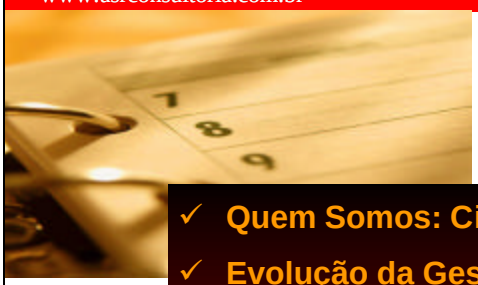
SIMPROS 2003

Experiência da Ci&T na Melhoria do Processo de Desenvolvimento de Software através da Integração entre modelos e práticas de gestão

Ana Cecilia Peixoto Zabeu

Erika de Freitas Nita

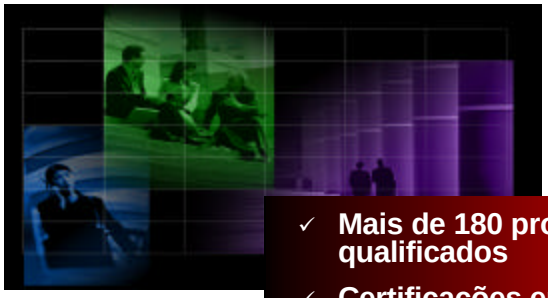
www.asrconsultoria.com.br www.cit.com.br



Agenda

- ✓ Quem Somos: Ci&T / ASR
- ✓ Evolução da Gestão Organizacional na Ci&T
- ✓ Adequação ao CMM
  - ✓ Ciclos de Evolução
  - ✓ Melhorias de Processo
  - ✓ Estrutura Organizacional
  - ✓ Processo Ci&t
- ✓ Resultados
- ✓ Próximos Passos
- ✓ Conclusão

A Ci&T

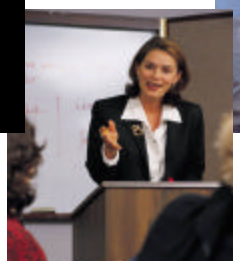


Especializada na construção de soluções componentizadas de software para e-business

- ✓ Mais de 180 profissionais altamente qualificados
- ✓ Certificações em tecnologias de ponta como Rational, BEA, IBM, Oracle, Sun, Microsoft
- ✓ Dezenas de casos de sucesso utilizando RUP, J2EE, MS .NET e WebServices
- ✓ Operações em São Paulo, Rio de Janeiro, Brasília
- ✓ Centro de desenvolvimento – Campinas

www.asrconsultoria.com.br www.cit.com.br

Criando vantagens competitivas



Componentes de software para e-Business

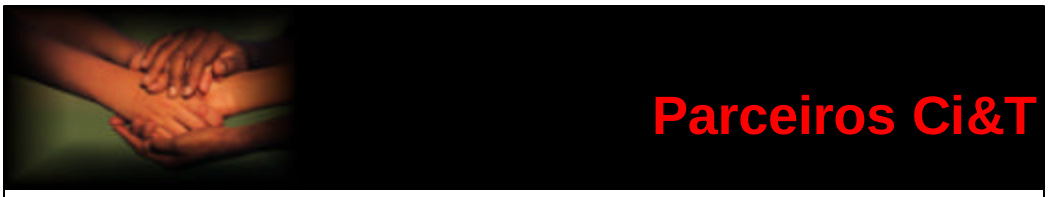
Consultoria e Treinamento

Desenvolvimento de Soluções para e-Business

SIMPROS – Novembro 2003

Alguns clientes Ci&T

BankBoston, natura, hp, CAIXA SEGUROS, Abril, ATLAS Schindler, INTERNATIONAL Engines, BRASILPREV Uma aposentadoria digna., MAE, BANCO BBA CREDITANSTALT S.A., AGF Brasil Allianz Group, BR PETROBRAS, NORTEL NETWORKS, SKY, POUPEX Associação de Poupança e Empréstimo, maxblue by Deutsche Bank, GRUPO VICUNHA, Ipiranga, MOTOROLA intelligence everywhere, CPqD, SERPRO, Companhia Vale do Rio Doce



Parceiros Ci&T

ORACLE, intel e-Business network MEMBER, hp invent, Rational, IBM, VIGNETTE, bea, Sun microsystems, Microsoft CERTIFIED Partner

Ci&T - Certificações e Prêmios

ISO 9001:2000
Fornecimento de Soluções Globais de Software para e-Business

IBM Best Choice 2002
categoria "Melhor Aplicação Web"

Padrão de Qualidade em B2B 2002
categoria "Extranet"

AS MELHORES EMPRESAS PARA VOCÊ TRABALHAR
categoria "de 100 a 199 funcionários"

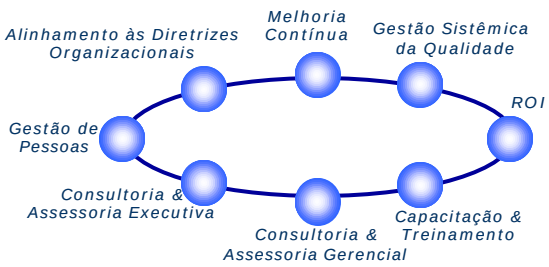
www.asrconsultoria.com.br www.cit.com.br

ASR CONSULTORIA E ASSESSORIA EM QUALIDADE

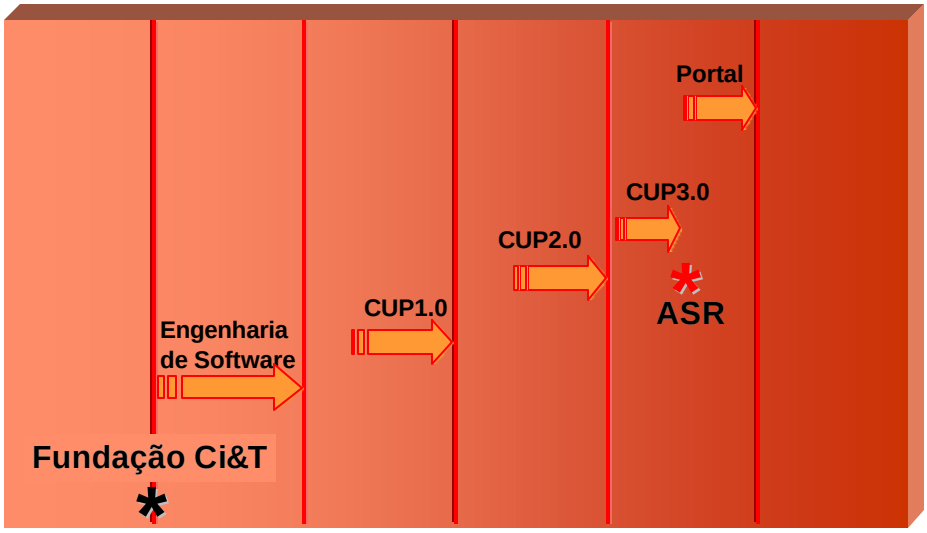
Missão

Promover a melhoria e a busca da excelência na gestão organizacional e o aperfeiçoamento contínuo dos processos dos nossos clientes, por meio de modelos e padrões de qualidade adequados à sua estratégia.

CMM® ISO9000 ISO12207 Outros Modelos
CMMI® ISO14000 PNQ



Evolução do Processo



www.asrconsultoria.com.br www.cit.com.br

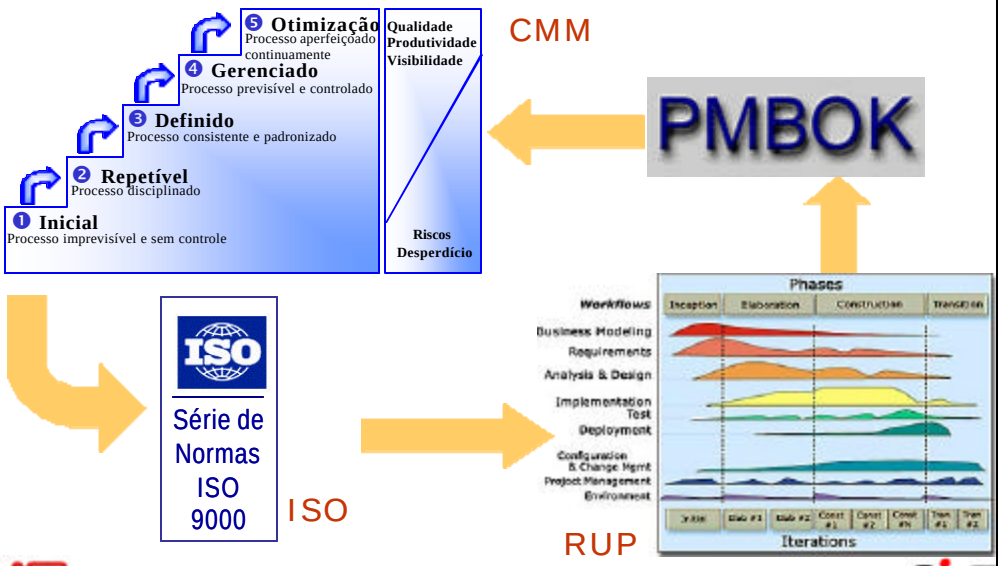
Motivação da melhoria de processo

Satisfação do Cliente → altamente influenciada → Processo de Desenvolvimento e Manutenção

Qualidade do Processo

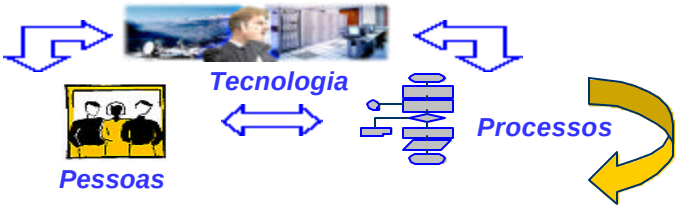
SIMPROS – Novembro 2003

Integração



Integração: Objetivos

- Alinhamento com a Estratégia organizacional
- Desenvolvimento Iterativo
- Arquitetura Componentizada
- Controle de Mudanças
- Verificação Contínua da Qualidade
- Melhoria Contínua da Qualidade



Enfoque e abrangência da melhoria contínua e gestão de custos, recursos e prazos de atendimento

Integração : Decisões Fundamentais

- Apoio da Alta Direção
- Envolvimento das pessoas de produção na definição do processo
- Definição de grupos de trabalho (fóruns de discussão) com responsabilidades e metas definidas, e com autonomia (WTT - Walk the Talk)
- Aquisição, desenvolvimento e utilização de ferramentas de apoio somente após estabelecimento e sistematização do processo
- Aplicação da Customização do Processo
- Vários Ciclos de Evolução do Processo
- Contratação da ASR Consultoria e Assessoria em Qualidade

Adequação ao SW-CMM

- Diagnóstico Dez/2002 - ASR
- SPI Plan - ASR e Ci&T
  - Estruturação do SEPG
    - Reestruturação Organizacional
  - Melhores Práticas PMBoK
  - Normas Série 9000
  - Ciclos de Evolução

Ciclos de Evolução

Priorizar a introdução das melhorias no sistema

minimizar o impacto na organização!

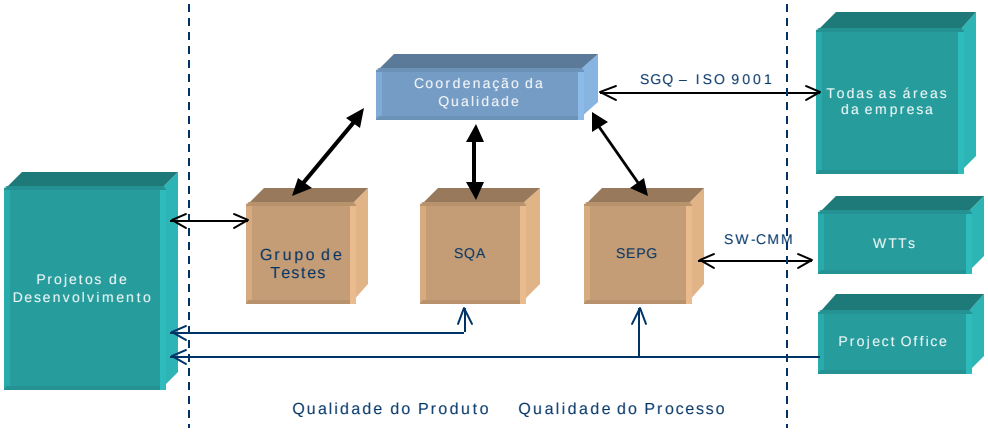
PREVENIR:

- Falta de foco das melhorias
- Grande espera para implantação do novo processo
- Grande impacto nos projetos, pois o processo seria muito diferente do utilizado, não havendo possibilidade de mudança gradual
- Grandes ajustes ao processo novo, após análise dos resultados da implantação em projetos pilotos

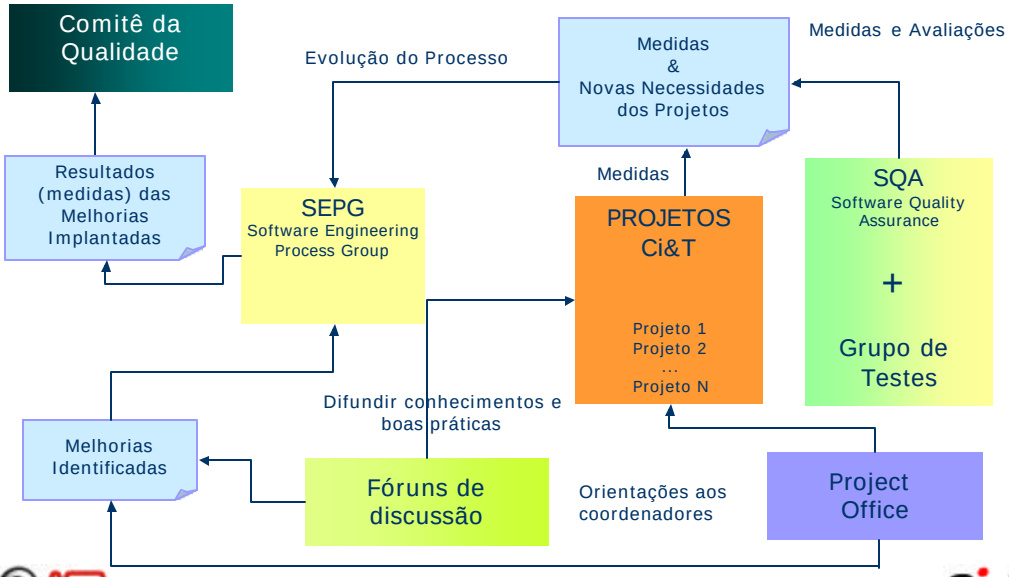
Melhorias do Processo

- Utilização do Ciclo PDCA
- Estabelecimento de 3 níveis de gestão de processos, com definição clara de responsabilidade e autoridade: Comitê da Qualidade, SEPG e WTTs
- Processo de coleta, análise e implantação de melhorias identificadas.
- Processos para Gerência de Riscos e para Gerência de Escopo
- BSC - Balanced Score Card
- Melhor comunicação de metas e resultados a todas as áreas da empresa em seus diversos níveis, aumentando a motivação para a melhoria contínua

Estrutura de Gestão da Qualidade



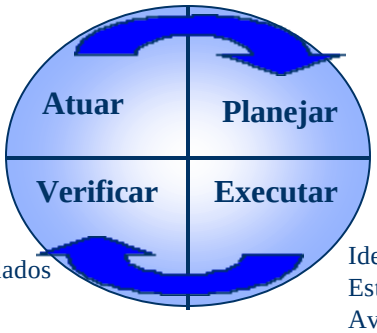
Estrutura Organizacional



PDCA

Determinar efetividade
Implementar sistema de mudança

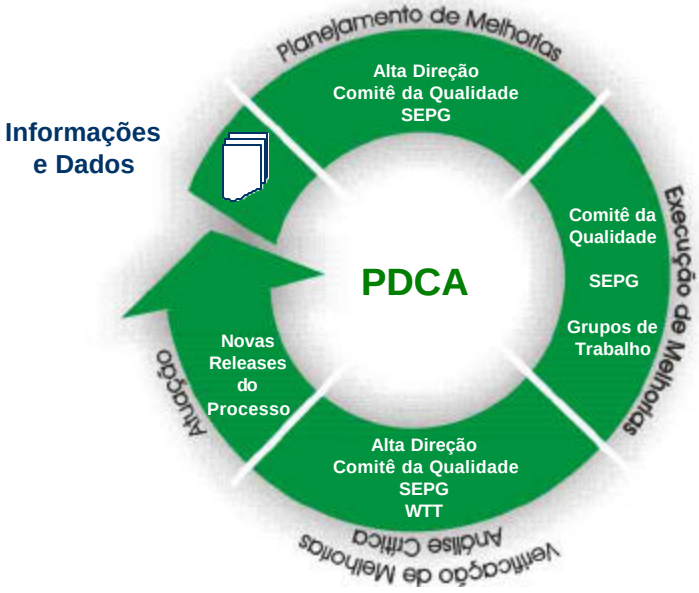
Definir o problema
Definir objetivos da melhoria



Avaliar
Coletar dados

Identificar possíveis causas do problema
Estabelecer as bases
Avaliar as mudanças

Melhoria de Processo da Organização



Portal do Processo

Disponibilização em Maio /2003 (1a versão)

- **estão estabelecidos desde o Manual da Qualidade até as lições aprendidas organizadas por grupos com funções específicas definidas no processo (papéis), englobando todos os processos, autoridades, responsabilidades, templates e planos anuais de qualidade.**

www.asrconsultoria.com.br www.cit.com.br

Processo na Ci&T

SIMPROS – Novembro 2003

Disponibilização do Processo

SGQ

Alterações: Comitê da Qualidade
Procs e Docs auditáveis pela ISO e CMM
Descrições resumidas
O QUE fazer

www.asrconsultoria.com.br www.cit.com.br

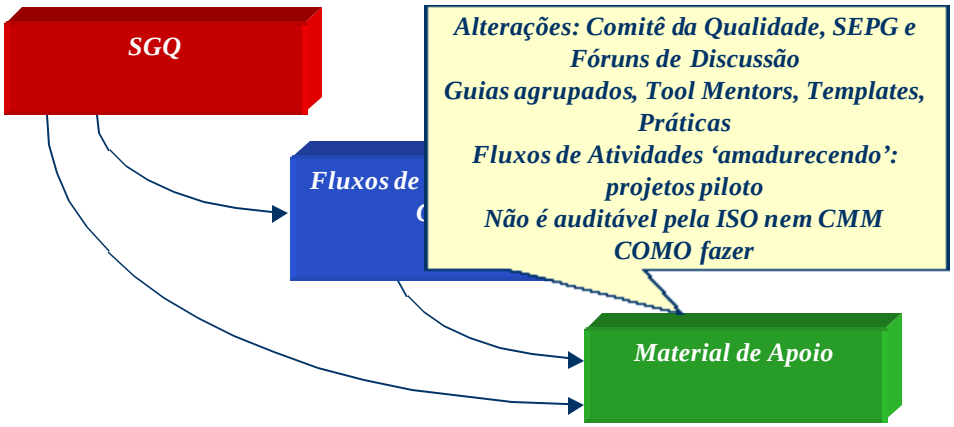
Disponibilização do Processo

SGQ

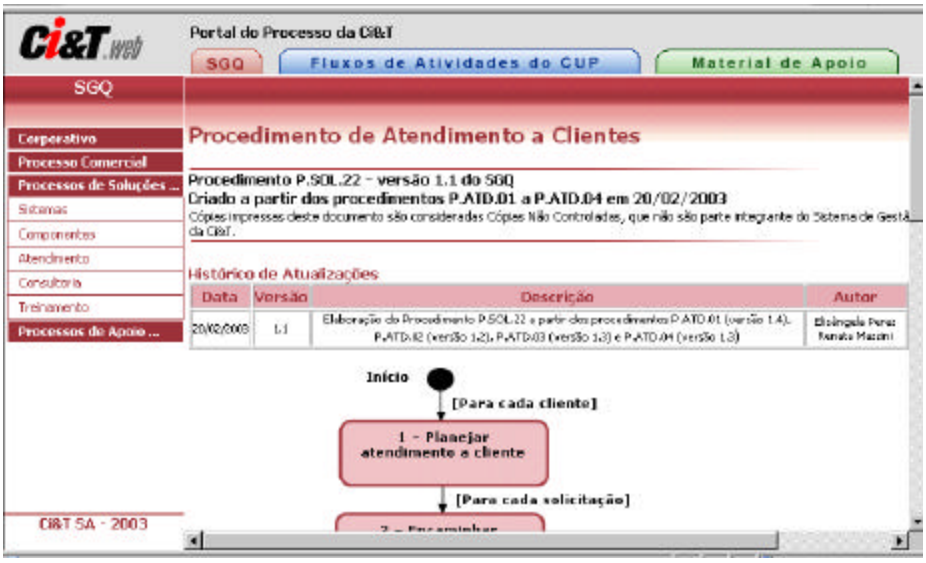
Fluxos de Atividades do CUP

Alterações: Comitê da Qualidade e SEPG
Fluxos de atividades não auditáveis pela ISO, mas avaliados pelo CMM
Check-lists
Descrições resumidas
O QUE / COMO fazer

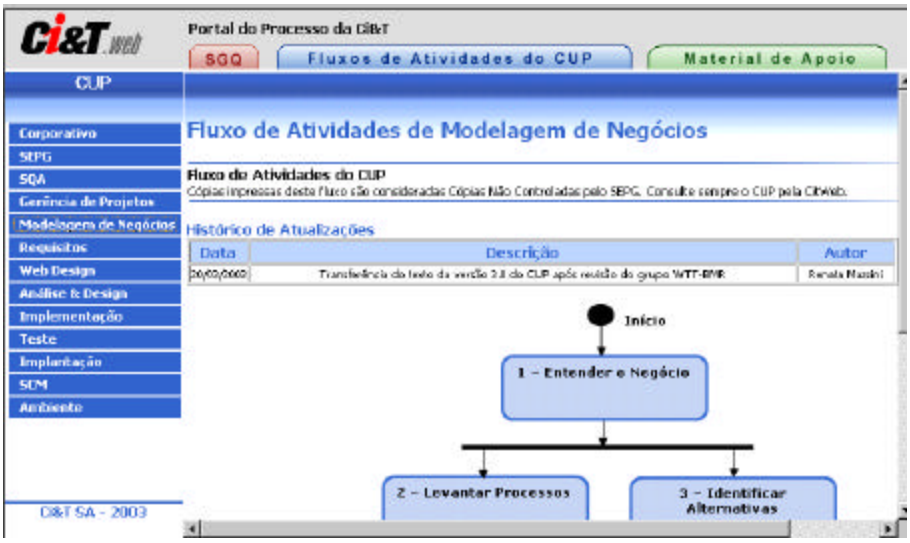
Disponibilização do Processo



Nível do SQG



Nível do CUP



Nível do Material de Apoio

Resultados

- Aderência às reais necessidades do cliente devido à gestão de escopo do projeto e constante validação dos requisitos e resultados
- Melhor entendimento dos requisitos do cliente
- Ganho de aproximadamente 10% na satisfação do cliente, baseado em Pesquisas de Satisfação de Cliente
- Sólida base de ativos digitais reutilizáveis de fácil acesso para toda a empresa
- Ganhos em qualidade (componentes previamente testados)

www.asrconsultoria.com.br www.cit.com.br

Resultados

- Ganhos em produtividade (componentes prontos para integração). O ganho de produtividade com a utilização de componentes foi de 20% em média
- Redução de Desvios - A redução na taxa de desvio foi aproximadamente de 30%
- Agilidade na comunicação entre os papéis das disciplinas do processo
- Diminuição do retrabalho em aproximadamente 25%

SIMPROS – Novembro 2003

Resultados

- Garantia do uso eficaz do processo, evidenciado por auditorias periódicas do SQA, com diminuição do número de não conformidades.
- Materialização da qualidade, através da obtenção de resultados reais de melhoria da qualidade dos processos e dos produtos. Estes resultados são divulgados a todos os envolvidos
- Motivação dos colaboradores na busca da melhoria contínua
- Link das atividades do processo com sistema de controle de horas de projeto

Resultados

- Coleta e uso efetivo de Medidas e Métricas
- Padronização da Gestão de Projetos, possibilitando maior controle dos projetos por parte da alta e média gerência
- Maior visibilidade do andamento das atividades dos membros da equipe (acompanhamento mais “fino” das tarefas, com possibilidade de cálculo de desvio projetado, por exemplo)
- Rapidez na identificação de problemas, implantação de melhorias e análise de resultados (ganho em eficiência na gestão interna)

Resultados

- **Fácil manutenção, evolução e institucionalização do processo**
- **Maior previsibilidade de custo e prazo**

Além destes, a versão atual do Sistema de Gestão da empresa foi transformada em produto, comercializado através da unidade de "Transferência de Tecnologia - Consultoria e Treinamentos"

www.asrconsultoria.com.br www.cit.com.br

Próximos Passos

Avaliação

- **Auditoria de Acompanhamento ISO9001:2000 (Julho/2003)**
  - Nenhuma NC
- **Avaliação da aderência do Processo de Desenvolvimento de Software aos requisitos do CMM**
  - **através de diagnóstico CMM - ASR em novembro de 2003**
- **Assessment do Processo de Desenvolvimento de Software**
  - **CBA IPI (lead assessor autorizado pelo SEI) no início de 2004**

SIMPROS – Novembro 2003

Conclusão

- **Processo organizacional único**
  - **Integração de modelos e normas com as melhores práticas de gestão**
  - **Fácil manutenção, evolução e institucionalização**
- **Redução de custos e esforços de implementação**
  - **Agilidade no atendimento das necessidades da empresa**
  - **Alinhamento às estratégias da organização**
- **Fatores fundamentais: apoio da Alta Direção e o suporte de consultores externos aos projetos e à organização.**

www.asrconsultoria.com.br www.cit.com.br

Contatos

www.asrconsultoria.com.br

Ana Cecília Peixoto Zabeu
anazabeu@asrconsultoria.com.br
tel. (11) 9854-9744

www.cit.com.br

Erika de Freitas Nita
efnita@cit.com.br
tel. (19) 3737-4500

SIMPROS – Novembro 2003