

ICI - Instituto Curitiba de Informática, do Paraná, é avaliada no MPS-SV e conquista nível G.

Em 10 de dezembro de 2014, foi concluída a avaliação dos processos de serviços no Instituto Curitiba de Informática - ICI – Serviços de Infraestrutura de TIC e Service Desk, em sua unidade organizacional de Curitiba-PR, seguindo o método de avaliação MA-MPS. A conclusão da avaliação é de que a empresa atende aos critérios do Nível G – Parcialmente Gerenciado.

Fabricio Ormeneze Zanini, patrocinador da avaliação, fala sobre as etapas até chegar à certificação.

"Iniciamos o projeto de certificação após o planejamento estratégico do ICI em 2013. Nosso primeiro passo foi contratar uma empresa de consultoria para nos apoiar e orientar. Organizamos nosso time, selecionamos o escopo para certificação e iniciamos o trabalho. Nosso projeto foi dividido em três grandes fases, na primeira foram realizados os cursos de capacitação, na segunda realizamos a revisão dos processos e da documentação e na terceira fase iniciamos a realização das auditorias. A cada auditoria realizada os processos eram revisados e as melhorias identificadas. A implantação proporcionou ao ICI a oportunidade de melhorar seus processos e ajudou a criar um ambiente colaborativo entre os diversos setores da empresa. A implantação do MPS serviços foi mais uma conquista do ICI que trouxe ganhos aos seus clientes, colaboradores e fornecedores."

A equipe desta avaliação foi formada por: Marcello Thiry, avaliador líder, Alessandra Zoucas, avaliadora adjunta da empresa Incremental Tecnologia, Luiz Fernando Lucas e Ceila Guebur da Rosa, avaliadores representantes da empresa.



Avaliação MPS-SV (Serviços) – Nível G na ICI

De acordo com Ceila Guebur da Rosa, representante da empresa ICI - Instituto Curitiba de Informática, o certificado de nível G só foi conquistado devido ao empenho de toda a equipe, que é composta por profissionais competentes e preparada para os desafios.

"Participar da implementação do modelo MPS.BR-SV no ICI foi uma experiência gratificante. O comprometimento, a dedicação e o esforço de todos os envolvidos no processo foram recompensados com o resultado da nossa avaliação, na qual todos os resultados exigidos pelo nível G foram totalmente atingidos. Fica claro que o ICI tem uma equipe de colaboradores que é capaz de superar desafios. Agradeço a oportunidade de ter participado desse processo de implementação e aproveito para parabenizar a todos. Rumo ao nível F", comenta.

Para Luiz Fernando Lucas, também representante da empresa ICI - Instituto Curitiba de Informática, com esta avaliação será possível demonstrar ao mercado e aos clientes, de forma concreta, que a empresa está empenhada na melhoria contínua de seus processos.

"O modelo MPS.BR é reconhecido pelas empresas como o modelo padrão a ser seguido para melhoria de processos, que tenham por objetivo a prestação de serviços diferenciados e focados na entrega de qualidade para os clientes. Para o ICI - Instituto Curitiba de Informática esta certificação, MPS.BR Serviços, serve como avalista para o nosso processo de serviços de Infraestrutura de TIC e Service Desk e demonstra ao mercado e nossos clientes que o Instituto está empenhado em mais nível de eficiência operacional e de entrega de serviços", explica.

Segundo Marcello Thiry, avaliador líder, a conquista do nível G da empresa ICI - Instituto Curitiba de Informática é resultado do empenho da equipe e do excelente trabalho realizado.

"Esta foi a minha primeira avaliação no modelo de serviços e fiquei muito satisfeito com o resultado. Foi possível verificar o quanto nosso modelo está alinhado com as necessidades de uma organização que atua a muito tempo na área de serviços. O ICI está de parabéns pelo excelente trabalho e por contar com uma equipe altamente capacitada e comprometida", finaliza.

Sobre o MPS.BR

O programa mobilizador MPS.BR é uma iniciativa brasileira lançada em dezembro de 2003, coordenada pela Softex - Associação para Promoção da Excelência do Software, que visa a Melhoria de Processo de Software e Serviços, em um intervalo de tempo justo, a um custo acessível.

O MPS.BR conta com investimentos das empresas e apoio do MCTI - Ministério da Ciência, Tecnologia e Inovação, FINEP - Financiadora de Estudos e Projetos, do BID/FOMIN - Banco Interamericano de Desenvolvimento e SEBRAE. Informações atualizadas sobre o Programa MPS.BR e o Modelo MPS, incluindo metas e resultados alcançados, encontram-se em < www.softex.br/mpsbr >.

O Programa MPS.BR tem duas metas.

A primeira diz respeito à técnica, visando a criação e o aprimoramento do Modelo MPS, composto do Modelo de Referência para Serviços (MR-MPS-SV), do Modelo de Referência para Software (MR-MPS-SW), do Método de Avaliação (MA-MPS) e do Modelo de Negócio (MN-MPS).

A segunda meta é de disseminação do Modelo MPS no mercado, com a implementação do MR-MPS e avaliação MA-MPS em pequenas, médias empresas (PMEs) e também em grandes empresas públicas e privadas.

O MPS-SV (Serviços) é baseado em modelos e normas internacionais, como a ISO 20000, as práticas ITIL, o CMMI-SVC e a ISO/IEC 15504.

O MPS-SW (Software) segue modelos e normas internacionais em conformidade com as Normas Internacionais ISO/IEC 12207 e ISO/IEC 15504. O MPS-SW é compatível com o modelo CMMI, baseado nas melhores práticas da engenharia de software.

Tanto o MPS-SV (Serviços) como o MPS-SW (Software) são adequados à realidade das empresas brasileiras e de países afins.



<http://www.ici.curitiba.org.br/>