



Encontro da Qualidade e Produtividade
em Software - EQPS Manaus

Implantação de Gerência do Conhecimento no CTIC-UFPA com o ambiente WebAPSEE



Gerente do Projeto:

Jadielly Fernandes Oliveira

Participantes:

Prof. Dra. Carla Alessandra Lima Reis

Prof. Dr. Rodrigo Quites Reis

Gabriela Andrade

Lorena Costa Tavares

Davison Holanda

www.labes.ufpa.br

Roteiro

- Introdução
- Contexto
- Motivações do Projeto
- Objetivos do Projeto
- Estratégia de Desenvolvimento
- Descrição dos Produtos: Resultados
- Cronograma de Atividades
- Considerações Finais



www.labes.ufpa.br

Introdução

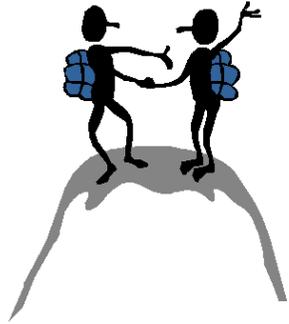
- Organizações geralmente possuem um intenso fluxo de conhecimento de seus funcionários.
 - Capital Intelectual tornou-se um dos bens mais importantes[Rus e Lindvall 2002].
- Mas esse conhecimento se perde:
 - Rotatividade de Funcionários
 - Esquecimento
 - Conhecimento defasado



Introdução

- Agravante na Engenharia de Software:
 - Necessita de conhecimento intenso e em constante atualização;
 - Mudanças ocorrem com frequência;
 - Alta rotatividade;
- Quando o conhecimento não é devidamente gerenciado:
 - Erros voltam a acontecer;
 - Soluções devem ser repensadas pois não existe registro anterior;
 - Diminuição da qualidade de produtos e processos;
 - Aumenta os custos de Produção.



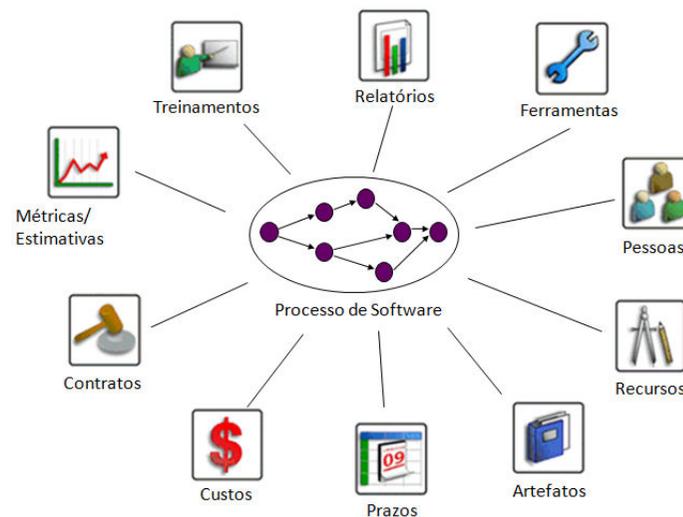


Gestão do Conhecimento

- É um conjunto de atividades organizacionais que devem ser realizadas para:
 - Adquirir, organizar e comunicar tanto conhecimento tácito como explícito de forma que outros membros possam fazer uso deste conhecimento para tornar seu trabalho mais efetivo e produtivo [ALAVI e LEIDNER, 1999].

Contexto do Projeto

- Melhoria da Qualidade de Processos de Software:
 - Integração da Gestão de Conhecimento a Processos de Desenvolvimento de Software
 - Utilização de Tecnologia de Processos de Software
 - Ex: PSEE WebAPSEE





Nível G



▶ Missão

- Prover serviços e recursos de Tecnologias de Informação e Comunicação (CTIC) para a comunidade universitária, em apoio às atividades acadêmicas e administrativas, integrando-se no esforço de oferecer à sociedade uma universidade em excelência.

▶ Serviços oferecidos

- Desenvolvimento de Software
- Infra-estrutura de rede
- Manutenção de software e hardware
- Capacitação em TI

Motivações do Projeto

- Atividades de GC incluídas na Norma ISO 12207 e no MPS.BR
- Parte de uma Iniciativa para Evolução do Processo de Software do CTIC-UFPA
 - Alcance do Nível E do MPS.BR
 - Envolve o Processo de Gestão de Recursos Humanos: Gerência do Conhecimento
- Problemas com alta rotatividade dos membros do CTIC



Objetivos Gerais

- **Estimular** o grupo de gerentes e desenvolvedores do CTIC a realizarem as práticas de GC;
- Definir e **Implantar o processo de Gerência de Conhecimento** no CTIC;
- **Desenvolver Ferramentas de Apoio à GC** integradas ao Ambiente WebAPSEE.



www.labes.ufpa.br

Estratégia de Desenvolvimento

- Adoção de modelo de melhoria de processos de software (MPS-BR) através do uso de suas Guias de Implementação, publicadas pela SOFTEX ;
- Consultas a norma ABNT NBR ISO/IEC 12207.



www.labes.ufpa.br

Estratégia de Desenvolvimento

- A implantação da GC seguindo as etapas:
 1. Diagnóstico da organização
 - Entrevistas
 - Estudo da documentação dos projetos
 2. Elaboração da estratégia para GC no CTIC junto à alta direção e aos funcionários;
 3. Palestra motivacional para uso da GC e apresentação da estratégia definida;
 4. Implantação do processo de GC sem a utilização do WebAPSEE;



Estratégia de Desenvolvimento

5. Desenvolvimento de Apoio Ferramental;
6. Implantação do processo de GC com o apoio ferramental integrado ao WebAPSEE;
7. Observação e acompanhamento na execução dos processos;
8. Análise dos resultados e elaboração do relatório final;



www.labes.ufpa.br

Descrição dos Produtos: Resultados

- Relatório de Análise das entrevistas;
- Registro das Contribuições obtidas durante a palestra motivacional;
- Produção de Templates de Plano de Gestão do Conhecimento Genérico
 - Definição dos tipos de conhecimento necessários
 - Integração ao plano de projeto do CTIC
- Processo de GC definido;
- Implantação inicial em dois Projetos do CTIC;
- Publicação de artigos: SBQS 2009 e IDEAS 2009.



Resultados

- Implantação de uma estratégia de GC inicial no CTIC:
 - Wiki com templates de cadastro de itens de conhecimento;
 - Avaliação por e-mail;
 - Disponibilização dos itens de conhecimento avaliados no wiki;



www.labes.ufpa.br



Resultados

- Evolução do Ambiente WebAPSEE
 - Integração do apoio ferramental de GC
 - Aquisição, validação e distribuição de conhecimento de forma integrada a execução de processos de software;



www.lapes.ufpa.br

Cronograma

ANO 2009											
Etapas	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Diagnóstico da organização	X	X									
Elaboração da estratégia para GC			X	X							
Palestra motivacional e apresentação da estratégia definida					X						
Implantação do processo sem a ferramenta						X	X	X	X		
Implantação da nova versão da ferramenta										X	X
Treinamento sobre o módulo de GC do <u>WebAPSEE</u>										X	X
Observação e acompanhamento na execução dos processos					X	X	X	X	X	X	X
Análise dos resultados e elaboração do relatório final					X	X	X	X	X	X	X

Considerações Finais

- Projeto estendido por 3 meses (março 2010);
- Projeto poderá ser validado junto a avaliação oficial do Nível E do MPS.BR;
- Oportunidades de Melhoria:
 - Apesar do esforço realizado, pouco conhecimento tem sido cadastrado no Wiki;
 - Haverá melhoria após a implantação da ferramenta?
 - Necessidade de mudança cultural e/ou tecnologia?
 - Estratégia de compensação está sendo planejada.





Encontro da Qualidade e Produtividade
em Software - EQPS Manaus

Implantação de Gerência do Conhecimento no CTIC-UFPA com o ambiente WebAPSEE



Gerente do Projeto:

Jadielly Fernandes Oliveira

Participantes:

Prof. Dra. Carla Alessandra Lima Reis

Prof. Dr. Rodrigo Quites Reis

Gabriela Andrade

Lorena Costa Tavares

Davison Holanda

www.labes.ufpa.br