

ADEQUAÇÃO CONFORME MODELO MPS.BR-SV, RH E SW

1. Tema

Produção e qualidade

2. Subtema

Gestão da Qualidade

3. Categoria de serviço

Acesso a Serviços de Terceiros

4. Tipo de serviço / instrumento

Consultoria tecnológica / Acesso a Serviço Tecnológico

5. Modalidade

Presencial e/ou a distância

6. Público alvo

ME e EPP

7. Setor indicado

Serviços

8. Macrosssegmento

Empresas do Setor TIC (Tecnologia de Informação e Comunicação)

9. Descrição

ETAPA 01 | ALINHAMENTO DA PROPOSTA

- Realizar interação de abertura junto à empresa demandante para definição das diretrizes de serviço, agendamento diagnóstico e definição dos responsáveis pelo acompanhamento dos serviços por parte da empresa demandante e da prestadora de serviço.
- Definir diretrizes do trabalho, informando os seguintes itens:

- Área de atuação da instituição demandante.
- Responsável pela equipe de apoio do demandante.
- Responsável legal pela empresa demandante.
- Implementador responsável pela implementação.
- Modelo a ser adotado (MPS.BR SV/SW ou RH).
- Nível a ser pretendido (G ao A) – podendo ser um ou mais níveis;
- Processos a serem implementados (dependendo o nível).
- Se há algum processo a ser excluído do nível pretendido.
- Se há algum processo a ser adicionado ao nível pretendido.
- Quantidade de colaboradores envolvidos nos processos de implementação.
- Empresa demandante deve declarar ciência de que a implementação necessita de ações de sua equipe junto ao implementador.
- Empresa prestadora se responsabiliza em encerrar a implementação com GAP 100% (Simulado de auditoria), apresentando resultados a equipe e laudo.
- Desenvolver cronograma de ações.

ENTREGAS DA ETAPA 01:

- Documentos de proposta e ciência, conforme itens supracitados;
- Responsabilidades definidas e firmadas;
- Cronograma de ações, acordado com todos os envolvidos.

ETAPA 02 | DIAGNÓSTICO – GAP - MARCO 0

- Aplicar *checklist* de implementação, baseado em critérios a serem implementados - conforme Modelo, Nível e processos a serem implementados;
- Diagnosticar o nível de implementação atual, ou seja, critérios já adotados pela equipe em comparativo com os critérios exigidos dos processos pretendidos, informando o grau de implementação (T (Totalmente), L (Largamente), P (Parcialmente), N (Não Implementado), NA (Não se Aplica)).
- Definir escopo de ações pretendidas, conforme critérios diagnosticados, por processo.
- Capacitar equipe, internamente, com processos a serem implementados.

ENTREGAS DA ETAPA 02:

- Diagnóstico inicial, com laudo de situação inicial dos processos.
- Evidência de capacitação da equipe interna (apoio na implementação), sobre processos a serem implementados (certificado interno ou lista de presença).

ETAPA 03 | DIAGNÓSTICO DE ANDAMENTO – GAP - MARCO 50%

- Análise de 50% da implementação, aplicando *checklist* de implementação, porém levantando a evolução dos processos, com itens já implementados e a serem implementados.
- Executar quando 50% das ações terem sido executadas ou 50% das horas consumidas.

ENTREGA ETAPA 03: Diagnóstico com situação parcial, com laudo de situação de 50% do esforço de ações consumido.

ETAPA 04 | DIAGNÓSTICO FINAL – GAP - MARCO 100% - O SIMULADO

- Análise de 100% da implementação.
- Simulação de Auditoria Final (Entrevistas, Evidências e laudo).
- Treinamento de toda equipe envolvida nos processos desenvolvidos e implementados;
- Aplicação de *checklist* de implementação, com parecer qualitativo.
- Executar etapa no encerramento do serviço, apresentando a envolvidos resultados.

ENTREGAS DA ETAPA 04:

- Laudo de diagnóstico com situação final, fechando 100% do esforço de ações consumido.
- Assinatura de ciência do responsável pela equipe interna de apoio.

10. Benefícios e resultados esperados

- A implantação de diretrizes, alinhadas a modelos de qualidade de processo possibilitam maior excelência na entrega de produtos e serviços de uma organização, além de apoiar na gestão de processo e tomada de decisão.
- O modelo MPS-BR é alinhado com normas e modelos internacionais, como ISO, CMMI, ITIL, COBIT, levando em consideração a realidade de pequenas e médias empresas brasileiras.

11. Estrutura e materiais necessários

-

12. Responsabilidade da empresa demandante

1. Aprovar a proposta do Sebrae, valores e condições de pagamento.
2. Conhecer e validar a proposta de trabalho, o escopo das etapas e as entregas da prestadora de serviço.
3. Disponibilizar agenda prévia para visitas, reuniões e atividades propostas pela prestadora de serviço.
4. Fornecer informações técnicas sobre os processos, produtos ou serviços à prestadora de serviço para o desenvolvimento do trabalho.
5. Avaliar o serviço prestado.
6. Comprometer-se com ações de melhorias de processos, alinhadas com consultores, mas de responsabilidade da equipe demandante.
7. Registrar ciência em marcos de implantação.
8. Declarar a veracidade de informações, de maneira responsável e transparente.

9. Sugere-se que as equipes que buscam a implantação do modelo estejam comprometidas em melhorar seus processos.

13. Responsabilidade da prestadora de serviço

1. Realizar reunião para alinhamento e apresentação das atividades previstas.
2. Analisar a demanda e as informações fornecidas pela empresa.
3. Elaborar proposta, escopo de trabalho, cronograma das etapas do projeto, agenda de reuniões e atividades, sendo necessário validar com a empresa demandante.
4. Fornecer as entregas previstas, validadas pela empresa demandante, ao Sebrae.
5. Cumprir com as obrigações previstas no Regulamento do Sebraetec.
6. Proporcionar o(s) devido(s) esclarecimento do(s) processo(s) de auditoria junto à empresa demandante, bem como: realizar o agendamento; realizar a prestação do serviço; comunicar o resultado; e emitir e entregar o certificado (em caso de atendimento aos requisitos).

14. Perfil desejado da prestadora de serviço

- A instituição prestadora deve ser credenciada como Instituição Implementadora (II) na SOFTEX;
- O consultor deve ser vinculado a Instituição Implementadora (II) MPS.BR e ser Implementador Oficial do Modelo, pelo SOFTEX. Destacando que cada modelo (MPS.BR-SV, SW ou RH) possuem seu próprio credenciamento, ou seja, uma Instituição Implementadora (II) ou um consultor implementador, pode estar vinculado a um ou mais modelos.

15. Pré-diagnóstico

-

16. Observações

1. Na impossibilidade desta ficha técnica ser aplicada presencialmente, ela poderá ser aplicada de forma remota (ferramentas de videoconferência, ligações telefônicas, aplicativos de mensagens e/ou e-mails). No momento da contratação a empresa demandante deverá ser comunicada que parte do serviço ou a integralidade dele, quando aplicável, acontecerá de forma remota. Além disso, o alinhamento do formato do atendimento deve ser feito na Etapa 01 entre a empresa demandante e a prestadora de serviço tecnológico;
2. Na impossibilidade de as entregas serem assinadas fisicamente pela empresa demandante, elas poderão ser validadas via assinatura digital, aceite eletrônico ou e-mail, em que a empresa demandante deverá manifestar o aceite e encaminhar para a prestadora de serviço tecnológico, e esta deverá incluir o comprovante de validação da empresa demandante nas entregas para o registro do atendimento;

3. Esse serviço corresponde a consultorias de apoio a equipe, na implementação de critérios de qualidade de processos definidos no Modelo MPS.BR escolhido (RH, SV ou SW), correspondente ao nível pretendido (A-G).
4. O sucesso do trabalho depende tanto do desempenho e comprometimento do demandante, como da prestadora, tendo em vista que as atividades serão de ambas as partes.
5. Caso o prestador ou demandante observe dificuldade nas execuções dos trabalhos, aconselha-se um alinhamento entre parte, caso não haja a solução, solicita-se comunicar Equipe SEBRAE.
6. O serviço de implementação não garante a certificação, embora seja alinhado.
7. Os valores dos honorários apresentados pela prestadora de serviço devem incluir todas as despesas com impostos e encargos sociais, conforme legislação tributária em vigor, que possa incidir sobre o objeto da proposta;
8. Despesas adicionais com terceiros (direitos autorais, fotografias, hospedagem, imagens, registro de domínio, revisões, textos, conteúdo dinâmico, entre outros) ficam a cargo exclusivo da empresa demandante e devem ser previamente autorizadas por ela durante a validação da proposta de trabalho.
9. É de responsabilidade da prestadora de serviço todo o trabalho, da concepção à aprovação da empresa demandante;
10. A prestadora de serviço não pode ser responsabilizada por erros de terceiros contratados pela empresa demandante cliente.

HISTÓRICO DE ALTERAÇÕES			
Versão	Data	Link	Responsável
1	01/08/2019	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2019/08/Adequação-Conforme-Modelo-MPS.BR-SV-RH-e-SW-GQ13047-1.pdf	Arthur Prieto Coelho
2	13/04/2020	https://datasebrae.com.br/wp-content/uploads/2020/04/Adequação-Conforme-Modelo-MPS.BR-SV-RH-e-SW-GQ13047-2.pdf	Coordenação Sebraetec