

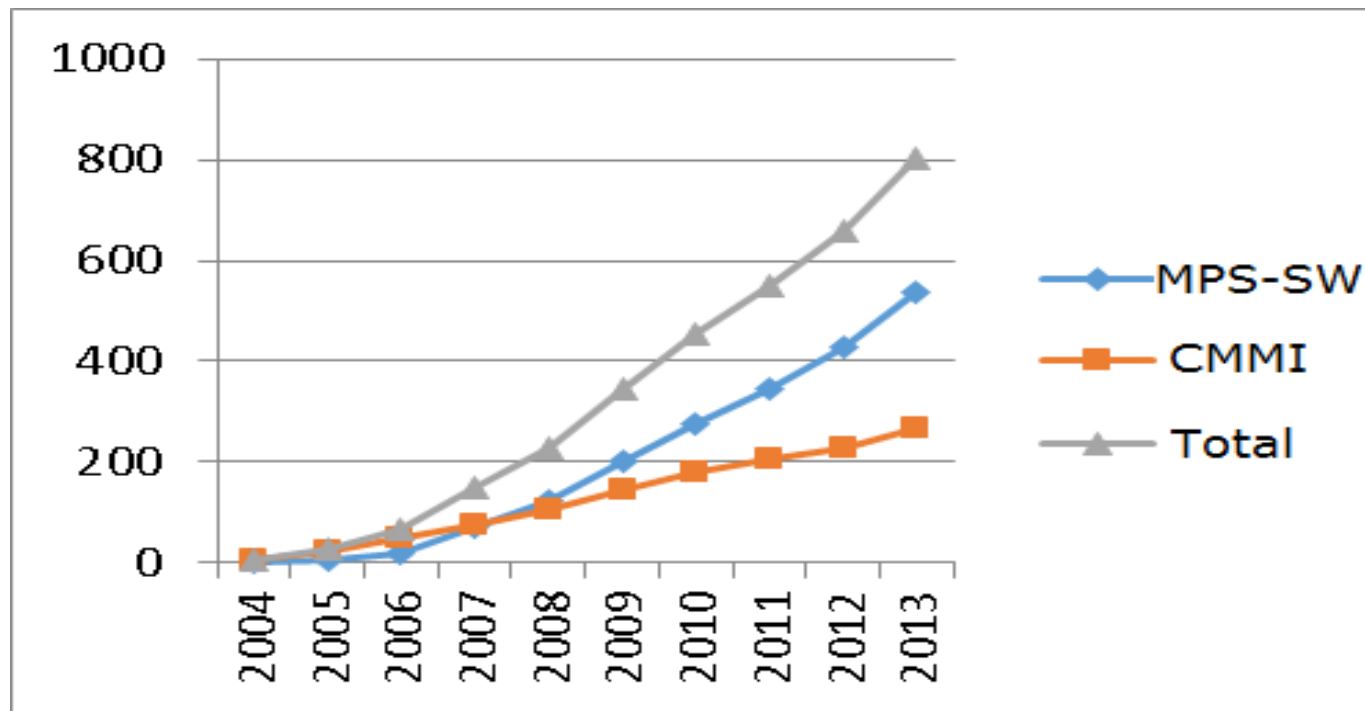


RESULTADOS DA PESQUISA ‘MPS QUER OUVIR VOCÊ!’: 1ª PESQUISA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES MPS

PAINEL “RESULTADOS DA MELHORIA DE PROCESSO DE SOFTWARE NO BRASIL COM BASE NO MODELO MPS-SW (SOFTWARE)”

CAMPINAS-SP, 1º DEZ 2014, 1830H

Cumulativo de avaliações MPS-SW (Software) e CMMI (SCAMPI A) de 2004 a 2013 no Brasil



Avaliações MPS-SW	2005/set	2008/mai	2009/nov	2011/set	2012/set	2013/set	2014/nov
Cumulativo	1	100	200	300	400	500	600

+ 600

* 2014/nov

Os números da pesquisa ...



*2005/set a 2014/fev

544 avaliações **MPS-SW (Software)**

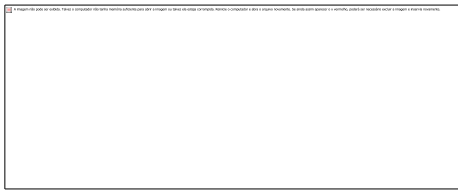
425 organizações diferentes

- 250 (59%) vigentes
- 175 (41%) não foram renovadas

Sobre as 119* avaliações não consideradas ...

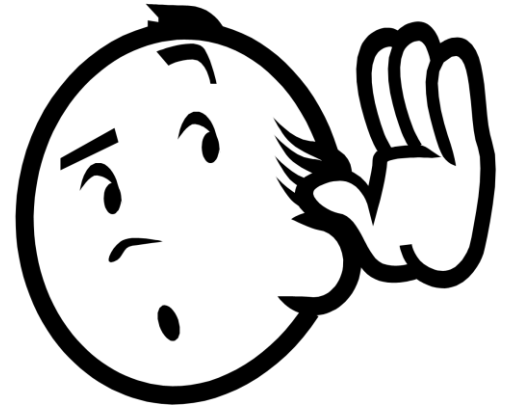
- ▣ Elas estão inclusas nas 425 organizações avaliadas
 - **103** renovaram **uma** vez
 - **13** renovaram **duas** vezes
 - **3** renovaram **três** vezes

***544 – 425**



Survey

"MPS quer ouvir você!"



“MPS quer ouvir você!”

- Coleta de dados em 2004/fev-jun junto aos
 - ▣ Patrocinadores de avaliações MPS-SW (Software), normalmente Diretores das empresas
- 403 questionários online SurveyMonkey enviados
 - ▣ 248 (62%) avaliações vigentes
 - ▣ 155 (38%) avaliações não renovadas

190 respostas completas

151 (**79%**) com avaliações vigentes

42 (**21%**) com avaliações não renovadas

Receita operacional bruta? (critério BNDES)



36% (66): **microempresas** (até R\$ 2,4 milhões)

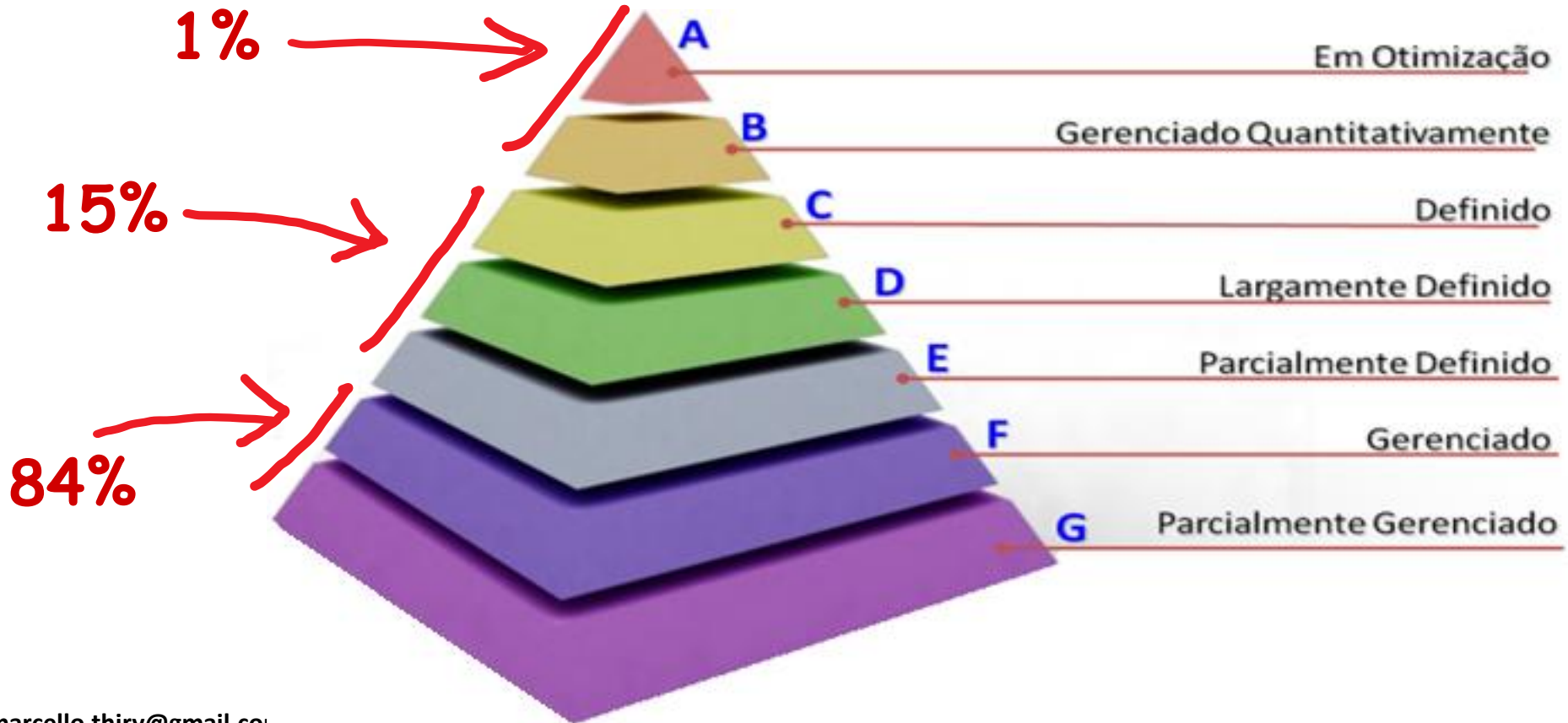
42% (79): **pequenas empresas** (R\$ 2,4 .. R\$ 16 milhões)

18% (33): médias empresas (R\$ 16 .. R\$ 90 milhões)

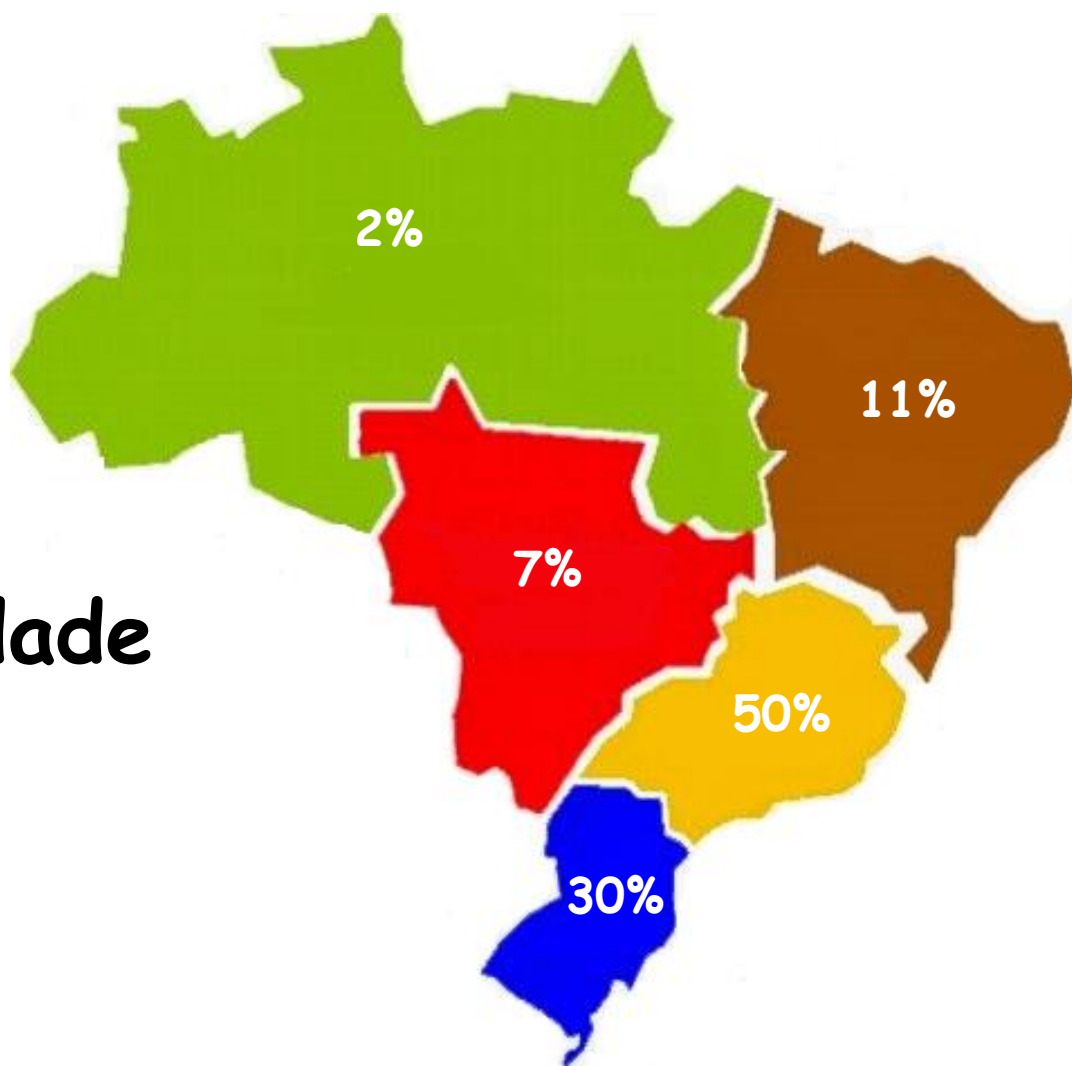
2% (4): média-grandes empresas (R\$ 90 .. R\$ 300 milhões)

2% (3): grandes empresas (> R\$ 300 milhões)

E o nível de maturidade MPS?



Representatividade nacional





**E os
resultados?**

Patrocinadores com avaliações vigentes

- Você recomendaria o MPS-SW como um modelo para a melhoria do desempenho organizacional?

93% recomendam

64% responderam com nota 9 ou 10

7% deram nota menor ou igual a 6

Por que você adotou o modelo MPS?



□ Razões de negócio

- ‘Melhora dos processos – decisão estratégica/ aumentar desempenho nos negócios/maior competitividade’ (73% - 107)
- ‘Crescer de forma sustentável e organizada/crescimento atual da empresa requer melhorias’ (67% - 98)
- ‘Melhora na organização e gestão da empresa’ (59% - 86)

Por que você adotou o modelo MPS?

□ Razão técnica

- 'Melhora dos processos – decisão técnica/assegurar qualidade do software' (64% - 94)

□ Razões financeiras

- Pouco significativas (percentual < 25%)

Patrocinadores que não renovaram as avaliações

- Você recomendaria o MPS-SW como um modelo para a melhoria do desempenho organizacional?

74% recomendam

- 35% responderam com nota 9 ou 10
- 23% deram nota menor ou igual a 6

Por que a avaliação MPS não foi renovada?



□ Razões de negócio

- 'Razões internas – p. ex. outras prioridades/mudança na cultura organizacional' (49% - 21)
- 'Não ser exigido pelos clientes/não consegui mais clientes com o modelo' (47% - 20)

Conclusões ...



- Como esperado, os resultados da pesquisa qualitativa ‘MPS quer ouvir você!’ mostram que a **satisfação dos clientes MPS-SW (Software)** é diferente nos dois casos
- É **muito alta**, **93%** (notas de 7 a 10) recomendam o modelo MPS para a **melhoria do desempenho organizacional**, e **bem definida** para o grande número de respostas de patrocinadores com avaliações vigentes (prazo de validade de 3 anos)
- É menor, embora ainda **relativamente alta**, **74%** (notas de 7 a 10) recomendam o modelo MPS para a **melhoria do desempenho organizacional**, e **difusa** para o menor número de respostas de patrocinadores que não renovaram suas avaliações

+ Conclusões (RNTI nº 49 – 2014/jul-set – p.55)

Sobre as razões que levaram a empresa a adotar o modelo MPS, em uma resposta com múltiplas escolhas

73%

apontaram como principal fator a decisão estratégica de melhorar os processos e aumentar o desempenho do negócio para alcançar maior competitividade

assinaram como motivo o crescimento sustentável e organizado

67%

64%

destacaram a importância de garantir a qualidade do software

indicaram a melhora na organização e na gestão da empresa

59%

25%

razões financeiras

marcello.thiry@gmail.com

