

Anexo 1

Modelo do Formulário de Pesquisa

2.1 Atividade principal da empresa

- | | |
|--|---|
| 01. • Indústria | 05. • Software e proc. de dados, inclusive estatais |
| 02. • Comércio | 06. • Governo |
| 03. • Intermediação financeira, inclusive estatais | 07. • Outras. Especifique: _____ |
| 04. • Serviços | _____ |

2.2 Atividade(s) de informática característica(s) da empresa

- | | |
|---|--|
| 01. • Comercialização de dados ou de bases de dados | 08. • Serviços de automação bancária |
| 02. • Consultoria e projetos em informática | 09. • Serviços de automação comercial |
| 03. • Desenvolvimento de software produto | 10. • Serviços de automação industrial |
| 04. • Distribuição e revenda de prod. de informática | 11. • Serviços de proc.de entrada de dados |
| 05. • Indústria de informática, telecomun. ou automação | 12. • Treinamento em informática |
| 06. • Manutenção e assistência técnica em informática | 13. • Outras. Especifique: _____ |
| 07. • Projeto de software por encomenda | _____ |

2.3 Número total de pessoas na empresa

- | | |
|---------------|-------------------|
| 01. • Até 5 | 04. • 51 a 100 |
| 02. • 6 a 10 | 05. • 101 a 500 |
| 03. • 11 a 50 | 06. • 501 ou mais |

2.4 Número de mestres e doutores

- | | |
|--------------|------------------|
| 01. • 0 | 05. • 11 a 20 |
| 02. • 1 a 2 | 06. • 21 a 50 |
| 03. • 3 a 5 | 07. • 51 ou mais |
| 04. • 6 a 10 | |

2.5 Número de profissionais certificados em qualidade (certificação ASQC, Lead Assessor ou pós-graduação "lato sensu" em gestão da qualidade)

- | | |
|-------------|------------------|
| 01. • 0 | 04. • 6 a 10 |
| 02. • 1 a 2 | 05. • 11 a 20 |
| 03. • 3 a 5 | 06. • 21 ou mais |

2.6 Número de analistas de sistemas, engenheiros de software ou programadores

- | | |
|--------------|-------------------|
| 01. • 0 | 04. • 11 a 50 |
| 02. • 1 a 5 | 05. • 51 a 100 |
| 03. • 6 a 10 | 06. • 101 ou mais |

2.7 Faz uso de serviços de terceiros em análise e programação ?

- 01. • Sistemáticamente
- 02. • Eventualmente
- 03. • Nunca

2.8 Número de profissionais de marketing e vendas

- 01. • 0
- 02. • 1 a 5
- 03. • 6 a 10
- 04. • 11 a 50
- 05. • 51 a 100
- 06. • 101 ou mais

2.9 Faz uso de serviços de terceiros em marketing e vendas ?

- 01. • Sistemáticamente
- 02. • Eventualmente
- 03. • Nunca

2.10 Comercialização bruta proveniente de software

- 01. • Não comercializa software
- 02. • Até R\$ 100 mil
- 03. • Acima de R\$ 100 mil a R\$ 500 mil
- 04. • Acima de R\$ 500 mil a R\$ 1 milhão
- 05. • Acima de R\$ 1 milhão a R\$ 5 milhões
- 06. • Acima de R\$ 5 milhões
- 07. • Não apropria receita específica

3. Caracterização dos Softwares

3.1 Qual(is) o(s) tipo(s) de software desenvolvido(s) pela empresa ?

- 01. • Automação bancária
- 02. • Automação comercial
- 03. • Automação de escritórios
- 04. • Automação industrial
- 05. • Comunicação de dados
- 06. • Educacional
- 07. • Entretenimento
- 08. • Ferramenta de desenvolvimento de sistemas
- 09. • Financeiro
- 10. • Gerenciador de informações
- 11. • Gerenciador de redes
- 12. • Multimídia
- 13. • Planilha eletrônica
- 14. • Processador de texto
- 15. • Processador de imagens
- 16. • Segurança e proteção de dados
- 17. • Serviços de mensagens
- 18. • Simulação e modelagem
- 19. • Software gráfico
- 20. • Teleinformática
- 21. • Utilitários
- 22. • Outros. Especifique: _____

4. Gestão da Qualidade

4.1 A empresa elabora plano estratégico ou plano de metas ?

- 01. • Adota e mantém atualização sistemática, com periodicidade fixa
- 02. • Elabora, sem periodicidade fixa para revisão
- 03. • Em implantação
- 04. • Não elabora (*vá para perg. 4.3*)

4. Gestão da Qualidade

(continuação)

4.2 Metas ou diretrizes para a qualidade são incluídas nos planos ?

- 01. • Sim, de forma sistemática
- 02. • Sim, eventualmente
- 03. • Pretende incluir
- 04. • Não são incluídas

4.3 A empresa coleta indicadores da qualidade de seus produtos e serviços ?

- 01. • Coleta de forma sistematizada, com frequência estabelecida
- 02. • Coleta quando necessário
- 03. • Está em estudo
- 04. • Não coleta

4.4 A empresa tem programa da qualidade total ou similar ?

- 01. • Tem programa implantado
- 02. • Em estudo ou implantação
- 03. • Não tem programa formalizado (*vá para perg. 4.6*)

4.5 O sistema da qualidade para área de desenvolvimento de software foi certificado ?

- 01. • Certificado ISO 9001 / ISO 9000-3 / Tick IT
- 02. • Certificado por cliente
- 03. • Outras certificações. Especifique: _____
- 04. • Implantado, em processo de certificação
- 05. • Há sistema, mas não foi certificado
- 06. • Não há sistema da qualidade formalizado para o desenvolvimento de software

4.6 A empresa conhece o CMM (Capability Maturity Model) para melhoria dos processos de software ?

- 01. • Conhece e usa sistematicamente
- 02. • Conhece e está começando a usar
- 03. • Conhece mas não usa
- 04. • Não conhece

4.7 A empresa mantém contabilidade de custos da qualidade e da não qualidade ?

- 01. • Sim, de forma sistemática
- 02. • Sim, em projetos específicos
- 03. • Em estudo ou implantação
- 04. • Não mantém

4.8 A empresa mantém procedimento(s) específico(s) de garantia da qualidade do produto de software ?

- 01. • A empresa adota procedimentos baseados na ISO 9126, para auto-avaliação
- 02. • A empresa tem produtos avaliados por consultor qualificado segundo a norma ISO 9126.
- 03. • A empresa adota procedimentos baseados em outras formas de auto-avaliação
- 04. • A empresa está estudando / preparando-se para implantar procedimentos de garantia da qualidade
- 05. • A empresa não adota procedimentos de garantia da qualidade

4.9 A empresa possui equipe dedicada à garantia da qualidade ?

- 01. • Há equipe / departamento específico para garantia da qualidade
- 02. • Há equipes temporárias
- 03. • Não há equipe exclusiva para tal fim

5. Gestão de Recursos Humanos

5.1 A empresa adota método(s) para apoiar a participação dos empregados na solução de problemas ?

- 01. • Organiza times, equipes ou círculos de controle da qualidade
- 02. • Adota programa de sugestões
- 03. • Adota reuniões de trabalho
- 04. • Adota procedimentos informais
- 05. • Adota outros métodos. Especifique: _____
- 06. • Está implantando
- 07. • Não adota

5.2 É feita avaliação de desempenho dos funcionários ?

- 01. • É feita, de forma sistemática, com periodicidade fixa
- 02. • É feita, eventualmente, com procedimento formal
- 03. • É feita, informalmente
- 04. • Está sendo implantada
- 05. • Não é realizada

5.3 É realizada pesquisa de satisfação dos funcionários ?

- 01. • É realizada, de forma sistemática, com periodicidade fixa
- 02. • Realiza-se, eventualmente, pesquisa formal
- 03. • É realizada informalmente
- 04. • Está sendo implantada
- 05. • Não é realizada

5.4 Qual a carga anual média de treinamento de funcionários ?

- 01. • Não oferece treinamento
- 02. • Até 40h por ano
- 03. • De 41h a 80h por ano
- 04. • De 81h a 160h por ano
- 05. • Acima de 160h por ano
- 06. • Não é registrada

5.5 Qual a carga anual média de treinamento de gerentes ?

- 01. • Não oferece treinamento
- 02. • Até 40h por ano
- 03. • De 41h a 80h por ano
- 04. • De 81h a 160h por ano
- 05. • Acima de 160h por ano
- 06. • Não é registrada

5.6 Quanto a empresa investiu no período de um ano em treinamento em engenharia da qualidade ou engenharia de software ?

- 01. • Não investiu
- 02. • Até R\$ 10 mil
- 03. • Acima de R\$ 10 mil a R\$ 20 mil
- 04. • Acima de R\$ 20 mil a R\$ 50 mil
- 05. • Acima de R\$ 50 mil a R\$ 100 mil
- 06. • Acima de R\$ 100 mil a R\$ 500 mil
- 07. • Acima de R\$ 500 mil

6. Atendimento a Clientes

6.1 A empresa realiza pesquisas de expectativas ou de satisfação dos clientes ?

- 01. • Realiza sistematicamente com periodicidade fixa
- 02. • Realiza eventualmente
- 03. • Está implantando (vá para perg. 6.3)
- 04. • Aproveita dados publicados ou de terceiros (vá para perg. 6.3)
- 05. • Não realiza (vá para perg. 6.3)

6.2 Qual o grau de satisfação dos clientes com os produtos ou serviços ?

- 01. • Menos de 40% satisfeitos ou muito satisfeitos
- 02. • 41% a 60%
- 03. • 61% a 80%
- 04. • 81% ou mais

6.3 São mantidas estruturas de atendimento e resolução de reclamações ?

- 01. • Há serviço Hot Line
- 02. • Clientes são periodicamente visitados
- 03. • Há equipe de suporte técnico
- 04. • Adota outra sistemática. Especifique: _____
- 05. • Não há estrutura para tal

6.4 A empresa utiliza dados de pesquisa ou de reclamações na revisão de projetos ou na especificação de novos produtos ou serviços ?

- 01. • Utiliza, de forma sistematizada, em todos os projetos
- 02. • Utiliza eventualmente
- 03. • Está implantando
- 04. • Não utiliza

7. Qualidade em Software - Procedimentos

7.1 Técnica(s) de engenharia de software adotada(s) pela empresa

- | | |
|--|---|
| 01. • Análise de requisitos | 13. • Prototipação |
| 02. • Auto-certificação | 14. • Provas de correção |
| 03. • Certificação de software | 15. • Quality Function Deployment - QFD |
| 04. • Coleta de métricas de complexidade | 16. • Reengenharia |
| 05. • Controles de versão | 17. • Reuso de código |
| 06. • Estimação da confiabilidade | 18. • Testes de aceitação |
| 07. • Inspeção formal | 19. • Testes de campo |
| 08. • JAD | 20. • Testes de sistemas |
| 09. • Metodologias de desenvolvimento | 21. • Testes de unidade |
| 10. • Peer-review | 22. • Testes funcionais |
| 11. • Planos e estimativas formais | 23. • Walkthrough estruturado |
| 12. • Programação orientada a objetos | 24. • Outras. Especifique: _____ |

7. Qualidade em Software - Procedimentos

(continuação)

7.2 Tem biblioteca técnica especializada ?

- 01. • Mantém biblioteca técnica
- 02. • Mantém acervo sem registro bibliográfico
- 03. • Não mantém

7.3 Ferramenta(s) utilizada(s)

- 01. • Analisador de código
- 02. • CASE
- 03. • Depurador interativo
- 04. • Dicionários de dados
- 05. • Documentador
- 06. • Driver de teste
- 07. • Gerador de código-fonte
- 08. • Gerador de gráficos
- 09. • Gerador de massas de teste
- 10. • Gerador de relatórios
- 11. • Gerador de telas ou de entrada de dados
- 12. • Gerenciador de bibliotecas de módulos
- 13. • Gerenciador de configuração
- 14. • Otimizador
- 15. • Prototipador
- 16. • Outras. Especifique: _____

- 17. • Não utiliza ferramentas automatizadas

7.4 Documentação adotada

- 01. • Contratos e acordos
- 02. • Documentação comercial
- 03. • Documentação no código
- 04. • Especificação de programas
- 05. • Especificação de sistema
- 06. • Guia de instalação
- 07. • Help on-line
- 08. • Manual de usuário
- 09. • Material para treinamento
- 10. • Plano de testes
- 11. • Projeto de sistema
- 12. • Resultados de revisões / testes
- 13. • Não adota documentação

Responsável pelo Preenchimento

Nome

Cargo

Área na Emp.

Telefone para Contato

Data de Preenchimento

Responsável pelo Preenchimento (*Assinatura*)