



## Documento de Acompanhamento da Ordem de Serviço

Número OS:

Tipo da OS:

Título:

Descrição:

Medições (PF ou Horas)		Data da Contagem	Prazo Estimado	Observação
Medição Inicial:			Dias	
Medição Final:			Dias	

Casos de Uso que compõem a Ordem de Serviço	
Código	Nome

Situação da OS: Aberta

Data da Situação: 01/06/16

Histórico da Ordem de Serviço			
Situação	Data Prevista	Data Apurada	Documento de Comprovação
Abertura			
Início			
Entrega do Plano			
Entrega			
Recebimento			
Aceite			
Termino			
Garantia			
Fim da Garantia			



Ciclo de Vida da Ordem de Serviço		
Data	Evento	Executor

Resumo das Inconformidades da Ordem de Serviço				
Ciclo de Teste	Data do Ciclo	Data do Fechamento	Número de Inconformidades Graves	Número de Inconformidades Não Graves

Indicadores do Serviço Executado				
Indicador de Cumprimento de Prazo (ICP)		Tolerância	Apurado	PF
ICP-EOS	Desvio em dias do prazo máximo para execução da OS			
ICP-CIHA	Desvio em dias do prazo para correção de todas inconformidades encontradas durante a homologação/aceite a partir da notificação das inconformidades	2		
ICP-CIG	Desvio em dias do prazo para correção das inconformidades encontradas em produção durante o prazo de garantia a partir da notificação da inconformidade	2		
Indicador de Qualidade dos Artefatos (IQA)				
IQA-INGHA	Quantidades de inconformidades não graves/PF encontradas durante a homologação/aceite	0,2		
IQA-IGHA	Quantidades de inconformidades graves/PF encontradas durante a homologação/aceite	0,1		
IQA-INGG	Quantidades de inconformidades não graves/PF encontrada durante o prazo de garantia	0,1		
IQA-IGG	Quantidades de inconformidades graves/PF encontrada durante o prazo de garantia	0,0		
Indicador de Capacidade de Atendimento (ICA)				
ICA-IOS	Atraso em dias do prazo para início da OS			
ICA-SP	Atraso em dias do prazo para substituição de profissionais			
ICA-EOS	Inexecução total ou parcial da OS			



**Justificativas e Observações:**

**Sanções a Aplicar:**