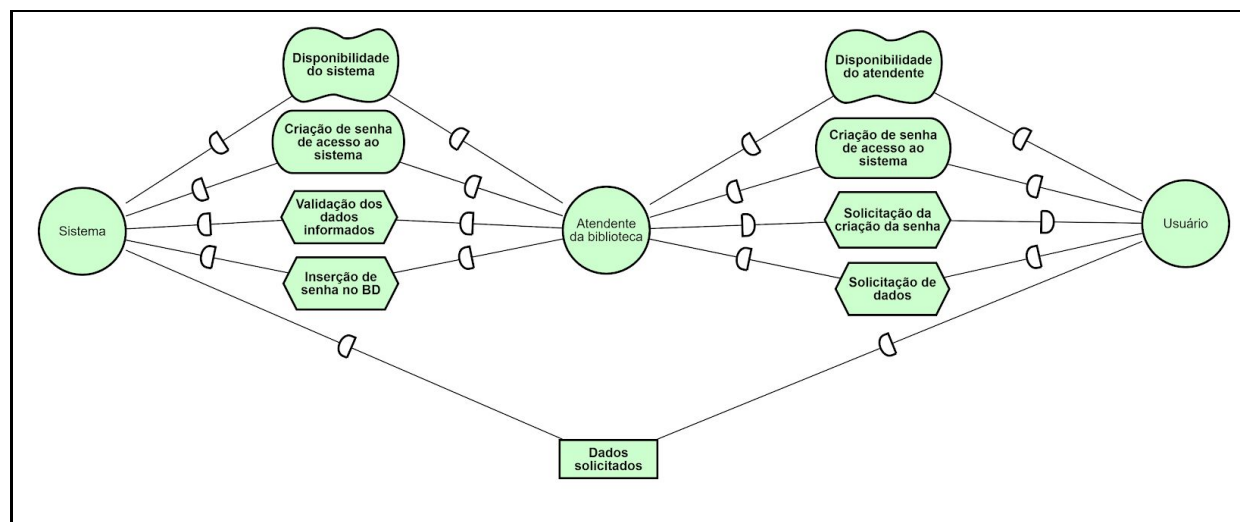


Figura 10 Modelo I 2 - Criação de senha de acesso ao Pergamum.*

<Modelo de dependência estratégica 3 - Alteração de senha de acesso ao sistema>.

O processo de alteração de senha em todos os sistemas é semelhante ao de criação, exceto o do Pergamum, e semelhantes entre si, sendo assim necessário apenas um modelo para apresentar os seus atores e dependências.

Todo o processo de alteração de senha, em qualquer um dos sistemas, é realizado através do próprio sistemas (ou do SIG@, no caso dos serviços integrados), com uma interação apenas entre o usuário e o sistema e dependências iguais.

Os dois atores apresentados aqui são o usuário e o próprio sistema, com o objetivo do usuário sendo o da alteração de sua senha, dependendo assim do sistema para o seu alcance. O modelo traz também a necessidade da disponibilidade do sistema, mais uma vez sujeito a avaliação do usuário do que é estar ou não disponível, a solicitação dos dados por parte do sistema (senha atual e nova senha) e a inserção destes dados pelo usuário no sistema. Por fim, o sistema faz a validação destes dados e senha é enfim alterada em seu banco de dados e o objetivo do usuário é atingido.

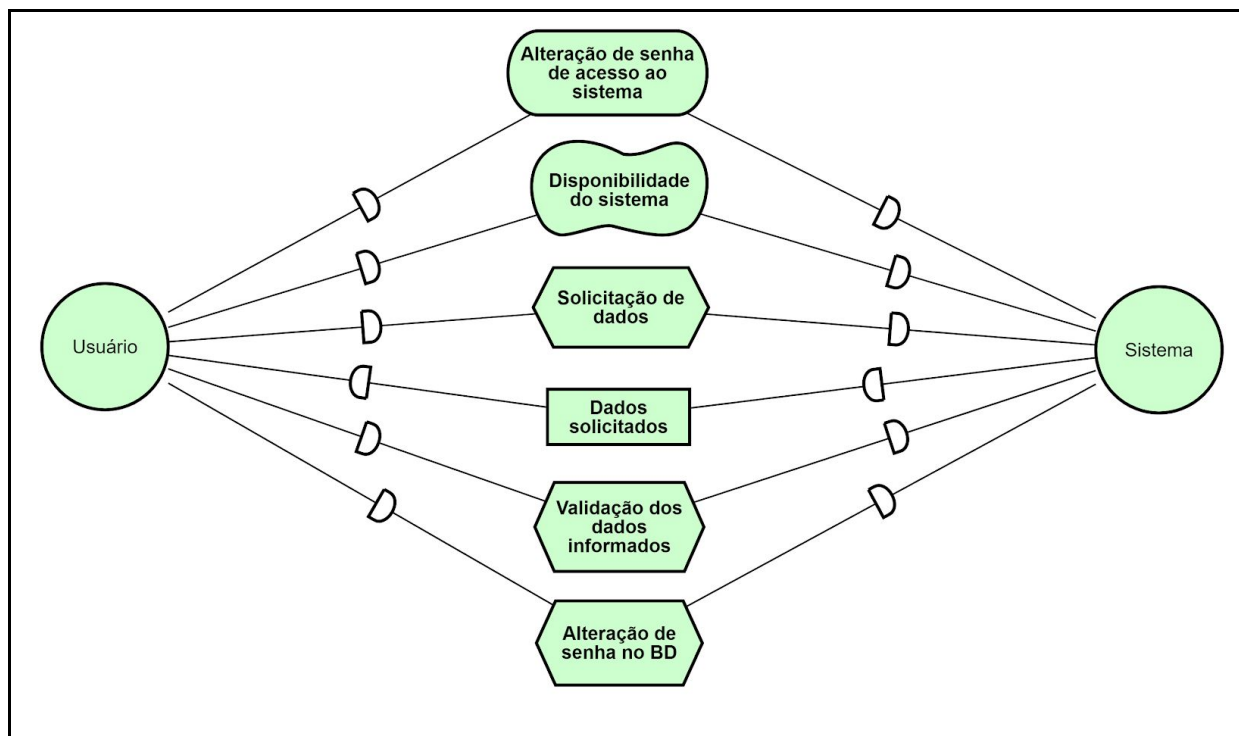


Figura 11 Modelo I 3 - Alteração de senha de acesso ao sistema.*

<Modelo de dependência estratégica 4 - Acesso ao sistema>.

O processo de acesso em todos os sistemas são semelhantes e seguem um fluxo simples. Todo o processo de acesso em qualquer um dos sistemas, é realizado através dos próprios sistemas, com uma interação apenas entre o usuário e o sistema e dependências iguais, sendo esses dois os atores deste processo, com o objetivo do usuário sendo o de fornecer os dados solicitados (login e senha, dependendo assim do sistema para a sua autenticação). O modelo traz também a necessidade da disponibilidade do sistema, mais uma vez sujeito a avaliação do usuário do que é estar ou não disponível, a solicitação dos dados por parte do sistema (senha atual e nova senha) e a inserção destes dados pelo usuário no sistema. Por fim, o sistema faz a validação destes dados e o usuário tem o seu acesso aprovado ou não.

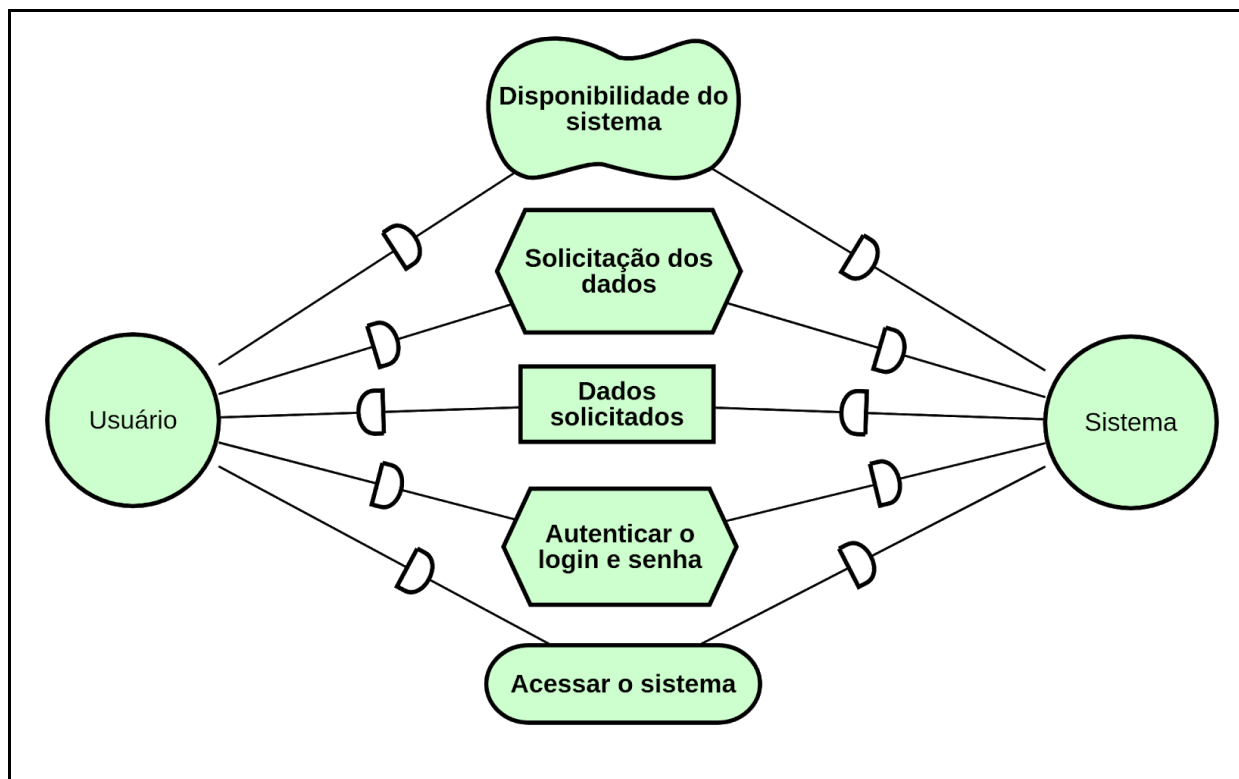


Figura 12 Modelo I* 4 - Acesso ao sistema.

5.2 Diagrama Espinha de Peixe

<Diagrama Espinha de Peixe 1 - Falta de Agilidade no processo de criação de senha do Pergamum>.

O processo referente a criação da senha de acesso ao Pergamum e às bibliotecas da UFPE possui um grande problema (denominado efeito), sendo este a Falta de Agilidade. São mostradas 4 grupos de fatores para tal problema, sendo eles o Pessoal, Local, Demanda e Ferramentas, com as causas pertencentes a cada grupo. Sendo um processo importante, o diagrama traz as razões pelas quais esta agilização não é alcançada, a fim de dar uma visão do problema e sua possível solução.

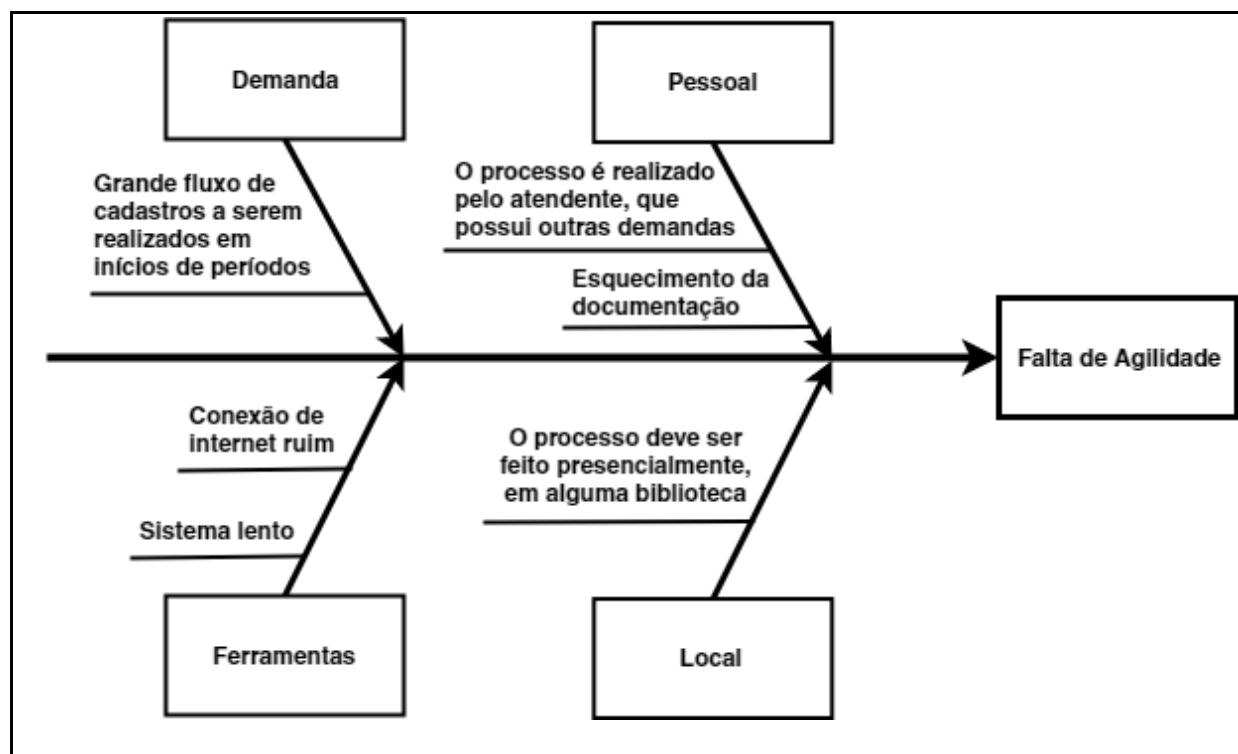


Figura 13 Diagrama Espinha de Peixe da Falta de Agilidade.

<Diagrama Espinha de Peixe 2 - Processo de criação de credenciais Cansativo>.

O problema identificado na criação de credenciais nos sistemas da UFPE é o cansaço que tal processo provoca no seu realizador. Pelas características do sistema, suas exigências e o número de ações exigidas por parte do usuário que deseja criar suas credenciais, este acaba por se tornar um processo cansativo, levando o usuário a, em alguns momentos, desistir de sua realização. Os grupos de causas representados são o Pessoal, Jornadas, Ferramentas e Restrições, já mencionados anteriormente e que acabam por exigir muito do usuário. As causas estão distribuídas por seus respectivos grupos e o diagrama busca mostrar como o problema é construído e como o mesmo pode ser solucionado ao se resolver as causas de sua existência.

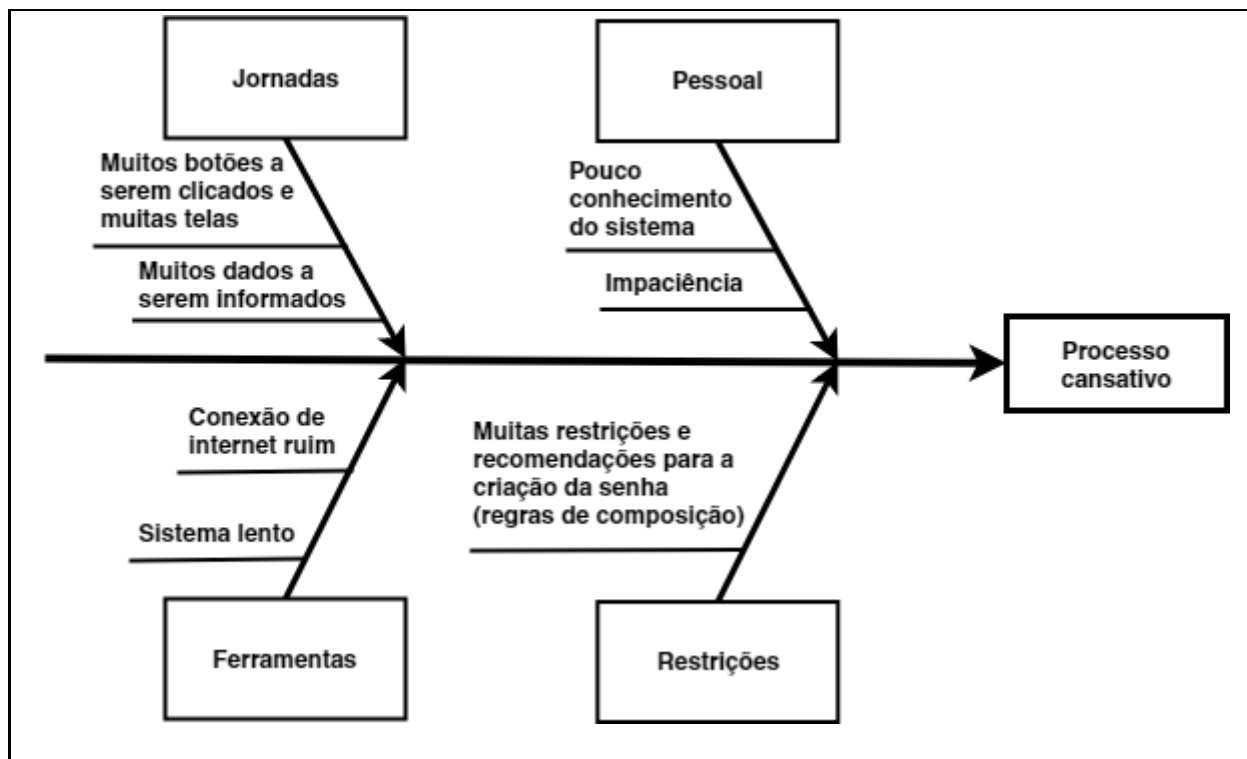


Figura 14 Diagrama Espinha de Peixe do Cansaço no Realização do Processo.

<Diagrama Espinha de Peixe 3 - Processo Repetitivo da Alteração de Senhas>.

O problema identificado na alteração de senha dos sistemas da UFPE é a execução de um mesmo processo repetidas vezes. Os grupos de causas representados são o Pessoal, Jornadas, Ferramentas e Restrições, já mencionados anteriormente e que acabam por exigir muito do usuário. As causas estão distribuídas por seus respectivos grupos e o diagrama busca mostrar como o problema é construído e como o mesmo pode ser solucionado ao se resolver as causas de sua existência.

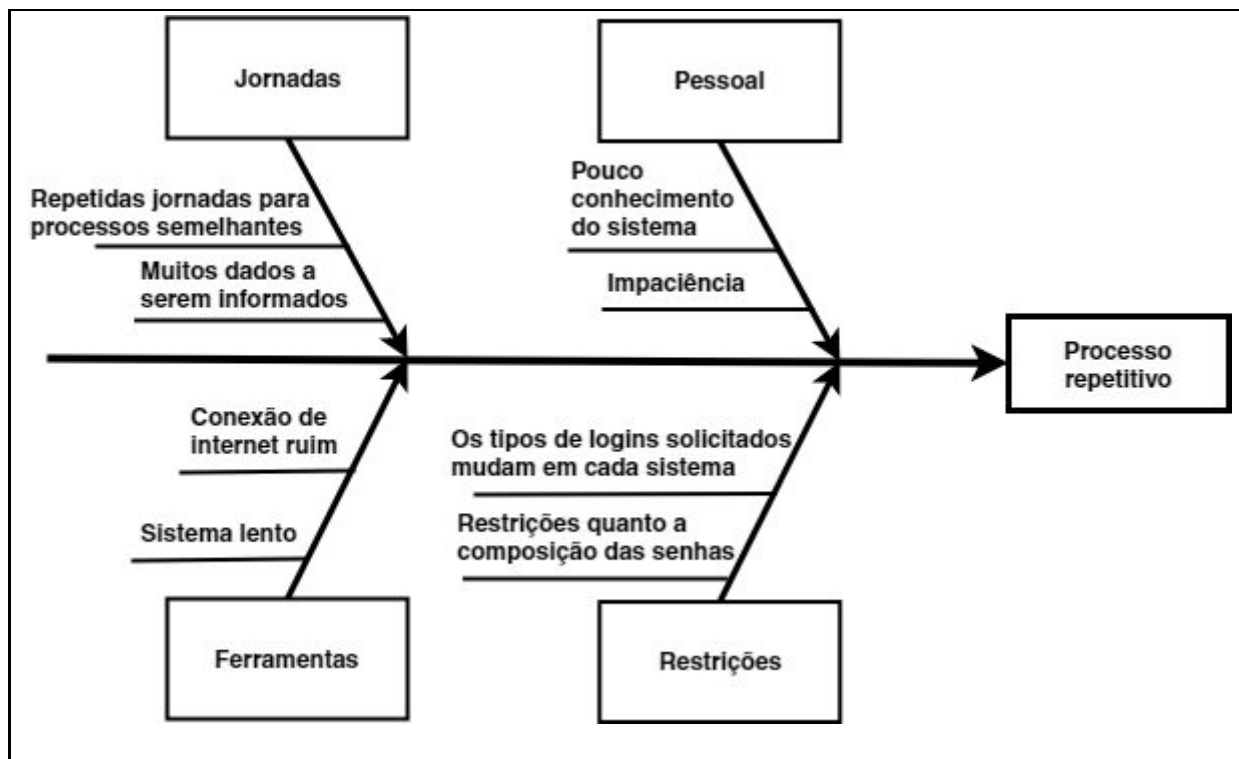


Figura 15 Diagrama Espinha de Peixe do Processo Repetitivo de Alteração de Senhas.

<Diagrama Espinha de Peixe 4 - Processo Repetitivo de Acesso ao Sistema>.

O problema identificado no acesso aos sistemas da UFPE é a execução de um mesmo processo repetidas vezes. Para todos os sistemas ele precisa fornecer um login e uma senha para efetivar sua autenticação. Os grupos de causas representados são o Pessoal, Jornadas, Ferramentas e Restrições, já mencionados anteriormente e que acabam por exigir muito do usuário. As causas estão distribuídas por seus respectivos grupos e o diagrama busca mostrar como o problema é construído e como o mesmo pode ser solucionado ao se resolver as causas de sua existência.

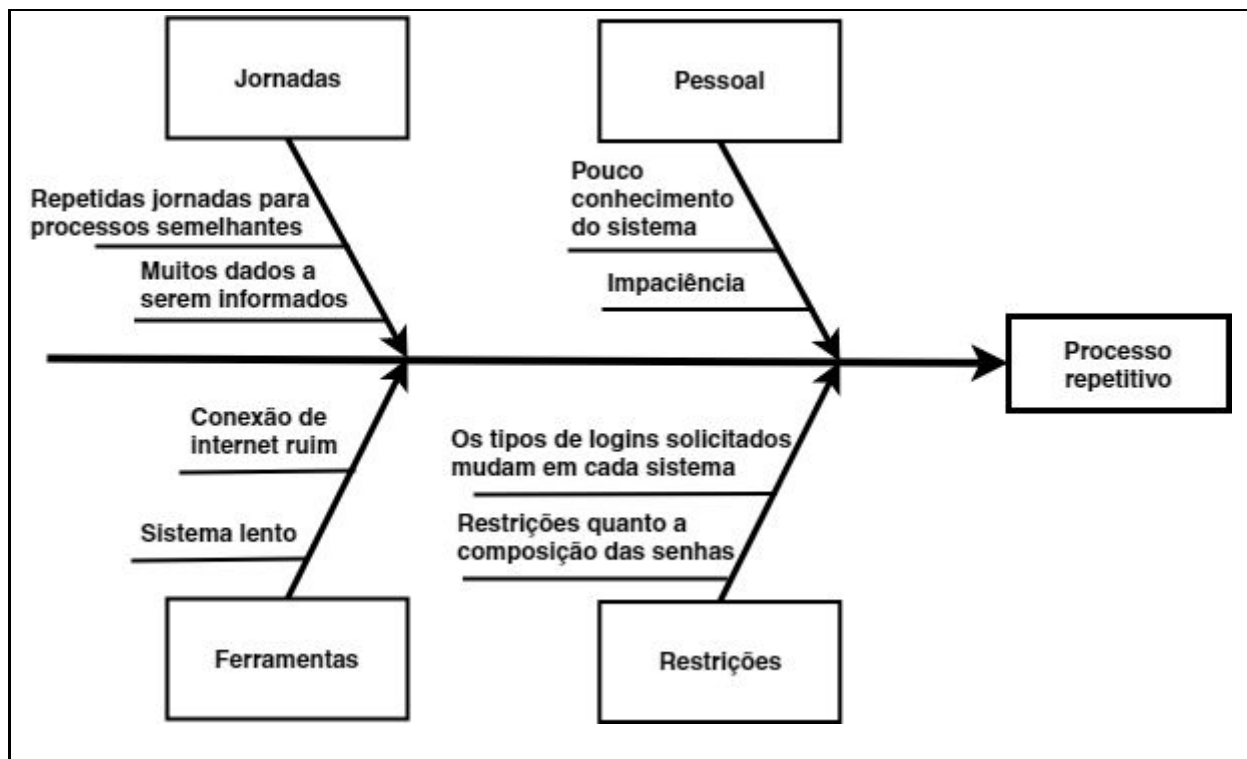


Figura 16 Diagrama Espinha de Peixe do Processo Repetitivo de Acesso.

5.3 Análise da Modelagem AS-IS

<Descrever análise do modelo AS-IS justificando as mudanças no processo>.

6. Modelagem do Processo de Negócio Futuro

6.1 Modelagem do Processo TO-BE

<Descrever Modelo BPMN>.



Figura 4 <Colocar Legenda>

7. Conclusão

<Discussão sobre os benefícios que o novo processo trará para seus stakeholders>

Referências

<Colocar as referências de livros, sites, artigos, documentos consultados>

Relatório da Equipe

Nesta última seção, segue a porcentagem de esforço de cada membro da equipe. As atividades realizadas por cada um estão descritas no Histórico de Revisões deste documento.

Nome	Esforço da equipe (%)	Assinatura
	25%	

	25%	
	25%	
	25%	

Tabela 1 Porcentagem de esforço dos membros da equipe.

Anexo A – Técnicas Utilizadas na Coletas de Dados

Foram utilizadas três técnicas de coleta de dados: Questionário, Entrevista narrativa e Coleta de Artefatos. As mesmas serão descritas a seguir.

Questionário

Questionário é uma técnica de investigação composta por um número mais ou menos elevado de questões apresentadas por escrito a pessoas que tem por objetivo propiciar determinado conhecimento ao pesquisador. [Wikipédia] O questionário aplicado à Grasielle Valença, assim como as respostas dadas encontram-se no Anexo B.

Entrevista Narrativa

Técnica de coleta de dados que permite que o entrevistador obtenha histórias de situações e comportamentos reais em um curto intervalo de tempo. Primeiro é perguntado ao entrevistado para lembrar uma situação específica. Depois disso, são feitas questões que haviam sido planejadas. Volta-se a pedir que o entrevistado lembre outra situação e depois mais perguntas são feitas. Perguntar sobre situações específicas permite que se concentre em comportamentos e tarefas mesmo que não se esteja falando sobre ou observando o trabalho. [Hackos]

As situações que Grasielle Valença precisou relembrar estão transcritas no Anexo C. Foram elas:

- Cite um episódio em que houve atrito entre comissão e formandos para a tomada de decisões;
- Cite um episódio em que houve falha de comunicação entre comissão e formandos.

Coleta de Artefatos

Nessa técnica o observador coleta artefatos que são mencionados durante a descrição de um processo ou atividade, como anotações feitas à mão, formulários, relatórios, saídas de processos e registros que servem para o usuário lembrar do progresso de trabalho. Os artefatos podem ser úteis no entendimento de como o processo é feito e como o mesmo pode ser continuado ou melhorado com o desenvolvimento de novos processos, softwares e documentação. Se for planejada a mudança ou eliminação desses artefatos, deve-se antes estudar como essa alteração pode afetar outras pessoas ou outros processos. [Hackos]

Os artefatos coletados estão no Anexo D. Foram eles:

- Mensagens trocadas durante uma votação por e-mail;
- Ata de reunião da comissão de formatura.

Anexo B – Questionário

1. Qual o maior problema encontrado na comissão?

O grande problema pra nós da comissão é a comunicação, uma questão tão simples e complicada ao mesmo tempo. É incrível a quantidade de mal entendido e insatisfações que foi gerada por uma má comunicação.

Em segundo vem o gerenciamento do nosso tempo e das funções agregadas enquanto membro da comissão. Há muito o que se organizar, pensar e decidir, mas nem sempre se consegue fazer da melhor maneira.

2. Qual(is) o requisito(s) essencial(is) em um sistema que auxiliasse a comissão a desenvolver essa função?

Sem dúvida a ferramenta não poderia deixar de ter um suporte a votação. Tanto uma votação restrita a comissão como abrangendo todos os formandos, Isso facilitaria bastante o trabalho. Muitas vezes queremos que os formandos apenas diga “sim” ou “não”, mas a maioria das vezes é gerado *threads* enormes que não nos levam a canto nenhum.

3. Hoje em dia, qual o sistema utilizado pela comissão para realizar votações com o intuito de alguma tomada de decisão?

O mecanismo mais utilizado realmente é o e-mail. No início, quando os alunos estavam mais na faculdade, pagando cadeiras obrigatórias, era mais fácil realizar reuniões presenciais. Pois tínhamos quase o mesmo horário, mas ainda assim o quórum nem sempre era razoável. E com o início das cadeiras eletivas, pronto, piorou de vez. Não se conseguia nem 10% da turma. Foi quando resolvemos apelar de vez para os e-mails, mas como já citei mais acima, sempre há muita dispersão do objetivo principal. Quase na totalidade são geradas discussões intermináveis.

4. Quais os pontos positivos e negativos da utilização de e-mail?

Bom, com o e-mail é mais fácil saber a opinião das pessoas e registrá-las. Todavia o controle é meio crítico, se perde muito tempo contabilizando os votos, muitas vezes os formandos mandam e-mail para o lugar errado.

5. Como a comissão se comunica entre si?

Bom, criamos um grupo no *gmail* e um e-mail, este também serve para comunicação com os formandos. É através do *googlegroup* que nos comunicamos com maior frequência, expomos nossas dúvidas, emitimos opiniões e mesmo, votamos.

6. Você poderia dizer que esse sistema de grupo é suficiente para vocês?

Não, ajuda bastante, mas ainda falta um maior controle dos tópicos.

Anexo C – Entrevista Narrativa

- Cite um episódio em que houve atrito entre comissão e formandos para a tomada de decisões;

Bom uma das maiores discussões geradas, rendendo uma *thread* com mais de 100 e-mails, foi relativa a roupa a se usar nas fotos. Primeiro queriam que abrissemos votação para roupa da foto em grupo e depois que existissem várias opções de escolha para a foto oficial. Cada um que sugerisse uma coisa diferente e achasse que deveríamos acatar. E como sempre o objetivo inicial dói desvirtuado.

- Cite um episódio em que houve falha de comunicação entre comissão e formandos.

Esse fato também ocorreu há pouco tempo. Fizemos uma votação para o professor homenageado, só que dois professores empataram. Colocamos o resultado em um documento e nesse mesmo documento tinha um aviso pra enviar um e-mail desempatando os professores, só q muita gente nem soube dessa votação.

Anexo D – Artefatos Coletados

[Concurso da Petrobrás](#) - www.ProvasDirecionadas.com/petrobra - 2000 Provas de Concursos - R\$ 16,90 Só pague ao Receber - Frete Grátis

[« Voltar para Resultados da pesquisa](#) [Denunciar spam](#) [Excluir](#) [Mais ações...](#)

[Grad2003-2] Camisa para foto da placa e apuração dos votos [Cin2003.2](#)

☆ **Formatura 2003.2** para grad2003-2 [mostrar detalhes](#) 2 Ago (6 dias atrás) [Responder](#)

Caros Formandos,

A comissão decidiu abrir votação para a camisa que usaremos na FOTO DA PLACA.
O que vocês preferem usar?

- 1- Camisa da turma;
- 2- Todos com camisa de mesma cor, de qualquer modelo(de botao, polo, ...);
- 3- Camisa de qualquer cor

Enviem email para formatura2003.2@gmail.com com o assunto "Camisa para foto da placa" até DOMINGO.

A apuração dos votos dos professores homenageados está em www.cin.ufpe.br/~dsrm/apuracao.html.
Por favor olhem e enviem o email.

Sem mais.

--
Comissão de Formatura - Turma 2003.2

Grad2003-2 mailing list
Grad2003-2@cin.ufpe.br
<http://noronha.cin.ufpe.br/mailman/listinfo/grad2003-2>

☆ [redacted] para Formatura, grad2003-2 [mostrar detalhes](#) 6 Ago (2 dias atrás) [Responder](#)

Esse negocio num tava empatado? [redacted] X [redacted]?

Em 06/08/07, Formatura 2003.2<formatura2003.2@gmail.com> escreveu:

>
>
> - Mostrar texto das mensagens anteriores -
>
> Grad2003-2 mailing list
> Grad2003-2@cin.ufpe.br
> <http://noronha.cin.ufpe.br/mailman/listinfo/grad2003-2>
>
>

--
Guilherme Barros
- Mostrar texto das mensagens anteriores -

[Responder](#) [Responder a todos](#) [Encaminhar](#) ● Guilherme não está disponível para bate-papo

☆ [redacted] Faltou divulgação pra essa votação de segundo turno. Em 06/08/07, [redacted] 6 Ago (2 dias atrás)

☆ [redacted] eu tambem nao soube desse segundo turno nao... -- 7 Ago (1 dia atrás)

☆ [redacted] eu tb estou por fora do segundo turno. acho completamente nada a ver os dois ... 7 Ago (1 dia atrás)

☆ [redacted] po, completamente nada a ver n pode ser, ja que pra estar no segundo turno el... 7 Ago (1 dia atrás)

☆ [redacted] tambem penso assim, chico Em 07/08/07, [redacted] 7 Ago (1 dia atrás)

☆ [redacted] eh foda tb! 2007/8/7, [redacted] 7 Ago (1 dia atrás)

☆ [redacted] acho q o problema eh q a gente soh pagou cadeira com os mesmos ate o quinto..... 7 Ago (1 dia atrás)

☆ [redacted] claro q teve segundo turno.. vc nao leem os emails de voces n eh?? 7 Ago (1 dia atrás)

☆ [redacted] grad2003-2 [redacted] Formatura, [redacted] 14:42 (7 horas atrás) [Responder](#)

rpz... eu comentei isso com a galera do comissão! o aviso de que estava tendo 2o turno ficou no detalhe.. mta gente não viu! eu mesmo só vi depois de discutir com [redacted] sobre isso e ela me disse... eu disse claramente pra ela: MANDE UM EMAIL PARA A TURMA AVISANDO QUE ESTÁ TENDO 2o TURNO PQ NINGUEM TA SABENDO!

- A ata da Comissão é um item confidencial.

Anexo F – Glossário

<Glossários de termos>