

FORMULÁRIO MENSAL DE AVALIAÇÃO DO NÍVEL DE SERVIÇO DE SUPORTE DE TI

Grupo 1: Desempenho das atividades

1) Os serviços contratados estão sendo executados, em conformidade com os critérios de eficiência , segurança e atendimento das normativas técnicas ?

() Conforme () Parcialmente conforme () não conforme

Justificativa da não conformidade:

2) A empresa contratada está apresentando os relatórios mensais de desempenho até o 5º (quinto) dia útil do mês subseqüente ao mês de referência ?

() Conforme () Parcialmente conforme () não conforme

Justificativa da não conformidade:

3) A empresa contratada está cumprindo as Ordens de Serviço e garantindo o suporte técnico dentro , da carga horária prevista de até 160 h mensais ?

() Conforme () Parcialmente conforme () não conforme

Justificativa da não conformidade:

4) A empresa contratada está respeitando o tempo de resposta e da solução dos chamados, em conformidade como sendo : ALTA- MÉDIA – BAIXA ?

() Conforme () Parcialmente conforme () não conforme

Justificativa da não conformidade:

Grupo 2: Fornecimento dos insumos previstos na prestação do serviço:

1) Durante a execução do serviço os funcionários se apresentam uniformizados e com crachá de identificação ?

() Conforme () Parcialmente conforme () não conforme

Justificativa da não conformidade:

2) A empresa contratada fornece para seus funcionários os EPIs necessários, como luvas , calçados , etc, para execução dos serviços ?

() Conforme () Parcialmente conforme () não conforme

Justificativa da não conformidade:

PONTUAÇÃO OBTIDA NA AVALIAÇÃO:

- ✓ A opção **CONFORME** = 1 ponto;
- ✓ A opção **PARCIALMENTE CONFORME** = 0,5 ponto
- ✓ A opção **NÃO CONFORME** = Zero ponto

EXEMPLO DE NOTA FINAL DA AVALIAÇÃO:

- ✓ Somar a pontuação obtida em cada item (6 itens) = X
- ✓ Multiplicar a pontuação obtida por 10 x
- ✓ Dividir o total encontrado na multiplicação, pelo nº de itens, obtendo-se assim a **Nota Final. X: 6 =**

Nota Final: _____

Em /_ / 2025

Assinatura e Mat./ID do Fiscal