Projeto ISO/CMM - Implantação do Sistema de Gestão da Qualidade de Software

SoftExport Informática
www.softexport.com.br

Justificativa

- Participação da direção nos papéis técnicos;
- Pouca disponibilidade de recursos financeiros;
- Alta rotatividade dos colaboradores;
- Acúmulo de papéis e responsabilidades;
- Uso de tecnologia de ponta;
- Proximidade com o meio acadêmico;
- Papel formador de mão-de-obra especializada;
- Clientes cada vez mais exigentes quanto a prazos, custos e qualidade do produto;

Justificativa

- A existência de processos de desenvolvimento já implantados na empresa - MUSSE;
- A existência de processos de testes automatizados;
- A existência de Code-Conventions;
- A existência da figura do Guardião;
- A existência de produtos de software desenvolvido internamente com potencial comercial;
- A vocação para a exportação de software;
- Grande envolvimento da Direção no projeto.

Justificativa

- Necessidade de gerenciamento dos processos com os olhos da qualidade;
- Adoção dos padrões mundiais de Qualidade;
- Implantar um SGQ que ligasse os aspectos operacionais da garantia da qualidade com seus aspectos gerenciais e estratégicos.

Justificativa

- A certificação ISO 9000 é reconhecida em todo o mundo em vários setores produtivos.
- A ISO 9000 é um padrão internacional de qualidade, que aplica o gerenciamento da qualidade do processo para gerar produtos que atendam às expectativas de seus usuários.
- Um SGQ em conformidade com a ISO 9000 assegurará que seu processo de desenvolvimento possua um nível de controle, disciplina e repetibilidade, garantindo a qualidade de seus produtos.
- A ISO tem custo acessível.

Justificativa

- O CMM/CMMI são modelos de maturidade e capacidade para a produção de Software;
- São constituídos de cinco níveis de maturidade
  - Inicial, Repetível, Definido, Gerenciado e em Otimização
- Compara os processos da empresa com as KPA e enquadra-a em um dos níveis;
- Tem um custo alto de implantação e historicamente um longo tempo para sua implantação.

O projeto SGQ

- Discutido e adotado pela alta administração da empresa, iniciando em Abril de 2003.
- Tem como metas a implantação de um Sistema da Qualidade e a certificação da organização na norma ISO9001:2000
- Tem como participantes diretos:
  - Consultor externo em certificação ISSO
  - Bolsista de graduação de informática
  - Bolsista do MIA
  - Diretor da Qualidade
- A meta é que a empresa tenha seu SGQ estruturado e formalizado e, até o final do 2003, seja auditada e certificada.

A Metodologia usada

- Roteiro de atividades
  - Implantação do SGQ;
  - Certificação ISO9001:200;
  - Adaptação dos processos ao CMM-SW
  - Certificação CMM-N2;
  - Certificação CMM-N3;

O Processo de Certificação

- Roteiro de atividades ISO9001
  - Abertura dos trabalhos, apresentação do projeto SGQ.
  - Levantamento dos processos e produtos da empresa.
  - Estudo dos processos de desenvolvimento da empresa.
  - Estudo dos produtos de software oferecidos pela empresa.
  - Estudo da norma ISO-Série 9000:2000.
  - Definição da política de qualidade da empresa:
    - Missão, Visão do Futuro, Valores e Princípios.
  - Objetivos para a qualidade:
    - Definir objetivos, Estabelecer metas, Estabelecer prazos, Estabelecer responsáveis, Estabelecer padrões e indicadores de desempenho.
  - Elaborar procedimentos documentados obrigatórios requeridos pela norma:
    - Controle de documentos, Controle de registros, Controle de produtos em não-conformidade, Controle de ações corretivas, Controle de ações preventivas, Controle de auditorias internas.

O Processo de Certificação

- Roteiro de atividades ISO9001
  - Elaborar procedimentos documentados não obrigatórios responsáveis pelo processo de desenvolvimento de software.
  - Identificar processos da organização na ótica da norma.
  - Identificar os requisitos de competências necessários para as funções que afetam a qualidade dos processos.
  - Verificar necessidades de competências nos recursos humanos.
  - Identificar treinamento necessário.
  - Verificar eficácia do treinamento.
  - Definir e alocar recursos necessários.
  - Identificar os registros necessários e implementar os controles requeridos.
  - Verificar necessidades de recursos financeiros, infra-estrutura e meio ambiente.
  - Implementação dos processos relacionados com o produto e com o desenvolvimento de software.

softexpert

O Processo de Certificação

- Roteiro de atividades
  - Análise crítica pela alta administração.
  - Validação e comprometimento da alta administração.
  - Auditorias internas da qualidade.
  - Processos de melhoria.
  - Ações corretivas / preventivas.
  - Ajustes finais.
  - Seleção do órgão certificador.
  - Pré-auditoria (presença do certificador e empresa).
  - Auditoria de certificação (presença do certificador e empresa).
  - Emissão do Certificado pelo certificador.

O Processo de Certificação

- Lições aprendidas
  - O apoio explícito da alta administração da empresa é de fundamental relevância;
  - O levantamento e o estudo dos processos de desenvolvimento de software adotados pela empresa proporcionaram aos participantes do processo, uma rápida integração com as rotinas e com os desenvolvedores;
  - O levantamento e o estudo de produtos de software da empresa identificou que vários desses produtos eram utilizados internamente nos processos de gerência e desenvolvimento. Alguns desses produtos já se adequavam a itens de controle obrigatório da norma;
  - O estudo da norma ISO 9000:2000 situou o grupo no ambiente de Sistema da Qualidade. O enfoque desenvolvido foi a identificação e a adequação de rotinas e produtos da empresa à norma.

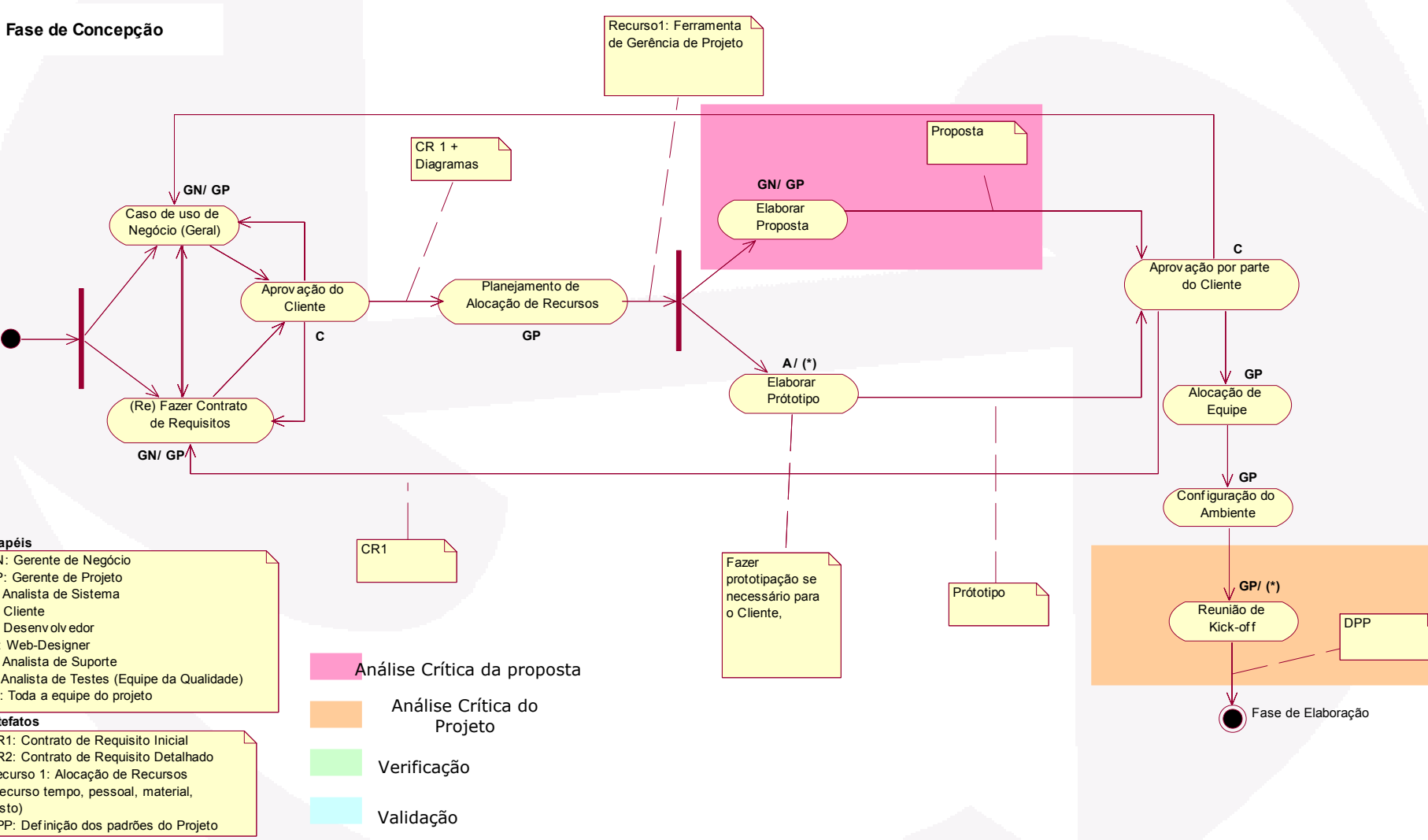
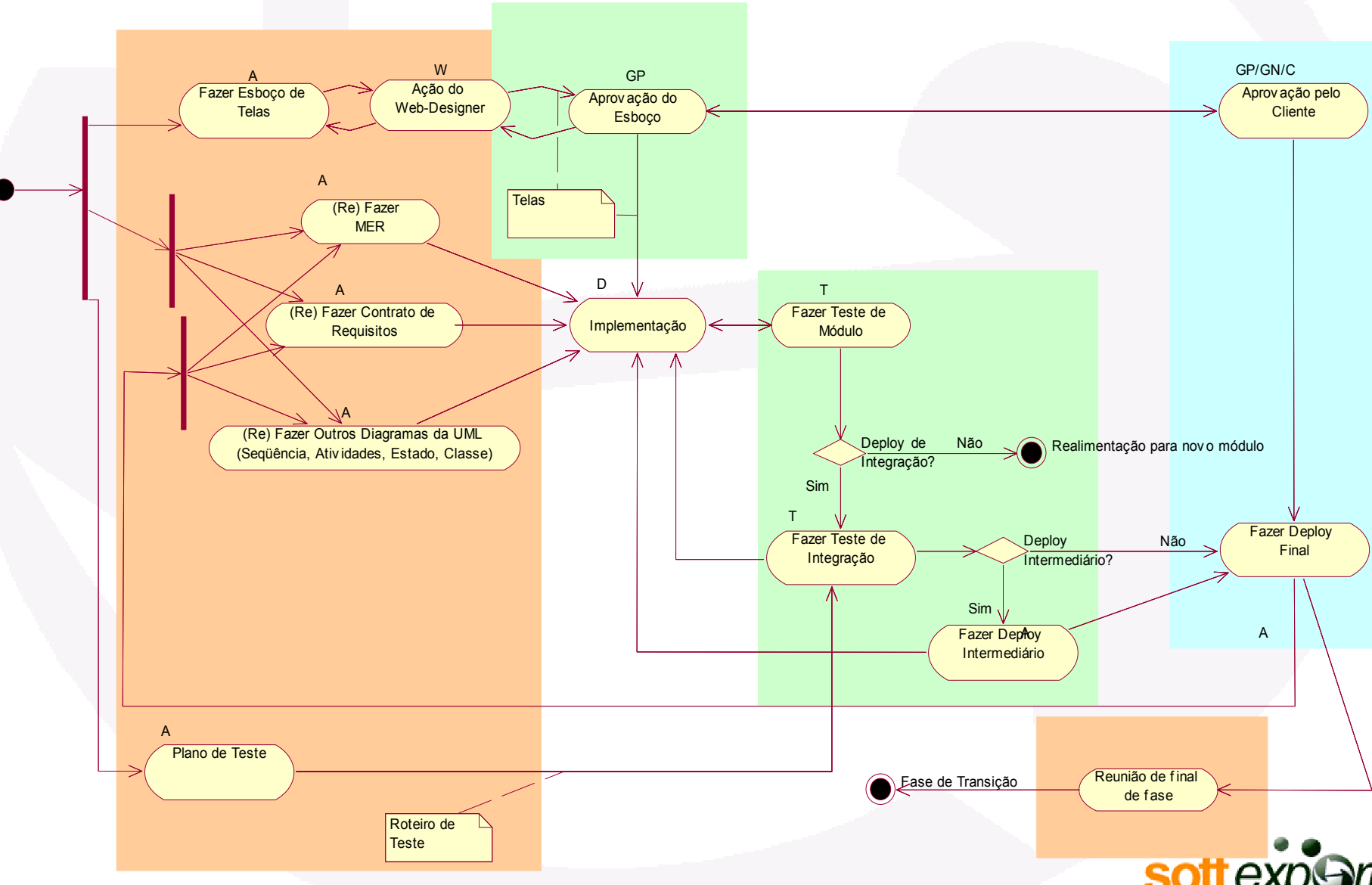
Produtos Adequados à Norma ISO

- MUSSE
  - Processo mapeado com a Norma.
- BUG-Central
  - Registro de não-conformidades;
  - Ações corretivas;
  - Ações preventivas;
  - Ações de melhoria.
- Cafeteira
  - Processo de treinamento

Projeto ISO/CMM - Implantação do Sistema de Gestão da Qualidade de Software

SoftExport Informática
www.softexport.com.br

Fase de Concepção



Fase de Construção