

UNIVERSIDADE LUTERANA DO  
BRASIL  
BACHARELADO EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO  
CAMPUS GUAÍBA



RELATÓRIO DE ESTÁGIO

Projeto para Melhoria de Processos de  
Desenvolvimento de Software na empresa RCI  
Business Intelligence Integrator - Consulting SA.

Viviana Regina Weber

Professor Orientador: Paulo Roberto Samarani

Guaíba, novembro de 2006

## SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	3
2. DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO ALUNO	3
3. DADOS DA EMPRESA	3
3.1 Identificação da Empresa	3
3.2 Do Orientador na Empresa	4
3.3 Caracterização da Empresa	4
3.4 Compromisso da Empresa	5
4. MOTIVAÇÃO	6
5. OBJETIVOS	6
6. REFERENCIAL TEÓRICO	7
7. ATIVIDADE DESENVOLVIDA	8
7.1 Questionário	8
7.2 Resultados Obtidos	11
8. CONCLUSÃO	18
9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	20
ANEXO I	21

## 1. INTRODUÇÃO

Este trabalho tem como objetivo realizar um estudo na Empresa RCI Business Intelligence Integrator - Consulting S.A. Através dele, busca-se conhecer a realidade da empresa e suas metodologias. Além disso, pretende-se realizar um estudo dos processos da referida empresa, a fim de verificar a existência de possíveis problemas ou carências neles contidas. Através desta análise, propõe-se expor os referidos problemas, sugerindo algumas melhorias possíveis, resultando em maior qualidade aos processos estudados.

## 3. DADOS DA EMPRESA

Com o objetivo de descrever as características da empresa e os serviços que ela presta, seguem as informações descritas a seguir.

---

### 3.1 Identificação da Empresa

Nome: RCI Business Intelligence Integrator - Consulting SA

Endereço: Rua Carlos Gomes, 1550, 6º andar - Petrópolis

Porto Alegre - RS - CEP:90480-002

Fone: (51) 3027 2777

Fax: (51) 3027-2788

Site: [www.rci.com.br](http://www.rci.com.br)

### 3.2 Do Orientador na Empresa

Nome: Rita Machado

Cargo: Gerente de Desenvolvimento - CDC

Graduação: Administração com Ênfase em Análise de Sistemas

E-Mail: [rita.machado@rci.com.br](mailto:rita.machado@rci.com.br)

Fone: (51) 3027 2796

### 3.3 Caracterização da Empresa

A RCI é a empresa brasileira líder em implantação de soluções corporativas de Business Intelligence, otimizando a performance de algumas das maiores e mais bem sucedidas organizações do Brasil.

A RCI propõe a transformação de dados em informação capaz de gerar conhecimento para suportar o processo de tomada de decisão das organizações. Uma solução sob-medida; de uma forma simples, rápida com alto retorno sobre o investimento; baseada nos conceitos mais atuais da área de informações gerenciais; disponibilizando a informação certa, no tempo certo, nas mãos de quem toma decisões.

Com a expertise em projetos aliada as mais avançadas soluções tecnológicas da Cognos, a RCI desenvolve projetos que permitem o Gerenciamento efetivo da performance de uma empresa:

- ❑ Que precisa de estratégia e planejamento para direcionar o seu negócio.
- ❑ Que precisa monitorar o progresso e atendimento de metas.
- ❑ Que precisa compreender o que está acontecendo para tomar as melhores decisões.

### 3.4 Compromisso da Empresa

Pense Grande, Comece Pequeno, Use a Estratégia.

Conhecimento, expertise e tecnologia podem aumentar enormemente o valor agregado da informação dentro da sua organização.

É possível iniciar em uma área específica, e dia após dia perceber os benefícios tangíveis e o impacto na performance expandindo aos poucos este sucesso para outras áreas.

Cada um, dentro da empresa, olha para o negócio sob uma perspectiva diferente e todas estas perspectivas devem ser conciliadas para suportar e direcionar a estratégia como um todo. Uma das especialidades é fornecer uma visão unificada do negócio de forma que todos poderão estar alinhados com a estratégia corporativa.

Esta visão unificada é uma revelação, senão uma revolução: todos na organização têm uma única versão da verdade - acessando informações consistentes por toda a empresa - e a habilidade de assegurar as metas estabelecidas com eficiência e eficácia em todos os níveis, do individual e tático ao nível estratégico, do funcional ao departamental, do regional ao global.

Dedica-se essencialmente a isto: tornar as atividades onerosas em processos produtivos trazendo mais produtividade e melhores decisões, realiza o retorno sobre o investimento e a eficiência em projetos individuais com melhorias sistemáticas de desempenho. A equipe está altamente comprometida a ajudar a realizar estas importantes metas, com soluções inovadoras que auxiliam na busca pela eficiência.

#### 4. MOTIVAÇÃO

A RCI, atualmente, está criando um novo setor dentro da empresa chamado CDC - Centro de Desenvolvimento Compartilhado.

Esta idéia surgiu da necessidade de ampliação de suas instalações e, principalmente, mão-de-obra, pela crescente procura de seus serviços por parte de várias empresas que buscam novas e mais eficientes ferramentas de trabalho a fim de proporcionar aumento de credibilidade por parte de seus clientes e oferecê-los um atendimento de qualidade, ampliando, assim, sua área de atuação, através de uma análise detalhada de mercado e estatística.

Com a implantação do CDC, surgiu a necessidade de analisar o processo de desenvolvimento de software de uma maneira mais específica. Atualmente, projetistas realizam toda a fase de análise e descrição das necessidades dos clientes. Após todo o detalhamento, através de documentos, destas necessidades, os mesmos são entregues à equipe de desenvolvimento do CDC, que deverá pôr em prática todas as especificações, para posteriores testes e validações.

Para possibilitar que todo este processo seja desenvolvido com a maior eficiência possível, sem prejuízos ao cliente e satisfazendo suas expectativas, é de essencial importância que todas as tarefas sejam documentadas de maneira criteriosa e detalhadas, onde cada equipe que passe a interagir no processo possa fazê-lo sem que, para isso, necessite estar buscando orientações e esclarecimentos da equipe que realizou as atividades até então realizadas.

#### 5. OBJETIVOS

Com este projeto, buscou-se realizar uma análise dos processos de desenvolvimento de softwares na empresa RCI Business Intelligence Integrator - Consulting SA. Realizando um levantamento

dos problemas existentes e propondo alternativas e métodos que minimizem, ou até eliminem, as deficiências encontradas, será possível proporcionar grandes melhorias nos processos de desenvolvimento e garantir o sucesso de suas soluções.

## 6. REFERENCIAL TEÓRICO

O propósito do processo Avaliação e Melhoria do Processo Organizacional é determinar o quanto os processos-padrão da organização contribuem para a organização alcançar os objetivos de negócio e ajudam a organização a planejar e implementar melhorias contínuas nos processos com base no entendimento de seus pontos fortes e fracos. Resultados esperados:

- A descrição das necessidades e os objetivos do processo da organização estão estabelecidos e mantidos;
- As informações e os dados relacionados ao uso de processo - padrão para projetos específicos existem e são mantidos em repositório específico;
- Revisões dos processos-padrão da organização são realizadas em intervalos adequados para assegurar sua adequação e efetividade e manter o entendimento de seus pontos fortes e fracos;
- Registros precisos das avaliações realizadas são obtidos e mantidos acessíveis;
- Os objetivos de melhoria são identificados e priorizados e as conseqüentes mudanças nos processos são planejadas e implementadas de forma controlada e com resultados previsíveis;

- A implantação de ativos do processo organizacional ou de alterações nestes ativos são implementadas de forma controlada na organização;
- Experiências relacionadas aos processos são incorporadas nos ativos do processo organizacional;
- Dados técnicos, históricos e resultantes das avaliações são analisados e usados para melhorar os processos, recomendar mudanças nos projetos e determinar necessidades de mudanças tecnológicas;
- Dados de custo da qualidade são coletados, mantidos e usados para melhorar os processos da organização como uma atividade de monitoração e para estabelecer o custo de prevenção e resolução de problemas e de não-conformidades em produtos de software e serviços correlatos;
- O conhecimento obtido a partir das melhorias é comunicado para a organização;
- As melhorias feitas são avaliadas e considerações são disponibilizadas para serem utilizadas na organização.

## 7. ATIVIDADE DESENVOLVIDA

### 7.1 Questionário

Houve a elaboração e aplicação de um questionário, a fim de realizar um levantamento das informações da Empresa: metodologias, conhecimento dos funcionários, pontos fracos, necessidades, entre outros. Através de pesquisa, foi elaborado um questionário contendo dezenove questões, conforme segue:

1. Qual sua ocupação na empresa? Detalhe algumas das atividades desempenhadas.
2. Há quanto tempo trabalha na empresa?

3. Qual o tempo total de experiência na área de informática?

4. Por qual método de contratação você foi admitido na Empresa?

- Seleção (anúncios em jornais, sites, entre outros);
- Indicação de amigos/conhecidos;
- Currículos enviados para a Empresa;
- Outros.

5. Quando você foi admitido, recebeu treinamento para a utilização das ferramentas utilizadas na Empresa?

- Sim, com grande embasamento;
- Sim, de maneira superficial;
- Não, apenas foram disponibilizados manuais/documentos para estudos.

- Não, nada foi disponibilizado.

Comentários e sugestões:

6. A demanda de trabalho está adequada à carga horária que você realiza. Ou seja, você necessita trabalhar além do horário normal de expediente para atender a demanda?

- Sim, normalmente;
- Sim, raramente;
- Não;

Comentários:

7. Você está satisfeito com a remuneração recebida, considerando a demanda de trabalho que lhe é atribuída?

- Sim, plenamente;
- Sim, em parte;
- Não;

Comentários:

8. Quanto às instalações físicas do seu ambiente de trabalho, como você as considera:

- Razoáveis, deixam a desejar;

- Satisfatórias;
- Plenamente adequadas;

Sugestões e comentários:

9. O projeto segue uma política organizacional (metodologia, modelos padrões de projetos) escrita para planejar um projeto do software?

- Sim, totalmente documentada;
- Sim, em parte;
- Não;
- Não tenho conhecimento.

Comentários e sugestões:

10. Se a resposta anterior for "NÃO", qual seria uma possível causa de sua não utilização?

11. Você considera importante o uso de uma política organizacional? Justifique.

12. Nos projetos em que você trabalhou, foi utilizado algum processo de garantia da qualidade?

- Sim;
- Sim, em parte;
- Não;
- Não tenho conhecimento.

Comentários e sugestões:

13. Se a resposta anterior for "SIM", como é garantida a qualidade do projeto?

14. Existem avaliações da eficácia do projeto?

- Sim;
- Sim, em parte;
- Não;
- Não tenho conhecimento.

Comentários:

15. Se a resposta anterior for "SIM", como é realizada esta avaliação?

- Durante o desenvolvimento;
- Após a conclusão, na etapa de testes e validações;
- Outro:

Comentários:

16. Existe controle à falhas e erros no projeto?

- Sim;
- Sim, em parte;
- Não;
- Não tenho conhecimento.

Comentários:

17. Se a resposta anterior for "SIM", como é administrado este controle?

18. Existe planejamento para a melhoria de processos, ou seja, qual o procedimento quando é verificada a necessidade de revisão dos métodos utilizados para a execução de um projeto (Melhores Práticas)?

- Não tenho conhecimento;

19. Qual o procedimento para a adaptação a novas tecnologias? Ou seja, existem treinamentos, reuniões para definição e aquisição de conhecimento a cerca de tais tecnologias?

- Não tenho conhecimento.

## 7.2 Resultados Obtidos

O questionário, acima mencionado, foi aplicado entre doze funcionários, onde foi possível chegar às conclusões citadas abaixo.

Através da questão um (1), percebemos que este questionário foi aplicado num vasto grupo de pessoas, ou seja, foi aplicado em vários níveis de funcionários, com representantes de grande parte

dos setores nela existentes, permitindo uma análise das várias visões de projetos.

Na questão dois (2), tivemos, como resultado, a contemplação de funcionários contratados há pouco tempo, até aqueles que já estão na empresa há vários anos e acompanharam sua evolução ao longo do tempo.

Já na questão três (3), concluímos que a maioria das pessoas já possuía experiências anteriores, sendo estas, em sua maioria, relativamente pequenas, ou seja, de poucos anos. Percebemos também que, em alguns casos, pessoas sem experiências anteriores também são contratadas.

Com a questão quatro (4) percebemos que a empresa utiliza os mais variados métodos de contratação. Interessante salientar que, em um dos casos, descobrimos que houve um convite para um atual funcionário que, na ocasião, trabalhava em outra empresa, a fim de agregar seu conhecimento ao já existente.

Descobrimos, na questão cinco (5), que funcionários mais “antigos” na empresa tiveram que contar com sua determinação para adquirir conhecimento, uma vez que o material era praticamente inexistente e os treinamentos eram realizados no exterior, por se tratarem de ferramentas de uma empresa estrangeira. Com o passar do tempo, estes materiais foram sendo disponibilizados aos funcionários mais recentes. De qualquer forma, todos eles tiveram que contar com muito auto-estudo. Já os novos funcionários tiveram um treinamento nas ferramentas utilizadas. Este treinamento foi ministrado pelos funcionários mais experientes e com o auxílio dos materiais disponibilizados.

Como foi possível constatar, este novo método de treinamento aos funcionários foi muito bem aceito por todos. Porém, devido ao diversificado grupo de soluções oferecidas, por vezes não são oferecidos treinamentos em algumas ferramentas. Isso pode ocorrer

pelo curto prazo para realização do mesmo, ou até pela baixa demanda de projetos que utilizem tais ferramentas. Como sugestão, considera-se de extrema importância que, para todas as ferramentas, sejam oferecidos treinamentos. Quando houver demandas de projeto para algumas delas, torna-se extremamente importante a transferência de conhecimentos. Em casos críticos, até pode-se estipular treinamentos fora do horário de trabalho da empresa. Isso qualifica os funcionários e, conseqüentemente, o trabalho desenvolvido.

Podemos perceber, na questão seis (6), que a maioria dos entrevistados realiza atividades além de sua carga horária normal. Dependendo de sua função na empresa, isto pode ser agravado. Quanto mais elevado o cargo, maiores as responsabilidades e maiores as demandas de trabalho. Porém, há uma busca por compartilhar os conhecimentos, através de um processo lento e contínuo. Podemos perceber também que isto ocorre em momentos críticos, a fim de atender as demandas dos projetos e cumprir os prazos estipulados.

Na questão sete (7), algumas pessoas alegam estarem plenamente satisfeitas com o salário recebido, complementando que o ambiente de trabalho da empresa é extremamente agradável. Porém, outras alegam que estão satisfeitas em parte, devido, em alguns casos, à quantidade de horas que permanecem em deslocamento (no aeroporto, por exemplo) para visitas ao cliente. Outras ainda comentam o fato de, em momentos críticos, trabalharem além de sua carga horária. Em ambos os casos, isto é amenizado com dias de "folga".

Como sugestão dos próprios entrevistados, surgiu a idéia de criação de um Banco de Horas.

O quesito infra-estrutura, na questão oito (8), foi bem avaliado por todos. Um único ponto mencionado como necessidade

de melhoria foi em relação às cadeiras que, segundo um dos entrevistados, lhe trazem problemas de coluna. Apesar disso, todos, sem exceções, demonstraram satisfação com as instalações.

Como sugestão, seria interessante adotar um método onde, através de requisição médica apresentada à empresa, esta realizasse a aquisição de cadeiras ergonômicas, ou outros acessórios solicitados pelo mesmo. Isto traria benefícios à saúde do funcionário e, conseqüentemente, à empresa.

Analisando as respostas fornecidas na questão nove (9), concluímos que existe uma metodologia própria que é utilizada no desenvolvimento dos projetos. Mas, por se tratar de uma empresa de consultoria em informática, os projetos apresentam particularidades que atendem às necessidades de usuários específicos. Sendo assim, nem todas estas necessidades ficam registradas. Os funcionários baseiam-se em projetos já desenvolvidos para chegar à solução mais indicada, ou seja, em experiências anteriores. Existe um estudo para a adequação de padrões, além de um trabalho contínuo de aprimoramento da documentação existente dos processos e seus procedimentos.

Nenhum entrevistado alegou não existir uma política organizacional, portanto a questão dez (10) não foi respondida em todos os casos.

Na questão onze (11), todos acreditam na necessidade e importância de haver uma política organizacional a fim de padronizar os processos, conduzir o trabalho, mensurar esforços, sinalizar problemas, definir funções de cada setor, delegar responsabilidades aos funcionários, enfim, para que os processos na empresa sejam mais claros, transparentes e compreendidos por todos. Isto garante um melhor resultado nos processos (qualidade) e maior satisfação dos colaboradores.

Na maioria dos casos, a questão doze (12) foi respondida de forma positiva. Algumas exceções acreditam que é importante o acompanhamento de alguém (um especialista) que possa discutir sobre as melhores práticas, além de sanar dúvidas. Comentou -se sobre a necessidade de procedimentos mais eficientes.

Como sugestão dos entrevistados, surgiu a idéia de incluir uma tarefa no cronograma que contemple esta avaliação, estilo Quality Assurance (Garantia de Qualidade), que já está sendo aplicado na empresa.

Através das informações coletadas na questão treze (13), foi possível analisar que, atualmente, existem alguns métodos que visam garantir a qualidade do projeto. Um deles é a utilização de um checklist. Outro método seria o uso de planilhas onde são listadas as Best Practices (Melhores Práticas) para o desenvolvimento, tanto em nível de processo (procedimentos de backup, por exemplo), quanto em nível de ferramenta, no sentido de utilizar recursos que possibilitem melhor performance. Ambos os métodos são realizados antes da validação do projeto junto ao usuário, o que permite adequações ainda antes da implantação. Existem também reuniões de acompanhamento durante e após os projetos, análise de critérios de aceitação do cliente, documentação de manutenção e metodologia de trabalho. Além disso, em alguns projetos o cliente tem um período de "teste", onde qualquer problema de qualidade que ocorrer é resolvido sem custos adicionais. Comentou-se também que está em andamento a elaboração de material para auxílio nos projetos de Planning.

A questão quatorze (14) obteve uma "votação" bem equilibrada. Uma parcela significativa não possui conhecimento a respeito das avaliações da eficácia do projeto. Entre os entrevistados, existem alguns que mencionam a falta de avaliação dos projetos entregues, quais as lições aprendidas e críticas ao trabalho

desenvolvido, a fim de melhorá -lo. Outros alegam existir somente um teste de aceitação do projeto e testes de validação por parte dos desenvolvedores.

Uma sugestão seria adotar práticas de avaliações tanto a respeito do trabalho desenvolvido pelos funcionários, quanto do resultado do projeto, incluindo estas atividades em seu cronograma. Críticas construtivas são válidas e necessárias para o amadurecimento tanto dos funcionários quanto dos métodos de desenvolvimento.

Na questão quinze (15), chegou-se a várias definições. Alguns entrevistados acreditam que a avaliação ocorre durante o desenvolvimento e após, desde a fase de desenho, até a fase de implementação e gerenciamento da solução, utilizando, para isso, etapas de QA (Quality Assurance - Garantia de Qualidade). Outros dizem que ocorre através do feedback dos clientes. Existem, também, aqueles que dizem ser realizada avaliação após a entrega do projeto, onde a mesma é voltada a comparativos entre estimativa versus realizado e não por processos ou etapas do projeto. O foco está mais associado a custo/retorno do que a melhoria do processo.

Pelo o que pudemos perceber, a questão dezesseis (16) gerou alguma polêmica, pois todas as alternativas ficaram empatadas quanto ao número de entrevistados que optaram pelas mesmas.

Através das respostas dos entrevistados que acreditam na existência do controle à falhas e erros no projeto, na questão dezessete (17) concluímos que isto ocorre através de validações, checklists, aplicação das melhores práticas e registro das lições aprendidas, sendo que este último, segundo os entrevistados, possui seu uso ainda falho, muitas vezes permanecendo somente no registro. Além disso, também ocorrem reuniões de acompanhamento com usuários através das quais são feitos os ajustes necessários no andamento do projeto.

Apesar de alguns entrevistados desconhecerem a resposta e, em outro caso, o entrevistado afirmar que não existe este planejamento de melhoria, a maioria chegou a algumas conclusões na questão dezoito (18). Uma delas seria a existência do “Dicas Quentes”, uma espécie de repositório onde se concentram todos os documentos relacionados com melhores práticas e uso das ferramentas. A partir daí, processos podem ser revistos. Outra conclusão seria a realização de reuniões para a troca de experiências e Lições Aprendidas de cada projeto.

Apesar de haverem casos em que os entrevistados não possuíam conhecimento, através das respostas coletadas na questão dezenove (19), concluímos que, em geral, a empresa recebe treinamentos pela Cognos (parceira estrangeira e proprietária das ferramentas utilizadas pela Empresa), além de realizar alguns treinamentos internos. Pelo menos uma pessoa é treinada para tornar-se multiplicadora do conhecimento aos demais. Além disso, a empresa busca fazer uma Reunião Técnica Mensal para disseminação de conhecimento. Por vezes, também é necessário contar com muito auto-estudo.

De maneira geral, no final desta análise, foi possível concluir que, em alguns pontos, existem visões diferentes quanto a determinados processos de desenvolvimento de software. Em outros casos, os entrevistados desconhecem a resposta. Torna-se válido o estudo da possibilidade de unificação de conhecimentos, ou seja, que cada funcionário possa compreender todos os processos, mesmo que de maneira superficial. O importante seria que cada um pudesse conhecer todas as etapas de desenvolvimento, compreendendo sua importância e metodologia.

## 8. CONCLUSÃO

Através deste trabalho de pesquisa e levantamento de informações, foi possível chegar a algumas conclusões.

Ao iniciar este trabalho, a utilização do questionário foi considerada a melhor alternativa para coleta de informações que possibilitariam a análise das mesmas.

Houve alguns transtornos quanto à sua aplicação, visto que as pessoas entrevistadas estavam trabalhando em projetos e, muitas vezes, em visitas e/ou viagens a clientes. Isto causou alguns atrasos, mas ao final, foi possível contar com a colaboração de doze voluntários. Foi muito gratificante poder contar com o apoio destas pessoas, incluindo da Diretora de Tecnologia e da Gerente de Desenvolvimento da referida Empresa onde se realizou este estudo.

Mesmo com os problemas encontrados, o resultado foi muito satisfatório.

Buscamos elaborar um questionário simples, de fácil resolução e, ao mesmo tempo, que fosse eficaz, trazendo informações importantes e proporcionando o entendimento dos processos de desenvolvimento de software.

Não podemos desconsiderar a hipótese de algumas questões importantes para esta análise permanecerem fora do questionário. Porém, o mesmo poderia tornar-se extenso e extremamente cansativo, perdendo assim, o foco que almejamos.

Podemos perceber, com este trabalho, que a Empresa está em constante fase de adequação e estudo de melhorias para seus processos. Buscando seriedade, comprometimento e eficiência, ela vem, ao longo de sua atuação no mercado, fortalecendo seus conhecimentos através do aprendizado em experiências já vividas. Através da manutenção de uma documentação rica e organizada, procura consolidar sua metodologia de forma clara, a fim de

proporcionar, principalmente a seus funcionários, uma visão mais abrangente de negócio e investindo fortemente em seu reconhecimento no mercado através do bom trabalho desenvolvido.

Destaca-se por ser uma empresa que investe fortemente em seus funcionários, priorizando seu aprendizado e estimulando -o, a fim de atender às exigências de mercado.

Com a implantação do CDC - Centro de Desenvolvimento Compartilhado, os processos estão sendo revistos, a fim de atender uma nova demanda. Com isso, a Empresa está buscando expandir sua atuação, onde haverá os projetistas que desenharão a aplicação e, após bem documentada, a mesma será desenvolvida pelo CDC. Um forte estudo está em andamento a fim de prover meios para satisfazer as novas necessidades de desenvolvimento, que passou a ser particionado.

Segundo a Gerente de Desenvolvimento, este trabalho contribui com as atuais necessidades da empresa. O mesmo fará parte dos estudos que traçarão os novos caminhos para atender a estas necessidades e inovações implantadas.

As melhorias têm caráter evolutivo, sendo que permanecem em constante estudo. Por isso, este trabalho teve como objetivo auxiliar nesta evolução, ficando aqui registrada a base para análises futuras.

## 9. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- FILHO, Jayme Teixeira; Gerenciando Conhecimento; Editora Senac; 2000.
- FIORINI, Soeli T.; STAA, Arndt von; BAPTISTA, Renan Martins; Engenharia de Software com CMM. [SI]: Brasport, 2002.

## ANEXO I

### Planilha de Resultados Obtidos no Questionário Aplicado para Estudos

Questão 1: Qual sua ocupação na empresa?

Ocupação	Número de pessoas
Projetista	4
Desenvolvedor	2
Gerente	3
Diretor	1
Consultor	1
Assessor Comercial	1

Questão 2: Há quanto tempo trabalha na empresa?

Anos	Número de pessoas
De 0 à 2	5
De 3 à 6	3
De 7 à 10	2
De 13 à 16	2

Questão 3: Qual o tempo total de experiência na área de informática?

Anos	Número de pessoas
De 0 à 3	4
De 4 à 7	3
De 8 à 11	1
De 13 à 15	2
De 19 à 25	2

Questão 4: Por qual método de contratação você foi admitido na Empresa?

Método	Número de pessoas
Seleção	3
Indicação	6
Currículos	2
Outros (convite)	1

Questão 5: Quando você foi admitido, recebeu treinamento para a utilização das ferramentas utilizadas na Empresa?

Características	Número de pessoas
Sim, com grande embasamento.	2
Sim, de forma superficial.	0

Não, somente materiais disponibilizados.	9
Não, nada foi disponibilizado.	1

Questão 6: A demanda de trabalho está adequada à carga horária que você realiza? Ou seja, você necessita trabalhar além do horário normal de expediente para atender a demanda?

Características	Número de pessoas
Sim, normalmente.	5
Sim, raramente.	5
Não	2

Questão 7: Você está satisfeito com a remuneração recebida, considerando a demanda de trabalho que lhe é atribuída?

Características	Número de pessoas
Sim, plenamente.	4
Sim, em parte.	8
Não	0

Questão 8: Quanto às instalações físicas do seu ambiente de trabalho, como você as considera?

Características	Número de pessoas
Razoáveis, deixam a desejar	0
Satisfatórias	1
Plenamente adequadas	11

Questão 9: O projeto segue uma política organizacional (metodologia, modelos Padrões de projetos) escrita para planejar um projeto de software?

Política Organizacional	Número de pessoas
Sim, totalmente documentada.	7
Sim, em parte.	5
Não	0
Não tenho conhecimento	0

Questão 12: Nos projetos em que você trabalhou, foi utilizado algum processo de garantia da qualidade?

Garantia de Qualidade	Número de pessoas
Sim	5

Sim, em parte.	5
Não	2
Não tenho conhecimento	0

Questão 14: Existem avaliações da eficácia do projeto?

Eficácia do projeto	Número de pessoas
Sim	2
Sim, em parte.	4
Não	2
Não tenho conhecimento	4

Questão 15: Se a resposta anterior for "SIM", como é realizada esta avaliação?

Avaliação do projeto	Número de pessoas
Durante o desenvolvimento	0
Após conclusão (testes/validações)	1
Outro	5

Questão 16: Existe controle à falhas e erros no projeto?

Controle à falhas e erros	Número de pessoas
Sim	3
Sim, em parte.	3
Não	3
Não tenho conhecimento	3

Questão 18: Existe planejamento para a melhoria de processos, ou seja, qual o procedimento quando é verificada a necessidade de revisão dos métodos utilizados para a execução de um projeto (Melhores Práticas)?

Melhores Práticas	Número de pessoas
Não tenho conhecimento	2

Questão 19: Qual o procedimento para a adaptação a novas tecnologias? Ou seja, existem treinamentos, reuniões para definição e aquisição de conhecimento acerca de tais tecnologias?

Novas Tecnologias	Número de pessoas
Não tenho conhecimento	2