

Implantação do MR-MPS-SV na Instituição Avaliadora COPPE/UFRJ

Ana Regina Rocha, Gleison Santos, **Cristina Cerdeiral**,
Marcelo Schots, Natalia Schots, Taísa Guidini Gonçalves,
Elaine Nunes, Tayana Conte, Reinaldo Cabral Silva Filho,
Mylene Cabral

Instituição Avaliadora COPPE/UFRJ

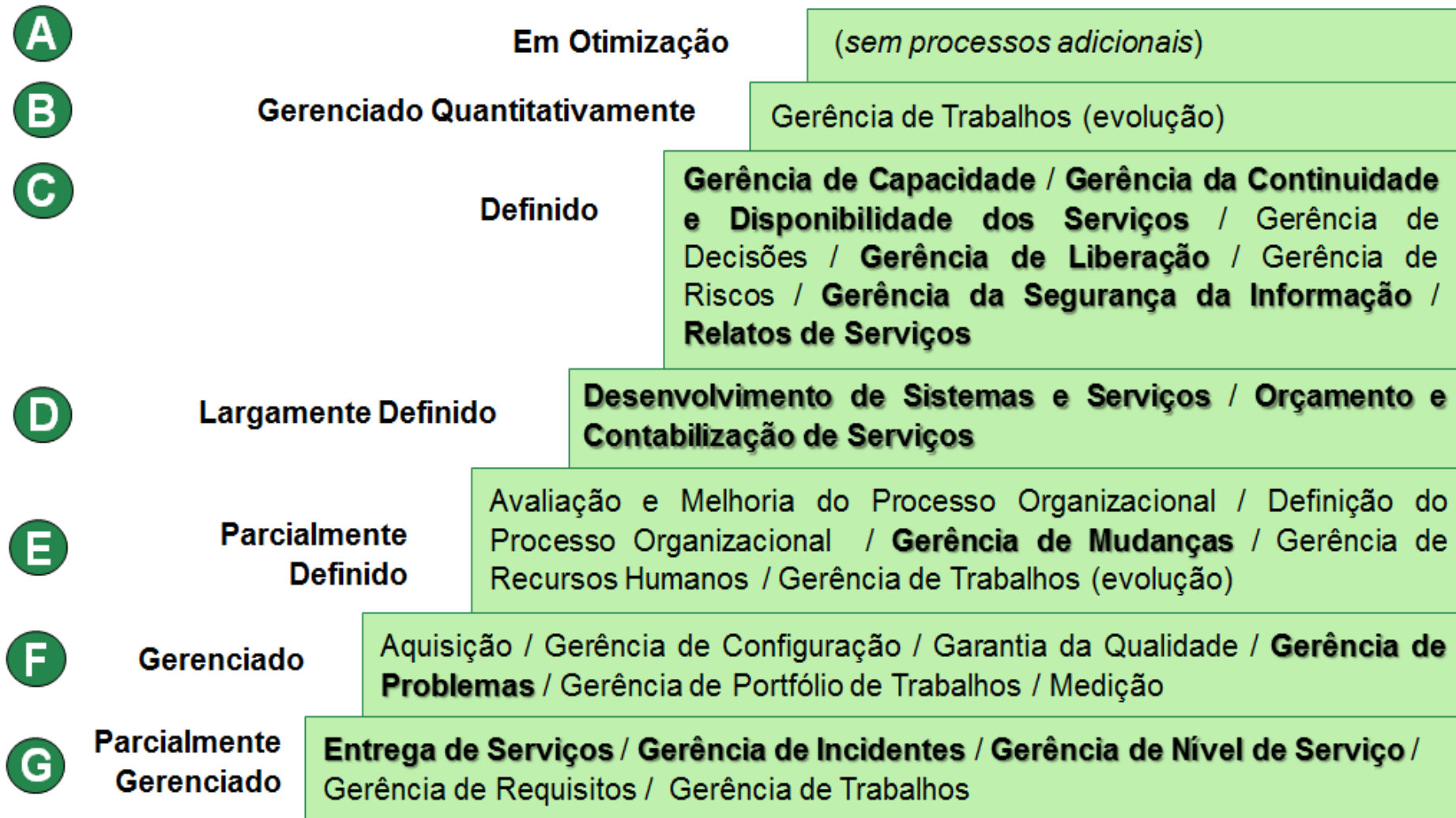
- COPPE/UFRJ >> PESC >> Área de Qualidade
 - Instituição Implementadora (2006 a 2013)
 - Instituição Avaliadora (2006 a 2014*)
 - * A partir de 2015, a IA será transferida para a Implementum

- Estratégia de formação de pessoal:
 - Envolvimento de alunos e ex-alunos de mestrado e doutorado em atividades relacionadas à implantação e avaliação de processos
 - Interação Academia x Indústria
 - Aprender com a implementação dos modelos
 - 2008 – Nível E do MR-MPS-SW
 - 2013 – Nível G do MR-MPS-SV

Instituição Avaliadora COPPE/UFRJ

- **Motivação:**
 - A preparação para uma avaliação oficial no MR-MPS-SV foi vista como uma oportunidade de aprendizado da equipe alinhada à necessidade de formalização de alguns procedimentos adotados pela IA COPPE/UFRJ
- Um serviço: é não tangível e não estocável, entrega valor ao cliente e apoia seu negócio...
- **Serviço da IA COPPE/UFRJ**
 - **Avaliações MPS**
- **Implantação do Nível G do MR-MPS-SV**
- Possibilidade de participar como uma avaliação piloto

Estrutura do MR-MPS-SV



Implantação do MR-MPS-SV na IA COPPE/UFRJ

- Benefícios Esperados: formalização ainda maior de seus processos
- Fator determinante: a equipe estar convencida que aprender fazendo é a melhor forma de aprender
 - Vide implementação do MR-MPS-SW em 2008
- Características Relevantes da equipe:
 - Equipe envolvida grande e geograficamente dispersa (entre Rio de Janeiro, Maceió e Manaus)
 - Realização de muitas avaliações MPS
 - Necessidade de formar a equipe no MR-MPS-SV

Implantação do MR-MPS-SV na IA COPPE/UFRJ

- Serviço x Trabalho na IA COPPE/UFRJ
- Serviço: realização de avaliações MPS
- Dois Tipos de Trabalho:
 - ▣ Avaliações MPS de qualquer nível
 - ▣ Avaliações conjuntas MPS/SCAMPI
- Cada contrato concreto gera um trabalho específico
 - ▣ Um contrato pode prever múltiplas avaliações
- Escopo da Avaliação:
 - ▣ Um trabalho com 2 avaliações MPS-SW
 - ▣ Um trabalho com 1 avaliação conjunta MPS-SW / CMMI-Dev

Principais Etapas

- Duração da Implementação: 4 meses
 - Entre nov/2013 e mar/2014
 - Reunião da equipe para discutir o modelo MR-MPS-SV
 - Definição do processo e de templates de documentos
 - Reunião para discussão do processo e documentação definidos
- Uso inicial dos processos e documentos em dois trabalhos
 - Execução dos Trabalhos: Abril/2014
- Reunião para avaliação do processo e melhoria
- Avaliação no Nível G do MR-MPS-SV
 - Abril/2014

Principais Documentos e Definições

- Processo para a execução dos trabalhos
 - Baseado no Guia de Avaliação do MPS
- Documentos para gerenciar os trabalhos instanciados para cada trabalho específico:
 - Plano de Trabalho para Avaliações MPS
 - Plano de Trabalho para Avaliações Conjuntas MPS/CMMI
- A monitoração do trabalho em 4 marcos:
 - Aprovação da Proposta
 - Conclusão da Avaliação Inicial
 - Conclusão da Avaliação Final
 - Publicação do resultado da avaliação no site SOFTEX

Principais Documentos e Definições

- Requisitos associados à prestação do serviço de avaliação MPS
 - Dois documentos, 1 para cada tipo de trabalho
 - Criação de documento para avaliação da consistência dos requisitos
 - Consistência entre Requisitos, Comunicação à SOFTEX, Acordo de Confidencialidade, Planilha de Seleção de Projetos e Plano de Avaliação para a Avaliação Inicial
 - Consistência entre Requisitos, Resultado da Avaliação Inicial, Acordo de Confidencialidade e Plano de Avaliação para a Avaliação Final
 - Consistência entre Requisitos, Plano de Avaliação, Resultado da Avaliação Final e Relatório Final de Avaliação

Principais Documentos e Definições

- Estratégia para entrega de serviços descrita em:
 - Guia de Avaliação MPS
 - Processo da IA COPPE
 - Planos de Trabalho para avaliações
 - Documentos de Requisitos
 - Operacionalização do serviço após formalização do aceite a uma proposta ou de um contrato para avaliação, através da comunicação à SOFTEX da avaliação
- Gerência de Nível de Serviço
 - Definida nas propostas de trabalho
 - Acordos gerenciados através do Plano de Trabalho e Relatório de Monitoração
 - Prazos dados pelo Guia de Avaliação MPS

Principais Documentos e Definições

- Gerência de Incidentes
 - Documento com os procedimentos para Gerência de Incidentes da IA, com os mais comuns
 - Muitos destes procedimentos presentes no Guia de Avaliação MPS
 - Avaliador Líder >> Ccoordenador da IA >> Coordenador Eexecutivo do MPS ou Gerente da Qualidade SOFTEX ou Ccoordenador da ETM
 - Registro da solução acordada por telefone através de um e-mail

Principais Documentos e Definições

□ Gerência de Incidentes

Incidente	Procedimento	Responsabilidade
Impossibilidade de participação do <i>lead appraiser</i> em avaliação conjunta	<ul style="list-style-type: none">- Como não há problemas do ponto de vista do SCAMPI pode ser feita a alteração do lead appraiser- Rever o Acordo de Confidencialidade na avaliação final- Comunicar a SOFTEX.	<i>Análise:</i> Avaliador Líder <i>Resolução:</i> Avaliador Líder
Incidentes com equipe de avaliação previstos no Guia de Avaliação	<ul style="list-style-type: none">- Seguir procedimentos estabelecidos no Guia de Avaliação- Em caso de custos extras de transporte ou hospedagem, estes devem ser apresentados e aprovados pelo cliente.- Caso não seja conveniente apresentar os custos ou a empresa não concorde, os custos devem ser assumidos pela IA.	<i>Análise:</i> Avaliador Líder <i>Resolução:</i> Avaliador Líder

Benefícios Percebidos

- A formalização dos processos executados pela IA
- Maior organização do trabalho da IA em alguns aspectos
- Maior visibilidade e melhor acompanhamento da execução dos serviços da IA tanto por parte do Coordenador da IA quanto da equipe
- Disseminação do conhecimento incorporado nos ativos de processo da IA
- Satisfação da equipe
- Formação da equipe com experiência de implementar e ser avaliada no MPS-Serviços
- Atestado de qualidade sobre os serviços executados como Instituição Avaliadora fornecido pela SOFTEX

Lições Aprendidas

- Implementação de Gerência de Trabalhos tornou mais visível a distribuição de recursos e responsabilidades
- Avaliação de consistência (revisão por pares), deu mais segurança à equipe e possibilitou a identificação de erros
 - Mesmo avaliadores experientes não estão imunes a esses tipos de problemas
- Mesmo incidentes sendo previstos, parcialmente, pelo Guia de Avaliação do MPS, é necessário instituir e refinar procedimentos adequados e pertinentes a cada IA
- A estratégia de implementação adotada se mostrou adequada, com o envolvimento do máximo de pessoas da IA

Lições Aprendidas

- O apoio, comprometimento e envolvimento de todos foram fundamentais para o sucesso dessa iniciativa
 - ▣ Muito foi feito com participação à distância
- Existência de processo padrão formal auxiliou a todos a adotarem os mesmos procedimentos e estarem cientes de suas responsabilidades e poderem contribuir com melhorias
- Mesmo com recursos limitados foi possível fazer a implementação e a avaliação em um tempo bastante curto
 - ▣ Otimização da definição e execução dos processos
 - ▣ Formação dos recursos humanos contribuiu neste aspecto
- Dificuldade: compreender adequadamente o serviço prestado, que podem ser muito diversificados

Considerações Finais

- ❑ Experiência enriquecedora para todos
- ❑ Proporcionou maior conhecimento sobre o modelo MPS-Serviços, habilitando para implementá-lo em outras empresas
- ❑ Introdução de controles que contribuíram para o incremento da qualidade na prestação de serviços
- ❑ Satisfação e reconhecimento da importância do modelo de referência MR-MPS-SV foi grande
- ❑ Autores recomendam a implementação para outras organizações pois o modelo tem potencial para auxiliar outras empresas em busca da qualidade de seus serviços
- ❑ Agradecimentos: Sheila Reinehr, Renato Machado e Softex
- ❑ **A partir de 2015, a IA da COPPE/UFRJ será ‘transferida’ para a Implementum Consultoria**

Implantação do MR-MPS-SV na Instituição Avaliadora COPPE/UFRJ



Ana Regina Rocha, Gleison Santos, **Cristina Cerdeiral**,
Marcelo Schots, Natalia Schots, Taísa Guidini Gonçalves,
Elaine Nunes, Tayana Conte, Reinaldo Cabral Silva Filho,
Mylene Cabral