

POLÍTICA DE MELHORIA CONTÍNUA E APRIMORAMENTO DE SERVIÇOS

Código	MGDATA-POL-MEL-001
Versão	1.0
Data de aprovação	12/2025
Próxima revisão	12/2026
Elaboração	Pós-Vendas/PMO + Gerência de Tecnologia
Aprovação	Diretoria
Monitoramento	PMO
Público	Externo

1. Introdução

A MGDATA Tecnologia Ltda. entende que a excelência técnica e comercial não é um estado, mas um processo. Em um setor no qual as ameaças, as tecnologias e as necessidades dos clientes evoluem em ritmo acelerado — cibersegurança, nuvem, backup, LGPD, virtualização, containers, IA — a estagnação é o principal risco competitivo e reputacional. Esta Política formaliza o compromisso da MGDATA com a melhoria contínua de todo o seu portfólio de serviços, publicado em www.mgdata.com.br.

2. Objetivo e Escopo

Estabelecer princípios, ciclos e responsabilidades para o aprimoramento contínuo dos serviços prestados pela MGDATA — Cloud (hospedagem, consultoria em nuvem, e-mail corporativo, Digital Remote), Gestão de TI (consultoria, terceirização, redes, licenciamento, locação de hardware, consultoria em LGPD), Segurança da Informação (antivírus/EDR, firewall, consultoria em cibersegurança) e Soluções Veeam (BaaS, DRaaS, consultoria, licenciamento, proteção de nuvem pública, ransomware/DR, Microsoft 365, containers).

Aplica-se a toda a operação técnica, comercial e de atendimento da MGDATA.

3. Fundamentação Filosófica

Esta Política se ancora em cinco tradições de gestão que se complementam:

- Ciclo PDCA de Deming.** Planejar, Executar, Verificar, Agir. A base filosófica de todo sistema de gestão ISO. É o motor cíclico que impede que a melhoria seja pontual.
- ITIL 4 — Continual Improvement Practice.** O modelo ITIL 4 estabelece o Service Value System (SVS) e sete princípios-guia que a MGDATA adota: foco no valor, comece de onde você está, progrida iterativamente com feedback, colabore e promova visibilidade, pense e trabalhe holisticamente, mantenha simples e prático, otimize e automatize. A melhoria contínua é uma das práticas centrais do modelo.
- ISO 9001 — Princípios da Gestão da Qualidade.** Sete princípios: foco no cliente, liderança, engajamento das pessoas, abordagem por processos, melhoria, decisão baseada em evidência, gestão de relacionamento.
- COBIT 2019.** Os domínios Build, Acquire and Implement (BAI), Align, Plan and Organize (APO) e Deliver, Service and Support (DSS) orientam o alinhamento entre governança, gestão e operação.

e) **PMBOK 7ª edição (PMI)**. Doze princípios da gestão de projetos e oito domínios de performance, com foco no valor entregue e nos resultados. A MGDATA aplica esses princípios em projetos de implantação, migração, virtualização e resposta a incidentes.

Complementam essas referências a filosofia Kaizen (mudança para melhor, contínua, incremental, envolvendo todos) e as práticas de DevOps e SRE onde tecnicamente aplicáveis.

4. Princípios Operacionais

a) **Foco no valor entregue ao cliente contratante**. Toda iniciativa de melhoria começa perguntando: qual valor isso agrega ao cliente? Melhoria pela melhoria não é meta.

b) **Começar de onde se está**. Não se descarta o que já funciona para reconstruir do zero; aproveita-se o que existe e se evolui incrementalmente.

c) **Iteração com feedback**. Preferência por ciclos curtos com aprendizado, em lugar de projetos longos sem verificação intermediária.

d) **Evidência sobre suposição**. Decisões de melhoria baseadas em indicadores, métricas de SLA, resultados de pesquisa de satisfação, análises pós-incidente — não em intuição.

e) **Simplicidade prática**. Sob condições equivalentes, prefere-se a solução mais simples de operar, manter e explicar.

f) **Automatização criteriosa**. Automatiza-se o repetitivo e o previsível, preservando julgamento humano para o excepcional.

5. Ciclos de Aprimoramento

5.1 Ciclo trimestral por serviço. Cada serviço do portfólio possui um responsável técnico designado (por exemplo, o Especialista Windows/VMware para virtualização, o Líder Técnico Veeam para BaaS/DRaaS, o Especialista Linux para ambientes Unix-like). Trimestralmente, esse responsável apresenta ao PMO: indicadores de SLA cumpridos, incidentes materiais, oportunidades identificadas, roadmap de melhoria.

5.2 Análise pós-incidente (post-mortem). Todo incidente de severidade Alta ou Crítica produz relatório de análise de causa raiz em até cinco dias úteis, com plano de ação para evitar recorrência.

5.3 Pesquisa periódica de satisfação (NPS/CSAT). Enviada aos clientes contratantes em periodicidade a ser definida operacionalmente, com apresentação dos resultados à Diretoria.

5.4 Atualização tecnológica. Avaliação anual do portfólio à luz das evoluções do mercado (novas versões de VMware/Veeam/Microsoft, novos vetores de ameaça, alterações regulatórias como atualizações da LGPD, decisões da ANPD, decisões do TCU sobre licitações).

5.5 Certificações da equipe. Investimento continuado em certificações reconhecidas (VCP-DCV, VMCE, MCSE/AZ-800/801, LPIC, CIS, ITIL, PMP, ISO 27001 Lead Implementer).

6. Responsabilidades

Diretoria: aprovar prioridades anuais de melhoria; assegurar recursos.

PMO (Pós-Vendas): consolidar dados dos ciclos trimestrais; produzir relatório anual de melhoria; conduzir pesquisas de satisfação.

Gerências técnicas: operar os ciclos em suas áreas; garantir análise pós-incidente.

Todos os colaboradores: sinalizar oportunidades de melhoria; contribuir com feedback estruturado.

7. Comunicação Externa

A MGDATA compromete-se a comunicar periodicamente, em seu site institucional, as iniciativas de aprimoramento em curso e as certificações obtidas, mantendo a transparência com clientes, prospects e sociedade.

8. Vigência e Revisão

Esta Política entra em vigor na publicação e é revisada anualmente.

Documento de circulação pública. Dúvidas: administrativo@mgdata.com.br. Canal de denúncias: mgdata.com.br/site/denuncia/