

# IX Workshop Anual do MPS – WAMPS 2013

## Implementando o Nível G do MR-MPS-SV com base no conceito de Central de Serviços

Adriana Silveira de Souza

Juliano Lopes de Oliveira

Ramon Gouveia Rodrigues

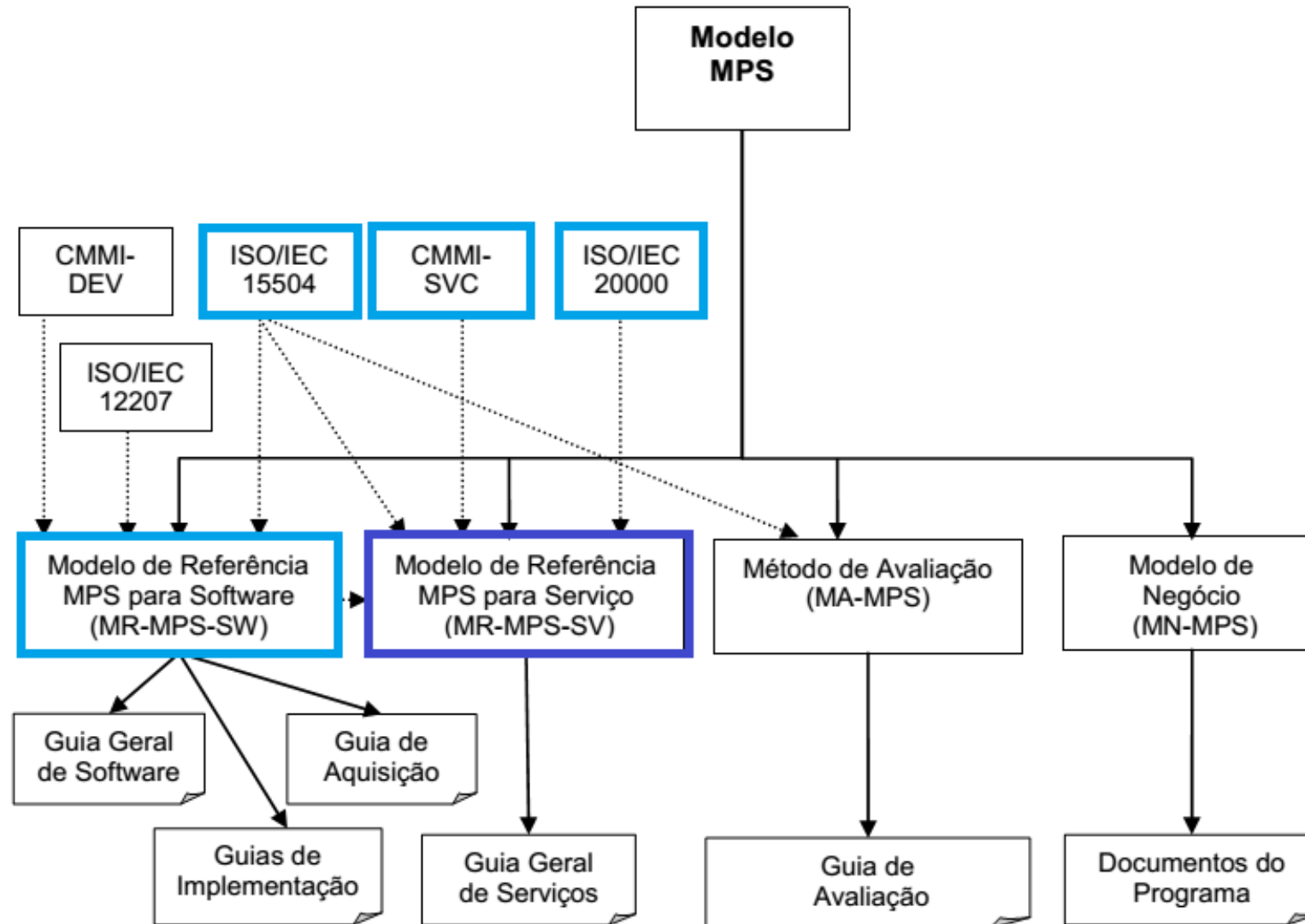


INSTITUTO DE  
INFORMÁTICA  
UFG



**ESTRATÉGIA**  
Tecnologia da Informação

# Contexto do MR-MPS-SV



# Processos do Nível G do MR-MPS-SV

- Guia Geral de Serviços
  - Define níveis de maturidade, processos, capacidade e resultados esperados.
- Nível G

<b>G</b>	Entrega de Serviços - ETS
	Gerência de Incidentes – GIN
	Gerência de Nível de Serviço - GNS
	Gerência de Requisitos – GRE
	Gerência de Trabalhos – GTR

# Central de Serviços

- Interface única entre usuários e provedores de serviços de TI.
  - Reduz o tempo de atendimento de demandas;
  - Controle centralizado sobre as demandas recebidas.
    - Dúvidas de usuários;
    - Relatos de erros;
    - Solicitações de serviços.
- Organizada em níveis de suporte.
  - Níveis mais altos possuem equipes mais capacitadas.

# Entrega de Serviços na Central de Serviços

- Entrega de Serviços
  - Deve haver uma estratégia atualizada de entrega e manutenção dos serviços;
  - A entrega deve estar em conformidade com o SLA (*Service Level Agreement*);
  - Os recursos necessários para a prestação do serviço devem estar disponíveis;
  - Sistema de Serviços para cada tipo de serviço.
- Central de Serviços
  - Participa da definição e evolução da estratégia de entrega de serviços;
  - Garante que os recursos necessários para a entrega do serviço estão disponíveis;
  - Opera e mantém um Sistema de Serviços para cada tipo de serviço oferecido.

# Gerência de Incidentes na Central de Serviços

- Gerência de Incidentes
  - Deve existir uma estratégia para reparação e restauração de serviços;
  - As solicitações de serviços e os incidentes não resolvidos devem ser escalonados;
  - As partes interessadas devem ser comunicadas sobre as situações de seus chamados.
- Central de Serviços
  - Possui processos de Gerenciamento de Incidentes, Gerenciamento de Problemas e Solicitações de Serviços;
  - Escalona chamados que não foram resolvidos conforme o estabelecido no SLA;
  - Comunica aos usuários sobre a situação de seus chamados.

# Gerência de Nível de Serviço na Central de Serviços

- Gerência de Nível de Serviço
  - Todos acordos de nível de serviço devem ser cumpridos;
  - As dependências para que um serviço seja oferecido devem ser identificadas;
  - Os níveis de serviço oferecidos devem ser monitorados e comunicados aos usuários;
  - Alterações em requisitos devem ser refletidas nos SLAs.
- Central de Serviços
  - Monitora e controla os SLAs;
  - Estes monitoramentos são relatados aos clientes;
  - Verifica se todos os recursos necessários para que um serviço seja oferecido estão disponíveis.

# Gerência de Requisitos na Central de Serviços

- Gerência de Requisitos
  - As reais necessidades dos usuários devem ser identificadas;
  - Deve haver um comprometimento dos clientes e da equipe técnica;
  - Requisitos, plano de trabalho e produtos de trabalho devem estar em conformidade;
  - Mudanças em requisitos devem ser gerenciadas ao longo do trabalho.
- Central de Serviços
  - Define e revisa os SLAs;
    - Obtém o entendimento claro dos requisitos;
    - Obtém o comprometimento da equipe técnica com os requisitos.
  - Pode-se aplicar rastreabilidade bidirecional nos requisitos;
  - Mudanças em requisitos são tratadas como revisões do SLA.



# Gerência de Trabalhos na Central de Serviços

- Gerência de Trabalhos
  - O escopo do trabalho deve ser definido;
  - O desenvolvimento e a oferta do serviço devem ser planejados;
  - O trabalho planejado deve ser monitorado e controlado;
  - Deve haver um ciclo de vida para o serviço a ser oferecido.
- Central de Serviços
  - Utiliza a estratégia de entrega e o SLA para definir o escopo do trabalho;
  - Os serviços oferecidos são planejados e monitorados pela gerência de trabalho;
  - O Sistema de Serviço define o ciclo de vida para cada tipo de serviço.

# Gerência de Trabalhos na Central de Serviços

- Gerência de Trabalhos
  - Os recursos humanos e materiais necessários devem ser identificados;
  - As tarefas e produtos devem ser dimensionados;
  - Os dados relevantes devem ser gerenciados.
- Central de Serviços
  - Todos os recursos necessários para disponibilizar o serviço são identificados;
  - Dimensiona tarefas e produtos a serem oferecidos;
  - Planeja como os dados relevantes do trabalho devem ser coletados, armazenados e distribuídos.

# Conclusões

- Há carência de orientações para implementação do MR-MPS-SV.
- Proposta para o nível G: Central de Serviços como base da implementação.
- Benefícios da centralização do controle dos serviços
  - Eficiência e eficácia
- Facilidade de referências para boas práticas de Central de Serviços
  - ITIL

# Principais Referências

- OGC – Office of Government Commerce. (2000). IT Infrastructure Library: Service Operation. Office of Government Commerce, London;
- Magalhães, I. L., Pinheiro, W. B. (2007). Gerenciamento de Serviços de TI na Prática – Uma abordagem com base na ITIL. Novatec;
- PMI – Project Management Institute. (2008). A Guide to the Project Management Body of Knowledge. Newton Square;
- Softex – Associação para Promoção da Excelência do Software Brasileiro. (2012). MPS.BR – Guia Geral MPS de Serviços, agosto 2012. Disponível em: [www.softex.br](http://www.softex.br).

Dúvidas?