



# importaSiSU

---

## Modelagem de Processos

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

**Equipe:**

Antônio Paulino de Lima Neto  
*apln2@cin.ufpe.br*

Gabriel Cavalcanti de Melo  
*gcm2@cin.ufpe.br*

Isac Tomaz da Silva  
*its@cin.ufpe.br*

Pedro Rodolfo Gomes de Souza  
*rodolfo@cin.ufpe.br*

Tiago Oliveira Santos  
*tos@cin.ufpe.br*

**Recife, 2019**



## ***HISTÓRICO DE REVISÕES***

<b>Revisão</b>	<b>Data</b>	<b>Descrição</b>	<b>Autor</b>
1	26/03	Iniciando a elaboração da documentação do processo	Pedro Rodolfo

# *Índice*

<b>1. INTRODUÇÃO</b>	<b>5</b>
1.1 MOTIVAÇÃO	5
1.2 O PROBLEMA IDENTIFICADO	5
1.3 SOBRE A ORGANIZAÇÃO	5
<b>2. OBJETIVOS ORGANIZACIONAIS</b>	<b>5</b>
<b>3. MODELAGEM ORIENTADA A OBJETIVOS DO PROCESSO DE NEGÓCIO</b>	<b>6</b>
3.1 MODELAGEM DE DEPENDÊNCIA ESTRATÉGICA DO PROCESSO AS-IS	6
3.2 MODELO ESTRATÉGICO DA RAZÃO DO PROCESSO AS-IS	6
3.3 MODELAGEM DE DEPENDÊNCIA ESTRATÉGICA DO PROCESSO TO-BE	6
3.4 MODELO ESTRATÉGICO DA RAZÃO DO PROCESSO TO-BE	7
<b>4. MODELAGEM ORIENTADA A FLUXOGRAMA DO PROCESSO DE NEGÓCIO</b>	<b>8</b>
4.1 MODELAGEM DO PROCESSO AS-IS	8
4.2 MODELAGEM DO PROCESSO TO-BE	8
<b>5. CONCLUSÃO</b>	<b>10</b>
<b>REFERÊNCIAS</b>	<b>10</b>
<b>RELATÓRIO DA EQUIPE</b>	<b>10</b>
<b>ANEXO A – TÉCNICAS UTILIZADAS NA COLETAS DE DADOS</b>	<b>11</b>
QUESTIONÁRIO	11
ENTREVISTA NARRATIVA	11
COLETA DE ARTEFATOS	11
<b>ANEXO B – QUESTIONÁRIO</b>	<b>12</b>
<b>ANEXO C – ENTREVISTA NARRATIVA</b>	<b>13</b>
<b>ANEXO D – ARTEFATOS COLETADOS</b>	<b>13</b>
<b>ANEXO F – GLOSSÁRIO</b>	<b>15</b>

## ***Índice de Figuras***

Figura 5 <Colocar Legenda>	7
Figura 3 Diagrama Espinha de Peixe.	8
Figura 4 Modelo de razão estratégica.	8
Figura 4 <Colocar Legenda>	9

## ***Índice de Tabelas***

Tabela 1 Porcentagem de esforço dos membros da equipe.	11
--	----

## 1. Introdução

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

<O nosso objeto de estudo é o grupo da comissão de formatura das turmas 2007.2 do curso de Ciência da Computação e 2008.1 do curso de Engenharia da Computação da Universidade Federal de Pernambuco. A comissão tem como finalidade maior organizar a festa dos formandos, que é composta por vários momentos, como tirar fotos para convites, colação, culto ecumênico, aula da saudade e baile. Tendo em vista o grande número de tarefas a ser realizadas pela comissão o projeto vem com o objetivo de ajudar a mesma no gerenciamento das informações.>

### 1.1 Motivação

<Este projeto surge da necessidade de haver uma comunicação eficiente entre comissão e formandos, tornando o relacionamento entre as partes mais tranquilo e ágil. Ele deve ajudar no gerenciamento para tomada de decisões que serão acatadas pela comissão e estarão de acordo com a opinião da maioria dos formandos.>

### 1.2 O Problema Identificado

<A reunião de todos os participantes da formatura para a tomada de decisões às vezes se torna impraticável devido à incompatibilidade de horários destes. Isso pode acarretar a não tomada de decisão por falta de quórum, ou mesmo impedir que seus integrantes exponham suas opiniões.

Por outro lado, a falta de visibilidade das ações tomadas pela comissão de formatura pode causar insegurança e instabilidade aos formandos. Isso dificulta o entendimento das partes.>

### 1.3 Sobre a Organização

<O público-alvo do sistema é constituído por formandos de qualquer curso que se interessem por melhorar e agilizar a comunicação e o andamento de sua formatura.

O estudo de caso está embasado nas informações fornecidas por integrantes da comissão de formatura das turmas 2007.2 e 2008.1 dos cursos de Ciência da Computação e Engenharia da Computação da Universidade Federal de Pernambuco. A pessoa que irá fornecer informações para a especificação de requisitos será Grasielle Valença, Diretora Executiva da comissão de formatura descrita anteriormente. O número de telefone para entrar em contato com Grasielle Valença é (81) 8863-5679. >

## 2. Objetivos Organizacionais

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

- Facilitar comunicação comissão/formandos – tornar a comunicação entre as partes mais ágil e tranquila;
- Fornecer informações sobre os preparativos para a formatura – tornar transparentes informações como decisões tomadas e dinheiro investido;
- Diminuir o número de mensalidades pagas com atraso – fazer que as mensalidades

sejam pagas até a data proposta.>

### 3. Escopo do Processo

<Para facilitar a compreensão da abrangência do processo X, as condições de início do processo estão descritas abaixo:

Processo X

DESDE	ATÉ
O recebimento de relatório de irregularidades em uma obra.	Relatório de revista de concluída.

### 4. Partes interessadas do processo (Stakeholders)

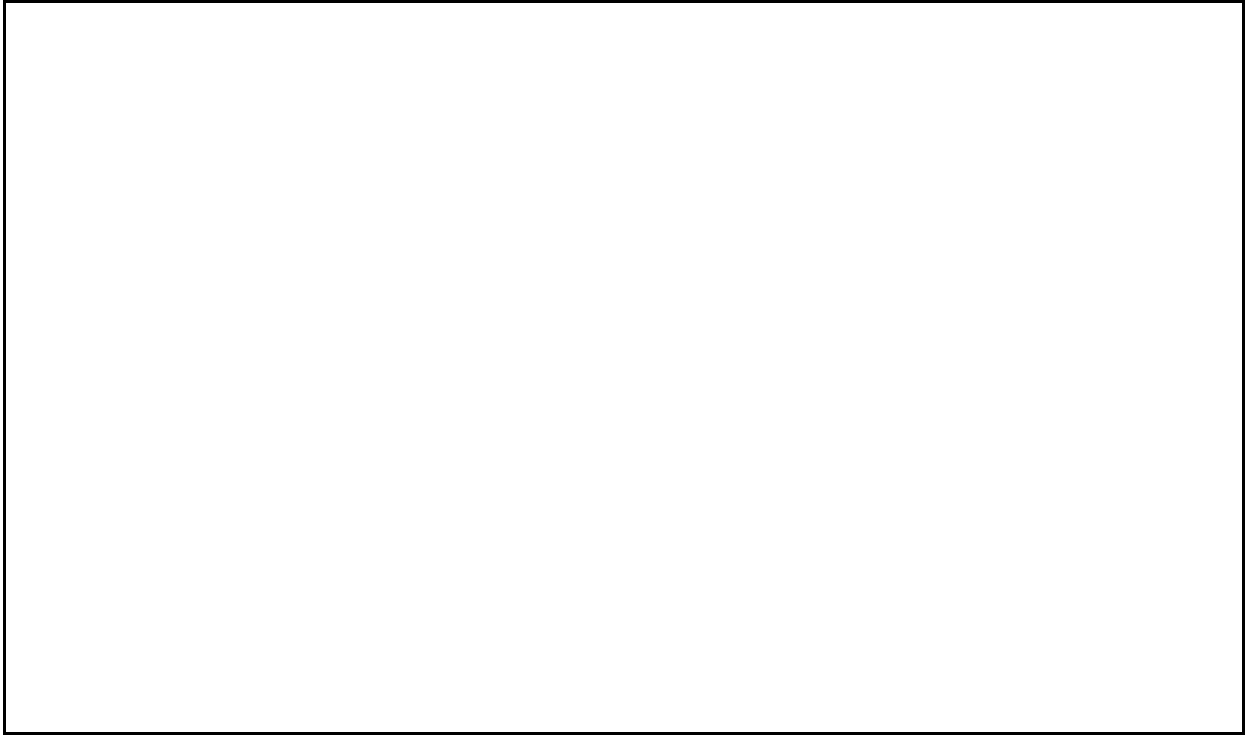
<As partes interessadas no processo X estão descritas na tabela abaixo

Partes Interessadas
<ul style="list-style-type: none"><li>• CCE – Coordenadoria de Controle Externo<ul style="list-style-type: none"><li>○ DCM - Departamento de Controle Municipal</li><li>○ DCE – Departamento de Controle Estadual</li><li>○ NEG – Núcleo de Engenharia</li><li>○ NAP - Núcleo de Atos de Pessoal</li></ul></li></ul>

### 5. Modelagem do Processo de Negócio Atual

#### 5.1 Modelagem do Processo AS-IS

<Descrever Modelo BPMN>.



*Figura 5 <Colocar Legenda>*



## 6. Análise do Processo de Negócio

### 6.1 Diagrama Espinha de Peixe

<Descrever Modelo>.

<Diagrama Espinha de Peixe>

*Figura 3 Diagrama Espinha de Peixe.*

### 6.2 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.*

### 6.3 Análise da Modelagem AS-IS

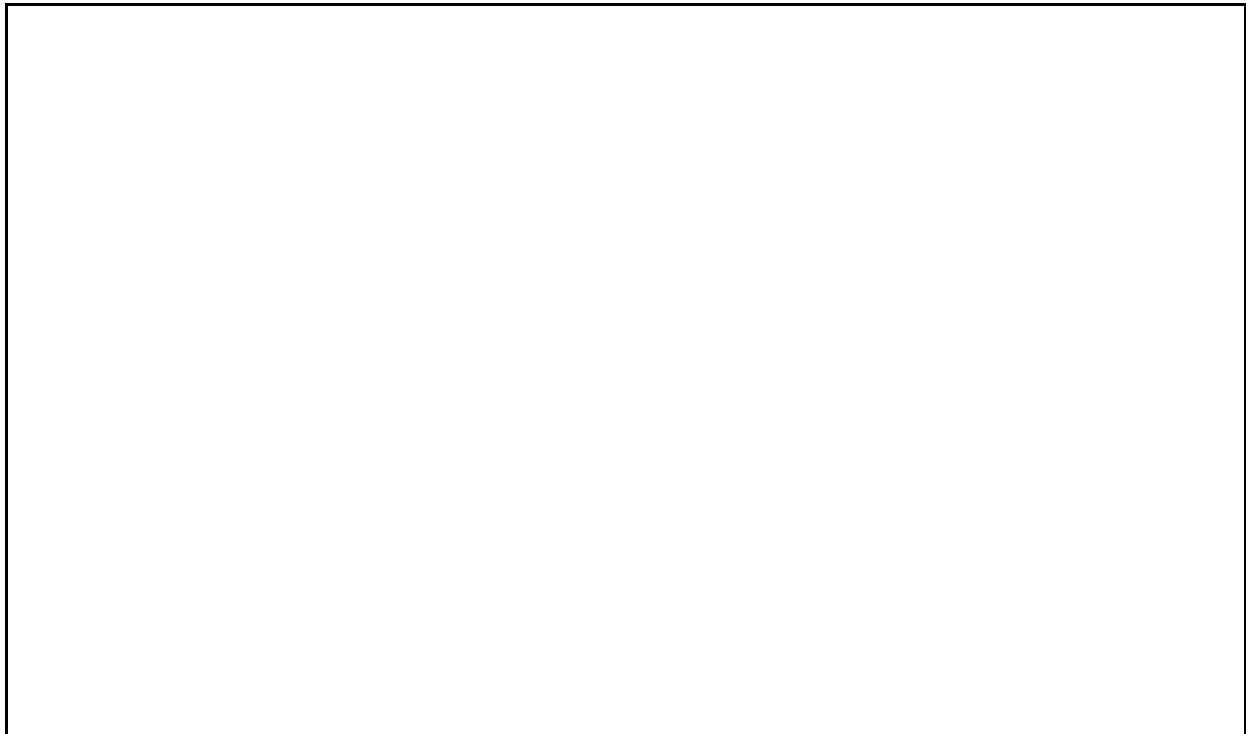
<Descrever análise do modelo AS-IS justificando as mudanças no processo>.

## 7.

## Modelagem do Processo de Negócio Futuro

### 7.1 Modelagem do Processo TO-BE

<Descrever Modelo BPMN>.



*Figura 4 <Colocar Legenda>*

## 8. Conclusão

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

## Referências

<Colocar as referencias 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](http://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](mailto: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](http://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](mailto: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](mailto:formatura2003.2@gmail.com)> escreveu:

>  
>  
> - Mostrar texto das mensagens anteriores -  
>  
> Grad2003-2 mailing list  
> [Grad2003-2@cin.ufpe.br](mailto: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>