

## Como Implementar os Níveis G e F do MPS-Serviços

A SOFTEX, coordenadora do MPS.BR, comunica as condições para inscrição no **Curso: Como Implementar os Níveis G e F do MPS-Serviços, em Campinas/SP.**

**Data:** 28 de outubro de 2013 (2ª feira)

**Horário:** 08h30min às 13h00

**Local:** Hotel Tryp Campinas (by Sol Meliá) - Rua Severo Penteado, 140 - Cambuí.

**Instrutor:** Renato Ferraz Machado

Mestre em Engenharia de Software pela PUCPR (ênfase em serviços). Implementador e consultor MR-MPS-SW, MR-MPS-SV, ITIL, ISO 20000 e CMMI. Avaliador MR-MPS-SW e MR-MPS-SV, Editor e membro da Equipe Técnica do Modelo (ETM) MR-MPS-SV, Professor de pós-graduação em Melhoria de Processos, Gerenciamento de Projetos e Engenharia de Software em diversas faculdades no Paraná, Graduado em Análise de Sistemas e Administração pela PUC-PR. Pós-graduado em Melhoria de Processo de Software e CMMI/MPS.BR pela UFLA-MG e Objetos Distribuídos pela FAE-Curitiba-PR. 10 anos de experiência em Gerenciamento de Projetos. Atuou como gerente de projetos na WiproTechnologies de 2009 a 2013, tendo gerenciado diversos projetos com equipes onsite e offshore (Índia), 20 anos de experiência em Engenharia de Software. Analista de Sistemas Sênior e Gerente de Projetos de TI do grupo Arauco do Brasil de 1991 até 2009. Auditor interno da ISO 9001 e membro do comitê de gestão integrada (ISO9001,ISO14001,ISO18001) do grupo Arauco. Possui artigos publicados em workshops e conferências nacionais e internacionais. Sócio diretor e administrador da Qualityfocus consultoria e serviços em TI Ltda.

### Conteúdo programático:

1. Aplicação prática dos processos do nível G
  - a) Entregas de Serviços
  - b) Gerência de Incidentes
  - c) Gerência de Nível de Serviço
  - d) Gerência de Requisitos
  - e) Gerência de trabalhos
  
2. Aplicação prática dos processos do nível F
  - a) Aquisição
  - b) Gerência de Configuração
  - c) Garantia da Qualidade
  - d) Gerência de Problemas

- e) Gerência de Portfólio de Trabalhos
- f) Medição

**Objetivo do curso:**

- 3. Permitir ao participante:
  - Entender a aplicação dos processos
    - Contexto
    - Limitações
    - Exclusões
  - Ter uma visão prática da implementação dos processos
    - Estratégias de implementação
    - Como escolher os serviços para avaliação
  - Entender os principais relacionamentos entre os processos
    - Entre os processos dos níveis G e F
    - De níveis superiores