1ª CONFERÊNCIA DA QUALIDADE DE SOFTWARE

Panorama Atual e Perspectivas da Qualidade de Software no Brasil

Data:
4 e 5 de Dezembro de 2008

Horário:
8:30 às 17:30hs

Local:
Auditório da ABINEE
Avenida Paulista, 1439 - 6° andar
(próximo à estação de Metrô
Trianon-Masp)São Paulo -SP

O evento 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 processo e suas perspectivas para os próximos anos.

Venha conhecer importantes protagonistas da Qualidade de Software no Brasil e trocar experiências sobre assuntos que podem interessar diretamente à sua empresa: Programas de melhorias baseados em modelos e sua integração (CMMI, MPS.BR, ISO 9000, SCRUM, ITIL, PMBOK, entre outros.); Benefícios e riscos na implantação de programas de melhoria; Programas cooperados de grupos de empresas para melhoria de processo de desenvolvimento de software; O fator humano no desenvolvimento de software; Medição de resultados na implantação de melhorias entre outros temas.

Palestras confirmadas:

- 7COMm;
- Ci&T;
- Kaizen;
- Johnson & Johnson;
- Powerlogic;
- Sensedia;
- COPPE-UFRJ;
- Núcleo Softex Campinas;
- FUMSOFT (Sociedade Mineira de Software);
- APETI (Associação de Profissionais e Empresas de Tecnologia da Informação);
- PISO (Pólo Industrial de Software);
- ASR Consultoria.

Informações:
conferencia@asrconsultoria.com.br
(11) 5087-8856 ou (11) 2629-0610
www.asrconsultoria.com.br

realização:
ASR CONSULTORIA E ASSESSORIA EM QUALIDADE

QHUEVO

Programa

04/12/2008

- 1. Relato de experiência – Integração de modelos CMMI, MPS.BR e ISO 9000 na 7COMm
  Sergio Esmério (7COMm)
- 2. A importância do fator humano no desenvolvimento de software
  Daniel Dystyler (Kaizen)
- 3. A importância da reutilização de software
  Marcílio Ramos (Sensedia)
- 4. MPS.BR – principais resultados, perspectivas futuras e mudanças previstas na nova versão
  Ana Regina Cavalcanti Rocha (COPPE-UFRJ/ MPS.BR)
- 5. Metodologias ágeis e CMMI / MPS.BR – por que e como são compatíveis
  Renato Luiz Della Volpe e Ana Cecília Zabeu (ASR Consuloria)
- 6. Scrum, MPS.Br e ALM (ferramental) integrados, na prática!
  Isabella Fonseca (Powerlogic)

05/12/2008

- 1. Medindo resultados da implantação de ITIL nas empresas
  Vidal Gonçalves (ASR)
- 2. Relato de experiência – CMMI nível 2 com adaptação ao processo corporativo da Johnson&Johnson
  Laércio Bariani (Johnson&Johnson)
- 3. Relato de experiência – Grupos de empresas Núcleo SOFTEX Campinas
  Edvar Pêra Jr. (SOFTEX Campinas)
- 4. Relato de experiência – Grupos de empresas da região de São José do Preto
  Kleber Rodrigues Jr. (APETI)
- 5. Relato de experiência – Grupos de empresas da região de Ribeirão Preto
  João Duarte de Azevedo (PISO)
- 6. Qualidade como elemento da reputação corporativa das empresas
  Carlos Barbieri (FUMSOFT)
- 7. Relato de experiência – CMMI nível 5 na Ci&T
  Renata Mazzini (Ci&T)

fumsoft
Sociedade Mineira de Software

Centro de Competência
Fumsoft em MPS.BR e CMMI

ASR
CONSULTORIA E ASSESSORIA EM
QUALIDADE

1ª Conferência de Qualidade de Software

Carlos Barbieri

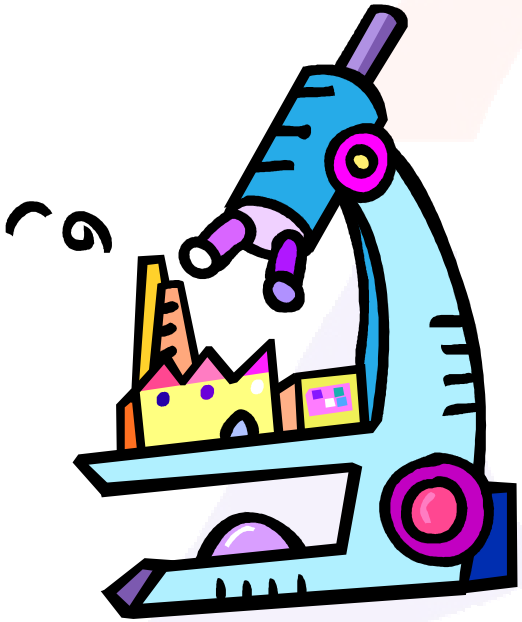
Dezembro - 2008

Sumário

- Reputação das empresas
- Novos rumos organizacionais
- Visão de Qualidade
  - Qualidade de Processos
  - Qualidade de dados-
    - Governança de Dados
- Conclusão

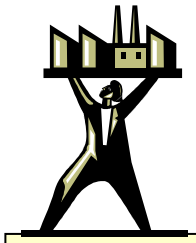
REPUTAÇÃO EMPRESARIAL

- Reputação é vista como o somatório das opiniões do público tendo como base as suas experiências com os **produtos e serviços prestados**.



Fonte: Reputation Institute

DIMENSÕES DA REPUTAÇÃO



QUALIDADE DE PRODUTOS E SERVIÇOS

(CLIENTES)

Percepção de qualidade, custo/benefício

Valor, credibilidade de P/S

DESEMPENHO FINANCEIRO

(STAKEHOLDERS)

Resultados,ROI e perspectiva de crescimento

GOVERNANÇA CORPORATIVA

TRANSPARÊNCIA

(INVESTIDORES)

Abertura e transparência,ética, comportamento justo

CAPACIDADE DE INOVAÇÃO

(MERCADO)

Inventividade, capacidade de adaptação,pioneirismo

LIDERANÇA

(MERCADO)

Bem administrada, visão de futuro,papel dos líderes e do Corpo gerencial

RESPONSABILIDADE SOCIAL E SUSTENTABILIDADE AMBIENTAL

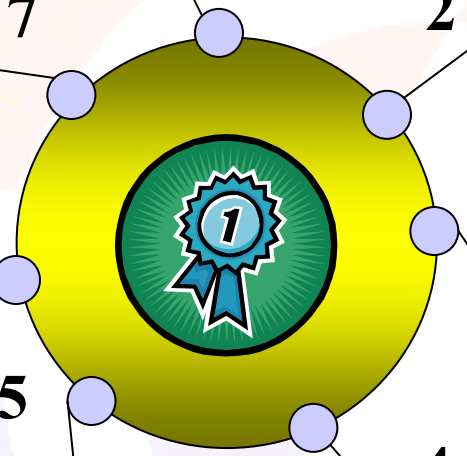
(CLIENTE E SOCIEDADE)

Responsabilidade ambiental, causas sociais,desenv. sustentável

AMBIENTE DE TRABALHO

(COLABORADORES)

Remuneração, bem-estar, oportunidades, clima organizacional



Reputação
Reputation Institute

Brasil

Mundo

GERDAU	2006	Barilla — Itália
PETROBRAS	2007	LEGO — Dinamarca
PETROBRAS	2008	TOYOTA — Japão

REPUTAÇÃO
como sinônimo de Qualidade

- Associado a **Qualidade** de seus processos e , por consequência, de seus produtos
- O **Sistema Toyota de Produção**, também chamado de **Produção enxuta** e **Lean Manufacturing**, surgiu no Japão, na fábrica de automóveis Toyota, logo após a Segunda Guerra Mundial. Nesta época a indústria japonesa tinha uma produtividade muito baixa e uma enorme falta de recursos, o que naturalmente a impedia adotar o modelo da Produção em massa.
- Japan's Toyota wins "World's Most Respected Company 2008"

NOVO PERFIL DAS EMPRESAS

NUM FUTURO PRÓXIMO, AS EMPRESAS CONCORRENTES EM PRODUTOS E SERVIÇOS SERÃO IGUAIS EM TECNOLOGIA,METODOLOGIA,ERP,ETC

O DIFERENCIAL COMPETITIVO SERÁ PELO INTANGÍVEL, ABSTRATO:

***CAPITAL INTELECTUAL*:**

PESSOAS(PEOPLEWARE),

DADOS - > INFORMAÇÃO- > CONHECIMENTO,

REPUTAÇÃO, FORÇA DA MARCA, GOVERNANÇA

ALIANÇAS, *QUALIDADE*

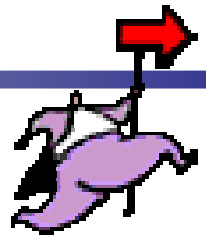
NOVA ORDEM EMPRESARIAL

- **VIRTUALIDADE E FORÇA DA MARCA**
  - **AMAZON, DELL,E-BAY,BENETON,GUCCI,NIKE**
  - **FLEXTRONICS(?)-CINGAPURA, 29 PAISES: FABRICA OS CONSOLES DOS GAMES DA MS,CELULARES ERICSSON, ANTENAS MOTOROLA, CÂMERAS KODAK-R$40 BI/ANO**
    - **Uma das maiores parceiras de OEM(Original Equipment Manufacturer)**
  - **SOLECTRON(?)- R$35 BI/ANO-FABRICA COMPUTADORES HP E IBM, AIRBAG,FREIO ABS-CAMPINAS**
    - **Adquirida peça FLEXTRONICS**
  - **JET BLUE-CALL CENTER VIRTUAL-SENHORAS MÓRMONS EM SALT LAKE CITY-5H/DIA**
  - **CONTADORES AMERICANOS TERCEIRIZAM DECLARAÇÕES DE I.R. PARA CONTADORES INDIANOS(250.000 DECLARAÇÕES/ano)**
  - **CENTROS AMERICANOS DE TOMOGRAFIA ENVIAM À NOITE AS IMAGENS PARA CENTROS INDIANOS ANALISAREM(FUSO HORÁRIO) E RECEBEM O RESULTADO NO DIA SEGUINTE**

NOVA ORDEM EMPRESARIAL

- **COOPETIÇÃO**
  - MAIOR COESÃO(INTERNA) E ACOPLAMENTO(EXTERNO)
  - LIGADAS EM PARCEIROS(FN, CS) E RIVAIS
  - FOLHA + O GLOBO = VALOR ECONÔMICO
  - FOLHA + ESTADÃO = EMPRESA DE DISTRIBUIÇÃO DE JORNAIS E REVISTAS(SPDL)
  - ABN AMRO BANK+UNIBANCO-UNIÃO PARA TERCEIRIZAR EMPRESA DE PROCESSAMENTO DE CHEQUE E DOCS
  - DALIAN, VALE DO SILÍCIO CHINÊS,ONDE FICAM AS MULTI-NACIONAIS, INCLUSIVE AS JAPONESAS(INIMIGOS HISTÓRICOS)
    - AS UNIVERSIDADES DE DALIAN(25) FORMAM 200.000 ALUNOS. A SEGUNDA LÍNGUA DA REGIÃO E DA UNIVERSIDADE É A JAPONESA

NOVA ORDEM EMPRESARIAL



- **MELHORAR O DIFERENCIAL, QUEBRAR A "MESMIZAÇÃO" PELA ADAPTABILIDADE/DIVERSIFICAÇÃO/CRIATIVIDADE DE ,*QUALIDADE***
  - **AMAZON.COM VENDE LIVROS, CD, BRINQUEDOS E AGORA AWS(AMAZON WEB SERVICES), EXPERTISE E EXPERIÊNCIA EM SERVIÇOS VIA WEB. DESENVOLVE TECNOLOGIA INOVADORA EM –BUSCA-**
    - **VENDE LIVRO E TAMBÉM CONHECIMENTO**
  - **SERASA COMEÇOU VENDENDO <INFORMAÇÕES> PARA OS BANCOS, DEPOIS PARA O COMÉRCIO E HOJE VENDE SERVIÇOS DE CERTIFICAÇÃO DIGITAL**

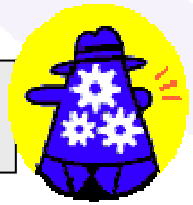
AMERICANO (RICHARD HEINICHEN) VENDE ÁGUA DE CHUVA ENGARRAFADA (RAIN WATER)-DRIPPING SPRINGS-TEXAS

CRIATIVIDADE

NOVA ORDEM EMPRESARIAL -200X

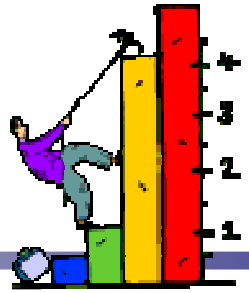
- NOVA IDENTIFICAÇÃO/IMAGEM DESVINCULADA DE PRODUTOS/SERVIÇOS
  - ANDERSEN CONSULTING-ACCENTURE
  - PRICEWATERHOUSECOOPERS-MONDAY-110 MI US$-BCS
  - KPMG CONSULTING-BEARINGPOINT-30 MI US$
  - DELOITTE TOUCHE THOMATSU-BRAXTON
  - INFORMIX-ASCENTIAL
  - ----------
  - JOINT ENTRE MS+A.CONSULTING-AVANADE
  - SOUTHERN COMPANY-MYRANT
  - GTE-UMA FILIADA-GENNUITY
  - TECHNOSOURCE-NEXXA
  - ----------
  - (OI,UAI,VIVO,CLARO,TAÍ)
  - …>>NOMES COMPLICADOS(*)
  - AVAYA
  - BOO
  - SUBMARINO(BR)

(*)AMERICANO DEU O NOME A SEU FILHO DE JOHN CUSAK 2.0 (NYTIMES-NOVEMBRO/2004)



DoCoMo-? ???????

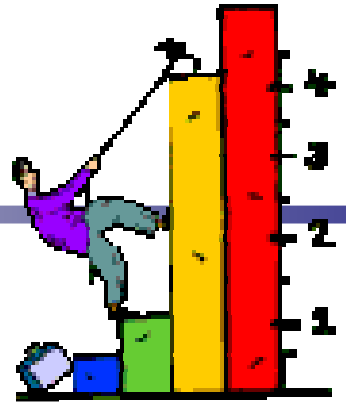
NOVA ORDEM EMPRESARIAL EXIGINDO UMA NOVA TI



Dificuldade no acoplamento Tecnologia e Negócios

- Antigamente era um otimizador de custos de recursos de TI(rede,BD,servidores,terminais, etc)
- Hoje deve trazer excelência operacional, não mais atuando **<bottom-line>,** mas **<top-line>**
- Hoje deve atuar em BPM,PDS, ajudando a definir, implementar acompanhar e otimizar
  - CIO deve sempre estar pensando em
  - <Como melhorar o que quer que seja que estejamos fazendo>
  - **QUALIDADE**

TI



- Setembro/2008
  - Duas grandes multinacionais européias transferiram o CIO para debaixo do CFO
    - Revival dos anos 70-75
  - Reformatação,reinstrumentalização ou extinção dos CIO´s ?

QUALIDADE COMO ELEMENTO DIFERENCIAL

Grande

parte das empresas tenta

mudar a sua reputação

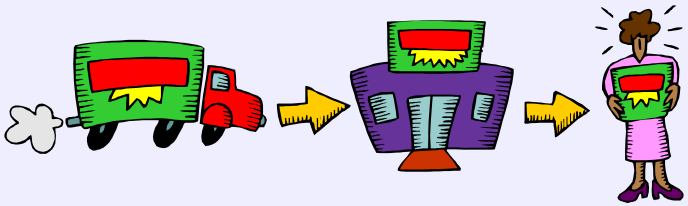
melhorando a qualidade

QUALIDADE DE QUÊ?

QUALIDADE

PROCESSO

- MELHORIA DE PROCESSOS
- MPS.BR,CMMI,ISO,ITIL,COBIT, ETC



DADOS

- GOVERNANÇA DE DADOS

QUALIDADE DE PROCESSO

Por que o foco está no processo?

Porque problemas no processo provavelmente geram defeitos no produto!

“DE CANO SUJO NÃO SAI ÁGUA LIMPA”

CONTRA-EXEMPLO

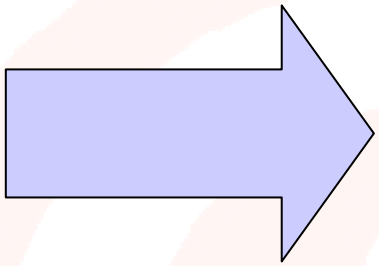
QUALIDADE

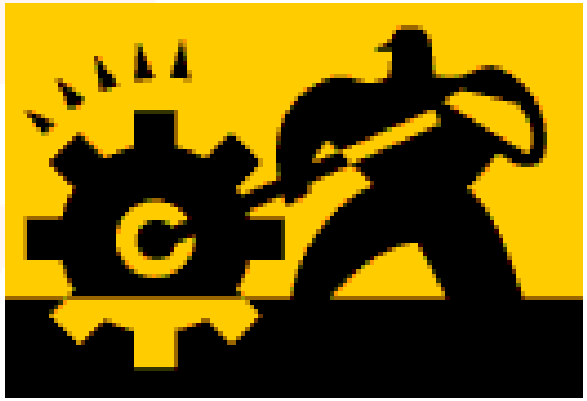
PROCESSO

- MPS.BR
- CMMI
- ISO
- ITIL
- COBIT

INFORMÁTICA NASCEU COM UM VIÉS ARTESANAL

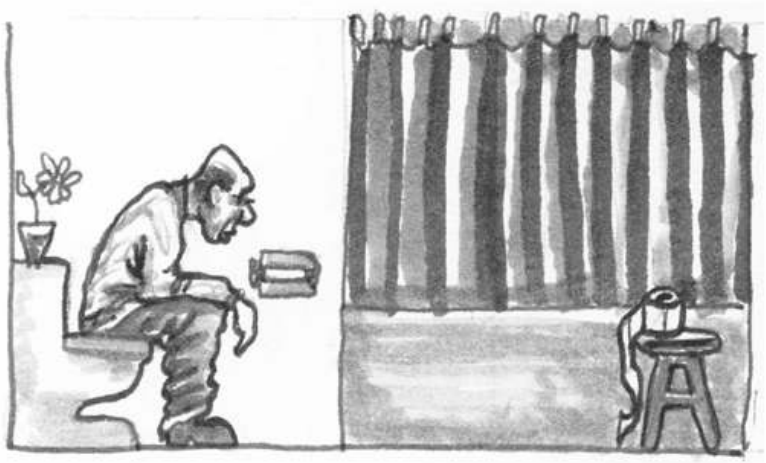
ARTESANATO DE SOFTWARE





TI ARTESANAL ->>
TI ENG. DE SISTEMAS

ORGANIZAÇÃO NÃO MADURA PRODUÇÃO DE SW

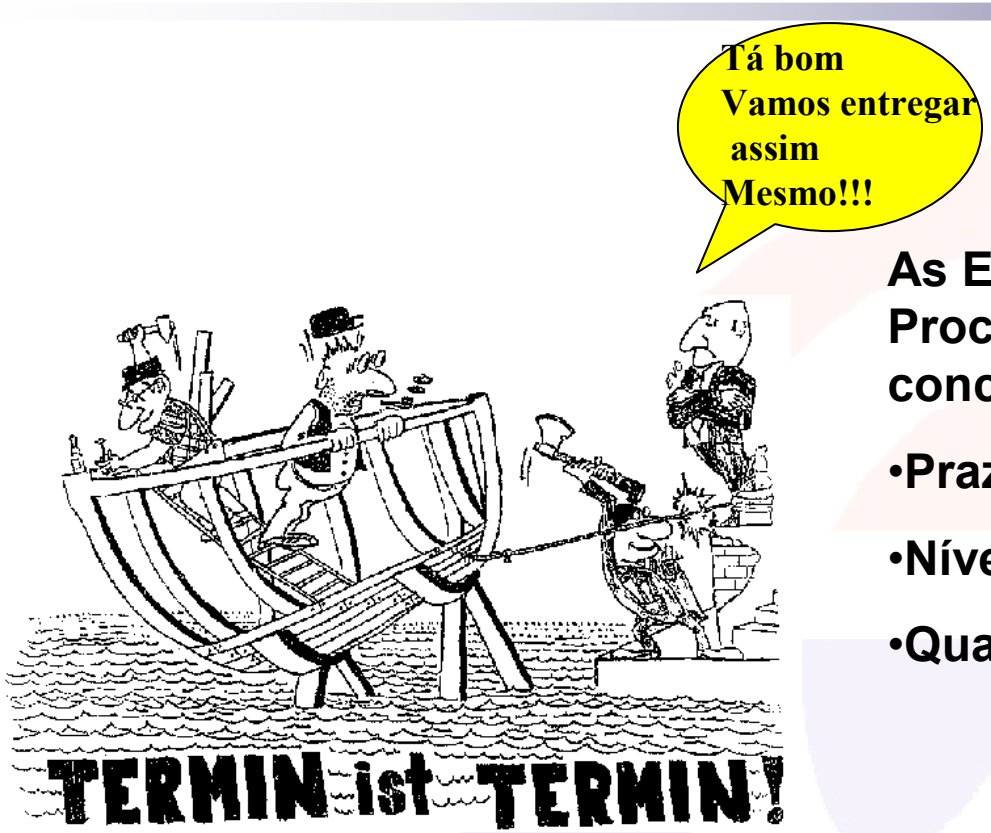


Risco

As Empresas que não têm um Processo de SW não têm um planejamento correto para:

- **Requisitos**
- **Tamanho**
- **Esforço**
- **Custo**
- **Tempo**
- **Recursos(pessoas)**

ORGANIZAÇÃO NÃO MADURA PRODUÇÃO DE SW



As Empresas que não têm um Processo comprometem os conceitos esperados de :

- **Prazo de entrega**
- **Níveis de serviços**
- **Qualidade de produtos**

ORGANIZAÇÃO NÃO MADURA PRODUÇÃO DE SW

As Empresas que não têm um Processo não desenvolvem conceitos de :

Métricas, medidas

Gerência estatística

Controles de erros

Não acumulam experiências

Não guardam Lições aprendidas

Logo não acumulam: conhecimento

GOVERNANÇA DE DADOS

QUALIDADE

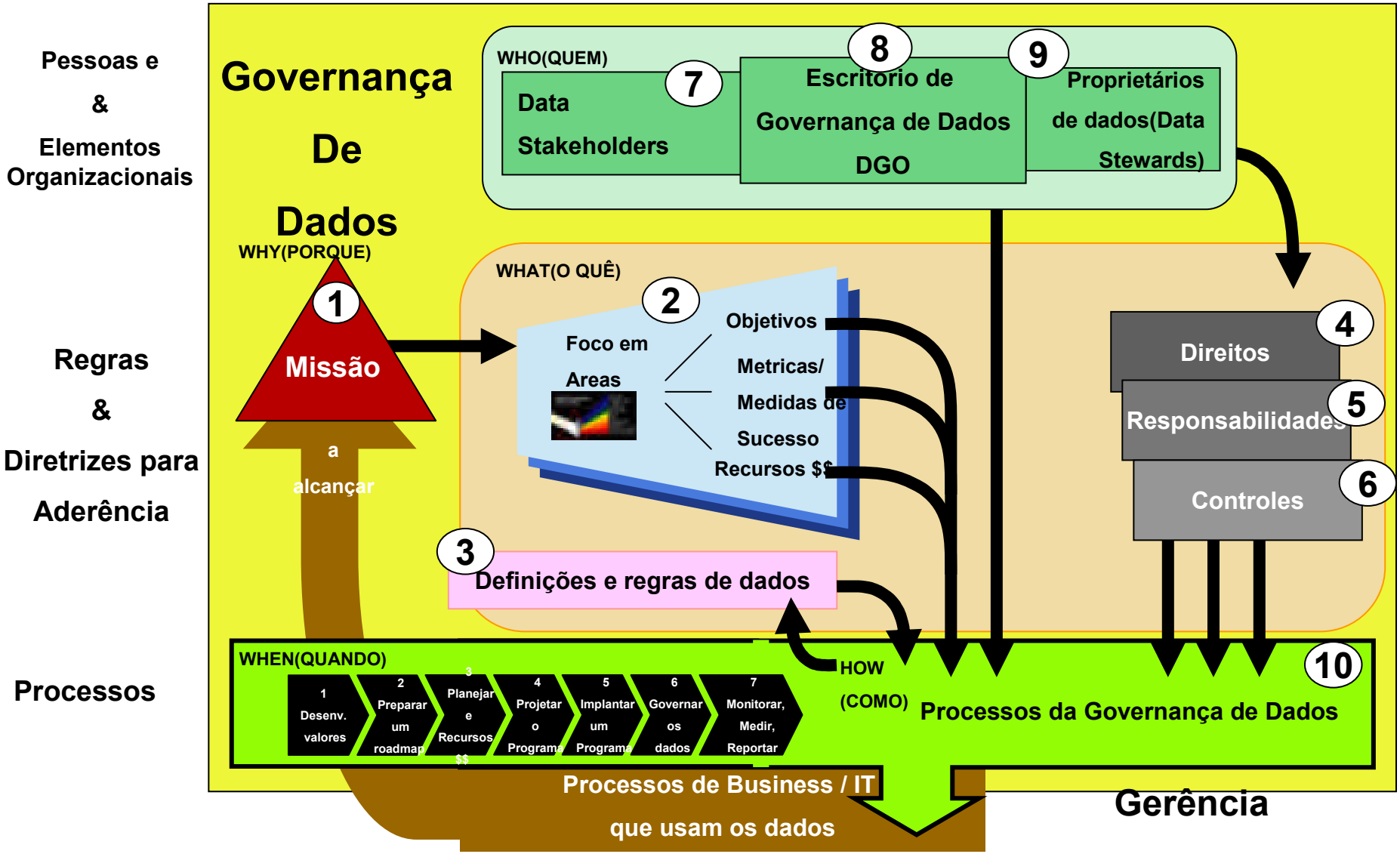
DADOS

- GOVERNANÇA DE DADOS

Data Governance Framework

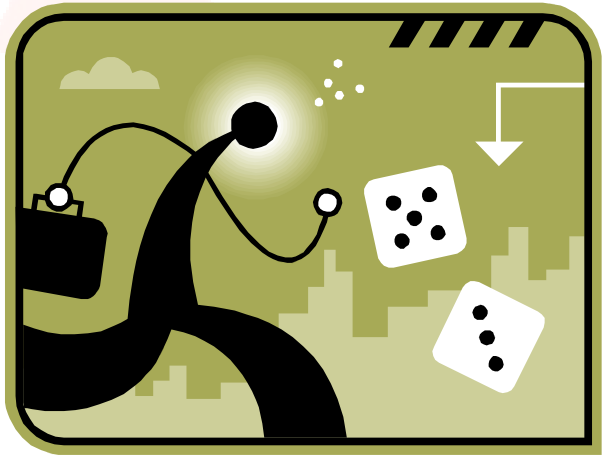
from The Data Governance Institute

10 Componentes da Governança de Dados



GOVERNANÇA DE DADOS
DOMÍNIOS

1. Políticas, Padrões e Estratégias
2. Qualidade de Dados
3. Privacidade/Segurança e Aderência a aspectos regulatórios
4. Arquitetura e Integração
5. BI-Business Intelligence



QUALIDADE DOS DADOS

QUALIDADE:

PRECISÃO(QUÃO PRÓXIMO DO VALOR REAL?),

SINTÁTICA(FORMA),

SEMÂNTICA(SIGNIFICADO BATE COM REGRAS DE NEGÓCIOS?)

CONTEÚDO(VALOR CORRETO?),

COMPLETEZA(PRESENTE EM TODAS SUAS INSTÂNCIAS?),

ATUALIDADE(INSERIDOS NO TEMPO CORRETO?)

PESQUISA DA PWC-PRICE WATERHOUSECOOPERS, REALIZADA EM 600 CORPORAÇÕES EM TODO O MUNDO, REVELA QUE

APENAS **41%** DELAS ESTÃO CONFIANTES NA QUALIDADE DE SEUS DADOS E **17%** CONFIA EM DADOS DE TERCEIROS

QUALIDADE DE DADOS
PROBLEMAS REAIS
DADOS DO INSS

- DADOS DO INSS TEM A CONFIABILIDADE DE UM ELETRO-DOMÉSTICO PARAGUAIO
- 21 MILHÕES DE REGISTROS ATIVOS
- MILHARES DE MORTOS RECEBEM APOSENTADORIA
- FILHOS E MÃES RECEBENDO PENSÃO DE PAI INEXISTENTE
- PROCURADORES SACANDO DINHEIRO DE CONTAS DE PESSOAS MORTAS
- APOSENTADORIAS CONCEDIDAS BASEADAS EM CERTIDÕES E ATESTADOS INIDÔNEOS
- NOMES DE BENEFICIÁRIOS:
  - **********
  - 02092001
- NÃO EXISTE CHECKAGEM DE CPF(OBRIGATÓRIO NA CONCESSÃO DE APOSENTADORIAS). EXISTEM 1,6 MILHÃO DE FICHAS DE PENSÃO SEM CPF DO BENEFICIÁRIO
- 3 MILHÕES DE FICHAS NÃO TEM O NOME DO FAVORECIDO NEM O DA MÃE
- PROBLEMAS DE INTEGRAÇÃO:
  - SISOBI-SISTEMA DE REGISTROS DE ÓBITOS NÃO FALA COM O
  - SISBEN-SISTEMA DE BENEFÍCIOS

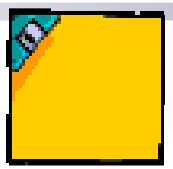
•ARTIGO FOLHA DE SP-JOSIAS DE SOUZA-18/06/2004

WAL MART
QUALIDADE DE DADOS SOBRE CLIENTES
ANÁLISE PREDITIVA

- **TECNOLOGIA PREDITIVA**
  - **QUANDO FURACAO (FRANCES-SET/2004) SE APROXIMAVA DA FLÓRIDA, EM BENTOVILLE(AR) JÁ VIA OPORTUNIDADES DE NEGÓCIOS**
  - **ANALISARAM OS BILHÕES DE BYTES SOBRE OS CS DA REGIÃO AFETADA PELO TUFÃO (CHARLEY-AGO/2004) E SEU COMPORTAMENTO DE COMPRA**
    - **HAVERIA NECESSIDADE DE ALGUNS PRODUTOS(NÃO SOMENTE O ÓBVIO, COMO LANTERNA)**
    - **O ITEM PRÉ-TUFÃO MAIS VENDIDO FOI CERVEJA**
    - **O ITEM PÓS-TUFÃO FOI STRAWBERRY TARTS (TORTA DOCE DE MORANGO), VENDEU 7 X MAIS DO QUE A MÉDIA**
  - **COM ISSO UMA ESQUADRILHA DE IMENSOS CAMINHÕES VOARAM PARA OS WALL MARTS DA REGIÃO POR ONDE FRANCES PASSARIA**

FRONTEIRAS DOS DADOS-NÍVEIS
JAMES CATES
DEGRAUS

- GERÊNCIA DOS DADOS
- (DATA MANAGEMENT)



- GERÊNCIA DA INFORMAÇÃO(INFORMATION MANAGEMENT)

- GERÊNCIA DO CONHECIMENTO(KNOWLEDGE MANAGEMENT)

- GERÊNCIA DO ENTENDIMENTO(UNDERSTANDING)-N5

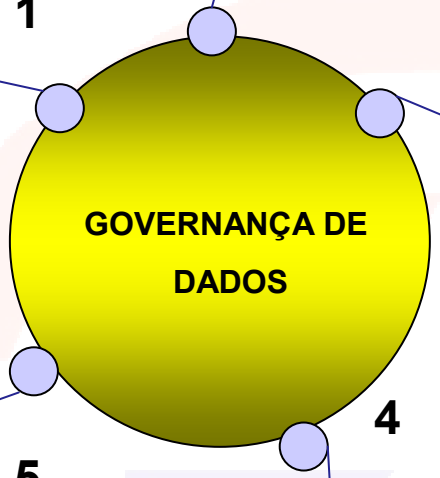
- GERÊNCIA DA SABEDORIA/INTUIÇÃO (WISDOM MANAGEMENT)-N6

Governança
de
Dados

DEFINIÇÃO DOS DOMÍNIOS DE DADOS CRÍTICOS-MDM
(DEFINIÇÃO DOS DADOS MAIS IMPORTANTES, OS QUE REPRESENTAM O MAIOR VALOR PARA A EMPRESA CLIENTES,FN? ETC?
ÁREAS ONDE EXISTEM <PROBLEMAS> DE DADOS, INFORMAÇÃO)

DEFINIÇÃO DO PROGRAMA DE GD
(PLANO DE ACÃO EM CONSONÂNCIA COM O PE-EMPRESA
AVALIAÇÃO DAS SOBREPOSIÇÕES COM OS CONCEITOS DE ITIL,SOX,COBIT,CMMI ETC))

DIAGNÓSTICO INICIAL NAS ÁREAS ENVOLVIDAS
(LEVANTAMENTO E APROXIMAÇÃO COM AS
ÁREAS ENVOLVIDAS C/ DADOS MDM VISANDO
IDENTIFICAÇÃO DE LACUNAS, PROBLEMAS, PROPOSTA DE SOLUÇÕES E COOPTAÇÃO.
FOCO NOS PRODUTORES , TRANSFORMADORES E USUÁRIOS



DEFINIÇÃO DE PLANOS SOBRE DADOS
(METADADOS-DEFINIÇÃO CORPORATIVA ,
QUALIDADE DE CONTEÚDO DOS DADOS-DATA CLEANSING
SEGURANÇA DE ACESSO LÓGICO AOS DADOS
TRANSFORMAÇÃO EM INFORMAÇÕES-BI

DEFINIÇÃO DE POLÍTICAS SOBRE OS DADOS:
POLÍTICAS DE CONTROLE,
USO,
SEGURANÇA,
QUALIDADE
(ENVOLVER PESSOAS E ÁREAS ACIMA IDENTIFICADAS
DATA STEWARD-GESTORES
COMITÊ DE GD
GRUPO TI DE GD(GGD)

Maturidade em Governança de Dados

1	Preocupação Organizacional	Descreve o nível de responsabilidade mútua entre a área de Negócios e a TI e o reconhecimento da responsabilidade para gerenciar os dados em diferentes níveis.
2	Propriedade/responsabilidade	Stewardship é a disciplina de controle de qualidade definida para garantir os responsáveis custodiais pelos dados visando a melhoria do ativo, mitigação de risco e controle organizacional
3	Política	Política é a manifestação escrita do comportamento organizacional desejado.
4	Agregação de valor	O processo pelo qual os ativos de dados são qualificados e quantificados para permitir ao negócio maximizar o valor criado por eles(pelos ativos de dados)

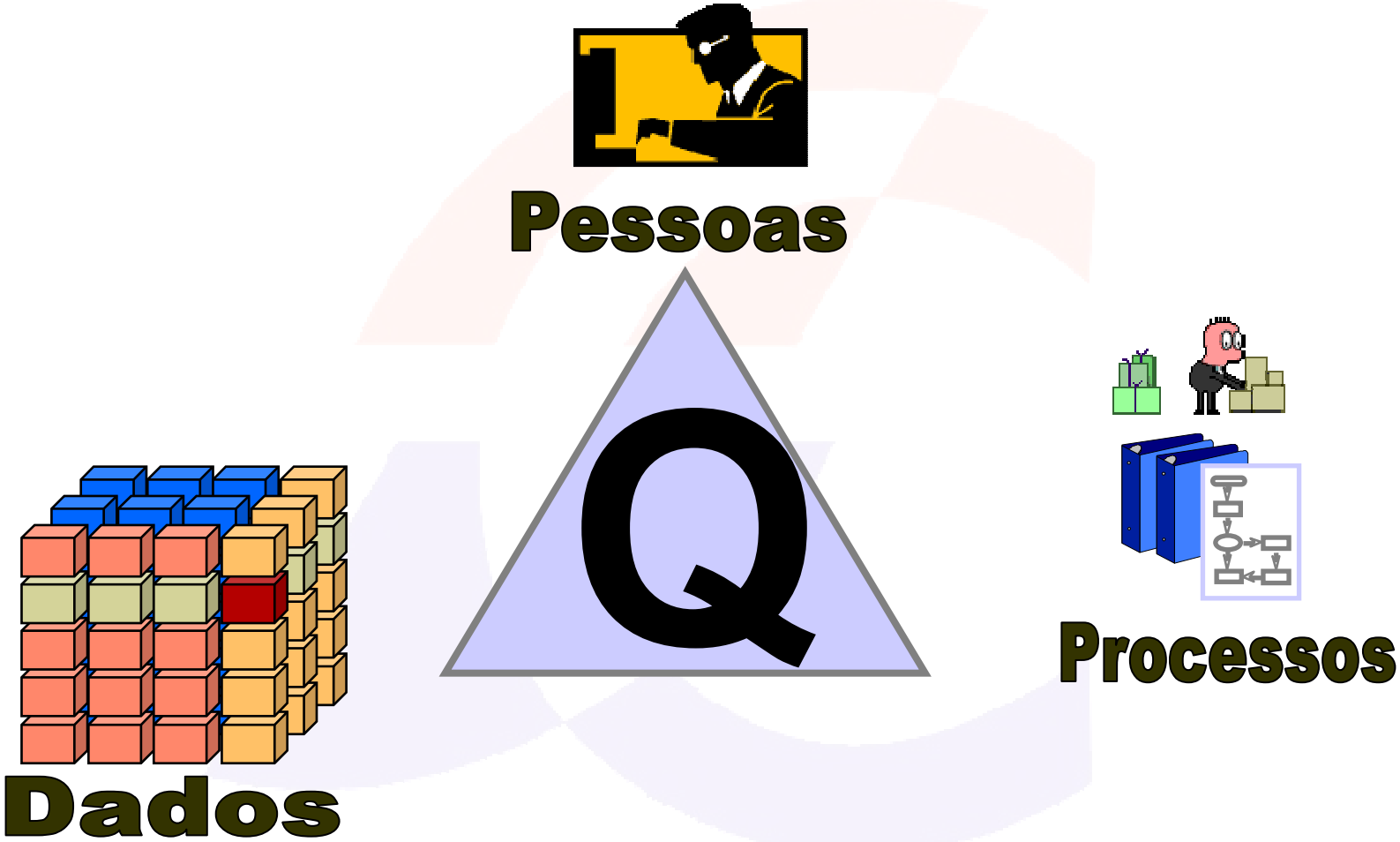
Maturidade em Governança de Dados

5	Gerência de Risco dos dados	A metodologia pela qual os riscos de dados são identificados, qualificados, quantificados, evitados, aceitos, mitigados e transferidos
6	Segurança/ Privacidade e Aderência	Descreve as políticas, práticas e controles usados pela organização para mitigar riscos e proteger os ativos de dados.
7	Arquitetura de dados	É o projeto arquitetural dos sistemas de dados estruturados e não estruturados que permite a disponibilidade dos dados e a sua distribuição para os devidos usuários.
8	Qualidade de dados	Métodos para medir, melhorar e certificar a qualidade a integridade dos dados de produção, de teste e arquivados(passíveis de serem buscados, para auditoria, por exemplo) .

Maturidade em Governança de Dados

9	Classificação de dados e metadados, EVOLUÇÃO PARA CONHECIMENTO	Os métodos e ferramentas usados para criar uma semântica comum para os termos de negócios e de TI, modelos de dados, tipos e repositórios. Metadados são os elementos que ligam o entendimento humano com o do computador
10	Gerência do ciclo de vida da informação	Uma abordagem baseada em política para coleta, uso, retenção e descarte de informação
11	Auditoria	O processo organizacional definido para monitorar e medir o valor dos dados, o risco e a eficácia da Governança de dados

FUTURO DAS EMPRESAS
TRABALHAR OS 3 VÉRTICES DA QUALIDADE



FIM