



UNIVERSIDADE  
FEDERAL  
DE PERNAMBUCO

**Universidade Federal de Pernambuco**

Sistemas de informação - Turma S4

Gestão de processos de negócio

**Grupo 01 - Avaliação dos cursos superiores do IFPE**

Danilo William Pereira de Lima

Felipe de Carvalho Vasconcelos

Isabela Carneiro Leão Menezes

Luiz Felipe Accioly Cavalcante

Pedro da Matta Ribeiro Moura

**Processo de negócio parcial**

## INDÍCE

<b>1. Introdução</b>	
1.1 Motivação	<b>3</b>
1.2 O Problema Identificado	<b>3</b>
1.3 Sobre a organização	<b>4</b>
<b>2. Objetivos Organizacionais</b>	<b>4</b>
<b>3. Escopo do Processo</b>	<b>4</b>
<b>4. Partes interessadas do processo</b>	<b>5</b>
<b>5. Modelagem do Processo de Negócio</b>	<b>5</b>
5.1 Modelagem BPMN do processo AS-IS	5
5.2 Modelagem i* AS-IS	6
5.3 Levantamento de problemas através do Diagrama de Ishikawa	6
5.4 Modelagem BPMN TO-BE	7
5.5 Modelagem i* TO-BE	8
<b>6. Indicadores de Desempenho</b>	
<b>7. Conclusão</b>	

## 1. Introdução

A Autoavaliação dos cursos superiores realizada pelo IFPE e disponibilizada para o INEP é feita com o objetivo de identificar pontos de eficiência e efetividade acadêmica dos cursos superiores presentes nos 16 campi, durante um determinado período de tempo. A Comissão própria de Avaliação, também conhecida como CPA, é responsável pela organização e gestão desse processo de avaliação.

Este documento tem como objetivo mostrar como funciona o atual processo de avaliação dos cursos superiores, de forma que sua adaptação para os meios digitais não foi idealizada de forma correta e automatizada, ocasionando em uma falta de participação de alunos, professores e servidores, afetando, dessa forma, a efetividade do processo. Visando obter a transformação digital, buscamos desenvolver uma solução que consiga resolver os problemas vivenciados atualmente pela Instituição, agregando ainda mais valor ao processo de avaliação.

### 1.1 Motivação

A Autoavaliação tem como objetivo analisar se os cursos superiores contemplam uma série de pontos avaliados pelo INEP que garantem a efetividade acadêmica e regulam a oferta do nível de educação. A partir desse processo, é possível identificar as condições de ensino e as necessidades de cada curso, para que dessa forma possa visar o fornecimento de subsídios para áreas deficientes. Acreditamos que este processo é essencial para o desenvolvimento de uma educação de qualidade, pois a partir desse documento é possível sinalizar, a partir do olhar das pessoas envolvidas nos cursos, o que é necessário para contemplar o seu aprendizado.

### 1.2 O problema identificado

O atual processo funciona através de formulários, os quais a CPA disponibiliza aos segmentos da comunidade acadêmica, sendo eles os alunos, professores e administração, e aguarda suas respostas que serão transformadas em dados.

A partir da análise desse processo de avaliação, nota-se que com a chegada da pandemia do Covid-19, esse processo manual passou a ser feito através de ferramentas digitais, sendo ela o Google forms enviados por email. Essa mudança ocasionou em uma queda na participação e no engajamento daqueles que são os principais agentes da avaliação, pois retirou a obrigatoriedade exigida do contato presencial, sendo esse o principal problema identificado por nós, e validado com o cliente real.

### 1.3 Sobre a organização

O Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia de Pernambuco (IFPE) possui 16 campi espalhados do sertão ao litoral pernambucano, além de possuir uma extensa rede de educação à distância. Atualmente, a instituição oferta 78 cursos, indo de Ensino Médio/Técnico até cursos Superiores e Pós Graduação. A organização tem como missão “Promover a educação profissional, científica e tecnológica, em todos os seus níveis e modalidades, com base no princípio da indissociabilidade das ações de Ensino, Pesquisa e Extensão(...)”(Domingos, 2016).

A Comissão Própria de Avaliação (CPA) foi instituída em 2009 com o objetivo de gerir o processo de avaliação interna dos cursos superiores. Possuem atuação autônoma e tem como objetivo, não só avaliar políticas constitucionais, mas também, promover o diálogo entre a gestão e a comunidade acadêmica, identificando pontos de melhoria para os cursos.

## 2. Objetivos organizacionais

Os requisitos organizacionais devem satisfazer as necessidades do IFPE e, mais especificamente, da CPA. Esses requisitos são:

- Elaboração de um projeto que auxilie a CPA no engajamento dos stakeholders no preenchimento do formulário
- Restrições em relação às ferramentas usadas no processo.

### 3. Escopo do processo

Para facilitar a compreensão da abrangência dos processos de preenchimento do formulário de avaliação de cursos do IFPE, as condições para início do processo estão descritas abaixo.

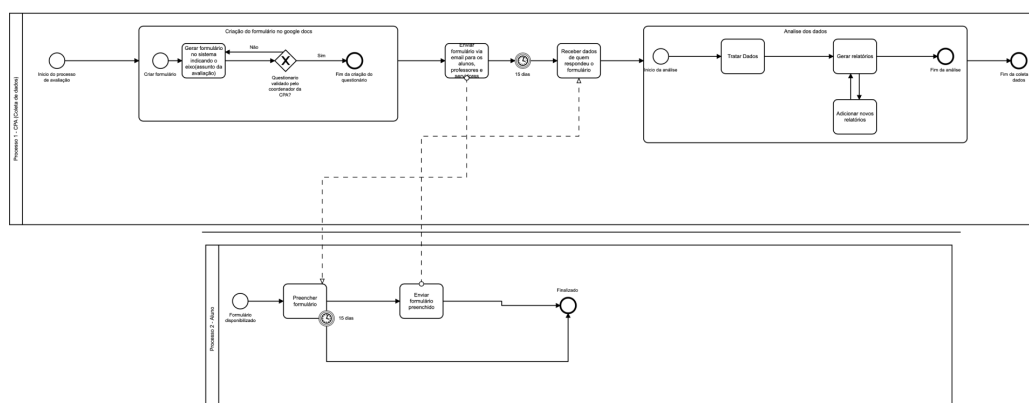
DESDE	ATÉ
Elaboração do formulário por parte da CPA	Final do processo de coleta dos dados desse mesmo formulário

### 4. Partes interessadas do processo

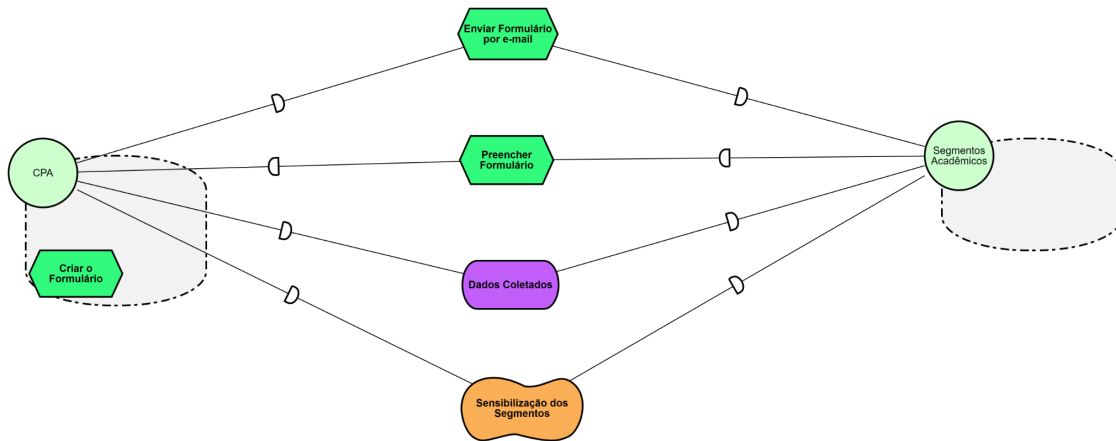
<ul style="list-style-type: none"> <li>CPA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consultor GPN</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Marco Antonio - cliente real</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Consultor PGP</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Consultor SGE</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Vilmar Nepomuceno - membro da CPA</li> </ul>

### 5. Modelagem do processo de negócio

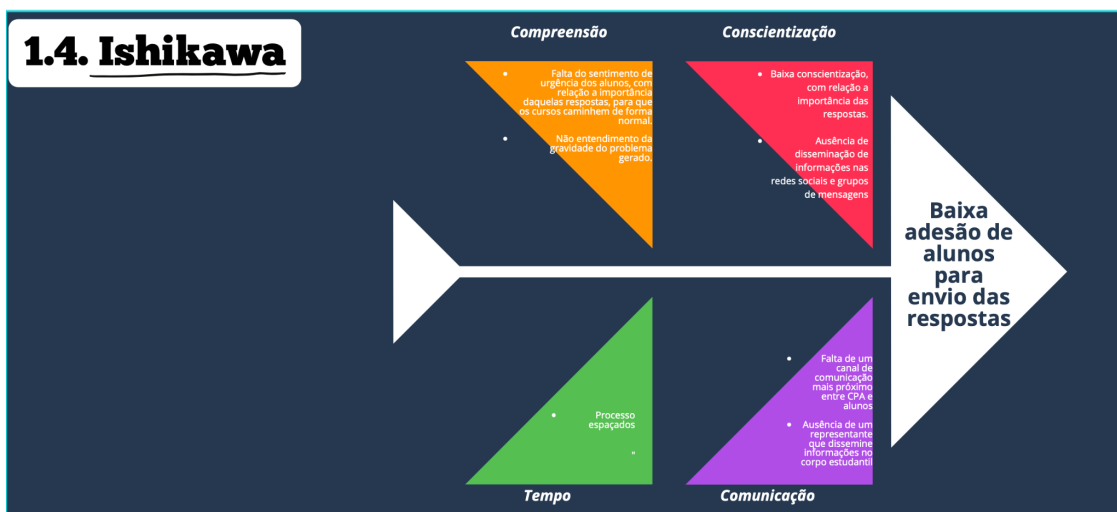
#### 5.1 Modelagem BPMN AS-IS



## 5.2 Modelagem i\* AS-IS



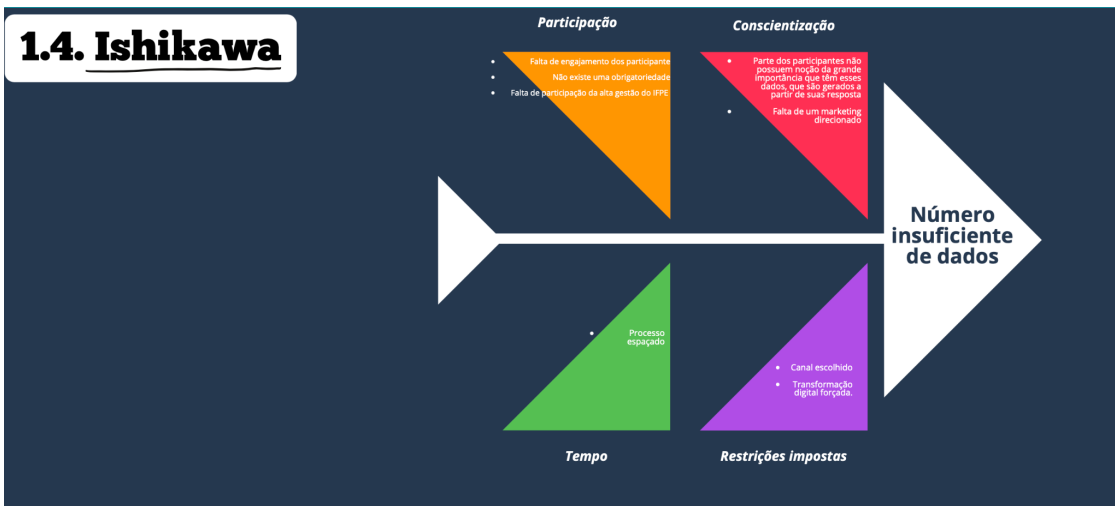
## 5.3 Diagramas de Ishikawa



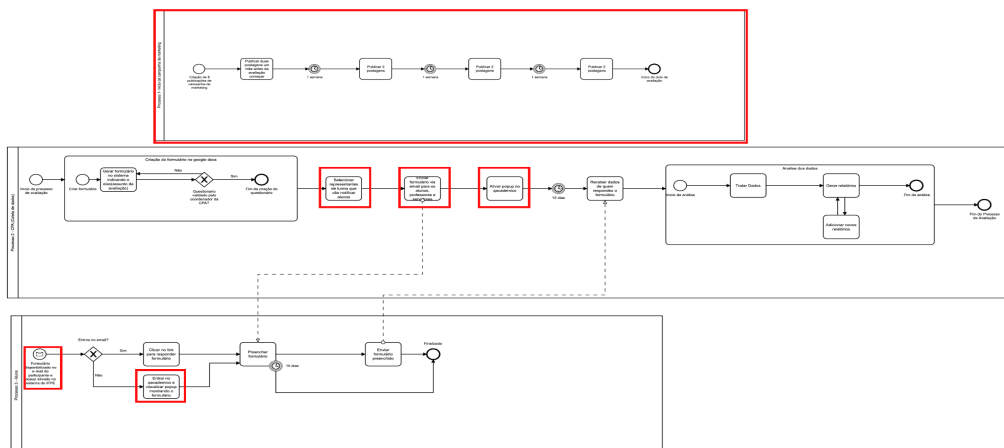
## 1.4. Ishikawa

O diagrama de Ishikawa (Diagrama de Causa e Efeito) ilustra as causas para o 'Baixo engajamento de Professores e servidores'. A seta principal aponta para a direita, com o texto 'Baixo engajamento de Professores e servidores.' no final. Quatro triângulos coloridos apontam para a seta principal, cada um contendo uma causa:

- Desmotivação** (triângulo amarelo):
  - É gerada, pelo fato de os professores não se sentirem parte alguma do processo.
  - Processo monótono e não automatizado
- Tempo** (triângulo verde):
  - Processo espaçado
- Restrições** (triângulo laranja):
  - Canal escolhido
  - Transformação digital forçada.
- Desinteresse** (triângulo roxo):
  - Não há sentimento de urgência com relação aos dados.
  - Gerado por não entender que a falta de dados afeta a todos.



## 5.4 Modelagem BPMN TO-BE



## 5.5 Modelagem i\* TO-BE

