

# PIAUÍ CONECTADO

## RELATÓRIO TRIMESTRAL



**RELATÓRIO DE MONITORAMENTO E GESTÃO DE CONTRATO NO PERÍODO  
JULHO A SETEMBRO DE 2021  
CONTRATO DE PPP Nº 01/2018 - ATI/SUPARC-SPE PIAUI CONECTADO**

## 1. INTRODUÇÃO

O relatório de Monitoramento de Gestão de Contratos relativo ao contrato de parceria público-privada celebrado entre o Governo do Estado do Piauí e a concessionária SPE PIAUI CONECTADO apresenta o resultado das atividades desenvolvidas pela concessionária, cujo objeto é a construção, operação e manutenção de infraestrutura de transporte de dados, voz e imagem, incluindo serviços associados para o governo do Estado do Piauí.

A fiscalização, o acompanhamento e a gestão da Concessão são executados pelo Poder Concedente, por intermédio do Comitê de Monitoramento e tem por fundamento a Cláusula 20.1 do instrumento contratual, com o apoio do Verificador Independente que acompanha a execução do contrato e verifica o cumprimento das obrigações contratuais com a observação dos Indicadores de Desempenho.

Foi considerado o período de julho a setembro de 2021, para fins de elaboração deste documento de avaliação e monitoramento, com base no acompanhamento das ações realizadas pela Concessionária, no que tange a finalidade das obrigações previstas no instrumento contratual.

### 1.1 DADOS GERAIS DO CONTRATO

<b>Contrato nº 001/2018 ATI/SUPARC - SPE PIAUI CONECTADO</b>		Data de assinatura: <b>05/06/2019</b>	Vigência: <b>30 ANOS</b>
Objeto do contrato	Concessão Administrativa para Construção, operação e manutenção de infraestrutura de transporte de dados, voz e imagem, incluindo serviços associados para o governo do Estado do Piauí.		
<b>Partes</b>	Poder concedente: <b>ATI</b>	Concessionária: <b>SPE PIAUÍ CONECTADO</b>	
Valor do contrato	<b>R\$ 214.055.786,65</b> (Duzentos e catorze milhões, cinquenta e cinco mil, setecentos e oitenta e seis reais e sessenta e cinco centavos)		

## 2. EVOLUÇÃO DE IMPLANTAÇÃO DO PROJETO DE EXPANSÃO

### 2.1 ATIVAÇÕES DE NOVAS CIDADES CONTEMPLADAS NA EXPANSÃO DO PROJETO

Em abril de 2021, foi aprovada a expansão do Projeto Piauí Conectado, com o objetivo de assegurar acesso à *internet* banda larga para os 123 Municípios não contemplados na primeira fase do projeto, conforme dados na tabela a seguir:

DESCRIÇÃO	EXPANSÃO	FASE 01	TOTAL
PAGs	381	33	414
PAPs	131	2	133
Outros Órgãos	280	0	280
Outros PAGs a Definir	73	0	73
<b>Total Geral</b>	<b>865</b>	<b>35</b>	<b>900</b>

Durante o mês julho de 2021 foram ativados 87 (oitenta e sete) novos pontos distribuídos em 23 (vinte e três) novas cidades, que fazem parte dessa expansão. Abaixo se encontram relacionados esses pontos e respectivas cidades.

#### *Novas Ativações – Julho/2021*

Nº	MUNICÍPIO	ATIVAÇÕES	
		PAG	PAP
1	Agricolandia	4	0
2	Aroazes	5	0
3	Assuncao Do Piaui	5	0
4	Beneditinos	5	0
5	Boqueirao Do Piaui	3	0
6	Cajazeiras Do Piaui	3	0
7	Carubas Do Piaui	3	0
8	Cocal Dos Alves	2	0
9	Francisco Ayres	3	0
10	Guadalupe	7	0
11	Itainopolis	6	0
12	Lagoa De Sao Francisco	3	0
13	Miguel Alves	3	0
14	Miguel Leao	2	0
15	Nazare Do Piaui	3	0

<b>16</b>	Olho D'agua Do Piaui	3	0
<b>17</b>	Pimenteiras	4	0
<b>18</b>	Porto Alegre Do Piaui	2	0
<b>19</b>	Santa Cruz Do Piaui	5	0
<b>20</b>	Sao Francisco Do Piaui	5	0
<b>21</b>	Sao Juliao	4	0
<b>22</b>	Sao Miguel Da BaixaGrande	2	0
<b>23</b>	Varzea Grande	5	0
<b>Total de PAGs</b>		<b>87</b>	
<b>Total de PAPs</b>		<b>0</b>	

Fonte: Houer (2021).

No mês agosto de 2021 foram ativados 44 (quarenta e quatro) novos pontos distribuídos em 14 (quatorze) novas cidades, que fazem parte dessa expansão. Abaixo se encontram relacionados esses pontos e respectivas cidades.

*Novas Ativações – Agosto/2021*

Nº	MUNICÍPIO	ATIVAÇÕES	
		PAG	PAP
<b>1</b>	Alagoinha do Piauí	02	0
<b>2</b>	Alegrete do Piauí	03	0
<b>3</b>	Betânia do Piauí	02	0
<b>4</b>	Campo Alegre do Fidalgo	02	0
<b>5</b>	Caridade do Piauí	04	0
<b>6</b>	Fronteiras	04	0
<b>7</b>	Joao Costa	03	0
<b>8</b>	Lagoa do Barro do Piauí	02	0
<b>9</b>	Marcolândia	05	0
<b>10</b>	Pedro Laurentino	02	0
<b>11</b>	Ribeira do Piauí	03	0
<b>12</b>	Santa Cruz dos Milagres	03	0
<b>13</b>	São Felix do Piauí	06	0
<b>14</b>	Vila Nova do Piauí	03	0
<b>Total de PAGs</b>		<b>44</b>	
<b>Total de PAPs</b>		<b>0</b>	

Fonte: Houer (2021).

Já em setembro de 2021 foram ativados 75 (setenta e cinco) novos pontos distribuídos em 17 (dezesete) novas cidades, que fazem parte dessa expansão. Abaixo se encontram relacionados esses pontos e respectivas cidades.

*Novas Ativações – Setembro/2021*

ORD.	MUNICÍPIO	ATIVAÇÕES	
		PAG	PAP
01	Anisio de Abreu	6	0
02	Avelino Lopes	7	0
03	Canavieira	7	0
04	Caracol	3	0
05	Curimatá	9	0
06	Dirceu Arcoverde	4	0
07	Dom Inocêncio	4	0
08	Fartura do Piaui	3	0
09	Flores do Piaui	3	0
10	Joca Marques	3	0
11	Madeiro	3	0
12	Marcolândia	1	0
13	Morro Cabeça no Tempo	2	0
14	Parnaguá	5	0
15	Riacho Frio	4	0
16	Ribeiro Gonçalves	6	0
17	Rio grande do Piaui	5	0
<b>TOTAL DE PAGS</b>		<b>75</b>	
<b>TOTAL DE PAPS</b>		<b>0</b>	

Fonte: Houer (2021).

### 3. DAS RECEITAS ACESSÓRIAS

#### 3.1. DA OFERTA PÚBLICA

A oferta pública de serviços foi apresentada aos provedores para ampliar o acesso à Internet por fibra óptica. Após conclusão do atendimento ao setor público estadual em 101 municípios, o projeto avançará para mais uma etapa importante e vai oferecer infraestrutura de Internet para o setor privado. De início, o primeiro edital beneficiará os provedores de Teresina. Ainda no primeiro semestre de 2021, a concessionária estenderá para os municípios da região norte do estado; finalizando o processo no início de 2022, nas cidades do sul, visando impulsionar o crescimento do setor de telecomunicações.

Além da estrutura de rede, a concessionária também colocará à disposição o data center do projeto, em Teresina, responsável pelo armazenamento de dados e transmissão de toda a comunicação.

#### **4. DO REAJUSTE CONTRATUAL**

A SPE PIAUI CONECTADO, solicitou análise do cálculo do reajuste previsto na Cláusula 18 do Contrato no 01/2018 — SUPARC/ATI firmado entre o ESTADO DO PIAUÍ e SPE PIAUÍ CONECTADO S/A, compreendido o período de junho/2020 a maio/2021.

A Concessionária apresentou, junto com a solicitação de reajuste, parecer técnico onde expôs o panorama geral da execução do projeto de PPP, suas externalidades socioeconômicas e socioambientais, impactos econômicos e sociais e a necessidade do reajuste anual.

No referido parecer consta a memória de cálculo acerca da adequabilidade do Índice Geral de Preços do Mercado como índice de reajuste dos valores a serem pagos a título de contraprestação. A SPE argumentou que grande parte dos materiais e equipamentos utilizados são importados e mesmo os produtos nacionais utilizados possuem em sua composição componentes importados, o que influencia nos preços destes.

Ocorre que, diante do cenário pandêmico ocasionado pela Covid-19, a Coordenação do CMOG encaminhou a solicitação em destaque para apreciação da assessoria técnica da SUPARC, para fins de avaliação e conferência sobre o reajuste. Em resposta, a assessoria técnica apresentou cenários alternativos para o reajuste. A coordenação encaminhou a nota para aprova da Superintendente, que solicitou o envio para concessionária para fins de apreciação dos cenários apresentados e formulação de proposta.

Em resposta, por meio do Ofício nº 166/2021-SPE PIAUÍ CONECTADO, a Concessionária apresentou proposta optando pela escolha do 3º cenário, com a possibilidade da aplicação de índices diferentes para as distintas partes que compõem a contraprestação, objeto do presente reajuste, com aplicação do índice IPCA para a parte da contraprestação referente ao fornecimento de links de internet e a aplicação do IGP-M para os valores referentes à provisão de infraestrutura.

Entretanto, paralelo a possibilidade de acordo com a concessionária, a Secretaria de Fazenda também avaliou o pleito de reajuste emitindo a Nota Técnica n.2/2021/UNIGEF/SUTESP/GASEC/SEFAZ. O Poder Concedente, visando manter a segurança jurídica do projeto, encaminhou, no dia 15 de julho do corrente ano, notificação à SPE informando sobre a necessidade de maior prazo para avaliação dos impactos dos valores impostos pela aplicação automática do reajuste contratual e abriu prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período, para resolução dos fatos narrados na predita nota.

## 5. VERIFICADOR INDEPENDENTE

Dentro das atividades realizadas pelo Verificador Independente, consta a qualidade do serviço de atendimento (QSAT) e qualidade do serviço de orientação e suporte (QSOS).

### 5.1 Qualidade do Serviço de Atendimento (QSAT)

A coleta de dados deu-se da seguinte forma: no mês de Julho/2021 aconteceu nas cidades de Barras, Batalha, Cabeceiras do Piauí, Hugo Napoleão, Lagoinha do Piauí, Monsenhor Gil, Nazária, Palmeirais, São Pedro do Piauí e Teresina. Foram aplicados o total de 87 (oitenta e sete) questionários.. No mês de agosto a coleta aconteceu nas cidades de Agricolândia, Beneditinos, Castelo do Piauí, Jatobá do Piauí, Porto, São João da Serra e Teresina. Foram aplicados o total de 78 (setenta e oito) questionários.. No mês de setembro, a coleta de dados aconteceu nas cidades de Alvorada do Gurguéia, Colônia do Gurguéia, Eliseu Martins, Lagoa de São Francisco, Manoel Emídio, Miguel Leão, Olho D'Água do Piauí e Teresina. Foram aplicados o total de 93 (noventa e três) questionários.

### 5.2 Qualidade do Serviço de Orientação e Suporte (QSOS)

No mês de julho, a coleta de dados aconteceu nas cidades de Barras, Batalha, Cabeceiras do Piauí, Hugo Napoleão, Lagoinha do Piauí, Monsenhor Gil, Nazária, Palmeirais, São Pedro do Piauí e Teresina. Foram aplicados o total de 87 (oitenta e sete) questionários. No mês de agosto, a coleta de dados aconteceu nas cidades de Agricolândia, Beneditinos, Castelo do Piauí, Jatobá do Piauí, Porto, São João da Serra e Teresina. Foram aplicados o total de 77 (setenta e sete) questionários. No mês de setembro, a coleta de dados aconteceu nas cidades de Alvorada do Gurguéia, Colônia do Gurguéia, Eliseu Martins, Lagoa de São Francisco, Manoel Emídio, Miguel Leão, Olho D'Água do Piauí e Teresina no período de 01 a 30 de setembro de 2021. Foram aplicados o total de 93 (noventa e três) questionários.

Todos os questionários QSAT e QSOS foram aplicados por meio da ferramenta gestão.

### 5.3 Pesquisa de satisfação da Qualidade do Serviço de Atendimento QSAT dos usuários da internet Piauí Conectado

O Verificador realizou a aplicação de questionários aos usuários do Projeto Piauí Conectado com o intuito de obter o grau de satisfação desses usuários com o serviço de atendimento promovido pela concessionária. A pesquisa para coleta dos dados para realização do cálculo deste indicador, cada questionário possui 03(três) perguntas que avaliam o indicador QSAT. Logo, cada pergunta possui 05 (cinco) respostas, sendo: Excelente, Bom, Regular, Ruim e Péssimo, conforme tabela abaixo:

<b>Pergunta 1. Classifique o atendimento da equipe Piauí Conectado</b>					
<b>Julho/2021</b>		<b>Agosto/2021</b>		<b>Setembro/2021</b>	
Excelente	87	Excelente	78	Excelente	93
Bom	0	Bom	0	Bom	0

Regular	0	Regular	0	Regular	0
Ruim	0	Ruim	0	Ruim	0
Péssimo	0	Péssimo	0	Péssimo	0
<b>Pergunta 2. Classifique tempo de atendimento</b>					
<b>Julho/2021</b>		<b>Agosto/2021</b>		<b>Setembro/2021</b>	
Excelente	87	Excelente	78	Excelente	93
Bom	0	Bom	0	Bom	0
Regular	0	Regular	0	Regular	0
Ruim	0	Ruim	0	Ruim	0
Péssimo	0	Péssimo	0	Péssimo	0
<b>Pergunta 3. Classifique a preparação das equipes para realizar o atendimento no local</b>					
<b>Julho/2021</b>		<b>Agosto/2021</b>		<b>Setembro/2021</b>	
Excelente	87	Excelente	78	Excelente	93
Bom	0	Bom	0	Bom	0
Regular	0	Regular	0	Regular	0
Ruim	0	Ruim	0	Ruim	0
Péssimo	0	Péssimo	0	Péssimo	0

Fonte: Houer (2021)

#### 5.4 Pesquisa de satisfação da Qualidade do Serviço de Orientação e Suporte (QSOS) dos usuários da internet Piauí Conectado

O Verificador Independente realizou a aplicação de questionários aos usuários do Piauí Conectado com o intuito de obter o grau de satisfação destes usuários com o serviço de orientação e suporte promovido pela concessionária. A pesquisa para coleta dos dados para realização do cálculo deste indicador, aconteceu através de questionário aplicado pelo VI por meio da ferramenta de gestão, com respostas informadas por um profissional atuante no PAG ativado. Cada questionário conte 02 (duas) perguntas que avaliam o indicador QSOS. Logo, cada pergunta possui 05 (cinco) respostas, sendo: Excelente, Bom, Regular, Ruim e Péssimo.

<b>Pergunta 1. Classifique o atendimento da equipe Piauí Conectado quanto ao atendimento do Suporte</b>					
<b>Julho/2021</b>		<b>Agosto/2021</b>		<b>Setembro/2021</b>	
Excelente	87	Excelente	76	Excelente	90
Bom	0	Bom	1	Bom	03
Regular	0	Regular	0	Regular	0
Ruim	0	Ruim	0	Ruim	0
Péssimo	0	Péssimo	0	Péssimo	0
<b>Pergunta 2. Classifique tempo de atendimento da equipe para atendimento ao incidente</b>					
<b>Julho/2021</b>		<b>Agosto/2021</b>		<b>Setembro/2021</b>	
Excelente	87	Excelente	76	Excelente	83
Bom	0	Bom	1	Bom	10
Regular	0	Regular	0	Regular	0

Ruim	0	Ruim	0	Ruim	0
Péssimo	0	Péssimo	0	Péssimo	0

Fonte: Houer (2021)

## 6. DEMAIS ATIVIDADES REALIZADAS PELA CONCESSIONÁRIA

### ✓ Projeto Piauí Conectado é apresentado ao Tribunal de Justiça do Piauí

Os representantes do Tribunal de Justiça do Piauí (TJ-PI) visitaram, no dia 21/07 do corrente ano, a sede da Piauí Conectado para conhecer projetos da empresa apresentado pela superintendente de Parcerias e Concessões, Viviane Moura, diretor-geral da Agência de Tecnologia e Informação do Piauí (ATI), Antônio Torres, e pelos diretores da empresa.

Na oportunidade, foram apresentados ao Projeto Nuvem Pública, que tem como objetivo conectar vários entes jurídicos, tanto da capital como do interior do estado, foi apresentado ao Tribunal de Justiça. Estiveram presentes na visita representando o Tribunal de Justiça do Piauí (TJ-PI), o juiz auxiliar da presidência, Rodrigo Tolentino; o secretário de Tecnologia da Informação, Agnaldo Almendra; além dos técnicos em TI, Matheus Freire e Silva do Nascimento, Eric Barbosa Jales de Carvalho e Marcelo de Oliveira Farias.

A ideia é oferecer a mesma qualidade de prestação de serviço que é oferecida ao Governo do Estado aos entes do Poder Judiciário, ofertando conexão também a fóruns e tribunais no interior do Piauí.

### ✓ Ações para evitar acidentes no trabalho

A Piauí Conectado se preocupa com o bem-estar dos seus colaboradores e realiza semanalmente ações que prezam pela segurança de todos. Além da realização da Semana Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho (Sipat), que ocorre todos os anos, os colaboradores da Piauí Conectado participam periodicamente de treinamentos de Segurança do Trabalho, que envolvem, dentre outras atividades, ações de prevenção e o combate ao incêndio, e dos Diálogos Semanais de Segurança (DSS), ocasião em que são abordados diversos assuntos relacionados à segurança no trabalho.

A Cipa é composta por colaboradores de todos os setores. Os membros da Comissão são responsáveis por auxiliar o setor de Segurança do Trabalho na orientação e minimização de riscos e doenças ocupacionais. Determinadas pela legislação vigente, em especial as Normas Regulamentadoras (NRs), a Cipa e o setor de Segurança do Trabalho são entes fundamentais para a prevenção dos acidentes de trabalho, zelando sempre pela saúde ocupacional dos colaboradores.



✓ Doação de Capas de Proteção industrial para Secretaria da Educação – SEDUC

A SPE Piauí Conectado doou 10 mil capas de proteção industrial que vão dar maior durabilidade a tablets que serão entregues pela Secretaria Estadual de Educação - SEDUC, a estudantes da rede pública estadual de ensino.

As capas entregues, possuem proteção contra impactos, além de permitirem um uso mais confortável e ergonômico. A Piauí Conectado permanece cumprindo o papel de garantir a conectividade no nosso Estado, inclusive na Educação.

✓ Campanha - Setembro Amarelo

A Campanha Setembro Amarelo chama atenção para estes números e alerta sobre a importância da prevenção contra o suicídio, por meio de políticas de incentivo aos cuidados com a saúde mental. No ano passado, a Organização Pan-Americana da Saúde (OPAS) apontou que a Covid-19 pode aumentar os fatores de risco para suicídio, uma vez que, estudos mostraram um aumento da angústia, ansiedade e depressão durante a pandemia.

Os colaboradores da Piauí Conectado recebem todo o apoio necessário para cuidar da própria saúde mental. No dia 10 de setembro do corrente ano, Dia Mundial de Prevenção ao Suicídio, os trabalhadores participaram de uma palestra sobre o tema, ministrada pela psicóloga Ana Cláudia Carvalho.

A profissional falou sobre os mitos e verdades em relação ao suicídio e destacou de que forma devemos lidar com pessoas com sofrimento mental e que possuem ideias suicidas.

✓ Projeto da Piauí Conectado será divulgado em livro com apoio da ONU

Mais uma vez o Piauí ganha destaque na Organização das Nações Unidas (ONU) com um modelo de desenvolvimento sustentável para ser replicado no mundo inteiro. No mesmo ano em que o projeto da Nova Ceasa foi escolhido a melhor PPP do mundo pela Unesco, o Piauí Conectado foi apontado como um dos projetos mais emblemáticos do Bright Green Book 2, que será lançado com apoio da ONU Habitat. No total, serão 200 projetos de todo o mundo no livro destacando ações de inovação que criem soluções de impacto, oportunidades e inspiração em tempos desafiadores.

O livro será lançado em novembro durante evento organizado pelo Instituto Smart City Business America (SCBA) e Wall Street International, e na ocasião serão escolhidos 40 projetos dentre os 200 para receber o Prêmio Inova Cidades do SCBA, que acontece há 9 anos. O processo de seleção dos casos indicados para publicação ocorre até o dia 11 de novembro de 2021. A reedição digital do BGB2 será publicada em 6 idiomas (inglês, espanhol, português, chinês e italiano) e terá 4 milhões de exemplares distribuídos no mundo nos próximos dois anos.



## 7. CONCLUSÃO

Com base nas atividades executadas pela Concessionária durante este período de monitoramento, considerando os documentos acostados aos autos e a avaliação realizada, ficou evidente, que foram cumpridas as obrigações estabelecidas no contrato. Assim, conclui-se que a Concessionária tem atendido de forma satisfatória as regras da concessão.

Teresina (PI), outubro de 2021.

**Teresa Raquel Siqueira Soares de Carvalho**  
Coord. Geral do Comitê de Monitoramento - SUPARC

**Valdirene Guedes de Moura**  
Membro do CMOG - SUPARC

**Carlos Augusto Ribeiro da Silva Júnior**  
Membro do CMOG - ATI

**Luciano de Aguiar Monteiro**  
Membro do CMOG - ATI