

RESULTADO DE AVALIAÇÃO DE PROCESSOS DE SERVIÇOS

Razão Social:	Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná - Celepar	
CNPJ:	76.545.011/0001-19	
Unidade Organizacional Avaliada:		
Nome:	Diretoria de Infraestrutura e Operações - Serviço de Auditoria de Ambientes, Cópia de Segurança, Impressão de Documentos e Operação Continuada - Cliente Celepar	
Endereço:	Rua Mateus Leme, 1561 - Centro Cívico Curitiba Brasil CEP 80530-010	
Descrição das Atividades da Unidade Organizacional	A Celepar tem como objetivo desenvolver soluções de modernização da gestão pública voltadas à melhoria contínua dos serviços que o governo presta aos cidadãos paranaenses. Dentre os serviços oferecidos pela Celepar temos o serviço de Auditoria de Ambientes que consiste em verificar o grau de conformidade dos ambientes de TIC com a finalidade de gerar subsídios e apontar oportunidades para a construção de ambientes de TIC mais seguros e organizados; o serviço de Cópia de Segurança que tem por objetivo a realização de cópias de segurança de ambientes computacionais; o serviço de Impressão de Documentos que visa tratar os resultados de processamento dos vários sistemas, que demandem impressão, acabamento e preparo de documentos e o serviço de Operação Continuada que compreende no serviço técnico especializado de suporte a usuários e manutenção da operacionalidade do ambiente computacional do cliente.	
Instituição Organizadora de Grupo de Empresas:	NÃO SE APLICA	
Instituição Implementadora:	NÃO SE APLICA	
Instituição Avaliadora (IA):	INCREMENTAL TECNOLOGIA	
Equipe de Avaliação:		
Avaliador Líder:	Alessandra Zoucas	
Avaliador(es) Adjunto(s):	Marcello Thiry	
Avaliadores Representantes da Unidade Organizacional:	Alphonse Massaad Dib Filho Eleni Lumi Hiratsuka	
Método de avaliação:	MA-MPS versão 2017	
Data da Avaliação:	18/5/2018	
Validade da Avaliação:	17/05/2021	
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	Não se aplica	Não se aplica
Inclusões de Processos de Níveis Superiores		
Não se aplica	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

