

A Ética e o CMMI

No universo da Tecnologia da Informação, empresas driblam confiança de cliente

Por Antonio Loureiro

Hoje, a ética está perdendo espaço para as conveniências e os interesses próprios e, dentro do mundo corporativo, para o lucro. O que um empreendimento perde ao divulgar que é certificado para um serviço quando, na verdade, não é? Quais são os prejuízos para o cliente? Em muitos casos, os custos aumentam e a qualidade pode ficar seriamente comprometida, sem contar os próprios riscos profissionais envolvidos para o contratante.

No Brasil, a área de Tecnologia da Informação (TI) enfrenta o panorama ilustrado acima. Atualmente, o Capability Maturity Model Integration, o CMMI, está sendo alvo de posturas inadequadas. Empresas que não têm a certificação ou estão em fase para obtê-la apresentam-se como certificadas, sem a devida validação pelo órgão internacional responsável pelas certificações em todo o mundo, a SEI (Carnegie Mellon Software Engineering Institute).

As empresas usam esse artifício porque o CMMI é o mais importante modelo de melhoria de processo de software corporativo. Isto é, ele representa uma certificação mundial que organiza a implantação de benefícios contínuos de forma lógica e padronizada a fluxos de informação no desenvolvimento de sistemas.

Da constatação para a fuga

Mas qual é a forma correta para escapar das “empresas pinóquias”? Primeiro, antes de cobrar a certificação de fornecedores e prestadores de serviço, tenha uma ou pelo menos conheça a estrutura do CMMI. Desse modo, você consegue analisar o trabalho fornecido e não pula etapas de desenvolvimento interno para apenas acompanhar “marketeira” mais uma tendência do mercado.

Nessa engenharia de empresas que se apresentam como certificadas, encontramos a chamada “pseudo-certificação corporativa”, ou seja, algumas multinacionais prestadoras de serviços de TI têm o CMMI em suas matrizes ou em alguma filial no exterior, divulgando localmente que são certificadas, quando no entanto não detém localmente a certificação de suas equipes e

processos, onde serão efetivamente desenvolvidos os programas e sistemas para seus clientes no Brasil.

O velho ditado popular “Nem tudo o que reluz é ouro” também pode auxiliar na escolha correta. Muitas das corporações, que afirmam ter o CMMI, cobram altos valores que chegam a elevar os custos de um projeto em até 100%. No entanto, a supervalorização do preço não garante a qualidade e nem os resultados.

Como na vida acadêmica, ninguém vai direto do Maternal à Pós-graduação, então, lembre-se que os processos do CMMI também obedecem a regras. Os estágios existentes são Maturity Level 2 (ML2), Maturity Level 3 (ML3), Maturity Level 4 (ML4) e Maturity Level 5 (ML5), que representam do mais baixo grau de certificação ao mais alto, respectivamente. Ao atingir cada nível, as empresa ganham bases históricas e parâmetros em que asseguram a qualidade de seus serviços.

Por último, antes de assinar um contrato e acreditar em metas irreais, cheque as qualificações de quem lhe oferece o serviço. A SEI disponibiliza uma lista onde qualquer internauta pode conferir todos os empreendimentos certificados, os níveis em que se encontram e os responsáveis pelos processos em http://seir.sei.cmu.edu/pars/pars_list_iframe.asp.

A conclusão

Aparentemente, as ponderações acima servem apenas para os contratadores, no entanto, também são um alerta aos contratados. Pois, além da auto-exclusão das vantagens do CMMI e da perda da confiança do cliente, a atitude colabora para o descrédito da certificação no meio corporativo. E isso colocará a produção nacional num patamar menos competitivo, já que um dos maiores benefícios da certificação é a compatibilidade com os mais relevantes padrões e níveis de exigência de qualidade no mundo.

Para o início de 2007, a Conquest One planeja se preparar para o processo de certificação. Com esse passo, esperamos aumentar a satisfação de nossos clientes e garantir a qualidade de nossas soluções. Além disso, mais uma vez, firmamos o nosso compromisso com a ética, o desenvolvimento, a valorização profissional e o crescimento da Tecnologia da Informação no Brasil.