



ASR
CONSULTORIA E ASSESSORIA EM
QUALIDADE

GPO-TIC

Gestão de Processos Organizacionais para empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação



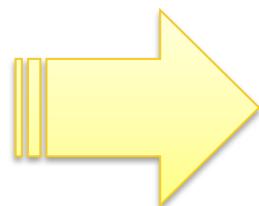
**PBQP
Software
EQPS
Campinas**
Projeto 2.06
Ciclo 2010

**Ana Cecília Peixoto Zabeu, Sergio Massao Jomori, Renato Luiz Della Volpe – ASR Consultoria
Edvar Pera Junior - Núcleo Softex Campinas**

DESCRIÇÃO DO PROJETO

Projeto 2.06
Ciclo 2010

O que é GPO TIC - Objetivos



Conjunto de **programas** para grupos de empresas interessadas em avaliar suas **necessidades** e priorizar **ações** de melhoria



visando **redução de custos**, aumento de **produtividade** e **qualidade** de produtos e serviços



iniciando ou **expandindo** trabalhos de melhoria de processos

Motivações e Estratégias

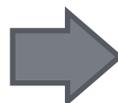
Propostas de atuação GPO-TIC

Implementar mecanismos
de diagnóstico (auto-avaliação)

Auxiliar na decisão e
integração entre modelos

Estabelecer mecanismos de
priorização de ações

Adequar “velocidade” aos
recursos disponíveis



Principais dificuldades/ barreiras

Entender os problemas da
empresa

Escolha do “modelo” a
aplicar

Alinhamento entre melhores
práticas e necessidades

Falta de recursos para
melhoria de processos

Motivações e Estratégias

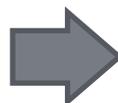
Propostas de atuação GPO-TIC

Aplicação de práticas e
conceitos de liderança

Capacitação p/ estruturar e
documentar processos

Aplicação de conceitos
básicos de sistematização

Custos acessíveis



Principais dificuldades/ barreiras

Falta de alinhamento entre
estratégia e atuação

“Escrever” e “desenhar”
processos

Aplicar processos de forma
sistemática

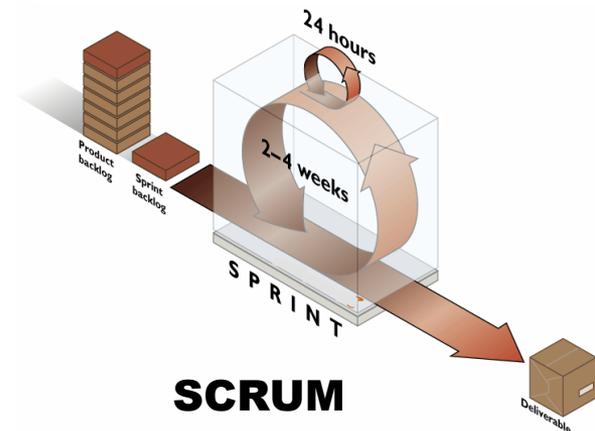
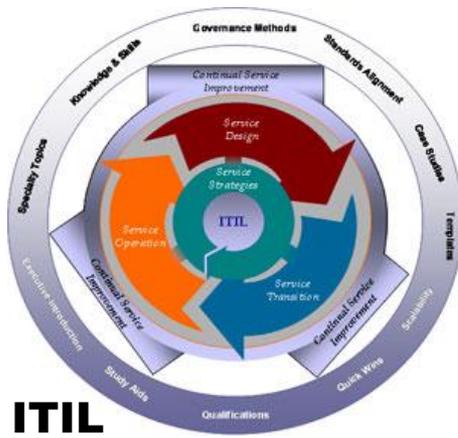
Recursos para investimento

Principais Referências

mps
Br Melhoria de
Processo
do Software
Brasileiro ✓



**Prêmio Paulista de
Qualidade de Gestão**



A quem se destina o GPO-TIC



- Micro e pequenas empresas de Tecnologia da Informação e Comunicação interessadas em:
 - estruturar para sustentar seu crescimento;
 - organizar e padronizar sua forma de operação;
 - melhorar a produtividade e qualidade;
 - iniciar investimento em melhoria de processos para posterior implantação de ISO 9000, ITIL, MPS.BR, CMMI, SCRUM, entre outros;
 - expandir a atuação em melhoria de processos a outros departamentos.

DESCRIÇÃO DO PRODUTO GLOBAL E RESULTADOS ESPERADOS - OBTIDOS

Estruturação do GPO-TIC

- Programas modulares para diversos focos (serviços, infra-estrutura, software, produto)
 - Nível básico: para quem está começando com processos
 - Nível intermediário: programas para continuidade de ações de melhoria
 - Nível avançado: programas visando “certificação”



- Formação de grupos de empresas da mesma região

- Utilização como referências ISO 9000, ITIL, PNQ/PPQG, MPS.BR, CMMI, SCRUM, entre outros



Estrutura Inicial - do GPO-TIC



Bloco 1 – Gestão de Processos Organizacionais em empresas

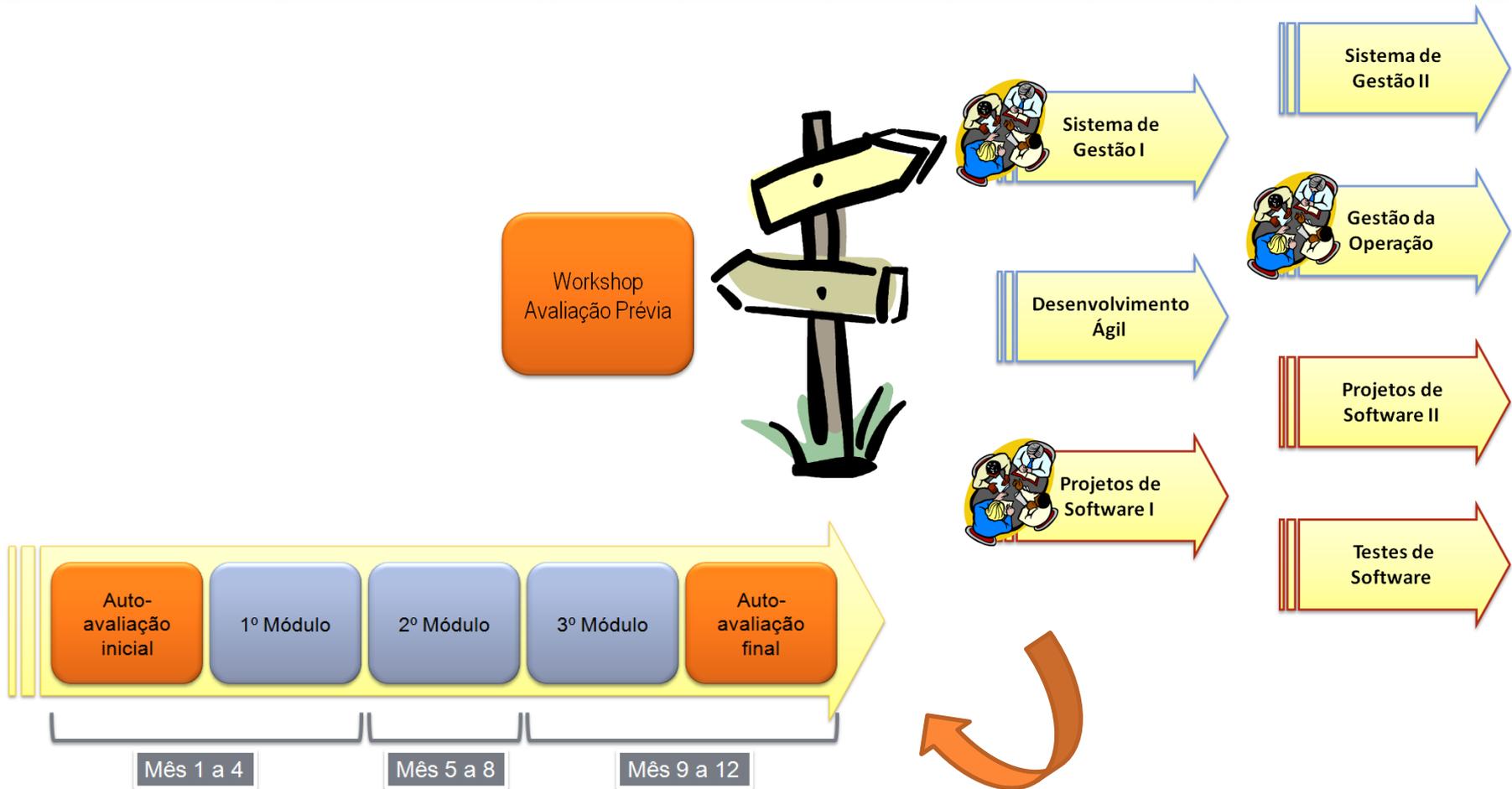
Bloco 2 – Estruturação de Processos Organizacionais

Bloco 3 – Processos de Desenvolvimento MPS.BR – ISO 9000

Bloco 4 – Serviços - ITIL

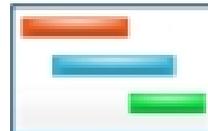
Bloco 5 – Conclusão de processos e resultados

Estrutura Atual do GPO-TIC

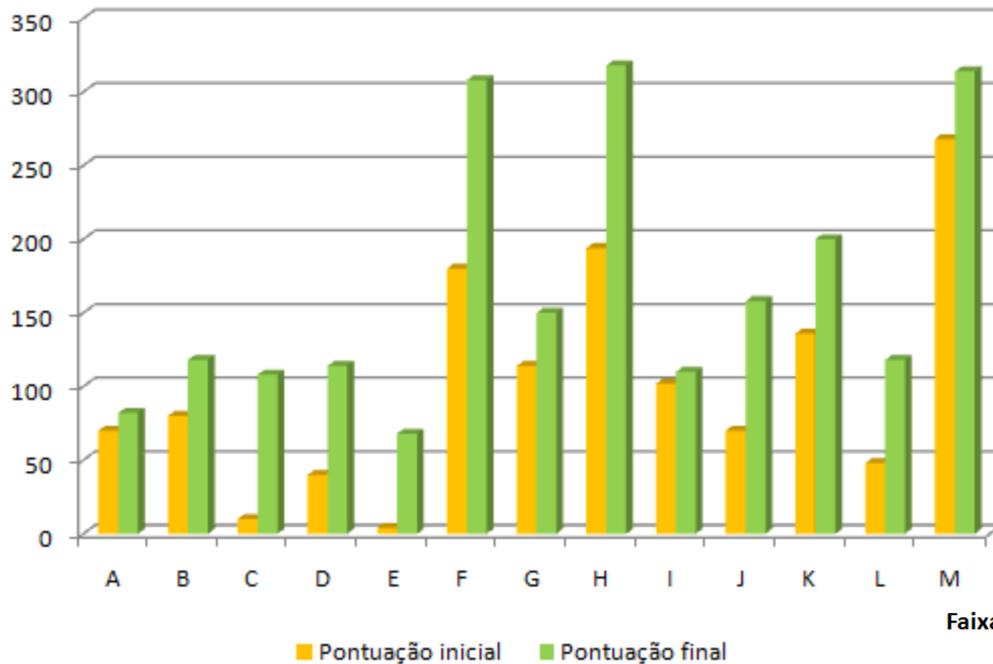


Resultados

- Cerca de 60 empresas participaram de programas GPO TIC (Ribeirão Preto, Santos, Sorocaba)
 - empresas de desenvolvimento de software
 - empresas de outros produtos e serviços de TI
- Algumas das empresas já iniciaram implementação de MPS.BR após GPO TIC
- Prazos – cronograma

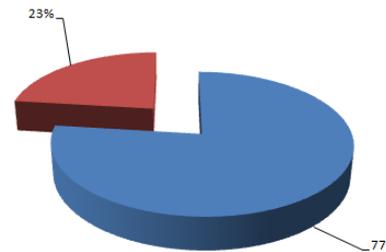


Resultados (Grupo já encerrado)

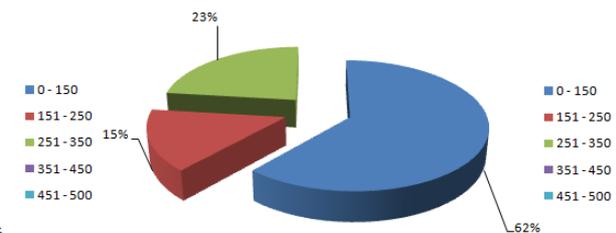


| | Pontuação inicial | Pontuação final |
|----------------|-------------------|-----------------|
| média | 101 | 167 |
| mediana | 80 | 118 |

Faixa Pontuação Inicial



Faixa Pontuação Final



Os nomes das empresas foram suprimidos por motivos de confidencialidade

Produtos Esperados X Obtidos



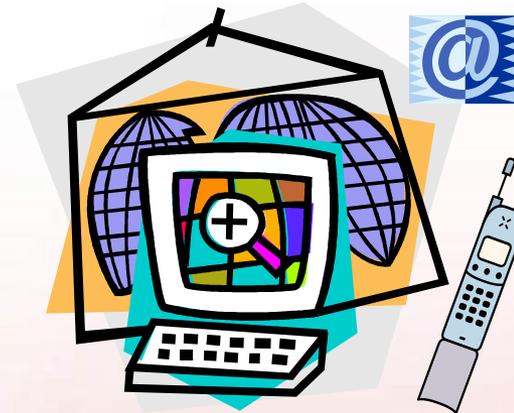
- Metodologia → estabelecimento da estrutura do GPO-TIC e capacitação de consultores da ASR para sua aplicação
- Processo → estabelecimento de processos básicos nas empresas e capacitação de colaboradores para continuidade das melhorias
- Publicação técnica → PBQP
- Evento → apresentação em Conferência da ASR
- Artigo → Publicação inicial em revista eletrônica de Goiânia





ASR

CONSULTORIA E ASSESSORIA EM
QUALIDADE



www.asrconsultoria.com.br

e-mail: contatos@asrconsultoria.com.br

Mogi das Cruzes

Rua Dr. Deodato Wertheimer, 1352 – conj. 11
Centro Mogi das Cruzes –SP
CEP 08710-430

Tel. : (11) 2629-0610

São Paulo

Rua Vergueiro, 2087 – conjunto 101
Vila Mariana
São Paulo –SP CEP 04101-000

Tel. : (11) 5087-8856
FAX : (11) 5087-8810