

Programa Excelência na Gestão das Organizações de Software

EQPS

Recife – PE - 26 SET 05

Carlos Mathias Mota Varga

CBM Tecnologia



POLÍTICA DE SOFTWARE - QUALIDADE

META DA POLÍTICA

- AUMENTAR A COMPETITIVIDADE DA INDÚSTRIA BRASILEIRA DE SOFTWARE NOS MERCADOS INTERNO E EXTERNO ATRAVÉS DA MELHORIA DA QUALIDADE E PRODUTIVIDADE.



INSTRUMENTOS DA POLÍTICA

1 - Elaborar Cenários Prospectivos e Segmentação de Mercado de Software com os seus respectivos requisitos de certificação.

2 - Fortalecer a atuação brasileira nos organismos internacionais.

3 - Implementar um Programa de qualificação em CMMI.

4 - Implementar Programa de Melhoria e Avaliação do Processo de Software.

5 - Implementar Programa de Melhoria e Avaliação da Qualidade do Produto de Software

6 - Implementar mecanismos graduais para exigência de qualidade de software em transações com o Governo Federal, em especial para fornecimento de produtos, serviços e financiamento.

7. Implementar processo de reconhecimento do nível de excelência da gestão de empresas da indústria brasileira de software.



PRÊMIOS NACIONAIS DA QUALIDADE

Modelos utilizados para promover a melhoria da qualidade da gestão e o aumento da competitividade das organizações.

OBJETIVOS:

- ❑ Estimular o desenvolvimento cultural, político, científico, tecnológico, econômico e social de um país.
- ❑ Fornecer para as organizações, referencial (modelo) para um contínuo aperfeiçoamento (melhoria).
- ❑ Conceder reconhecimento público e notório à excelência da qualidade da gestão para organizações "Classe Mundial".
- ❑ Divulgar as práticas de gestão bem sucedidas, com vistas ao *benchmarking*.



PRÊMIOS NACIONAIS DA QUALIDADE



MÉXICO



COLOMBIA



BRASIL



CHILE



PRÊMIO EUROPEU



QUADOR



USA (MBNQA)



FUNDIBEQ



ARGENTINA



URUGUAI



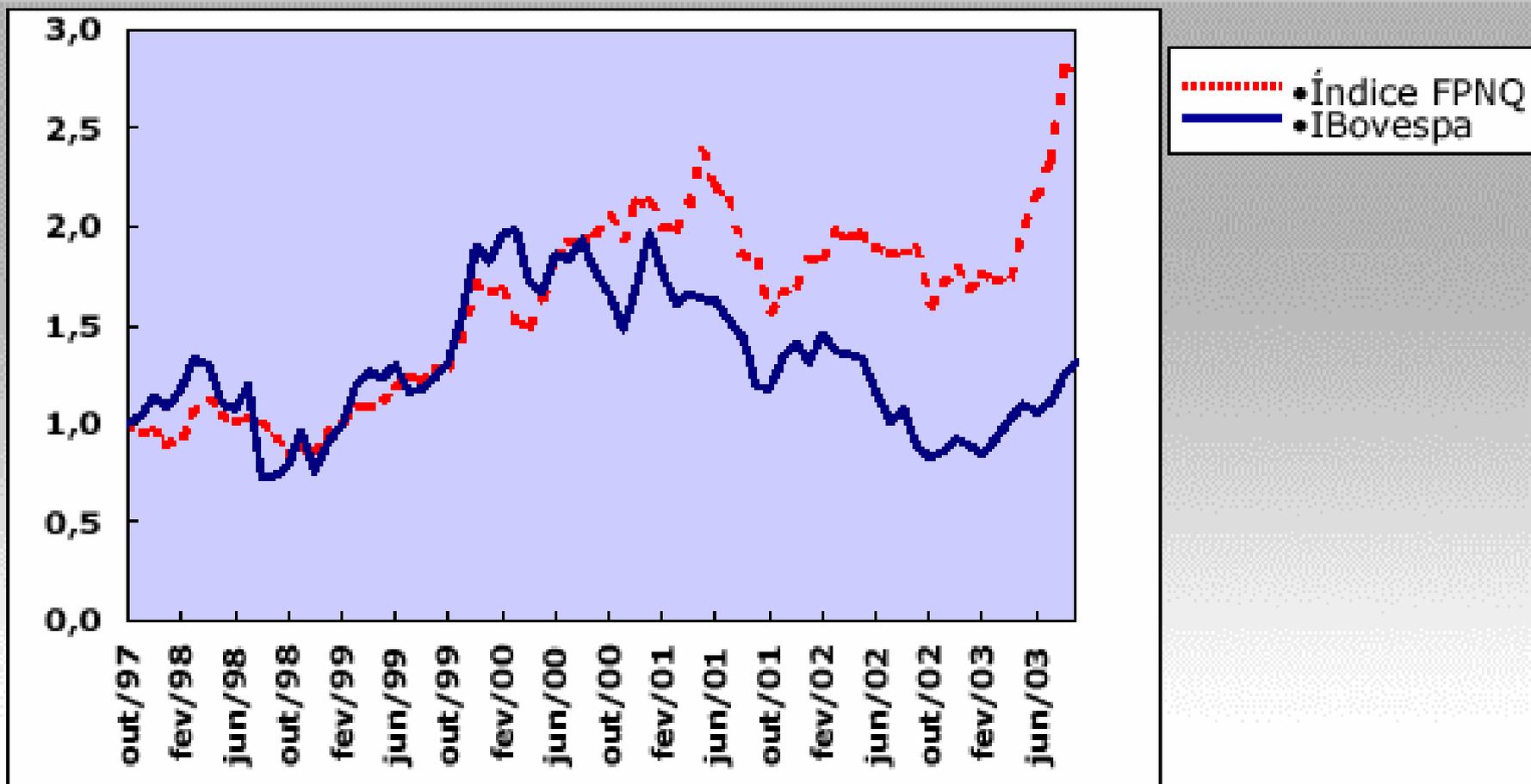
Programa Excelência na Gestão das Organizações de Software

País	Criação	Número de candidatas	Número de Premiadas	Examinadores *	CrITÉrios de Excelência	Prêmios Regionais e Setoriais
ARGENTINA	1994	67	12	559	22.000	-----
BRASIL	1992	277	19	2.726	337.000	49
CHILE	1997	297	19	300	2.400	4
COLÔMBIA	1993	177	19	531	30.000	2
EQUADOR	2001	19	0	100	4.500	-----
USA (MBNQA)	1987	999	56	2.500	2.500.000	54
FUNDIBEQ	2000	74	23	786	15.000	-----
MÉXICO	1990	1.589	52	830	75.000	22
PERU	1999	55	8	311	12.000	-----
URUGUAI	1993	173	21	300	3.600	-----
TOTAL	-----	3.727	229	8.943	3.001.500	131

* Mais de 1.000.000 de Horas de trabalho Voluntário



Programa Excelência na Gestão das Organizações de Software



* O índice FPNQ é composto por ações das 5 empresas negociadas na Bovespa que ganharam o PNQ ou são controladoras de vencedoras do PNQ (Weg, Copesul, Suzano, Politeño, Gerdau)

Fonte: FPNQ, Bloomberg, Análise Mckinsey



FUNDAMENTOS
E
CRITÉRIOS DE
EXCELÊNCIA



FUNDAMENTOS

CARACTERÍSTICAS COMPOSTAS POR PRINCÍPIOS E VALORES ORGANIZACIONAIS QUE PODEM SER FACILMENTE PERCEBIDOS COMO PARTE DA CULTURA DAS ORGANIZAÇÕES, SENDO PRATICADOS PELOS SEUS LÍDERES E PROFISSIONAIS, EM TODOS OS NÍVEIS.



FUNDAMENTOS

Visão sistêmica

Aprendizado organizacional

Inovação

Agilidade

Liderança e constância de propósitos

Visão de futuro

Foco no cliente e no mercado

Responsabilidade social

Gestão baseada em fatos

Valorização das pessoas

Abordagem por processos

Orientação para resultados



MODELOS DE EXCELÊNCIA



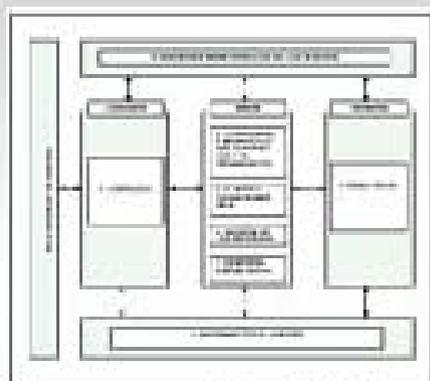
Argentina: www.premiocalidad.org.ar



Brasil: www.fpnq.org.br



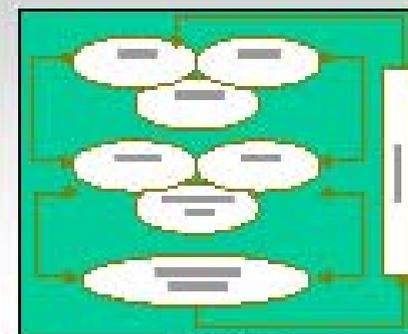
Colômbia: www.ccalidad.org



Chile: www.chilecalidad.org.cl



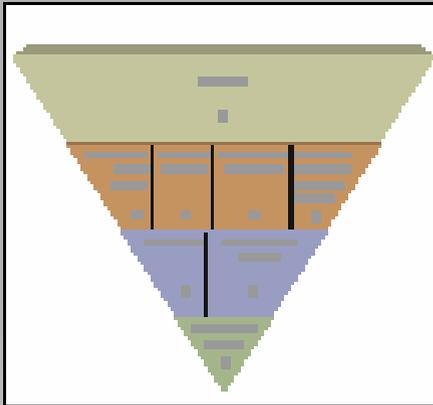
Fundibeq: www.fundibeq.org



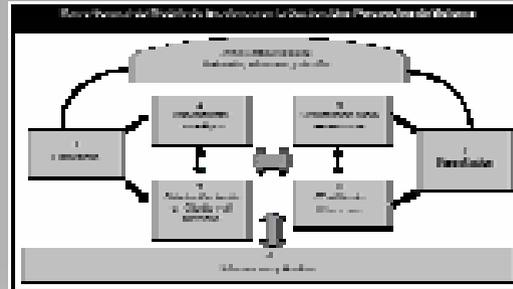
México: www.premionacionaldecalidad.org.mx



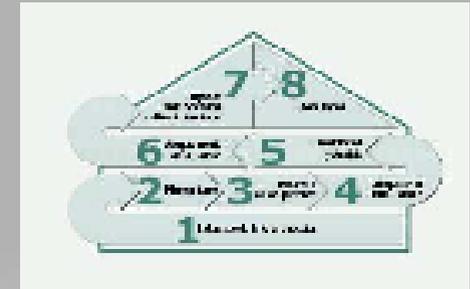
MODELOS DE EXCELÊNCIA



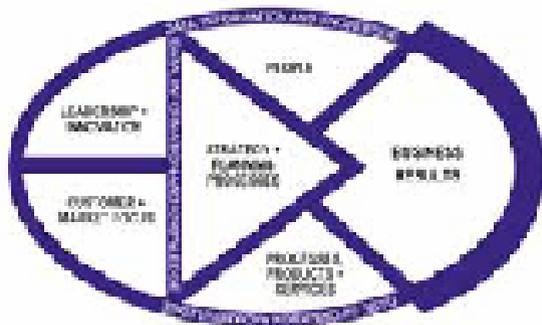
Paraguai: www.conacyt.org.py



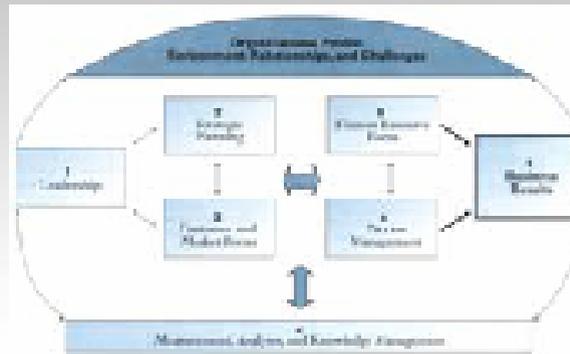
Peru: www.cdi.org.pe



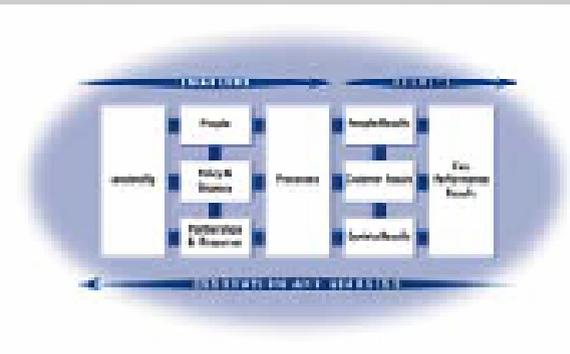
Uruguai: www.ccalidad.uy



Austrália: www.aqc.org.au



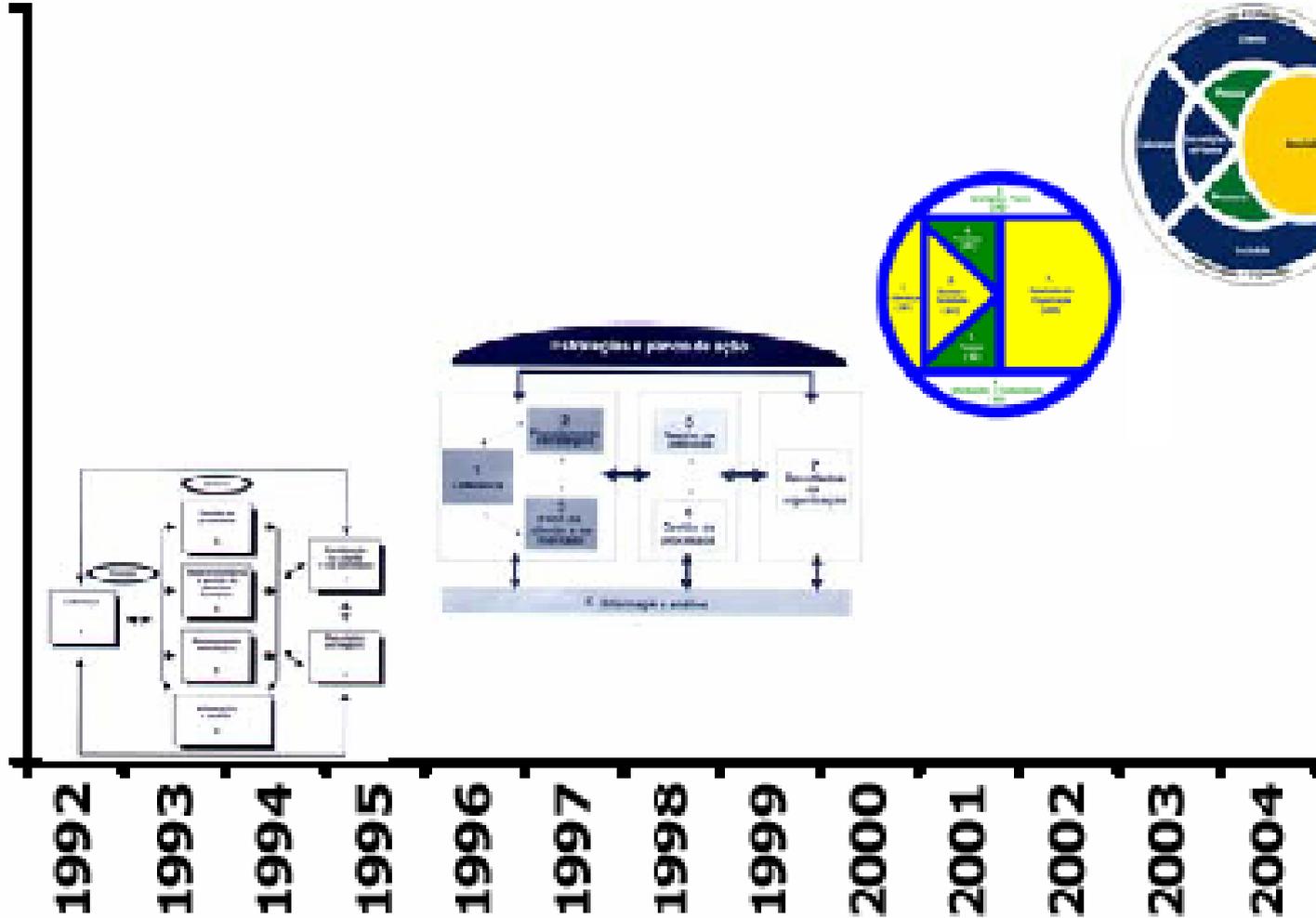
USA (Malcolm Baldrige):
www.quality.nist.gov



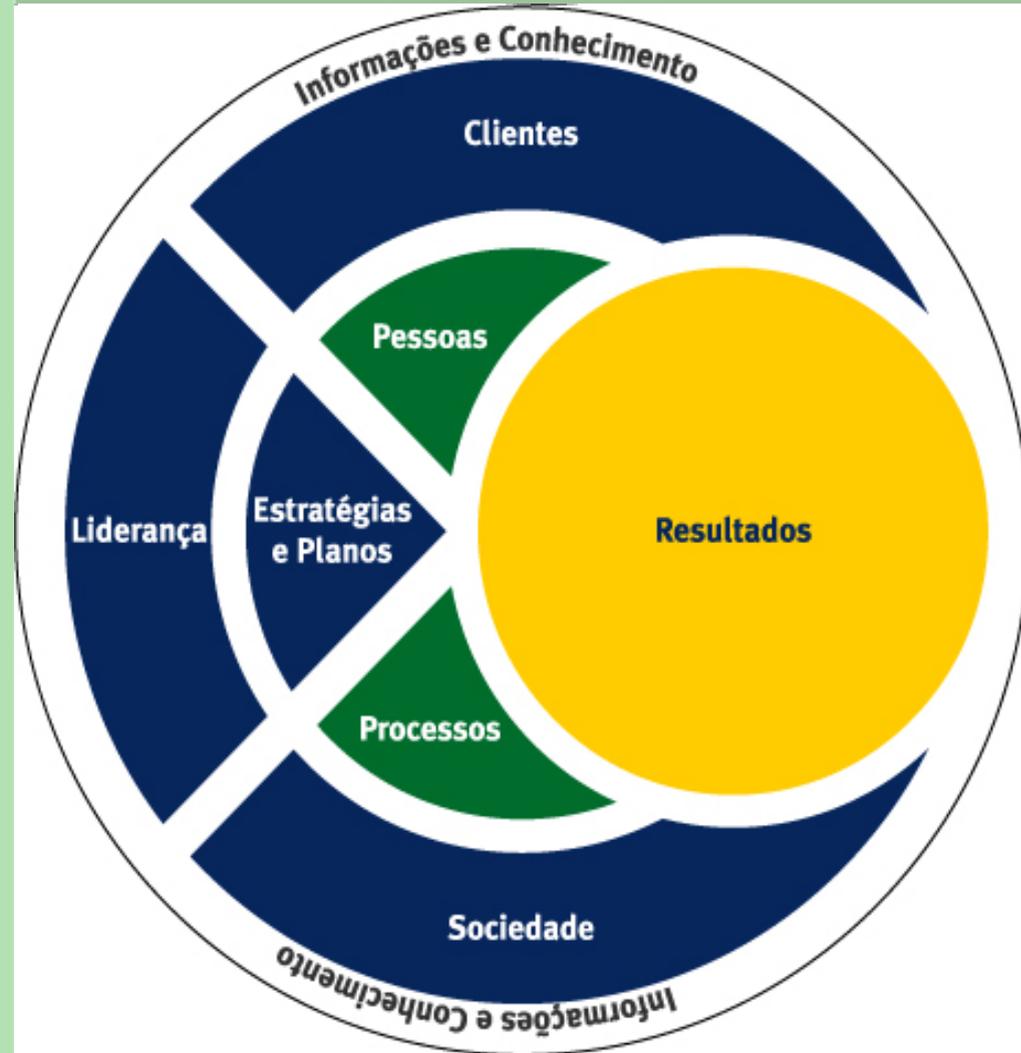
Prêmio Europeu: www.efqm.org



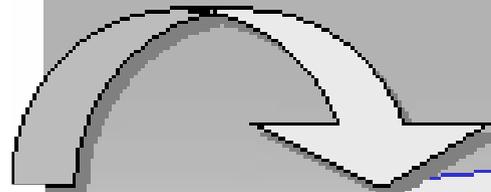
EVOLUÇÃO DO MODELO DE EXCELÊNCIA DO PNQ



MODELO DE EXCELÊNCIA PNQ 2005

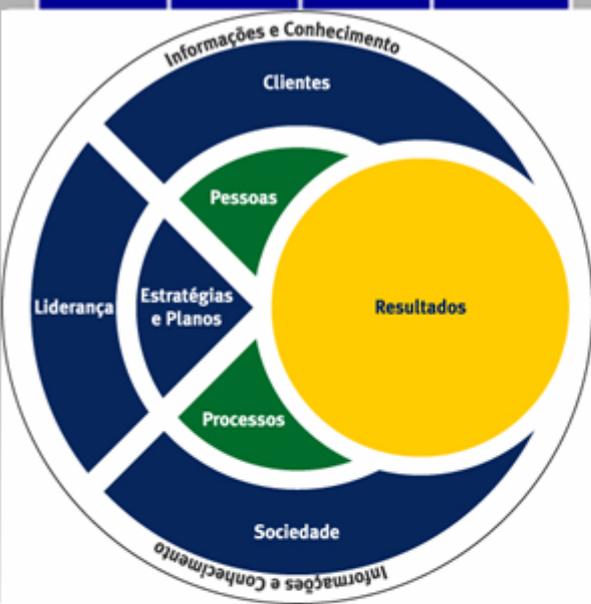


Uma visão sistêmica da gestão organizacional



- **Crítérios 1 a 7:** 20 itens avaliam o enfoque e sua aplicação
- **Crítério 8:** 7 itens avaliam os resultados





Agilidade

Inovação

Aprendizado organizacional

Visão sistêmica

Liderança e constância de propósitos

Visão de futuro

Foco no cliente e no mercado

Responsabilidade social

Gestão baseada em dados

Valorização das pessoas

Abordagem por processos

Orientação para resultados



Programa Excelência na Gestão das Organizações de Software

Prêmio
Malcolm Baldrige

Prêmio Europeu
da Qualidade

Japan Quality
Award



Prêmio Nacional
da Qualidade - PNQ

South Africa
Quality Award

Singapore
Quality Award

Australia Quality
Award

+ de 75 prêmios, em 100 países



PRÊMIOS SETORIAIS	ÂMBITO
Prêmio ANTP de Qualidade	Nacional
Prêmio Nacional ABRAPP de Qualidade	Nacional
Prêmio Nacional da Gestão em Saúde	Nacional
Prêmio Nacional da Qualidade em Saneamento - ABES	Nacional
Prêmio Nacional de Gestão Pública - PQGF	Nacional
Prêmio Polícia Militar da Qualidade	SP
Projeto Excelência na Pesquisa Tecnológica	Nacional
Projeto Tecnologias de Gestão para Unidades de Design	Nacional
Selo da Qualidade para máquinas para couro, calçados e afins - Abrameq by Brasil	Nacional
Selo de Conformidade do CQH - Controle de Qualidade Hospitalar	Nacional



PRÊMIOS REGIONAIS	ÂMBITO
Prêmio Catarinense para Excelência	SC
Prêmio CDL de Qualidade da Gestão	MS
Prêmio Estadual de Qualidade - PEQ	PA
Prêmio Excelência Amazonas	AM
Prêmio Gestão Qualidade Bahia - PGQB	BA
Prêmio Gestão Qualidade Sergipe	SE
Prêmio Juiz de Fora de Qualidade e Produtividade	MG
Prêmio Mineiro de Qualidade - PMQ	MG
Prêmio Paraibano da Qualidade	PB
Prêmio Paranaense da Qualidade em Gestão	PR
Prêmio Paulista de Qualidade da Gestão - PPQG	SP
Prêmio Qualidade Amazonas	AM
Prêmio Qualidade DF	DF
Prêmio Qualidade do Governo de Goiás	GO
Prêmio Qualidade e Gestão de Pernambuco	PE
Prêmio Qualidade Espírito Santo	ES
Prêmio Qualidade Rio - PQRio	RJ
Prêmio Qualidade RS	RS
Prêmio Regional de Qualidade da Gestão - PRQG (Sorocaba)	SP



TENDÊNCIA DOS MODELOS DE EXCELÊNCIA

- ❑ Representar sempre o “estado da arte da gestão”
- ❑ Sinalizar as grandes tendências da gestão organizacional
- ❑ Estar permanentemente alinhado às tendências das normas de certificação e vice-versa



TENDÊNCIA DA GESTÃO CLASSE MUNDIAL

- ❑ Responsabilidade social
- ❑ Ética
- ❑ Desenvolvimento social
- ❑ Estratégia bem desenvolvida e alinhada com a gestão operacional
- ❑ Governança corporativa
- ❑ Gestão de riscos organizacionais
- ❑ Cadeia de valor
- ❑ Gestão de pessoas
- ❑ Liderança



TENDÊNCIA DA GESTÃO CLASSE MUNDIAL

A principal Vantagem Competitiva das organizações excelentes está sendo e será cada vez mais:

QUALIDADE DA GESTÃO



Programa Excelência na Gestão das Organizações de Software

MISSÃO

PROMOVER A DISSEMINAÇÃO E O USO DE TECNOLOGIAS DE GESTÃO NA INDÚSTRIA DE SOFTWARE PARA AUMENTAR A SUA COMPETITIVIDADE.

VISÃO DE FUTURO

O BRASIL COMO UMA DAS REFERÊNCIAS DO SETOR DE SOFTWARE NO CENÁRIO INTERNACIONAL

SISTEMA DE VALORES

CRIATIVIDADE
INOVAÇÃO
EXCELÊNCIA
PARCERIA
IMPARCIALIDADE
RECONHECIMENTO
CREDIBILIDADE

MACRO-OBJETIVOS

- AUMENTAR A COMPETITIVIDADE
- DISSEMINAR MELHORES PRÁTICAS
- APRIMORAR A QUALIDADE

ESTRATÉGIAS

MOBILIZAR

CAPACITAR

APRIMORAR

RECONHECER



Programa Excelência na Gestão das Organizações de Software

MOBILIZAR

Seminários de Sensibilização

Benchmarking de Indicadores

Benchmarking de processos
500 PONTOS

Visitas Técnicas

Seminários Melhores Práticas

CAPACITAR

Fundamentos

Liderança / Estratégias e Planos

Processos

Clientes / Sociedade

Informação e Conhecimento / Pessoas

APRIMORAR

Adesão

Auto-Avaliação

Validação Externa

Melhoria da Gestão

Reinício do Ciclo

RECONHECER

Inscrição / Relatório de Gestão

Análise Crítica

Visita

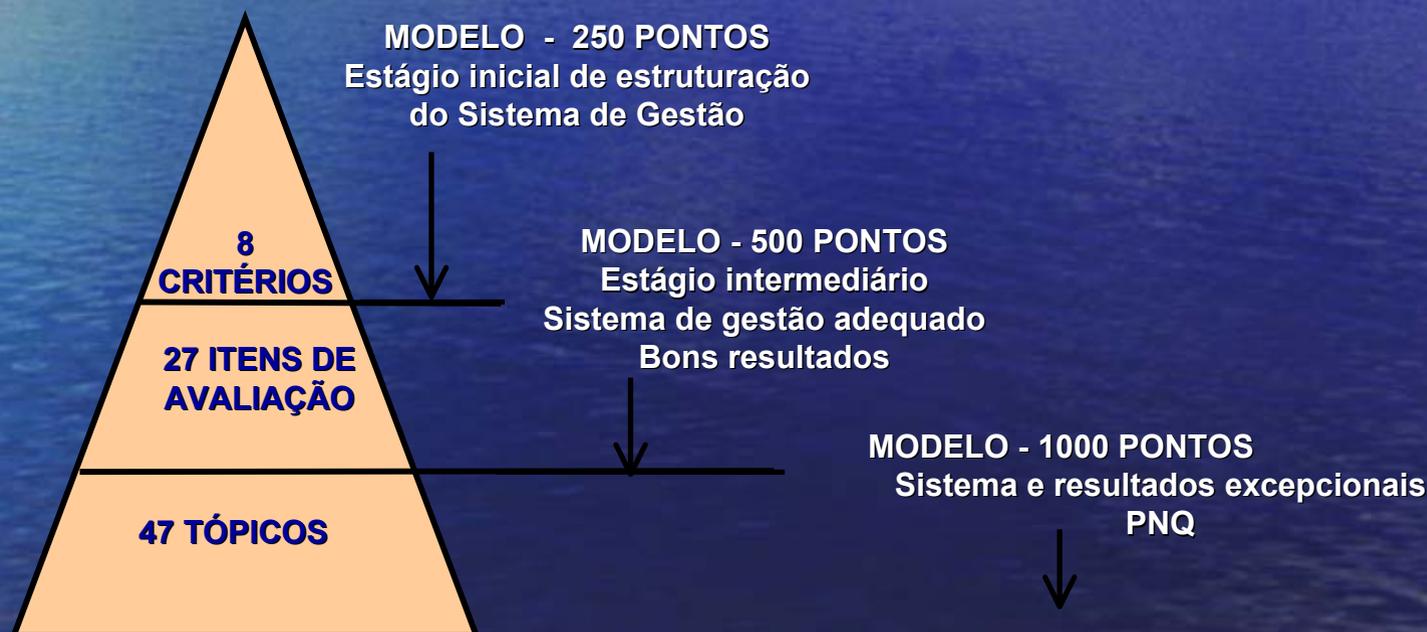
Seleção

Premiação



MODELOS DE AVALIAÇÃO

Sistema de Avaliação do PQDF possui três modelos de avaliação, mantendo a correlação com os critérios do Prêmio Nacional da Qualidade, como apresentado no quadro abaixo:



MODELOS DE AVALIAÇÃO E NÍVEIS DE RECONHECIMENTO

MODELOS DE AVALIAÇÃO

MODELO

250 PONTOS

MODELO

500 PONTOS

MODELO

1000 PONTOS

DIAMANTE

OURO

OURO

PRATA

PRATA

BRONZE

BRONZE



NÍVEIS DE RECONHECIMENTO

MEDALHA

TROFÉU



Perfil, Critérios, Itens e Pontuações Máximas

Critérios e Itens Pontuação Máxima	MODELO 1	MODELO 2
1 Liderança	20	50
1.1 Sistema de liderança		15
1.2 Cultura da excelência		20
1.3 Análise crítica do desempenho global		15
2 Estratégias e Planos	20	45
2.1 Formulação das estratégias		15
2.2 Desdobramento das estratégias		15
2.3 Planejamento da medição do desempenho		15
3 Clientes	20	30
3.1 Imagem e conhecimento de mercado		15
3.2 Relacionamento com clientes		15
4 Sociedade	20	30
4.1 Responsabilidade socioambiental		15
4.2 Ética e desenvolvimento social		15
5 Informações e Conhecimento	20	30
5.1 Gestão das informações da organização		10
5.2 Gestão das informações comparativas		10
5.3 Gestão do capital intelectual		10



Perfil, Critérios, Itens e Pontuações Máximas

Critérios e Itens Pontuação Máxima	MODELO 1	MODELO 2
6 Pessoas	20	45
6.1 Sistemas de trabalho		15
6.2 Capacitação e desenvolvimento		15
6.3 Qualidade de vida		15
7 Processo	20	45
7.1 Gestão de processos relativos ao produto		15
7.2 Gestão de processos de apoio		10
7.3 Gestão de processos relativos aos fornecedores		10
7.4 Gestão econômico-financeira		10
8 Resultados	110	225
8.1 Resultados relativos aos clientes e ao mercado		50
8.2 Resultados econômico-financeiros		50
8.3 Resultados relativos às pessoas		30
8.4 Resultados relativos aos fornecedores		15
8.5 Resultados dos processos relativos ao produto		40
8.6 Resultados relativos à sociedade		15
8.7 Resultados dos processos de apoio e organizacionais		25
Total de Pontos Possíveis	250	500



CATEGORIAS DE PREMIAÇÃO PARA O CICLO 2005/2006

**Grandes
Empresas**

Força de Trabalho > 500 pessoas

**Médias
Empresas**

Força de Trabalho entre 51 e 500 pessoas

**Pequenas e
Micro-empresas**

Força de Trabalho < 51 pessoas

Órgãos da Administração Pública Federal, Estadual e Municipal

Organizações de Direito Privado Sem Fins Lucrativos

**NÃO EXISTE LIMITE
PARA PREMIAÇÃO**



Programa Excelência na Gestão das Organizações de Software

Associações (Empresas)
Governo
Academia
Agentes Financeiros



Muito Obrigado !

CARLOS MATHIAS MOTA VARGAS
CBM TECNOLOGIA

carlosmathias@cbmtecnologia.com.br
(61) 3322-3000 - 8111-8184
Brasília - DF

