



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESPÍRITO SANTO
Rua São Francisco, 52 - Centro - CEP 29015.200 - Vitória (ES)

ANEXO IV SIMULAÇÃO DO ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO

Segue abaixo a fórmula para cálculo do desconto da fatura mensal:

$$DFM = PDP + \sum_{i=1}^n IDSRA_i \times NDA_i$$

Ou por extenso:

$$DFM = PDP + (IDSRA_1 \times NDA_1) + (IDSRA_2 \times NDA_2) + (IDSRA_3 \times NDA_3) + \dots + (IDSRA_n \times NDA_n)$$

Onde:

- $DFM \rightarrow$ Desconto na Fatura Mensal
- $PDP \rightarrow$ Percentual de Desconto Primário: Percentual de desconto da fatura mensal relativo ao percentual de consertos atendidos fora do prazo.
- $IDSRA_i \rightarrow$ Índice de Desconto por conserto em Atraso
- $NDA_i \rightarrow$ Número de Dias de Atraso para Execução do conserto:
- $n \rightarrow$ Número de serviços requisitados em atraso

Simulação:

Supondo que em um determinado mês, a CONTRATANTE requisitou 12 (doze) serviços relacionados a problemas nos equipamentos, conforme a Tabela 7. Segue a análise e cálculo do desconto na fatura mensal do mês em referência:

- Número total de serviços requisitados: 12
- Número de consertos atrasados: 1 $\rightarrow n = 1$

(Handwritten signature and initials)



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESPÍRITO SANTO
Rua São Francisco, 52 - Centro - CEP 29015.200 - Vitória (ES)

- Confere 8,33 % (oito, vírgula trinta e três por cento) de serviços em atraso, segundo a Tabela 4 o valor do *PDP* será de 0 % (zero por cento).
- Conserto Atrasado 1 → Item 7 da Tabela 7:
 - 3 (três) dias de atraso;
 - O problema fica classificado como Item 6 da Tabela 3, o desconto por dia de atraso é de 0,25% → $NDA_1 = 3$ e $IDSRA_1 = 0,25$

Mediante os dados apresentados, segue abaixo a aplicação da fórmula para obtenção do Desconto da Fatura Mensal (DFM):

$$DFM = PDP + (IDSRA_1 \times NDA_1)$$

$$DFM = 0 + (0,25 \times 3)$$

$$DFM = 0,75 \%$$

Segundo a memória de cálculo acima, o desconto aplicado ao valor nominal da fatura mensal será de 0,75 % (zero, vírgula setenta e cinco por cento).

(Handwritten signature and initials over the formula result)



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA FEDERAL DE PRIMEIRO GRAU
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESPÍRITO SANTO
Rua São Francisco, 52 - Centro - CEP 29015.200 - Vitória (ES)

Tabela 7: Simulação de problemas apresentados para cálculo do SLA

Item	Problema Apresentado	Classificação Tabela 2	Tempo de Atendimento Inicial	Diagnóstico do técnico	Classificação Tabela 3	Conclusão do Serviço	Atraso
1	Ar condicionado com gotejamento molhando o ambiente interno da sala dos agentes de segurança.	Item 1	5 horas	Vazamento de gás refrigerante. Aparelho sujo.	Item 2, Item 4	5 dias	Não houve
2	Ar condicionado do está refrigerando pouco.	Item 2	24 horas	Compressor com alto nível de desgaste. Está com perda de compressão. Necessita troca de compressor com consequente carga de gás.	Item 2	12 dias	Não houve
3	Ar condicionado fazendo muito barulho.	Item 4	6 horas	Calços de borracha do compressor cedeu. Necessita troca dos calços.	Item 6	8 dias	Não houve
4	Ar condicionado está fazendo muito barulho.	Item 4	22 horas	Hélice do motor ventilador está quebrada.	Item 6	10 dias	Não houve
5	Ar condicionado refrigerando pouco.	Item 2	24 horas	Congelamento da evaporadora decorrente da falta de gás. Ocorreu vazamento de gás.	Item 4	5 dias	Não houve
6	Ar condicionado com evaporadora muito suja.	Item 6	24 horas	Ar condicionado precisa ser higienizado.	Item 2	4 dias	Não houve
7	Ar condicionado com corrosão no fundo do aparelho.	Item 6	8 horas	Fundo muito danificado, precisa ser trocado.	Item 6	13 dias	3 dias de atraso
8	Tomada do ar condicionado com sinais de sobreaquecimento.	Item 6	21 horas	Aparelho com corrente normal. Necessita somente de troca de tomada com cabo.	Item 6	10 dias	Não houve
9	Compressor do ar condicionado funciona间断地. Tem vezes que fica só ventilando.	Item 3	3 horas	Termostato com problema.	Item 6	9 dias	Não houve
10	A frente plástica do ar condicionado está quebrada.	Item 6	24 horas	Necessita troca da frente plástica.	Item 6	10 dias	Não houve
11	Páletas do difusor do ar condicionado estão quebradas.	Item 6	24 horas	Necessita troca do difusor.	Item 6	6 dias	Não houve
12	Seletor de temperatura do ar condicionado está quebrado.	Item 2	4 horas	Troca do seletor de temperatura. Aparelho com pintura arranhada.	Item 6, Item 3	10 dias	Não houve