

Proposta de uma abordagem de Melhoria de Processo de Software para uma indústria de software de médio-porte

OMICRON TECNOLOGIA E INFORMÁTICA

Apresentar através de um estudo de caso, uma abordagem de Melhoria de Processo de Software para uma indústria de software de médio-porte vinculada a estratégia da empresa.

André Luiz Mendes Pereira

1. Conceitos utilizados na proposta
2. Abordagens Estratégias na melhoria de processo
3. Projeto Piloto - Estudo de Caso e Resultados
4. A abordagem e os trabalhos realizados
5. Ferramentas a serem desenvolvidas
6. Cronograma

1. Identificar interesses futuros da organização.
2. Permitir que clientes e partes interessadas entendam como o produto será executado.
3. Ajudar gerente e equipe a desenvolver planos em nível elevado para executar o projeto e cronograma.
4. Maior clareza no entendimento do cronograma.
5. Documentar e melhorar práticas atuais.
6. Melhorar a cultura organizacional.

Tipos de Estratégias e Competências essenciais

| Estratégia competitiva | Função | | |
|------------------------|--|---|--|
| | Operações | Desenvolvimento de produto | Vendas/Marketing |
| Excelência Operacional | <u>Manufatura classe mundial/produção enxuta</u> | Inovações incrementais | Convencer o mercado de que a relação qualidade/preço dos produtos/serviços oferecidos é ótima |
| Inovação em Produto | <i>Scale up</i> e produção primária | <u>Inovações radicais (breakthrough)</u> | Preparar o mercado e educar os clientes potenciais para a adoção da inovação |
| Orientada para Cliente | Manufatura ágil | Desenvolvimento de sistemas (produtos/serviços) específicos | <u>Desenvolver relações com clientes específicos para compreender necessidades e vender soluções</u> |

Observação: foram sublinhadas as competências essenciais para cada estratégia.

Fonte :Fleury & Fleury (2003)

Foco: Estratégia de diferenciação do produto com otimização dos custos de produção.

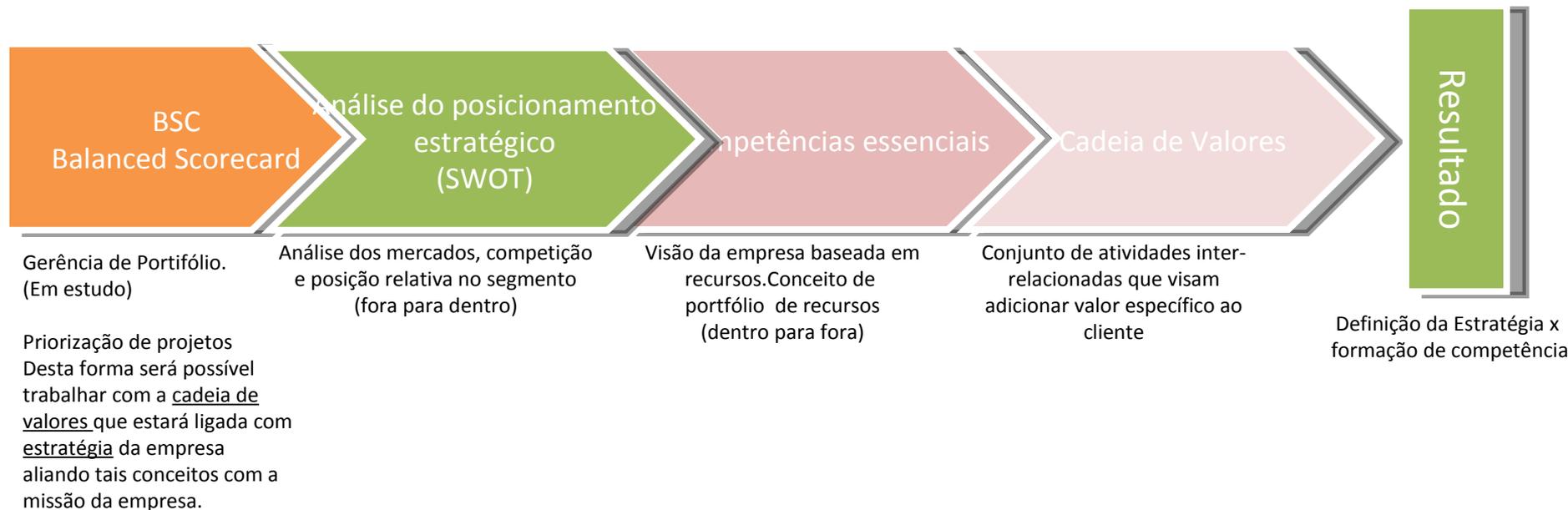
ISO/IEC 15504

Modelo de Capacitação de processo. A ISO 15504 define um framework para avaliação de processo. Neste estudo, ajudou a definir o ciclo de melhoria do processo e etapas para capacitação.

ISO/IEC 12207

Tecnologia de informação – Processos de ciclo de vida de software. Neste estudo, ajudou na definição do ciclo de vida no que se refere aos processos fundamentais (5.3 desenvolvimento, 5.4 operação e 5.5 manutenção) e de apoio (6.1 documentação, 6.4 verificação, 6.5 validação e 6.6 revisão conjunta).

Abordagens/Ferramentas Estratégicas



Competências essenciais

É o conjunto de recursos, tangíveis e intangíveis, que ajudam a empresa a conseguir diferencial competitivo em sua atividade econômica.

Fazem parte do portfólio de recursos:

recursos financeiros, físicos, intangíveis (margem, imagem), organizacionais (cultura organizacional, sistema administrativo) e humanos.

Tratar a competência como fonte de valor.
Saber agir, aprender, visão sistêmica e responsabilidades.

Estratégia

Estratégia é a utilização objetiva dos recursos e esforços para obtenção de resultados desejáveis no futuro.

A definição de estratégica deve, acima de tudo, assumir a forma de um processo de aprendizado a longo prazo, definindo quais interesses da alta gerência sobre o negócio, seus colaboradores e como a empresa deseja conduzir seus trabalhos.

Tratar a competência como fonte de valor.
Saber agir, aprender, visão sistêmica e responsabilidades.

Motivação

Características do Cliente

Ramo: Varejista

Lojas : 170 lojas

Estados: MG, ES,AL,SP, RJ

Funcionários: aprox. 3000

Usuários: Aprox. 2500

Parque tecnológico

Servidores Aplicação: 28

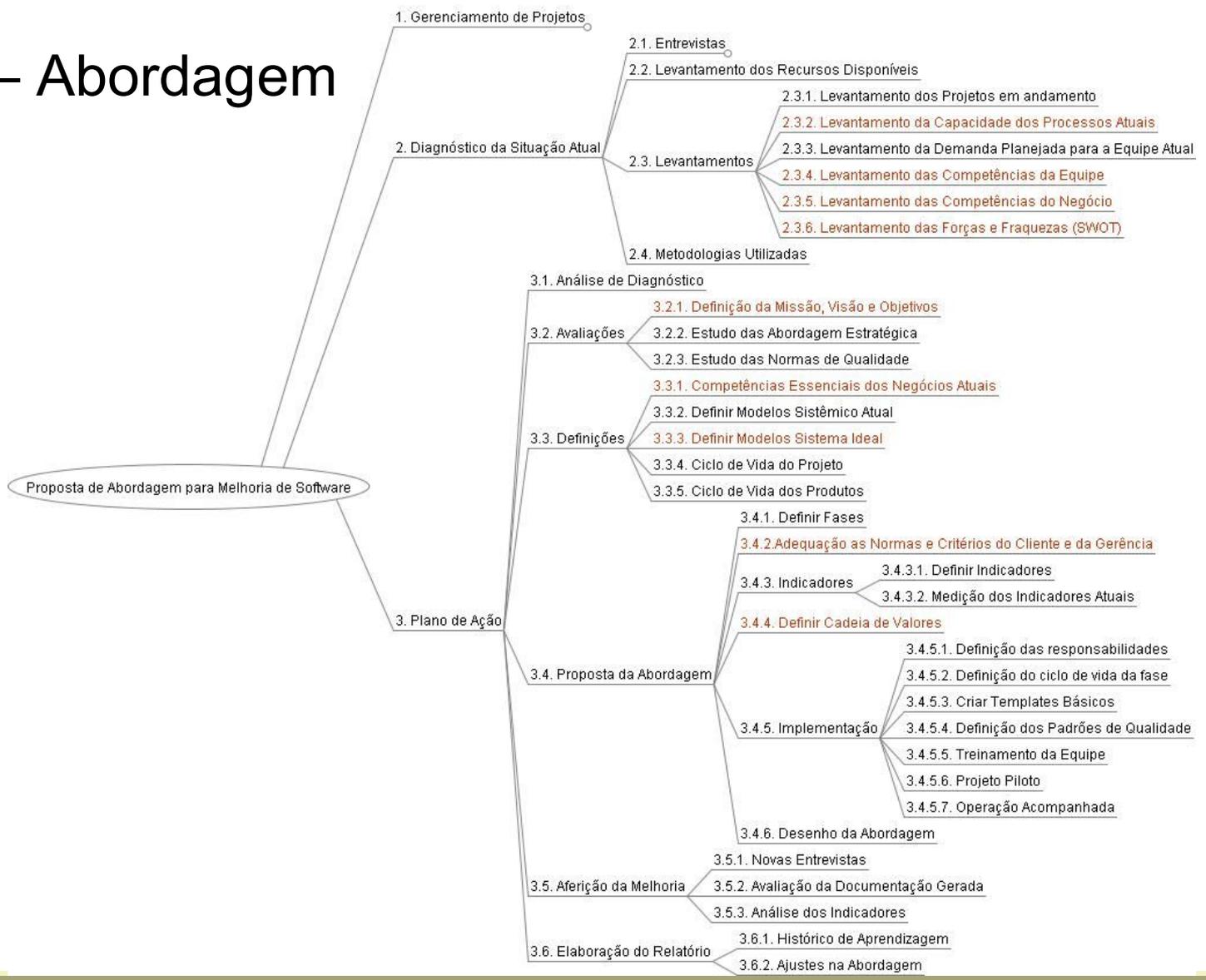
Clientes instalados: 140

PDV's: 630

Principais Temas Apresentados

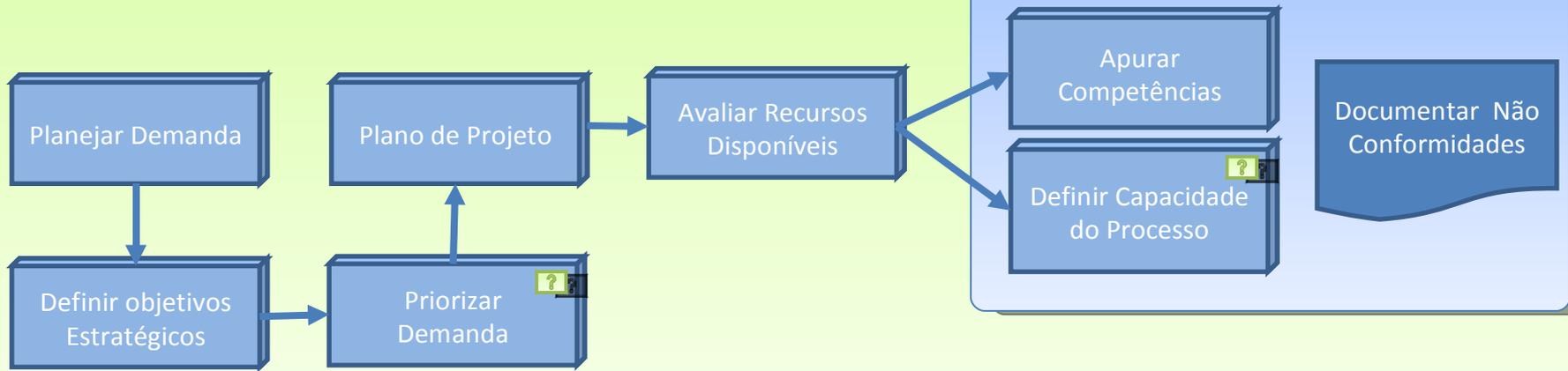
- Alto índice de customizações e novos projetos
- Alto índice de re-trabalho
- Alto índice de erros pré-existentes
- Falta de credibilidade
- Falta de planejamento do projeto
- Insatisfação
- Cultura organizacional

EAP – Abordagem



Estudo de caso – Fluxo Básico da Abordagem

Avaliação e Priorização da Demanda



Execução de Projetos



Avaliar Resultados da Fase do Projeto



Resultados implantação projeto Piloto

Características

Ramo: Varejista

Lojas : 170 lojas

Estados: MG, ES,AL,SP, RJ

Funcionários: aprox. 3000

Usuários: Aprox. 2500

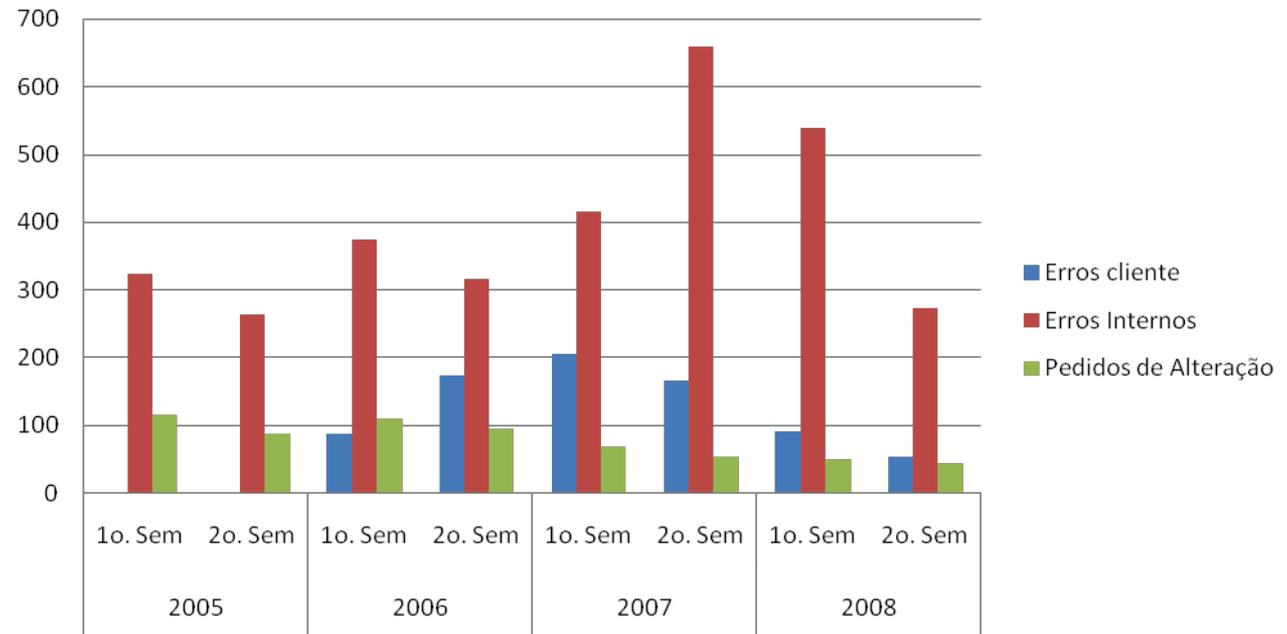
Parque tecnológico

Servidores Aplicação: 28

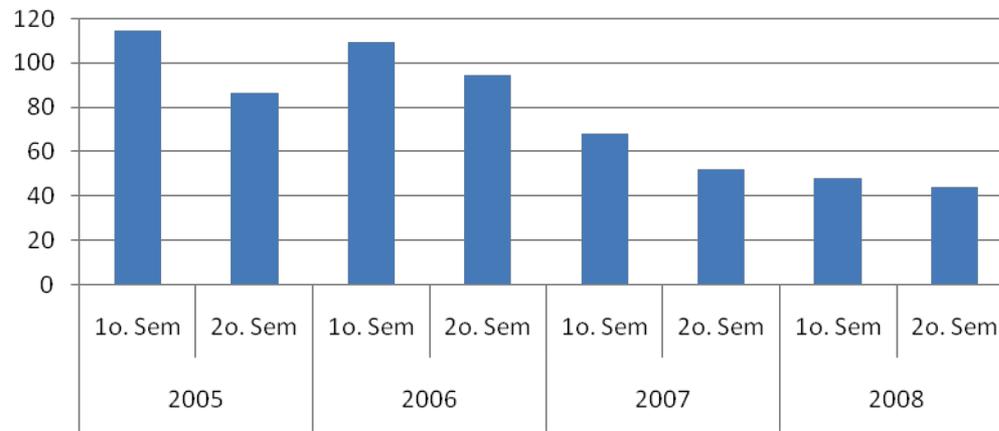
Clientes instalados: 140

PDVs: 630

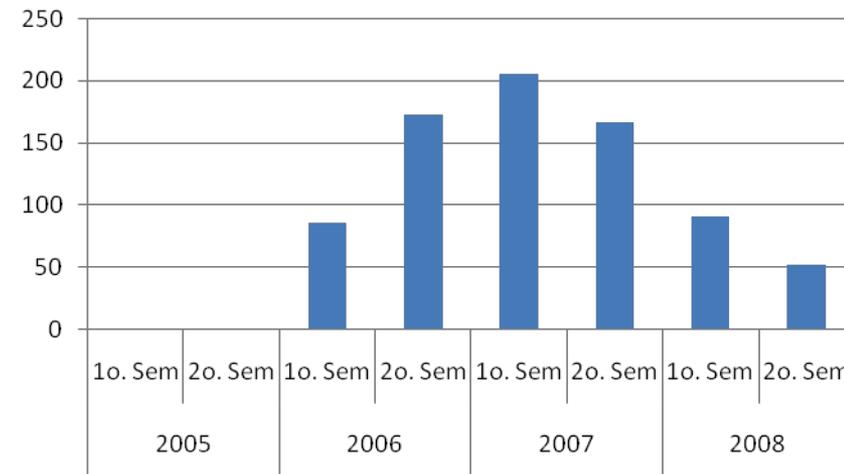
Resumo dos Trabalhos



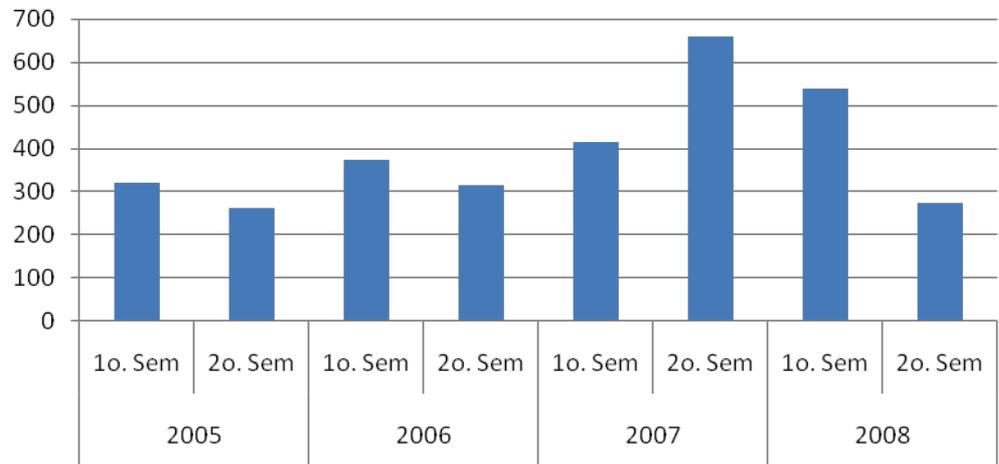
Pedidos de Alteração



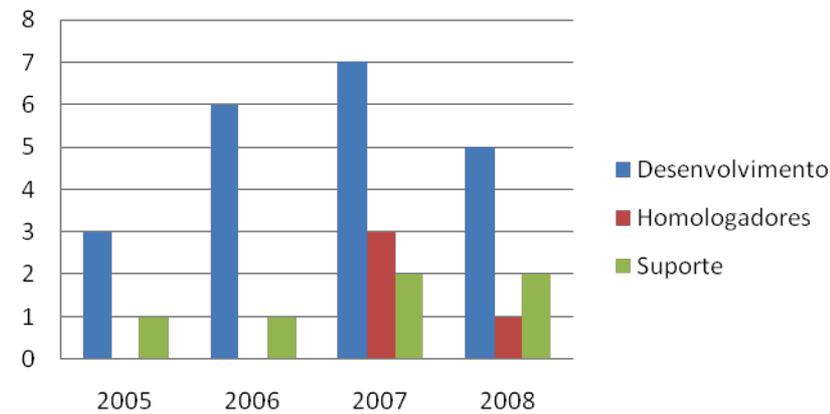
Erros no cliente



Erros Internos



Profissionais Envolvidos



Projeto Piloto - Alguns resultados obtidos

- Agilidade no atendimento para manutenções;
- Agilidade para implementar novas versões;
- Alinhamento estratégico;
- Aumento de credibilidade;
- Comprometimento e satisfação dos funcionários envolvidos;
- Definição do ciclo de vida de projetos e desenvolvimento;
- Aumento da qualidade dos produtos;
- Aumento da qualidade dos serviços;
- Melhoria na comunicação.

Cronograma – Projeto 2009

| Atividades / Meses | 2008 | | 2009 | | | | | | | | | | 2010 | | | | | | | | | | | |
|--|------|-----|------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------|-----|-----|-----|-------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| | Nov | Dez | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Dez | Jan | Fev | Mar | Abr | Mai | Jun | Jul | Ago | Set | Out | Dez |
| Estudo Resultados Projeto Piloto (2007) | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Definir objetivos Estratégicos | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Plano de Projeto | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | |
| Definir cadeia de valores da empresa | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | |
| Redefinir processos da indústria | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| Cronograma | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | |
| Identificar Competências essenciais | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Identificar/Obter Recursos (tangíveis e intangíveis) | | | | | | | X | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| Definir e acordar ciclo de vida do projeto | | | | | | | | | | ■ | ■ | | | | | | | | | | | | | |
| Implementação 1o. Projeto | | | | | | | X | X | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | | |
| Avaliação Resultados 1a. Etapa | | | | | | | | | | | 1a. | | | 2a. | | | Final | | | | | | | |
| Entrega 1a. Etapa do Projeto | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | | | | | |
| Ajustes iniciais na abordagem | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | |
| Implantação, treinamento e pesquisa Cliente | | | | | | | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | |
| Estudo/Desenvolvimento Ferramenta Integrada | | | | | | | | | | | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | ■ | | | | | | |

* Este cronograma possui uma perspectiva de trabalhos de curto prazo. E poderá sofrer mudanças durante este período.

“A atenção ao processo é na verdade uma abordagem para a melhoria das organizações, alinhada ao contexto e objetivos estratégicos.”

Salviano(2006)

Obrigado!

Contato:

André Luiz Mendes Pereira

E-Mail : orionvb@gmail.com

Emitido em : 30/09/08

Legenda

- Entregue
- Em Desenvolvimento
- Inserido após Planejamento Inicial
- Pendente
- Em Especificação
- Em avaliação do cliente
- Aguardando Recurso

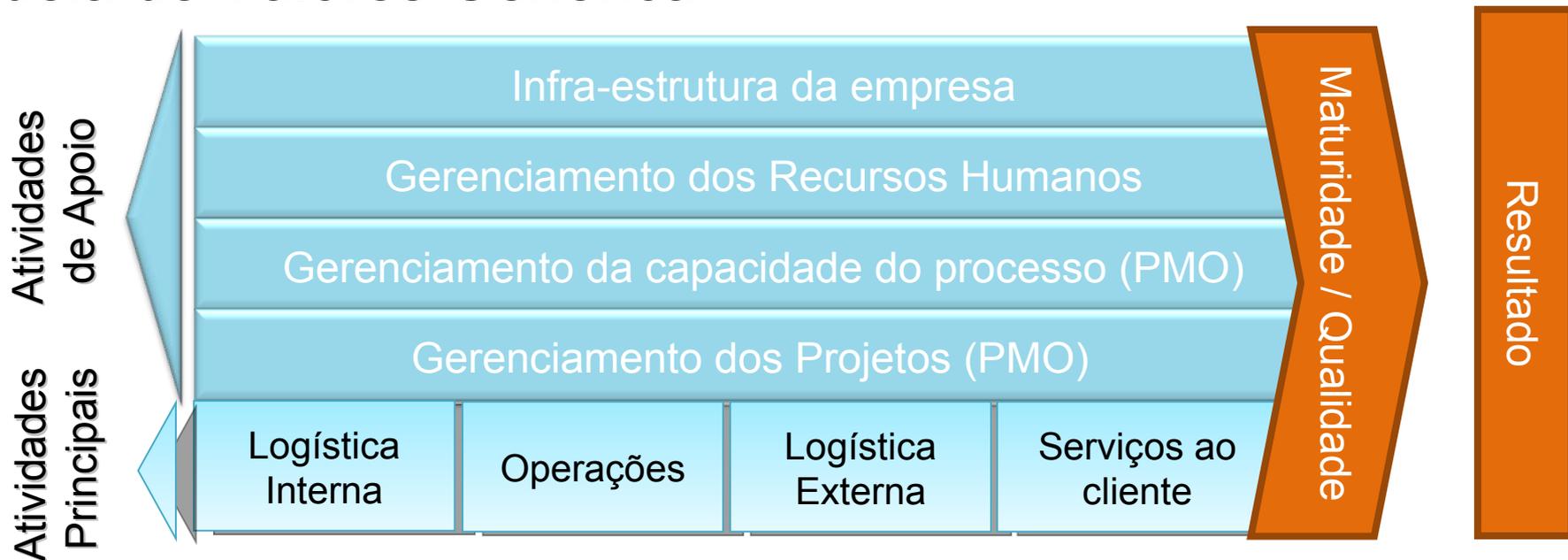
LISTA DE CUSTOMIZAÇÕES / MELHORIAS

| Orçamento / Faturamento | | | | | | | | | | | | |
|------------------------------|-------|---|------|-------|----------|----------|------------|-------------|-------------|---------|-----|----------------|
| # | Data | Descrição | Re | PA | Pre | Entreg | Es | De | Tot | Priorid | Sec | Observação |
| Cadastro de Promoções | | | | | | | | | | | | |
| 7 | 11/03 | Criar conceito de Data de Referência, similar ao cadastro de plano | M.U. | 58547 | | 20/06/05 | 1 | 6 | 7 | 3 | | Entregue |
| 8 | 11/03 | Implementar seleção múltipla de filiais para indicar filiais autorizadas | M.U. | 58549 | | 22/04/05 | 1 | 5 | 6 | 3 | | Entregue |
| 5 | 11/03 | Incluir ferramentas com regras próprias para efetuar arredondamentos | M.U. | 58550 | 24/11/05 | | 6 | 24 | 30 | 4 | 25 | |
| 10 | 11/03 | código, descrição | M.U. | 58551 | | 27/04/05 | 1 | 4 | 5 | 3 | | Entregue |
| 11 | 11/03 | Lista de Promoções de Serviços diminuir referencia e aumentar observação. | M.U. | 58707 | | 27/04/05 | 1 | 2 | 3 | 3 | | Entregue |
| 60 | 16/05 | Alterar relatório para que seja possível imprimir 2 promoções | M.U. | 61116 | 18/05/05 | 18/05/05 | 1 | 7 | 8 | 1 | | Entregue |
| 120 | 14/11 | CONSULTA SIMPLIFICADA DO ORÇAMENTO -Acrescentar na consulta de orçamento simplificada (botão orçamento na tela itens de troca) uma guia "End/Tra" que deverá conter os endereços de entrega e cobrança do pedido bem como a "observação da NF" e "Observação do Orçamento" | M.U. | 67631 | 25/11/05 | 23/11/05 | 2 | 20 | 22 | 4 | | Entregue |
| 121 | 14/11 | CONSULTA SIMPLIFICADA DO ORÇAMENTO - MELHORIAS - acrescentar botão cliente para nota fiscal em consulta simplificada do orçamento. No módulo Orçamento e Credenciário | M.U. | 67776 | 25/11/05 | 25/11/05 | 1 | 4 | 5 | 4 | | Entregue |
| Consignação | | | | | | | | | | | | |
| 12 | 11/03 | Tratar operações e saldos de produtos em consignação para Compra e para e Venda | M.U. | 58562 | | | 12 | 48 | 60 | 5 | | |
| 13 | 11/03 | Toda operação de acerto de consignação deve ter relacionamento a nota de origem | M.U. | 58563 | | | 12 | 48 | 60 | 5 | | Definir melhor |
| Devolução de Vendas | | | | | | | | | | | | |
| 14 | 11/03 | Tratar rotina para evitar devoluções avulsas (sem nota) e renovação de notas | M.U. | 58564 | 15/06/05 | 27/06/05 | 8 | 16 | 24 | 1 | 6 | Entregue |
| Total de Horas : | | | | | | | 614 | 2158 | 2772 | | | |

| Prioridades | Total de Horas | | | Quant. |
|-----------------------|----------------|-------------|-------------|------------|
| | Esp | Des | Tot. | |
| 1 | 196 | 630 | 826 | 39 |
| 2 | 57 | 166 | 223 | 10 |
| 3 | 60 | 248 | 308 | 30 |
| 4 | 211 | 809 | 1020 | 42 |
| 5 | 58 | 234 | 292 | 6 |
| Total de Horas | 582 | 2087 | 2669 | 127 |

- Prioridades**
- 1 – Vital
 - 2 – Muito Alta
 - 3 – Alta
 - 4 - Elevada
 - 5 - Normal

Cadeia de Valores Genérica



Para Porter (1989), a cadeia de valor desagrega uma empresa nas atividades estrategicamente relevantes no sentido de se projetar, produzir, comercializar, entregar e sustentar o produto, para que se possa compreender o comportamento dos **custos**, as **fontes existentes** e **potenciais de diferenciação**.

Fonte : Adaptado de Porter (1986)

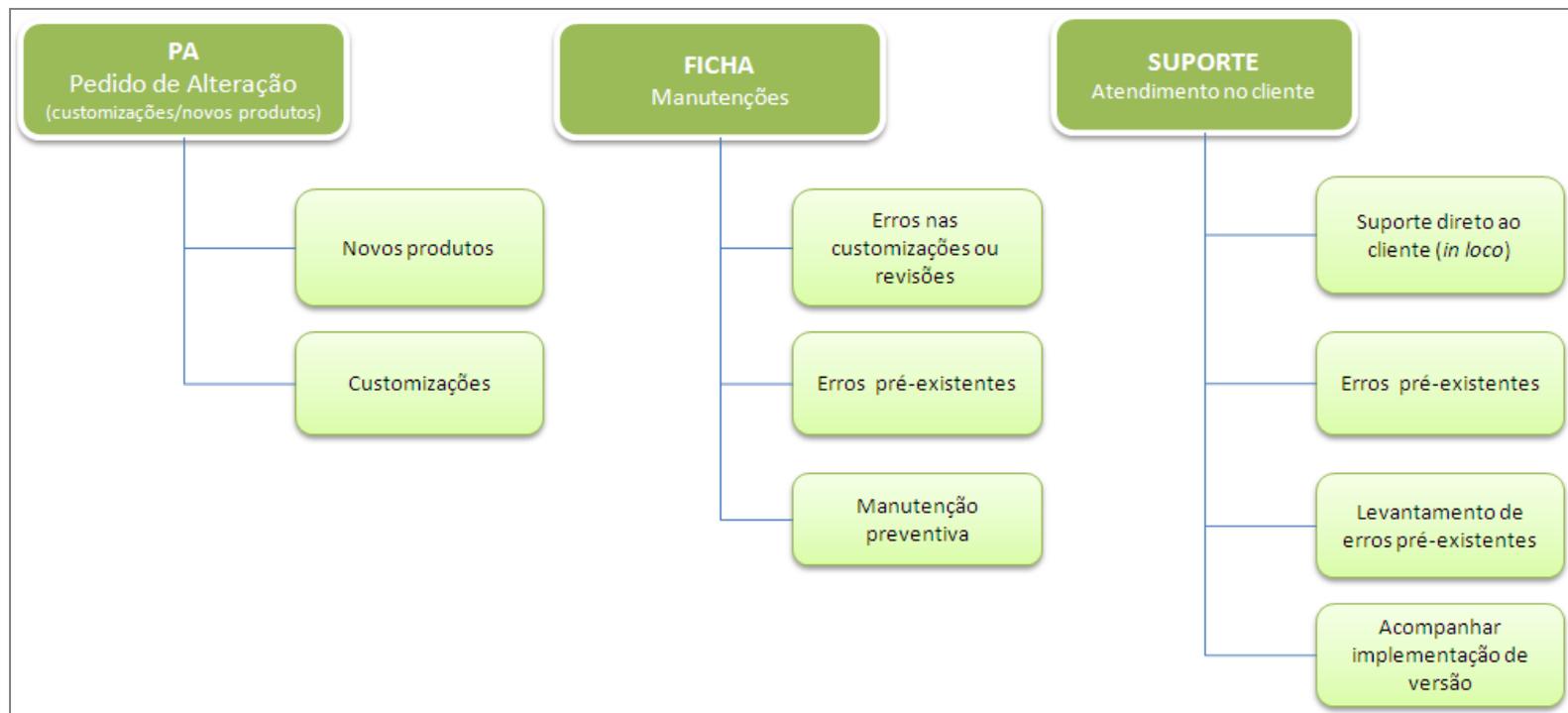
Histórico de Aprendizagem

Introdução a Gestão de Riscos

| PA | Causa | Efeito | Risco |
|---|-------------------------------|--------------------------|---|
| PA 22799 - Proteção Financeira | Falta de planejamento | Problemas na implantação | Criar parâmetro por filial para implantação progressiva do PA |
| | Falta de documentação | Erros na homologação | Numero do contrato interfere na exportação |
| | Indefinição do fornecedor | Atraso na especificação | Indefinição da Emissão do termo de adesão |
| | Interrupção da funcionalidade | Perda de vendas | Seguradora não forneceu dados suficientes aos critérios de venda. |



Capacidade para atender demanda do cliente



Fonte : Autor (2008)



Exemplo de um Ciclo de Vida do Projeto

Ciclo de vida do projeto – Pedido de Alteração

