

Uso da Ferramenta Trello para o Alcance do Nível F do Modelo MR-MPS-SV

Robertson Diogo de Moraes Bandeira¹, Felipe Moraes Freitas¹, André Felipe Rodrigues Marques¹, Otávio Rodrigues Junior¹, Paula Daniele de Oliveira Moreira¹, Emanuel Estumano Santos¹, Sandro Ronaldo Bezerra Oliveira²

¹Master Support Comércio e Serviços
Rod. José Carlos Daux SC 401, 4150, Saco Grande, Florianópolis – SC – Brasil

²Programa de Pós-Graduação em Ciência da Computação (PPGCC) – Universidade Federal do Pará (UFPA); MOSE Competence Institute
Rua Augusto Corrêa, 01, Guamá, Belém – PA – Brasil

{robertson.bandeira, felipe.freitas, andre.marques, otavio.rodrigues, paula.moreira, emanuel.estumano}@vibetecnologia.com, srbo@ufpa.br

Abstract. *This paper describes the use of the Trello software tool to meet the some expected results included in Level F processes of the MR-MPS-SV model (MPS Reference Model for Service) during the implementation of this model at Master Support, in Belém from Pará.*

Resumo. *Este artigo descreve o uso da ferramenta Trello para atendimento de alguns resultados esperados constantes nos processos do Nível F do modelo MR-MPS-SV (Modelo de Referência do MPS para Serviço) durante a implementação deste modelo na Master Support, em Belém do Pará.*

1. Introdução

O programa MPS.BR (Melhoria do Processos de Software Brasileiro) possui como um de seus objetivos que seus modelos sejam adequados ao perfil de empresas com diferentes tamanhos e características, privadas e governamentais [SOFTEX, 2023]. Estes modelos são descritos por meio de documentos em formato de guias. O foco deste artigo recai no Guia Geral MPS de Serviços, que detalha o Modelo de Referência do MPS para Serviços (MR-MPS-SV). Este guia é destinado a organizações interessadas em usar o MR-MPS-SV para melhoria dos seus processos de serviços. Estes processos são compostos de resultados esperados, que possuem definidos neste guia as atividades e tarefas necessárias para atendê-los. Adicionalmente, entende-se que o uso de ferramentas de software pode colaborar para a sistematização da execução destas atividades e tarefas, consequentemente evidenciando o atingimento dos resultados esperados constantes nos processos do MR-MPS-SV.

Este artigo visa descrever a experiência de uso da ferramenta de software Trello para apoio à implementação de alguns processos constantes no modelo MR-MPS-SV, no contexto da implementação da melhoria do processo de serviço da unidade organizacional Setor de Infraestrutura e Sustentação da empresa Master Support Comércio e Serviços. A Master é uma empresa do grupo Vibe Tecnologia, sediada em Belém do Pará, concebida para agregar as melhores soluções de mercados, em termos de infraestrutura, com o fornecimento de serviços de qualidade por meio de uma equipe altamente qualificada. A unidade organizacional tem como foco a prestação de serviços de suporte e monitoramento de serviços de infraestrutura de redes, hardware e sistemas.

2. Uso do Trello

O Trello [TRELLO, 2023] é um aplicativo de gerenciamento de projetos baseado na web, utilizando a tecnologia Kanban para este trabalho. Os projetos são representados por quadros (*boards*), que contêm listas com várias tarefas. Cada tarefa é representada por meio de cartões criados dentro das listas. Cartões podem ser movidos, copiados ou compartilhados entre listas, de modo a alterar o seu progresso. Usuários podem ser adicionados nos cartões. A unidade organizacional da Master já fazia uso desta ferramenta para a prestação dos serviços aos clientes antes da implementação de melhoria do processo, porém este uso acontecia de forma não padronizada e sem a garantia da qualidade adequada do processo.

A implementação do modelo MR-MPS-SV na unidade organizacional da Master foi conduzida pela II (Instituição Implementadora) MOSE Competence Institute a partir de Outubro de 2022. Inicialmente, o implementador responsável pela condução fez um estudo de *gap analysis* para identificar quais processos dos MR-MPS-SV precisariam de tarefas a serem criadas no Trello e de quais tipos estas tarefas seriam.

Como resultado do *gap analysis*, percebeu-se que os processos seriam:

- GOS (Gerência de Operação de Serviços), com tarefas de: Análise de Viabilidade do Plano de Operação de Serviços (vide Figura 1(b)), contendo os critérios de análise de viabilidade na Descrição do Cartão; Monitoramento em Pontos de Controle (vide na Figura 1(a)), contendo os parâmetros usados para o monitoramento das operações de serviço, bem como os desvios detectados e a ação para a sua resolução; Ações de Desvio e de Riscos/Oportunidades (visto na Figura 2(a)), descrevendo o desvio/risco detectado no título do cartão e a ação para a sua resolução na descrição, juntamente com o relacionamento para o cartão de monitoramento; e Mudanças de Requisitos na Operação do Serviço (vide Figura 2(b)), relatando a mudança ocorrida, a justificativa para esta mudança e a análise de impacto na descrição do cartão;

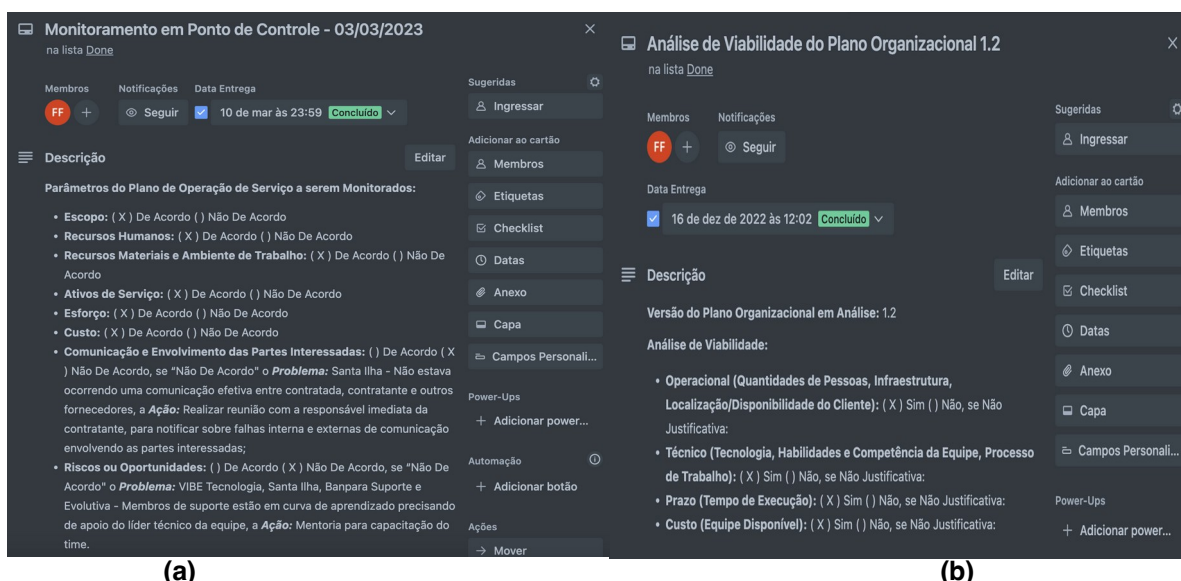


Figura 1. (a) Tarefa de Monitoramento em Ponto de Controle; (b) Tarefa de Análise de Viabilidade do Plano de Operação de Serviço



Figura 1. (a) Tarefa de Ação de Desvio; (b) Tarefa de Mudança de Requisitos

- GCS (Gerência de Configuração de Serviços), com tarefa de Auditoria da Configuração (vide Figura 3(a)), contendo os resultados da auditoria realizada, juntamente com os critérios usados definidos no checklist do cartão. Caso algum critério não seja atendido, uma tarefa de não conformidade deve ser aberta como um cartão no Trello e deve estar relacionada à tarefa de auditoria;
- AQU (Aquisição), com tarefa de Monitoramento do Fornecedor (vide Figura 3(b)), contemplando se houve incidentes no serviço adquirido, as ações, a avaliação do serviço ao longo de um período e se foi aceitável o fornecimento do serviço;

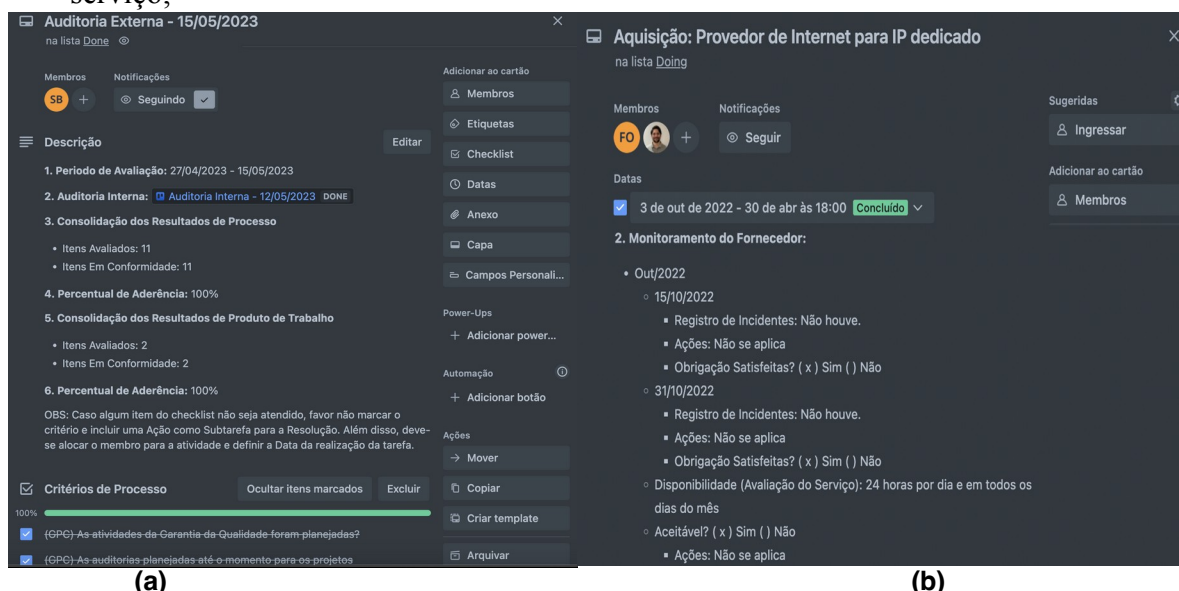
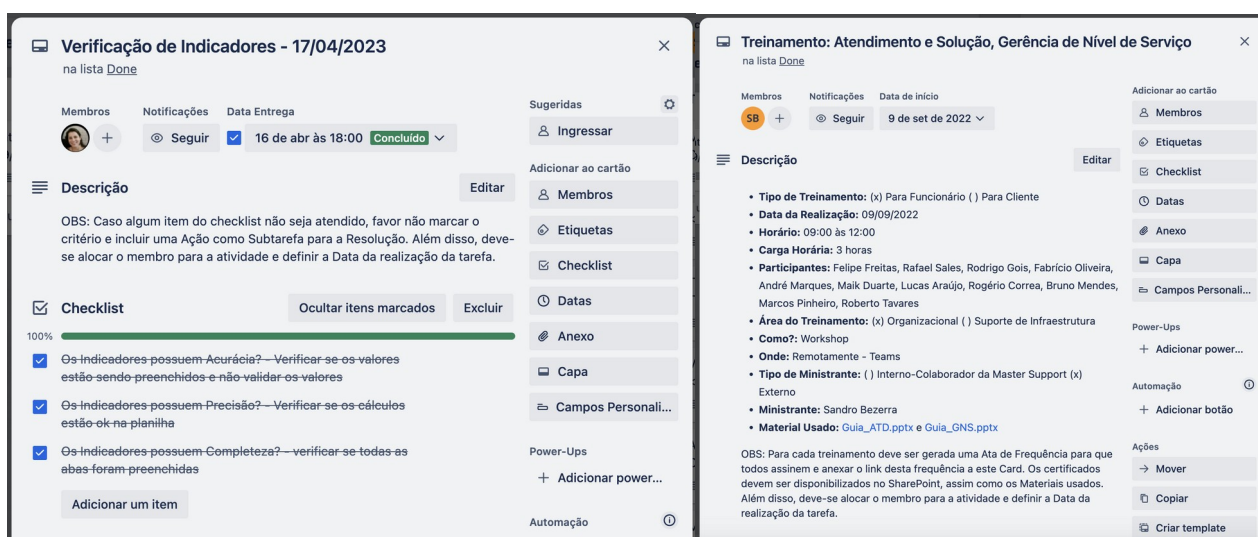


Figura 3. (a) Tarefa de Auditoria; (b) Tarefa de Monitoramento do Fornecedor

- MED (Medição), com tarefas de: Verificação dos Indicadores (vide na Figura 4(a)), contemplando os critérios usados para a análise dos indicadores no checklist do cartão; e de Ações de Desvio dos Indicadores, relatadas como tarefas relacionadas ao cartão de verificação dos indicadores criado no Trello;

- GPC (Gerência de Processos), com tarefas de: Auditoria Interna e Externa do Processo e Produto (vide na Figura 3(a)); e de Não Conformidades, relatadas como tarefas relacionadas às tarefas de auditoria interna e externa criadas no Trello;
- OSV (Gerência Organizacional de Serviços), com tarefas de: registro da Reunião com a Gerência de Alto Nível para analisar informações do SGS (Sistema de Gerência de Serviços), considerando uma análise de todos parâmetros definidos no resultado esperado OSV4 do MR-MPS-SV, relatando possíveis desvios provenientes destas análises; de Ações provenientes desta reunião, definidas como cartões relacionados ao registro da reunião, descrevendo o que a ação de resolução para o desvio detectado; e de registro dos Treinamentos dos Processos (visto na Figura 4(b)), contemplando o detalhamento dos treinamentos realizados na descrição do cartão.



(a) (b)
Figura 2. (a) Tarefa de Verificação dos Indicadores; (b) Tarefa de Registro de Treinamento

3. Conclusão

A sistematização dos processos do MR-MPS-SV na Master proporcionou para a equipe maior controle e padronização das tarefas constantes nos processos de serviço e organizacionais. Por fim, vale destacar que a unidade organizacional foi aprovada em sua avaliação oficial no MR-MPS-SV realizada em Maio de 2023 pela IA (Instituição Avaliadora) Implementum Consultoria.

Referências

- SOFTEX. (2023) “Guia Geral MPS de Serviços”. Disponível em: <https://softex.br/mpsbr/guias/>, Último Acesso: 09/2023.
- TRELLO. (2023) “A blog for teams by Trello”. Disponível em: <https://blog.trello.com/>, Último acesso: 09/2023.