

FUNDAMENTOS DA QUALIDADE COM BASE NA ISO 9000 APLICADA A GOVERNANÇA DE TI

Paulo César do Nascimento Rodrigues

Resumo: O objetivo principal é apresentar os fundamentos da gestão da tecnologia da informação com base na qualidade através da ISO 9000 aplicada na Governança de TI, incluindo a aplicação voltada para processos nos serviços de informação, com o objetivo de apoiar a melhoria dos processos implantados e principalmente no seu gerenciamento, visando à otimização de recursos e elevação dos níveis de satisfação dos clientes. A adoção das normas ISO é vantajosa para as organizações uma vez que lhes confere maior organização, produtividade e credibilidade - elementos facilmente identificáveis pelos clientes, aumentando a sua competitividade nos mercados nacional e internacional. Nesse campo de atuações podemos ainda citar a ISO 9001, que tem como objetivo melhorar a gestão de uma empresa e pode ser aplicado em conjunto com outras normas de funcionamento, como normas de saúde ocupacional, de meio ambiente e de segurança.

Palavras chave: ISO 9001. Serviços de informação. Gestão de qualidade. Gestão de TI.

***Abstract:** The main objective is to present the fundamentals of management of information technology based on quality through ISO 9000 applied to IT Governance , including the application oriented processes in information services , in order to support the improvement of processes in place and mainly in its management, aiming to optimize resources and increase customer satisfaction levels . The adoption of ISO standards is advantageous for organizations since it gives them greater organization, productivity and reliability - easily identifiable by customers elements , increasing their competitiveness in the domestic and international markets. In this field performances we can still quote the ISO 9001, which aims to improve the management of a company and can be applied in conjunction with other operating standards, such as occupational health standards, environment and safety.*

Keywords: ISO 9001 Information services. quality management. IT management.

Introdução

Falar de normas e padrões de qualidade aplicados à gestão empresarial e principalmente a serviços distintos, pode nos levar a um gigantesco campo de estudos, porém fica mais fácil quando analisamos uma das muitas técnicas aplicadas no mercado e a proposta deste trabalho é fazer de forma simples e direta uma análise dos benefícios encontrados no uso da ISO 9000 em organizações empresariais, sejam de pequeno, médio e/ou grande porte.

Para falar sobre a norma ISO 9000, deve-se compreender que em sua abrangência máxima a técnica engloba diversos pontos referentes à garantia da qualidade em projeto, desenvolvimento, produção, instalação e serviços associados; objetivando a satisfação do

cliente pela prevenção de não conformidades em todos os estágios envolvidos no ciclo da qualidade da organização.

Para chegar neste nível deve-se compreender que esta norma está vinculada a diversas outras normas técnicas que padroniza um modelo de gestão de qualidade para qualquer tipo de organização, independente da dimensão. Vale ressaltar que a ISO é uma organização não governamental fundada em 1947, em Génova, e hoje presente em cerca de 189 países, onde sua função é a de promover a normatização de produtos e serviços, para que a qualidade dos mesmos seja permanentemente melhorada.

Esta família de normas técnicas visa estabelecer requisitos que venha auxiliar a melhoria dos processos internos dentro das organizações, contribuir com uma maior capacitação dos colaboradores, auxiliar no monitoramento do ambiente de trabalho, manter uma verificação contínua da satisfação dos clientes, colaboradores e fornecedores, num processo contínuo de melhoria do sistema de gestão da qualidade, o que também pode ser aplicado a diversos outros campos distintos, como: materiais, produtos, processos e serviços.

A adoção das normas ISO possuem diversas vantagens para as organizações uma vez que lhes confere maior poder de organização, produtividade e credibilidade (elementos facilmente identificáveis pelos clientes), aumentando a sua competitividade nos mercados nacional e internacional. Essas normas auxiliam ainda no desenvolvimento e melhoria dos processos organizacionais o que permite que as instituições sigam uma padronização internacional e que ainda possam ser verificadas através de auditorias externas independentes.

No Brasil as organizações estão cada vez mais adotando estas normas como ferramenta de auxílio a qualidade, fazendo com que a nossa nação esteja no grupo dos países que mais crescem em número de empresas certificadas, ficando atrás apenas da Itália, Rússia e China que lidera o grupo de países no mundo com maior número de organizações certificadas, isto nos apresenta um quadro de evolução e melhoria das organizações brasileiras que buscam a todo o tempo melhorar seus produtos.

Já dissemos que ISO 9001:2008 é uma norma internacional que fornece requisitos para o Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) das organizações e que a mesma faz parte de uma série de normas, geralmente chamada no coletivo de “Série ISO 9000”. A ISO 9001:2008 é fornecer um conjunto de requisitos que bem implementados, dão mais confiança de que a organização e as expectativas de seus clientes, e que estão em conformidade com as e regulamentos aplicáveis.

A sigla “ISO” se refere à International Organization for Standardization, foi criada após o final do conflito internacional em 1946, com 25 países representantes, reunidos em Londres, decidindo criar uma nova organização, com o intuito de padronizar e facilitar a coordenação internacional, unificando os padrões industriais. Esta entidade não governamental começou oficialmente suas atividades em 23 de fevereiro de 1947, sua sede ficava em Genebra, na Suíça, mas, hoje está presente em 161 países, no Brasil ela é representada pela ABNT “Associação Brasileira de Normas Técnicas”.

A ISO foi criada a partir de normas militares, mas, não foi a primeira, antes mesmo de ela surgir, outras já tinha sido criada como, as Normas Militares Americanas – MIL STD, MIL-Q-9858, que foi a primeira norma que especifica o sistema de Qualidade, AQAP (Allied Quality Assurance) OTAN, que visava a garantia de qualidade. Entre outras que também tentavam

inserir padronizações e qualidade. A primeira norma ISO 9000 foi baseada na norma britânica BS-5750, que ficou conhecida como, norma da gestão, pois não especificava apenas como produzir, mas como gerenciar o processo de produção também. Em 1980 a necessidade de normas internacionais aumentou, em consequência da globalização.

Com a preferência de muitos usuários pela norma ISO 9000 na área de produtos e serviços foram feitas pesquisas e descobriram que essa norma não estava atendendo empresas de forma global e que também a série ISO 19000:1994 não estava sendo aceita pela incompatibilidade com a norma ISO 14001 (Gestão Ambiental), iniciando mudanças na série ISO 9000, chegando a uma nova norma que teria como foco o cliente e todos e qualquer processo que o envolva. Várias normas começaram a ser criadas, mas estavam tendo dificuldades com elas, por exemplo, a norma ISO 9002 desaparece, pois as necessidades que ela visava já eram atendidas pela norma ISO 9001, a norma ISO 9003 foi interrompida e não havia nenhum modelo equivalente. Para solucionar isso, criou a ISO 9001:2000 que combinava as normas 9011, 9002 e 9003 em uma única, a mesma sanava dificuldades em normas anteriores que exigiam muito da parte teórica e pouco da prática.

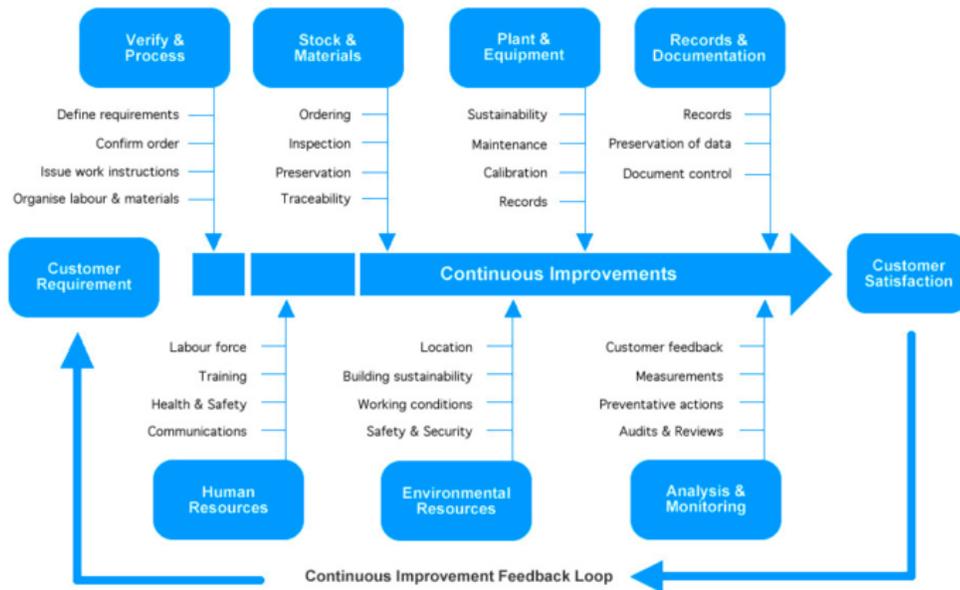


Figura 1 – Modelo de implantação ISO

Resumidamente, a ISO 9001 é um sistema de gestão da qualidade (SGQ) criada para o desenvolvimento e adequar um serviço que permite as empresas a melhorar seu desempenho e se beneficiar de sua implementação, funcionando como um instrumento de ajuda a encontrar processos ineficientes e corrigi-los dentro da organização que está implementando, permitindo que os lucros cresçam e se mantenha a qualidade dos bens e serviços prestados.

Esta norma é dividida em três partes, a ISO 9000, a 9001 e a 9004. A 9000 descreve os fundamentos de Sistemas de Gestão da Qualidade, já a 9001 é mais voltada aos requisitos de um Sistema de Gestão da Qualidade e a 9004 fornece o critério para considerar a eficácia e a eficiência do Sistema de Gestão da Qualidade.

Segundo Morgana, a norma é um guia para as práticas empresariais de classe mundial, que tem por objetivo, permitir a empresa ser mais competitiva dentro do mercado cada vez mais exigente. As empresas individualmente escolhem a melhor de forma de seguir as normas, sempre tendo em vista que fornecedores certificados observam as boas práticas empresariais e empresas que vão apresentar mercadorias de qualidade e serviços consistentes.

A ISO visa fixar normas de âmbito internacional, para proteger países menos desenvolvidos de países desenvolvidos que acabam abusando economicamente dos menos favorecidos. Esta proteção vem por intermédio de uma regra que valha para todos igualmente.

Uma empresa que tem um certificado ISO 9000, apresenta um sistema gerencial voltado para a qualidade e atende os requisitos das normas. Várias empresas começaram a exigir de seus fornecedores o certificado, para reduzir seus custos de inspeção. Uma empresa que segue as normas ISO 9000 não precisa ter seus produtos inspecionados com tanta frequência. “Hoje, qualquer empresa que fornece a outra grande empresa, é solicitada a ter a ISO 9000.” Ela por sua vez possibilita uma redução nos gastos internos da empresa, com menos inspeções e mais foco em problemas em que a empresa realmente precisa resolver.

A ISO 9000 demonstra aos clientes que a empresa trabalha com qualidade, isso facilita as relações comerciais, pois os clientes sempre exigem a melhor qualidade de serviços e as empresas estão sempre atrás da satisfação do cliente. Há uma enorme redução de riscos para empresa, sejam riscos de perder a imagem ou sua reputação. Para os clientes reduz a falta de segurança, insatisfação com o produto ou serviço e a indisponibilidade do produto ou serviço adquirido. Protege também o meio ambiente contra a poluição e ajuda na redução de custos para a empresa.

As normas ainda apresentam outras vantagens como a possibilidade de competição mundial com outras empresas, uma melhora nos produtos e uma redução nos defeitos, um ambiente econômico e saudável para a empresa e a satisfação dos clientes que tem negócios com esta empresa.

Critérios para se obter a ISO

Para se obter um certificado ISO 9000 significa que uma empresa tem um sistema gerencial voltado para a qualidade e que atende aos requisitos de uma das normas da série. Não há obrigatoriedade para ter a ISO 9000. As normas foram criadas para que as empresas as adotem de forma voluntária. O que acontece é que muitas empresas, passam a exigir de seus fornecedores a implantação da ISO 9000, como forma de reduzir seus custos de inspeção (teoricamente se o seu fornecedor tem um bom sistema que controla a qualidade, você não precisará ficar inspecionando os produtos que você adquire dele). Este fato, no início aconteceu com as estatais (Petrobrás, Telebrás, Eletrobrás, etc.) e acabou se estendendo às grandes empresas. Hoje, qualquer empresa que fornece a outra grande empresa, é solicitada a ter a ISO 9000. Outros segmentos de mercado, que não fornecem diretamente às empresas também adotam a ISO 9000 marketing. Outras implantam a ISO 9000 porque enxergam uma grande possibilidade de reduzir seus gastos internos.

As normas ISO 9000 podem ser utilizadas por qualquer tipo de empresa, seja ela grande ou pequena, de caráter industrial, prestadora de serviços ou empresa pública. São normas que dizem respeito ao sistema de gestão de qualidade de uma empresa, e não às especificações dos produtos fabricados por esta empresa, ou seja, o fato de um produto ter sido fabricado por um processo certificado segundo as normas ISO 9000 não significa que este produto terá maior ou menor qualidade que outro similar, significa que este produto terá as mesmas características e padrão de qualidade. Os princípios básicos das normas ISO 9000 são uma organização com documentação acessível, ágil, que tenha equipamentos limpos e em bom estado, sendo, no entanto um dos aspectos mais importante, o da auditoria interna, a empresa sempre tem que ser auditada, sempre em averiguação, tendo uma administração comprometida com a qualidade.

Conceitos importantes da norma ISO 9000

Na gestão de qualidade, a ISO 9000 é um conjunto composto pelas normas ISO 9000, 9001, 9004, 19011. Elas podem ser aplicadas em diversos em diversos tipos de organização: indústrias, empresas, instituições e afins e se referem apenas a qualidade dos processos da organização e não dos produtos ou serviços. Esse grupo de normas descreve regras relacionadas à implantação, desenvolvimento, avaliação e continuidade do Sistema de Gestão da Qualidade. Elas se tornaram oficiais a partir do ano de 1987, baseada em normas britânicas e desde então vem sofrendo revisões. Empresas que aplicam as normas ISO 9000. Tem uma vantagem adicional, ao contrário das outras, pois tem maior credibilidade frente aos seus clientes e concorrentes.

A ISO 9000 é a norma que regulamenta os fundamentos e o vocabulário do Sistema de Gestão de Qualidade, portanto, ela não é capaz de orientar ou certificar o sistema, mas mostrar a organização qual o seu objetivo e os termos que devem ser aplicados, bem como suas vantagens para a gestão da qualidade. O documento possui os conceitos principais utilizados no sistema.

O sistema ISO fornece uma infinidade de técnicas para a otimização dos processos internos de uma indústria, empresa ou instituição. A aplicação dessas é profícua para a empresa, uma vez que são posturas flexíveis, todas estudadas e fundamentadas para a melhor satisfação do cliente. A padronização fornecida pelo sistema ISO é aconselhável para qualquer instituição que quiser lucrar, beneficiando ambos os lados: oferta e demanda.

Principais normas da Família ISO 9000:

- ISO 9001 - orientações sobre a qualidade dos projetos, bem como o seu desenvolvimento, produção, instalação e manutenção. É uma das normas mais específicas e mostra como deve ser cada processo da empresa. Ela envolve as normas 9002 e 9003.
- ISO 9004 - estabelece as diretrizes para o sucesso sustentado- orientações básicas para a implantação do sistema de gestão da qualidade.
- ISO 19011 - possui as diretrizes para auditorias de sistema de gestão.

Sistemas de qualidade

O sistema de qualidade engloba toda a organização, onde a abordagem é que a organização deverá elaborar e implementar um sistema de qualidade que atenda cada elemento especificamente forma adequada.

A norma é voltada para o processo, diferentemente das tradicionais normas impostas nos anos 90, onde as normas eram voltadas para o produto, evitando assim que o processo siga a linha tradicional, no qual são executadas etapas monótonas sequencialmente, não importando o sucesso das mesmas, A ISO serie 9000 possibilita que organização utilize a norma como orientação para desenvolver um programa de qualidade de acordo com cada empresa. Permite também que sejam selecionados os elementos que realmente se aplicam sua organização. Se a organização avaliar que determinado elemento não se aplica a sua organização, ela pode optar por não atender os requisitos deste elemento.

Para uma adequada abordagem deste elemento, cada empresa deve elaborar o programa de qualidade baseado nas suas próprias características e aplicações, utilizando a estrutura fornecida pela ISO 9001, baseada nos requisitos mínimos para garantir a eficácia de um sistema.

Controle do projeto

O Controle do produto é o primeiro de dois elementos existentes somente na ISO 9001. A ISO 9001 trata com grande profundidade o conceito de controle de projeto, diferente das normas tradicionais da qualidade, onde na sua maioria, eram voltadas para o produto, ao invés do foco no sistema. A ISO 9001 é voltada para o sistema porque acredita que um processo eficaz no controle do projeto, o tornará consistente, com isso aumentam a qualidade do projeto.

O controle do projeto é composto de várias seções que compreende uma boa implantação da mesma nas empresas:

- **Generalidades:** sugere o sistema possa ser aplicado em qualquer empresa sem se importar com o tamanho, área de atuação ou complexidade, não tendo o intuito de uniformizar a estrutura do método, possibilitando aos gestores desenvolverem seus próprios sistemas baseado em cada empresa. A ISO 9001 se preocupa somente que sejam atendidos os requisitos indicados, possibilitando que empresas de pequeno porte, possam implementar a ISO 9001 assim como as empresas de grande porte.
- **Planejamento e desenvolvimento de projeto:** refere-se a elaboração de um plano que aponte as atividades que estão relacionados ao projeto. São planejamentos futuros feitos pela empresa, visando o crescimento de seus produtos ou serviços, e consequentemente a empresa como um todo. Isto possibilitará a organização esteja sempre à frente, diante de um mercado competitivo.
- **Requisitos de entrada –** É referente a toda informações e características que compõe o produto, são os requisitos que o projeto deve atender, basicamente são as

especificações técnicas do usuário, como por exemplo: no projeto de um website: Quais as cores da marca que serão utilizadas no layout das páginas? Qual a logo? Etc. Todas as estas informações devem ser identificadas e analisadas para não comprometer o desenvolvimento do projeto.

- Dados Resultantes do Projeto: são os dados obtidos durante o desenvolvimento do projeto, que são documentados e analisados, comparado com os dados de entrada.

Quanto custa implementar uma ISO?

Depende muito do nível de organização da empresa. Empresas bem estruturadas já com o “pensamento” voltado para a qualidade total, normalmente precisam de pouco investimento bastando formalizar as atividades. Outras, com pouca estrutura acabam necessitando de um maior investimento, muitas vezes, necessitando muito treinamento e até a aquisição de equipamentos. O que é importante considerar no cálculo do investimento necessário é o quanto a empresa precisa mudar, inclusive sobre os aspectos culturais, para ter um bom sistema que garanta a qualidade.

Normalmente a implantação da ISO é implantada com ajuda de uma consultoria especializada. As alternativas para contratação de consultorias são: Método convencional com preços entre R\$ 25.000 até R\$ 55.000 ou faça você mesmo, que pode ser complicado e demorado.

Etapas previstas para implantação da ISO 9001

Para iniciar o processo da implantação do sistema de gestão da qualidade a empresa definiu quem seria o responsável pela elaboração da documentação necessária que se resume no Manual da Qualidade o qual contém todos os processos a serem auditados e todos os documentos utilizados e produzidos no decorrer dos procedimentos.

No Manual da Qualidade devem constar procedimentos documentados para o controle de documentos, controle de registros, auditorias internas, controle de não conformidades, ações corretivas e ações preventivas. Mas acima de tudo é necessário haver o comprometimento da direção e a colaboração dos demais funcionários.

Após a elaboração do Manual da Qualidade e treinamento e conscientização de todos os colaboradores a empresa está apta a entrar em contato com a organização certificadora responsável pela auditoria acreditada pelo INMETRO. Na Tabela 1 podem ser verificados os valores cobrados pela empresa 2ª SIEF – Semana Internacional das Engenharias da FAHOR certificadora e as etapas para a obtenção e acompanhamento do Certificado ISO. Dados estes obtidos pela empresa pesquisada em setembro de 2010.

Tabela 1
Orçamento para obtenção do certificado ISO

Atividade	Valor R\$
Taxa de Aplicação	400,00
Pré-auditoria parcial e opcional	1480,00
Auditoria Estágio 1	740,00
Auditoria Estágio 2	2960,00
Total até emissão do certificado	5580,00
Visita de acompanhamento 12 meses	1480,00
Visita de acompanhamento 24 meses	2220,00
Total para ciclo de três anos	9280,00

Fonte: Empresa Pesquisada

Figura 2 – Orçamento para obtenção da ISSO

Em média, com o apoio de consultores, de seis meses a um ano para a sistemática de trabalho aos requisitos da norma. Mas este tempo também depende muito do grau de desenvolvimento da alta direção e o comprometimento do Representante da Direção, algumas empresas conseguem se adequar em três meses.

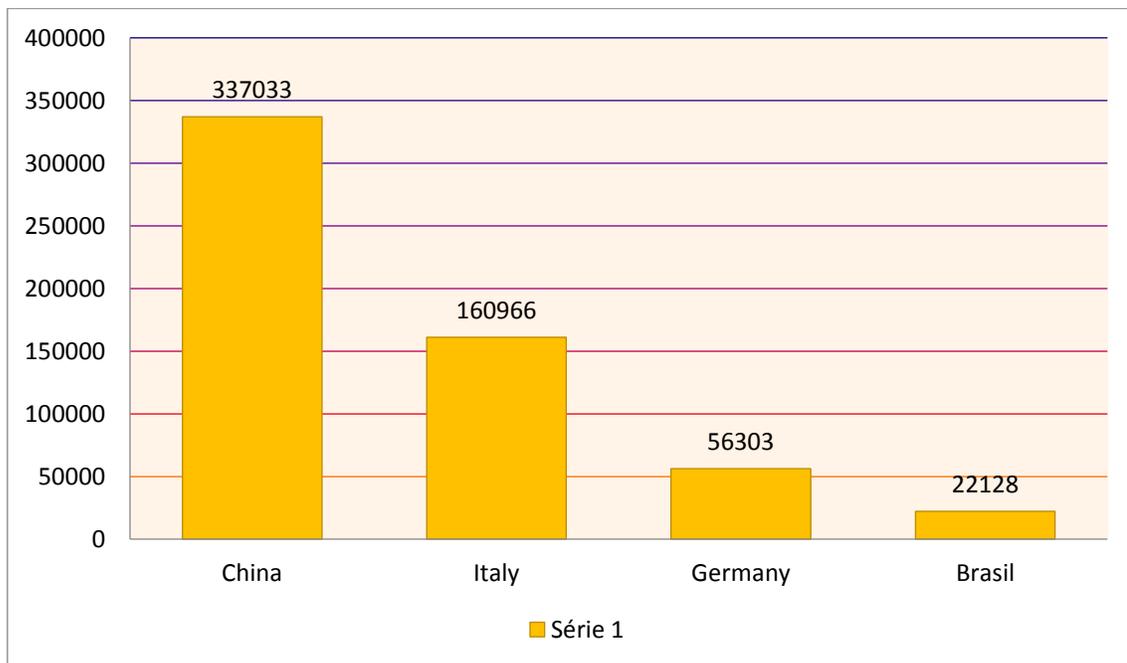


Figura 3 - Países com maior certificação ISO 9001 - 2013.

Governança de TI

Governança de TI é “um braço” da Governança Corporativa, e para entender o que é Governança de TI vamos primeiro entender o que é Governança Corporativa. Segundo o IBGC

(Instituto Brasileiro de Governança Corporativa): “é o sistema pelo qual as sociedades (empresas) são dirigidas e monitoradas, envolvendo os relacionamentos entre acionistas/cotistas, conselho e administração, diretoria, auditoria independente e conselho fiscal. As boas práticas de governança corporativa têm a finalidade de aumentar o valor da sociedade, facilitar seu acesso ao capital e contribuir para a sua perenidade”.

A necessidade de se ter uma política de Governança se deu, pois ao longo do tempo a complexidade das organizações, concorrência e partes interessadas, os famosos stakeholders aumentaram muito. A abertura de capital, ou seja, o fato das empresas negociarem suas ações na bolsa contribuiu muito para a necessidade de uma maior transparência, para que os atuais acionistas saibam como vai seu investimento e para que novos acionistas sejam atraídos (saímos de um contexto onde a empresa era administrada pelos “sócios” para um cenário onde os acionistas nunca colocaram o pé dentro da empresa). Isto justifica a definição do IBGC “As boas práticas de governança corporativa têm a finalidade de aumentar o valor da sociedade, facilitar seu acesso ao capital e contribuir para a sua perenidade”.

Em 2001 houve um fato que acelerou a adoção de práticas de Governança Corporativa no mundo, que foram os escândalos financeiros de grandes empresas americanas como a Enron, que fraudava suas demonstrações financeiras para encobrir os prejuízos que ela vinha tendo, fazendo com que quando descoberto as fraudes, muitos acionistas perdessem o investimento de uma vida inteira. A Governança é baseada nos princípios da transparência, independência e prestação de contas (accountability) como meio para atrair investimentos para a organização.

Pode-se entender que a Governança de TI é de responsabilidade dos dirigentes e executivos. É uma parte integral da Governança Corporativa e é formada pela liderança, estruturas organizacionais e processos que garantem que a área de TI sustenta e melhora a estratégia e objetivos da organização.

Através desta definição, podemos entender que a Governança de TI é utilizada como mecanismo estratégico para realizar o alinhamento da TI ao Negócio.

Conforme já apresentei em outros artigos, a TI é cada vez mais exigida para atender e suportar as estratégias do negócio, bem como seu crescimento através de novos processos e tecnologias. Atualmente as empresas e seus executivos se esforçam para:

- Gerar valor para o negócio a partir de investimentos de TI conseguindo alcançar objetivos estratégicos e comerciais através do uso eficaz e inovador da TI;
- Manter as informações com integridade para apoiar nas decisões de negócio;
- Atingir a excelência operacional por meio da aplicação confiável e eficiente da tecnologia;
- Otimizar o custo de serviços de TI e de Tecnologia;
- Manter TI relacionada com o risco a um nível aceitável.

Seguindo ainda os conceitos do COBIT, o mesmo apresenta as 5 áreas de foco da Governança TI:

- Alinhamento Estratégico: Foca em garantir a ligação entre os planos de negócios e de TI;
- Gestão de Risco: Inserção do gerenciamento de riscos nas atividades da companhia e entendimento claro dos riscos da empresa e requerimentos de conformidade e transparência;
- Entrega de valor: É a execução da proposta de valor de IT através do ciclo de entrega, garantindo os benefícios previstos nas estratégias;
- Gestão de recursos: Melhor utilização possível dos investimentos e o gerenciamento dos recursos críticos de TI: Aplicativos, informações, infraestrutura e pessoas;
- Mensuração de desempenho: Acompanha e monitora a implementação da estratégia, termino do projeto, uso dos recursos, processo de performance e entrega de serviços, no qual traduzem as estratégias em ações para atingir os objetivos.

Analisando o cenário na maioria das organizações do Brasil, conseguimos concluir que:

A Ausência da Governança de TI pode impactar em:

- Objetivos da TI divergentes dos Objetivos de Negócio;
- Ausência de processo da TI, entre eles:
 - Política de Segurança da Informação;
 - Gestão de Continuidade do Negócio;
 - Gestão de Risco;
 - Processo de Backup;
 - Processos do Service Desk (incidentes, mudanças, problemas, indicadores);
 - Processo de concessão e revogação de acessos.
- Ausência de monitoramento e controle do ambiente de TI;
- Indisponibilidade dos sistemas e servidores;
- Baixo investimento na Infraestrutura de TI necessária para suportar o negócio;
- Datacenter com estruturas inferiores ao necessário;
- Alto turnover (rotatividade) dos funcionários da área de TI;
- A organização não conhece seus Riscos;
- TI atuando na maioria das vezes de forma Reativa (apaga incêndio);
- TI não é vista como uma área Estratégica dentro da organização;
- TI atua para manter o valor do negócio;
- TI atua 100% na manutenção e Operação;
- TI limita o crescimento da empresa;

- Único centro de custo (TI) para os investimentos e gastos, ou seja, o custo de suportar o negócio e da implementação de melhorias não é compartilhado com as áreas que irão se beneficiar.

Gostaria de fazer uma pergunta neste momento: Dentre os 18 itens apresentados acima quais você se identificou? Qual é o maior obstáculo para implementá-los? Você como profissional de TI já apresentou estes assuntos para a diretoria?

Deixo esta pergunta como um ponto de reflexão para nós profissionais de TI avaliarmos o nível atual de maturidade da TI (Gestão e Governança de TI) nas empresas.

A seguir, alguns pontos de destaque que uma TI com um nível de maturidade bom em relação à Governança de TI gera para as organizações:

- TI Proativa antecipando as situações, desenvolvendo projetos estruturados e com objetivos alinhados ao do negócio;
- Aumento do Uptime (disponibilidade) dos servidores, sistemas e infraestrutura;
- Diminuição do turnover (rotatividade) dos funcionários da TI;
- Redução dos impactos dos incidentes de TI;
- Investimento em TI para atender os objetivos do negócio;
- TI atuando em média 20% na inovação. Neste momento a TI consegue criar valor para a organização, seja buscando novas soluções tecnológicas, aprimorando os processos, elevando o nível de Segurança da Informação, entre outros;
- TI proporciona crescimento para a empresa;
- TI utilizada como ferramenta de Marketing para novos investidores, clientes ou parceiros;
- TI apoiando auditorias (internas ou externas) em relação as exigências;
- TI trabalhando no seu dia-a-dia conforme procedimentos, normas e políticas estabelecidas e alinhadas;
- TI possui métricas e indicadores;
- Centro de Custo compartilhado;
- Definição de Orçamento Anual;
- Redução do TCO (Custo Total de Propriedade) dos ativos e processos.

Gostaria de lembrar que todas as empresas (até as grandes), em certo momento passaram por estes desafios, e foram implementando as melhorias e processos seguindo o conceito de PDCA (melhoria contínua). Todos os processos nascem nas organizações com um baixo nível de maturidade e com o tempo e dedicação vai elevando o nível de maturidade dos processos.

Para finalizar o artigo, o objetivo foi apresentar um pouco da visão de Governança de TI e os benefícios que a Governança de TI gera para as organizações, bem como apresentar que temos muitas oportunidades de melhorias e de projetos (mercado) pela frente.

Qual o papel da TI nessa governança?

Pelo fato das informações financeiras das empresas estarem salvos em sistemas de informação, os gestores de negócio precisam ter garantias que as informações nestes sistemas são confiáveis. Para se tiver uma ideia, após os escândalos de 2001, o congresso americano aprovou uma lei chamada Sarbanes-Oxley, mais conhecida como SOX, onde os executivos de empresas com ações na bolsa de Nova York são responsabilizados criminalmente por desvios nas demonstrações financeiras, podendo além de levar multa ser preso também. Mesmo que os executivos não tenham participação em fraudes das demonstrações financeiras, caso for detectado alguma fraude, eles são penalizados.

A Governança de TI tem o papel de criar estes controles de forma que a TI trabalhe de uma maneira o mais transparente possível perante os stakeholders (executivos, conselho de administração, acionistas). O framework, ou guia de melhores práticas mais utilizado no mundo em se falando de Governança de TI é o COBIT, mantido pela ISACA, que está na sua versão 5. O COBIT sugere uma série de processos a serem seguidos, chamados de objetivos de controle como: gerenciamento de incidentes, problemas, segurança da informação, indicadores, auditoria externa entre outros objetivos para que se possa garantir o controle das informações que se encontram em sistemas de informação.

Relação isso 9001 x governança de TI

O objetivo da ISO 9001 é fornecer um conjunto de requisitos que, se forem bem implementados, dão mais confiança de que a organização é capaz de fornecer regularmente produtos e serviços que atendam às necessidades e as expectativas de seus clientes, e que estão em conformidade com as leis e regulamentos aplicáveis.

Governança de TI é um conjunto de práticas, padrões e relacionamentos estruturados, assumidos por executivos, gestores, técnicos e usuários de TI de uma organização, com a finalidade de garantir controles efetivos, minimizar os riscos, ampliar o desempenho, otimizar a aplicação de recursos, reduzir os custos, suportar as melhores decisões e consequentemente alinhar TI aos negócios.

Esta definição deixa clara a importância da Governança de TI em organizações que almejam atender a crescente demanda por aumento de qualidade de produtos e processos, alta competitividade do mercado globalizado, alinhamento com a estratégia, minimização de riscos e a busca por menores custos e maiores lucros.

O grande desafio do Governante de TI é o de transformar os processos em “engrenagens” que funcionem de forma sincronizada a ponto de demonstrar que a TI não é apenas uma área de suporte ao negócio e sim parte fundamental da estratégia das organizações.

No entanto, uma implementação efetiva da Governança de TI só é possível com o desenvolvimento de um modelo organizacional específico. Para tanto, devem ser utilizadas, em conjunto, as melhores práticas existentes como o BSC, PMBok, CobiT, ITIL, CMMI e ISO 17.799, de onde devem ser extraídos os pontos que atinjam os objetivos do programa de Governança. Além disso, é imprescindível levar em conta os aspectos culturais e estruturais da empresa, devido à mudança dos paradigmas existentes.

Por esses motivos, a ISO 9001 é fundamental pelo seu foco na busca pela padronização e redução de erros, seja com a prevenção de erros recorrentes ou identificando possíveis erros antes que eles ocorram. Essa redução de erros e controle da qualidade dos processos traz inúmeros benefícios relacionados à implementação da Governança de TI.

Um certificado ISO 9001 prova que o seu sistema de gerenciamento de qualidade foi certificado contra um padrão de melhores práticas e foi aprovado. Emitido por um organismo, o certificado faz com que os stakeholders saibam que podem confiar que você implantou os processos internos necessários para o cumprimento das obrigações.

Portanto, fica evidente que um bom gerenciamento de qualidade através da ISO 9001 é fundamental para que a empresa tenha uma efetiva implementação da Governança de TI.

Considerações finais

Podemos chegar a um consenso dizendo que a ISO 9001 tem como objetivo melhorar a gestão e os serviços realizados dentro de uma empresa, podendo ser aplicado em conjunto com outras normas de funcionamento, como: normas de saúde ocupacional, de meio ambiente e de segurança.

Os benefícios de certificação da norma ISO 9001 - qualidade para o cliente são múltiplos e podem ser resumidos em um princípio básico: garantia da satisfação e do atendimento às necessidades explicitadas. Esse "estado de satisfação" é resultante da obtenção de serviços e produtos que seguem procedimentos rigorosos, tomando-se como referência básica a maximização do atendimento às especificações propostas pelo próprio cliente.

Quando as empresas conseguem juntar melhores práticas informadas nas normas ISO e com os padrões de governança o resultado acaba retornando um ganho de qualidade não só nos processos dentro da empresa, como também nos procedimentos e na entrega de produtos dos clientes.

As normas ISO aplicadas dentro das empresas que atuam no mercado de tecnologia juntamente com a Governança de TI, podem gerar grandes ganhos e melhoria no trabalho dos profissionais, não só na produção de suas tarefas diárias, bem como na qualidade de vida, no atendimento ao público, aos gestores e na confecção de novos produtos tecnológicos que poderão alcançar o mercado.

Referências

SGQ Consultora e Treinamento S/C Ltda: <<http://www.iso9000.com.br/consultoria-sgq-perguntas-frequentes>> Acesso em: 12 de Abril 2016.

Kerdna, Produção Editorial LTDA: <<http://gestao-de-qualidade.info/iso-9000>> Acesso em: 14 de Abril 2016.

Diego,Xavier Pereira, Engenharia De Qualidade ISO 9000: <<http://www.ebah.com.br/>> Acesso em: 18 de Abril 2016.

Engenharia de Qualidade: <<http://www.ebah.com.br/content/ABAAAASJYAD/engenharia-qualidade-trabalho-sobre-iso9000>> Acesso em: 12 de Abril 2016.

José Ricardo, Rigoni, Total Qualidade: < <http://www.totalqualidade.com.br/>> Acesso em: 12 de Abril 2016.

Morgana Wasyluk; Gleise Catarina Damião; Édio Polacinski. PROCESSO DE IMPLEMENTAÇÃO DA ISO 9001: UM CASO DE INSUCESSO. Horizontina – RS - Brasil: 2º SIEF 2012.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. ISO/TR 10013: Diretrizes para a documentação de sistema de gestão da qualidade. Rio de Janeiro, 2002.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS.NBR 6023:Informação e documentação – Referências – Elaboração. Rio de Janeiro, 2000.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS.NBR ISO 9001/2000: Sistemas de Gestão da Qualidade. Rio de Janeiro, 2001.