

INFORMAÇÕES SOBRE O PREENCHIMENTO DESTA DOCUMENTO:

- Instruções de preenchimento de um campo estão formatadas *{assim}*.
- Exemplos de conteúdo possível em um campo estão formatados *assim*.
- Textos que devem ser substituídos pelo valor real correspondente estão formatados *<assim>*. Por exemplo, onde está escrito *<Matr>* deve ser informada a matrícula do funcionário em questão.
- Seções não previstas podem ser adicionadas, dependendo das particularidades da contratação. Preferencialmente, essas seções devem ser criadas no fim do documento, a não ser que faça mais sentido (por ser conceitualmente um subitem, ou por relação próxima com ponto já previsto) que sejam incluídas em outro lugar.

Esta página, instruções e exemplos de cada campo devem ser apagados da versão final do documento.



MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA,
INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES



RELATÓRIO DE NÍVEIS DE SERVIÇO PARA SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

1 - Identificação do Contrato

Área Demandante da Solução:			
Contratada:			
Contrato N°:		Vigência:	
Nome do Projeto / Título da Demanda:			
Referente a:	<input type="checkbox"/> OS/OFB: _____ <input type="checkbox"/> Ticket: _____	N° da Avaliação de Qualidade: <i>(quando aplicável)</i>	

www.finep.gov.br

Rio de Janeiro

Ventura Corporate Towers
Av. República do Chile, 330 Torre
Oeste – Centro
10º - 12º e 15º - 17º andares
20031 170 Rio de Janeiro RJ
t. (21) 2555 0330

São Paulo

JK Financial Center
Av. Presidente Juscelino Kubitschek,
510
9º andar Itaim Bibi
04543 000 São Paulo SP
t. (11) 3847 0300

Brasília

SCN QD. 02 Bloco "D" Torre A, Sala
1102
Centro Empresarial Liberty Mall
70712 903 Brasília DF
t. (61) 3035 7408

SAC

t. (21) 2555 0555
sac@finep.gov.br
Ouvidoria
t. (21) 2557 2414
ouvidoria@finep.gov.br



MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA,
INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES



2 - Avaliação do Nível de Serviço

{Preencher a primeira coluna com os indicadores aplicáveis ao produto ou serviço sendo avaliado. Marcar com "X" na segunda coluna a classificação do indicador em relação ao nível de serviço correspondente.}

Indicador	Valor	Classificação			Penalidade cabível
		Razoável	Indesejável	Inaceitável	

www.finep.gov.br

Rio de Janeiro

Ventura Corporate Towers
Av. República do Chile, 330 Torre
Oeste – Centro
10º - 12º e 15º - 17º andares
20031 170 Rio de Janeiro RJ
t. (21) 2555 0330

São Paulo

JK Financial Center
Av. Presidente Juscelino Kubitschek,
510
9º andar Itaim Bibi
04543 000 São Paulo SP
t. (11) 3847 0300

Brasília

SCN QD. 02 Bloco "D" Torre A, Sala
1102
Centro Empresarial Liberty Mall
70712 903 Brasília DF
t. (61) 3035 7408

SAC

t. (21) 2555 0555
sac@finep.gov.br
Ouvidoria
t. (21) 2557 2414
ouvidoria@finep.gov.br



MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA,
INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES



3 - Informações Adicionais

Observações sobre a apuração dos indicadores:	
Relação de anexos: <i>(opcional; exemplos: relatórios, etc.)</i>	

4 - Parecer Final

Aplicação de sanções		Observações
<input type="checkbox"/> Não		
<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Advertência	
	<input type="checkbox"/> Glosa de _____%	
	<input type="checkbox"/> Multa de _____% sobre _____	

www.finep.gov.br

Rio de Janeiro

Ventura Corporate Towers
Av. República do Chile, 330 Torre
Oeste – Centro
10º - 12º e 15º - 17º andares
20031 170 Rio de Janeiro RJ
t. (21) 2555 0330

São Paulo

JK Financial Center
Av. Presidente Juscelino Kubitschek,
510
9º andar Itaim Bibi
04543 000 São Paulo SP
t. (11) 3847 0300

Brasília

SCN QD. 02 Bloco "D" Torre A, Sala
1102
Centro Empresarial Liberty Mall
70712 903 Brasília DF
t. (61) 3035 7408

SAC

t. (21) 2555 0555
sac@finep.gov.br
Ouvidoria
t. (21) 2557 2414
ouvidoria@finep.gov.br



MINISTÉRIO DA
CIÊNCIA, TECNOLOGIA,
INOVAÇÕES E COMUNICAÇÕES



5 - Aprovação do Documento

Fiscal Técnico	<hr/> <p style="text-align: center;"><i><Nome></i> Matrícula: <i><Matr.></i></p>	<hr/> <p style="text-align: center;">/ /</p>
Fiscal do Contrato	<hr/> <p style="text-align: center;"><i><Nome></i> Matrícula: <i><Matr.></i></p>	<hr/> <p style="text-align: center;">/ /</p>

www.finep.gov.br

Rio de Janeiro

Ventura Corporate Towers
Av. República do Chile, 330 Torre
Oeste – Centro
10º - 12º e 15º - 17º andares
20031 170 Rio de Janeiro RJ
t. (21) 2555 0330

São Paulo

JK Financial Center
Av. Presidente Juscelino Kubitschek,
510
9º andar Itaim Bibi
04543 000 São Paulo SP
t. (11) 3847 0300

Brasília

SCN QD. 02 Bloco "D" Torre A, Sala
1102
Centro Empresarial Liberty Mall
70712 903 Brasília DF
t. (61) 3035 7408

SAC

t. (21) 2555 0555
sac@finep.gov.br
Ouvidoria
t. (21) 2557 2414
ouvidoria@finep.gov.br