



GRUPO DE QUALIDADE

SOFTEX - NÚCLEO CAMPINAS

hem.consultoria@terra.com.br

Tel: (19) 3289-9063

Gestão do Conhecimento para a Qualidade e Melhoria dos Processos de Desenvolvimento de Software e Certificação



Gestão do Conhecimento

Conceito Básico:

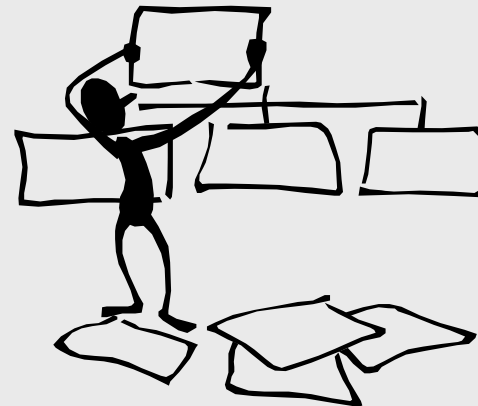
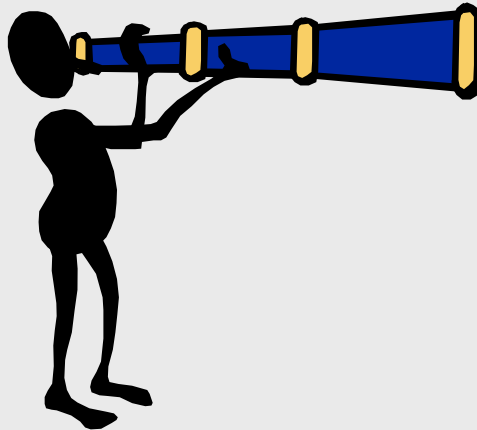
- “ Significa rever, organizar as políticas, processos e ferramentas de gestão e tecnológicas frente a uma melhor compreensão dos processos de GERAÇÃO, IDENTIFICAÇÃO, VALIDAÇÃO, DISSEMINAÇÃO, COMPARTILHAMENTO e USO dos conhecimentos estratégicos para gerar resultados econômicos para a empresa e seus colaboradores”.

Gestão do Conhecimento para a Qualidade e Melhoria dos Processos de Desenvolvimento de Software e Certificação



Visão

Com o enfoque da Gestão do Conhecimento começa-se a rever a empresa, suas estratégias, sua estrutura e sua CULTURA.





Objetivos:

- Estruturar o Serviço de Gestão do Conhecimento em unidades que centralizem diversas competências;
- Apoiar o Desenvolvimento de Novas Tecnologias de Produtos e de Processos Produtivos;
- Melhorar seus processos produtivos e/ou qualificá-los via certificações específicas;
- Estruturar os processos em torno dos conhecimentos envolvidos, sejam metodologias, práticas, experimentos, tecnologias, de forma a catalisar ações em torno da otimização de recursos e a melhoria contínua dos serviços cooperados, gestão dos processos melhoria, benchmarking, networking, etc.



Base de Conhecimento Softex

Utilização das seguintes ferramentas:

- IHMC CmapTools $\Rightarrow$ Mapas conceituais
- PME-Process Master Enabler $\Rightarrow$ GED e Gestão de conteúdos
- (CMMSOFTTEX) Lista de discussão do Yahoogroups
- BD Indicadores $\Rightarrow$ Indicadores de desempenho e apoio a Gestão de Competência.



Aplicação - Grupos Cooperados de Empresas

Processos básicos envolvidos:

- PLANEJAMENTO E DIREÇÃO,
- PESQUISA E COLETA DE INFORMAÇÕES,
- ANÁLISE E CONTEXTUALIZAÇÃO,
- DISSEMINAÇÃO E USO (fóruns e publicação)

Gestão do Conhecimento para a Qualidade e Melhoria dos Processos de Desenvolvimento de Software e Certificação



Aplicação - Grupos Cooperados de Empresas

ATIVIDADES:

- Estabelecer princípios e objetivos,
- Estabelecer indicadores,
- Mapear o material existente,
- Definir assuntos e fontes,
- Mapear agentes e Mediadores,
- Definir armazenamento,
- Criar massa crítica,
- Criar Procedimentos de consulta e Atualização,
- Criar Política de Disseminação
- Apurar Indicadores,
- Prover Feedback e ,
- Avaliar iniciativa.

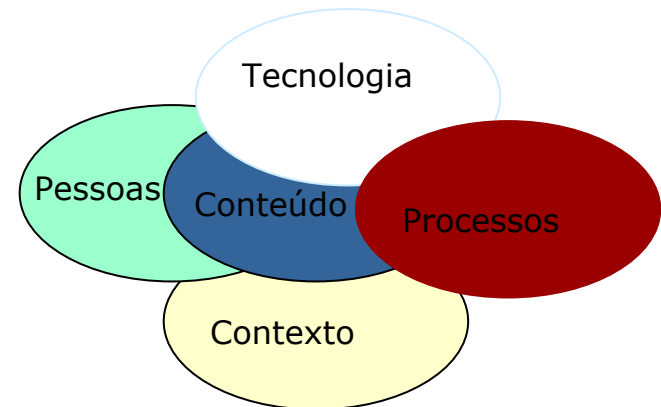
Gestão do Conhecimento para a Qualidade e Melhoria dos Processos de Desenvolvimento de Software e Certificação



Aspectos-Chave de KM:

Para uma implantação de sucesso devem ser considerado cinco aspectos-chave que se relacionam entre si:

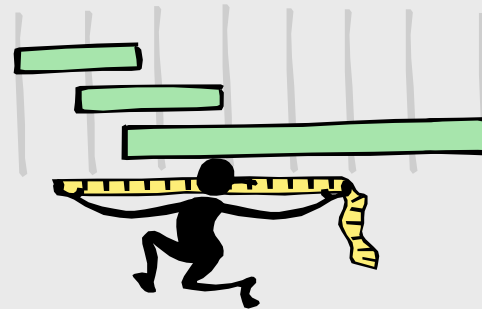
- **tecnologia,**
- **processos,**
- **contexto,**
- **pessoas, e**
- **conteúdo.**



Gestão do Conhecimento para a Qualidade e Melhoria dos Processos de Desenvolvimento de Software e Certificação



- Cada um destes aspectos são avaliados através de uma escala de 1 a 5 que reflete o grau de maturidade em que se encontra.



- De acordo com este grau de maturidade podem reconhecer-se diferentes estilos de maturidade da iniciativa de Gestão de Conhecimento.

Gestão do Conhecimento para a Qualidade e Melhoria dos Processos de Desenvolvimento de Software e Certificação



Definição dos níveis:

- 1."Iniciativa imatura. SEM possibilidade de êxito";
- 2."Maturidade insipiente. Organização em fase de interiorização. BAIXA probabilidade de êxito";
- 3."Pouca maturidade. Organização consciente da necessidade mas ainda com POUCA possibilidade de êxito";
- 4."Maturidade média. Organização com desejos de trabalhar na solução. BOA probabilidade de êxito"; e,
- 5."Maturidade completa. Organização pronta para implementar mudanças. ALTA probabilidade de êxito".



O *Balanced Scorecard* como Sistema Gerencial
Mais do que “medidor de desempenho”, o BSC é um
Sistema de Gestão Estratégica e viabiliza processos
gerenciais críticos, como:

- **Esclarecer e traduzir a visão e a estratégia;**
- **Comunicar e associar objetivos e medidas estratégicas;**
- **Planejar, estabelecer metas e alinhar iniciativas estratégicas;**
- **Melhorar o feedback e o aprendizado estratégico.**

As Quatro Perspectivas:

- **Financeira**
- **Cliente**
- **Processos Internos**
- **Aprendizado e Crescimento**



Perspectiva de aprendizado e crescimento

A quarta e última perspectiva do BSC desenvolve objetivos e medidas para orientar o aprendizado e o crescimento organizacional, oferecendo a infra-estrutura que possibilita a consecução dos objetivos estabelecidos nas outras três perspectivas.

“Para alcançarmos nossa visão, como sustentaremos nossa capacidade de mudar e melhorar?”



Perspectiva de aprendizado e crescimento

“O aprendizado e crescimento são aspectos-chave porque formam a base da melhoria da qualidade e da inovação. Uma empresa pode funcionar muito bem do ponto de vista financeiro, ter boas relações com os clientes e contar com excelentes processos, mas se outra empresa obtiver vantagens semelhantes, isso de nada adiantará.

Quero dizer com isso que não se deve ficar acomodado com o desempenho atual, ainda que seja satisfatório.

É importante que os executivos entendam que serão superados pelos concorrentes se não mudarem e aperfeiçoarem sua atuação continuamente, e mais rapidamente do que eles. Convém dar-se conta de que a fonte de crescimento e aprendizado são os funcionários da empresa - somente graças a eles é possível continuar melhorando as operações.” **Robert Kaplan**



Perspectiva de aprendizado e crescimento

- Capacidades dos Funcionários
 - Satisfação dos funcionários,
 - Retenção de funcionários,
 - Produtividade dos funcionários.
- Capacidades dos Sistemas de Informação
- Motivação, Empowerment e Alinhamento



Implantação

Fatores Críticos de Sucesso:

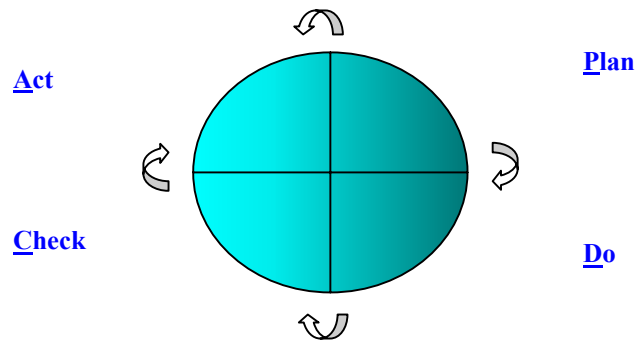
- **Comprometimento da alta direção da empresa,**
- **Balanceamento da estratégia: Pessoas X Tecnologia,**
- **Balanceamento do Processo: Pesquisa X Análise,**
- **Formação de redes de cooperacao: Fóruns, grupo de apoio e comitês,**
- **Tecnologia de Suporte ao Processo**
- **Estutura Organizacional adequada,**
- **Orientação Estratégica,**
- **Qualidade das fontes de informação,**
- **Indicadores de Desempenho,**
- **Conexão com a comunidade de Clientes/Usuários**
- **Perfil profissional da equipe,**
- **Segurança da Informação,**
- **Aspectos Legais e éticos.**



Metodologia

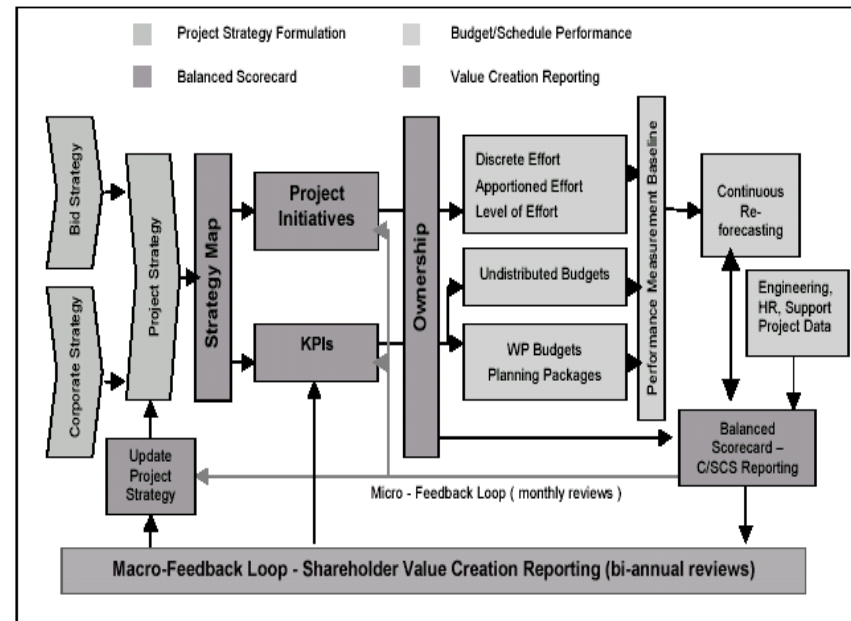
Abordagem básica p/ o acompanhamento dos demais modelos e métodos

Ciclo PDCA(fases:Plan,Do,Check,Act) X Project Based Strategic Planning Process



A implantação nas organizações segue um modelo de processo de software, como por exemplo, o MR mps Br, ISO/IEC TR 15504-5(SPICE) e o SW-CMMI, ou outro que for mais conveniente.

Figure 1.
Project Based Strategic Planning Process





Metodologia

Ciclo PDCA(fases:Plan,Do,Check,Act),

Fase Plan: Levantamento de Informações, Avaliação e Planejamento:

Levantamento de Informações sobre a empresa e identificação das metas de desempenho e de capacidade de processos

Avaliação das práticas correntes em relação às metas identificadas , e

Revisão das metas identificadas e planejamento da melhoria .

Fase Do: Implementação da melhoria

Implantação de ações de melhoria;

Fase Check: Revisão e Aprendizagem

Revisão do projeto, nova avaliação das práticas correntes em relação às metas identificadas e conclusão do projeto ;

Fase Act: Conclusão do ciclo

Nova avaliação das práticas correntes em relação às metas identificadas e conclusão do projeto, geração relatório técnico



Resultados Gerais Relevantes:

- um conjunto de elementos de processo nas áreas definidas, compostos por descrições de processo, descrições de procedimentos, templates de documentos e compilação de dados sobre a organização;
- relatório técnico sobre a experiência,
- qualificação das organizações para as certificações,
- obtenção de indicadores de desempenho e produtividade,
- maior visibilidade mercadológica p/ as organizações,
- aceleração dos processos qualificação,
- otimização de recursos,
- oportunidade para exportação de software.



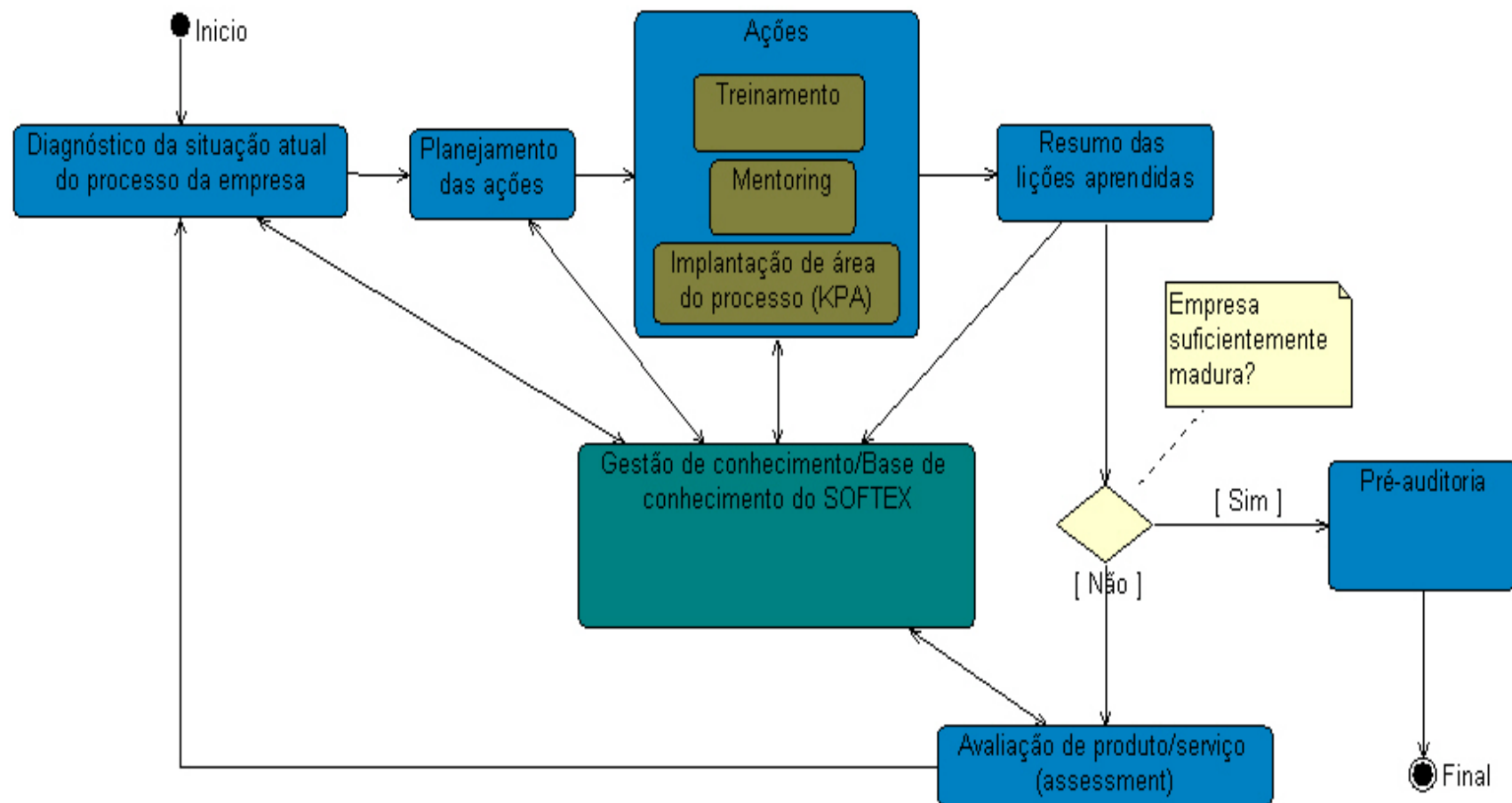
Resultados Relevantes:

Com a melhoria do processo, cada empresa deverá:

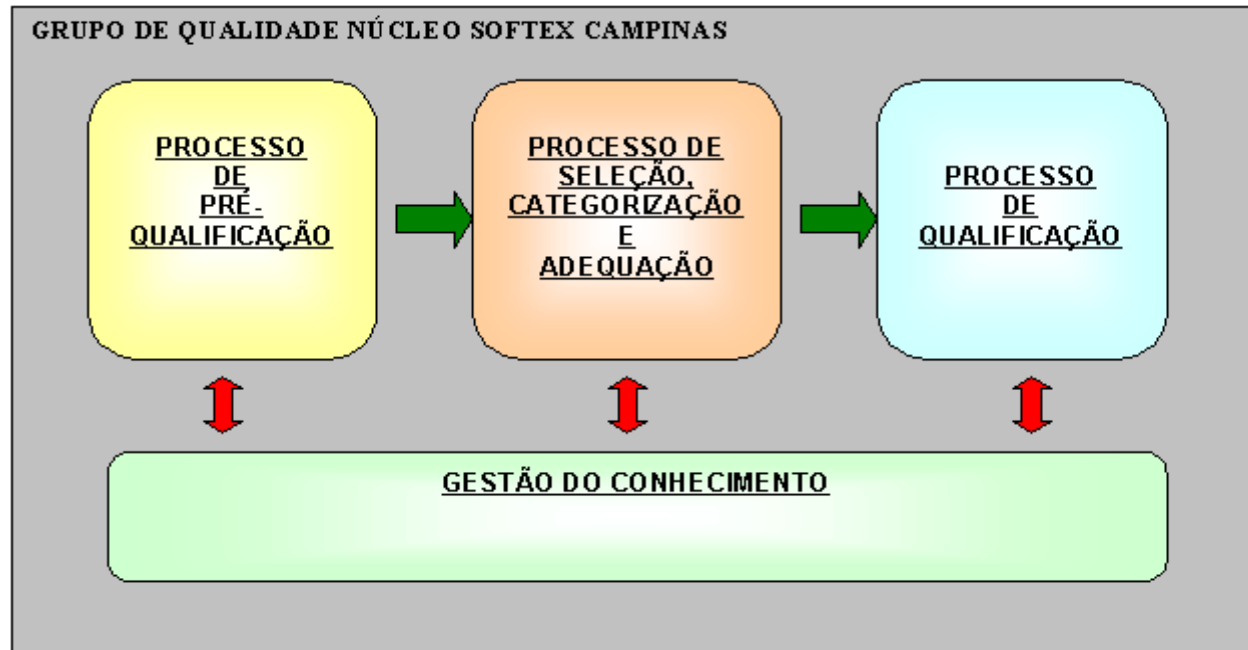
- aumento da capacidade de realização de projetos de desenvolvimento,
- melhoria da qualidade dos produtos desenvolvidos,
- redução os custos de desenvolvimento,
- melhoria seu posicionamento no mercado,
- melhoria da satisfação de seus funcionários.

Obs: Com a continuação da execução e melhoria dos processos trabalhados durante o projeto, estes benefícios serão gradualmente alcançados.

Proposta de implantação



Serviço de Qualidade



Gestão do Conhecimento para a Qualidade e Melhoria dos Processos de Desenvolvimento de Software e Certificação



Vantagens da Pré-Qualificação

- Melhoria da Interiorização e Aculturamento;
- Menor risco;
- Maior visibilidade;
- Aceleração do Processo;
- Melhor Adequação dos Recursos;
- Inclusão direta nos ciclos de qualificação em grupo, baseado na experiência anterior;
- Otimização do Ciclo de Qualificação.

Gestão do Conhecimento para a Qualidade e Melhoria dos Processos de Desenvolvimento de Software e Certificação



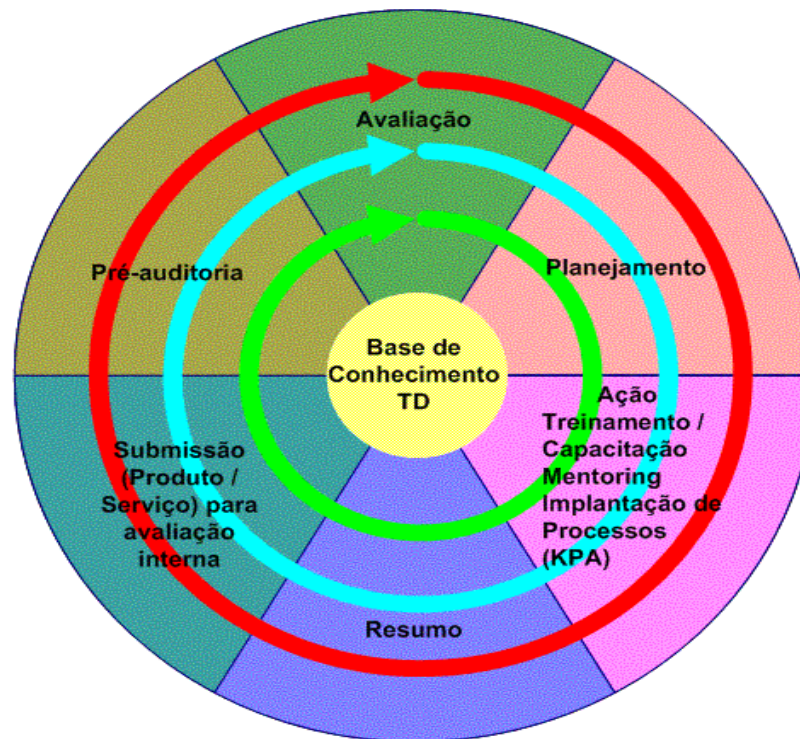
Desenvolvimento do Capital Intelectual

Perfil necessário - (Mapeamento de Competências):

- Habilidades e capacidades: Pensamento sistêmico, abertura cultural, criatividade, propensão ao aprendizado contínuo, capacidade de comunicação e expressão oral e escrita, capacidade de pesquisa e análise de informações de negócio, propensão ao trabalho em equipe e ao compartilhamento de conhecimentos.

Proposta de implantação

CICLO DOS PROCESSOS DE IMPLANTAÇÃO



Empresa Pequeno Porte

Empresa Médio Porte

Empresa Grande Porte

Gestão do Conhecimento para a Qualidade e Melhoria dos Processos de Desenvolvimento de Software e Certificação



Qualificação de 5 empresas do grupo em CMMI

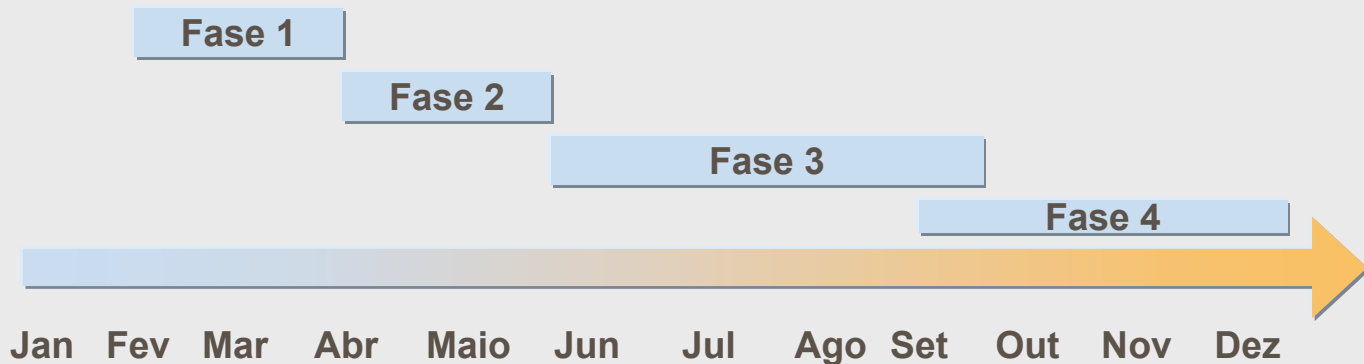


- Capacitação
- Implantação de 70% das atividades de melhoria
- Processo de aprendizagem baseada nas práticas de KM
- Realização de 5 Workshops Técnicos (temas: PAs do CMMI) / CenPRA ⇒ Troca de Experiências

Gestão do Conhecimento para a Qualidade e Melhoria dos Processos de Desenvolvimento de Software e Certificação



Programação do processo de Qualificação do Plano Piloto baseado no CMMI



EVOLUÇÃO...

Geração de produtos de trabalho, artigos, sinergia c/ outras empresas, insights, case de sucesso, melhoria da estratégia do serviço...

hem.consultoria@terra.com.br

Tel: (19) 3289-9063



Reflexão

- Quando as organizações passarem a admitir que o **Conhecimento é um ativo corporativo fundamental para seu SUCESSO, e até mesmo para sua sobrevivência, as empresas passarão a se preocupar em “como” identificar, capturar, administrar, ordenar e COMPARTILHAR o seu Conhecimento de maneira a transformá-lo num recurso capital.**



Empresas Participantes

H&M

 **Infosoftware**
c o n s u l t i n g


compera

 Programmer's[®]

 inmetrics

 **ips**
Informação
e Planejamento
em Saúde

H&M Consultoria Empresarial Ltda



Gestão do Conhecimento para a Qualidade
e Melhoria dos Processos de
Desenvolvimento de Software e
Certificação

Perguntas?

Muito Obrigado!!!!

softexcmm@yahoo.com.br

hem.consultoria@terra.com.br

Tel: (19) 3289-9063