

6

Repintar o conjunto moto-bomba, tubulações e
acessórios

X



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:

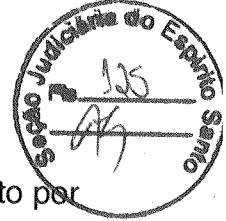
- $DFM \rightarrow$ Desconto na Fatura Mensal
- $PDP \rightarrow$ Percentual de Desconto Primário: Percentual de desconto da fatura mensal relativo ao percentual de consertos atendidos fora do prazo.
- $IDSRA_i \rightarrow$ Índice de Desconto por conserto em Atraso
- $NDA_i \rightarrow$ Número de Dias 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 5. 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 $\rightarrow n = 1$
- 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 \rightarrow Item 9 da Tabela 5:
 - 3 (três) dias de atraso;

HQAS



- Conforme a reclassificação para o Item 11 da Tabela 3, o desconto por dia de atraso é de 0,15% → $NDA_1 = 3$ e $IDSRA_1 = 0,15$

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

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

$$DFM = 0 + (0,15 \times 3)$$

$$DFM = 0,45 \%$$

Segundo a memória de cálculo acima, o desconto aplicado ao valor nominal da fatura mensal será de 0,45 % (zero virgula quarenta e cinco por cento).

RAS

Tabela 5: Simulação de problemas apresentados

Item	Problema Apresentado	Nível	Classificação Inicial [Tabela 2]	Atendimento Inicial	Tipo de Atenção	Diagnóstico do técnico	Reclassificação [Tabela 3]	Conclusão do Serviço	Atraso
1	Gotejamento de fan-coil em cima da mesa de um juiz.	Severo	Item 1	40 minutos	Bandeja com dreno obstruído. Basta executar a limpeza.	NÃO	1 hora	Não houve	
2	Gotejamento de fan-coil em um cantório	Severo	Item 1	1 hora e 20 minutos	Solda do dreno com trinca. Necessita troca de bandeja por uma de reserva e levar a bandeja com defeito para reparo na oficina.	Item 1	5 dias	Não houve	
3	Split do hall de entrada do edifício Sede não refrigerou, só ventila.	Severo	Item 5	48 horas	Compressor queimado, necessita troca.	Item 5	3 dias	Não houve	
4	Um compressor do chiller do edifício Anexo não parte	Alerta	Item 7	24 horas	Vazamento de gás de um compressor do chiller do edifício Anexo	NÃO	36 horas	Não houve	
5	Gaxeta de conjunto moto-bomba com vazamento de água	Normal	Item 8	24 horas	Necessita de troca da gaxeta.	Item 14	1 dia	Não houve	
6	Fan-coil baby com barulho excessivo	Normal	Item 2	16 horas	Filtro com borda de alumínio vibrando junto do suporte metálico. Necessita aplicação de borracha entre o filtro e o suporte.	NÃO	1 hora	Não houve	
7	Botão de fan-coil baby quebrou	Normal	Item 3	12 horas	Somente troca por um botão novo.	NÃO	2 horas	Não houve	
8	Fan-coil não refrigerou o suficiente	Critico	Item 3	30 minutos	Válvula duas vias não está atuando, precisa ser trocado o atuador. O atuador será retirado e a válvula será aberta para refrigeração máxima até que chegue o novo atuador.	Item 3	13 dias	Não houve	
9	Gotejamento do split cassette da hall de entrada do edifício Jerônimo Monteiro	Alerta	Item 4	24 horas	Bomba de condensado queimou, deve ser trocado por nova.	Item 11	10 dias	3 dias	
10	1 (um) manômetro do chiller do edifício Anexo quebrou	Normal	Item 7	24 horas	Somente troca do componente defeituoso.	Item 14	7 dias	Não houve	
11	Barulho anormal no fan-coil baby de cantório.	Normal	Item 2	24 horas	Palhetas do ventilador sirocco emperradas	Item 4	4 dias	Não houve	
12	Gotejamento de fan-coil baby no balcão de atendimento de cantório	Severo	Item 1	3 horas	Entupimento do dreno	NÃO	15 minutos	Não houve	

