

## O Modelo de Equipe do MOF e seus Detalhes

Última revisão feita em 17 de Setembro de 2007.

### Objetivo

Como eu disse no artigo anterior, fiz uma mudança em nossa linha de aprendizado, resolvi falar um pouco sobre alguns assuntos importantes no MOF antes de nos aprofundarmos realmente nas SMFs. Sendo assim neste nosso oitavo artigo iremos aprender juntos os principais detalhes do Modelo de Equipe apresentado pelo MOF, espero que seja muito produtivo para todos nós, boa leitura.

### Introdução

Até aqui falamos bastante do Modelo de Processo e seus detalhes, sabemos dos seus quatro quadrantes, suas quatro OMRs e também alguns detalhes de cada uma de suas 21 Service Management Functions. Logo para atuar em um ambiente com todas estas recomendações precisamos também ter uma equipe formada com base nas melhores práticas. É claro que ao formar uma equipe muitos pontos devem ser levados em consideração e isso pode se tornar um problema na hora de estabilizar uma equipe pró-ativa para nossas operações.

O que pretendo estudar com vocês neste artigo são as recomendações oferecidas pelo MOF na parte de sua documentação que trata sobre equipes, este documento é chamado de Modelo de Equipe. Como o próprio Modelo de Equipe descreve, formar uma equipe eficiente vai muito além de apenas distribuir funções, responsabilidades e tarefas, será necessário levar em conta alguns pontos básicos tratados entre toda a equipe envolvida com as operações de TI de uma empresa como definir metas e objetivos para toda a equipe, ter pontos de referência para as tarefas realizadas, seguir práticas e idéias que ajudem a tomada de decisão. Para começar o Modelo de Equipe deve seguir cinco diretrizes, que se aplicam a todos os membros da equipe, que são:

1. Oferecer um ótimo Atendimento ao Cliente.
2. Entender quais são as prioridades e permitir que TI possa agregar valor ao negócio.
3. Construir equipes fortes, cinérgicas e virtuais.
4. Utilizar ferramentas de Automação de TI e Gestão de Conhecimento.
5. Atrair, desenvolver e reter um pessoal de operações de TI qualificado e talentoso.

### Grupos de Funções

O MOF sugere sete Grupos de Funções (Role Clusters) que representam Áreas Funcionais (Functional Roles) para formar uma equipe de operações, onde cada grupo desenvolve suas atividades com um objetivo em comum ou uma missão similar, mas a Microsoft deixa bem claro que este modelo não insinua e muito menos sugere algum tipo regra para formar um gráfico organizacional ou conjunto de funções de trabalho, mesmo porque isso pode variar bastante de acordo com o tamanho da organização, o tamanho da equipe de TI, a experiência do pessoal, os recursos disponíveis, o escopo e o limite dos sistemas.

A intenção do Modelo de Equipe é ajudar a organização na etapa de formação de equipes, recomendando sete Grupos de Funções com atividades, processos e responsabilidades em comum, estas recomendações são resultados da experiência da Microsoft, seus funcionários, parceiros e clientes na formação de equipes eficientes. A seguir um diagrama lista alguns exemplos de Áreas Funcionais (funções) organizadas entre os sete Grupos de Funções recomendados pelo Modelo de Processo do MOF.

**Obs.:** Algumas vezes a expressão Áreas Funcionais (Functional Roles) pode ser também encontrada como Equipes Funcionais (Functional Teams), pois esta é uma definição oferecida pelo Microsoft Solutions Framework - MSF, portanto não se preocupe com estas diferenças apenas procure entender que a base do Modelo de Equipe é a boa comunicação entre todos que formam as Áreas Funcionais (Functional Roles) e consequentemente os Grupos de Funções (Role Clusters) no MOF.

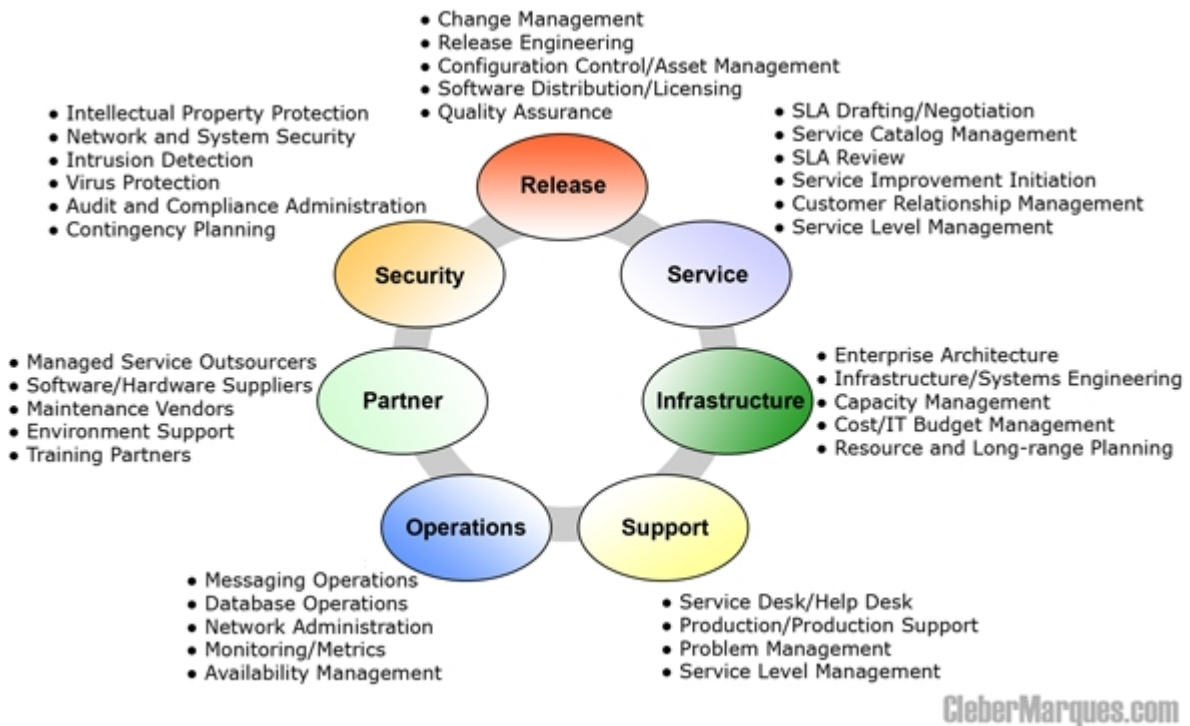


Figura 1 – Os sete Grupos de Funções do MOF e algumas Funções sugeridas.

## Metas de Qualidade

Este modelo se baseia no conceito de que uma equipe de operações deve alcançar um número determinado de objetivos-chave de qualidade para o sucesso, onde estes objetivos guiam a equipe e ajudam na hora de definir os grupos através do MOF. Cada grupo tem objetivos distintos e uma Meta de Qualidade (ou também Missão de Serviço) que devem ser levadas em consideração, pois cada uma delas são resultados de exemplos, testes e estudos de casos de situações reais e que repetiram grande sucesso durante sua utilização se tornando assim melhores práticas. Para completar esta idéia a seguir estão representados os sete Grupos de Funções (Role Clusters) e suas respectivas metas de qualidade, acompanhe:

**Obs.:** Apenas uma curiosidade, o Grupo de Funções adicionado ao MOF, durante sua última atualização, foi o grupo de Serviços - Service, quando o MOF estava sendo alinhado com as novidades da ITILv2.

**Release – Versão:** A meta aqui é oferecer um Gerenciamento de Versão e de Alteração controlado, e um inventário de localização preciso de todos os serviços e sistemas de TI.

**Infrastructure - Infra-Estrutura:** A meta deste grupo é oferecer gerenciamento efetivo do ambiente físico e das ferramentas de Infra-estrutura.

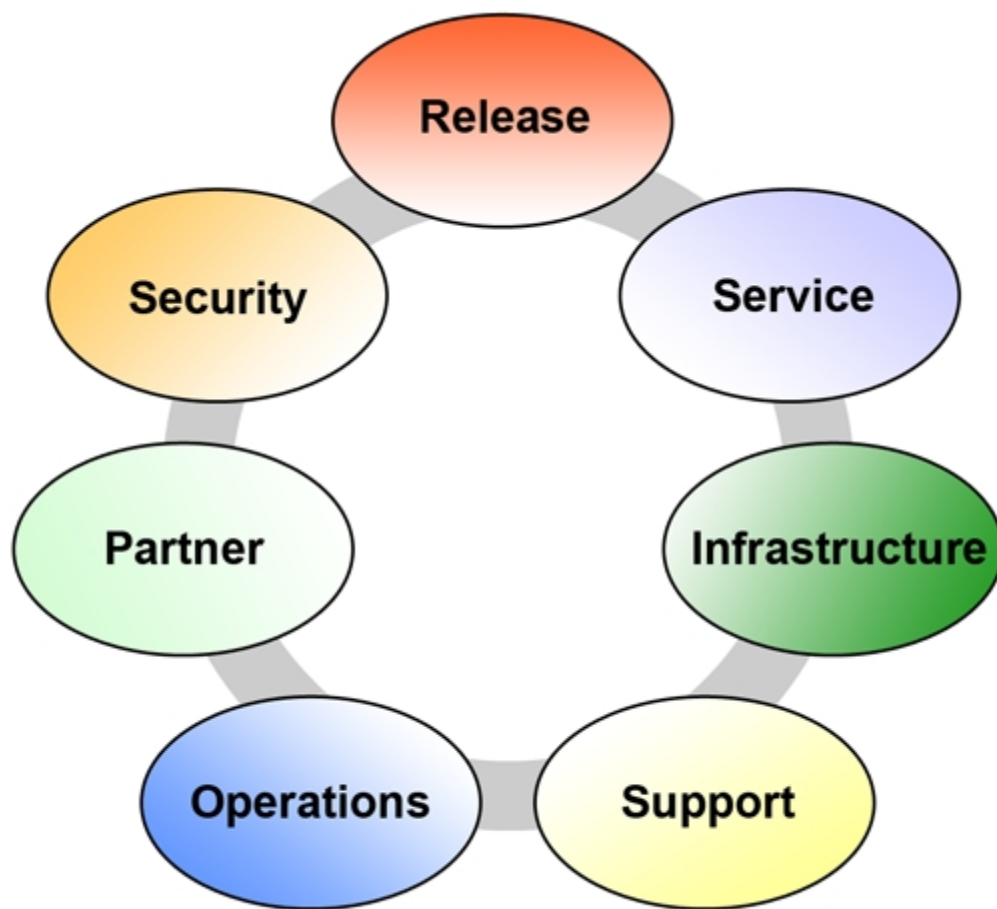
**Support – Suporte:** Aqui a meta é oferecer um suporte de qualidade para cliente e uma cultura de serviços.

Operations – Operações: A meta deste grupo é oferecer um gerenciamento de sistemas previsível, repetitivo e automatizado no dia-a-dia de operações.

Security – Segurança: A meta deste grupo é oferecer proteção aos ativos corporativos, autorização controlada para os sistemas e informações e um plano pró-ativo para respostas de emergência.

Partner – Parceiros: Aqui a meta é proporcionar um ótimo relacionamento com os fornecedores visando eficiência e custo-benefício para ambos os lados.

Service – Serviços: A meta deste grupo é entregar um portfólio (catálogo) dos serviços oferecidos pelo departamento de TI.



CleberMarques.com

Figura 2 – O Diagrama do Modelo de Equipe do MOF.

**Resumo:** A documentação do MOF fornece um Modelo de Equipe que ajuda na formação de equipes eficientes recomendando sete grupos de funções, o grupo de Versão deve controlar as novas versões e as alterações, o grupo de Infra-estrutura deve gerenciar da melhor forma o ambiente físico, o grupo de Suporte deve oferecer aos clientes um apoio de qualidade, o grupo de operações deve manter o ambiente de produção sempre em dia, o grupo de segurança tem que tomar conta dos ativos da empresa, o grupo de Parceiros deve procurar manter o melhor relacionamento possível com os fornecedores e por fim o grupo de serviços deve manter um catálogo com os serviços de TI que são oferecidos para a organização.

## Conclusão

Assim como no artigo sobre o Modelo de Processo nós aprendemos algumas características sobre cada um de seus detalhes e deixamos para futuros artigos uma abordagem mais completa das Service Management Functions - SMFs, aqui neste artigo sobre o Modelo de Equipe não foi diferente, aprendemos um pouco de suas características e no futuro vou apresentar maiores detalhes sobre cada um dos Grupos de Funções, ou seja, serão sete artigos onde cada um será dedicado à um Grupo de Funções. Por ora espero que vocês estejam gostando de como a nossa linha de aprendizagem está sendo conduzida e para o próximo artigo teremos uma idéia de como integrar o Modelo de Processo e o Modelo de Equipe, espero vocês para aprendermos juntos, obrigado.

## Bibliografia

Referências utilizadas na elaboração deste artigo:

1. Microsoft. [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)
2. Microsoft Brasil. [www.microsoft.com.br](http://www.microsoft.com.br)
3. Documentação oficial do MOF. [www.microsoft.com/mof](http://www.microsoft.com/mof)

Escreveu,

**Cleber Marques**  
[contato@clebermarques.com](mailto:contato@clebermarques.com)

Segunda-feira, 17 de Setembro de 2007.