De acordo com a **ISO/IEC 20000-1**, os principais problemas da MANGE incluem:

1. **Demora na resolução de incidentes**: Falta de um processo estruturado para gerenciar incidentes, resultando em tempo de resposta ineficiente.
2. **Falta de clareza nos prazos de atendimento**: Ausência de **Acordos de Nível de Serviço (SLAs)**, o que leva à confusão e à falta de expectativas claras.
3. **Inexistência de um processo formal para gerenciar mudanças**: Isso aumenta o risco de falhas nos serviços, afetando a qualidade da entrega.

Solução com Base na ISO/IEC 20000-1:

**1. Criação de Acordos de Nível de Serviço (SLAs):**

A MANGE deve implementar **SLAs** para estabelecer expectativas claras com os clientes em termos de disponibilidade, desempenho e segurança dos serviços. Esses SLAs definirão:

* **Disponibilidade**: Garantia de tempo de atividade dos serviços.
* **Desempenho**: Indicadores como tempo de resposta e capacidade de processamento.
* **Segurança**: Medidas para garantir a proteção de dados e sistemas.

Esses SLAs devem ser baseados nos requisitos da norma para garantir transparência e confiança, utilizando relatórios de conformidade para monitorar o cumprimento dos acordos.

**2. Implementação de Processos de Gestão de Incidentes:**

A MANGE precisa implementar processos eficazes para **gerenciar incidentes**, baseando-se nas diretrizes da ISO/IEC 20000-1. Esses processos devem:

* Estabelecer procedimentos para identificar, registrar e categorizar incidentes.
* Definir **prioridades de atendimento** e tempos de resposta, conforme os SLAs acordados.
* Criar mecanismos para a **resolução rápida** dos incidentes e a restauração da funcionalidade dos serviços.

**3. Implementação de Processos de Gestão de Mudanças:**

A norma exige que a MANGE adote um processo formal de **gerenciamento de mudanças** para garantir que qualquer alteração nos serviços de TI seja controlada de forma eficiente, minimizando o risco de falhas. Isso inclui:

* Um processo de aprovação para mudanças propostas.
* Testes e validação das mudanças antes de sua implementação.
* Documentação clara para garantir que os clientes sejam informados sobre o impacto e o cronograma das mudanças.

**4. Melhoria Contínua:**

A MANGE deve introduzir um processo de **melhoria contínua** para ajustar e otimizar seus serviços conforme as necessidades dos clientes evoluem. Isso pode ser feito por meio de:

* Monitoramento regular do desempenho dos serviços.
* Uso de **feedback dos clientes** para identificar áreas de melhoria.
* Implementação de mudanças incrementais para garantir a eficiência contínua dos processos de TI.

Requisitos da Norma Aplicáveis:

* **Planejamento e Gestão**: A norma exige que a MANGE defina políticas claras, objetivos e responsabilidades no gerenciamento de seus serviços de TI.
* **Gerenciamento de Serviços**: Definir processos formais para a gestão de incidentes, mudanças e nível de serviço, como indicado nos SLAs.
* **Melhoria Contínua**: Implementar mecanismos para a análise e aprimoramento contínuo dos serviços prestados, ajustando-os às expectativas dos clientes.

Conclusão:

A adoção dos requisitos da ISO/IEC 20000-1 ajudará a MANGE a resolver seus problemas de gestão de serviços de TI, aumentando a **satisfação dos clientes** por meio de prazos mais claros, maior eficiência no atendimento de incidentes e um processo bem definido para gerenciar mudanças. A criação de SLAs, combinada com processos de gerenciamento de incidentes e mudanças, garantirá que as expectativas dos clientes sejam atendidas de maneira consistente e que os serviços evoluam de acordo com suas necessidades.