

---

# AVALIAÇÃO CMMI, MPS E ISO: **ENTENDA COMO OBTER CADA CERTIFICAÇÃO!**

---



**ProMove**  
Business Innovation

---

<b>INTRODUÇÃO .....</b>	<b>3</b>
<b>O QUE SÃO AS CERTIFICAÇÕES DE QUALIDADE DE PROCESSOS?.....</b>	<b>4</b>
<b>QUAIS OS BENEFÍCIOS DE TER AS CERTIFICAÇÕES? .....</b>	<b>14</b>
<b>COMO ME PREPARAR PARA A AVALIAÇÃO OFICIAL? .....</b>	<b>17</b>
<b>CONCLUSÃO .....</b>	<b>18</b>
<b>SOBRE A ENGAGE .....</b>	<b>20</b>
<b>SOBRE A PROMOVE SOLUÇÕES.....</b>	<b>21</b>

---

# Introdução

As empresas que desejam se manter competitivas estão sempre em **busca de melhorias na qualidade de suas entregas**, seja de projetos de desenvolvimento de software, seja outros serviços tecnológicos.

Além disso, os clientes estão cada vez mais exigentes e é necessário contar com **processos eficientes e sem gargalos** para que a empresa se posicione bem no mercado.

Nesse cenário, muitas empresas decidem obter uma certificação de qualidade de processos, para aumentar a visibilidade e credibilidade de sua marca e **oferecer produtos e serviços cada vez melhores, com foco na satisfação dos clientes**.



Neste e-book você vai conhecer três das principais certificações de qualidade de processos, entender quais são seus benefícios para a empresa e como se preparar para a avaliação oficial. Boa leitura!

# O que são as certificações de qualidade de processos?

As certificações de qualidade de processos atestam que as empresas que as têm seguem as exigências e normas estabelecidas por determinado modelo de qualidade adotado.

**Isso demonstra que a organização se preocupa em manter altos níveis de qualidade em seus produtos e serviços**, bem como eficiência em seus processos internos.

Para obter uma certificação de qualidade, a empresa precisa implementar o modelo ou norma e se adequar a todas as suas exigências e padrões. Em seguida, é necessário passar por uma avaliação oficial, que busca verificar se a empresa realmente cumpre com os requisitos exigidos, de acordo com a certificação desejada.

As avaliações são conduzidas por profissionais credenciados às entidades responsáveis e diversos fatores são avaliados, a depender da certificação almejada.

Três das **certificações de qualidade mais buscadas atualmente são o CMMI, MPS e ISO**. Veja a seguir quais são as principais características de cada uma delas.



## CMMI® V2.0

O **Capability Maturity Model Integration** ([CMMI](#) – modelo integrado de capacidade e maturidade) é um framework criado nos Estados Unidos, que descreve práticas para a melhoria dos processos da empresa. Ele é mantido e regulado pelo [CMMI Institute](#) e possui três visões na mais atual versão 2.0:

- ◆ CMMI Development, para o desenvolvimento de produtos e serviços;
- ◆ CMMI Services, para processos de empresas que prestam serviços a pessoas físicas ou jurídicas;
- ◆ CMMI Supplier Management, para aquisição e terceirização de bens e serviços.

Além disso, ele tem as práticas em cinco níveis, sendo que a empresa avaliada pode ser certificada dos níveis 2 ao 5 conforme abaixo:

- ◆ nível 2 – Gerenciado;
- ◆ nível 3 – Definido;
- ◆ nível 4 – Quantitativamente gerenciado;
- ◆ nível 5 – Otimização.

No caso de **desenvolvimento de softwares e sistemas**, as visões mais interessantes para as empresas que prestam esse tipo de serviço são o CMMI Development e o CMMI Services. Já as empresas que contratam esses serviços podem utilizar o CMMI Supplier Management.

Para a realização do processo de certificação, a empresa passa por uma avaliação na qual as práticas e processos da empresa são comparados com as características do nível de maturidade do CMMI pretendido.

Para isso, um profissional habilitado a conduzir a certificação visita o local e realiza a avaliação em conjunto com os profissionais da empresa avaliada, que participam ativamente do processo.

Uma característica interessante do CMMI Development é que ele é compatível com o modelo de qualidade de processo **MPS para Software**. Dessa forma, caso uma empresa seja certificada no CMMI Development pode solicitar uma avaliação complementar em um dos níveis equivalentes do MPS para Software.

## MPS

O programa **Melhoria do Processo de Software Brasileiro (MPS.BR)** foi criado em 2003, pela Softex, para melhorar a capacidade de desenvolvimento de software, serviços e gestão de RH na indústria de tecnologias da informação e comunicação (TIC).

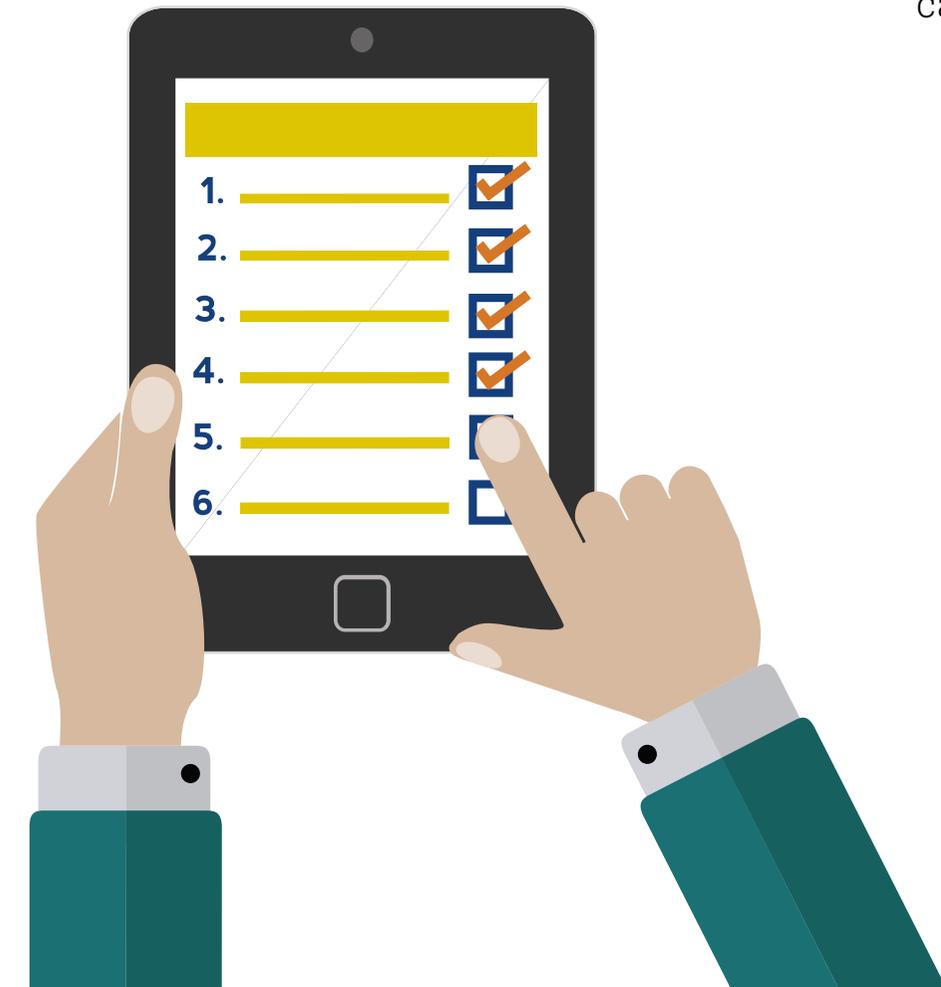
O modelo de qualidade de processos MPS é dividido em três modelos de referência, sendo que os dois primeiros são os mais buscados pelas empresas:

- ◆ MR-MPS-SW, para desenvolvimento de software;
- ◆ MR-MPS-SV, para serviços de TIC;
- ◆ MR-MPS-RH, para gestão de pessoas.



O modelo MR-MPS-SW conta com sete [níveis de maturidade](#), sendo que a empresa avaliada é enquadrada em algum deles caso obtenha a certificação:

- ◆ nível G: Parcialmente Gerenciado;
- ◆ nível F: Gerenciado;
- ◆ nível E: Parcialmente Definido;
- ◆ nível D: Largamente Definido;
- ◆ nível C: Definido;
- ◆ nível B: Gerenciado Quantitativamente;
- ◆ nível A: Em otimização.



O processo de certificação no modelo MPS segue um [protocolo predefinido](#) composto por alguns subprocessos, que são descritos a seguir:

- ◆ contratar a avaliação: no qual a empresa estabelece um contrato para a realização da avaliação de seus processos, seja na organização inteira ou somente em uma unidade organizacional;
- ◆ preparar a realização da avaliação: no qual a contratação é comunicada à SOFTEX e autorizada e planejada por ela;
- ◆ realizar a avaliação inicial: no qual é feita uma primeira verificação para saber se a empresa está preparada para a avaliação no nível de maturidade que pretende se certificar;

- ◆ realizar a avaliação final: no qual a equipe é treinada para a realização da avaliação, a avaliação é conduzida e seus resultados comunicados à empresa;
- ◆ documentar os resultados da avaliação: no qual é feito um relatório da avaliação, que é enviado a um auditor.

Caso a empresa **já seja avaliada no CMMI Development e deseje fazer uma avaliação complementar do MPS**, ela será avaliada somente nos processos e resultados que são diferentes nos dois modelos. Assim, a validade da certificação MPS será a mesma da CMMI e o nível de maturidade da certificação deve ser compatível entre ambos os modelos.

## ISO

As **certificações ISO** (International Organization for Standardization – Organização Internacional para Padronização) atestam que os processos da empresa estão de acordo com as normas técnicas estabelecidas em seu modelo de gestão da qualidade.

Existem diversas normas ISO e é preciso se certificar em cada uma separadamente, de acordo com sua relevância para o negócio. Muitos gestores de empresas pensam que as certificações ISO são uma exclusividade de grandes organizações, **porém elas são acessíveis também para empresas de médio e pequeno porte.**

**Uma das certificações ISO mais buscadas pelas empresas é a ISO 9001.** Veja a seguir quais são suas principais características e como se adequar a elas.





## ISO 9001

A norma ISO/IEC 9001 estabelece requisitos para um **Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ)**, de forma a padronizá-lo. Ela traz um conjunto de práticas a serem seguidas pela empresa para que a qualidade de seus produtos e serviços seja mantida e por isso, **traz confiabilidade à empresa perante os clientes.**

Essa norma é aplicável a empresas de todos os tipos e tamanhos, ou seja, o segmento da organização não influencia na adequação à norma.

Caso a empresa queira **se certificar na ISO 9001**, é recomendável seguir algumas etapas, que garantem que seus processos realmente cumprem com as exigências. Essas etapas são:

- ◆ fazer um diagnóstico da atual situação do sistema de gestão da empresa e definir um método de implantação da norma – o que é recomendado que seja feito com a ajuda de uma consultoria especializada, já que trata-se de um processo complexo;
- ◆ definir os profissionais responsáveis pela implantação dentro da empresa;
- ◆ engajar todas as equipes no processo de implantação;
- ◆ definir as ações a serem tomadas e critérios para controlar o processo;
- ◆ elaborar um cronograma, com definição de prazos para cada etapa da implantação.



Após concluir o processo de implantação e certificar-se de que tudo ocorreu como esperado, a empresa deve passar por uma **auditoria oficial com um organismo certificador**.

Caso o processo de implantação tenha sido feito exclusivamente de forma interna, alguns erros podem passar despercebidos. Por esse motivo, é recomendado que **uma empresa especializada seja contratada para fazer uma pré-avaliação**, de forma não oficial, para verificar se os requisitos da norma estão sendo atendidos.

Assim, você pode corrigir eventuais problemas que podem atrapalhar ou até mesmo impedir a obtenção da certificação oficial.

Na hora da avaliação final, a auditoria irá analisar, em uma primeira etapa, se **todos os requisitos em relação à documentação do Sistema de Gestão da Qualidade foram cumpridos**. Essa documentação pode ser enviada de forma antecipada ou verificada de forma presencial.

---

**Em seguida, na segunda etapa da avaliação, é feita uma visita à empresa para verificar se todos os processos estão coerentes com o que foi documentado e decide pela certificação – ou não – da empresa.**

---

# Quais os benefícios de ter as certificações?

As certificações trazem diversos benefícios para as empresas e aumentam sua competitividade no mercado. Veja a seguir quais são alguns deles.

## PROCESSOS MAIS EFICIENTES

o obter uma certificação de qualidade de processos, a empresa mostra que está atualizada e alinhada às **melhores práticas e metodologias de gestão**. Isso impacta diretamente na eficiência de seus processos internos, que passam a funcionar sem gargalos e de forma simples e otimizada.

Além disso, processos mais eficientes geralmente fazem com que os **projetos da empresa passem a ser desenvolvidos com mais rapidez** e tragam melhores resultados. Dessa forma, a lucratividade da empresa e seu relacionamento com os clientes são beneficiados.



## MAIOR VISIBILIDADE NO MERCADO

As exigências cada vez maiores dos consumidores fazem com que eles pesquisem melhor antes de adquirir um produto ou serviço ou firmar uma parceria de negócios, em busca de empresas confiáveis e bem preparadas.

Nesse momento, **ter uma certificação de qualidade é um grande diferencial para qualquer negócio, pois ela aumenta a visibilidade e confiabilidade da marca no mercado.** Assim, as chances de se conseguir novos clientes e realmente conseguir atender às suas expectativas são maiores.

## AUMENTO DE PRODUTIVIDADE

Para que se consiga uma certificação de qualidade não são feitas apenas mudanças em seus processos, mas também na cultura da empresa. Assim, **o maior alinhamento das equipes aos processos e a maior eficiência** trazem aumentos de produtividade.

Com o oferecimento de treinamentos, o aumento da motivação das equipes, um maior engajamento dos colaboradores e a otimização da comunicação interna, o desempenho do negócio melhora e o andamento dos projetos flui com mais rapidez e com menos erros.

## CLIENTES MAIS SATISFEITOS

A maior eficiência dos processos e das equipes fazem com que **a qualidade das entregas aumente, junto com a satisfação do cliente**. Assim, fica mais fácil **conseguir novos clientes e também fidelizar os já existentes**, o que garante o sucesso do negócio.

## MELHORES OPORTUNIDADES

Apesar de não serem exigidas para habilitação, alguns editais de licitações públicas consideram as certificações CMMI, MPS e [normas ISO](#) na hora de estabelecerem **pontuações para classificação técnica**. Por isso, **ter uma certificação pode trazer melhores oportunidades para a empresa em situações como essa**.

# Como me preparar para a avaliação oficial?

O primeiro passo para se preparar para as avaliações oficiais é **conhecer a fundo as exigências do modelo escolhido, seja ele o CMMI, o MPS ou as normas ISO**. Em seguida é preciso adequar todos os processos da empresa às exigências determinadas, o que inclui a organização de treinamentos e a elaboração de um plano de implementação.

**Para se preparar ainda melhor, a empresa pode optar pela contratação de uma consultoria em certificação.** É preciso escolher uma empresa que conte com profissionais qualificados e com vasto conhecimento na certificação que se deseja obter.

Dessa forma, a empresa será guiada em relação às modificações que precisam ser feitas nos processos da empresa **para se adequar às normas e requisitos necessários**.

Além disso, é possível conseguir ajuda na promoção de treinamentos para os colaboradores, para que a equipe fique totalmente alinhada à nova forma de funcionamento dos processos com os quais trabalham diariamente.

# Conclusão

Os clientes buscam cada vez mais adquirir produtos e serviços oferecidos por empresas certificadas em qualidade de processos. Isso porque, ao passar pela avaliação oficial, a organização **mostra que cumpre com diversas exigências de algum dos modelos de qualidade mais adotados no mercado.**

Além disso, como as empresas passam pelas avaliações de forma voluntária, mostram que estão totalmente **comprometidas com a qualidade dos produtos e serviços oferecidos aos clientes**, bem como sua satisfação. Dessa forma, sua visibilidade no mercado é melhorada e surgem melhores oportunidades de negócio, além da otimização dos processos internos.





Por esses motivos, é importante que as empresas busquem fazer uma implementação adequada do modelo de qualidade de processos escolhido para a empresa. Assim, elas estarão **devidamente preparadas para a avaliação oficial**.

É preciso ressaltar que, as avaliações oficiais só podem **ser conduzidas por profissionais credenciados pelas entidades que controlam os modelos e normas**: CMMI Institute, SOFTEx e ABNT. Portanto, é preciso ficar atento e assegurar-se de que a avaliação está sendo realizada por parceiros confiáveis e com habilitação comprovada nas certificações citadas.



Somos consultores apaixonados em melhorar a forma que as empresas entregam serviços.

Seja uma fábrica de software ou uma start-up de tecnologia disruptiva, mudamos a cultura da empresa ajudando as pessoas a fazerem melhor o trabalho delas.

- ◆ Eliminação do retrabalho das equipes;
- ◆ Redução dos defeitos e falhas em produção;
- ◆ Agilidade nas entregas de software e serviços;
- ◆ Visibilidade do esforço, prazo e custo dos trabalhos.

