

Resultado de Avaliação de Processos de Serviços

Razão Social: Evolux Sistemas Ltda

CNPJ: 14.190.549/0001-09

Unidade Organizacional Avaliada:

Nome: Setor de Operações da Evolux

Endereço: Rua Coronel Luiz Júlio, 2018, Bairro Lagoa Nova,
CEP: 59.056-240, Natal-RN

Descrição das Atividades da Unidade Organizacional: Help Desk,
Atendimento Primeiro Nível, Bug Report, Treinamento e Implantação.

Patrocinador da Avaliação: Gustavo Diógenes

Instituição Organizadora de Grupo de Empresas: Softex Recife

Instituição Implementadora: Softex Recife

Data da Avaliação: 29 de Setembro de 2014

Validade da Avaliação: 28 de Setembro de 2017

Instituição Avaliadora (IA): QualityFocus

Equipe de Avaliação:

Avaliador Líder: Renato Ferraz Machado

Avaliador(es) Adjunto(s): Maria Elena Querido

Avaliadores Representantes da Unidade Organizacional: Sem representante

Método de avaliação: MA-MPS (versão 2013)

Resultado da avaliação:

Atendeu aos requisitos de processos e capacidade do Modelo de Referência MR-MPS-SV (versão 2012) do **nível G – Parcialmente Gerenciado**

Exclusões de processos e resultados: Não se aplica

| Nível G – Parcialmente Gerenciado | |
|--|--------------|
| GTR - Gerência de Trabalhos | Satisfeito |
| GRE - Gerência de Requisitos | Satisfeito |
| GNS – Gerência de Nível de Serviço | Satisfeito |
| GIN – Gerência de Incidentes | Satisfeito |
| ETS – Entrega de Serviços | Satisfeito |
| Nível F – Gerenciado | |
| AQU – Aquisição | Não Avaliado |
| GCO - Gerência de Configuração | Não Avaliado |
| GPT – Gerência de Portfolio de Trabalhos | 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 |
| GTR – Gerência de Trabalhos (evolução) | 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 | |
| GTR – Gerência de Trabalhos (evolução) | Não Avaliado |
| Nível A – Em Otimização | Não Avaliado |