

ANEXO IX - ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

•Acordo de Níveis de Serviço

Aplicável aos serviços de treinamento (itens 9 e 14 do lote I e item 3 do lote II), sob os seguintes parâmetros:

- I- Finalidade: Garantir a qualidade dos Serviços de Treinamentos.
- II- Periodicidade: eventual, ao final do treinamento contratado, para fins de ateste de Nota Fiscal e emissão do Termo de Recebimento Definitivo
- III- Início da medição: Após a emissão do Termo de Recebimento Definitivo com anotação no Registro de Ocorrências.
- IV- Mecanismo de cálculo: Os servidores participantes farão avaliação do curso com atribuição de grau, conforme os percentuais indicados abaixo:
 - a) I (insatisfatório) – 0 a 25%;
 - b)R (regular) – 26 a 50%;
 - c)B (bom) – 51 a 75%;
 - d)MB (muito bom) – 76 a 100%.