

CERTIFICAÇÃO CONFORME MODELO MPS.BR-SV, RH E SW

1. Tema

Produção e Qualidade

2. Subtema

Certificação / Inspeção

3. Categoria de serviço

Acesso a serviços de terceiros

4. Tipo de serviço / instrumento

Avaliação da conformidade / Acesso a Serviços Tecnológicos

5. Modalidade

Presencial

6. Público alvo

ME e EPP

7. Setor indicado

Serviços

8. Macrosssegmento

Empresas do Setor TIC (Tecnologia de Informação e Comunicação)

9. Descrição

ETAPA 01 | PREPARAR A AVALIAÇÃO

- Definir qual modelo e nível(s) a ser auditado;
- Comunicar à SOFTEX a contratação da avaliação;
- Definir a composição da equipe de avaliação (Conforme critérios do modelo, para cada nível);
- Indicar o auditor da avaliação;

- Solicitar à unidade organizacional a participação de avaliador em formação – se necessário;
- Pagar taxa de contribuição SOFTEX;
- Autorizar a realização da avaliação;
- Planejar a avaliação: Enviar modelo do Plano de Avaliação e modelo da Planilha para Seleção de Projetos/Serviços/Áreas à unidade organizacional;
- Planejar a avaliação inicial;
- Preparar a avaliação;
- Enviar modelo da Planilha de Indicadores e Acordo de Confidencialidade à unidade organizacional;
- Preencher Planilha de Indicadores.

ENTREGAS DA ETAPA 01: Plano de auditoria (Modelo e nível pretendido, Equipe de avaliação e Auditor responsável, comprovante de pagamento de taxa SOFTEX, patrocinador (cliente), data da avaliação).

ETAPA 02 | AVALIAÇÃO INICIAL

- Assinar comprometimento com o Plano de Avaliação;
- Assinar o Acordo de Confidencialidade;
- Treinar equipe de avaliação para a avaliação inicial;
- Apresentar os processos da unidade organizacional;
- Verificar os indicadores de implementação;
- Analisar os dados da avaliação inicial;
- Enviar ao auditor a documentação da avaliação inicial;
- Auditar a avaliação Inicial;
- Realizar ajustes na documentação da avaliação inicial (se pertinente);
- Preparar a avaliação final;
- Completar Plano de Avaliação;
- Realizar ajustes (se pertinente);
- Confirmar a realização da avaliação final.

ENTREGAS DA ETAPA 02:

- Comprometimento de Plano de avaliação;
- Acordo de confidencialidade assinado pela equipe envolvida;
- Comprovante de avaliação Inicial.

ETAPA 03| AVALIAÇÃO FINAL

- Realizar reunião de abertura;
- Assinar comprometimento com o Plano de Avaliação;
- Completar assinaturas do Acordo de Confidencialidade (se pertinente);
- Treinar equipe para a avaliação final;
- Verificar evidências;
- Realizar entrevistas;
- Registrar afirmações na Planilha de Indicadores;
- Caracterizar o grau de implementação de cada resultado esperado do processo em cada projeto/serviço/área;

- Caracterizar, inicialmente, o grau de implementação de cada resultado esperado do processo na unidade organizacional.
- Caracterizar, inicialmente, o grau de implementação de cada atributo do processo na unidade organizacional.
- Caracterizar o grau de implementação, na unidade organizacional, de cada resultado esperado do processo e de cada atributo do processo em reunião de consenso;
- Caracterizar o grau de implementação dos processos na unidade organizacional;
- Apresentar pontos fortes, pontos fracos e oportunidades de melhoria;
- Rever a caracterização e finalizar a redação dos pontos fortes, pontos fracos e oportunidades de melhoria (se pertinente);
- Atribuir nível MR-MPS;
- Organizar ambiente de trabalho da avaliação;
- Comunicar o resultado da avaliação a empresa;
- Comunicar o resultado da avaliação aos colaboradores da unidade organizacional;
- Avaliar a execução do processo de avaliação;
- Avaliar a execução da avaliação pelo patrocinador;
- Avaliar a execução da avaliação pela equipe de avaliação;
- Avaliar a execução da avaliação pelo coordenador da IA (Instituição Avaliadora);
- Avaliar a execução da avaliação pelo coordenador da IOGE (instituições organizadoras de grupos de empresas) (se pertinente);
- Avaliar a execução da avaliação pela II (Instituição Implementadora) (se pertinente);
- Enviar avaliações do processo de avaliação para o auditor.

ENTREGAS DA ETAPA 03:

- Planilha de indicadores com resultado;
- Apresentação de resultado de auditoria;
- Declaração de resultado assinada pela equipe de auditoria.

10. Benefícios e resultados esperados

- A certificação do sistema de gestão da qualidade da empresa é requisito para a certificação compulsória de vários produtos e condição para o fornecimento para grandes empresas.
- O modelo MPS-BR é alinhado com normas e modelos internacionais, como ISO, CMMI, ITIL, COBIT, levando em consideração a realidade de pequenas e médias empresas brasileiras.

11. Estrutura e materiais necessários

-

12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento.
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas da prestadora de serviço.
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pela prestadora de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços à prestadora de serviço para o desenvolvimento do trabalho.
5. Avaliar o serviço prestado.
6. Comprometer-se com ações de melhorias de processos, alinhadas com consultores, mas de responsabilidade da equipe demandante.
7. Registrar ciência em marcos de implantação.
8. Declarar a veracidade de informações, de maneira responsável e transparente.

13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas.
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa.
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a empresa demandante.
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Pagar taxa SOFTEX.
6. Estadia, alimentação e deslocamento.
7. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.
8. Proporcionar o(s) devido(s) esclarecimento do(s) processo(s) de auditoria junto à empresa demandante, bem como: realizar o agendamento; realizar a prestação do serviço; comunicar o resultado; e emitir e entregar o certificado (em caso de atendimento aos requisitos).

14. Perfil desejado da prestadora de serviço

- A instituição prestadora deve ser credenciada como Instituição Avaliadora (IA) na SOFTEX;
- O consultor deve ser vinculado a IA MPS.BR e ser Avaliador Oficial do Modelo, pelo SOFTEX. Destacando que cada modelo (MPS.BR-SV, SW ou RH) possui seu próprio credenciamento, ou seja, uma IA ou um consultor avaliador, pode estar vinculado a um ou mais modelos.

15. Pré-diagnóstico

Pré requisitos para atendimento do cliente: É recomendável que a empresa demandante tenha realizado a adequação do seu sistema de gestão da qualidade, conforme requisitos definidos pelo modelo MPS.BR escolhido para certificação e o nível vislumbrado.

16. Observações

1. Na impossibilidade desta ficha técnica ser aplicada presencialmente, ela poderá ser aplicada de forma remota (ferramentas de videoconferência, ligações telefônicas, aplicativos de mensagens e/ou e-mails). No momento da contratação a empresa demandante deverá ser comunicada que parte do serviço ou a integralidade dele, quando aplicável, acontecerá de forma remota. Além disso, o alinhamento do formato do atendimento deve ser feito na Etapa 01 entre a empresa demandante e a prestadora de serviço tecnológico;
2. Na impossibilidade de as entregas serem assinadas fisicamente pela empresa demandante, elas poderão ser validadas via assinatura digital, aceite eletrônico ou e-mail, em que a empresa demandante deverá manifestar o aceite e encaminhar para a prestadora de serviço tecnológico, e esta deverá incluir o comprovante de validação da empresa demandante nas entregas para o registro do atendimento;
3. Esse serviço corresponde a certificação do Modelo MPS.BR escolhido (RH, SV ou SW), correspondente ao nível pretendido (A-G).
4. O sucesso do trabalho depende tanto do desempenho e comprometimento do demandante, como da prestadora, tendo em vista que as atividades serão de ambas as partes.
5. Caso o prestador ou demandante observe dificuldade nas execuções dos trabalhos, aconselha-se um alinhamento entre parte, caso não haja a solução, solicita-se comunicar Equipe SEBRAE.
6. O serviço de auditoria, aqui descrito, não garante a certificação.
7. A empresa certificada, é publicada no site oficial SOFTEX e tem sua certificação vigente por 3 anos
8. Os valores dos honorários apresentados pela prestadora de serviço devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
9. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo da empresa demandante e devem ser previamente autorizadas por ela durante a validação da proposta de trabalho.
10. É de responsabilidade da prestadora de serviço todo o trabalho, da concepção à aprovação da empresa demandante;
11. A prestadora de serviço não pode ser responsabilizada por erros de terceiros contratados pela empresa demandante cliente.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	01/08/2019	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/08/Certificação-Conforme-Modelo-MPS.BR-SV-RH-E-SW-CI12015-1.pdf	Arthur Prieto Coelho
2	14/04/2020	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Certificação-Conforme-Modelo-MPS.BR-SV-RH-E-SW-CI12015-2.pdf	Coordenação Sebraetec