4ª CONFERÊNCIA DA QUALIDADE DE SOFTWARE

Panorama Atual e Perspectivas da Qualidade de Software

A 4ª edição da Conferência trará um panorama atual da Qualidade de Software no Brasil, com relatos de empresas que obtiveram excelentes resultados na implantação de programas de melhorias de processos e suas perspectivas para os próximos anos.

Venha participar das palestras e debater com especialistas da Engenharia e Qualidade de Software assuntos que podem interessar diretamente à sua empresa.

dias
28 e 29
Setembro 2011

local
SÃO JUDAS UNIVERSIDADE 40 ANOS

Unidade Mooca - Rua Taquari, 546 - SP

patrocínio:

COPPE UFRJ · Crest Consulting · Controlle · fumsoft · sawluz · Senior · WINSOFT · LG SISTEMAS · Shift

apoio:

ASSESPRO · efix · Great Place to Work · piso · Ti Polo Francano de Ti · sensedia · SOFTEX · SOFTEX · SPIN São Paulo · spin · SÃO JUDAS 40 · Iterasys

realização

ASR CONSULTORIA E ASSESSORIA EM QUALIDADE

Informações:
(11) 2629-0610
comunicados@asrconsultoria.com.br
www.asrconsultoria.com.br

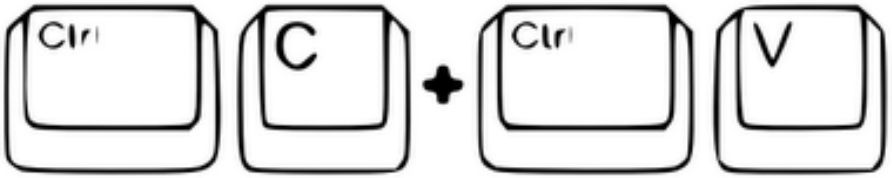
ASR
CONSULTORIA E ASSESSORIA EM QUALIDADE

A importância da Liderança para o sucesso na Melhoria de Processos

Renato Luiz Della Volpe

- Sócio Diretor da ASR Consultoria e Assessoria em Qualidade Ltda.
- Formado em 1983 em Eng. Mecânica pela FEI e Pós-graduação em Administração pela USP – 2001.
- Examinador do PNQ em 1997, 1999 e 2001.
- Participação como ATM em avaliações do CMM/CMMI nos métodos CBA/SCE e SCAMPI pelo Software Engineering Institute, desde 1996.
- Experiência de 28 anos em engenharia de produção e gestão da qualidade - implantação de SGQ - ISO 9000; Métodos de pesquisa de satisfação de clientes e de avaliação de fornecedores.
- Presidente do SPIN (Software Process Improvement Network) de São Paulo – www.spinsp.org.br

Ctrl+C - Ctrl+V?



- Será que querer "copiar" o que está "em moda" no mercado e aplicar na empresa é o correto?

- Será que "copiar" o que o concorrente ou outras empresas estão fazendo é o mais adequado?

- Será que aplicar as boas práticas de mercado e não tentar inventar coisas é o correto?

Liderança

CONSULTORIA E ASSESSORIA EM QUALIDADE

Não necessariamente significa Alta Direção mas

Sponsor

Coordenadores de grupo

Objetivos da apresentação

Apresentar aos líderes de implementação de processos de gestão e melhoria organizacional:

- Lições aprendidas
- Principais pontos de atenção
- Ações ou decisões favoráveis e as desfavoráveis

Por que projetos de melhoria falham?

Por que processos de melhoria falham?

2/3 dos programas de melhoria de processo de software não se concretizam devido principalmente a:

- Estratégias não claramente definidas;
- Falta de compromisso;
- Falta de sua continuidade;
- Melhorias não mensuráveis;
- Falta de metas e objetivos claros do Processo de Melhoria e/ou não estão alinhados aos objetivos de negócio;
- O interesse é somente buscar obter o "certificado" e não a melhoria dos processos → "*estudar só para passar na prova nunca deu resultado*"

Fonte: Herb Krasner

Por que processos de melhoria falham?

CONSULTORIA E ASSESSORIA EM QUALIDADE

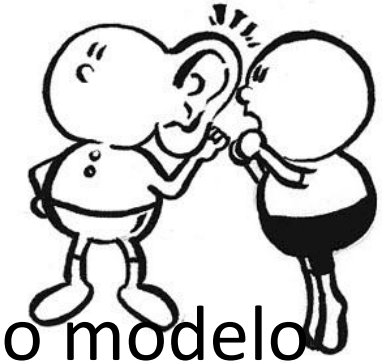
"Maturidade é um processo de demanda tempo. Não se obtém maturidade de um dia para outro."

Palavras-chave para iniciar e se manter no caminho da maturidade são:

- Disciplina
- Continuidade de propósitos
- Compromisso

O QUE MOTIVOU A LEVANTAR E APRESENTAR ESTES DADOS?

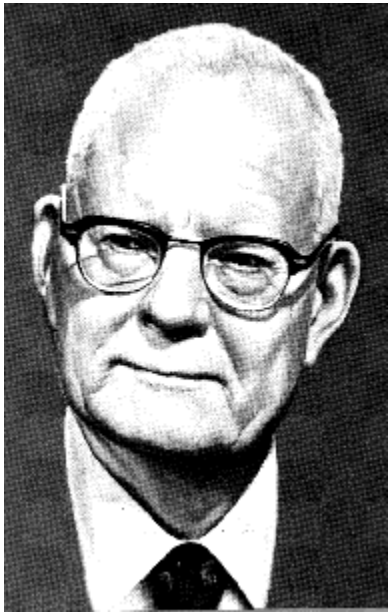
O que se ouve ! ! ! ! ! ! !



- “Aqui as coisas são diferentes.....”
- “O meu processo já tem tudo...”
- “A gente já trabalha aqui com tudo que o modelo *X* pede a anos...”

  um pouco de conversa depois: “Estamos cheios de problemas e sem tempo pra nada”
- “O nosso cliente é diferente porque....”
- “Você não sabe do que nosso cliente é capaz..”
- “Mas nosso cliente não sabe o que quer”

We can do something about our problems, or we can continue the way we are."



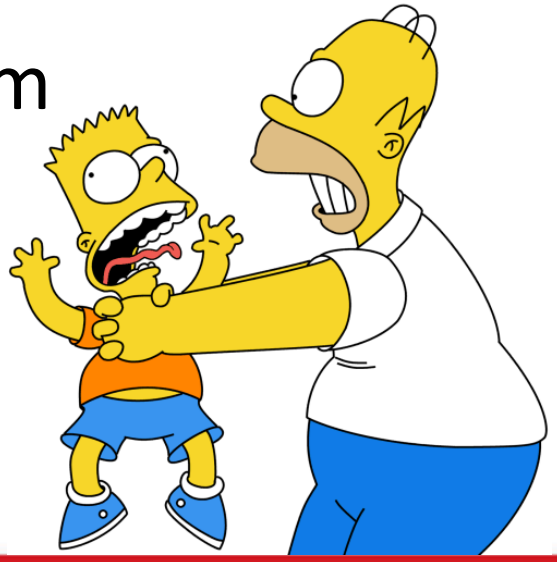
Does experience help? NO!
Not if we are doing the wrong things

O PROCESSO DE LIDERANÇA EM UM PROJETO DE MELHORIA DE PROCESSOS ORGANIZACIONAL

Liderar X Gerenciar

Que fique bem claro:

Gestão ou Gerência é muito importante e necessária. O que trata esta palestra é do enfoque que uma liderança deve dar em um processo de melhoria.



Liderar X Gerenciar

Gerenciar	Liderar
Envolve manter o status e manter os desvios em níveis aceitáveis	Envolve investigação e atuação sobre as causas
Envolve mitigar riscos	Envolve criar e assumir riscos
Envolve seguir as regras e procedimentos	Envolve, por vezes, a quebra das regras e alterá-las
É necessário e requer muito conhecimento em métodos e ferramentas de gestão, planejamento, trato com as pessoas e implementação dos processos de desenvolvimento e de melhoria	Também é necessário para inspirar, encorajar e se destacar para novas atitudes e comportamento. e Estabelecer Estratégias

Liderar um processo de melhoria

Por que é tão difícil?

Tomar decisões quanto ao modelo e processo de melhoria

Enfoques

Decisão	Implementação: Eficaz	Implementação: Não Eficaz
Apropriada	Sucesso	Falha
Não apropriada	Falha	Catástrofe

Liderança – o que fazer e evitar?

Se você disse ou tem como Meta	Faça - Não faça
"quero atingir o nível X de maturidade para nos tornar competitivos"	✓Esteja certo dos esforços e recursos necessários ✓Gerencie, ou melhor Lidere a implementação ✓ Busque fontes para estimar o esforço, custo, responsabilidades e prazos de uma implementação ☒ Não "burle" você mesmo o processo estabelecido ☒ Não valorize aind amais os "heróis"que ficam nas horas extras em detrimento de quem segue os processos ☒ Não defina ao seu grupo de processos somente um prazo de implementação. Por vezes nem eles sabem estimar isto.

Liderança – o que fazer e evitar?

Se você disse ou tem como Meta	Faça - Não faça
"quero que todos dêem o suporte adequado a implementação do modelo X"	✓Esteja certo que as responsabilidades foram definidas apropriadamente ✓ Mude também ou esteja preparado para mudar seu comportamento/ sua forma de agir ☒ Considerar que o processo é para os outros e não se aplica a você ☒ Não faça o que você quer que os outros não façam ("*faça o que mando mas não faça o que eu faço*") ☒ Ter este "discurso" só quando seu principal cliente vier com uma RFP com a exigência que sua empresa tem que ter o "certificado"no modelo X

Liderança – o que evitar?

Se você disse ou tem como Meta	Faça - Não faça
"todos devem respeitar o processo"	✓Quando você é "forçado"a escolher entre entregar o produto mesmo em detrimento a seguir o processo você busca alternativas ☒ Quando você é "forçado"a escolher entre entregar o produto mesmo em detrimento a seguir o processo você busca pelo "heróis" e logo esquece o processo só para entregar no prazo
"O modelo X é realmente importante para todos nós e nosso futuro"	✓Monitore constantemente os resultados que qualquer modelo de gestão te proporciona ✓ Dê o suporte adequado para implementação (promover – é dar condições) ☒ retirar as iniciativas de seu pessoal de processos ☒ somente fale que quer → tem que agir

Não espere que..... .... mas faça

ASR CONSULTORIA E ASSESSORIA EM QUALIDADE

- sua empresa ou você sejam imunes ao que está ocorrendo no mundo

Atualize-se

- uma ferramenta mágica seja implementada no lugar de um processo bem analisado e adequado às necessidades

Pesquise

- que uma combinação entre ferramentas, processo e modelos resolvam todos os problemas

Estude

Atue com foco na sua estratégia

Não busque..... .... mas planeje

- Atingir um nível de maturidade muito elevado ou um "certificado" só porque já existem muitas empresas em níveis iniciais ou seu concorrente já tem o nível "n"
- Estabelecer metas do tipo "nossa empresa vai atingir nível X ou o certificado Y em um ano" sem a devida análise crítica e estratégica e sem envolver as pessoas que conhecem os processos e suas barreiras

Esforços

Custos

Prazos

+ Envolvimento das pessoas

NCC-1701-A
Boldly going where no one has gone before
Wisely go where everyone has gone before

Em defesa dos líderes

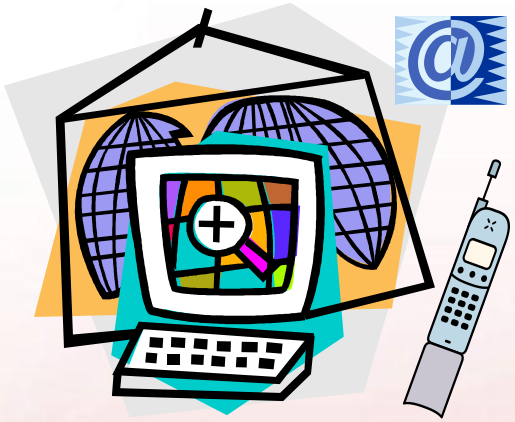
Por outro lado, os demais papéis no processo de melhoria, não devem esperar que:

- .. o líder saiba tudo de um modelo/ norma ou do processo.
- .. o líder participe de reuniões de discussão de processos
- .. o líder seja treinado em métodos ou tecnologias – ele investiu para você fazer isto
- .. o líder pergunte todos os dias como o projeto de melhoria está indo e se você necessita de algo
- .. as atividades dêem sucesso se você não fizer sua parte
- .. os resultados apareçam imediatamente
- .. tudo que você queira para o processo seja prontamente disponível – existem limitações que o líder tem que respeitar

Pesquisas - fontes

- Real Process Improvement – Using CMMI – Michael West – ISBN 0-8493-2109-3
- InfoQ - Tracking change and innovation in the enterprise software development community - http://www.infoq.com/
- Software Process Improvement Practical Guidelines for Business Success - Sami Zahran ISBN 020117782X
- ASR Consultoria – www.asrconsultoria.com.br

ASR
CONSULTORIA E ASSESSORIA EM
QUALIDADE



www.asrconsultoria.com.br

e-mail: contatos@asrconsultoria.com.br

Mogi das Cruzes
Rua Dr. Deodato Wertheimer, 1352 – conj. 11
Centro Mogi das Cruzes –SP
CEP 08710-430

Tel. : (11) 2629-0610

São Paulo
Rua Vergueiro, 2087 – conjunto 101
Vila Mariana
São Paulo –SP CEP 04101-000

Tel. : (11) 5087-8856
FAX : (11) 5087-8810