



DAP: Diagnostic Assistance Process em Melhoria de Processo de Software

Naihara Amorim, Marina Otokovieski, discentes de graduação, Universidade Federal do Pampa, Campus Alegrete
Miguel Ecar, discente de mestrado, Universidade Federal do Pampa
João Pablo da Silva, docente, Universidade Federal do Pampa

naiharaamorim.aluno@unipampa.edu.br, marinabotok@gmail.com,
joaosilva@unipampa.edu.br, miguelecar@live.com.

Com a crescente demanda por softwares e o mercado se tornando cada vez mais competitivo, tornou-se necessário às empresas darem mais atenção a qualidade e consistência dos seus processos, a fim de reduzir problemas relacionados a prazos e custos, evitando retrabalho e garantindo a satisfação de seus clientes. Existem diversos métodos e modelos que visam garantir a Melhoria de Processo de Software (MPS) e, independente da abordagem adotada, é necessário verificar do estado atual do processo para que seja possível a identificação de pontos fortes e fracos. Essa verificação, uma das fases mais importantes do processo de melhoria, é denominada de Diagnóstico em MPS. Baseada nos objetivos de negócio, a fase de Diagnóstico realiza avaliações focadas no desempenho dos processos, tornando possível identificar, documentar e reportar seu estado, dentro da organização, à equipe de melhoria e permitindo com que seja possível planejar a evolução dos processos para atingir o estado futuro desejado. Através de uma Revisão Sistemática de Literatura, foi constatado que a fase de Diagnóstico não é executada de maneira sequenciada ou de acordo com um processo definido, independente do modelo ou tamanho da organização. Tendo isso em vista o Diagnostic Assistance Process (DAP), propõe um processo para realização de diagnóstico em MPS, visando auxiliar consultores com grau mínimo de experiência na área. Para o desenvolvimento do DAP, foi utilizada uma ferramenta de modelagem de processos baseada em *Business Process Model and Notation* (BPMN), derivada de uma das metodologias de modelagem de processo mais aceita e utilizada no mercado, a *Business Process Management* (BPM). Para avaliar o processo e validar sua eficácia, foi realizada uma entrevista com um especialista em MPS, onde o DAP demonstrou eficiência em otimizar e apoiar a realização de diagnósticos em MPS, oferecendo o suporte necessário para os consultores, respeitando as formas de trabalho adotadas na área, e assim, ter sucesso em atingir seus objetivos. O resultado da entrevista passou por um processo de análise que tornou possível corrigir os pontos fracos e levantar melhorias, que tornarão possível dar continuidade no projeto através de trabalhos futuros.

Agradecimentos: UNIPAMPA, Zallpy Digital.

Palavras-chave: Diagnóstico, Melhoria de Processo, Qualidade, Diagnostic Assistance Process.