

DIAGNÓSTICO EM AMBIENTES ORGANIZACIONAIS COMO FATOR DE SUCESSO PARA PROJETOS DE IMPLANTAÇÃO DE *SOFTWARE*: ESTUDO DE CASO DO INSTITUTO EUVALDO LODI EM GOIÁS

Salmir Ferreira de Araujo, Hellen Carmo de Oliveira Ma

salmir.araujo@gmail.com, hellen.sistemas@gmail.com

Universidade Estadual de Goiás – CCET – Sistemas de Informação - Anápolis – GO

RESUMO – O Instituto Euvaldo Lodi em Goiás desenvolveu um software denominado Sistema Nacional de Estágio para melhoria da qualidade, confiabilidade, eficiência e desempenho em seus processos relativos a concessão e administração de estágios. O produto concebido será implantado em ambientes com características não muito similares ao que o produto foi desenvolvido e aprovado. O objetivo deste trabalho é apresentar as modelos de melhores práticas e disciplinas como o CMM, CMMI, MPS.BR e o modelo IDEAL para criar uma metodologia prática de implantação de software corporativo, utilizados por um grande número de usuários em localidades e ambientes diferentes numa mesma corporação, criando condições necessárias para diagnóstico, preparação, instalação e disponibilização do software, com treinamento e acompanhamento aos usuários, para execução do processo de forma natural.

Palavras-Chave – Diagnóstico.

DIAGNOSIS IN ORGANIZATIONAL ENVIRONMENTS AS A SUCCESS FACTOR FOR SOFTWARE IMPLEMENTATION PROJECTS: CASE STUDY EUVALDO LODI IN GOIÁS

ABSTRACT – The Euvaldo Lodi in Goiás has developed software called National System of Training to improve the quality, reliability, efficiency and performance in their processes for granting and administration stages. The designed product will be deployed in environments with features not very similar to what the product was developed and approved. The aim of this paper is to present the models of best practices and disciplines such as CMM, CMMI, MPS.BR and the IDEAL model to create a practical methodology for enterprise software deployment, used by a large number of users in different locations and environments in same corporation, creating necessary conditions for diagnosis, preparation, installation and deployment of software with training and monitoring users for the implementation of naturally process.

KEYWORDS – Diagnosis.

SIUNI-UEG - Anápolis – Goiás – Brasil

07 a 09 de outubro de 2016

I. INTRODUÇÃO

A busca pela qualidade e aumento da competitividade dos serviços prestados pelos Sistemas de Informação faz com que as organizações adotem modelos de melhores práticas como o CMM, CMMI, MPS.BR, IDEAL, COBIT, PMBOK e ITIL, para implantar melhorias que afetam a organização como um todo. Esses modelos tratam a implantação de software como uma simples instalação de programas, sem dar atenção ao usuário final. Os procedimentos mudam em ambientes com configurações diferentes, gerando as seguintes questões:

- O cenário encontrado para implantação, é compatível com o software a ser implantado?
- O que fazer para adequar o cenário?
- É possível coletar evidências de incompatibilidade no ambiente alvo?
- Parâmetros de aceitação insatisfatórios podem ser corrigidos?

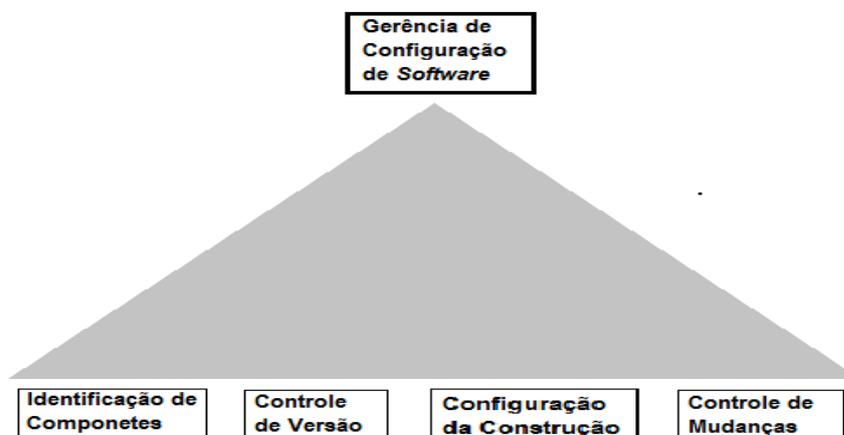
II. DESENVOLVIMENTO

Inicialmente foi realizado um encontro com o gerente de TI do IEL, onde o mesmo relata a ocorrência de problemas com o *software* Sistema Nacional de Estágio em decorrência de configuração no ambiente pré-implantação desigual a do ambiente de teste e validação do produto.

A Gerência de Configuração de Software (GCS) assegura que todas as pessoas envolvidas no processo de software sabem o que está sendo projetado, desenvolvido, construído, testado e entregue. Sem um bom plano de GCS os projetos ficariam difíceis de ser controlados e continuados chegando ao ponto de serem todos perdidos (MOLINARI, 2008).

Conforme demonstra a Figura 1, a GCS é composta de quatro elementos básicos.

Figura 1: Componentes básicos de uma GCS



SIUNI-UEG - Anápolis – Goiás – Brasil

07 a 09 de outubro de 2016

Fonte: Molinari (2008)

Os modelos com melhores práticas procuram adequar empresas e pessoas para o trabalho.

O CMMI é baseado nas normas ISO relativas à controle de qualidade em projetos de software, composto de várias áreas de conhecimento, permitindo que a empresa evolua seus processos em maturidade e capacidade.

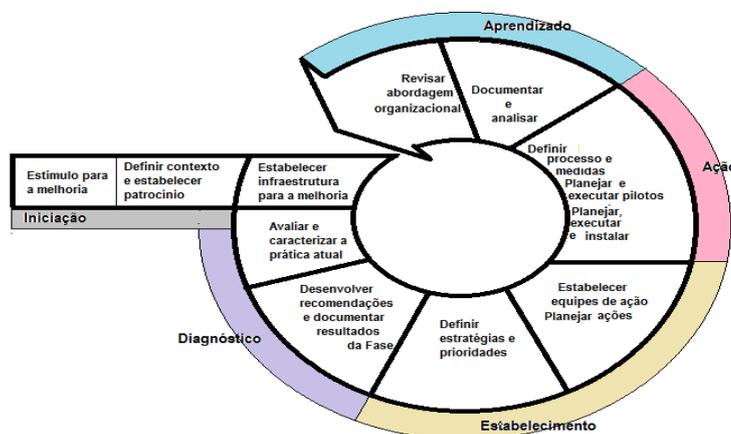
O MPS.BR é compatível com o CMMI, de custo acessível e adequado a micros, pequenas e médias empresas. As melhorias ocorrem de forma mais gradativas.

O IDEAL é um modelo de Melhoria de Processos de Software (MPS), de cinco fases, cíclicas a partir da segunda fase após concluída a primeira execução: Initiating (iniciação); Diagnosing (diagnóstico); Establishing (estabelecimento); Acting (ação); e Learning (aprendizagem).

Na fase diagnóstico do modelo IDEAL, o grupo responsável pelo projeto começa a interagir com todos os envolvidos, no sentido de conhecer a fundo, todas as atividades existentes nos processos e as linhas de base da organização através de um plano estratégico para emitir um relatório de recomendações.

A Figura 2, ilustra o ciclo de vida do modelo IDEAL

Figura 2: Ciclo de vida do modelo IDEAL



Fonte: Adaptado de McFeeley (1996)

O COBIT é um modelo aplicável para a auditoria e controle de processos de TI.

O guia PMBOK contém técnicas, métodos e processos relativos a Gerência de Projetos.

O ITIL agrega as melhores práticas para gerenciar a utilização eficiente e responsável dos

SIUNI-UEG - Anápolis – Goiás – Brasil

07 a 09 de outubro de 2016

recursos de TI.

Um diagnóstico é obtido mediante estudo de caso no ambiente alvo de implantação, através de pesquisa aplicada e exploratória entrevistando pessoas que tiveram experiências práticas com o problema pesquisado, para providências posteriores.

A adoção das melhores metodologias e práticas tradicionais para implantação de software, exige que as corporações possuam certa maturidade, estrutura organizacional adequada, pessoas gabaritadas e processos definidos. Os modelos são complexos, extensos, gastam muito tempo para ser implantados, fica caro e não tratam a execução de projetos de implantação de software com muita praticidade e clareza. Existem processos para instalação de produtos mas, não especifica determinadas configurações de ambientes, sendo considerados no momento, bastante onerosos e sem retorno imediato do investimento.

III. CONCLUSÃO

Sem uma metodologia definida, deve se estabelecer uma linha de base com a imagem de todos os itens de configuração de uma aplicação em pleno funcionamento ou versão substituída (podendo incluir serviços de TI, hardware, software, pessoas, documentação de processos e acordos de nível de serviço). Serve para diminuir os riscos associados pela utilização de versões incorretas de software (ENGHOLM, 2010).

O diagnóstico obtido através do estudo de caso, fornecerá um relatório de recomendações claras para a melhoria do processo.

REFERÊNCIAS

ENGHOLM, H. J. **Engenharia de Software na prática**. São Paulo: Novatec, 2010.

KOSCIANSKI, A.; SOARES M. S. **Qualidade de Software**. 2 ed. São Paulo, Novatec, 2007.

MOLINARI, L. **Testes de Software Produzindo Sistemas Melhores e Mais confiáveis**. São Paulo:

Érica, 2008.

MCFEELEY, B. **IDEAL: A User's Guide for Software Process Improvement**. Pittsburgh: SEI, 1996. disponível em: <

http://resources.sei.cmu.edu/asset_files/Handbook/1996_002_001_16433.pdf >.

PRODANOV, Cleber C. e FREITAS, Ernani, C. **Metodologia do Trabalho Científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico**. 2ª edição. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SIUNI-UEG - Anápolis – Goiás – Brasil

07 a 09 de outubro de 2016