

# PIAUÍ CONECTADO

## RELATÓRIO TRIMESTRAL

## RELATÓRIO TRIMESTRAL DO CONTRATO DA PPP PIAUÍ CONECTADO EXERCÍCIO – JANEIRO A MARÇO DE 2021.

### 1. INTRODUÇÃO

O presente relatório de Monitoramento de Gestão, 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 gestão, fiscalização e o acompanhamento da Concessão é executada 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 do Indicadores de Desempenho.

Para fins de elaboração do presente documento foi considerado o período de avaliação e monitoramento referente ao período janeiro a março de 2021, com base no acompanhamento das ações realizadas pela Concessionária, dentro do escopo de obrigações previstas no instrumento contratual.

#### 1.1 DADOS GERAIS DO CONTRATO

Contrato nº Contrato de n. <b>001/2018</b> ATI/SUPARC-SPE PIAUI CONECTADO		Data de assinatura: 05/06/2019	Vigência: 30 ANOS
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.		
Partes	Poder concedente: ATI	Concessionária: SPE PIAUÍ CONECTADO	

Valor do contrato	R\$ 214.055.786,65
-------------------	--------------------

## 2. EVOLUÇÃO DE IMPLANTAÇÃO DO PROJETO

A PPP Piauí Conectado já instalou 1.495 (mil quatrocentos e noventa e cinco) pontos de internet de fibra ótica de alta qualidade nos órgãos estaduais distribuídos em 101 (cento e um) municípios. Desse modo, são 1.301 (mil trezentos e um) PAG's (Pontos de Acesso ao Governo) e 194 (cento e noventa e quatro) PAP's (Pontos de Acesso Público) ativados de Links de internet no estado do Piauí.

Além do mais a PPP realizou desde junho de 2019 até aqui a migração de 1.467 (mil quatrocentos e sessenta e sete) *Links de internet* e o lançamento de 1.393,636 Km (mil trezentos e noventa e três quilômetros e seiscentos e trinta e seis metros) de fibra ótica lançadas até o presente momento. A previsão é que sejam lançadas mais de 5.000 Km (cinco mil quilômetros) de rede de fibra ótica até o fim da execução. Segue abaixo o quadro de Dados Gerais quanto a implantação da rede:

Ord.	DADOS GERAIS PROJETO PIAUÍ CONECTADO	
1	Municípios Atendidos	101
2	Total de Pontos (PAGs/PAPs)	1.495
3	Total de PAPs	194
4	Total de PAGs	1.301
5	<i>Backbone</i> Construído (Km)	615,400
6	<i>Backbone</i> A Construir (Km)	3403,600
7	<i>Backbone</i> Projetado (Km)	4019,000
8	Total de Fibra Ótica Lançada (Km)	1393,636

**Fonte: HOUER (2021).**

Antes da implantação do projeto Piauí conectado, através do contrato de PPP, em 2018, o Estado do Piauí tinha apenas 18% dos municípios com fibra ótica. No final do ano passado já somavam 40% dos municípios. Enquanto nesse período o Brasil registrou crescimento de 23% no número de cidades conectadas com fibra, o Piauí cresceu 125%. Segundo a concessionária essa rápida expansão se deu em decorrência da construção do backbone que gerou provedores regionais.

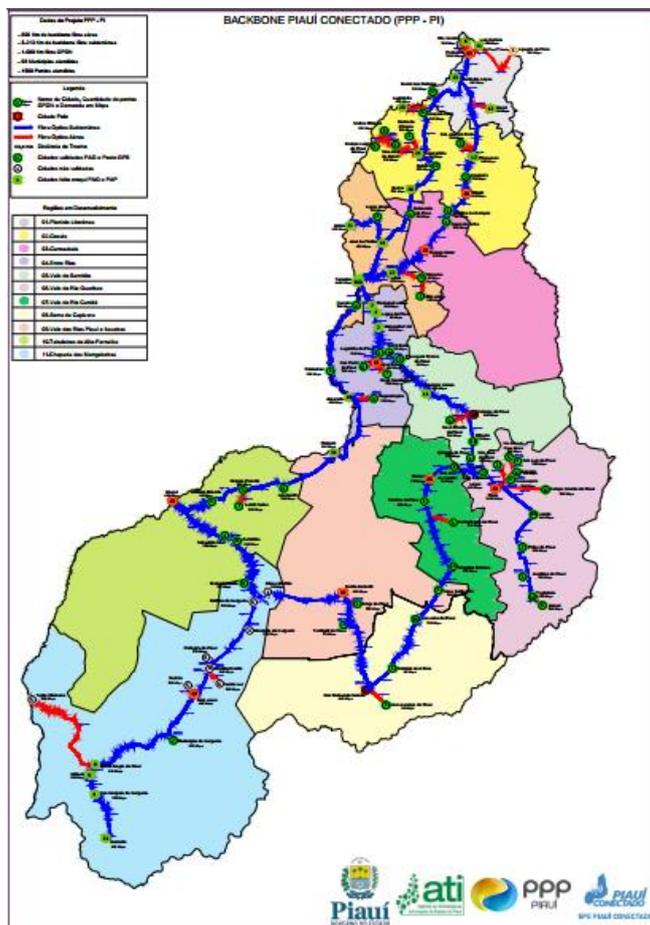
Destaca-se que esse percentual vai crescer ainda mais pois até o final do ano de 2021 será concluído a construção do backbone próprio, que na primeira etapa interliga 1,5 mil

unidades do estado. A segunda etapa já esta planejada e vai conectar 100% do estado com a rede de alta capacidade, com proposta de conclusão em 2023, com a aprovação do projeto de expansão encaminhado para apreciação do CGP que visa atender aos 224 municípios do estado.

O *Backbone* previsto no projeto Piauí Conectado é a rede de transporte em fibra ótica que tem a função de interligar, a partir da cidade de Teresina para as cidades do interior do estado previstas no projeto. De acordo com o projeto está prevista a construção de 4.019 Km (quatro mil quilômetros e dezenove metros), sendo 806 Km (oitocentos e seis quilômetros) em instalação aérea e 3.213 Km (três mil quilômetros e duzentos e treze metros) em instalação subterrânea.

Ele será constituído por dois anéis ópticos partindo da cidade de Teresina. Um anel óptico vai interligar as cidades contempladas pelo projeto ao norte de Teresina e o segundo anel óptico vai estabelecer conexão com as cidades ao sul de Teresina.

A figura a seguir mostra o mapa de execução do *Backbone* Piauí Conectado.



A construção do *backbone* parte aérea foi iniciada em junho de 2020. A SPE executou até a presente data 76,30% de *backbone* aéreo, e no mês de novembro foi iniciado a construção do *backbone* subterrâneo.

A previsão de conclusão da implantação das redes metropolitanas, com GPON, que interliga todas as cidades serão concluídos até o final do ano de 2021.

### **3. ATIVIDADES E AÇÕES DO COMITÊ DE MONITORAMENTO E GESTÃO-CMOG**

Em janeiro, na sede a Concessionária, CMOG e Superintendente da SUPARC receberam os representantes da Prefeitura de Barreiras – BA, para conhecer o projeto que já é uma referência nacional em projetos tecnológicos do país.

Ainda em janeiro foi realizada apresentação à Secretaria de Fazenda e Detran-PI, com a presença da SUPARC, CMOG, SEPLAN e ATI, além dos representantes da SEFAZ e DETRAN-PI, o plano desenvolvido para reestruturação da rede lógica com a oferta de equipamentos, switches e Wi-Fi que vão melhorar o desempenho da rede, contribuindo para maior agilidade na oferta dos serviços à população.

Em fevereiro, o CMOG, através da Superintendente da SUPARC e a ATI, visando contribuir com o aprimoramento do ensino e aprendizagem de alunos e professores da Universidade Estadual do Piauí – UESPI, apresentou solicitação de inclusão no projeto a disponibilização de WI-FI gratuito em todos os campi da instituição. A infraestrutura oferecerá ainda a comunicação digital da universidade, conectando todas as unidades da UESPI e potencializando o conhecimento. Na oportunidade foi apresentado o cronograma de ativação de pontos de conexão de internet ao Reitor. A estimativa é que serão instalados alguns pontos livres, da primeira etapa do projeto e a inclusão dos demais pontos no projeto de expansão que tem previsão de implantação durante o ano de 2021 em que contemplarão todos os 224 municípios do Piauí.

Quanto ao projeto de expansão, continua em fase de implementação, através de reuniões e estudos para retorno ao Conselho Gestor de Parcerias Público Privada.

Outro ponto de destaque é a receptividade da Concessionária que desde a inauguração do Centro de Controle e Operação e do Data Center, ocorrida em dezembro de 2020, a Concessionária recebe visitas de todos os setores para conhecimentos sobre fluxo de trabalho e o processo de implantação e distribuição da internet em todos os órgãos e cidades assistidas pelo projeto. No mês de janeiro fora as seguintes visitantes: Alunos do curso de eletrônica do IFPI; alunos do curso de engenharia mecânica do IFPI.

#### **3.1 DA OFERTA PÚBLICA**

A Concessionária poderá explorar fontes de receitas extraordinárias, na área da concessão, utilizáveis para a obtenção de qualquer espécie de receita, desde que tal exploração não comprometa os padrões de qualidade e segurança dos serviços concedidos, previstos nas normas e procedimentos integrantes do contrato e da legislação aplicável, especialmente a legislação ambiental vigente.

As receitas extraordinárias poderão se dar por meio de receitas complementares remuneradas pelo próprio poder concedente, ou por meio de Receitas Acessórias compartilhadas, ambas decorrentes de Projetos Associados. Entre os projetos de Receitas Acessórias está a Oferta Pública em que a Concessionária possibilita a distribuição das redes lógicas do Estado para distribuição dos serviços de internet a empresas privadas do setor de telecomunicação.

As Receitas Acessórias, para fins de atendimento ao disposto em lei, de que serão obrigatoriamente consideradas para modicidade das tarifas e para aferição do inicial equilíbrio econômico-financeiro do contrato (caput e § único do artigo 11 da Lei 8.987/95) serão compartilhadas com o poder concedente, que terá direito a receber – ou a ter descontado da contraprestação pública devida – o percentual de 50% (cinquenta por cento) do faturamento líquido, nos termos da Clausula 17.3 do Contrato.

Neste sentido, em fevereiro de 2021 a Concessionaria promoveu o encontro com os provedores de serviços de internet para lançamento e apresentação da Oferta Pública de serviços, com o objetivo de oferecer a essas empresas mais uma oportunidade de crescimento no setor de telecomunicações. Foram oferecidos para utilização dos serviços nos 101 municípios contemplados pela infraestrutura de internet para o setor privado. Havendo interessados na oferta pública a Concessionária encaminhará ao poder concedente copia do contrato de prestação de serviços de telecomunicações.

Essa é mais uma etapa da parceria com a Superintendência de Parcerias e Concessões do Piauí, a Agência de Tecnologia da Informação do Estado do Piauí (ATI) e o Governo do Piauí, contribuindo para tornar o Piauí um dos estados mais conectados do País.

#### **4. ATIVIDADES E AÇÕES DA CONCESSIONÁRIA**

A Concessionária, desde a assinatura do contrato, engajou em várias ações sociais, em adoção aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), propostos pela Agenda 2030 em prol de uma sociedade mais pacífica, oferecendo dentre eles cursos on-line gratuitos de qualificação profissional, oferecidos em parceria com a Cisco Academy, atingindo mais de 4,5 mil pessoas nestes últimos 3 anos, contribuindo para o fomento do aprendizado e da preparação ao mercado de trabalho.

As atividades de apoio e parceria aos órgãos públicos neste período de pandemia através de disponibilização de estrutura tecnológica necessária para cumprir todas as ações previstas no calendário, destaque:



- Oferta de estrutura tecnológica para a transmissão ao vivo da cerimônia de posse dos coordenadores e diretores da UESPI por meio da plataforma de videoconferências Cisco Webex para o exercício de 2021, ocorrida em 08 de janeiro de 2021;

Os colaboradores do estado também têm acesso a ferramentas que permitem o trabalho remoto. É o caso da Cisco Webex, plataforma desenvolvida pela Piauí Conectado para reuniões virtuais, que é bastante utilizada pelos servidores do governo. Apenas em fevereiro deste ano, foram quase 800 horas de encontros virtuais, facilitando o home office e a continuidade do serviço público.

A Concessionária continua desempenhando sua colaboração e apoio às medidas de enfrentamento e contenção ao coronavírus, tem realizado várias ações com o objetivo de promover e facilitar a comunicação e o uso de ferramentas remotas de trabalho. São várias medidas de amparo a população piauiense, proteção aos colaboradores e de ajuda aos órgãos da Administração Pública para que, em época de orientação para o isolamento social, não deixem de prestar os serviços públicos relevantes a sociedade.

## **5. VERIFICADOR INDEPENDENTE**

Na verificação Independente do contrato de PPP é realizada através da fiscalização e aferição do desempenho e da qualidade dos serviços prestados pela SPE Piauí Conectado S.A, quanto a aceitação de serviços apresentados mensalmente, com a descrição das atividades relevantes, a fim de garantir a qualidade e desempenho da operação, tais como:

- ✓ A verificação da conformidade do conteúdo com os termos estabelecidos no Edital de Concessão do Projeto Piauí Conectado;
- ✓ Validação do cumprimento do cronograma de atividades entregues pela Concessionária conforme o previsto no Projeto Piauí Conectado;
- ✓ Acesso e análise das tecnologias, metodologias e recursos empregados na operação da concessionária.

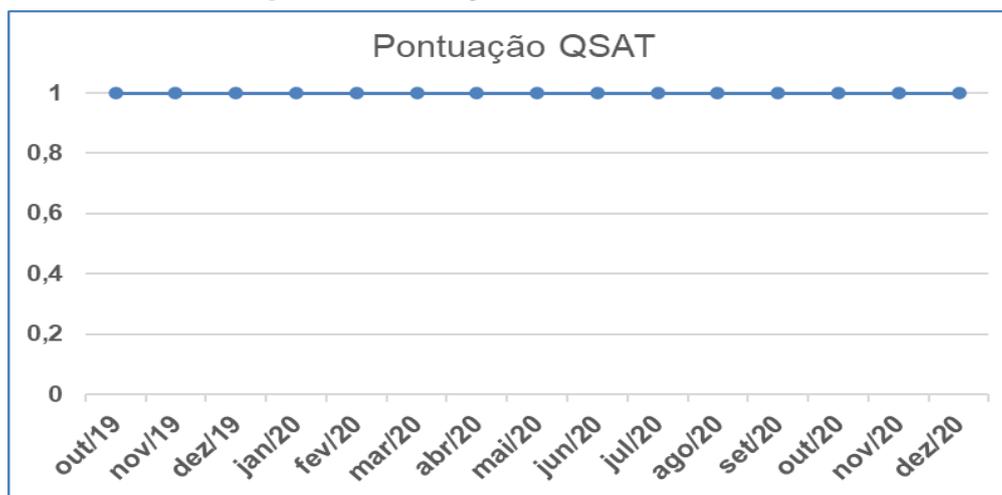
A pesquisa de satisfação foi disponibilizada ao usuário através de página web disponível na intranet da Rede Estadual de Alta Capacidade. Após cada atendimento, os usuários receberam uma solicitação para participar da pesquisa de satisfação. Tal pesquisa será composta por uma ou mais perguntas que permitam identificar a satisfação dos usuários com o atendimento realizado. Segue abaixo quadro que consiste no resumo da pesquisa aplicada desde a assinatura do contrato em julho de 2019 até dezembro de 2020:

- **QUALIDADE DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO (QSAT):** este indicador calcula o grau de satisfação dos usuários com o serviço de atendimento. O QSAT é mensurado a partir da 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. O questionário é aplicado através da ferramenta de Gestão Houer VI, instalada em tabletes de vistorias do VI.

A Figura a seguir apresenta o gráfico da evolução do indicador QSAT no período de julho do ano de 2019 a dezembro do ano de 2020.

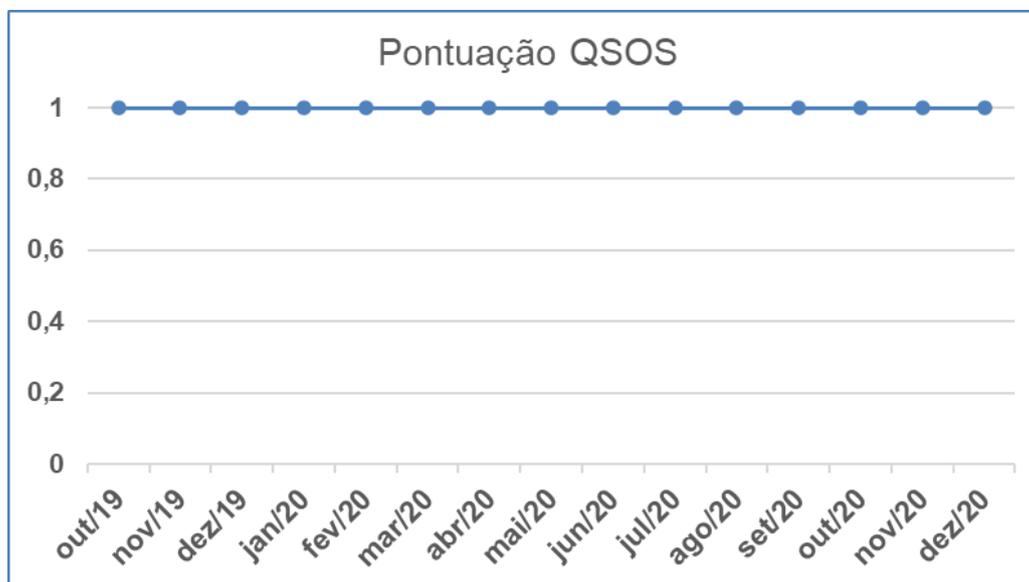
**Figura 1 – Evolução do indicador QSAT**



**Fonte: HOUER (2020).**

- **QUALIDADE DO SERVIÇO DE ORIENTAÇÃO E SUPORTE (QSOS):** este indicador calcula o grau de satisfação dos usuários com o serviço de orientação e suporte técnico no local da solicitação. O QSOS é mensurado a partir da aplicação de questionários aos usuários do Projeto Piauí Conectado com o intuito de obter o grau de satisfação desses usuários com o serviço de orientação e suporte técnico no local da solicitação promovido pela concessionária. O questionário é aplicado através da ferramenta de Gestão Houer VI, instalada em tabletes de vistorias do VI.

A Figura a seguir apresenta o gráfico da evolução do indicador QSOS no período de julho do ano de 2019 a dezembro do ano de 2020. **Figura 2 – Evolução do indicador QSOS**



**Fonte: HOUER (2020).**

No relatório de execução foram apresentadas as atividades desempenhadas neste trimestre:

- No período de 01 a 31 de janeiro de 2021. Destaca-se como atividades/entregas deste período:

- ✓ 05 (cinco) PAG's (Ponto de Acesso ao Governo) ativados de Links de internet no estado do Piauí;
- ✓ 01 (um) PAP (Ponto de Acesso Público) ativados de Links de internet no estado do Piauí;
- ✓ 13 (treze) Links de internet migrados no estado do Piauí.

- No período de 01 a 28 de fevereiro de 2021. Destaca-se como atividades/entregas deste período:

- ✓ 07 (sete) PAG's (Pontos de Acesso ao Governo) ativados de Links de internet no estado do Piauí;
- ✓ 03 (três) PAP's (Pontos de Acesso Público) ativados de Links de internet no estado do Piauí;
- ✓ 07 (sete) Links de internet migrados no estado do Piauí

- No período de 01 a 31 de março de 2021. Destaca-se como atividades/entregas deste período:

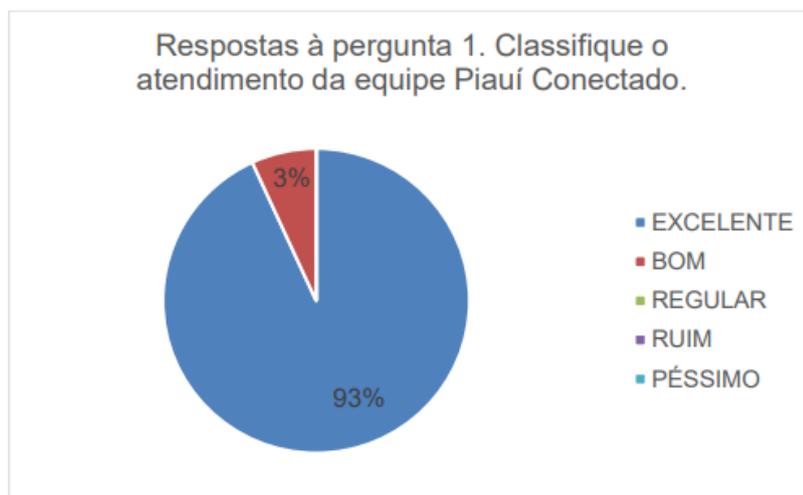
- ✓ 04 (quatro) PAG's (Pontos de Acesso ao Governo) ativados de Links de internet no estado do Piauí;
- ✓ 01 (um) Link de internet migrado no estado do Piauí.

O Verificador Independente 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, aconteceu através de questionário aplicado pelo VI por meio da ferramenta de gestão, com respostas informadas por um profissional atuante no Ponto de Acesso ao Governo (PAG) ativado. 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.

A coleta de dados aconteceu nas cidades de Cajueiro da Praia, Esperantina, Joaquim Pires, Luzilândia, Matias Olímpio, Murici dos Portelas, Pedro II, São João do Arraial e Teresina no período de 01 a 31 de janeiro de 2021. Foram aplicados o total de 73 (setenta e três) questionários por meio da ferramenta gestão.

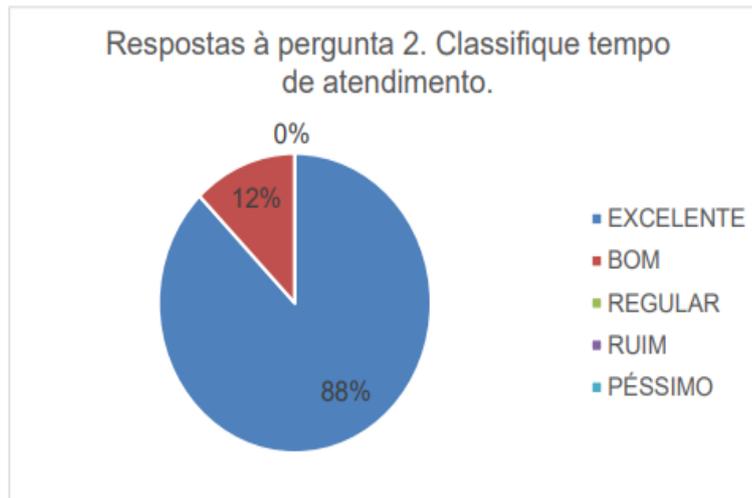
Respostas coletadas referente ao questionário aplicado: O número total de registros de grau “Excelente” no período, foram 199 (cento e noventa e nove); O número total de registros de grau “Bom” no período, foram 18 (dezoito); O número total de registros de grau “Regular” no período, foram 02 (dois); O número total de registros de grau “Ruim” no período, foi 0 (zero); O número total de registros de grau “Péssimo” no período, foi 0 (zero). Os gráficos representados nas figuras a seguir apresentam o percentual de respostas para cada pergunta dos questionários aplicados para aferição do indicador QSAT.

**Figura 164 – Gráfico das respostas à pergunta 1 do questionário de satisfação.**

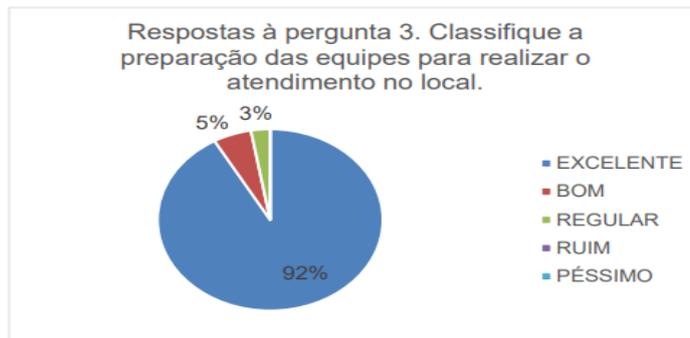


Fonte: Huer (2021).

**Figura 165 – Gráfico das respostas à pergunta 2 do questionário de satisfação.**



**Figura 166 – Gráfico das respostas à pergunta 3 do questionário de satisfação.**



Fonte: Houer (2021).

Assim, o percentual de Treinamento para Operações de Rede (QSAT):

$$QSAT = (199 + 18) / (199 + 18 + 2 + 0 + 0)$$

$$QSAT = 217 / 219$$

$$QSAT = 0,9909 = 99,09\%$$

## 6. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este relatório consolida as atividades realizadas pela Concessionária e pelo CMOG no primeiro trimestre de 2021, demonstrando o cumprimento das obrigações previstas em contrato, em especial à execução dos serviços pela concessionária. Além disso, evidencia a atuação da SPE junto ao Estado nas ações voltadas para o combate a pandemia ocasionada pelo Covid-19.

Teresina, 08 de abril de 2021.



**Ana Amélia Soares Lima Martins**  
Coordenadora Comitê de Monitoramento  
SUPARC

**Luíza Virginia Macedo Sales**  
Membro do Comitê de Monitoramento  
SUPARC

**Carlos Augusto Ribeiro da Silva Júnior**  
Membro do Comitê de Monitoramento  
ATI

**André Henry Ibiapina e Silva**  
Membro do Comitê de Monitoramento  
ATI

**APROVO.**

Publique-se.

**Viviane Moura Bezerra**  
Superintendente de Parcerias e Concessões SUPARC