

## RESULTADO DE AVALIAÇÃO DE PROCESSOS DE SERVIÇOS

Razão Social:	Instituto Curitiba de Informática
CNPJ:	02.576.670.0001-86
Unidade Organizacional Avaliada:	
Nome:	ICI -Serviços de Infraestrutura de TIC, Service Desk e Sistemas em Produção.
Endereço:	Rua São Pedro, 910, Cabral Curitiba Brasil 80035-020
Descrição das Atividades da Unidade Organizacional	<p>CODR: Gestão de serviços, aquisição, instalação e manutenção de equipamentos hospedados, administração de conectividade, rede de dados e infraestrutura lógica/elétrica.</p> <p>COAT: Assistência técnica de equipamentos, cadastro de hardware e software, suporte técnico e apoio em realização de eventos.</p> <p>Service Desk: Atendimento telefônico e registro de chamados, monitoramento de links e tramitação de tarefas</p> <p>CSRH: Sustentação e suporte à operação dos sistemas de recursos humanos utilizados pela Prefeitura Municipal de Curitiba</p> <p>COSD: Atendimento telefônico e registro de chamados, monitoramento de links, tramitação de tarefas, documentação de processo e manutenção do catálogo de serviços e dos fluxos de atendimento.</p>

Instituição Organizadora de Grupo de Empresas:	Não se aplica
Instituição Implementadora:	QualityFocus
Instituição Avaliadora (IA):	Incremental Tecnologia
Equipe de Avaliação:	
Avaliador Líder:	Alessandra Zoucas
Avaliador(es) Adjunto(s):	Marcello Thiry
Avaliadores Representantes da Unidade Organizacional:	Ceila Guebur da Rosa

Método de avaliação:	MA-MPS versão 2017
Data da Avaliação:	8/12/2017
Validade da Avaliação:	7/12/2020
Resultado da avaliação:	Atendeu aos requisitos de processos e capacidade do Modelo de Referência 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
<b>Nível E – Parcialmente Definido</b>	
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
<b>Nível D – Largamente Definido</b>	
DSS – Desenvolvimento do Sistema de Serviços	Não Avaliado
OCS – Orçamento e Contabilização de Serviços	Não Avaliado
<b>Nível C – Definido</b>	
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
<b>Nível B – Gerenciado Quantitativamente</b>	
GOS – Gerência da Operação do Serviço (evolução)	Não Avaliado
<b>Nível A – Em Otimização</b>	
	Não Avaliado