



PIAUI

CONECTADO

RELATÓRIO EXECUTIVO
Junho 2022

ACEITAÇÃO DE SERVIÇOS

RELATÓRIO DE ACEITAÇÃO DE SERVIÇOS 35

CONTRATO DE PPP nº 01/2018

Objeto: Verificador Independente para atuar na fiscalização e aferição do desempenho e da qualidade dos serviços prestados pela SPE Piauí Conectado S.A, no âmbito do Contrato de Parceria Público-Privada nº 01/2018 – ATI/SUPARC.

Cliente:



Piauí
GOVERNO DO ESTADO

Junho 2022

Teresina, 03 de junho de 2022.

A Houer Concessões, denominada no Contrato de PPP nº 01/2018 como Verificador Independente, vem através do presente documento apresentar o Relatório de Aceitação de Serviços executadas pela concessionária SPE Piauí Conectado, como forma de atendimento ao Capítulo IX do referido contrato. As Ordens de Serviço foram emitidas em maio de 2022, referentes a instalação de 03 (três) pontos no estado do Piauí. O relatório aqui apresentado refere-se aos aceites das atividades executadas pela Concessionária SPE Piauí Conectado após a emissão da Ordem de Serviço.

Apresenta-se ao Governo do estado do Piauí, Superintendência de Parcerias e Concessões – SUPARC, relatório de Verificação Independente compreendendo o período de 01 a 31 de maio de 2022.

O Relatório de Execução atesta que as atividades foram desenvolvidas no período e apresenta como anexo as entregas executadas.

Colocamo-nos à disposição para quaisquer dúvidas e/ou sugestões referentes ao relatório encaminhado.

Sem mais no momento, renovamos protesto de estima e consideração.



Esdras Ferraz
Gerente de Verificação Independente - Houer Concessões



COEFGE: 1,00

QIGE: 0,55

QPEGE: 0,45

COEFIN: 1,00

GSAIN: 0,34

QIIN: 0,66

DMCI: 1,00

NCFO: 1,00

NMFO: 1,00

PFOC: 1,00

PTCO: 1,00

QSAT: 1,00

QSOS: 1,00

TRIN: 1,00

TSIN: 1,00

EAIN: 1,00

PRIN: 1,00

DMIN: 1,00

NCIN: 1,00

NMIN: 1,00

PEIN: 1,00

DESTAQUES DO PERÍODO



Pontos ativos:
1.828



Cidades Atendidas:
168



Pontos ativados
(executados):
03



PAG's Inspeccionados:
75



PAP's Inspeccionados:
02



Km de fibra óptica inspeccionados:
7,059 Km



Testes de velocidade de internet
(PAG's e PAP's):
370



Usuários consultados na pesquisa
de satisfação:
75

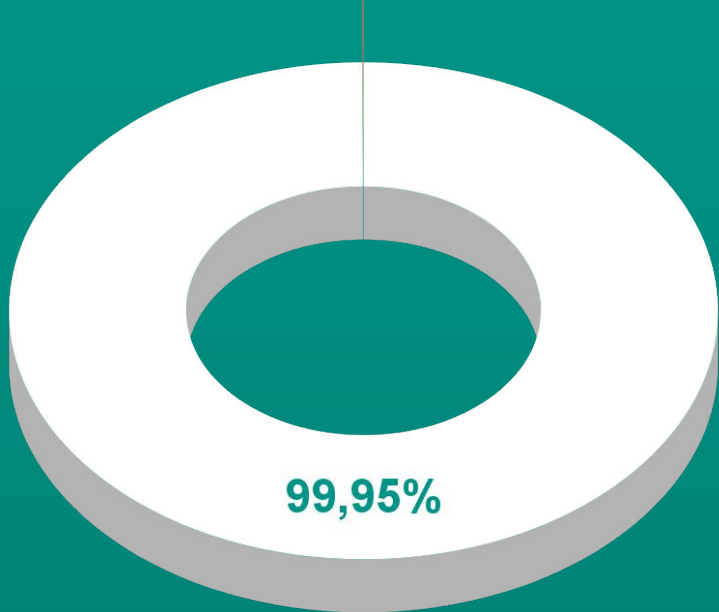


Total de Cabo Optico lançado
(GPON + Backbone)
3.855,13 Km



QUALIDADE DOS SERVIÇOS ENTREGUES

DMCI - Disponibilidade Média da Conexão com a Internet



● Tempo Disponível ● Tempo Indisponível

AVALIAÇÃO	VALOR
Total em horas em que a Internet permaneceu disponível no período informado.	743,60 (Horas)
Total em horas dentro dos intervalos considerados no período informado.	744,00 (Horas)
Indicador DMCI	99,95%

NCFO - Não Conformidade no Lançamento da Fibra Óptica

Quantidade de não conformidades anotadas (no Lançamento da Fibra Óptica)	0
Extensão dos trechos inspecionados (Km)	2,199
Total de checklists preenchidos in loco	07
Indicador NCFO	0

NMFO - Não Conformidade na manutenção e conservação dos enlaces de Fibra Óptica

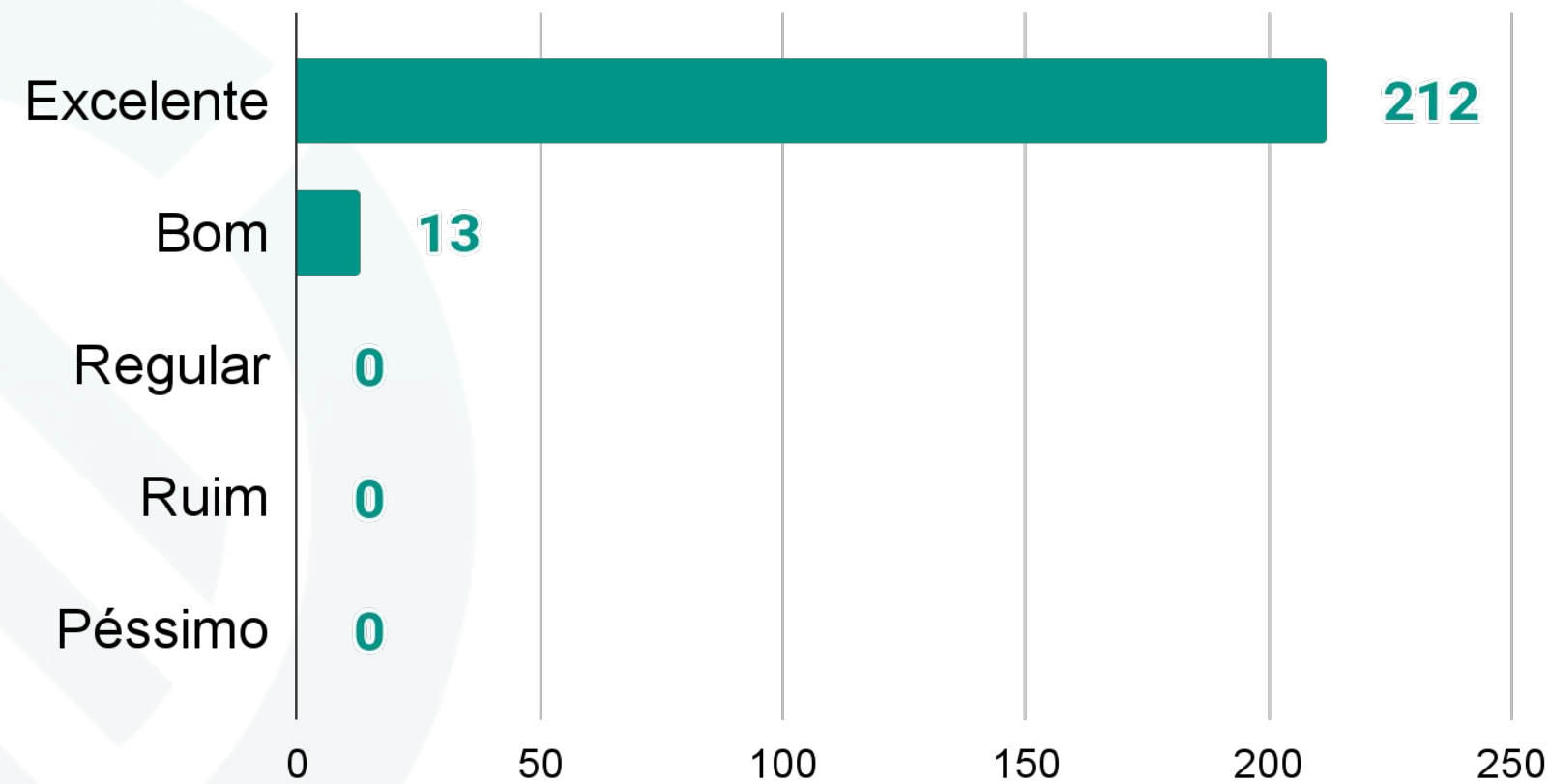
Quantidade de não conformidades anotadas (na manutenção e conservação)	0
Extensão dos trechos inspecionados (na manutenção e conservação)	4,86
Total de checklists preenchidos in loco (ramais inspecionados)	04
Indicador NMFO	0

PFOC - Percentual de Enlaces de Fibra Óptica Certificados

Quantidade de enlaces de Fibra Óptica já certificados	5	Indicador PFOC 100,00%
Quantidade de enlaces de Fibra Óptica lançados e ativos	5	

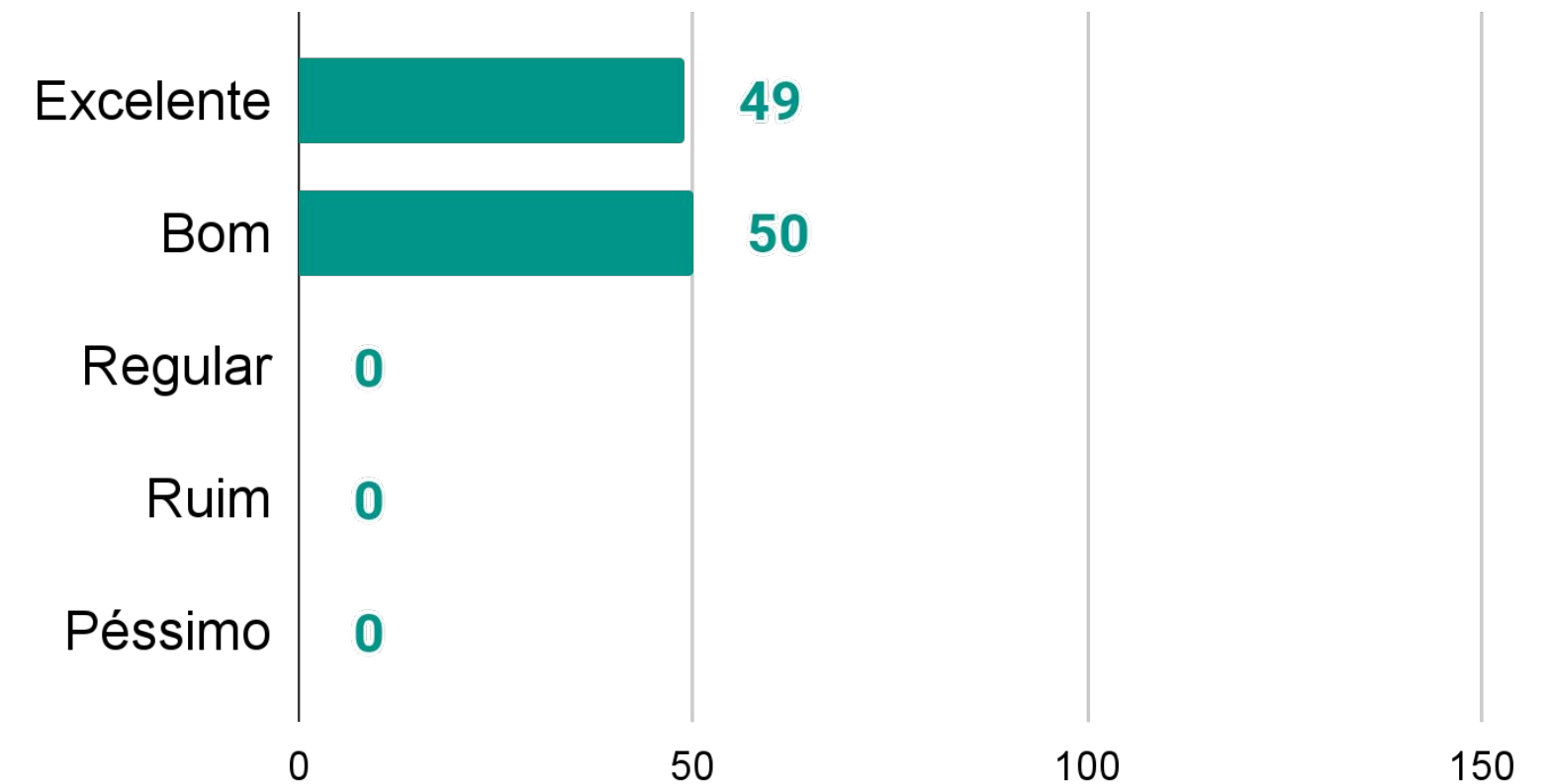
NÍVEL DE SATISFAÇÃO DO USUÁRIO

QSAT - Qualidade do Serviço de Atendimento



INDICADOR QSAT:
100,00%

QSOS - Qualidade do Serviço de Orientação e Suporte



INDICADOR QSOS:
100,00%

GRAU DE EFETIVIDADE DE ATENDIMENTO

TRIN - Tempo Médio de Resposta da Internet

TSIN - Tempo Médio de Solução da Internet



Número de tíquetes abertos no período:

331

Tempo de Resposta para um tíquete:

Total: 173,29 (Horas)

Médio: **0,52** (Horas)



Tempo de Solução para um tíquete:

Total: 1.241,82(Horas)

Médio: **3,75** Horas)

EAIN - Efetividade de Atendimento da Internet

Tíquetes finalizados no período: **330**

INDICADOR EAIN: **99,70%**



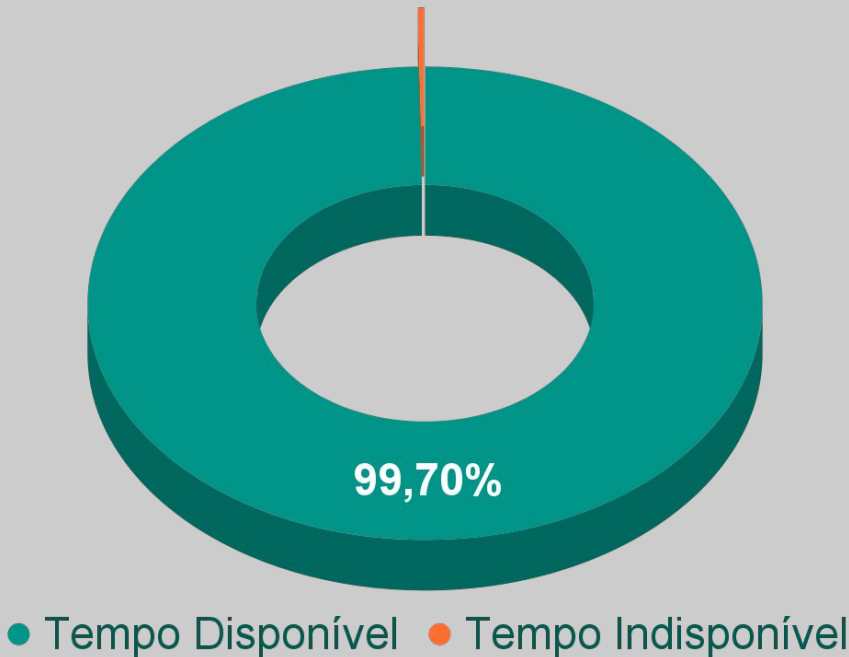
PRIN - Percentual de Reabertura de Tíquetes do Serviço de Internet

Tíquetes reabertos no período: **0**

INDICADOR PRIN: **0,00%**

QUALIDADE DA INFRAESTRUTURA (Internet)

DMIN - Disponibilidade da Internet



AVALIAÇÃO	VALOR
Total em horas em que a Internet permaneceu disponível no período informado.	372.904,45 (Horas)
Total em horas em que o serviço foi monitorado no período informado.	374.010,00 (Horas)
Indicador DMIN	99,70%

NCIN - Não Conformidade nas instalações das unidades com Internet

Quantidade de não conformidades anotadas (nas instalações das unidades)	0
Quantidade de medições aferidas, sendo que cada unidade instalada se refere a uma medição	10
Indicador NCIN	0,00

NMIN - Não Conformidade na manutenção e conservação das unidades com Internet

Quantidade de não conformidades anotadas (na manutenção e conservação das unidades)	6
Quantidade de medições aferidas, sendo que cada unidade instalada se refere a uma medição	65
Indicador NMIN	0,09

PEIN - Percentual de Entrega de Banda de Internet

Quantidade de medições bem-sucedidas no período	72
Quantidade de medições realizadas no período	72

Indicador PEIN

100,00%

ANEXOS

Relatório Fotográfico:
Não Conformidade no Lançamento da Fibra Óptica (NCFO)

VER MAIS

Relatório Fotográfico:
Não Conformidade na manutenção e conservação dos enlaces de Fibra Óptica (NMFO)

VER MAIS

Relatório Fotográfico:
Não Conformidade nas Instalações das unidades com Internet (NCIN)

VER MAIS

Relatório Fotográfico:
Não Conformidade na manutenção e conservação das Unidades com Internet (NMIN)

VER MAIS

Relatório Fotográfico:
Percentual de Entrega de Banda de Internet (PEIN)

VER MAIS

HOUER

Concessões

(31) 3508-7355

contato@houer.com.br



houer.com.br



[grupohouer](https://www.instagram.com/grupohouer)



[grupohouer](https://www.facebook.com/grupohouer)



[company/houer](https://www.linkedin.com/company/houer)