

O papel do Escritório de Processos como agente intermediário no desenvolvimento de sistemas: o caso da Universidade Federal de Pelotas

Milton Luis Rodrigues Bresque¹, Clara Denise Kegles Porto¹, Júlio Carlos Balzano de Mattos¹, Catarina de Quadros Macedo¹

¹Superintendência de Gestão da Tecnologia de Informação e Comunicação (SGTIC) – Universidade Federal de Pelotas (UFPel)
Pelotas – RS – Brasil

{milton.bresque, clara.porto, julio.mattos, catarina.macedo}@ufpel.edu.br

Abstract. *The current article has the purpose to describe the role of the Office of Processes in the development of systems/modules at UFPel. To this end, the methodology used by the EP to facilitate communication between the Business Area and the Information Systems Coordination was described. In this way, it is possible to avoid failures, rework, optimize the service execution time and identify bottlenecks and possible actions to improve the process, generating a more efficient and effective automation.*

Resumo. *O presente artigo tem como propósito descrever o papel do Escritório de Processos (EP) no desenvolvimento dos sistemas/módulos realizado pela Coordenação de Desenvolvimento de Sistemas (CSI) da UFPel. Para tanto, foi descrita a metodologia utilizada pelo EP para facilitar a comunicação entre a Área de Negócios e a CSI. Desse modo, é possível evitar falhas, retrabalho, otimizar o tempo de execução do serviço e identificação dos gargalos e possíveis ações de melhoria no processo, gerando uma automação mais eficiente e eficaz.*

1. Introdução

As organizações da administração pública enfrentam constantemente o desafio de promover eficiência operacional, o que exige gerir capacidades, novas tecnologias, expectativas e necessidades da comunidade. Visto que, são influenciadas por diversas transformações, sejam sociais, econômicas, políticas ou tecnológicas, que lhes lançam novos desafios (Bianchi et al 2010). Nesse sentido, a Universidade Federal de Pelotas (UFPel) busca soluções de tecnologia da informação que promovam a disponibilidade, a confiabilidade, a autenticidade, a agilidade e a transparência das informações através da automação dos processos desenvolvida pela Coordenação de Sistemas de Informação (CSI) da Superintendência de Gestão da Tecnologia de Informação e Comunicação (SGTIC).

Segundo Affonso et al (2018), o aumento da conectividade vem transformando as práticas de trabalho nas organizações públicas com o uso de ferramentas de trabalho em grupo e com a integração de sistemas por meio da utilização de redes, modificando os antigos processos de trabalho e a forma de relacionamento entre servidores e usuários. Neste

contexto, a CSI desenvolveu o Sistema Integrado de Gestão Cobalto e vem aprimorando suas funcionalidades e apresentando soluções integradas. O Cobalto foi produzido em software livre, e integra a totalidade de sistemas de TI da UFPel, unificando as informações institucionais e promovendo maior segurança e disponibilidade de dados. Com isso, atende às demandas administrativas e acadêmicas na execução de suas atividades cotidianas, sendo disponibilizado para mais de 30 mil estudantes e cerca de 3 mil servidores.

A partir do ano de 2018, houve uma definição interna na SGTIC sobre a implementação de uma política de gestão por processos na UFPel, tornando o mapeamento de processos, realizado pelo Escritório de Processos, pré-requisito ao Desenvolvimento de Sistemas TI (PDTIC 2023-2027). Sendo assim, para o desenvolvimento de um novo módulo ou funcionalidade no Cobalto, o demandante (Área de Negócios) precisa solicitar o mapeamento do processo anteriormente. Com isso, além da facilidade de comunicação, e entendimento da necessidade do usuário, o processo melhorado garante maior eficiência e eficácia ao sistema.

O Escritório de Processos (EP) da Universidade Federal de Pelotas pertence à Superintendência de Gestão de Tecnologia da Informação e Comunicação (SGTIC). Fundado em junho de 2017, é responsável pela guarda e disseminação de metodologias de gestão de processos, visando à retenção do conhecimento na instituição, facilitando a compreensão dos fluxos das atividades realizadas e contribuindo para melhoria organizacional (PDTIC 2023-2027). Suas principais atribuições são: Mapeamento de Processos, Mapeamento de Processos para automação e criação e alteração de base de conhecimento no Sistema Eletrônico de Informações (SEI).

2. Metodologia

O Escritório de Processos possui um método próprio de analisar e melhorar o processo de ponta a ponta, com base na notação BPMN, porém, para atender a necessidade e solicitação da CSI, fez-se uma adaptação na sua metodologia, visando especificamente a automação dos processos demandados pela Área de Negócios, sendo estes:

1. Solicitação da demanda por meio de e-mail, formulário (disponível no site) ou através do Atendimento UFPel, selecionando a opção desejada.
2. Reunião inicial com a Área de Negócios responsável pela solicitação de sistema com objetivo de entender a necessidade e as problemáticas.
3. Posteriormente, é realizada a Diagramação AS IS apresentando a atual realidade do fluxo com base na reunião anterior. Para isso, é utilizado o Bizagi Modeler através de suas ferramentas com notação BPMN (Business Process Modeling Notation). Após o mapeamento AS IS, ocorre uma nova reunião com os agentes atuantes no processo para sua validação. Se necessitar de correções, são efetuados os devidos ajustes.
4. Para iniciar a etapa das melhorias do processo, ocorre uma análise e pesquisa referente à demanda, com finalidade de reconhecer falhas, pontos positivos e buscar boas práticas e legislações vigentes. Em seguida, elaboram-se ações melhorias com objetivo de reduzir falhas, garantindo melhor desempenho do sistema a ser desenvolvido.
5. Essa fase é fundamental do mapeamento para automação do processo onde, após o

levantamento das necessidades da Área de Negócios, um mapa mental é elaborado no software FreeMind (disponível em: <https://sourceforge.net/projects/freemind/>) para organizar e sintetizar as informações coletadas. Com isso, são descritos todos os perfis e funções necessárias no sistema, conforme mostra a Figura 1.

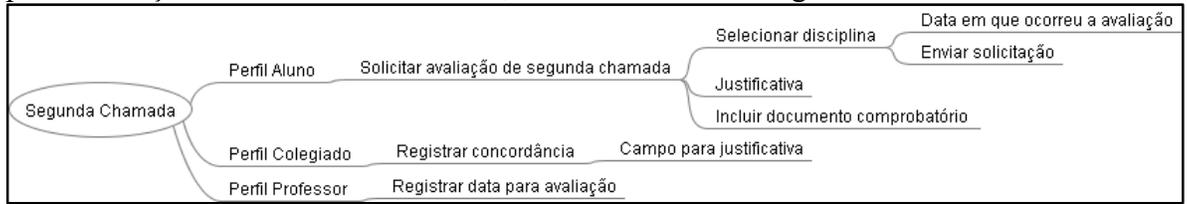


Figura 1: Imagem do FreeMind Processo de Segunda Chamada – Fonte: Escritório de Processos/SGTIC/UFPeI

- Na presente etapa, acontece uma diagramação, denominada TO BE, contendo as sugestões de melhorias e alterações no processo, conforme Figura 2. Há uma reunião com a Área de Negócios responsável pela solicitação e a Coordenação de Sistemas de Informação (CSI) da UFPeI para apresentação da proposta de sistema.

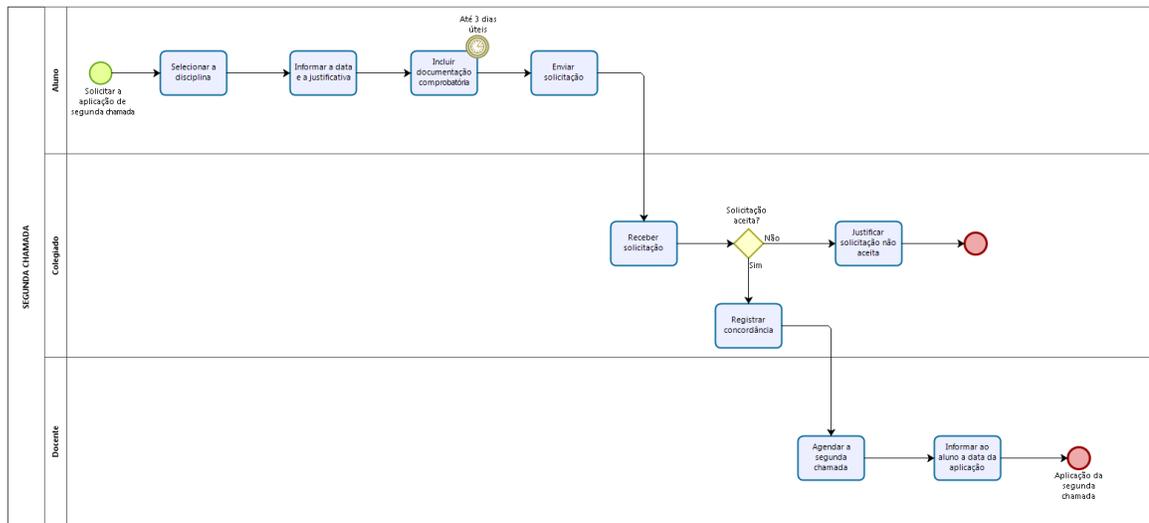


Figura 2: Imagem do Bizagi Processo de Segunda Chamada – Fonte: Escritório de Processos/SGTIC/UFPeI

- Se a proposta for validada, o EP disponibiliza os arquivos do FreeMind e, se houver, Bizagi, juntamente com um Manual do Processo contendo todas as informações referentes ao processo em uma pasta no Google Drive compartilhada com a CSI e a Área de Negócios.
- A partir desta fase, o contato da CSI passa a ser mais direto com a Área de Negócios, dona do processo, cabendo ao EP acompanhar o andamento, participar das reuniões de apresentação da evolução do sistema.
- A Coordenação de Sistemas de Informação desenvolve o módulo no Cobalto e disponibiliza para os usuários. No caso do módulo Segunda Chamada para comunidade acadêmica, conforme Figura 3.

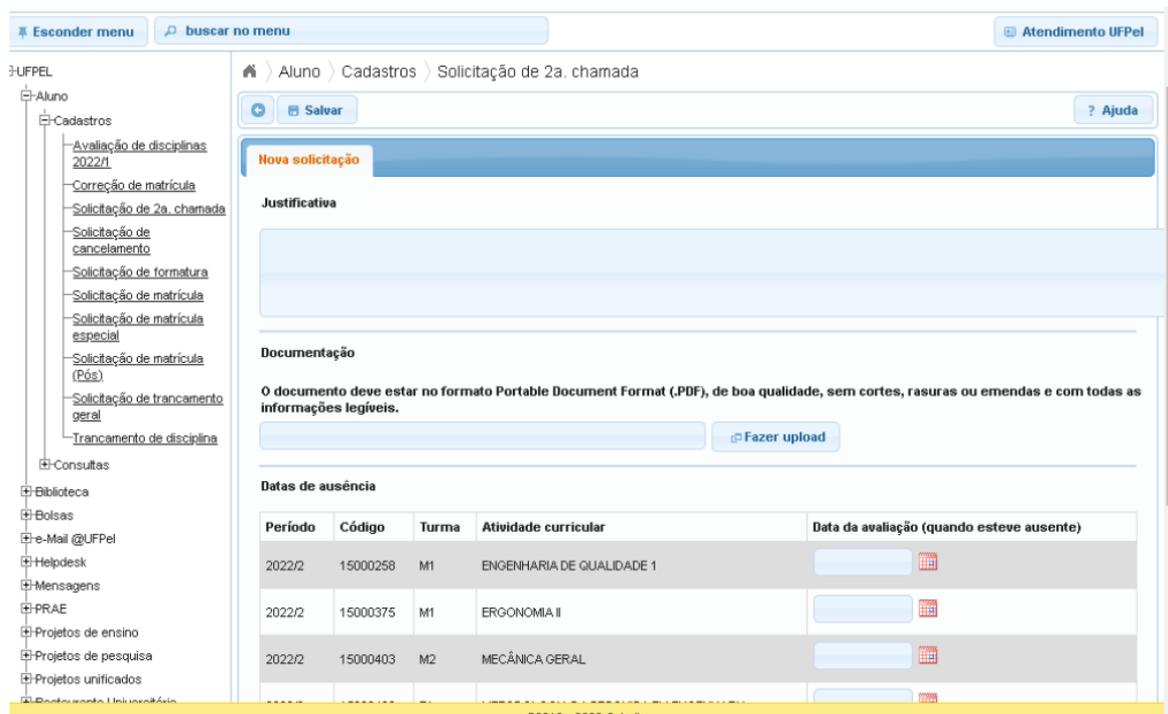


Figura 3: Imagem no Cobalto do módulo de Segunda Chamada – Fonte: CSI/SGTIC/UFPEL

3. Resultados Alcançados

Os sistemas de informação são construídos para atingir diversos objetivos. Um dos principais objetivos de um sistema de informação é processar dados economicamente, transformando-os em informação e conhecimento (Turban, 2013). Diante disso, a UFPel entende a importância de desenvolver seu próprio sistema com base nos processos da Área de Negócios, destacando a participação dos usuários em todas as fases.

A Unidade ao solicitar um novo módulo ou funcionalidade no Cobalto, nem sempre conhece de fato o processo a ser automatizado. Além disso, diversas vezes o processo não é padronizado, não possui funções bem definidas, acarretando em falhas. Com isso, o solicitante não expõe de maneira clara e objetiva suas demandas, ocasionando dificuldades para equipe de desenvolvimento de sistemas compreender quais funcionalidades são efetivamente necessárias. Consequentemente, o novo sistema poderia resultar em falhas, funcionalidades incompletas ou dispensáveis e retrabalho para usuário e administrador, não atendendo, portanto, à necessidade do demandante.

Ao definir o Escritório de Processos como agente intermediário, os usuários primeiro compreendem o fluxo de seu processo de forma clara e, se necessário, melhorias são elaboradas a fim de padronizar, evitar gargalos, maximizar a eficiência e eficácia. O EP apresenta à CSI uma proposta de sistema, contemplando as necessidades da Área de Negócios, para análise das funções a serem desenvolvidas.

No entendimento da Área de Negócios e da CSI, o EP auxilia na otimização dos processos da organização, possibilitando a identificação de fragilidades e possibilidades de melhorias através de uma visão ampla sobre as rotinas de cada setor. Por meio desse olhar

ampliado, possibilita a definição de fluxos de trabalho mais eficazes, sendo o mapeamento desses fluxos fundamental para a automatização de rotinas, contribuindo para o desenvolvimento de funcionalidades/ferramentas importantes na construção dos sistemas de informação. No que se refere ao desenvolvimento de sistemas, o EP é um elo importante na relação entre usuário e equipe de TI, pois facilita a compreensão por parte da CSI das necessidades dos usuários. Neste sentido, também desempenha um papel de mediador, necessário para o sucesso nestas relações.

4. Considerações Finais

Analisando a evolução do sistema Cobalto, é possível verificar que ao longo dos anos, passou por várias transformações e adaptações para atender à comunidade da Universidade Federal de Pelotas. Nesse sentido, percebe-se a participação relevante do Escritório de Processos, como agente facilitador não só na comunicação entre a CSI e a Área de Negócios, como no entendimento e melhoria do processo.

No entanto, um ponto identificado a melhorar, seria o acompanhamento ao usuário após a implementação do módulo, tanto por parte do EP quanto da CSI. Caso o sistema não atenda perfeitamente suas necessidades, o processo deverá ser analisado e melhorado, e, posteriormente, realizado uma proposta de alteração no Cobalto.

Verificando a metodologia aplicada pelo EP, e seu desempenho no papel de agente intermediário, entende-se que para garantir melhoria contínua no mapeamento e automação dos processos da Universidade Federal de Pelotas, é preciso buscar novos métodos e ferramentas para agregar conhecimento e capacidade técnica.

Referências Bibliográficas

BIANCHI, I. S. et al. (2010) Tecnologia da Informação no Ambiente Universitário: uma contribuição para a gestão do conhecimento. In: *X Coloquio Internacional sobre Gestión Universitaria en América Del Sur*, dez. 2010, Mar del Plata, Argentina. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/97004>> Acesso em: 10 de março de 2023.

Affonso et al (2018) Ligia Maria Fonseca. Gestão de informações no setor público (recurso eletrônico) (revisão técnica: Cláudia de Salles Stadtlober, Adriano Saraiva Amaral). – Porto Alegre. SAGAH, 2018.

Turban, Efraim. Tecnologia da informação para gestão [recurso eletrônico]: em busca do melhor desempenho estratégico e operacional / Efraim Turban, Linda Volonino; tradução: Aline Evers; revisão técnica: Ângela Freitag Brodbeck. – 8. ed. – Dados eletrônicos. – Porto Alegre: Bookman, 2013.