



4ª CONFERÊNCIA DA QUALIDADE DE SOFTWARE

Panorama Atual e Perspectivas da Qualidade de Software

A 4ª edição da Conferência trará um panorama atual da Qualidade de Software no Brasil, com relatos de empresas que obtiveram excelentes resultados na implantação de programas de melhorias de processos e suas perspectivas para os próximos anos.

Venha participar das palestras e debater com especialistas da Engenharia e Qualidade de Software assuntos que podem interessar diretamente à sua empresa.

dias
28 e 29
Setembro 2011

local
SÃOJUDAS
UNIVERSIDADE
40 ANOS

Unidade Mooca - Rua Taquari, 546 - SP

Informações:
(11) 2629-0610
comunicados@asrconsultoria.com.br
www.asrconsultoria.com.br

realização
ASR
CONSULTORIA E ASSESSORIA EM QUALIDADE

patrocínio:



apoio:



O FATOR HUMANO NA IMPLEMENTAÇÃO DE MELHORIAS DE PROCESSO

- A sobrevivência e o crescimento das empresas, está associado a conceitos como: competitividade, tecnologia, qualidade, meio ambiente, competência gerencial.
- Com a globalização as empresas atuam em mercados cada vez mais amplos, e o gestor tem que potencializar suas competências para gerenciar o negócio, de forma a satisfazer seu cliente cada vez mais exigente.
- Por isso a importância do: **FATOR HUMANO**

QUEM PROMOVE AS MUDANÇAS NAS EMPRESAS, OS PROCESSOS OU AS PESSOAS?

É claro que as organizações não poderiam ser constituídas apenas com as estratégias, os processos e as tecnologias,
pois sabemos que a base de tudo são as pessoas.

**São elas que transformam, modificam,
removem e fazem acontecer de forma
diferente.**

POR QUE OS PROJETOS FALHAM?

projetos de melhoria em processos geram
MUDANÇAS

pessoas tem uma tendência a
RESISTENCIA
(zona de conforto)



Os profissionais de TI são chamados de
“AGENTES DE MUDANÇA”, pois estão
sempre implementando ferramentas e sistemas
novos nas empresas .

Mas quando a área de TI precisa mudar
(Implementar um processo de qualidade de
software, MPS-BR, CMMI, ISO 9126), ou
trocar as ferramentas de programação de
sistemas...

Esse mesmos profissionais são
**RESISTENTES A ESSAS
MUDANÇAS,**

Pois saem do mundo de certezas
(ZC) e entram num mundo de
incertezas.



“Não são os mais fortes da espécie que sobrevivem, nem os mais inteligentes, mas sim os que respondem melhor às mudanças.”

Charles Darwin

**EVOLUÇÃO
DOS
PROCESSOS DE MELHORIA
COM O USO DO FATOR HUMANO**



IDÉIAS CENTRAIS DE TAYLOR

- •ESTUDO DOS TEMPOS E MOVIMENTOS
- •ESTUDO DA FADIGA HUMANA

- •PLANEJAMENTO DA TAREFA

- •DEFINIÇÃO DE CARGOS E TAREFAS
- •PADRONIZAÇÃO DE MÉTODOS E PROCESSOS

- •ESPECIALIZAÇÃO DO OPERÁRIO

- •AUTORIDADE HIERÁRQUICA

- •REMUNERAÇÃO COM BASE NA PRODUÇÃO



As “bolas” de Taylor



- Fabricação de bolas de aço para mancais de bicicletas.
- Pagamento por dia
- 120 moças verificam a perfeição das esferas de aço.
- 10 horas e meia de trabalho por dia e no Sábado meio dia

OBJETIVO:

- Procurar defeitos nas esferas (bolas)
- -amassaduras, molezas, arranhões e rachaduras pelo fogo.



CARACTERÍSTICAS DO TRABALHO

- Trabalho requeria muita atenção e esforço.
- Grande parte do tempo era gasto em folgas devido ao longo período de trabalho.



EXPERIMENTO

- Meses depois de uma polêmica discussão, as horas de trabalho foram reduzidas, sucessivamente para 10 – 9,5 – 9 - 8,5 horas (conservando o mesmo pagamento por dia) e a cada redução de horas de trabalho o rendimento crescia em vez de diminuir.
- Neste momento passou a se escolher trabalhadoras com baixo coeficiente pessoal (alta rapidez de percepção, seguida de pronta reação).



RESULTADO FINAL

35 moças fizeram o trabalho anteriormente realizado pelas 120. “A exatidão do serviço, em velocidade maior, foi mais de 2/3 superior à anterior”.

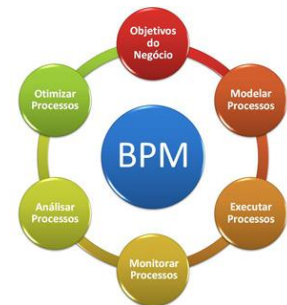
ALGUNS OUTROS PROCESSOS...



BPM- BUSINESS PROCESS MANAGEMENT

GESTÃO DE PROCESSOS DE NEGÓCIO

- O **Gerenciamento de Processos de Negócio** ou **Gestão de Processos de Negócio** é um conceito que une gestão de negócios e tecnologia da informação com foco na otimização dos resultados das organizações através da melhoria dos processos de negócio. São utilizados métodos, técnicas e ferramentas para analisar, modelar, publicar, otimizar e controlar processos envolvendo recursos humanos, aplicações, documentos e outras fontes de informação.



O Programa 5S

O Programa 5S é uma filosofia de trabalho que busca promover a disciplina na empresa através de consciência e responsabilidade de todos, de forma a tornar o ambiente de trabalho agradável, seguro e produtivo.

O Programa recebeu esse nome devido às iniciais das cinco palavras japonesas que sintetizam as cinco etapas do programa.

- **SEIRI** – ELIMINAR
- **SEITON** – ARRUMAR
- **SEISSO** - LIMPAR
- **SEIKETSU** - PADRONIZAR
- **SHITSUKE** - APLICAR



SIX SIGMA - DMAIC

- **Definir** (Define) – os objetivos do projeto e seus indicadores
 - **Medir** (Measure) - entender a situação atual do projeto, coletar dados sobre desempenho, qualidade, custos para ajudar no entendimento do problema
 - **Analisar** (Analyse) – identificar e verificar as causas que afetam as variáveis (os "Xs")
 - **Melhorar** (Improve) - seleciona a solução do problema baseado nos pilotos e implanta
 - **Controlar** (Control) – estabelece resultados e garante a manutenção dos procedimentos
-

Outros Processos de Melhoria

- TQM – Total Quality Management
 - BPR – Business Process Reengineering
 - MPS.BR – Melhoria do Processo (maturidade)
 - CMMI – Melhoria do Processo (maturidade)
 - NBR/ISO 9001:2008 – Sistema de Gestão da Qualidade
 - ITIL – Serviços de tecnologia da informação
-

GESTÃO DO CONHECIMENTO



TALENTOS

Quando falamos em
talentos
estamos falando de
quem?

...e o que é Talento?

talento é dinheiro?

unidade de moeda romana para
grandes quantidades de dinheiro

Aptidão, capacidade
inata ou adquirida.

Houaiss

Drawing Hands - 1948
M. C. Escher (1898 - 1972)

Pressões do Ambiente Externo

- **Flexibilidade**
 - **Velocidade de Resposta**
 - **Cadeia de valor: do possuir... para o agregar**
 - **Revisão da Entrega: de produtos e serviços para performance e conveniência**
 - **Maior necessidade de comprometimento das pessoas**
-

Pressões do Ambiente Interno

- **Maior autonomia e liberdade- ambientes mais democráticos têm mais chances de comprometer as pessoas**
 - **Maior competitividade profissional- contínuo aprendizado das pessoas exigindo um compromisso da empresa com o desenvolvimento**
 - **Maior longevidade profissional**
 - **Volatilidade do conhecimento e da informação**
-

Talento

alguns diferenciais: realizam múltiplas funções; gostam de estruturas flexíveis; assimilam mudanças (tecnológicas, comportamentais e sociais) ; possuem bom raciocínio lógico/estratégico, inteligência emocional (capacidade de se motivar e persistir diante de frustrações) ; desafiam regras a fim de inovar e buscam aprimorar-se continuamente.

-
- **Novos padrões de Liderança:**
 - **Liderar pessoas sem relação hierárquica**
 - **Liderar a distância**
 - **Liderar em ambiente de incerteza e ambiguidade**
 - **Liderar diversidade cultural**
 - **Conciliar ciclos profissionais/ pessoais e ciclos de negócios**
-

Principais tipos de competências

- ✓ Lidar com Pessoas
- ✓ Lidar com Tecnologia
- ✓ Lidar com Informação

Lidar com Pessoas

Gerência de
si mesmo

Gerência
dos outros



Manifestados no
desempenho

Lidar com Tecnologia

Capacidade de adaptar-se à
Revolução Tecnológica



DETERMINADAS PELO
NÍVEL DO TRABALHO

Lidar com Informação

BUSCAR A INFORMAÇÃO



DISSEMINAR



TRANSFORMAR EM
CONHECIMENTO



PRATICAR

PERFIL DO PROFISSIONAL CONTEMPORÂNEO

- ◆ **Ousado** - Quebrar Paradigmas
- ◆ **Planejado** - Alocar Recursos
- ◆ **Comunicador** - Obter Feedback
- ◆ **Flexível** - Aceitar mudanças
- ◆ **Focado** – Ter direção e foco
- ◆ **Sinérgico** - Somar Valores
- ◆ **Criativo** - Inovar, Adaptar
- ◆ **Visão de Custos** – Administrar Recursos

Competências mais valorizadas

- **Visão sistêmica e holística**
- **Abertura para mudanças**
- **Aceitação da diversidade**
- **Assertividade**
- **Uso de intuição e criatividade**
- **Empreendedorismo**
- **Sociabilidade**
- **Disciplina**
- **Poder de análise**
- **Habilidades de negociação**
- **Domínio de novos idiomas**

Os processos e a gestão...

	MODELO DA ERA INDUSTRIAL	MODELO DA ERA DO CONHECIMENTO
Administração	Controla coisas e pessoas	Controla coisas e solta as pessoas
Estrutura	Hierárquica, burocrática	Plana, flexível
Motivação	Externa - Prêmios, castigos	Interna - Desejos, significados
Comunicação	De cima para baixo	Ascendente, descendente, lateral
Cultura	Regras sociais	Valores e princípios
Liderança	Cargo (autoridade formal)	Escolha (autoridade moral)

- **Espécie humana, requer adaptação ativa**
- **Acomodado – não muda**
- **Adaptado – muda**
- **Acompanhar as mudanças é o que se exige do profissional**
- **Diga não ao imobilismo e aos paradigmas,**
- **“Sempre foi assim”**
- **Inove, faça a diferença**
- **Deixe o mundo melhor do que era antes**

OBRIGADO!

Ruy Barros

ruysb@sebraesp.com.br

erccentro@sebraesp.com.br

0800 570 0800

BIBLIOGRAFIA

CHARAN, Ram. Know-how: as 8 competências que separam os que fazem dos que não fazem. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007. pags. 95- 127 e pag. 223

DUTRA,J.S. (ORG) Gestão por competências – São Paulo: Ed. Gente, 2001. Pags. 44-69

GRAMIGNA, Maria Rita. Modelo de competências e gestão de talentos. São Paulo: Makron Books, 2002 Pgs. 24-40

Guman, Edward. Talento - Desenvolvendo Pessoas e estratégias para Obter resultados extraordinários. Rio de Janeiro: Ed. Campus, 1999. Pags. 173-228

LE BOTERF,Guy. Desenvolvendo a competência dos profissionais. Porto Alegre: Artmed, 2003 Pags. 37-92

PRAHALAD,C.K e HAMEL, Gary. Competindo pelo futuro. Rio de Janeiro:Campus,1995. Pags. 257-285

ZARIFIAN, Philippe. Objetivo competência: por uma nova lógica – São Paulo: atlas, 2001. Caps. 1,2 e 4. Pags. 21-86

www.sergionery@uol.com.br, Talentos e Competências
