

# PROGRAMA EXCELÊNCIA DA GESTÃO EM SOFTWARE

CARLOS MATHIAS MOTA VARGAS, MS  
[cmathias@mct.gov.br](mailto:cmathias@mct.gov.br) / [carlosvargas@terra.com.br](mailto:carlosvargas@terra.com.br)

## Objetivo Geral

**Prover instrumento de mobilização, capacitação, aprimoramento e reconhecimento relativo à utilização de conceitos, metodologias e ferramentas de gestão (tecnologias de gestão) pelas organizações da indústria de software visando a excelência do desempenho e conseqüente aumento da competitividade.**

## Justificativa

Com o instrumento proposto busca-se obter uma visão sistêmica da aplicação de diversos fundamentos para excelência do desempenho com referência ao estado da arte da gestão, contribuindo para minimizar a lacuna hoje existente. Desta forma essas ações são complementares à que a indústria de software vem buscando em relação melhoria dos processos de software.

## Descrição do Produto

O Programa é composto de quatro processos: mobilizar, capacitar, aprimorar e reconhecer. O foco principal está no aprimoramento dos métodos de gestão, no entanto haverá capacitação para as organizações que desejarem aprimorar seus conhecimentos e reconhecimento (premiação) para as organizações que se destacarem na busca pela excelência nos resultados. Além disso, haverá seminários visando disseminação das melhores práticas de gestão, além de proporcionar ferramentas de benchmarking tanto de processos quanto de indicadores.

## Relevância

Aplicação dos fundamentos para a excelência do desempenho, cuja referência são os Critérios de Excelência do Prêmio Nacional da Qualidade, que representam o estado da arte da gestão para a excelência do desempenho e aumento da competitividade.

### FUNDAMENTOS

Liderança e constância de propósitos

Visão de futuro

Foco no cliente e no mercado

Responsabilidade social e ética

Decisões baseadas em fatos

Valorização das pessoas

Abordagem por processos

Foco nos resultados

Inovação

Agilidade

Aprendizado organizacional

Visão sistêmica

### CRITÉRIOS

1. Liderança

2. Estratégias e Planos

3. Clientes

4. Sociedade

5. Informação e Conhecimento

6. Pessoas

7. Processos

8. Resultados

## Relevância

esses fundamentos serão aplicados de forma integrada com os critérios de excelência e modelos de melhoria dos processos de software existentes. O referido instrumento será um indutor consistente para que as organizações da indústria de software possam ser consideradas como "Classe Mundial" caso tenham a excelência do seu desempenho reconhecida pelo Programa. Além do Prêmio Nacional da Qualidade – PNQ, outros 60 países possuem prêmios com base em fundamentos semelhantes principalmente: “Malcom Baldrige National Quality Award – EUA”, “European Quality Award”, “International Asia Pacific Quality Award”, “Deming prize –Japan”, entre outros.

## Impacto

O impacto do programa está na organização como um todo já que o instrumento avalia enfoques, aplicações e resultados alcançados pela organização no que se referem a todas as partes interessadas. Espera-se melhorias no desempenho organizacional a ser medido através dos resultados da organização abrangendo clientes, mercados, econômico-financeiro, pessoas, fornecedores, processos relativos ao produto, sociedade, processos de apoio e organizacionais.

## ABRANGÊNCIA

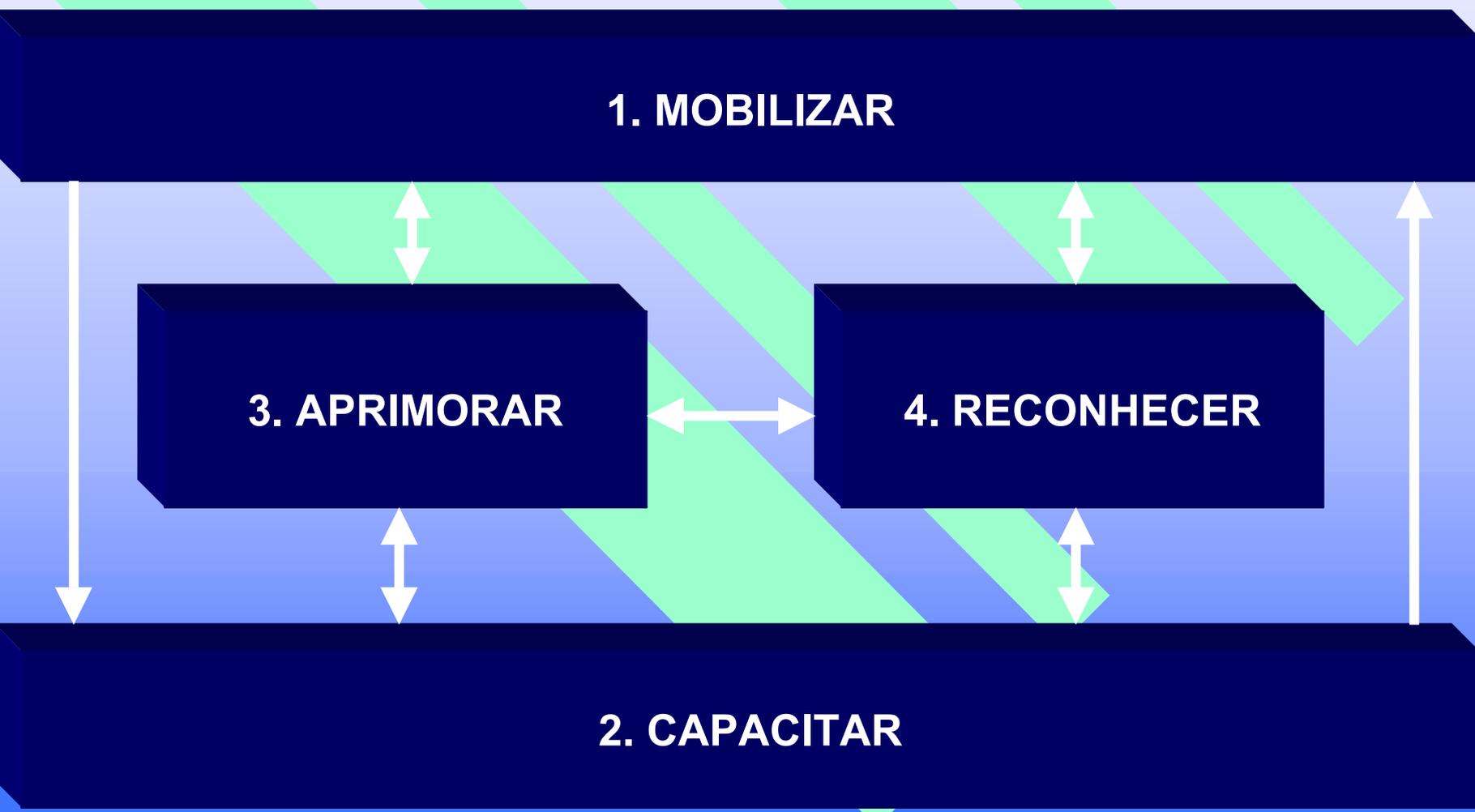
O Programa terá abrangência nacional e multi-institucional considerando que abrangem todas as organizações da indústria de software no Brasil que aderirem ao programa e tem características de multidisciplinaridade considerando que o modelo de gestão refere-se à organização como um todo.

## Inovação

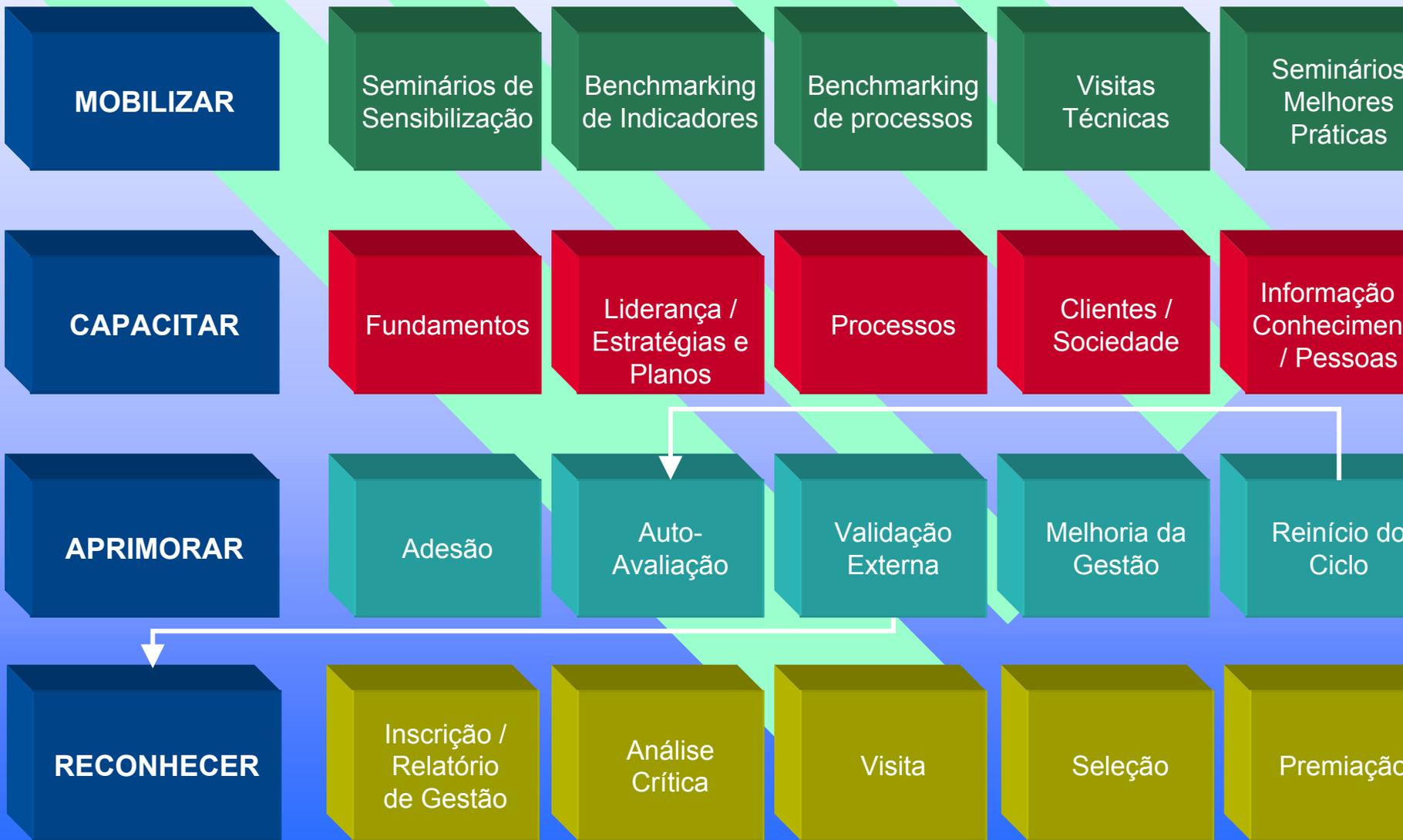
Trata-se da aplicação de consolidação de modelos existentes em um instrumento específico para a indústria de software. Considera-se nova a forma de fazer algo já existente, no entanto pelo conjunto do instrumento considera-se totalmente novo.

# PROGRAMA EXCELÊNCIA DA GESTÃO EM SOFTWARE





# PROGRAMA EXCELENCIA DA GESTÃO EM SOFTWARE



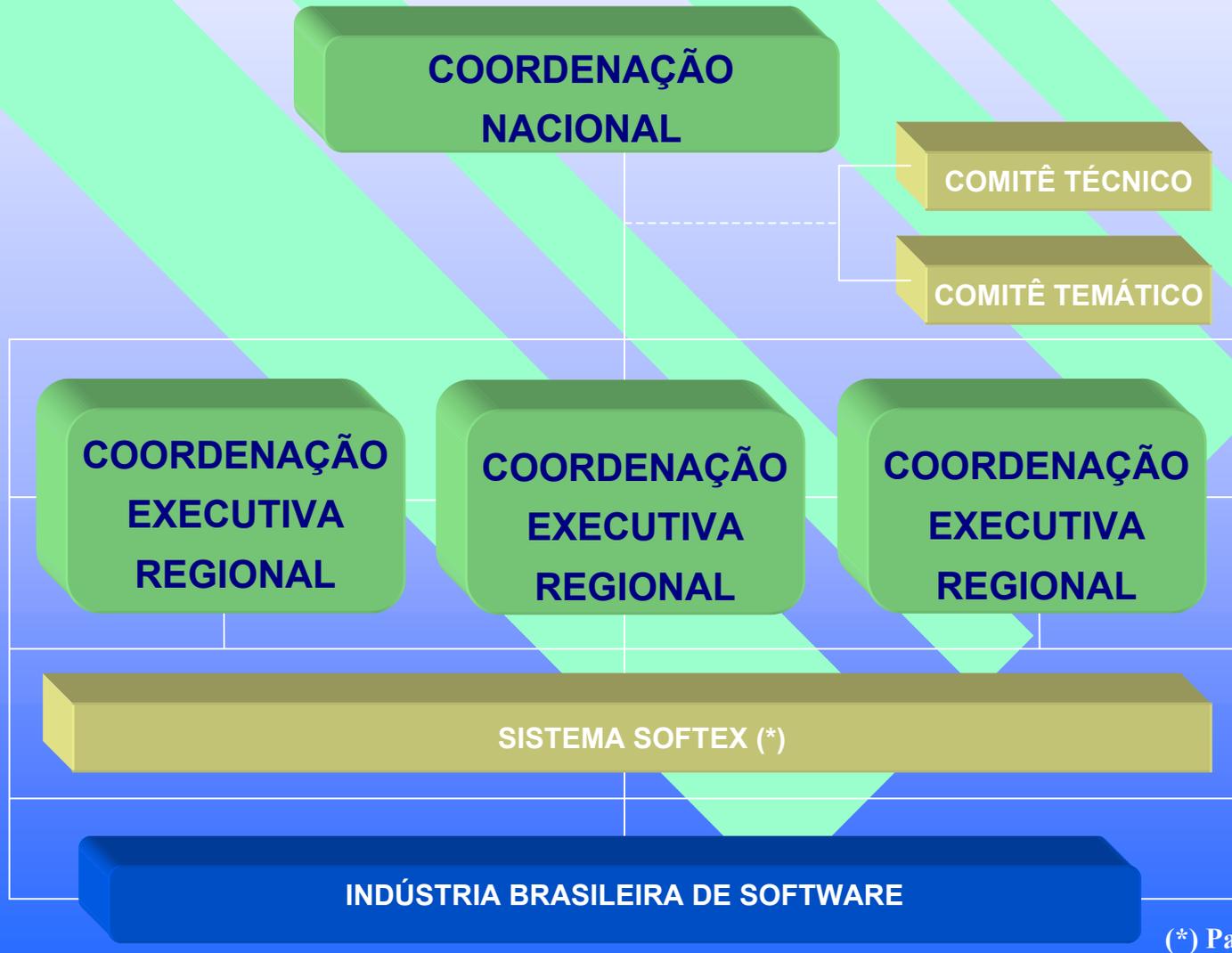
## FATORES CRÍTICOS DE SUCESSO

- **COMPROMETIMENTO**
- **CAPILARIDADE**
- **ARTICULAÇÃO INSTITUCIONAL E POLÍTICA**
- **PARCERIAS**
- **INOVAÇÃO**
- **SUSTENTABILIDADE FINANCEIRA**
- **DIVULGAÇÃO E PROMOÇÃO**
- **IMAGEM (CRIAR VALOR PARA AS ORGANIZAÇÕES)**

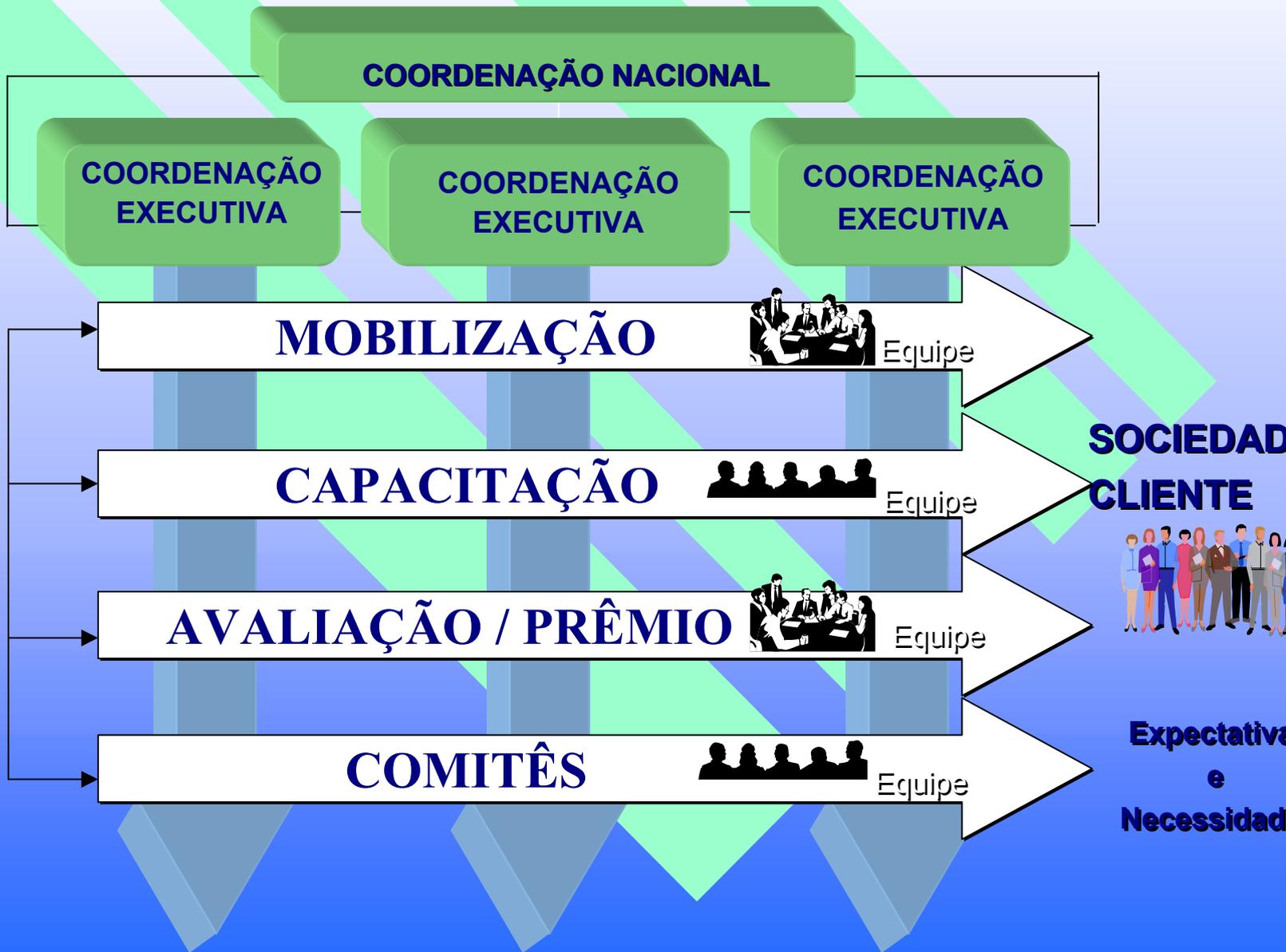
## PRODUTOS E SERVIÇOS

<b>CAPACITAÇÃO</b>	<b>EXECUTIVA / AVALIADORES / EXAMINADORES</b>
<b>DIAGNÓSTICO</b>	<b>AVALIAÇÕES / RELATÓRIO DE GESTÃO</b>
<b>EVENTOS</b>	<b>PALESTRAS / CURSOS / GRUPOS DE ESTUDOS CONGRESSO / REUNIÕES TÉCNICAS / CONVÊNIOS</b>
<b>INFORMAÇÕES</b>	<b>SITE / EVENTOS / MISSÕES NACIONAIS E INTERNACIONAIS / BENCHMARKING / VISITAS TÉCNICAS / BIBLIOTECA TÉCNICA / MELHORES PRÁTICAS</b>
<b>PESQUISAS</b>	<b>DESEMPENHO / PERFIL / COMPETITIVIDADE</b>
<b>PUBLICAÇÕES</b>	<b>LIVROS / VÍDEOS / MATERIAL TÉCNICO / CONVÊNIOS</b>
<b>RECONHECIMENTO</b>	<b>PRÊMIO QUALIDADE DA GESTÃO EM SOFTWARE</b>

## ESTRATÉGIA DE ATUAÇÃO



(\*) Parceria na execução



## PREMIAÇÕES NACIONAIS E INTERNACIONAIS

### Principais Referenciais Mundias

#### Prêmio Ibero-americano de la Calidad

#### International Ásia Pacific Quality Award

Andorra	México
Argentina	Panamá
<b>Brasil</b>	Paraguai
Bolívia	Peru
Chile	Portugal
Colômbia	Porto Rico
Cuba	Rep. Dominicana
Equador	Uruguai
Espanha	

Austrália	Bangladesh	Burna
Canadá	Chile	China
Colômbia	Costa Rica	Equador
El Salvador	Fiji	Guatemala
Honduras	India	Indonésia
Japão	Malásia	México
Nova Guiné	Nova Zelândia	Nicarágua
Coreia do Norte	Paquistão	Panamá
Peru	Filipinas	Rússia
Singapore	Coreia do Sul	Sri Lanka
Tailandia	USA	Vietnã

## PREMIAÇÕES NACIONAIS E INTERNACIONAIS

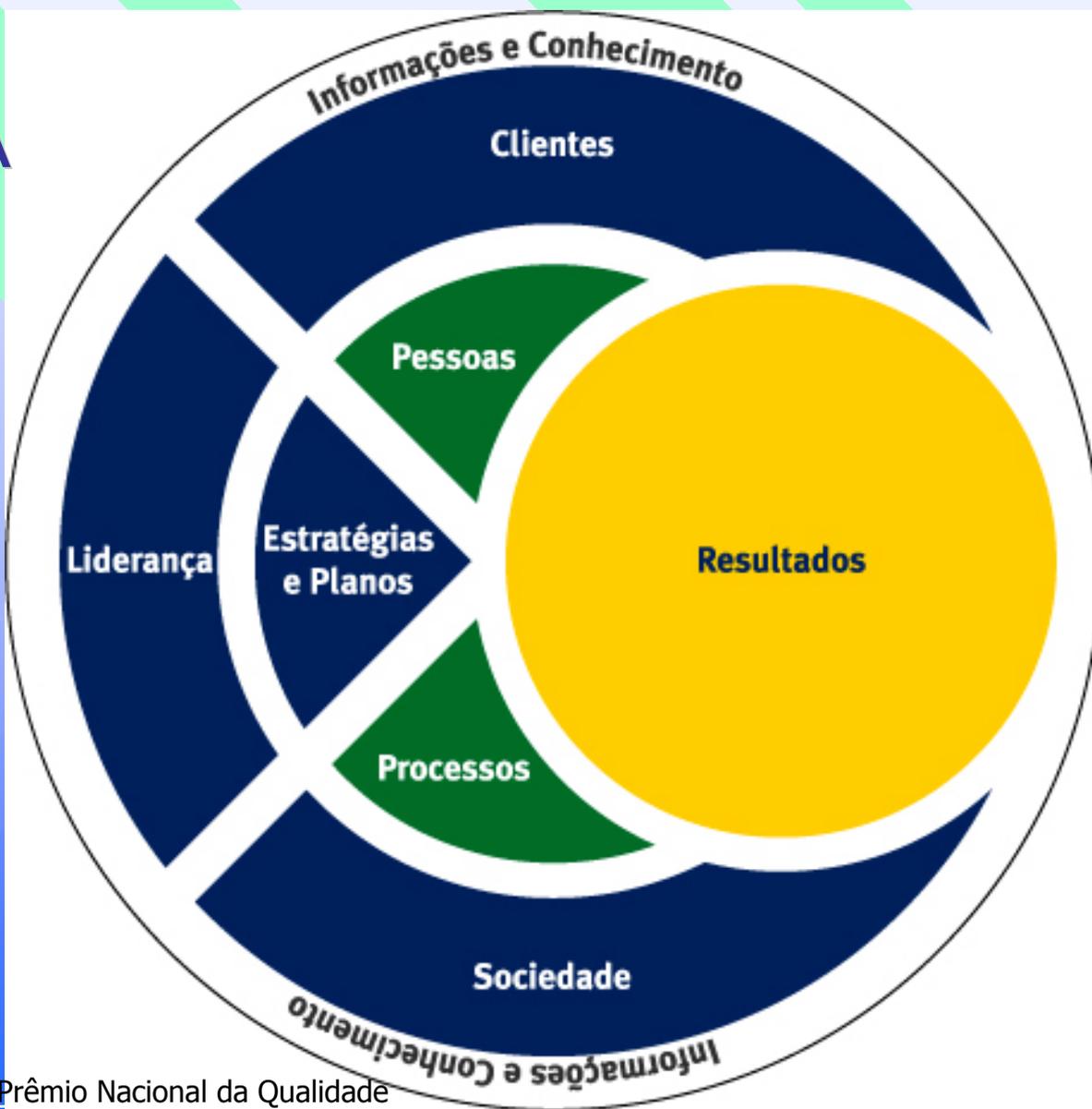
### Principais Referenciais Mundias

EQA (Prêmio Europeu)		MBNQA (Prêmio dos EUA)		
Áustria	Noruega	Argentina	Fiji	Paraguai
África do Sul	Polônia	Austrália	Hong Kong	Peru
Bélgica	Portugal	<b>Brasil</b>	Índia	Qatar
República Techa	Rússia	Brunei	Israel	Singapura
Dinamarca	Eslovênia	Canadá	Japão	Sri Lanka
Finlândia	Espanha	Chile	Coréia	Tailândia
França	Suécia	Colômbia	Malásia	Taiwa
Alemanha	Suíça	Egito	Mauritânia	Uruguai
Hungria	Holanda	Emirados Árabes	México	USA
Irlanda	Turquia	Equador	Nova Zelândia	Vietnã
Itália	Ingraterra	Filipinas	Omã	
Letônia				

## FUNDAMENTOS DA EXCELÊNCIA

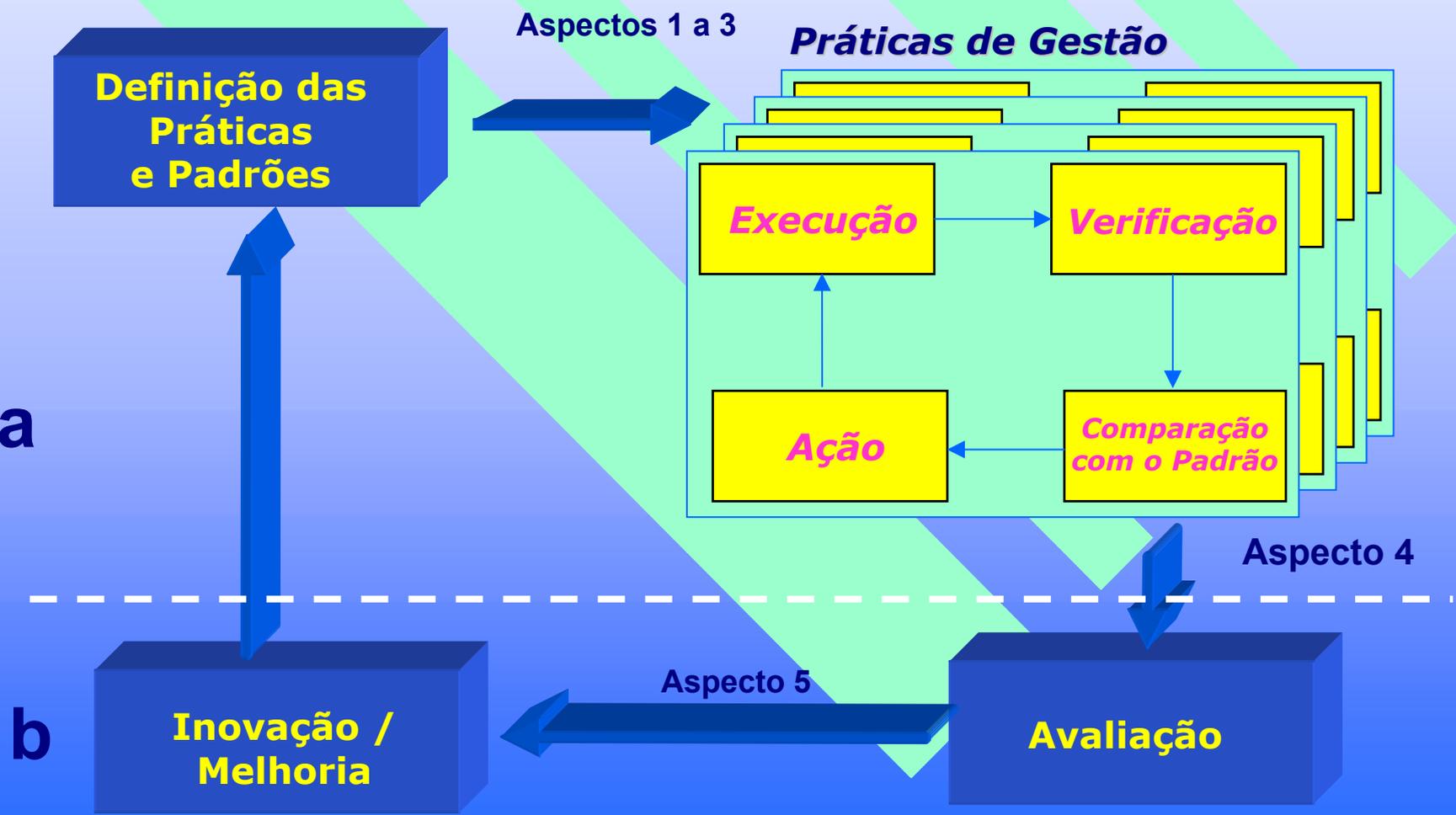
- Liderança e constância de propósitos
- **Visão de futuro**
- Foco no cliente e no mercado
- **Responsabilidade social e ética**
- Decisões baseadas em fatos
- **Valorização das pessoas**
- Abordagem por processos
- **Foco nos resultados**
- Inovação
- **Agilidade**
- Aprendizado organizacional
- **Visão sistêmica**

## MODELO DE EXCELÊNCIA O PNQ



# Diagrama de Gestão

*Estrutura dos Itens de Enfoque e Aplicação*



Fonte: Fundação para o Prêmio Nacional da Qualidade

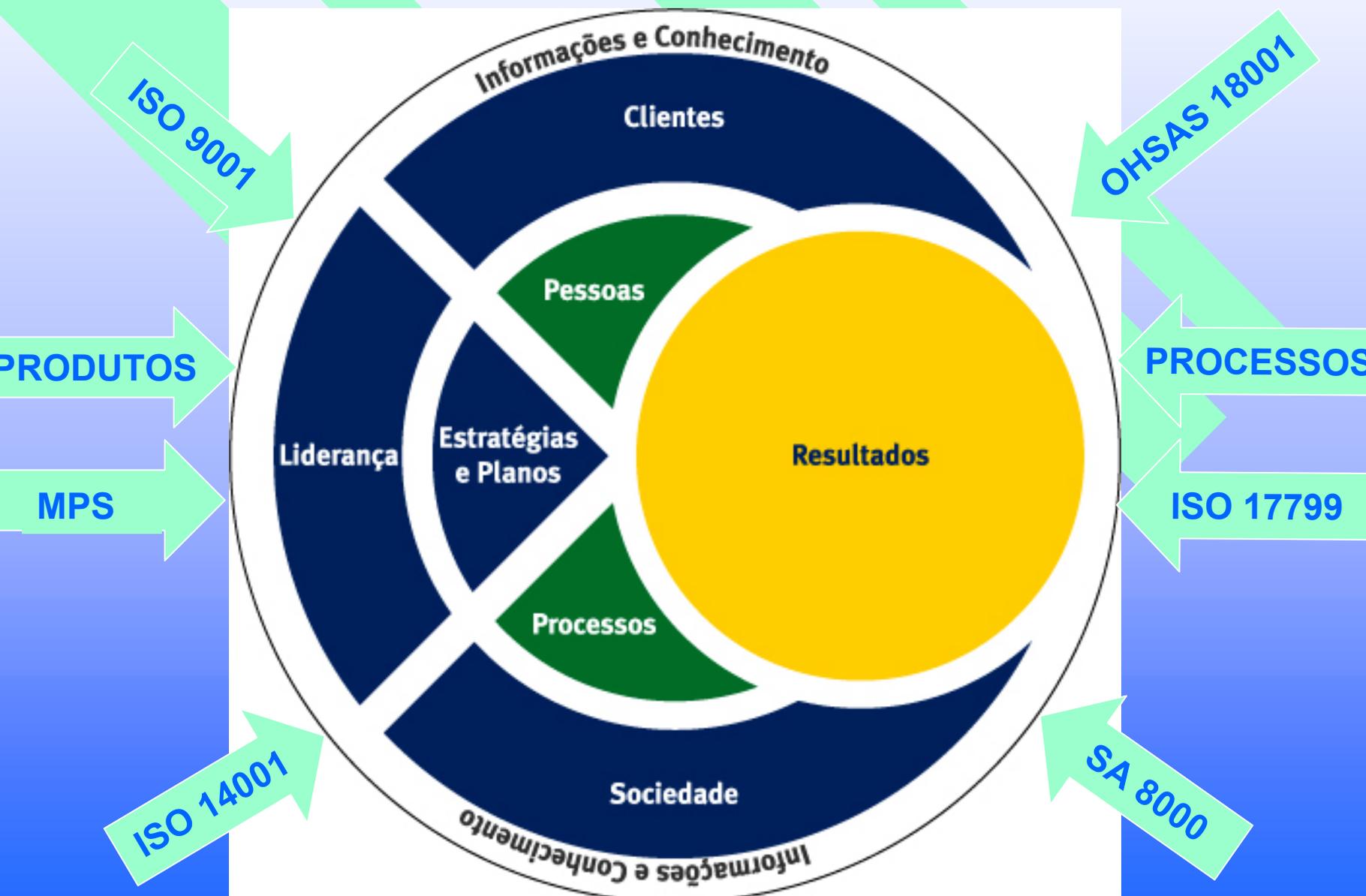
## Características dos Critérios

- Foco nos resultados
- Não prescrevem ferramentas e formas de implementação
- Apoiam um enfoque sistêmico para o alinhamento de metas globais
- Permitem diagnóstico baseado em metas de pontuação

## Dimensões e fatores para pontuação

<b>DIMENSÕES</b>	<b>DEFINIÇÃO</b>	<b>FATORES</b>
<b>ENFOQUE</b>	<b>Práticas de gestão utilizadas para atender os requisitos do item.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Adequação</b></li><li>• <b>Exemplaridade</b></li></ul>
<b>APLICAÇÃO</b>	<b>Disseminação e o uso do enfoque pela organização.</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Disseminação</b></li><li>• <b>Continuidade</b></li></ul>
<b>RESULTADOS</b>	<b>Conseqüências da aplicação do enfoque</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Desempenho</b></li><li>• <b>Relevância</b></li><li>• <b>Tendência</b></li></ul>

# PROGRAMA EXCELENCIA DA GESTAO EM SOFTWARE



# A Busca Contínua da Excelência

Enfoques exemplares, totalmente aplicados por todas as áreas da Organização, com resultados excelentes em comparação com os referenciais de excelência e liderança no setor.

Enfoques adequados, alguns ainda recentes, aplicados na maioria das áreas da Organização, com resultados bons em comparação com os concorrentes e tendências positivas nos principais indicadores.

ISO  
9001

Linha da Certificação

Gestão da Qualidade

EXCELÊNCIA  
PNQ  
1000 PONTOS

Sociedade e Meio-ambiente  
Acionistas e Pessoas

Bom Desempenho  
Primeiros Passos  
500 pontos

ISO  
9004:2000

Clientes e Mercado

Produtos e Processos