

Projeto 2.24

Gestão do Conhecimento para a Qualidade e Melhoria dos Processos de Desenvolvimento de Software e Certificação-1º ciclo

Maria Mônica de Oliveira

Objetivos e Justificativa:

O objetivo deste trabalho é estruturar o serviço de Gestão do Conhecimento em unidades que centralizem diversas competências (Softex Campinas), em grupos já articulados, que visem melhorar seus processos produtivos e/ou qualificá-los via certificações específicas. Além disso, apoiar a Produtivos e a inovação. Entretanto, este instrumento pode apoiar qualquer outra área de conhecimento com o mesmo objetivo, de promover novos arranjos produtivos, facilitado por vínculos sociais estáveis, valorados por uma relação de confiança, através de uma comunicação transparente, de desenvolvimento contínuo, que propiciará a organização dessa nova teia de atores.

Nos últimos tempos, a busca por melhoria de qualidade em software tem se traduzido como busca por melhoria dos processos de desenvolvimento de software, motivados sempre pela conquista e manutenção de mercados, sejam internos ou externos.

Nas empresas, a Gestão do Conhecimento pode ser vista como um grande processo (em analogia com o processo da qualidade total). Nesse sentido, as empresas estão começando a se preocupar com o conhecimento tácito, aquele que as pessoas possuem, mas não está descrito em nenhum lugar, ao contrário do conhecimento explícito, que é aquele que está registrado de alguma forma, e assim disponível para as demais pessoas.

De acordo com o MCT, nesse contexto, o setor de software é de extrema relevância para o desenvolvimento e a soberania nacional.

Descrição dos Produtos:

Com a operacionalização e implantação do Serviço de Qualificação e Preparação para Certificação, os principais produtos resultantes serão os seguintes: 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 empresa; relatório técnico sobre a experiência, aumento do número de certificações, obter indicadores econômicos e financeiros, maior visibilidade mercadológica para as organizações participantes, aceleração dos processos qualificação,

oportunidade para exportação de software, aumento da qualidade dos produtos, redução dos custos de desenvolvimento, melhora do posicionamento no mercado, aumento da satisfação dos funcionários, além de custo menor para os processos de certificação.

Resultados Relevantes:

Aplicabilidade dos resultados, quanto a aspectos mercadológicos ou capacitação tecnológica da entidade

Diversificação desse serviço, adequado às empresas encubadas e PMEs. Submissão de 2 Projetos junto a FINEP(Desenvolvimento da competitividade da indústria de software brasileira baseado no Modelo de Referência Nacional mps Br e Desenvolvimento da Competência Nacional em CMMI), articulados via Rede TSQC, possuem iniciativas cooperadas, como a Fundação Vanzolini, o ITS e o próprio Softex CPS; e abertura de Chamada 001_2004 para novo ciclo de Melhoria, a partir de um critério de seleção baseado no conhecimento adquirido e relatado nos mapas cognitivos, envolvendo 24 empresas nacionais de portes distintos;

Características inovadoras

Consolidação da estratégia de consultoria focada nas culturas organizacionais e legados existentes,

Módulos/produtos ou programas de computador resultantes do projeto, disponibilizados para o mercado

Base de Dados em Access com os indicadores de desempenho, providos no acompanhamento e Gestão dos Resultados, bem como outros artefatos coletados e construídos durante o processo de implementação.

Artigos publicados

Plano de apresentação de 2 artigos empresariais desta iniciativa e da apresentação da estratégia desse projeto no SIMPROS realizado em São Paulo em 11/2004 e a apresentação no SBQS em Brasília em 04/06 dessa iniciativa e no PBQP em 16/09 em Campinas, (publicado no site <http://www.mct.gov.br/sepin>) sob o cód.2.01.

Recursos humanos capacitados (especialistas, mestres, doutores)

Realizados 09 cursos na área de Qualidade, com total de 120 horas de treinamento, com 195 participantes, representando 150 empresas. Realização de 6 Workshops Técnicos com a presença de pesquisadores, consultores e gerentes de projeto do CenPRA e da IMA(Empresa Mun. de Proc. Dados Campinas) que contribuíram, trocando experiências e gerando novos insights, a partir de cada qual foi gerado um artigo sobre as contribuições temáticas e soluções p/ temas REQM,PP,SCM, MA e PMC.

Eventuais parcerias ou programas de transferência de tecnologia efetuados.

Apoio da Unicamp para a realização de Fóruns Técnicos através de videoconferência. E convênio com o CenPRA para realização de workshops e treinamentos.

Conclusões:

O registro do amadurecimento da operacionalização dessa estratégia pela Gestão do Conhecimento será um diferencial para massificar essa condição de excelência em desenvolvimento de Software. Apesar da aplicação responder a uma demanda provocada pelo modelo ofertista linear dos países avançados nesta área de qualidade em software, traz a maturidade no exercício de operacionalizar um Modelo Tupiniquim, talvez, como uma forma de identificação das competências existentes internamente para um posicionamento mais agressivo, através do adensamento de nossa teia de atores, frente às barreiras técnicas impostas por esses mercados protecionistas. Dentro dessa comunidade de boas práticas, novos valores estão sendo criados a partir dessa reflexão, o que beneficiará a multiplicação a partir de um modelo transparente de comunicação, onde os interesses são explícitos e o processo de tomada de decisão serão melhorados continuamente em cada ciclo, onde a inovação(social,tecnológica) podem acontecer virtuosamente.

Para finalizar esta conclusão, considerando os artefatos tecnológicos são construções sócio técnicas, podemos avaliar a partir dos resultados que a Gestão do Conhecimento propiciou através deste ciclo, constitui um instrumental adequado para essa aplicação.

Referências Bibliográficas:

- [1] Clênio F. Salviano (2000), "Abordagem para melhoria de Processo", Technical Report, Centro de Pesquisas Renato Archer - CenPRA.
- [2] Renato Dagnino(2002), "Ciência, Tecnologia e sociedade: o desafio da interação". Londrina, IAPAR.
- [3] Watts S. Humphrey (1997), "Introduction to the Personal Software Process", SEI Series in Software Engineering.
- [4] "A indústria de Software no Brasil - 2002 Fortalecendo a Economia do Conhecimento", MIT;SOFTEX;W-CLASS.
- [5] Renato Dagnino(2002), "Estratégia da inovação: metodologias para análise e implementação". Tuabaté, Ed. Cabral Universitária.
- [6] (Montoni, 2004) Montoni,M., Miranda, R., Rocha,A.R., Travassos,G. "Knowledge acquisition and Communities of Practice: an Approach to Convert Individual Knowledge to Multi-Organizational Knowledge", VI International Workshop on Learning Software Organizations. Banff, Canada, junho 2004
- [9](Villela, 2004) Villela,K., Santos,G., Schnaider,L, Rocha,A.R., Travassos,G. "Building ontology based tools for a software development environment", VI International Workshop on Learning Software Organizations. Banff, Canada, junho 2004
- [10] Teixeira Filho, Jayme(2000), "Gerenciando conhecimento: como a empresa pode usar a memória organizacional e a inteligência competitiva no desenvolvimento de negócios". Rio de Janeiro; Ed. SENAC.