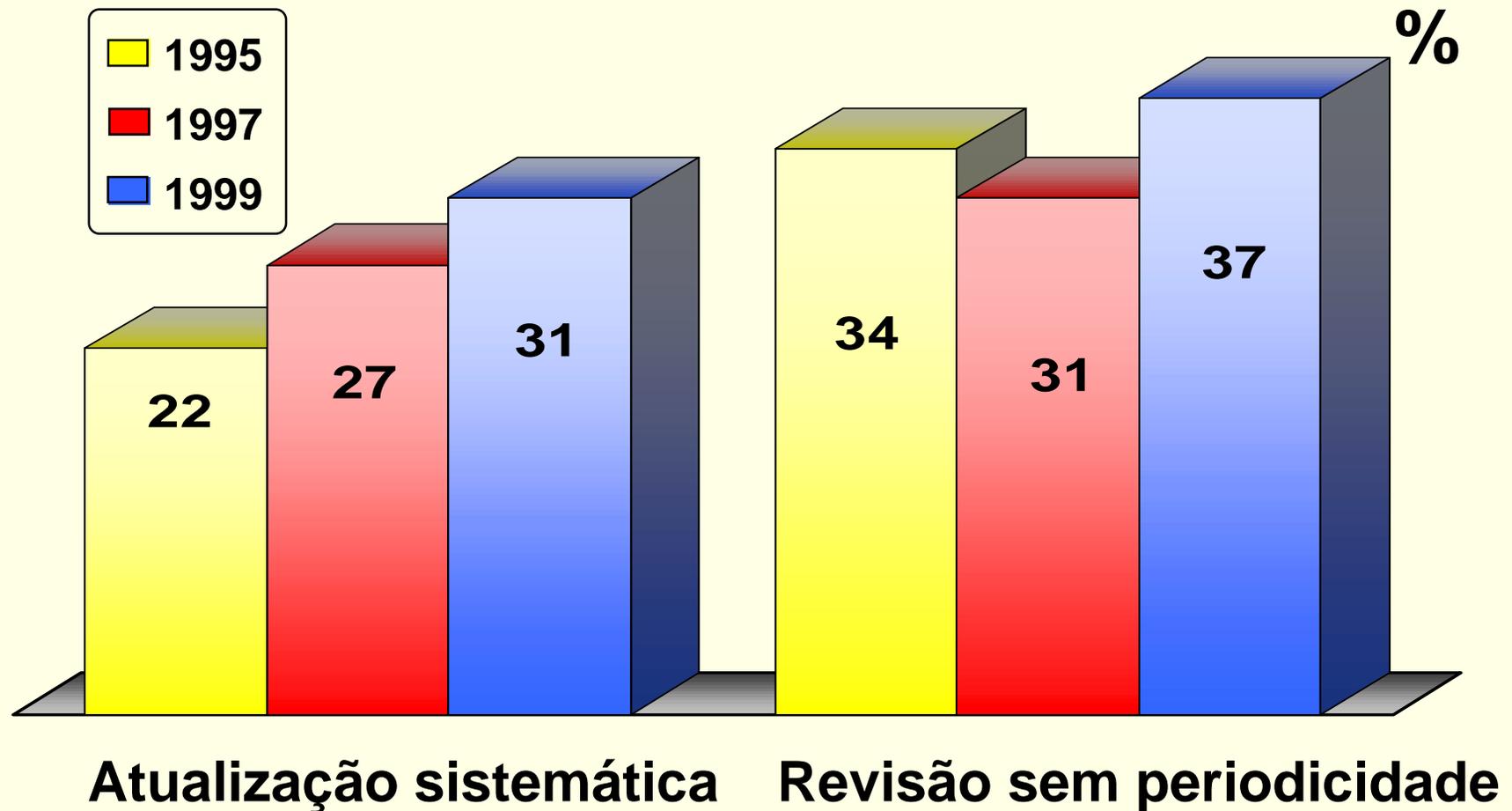


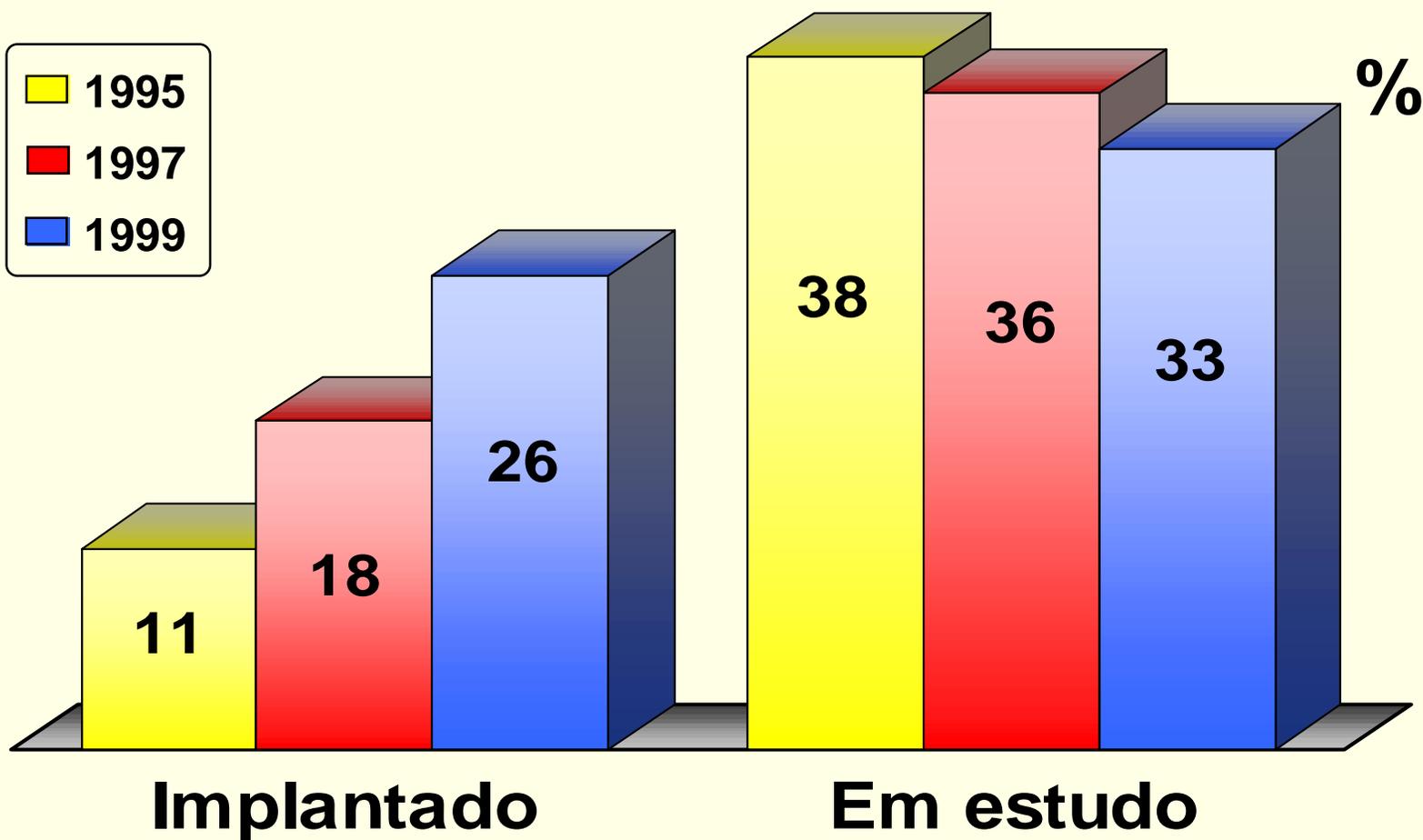
C
o
n
t
e
ú
d
o

- ➔ **Caracterização das Empresas**
- ➔ **Qualificação Profissional**
- ➔ **Caracterização do Software**
- ➔ **Sistemas da Qualidade**

Planos estratégicos, planos de metas ou planos de negócios



Programa da qualidade total ou similar



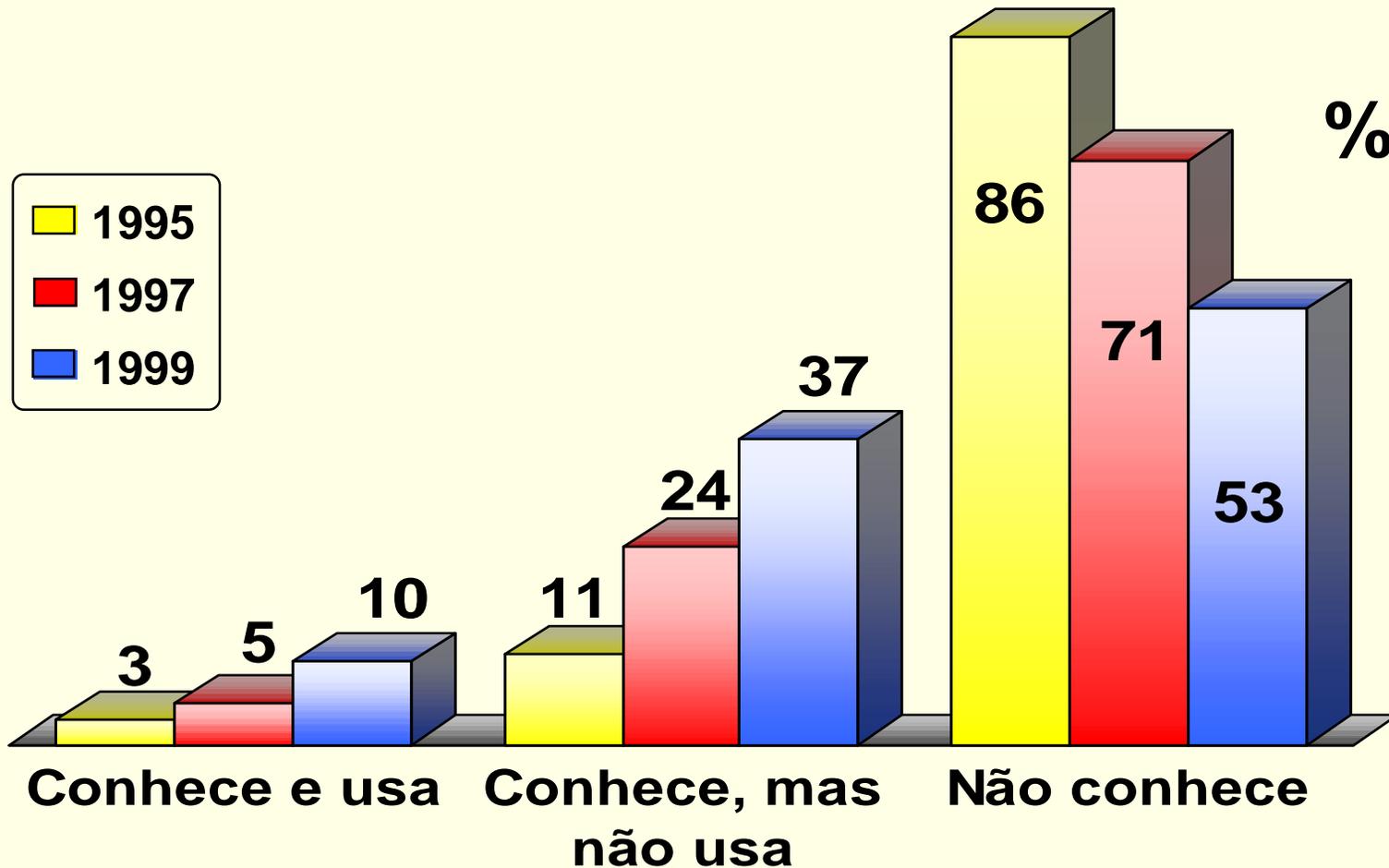
C
o
n
t
e
ú
d
o

- ➔ **Caracterização das Empresas**
- ➔ **Qualificação Profissional**
- ➔ **Caracterização do Software**
- ➔ **Sistemas da Qualidade**
- ➔ **Qualidade de Processos e de Produtos**

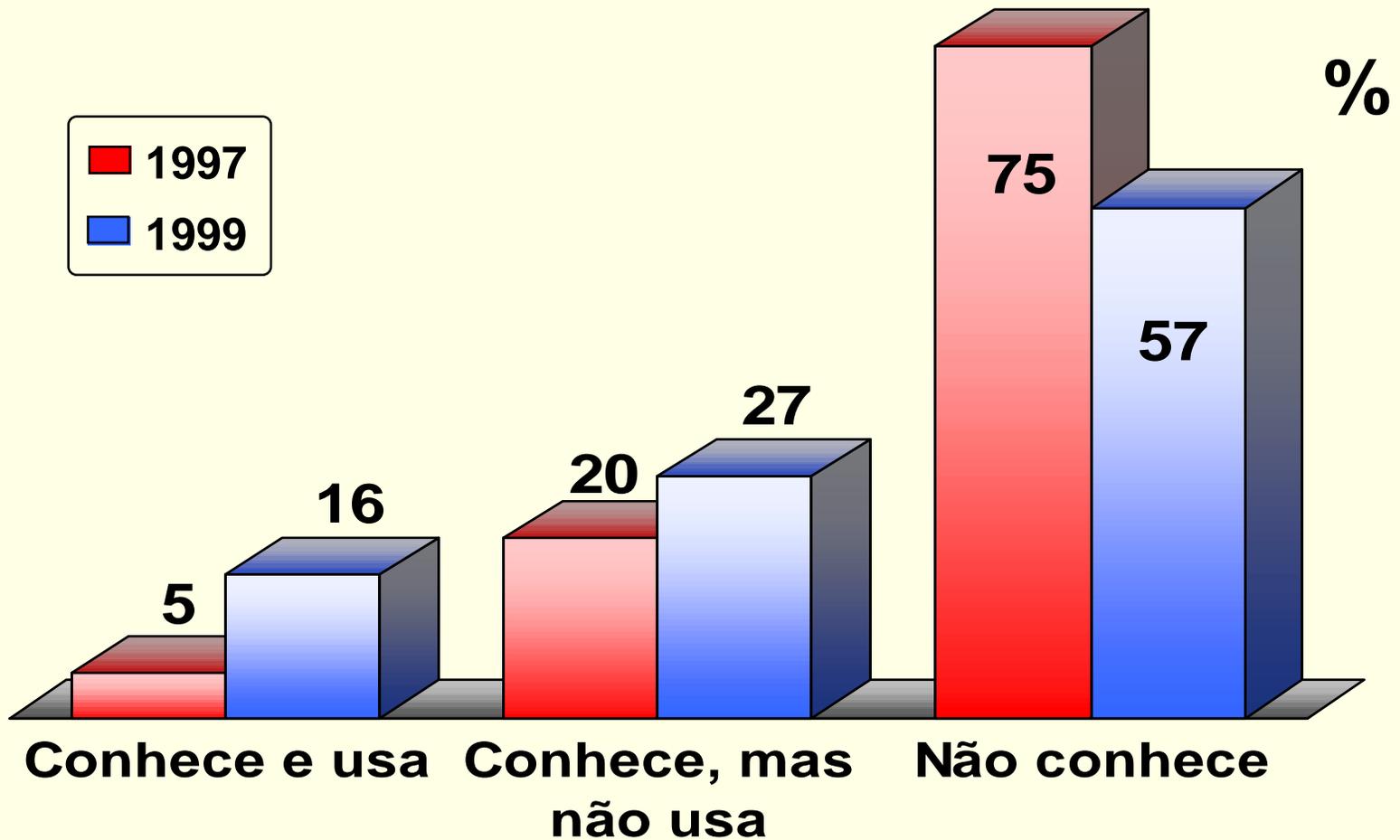
Certificação do sistema da qualidade

Empresas Certificadas	1995	1997	1999
Setor de Informática	...	124	268
Pesquisa da Qualidade	8	45	74
Certificação ISO 9001	8	35	63
Certificação ISO 9002	1	11	16
SW explicitado no certificado	1	15	39

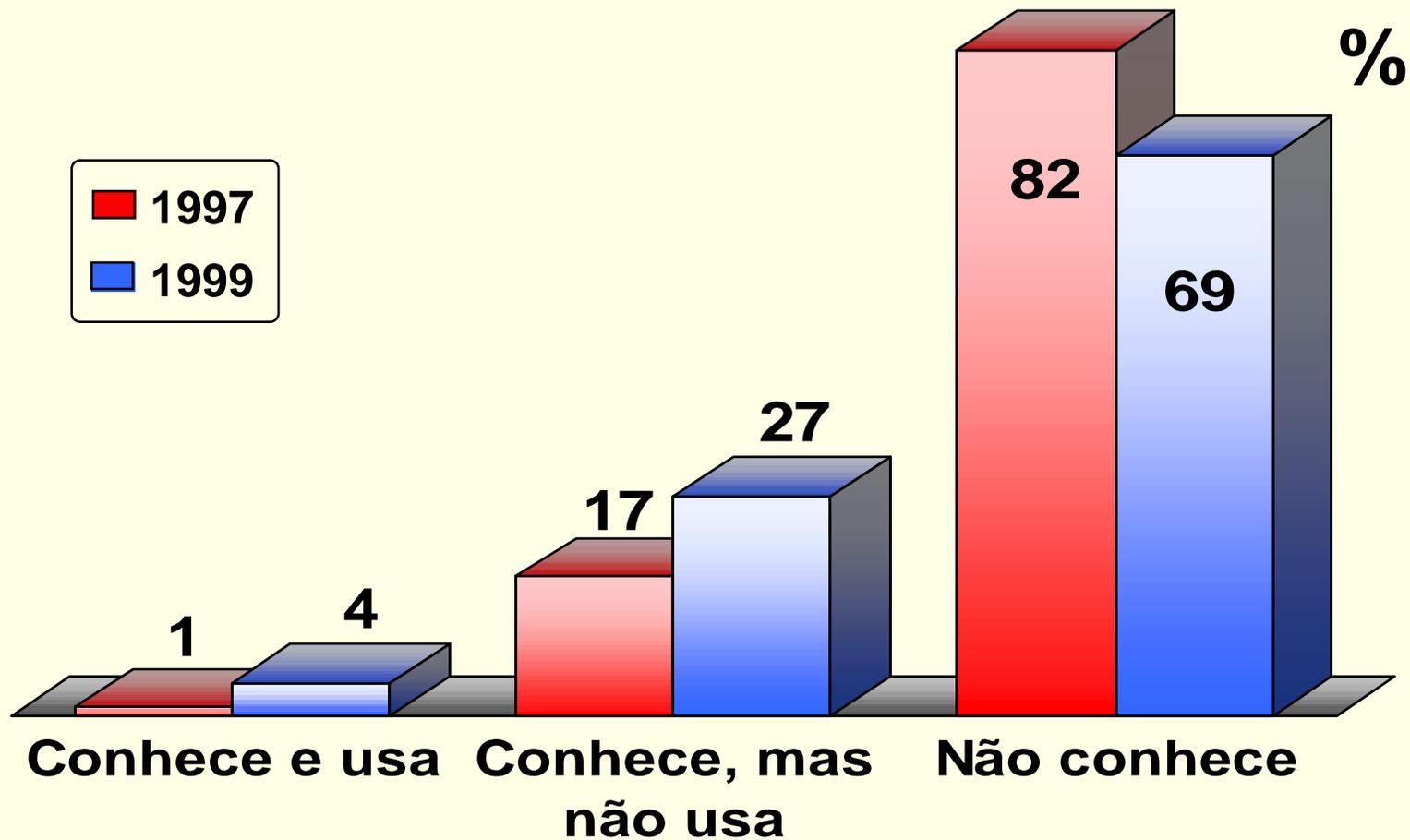
Conhecimento do Modelo CMM (Capability Maturity Model)



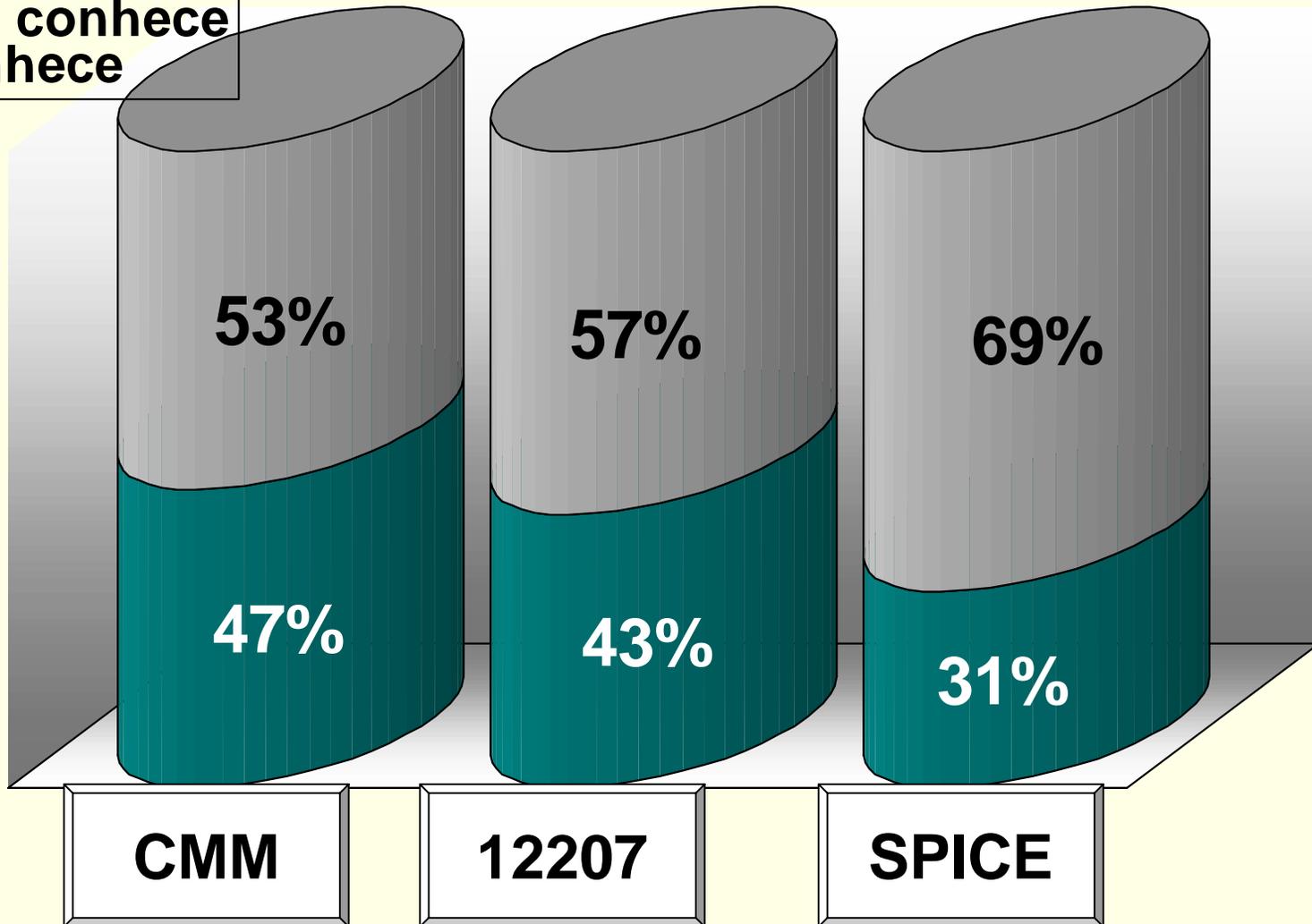
Conhecimento da Norma ISO/IEC 12207



Conhecimento do Projeto SPICE (ISO/IEC TR 15504)



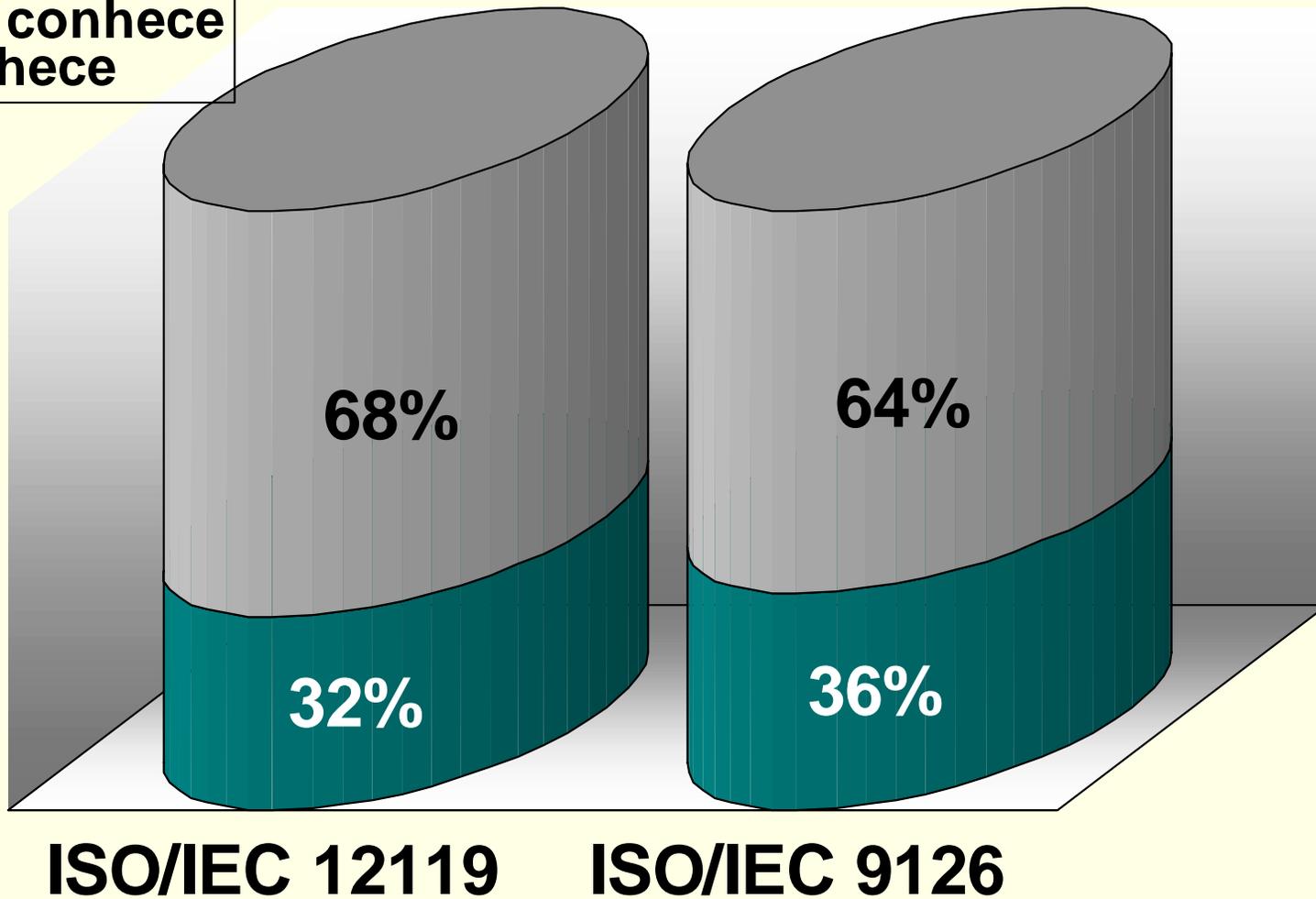
Qualidade de processos



Comissões de Estudo da ABNT - CE-21

- ➔ **Qualidade de software**
- ➔ **Gerência do ciclo de vida**
- ➔ **Avaliação de processos de software**
- ➔ **Ferramentas e ambiente**
- ➔ **Estimativa de tamanho de software**
- ➔ **Apoio aos processos de ciclo de vida**
- ➔ **Ergonomia de software**
- ➔ **Linguagem SQL**
- ➔ **Linguagem Java**
- ➔ **Dicionário de recursos p/informação IRDS**
- ➔ **SQL multimedia**

Qualidade de produtos



Laboratórios de avaliação da qualidade de produtos de software

- ➔ **CTI, Campinas/SP**
- ➔ **INSOFT, Fortaleza/CE**
- ➔ **Centros SOFTEX Gênesis**
 - ➔ **GENE-JF, Juiz de Fora/MG**
 - ➔ **GENORP, Londrina/PR**
- ➔ **ICMC/USP, São Carlos/SP**
- ➔ **UNISINOS, São Leopoldo/RS**

C

➔ **Caracterização das Empresas**

O

➔ **Qualificação Profissional**

N

➔ **Caracterização do Software**

T

➔ **Sistemas da Qualidade**

E

➔ **Qualidade de Processos e de Produtos**

Ú

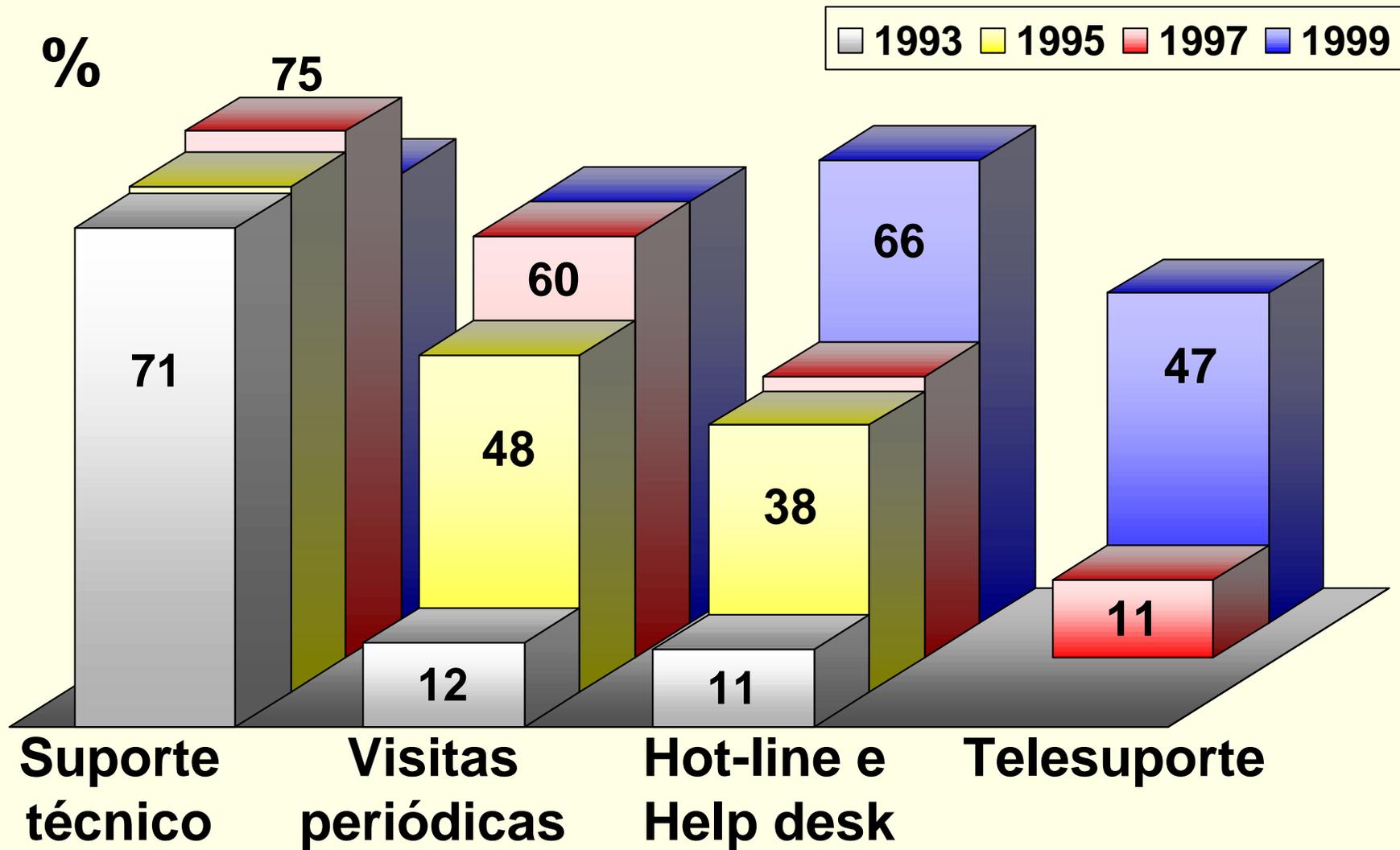
➔ **Gestão da Força de Trabalho**

D

➔ **Relacionamento com os Clientes**

O

Estruturas de Atendimento



Evolução da Qualidade no Setor de Software Brasileiro



Uso de dados de pesquisas ou de reclamações na revisão de projetos

