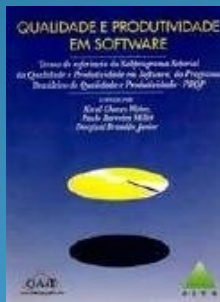


Pesquisa de Qualidade no Setor de Software Brasileiro 2009

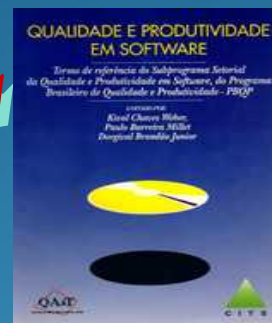
Pesquisa de Qualidade: 18 anos de História



Pesquisas Anteriores



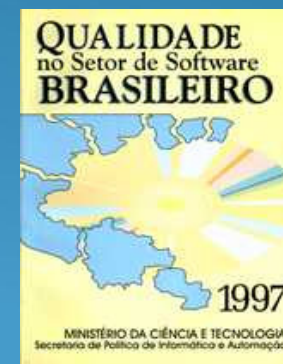
1990



1993



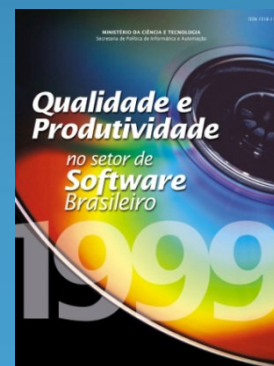
1995



1997

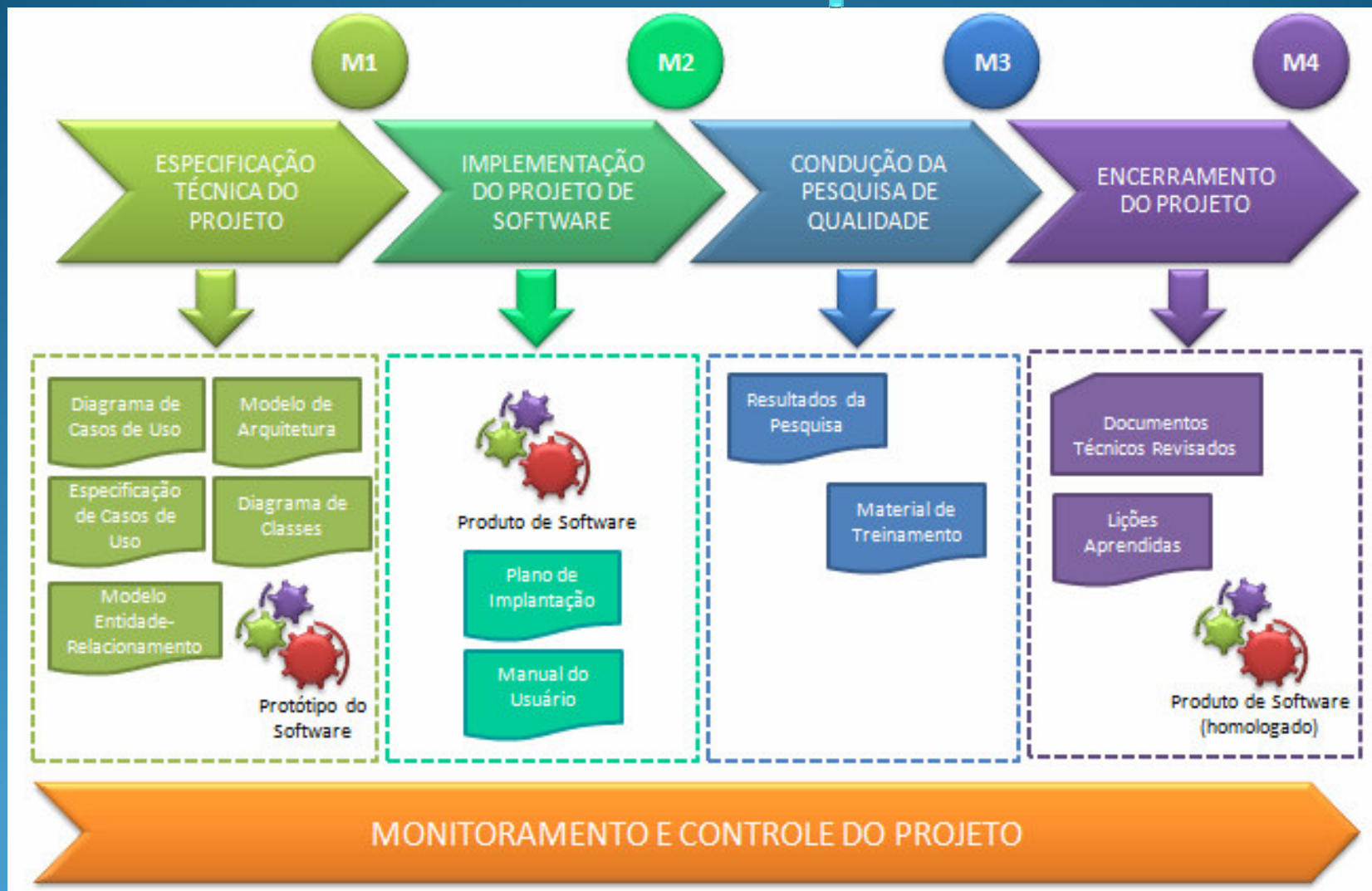


2001

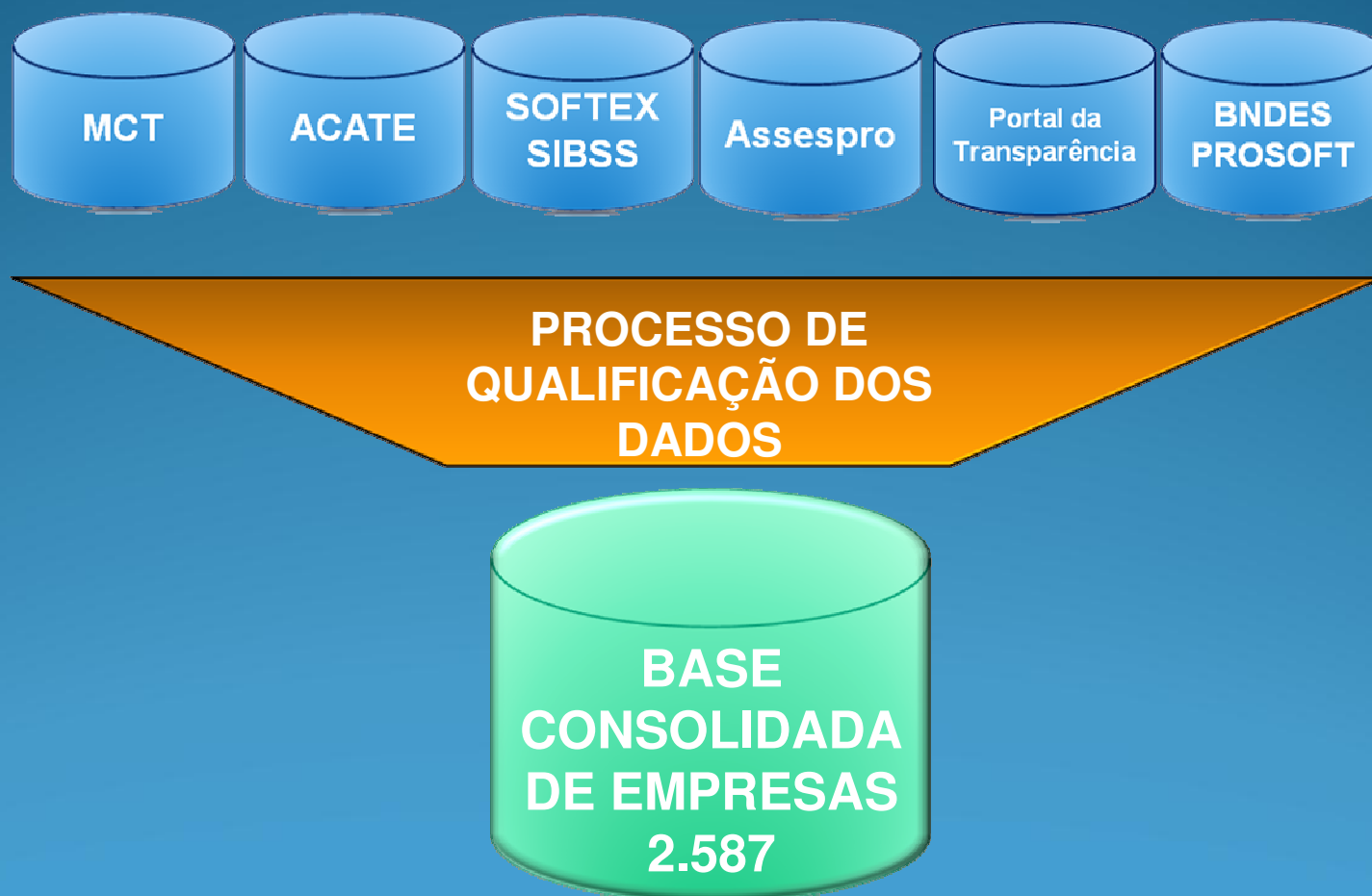


1999

Processo da Pesquisa 2009



Criação da Base de Empresas



Estrutura da Pesquisa

- ❖ **Caracterização da Organização**
- ❖ **Caracterização do Software**
- ❖ **Gestão Empresarial**
- ❖ **Qualidade dos Processos**
- ❖ **Qualidade dos Produtos**
- ❖ **Gestão de Pessoas**
- ❖ **Relacionamento com Clientes**

Caracterização da Organização

WAMPS 2010

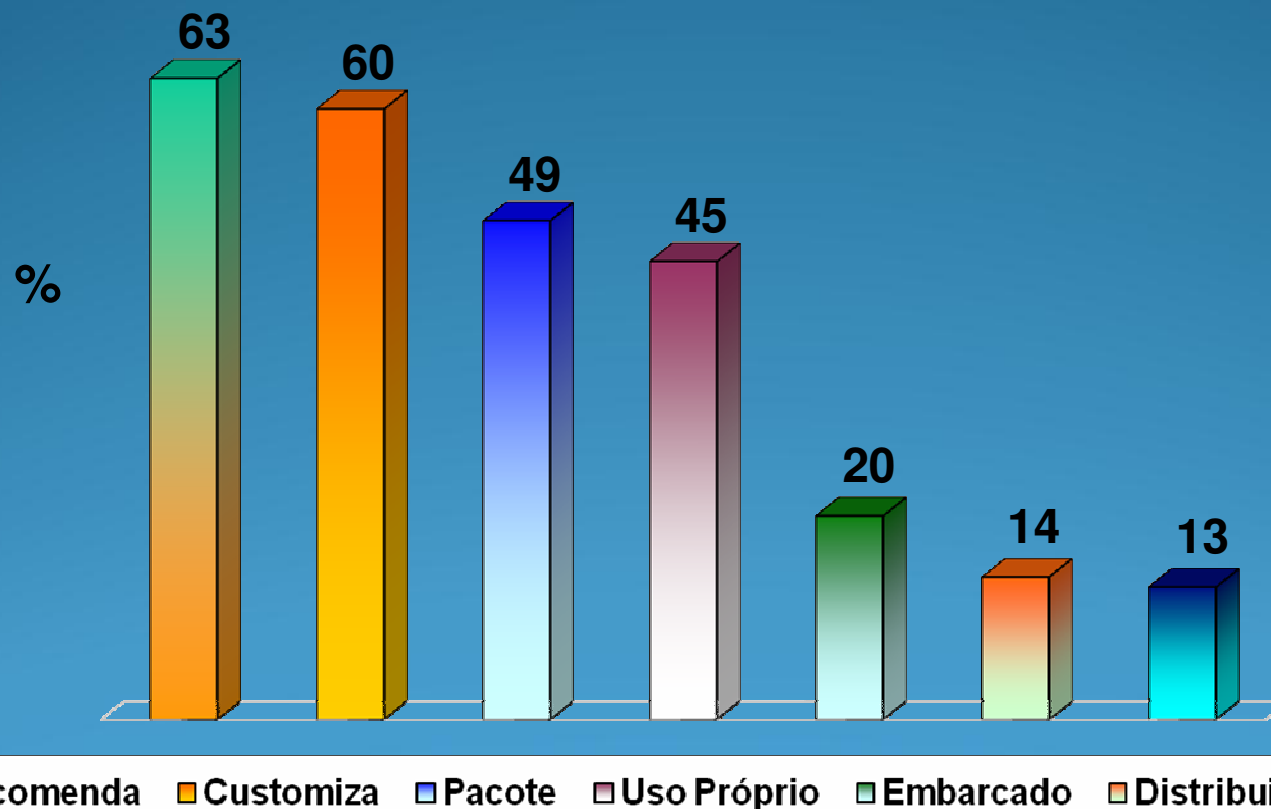


2010

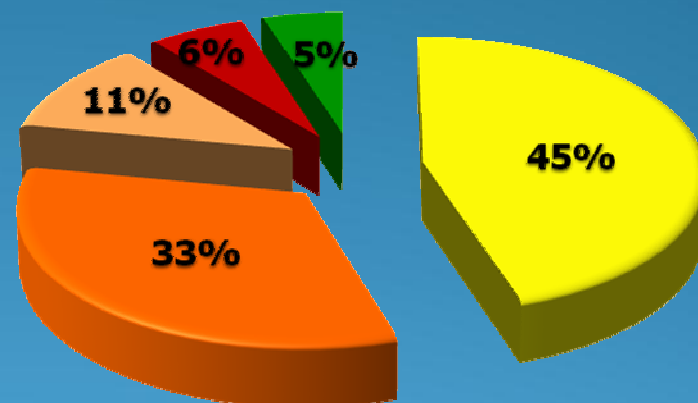
Pesquisa de Qualidade no Setor
de Software Brasileiro 2009

Ministério da Ciência e Tecnologia
Secretaria de Política de Informática

Tipo de Atividade da Organização

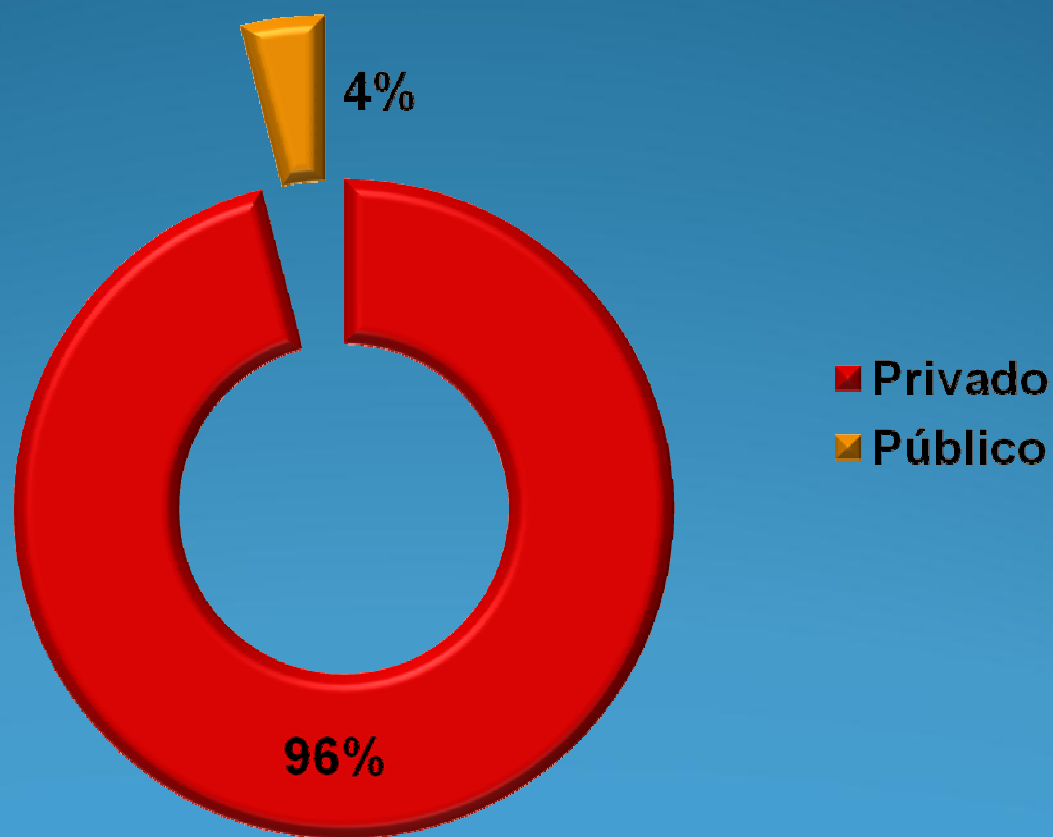


Distribuição das Organizações por Região

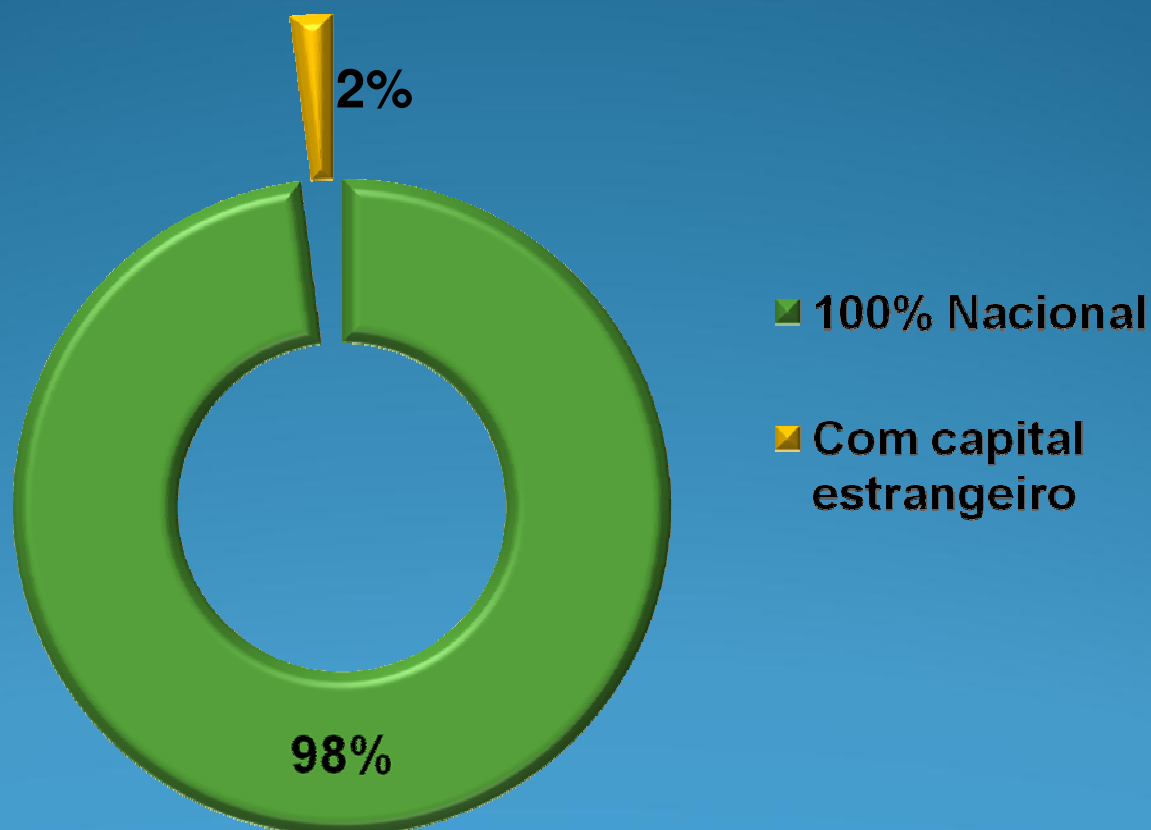


■ Sudeste ■ Sul ■ Nordeste ■ Centro-Oeste ■ Norte

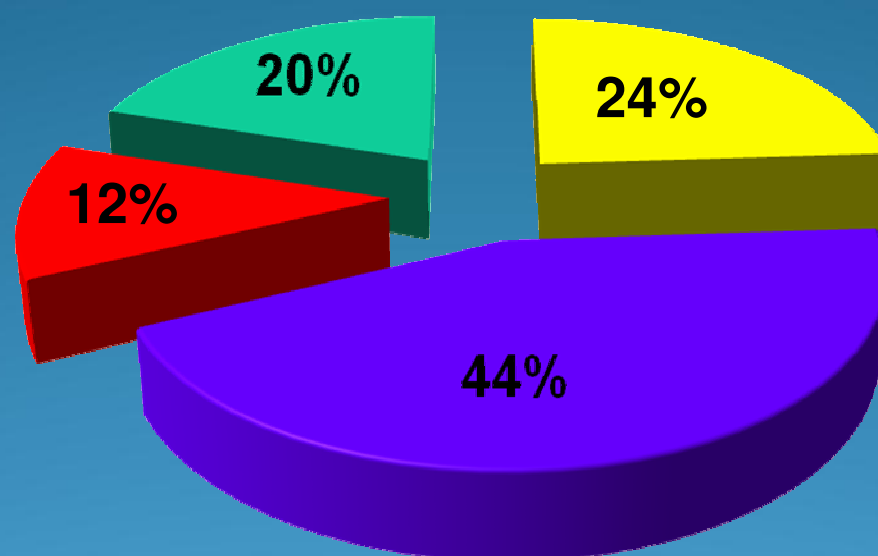
Origem do Capital Controlador



Origem do Capital Privado



Porte Segundo Força de Trabalho Total



■ Até 9 pessoas (micro)

■ De 50 a 99 pessoas (média)

■ De 10 a 49 pessoas (pequena)

■ 100 ou mais pessoas (grande)

Apropriação de Receita de Software

Apropriação de Receita Proveniente de Software e Serviços	Número de Organizações	% de Organizações
Apropriou receita	245	83
Não apropriou receita	21	7
Não teve receita proveniente de software	28	10

Nota: 284 organizações respondentes, de um total de 343 organizações (85,71%)

Propriedade Intelectual no Brasil

Tipo da Providência (Patente/Registro/Licenciamento)	Número de Organizações	Número de produtos de software
Pedidos de registro de software	41	1069
Software registrado	45	244
Pedidos de patentes depositados	22	231
Patentes aprovadas	12	130
Licenciamentos de tecnologia registrados	5	7

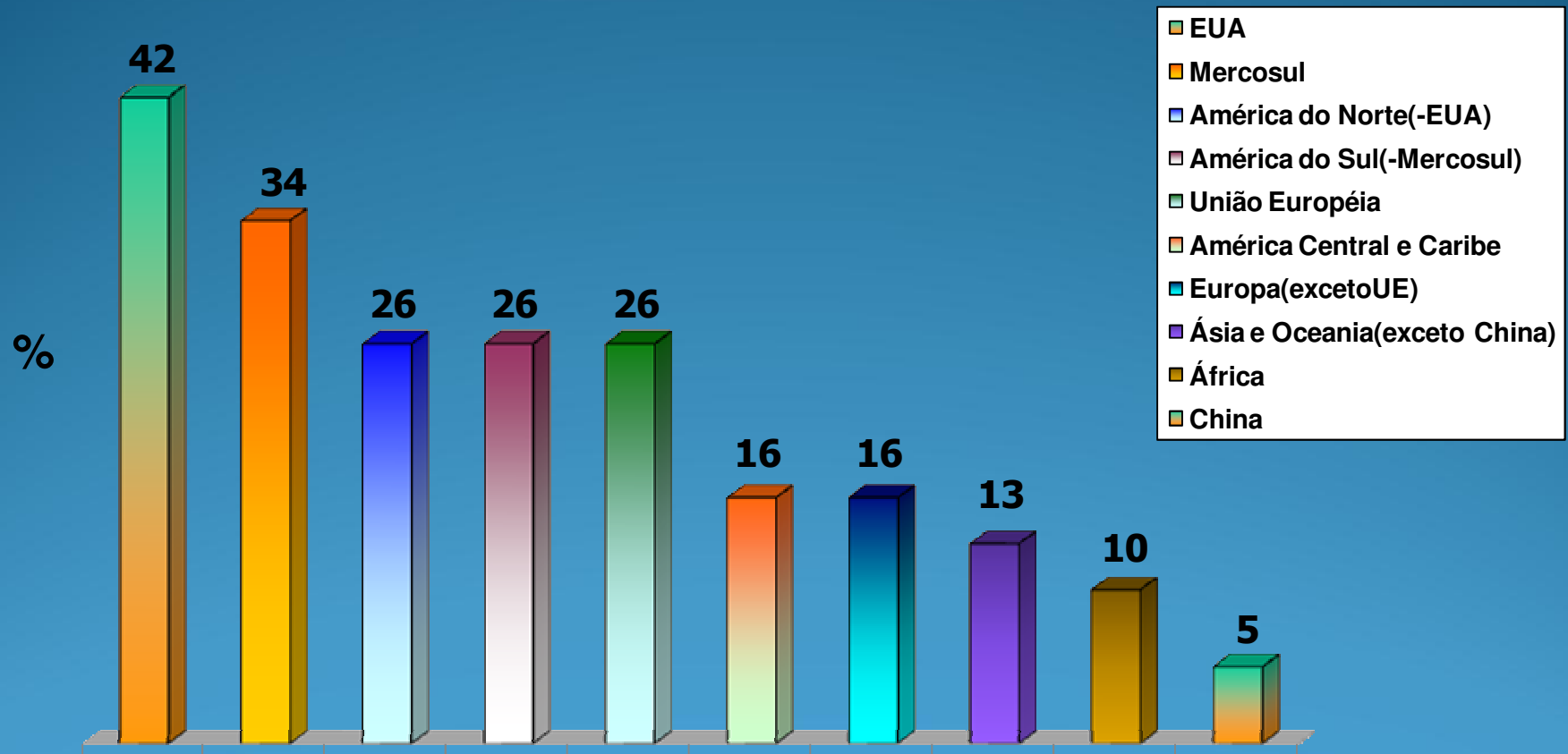
Nota: 70 organizações respondentes, de um total de 343 organizações (20,4%)

Propriedade Intelectual no Exterior

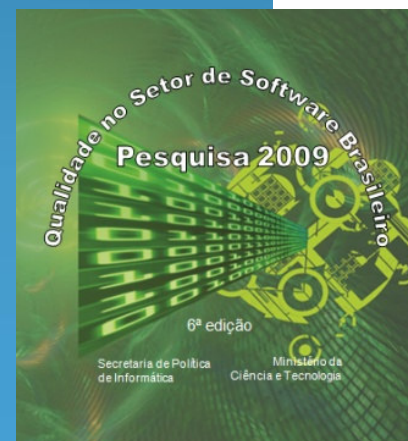
Tipo da Providência (Patente/Registro/Licenciamento)	Número de Organizações	Número de produtos de software
Pedidos de registro de software	2	3
Software registrado	2	2
Pedidos de patentes depositados	6	126
Patentes aprovadas	5	61
Licenciamentos de tecnologia registrados	2	3

Nota: 7 organizações respondentes, de um total de 343 organizações (2,04%)

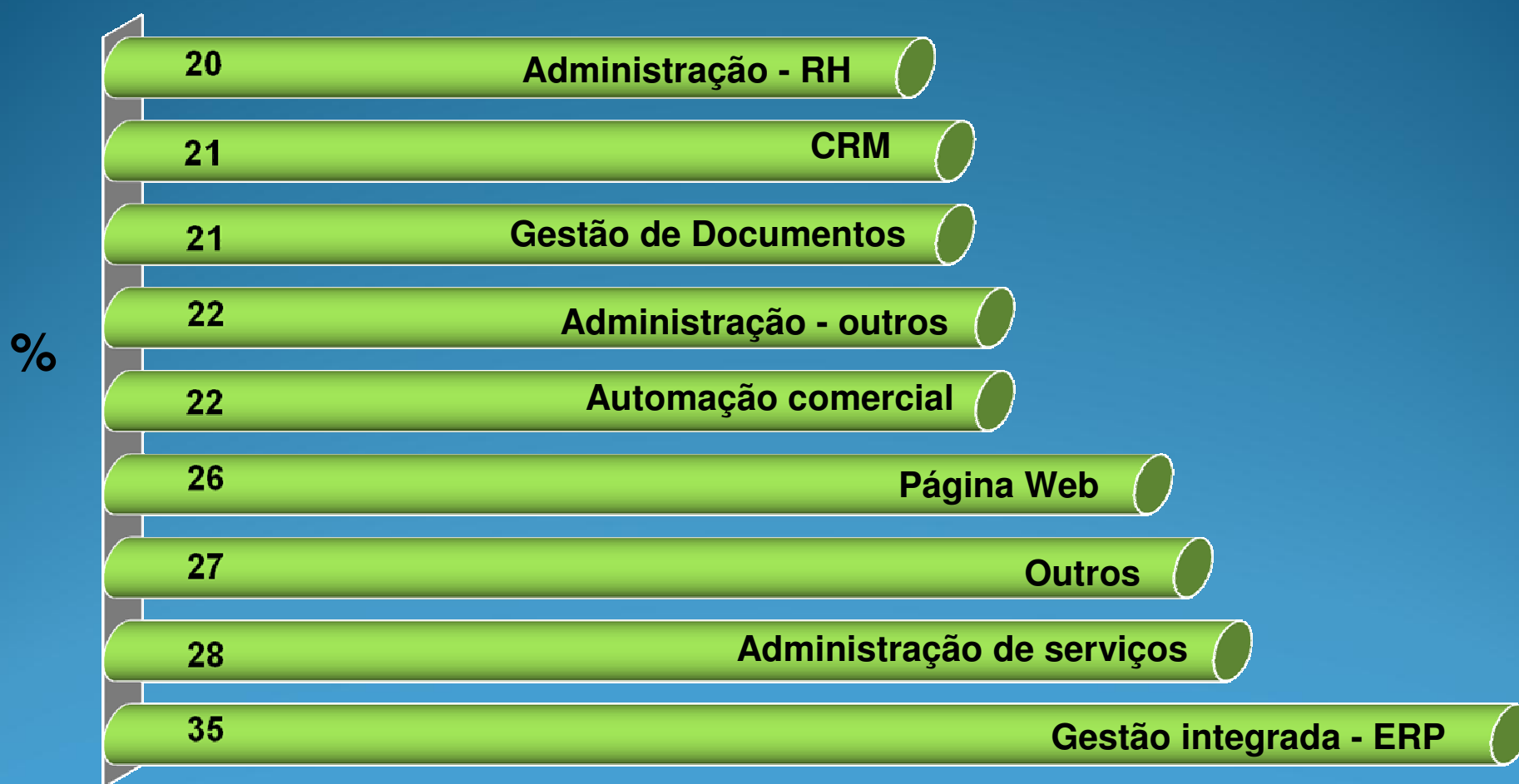
Comercialização de Software no Mercado Externo



Caracterização do Software



Principais Tipos de Software Desenvolvidos



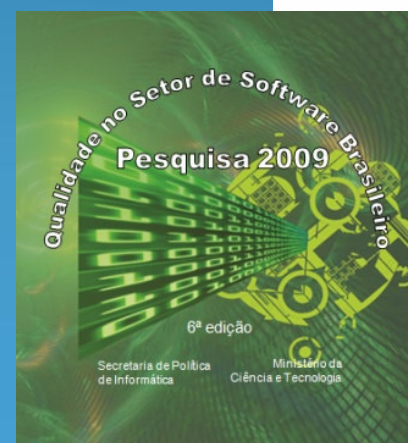
Principais Tipos de Software Desenvolvidos



Gestão Empresarial

2010

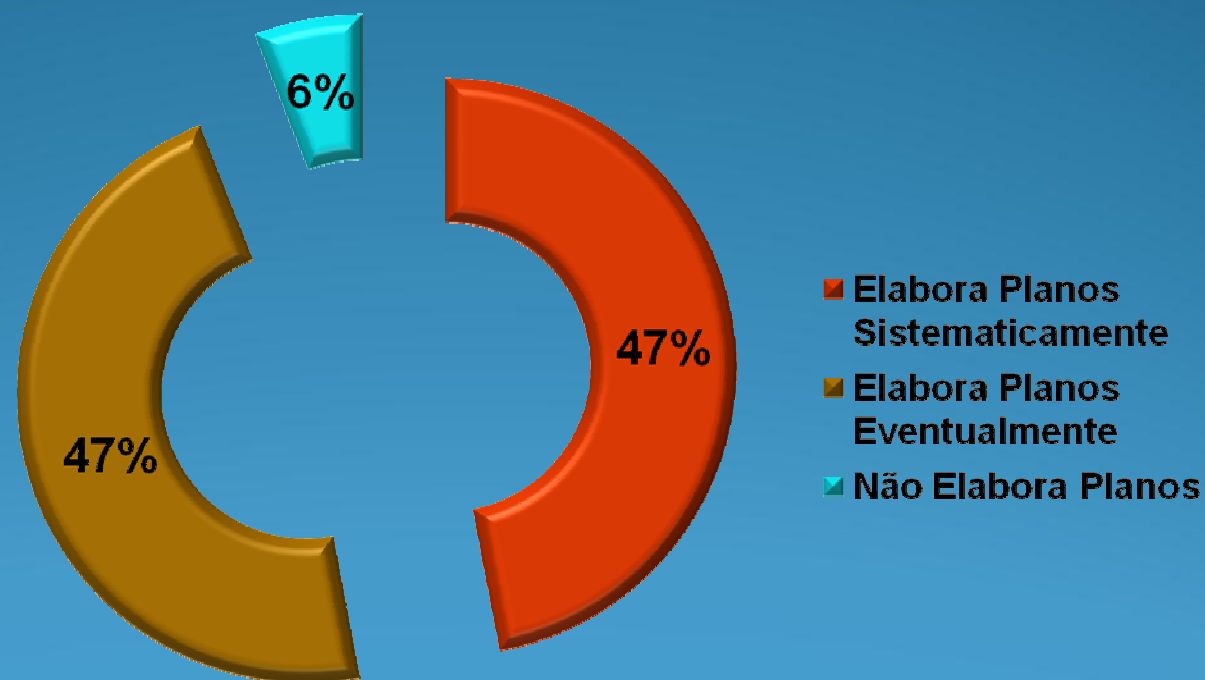
Pesquisa de Qualidade no Setor
de Software Brasileiro 2009



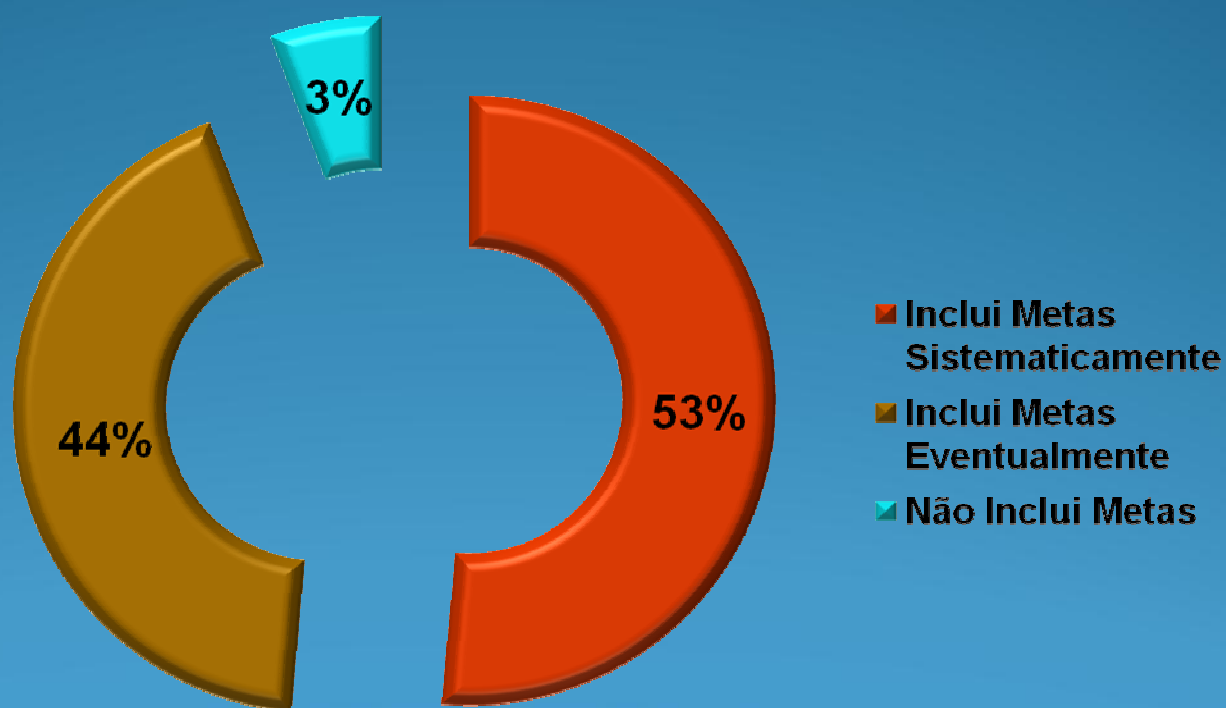
Ministério da Ciência e Tecnologia
Secretaria de Política de Informática

WAMPS 2010

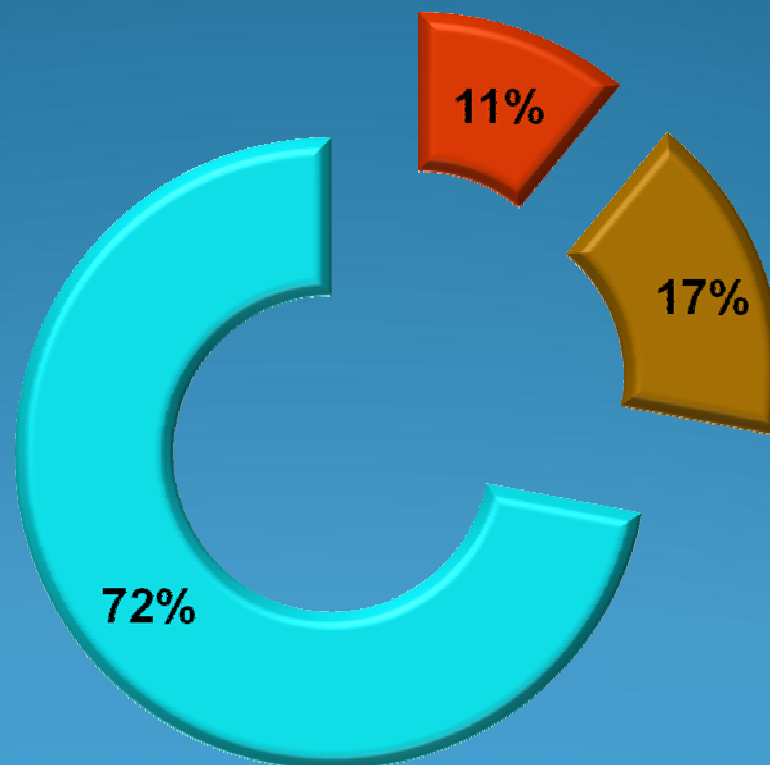
Elaboração de Planos Estratégicos/Negócios/ Ação



Inclusão de Metas ou Diretrizes nos Planos

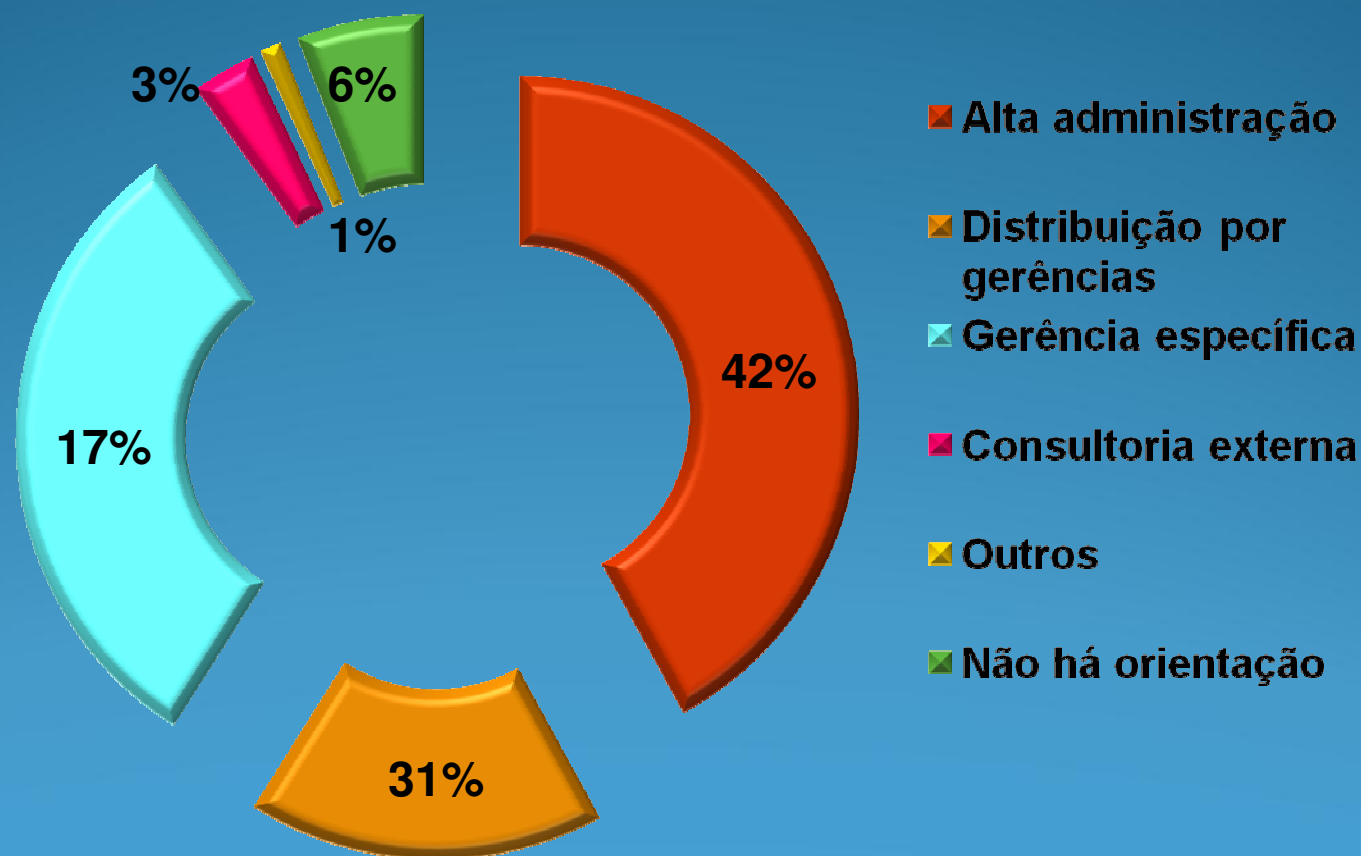


Gerenciamento das Metas ou Diretrizes

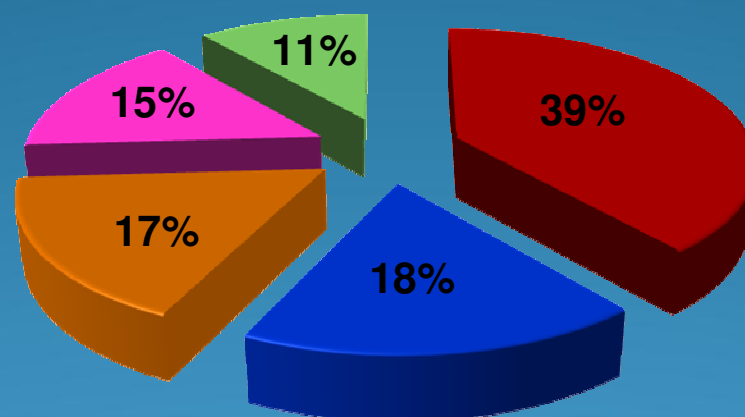


■ Gerencia Sistematicamente ■ Gerencia Eventualmente ■ Não Gerencia

Orientação das Ações para Gestão da Qualidade



Critérios Utilizados na Seleção de Fornecedores



- Não exige
- Avaliação MPS.BR publicada
- Avaliação CMMI publicada
- Outras
- Certificação ISO 9000

75 organizações respondentes de um total de 343 (22%)

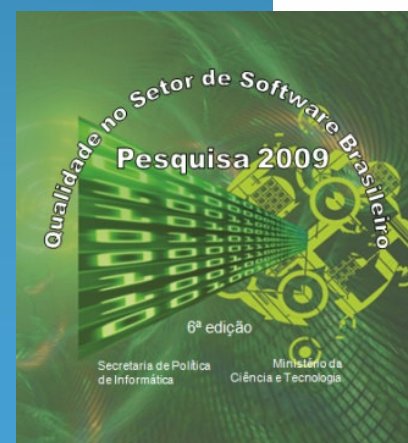
Nível do CMMI Exigido dos Fornecedores

Medição do Desempenho dos Processos de Software	Número de Organizações	% das Organizações
CMMI - Nível 5 - Em Otimização	1	4
CMMI - Nível 4 - Quantitativamente Gerenciado	3	14
CMMI - Nível 3 - Definido	5	23
CMMI - Nível 2 - Gerenciado	13	59

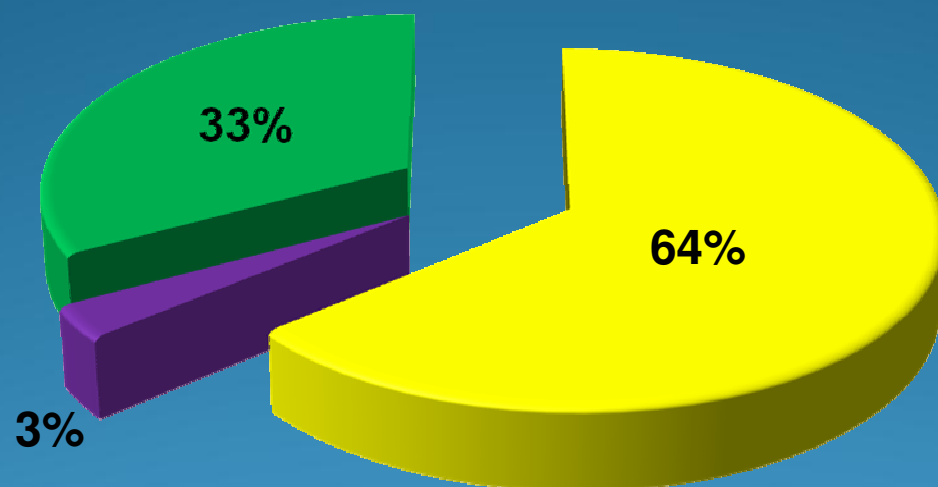
Nível do MPS.BR Exigido dos Fornecedores

Nível de Maturidade do MPS	Número de Organizações	% de Organizações
MPS - Nível A – Em Otimização	5	16
MPS - Nível B – Gerenciado Quantitativamente	1	3
MPS - Nível C – Definido	2	7
MPS - Nível D – Largamente Definido	1	3
MPS - Nível E – Parcialmente Definido	1	3
MPS - Nível F – Gerenciado	12	39
MPS - Nível G – Parcialmente Gerenciado	9	29

Qualidade dos Processos



Uso da Norma ISO 9000

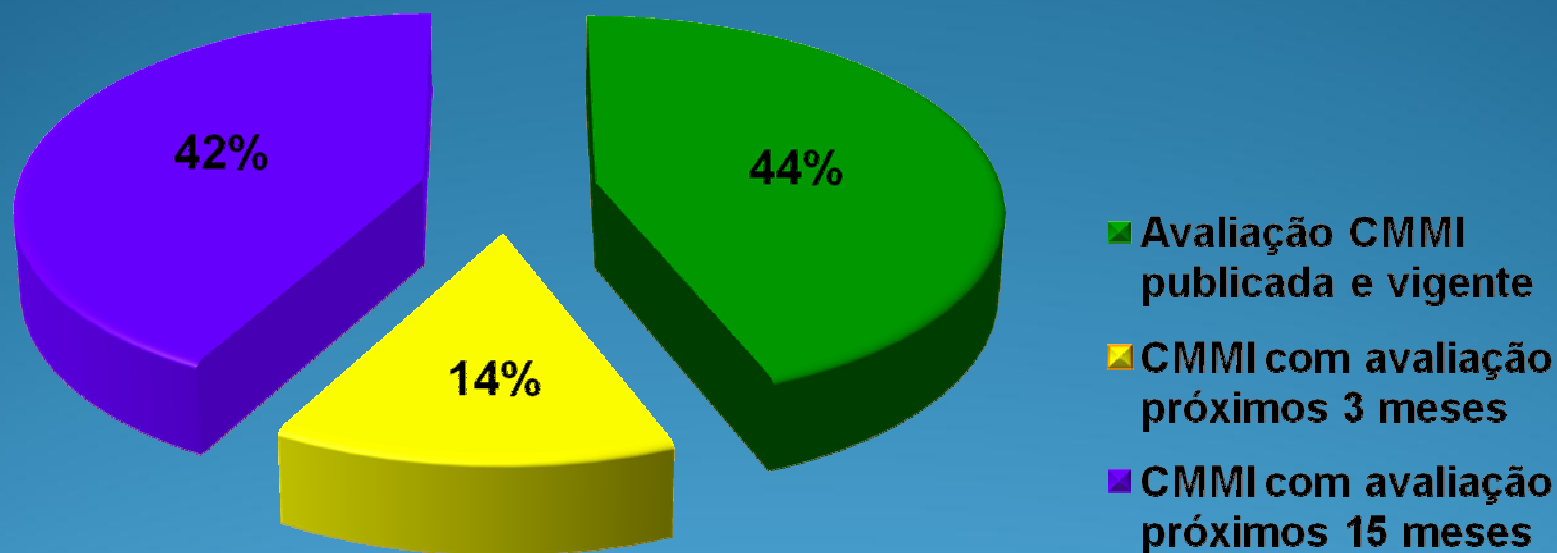


■ Possui certificação ISO 9001 vigente

■ ISO 9001 em processo de certificação nos próximos 3 meses

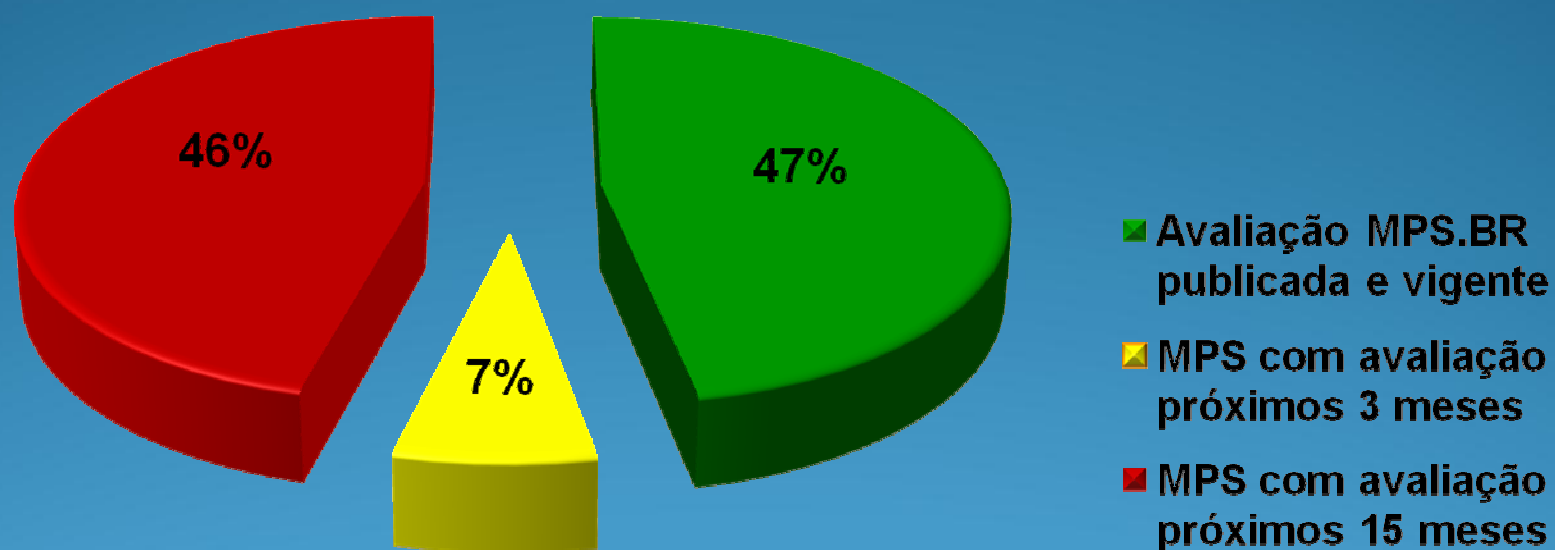
Nota: 67 organizações respondentes, de um total de 343 organizações (19,5%)

Uso do Modelo CMMI



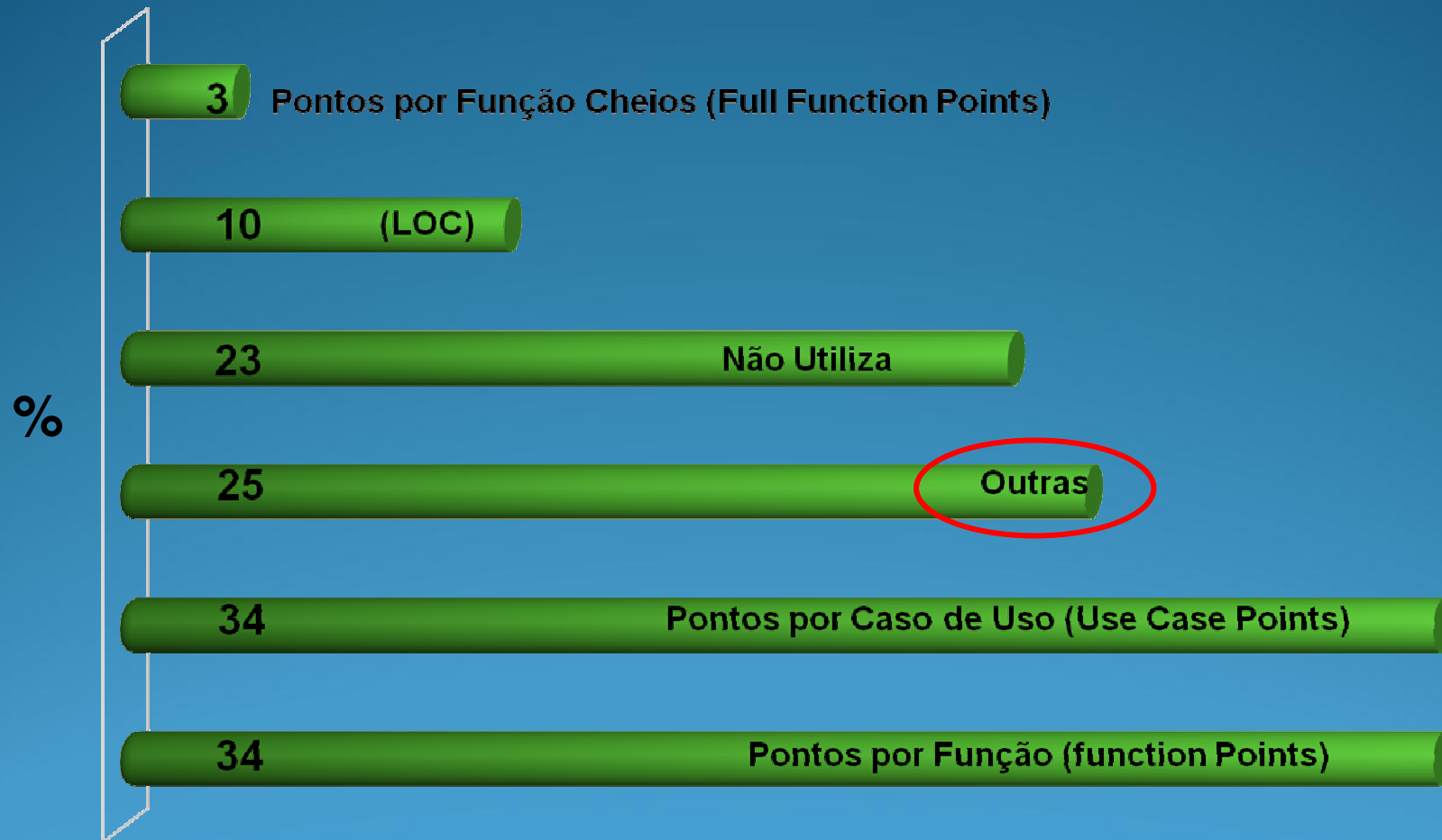
55 organizações respondentes de um total de 343 (16%)

Uso do Modelo MPS.BR



105 organizações respondentes de um total de 343 (31%)

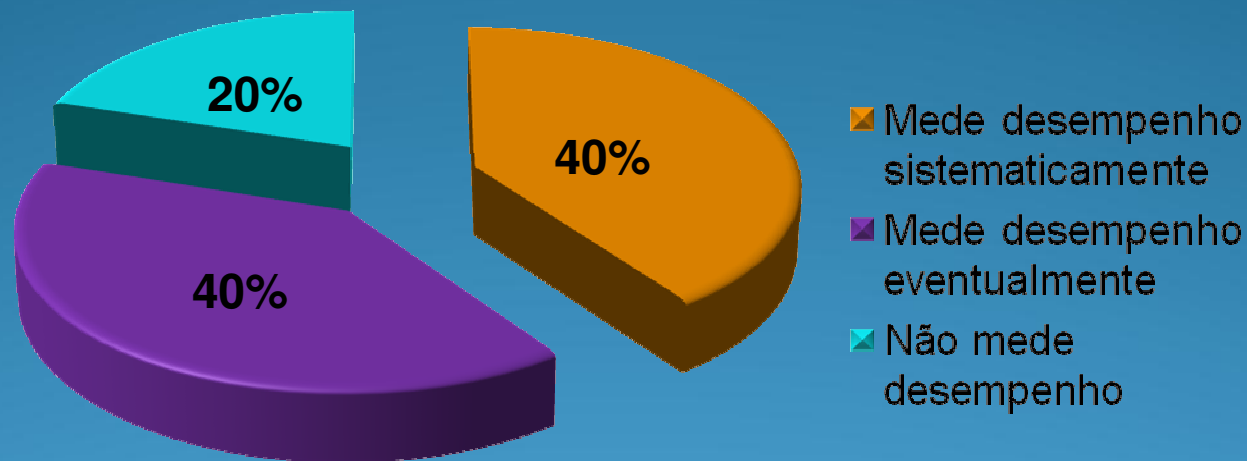
Métricas para Estimar Tamanho



Métricas para Estimar Tamanho

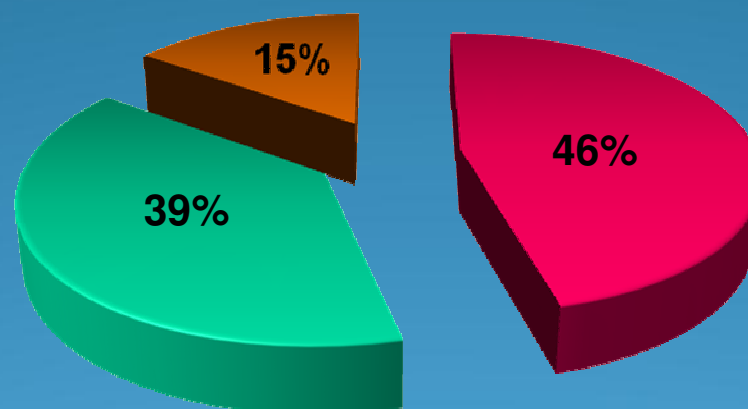


Medição do Desempenho dos Processos de Software



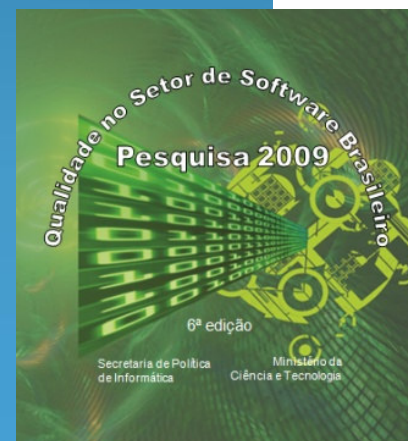
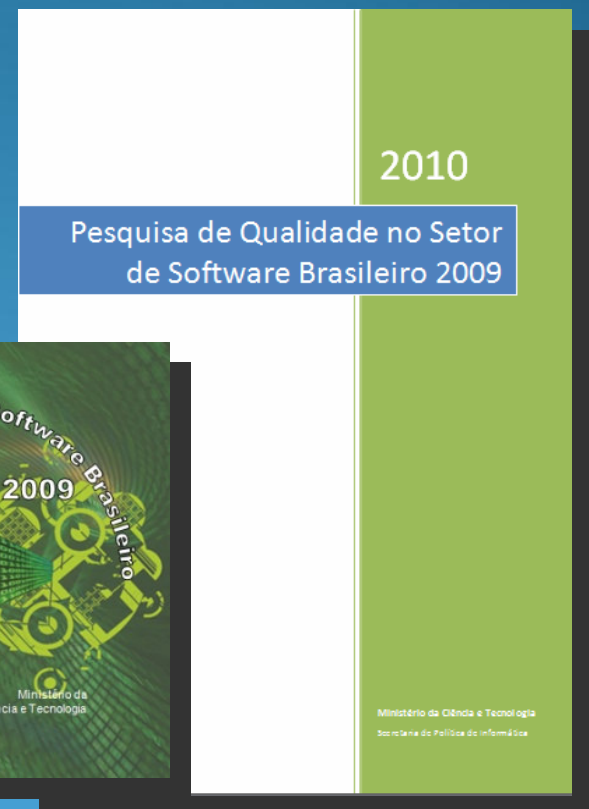
Nota: 270 organizações respondentes, de um total de 343 organizações (78,7%)

Utilização dos Dados de Medição dos Processos e de Reclamação dos Clientes

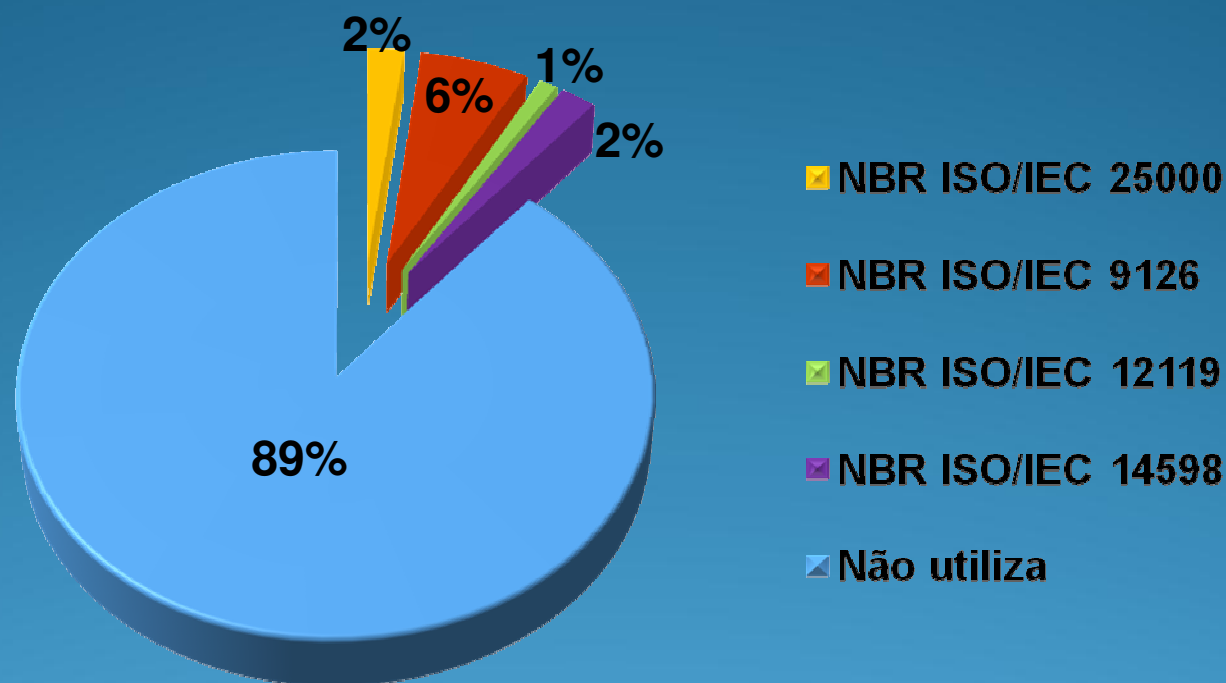


- Utilização dos dados sistematicamente
- Utilização dos dados eventualmente
- Não utiliza os dados

Qualidade dos Produtos



Uso de Normas ABNT e ISO/IEC

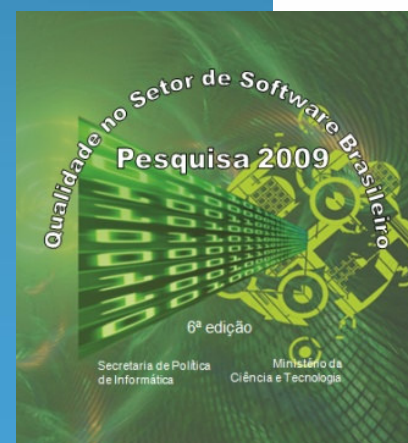


Nota : 273 organizações respondentes, de um total de 343 organizações (79,6%)

Gestão de Pessoas

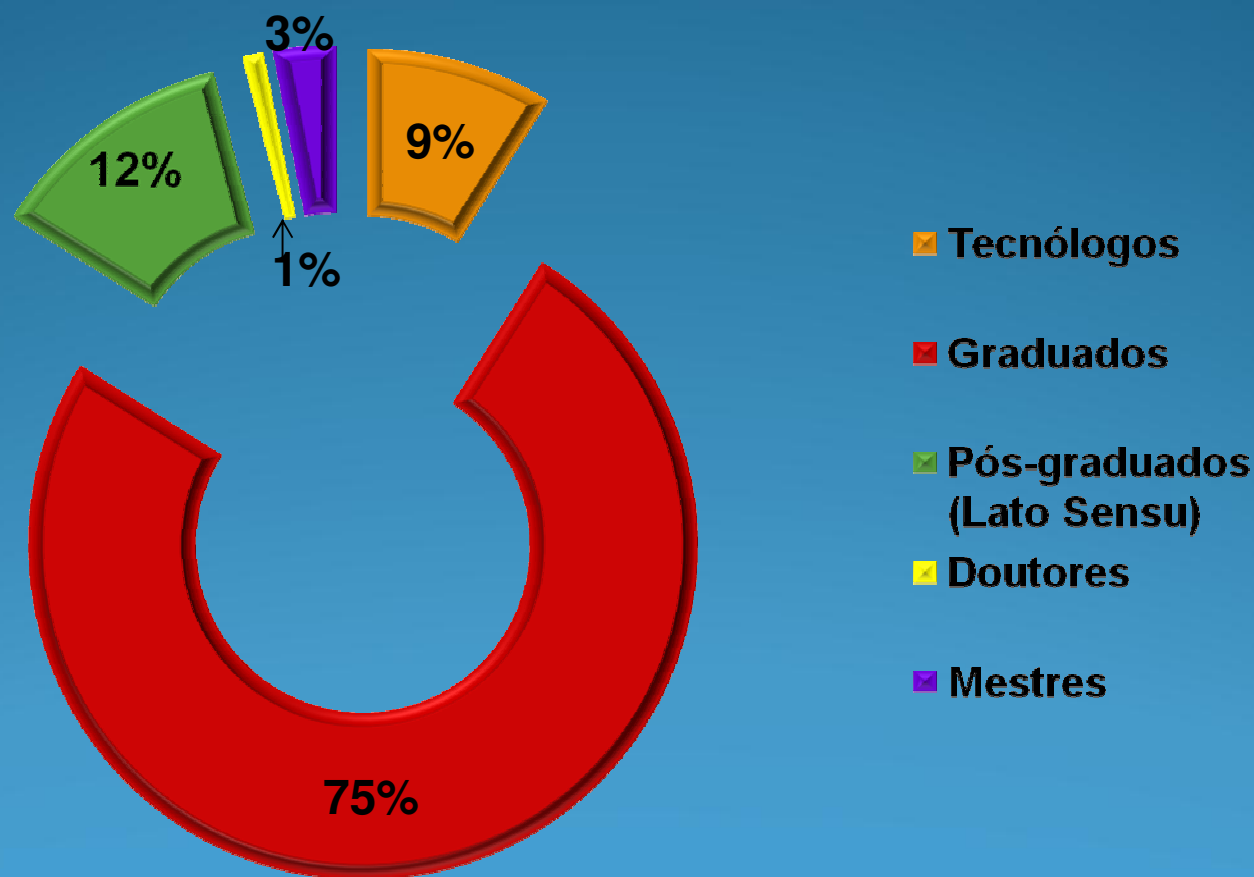
2010

Pesquisa de Qualidade no Setor
de Software Brasileiro 2009

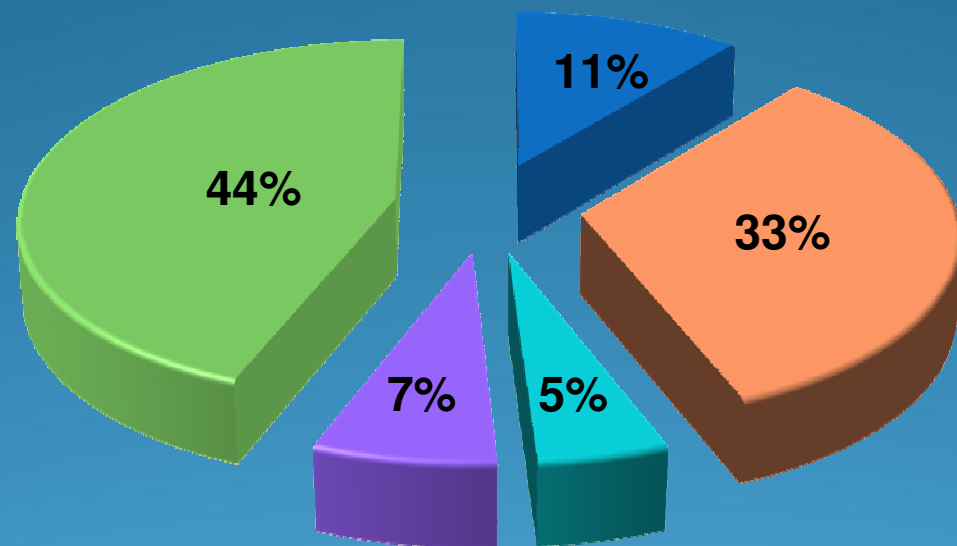


Ministério da Ciência e Tecnologia
Secretaria de Política de Informática

Profissionais por Nível de Escolaridade



Profissionais por Área de Atuação



- Engenharia e Qualidade de Software
- Desenvolvimento e Manutenção de Software
- Marketing e Vendas
- Administração e Finanças
- Outras Áreas

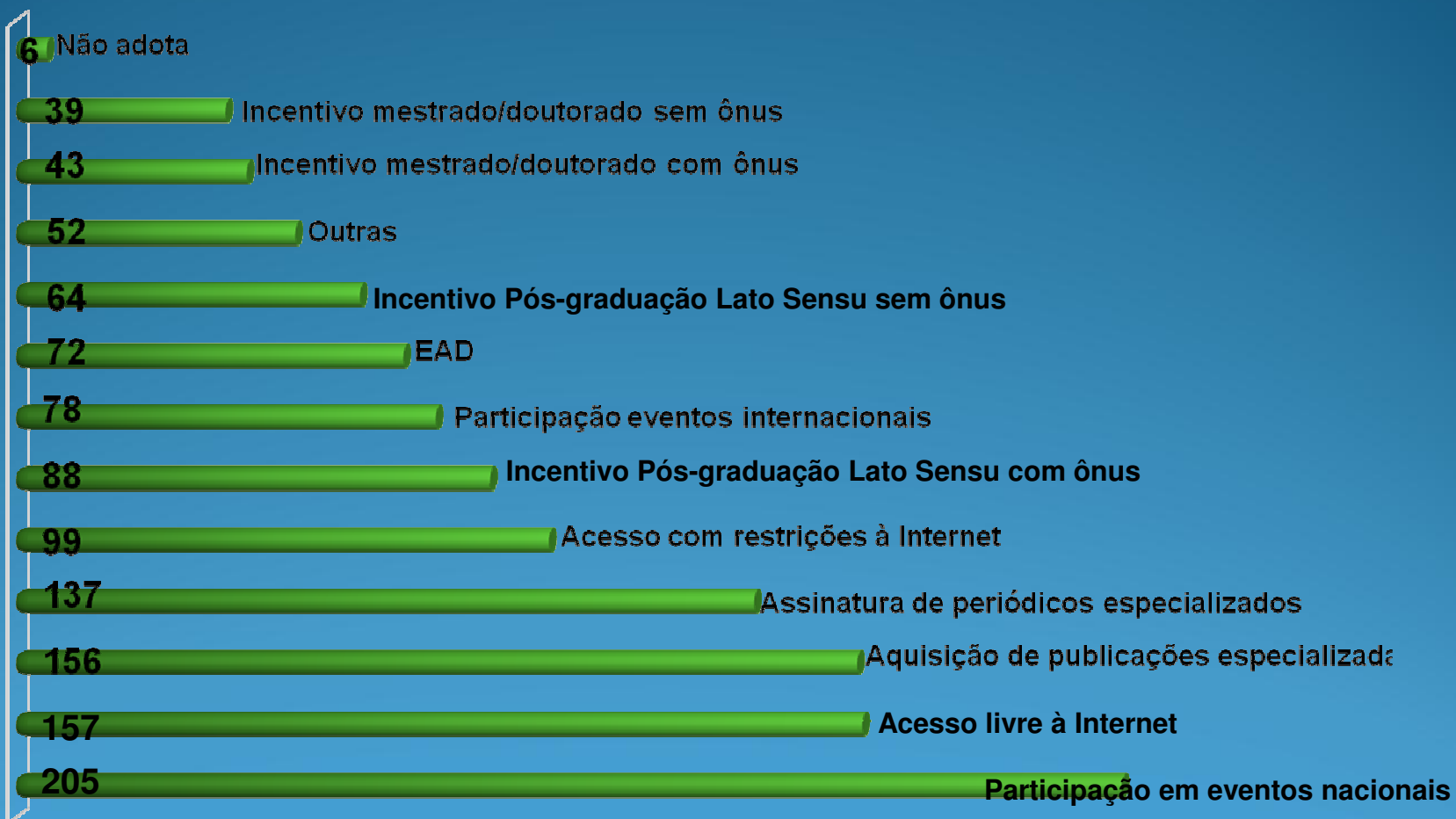
Certificações dos Profissionais

Certificações em Qualidade	Número de Organizações	% de Organizações
Avaliador Adjunto MPS.BR	14	4
Avaliador Líder MPS.BR	3	1
Certificação ASQ	3	1
Consultor de Aquisição MPS.BR	1	1
Implementador MPS.BR	52	14
Lead Appraiser CMMI	0	0
Lead Assessor ISO 9001:2001	70	19
Outras	216	60

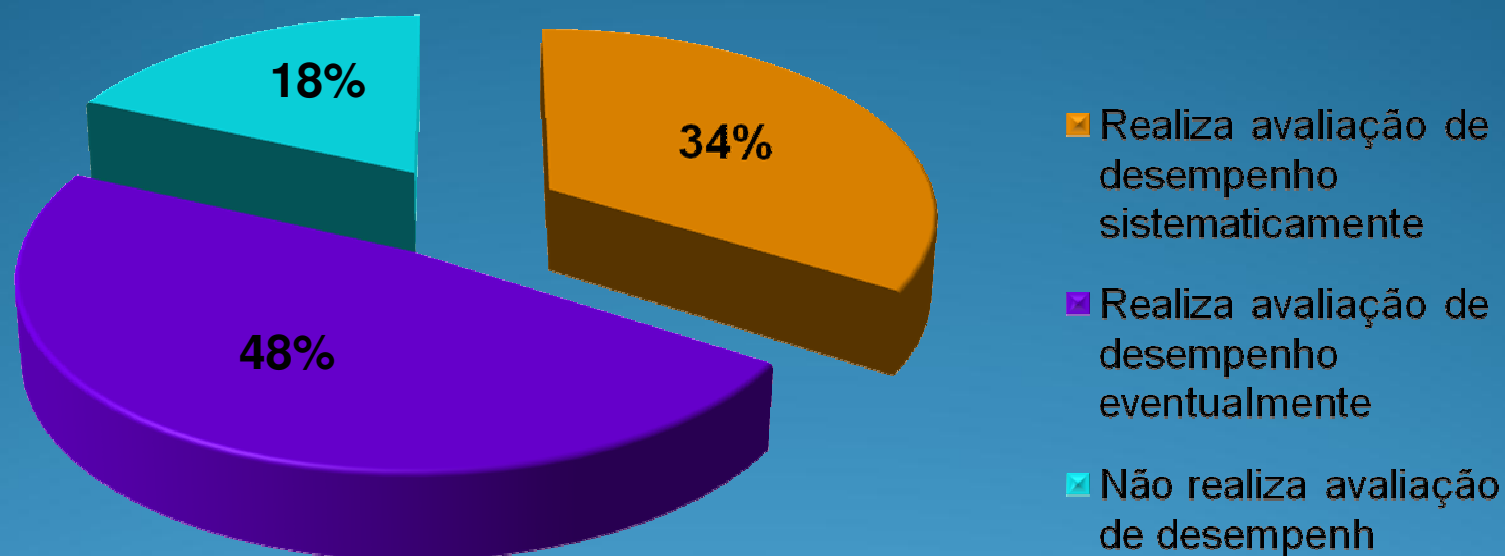
Outras Certificações dos Profissionais

Outras Certificações em Qualidade	Número de Organizações	% de Organizações
PMP	8	19
ITIL	7	17
Teste de Software	6	15
Auditor Interno ISO 9000	5	12
Microsoft	3	8
Outras Certificações	12	29

Formas Utilizadas para Promover Capacitação das Pessoas

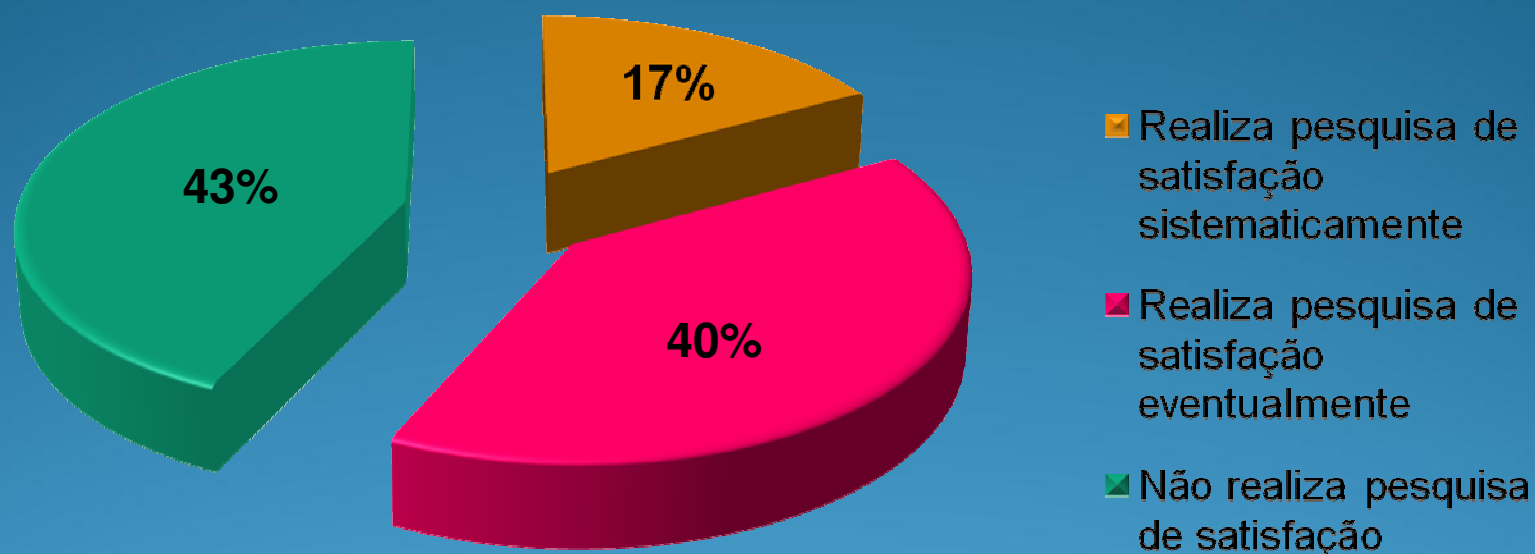


Avaliação de Desempenho das Pessoas



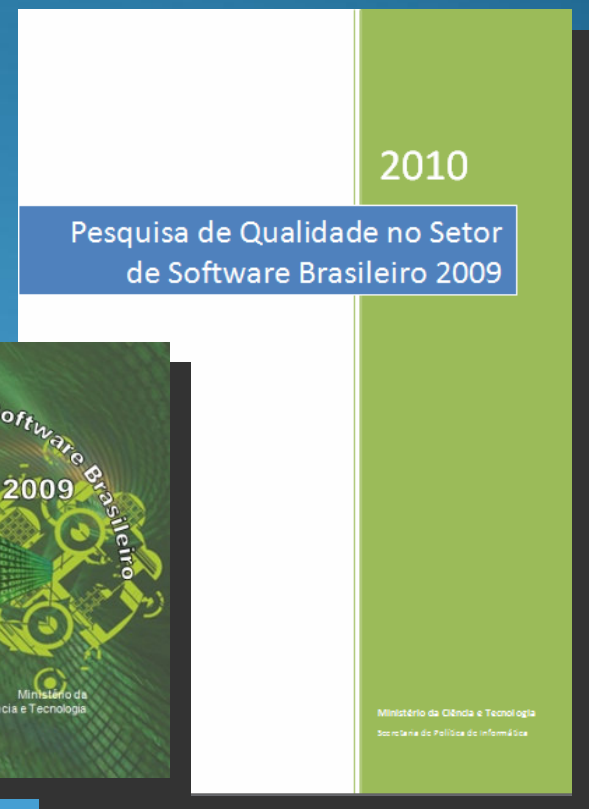
Nota: 260 organizações respondentes, de um total de 343 organizações (75,8%)

Pesquisa de Satisfação das Pessoas

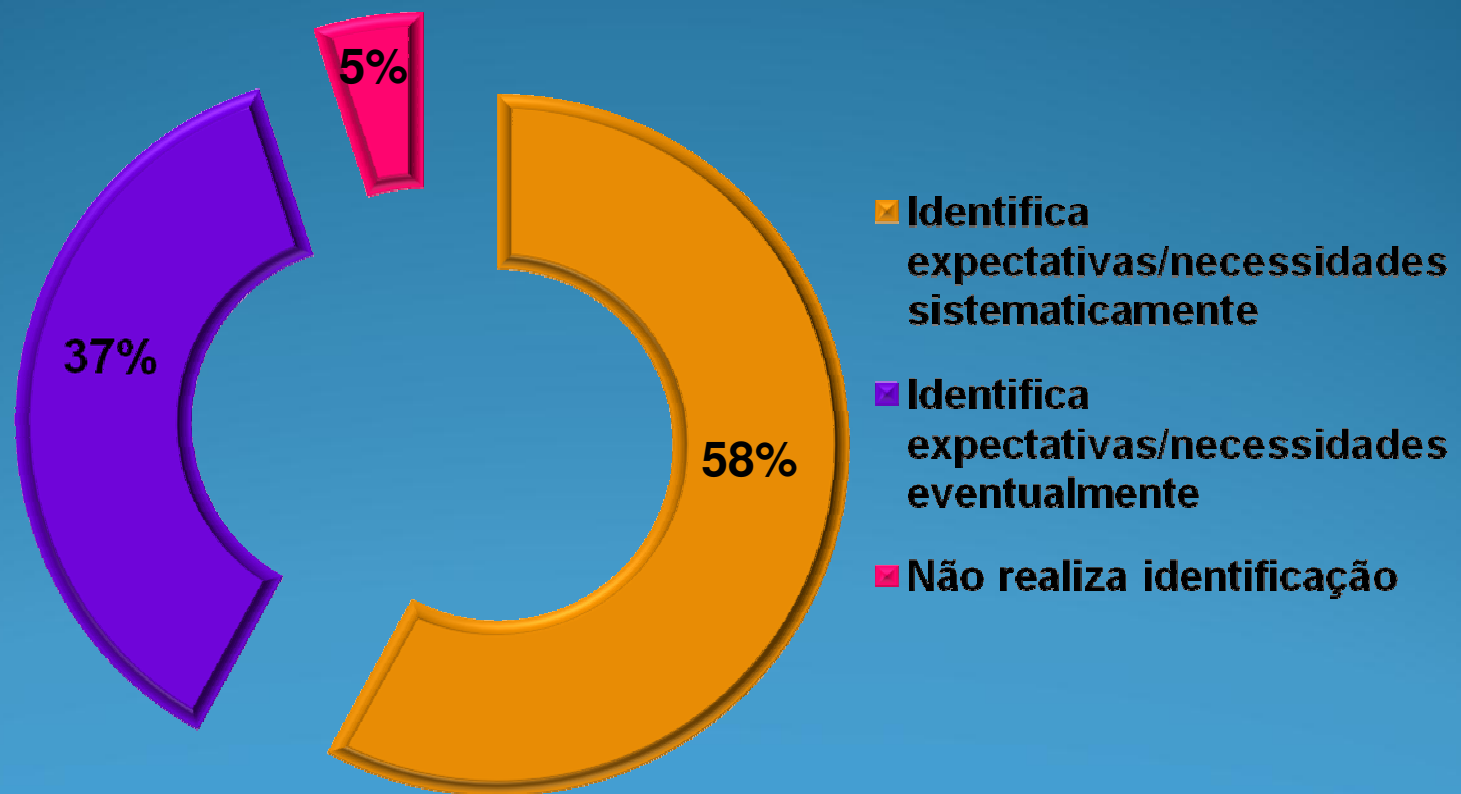


Nota: 341 organizações respondentes, de um total de 343 organizações (99,4%)

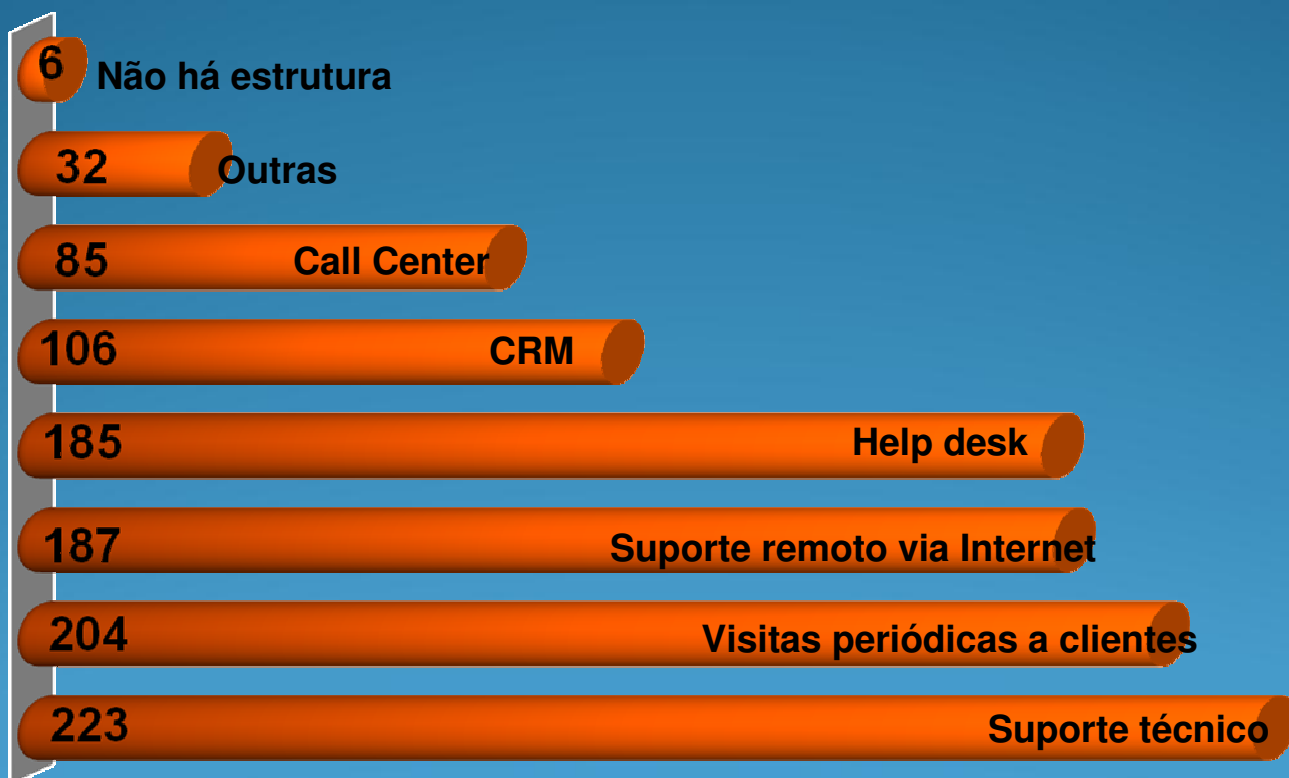
Relacionamento com Clientes



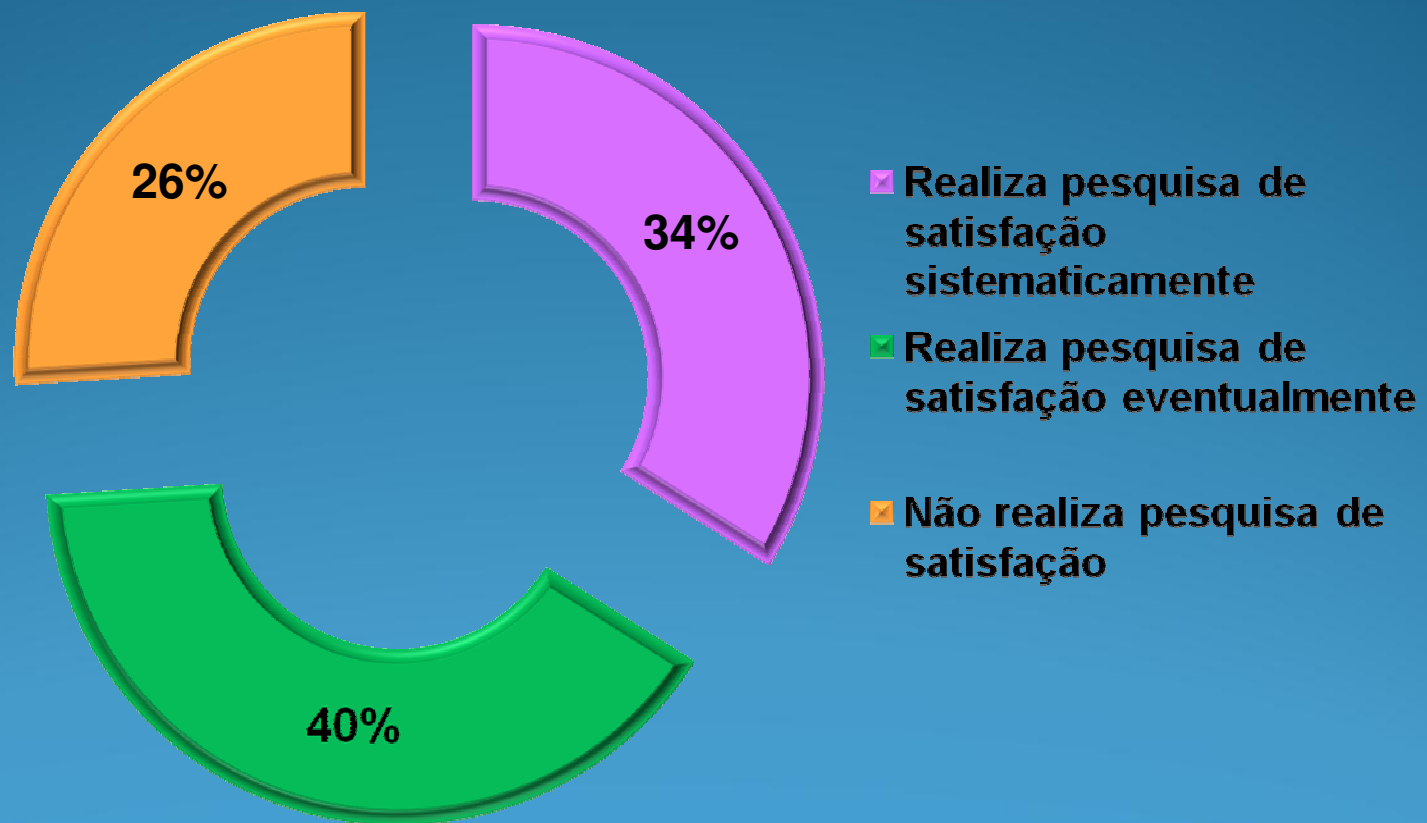
Identificação de Expectativas dos Clientes



Estruturas de Atendimento aos Clientes



Pesquisa de Satisfação dos Clientes



Método SERVQUAL

2010

Pesquisa de Qualidade no Setor
de Software Brasileiro 2009



Ministério da Ciência e Tecnologia
Secretaria de Política de Informática

WAMPS 2010

Método de Diagnóstico SERVQUAL

Exemplo: Questão 4.01 – Planejamento Estratégico

4.01 A organização elabora plano estratégico, plano de negócios ou plano de ação?

- 01 ☐ Sim, de forma sistemática
02 ☒ Sim, eventualmente
03 ☐ Não

4.01.1 Faça a sua avaliação de 1 a 9 marcando no quadrado correspondente a nota que represente sua opinião sobre a afirmação "A organização elabora plano estratégico, plano de negócios ou plano de ação", marcando o mínimo que você julga aceitável, o máximo (ideal) desejado e o nível percebido (real) na sua empresa.

Nível Mínimo Aceitável: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☒ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐

Nível Máximo Desejável: 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☒ 8 ☐ 9 ☐

Nível Percebido: 1 ☐ 2 ☒ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ 8 ☐ 9 ☐

9
8
7
6
5
4
3
2
1

Nível
Máximo
Desejado

Nível
Mínimo
Aceitável

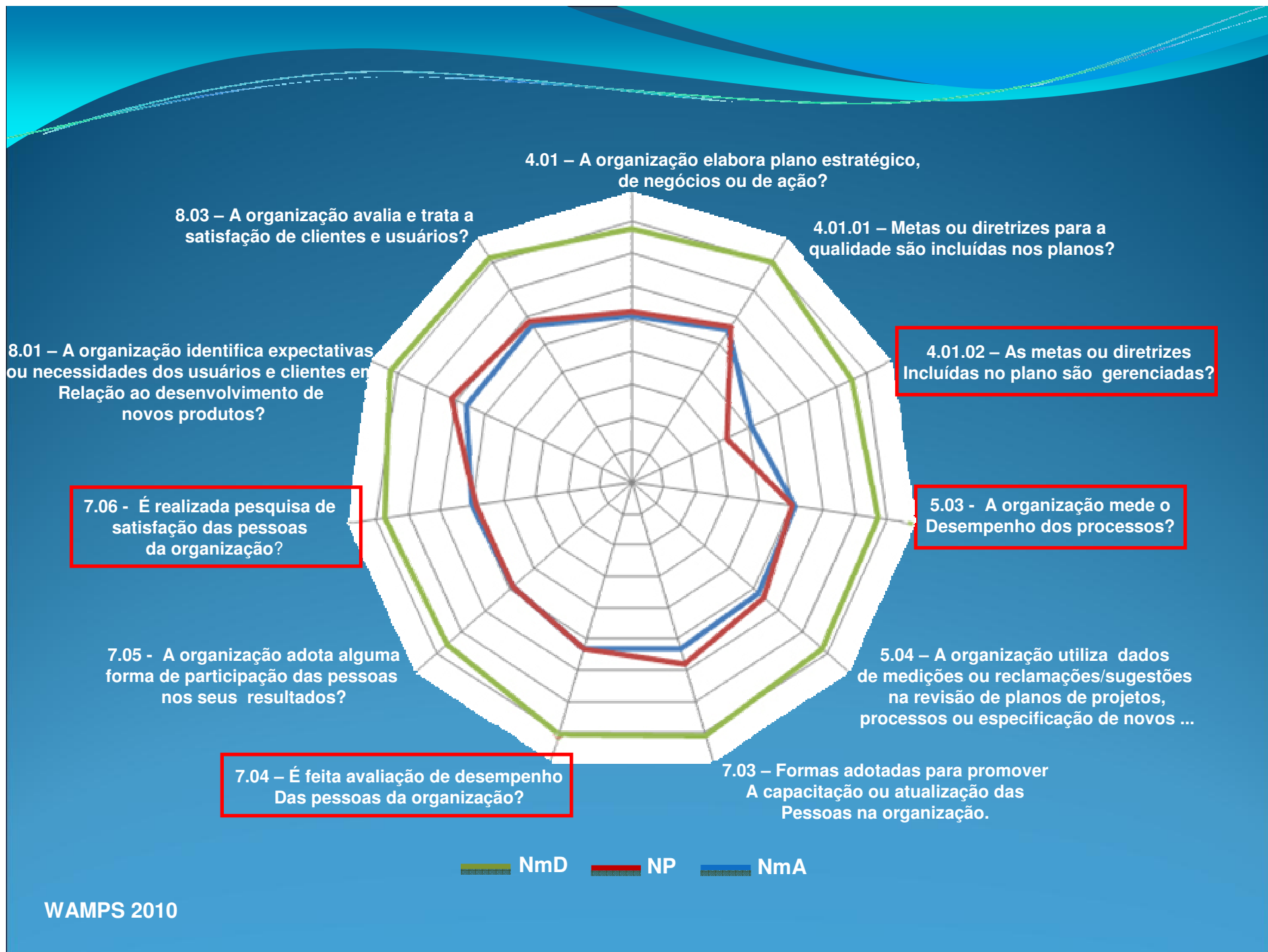
Nível
Percebido

Questões analisadas pelo SERVQUAL

QUESTÃO DA PESQUISA	NmA	NmD	NP	RESULTADO
4.01 - A organização elabora plano estratégico, plano de negócios ou plano de ação?	5,1087	7,7509	5,2263	Dentro da Faixa de Tolerância
4.01.01 - Metas ou diretrizes para a qualidade e produtividade são incluídas nos planos?	5,5504	8,0116	5,6512	Dentro da Faixa de Tolerância
4.01.02 - As metas ou diretrizes incluídas no plano são gerenciadas pela organização?	4,0588	7,5000	3,2353	Abaixo do Mínimo Aceitável
5.03 - A organização mede o desempenho dos processos?	5,1071	7,7341	5,0202	Abaixo do Mínimo Aceitável
5.04 - A organização utiliza dados de medições, reclamações ou sugestões na revisão de planos de projetos, processos e/ou na especificação de novos produtos e serviços de software	5,1882	7,8095	5,4087	Dentro da Faixa de Tolerância

Questões analisadas pelo SERVQUAL

QUESTÃO DA PESQUISA	NmA	NmD	NP	RESULTADO
7.03 - Formas adotadas para promover a capacitação ou atualização das pessoas na organização	5,2953	8,0833	5,8088	Dentro da Faixa de Tolerância
7.04 - É feita avaliação de desempenho das pessoas da organização?	5,3347	8,0285	5,3158	Abaixo do Mínimo Aceitável
7.05 - A organização adota alguma forma de participação das pessoas nos seus resultados?	4,8502	7,5830	4,8852	Dentro da Faixa de Tolerância
7.06 - É realizada pesquisa de satisfação das pessoas da organização?	5,0000	7,7325	4,8821	Abaixo do Mínimo Aceitável
8.01 - A organização identifica expectativas e ou necessidades dos usuários e clientes em relação ao desenvolvimento de novos produtos de software e aprimoramento dos produtos de software atualmente comercializados?	5,6525	8,2154	6,1589	Dentro da Faixa de Tolerância



Organizações que Apoiaram a Pesquisa



Visitem

<http://www.mct.gov.br/sepim>

Grata pela atenção !

pbqpsw@mct.gov.br

diva@mct.gov.br