



X WORKSHOP ANUAL DO MPS

WAMPS 2014

Relato da Experiência

Implementação CERTICS em uma empresa avaliada no modelo de referência MPS-SW nível G

Fumsoft

Allan M. R. Moura
Charles H. Alvarenga

Visual Sistemas

Breno F. Duarte
Paulo Lana



VISUAL®

www.visual.com.br



- Investe em pesquisa e desenvolvimento



- Placares Esportivos
- Painéis de Mensagem
- Relógios Urbanos



mps
Br

Nível G
2013

Melhoria de
Processo
do Software
Brasileiro



- 30 anos de mercado
- Empresa de Médio Porte
- Belo Horizonte - MG



- Mais de 8.000 clientes atendidos



- Sistemas de Gestão para Atendimento
- Sistema Eletrônico de Votação
- TV Corporativa





**Agente Softex
MPS.BR SW e SV**

**Instituição avaliadora
CERTICS**



**Capacitação das
empresas**

**Governança e gestão
estratégica de dados**



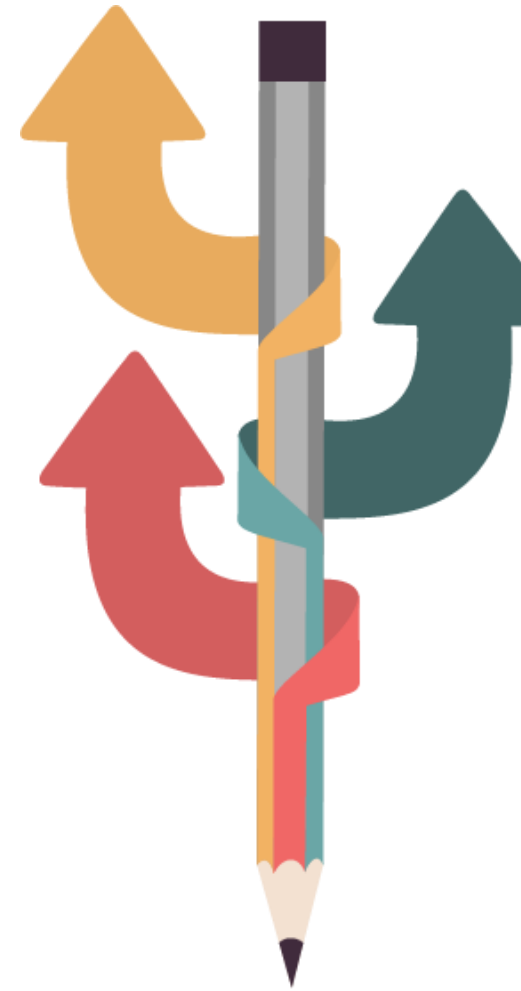
**Viabilizar certificações
em qualidade para as
empresas de TI de MG**

Apoios e parcerias



Contribuições do relato de experiência

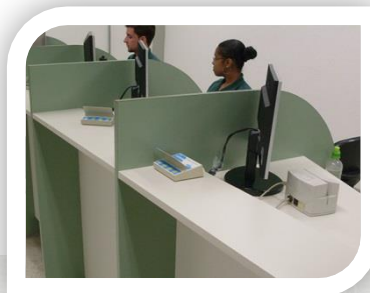
- Projeto de Implementação da CERTICS do Software Siga;
- Empresa com certificação MPS-SW nível G;
- Aderência do software ao modelo CERTICS;
- Esforços para a implementação;
- Resultados das evidências originadas do MPS-SW;
- Fatores de sucesso e dificuldades do projeto;
- Futuras revisões da literatura.



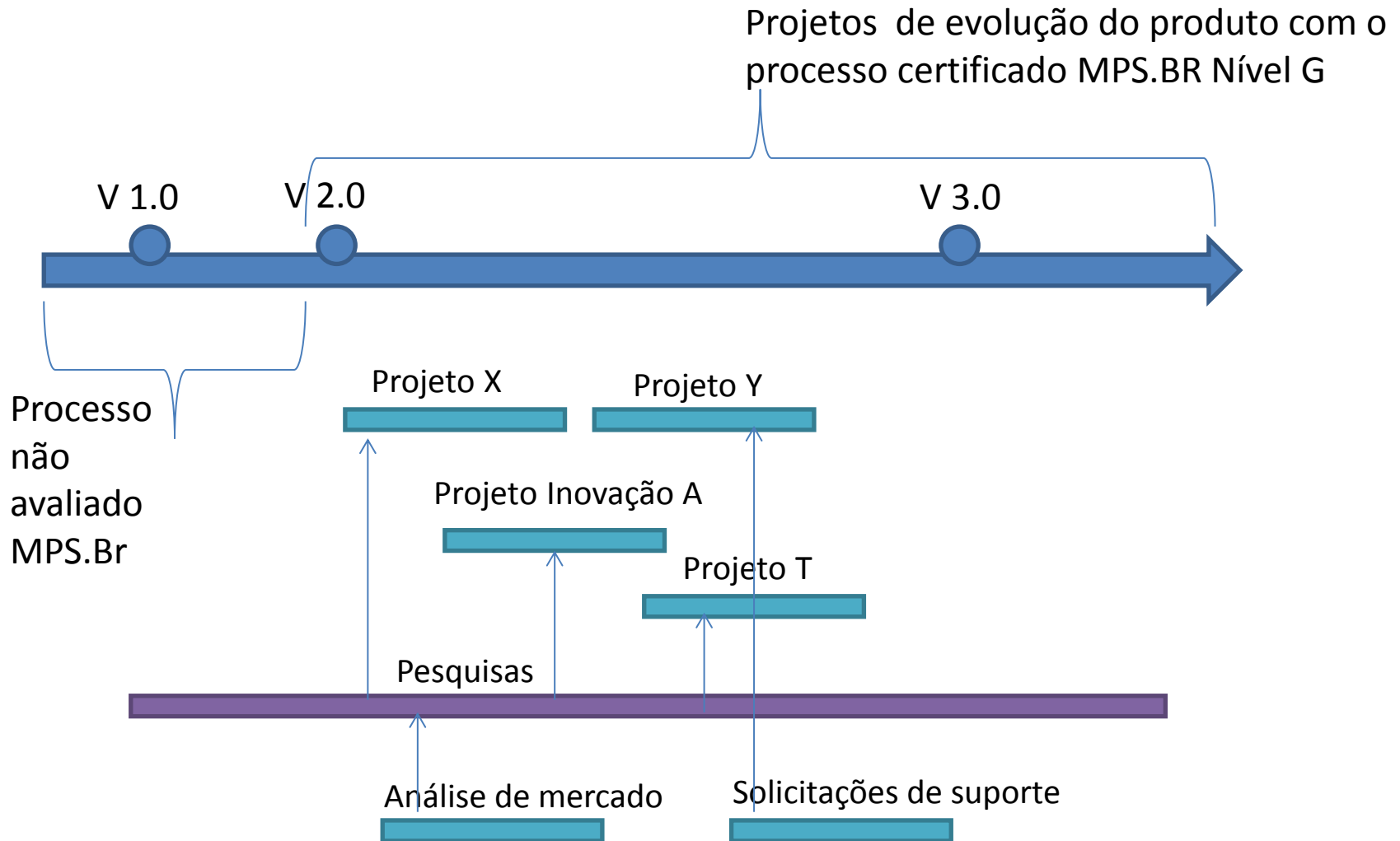


Software Siga

- Sistema Integrado para a Gestão de Atendimentos;
- Monitores para chamada de senhas;
- Terminais de avaliação do atendimento;
- Totens de autoatendimento;
- Multiplataforma.



Evolução do Software



O projeto de implementação da CERTICS



O projeto de implementação da CERTICS

- Processo de implementação de acordo com as necessidades da empresa;
- Fato da empresa já possuir um processo estruturado diminuiu as horas de consultoria;
- Não há um processo formal de implementação pela CERTICS;
- Total de horas de consultoria: 48 horas;
- Tempo do projeto: 6 meses.



Diagnóstico inicial

Etapa 1

- Conhecer o produto e o histórico das versões;
- Identificação dos GAPs do software frente ao modelo CERTICS;
- Quanto os processos estão institucionalizados e padronizados na organização;
- Análise da viabilidade da certificação;
- Utilização de planilha para orientação na identificação das evidências e definição do plano de trabalho;
- Duração de 04 horas – participação de todos os envolvidos com o software.



Diagnóstico inicial



Etapa 1

Principais resultados:

- DES (Desenvolvimento Tecnológico) e GNE (Gestão de Negócio) apresentaram mais evidências no diagnóstico inicial;
- As evidências encontradas no Diagnóstico Inicial representam 17% do total de evidências encontradas no final do projeto de implementação.

Treinamento

Etapa 2

- Apresentação da CERTICS: aumentar o conhecimento da equipe da organização na metodologia;
- Facilitar o entendimento para o levantamento de novas evidências na etapa 3;
- Correlação dos resultados dos processos da organização com os resultados esperados da CERTICS;
- Validação das evidências identificadas no diagnóstico;
- Apresentação do plano de trabalho;
- Duração de 08 horas.



Levantamento de evidências e adequação de processos



Etapa 3

- Auxílio na identificação das evidências;
- Reorganização e estruturação das evidências criadas ao longo do ciclo de vida do software;
- Padronização de alguns artefatos;
- Melhorias dos processos para garantir as próximas avaliações e certificação dos outros softwares;
- Etapa de Exploração da ferramenta CERTICSys;
- Identificado resultados gerados de projetos que foram executados de acordo com o MPS-SW.
- Duração: 32 horas



Resultados do MPS.SW utilizados na CERTICS

Áreas de competência da CERTICS	Evidências <u>parciais</u> utilizadas de projetos executados com o MPS.SW	Evidências Totais identificadas no projeto
DES- Desenvolvimento Tecnológico	46	83
TEC- Gestão de Tecnologia	19	53
GNE- Gestão de Negócios	0	39
MEC- Melhoria Contínua	11	23
Total	76	198

- 38% das evidências da CERTICS vieram de projetos executados com base no MPS.SW nível G.

Exemplos dos resultados do MPS.SW utilizados na CERTICS

Área de competência CERTICS	Exemplos de evidências parciais de projetos que utilizaram o MPS.Br como referência	Origem no MPS-SW Nível G
DES 1- Competência sobre arquitetura	Documentos de capacidade técnica da equipe de arquitetos.	RAP7 - As pessoas que executam o processo são competentes em termos de formação, treinamento e experiência.
	Atividades no cronograma do projeto para realizar uma análise de impactos na arquitetura com a inclusão de um novo periférico.	GPR 5 - O orçamento e o cronograma do projeto, incluindo a definição de marcos e pontos de controle, são estabelecidos e mantidos .



Exemplos dos resultados do MPS.SW utilizados na CERTICS

Área de competência CERTICS	Exemplos de evidências parciais de projetos que utilizaram o MPS.Br como referência	Origem no MPS-SW Nível G
DES 2- Competência sobre os requisitos	Planejamento do projeto com as pessoas relacionadas aos papéis e conhecimento necessários para execução do projeto.	GPR7 - Os recursos humanos para o projeto são planejados considerando o perfil e o conhecimento necessário para executá-lo
DES 3- Fases e Disciplinas Compatíveis com o Software	Processo escrito e projetos sendo executados	GPR3 – O modelo e as fases do ciclo de vida do projeto são definidos



Exemplos dos resultados do MPS.SW utilizados na CERTICS

Área de competência CERTICS	Exemplos de evidências parciais de projetos que utilizaram o MPS.Br como referência	Origem no MPS-SW Nível G
DES 4- Papéis e Pessoas Identificados	Plano do projeto com o planejamento e a definição dos recursos para o projeto	GPR7 – Os recursos humanos para o projeto são planejados considerando o perfil de conhecimento necessários para executá-los.



Exemplos dos resultados do MPS.SW utilizados na CERTICS

Área de competência CERTICS	Exemplos de evidências parciais de projetos que utilizaram o MPS.Br como referência	Origem no MPS-SW Nível G
DES 5 – Dados técnicos relevantes documentados	Ferramenta para o armazenamento dos dados do software, principalmente sobre suas funcionalidades e arquitetura e o plano de dados do projeto.	GPR9 – Os dados relevantes do projeto são identificados e planejados quanto a forma de coleta, armazenamento e distribuição. Um mecanismo é estabelecido para acessá-los, incluindo, se pertinente, questões de privacidade e segurança



Exemplos dos resultados do MPS.SW utilizados na CERTICS

Área de competência CERTICS	Exemplos de evidências parciais de projetos que utilizaram o MPS.Br como referência	Origem no MPS-SW Nível G
DES 6- Competência para Suporte e Evolução do Software	Projeto de evolução do software executado e que foi originado de um atendimento da equipe de suporte	GPR 1 – O escopo para o trabalho do projeto é definido.



Exemplos dos resultados do MPS.SW utilizados na CERTICS

Área de competência CERTICS	Exemplos de evidências parciais de projetos que utilizaram o MPS.Br como referência	Origem no MPS-SW Nível G
TEC1 – Utilização de resultados de pesquisa e desenvolvimento tecnológico	Evidências indiretas: São atendidos com criação de projetos de P&D.	
TEC2 – Apropriação das tecnologias relevantes utilizadas no software	Treinamentos de atualização para a equipe do software.	RAP7 – As pessoas que executam o processo são competentes em termos de formação, treinamento e experiência.



Exemplos dos resultados do MPS.SW utilizados na CERTICS

Área de competência CERTICS	Exemplos de evidências parciais de projetos que utilizaram o MPS.Br como referência	Origem no MPS-SW Nível G
TEC3 – Introdução de inovações tecnológicas	Não gerou evidências semelhantes.	
TEC4 – Capacidade decisória nas tecnologias relevantes do software	Aprovação de uma alteração na tecnologia relevante do software.	GRE2 – Os requisitos são avaliados com base em critérios objetivos e um comprometimento da equipe técnica com estes requisitos é obtido
	Política que define a autonomia para decisão na arquitetura	RAP2 – Existe uma política organizacional estabelecida e mantida para o processo



Exemplos dos resultados do MPS.SW utilizados na CERTICS

Área de competência CERTICS	Exemplos de evidências parciais de projetos que utilizaram o MPS.Br como referência	Origem no MPS-SW Nível G
GNE 1 – Ações de monitoramento do mercado	Não gerou evidências semelhantes	
GNE2 – Ações de antecipação e atendimento das necessidades dos clientes	Evidências indiretas: São atendidos com levantamento de requisitos (GRE) e criação de projetos (GPR).	
GNE3 – Evolução do negócio relacionado ao software.		



Exemplos dos resultados do MPS.SW utilizados na CERTICS

Área de competência CERTICS	Exemplos de evidências parciais de projetos que utilizaram o MPS.Br como referência	Origem no MPS-SW Nível G
MEC 1 – Contratação, treinamento e incentivo aos profissionais qualificados	Análise da necessidade de recrutamento e treinamento nos projetos	GPR7 - Os recursos humanos para o projeto são planejados considerando o perfil e o conhecimento necessário para executá-lo.
MEC 2 – Disseminação do conhecimento relacionado ao software	Plano de treinamentos do software	RAP7 – As pessoas que executam o processo são competentes em termos de formação, treinamento e experiência.



Exemplos dos resultados do MPS.SW utilizados na CERTICS

Área de competência CERTICS	Exemplos de evidências parciais de projetos que utilizaram o MPS.Br como referência	Origem no MPS-SW Nível G
MEC 3 – Ações de melhorias nos processos	Mudanças de versão do processo com a certificação MPS-SW nível G	-



Avaliação

Etapa 4

- Apoio para a empresa nas fases de Exploração e Preparação.



FATORES DE SUCESSO

- O treinamento inicial com a equipe sobre a CERTICS ajudou no entendimento e busca das evidências;
- Já possuir uma cultura de processo na empresa;
- Já possuir institucionalizados muitos dos resultados esperados do GNE;
- Apoio de consultores de implementação.



DIFICULDADES

- Disponibilização de recursos humanos para dedicação exclusiva ao projeto;
- Perda de algumas evidências do histórico do produto;
- Reforço na mudança da cultura para registro das evidências que comprovem a continuidade e evolução do produto da empresa.



FATORES DE SUCESSO

- Já possuir implementado e certificado os processos de acordo com o modelo de referência MPS-SW.
- Já possuir uma visão de processos na cultura da empresa;
- Ações e mecanismos voltados para a gestão do negócio da empresa e do software;
- Ferramenta CERTICSys – facilidade na reutilização de evidências;

DIFICULDADES

- Pouca experiência com o modelo CERTICS;
- Poucas referências de outras implementações.





X WORKSHOP ANUAL DO MPS

WAMPS 2014

Relato da Experiência

Implementação CERTICS em uma empresa avaliada no modelo de referência MPS-SW nível G

Allan Moura

ribeiromac@gmail.com

(31) 8773-2218

Charles Alvarenga

charles.alvarengati@gmail.com

(31) 9421-0997