



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

MODELO DE RELATÓRIO ANUAL DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO
CONTRATAÇÃO DA SOLUÇÃO GOOGLE WORKSPACE FOR EDUCATION PLUS

PROCESSO Nº 23076.096248/2024-86

CLÁUSULA 1 - DA IDENTIFICAÇÃO

CONTRATO Nº	xxxx/aaaa		
OBJETO	Contratação da Solução Google Workspace for Education Plus		
PERÍODO	< [Data de Início] a [Data de Término] >		
CONTRATADA	< Nome da contratada >	CNPJ	xx.xxx.xxx/xxxx-xx
RESPONSÁVEL PELO RELATÓRIO	< Nome completo do Responsável pelo Relatório >		

CLÁUSULA 2 - DO OBJETIVO

Este relatório tem como objetivo apresentar uma análise anual da prestação de serviços relacionados à contratação do Google Workspace for Education Plus, com base em dois indicadores de desempenho: o Índice de Atendimento no Prazo e o Suporte de Atendimento dentro do Prazo.

CLÁUSULA 3 - DA AVALIAÇÃO DOS INDICADORES DE DESEMPENHO

3.1. Análise do Índice de Atendimento no Prazo (IAP)

3.1.1. Somatório de atendimentos realizados: [valor];

3.1.2. Somatório total de atendimentos registrados: [valor];

3.1.3. Métrica por porcentagem: [valor].

3.2. Análise do Suporte de Atendimento dentro do Prazo (SAP)



UNIVERSIDADE FEDERAL DE PERNAMBUCO
SUPERINTENDÊNCIA DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

3.2.1. Quantitativo de chamados atendido dentro do prazo: [valor];

3.2.2. Quantitativo total de chamados atendidos: [valor];

3.2.3. Métrica por porcentagem: [valor].

3.3. Aferição do Pagamento do Serviço (APS)

3.3.1 Valor do IAP: [valor];

3.3.2. Valor do SAP: [valor];

3.3.3. Métrica por porcentagem: [valor].

CLÁUSULA 4 - DA CONCLUSÃO

Com base nos indicadores analisados, podemos concluir que a prestação de serviços no período [início - término] atendeu [satisfatoriamente/insatisfatoriamente] a [porcentagem] dos compromissos estabelecidos. Dessa forma, deverá ser pago o total de [xx]% do valor previsto.

[campo reservado para apresentar detalhamentos sobre os principais pontos de desempenho, destacando áreas que demandam maior atenção e possíveis melhorias].

CLÁUSULA 5 - DO RESPONSÁVEL

<Responsável pelo Relatório>

<Cargo>

<Matrícula>

<Local>, <dia> de <mês> de <ano>.