

GESTÃO DE QUALIDADE EM SERVIÇOS NAS MICRO E PEQUENAS EMPRESAS DO RAMO DE SOFTWARE: GARANTIA DE QUALIDADE MPS.BR

Andressa Silva Silvino¹
Jadson do Prado Rafalski²

RESUMO

O objetivo deste artigo é analisar a importância da gestão do processo de qualidade em micro e pequenas empresas como fator determinante para fortalecer a organização e contribuir para o aumento de competitividade no mercado. Com o constante crescimento da Indústria Brasileira de Software e Serviços as empresas precisam ganhar confiabilidade e certificar a excelência e qualidade de seus serviços.

PALAVRAS-CHAVE: Gestão. Processo. Qualidade. Software. Serviços.

1. INTRODUÇÃO

A qualidade é um fator importante para as organizações para que possam ser competitivas e estratégicas em seu negócio, mas para isto mudanças são necessárias afim de obter melhores resultados. Uma destas formas de mudanças é a tecnologia da informação e comunicação que vem sendo uma característica forte de destaque competitivo para as organizações. Outra forma considerada importante é a qualidade, que abordaremos melhor neste trabalho, já que tem grande significado para as empresas a fim de obter lucratividade e competitividade em seu ramo, tal ação passou a fazer parte da gestão das empresas brasileiras.

Com base nos estudos e pesquisas realizadas pelo Serviço Brasileiro às Micro e Pequenas Empresas no período de 2000-2011 elas ultrapassaram a marca de seis milhões de estabelecimentos e o setor de serviços não apenas se manteve como o segundo setor mais significativo em número de MPes, perdendo apenas para o

¹ Graduanda em Gestão da Tecnologia da Informação da Faculdade Novo Milênio.

² Professor Curso de Gestão da Tecnologia da Informação e Logística da Faculdade Novo Milênio. Mestre em Informática pela Universidade Federal do Espírito Santo/UFES.

setor de comércio, como teve sua participação elevada de 29,9% do total em 2000 para 33,3% do total em 2011. Nesse último ano, havia cerca de 2,1 milhões de MPEs no setor de serviços (SEBRAE, 2013).

O desenvolvimento e crescimento de uma micro ou pequena empresa depende do conhecimento a fundo do mercado e o acompanhamento de sua evolução e projeção o que confere a empresa um diferencial no processo de tomada de decisão e embasa a criação de projetos em seu ramo de atividade, neste caso software.

Segundo estimativa do Observatório SOFTEX, em 2012, a Indústria Brasileira de Software e Serviços é composta por mais de 70 mil empresas, que geram receita líquida em torno de US\$ 40 bilhões e durante os últimos vinte anos vem crescendo a taxas elevadas, superiores à do PIB nacional (SOFTEX, 2013).

De acordo com Michael Porter (1999) a ampliação das empresas pode ser dividida em duas partes: O desempenho dos concorrentes do setor e o posicionamento estratégico da organização para atingir os objetivos traçados. Desempenhar atividades diferentemente de seus rivais ou desempenhar atividades similares de maneira diferente (PORTER, 1996).

Gestão da qualidade tornou-se diferencial competitivo e obrigatório para as empresas que querem se consolidar no mercado. “[...] a importância para uma organização de identificar, implementar, gerenciar e melhorar continuamente a eficácia dos processos necessários para o sistema de gestão da qualidade e de gerenciar as interações desses processos para atingir seus objetivos” e apõe que “[...] eficácia e eficiência de um processo podem ser diagnosticadas mediante processo de análises críticas internas e externas” (MELLO *et al*, 2002).

Podemos definir a qualidade de um produto como sendo o grau de satisfação dos requisitos dado por um conjunto de características intrínsecas, ou seja, de uma combinação de características do projeto e da produção, determinante na satisfação que o produto possa proporcionar ao consumidor, durante o seu uso. Esta definição leva-nos a pensar em termos como, fiabilidade, adequabilidade, durabilidade, que na realidade são características individuais que em conjunto constituem a qualidade do produto.

Este trabalho tem como objetivo de analisar a importância da gestão do processo em micro e pequenas empresas. Para isto, apresentamos uma definição concisa de gestão da qualidade e MPS.BR, assim como os aspectos relevantes e necessários para realizar a análise deste trabalho.

2. GESTÃO DE QUALIDADE

O principal objetivo da gestão de qualidade que possui vários conceitos, mas nenhum reconhecido como padrão é a satisfação do cliente, conquista e garantia do mercado. A gestão da qualidade versa em uma estratégia de administração dirigida a criar o conceito de qualidade em todos os processos organizacionais afetando não apenas a gestão da empresa, mas também os fornecedores e todos aqueles que trabalharemos junto à mesma.

Muitas empresas ainda se bloqueiam para o processo de implantação da gestão de qualidade, normalmente empresas de pequeno e médio porte, porque pensam que são necessários processos de alto custo e arriscados para implantar a gestão de qualidade. Mas a gestão de qualidade pode ser implantada sem grandes gastos. A gestão de qualidade é uma série de conceitos que precisam ser de conhecimento de cada um dos profissionais que trabalham dentro da empresa. E neste caso não são gastos financeiros que precisamos, e sim liderança e motivação para fazer com que todos transformem a sua maneira de pensar para que a empresa como um todo possa evoluir.

De acordo com Dobbins (1995, p.31),

A gestão da qualidade é uma filosofia empresarial que procura melhorar resultados, inclusive financeiros, de sistemas de gestão empresarial; garantir sua sobrevivência de logo prazo através de um foco consistente ao aumento da satisfação de consumidores, empregados, acionistas ou fornecedores.

Desta forma entendemos que a qualidade é uma característica decisiva para que uma empresa possa ter grandes resultados a médio e longo prazo. A qualidade é um fator importante que leva uma organização a ter competitividade em seu nicho de mercado por ela escolhida. Para isto, é necessário o aumento da satisfação dos clientes, dos fornecedores, de seus empregados e acionistas que investem na empresa.

3. GESTÃO DE QUALIDADE EM SERVIÇOS

O crescimento do setor de serviços tem demonstrado a importância de as empresas destinarem maior atenção à qualidade com que seus serviços são prestados. A essência da estratégia de serviços encontra-se na qualificação da mão de obra e empresas que possuem profissionais qualificados e diferenciados e sabe administrá-los já se posicionam no mercado.

Empresas estão em busca de como trabalhar com mais eficácia e eficiência, para oferecer um serviço melhor que o de seus concorrentes, mas ainda não se deram conta de que para alcançar estes objetivos o foco deve ser na gestão da qualidade dos serviços internos.

Segundo Feigenbaum (1994, p. 379):

Qualidade é a correção dos problemas e de suas causas ao longo de toda a série de fatores relacionados ao marketing, projetos, engenharia, produção e manutenção, que exercem influência sobre a satisfação do usuário.

Como o setor de serviços oferece um bem intangível, as empresas precisam evidenciar que seu serviço garante a qualidade apresentada e um grande contribuinte para que isso se afirme é a certificação. Empresas que apresentam certificação têm conquistado mais facilmente novos mercados e novos clientes. Podemos concluir assim que a certificação vem agregando vantagem competitiva e oferece um conceito de qualidade ao cliente garantindo o comprometimento da empresa em melhor atendê-lo.

4. GESTÃO DE QUALIDADE DE SOFTWARE

A gestão de Qualidade de Software tem como prisma garantir a qualidade do software através da definição e normatização de processos de desenvolvimento. Embora os modelos adotados na garantia da qualidade de software atuem principalmente no processo, o foco principal é garantir um produto final que atenda às expectativas do cliente, dentro daquilo que foi acordado inicialmente.

De acordo com a definição de Pressman (1995, p. 602),

Qualidade de software é a conformidade a requisitos funcionais e de desempenho que foram explicitamente declarados, a padrões de desenvolvimento claramente documentados, e a características implícitas que são esperadas de todo software desenvolvido por profissionais.

A melhoria do produto final é caracteristicamente alcançada através da melhoria do próprio processo produtivo, melhorar processos de software é um grande desafio para a Indústria Brasileira de Software e Serviços (IBSS). Em particular, MPEs tem, na maioria das vezes, um processo de software informal e, portanto, dependente especialmente da competência e responsabilidade das pessoas envolvidas.

5. MODELO DE MELHORIA DE PROCESSO DE SOFTWARE BRASILEIRO - MPS.BR

Um dos modelos de processo que vem ganhando destaque no Brasil é o modelo MPS.BR – Melhoria de Processo do Software Brasileiro. O MPS.BR tem como objetivo atender as micros, pequenas e médias empresas de software brasileiras com custo de certificação reduzido, visando suprir suas necessidades e proporcionando reconhecimento nacional e internacional como modelo de desenvolvimento de software.

De acordo com Falbo (2009) o MPS.BR é um modelo baseado no Modelo de Maturidade em Capacitação – Integração (CMMI), porém possui uma característica mais específica dentro da realidade do mercado brasileiro. O modelo MPS.BR é organizado em uma escala em sete níveis diferentes de maturidade o que possibilita as empresas brasileiras uma implementação mais gradual, chegando a um nível inicial de maturidade e capacidade, com um grau menor de esforço e de investimento.

O objetivo do modelo MPS.BR é a melhoria e avaliação de processo de software, adequado, preferencialmente, às micro, pequenas e médias empresas brasileiras, de forma a atender as suas necessidades de negócio. É importante salientar que este modelo é válido nacional e internacionalmente como um modelo aplicável à indústria de software. Conforme apresentado na figura 1, o MPS.BR apresenta 7 níveis de maturidade:

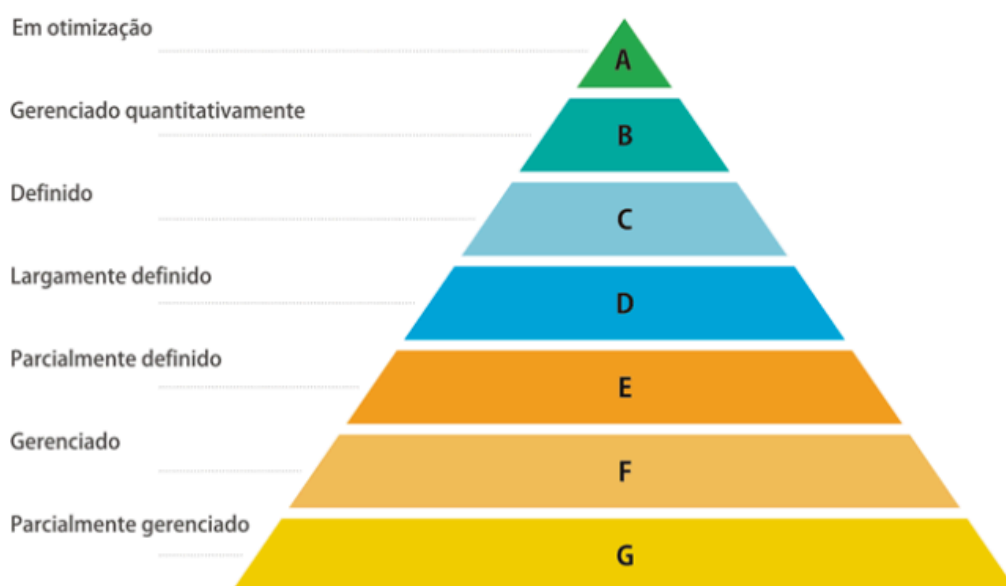


Figura 1 – Níveis do MPS.BR (PADUA, 2005).

O modelo MPS.BR é uma coletânea das melhores práticas relacionadas ao desenvolvimento de software baseada em experiências brasileiras e internacionais.

O modelo MPS.BR tem a capacidade de auxiliar as organizações para que seja possível a medição dos processos e que estes sejam transparentes e gerenciáveis. A maturidade proposta por esse modelo contribui para diversas situações que podemos listar conforme é citado por Diniz (2009): (a) redução de custos, (b) diminuição de incertezas e (c) possibilidades menores de prejuízos nos processos.

A melhoria de processos de software em empresas brasileiras tem ocorrido cada vez mais em consonância com o modelo de Melhoria do Processo de Software Brasileiro. Com mais de 120 empresas avaliadas desde a sua criação, em 2003, o MPS.BR tem cumprido as metas estabelecidas e contribuído com a disseminação da área de qualidade de software e com o uso de ferramentas especializadas.

Pode-se observar na figura 2 que, em 2009, houve um grande salto nas avaliações, chegando próximo a 80 organizações avaliadas. Isto mostra que as empresas de Tecnologia da Informação estão começando a dar valor à qualidade e à melhoria de processos de software.



Figura 2 – Avaliações MPS.BR desde 2005 (SOUZA, 2010).

Segundo Souza (2010) os resultados de desempenho de organizações que adotaram o modelo MPS.BR indicam que alcançam bons resultados em sua

administração que são: (a) maior satisfação dos seus clientes, (b) maior produtividade, (c) capacidade de desenvolver projetos maiores e (d) satisfação com o modelo MPS.

Entendemos que a melhoria do processo de software é uma necessidade cada vez maior nas empresas de TI, apesar de várias delas não possuírem processos definidos. Assim, o MPS.BR é uma maneira de se atingir a maturidade dos processos e por isso, vem crescendo a cada ano, com novas empresas adquirindo a certificação e, conseqüentemente, melhorando o seu nível de qualidade. Deve-se ter em mente que as normas e os modelos existem para auxiliar na melhoria do processo das empresas e torna-las confiável perante os clientes.

6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este artigo podemos constatar que a qualidade de um produto final é consequência de um processo de desenvolvimento bem disciplinado, que é conseguido com a adoção de normas e padrões de referência, que garantem a confiabilidade do produto adquirido. Mostrou, também, que o modelo de melhoria de processo de software brasileiro (MPS.BR), criado de acordo com a realidade das empresas brasileiras, está contribuindo para promover boas práticas da engenharia de software na indústria nacional.

Entendemos que é importante o processo de gestão de uma organização tanto no processo e no desenvolvimento de software. A qualidade é um fator que determina para fortalecer a organização e contribuir para o aumento de competitividade no mercado de software. Por fim, alerta-se para a efetiva associação entre a adoção do modelo MPS.BR para desenvolvimento de software e a atuação no mercado externo, indicando a necessidade de um incentivo, por parte do Governo, a fim de que a participação da indústria nacional nesse mercado possa se expandir, sugerindo-se uma formulação, por parte do Estado, de uma política para a qualificação / habilitação de seus fornecedores.

7. Referências

DINIZ, A. S. PROREQ – **Um Guia Facilitador para a Implantação dos Processos de Gestão de Requisitos**. Dissertação de Mestrado. Universidade de São Paulo. USP, São Carlos: 2009.

DOBBINS, R.D.: "A Failure of Methods, Not Philosophy". **Quality Progress**, vol 28, nº 7, pp 31, July, 1995.

FALBO, R. **Qualidade de Processo de Software MPS.BR**. Disponível em: <<http://www.inf.ufes.br/~falbo/download/aulas/tengsoft/2007-1/Aula7.ppt>>. Acesso em: 04/set/2009.

FEIGENBAUM, Armand V.. **Controle da qualidade total**. SÃO PAULO: Makron-Books, 1994. 379p.

MELLO, C. H. P. ISO 9001: 2000: **Sistema da Gestão da Qualidade para operações de produção e serviços**. São Paulo: Atlas, 2002

PÁDUA, Wilson de Paula Filho. **Engenharia de Software: Fundamentos, Métodos e Padrões**, 2ª Ed. Rio de Janeiro: LTC editora, 2005.

PORTER, M. E. **A vantagem competitiva das nações em competição: Estratégias Competitivas Essenciais**. 2. ed. São Paulo: Campus 1999.

PORTER, Michael E. (1996) "What is Strategy", **Harvard Business Review**, Nov/Dec 1996.

PRESSMAN, Roger S. **Engenharia de Software**. 3 Ed. São Paulo: MakronBooks, 1995. p. 602

SEBRAE (2013). Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br>>. Acessado em 20/10/2013.

SOFTEX (2009) – Associação para Promoção da Excelência do Software Brasileiro. **MPS.BR – Guia de Implementação** – Parte 1: Fundamentação para Implementação do Nível G do MR-MPS:2009, maio 2009. Disponível em: <www.softex.br>. Acesso em: 09 de julho de 2010.

SOFTEX (2013). Disponível em: <<http://www.softex.br>>. Acessado em 20/10/2013.

SOUZA, W. **Lista de empresas CMMI no Brasil**. Disponível em: <<http://www.blocmmi.com.br/avaliacao/lista-de-empresas-cmmi-no-brasil>>. Acesso em: 11 de setembro de 2010.