

RESULTADO DE AVALIAÇÃO DE PROCESSOS DE SERVIÇOS

Razão Social:	Bis2Bis Desenvolvimento de Sistemas Ltda
CNPJ:	10.738.352/0001-00
Unidade Organizacional Avaliada:	
Nome:	Bis2Bis - Customer Support
Endereço:	Rua: Bento Munhoz da Rocha Neto, 1067, bairro: Jardim do Lago Londrina Brasil 86050-435
Descrição das Atividades da Unidade Organizacional	Help Desk - atendimento ao cliente de sistema de e-commerce. O setor de atendimento fornece todo tipo de apoio aos clientes como: tirar dúvidas, realizar manutenções, treinamentos e capacitação na plataforma

Instituição Organizadora de Grupo de Empresas:	Sebrae Londrina
Instituição Implementadora:	Senai Londrina
Instituição Avaliadora (IA):	QualityFocus
Equipe de Avaliação:	
Avaliador Líder:	Renato Ferraz Machado
Avaliador(es) Adjunto(s):	Maria Elena Querido
Avaliadores Representantes da Unidade Organizacional:	Kely Regina de Souza

Método de avaliação:	MA-MPS versão 2015
Data da Avaliação:	14/12/2016
Validade da Avaliação:	13/12/2019
Resultado da avaliação:	Atendeu aos requisitos de processos e capacidade do Modelo de Referência MPS-SV Versão 2015 do nível G - Parcialmente Gerenciado

Exclusões de processos e resultados

Processo	Resultado	Justificativa
Não se aplica		

Inclusões de Processos de Níveis Superiores

Não se aplica		
---------------	--	--

Nível G – Parcialmente Gerenciado

GIS - Gerência de Incidentes e de Solicitações de Serviço	Satisfeito
GNS - Gerência de Nível de Serviço	Satisfeito
GOS – Gerência da Operação do Serviço	Satisfeito

Nível F – Gerenciado

AQU – Aquisição	Não Avaliado
GCO - Gerência de Configuração	Não Avaliado
GPS – Gerência de Portfólio de Operação de Serviços	Não Avaliado
GQA - Garantia da Qualidade	Não Avaliado
GPL – Gerência de Problemas	Não Avaliado
MED – Medição	Não Avaliado

Nível E – Parcialmente Definido

AMP - Avaliação e Melhoria do Processo Organizacional	Não Avaliado
---	--------------

DFP - Definição do Processo Organizacional	Não Avaliado
GRH – Gerência de Recursos Humanos	Não Avaliado
GMU – Gerência de Mudanças	Não Avaliado
Nível D – Largamente Definido	
DSS – Desenvolvimento do Sistema de Serviços	Não Avaliado
OCS – Orçamento e Contabilização de Serviços	Não Avaliado
Nível C – Definido	
GCA – Gerência de Capacidade	Não Avaliado
GCD – Gerência da Continuidade e Disponibilidade dos Serviços	Não Avaliado
GDE – Gerência de Decisões	Não Avaliado
GLI – Gerência de Liberação	Não Avaliado
GRI – Gerência de Riscos	Não Avaliado
GSI – Gerência de Segurança da Informação	Não Avaliado
RLS – Relato de Serviços	Não Avaliado
Nível B – Gerenciado Quantitativamente	
GOS – Gerência da Operação do Serviço (evolução)	Não Avaliado
Nível A – Em Otimização	Não Avaliado