MA-MPS Métodos de Avaliação para MPS-BR

O Processo e o Método de Avaliação do modelo MPS, é definido com base na série de normas internacionais ISO/IEC 33000.

O Processo e o Método de Avaliação MA-MPS foram definidos de forma a:

• Permitir a avaliação objetiva dos processos de software, de serviços ou de gestão de pessoas de uma organização/unidade organizacional;

• Permitir a atribuição de um nível de maturidade do MR-MPS-SW, MR-MPSSV ou MR-MPS-RH com base no resultado da avaliação;

• Ser aplicável a qualquer domínio na indústria de software;

•Ser aplicável a organizações/unidades organizacionais de qualquer tamanho. Este documento é destinado, mas não está limitado, às Instituições Avaliadoras (IA), às empresas que desejam ser avaliadas seguindo o MA-MPS e às Instituições Implementadoras (II) do MR-MPS.

Visão geral do processo de avaliação:

O propósito do Processo e Método de Avaliação MA-MPS é verificar a maturidade da unidade organizacional na execução de seus processos de software, serviços ou gestão de pessoas. O processo de avaliação descreve o conjunto de atividades e tarefas a serem realizadas para atingir este propósito.

Ele tem início com a comunicação de uma avaliação à SOFTEX por uma Instituição Avaliadora (IA) e encerra com o registro dessa avaliação na base de dados confidencial da SOFTEX.

Uma avaliação seguindo o MA-MPS tem validade de 3 (três) anos a contar da data em que a avaliação final foi concluída na unidade organizacional avaliada. O processo de avaliação é composto de 4 subprocessos:

Subprocesso 1: Preparar a realização da avaliação;

Subprocesso 2: Realizar a avaliação inicial;

Subprocesso 3: Realizar a avaliação final;

Subprocesso 4: Documentar os resultados da avaliação.

Como resultado da execução deste processo:

• são obtidos dados e informações que caracterizam os processos de software e/ou de serviços e/ou gestão de pessoas da organização/unidade organizacional;

• é determinado o grau em que os resultados esperados e atributos de processos são alcançados e os processos atingem o seu propósito;

• é atribuído um nível de maturidade de um ou mais modelos MPS à organização/unidade organizacional.

Cada subprocesso do processo de avaliação é composto de atividades. Cada atividade é descrita por meio das tarefas que a compõem.

Itens para descrição de uma tarefa

|  |  |
| --- | --- |
| Nome da tarefa | Identifica a tarefa por um nome |
| Descrição | Descreve a tarefa em detalhes |
| Pré-tarefa | Tarefa que deve ser executada antes da tarefa em questão |
| Critério de Entrada | Condições a serem atendidas para que a tarefa seja iniciada |
| Critério de saída | Condições a serem atendidas para que a tarefa seja considerada finalizada |
| Responsáveis | Quem responde pela execução da tarefa |
| Participantes | Quem são os envolvidos na execução da tarefa |
| Produtos requeridos | Relaciona os insumos necessários para executar a tarefa |
| Produtos gerados | Relaciona os produtos a serem gerados na execução dessa tarefa |
| Ferramentas | Relaciona as ferramentas que devem ser utilizadas para a execução da tarefa |
| Pós-tarefa | Relaciona a tarefa que deve ser executada após esta ser finalizada |

# Descrição do processo de avaliação

Nesta seção, cada um dos quatro subprocessos do processo de avaliação é descrito pelo seu propósito e de suas atividades e tarefas.

**Processo de avaliação**

|  |  |
| --- | --- |
| **PROCESSO DE AVALIAÇÃO** | |
| **SUBPROCESSO** | **ATIVIDADE** |
| Preparar a realização da avaliação | Viabilizar a avaliação |
| Planejar a avaliação |
| Preparar a avaliação |
| Realizar a avaliação inicial | Conduzir a avaliação inicial |
| Completar a preparação da avaliação |
| **PROCESSO DE AVALIAÇÃO** | |
| **SUBPROCESSO** | **ATIVIDADE** |
| Realizar a avaliação final | Conduzir a avaliação final |
| Avaliar a execução do processo de avaliação |
| Documentar os resultados da avaliação | Relatar resultados |
| Registrar resultados |

**Descrição do subprocesso 1**

O subprocesso 1 é composto por três atividades: “Viabilizar a avaliação”, “Planejar a avaliação” e “Preparar a avaliação”.

**Subprocesso 1**

|  |  |
| --- | --- |
| **SUBPROCESSO 1: PREPARAR A REALIZAÇÃO DA AVALIAÇÃO** | |
| **ATIVIDADE** | **TAREFA** |
| Viabilizar a avaliação | Comunicar à SOFTEX a contratação da avaliação |
| Analisar a composição da equipe de avaliação |
| Indicar o auditor da avaliação |
| Solicitar à unidade organizacional participação de avaliador em formação |
| Pagar contribuição SOFTEX |
| Autorizar a realização da avaliação |
| Planejar a avaliação | Enviar modelo do Plano de Avaliação e modelo da Planilha para Seleção de Projetos/Serviços/Áreas à unidade organizacional |
| Planejar a avaliação inicial |
| Preparar a avaliação | Enviar modelo da Planilha de Indicadores e Acordo de Confidencialidade à unidade organizacional |
| Preencher Planilha de Indicadores |

Subprocesso 2: realizar a avaliação inicial

O propósito do subprocesso “Realizar a avaliação inicial” é fazer uma avaliação inicial dos processos que permita verificar se a unidade organizacional está pronta para a avaliação MR-MPS-SW e/ou MR-MPS-SV e/ou MR-MPS-RH (Gestão de Pessoas) no nível de maturidade pretendido.

Descrição do subprocesso 2

O subprocesso 2 é composto por duas atividades: “Conduzir a avaliação inicial” e “Preparar a avaliação final”.

**Tabela 4 - Subprocesso 2**

|  |  |
| --- | --- |
| **SUBPROCESSO 2: REALIZAR A AVALIAÇÃO INICIAL** | |
| **ATIVIDADE** | **TAREFA** |
| Conduzir a avaliação inicial | Assinar comprometimento com o Plano de Avaliação |
| Assinar o Acordo de Confidencialidade |
| Treinar equipe de avaliação para a avaliação inicial |
| Apresentar os processos da unidade organizacional |
| Verificar os indicadores de implementação |
| Analisar os dados da avaliação inicial |
| Enviar ao auditor a documentação da avaliação inicial |
| Auditar a avaliação Inicial |
| Realizar ajustes na documentação da avaliação inicial (se pertinente) |
| Preparar a avaliação final | Completar Plano de Avaliação |
| Realizar ajustes (se pertinente) |
| Confirmar a realização da avaliação final |

**Subprocesso 3**

|  |  |
| --- | --- |
| **SUBPROCESSO 3: REALIZAR A AVALIAÇÃO FINAL** | |
| **ATIVIDADE** | **TAREFA** |
| Conduzir a avaliação final | Realizar reunião de abertura |
| Assinar comprometimento com o Plano de Avaliação |
| Completar assinaturas do Acordo de Confidencialidade (se pertinente) |
| Treinar equipe para a avaliação final |
| Verificar evidências |
| Realizar entrevistas |
| Registrar afirmações na Planilha de Indicadores |
| Caracterizar o grau de implementação de cada resultado esperado do processo em cada projeto/serviço/área |
| Caracterizar, inicialmente, o grau de implementação de cada resultado esperado do processo na unidade organizacional. |
| Caracterizar, inicialmente, o grau de implementação de cada atributo do processo na unidade organizacional. |
| Caracterizar o grau de implementação, na unidade organizacional, de cada resultado esperado do processo e de cada atributo do processo em reunião de consenso |
| Caracterizar o grau de implementação dos processos na unidade organizacional |
| Apresentar pontos fortes, pontos fracos e oportunidades de melhoria |
| Rever a caracterização e finalizar a redação dos pontos fortes, pontos fracos e oportunidades de melhoria (se pertinente) |
| Atribuir nível MR-MPS |
| Organizar ambiente de trabalho da avaliação |
| Comunicar o resultado da avaliação ao patrocinador |
| Comunicar o resultado da avaliação aos colaboradores da unidade organizacional |
| Avaliar a execução do processo de avaliação | Avaliar a execução da avaliação pelo patrocinador |
| Avaliar a execução da avaliação pela equipe de avaliação |
| Avaliar a execução da avaliação pelo coordenador da IA |
| Avaliar a execução da avaliação pelo coordenador da IOGE (se pertinente) |
| Avaliar a execução da avaliação pela II (se pertinente) |
| Enviar avaliações do processo de avaliação para o auditor |

No subprocesso 3 temos um item chamado “Realizar entrevistas”, segue uma tabela contendo os processos desta entrevista

Fases de uma entrevista

|  |  |
| --- | --- |
| **Tempo** | **Fases da entrevista** |
| 5 minutos | Abertura da entrevista e apresentações  O avaliador líder explica as regras de confidencialidade, pergunta se todos assistiram à reunião de abertura e apresenta a equipe de avaliação. Se necessário, explica o objetivo da avaliação e da entrevista. Pede aos entrevistados que se apresentem, dizendo o  nome, o projeto do qual participaram, a função no projeto e o tempo de trabalho na unidade organizacional. |
| 30 minutos | Perguntas sobre a implementação dos processos e atributos de processo |
| 5 minutos | Perguntas finais sobre a unidade organizacional |
| 5 minutos | Encerramento  O avaliador líder encerra a entrevista lembrando o horário da reunião para apresentação dos resultados preliminares e a vigência  permanente do Acordo de Confidencialidade. |
| 45 minutos | Total |

# Subprocesso 4: Documentar os resultados da avaliação

**Propósito**

O propósito do subprocesso “Documentar os resultados da avaliação” é elaborar o Relatório da Avaliação, reunir a documentação da avaliação final e enviá-la ao auditor designado. Após a aprovação da documentação, o avaliador líder envia ao patrocinador o Relatório da Avaliação e comunica o resultado da avaliação à SOFTEX. O auditor envia a documentação da avaliação à SOFTEX, que insere os dados da avaliação em sua base de dados, divulga o resultado em seu site, assina o Acordo de Confidencialidade e armazena a documentação da avaliação.

**Descrição do subprocesso 4**

Este subprocesso é composto por 2 atividades: “Relatar Resultados” e “Registrar Resultados”.

**Subprocesso 4**

|  |  |
| --- | --- |
| **SUBPROCESSO 4: DOCUMENTAR OS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO** | |
| **ATIVIDADE** | **TAREFA** |
| Relatar resultados | Preparar o Relatório Final de Avaliação e o Resultado da Avaliação |
| Enviar ao auditor a documentação da avaliação final |
| Arquivar a documentação da avaliação final |
| Auditar a avaliação final |
| Realizar ajustes na documentação da avaliação final |
| Enviar Relatório da Avaliação ao patrocinador |
| Enviar Comunicação do Resultado da Avaliação à SOFTEX |
| Enviar documentação da avaliação à SOFTEX |
| Registrar resultados | Inserir unidade organizacional no banco de dados SOFTEX |
| Divulgar no site SOFTEX (se pertinente) |
| Armazenar a documentação da avaliação na SOFTEX |
| Enviar o Acordo de Confidencialidade para a unidade organizacional com a declaração SOFTEX de avaliação de processos de software (placa de aço escovado) |
| Enviar o Acordo de Confidencialidade para a IA |

# 

# Papéis e responsabilidades em uma Avaliação MPS

Patrocinador da avaliação

* verificar no site SOFTEX as Instituições Avaliadoras (IA) credenciadas antes de contratar uma avaliação (caso seja o contratante);
* solicitar proposta a uma ou mais Instituições Avaliadoras (IA), caso seja o contratante;
* selecionar e contratar uma Instituição Avaliadora (IA), dentre as que enviaram proposta, de acordo com os seus critérios de seleção, caso seja o contratante;
* assinar o comprometimento com o Plano de Avaliação estabelecido e o Acordo de Confidencialidade que rege a avaliação;
* assegurar os recursos necessários para a realização da avaliação e disponibilizá-los para a equipe de avaliação;
* participar ativamente da reunião de abertura da avaliação final, demonstrando o seu comprometimento, a importância da avaliação e invocando o comprometimento de todos os envolvidos;
* participar da reunião de Comunicação do Resultado da Avaliação aos colaboradores da unidade organizacional;
* avaliar a execução da avaliação, a fim de fornecer feedback à SOFTEX acerca do processo de avaliação e de todas as instituições e aspectos envolvidos.

# Coordenador da Instituição Avaliadora (IA)

* designar um avaliador líder da IA e um ou mais avaliadores adjuntos da IA para realizar a avaliação;
* comunicar à SOFTEX a contratação para realização de uma avaliação MR-MPS;
* avaliar a execução da avaliação, a fim de fornecer feedback à SOFTEX acerca do processo de avaliação e de todas as instituições e aspectos envolvidos (se julgar pertinente);
* garantir que os avaliadores líderes e adjuntos cumpram todas as etapas do processo de avaliação.
* garantir que o relatório da avaliação seja enviado ao patrocinador na unidade organizacional avaliada, após aprovação pela auditoria.

# Avaliador líder

* interagir com o patrocinador, o coordenador local e a SOFTEX;
* planejar a avaliação;
* assegurar o comprometimento do patrocinador e demais membros da equipe de avaliação com a avaliação;
* assegurar que todos os participantes da avaliação conheçam o Método de Avaliação, o plano, os objetivos e o escopo da avaliação;
* liderar a avaliação inicial, produzir o Relatório de Ajustes para a Avaliação Final e o documento com o Resultado da Avaliação Inicial e enviá-los ao auditor designado, imediatamente após o término da avaliação inicial;
* organizar as miniequipes;
* treinar a equipe de avaliação;
* atribuir tarefas ao avaliador adjunto e às miniequipes;
* assegurar que o Processo e o Método de Avaliação MA-MPS sejam seguidos;
* monitorar o cronograma da avaliação;
* reunir a documentação da avaliação inicial e enviá-la ao auditor designado;
* buscar o consenso das decisões e, se necessário, resolver conflitos e impasses;
* coordenar as entrevistas;
* apresentar os resultados da avaliação ao patrocinador e à unidade organizacional;
* garantir que o patrocinador e a equipe de avaliação avaliem a execução da avaliação;
* avaliar a execução da avaliação, a fim de fornecer feedback à SOFTEX acerca do processo de avaliação e de todas as instituições e aspectos envolvidos;
* elaborar Apresentação Resultado Final em PDF;
* elaborar e assinar a Declaração da Avaliação;
* reunir a documentação da avaliação final e enviá-la ao auditor designado;
* enviar o Relatório Final de Avaliação ao patrocinador após aprovação do auditor;
* comunicar o resultado da avaliação à SOFTEX após a aprovação da auditoria.
* participar de reunião de auditoria presencial, quando necessário.

# Avaliador adjunto da IA

* apoiar o avaliador líder e a equipe de avaliação;
* participar da avaliação inicial e da avaliação final;
* treinar a equipe de avaliação, caso solicitado pelo avaliador líder;
* realizar a avaliação seguindo todas as regras e condições estabelecidas no MA-MPS;
* avaliar a execução da avaliação, a fim de fornecer feedback à SOFTEX acerca do processo de avaliação e de todas as instituições e aspectos envolvidos.

# Avaliador adjunto voluntário

* apoiar o avaliador líder e a equipe de avaliação;
* participar da avaliação inicial e da avaliação final;
* treinar a equipe de avaliação, caso solicitado pelo avaliador líder;
* realizar a avaliação seguindo todas as regras e condições estabelecidas no MA-MPS;
* avaliar a execução da avaliação, a fim de fornecer feedback à SOFTEX acerca do processo de avaliação e de todas as instituições e aspectos envolvidos.

# Equipe de avaliação

* participar da avaliação inicial e da avaliação final;
* verificar os resultados a partir dos indicadores;
* realizar as entrevistas;
* caracterizar o grau de implementação dos resultados;
* identificar pontos fortes, pontos fracos e oportunidades de melhoria;
* decidir o nível de maturidade MR-MPS a ser atribuído à unidade organizacional avaliada;
* avaliar a execução da avaliação, a fim de fornecer feedback à SOFTEX acerca do processo de avaliação e de todas as instituições e aspectos envolvidos.

# Instituição Implementadora (II)

* apoiar a unidade organizacional na preparação da avaliação;
* participar da avaliação inicial com um representante;
* apoiar a unidade organizacional nos ajustes necessários após a avaliação inicial;
* avaliar a execução da avaliação, a fim de fornecer feedback à SOFTEX acerca do processo de avaliação e de todas as instituições e aspectos envolvidos (se julgar pertinente).
* Participar de reunião de auditoria presencial, quando necessário.

# Auditor

* Verificar a documentação da avaliação inicial e da avaliação final;
* Elaborar o parecer da auditoria;
* Enviar a documentação da avaliação, e o parecer da auditoria à SOFTEX, ao finalizar a auditoria;
* Enviar o parecer da auditoria ao avaliador líder e ao coordenador da IA;
* Reunir-se com o avaliador líder em reunião de esclarecimentos caso o parecer seja NÃO APROVADO, isto é, quando existirem dúvidas com relação ao resultado da avaliação final.
* Participar de reunião de auditoria presencial, quando necessário.

# Observador do avaliador líder

* Garantir que o candidato a avaliador líder tenha a última versão do kit do avaliador para que este tome as providências de dar inicio à avaliação;
* Observar criteriosamente o candidato a avaliador líder na avaliação inicial e na avaliação final;
* Corrigir o candidato a avaliador líder em caso de erro, garantindo que a avaliação seja realizada corretamente (O observador só deve Interferir no caso do candidato a avaliador líder cometer um erro. Não deve, em outros momentos, manifestar opinião nem colaborar com o trabalho);
* Observar toda a comunicação do candidato a avaliador líder com a unidade organizacional que será avaliada, desde o envio do Plano e Planilha até o envio do Relatório Final de Avaliação para auditoria; e, posteriormente, à unidade organizacional;
* Rever todos os documentos da avaliação antes de qualquer envio;
* Rever, antes da apresentação à unidade organizacional, a apresentação de resultados;
* Acompanhar o candidato a avaliador líder na reunião com o patrocinador;
* Preencher o formulário de observação registrando todos os acontecimentos importantes para a decisão final da equipe de observadores sobre o candidato a observador líder;
* Enviar o formulário de observação preenchido para o coordenador da ETM-Avaliação para decisão em consenso;
* Enviar o formulário de observação preenchido e assinado à SOFTEX.

# SOFTEX

* Manter em seu site a lista de Instituições Avaliadoras (IA) credenciadas;
* Autorizar a realização da avaliação, após a equipe de avaliação e documentação terem sido aprovadas, a contribuição à SOFTEX ter sido paga e não haver qualquer outro impedimento para a sua realização;
* Enviar solicitação ao contratante para realização de avaliação observada ou para participação de avaliador adjunto voluntário em formação;
* Enviar para a unidade organizacional avaliada o Acordo de Confidencialidade assinado pela SOFTEX e a declaração SOFTEX de avaliação de processos de software (placa de aço escovado);
* Enviar para a Instituição Avaliadora (IA) o Acordo de Confidencialidade assinado pela SOFTEX;
* Coordenar a avaliação e designar o avaliador líder e um ou mais avaliadores adjuntos para conduzir a avaliação, em casos excepcionais onde seja contratada diretamente para conduzir a avaliação;
* Manter arquivo da documentação das avaliações;
* Manter registro em sua base de dados das avaliações realizadas;
* Divulgar em seu site as avaliações realizadas, com prévia permissão das organizações envolvidas;
* Convocar o avaliador líder para uma reunião de esclarecimentos com o auditor analisando-se a Planilha de Indicadores, quando o resultado de uma auditoria for NÃO APROVADO e, caso as dúvidas não sejam resolvidas com esta reunião, realizar uma auditoria na unidade organizacional que foi avaliada.
* Convocar o avaliador líder, um representante da II, um representante da IA e, caso julgue pertinente, um representante da Unidade Organizacional avaliada para uma reunião de auditoria presencial para esclarecimentos caso o resultado da avaliação não seja compatível com a declaração de 100% fornecida pela IOGE à SOFTEX.