

## RESULTADO DE AVALIAÇÃO DE PROCESSOS DE SERVIÇOS

Razão Social:	PD Case Informática Ltda	
CNPJ:	38.519.484/0005-86	
Unidade Organizacional Avaliada:		
Nome:	PD Case Informática - Unidade Vitória	
Endereço:	Rua Desembargador José Batalha, 90 - Sala 100 - Ed. Itália Bairro Consolação - Vitória / ES - Brasil - CEP 29065-340 Vitória Brasil 29065-340	
Descrição das Atividades da Unidade Organizacional	Sustentação de sistemas (suporte técnico e operacional)	
Instituição Organizadora de Grupo de Empresas:	Não se aplica	
Instituição Implementadora:	Não se aplica	
Instituição Avaliadora (IA):	QualiyFocus Consultoria e Serviços de TI Ltda	
Equipe de Avaliação:		
Avaliador Líder:	Ana Liddy C C Magalhães	
Avaliador(es) Adjunto(s):	Maria Elena Querido	
Avaliadores Representantes da Unidade Organizacional:	Jobert Magalhães Dias Roberta Magalhães Dias	
Método de avaliação:	MA-MPS versão 2017	
Data da Avaliação:	21/11/2017	
Validade da Avaliação:	20/11/2020	
Resultado da avaliação:	Atendeu aos requisitos de processos e capacidade do Modelo de Referência MPS-SV Versão 2015 do nível G - Parcialmente Gerenciado	
<b>Exclusões de processos e resultados</b>		
<b>Processo</b>	<b>Resultado</b>	<b>Justificativa</b>
Não se aplica		
<b>Inclusões de Processos de Níveis Superiores</b>		
Não se aplica		
<b>Nível G – Parcialmente Gerenciado</b>		
GIS - Gerência de Incidentes e de Solicitações de Serviço		Satisfeito
GNS - Gerência de Nível de Serviço		Satisfeito
GOS - Gerência da Operação do Serviço		Satisfeito
<b>Nível F – Gerenciado</b>		
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