

UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

CENTRO DE INFORMÁTICA

---

Graduação em Sistema de Informação

# Plano de implantação do módulo de integração única dos SIGs da UFPE

---

Modelagem de Processos

**Professora: Carla Taciana Lima Lourenço Silva Schuenemann**

**Equipe:**

Daniel Silva [djs@cin.ufpe.br](mailto:djs@cin.ufpe.br)

Hugo Uraga [hiu@cin.ufpe.br](mailto:hiu@cin.ufpe.br)

Jussara Silva [jprs@cin.ufpe.br](mailto:jprs@cin.ufpe.br)

Myllena Alves [mal4@cin.ufpe.br](mailto:mal4@cin.ufpe.br)

Myllena Almeida [mrma2@cin.ufpe.br](mailto:mrma2@cin.ufpe.br)

**Recife, 13 de junho 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
2	14/05	Adicionando modelos I* e diagramas Ishikawa.	Jussara Silva e Myllena Alves
3	20/05	Organizando sumário e correção dos modelos I* e diagramas Ishikawa.	Myllena Alves
4	13/06	Concluindo o documento.	Myllena Alves
5	25/06	Adicionando os indicadores de desempenho.	Jussara Silva

# Índice

<b>1. Introdução</b>	<b>6</b>
1.1 Motivação	6
1.2 O Problema Identificado	7
1.3 Sobre a Organização	7
<b>2. Objetivos Organizacionais</b>	<b>8</b>
<b>3. Partes interessadas do processo (STAKEHOLDERS)</b>	<b>8</b>
<b>4. Modelagem do Processo de Negócio Atual</b>	<b>9</b>
4.1 Modelagem do Processo AS-IS	9
<b>5. Análise do Processo de Negócio</b>	<b>16</b>
5.1 Modelos da Dependência Estratégica do Processo AS-IS	16
5.2 Diagrama Espinha de Peixe	21
<b>6. Modelagem do Processo de Negócio Futuro</b>	<b>26</b>
<b>7. Análise do Processo de Negócio Futuro</b>	<b>28</b>
7.1 Modelagem de Dependência Estratégica do Processo TO-BE	28
7.2 Análise da Modelagem TO-BE	30
7.3 Indicadores de Desempenho	30
<b>8. Conclusão</b>	<b>32</b>
<b>Referências</b>	<b>33</b>
<b>Relatório da Equipe</b>	<b>34</b>

## Índice de Figuras

<i>Figura 1 Modelagem AS-IS Acesso ao SIG@</i>	9
<i>Figura 1.1 Modelagem AS-IS Subprocesso do Acesso ao SIG@ - Criação de Credenciais</i>	10
<i>Figura 2 Modelagem AS-IS Alteração de senha do SIG@</i>	10
<i>Figura 3 Modelagem AS-IS Acesso ao Pergamum</i>	11
<i>Figura 3.1 Modelagem AS-IS Subprocesso do Acesso ao Pergamum - Criação de Senha</i>	11
<i>Figura 4 Modelagem AS-IS Alteração de senha do Pergamum</i>	12
<i>Figura 5 Modelagem AS-IS Acesso ao Serviço Integrado Zimbra</i>	12
<i>Figura 5.2 Modelagem AS-IS Subprocesso do Acesso ao Serviço Integrado Zimbra - Criação de senha de Serviços Integrados</i>	13
<i>Figura 6 Modelagem AS-IS Acesso ao Serviço Integrado Conecta UFPE (Wi-Fi)</i>	13
<i>Figura 6.1 Modelagem AS-IS Subprocesso do Acesso ao Serviço Integrado Conecta UFPE (Wi-Fi) - Criação de senha de Serviços Integrados</i>	14
<i>Figura 7 Modelagem AS-IS Acesso ao Serviço Integrado Portal Capes</i>	14
<i>Figura 7.1 Modelagem AS-IS Subprocesso do Acesso ao Serviço Integrado Portal Capes - Criação de senha de Serviços Integrados</i>	15
<i>Figura 8 Modelagem AS-IS Alteração de senha de Serviços Integrados</i>	16
<i>Figura 9 Modelo I* 1 - Criação de credenciais de acesso ao sistema</i>	18
<i>Figura 10 Modelo I* 2 - Criação de senha de acesso ao Pergamum</i>	19
<i>Figura 11 Modelo I* 3 - Alteração de credenciais acesso ao sistema</i>	20
<i>Figura 12 Modelo I* 4 - Acesso ao sistema</i>	21
<i>Figura 13 Diagrama Espinha de Peixe da Falta de Agilidade</i>	22
<i>Figura 14 Diagrama Espinha de Peixe do Cansaço na Realização do Processo</i>	23
<i>Figura 15 Diagrama Espinha de Peixe do Processo Repetitivo de Criação e Alteração de Credenciais</i>	24
<i>Figura 16 Diagrama Espinha de Peixe do Processo Repetitivo de Acesso</i>	25
<i>Figura 17 Modelagem TO-BE Acesso aos SIGs pelo próprio sistema ou pelo UFPE ID</i>	26
<i>Figura 17.1 Modelagem TO-BE Subprocesso do Acesso - Criação de Credenciais</i>	27
<i>Figura 18 Modelagem TO-BE Alteração de credenciais UFPE ID</i>	27
<i>Figura 18.1 Modelagem TO-BE Subprocesso da Alteração de credenciais - Acesso ao sistema</i>	28
<i>Figura 19 Modelo de dependência estratégica Acesso aos sistemas pelo UFPE ID</i>	29
<i>Figura 19 Modelo de dependência estratégica Alteração das credenciais do UFPE ID</i>	29
<i>Figura 19 Modelo de dependência estratégica Criação de credenciais do UFPE ID</i>	30

## **Índice de Tabelas**

Tabela 1 Porcentagem de esforço dos membros da equipe.

34

## 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 SIGs disponíveis para a 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 às 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 como objetivo 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 e-mail 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:** A intenção desse módulo é fazer todos os serviços disponíveis ficarem integrados automaticamente ao SIGAA e SIGRH.

## 1.3 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"><li>● <b>Comunidade Acadêmica</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ Alunos</li><li>○ Professores</li><li>○ Técnicos</li><li>○ NTI</li><li>○ PROCIT</li><li>○ Reitoria</li></ul></li></ul>
<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>Orientadores/Cliente</b><ul style="list-style-type: none"><li>○ Carla Silva</li><li>○ Simones Santos</li><li>○ Alexandre Vasconcelos</li><li>○ Marlos Ribeiro</li></ul></li></ul>



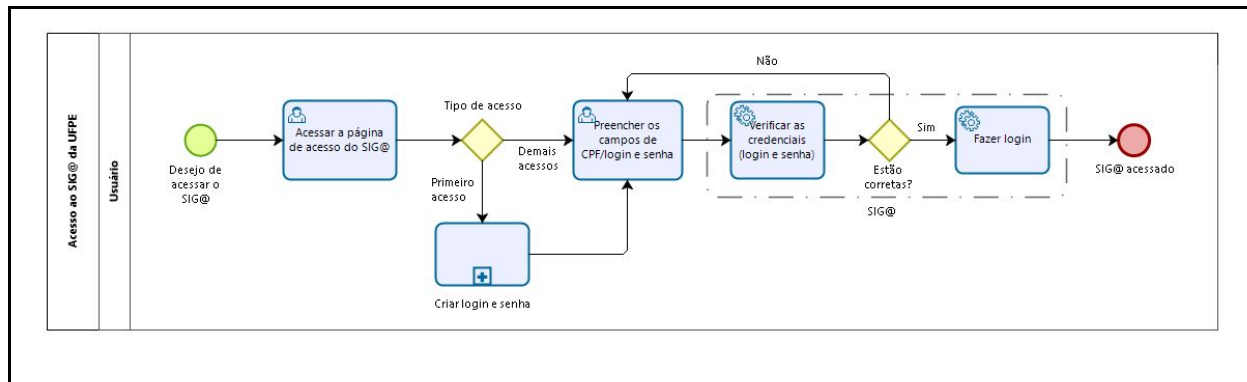
- **G-Team**

- 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>.

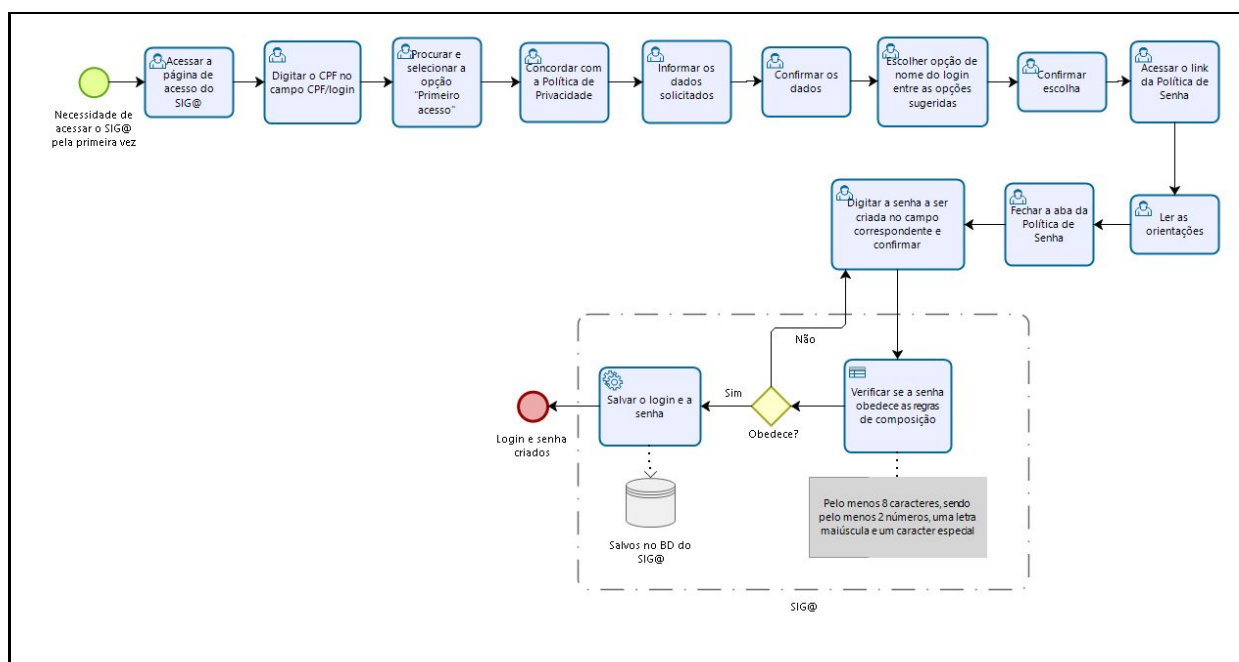


Figura 1.1 <Modelagem AS-IS Subprocesso do Acesso ao SIG@ - Criação de Credenciais>

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

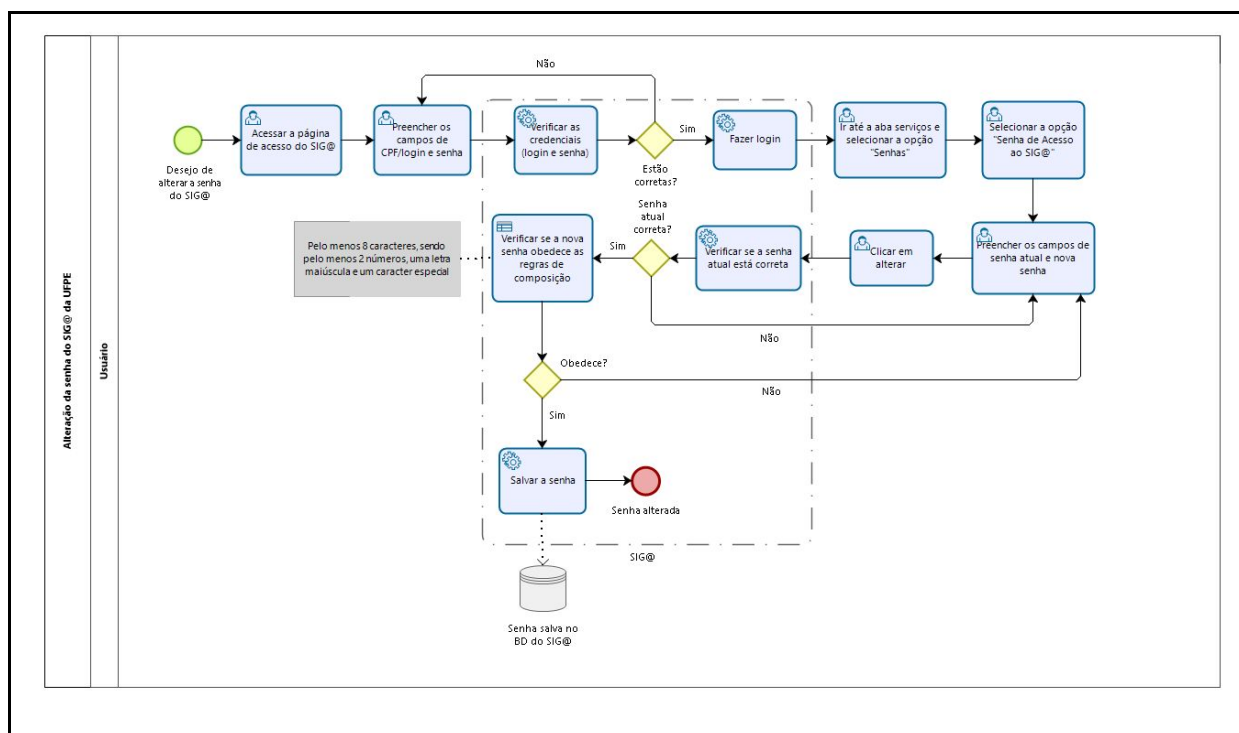


Figura 2 <Modelagem AS-IS Alteração de senha do SIG@>

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

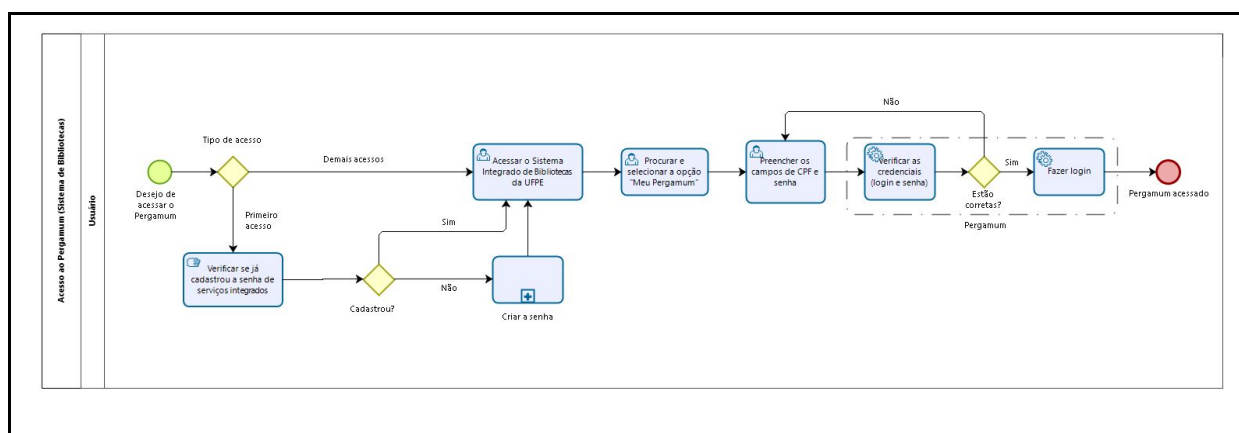


Figura 3 <Modelagem AS-IS Acesso ao Pergamum>

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

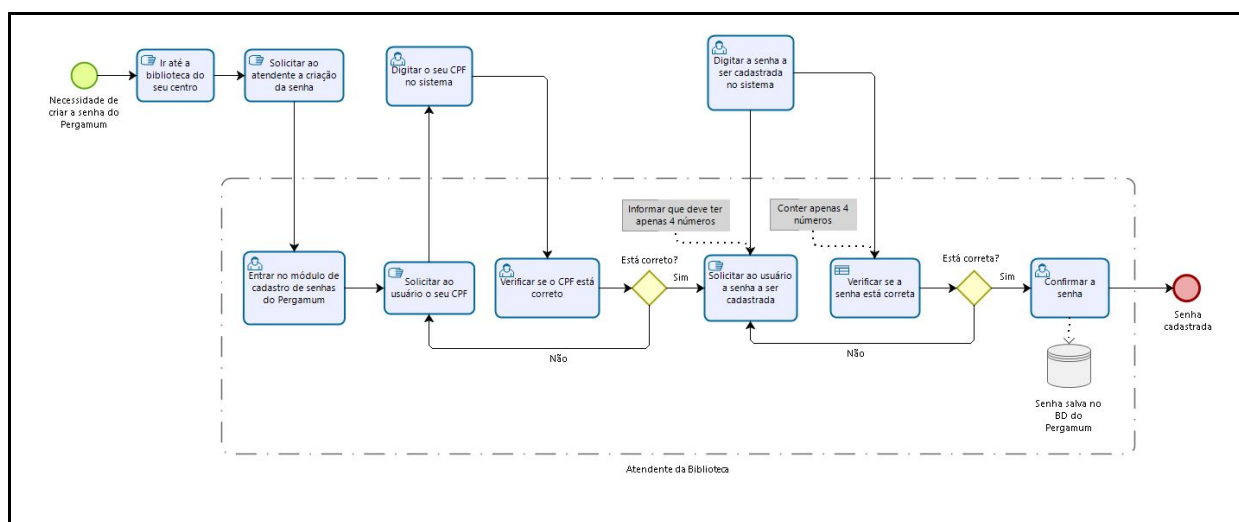


Figura 3.1 <Modelagem AS-IS Subprocesso do Acesso ao Pergamum - Criação de Senha>

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

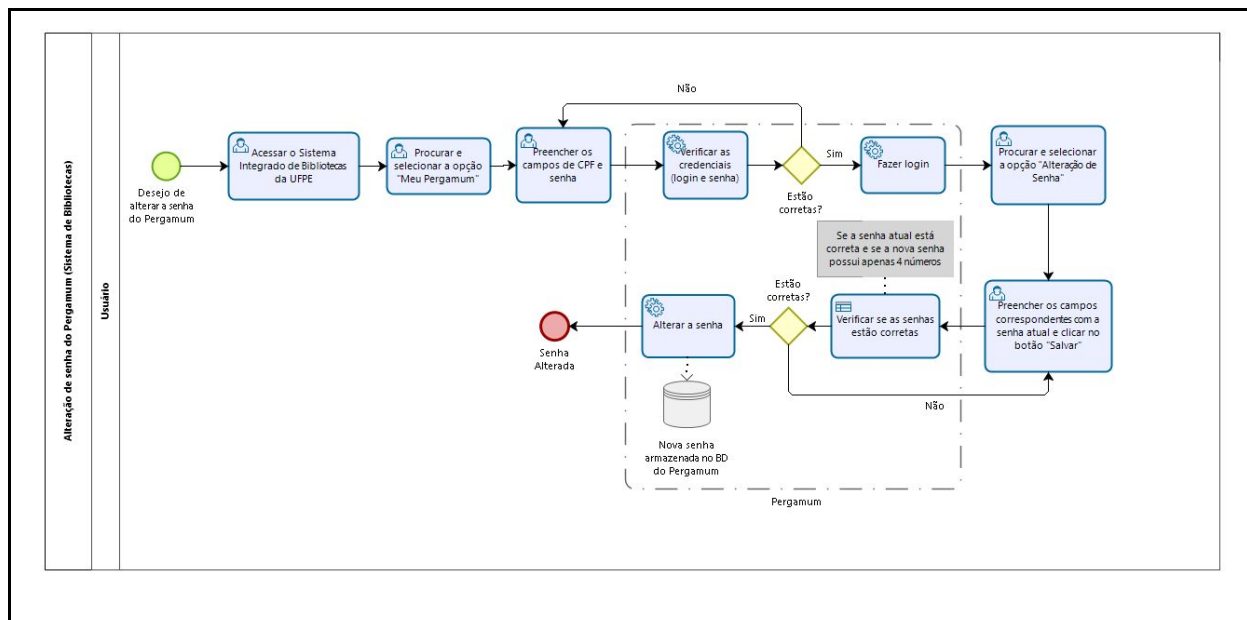


Figura 4 <Modelagem AS-IS Alteração de senha do Pergamum>

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

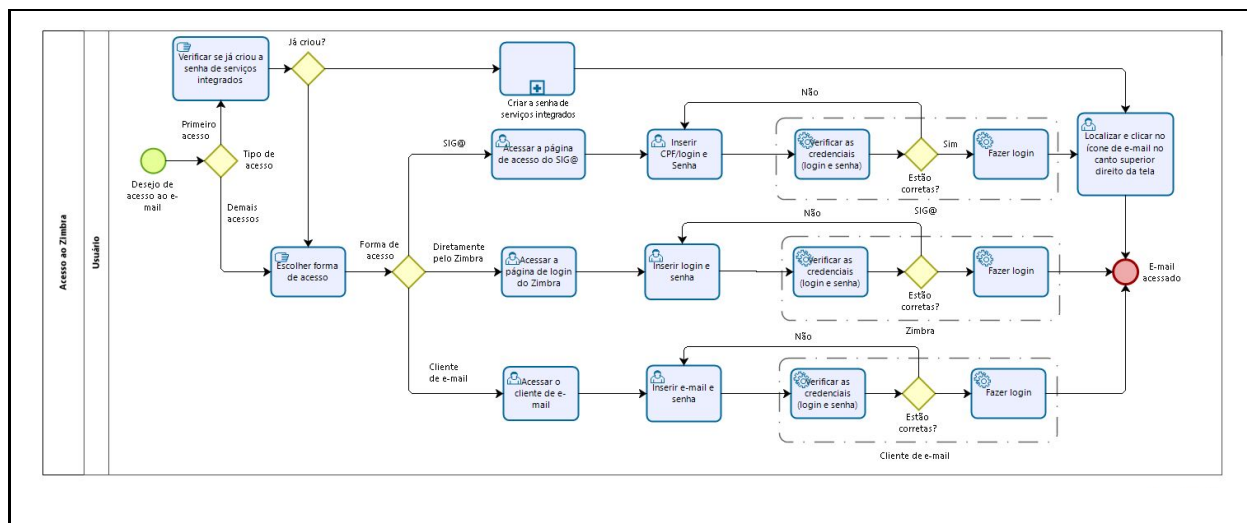


Figura 5 <Modelagem AS-IS Acesso ao Serviço Integrado Zimbra>

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

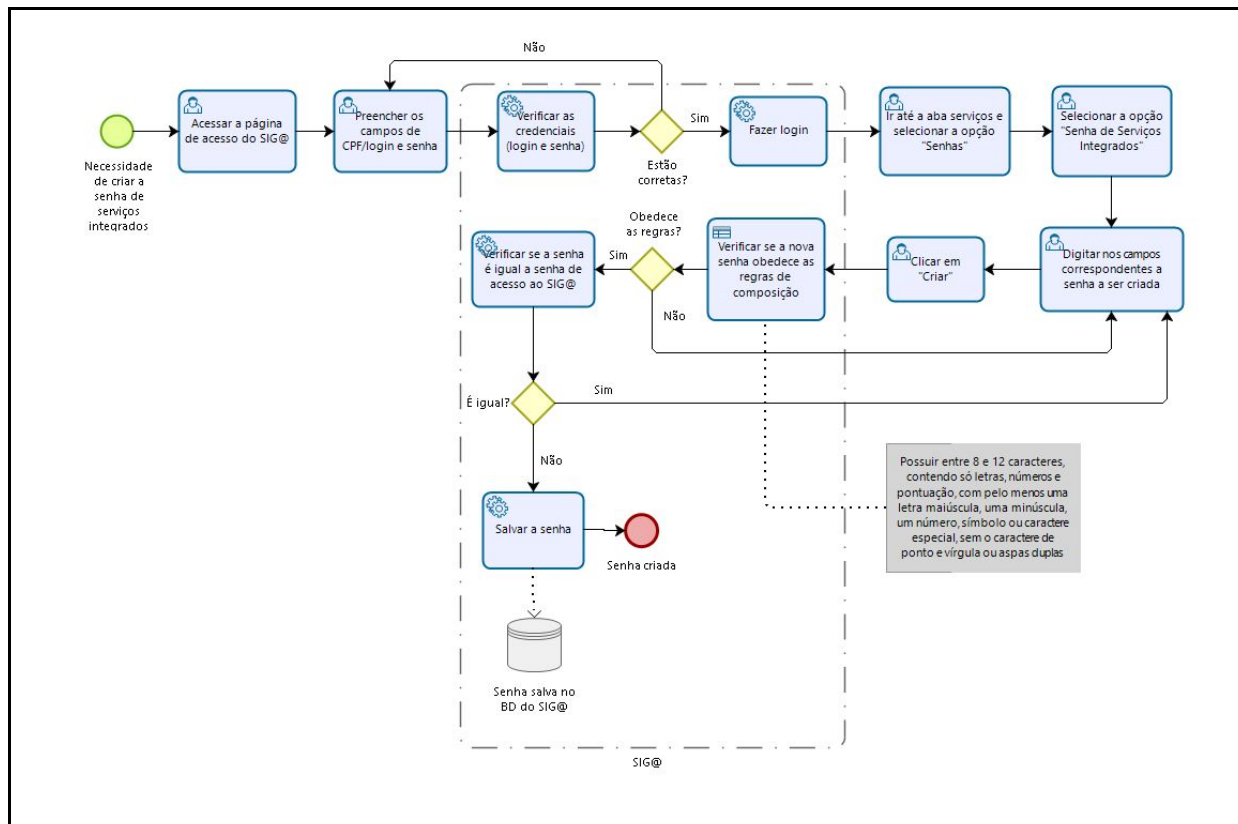


Figura 5.1 <Modelagem AS-IS Subprocesso do Acesso ao Serviço Integrado Zimbra - Criação de senha de Serviços Integrados>

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

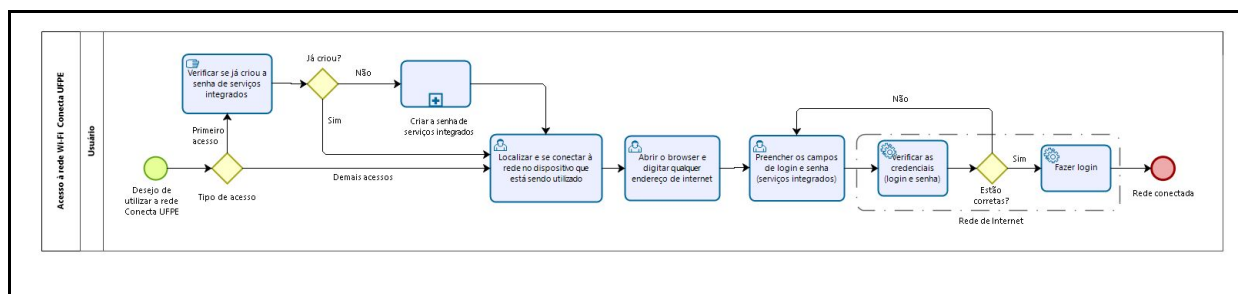


Figura 6 <Modelagem AS-IS Acesso ao Serviço Integrado Conecta UFPE (Wi-Fi)>

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

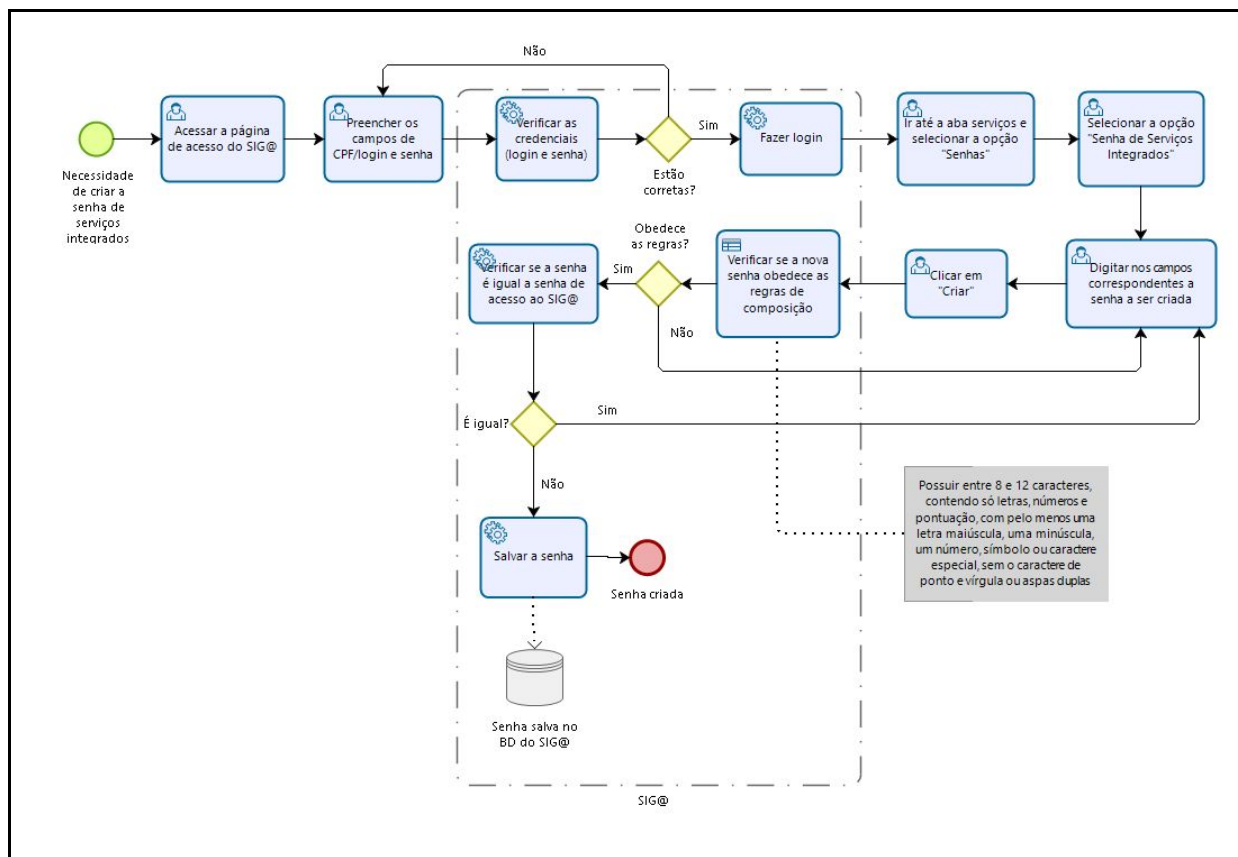


Figura 6.1 <Modelagem AS-IS Subprocesso do Acesso ao Serviço Integrado Conecta UFPE (Wi-Fi) - Criação de senha de Serviços Integrados>

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

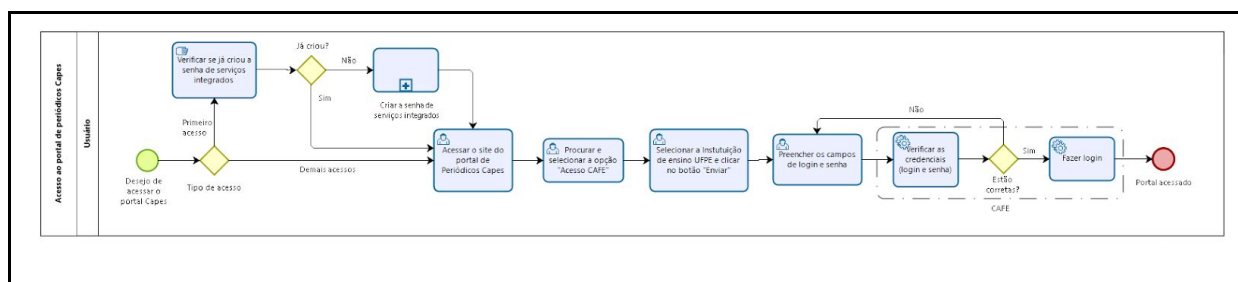


Figura 7 <Modelagem AS-IS Acesso ao Serviço Integrado Portal Capes>

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

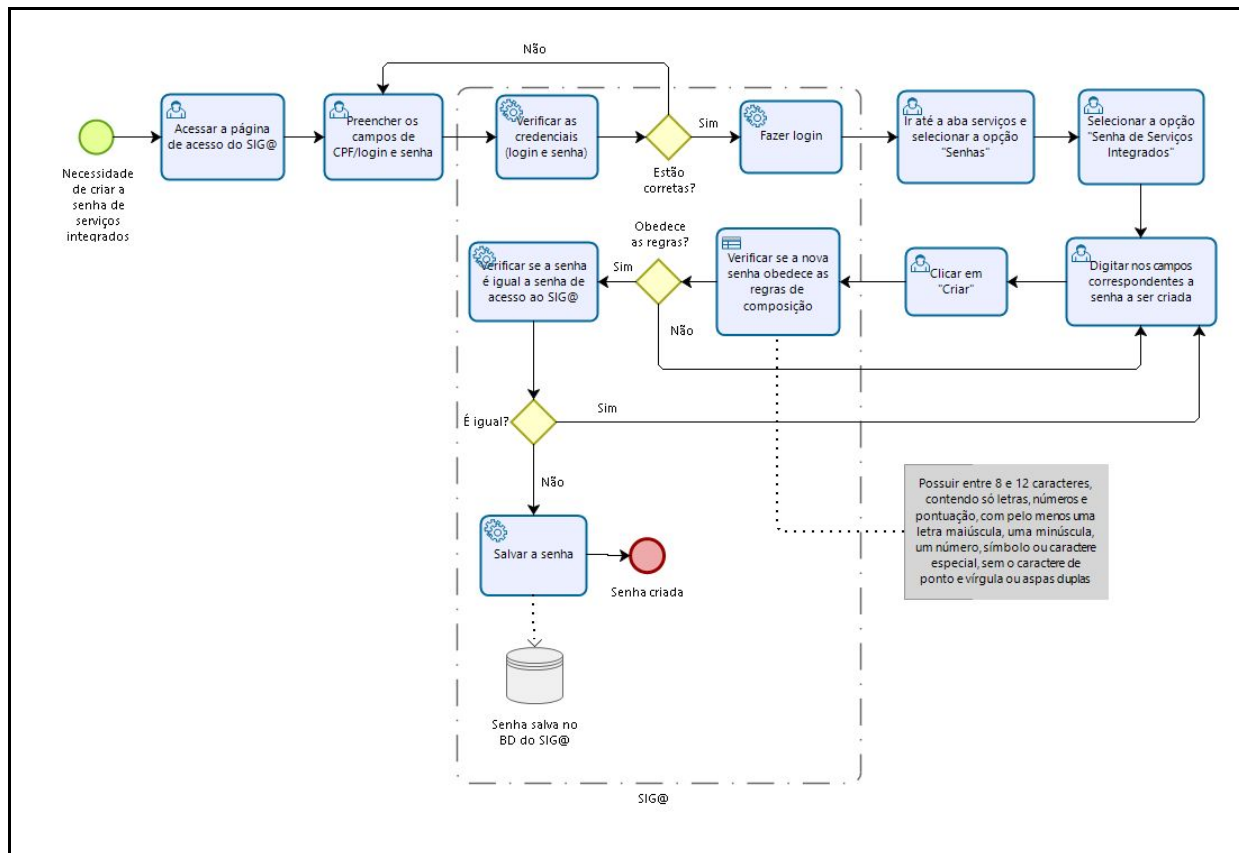


Figura 7.1 <Modelagem AS-IS Subprocesso do Acesso ao Serviço Integrado Conecta UFPE (Wi-Fi) - Criação de senha de Serviços Integrados>

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

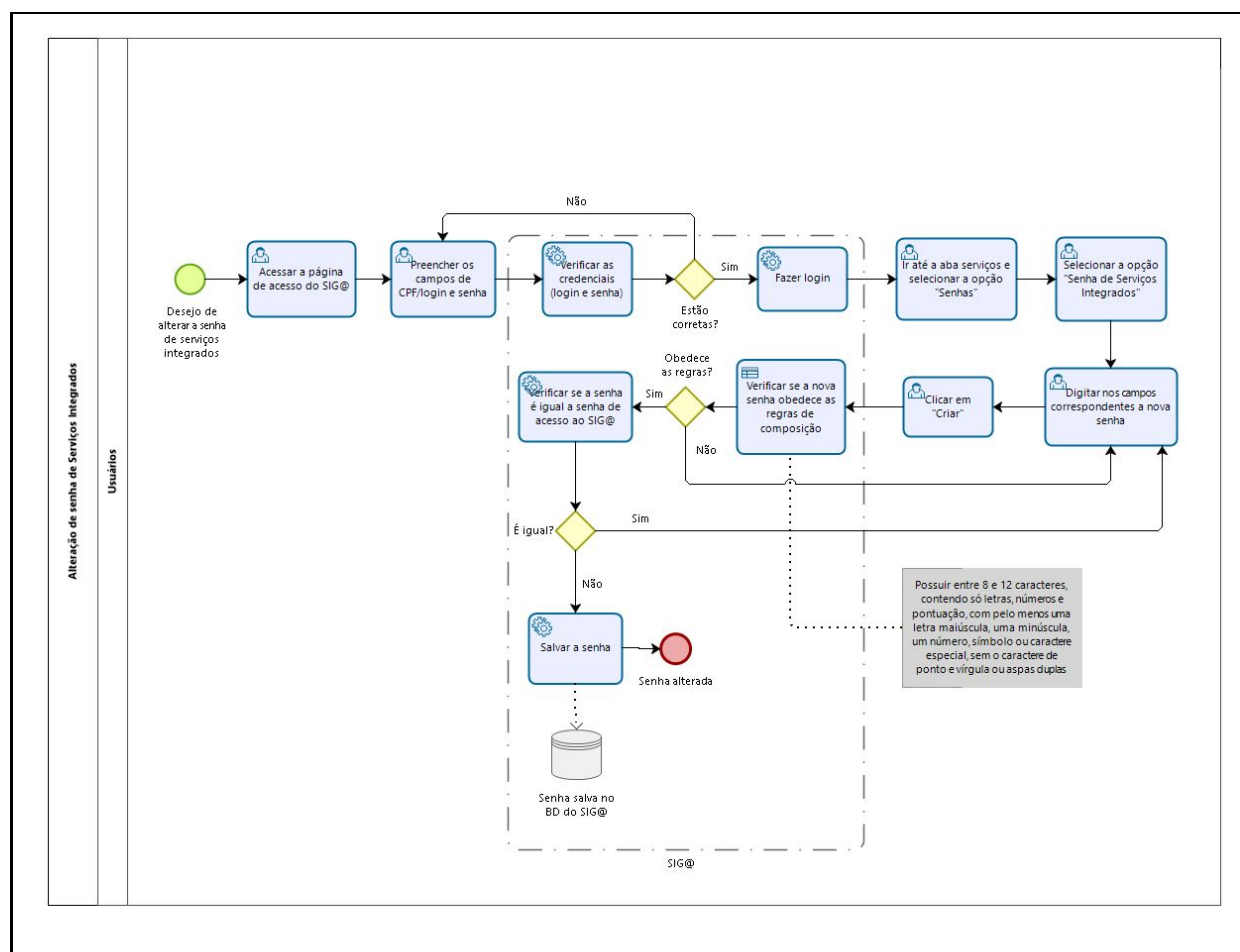


Figura 8 <Modelagem AS-IS Alteração de senha de Serviços Integrados>

## 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\*,



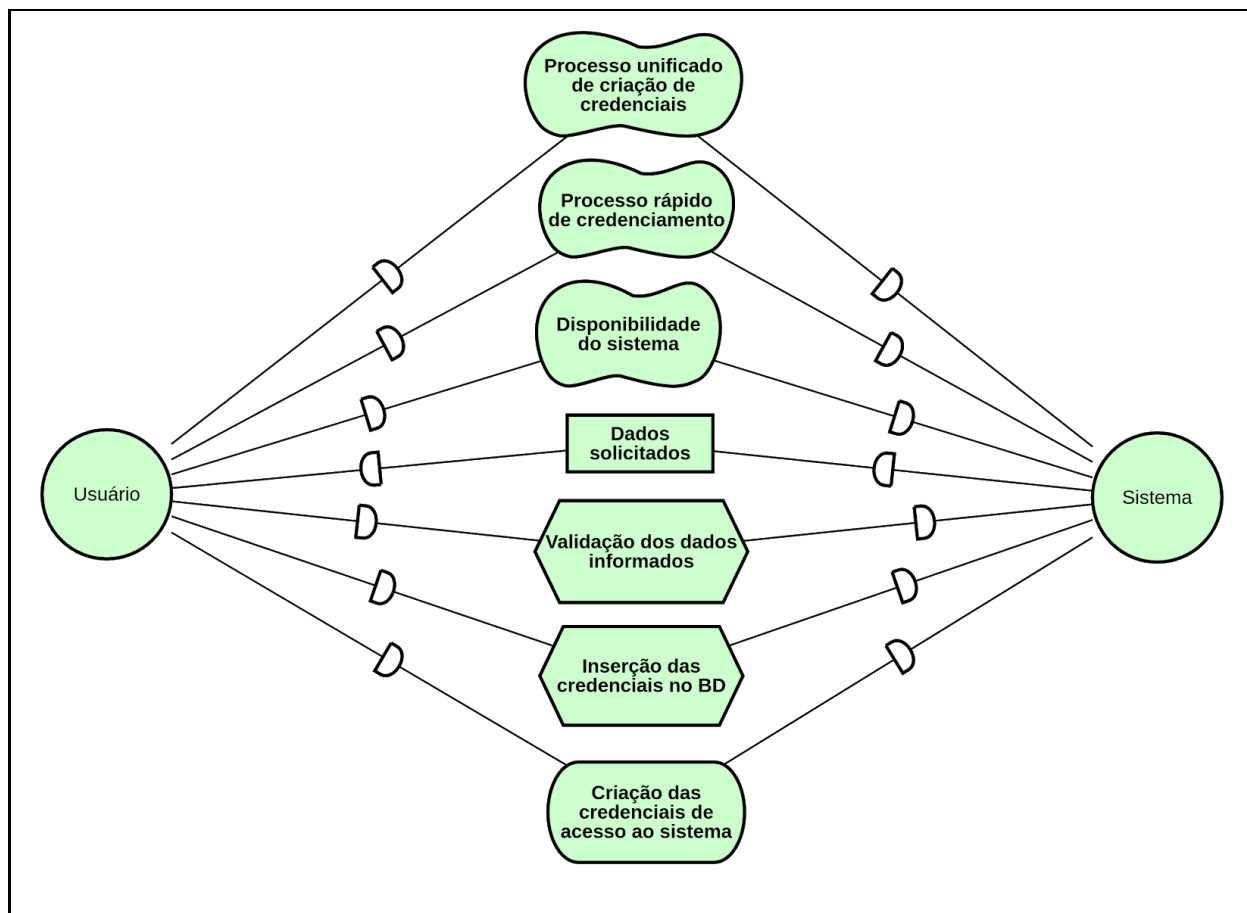
ao invés de 13, sendo eles:

- Criação de Credenciais de acesso ao Pergamum
- Criação de Credenciais de acesso aos sistemas
- Alteração de senha dos sistemas
- Acesso aos sistemas

<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), o processo unificado de criação de credenciais (que é basicamente a simplificação do processo de criação para todos os sistemas e que ainda não é uma realidade na UFPE), o processo rápido de credenciamento (suscetível a opinião do usuário sobre poder ser considerado ou não rápido), o envio dos dados solicitados pelo sistema ao usuário, 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, que é a criação das credenciais de acesso ao sistema.



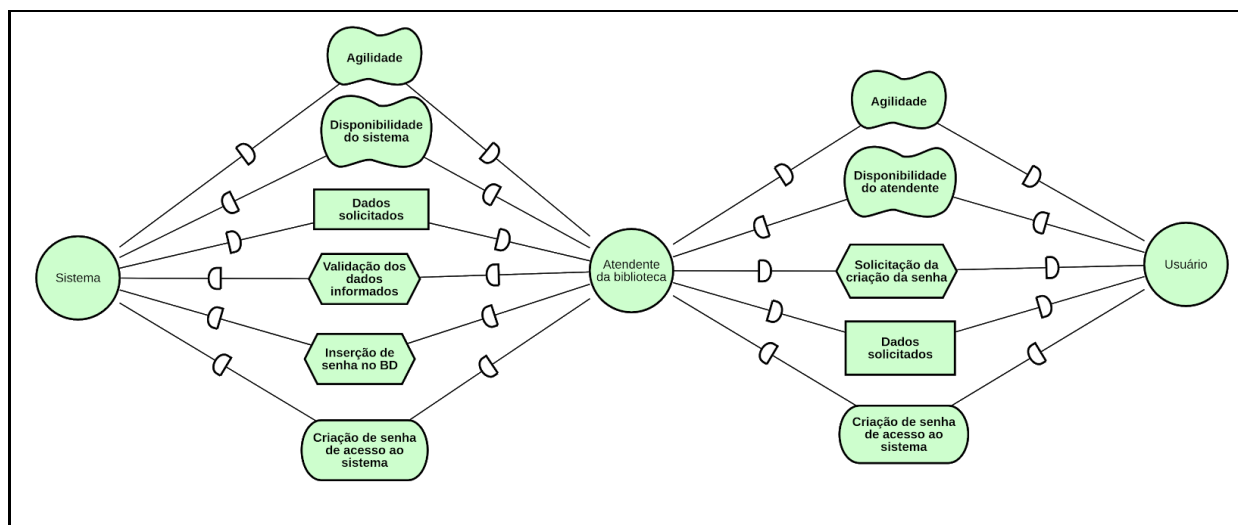
*Figura 9 Modelo I\* 1 - Criação de credenciais de acesso ao sistema.*

#### <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, o fornecimento dos dados do usuário para o atendente e do atendente para o 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.



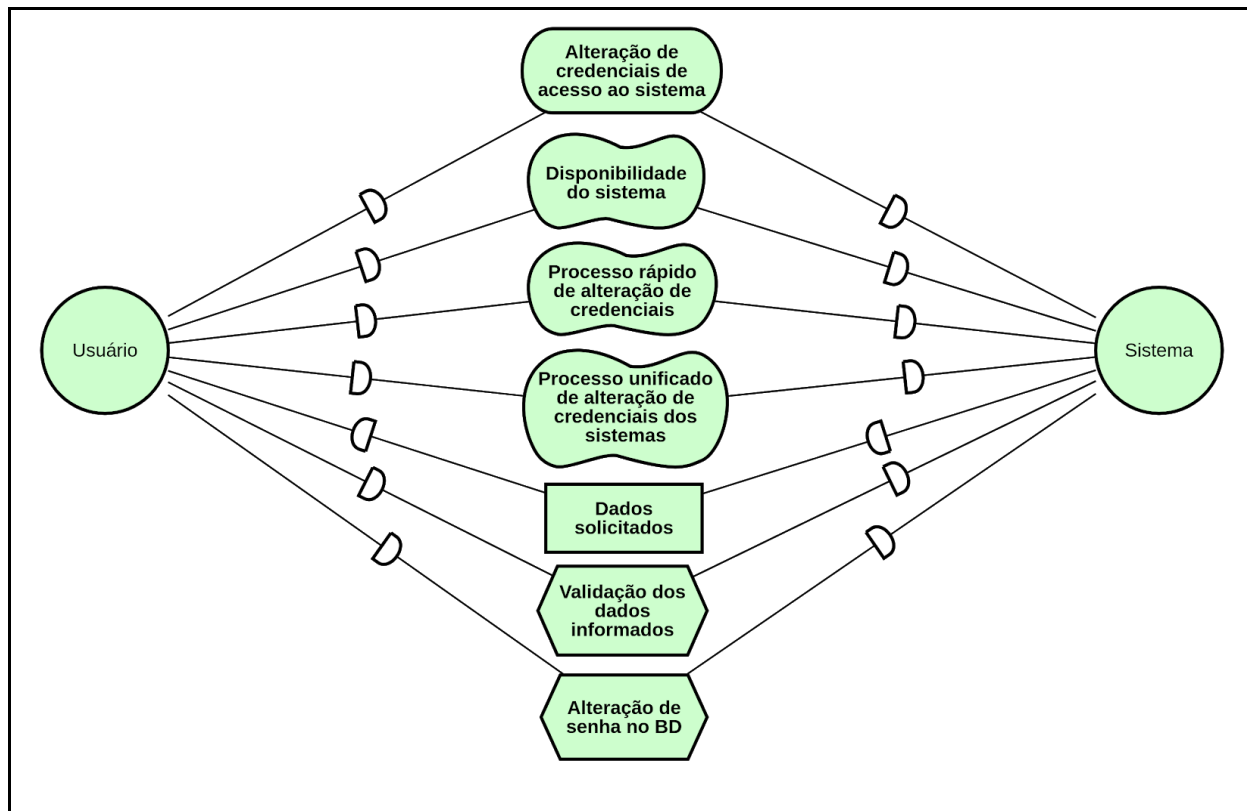
*Figura 10 Modelo I\* 2 - Criação de senha de acesso ao Pergamum.*

<Modelo de dependência estratégica 3 - Alteração de credenciais 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.

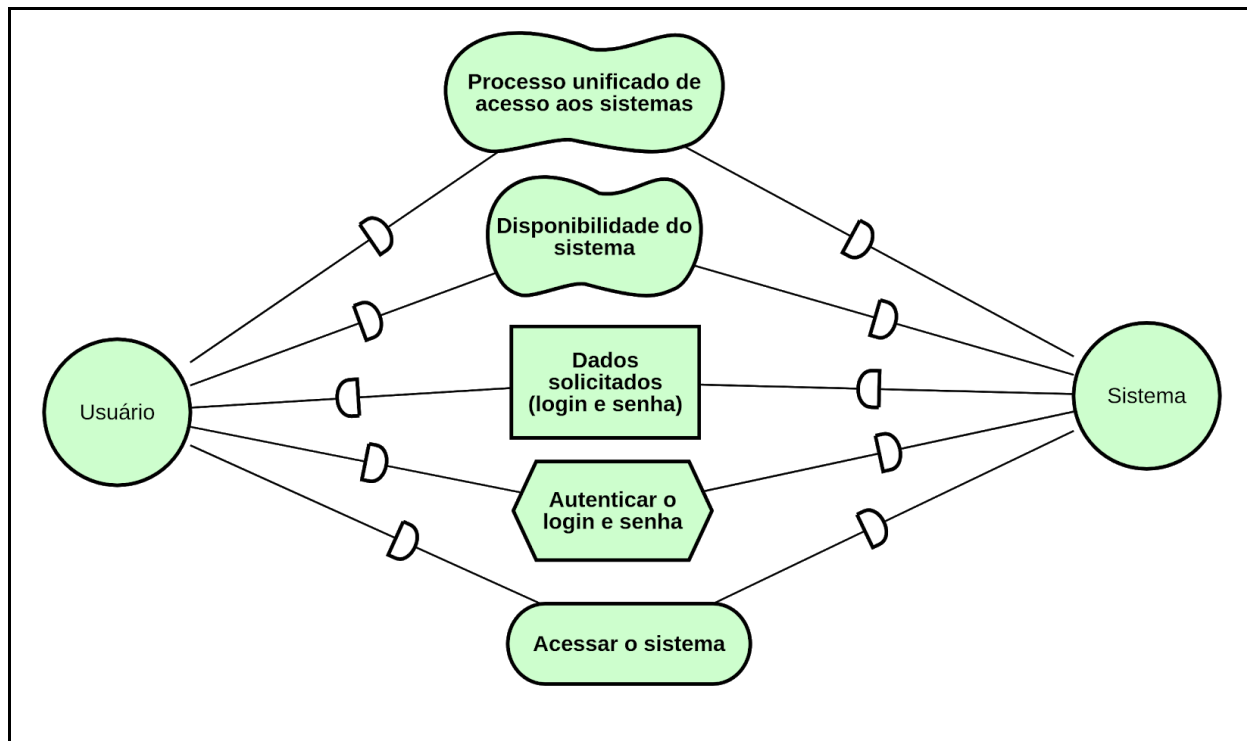
Os dois atores apresentados aqui são o usuário e o próprio sistema, com o objetivo do usuário sendo o da alteração de sua senha, dependendo assim do sistema para o seu alcance. O modelo traz também a necessidade da disponibilidade do sistema, mais uma vez sujeito a avaliação do usuário do que é estar ou não disponível, bem como a necessidade de um processo rápido de alteração de credenciais (que também está sujeito a avaliação do usuário) e por último a necessidade de um processo unificado de alteração de credenciais (que ainda não é uma realidade na UFPE). Como recurso principal temos os dados solicitados pelo sistema ao usuário. 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 credenciais 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, sendo outra necessidade um processo unificado de acesso aos sistemas (que ainda não é uma realidade na UFPE). Após a isso, tem o recurso principal do processo que são os dados solicitados pelo sistema ao usuário. Por fim, o sistema faz a validação destes dados e o usuário tem o seu acesso aprovado ou não.

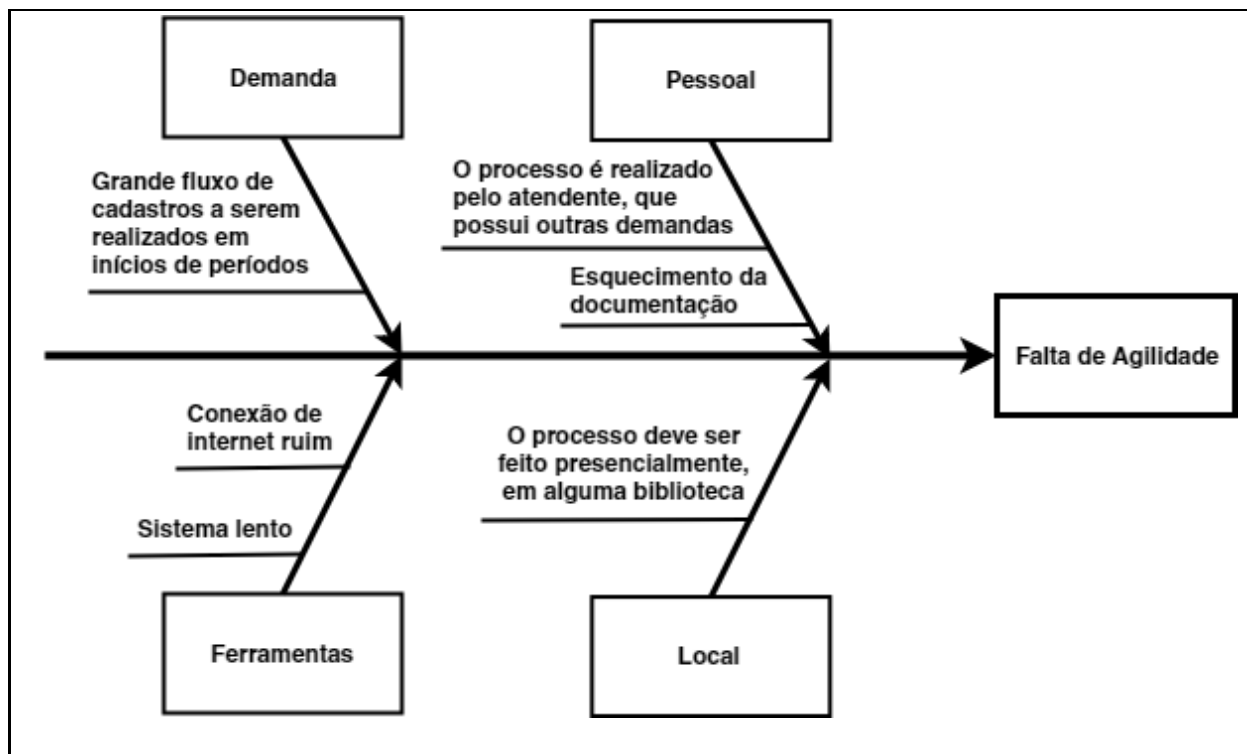


*Figura 12 Modelo I\* 4 - Acesso ao sistema.*

## 5.2 Diagrama Espinha de Peixe

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

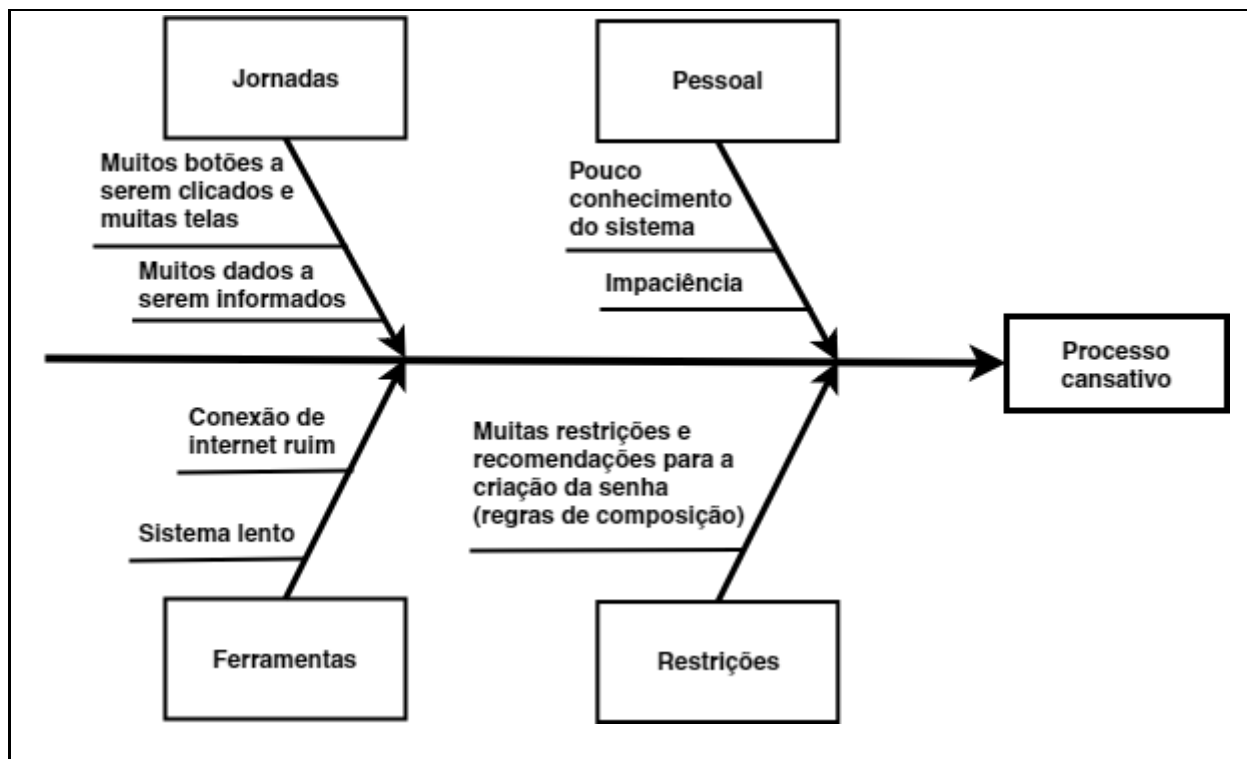
O processo referente a criação da senha de acesso ao Pergamum e às bibliotecas da UFPE possui um grande problema (denominado efeito), sendo este a Falta de Agilidade. São mostradas 4 grupos de fatores para tal problema, sendo eles o Pessoal, Local, Demanda e Ferramentas, com as causas pertencentes a 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 e alteração de credenciais Cansativo>.

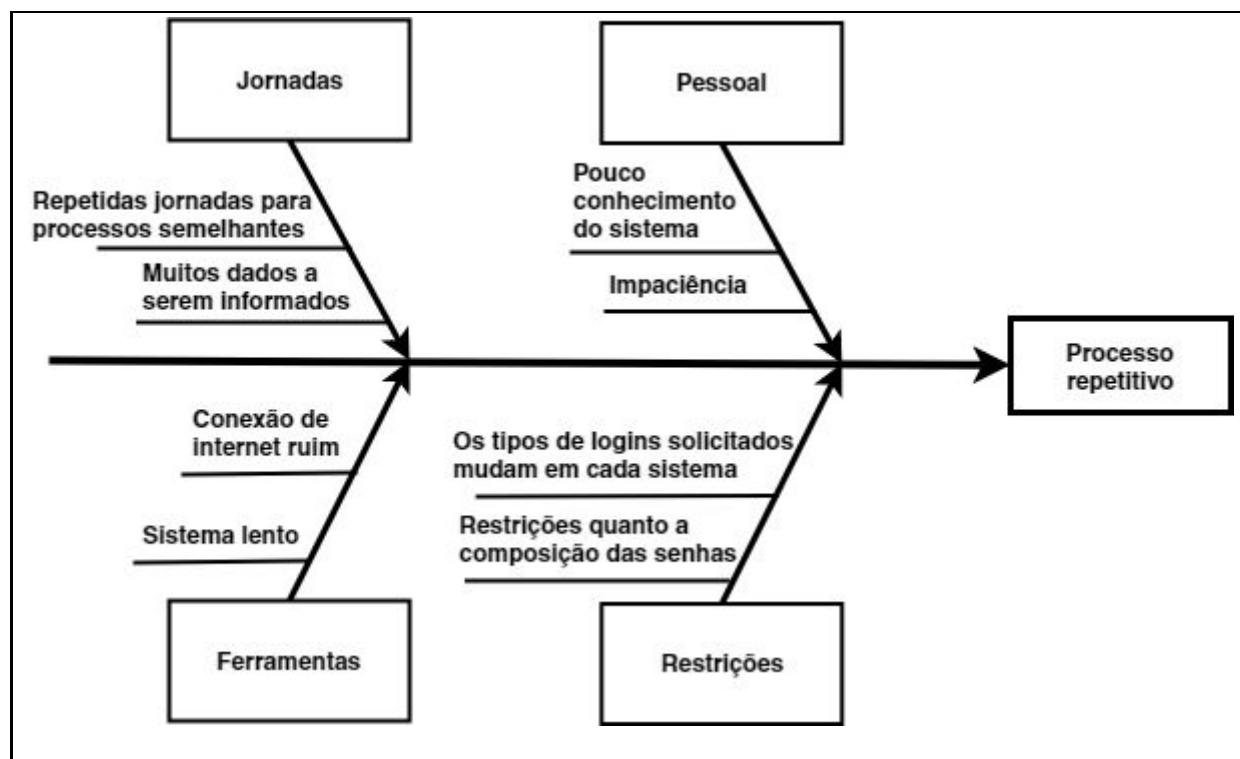
O problema identificado na criação e alteração de credenciais nos sistemas da UFPE é o cansaço que tal processo provoca no seu realizador. Pelas características do sistema, suas exigências e o número de ações exigidas por parte do usuário que deseja criar suas credenciais, este acaba por se tornar um 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 de criação e alteração de credenciais>.

O problema identificado na criação e alteração de credenciais 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 Criação e Alteração de Credenciais.*

<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.



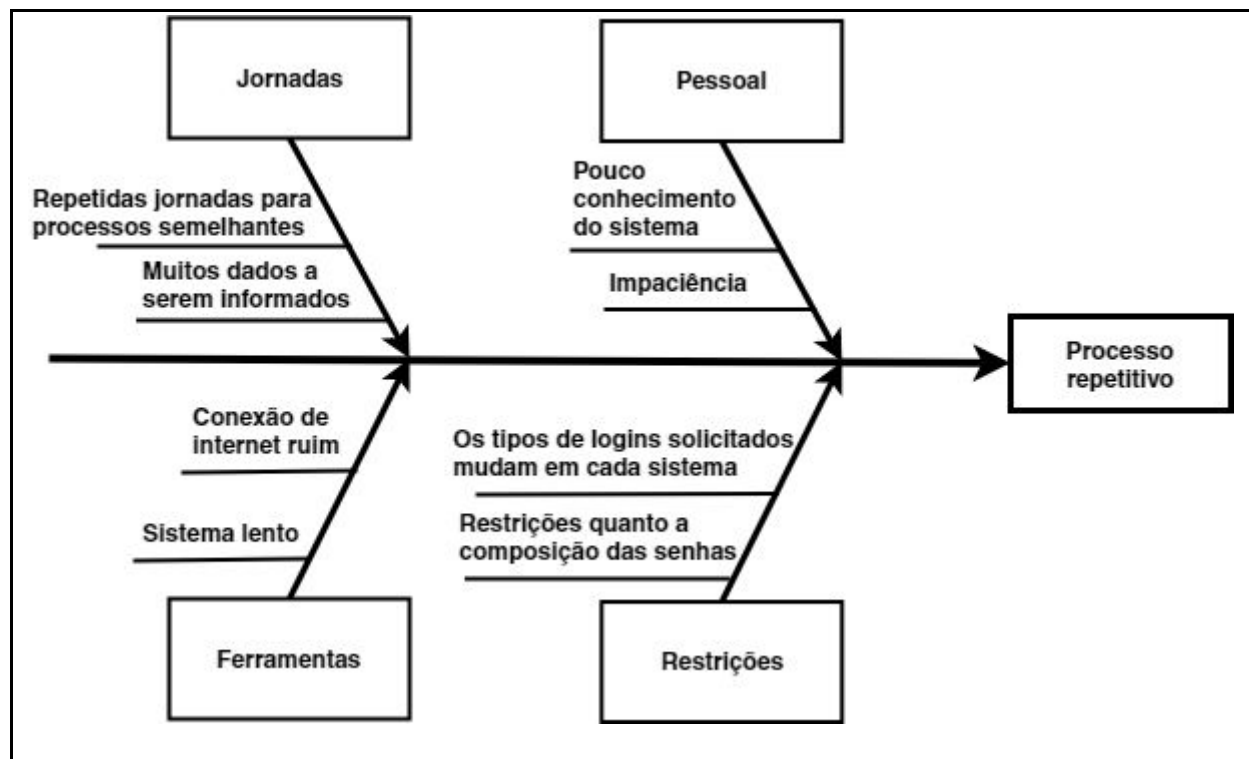


Figura 16 Diagrama Espinha de Peixe do Processo Repetitivo de Acesso.

## 6. Modelagem do Processo de Negócio Futuro

<Modelagem TO-BE 1 - Acesso aos SIGs pelo próprio sistema ou pelo UFPE ID>.

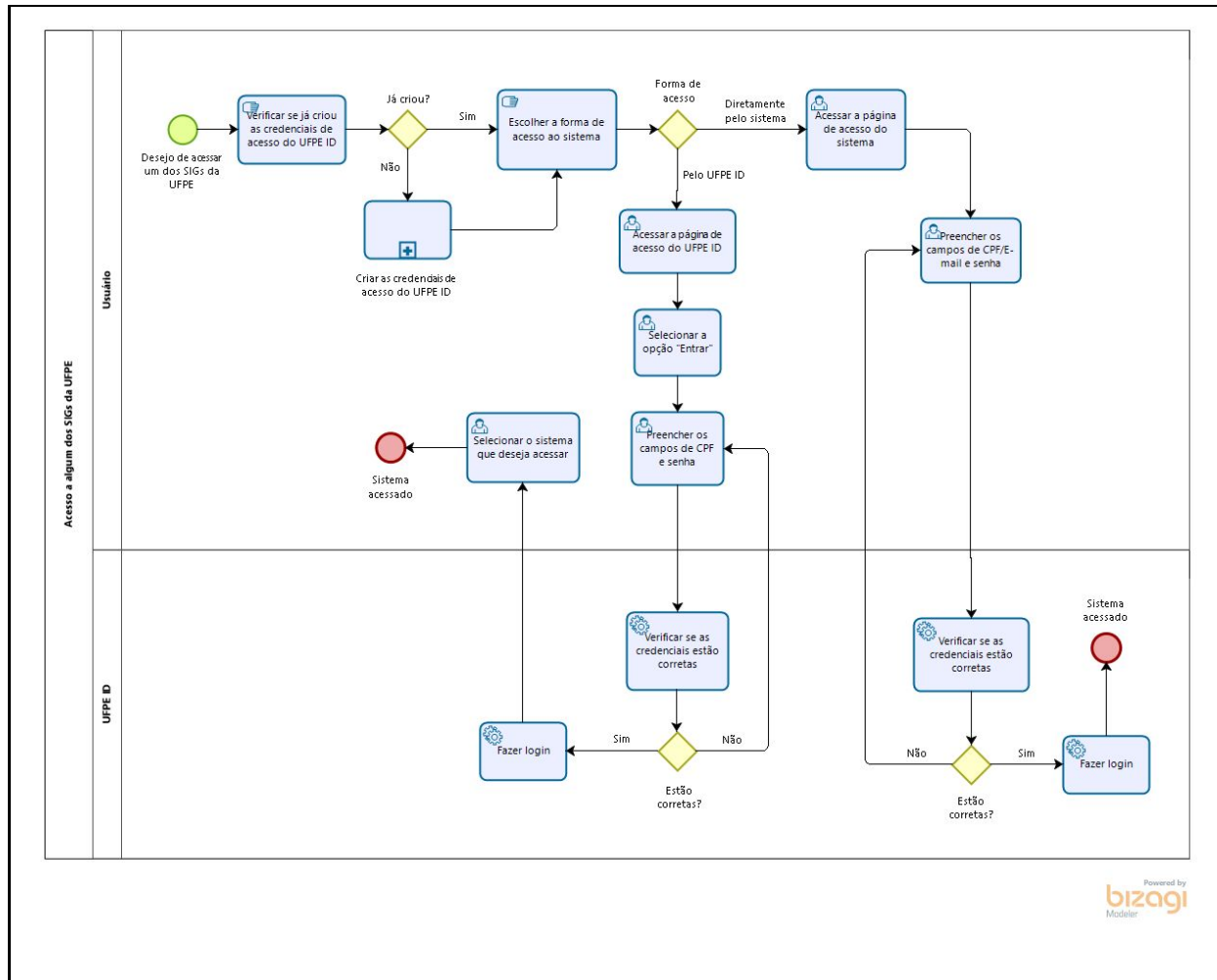


Figura 17 <Modelagem TO-BE Acesso aos SIGs pelo próprio sistema ou pelo UFPE ID >

## <Modelagem TO-BE 11 - Subprocesso do Acesso - Criação de Credenciais>.

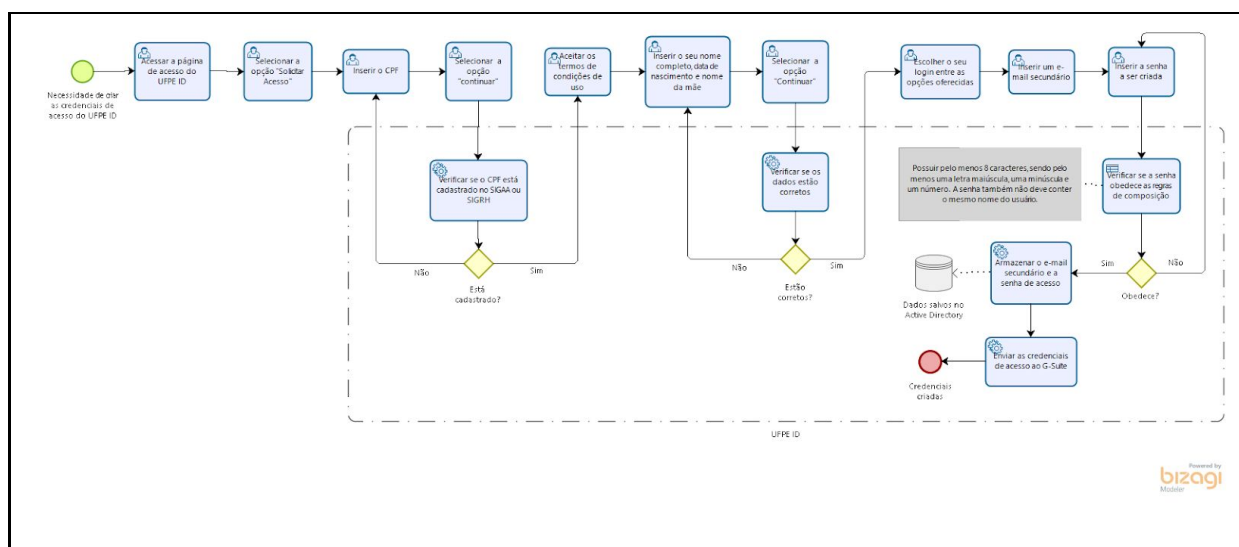


Figura 17.1 < Modelagem TO-BE Subprocesso do Acesso - Criação de Credenciais>

## <Modelagem AS-IS 2 - Alteração de credenciais UFPE ID>.

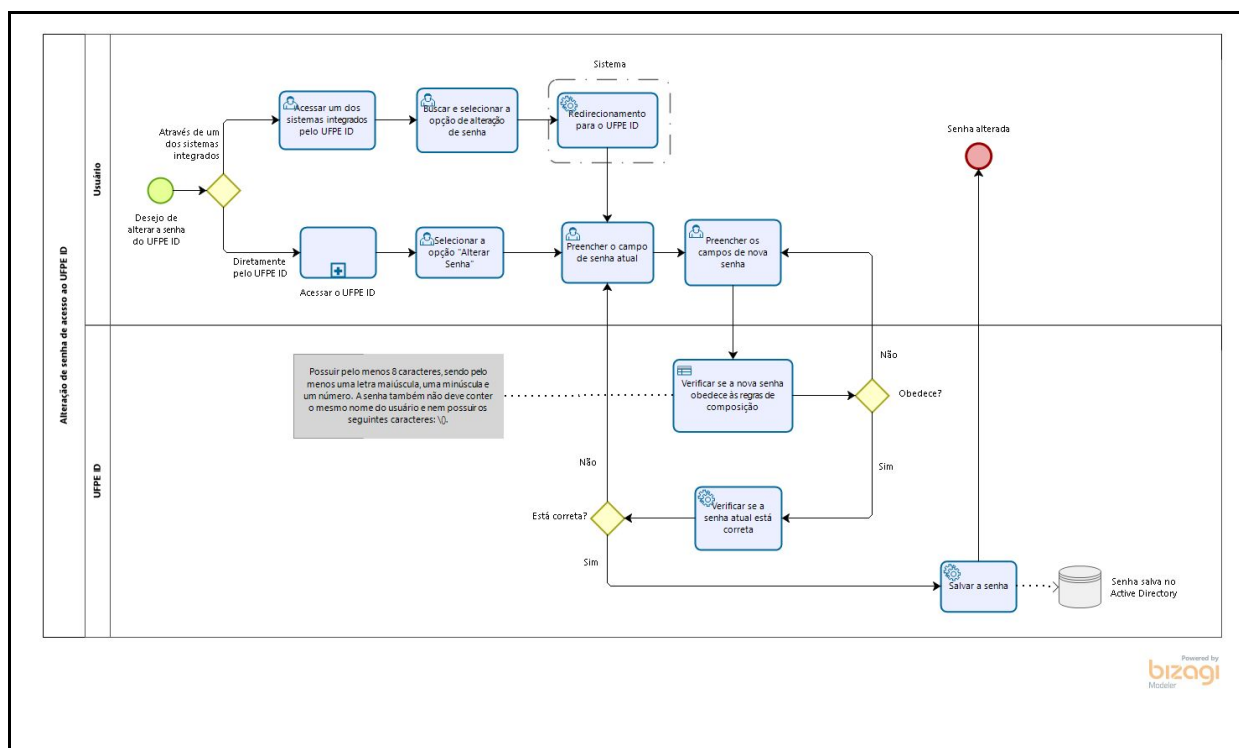


Figura 18 <Modelagem TO-BE Alteração de credenciais UFPE ID>

## <Modelagem AS-IS 2.1 - Subprocesso da Alteração - Acesso ao sistema>.

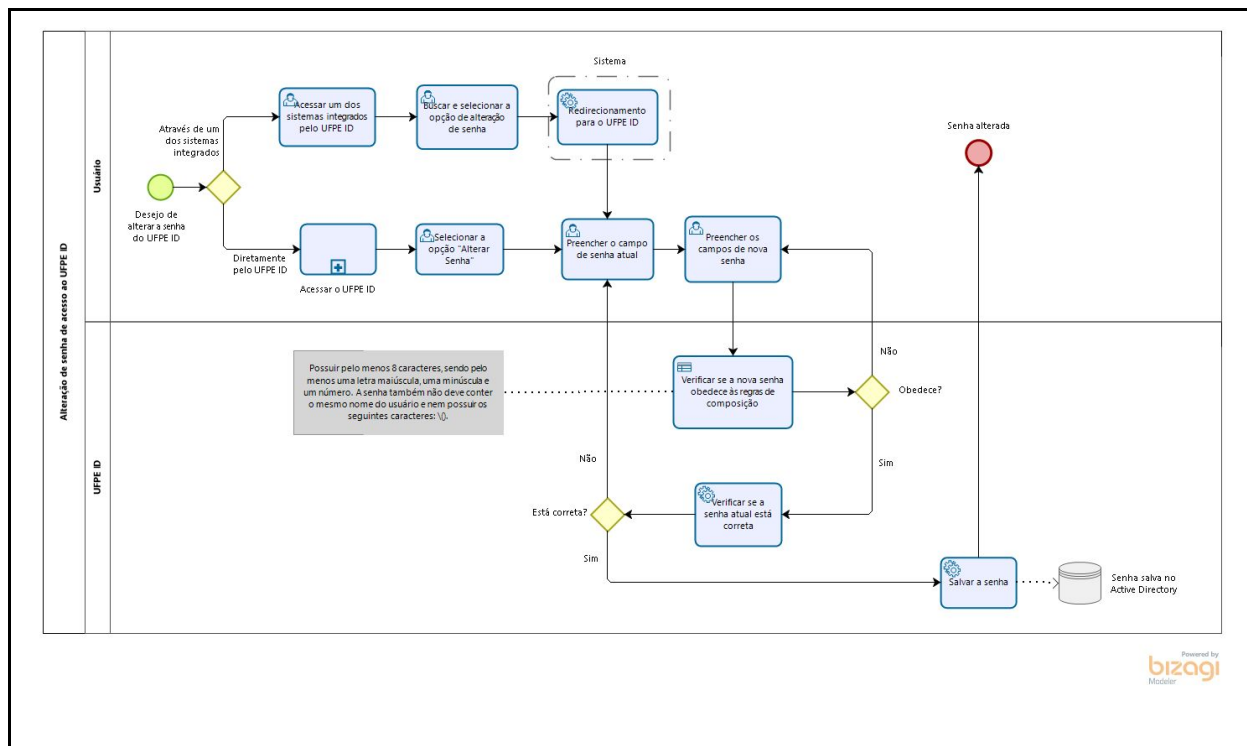


Figura 18.1 <Modelagem TO-BE Subprocesso da Alteração de credenciais - Acesso ao sistema>

## 7. Análise do Processo de Negócio Futuro

### 7.1 Modelagem de Dependência Estratégica do Processo TO-BE

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

Foram apresentadas anteriormente 4 diferentes modelagens BPMN TO-BE 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.

<Modelo de dependência estratégica 1 - Acesso aos sistemas pelo UFPE ID>.

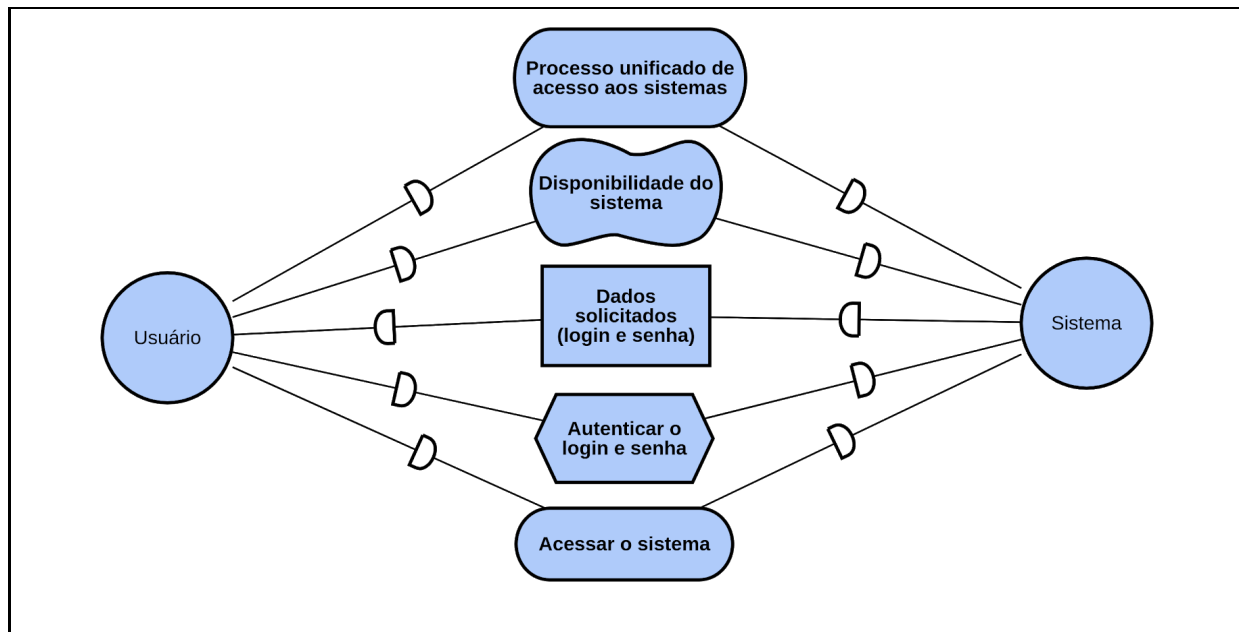


Figura 19 <Modelo de dependência estratégica Acesso aos sistemas pelo UFPE ID>

<Modelo de dependência estratégica 2 - Alteração das credenciais do UFPE ID>.

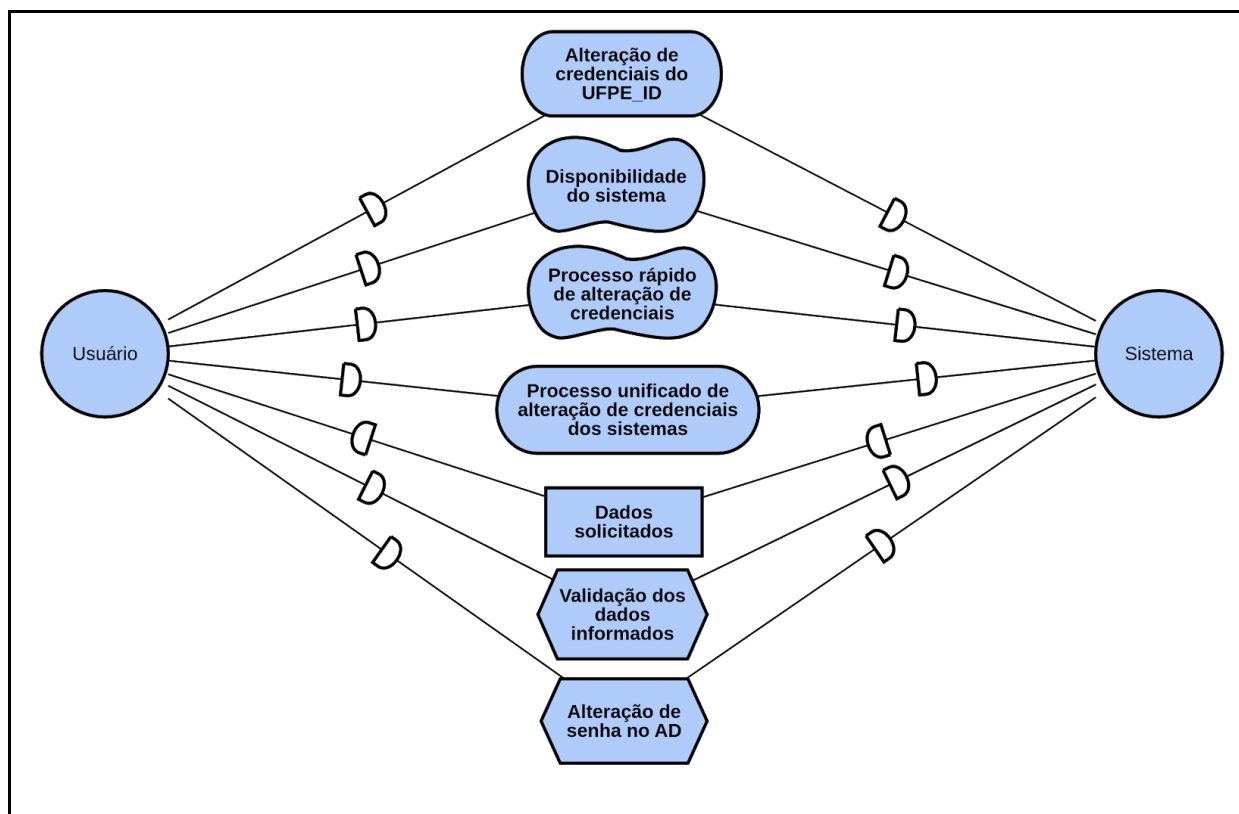


Figura 20 <Modelo de dependência estratégica Alteração das credenciais do UFPE ID>

### <Modelo de dependência estratégica 3 - Criação de credenciais do UFPE ID>.

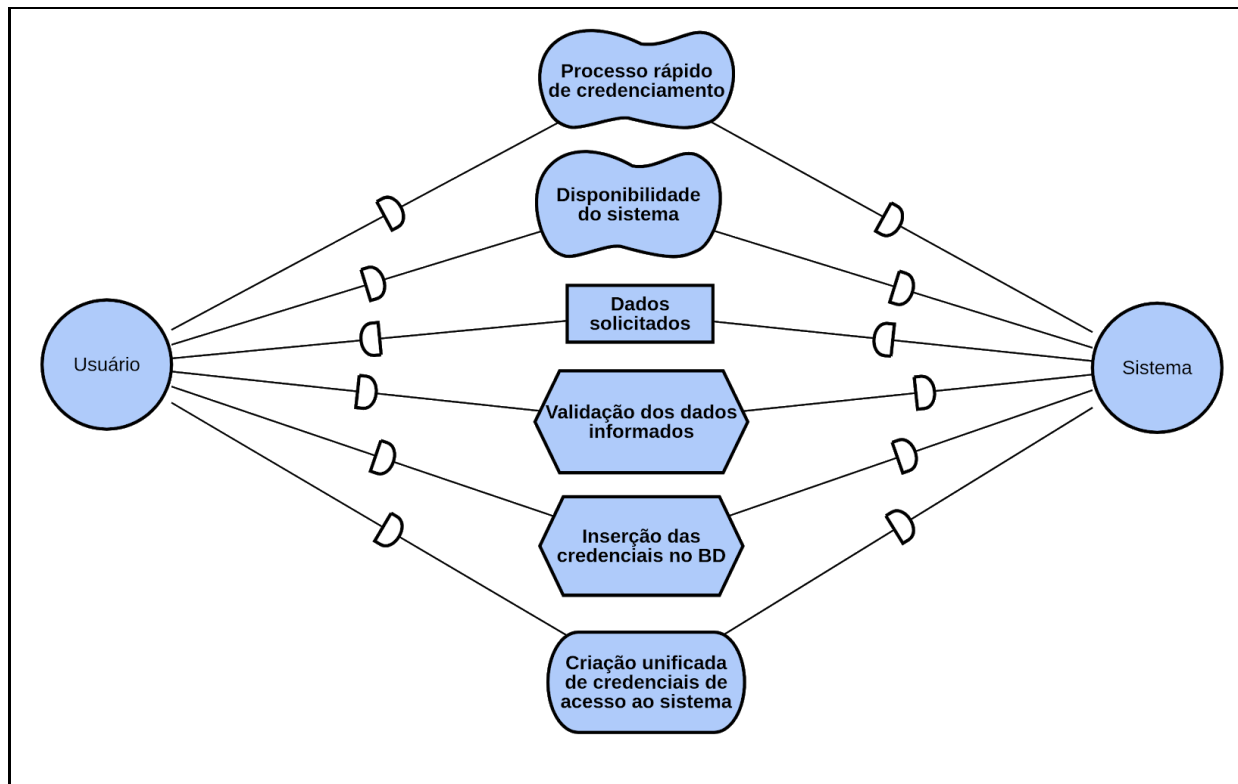


Figura 21 <Modelo de dependência estratégica Criação de credenciais do UFPE ID>

## 7.2 Análise da Modelagem TO-BE

As principais mudanças nas jornadas são significantes nos pontos de usabilidade. A unificação da criação, acesso e alteração das credenciais diminuem o esforço empreendido pelo usuário para utilizar os sistemas. Essas operações permanecem sendo realizadas diretamente no sistema, mas com o UFPE ID existe uma melhor visualização e gerenciamento dos sistemas pelos usuários.

## 7.3 Indicadores de Desempenho

Abaixo estão listados 3 indicadores de desempenho, que visam medir os processos alterados de forma a comprovar, ou não, suas melhorias.

### Capacidade

Medição do tempo necessário para se conseguir acesso aos sistemas que serão integrados pelo UFPE ID. Visa medir a capacidade do UFPE ID como fornecedor de credenciais de acesso, de forma centralizada e única, em detrimento da forma de fornecimento atual, descentralizada e dividida entre os sistemas da UFPE.

Como medir:

Tempo para o usuário conseguir as credenciais de acesso a todos os sistemas de seu perfil (7 sistemas para discentes, 7 sistemas para docentes e 6 sistemas para técnicos) cadastrando-se em cada um deles (processo atual) vs. Através do UFPE ID (processo futuro).

### **Produtividade**

Medição do tempo empreendido em atividades que envolvem credenciamento de usuário no Pergamum pelos atendentes das bibliotecas. Esse indicador tem como intuito medir os impactos que UFPE ID causou nos processos realizados pelos técnicos das bibliotecas.

Como medir:

Número de atendimentos relacionados ao Pergamum antes da implantação do UFPE ID vs. Após a sua implantação.

### **Rentabilidade**

Medição dos custos de infraestrutura que envolvem a manutenção do sistema de e-mail Zimbra. Esse indicador tem como objetivo demonstrar a redução que a adoção do G-Suite trouxe para os custos de gerenciamento.

Como medir:

Quantidade de episódios de problemas de visibilidade (e-mails caindo em blacklists) com o Zimbra vs. Quantidade de episódios de problemas de visibilidade com o G-Suite.

Quantidade de analistas utilizados no Zimbra vs. Quantidade de analistas utilizados no G-Suite.

## 8. Conclusão

Tendo em vista as modelagens trazidas nesse documento, fica evidente o impacto que a adesão ao UFPE ID trará para a universidade. As modificações desses processos trarão excelência operacional para as atividades que envolvem sistemas na universidade, bem como um melhor relacionamento dos usuários para com os sistemas que são essenciais para o funcionamento das atividades básicas que acontecem na universidade.



## Referências

## Relatório da Equipe

Nesta última seção, segue a porcentagem do 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
Daniel Silva	20%	Daniel José da Silva
Hugo Uraga	20%	Hugo Issao Uraga
Jussara Silva	20%	Jussara Patrícia Rodrigues da Silva
Myllena Alves	20%	Myllena Alves de Lima
Myllena Almeida	20%	Myllena Roberta de Melo Almeida

*Tabela 1 Porcentagem de esforço dos membros da equipe.*