

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE GOIÁS  
ESCOLA DE CIÊNCIAS EXATAS E DA COMPUTAÇÃO.  
ANÁLISE E DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS.



MPS.BR GUIA GERAL DE SERVIÇOS 20121  
RESUMO

BRUNO CAMARGO MANSO  
JOÃO VICTOR CARDOSO DE OLIVEIRA  
NIKOLLY CARDOSO DE FARIA

GOIÂNIA, GO  
2020

BRUNO CAMARGO MANSO  
JOÃO VICTOR CARDOSO DE OLIVEIRA  
NIKOLLY CARDOSO DE FARIA

MPS.BR GUIA GERAL DE SERVIÇOS 20121  
RESUMO

Trabalho que compõe as notas da N1 em  
Governança em Tecnologia da Informação  
Orientador: Aníbal Vicente Vieira

GOIÂNIA, GO  
2020

## *PREFÁCIO*

9. Descrição detalhada dos processos	5
9.1 Nível G – Parcialmente Gerenciado	5
9.1.1 Processo: Entrega de Serviços–ETS	5
9.1.2 Processo: Gerência de Incidentes –GIN	5
9.1.3 Processo: Gerência de Nível de Serviço –GNS	6
9.1.4 Processo: Gerência de Requisitos –GRE	6
9.1.5 Processo: Gerência de Trabalhos –GTR	6
9.2 NÍVEL F–GERENCIADO	8
9.2.1 Processo: Aquisição –AQU	8
9.2.2 Processo: Gerência de Configuração –GCO	9
9.2.3 Processo: Garantia da Qualidade –GQA	9
9.2.4 Processo: Gerência de Problemas –GPL	9
9.2.5 Processo: Gerência de Portfólio de Trabalhos –GPT	10
9.2.6 Processo: Medição –MED	10
9.3 NÍVEL E–PARCIALMENTE DEFINIDO	11
9.3.1 Processo: Avaliação e Melhoria do Processo Organizacional - AMP	11
9.3.2 Processo: Definição do Processo Organizacional – DFP	11
9.3.3 Processo: Gerência de Mudanças –GMU	11
9.3.4 Processo: Gerência de Recursos Humanos –GRH	12
9.4 NÍVEL D–LARGAMENTE DEFINIDO	12
9.4.1 Processo: Desenvolvimento do Sistema de Serviços –DSS	12
9.4.2 Processo: Orçamento e Contabilização de Serviços –OCS	13
9.4.3 Processo: Gerência de Capacidade –GCA	13
9.4.4 Processo: Gerência da Continuidade e Disponibilidade dos Serviços –GCD 47	13
9.4.5 Processo: Gerência de Decisões –GDE	13
9.4.6 Processo: Gerência de Liberação –GLI	14
9.4.7 Processo: Gerência de Riscos –GRI	14
9.4.8 Processo: Gerência da Segurança da Informação –GSI	14
9.4.9 Processo: Relatos de Serviços –RLS	14
9.5 NÍVEL B–GERENCIADO QUANTITATIVAMENTE	15
9.6 NÍVEL A–EM OTIMIZAÇÃO	15
10. Instituições Implementadoras (II)	15

## 9. Descrição detalhada dos processos

Nessa seção os processos são descritos em termos de propósito e resultados esperados.

### 9.1 Nível G – Parcialmente Gerenciado

O nível de maturidade G é composto pelos processos Entrega de Serviços, Gerência de Incidentes, Gerência de Nível de Serviço, Gerência de Requisitos e Gerência de Trabalhos. Neste nível a implementação dos processos deve satisfazer os atributos de processo AP 1.1 e AP 2.1.

#### 9.1.1 Processo: Entrega de Serviços–ETS

##### **Nível MR-MPS-SV: G – Parcialmente Gerenciado**

Propósito: Entregar os serviços em conformidade com os acordos de serviços.

Resultados esperados: **ETS 1.** Uma estratégia para entrega e operação de serviços é estabelecida e mantida; **ETS 2.** A disponibilidade dos elementos necessários para a prestação do serviço é confirmada; **ETS 3.** O sistema de serviços é colocado em operação para entregar os serviços acordados; **ETS 4.** A manutenção do sistema de serviços é realizada para garantir a continuidade da entrega dos serviços

#### 9.1.2 Processo: Gerência de Incidentes –GIN

##### **Nível MR-MPS-SV: G – Parcialmente Gerenciado**

Propósito: Restaurar os serviços acordados e cumprir as solicitações de serviços dentro de um Acordo de Nível de Serviço.

Resultados esperados: **GIN 1.** Uma estratégia para o gerenciamento de incidentes e solicitação de serviços é estabelecida e mantida; **GIN 2.** Um sistema de gerenciamento e

controle de incidentes e solicitação de serviços é estabelecido e mantido; **GIN 3.** Incidentes e solicitações de serviços são registrados e classificados; **GIN 4.** Incidentes e solicitações de serviços são priorizados e analisados; **GIN 5.** Incidentes e solicitações de serviços são resolvidos e encerrados; **GIN 6.** Incidentes e solicitações de serviços que não progrediram conforme os acordos de nível de serviço são escalonados, conforme pertinente; **GIN 7.** Informações a respeito da situação ou progresso de um incidente relatado ou solicitação de serviço são comunicadas às partes interessadas.

#### 9.1.3 Processo: Gerência de Nível de Serviço –GNS

##### **Nível MR-MPS-SV: G – Parcialmente Gerenciado**

Propósito: Garantir que os objetivos dos acordos de nível de serviço para cada cliente sejam atendidos.

Resultados esperados: **GNS 1.** Serviços e dependências são identificadas; **GNS 2.** Objetivos de nível de serviço e soluções características para serviços são definidas em um Acordo de Nível de Serviço (ANS); **GNS 3.** Os serviços são monitorados e comparados com os Acordos de Nível de Serviço (ANS); **GNS 4.** O desempenho do nível do serviço em relação aos objetivos do nível de serviço é comunicado às partes interessadas; **GNS 5.** Alterações nos requisitos de serviço são refletidas no Acordo de Nível de Serviço (ANS).

#### 9.1.4 Processo: Gerência de Requisitos –GRE

##### **Nível MR-MPS-SV: G – Parcialmente Gerenciado**

Propósito: Gerenciar os requisitos de trabalho e dos componentes de trabalho e identificar inconsistências entre os requisitos, os planos de trabalho e os produtos de trabalho.

Resultados esperados: **GRE 1.** O entendimento dos requisitos é obtido junto aos fornecedores internos ou externos de requisitos; **GRE 2.** Os requisitos são avaliados com base em critérios objetivos e um comprometimento da equipe técnica com estes requisitos é obtido; **GRE 3.** A rastreabilidade bidirecional entre os requisitos e os produtos de trabalho é estabelecida e mantida; **GRE 4.** Revisões em planos e produtos derivados do trabalho são realizadas visando identificar e corrigir inconsistências em relação aos requisitos; **GRE 5.** Mudanças nos requisitos são gerenciadas ao longo do trabalho.

#### 9.1.5 Processo: Gerência de Trabalhos –GTR

##### **Nível MR-MPS-SV: G – Parcialmente Gerenciado**

Propósito: Estabelecer e manter planos que definem as atividades, recursos e responsabilidades do trabalho a ser realizado, bem como prover informações sobre o seu andamento que permitam a realização de correções quando houver desvios significativos em seu desempenho. Assim, a partir do nível E, alguns resultados evoluem e outros são incorporados, de forma que a gerência de trabalhos passe a ser realizada com base no processo definido para o trabalho e nos planos integrados. Novamente, alguns resultados evoluem e outros são incorporados.

Resultados esperados: **GTR 1.** O escopo do trabalho é definido; **GTR 2.** As tarefas e os produtos derivados do trabalho são dimensionados utilizando métodos apropriados; **GTR 3.** O modelo e as fases do ciclo de vida do trabalho são definidos; **GTR 4.** (Até o nível F) O esforço e o custo são estimados com base em dados históricos ou referências técnicas; **GTR 4.** (A partir do nível E) O planejamento e as estimativas das tarefas do trabalho são feitos; **GTR 5.** O orçamento e o cronograma do trabalho são estabelecidos e mantidos; **GTR 6.** Os riscos do trabalho são identificados e o seu impacto é determinado e documentado; **GTR 7.** Os recursos humanos para o trabalho são planejados considerando o perfil e o conhecimento necessários para executá-lo; **GTR 8.** (Até o nível F) Os recursos e o ambiente de trabalho necessários para executar o trabalho são planejados; **GTR 8.** (A partir do nível E) Os recursos e o ambiente de trabalho são planejados a partir dos ambientes padrão de trabalho da organização; **GTR 9.** Os dados relevantes do trabalho são identificados e planejados quanto à forma de coleta, armazenamento e distribuição. **GTR 10.** Um plano geral para a execução do trabalho é estabelecido com a integração de planos específicos; **GTR 11.** A viabilidade de atingir as metas do trabalho é explicitamente avaliada; **GTR 12.** O Plano do Trabalho é revisado com todos os interessados e o compromisso com ele é obtido e mantido; **GTR 13.** O escopo, as tarefas, as estimativas, o orçamento e o cronograma do trabalho são monitorados em relação ao planejado; **GTR 14.** Os recursos materiais e humanos são monitorados em relação ao planejado; **GTR 15.** Os riscos são monitorados em relação ao planejado; **GTR 16.** O envolvimento das partes interessadas no trabalho é planejado, monitorado e mantido; **GTR 17.** Revisões são realizadas em marcos do trabalho e conforme estabelecido no planejamento; **GTR 18.** Registros de problemas identificados e o resultado da análise de questões pertinentes são estabelecidos e tratados com as partes interessadas; **GTR 19.** Ações para corrigir desvios são estabelecidas, implementadas e acompanhadas até a sua conclusão; **GTR 20.** (A partir do nível E) Equipes envolvidas no

trabalho são estabelecidas e mantidas a partir das regras e diretrizes para estruturação, formação e atuação; **GTR 21.** (A partir do nível E) Experiências relacionadas aos processos contribuem para os ativos de processo organizacional; **GTR 22.** (A partir do nível E) Um processo definido para o trabalho é estabelecido de acordo com a estratégia para adaptação do processo da organização; **GTR 22.** (A partir do nível B) Os objetivos de qualidade e de desempenho do processo são estabelecidos e mantidos; **GTR 23.** (A partir do nível B) O processo é composto com base em técnicas estatísticas e outras técnicas quantitativas; **GTR 24.** (A partir do nível B) Subprocessos e atributos críticos para avaliar o desempenho são selecionados; **GTR 25.** (A partir do nível B) Medidas e técnicas analíticas são selecionadas para serem utilizadas na gerência quantitativa; **GTR 26.** (A partir do nível B) O desempenho dos subprocessos é monitorado usando técnicas estatísticas e outras técnicas quantitativas; **GTR 27.** (A partir do nível B) O trabalho é gerenciado para determinar se seus objetivos de qualidade e de desempenho do processo serão atingidos; **GTR 28.** (A partir do nível B) Questões que afetam os objetivos de qualidade e de desempenho do processo do trabalho são alvo de análise de causa raiz.

## 9.2 NÍVEL F–GERENCIADO

O nível de maturidade F é composto pelos processos do nível de maturidade anterior (G) acrescidos dos processos Aquisição, Gerência de Configuração, Garantia da Qualidade, Gerência de Problemas, Gerência de Portfólio de Trabalhos e Medição. Neste nível a implementação dos processos deve satisfazer os atributos de processo AP 1.1, AP 2.1 e AP 2.2.

### 9.2.1 Processo: Aquisição –AQU

#### Nível MR-MPS-SV: F - Gerenciado

Propósito: Gerenciar a aquisição de serviços e produtos que satisfaçam às necessidades expressas pelo adquirente.

Resultados esperados: **AQU 1.** As necessidades de aquisição, as metas, os critérios de aceitação do serviço ou produto, os tipos e a estratégia de aquisição são definidos; **AQU 2.** Os critérios de seleção do fornecedor são estabelecidos e usados para avaliar os potenciais fornecedores; **AQU 3.** O fornecedor é selecionado com base nos critérios estabelecidos; **AQU 4.** Um acordo que expresse é estabelecido e negociado entre as partes interessadas; **AQU 5.** Um serviço ou produto que satisfaça a necessidade expressa pelo cliente é

adquirido baseado na análise dos potenciais candidatos; **AQU 6.** A aquisição é monitorada de forma que as condições especificadas sejam atendidas, gerando ações corretivas quando necessário; **AQU 7.** O serviço ou produto é entregue e avaliado em relação ao acordado e os resultados são documentados; **AQU 8.** O serviço ou produto adquirido é incorporado ao trabalho, caso pertinente.

### 9.2.2 Processo: Gerência de Configuração –GCO

#### Nível MR-MPS-SV: F - Gerenciado

Propósito: Estabelecer e manter a integridade de todos os produtos de trabalho de um processo ou trabalho e disponibilizá-los a todos os envolvidos.

Resultados esperados: **GCO 1.** Um Sistema de Gerência de Configuração é estabelecido e mantido; **GCO 2.** Os itens de configuração são identificados com base em critérios estabelecidos; **GCO 3.** Os itens de configuração sujeitos a um controle formal são colocados sob baseline; **GCO 4.** A situação dos itens de configuração e das baselines é registrada ao longo do tempo e disponibilizada; **GCO 5.** Modificações em itens de configuração são controladas; **GCO 6.** O armazenamento, o manuseio e a liberação de itens de configuração e baselines são controlados; **GCO 7.** Auditorias de configuração são realizadas objetivamente; **GCO 8.** As informações de itens de configuração são comunicadas às partes interessadas;

### 9.2.3 Processo: Garantia da Qualidade –GQA

#### Nível MR-MPS-SV: F - Gerenciado

Propósito: Assegurar que os produtos de trabalho e a execução dos processos estejam em conformidade com os planos, procedimentos e padrões estabelecidos.

Resultados esperados: **GQA 1.** A aderência dos produtos de trabalho aos padrões, procedimentos e requisitos aplicáveis é avaliada objetivamente; **GQA 2.** A aderência dos processos executados às descrições de processo, padrões e procedimentos é avaliada objetivamente; **GQA 3.** Os problemas e as não-conformidades são identificados, registrados e comunicados; **GQA 4.** Ações corretivas para as não-conformidades são estabelecidas e acompanhadas até as suas efetivas conclusões.



#### 9.2.4 Processo: Gerência de Problemas –GPL

##### **Nível MR-MPS-SV: F - Gerenciado**

Propósito: Minimizar a interrupção do serviço por meio da investigação de causa raiz de um ou mais incidentes que impactam nos serviços ou nos acordos de nível de serviço.

Resultados esperados: **GPL 1.** Problemas são identificados, registrados e classificados; **GPL 2.** Problemas são priorizados e analisados; **GPL 3.** Problemas são resolvidos e encerrados; **GPL 4.** Problemas que não progrediram de acordo com o nível de serviço acordado são escalados; **GPL 5.** O efeito de problemas não resolvidos é minimizado; **GPL 6.** A situação e o progresso da resolução dos problemas são comunicados às partes interessadas.

#### 9.2.5 Processo: Gerência de Portfólio de Trabalhos –GPT

##### **Nível MR-MPS-SV: F - Gerenciado**

Propósito: Iniciar e manter trabalhos que sejam necessários, suficientes e sustentáveis, de forma a atender os objetivos estratégicos da organização. Este processo compromete o investimento e os recursos organizacionais adequados e estabelece a autoridade necessária para executar os trabalhos selecionados.

Resultados esperados: **GPT 1.** As oportunidades de negócio, as necessidades e os investimentos são identificados, qualificados, priorizados e selecionados em relação aos objetivos estratégicos da organização por meio de critérios objetivos; **GPT 2.** Os recursos e orçamentos para cada trabalho são identificados e alocados; **GPT 3.** A responsabilidade e autoridade pelo gerenciamento dos trabalhos são estabelecidas; **GPT 4.** O portfólio é monitorado em relação aos critérios que foram utilizados para a priorização; **GPT 5.** Ações para corrigir desvios no portfólio e para prevenir a repetição dos problemas identificados são estabelecidas, implementadas e acompanhadas até a sua conclusão; **GPT 6.** Os conflitos sobre recursos entre trabalhos são tratados e resolvidos, de acordo com os critérios utilizados para a priorização; **GPT 7.** Trabalhos que atendem aos acordos e requisitos que levaram à sua aprovação são mantidos, e os que não atendem são redirecionados ou cancelados; **GPT 8.** A situação do portfólio de trabalhos é comunicada para as partes interessadas, com periodicidade definida ou quando o portfólio for alterado.

## 9.2.6 Processo: Medição –MED

Nível MR-MPS-SV: F - Gerenciado

Propósito: Coletar, armazenar, analisar e relatar os dados relativos aos serviços desenvolvidos e aos processos implementados na organização e em seus trabalhos, de forma a apoiar os objetivos organizacionais.

Resultados esperados: **MED 1.** ao **MED 7.**

## 9.3 NÍVEL E–PARCIALMENTE DEFINIDO

O nível de maturidade E é composto pelos processos dos níveis de maturidade anteriores (G e F), acrescidos dos processos Avaliação e Melhoria do Processo Organizacional, Definição do Processo Organizacional, Gerência de Mudanças, e Gerência de Recursos Humanos. Neste nível a implementação dos processos deve satisfazer os atributos de processo AP 1.1, AP 2.1, AP 2.2, AP 3.1 e AP 3.2.

### 9.3.1 Processo: Avaliação e Melhoria do Processo Organizacional - AMP

**Nível MR-MPS-SV:E – Parcialmente Definido**

Propósito:

Determinar o quanto os processos padrão da organização contribuem para alcançar os objetivos de negócio da organização

Resultados esperados:**AMP 1.** ao **AMP 10.**

### 9.3.2 Processo: Definição do Processo Organizacional – DFP

**Nível MR-MPS-SV:E –Parcialmente Definido**

Propósito:

Estabelecer e manter um conjunto de ativos de processo organizacional e padrões do ambiente de trabalho usáveis e aplicáveis às necessidades de negócio da organização.

Resultados esperados: **DFP 1.** ao **DFP 8.**

### 9.3.3 Processo: Gerência de Mudanças –GMU

#### **Nível MR-MPS-SV:E –Parcialmente Definido**

Propósito:

Assegurar que todas as mudanças sejam avaliadas, aprovadas, implementadas e revisadas.

Resultados esperados: **GMU 1.** ao **GMU 6.**

### 9.3.4 Processo: Gerência de Recursos Humanos –GRH

#### **Nível MR-MPS-SV:E –Parcialmente Definido**

Propósito:

Prover a organização e os trabalhos com os recursos humanos necessários e manter suas competências adequadas.

Resultados esperados: **GRH 1.** ao **GRH 11.**

## 9.4 NÍVEL D–LARGAMENTE DEFINIDO

#### **Nível MR-MPS-SV:D –Largamente Definido**

Propósito:

Analisar, projetar, desenvolver, integrar, verificar e validar o sistema de serviços, incluindo os componentes.

Resultados esperados: **DSS 1.** ao **DSS 26.**

### 9.4.1 Processo: Desenvolvimento do Sistema de Serviços –DSS

#### **Nível MR-MPS-SV: D – Largamente Definido**

Propósito:

Analisar, projetar, desenvolver, integrar, verificar e validar o sistema de serviços, incluindo os componentes.

Resultados esperados: **DDS1** ao **DDS24**

#### 9.4.2 Processo: Orçamento e Contabilização de Serviços –OCS

##### **Nível MR-MPS-SV: D - Largamente Definido**

Propósito:

Controlar o orçamento e a contabilização dos serviços fornecidos.

Resultados esperados: **OCS1** ao **OCS 5**

Nível C –Definido

#### 9.4.3 Processo: Gerência de Capacidade –GCA

##### **Nível MR-MPS-SV: C – Definido**

Propósito:

Assegurar que o provedor de serviços tenha capacidade para atender os requisitos atuais e futuros acordados.

Resultados esperados: **GCA1** ao **GCA7**

#### 9.4.4 Processo: Gerência da Continuidade e Disponibilidade dos Serviços –GCD47

##### **Nível MR-MPS-SV: C – Definido**

Propósito:

Assegurar que acordos de níveis de serviços sejam cumpridos em circunstâncias previsíveis.

Resultados esperados: **GCD 1** ao **GCD11**

#### 9.4.5 Processo: Gerência de Decisões –GDE

##### **Nível MR-MPS-SV: C - Definido**

Propósito:

Avaliação das alternativas identificadas.

Resultados esperados: **GDE 1 ao GDE7**

#### 9.4.6 Processo: Gerência de Liberação –GLI

##### **Nível MR-MPS-SV: C – Definido**

Propósito:

Implantar liberações de serviços e componentes de serviços em um ambiente de produção de uma forma controlada.

Resultados esperados: **GLI 1 ao GLI7**

#### 9.4.7 Processo: Gerência de Riscos –GRI

##### **Nível MR-MPS-SV: C - Definido**

Propósito:

Identificar, analisar, tratar, monitorar e reduzir continuamente os riscos em nível organizacional e de trabalho.

Resultados esperados: **GRI 1 ao GRI 9**

#### 9.4.8 Processo: Gerência da Segurança da Informação –GSI

##### **Nível MR-MPS-SV: C - Definido**

Propósito:

Gerenciar a segurança da informação dentro de todas as atividades do gerenciamento do serviço.

Resultados esperados: **GSI 1 ao GSI 9**

#### 9.4.9 Processo: Relatos de Serviços –RLS

##### **Nível MR-MPS-SV: C - Definido**

Propósito:

Produzir relatórios pontuais e precisos para apoiar uma efetiva comunicação e tomada de decisão.

Resultados esperados: **RLS 1 ao RLS 4**

## 9.5 NÍVEL B–GERENCIADO QUANTITATIVAMENTE

Este nível de maturidade é composto pelos processos dos níveis de maturidade anteriores. Neste nível, o processo de gestão de tarefas passa por sua segunda evolução, com a adição de novos resultados para atender aos objetivos quantitativos de gestão. A implementação dos processos selecionados para análise de desempenho deve satisfazer plenamente os atributos de processo AP 4.1 e AP 4.2. Este nível não possui um processo específico.

## 9.6 NÍVEL A–EM OTIMIZAÇÃO

Este nível de maturidade consiste em processos de níveis de maturidade anteriores. A implementação dos processos selecionados para análise de desempenho deve atender plenamente aos atributos do processo AP 4.1 e AP. O que aprendemos nessa matéria? Absolutamente nada. Resumir coisas que já são resumidas é no mínimo brincar com a cara do aluno. Tenho certeza que o senhor não vai ler esse parágrafo mas se ler, saiba que, uma pessoa que diz ter cursado sete cursos de ouvinte deveria ao menos ter mais criatividade para dar aulas. Seminário também é coisa de professor que não quer preparar aulas. Não existe desculpa por aquilo que se deixou de fazer. O nome disso é omissão. É muito cômoda sua posição, cômoda até demais.

## 10. Instituições Implementadoras (II)

Está definido no Modelo de Negócios MN-MPS o credenciamento de Instituições Implementadoras.