



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA DO TRABALHO
TRIBUNAL REGIONAL DO TRABALHO DA 9ª REGIÃO

ANEXO X – MODELO DE ORDEM DE SERVIÇO

No contexto desta Contratação, a “Ordem de Serviço” ou “OS” será qualquer chamado, solicitação de serviço, registro de incidentes, requisição de informação, notificação, demanda, etc., criados, registrados e tramitados por meio eletrônico através da ferramenta disponibilizada pelo CONTRATANTE, tendo entre outros propósitos procedimentais o de permitir a mensuração, fiscalização e atestação dos serviços solicitados pelo CONTRATANTE e executados pela CONTRATADA. O modelo básico da “OS” a ser utilizada poderá ser atualizado ao longo da execução contratual. Eventual mudança da atual ferramenta de registro de chamados por um novo SGSD também implicará o aperfeiçoamento do atual modelo de chamado.

O correto preenchimento das “OS” e as informações nela contidas são de responsabilidade da CONTRATADA, que deverá preencher de maneira clara, contendo entre outros campos obrigatórios o(s) nome(s) do(s) técnico(s) envolvido(s) no atendimento, a descrição exata do incidente encontrado e a descrição minuciosa da solução aplicável (procedimento técnico ou script), os dados do usuário solicitante, data e hora do início e da conclusão do atendimento, bem como outras informações obrigatórias exigidas pelo sistema ou estabelecidas pelo CONTRATANTE. Não serão aceitas “OS” com preenchimento incompleto. Caso ocorra este fato, configurável como NCT, a CONTRATADA estará sujeita a descontos automáticos na fatura.

A exclusivo critério do CONTRATANTE e a qualquer tempo, os técnicos poderão ter de imprimir as ordens de serviço para ciência detalhada do atendimento, bem como coleta de assinatura do usuário solicitante, nos termos de fornecimento, troca ou retirada de equipamentos, quando da conclusão da realização dos atendimentos presenciais.

Abaixo, o exemplo de um chamado em tratamento, na interface do usuário do sistema AssystNET.