

Avaliação de Processos utilizando a ISO/IEC 15504

Campinas – SP Setembro/2004

Jan Eduardo Lobo

janlobo@oglobo.com.br

Apresentado em Lavras Junho/04 para o Curso da
UFLA – MG – Melhoria em Processo de Software(MPS)
Orientador – Clênio Salviano

Agenda

- Sobre a Infoglobo
- Estrutura e Processos
- A Avaliação
- Resultados e Propostas
- Ações em andamento
- A Ferramenta de Apoio
- Conclusão
- Mais sobre a Infoglobo!

Sobre a Infoglobo

- Capital Fechado (Organizações Globo)
- Atividade Fim: Venda de Conteúdo
- Por Volta de 2000 Funcionários
- Principais Produtos
 - Jornal O Globo (Tiragem média diária de 250 mil)
 - Jornal Extra (Tiragem média diária de 250 mil)
 - Agência O Globo
 - O Globo On Line (180.000 visitantes/dia, 2.500.000 páginas vistas diariamente e mais de 1,3 milhão de cadastrados)
 - Diário de São Paulo
- Parque Gráfico – 680 milhões de exemplares impressos em 2003

Estrutura Organizacional



Processos Seleccionados

● Processo de Aquisição

GER. GERAL DE
SUPRIMENTOS
MARCELLO MORAES

- Preparação da Aquisição
- Seleção do Fornecedor
- Monitoramento do Fornecedor
- Aceite do Cliente

● Processo de Desenvolvimento

GER. GERAL DE
TECNOLOGIA
JOÃO VICENTE

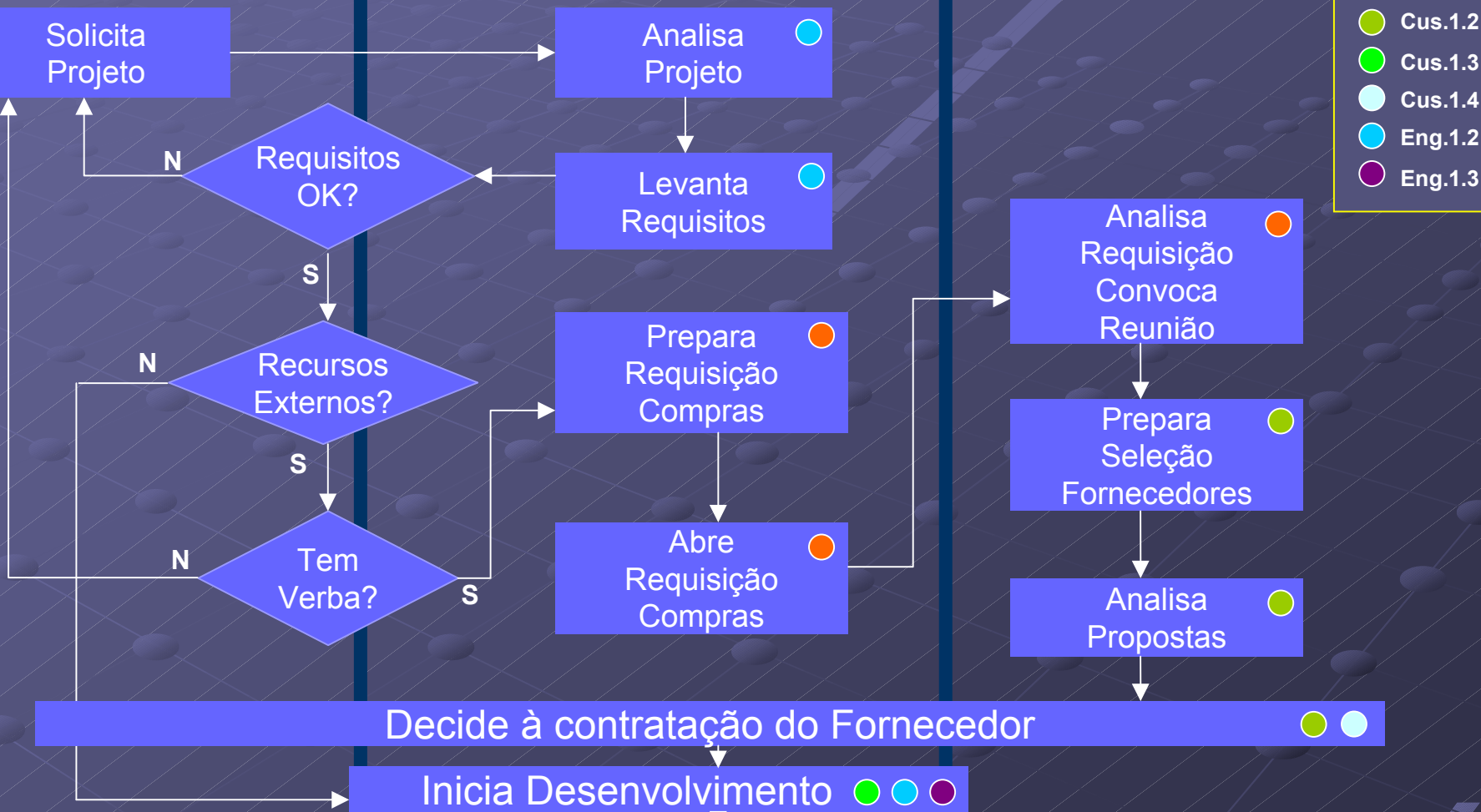
- Processo de Análise de Requisitos do software
- Processo de Projeto do software

Fluxo Sumarizado dos Processos

Cliente

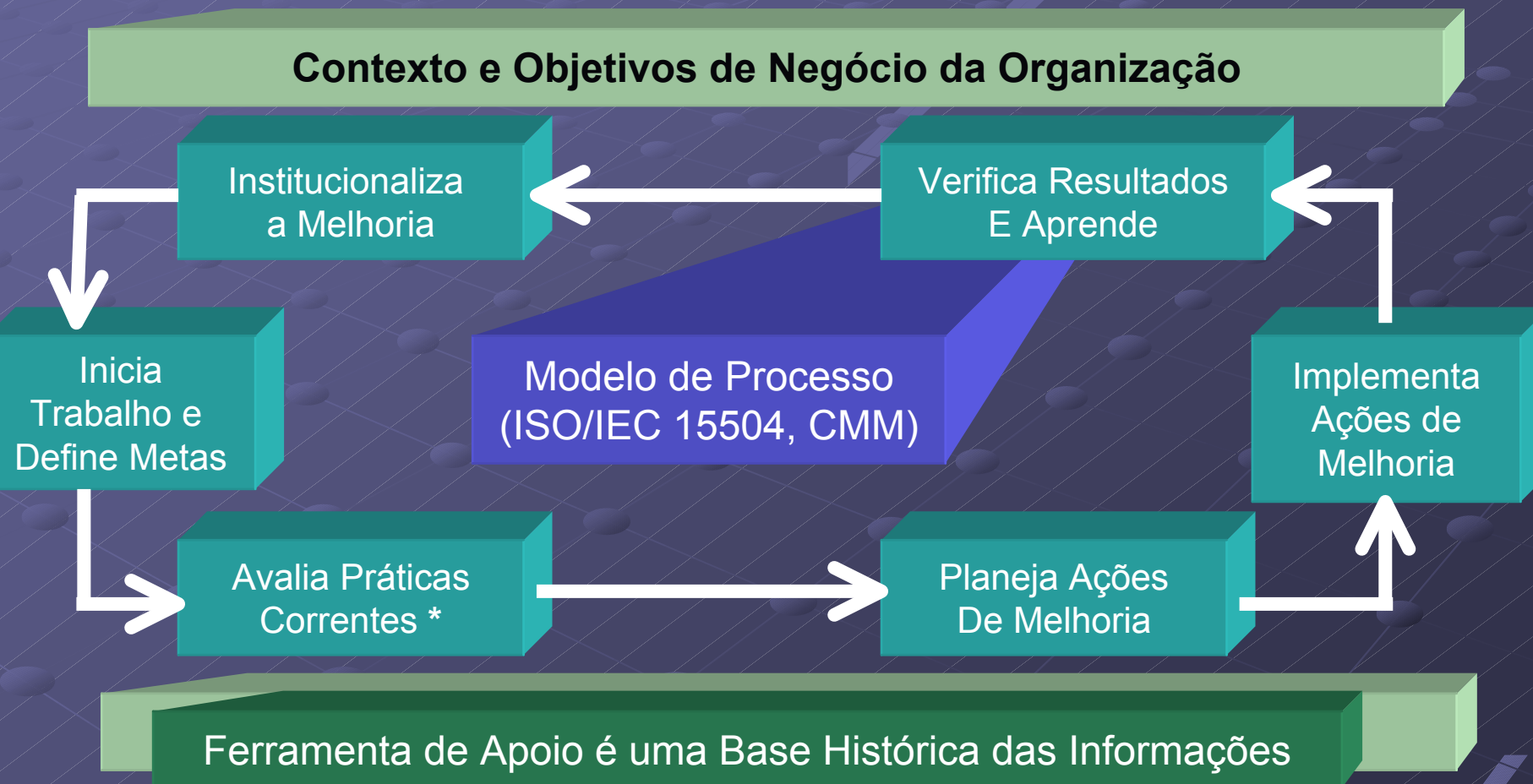
Tecnologia

Compras



Modelo de Avaliação Proposto

Abordagem CenPRA para Melhoria do Processo de SV



Plano e Atividades da Avaliação

- Proposta da avaliação x Objetivos do Negócio x Tempo Disponível de Execução
- Definição dos Processos e Nível de Capacidade
- Coleta de Dados (Questionários e Entrevistas)
- Dados incluídos na Ferramenta de Avaliação
- Resultados

Questionário para Avaliação – Nível 1

Índice	Confiabilidade	Depto.	Compras	Tecnologia	Questão	Às vezes utilizo	Utilizo sempre	Desconheço	Sei da existência, mas não utilizo	Evidências (Listar documentos utilizados e/ou práticas utilizadas)	Usado	
											avaliador	
											Avaliação	WP Utilizados

Avaliação

Percentuais e Confiabilidade

- Pesos atribuídos as classificações
“P” (peso 1), “L” (peso 2), “F” (peso 3)

Confiabilidade	Percentual	Critério
“ALTA”	Maior que 70%	Claras existências de evidências e práticas executadas sistematicamente
“MÉDIA”	entre 40% e 70%	Algumas evidências e práticas executadas
“BAIXA”	abaixo de 40%	Existência de práticas

	BAIXA	MÉDIA	ALTA
N	0%	7%	15%
P	16%	35%	50%
L	51%	66%	85%
F	86%	92%	100%

Dificuldades Encontradas

- Falta de visão de como as falhas nos processos influenciam a produtividade
- Alguma dificuldade dos avaliados em responder as perguntas
- Falta de experiência do avaliador
- Poucos dados históricos para efeito comparativo

Melhorias Propostas

- Revisão dos processos de Gerenciamento e desenvolvimento;
- Treinamento nas áreas para conhecimento dos processos;
- Melhoria na escolha de fornecedores através de informações relevantes e requisitos consistentes;
- Acompanhamento mais atuante da área de Compras sobre a atuação do Fornecedor;
- Revisão dos documentos de Engenharia de Software para retirar informações inconsistentes;
- Inclusão da seleção de modelos de ciclo de vida do projeto;
- Planejamento e estabelecimento de critérios para coleta de dados do projeto para que se possa utilizar no futuro como estimativa.

Ações em Andamento

- Reuniões semanais de Grupo formado com o objetivo de:
 - Estudar a ISO12207, CMMI-sw e PMBOK
 - Revisar os processos de desenvolvimento de SW
 - Criar um novo fluxo para gerenciamento e desenvolvimento
 - Adequar ao negócio da empresa as práticas utilizadas nos modelos
 - Descrever os processos aplicando os modelos estudados
 - Rever e criar documentos adequados ao processo descrito

Próximas ações

- Apresentar o modelo à gerência
- Apresentar o fluxo e processos as áreas envolvidas
- Implantar novo modelo

A ferramenta de Apoio (demo)



Conclusão

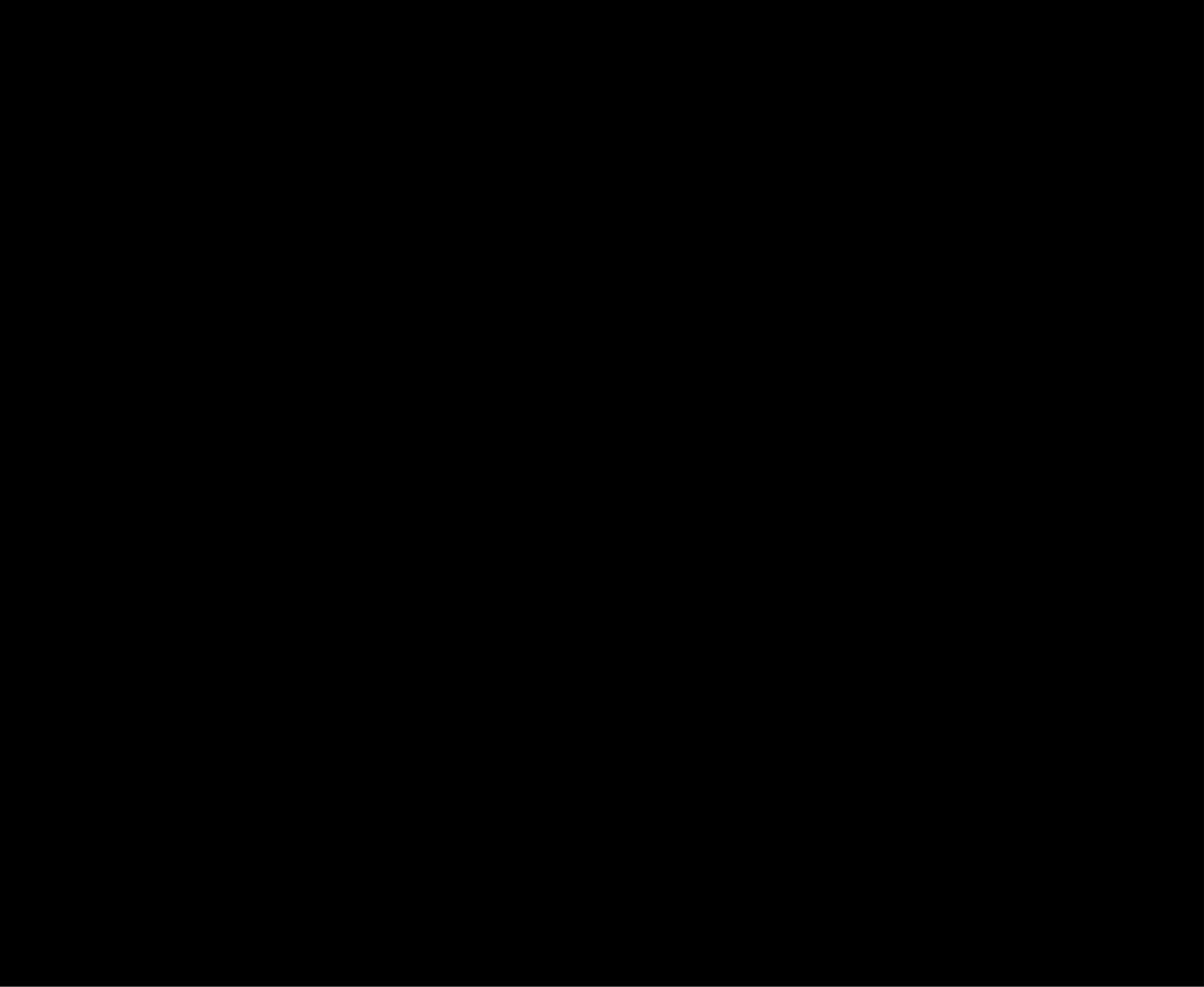
● Lições

- Questionários x Entrevistas
- Experiência na avaliação
- Avaliação por departamentos na organização
- Qualificação da avaliação (Melhoria ou Certificação)

● Mensagem Final

- *“...Produz tudo e não fica com nada. O sábio tudo realiza e não se considera sábio e não se apressa a ensinar. Não se precipita nos atos da sua atividade. Termina sua obra, e esta sempre no princípio. E por isso a sua obra prospera.”*
 - Siga em Frente**
 - Melhoria Contínua**
- *“Diga-me o que você quer; Não seja Informal; Não adianta existir – Acredite!; Envolve-me; Participe e utilize!; Junte-se a mim; Junte-se a mim.”*

LaoTsé (China 600ac)



OBRIGADO!

Ferramenta - Estrutura

utilizando a ISO/IEC 1550

