

Avaliação MPS-SV, nível G, na CELEPAR em Curitiba-PR

Em 18 de maio de 2018, foi concluída a avaliação dos processos de serviços na empresa Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná - CELEPAR na sua unidade organizacional Diretoria de Infraestrutura e Operações - Serviço de Auditoria de Ambientes, Cópia de Segurança, Impressão de Documentos e Operação Continuada em 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.

Consolidação. "A Avaliação MPS Serviços consolidou o trabalho desenvolvido por nossos técnicos ao longo dos últimos 20 meses e a diretriz da CELEPAR para a excelência na qualidade de serviços.

A metodologia MPS foi o nosso Norte para o qual direcionamos nossos esforços, priorizamos nossas ações e trouxemos nossas equipes. Este objetivo claro para todos, sempre reforçado nas reuniões de gestores, promoveu forte engajamento e colaboração dos empregados. Eles discutiram os processos dos serviços criticando e apontando as melhorias; depois, verificavam o cumprimento dos processos definidos e ampliaram o monitoramento dos SLAs, criando uma sinergia no ambiente de trabalho.

Os serviços de TI que receberam a certificação MPS Serviços - impressão, operação continuada, auditoria de ambiente de TI e cópia de segurança - suportam as operações diárias do Governo do Paraná e contribuirão para melhores serviços públicos, cumprindo a missão institucional da CELEPAR.", declarou Luiz Fernando Ballin Ortolani - Diretor de Infraestrutura e Operações.

A equipe desta avaliação foi formada por Alessandra Zoucas, avaliadora líder e Marcello Thiry da Instituição Avaliadora (IA) Incremental Tecnologia.



Avaliação MPS-SV (Serviços) – Nível G na CELEPAR.

“Esta foi a segunda avaliação da Celear, sendo a primeira no modelo de Serviços. É notório que a cultura da melhoria de processos foi transmitida para outras áreas da companhia e seus resultados continuaram a trazer benefícios. Parabenizo a equipe focada e empenhada em alcançar continuamente a melhoria dos processos. O trabalho realizado por esta equipe é excelente e coloca a Celear no caminho para levar as melhorias para outros serviços de TI e subir nos níveis de maturidade dos processos. Certamente a Celear continuará a se destacar e a se beneficiar dos resultados positivos do MR-MPS-SV no seu cotidiano.”, concluiu o avaliadora líder Alessandra Zoucas.

"A implantação de qualquer modelo de maturidade de qualidade em uma empresa é antes de tudo, uma mudança na forma de pensar e na sua cultura. Creio que esse foi o primeiro desafio do projeto de implantação do modelo de referência do MPS- BR Serviço na empresa. Ao mesmo tempo foi muito gratificante ver os envolvidos entendendo cada vez mais o propósito do Modelo e "vestindo a camisa" para, juntos, alcançarem as melhorias nos serviços prestados, direta ou indiretamente, ao cidadão. O patrocínio da diretoria foi fundamental para o sucesso da avaliação, assim como para a continuidade das melhorias e expansão dos processos de serviço. O Modelo gerou ganhos perceptíveis no dia a dia dos serviços avaliados assim como uma forte motivação a todos os colaboradores, para que a busca por melhorias seja constante. Tive a oportunidade de ser representante da empresa nas duas avaliações da empresa, uma de software e esta de serviço, e em ambas o aprendizado foi enorme, assim como a emoção do resultado final.", disse Eleni Lumi, Representante da empresa na avaliação.

"Participar do processo de avaliação MPS.BR foi uma experiência muito enriquecedora, tanto do ponto de vista profissional quanto pessoal. O trabalho, ao longo de vários meses, foi árduo, mas extremamente recompensador, sendo o esforço coroado com a obtenção da certificação. Tendo o modelo MPS como balizador pudemos agregar valor à empresa e aos colaboradores, de modo que em tempo de implementação todos percebessem os ganhos e benefícios ao se trabalhar a melhoria de processos, o que propiciou a mudança de mentalidade, fortalecendo a busca pela melhoria contínua na empresa.", declarou Alphonse Massaad, Representante da empresa na avaliação.

O programa mobilizador MPS.BR é uma iniciativa brasileira lançada em dezembro de 2003, coordenada pela Associação para Promoção da Excelência do Software Brasileiro - Softex, que visa a Melhoria de Processos, em todas as regiões do país, em um intervalo de tempo justo, a um custo acessível. O MPS.BR conta com investimentos das empresas e apoio do Ministério da Ciência, Tecnologia, Inovações e Comunicações (MCTIC), da Financiadora de Estudos e Projetos (FINEP), do Banco Interamericano de Desenvolvimento (BID) e SEBRAE. Informações atualizadas sobre o Programa MPS.BR e o Modelo MPS, incluindo metas e resultados alcançados, encontram-se no Portal Softex < www.softex.br/mpsbr >.

O Programa MPS.BR tem 2 metas. A primeira meta é técnica, visando à criação e ao aprimoramento do Modelo MPS – composto dos Modelos de Referência MR-MPS-SW (MPS de Software), MR-MPS-SV (MPS de Serviços), MR-MPS-RH (MPS de Gestão de Pessoas) e do Método de Avaliação MPS (MA-MPS). O MR-MPS-SW e o MA-MPS seguem modelos e normas internacionais: são baseados nas normas internacionais ISO/IEC 12207 e na série ISO/IEC 33000, são compatíveis com o modelo CMMI-DEV, são baseados nas melhores práticas da engenharia de software e são adequados à realidade das empresas brasileiras e de países afins. O MR-MPS-SV tem como referências as normas internacionais ISO/IEC 20000 e a série ISO/IEC 33000, e o modelo CMMI-SVC®. O MR-MPS-RH tem como referências as normas internacionais NBR ISO 9001:2008, a série ISO/IEC 33000, o modelo P-CMM® (People Capability Maturity Model), a norma mexicana NMX-I-059/2-NYCE-2011, além de modelos de excelência como o PNQ – Prêmio Nacional da Qualidade. A segunda

meta é de disseminação do Modelo MPS no mercado, com a implementação do MR-MPS e avaliação MA-MPS tanto em micro, pequenas e médias empresas (MPME) como em grandes empresas públicas e privadas.



<http://www.celepar.pr.gov.br/>