

## Metodologias de qualidade em TI

### Glauter Jannuzzi

O setor de Tecnologia da Informação transforma-se rapidamente a cada dia, criando e recriando conceitos, paradigmas, formas diferentes de se analisar antigos problemas. Estas mudanças estimulam o surgimento de metodologias, com novos padrões de qualidade organizacional. Atualmente, quando se aborda a questão da gerência de projetos, se pensa rapidamente em PMI (Project Management Institute) e em sua conceituada certificação PMP (Project Management Professional), concedida a profissionais que atuam na área. O fato é que a valorização das certificações deve-se, sobretudo, ao reconhecimento que o mercado profissional oferece aos profissionais que estão alinhados com as melhores práticas disseminadas pelo mundo. Sob esta ótica, mais vale um profissional conhecedor das práticas nas grandes empresas do que um mestre (ou doutor), que possui um grande reconhecimento no meio acadêmico, mas nem sempre consegue acompanhar ou estar alinhado com os exercícios de mercado. Portanto, uma questão que surge desta análise é sobre o conteúdo adquirido por uma pessoa que se capacitou e conseguiu a certificação PMP; e o conteúdo adquirido por um mestre em TI. Porém, antes de responder esta pergunta, é preciso expandir o universo de investigação. Devido ao crescente investimento em qualidade em TI, existem hoje várias outras metodologias disseminadas e aplicadas nas organizações. Analisando as metodologias padrões amplamente implementadas não só em TI, mas também em outros setores, identificam-se as normas ISO (promoção do desenvolvimento da normalização), o Six Sigma (programa de qualidade), o CMMI (definição das melhores práticas de engenharia de software), a ITIL (modelo de biblioteca de conhecimento em TI) e o RUP (processo de desenvolvimento de software), dentre outras. Por trás destas metodologias, há um órgão padronizador do conteúdo, que visa, não apenas a definir modelos, como a promover sua evolução, através do conhecimento adquirido pela aplicação dessas técnicas no mundo real. Uma empresa pode possuir um certificado ISO 9001, avaliação CMMI nível 3 ou superior, implementação de práticas da ITIL e iniciativas de melhorias baseadas em Six Sigma. Para a organização, isto não se trata de um diferencial competitivo, mas algo necessário para se manter ou se expandir. Porém, as empresas têm focado cada vez mais a prática de contratar pessoas qualificadas e certificadas nessas metodologias. Por isto, é dado um grande valor a algumas certificações profissionais, como PMP, Black Belt, Master Black Belt, Green Belt, ITIL Foundation e CFPS (Certified Function Point Specialist), dentre outras. E, certas vezes, é mais útil para uma organização um profissional certificado ITIL do que um mestre ou doutor em TI. Num processo de licitação ou participação numa RFP (Request For Proposal), por exemplo, uma empresa obtém grande pontuação se possuir certificados e contar com pessoas certificadas nessas metodologias globais em seu quadro de funcionários. Porém, vale ressaltar que títulos de mestre e doutor ou funcionários que possuem MBA's ou outras especializações em centros de ensino de renome não são vilipendiados pelo mercado. Há, sim, um grande reconhecimento aos profissionais que têm tais títulos, e as organizações também ganham pontos por manter mestres e doutores muito bem qualificados em seus quadros. Dessa forma, profissionais devem equilibrar investimentos em educação formal e certificações de mercado. Entretanto, acima de tudo, devem adquirir experiência em empresas que possuem um sistema de gestão da qualidade implementado e que investem em seus funcionários. Observando a estrutura de cada uma das metodologias mencionadas anteriormente, pode-se verificar um denominador comum entre elas. Todas tratam, em primeiro lugar, de processos. Qualquer organização bem-sucedida possui processos muito bem definidos, com seus fluxos documentados. Também deve possuir métricas que lhe permitam avaliar sua eficiência e indicadores de seus processos que suportem as tomadas de decisão táticas e estratégicas. E, para garantir que os processos sejam seguidos e os indicadores coletados conforme planejado, há que se ter uma gerência efetiva nas organizações. É preciso, também, que sejam realizadas estimativas e a criação de baselines. Há que se executar, ainda, o processo para, posteriormente, fazer seu monitoramento e controle, através de suas métricas. Ou seja, por trás de todas estas metodologias — PMI, ISO, Six Sigma, CMMI, RUP, ITIL — estão antigos conceitos fundamentais. A questão é: toda e qualquer metodologia possui um grande valor agregado por trás

de suas teorias, que proporciona uma amplitude de visão para tratar os antigos problemas e, possivelmente, novos problemas gerados pela evolução tecnológica ou necessidade crescente por níveis mais elevados de qualidade. Pequenas empresas, que geralmente não conseguem investir nestas certificações oficiais devido aos seus valores impeditivos, podem focar na trilogia Processos-Métricas-Gerência para se estruturar e apresentar qualidade em suas operações. Dessa forma, para uma empresa obter êxito sob todos os aspectos de qualidade, esta deve possuir um grande direcionamento em seus processos, com métricas que suportem tomadas de decisão e uma gerência pró-ativa. E isto só se atinge com experiência, com definição de processos enxutos, que realmente reflitam o que é feito nas organizações e não sejam meramente documentos administrativos. É preferível utilizar poucos indicadores que dizem muito sobre a organização a muitos indicadores que retratam pouco sobre a empresa. E, sobretudo, é necessário atuar com profissionais certificados e boa formação acadêmica em todas as áreas da empresa.