



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO

CENTRO DE INFORMÁTICA
GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA COMPUTAÇÃO



Análise do processo de desenvolvimento e manutenção
do Sistema de Informação e Gestão Acadêmica (SIGA)
com foco no Nível G do MPS.BR para Serviços

Proposta de Trabalho de Graduação

Discente: *Winícius Santos de Almeida Marques (wsam@cin.ufpe.br)*

Orientador: *Alexandre Marcos Lins de Vasconcelos (amlv@cin.ufpe.br)*

Recife, Janeiro de 2012

Sumário

1. Proposta.....	3
1.1. Contexto	3
1.2. Objetivos.....	4
2. Cronograma.....	5
2.1. Programação das atividades	5
3. Referências bibliográficas.....	6
4. Possíveis avaliadores	7
5. Assinaturas.....	8

1. Proposta

1.1. Contexto

É inegável que qualidade é um dos fatores decisivos de sucesso para o setor de serviço. Esta realidade aliada à incontestável dependência destes serviços em relação aos sistemas computacionais traz diversas preocupações acerca dos vários fatores que dificultam a garantia da qualidade. Tamanho e complexidade do software, número de pessoas envolvidas no projeto e na prestação do serviço, ferramentas utilizadas e custos associados ao desenvolvimento são só alguns dos pontos complicadores [1]. Adicionalmente, é bastante comum encontrar casos de equipes improdutivas e desmotivadas, sistemas entregues com funcionalidades insatisfatórias e projetos que extrapolam cronogramas e orçamentos.

O CMMI (Capability Maturity Model Integrated), assim como diversos outros padrões reconhecidos internacionalmente, vem contribuindo com o aprimoramento dos processos, visando à oferta das organizações provedoras de serviços. Lançado em 2009, o CMMI for Services (CMMI-SVC) reúne algumas das melhores práticas para o aperfeiçoamento destes processos e consequente aumento da produtividade e eficácia das atividades [2]. Entretanto, a adoção de tais padrões torna-se inviável na realidade das pequenas e médias empresas brasileiras, principalmente devido ao seu altíssimo custo.

Para atender a um grupo diferenciado de organizações fornecedoras de software, principalmente do mercado doméstico, a SOFTEX desenvolveu o modelo MPS-BR (Melhoria de Processos do Software Brasileiro). Similarmente ao CMMI-SVC, o MPS recentemente implantou o modelo de referência para serviços (MR-MPS-SV), seguindo a natural evolução das demandas do mercado [3]. De acordo com o modelo é possível focar na prestação de serviços de TI sob encomenda, suprimindo as necessidades imediatas destas empresas independentemente de seu porte, a um custo acessível.

1.2. Objetivos

Avaliar a qualidade do processo de desenvolvimento e manutenção de software do Sistema de Informação e Gestão Acadêmica da Universidade Federal de Pernambuco (Projeto SIG@ - UFPE), de forma a apontar possíveis problemas e sugerir melhorias, visando um aumento da qualidade do produto e do serviço. Neste sentido, faz-se necessário um estudo aprofundado do processo atual adotado (AS-IS), para documentá-lo seguindo uma notação formal e então poder realizar uma análise sistemática de seus pontos fracos e possíveis otimizações.

Com intuito de direcionar o escopo do trabalho e facilitar seu entendimento, apenas uma área de processo do MPS-BR para serviços será analisada. Espera-se como resultado a melhor compreensão dos problemas referentes à instabilidade e indisponibilidade do serviço prestado, tão pertinentes ao SIGA. Deste modo, entende-se que a área cujo desenvolvimento poderia melhor satisfazer tais necessidades é a de gerência de incidentes. Esta área tem como foco o reestabelecimento do sistema em caso de incidentes, tais como erros, interrupções ou solicitações ao suporte [3]. Assim, é possível diminuir os impactos percebidos pelos usuários dentro dos níveis estabelecidos, minimizando eventuais reduções da qualidade do serviço.

A partir deste ponto serão elaboradas mudanças no processo, tanto para satisfazer o modelo, registrando e controlando as ocorrências rapidamente, quanto para deixá-lo mais simples e eficiente. Como artefato resultante deste trabalho, será possível apresentar um modelo (TO-BE) do que deveria ser seguido para alcançar os objetivos do negócio e prover um serviço de alta qualidade.

2. Cronograma

2.1. Programação das atividades

A seguir, cronograma estabelecido inicialmente para o desenvolvimento das atividades deste trabalho.

Atividades	Dezembro	Janeiro	Fevereiro	Março	Abril
Levantamento bibliográfico e leitura	X	X	X		
Estudo do processo do SIG@	X	X	X		
Elaboração da proposta preliminar		X			
Elaboração da modelagem do processo AS-IS		X	X		
Avaliação do processo AS-IS			X	X	
Proposta do modelo TO-BE				X	X
Escrita geral da monografia				X	X
Elaboração da apresentação					X

3. Referências bibliográficas

- [1] KOSCIANSKI A., SOARES M. S., 2007. *Qualidade de software*. Novatec.
- [2] CMMI-SVC, 2010. *CMMI for Services, Quick Reference Guide, Version 1.3*. Software Engineering Institute, Carnegie Mellon University, Pittsburgh, PA.
- [3] MPS.BR, 2012. *MPS.BR - Melhoria de Processo de Software e Serviços, Guia Geral MPS de Serviços*. Softex, Brasil.

4. Possíveis avaliadores

- ✓ Carina Frota Alves - cfa@cin.ufpe.br
- ✓ Hermano Perrelli de Moura - hermano@cin.ufpe.br

5. Assinaturas

Winícius Santos de Almeida Marques
Discente

Alexandre Marcos Lins de Vasconcelos
Orientador