

# Implementação do MR-MPS-SW e do MR-MPS-SV na Fábri<sup>ca</sup>info

Ana Regina Rocha<sup>1</sup>, Gleison Santos<sup>3</sup>, Elton Scaccabaro<sup>2</sup>,  
Elaine Nunes<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Implementum Consultoria – Rio de Janeiro, RJ - Brasil

<sup>2</sup>Fábri<sup>ca</sup>info – Fortaleza, CE – Brasil

<sup>3</sup>Universidade Federal do Estado do Rio de Janeiro - Rio de Janeiro – RJ – Brasil

darocha.anaregina@gmail.com; gleison.santos@gmail.com;  
elainednunes@gmail.com; elton@fabri<sup>ca</sup>info.com

**Resumo.** *Este artigo descreve a experiência de implementação conjunta do MR-MPS-SW e do MR-MPS-SV na Fábri<sup>ca</sup>info onde o escopo escolhido para implementação e avaliação é o serviço Gestão Eletrônica de Documentos (GED) e o software de apoio a este serviço. São descritas, no artigo, as decisões tomadas para definição e implantação dos processos.*

## 1. Introdução

O MPS tem mais de um modelo de referência para melhoria de processos, dentre eles modelos para software e serviços descritos, respectivamente, no Guia Geral de Software [Softex 2024a] e no Guia Geral de Serviços [Softex 2024b]. Algumas organizações trabalham com software e com serviços e a iniciativa de melhoria abarca os dois modelos. Nestes casos é adequado se realizar uma implementação simultânea, tratando os processos comuns aos dois modelos e os processos específicos de software e de serviço.

Neste artigo relatamos a experiência de implementação do MR-MPS-SW e do MR-MPS-SV na empresa Fábri<sup>ca</sup>info com o escopo do serviço Gestão Eletrônica de Documentos (GED) e do software de apoio a este serviço.

## 2. A Fábri<sup>ca</sup>info

Fundada em 1996, a Fábri<sup>ca</sup>info iniciou sua operação na cidade de Fortaleza, no estado do Ceará. O objetivo era facilitar a manutenção e manipulação de documentos e arquivos, levando para seus clientes o que existia de mais moderno. Para isso a capacitação no Brasil e exterior foi peça chave, pois a empresa trouxe ao Brasil o estado da arte na área de Gestão Eletrônica de Documentos, uma tecnologia surgida com o início da produção de scanners de grande porte. A operação iniciou com a importação de dois scanners profissionais com os quais foi realizado um grande trabalho no diário oficial do Estado do Ceará, que incluiu a digitalização de todos os jornais desde a primeira edição em 1933. Atualmente, a Fábri<sup>ca</sup>info pode atender clientes em todas as regiões do Brasil. Especializada em Gestão Eletrônica de Documentos (GED), atua fortemente com digitalização de documentos. Como outra atividade do seu escopo atua, também, em desenvolvimento de software.

Por questões estratégicas, a empresa decidiu certificar inicialmente a área de desenvolvimento de software com a norma internacional ISO 9001, que foi conseguida em julho de 2020. Em seguida buscou a certificação da área de digitalização. Esta

certificação é mantida desde então. A implementação do MR-MPS-SW e do MR-MPS-SV teve início em março de 2025 com a contratação da Implementum Consultoria para conduzir a FábricaInfo até a realização da avaliação oficial nível C nos dois modelos. A FábricaInfo estabeleceu como escopo para a avaliação MPS-SV a Gestão Eletrônica de Documentos (GED) e para a avaliação MPS-SW o desenvolvimento de software de apoio à Gestão Eletrônica de Documentos (produto GoDocs). A avaliação está prevista para ser realizada até o final de 2025.

### **3. Implementação do MR-MPS-SW e do MR-MPS-SV na FábricaInfo**

O trabalho de consultoria para implementação do MR-MPS-SW e do MR-MPS-SV foi iniciado com uma reunião com o patrocinador, na qual foram explicados os objetivos do processo Gerência Organizacional na empresa, englobando os processos Gerência Organizacional de Software (OSW) e Gerência Organizacional de Serviços (OSV). Na reunião foram estabelecidas as diretrizes para a definição dos processos, considerando e evoluindo o já definido para a certificação ISO 9001, de modo a atender os requisitos do MR-MPS-SW e do MR-MPS-SV. A decisão de iniciar a implementação por este processo é pelas decisões a serem tomadas inicialmente e que envolvem a alta gerência: definição de objetivos e diretrizes para os processos e, também, das responsabilidades pelos processos na organização. Estas questões são essenciais para dar início ao trabalho. A decisão de reunir os dois processos do MPS em um único processo da empresa foi bastante natural no contexto da FábricaInfo porque existe um único responsável pelo processo.

Não se pode iniciar um processo de melhoria sem que os colaboradores conheçam os modelos que darão suporte aos processos da empresa. Para isso, o passo seguinte foi dar aos colaboradores da empresa uma visão geral dos modelos MPS para software e MPS para serviços. Neste contexto, foram realizados dois treinamentos: Visão Geral do MPS-SW:2024 no Nível C e Visão Geral do MPS-SV:2024 no Nível C, com ampla participação da equipe. A partir deste conhecimento inicial básico, teve início o trabalho de definição de processos em conjunto com os colaboradores da empresa designados pelo patrocinador em três frentes: (i) definição e implementação de processos comuns aos dois modelos; (ii) definição e implementação de processos específicos de serviços com escopo em GED e (iii) definição e implementação de processos específicos de software.

#### **3.1 Implementação de processos comuns ao MR-MPS-SW e ao MR-MPS-SV**

O modelo de referência MPS para serviços e o modelo de referência MPS para software contém processos organizacionais que são comuns aos dois modelos: Capacitação (CAP), Gerência de Processos (GPC), Gerência de Configuração (GCO), Medição (MED) e Aquisição (AQU).

Após o processo Gerência Organizacional, os processos Capacitação (CAP) e Gerência de Processos (GPC) foram os primeiros a serem definidos por serem a base para a definição e implantação dos demais processos. Com relação ao processo Capacitação, a FábricaInfo já havia implementado duas iniciativas relevantes: o PDI (Plano de Desenvolvimento Individual) e a Trilha de Carreira. O PDI é elaborado após a realização anual da avaliação do desempenho de cada colaborador. É criada uma sala de treinamento por função (por exemplo, uma sala para os supervisores de serviços GED) e, se necessário, também uma sala individual (por exemplo, uma sala adicional para o

supervisor X). Estas salas têm uma seleção de cursos e vídeos que devem ser realizados pelos colaboradores. A Trilha de Carreira indica os requisitos para cada cargo e o que deve ser feito para se subir na carreira na Fábriainfo. Foi definido, portanto, apenas o planejamento para realização dos treinamentos necessários para os modelos MPS. Estes treinamentos foram realizados para todos os processos da empresa após serem definidos e aprovados pelo Comitê de Auditoria da Fábriainfo. Os processos Gerência de Configuração e Medição, foram definidos e implementados em conjunto para os dois modelos. Na Fábriainfo, o processo Aquisição não é pertinente a software e, portanto, foi definido e implementado apenas no contexto de serviços. A implementação de procedimentos para garantia da qualidade foi bastante facilitada pela empresa já contar com auditores da qualidade ISO, familiarizados com as atividades de QA. Foram definidos a estratégia de garantia da qualidade da Fábriainfo e checklists específicos.

### **3.2 Implementação do MR-MPS-SV:2024**

O modelo de referência MPS para Serviços contém a definição de processos específicos de serviços e processos organizacionais, que dão apoio para a execução dos processos específicos. Discute-se a seguir como cada processo específico do MR-MPS-SV:2024 e o processo organizacional Aquisição foi definido e implementado na empresa.

A implementação do processo Gerência de Operação de Serviços (GOS) pressupõe a definição da estratégia para a operação do serviço e, a partir dela, o planejamento, monitoração e, quando necessário, o replanejamento para correção de rumo no serviço. A Fábriainfo tem operações de serviço GED em diversos clientes e um mesmo cliente pode abranger mais de uma localidade. A operação pode acontecer tanto nas instalações da empresa, quanto nas instalações do cliente e isto é estabelecido no contrato. A implementação de GOS foi realizada em conjunto com os resultados de Gerência do Nível de Serviço (GNS) que tratam do Acordo de Nível de Serviço (ANS). A execução do serviço GED em cada cliente é monitorada, comparada com o Acordo de Nível de Serviço (ANS) e o desempenho é comunicado ao Gerente de Operações. O ANS está definido no contrato estabelecido com cada cliente.

Incidentes e solicitações de serviço costumam acontecer e a organização precisa estar preparada para tratar estas questões de acordo com o ANS estabelecido no contrato. Na Fábriainfo acontecem no âmbito do serviço de cada cliente e podem ser uma dificuldade de operação ou relacionados à infraestrutura, software ou segurança da informação, sendo que estes últimos são encaminhados ao setor responsável por seu tratamento. Uma vez por mês, os incidentes são analisados para identificar problemas. Este é o objetivo do processo Atendimento e Solução na Fábriainfo.

Para a implementação do processo Oferta e Demanda do MR-MPS-SV foi necessário dividi-lo em dois processos: (i) Custos e Orçamento e (ii) Demanda e Capacidade. É necessário estimar e monitorar os custos de cada serviço. Isso é realizado, para cada cliente, no contexto da Gerência de Operação do Serviço com a elaboração e manutenção de uma planilha orçamentária. É, ainda, necessária a orçamentação e a contabilização do serviço GED na empresa para permitir um controle financeiro efetivo, o que é realizado pelo controller da empresa com o tratamento conjunto dos serviços nos diversos clientes. O processo Demanda e Capacidade é de responsabilidade do Gerente de Operações. A implementação deste processo teve início com a definição da “Estratégia para Gerência da Capacidade nos Serviços GED” contendo os requisitos de infraestrutura,

os requisitos de pessoal, os requisitos financeiros e como será a gestão da capacidade na empresa. O controle é realizado mensalmente com a elaboração de um “Relatório Mensal de Demanda e Capacidade”.

É fundamental que a organização garanta a disponibilidade e continuidade do serviço em circunstâncias previsíveis e de acordo com o ANS. É, também, vital gerenciar a segurança da informação durante toda a operação do serviço. Estes são o propósito do processo Continuidade, Disponibilidade e Segurança do MR-MPS-SV. Na Fábriainfo este processo foi dividido em dois processos: (i) Continuidade e Disponibilidade e (ii) Segurança da Informação. O processo Continuidade e Disponibilidade é, também, de responsabilidade do Gerente de Operações. A implementação teve início com a definição do documento “Requisitos e Objetivos de Disponibilidade e Continuidade”. A partir desta definição foi definido e testado o “Plano de Continuidade do Serviço GED”. Mensalmente é produzido um Relatório de Disponibilidade que descreve as faltas de disponibilidade ocorridas no mês. O processo Segurança da Informação é de vital importância para a empresa que manipula documentos de outras organizações. É necessário, portanto, tratar a segurança da informação com bastante rigor. O primeiro passo é garantir a confidencialidade por parte da equipe. Para isso, um Acordo de Confidencialidade é assinado por cada colaborador ao ser contratado. A implementação do processo na Fábriainfo teve início com a descrição da estratégia para segurança da informação gerando-se o documento “Controle de Segurança da Informação” que contém os riscos e controles relacionados a pessoal, tecnologia e ambiente de trabalho GED. Mensalmente é produzido um relatório com os incidentes e problemas ocorridos durante o mês.

O processo Aquisição foi definido seguindo o procedimento estabelecido para a ISO 9001 e a pedido do responsável foi incluída uma atividade para que o solicitante de uma compra avaliasse o processo e o resultado.

O propósito do processo Gerência do Ciclo de Vida do Serviço (GCV) é estabelecer o catálogo de serviços da empresa e, no caso de haver modificações no serviço, assegurar que as mudanças realizadas segundo um processo estabelecido. O catálogo de serviços, descrevendo o serviço GED e provendo informações para a organização e o cliente, já existia na empresa. Foi definido o processo Gerência do Ciclo de Vida de modo que a Fábriainfo esteja preparada para definir novos serviços quando necessário e pertinente.

### **3.3 Implementação do MR-MPS-SW**

O modelo de referência MPS para Software contém a definição de processos específicos de software e processos organizacionais, que dão apoio para a execução dos processos específicos. Discutimos nesta seção como cada processo específico do MR-MPS-SW:2024 foi definido e implementado na Fábriainfo.

Todos os processos específicos para software foram integrados no processo de desenvolvimento: Engenharia de Requisitos, Gerência de Projetos, Integração do Produto, Projeto e Construção do Produto, Verificação e Validação e Gerência de Decisões. O processo adota a abordagem ágil baseada no Scrum e é composto por quatro fases sequenciais e incrementais:

- Fase 1 – Iniciação: Esta fase é executada sequencialmente e tem como propósito formalizar a existência de projeto de desenvolvimento de software e iniciar o

projeto com: (i) elaboração do planejamento do projeto; (ii) identificação do escopo inicial (backlog do produto); (iii) definição da Arquitetura.

- Fase 2 – Detalhamento de Requisitos: Esta fase é executada de forma sequencial em paralelo à Fase 3 e tem por objetivo (i) gerenciar o backlog e (ii) preparar as sprints de desenvolvimento possam acontecer com o refinamento, detalhamento e estimativa das histórias de usuário. Esta fase é realizada de forma contínua, garantindo que itens do backlog que farão parte da próxima sprint estarão preparados e aprovados pela Área de Produto e Área de Tecnologia antes da reunião de planejamento da sprint.
- Fase 3 – Desenvolvimento: Esta fase é executada de forma incremental (com sprints) e pode ser iniciada quando houver histórias de usuário suficientes para compor uma sprint. As etapas envolvidas são: (i) preparar as sprints; (ii) executar as sprints de desenvolvimento, (iii) homologar a release e (iv) apoiar a implantação.
- Fase 4 – Encerramento do Projeto: Esta fase é executada ao final, de forma sequencial, com o objetivo de formalizar o encerramento do projeto.

Uma particularidade da FábricaInfo é que as responsabilidades de gestão do projeto são compartilhadas entre Gerente de Desenvolvimento, Product Manager e Tech Lead. O Gerente de Desenvolvimento é responsável por atribuições típicas de gerenciamento de projeto, como planejamento, monitoração e acompanhamento do projeto. O Product Manager faz a interface entre a equipe de desenvolvimento e os diferentes clientes do projeto (por exemplo, Áreas Demandantes, Área de Desenvolvimento e Time de Inovação) e a equipe alocada aos projetos. Também tem a responsabilidade de gerenciar o backlog do produto, definir as histórias de usuário, sugerir o escopo das sprints e é responsável pela condução da reunião de revisão da sprint. O Tech Lead assume responsabilidades típicas do Scrum, como a condução das demais cerimônias do Scrum e liderança da equipe de desenvolvimento (composta por desenvolvedores e testadores) durante as sprints. Este papel também é responsável pela especificação técnica e integração do produto.

#### **4. Conclusão**

Este artigo descreveu a experiência de implementação em conjunto do MR-MPS-SW e do MR-MPS-SV, no nível C, na FábricaInfo, em que o escopo foi o serviço Gestão Eletrônica de Documentos (GED) e o software de apoio a este serviço. A decisão de iniciar a implementação pelo nível C e em dois modelos foi um desafio, mas a experiência da empresa com a ISO 9001 foi um facilitador por haver na empresa a cultura de processos e de qualidade. Essa cultura já existente facilitou o entendimento e a aderência às exigências dos processos. No momento o trabalho está em andamento e a avaliação oficial MPS está prevista para ocorrer até o final de 2025.

#### **Referências**

Softex (2024a) Guia Geral MPS de Software, Junho

Softex (2024b) Guia Geral MPS de Serviços, Junho