

Atividade Prática – AP10

Data de entrega: até 08/12/2020.

Forma de entrega: Moodle

Forma de Registro: Resumo descritivo em grupo, formatado ABNT.
Ver **Como Resumir** no meu site Docente (senha cmp1024).

Forma de Avaliação: Texto escrito.: até 10,0 ponto na N2.

Tarefa: **Visão Geral do MPS.Br Serviços** – item 9

9 Descrição detalhada dos processos

9.1 NÍVEL G – PARCIALMENTE GERENCIADO

9.1.1 Processo: Entrega de Serviços – ETS

9.1.2 Processo: Gerência de Incidentes – GIN

9.1.3 Processo: Gerência de Nível de Serviço – GNS

9.1.4 Processo: Gerência de Requisitos – GRE

9.1.5 Processo: Gerência de Trabalhos – GTR

9.2 NÍVEL F – GERENCIADO

9.2.1 Processo: Aquisição – AQU

9.2.2 Processo: Gerência de Configuração – GCO

9.2.3 Processo: Garantia da Qualidade – GQA

9.2.4 Processo: Gerência de Problemas – GPL

9.2.5 Processo: Gerência de Portfólio de Trabalhos – GPT

9.2.6 Processo: Medição – MED

9.3 NÍVEL E – PARCIALMENTE DEFINIDO

9.3.1 Processo: Avaliação e Melhoria do Processo Organizacional – AMP

9.3.2 Processo: Definição do Processo Organizacional – DFP

9.3.3 Processo: Gerência de Mudanças – GMU

9.3.4 Processo: Gerência de Recursos Humanos – GRH

9.4 NÍVEL D – LARGAMENTE DEFINIDO

9.4.1 Processo: Desenvolvimento do Sistema de Serviços – DSS

9.4.2 Processo: Orçamento e Contabilização de Serviços – OCS

Nível C – Definido

9.4.3 Processo: Gerência de Capacidade – GCA

9.4.4 Processo: Gerência da Continuidade e Disponibilidade dos Serviços – GCD

9.4.5 Processo: Gerência de Decisões – GDE

9.4.6 Processo: Gerência de Liberação – GLI

9.4.7 Processo: Gerência de Riscos – GRI

9.4.8 Processo: Gerência da Segurança da Informação – GSI

9.4.9 Processo: Relatos de Serviços – RLS

9.5 NÍVEL B – GERENCIADO QUANTITATIVAMENTE

9.6 NÍVEL A – EM OTIMIZAÇÃO