

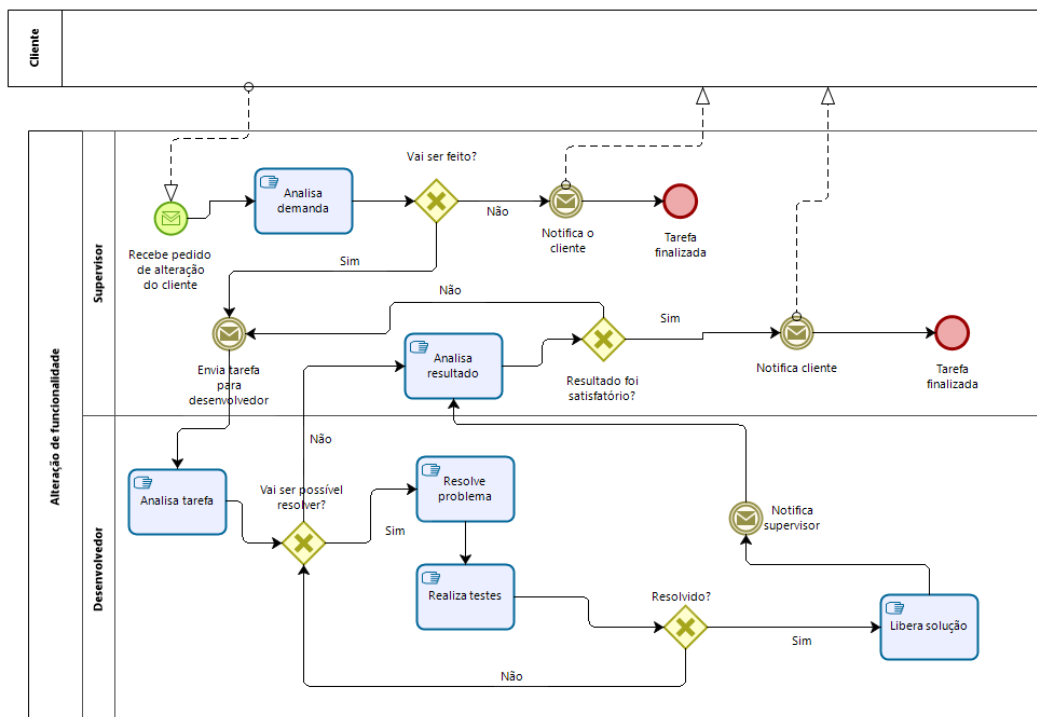
4. Modelagem do processo de negócio

Observação: Os modelos demonstrados abaixo podem ser acessados no seguinte link para visualização em maior resolução: <https://github.com/sarahjfreitas/tis2/tree/master/docs/Modelagem%20de%20Processos>

4.1. Análise da situação atual

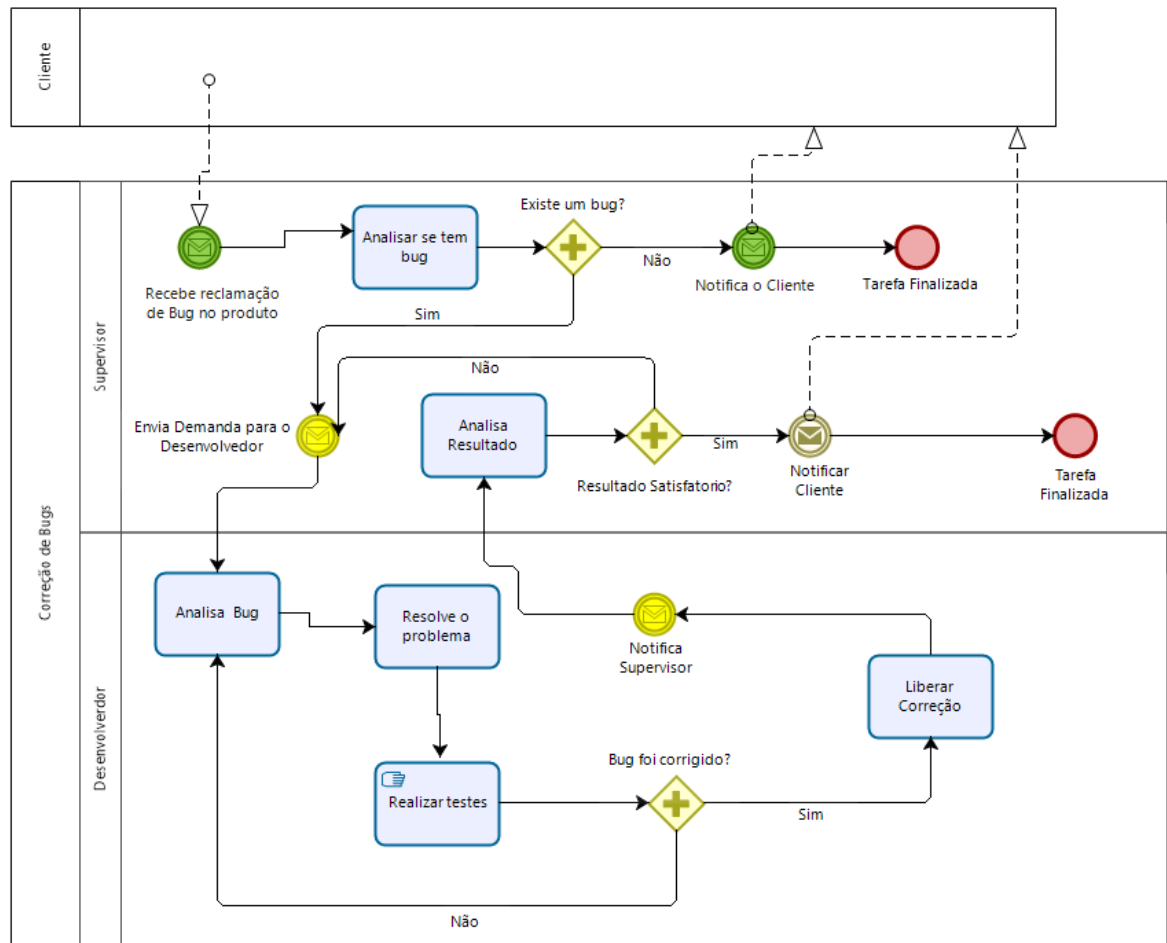
O foco desta análise é uma empresa de desenvolvimento de software que não possui um sistema para organizar suas pendências. Analisamos a situação atuação de seus processos e verificamos diversos problemas que poderiam facilmente serem resolvidos caso a empresa tivesse maior organização em suas tarefas. Segue abaixo alguns processos que foram analisados:

Alteração de funcionalidade:



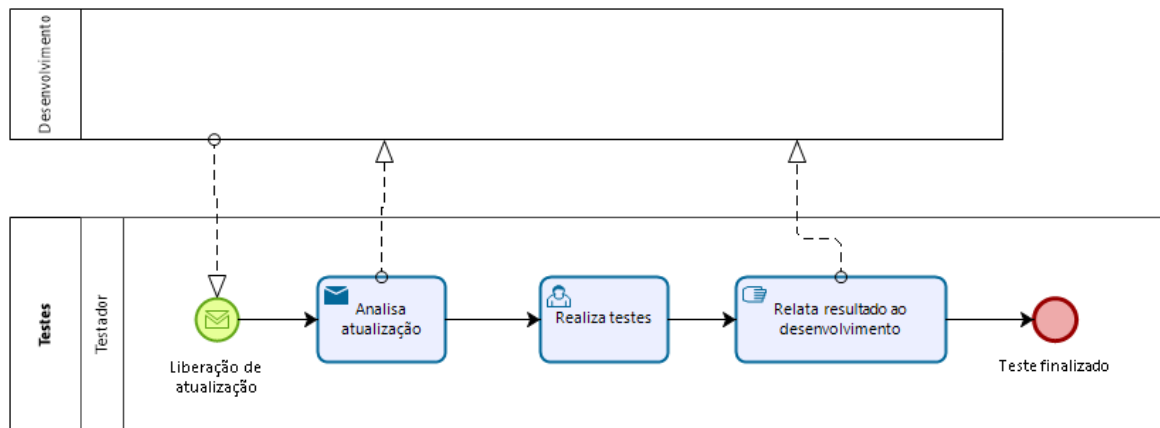
No modelo assim é possível perceber as falhas do processo analisado. A resolução depende muito do conhecimento e memória do supervisor e do desenvolvedor. Não há nenhuma forma de documentação e a análise da demanda é superficial. O principal problema do processo atual é que a tarefa pode ir e voltar entre o supervisor e o desenvolvedor várias vezes até que uma solução seja encontrada, gerando muito retrabalho e prejuízo para a empresa.

Correção de bugs:



Na correção de bugs vemos que as opções são superficiais, dando muitas brechas para a não correção do bug todo em si. Primeiramente a análise do bug é feita pelo supervisor, que provavelmente já fica sobrecarregado com outras obrigações. O desenvolvedor fica preso tentando resolver o problema e não possui nenhuma ajuda externa caso encontre obstáculos. Posteriormente, o supervisor novamente fica responsável por encaminhar o resultado para o cliente, causando ainda mais sobrecarga em seu trabalho.

Testes:



Powered by
bizagi
Modeler

Nesse processo é evidente notar que os testes são rasos, sem opções de maiores questionamentos ou novos destinos da tarefa. Com esse modelo simplificado de testes a probabilidade de realmente encontrar erros é muito baixa.

4.2. Descrição Geral da proposta

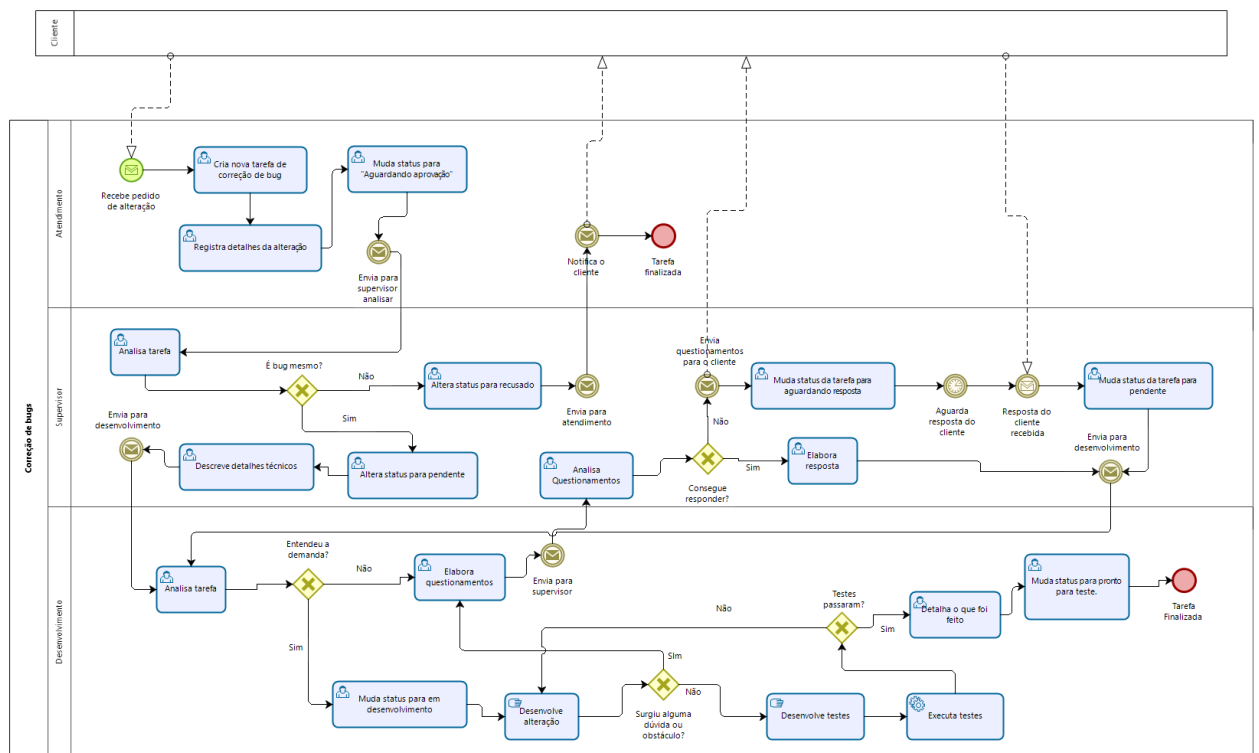
Nossa proposta é um software capaz de gerenciar as tarefas relacionadas com desenvolvimento de software, garantindo mais precisão em todos esses processos e, conseqüentemente, melhor qualidade, menos erros e mais satisfação ao cliente. Queremos um ambiente onde os setores de desenvolvimento, testes e supervisão possam colaborar uns com os outros em prol da melhoria e da qualidade, com uma maior facilidade de troca de informações.

Foi acrescentado o setor de atendimento, que será responsável pelo contato direto com o cliente, garantindo diminuição no trabalho do supervisor e garantindo uma melhor comunicação com o cliente.

Todas as tarefas serão adicionadas no sistema, assim mantendo organização das tarefas atuais e mantendo um histórico das alterações que foram realizadas no passado. As tarefas vão seguir um fluxo de acordo com sua situação (status) atual. Exemplo: pendente, concluída, aguardando resposta.

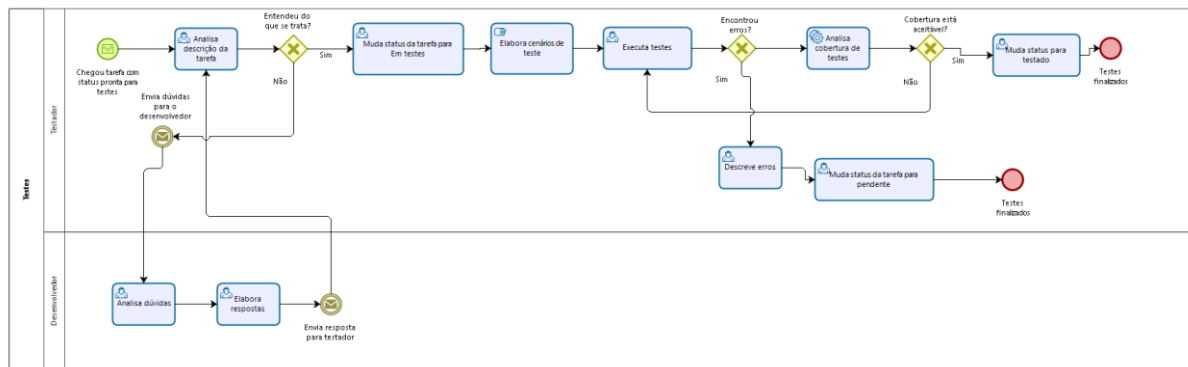
4.3.2 Processo 2 – Correção de Bugs

Uma breve visualização dos modelos entre AS IS e TO BE, já podemos notar uma drástica mudança no processo de correção de bugs. A análise é muito mais detalhada, gerando uma maior chance de entendimento do problema. O cliente pode ser questionado durante o processo caso necessário. Os testes são bem mais rígidos e o desenvolvedor tem a possibilidade de pedir ajuda caso tenha dificuldades.



4.3.3 Processo 3 – Testes

O processo proposto para testes é quase completamente diferente da situação atual. Primeiramente o setor de testes tem acesso a tarefa registrada no sistema, podendo verificar com facilidade o detalhamento de tudo que foi feito. Caso mesmo com esse registro, tenha dificuldades em entender os detalhes da tarefa que deve testes, existe a opção de enviar dúvidas para o desenvolvedor responsável pela tarefa. Além disso, os cenários de testes são elaborados com cuidado, os erros são detalhados na tarefa em questão e ainda há uma análise para verificar se a cobertura dos testes foi adequada. Com essas mudanças há chance de um erro passar despercebido diminuir drasticamente.



4.4. Indicadores de desempenho

Segue abaixo propostas de métricas que serão utilizadas para medir a eficiência do projeto proposto.

| Indicador | Objetivos | Descrição | Cálculo | Fonte dados | Pers-pectiva |
|--|--|---|---|---|--------------------|
| Porcentagem de tarefas reabertas | Avaliar quantitativamente a quantidade de retrabalho. | Percentual de tarefas reabertas em relação ao total de tarefas fechadas. | $\text{Tarefas reabertas} / (\text{tarefas fechadas} * 100)$ | Tabelas tarefas e tarefas_status. | Processos internos |
| Média de tempo por tarefa | Avaliar melhor a velocidade de trabalho da equipe. | Tempo médio de uma tarefa desde sua criação até quando foi finalizada. | Somatória de data final – data inicial dividido pelo número de tarefas | Tabelas tarefas e tarefas_status. | Processos internos |
| Média de horas de trabalho por tarefa | Avaliar melhor a velocidade de trabalho da equipe. | Tempo médio de horas usadas numa tarefa desde sua criação até quando foi finalizada. | Somatória da quantidade de horas gastas nas tarefas dividido pelo total de tarefas. | Tabelas tarefas, tarefas_status e tabela tarefas_horas. | Processos internos |
| Porcentagem de tarefas recusadas | Avaliar a taxa de aprovação de tarefas. | Percentual de tarefas que foram recusadas. | $\text{Quantidade de tarefas recusadas} / \text{total de tarefas}$ | Tabelas tarefas e tarefas_status. | Processos internos |
| Porcentagem de tarefas que voltou para o cliente | Avaliar o entendimento inicial da descrição das tarefas. | Percentual de tarefas que após aprovação retornou para o cliente com questionamentos. | $\text{Quantidade de tarefas retornadas} / \text{total de tarefas}$ | Tabelas tarefas e tarefas_status. | Processos internos |