

Uma Experiência de Implementação MPS-SW Nível G em uma Empresa de Evolução de Produtos

Luciano Carvalho Reis ^{1,2}, Sheila Reinehr ¹, Andreia Malucelli ¹

¹ Programa de Pós-Graduação em informática.
Pontifícia Universidade Católica do Paraná (PUCPR)

² SystemGlass Sistemas Inteligentes Ltda – Curitiba – PR - Brasil



Agenda

Uma Experiência de Implementação MPS-SW Nível G em uma Empresa de Evolução de Produtos

- A empresa SystemGlass
- Motivação
- O projeto de melhoria de processos
- Esforço em horas e custos financeiros
- Dificuldades e Fatores Críticos de Sucesso
- Considerações Finais

Agenda

Uma Experiência de Implementação MPS-SW Nível G em uma Empresa de Evolução de Produtos

- A empresa SystemGlass
- Motivação
- O projeto de melhoria de processos
- Esforço em horas e custos financeiros
- Dificuldades e Fatores Críticos de Sucesso
- Considerações Finais

A empresa SystemGlass

- Fundada em 2006 por 4 sócios-colaboradores
- Atua exclusivamente no segmento do vidro
- Desenvolvimento de ERP (*Enterprise Resource Planning*)
- Prestadora de serviço de *help desk*
- Possui hoje 20 colaboradores e mais de 100 clientes na América do Sul

Agenda

Uma Experiência de Implementação MPS-SW Nível G em uma Empresa de Evolução de Produtos

- A empresa SystemGlass
- **Motivação**
- O projeto de melhoria de processos
- Esforço em horas e custos financeiros
- Dificuldades e Fatores Críticos de Sucesso
- Considerações Finais

- Aumento no número de clientes
- Diminuição na qualidade do serviço de *help desk* prestado
- Motivou a implementação das melhores práticas do ITIL

Motivação

- expansão do segmento vidreiro
- Avanço tecnológico dos equipamentos transformadores do vidro
- Cenário que exige rápida evolução do produto de *software*
- Necessidade de aumento do número colaboradores
- Somados aos visíveis benefícios obtidos com a implementação do ITIL no *help desk*
- Conhecimento do MPS.BR e de seus benefícios através da PUC-PR e SEBRAE
- Grupo formado pelo CITS em 12/2011 com aporte financeiro da SOFTEX e SEBRAETEC

Agenda

Uma Experiência de Implementação MPS-SW Nível G em uma Empresa de Evolução de Produtos

- A empresa SystemGlass
- Motivação
- O projeto de melhoria de processos
- Esforço em horas e custos financeiros
- Dificuldades e Fatores Críticos de Sucesso
- Considerações Finais

O projeto de melhoria de processos

- Cronograma e custo das fases do projeto

Fases		Período	Participação por Entidade			Total Fase
			SOFTEX	SEBRAETEC	UO	
Fase 1	Gap Analysis / Workshop	12/2011		R\$ 4.000,00	R\$ 1.000,00	R\$ 5.000,00
Fase 2	Definição	04/2012 a 08/2012	R\$ 8.321,51		R\$ 2.613,23	R\$ 10.934,74
Fase 3	Institucionalização	09/2012 a 01/2013	R\$ 9.278,56	R\$ 4.000,00	R\$ 4.300,00	R\$ 17.578,56
Fase 4	Avaliação	02/2013 a 04/2013		R\$ 7.200,00	R\$ 3.340,00	R\$ 10.540,00
Total Geral		15 meses	R\$ 17.600,07 39,95%	R\$ 15.200,00 34,50%	R\$ 11.253,23 25,55%	R\$ 44.053,30 100%

O projeto de melhoria de processos

- Cronograma e custo das fases do projeto

Fases		Período	Participação por Entidade			Total Fase
			SOFTEX	SEBRAETEC	UO	
Fase 1	Gap Analysis / Workshop	12/2011		R\$ 4.000,00	R\$ 1.000,00	R\$ 5.000,00
Fase 2	Definição	04/2012 a 08/2012	R\$ 8.321,51		R\$ 2.613,23	R\$ 10.934,74
Fase 3	Institucionalização	09/2012 a 01/2013	R\$ 9.278,56	R\$ 4.000,00	R\$ 4.300,00	R\$ 17.578,56
Fase 4	Avaliação	02/2013 a 04/2013		R\$ 7.200,00	R\$ 3.340,00	R\$ 10.540,00
Total Geral		15 meses	R\$ 17.600,07 39,95%	R\$ 15.200,00 34,50%	R\$ 11.253,23 25,55%	R\$ 44.053,30 100%

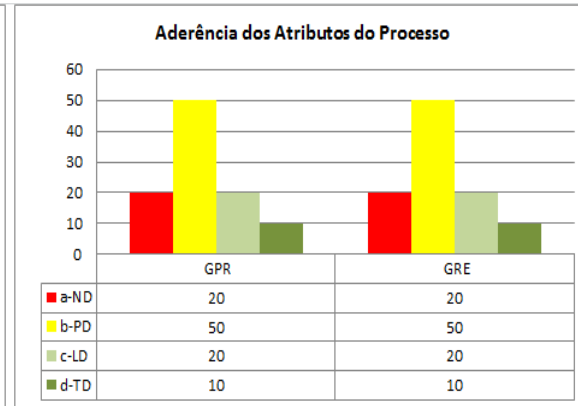
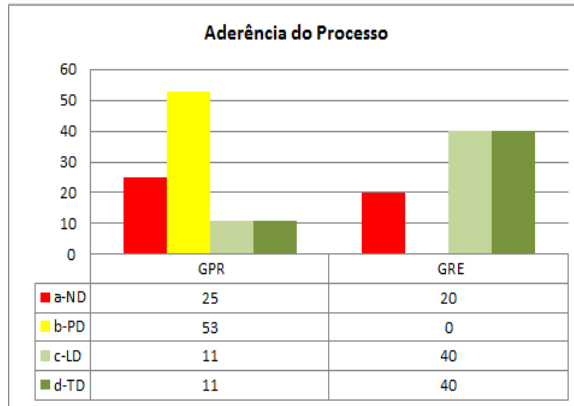
O projeto de melhoria de processos

- Fase 1: Gap Analysis / Workshop
 - Tempo total de 16 horas
 - Dois consultores em tempo integral

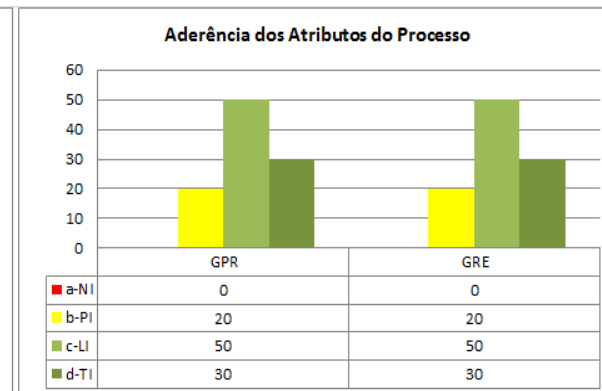
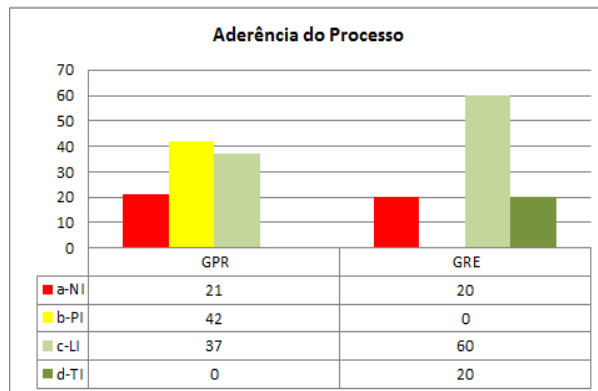
Etapa	Patrocinador/Analista Negócios			Analista de Processos/Gerente Projetos			Equipe Desenvolvimento			Custo Horas
	Horas	Qtd	Total Horas	Horas	Qtd	Total Horas	Horas	Qtd	Total Horas	
Workshop	4	1	4	4	1	4	4	3	12	--
Entrevista	1	1	1	0	1	0	2	3	6	--
Resultado Gap	3	1	3	9	1	9	3	3	9	--
Total	8			13			27			1.508,75

O projeto de melhoria de processos

- Fase 1: Gap Analysis / Workshop
 - Definição



- Institucionalização



O projeto de melhoria de processos

- Cronograma e custo das fases do projeto

Fases		Período	Participação por Entidade			Total Fase
			SOFTEX	SEBRAETEC	UO	
Fase 1	Gap Analysis / Workshop	12/2011		R\$ 4.000,00	R\$ 1.000,00	R\$ 5.000,00
Fase 2	Definição	04/2012 a 08/2012	R\$ 8.321,51		R\$ 2.613,23	R\$ 10.934,74
Fase 3	Institucionalização	09/2012 a 01/2013	R\$ 9.278,56	R\$ 4.000,00	R\$ 4.300,00	R\$ 17.578,56
Fase 4	Avaliação	02/2013 a 04/2013		R\$ 7.200,00	R\$ 3.340,00	R\$ 10.540,00
Total Geral		15 meses	R\$ 17.600,07 39,95%	R\$ 15.200,00 34,50%	R\$ 11.253,23 25,55%	R\$ 44.053,30 100%

O projeto de melhoria de processos

- Fase 2: Definição
 - O que seria um projeto para a SystemGlass?
- Ferramentas

Ferramenta	Propósito
0800net	Gerência de Projetos / Controle do fluxo de atividades
Microsoft SqlServer 2008R2	Extração de informações da ferramenta 0800net
Microsoft Visio 2010	Desenho dos processos
Microsoft Word e Excel 2010	<i>Templates</i> instanciados na execução dos processos

- Horas e Custo

Perfil do Colaborador	Horas	Custo Horas
Analista de Processos	208	--
Analista de Negócios	40	--
Analista de Sistemas	16	--
Total	264	R\$ 11.250,00

O projeto de melhoria de processos

- Cronograma e custo das fases do projeto

Fases		Período	Participação por Entidade			Total Fase
			SOFTEX	SEBRAETEC	UO	
Fase 1	Gap Analysis / Workshop	12/2011		R\$ 4.000,00	R\$ 1.000,00	R\$ 5.000,00
Fase 2	Definição	04/2012 a 08/2012	R\$ 8.321,51		R\$ 2.613,23	R\$ 10.934,74
Fase 3	Institucionalização	09/2012 a 01/2013	R\$ 9.278,56	R\$ 4.000,00	R\$ 4.300,00	R\$ 17.578,56
Fase 4	Avaliação	02/2013 a 04/2013		R\$ 7.200,00	R\$ 3.340,00	R\$ 10.540,00
Total Geral		15 meses	R\$ 17.600,07 39,95%	R\$ 15.200,00 34,50%	R\$ 11.253,23 25,55%	R\$ 44.053,30 100%

O projeto de melhoria de processos

- Fase 3: Institucionalização

Cronograma

Projeto	728.6.1 (piloto)
Equipe	1 Gerente Projeto; 2 Analistas Sistemas; 2 Programadores; 1 Analista Qualidade
Período/Horas/Status	09/12 a 11/12 / 185h / Concluído

Projeto	728.7.1
Equipe	1 Gerente Projeto; 2 Analistas Sistemas; 3 Programadores; 1 Analista Qualidade
Período/Horas/Status	12/12 a 01/13 / 216h / Concluído

Projeto	728.8.1
Equipe	1 Gerente Projeto; 2 Analistas Sistemas; 4 Programadores; 2 Analistas Qualidade
Período/Horas/Status	01/13 a 05/13 / 685h / Em andamento

Esforço e Custo

Perfil Colaborador	Horas	Qtd Colaborador	Total Horas	Custo Horas
Analista de Processos	32	1	32	--
Analista de Sistemas	8	2	16	--
Programador	8	3	24	--
Analista de Qualidade	8	2	16	--
Total			88	2.750,00

O projeto de melhoria de processos

- Cronograma e custo das fases do projeto

Fases		Período	Participação por Entidade			Total Fase
			SOFTEX	SEBRAETEC	UO	
Fase 1	Gap Analysis / Workshop	12/2011		R\$ 4.000,00	R\$ 1.000,00	R\$ 5.000,00
Fase 2	Definição	04/2012 a 08/2012	R\$ 8.321,51		R\$ 2.613,23	R\$ 10.934,74
Fase 3	Institucionalização	09/2012 a 01/2013	R\$ 9.278,56	R\$ 4.000,00	R\$ 4.300,00	R\$ 17.578,56
Fase 4	Avaliação	02/2013 a 04/2013		R\$ 7.200,00	R\$ 3.340,00	R\$ 10.540,00
Total Geral		15 meses	R\$ 17.600,07 39,95%	R\$ 15.200,00 34,50%	R\$ 11.253,23 25,55%	R\$ 44.053,30 100%

O projeto de melhoria de processos

- Fase 4: Avaliação

Perfil do Colaborador / Horas	Perfil do Colaborador / horas	Total Horas	Custo Horas
Analista de Processos / 40h	Representante UO / 16h	78	R\$ 2.437,50
Patrocinador / 20h	Equipe desenvolvimento / 2h		

Agenda

Uma Experiência de Implementação MPS-SW Nível G em uma Empresa de Evolução de Produtos

- A empresa SystemGlass
- Motivação
- O projeto de melhoria de processos
- Esforço em horas e custos financeiros
- Dificuldades e Fatores Críticos de Sucesso
- Considerações Finais

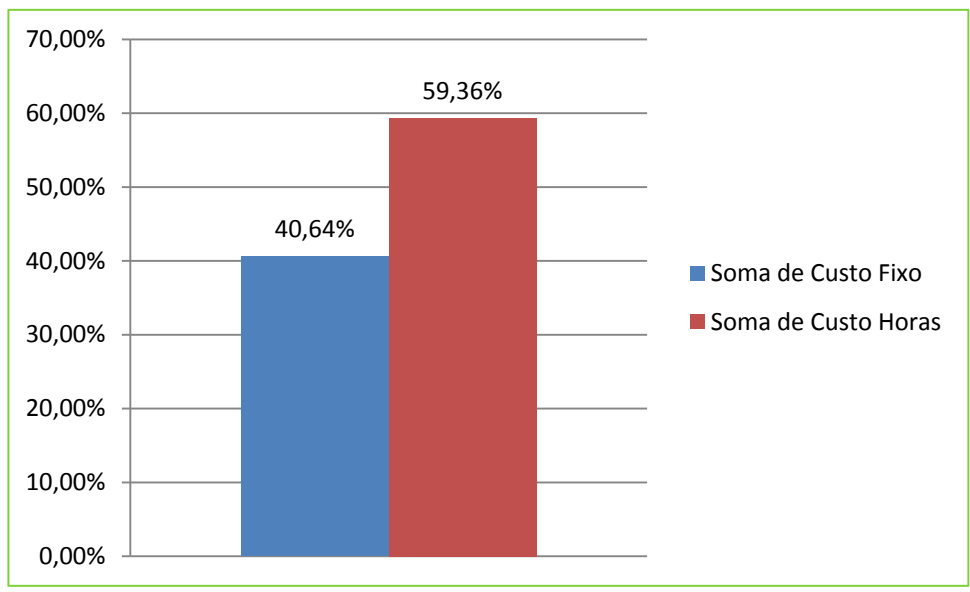
Esforço em horas e custos financeiros

Fases		Custo Fixo	Horas	Horas %	Custo Horas	Custo Total	Custo %
Fase 1	Gap Analysis / Workshop	R\$ 1.000,00	48	9,13%	R\$ 1.508,75	R\$ 2.508,75	7,47%
Fase 2	Definição	R\$ 2.613,23	264	50,19%	R\$ 11.250,00	R\$ 13.863,23	41,26%
Fase 3	Institucionalização	R\$ 4.300,00	88	16,73%	R\$ 2.750,00	R\$ 7.050,00	20,98%
Fase 4	Avaliação	R\$ 3.340,00	78	14,82%	R\$ 2.437,50	R\$ 5.777,50	17,20%
Curso C1-MPS.BR		R\$ 2.400,00	48	9,13%	R\$ 2.000,00	R\$ 4.400,00	13,10%
Total Geral		R\$ 13.653,23	526	100%	R\$ 19.946,25	R\$ 33.599,48	100%



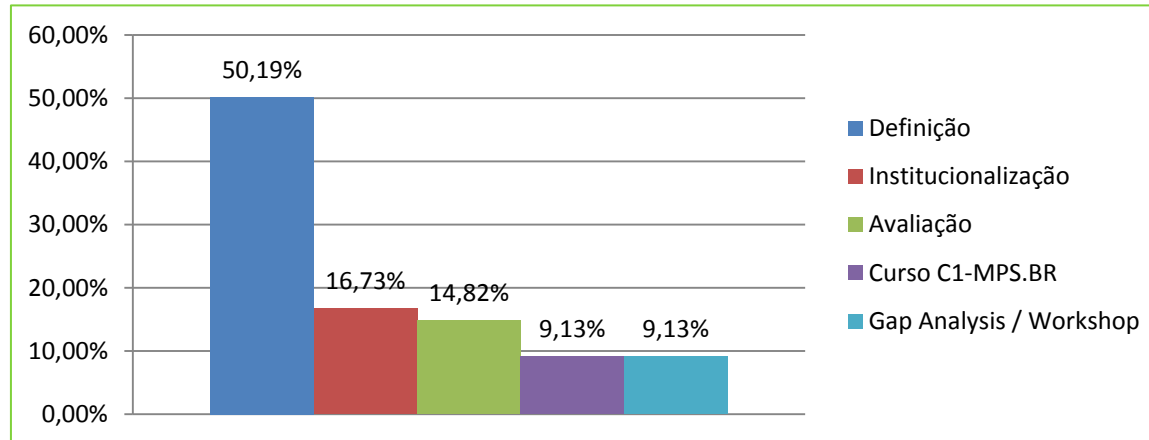
Esforço em horas e custos financeiros

Pontifícia Universidade Católica do Paraná
Grupo de Pesquisa em Engenharia de Software

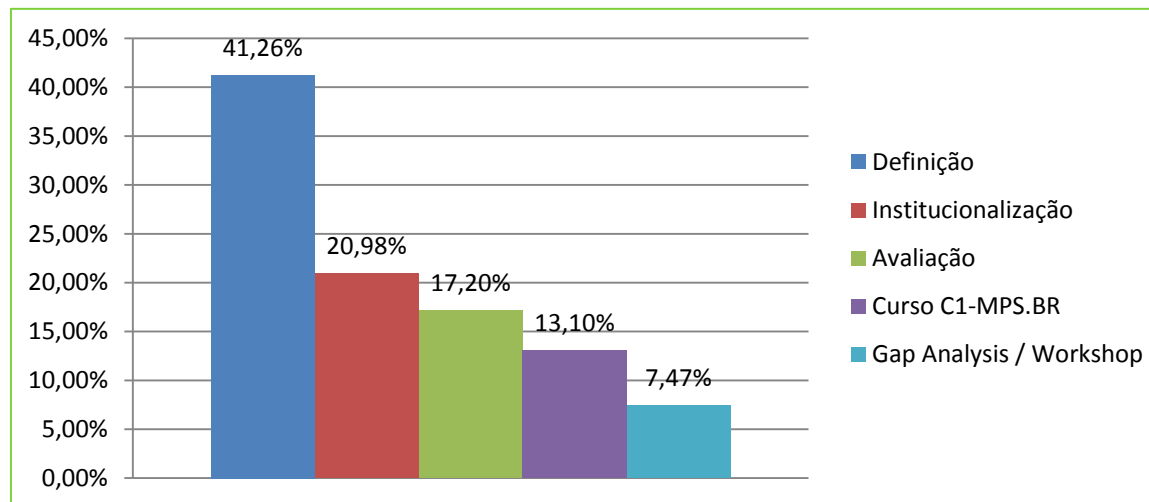


Esforço em horas e custos financeiros

■ Esforço em horas



■ Custo financeiro



Agenda

Uma Experiência de Implementação MPS-SW Nível G em uma Empresa de Evolução de Produtos

- A empresa SystemGlass
- Motivação
- O projeto de melhoria de processos
- Esforço em horas e custos financeiros
- Dificuldades e Fatores Críticos de Sucesso
- Considerações Finais

Dificuldades e Fatores Críticos de Sucesso

- Gestores da SystemGlass
- Consultor externo

- Gestores da SystemGlass
 - Dificuldades
 - Disponibilização de recursos humanos
 - Mudança na cultura da empresa
 - Fatores Críticos de Sucesso
 - Apoio de Consultoria externa
 - Experiência anterior com o ITIL
 - Colaboradores que aderiram a ideia de trabalhar com processos

Dificuldades e Fatores Críticos de Sucesso

- Consultor externo
 - Dificuldades
 - Analista de Processos muito envolvido com as atividades diárias da empresa
 - O fato da empresa não estar habituada a trabalhar com o conceito de projeto
 - Fatores Críticos de Sucesso
 - A cultura da empresa em trabalhar com processos
 - A presença do quadro-societário na definição dos processos e na gerência dos departamentos da empresa
 - O conhecimento do analista de processos em Engenharia de Software
 - O fato da empresa já estimar suas atividades sendo que esse é um dos pontos críticos na implementação do nível G

Agenda

Uma Experiência de Implementação MPS-SW Nível G em uma Empresa de Evolução de Produtos

- A empresa SystemGlass
- Motivação
- O projeto de melhoria de processos
- Esforço em horas e custos financeiros
- Dificuldades e Fatores Críticos de Sucesso
- Considerações Finais

Considerações Finais

- Pesquisas demonstram que melhoria de processos:
 - Proporciona retorno do investimento
 - Redução de custos e prazos
 - Aumento da produtividade
 - Aumento da qualidade do *software*
- A SystemGlass percebeu:
 - Melhoria na forma de trabalho
 - Ambiente mais sadio para os colaboradores
 - Maior comprometimento da equipe
 - Melhor atendimento ao cliente
 - Necessidade de evoluir para o nível F

Contato

luciano@systemglass.com.br