

Qualidade e Produtividade:

Elementos Essenciais no Desenvolvimento de Software

A N&L Informática Ltda é uma empresa de Tecnologia da Informação, que tem como visão “Agilidade e precisão em soluções de gestão”.

Buscando o atendimento da visão empresarial e a satisfação do cliente, a equipe da N&L implantou os modelos CMM, ISO 9001: 2000 e demais ferramentas de gestão empresarial desenvolvidas internamente.

Através dessa união de modelos e ferramentas, a N&L criou o Processo Padrão da Organização (PSPO), com melhorias planejadas semestrais.

Este processo permitiu a viabilização de redução de custos, menor desperdícios, promovendo maior assertividade no prazo de entrega e melhor qualidade no produto.

O projeto foi incentivado por algumas dificuldades que a empresa possuía, como:

- estimativas de tamanho/esforço e prazos de entrega;
- desperdícios de replanejamento;
- acompanhamento deficiente;
- falta de visibilidade do processo.

Sendo assim, surgiu o projeto de qualidade, que englobou diversos aspectos, como a implantação do CMM - nível 3, implementação da ferramenta gerencial “Controle de Solicitações – CS”, o qual permitiu controlar projetos, realizar acompanhamentos de cronogramas, riscos, previsto x realizado, gerenciamento de configuração de produto e apoio na previsão de estimativas, ou seja, uma ferramenta completa para o setor produtivo da empresa.

Com o objetivo do resultado ser alcançado com êxito, o projeto foi dividido em etapas:

- conscientização;
- diagnóstico;
- infra-estrutura;
- treinamentos;
- consultoria;
- desenvolvimentos de projetos piloto.

O trabalho de treinamento sempre foi muito intenso a todos colaboradores da Tecnologia. Em 2001, foram investidas 706h sobre o nível 2 do CMM. No ano de 2002, mais 732h em treinamento nível 3 do CMM. E em 2003, o investimento foi de 4.800h em treinamentos no curso chamado “CMM na N&L”, que contemplava todos os procedimentos internos do CMM para todos os colaboradores da Área de Tecnologia. A N&L possui a Área Centro de Excelência que é responsável pelos treinamentos, isso faz parte da cultura da empresa investir na capacitação intelectual do colaborador.

Após o desenvolvimento de dez projetos piloto, cinco projetos seguindo o nível 2 do CMM e cinco projetos no nível 3. Atualmente estamos num total de quarenta projetos, contabilizando os concluídos e em desenvolvimento.

Após julho de 2003 ocorreu a Mini-Avaliação do CMM, com o objetivo de minimizar os riscos da Avaliação Oficial, haja vista estarmos pleiteando o Nível 3 do CMM. Neste trabalho foram identificados muitos pontos fortes e algumas oportunidades de melhoria que já estão sendo implementadas.

Além da mini-avaliação, outras atividades de sucesso ocorreram, como “Dicas do CMM”, em que todos da área de Tecnologia participaram com respostas e as primeiras duas primeiras pessoas que respondessem corretamente cada pergunta eram premiadas. Essa atividade motivou o estudo e engajamento de todos no projeto.

Os resultados alcançados estão mais visíveis, devido ao tempo desde que o CMM foi implantado, pois a cada plano de melhoria que é executado semestralmente, ocorrem diversas implementações que facilitam o trabalho, melhorando a qualidade gerencial e técnica do produto.

Como a cultura de planejar já está institucionalizada na empresa e temos um banco de dados bem consistente em produtos anteriores, a assertividade nas estimativas e prazos está num nível excelente. Houve também um aumento na produtividade e qualidade, conseqüentemente melhor satisfação dos clientes.

A N&L já está sendo reconhecida no mercado como benchmark pelo seu árduo trabalho em qualidade. Diversas empresas do estado visitaram-na e e-mails de todo o país chegam freqüentemente para conhecer mais seu processo interno.

O próximo passo é a N&L ser uma empresa de classe mundial.

Eliane Bertin