

Pesquisa ‘MPS quer ouvir você!’

Resumo executivo

1. Introdução

Em comemoração à 500ª avaliação MPS publicada em 18set2013 e aos dez anos de MPS transcorrido em 11dez2013, a Softex¹ realizou no 1º semestre de 2014 a 1ª pesquisa de satisfação dos clientes MPS, denominada pesquisa qualitativa ‘MPS quer ouvir você!’, junto aos patrocinadores das avaliações MPS-SW (Software) publicadas em <www.softex.br/mpsbr> de set2005-fev2014, usando a ferramenta *SurveyMonkey* para criar questionário, coletar respostas e analisar resultados. [Softex, 2013; M. Kalinowski et al, 2014]

2. Pesquisa ‘MPS quer ouvir você!’: Caracterização

De set2005-fev2014 foram realizadas e publicadas 544 avaliações MPS-SW (Software) em 425 diferentes organizações, das quais 250 (59%) estão vigentes (ou seja, dentro do prazo de validade de três anos) e 175 (41%) não foram renovadas.

As 119 avaliações não consideradas (ou seja, 544 – 425) estão inclusas nas 425 organizações avaliadas, pois foram realizadas em organizações da base de clientes fiéis MPS-SW (*loyal customers*) que renovaram uma vez ou mais suas avaliações para manter ou evoluir seus níveis de maturidade (103 uma vez, 13 duas vezes e 3 três vezes).

Também constatou-se que 10 organizações não estão mais ativas (2 com avaliações vigentes e 8 com avaliações não renovadas) devido a razões de negócio que excedem nossa possibilidade de monitoramento. Além disto, a Softex não dispunha de endereços de e-mails atualizados dos patrocinadores de avaliações em 12 organizações que não renovaram suas avaliações, reduzindo o total da população para 403.

Assim, a Softex enviou questionários para 403 patrocinadores de avaliações MPS-SW, sendo 248 (62%) avaliações vigentes e 155 (38%) avaliações não renovadas. De 28fev-26jun2014 foram recebidas 193 respostas, das quais 3 responderam parcialmente, ou seja, 190 respostas completas sendo 151 (79%) com avaliações vigentes e 42 (21%) com avaliações não renovadas.

A Figura 1 mostra que as organizações que responderam situam-se em cinco faixas de receita operacional bruta anual (critério do BNDES), com predomínio das micro, pequenas e médias empresas (mPME): 36% (66 respostas) são microempresas (menor ou igual a R\$ 2,4 milhões); 42% (79 respostas) são pequenas empresas (maior que R\$ 2,4 milhões e menor que R\$ 16 milhões); 18% (33 respostas) são médias empresas (maior que R\$ 16 milhões e menor

¹ Responsáveis pela pesquisa: Kival Weber – coordenador executivo do programa MPS.BR, Elidiane Barroso – gerência da Qualidade Softex, Nelson Franco – gerente da Qualidade Softex, Virginia Duarte – gerente do Observatório Softex e David Zanetti – diretor/engenheiro de software da ProMove.

que R\$ 90 milhões); 2% (4 respostas) são média-grandes empresas (maior que R\$ 90 milhões e menor que R\$ 300 milhões); e 2% (3 respostas) são grandes empresas (maior que R\$ 300 milhões).

Quanto ao nível de maturidade MPS: 84% estão na base da pirâmide (G-F), 15% estão no meio da pirâmide (E-D-C) e 1% no topo da pirâmide (B-A).

Por região do Brasil, estão localizadas: 50% no Sudeste; 30% no Sul; 11% no Nordeste; 7% no Centro-Oeste; e 2% no Norte.

3. Pesquisa ‘MPS quer ouvir você!’: Análise dos Resultados

Nos dois casos (avaliações vigentes e não renovadas), inicialmente, perguntou-se a probabilidade (numa escala de 1 a 10, sendo 10 a nota mais alta) do patrocinador recomendar, para um amigo ou colega, o MPS-SW como um modelo para a **melhoria do desempenho organizacional**? Os resultados da 1ª pesquisa de satisfação dos clientes MPS mostram que:

- No caso das organizações com avaliação MPS vigente, dentro do prazo de validade de três anos:
 - É muito alta (93%) a probabilidade do patrocinador recomendar o MPS-SW como um modelo para a melhoria do desempenho organizacional (64% responderam com nota 9 ou 10, enquanto 7% deram nota menor ou igual a 6).
 - A Figura 2 apresenta a exibição em nuvem da análise de texto das respostas sobre a principal razão da nota dada nesta questão pelo patrocinador de avaliação MPS-SW vigente, mostrando as palavras e frases mais importantes: i) maior destaque para Modelo (30%, 44 menções), Melhoria (26%, 39 menções), Organização (19%, 28 menções), Software, Qualidade e Processos da Empresa (17%, 24 menções); ii) menor destaque para Custo (5%, 7 menções), Excelente e Nossa Empresa (3%, 5 menções), Metodologias Ágeis, Importante, Adequado e Trabalho (3%, 4 menções), Resultados Obtidos, Realidade das Empresas Brasileiras, Regras, Escopo e Evolução (1%, 2 menções).
 - A seguir, numa questão de múltipla escolha (múltiplas respostas) perguntou-se ‘**por que adotou o modelo MPS?**’, tendo como principais respostas (percentual maior ou igual a 50%): i) três razões de negócio: ‘Melhora dos processos – decisão estratégica/ aumentar desempenho nos negócios/maior competitividade’ (73%, 107 respostas), ‘Crescer de forma sustentável e organizada/crescimento atual da empresa requer melhorias’ (67%, 98 respostas) e ‘Melhora na organização e gestão da empresa’ (59%, 86 respostas); ii) uma razão técnica: ‘Melhora dos processos – decisão técnica/assegurar qualidade do software’ (64%, 94 respostas); iii) razões financeiras: pouco significativas (percentual abaixo de 25%).

- A Figura 3 apresenta a exibição em nuvem da análise de texto da questão aberta (caixa de texto) sobre as principais razões da adoção do modelo MPS-SW, mostrando as palavras e frases mais importantes com: i) maior destaque para Melhora dos Processos (35%, 51 menções), Empresa (22%, 33 menções), Produtividade em Software, Retorno do Investimento, Satisfação do Cliente e Melhora dos Resultados de Desempenho na Engenharia (18%, 26 menções); ii) menor destaque para Atividades Desenvolvimento (5%, 8 menções), Concorrer em Licitações Governamentais (4%, 6 menções), Padronizar (3%, 5 menções), CMMI (2%, 3 menções), Exigência, Manter, Projetos de Software, Gestores e Clientes (1%, 2 menções).
- No caso das organizações que não renovaram a avaliação MPS, após vencer seu prazo de validade
 - É mais baixa embora ainda relativamente alta (77%) a probabilidade do patrocinador recomendar o MPS-SW como um modelo para a melhoria do desempenho organizacional (35% responderam com nota 9 ou 10, enquanto 23% deram nota menor ou igual a 6).
 - A Figura 4 apresenta a exibição em nuvem da análise de texto das respostas sobre a principal razão da nota dada na questão anterior pelo patrocinador de avaliação MPS-SW não renovada, mostrando as palavras e frases mais importantes com: i) maior destaque para Processo (35%, 15 menções), Empresa (30%, 13 menções) e Modelo (21%, 9 menções); ii) menor destaque para Muito (12%, 5 menções), Qualidade, Organização e Resultados (9%, 4 menções); Forma, Ajuda, Desempenho e Implementação (5%, 2 menções).
 - Em seguida, na questão de múltipla escolha (múltiplas respostas) perguntou-se **‘por que a avaliação MPS não foi renovada?’**, tendo como principais respostas (percentual maior ou igual a 30%) duas razões de negócio: ‘Razões internas – p. ex. outras prioridades/mudança na cultura organizacional’ (49%, 21 respostas) e ‘Não ser exigido pelos clientes/não consegui mais clientes com o modelo’ (47%, 20 respostas).
 - A Figura 5 apresenta a exibição em nuvem da análise de texto da questão aberta (caixa de texto) sobre as principais razões da não renovação da avaliação MPS-SW, mostrando as palavras e frases mais importantes: Empresa e Não (37%, 16 menções), MPS (19%, 8 menções), Modelo (16%, 7 menções), Redirecionamento Estratégico (9%, 4 menções), Razões Internas e Custos (7%, 3 menções); Recursos e Ainda (5%, 2 menções).
- No total geral, obtido por média aritmética ponderada (77% das respostas são de avaliações vigentes e 23% são de avaliações não

renovadas), é muito alta (90%) a probabilidade do patrocinador recomendar, para um amigo ou colega, o MPS-SW como um modelo para a melhoria do desempenho organizacional (58% nota 9 ou 10 e 10% nota menor ou igual a 6).

4. Conclusão

A pesquisa de satisfação dos clientes 'MPS quer ouvir você!' foi realizada pela Softex junto aos patrocinadores de avaliações MPS-SW (Software) que, normalmente, são membros da Alta Direção das organizações avaliadas.

Quanto à faixa de receita operacional bruta anual (critério do BNDES), os resultados desta pesquisa nas organizações que adotaram o modelo MPS-SW confirmam que 96% são mPME (36% micro, 42% pequenas e 18% médias empresas) e 4% são de maior porte (2% média-grandes e 2% grandes organizações).

Como esperado, os resultados desta pesquisa mostram que a satisfação dos clientes é diferente nos dois casos. Quanto à probabilidade do patrocinador da avaliação recomendar, para um amigo ou colega, o MPS-SW como um modelo para a melhoria do desempenho organizacional: i) é muito alta (93% deram nota de 7 a 10) e bem definida para o grande número de respostas de patrocinadores de avaliações MPS-SW vigentes, principalmente devido a razões de negócio e técnicas; ii) é mais baixa embora ainda relativamente alta (77% deram nota de 7 a 10) e difusa para o pequeno número de respostas de patrocinadores que não renovaram suas avaliações MPS-SW. Outros resultados interessantes são as exibições em nuvem, decorrentes da análise de texto das respostas de questões abertas da pesquisa, apresentadas em quatro figuras deste resumo executivo.

Espera-se que as evidências iniciais ora divulgadas sejam úteis para o aprimoramento contínuo do modelo MPS-SW e o crescimento acelerado da difusão deste modelo no país e exterior, e também para os interessados na melhoria tanto dos processos de software quanto do desempenho organizacional com base em normas e modelos.

Como trabalho futuro, a Softex planeja aprofundar e concluir a análise dos resultados, com base nas respostas já coletadas, em três etapas bimestrais (jul-ago, set-out e nov-dez2014) na busca de outros 'insights'.

Referências

[Softex, 2013] COMUNICADO Softex MPS 41/2013 – Melhorias no Programa MPS.BR e no Modelo MPS (publicado em 11 de dezembro de 2013, data dos '10 Anos de MPS')

[M. Kalinowski, K. Weber, N. Franco, E. Barroso, V. Duarte, D. Zanetti, G. Santos, 2014] "*Results of 10 Years of Software Process Improvement in Brazil Based on the MPS-SW Model*", In 9th Int. Conf. on the Quality in Information and Communications Technology (QUATIC 2014). Guimarães, Portugal, 23-26 September 2014

Figuras

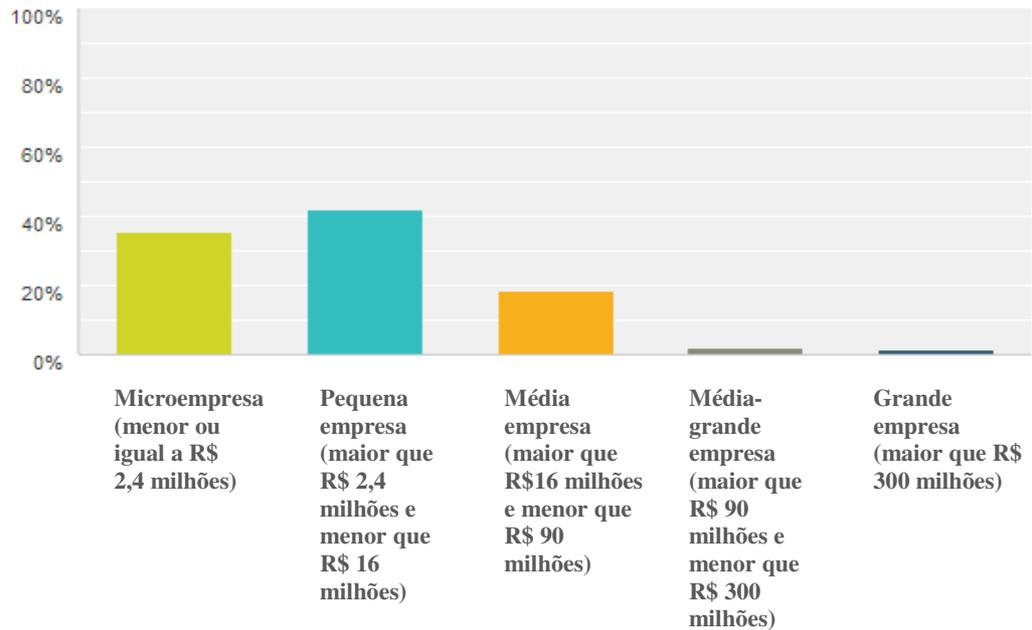


Figura 1. Organizações que adotaram o modelo MPS-SW: faixa de receita operacional bruta anual (critério do BNDES)

Adequado **CUSTO** Escopo Evolução Excelente Importante **Melhoria** Metodologias Ágeis
Modelo Nossa Empresa **Organização** Processos da Empresa
 Qualidade **Software** Realidade das Empresas Brasileiras Regras Resultados Obtidos Trabalho

Figura 2. Organizações com avaliação MPS-SW vigente: principais razões para recomendar este modelo visando aumentar o desempenho organizacional (exibição em nuvem)

Atividades Desenvolvimento CMMI Concorrer em Licitações Governamentais
 Empresa Exigência Manter **Melhora dos Processos**
 Melhora dos Resultados de Desempenho na Engenharia
 Padronizar **Produtividade em Software** Retorno do Investimento
Satisfação do Cliente Projetos de Software Gestores e Clientes

Figura 3. Organizações com avaliação MPS-SW vigente: principais razões da adoção deste modelo (exibição em nuvem)

Ajuda Desempenho **Empresa** Forma Implementação **Modelo**
Muito Organização **Processo** Qualidade Resultados

Figura 4. Organizações que não renovaram avaliação MPS-SW:
principais razões para recomendar este modelo visando aumentar o
desempenho organizacional (exibição em nuvem)

Ainda Custos **Empresa Modelo MPS Não**
Razões Internas **Redirecionamento Estratégico** Recursos

Figura 5. Organizações que não renovaram avaliação MPS-SW:
principais razões da não renovação (exibição em nuvem)
