

Documento de visão

Sistema de Agendamento de Serviços Acadêmicos

Versão 1.0

Autores: Antonio Cauê, Cristiana de Paulo, Eriky Abreu, Francisco Renan, Geísa Moraes, Lavinia Dantas, Lívia Beatriz, Maria Lanuza, Tiago Amaro.

1. Requisitos de Negócio

1.1. Background

De acordo com os dados do Ministério da Educação (MEC) de 2018, a Universidade Federal Rural do Semi-Árido (Ufersa) realizava a oferta de 45 cursos de graduação, atendendo presencialmente 9,3 mil estudantes. Além disso, a universidade contava com 14 programas de mestrado e 3 de doutorado, somando 723 alunos na pós-graduação (Ministério da Educação, 2022).

Para ajudar os alunos a completarem seus cursos no período regular e com bons resultados, a Ufersa oferece serviços especializados voltados para a saúde mental, física e financeira. Os serviços disponíveis incluem nutrição, psicologia, orientação pedagógica, odontologia, assistência social e esportes, e podem ser solicitados através do portal da Ufersa.

Infelizmente, ao analisar os formulários de solicitação dos serviços especializados do Campus Pau dos Ferros, foram identificadas diversas complicações. Primeiramente, foi notada a falta de atualização das informações fornecidas pelo sistema. Na Figura 1, é possível observar dados sobre o período pandêmico em um acesso realizado em julho de 2024.

Figura 1 - Painel informativo sobre o serviço de nutrição

Serviço de Nutrição

Em razão da pandemia da Covid-19, o Serviço de Nutrição do Campus Pau dos Ferros está ofertando o atendimento nutricional de **forma remota**.

O profissional nutricionista atua na promoção da saúde e do bem estar da sociedade. Ele pode te ajudar a ter uma relação saudável com os alimentos, respeitando suas necessidades e história.

A nutricionista Andressa Soares está realizando o atendimento *on-line* de orientação nutricional todas as **quartas e quintas-feiras, nos turnos: manhã – das 08:00 às 10:00; e tarde – das 14:00 às 16:00, via Google Meet**.

Para ter acesso ao serviço, o (a) discente deverá realizar o agendamento prévio através do envio do formulário abaixo. A confirmação do agendamento será enviada para o e-mail informado pelo discente no formulário.

IMPORTANTE:

1. Depois de solicitar seu agendamento, lembre-se de conferir, no seu próprio e-mail, o recebimento da mensagem de confirmação enviada pela nutricionista. Caso não receba o e-mail de confirmação, após 24h do envio da solicitação, entre em contato com a nutricionista pelo e-mail: nutricao.pdf@ufersa.edu.br ou andressa.batista@ufersa.edu.br.
2. Pedimos que o(a) discente preze pela pontualidade no dia e horário do atendimento. Caso seja necessário se atrasar, a profissional que irá realizar o atendimento ficará aguardando na plataforma por no máximo 20 minutos.


Nutricionista:

Andressa Soares de Araújo Batista

Fonte: Portal Ufersa, 2024.

Para obter mais informações sobre os princípios de funcionamento dos mecanismos de solicitação de serviços, a equipe do projeto buscou entrar em contato com os responsáveis de cada setor no campus de Pau dos Ferros. A Figura 2, que apresenta a resposta específica do serviço de nutrição, exemplifica as consequências da falta de atualização das informações fornecidas. O e-mail a seguir, menciona a suspensão do serviço de nutrição, o que contradiz a mensagem na Figura 1, que afirma a existência de atendimento online.

Figura 2 - Resposta do Setor de Nutrição



Setor de Nutrição Campus Pau dos Fer... seg., 15 de jul., 15:33 (há 10 dias) ☆ ↩ ⋮

para mim ▼

Boa tarde, Eriky!

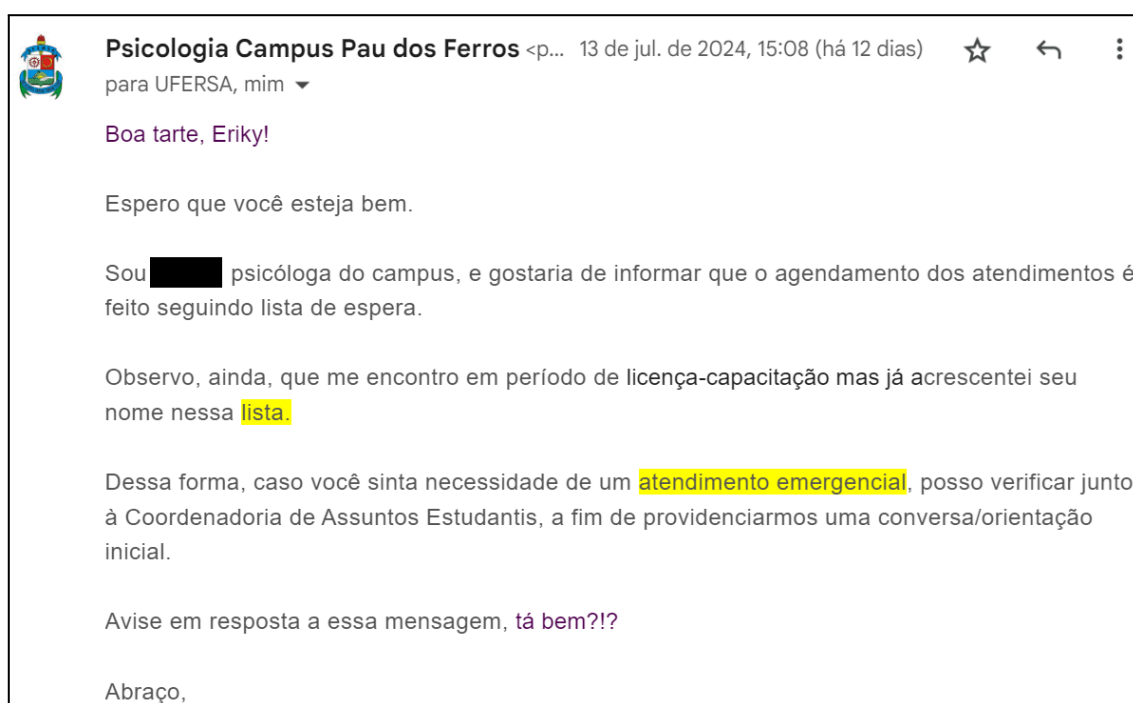
Infelizmente, o serviço de nutrição está suspenso enquanto a equipe da assistência estudantil estiver trabalhando com o processo seletivo. Então, informo que o serviço retornará somente em setembro desse ano.

Atenciosamente,

Fonte: Autoria Própria, 2024.

O incidente relatado anteriormente no setor de nutrição causa frustração e sensação de tempo perdido nos usuários. Infelizmente, os problemas relacionados à solicitação de serviços na Ufersa não se limitam apenas a esse setor. A Figura 3 ilustra uma situação semelhante, onde a falta de informações relevantes na página dedicada ao setor de serviços de psicologia levou o estudante a buscar contato por outros meios. Além disso, o discente foi colocado em uma lista de espera sem a transparência sobre o número de pessoas à sua frente, impossibilitando qualquer estimativa da data de atendimento.

Figura 3 - Resposta do Setor de Psicologia



Fonte: Autoria Própria, 2024.

Posteriormente, ao analisar o serviço de esportes, foi observado que o formulário de solicitação desse setor, diferentemente dos outros, é realizado através da plataforma *Google Forms*. Embora esse meio seja válido e viável, atualmente, conforme mostrado na Figura 4, o formulário não permite que o discente se matricule nas modalidades oferecidas, desanimando os alunos interessados na prática de esportes.

Figura 4 - Formulário para solicitação de matrícula em práticas esportivas



MATRÍCULA ESPORTES UFERSA PDF

O formulário MATRÍCULA ESPORTES UFERSA PDF não aceita mais respostas.
Entre em contato com o proprietário do formulário se você achar que isso é um erro.

Este formulário foi criado em UFERSA. [Denunciar abuso](#)

Google Formulários

Fonte: Google Forms, 2024.

Diferencialmente dos serviços supracitados, o atendimento pedagógico se mostrou extremamente eficiente, com resposta e atendimento no mesmo dia da submissão do formulário. No entanto, a pedagoga do campus Pau dos Ferros da Ufersa expressou sua insatisfação com o sistema atual, ressaltando a dificuldade em atualizar a descrição dos serviços, que exige solicitações a terceiros. Além disso, ela destacou a alta rotatividade de funcionários nos cargos e a perda de dados durante as transições de pessoal como problemas adicionais.

1.2. Oportunidade de Negócio

A proposta é desenvolver um software que centralize todos os serviços especializados oferecidos no campus Pau dos Ferros da Ufersa. Esse sistema facilitará para a comunidade acadêmica a busca e acesso aos serviços disponibilizados pela universidade, já que, em muitos casos, os alunos não têm conhecimento da existência desses recursos.

Buscando garantir a satisfação dos estudantes com o sistema, uma característica que almeja ser atingida é a transparência dos dados, possibilitando verificar e selecionar os horários disponíveis dos profissionais, e em caso de listas de espera o discente ter consciência em qual colocação ele se encontra.

Procurando solucionar os problemas relatados pela pedagoga da Ufersa, será dedicado esforço no desenvolvimento de uma interface intuitiva. Essa interface permitirá que os administradores atualizem descrições de serviços e outras informações de forma independente, sem a necessidade de recorrer a terceiros.

O software proposto economizará tempo tanto para a comunidade acadêmica quanto para os servidores. Com uma interface centralizada e intuitiva, os alunos poderão acessar facilmente todos os serviços especializados, verificar horários disponíveis e acompanhar sua posição em listas de espera. Para os servidores, a plataforma permitirá atualizações rápidas e independentes das informações, eliminando a necessidade de terceiros e agilizando o atendimento.

1.3. Objetivos de Negócio

ON-1: Facilitar a edição de informações pelos servidores.

ON-2: Manter os dados sempre atualizados.

ON-3: Reduzir o tempo de solicitação de serviços especializados.

ON-4: Garantir a transparência das informações para a comunidade acadêmica.

ON-5: Eliminar o uso de diferentes plataformas para solicitações.

ON-6: Obter acesso ao status dos serviços.

ON-7: Facilitar o processo de transferência de dados durante a troca de funcionários.

1.4. Métricas de Sucesso

1.5. Declaração de Visão

1.6. Riscos de Negócio

1.7. Declarações de Negócio e Dependências

2. Contexto de Negócio (Lanuza)

2.1. Perfil dos Interessados

Interessado	Valor principal	Atitudes	Principal interesse	Restrições

2.2. Prioridades do Projeto

2.3. Consideração para Deploy

3. Projeto

3.1. Disciplinas

3.2. Envolvidos

3.3. Metodologia

4. Referências

Campus de Pau dos Ferros | Serviço de Nutrição. Disponível em:
<<https://pauferros.ufersa.edu.br/servico-de-nutricao/>>. Acesso em: 11 jul. 2024.

Google Forms. Disponível em:
<<https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSdi5Dm6ydJWGyP1iErTKxdG6RROXMXoeci4NctQhc0uaPhbsw/closedform>>. Acesso em: 11 jul. 2024.

Ufersa - Ministério da Educação. Disponível em:
<<http://portal.mec.gov.br/component/tags/tag/35503-ufersa#:~:text=Com%20um%20total%20de%20quatro>>. Acesso em: 24 jul. 2024.