

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

CENTRO DE INFORMÁTICA

Graduação em Sistema de Informação

Plano de implantação do módulo de integração única

Modelagem de Processos

Professor: 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

Índice

1. INTRODUÇÃO	5
1.1 MOTIVAÇÃO	5
1.2 O PROBLEMA IDENTIFICADO	5
1.3 SOBRE A ORGANIZAÇÃO	6
2. OBJETIVOS ORGANIZACIONAIS	6
3. PARTES INTERESSADAS DO PROCESSO (STAKEHOLDERS)	7
4. MODELAGEM DO PROCESSO DE NEGÓCIO ATUAL	8
4.1 Modelagem do Processo AS-IS	8
4.2 MODELO ESTRATÉGICO DA RAZÃO DO PROCESSO AS-IS	6
4.3 MODELAGEM DE DEPENDÊNCIA ESTRATÉGICA DO PROCESSO TO-BE	6
4.4 MODELO ESTRATÉGICO DA RAZÃO DO PROCESSO TO-BE	7
5. MODELAGEM ORIENTADA A FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE NEGÓCIO	8
5.1 MODELAGEM DO PROCESSO AS-IS	8
5.2 MODELAGEM DO PROCESSO TO-BE	8
5. 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 Criação de credenciais do SIG@	8
Figura 2 Modelagem AS-IS Acesso ao SIG@	9
Figura 3 Modelagem AS-IS Alteração de senha do SIG@	9
Figura 4 Modelagem AS-IS Criação de senha do Pergamum	10
Figura 5 Modelagem AS-IS Acesso ao Pergamum	10
Figura 6 Modelagem AS-IS Alteração de senha do Pergamum	11
Figura 7 Modelagem AS-IS Criação de senha de Serviços Integrados	11
Figura 8 Modelagem AS-IS Alteração de senha de Serviços Integrados	12
Figura 9 Modelagem AS-IS Acesso ao Serviço Integrado Zimbra	12
Figura 10 Modelagem AS-IS Acesso ao Serviço Integrado Conecta UFPE	13
Figura 11 Modelagem AS-IS Acesso ao Serviço Integrado Portal Capes	13

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 ○ Servidores
<ul style="list-style-type: none"> • Orientadores/Cliente <ul style="list-style-type: none"> ○ Carla Silva ○ Marlos Ribeiro ○ Simones Santos
<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 Criação de credenciais do SIG@>.

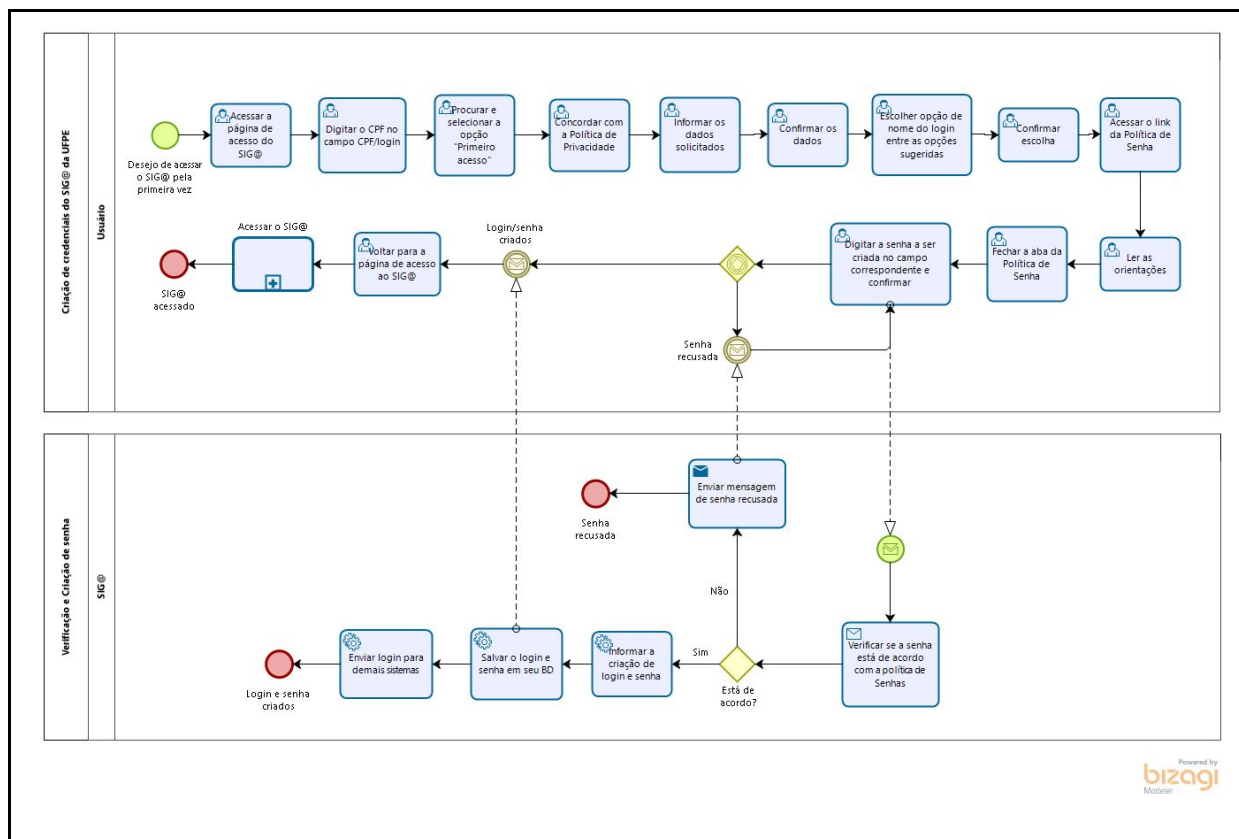


Figura 1 <Modelagem AS-IS Criação de credenciais do SIG@>

<Modelagem AS-IS Acesso ao SIG@>.

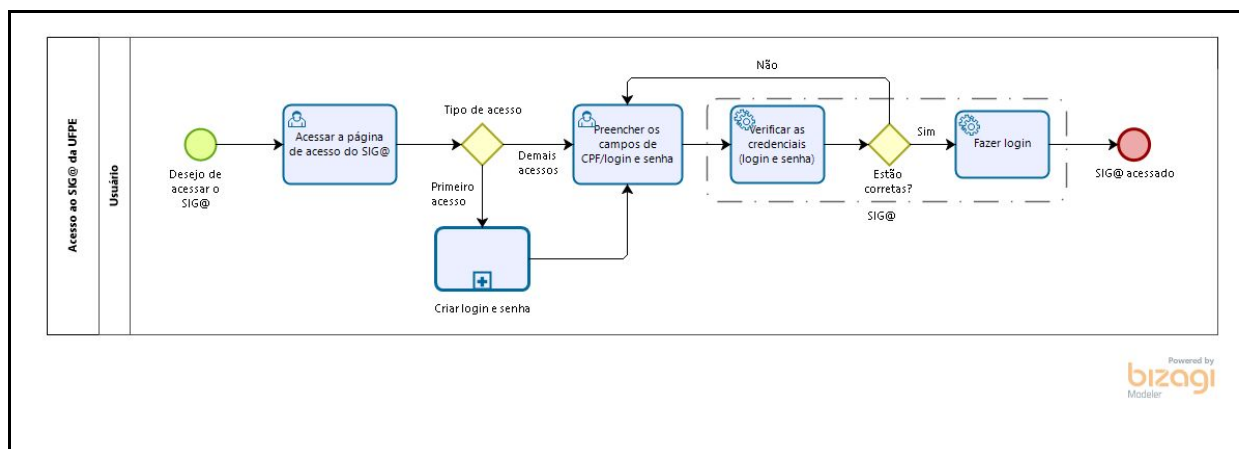


Figura 2 <Modelagem AS-IS Acesso ao SIG@>

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

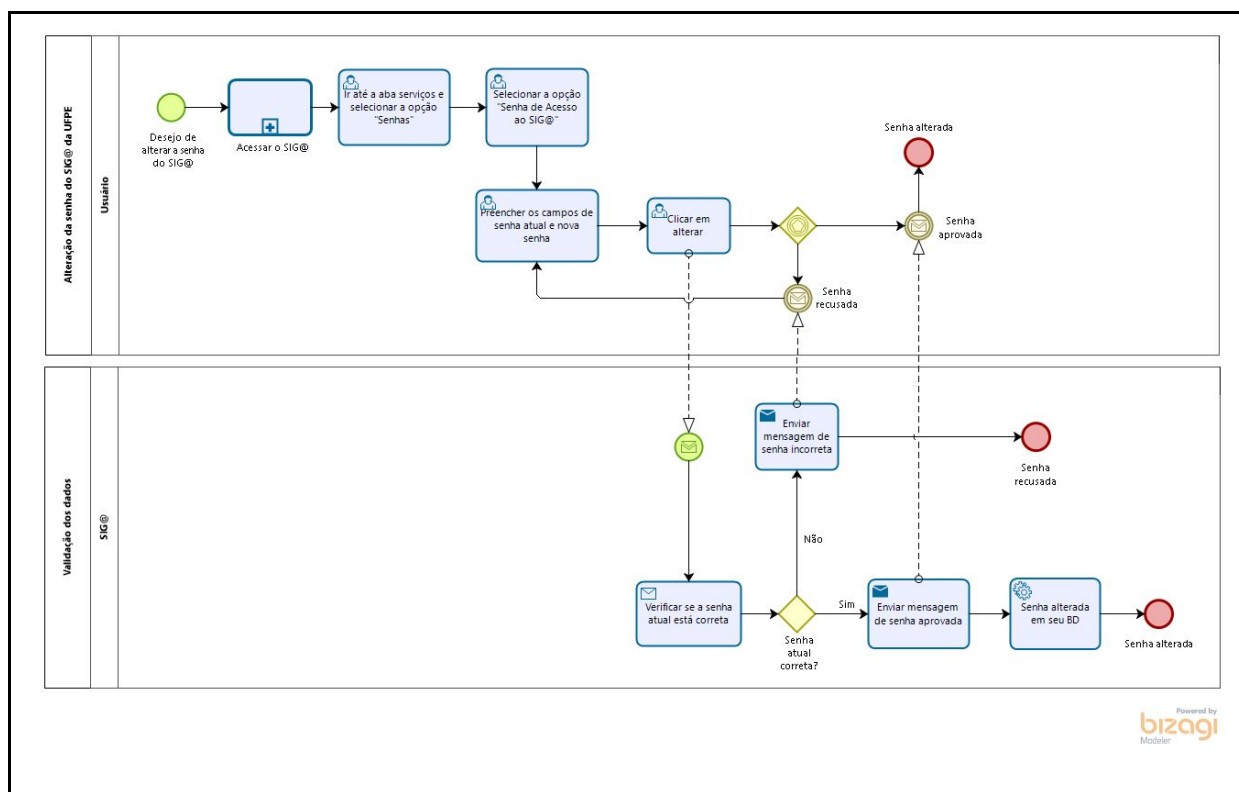


Figura 3 <Modelagem AS-IS Alteração de senha do SIG@>

<Modelagem AS-IS Criação de senha do Pergamum>.

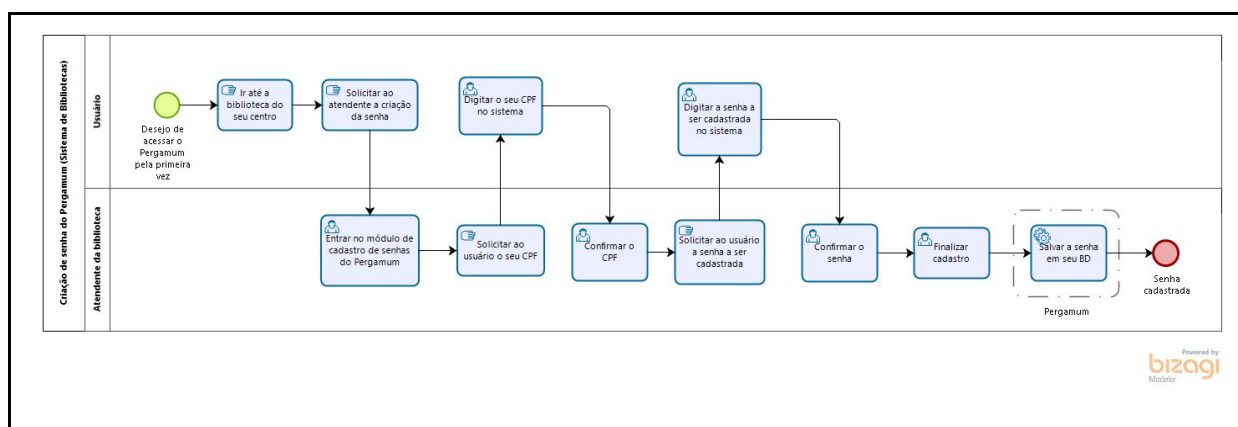


Figura 4 <Modelagem AS-IS Criação de senha do Pergamum>

<Modelagem AS-IS Acesso ao Pergamum>.

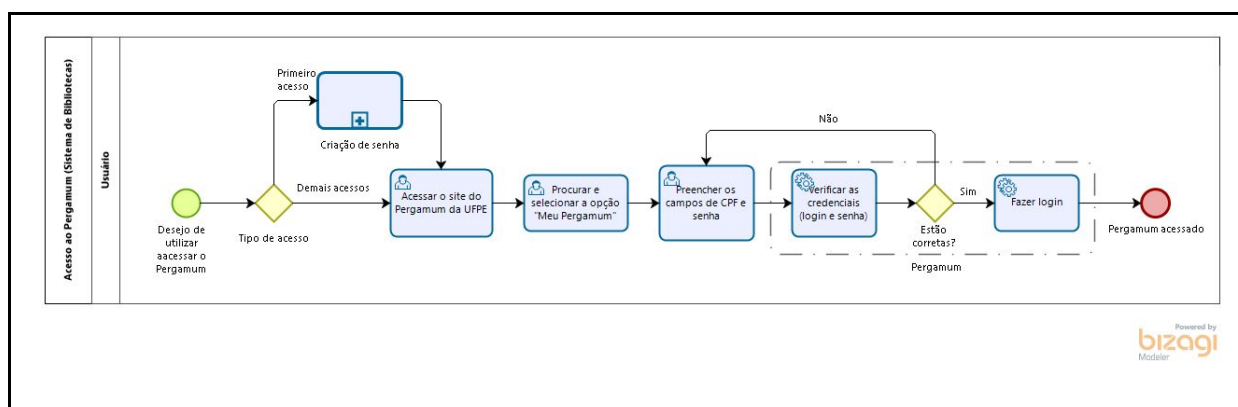


Figura 5 <Modelagem AS-IS Acesso ao Pergamum>

Modelagem AS-IS Alteração de senha do Pergamum>.

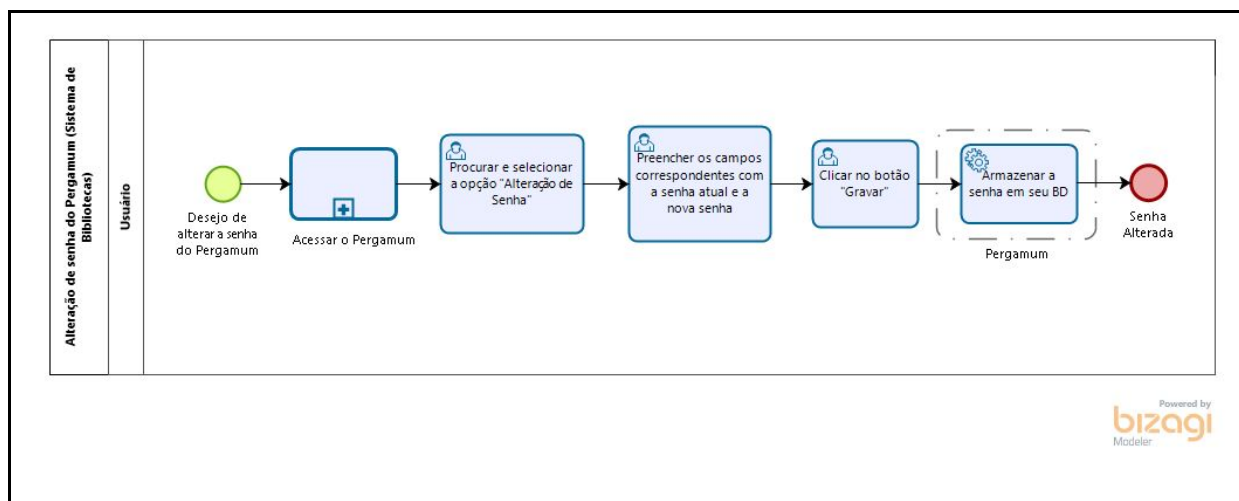


Figura 6 <Modelagem AS-IS Alteração de senha do Pergamum>

<Modelagem AS-IS Criação de senha de Serviços Integrados>.

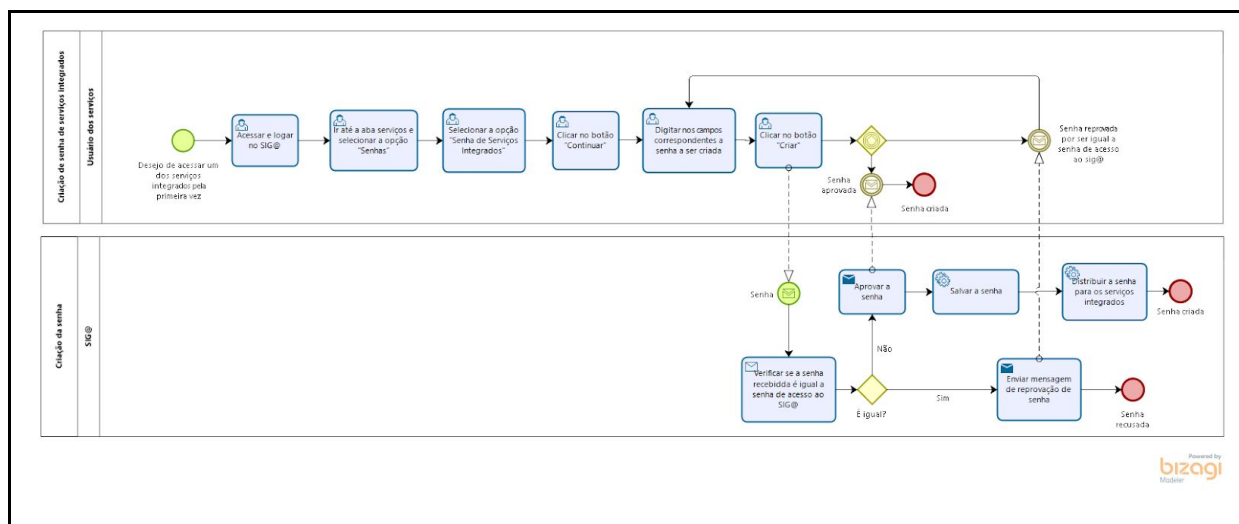


Figura 7 <Modelagem AS-IS Criação de senha de Serviços Integrados>

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

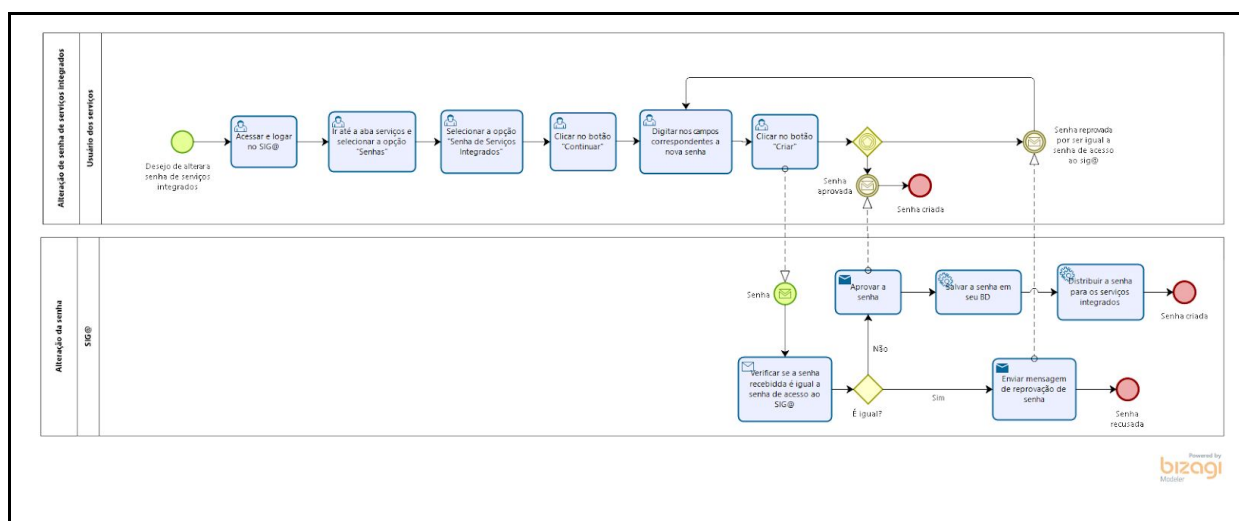


Figura 8 <Modelagem AS-IS Alteração de senha de Serviços Integrados>

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

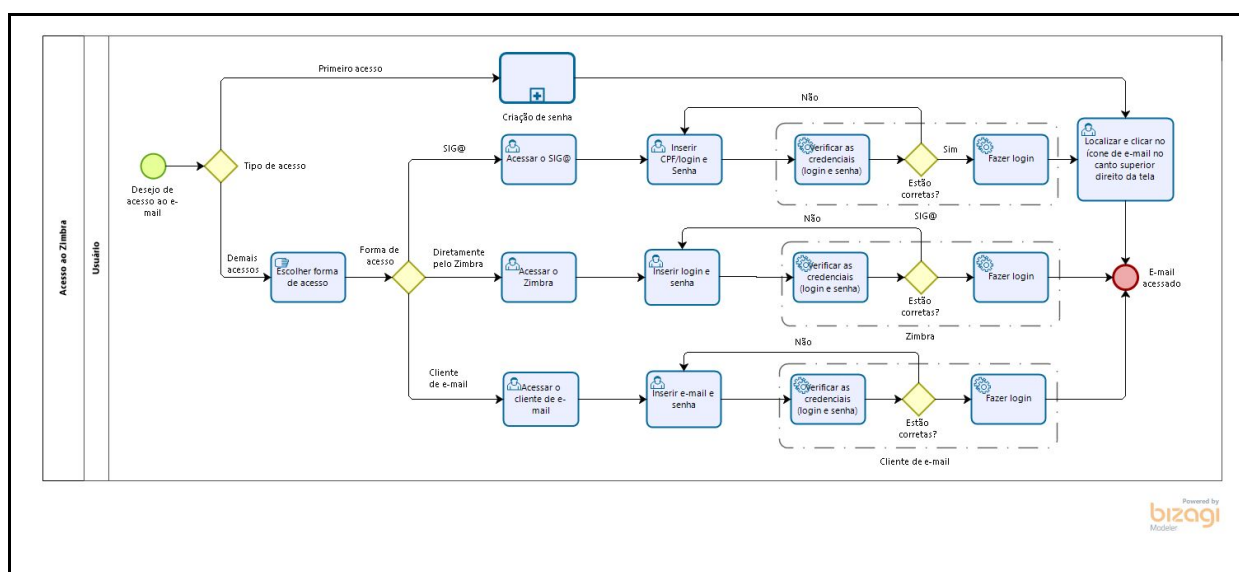


Figura 9 <Modelagem AS-IS Acesso ao Serviço Integrado Zimbra>

<Modelagem AS-IS Acesso ao Serviço Integrado Conecta UFPE>.

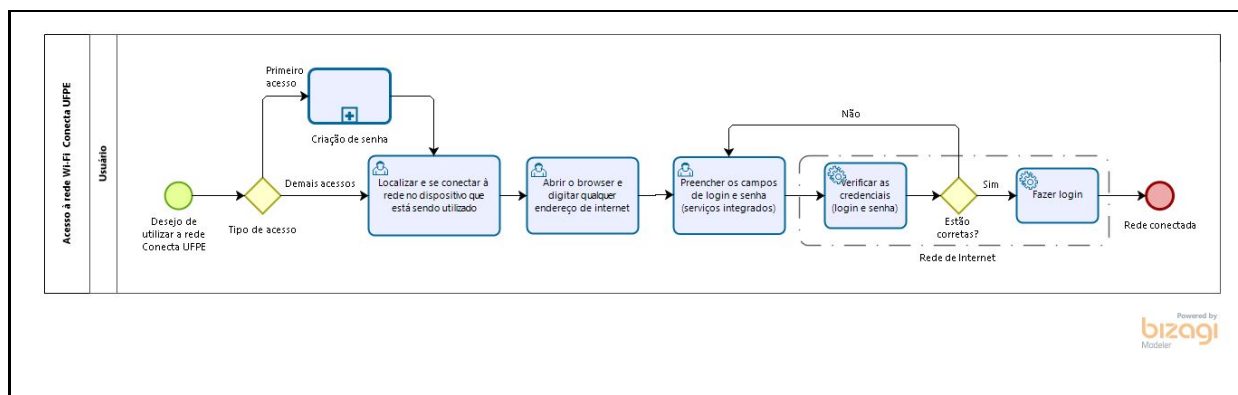


Figura 10 <Modelagem AS-IS Acesso ao Serviço Integrado Conecta UFPE>

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

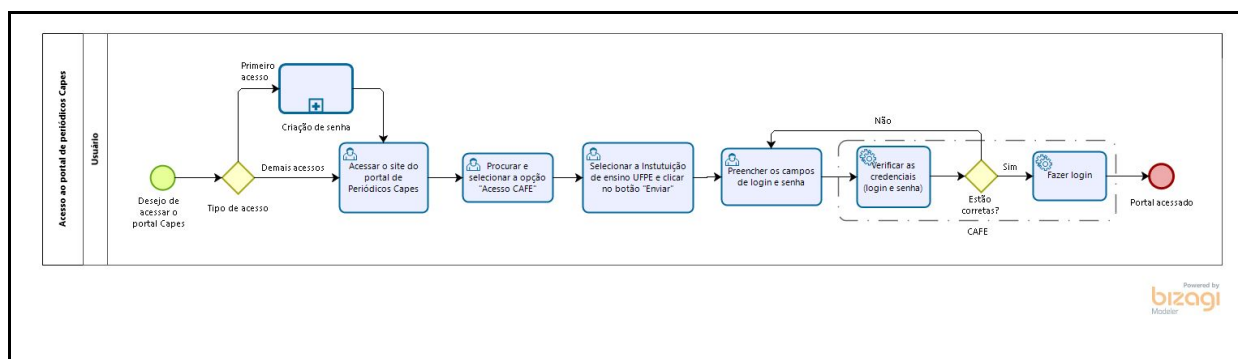


Figura 11 <Modelagem AS-IS Acesso ao Serviço Integrado Portal Capes>

5. Análise do Processo de Negócio

2.1 Diagrama Espinha de Peixe

<Descrever Modelo>.

<Diagrama Espinha de Peixe>

Figura 3 Diagrama Espinha de Peixe.

2.2 Modelo da Razão Estratégica do Processo AS-IS

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

<Descrever Modelo>.

<Modelo SR com todos os atores expandidos>

Figura 4 Modelo de razão estratégica.

2.3 Análise da Modelagem AS-IS

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

3.

Modelagem do Processo de Negócio Futuro

3.1 Modelagem do Processo TO-BE

<Descrever Modelo BPMN>.

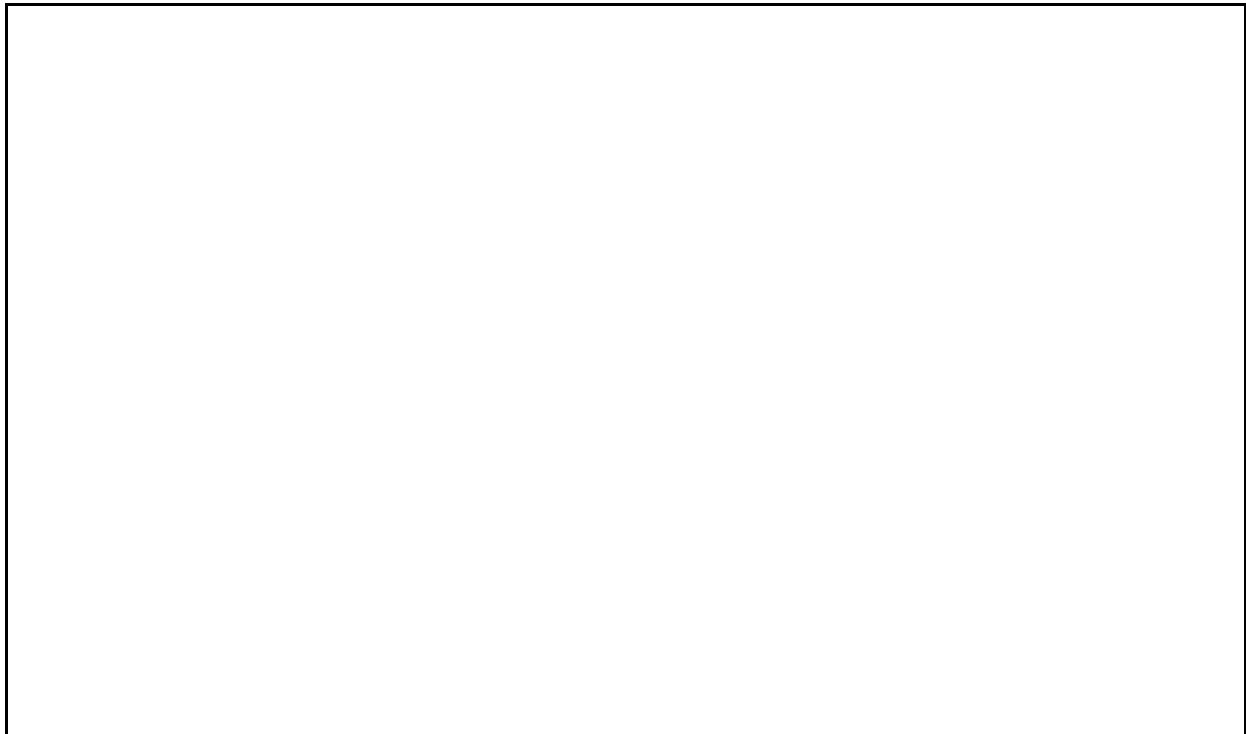


Figura 4 <Colocar Legenda>

4. 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](#) [redacted] 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>